

平成20年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成20年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

		うち個人情報の取扱いに係る苦情処理関係
本年度受付件数	28件	1件
うち解決件数	15件	1件
うち第三者機関等を用いずに解決	14件	-件
うち未解決件数(a)	13件	-件
前年度未済件数	2件	-件
うち本年度未済件数(b)	-件	-件
本年度未済件数(a+b)	13件	-件

(2) 受付ツール別件数

電話	24件	1件
来訪	3件	-件
郵便等	1件	-件
FAX	-件	-件
Eメール等	-件	-件
合計	28件	1件

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

信託業務	2件
銀行業務	13件
併営業務	13件
その他	-件

(3-2) 苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)

利用目的の特定	-件
利用目的による制限	-件
適正な取得	-件
その他	1件
合計	1件

2. 上記以外(相談・問合せ等)件数

	うち個人情報の取扱いに係る苦情処理関係
822件	-件

