

平成21年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成21年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

(単位:件)

			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		46	2
うち解決件数		29	1
	うち第三者機関等を用いずに解決	29	1
うち未解決件数(a)		17	—
前年度未済件数		13	—
	うち本年度末未済件数(b)	—	—
本年度末未済件数(a+b)		17	1

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	38	1
来訪	6	—
郵便等	2	1
FAX	—	—
Eメール等	—	—
合計	46	2

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	7
併營業務	20
銀行業務	19
その他	—

(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)

(単位:件)

利用目的の特定	—
利用目的による制限	—
適正な取得	1
その他	1
合計	2

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
655	4

(注1)「本年度受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。

(注2)「本年度末未済件数」は、次年度の「本年度受付件数」と一致する。

(注3)「苦情にかかる業務内容内訳」、「苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

## 平成21年度 紛争処理に関する実績報告

### 1. 紛争処理件数 (単位:件)

	協会あっせん制度 (※1)		弁護士会地 仲裁センター (※3)	他の苦情紛 争解決支援 機関(※4)	計
		うち認定業務 (※2)			
本年度受付件数	1	1	—	—	—
うち終結件数	—	—	—	—	—
(うち和解件数)	—	—	—	—	—
(うち不調件数)	—	—	—	—	—
(うち取下げ件数)	—	—	—	—	—
うち未済件数(a)	1	1	—	—	—

前年度未済件数	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—

本年度末未済件数 (a+b)	1	1	—	—	—
----------------	---	---	---	---	---

※1 「苦情及び紛争処理に関する取扱規則」第3章に定める紛争の解決支援手続に移行し、紛争の解決を図るもの。

※2 「苦情及び紛争処理に関する取扱規則」第13条第3項に定める認定業務。金融商品取引法第79条の7に掲げる業務(認定投資者保護業務)に該当。

※3 「苦情及び紛争処理に関する取扱規則」第4章に定める「仲裁センター」の利用により、紛争の解決を図るもの。

※4 「苦情及び紛争処理に関する取扱規則」第11条に定める他の団体の苦情紛争解決支援機関へ取り次ぐことにより、紛争の解決を図るもの。

### 2. 紛争にかかる業務内容内訳 (単位:件)

	紛争件数	うち認定業務
勧誘	1	1
売買取引	—	—
事務処理	1	1
その他	—	—

### 3. 商品別内容内訳 (単位:件)

	紛争件数	うち認定業務
信託受益権売買等業務	1	1
	—	—
	—	—
	—	—

(注1) 「本年度末未済件数」は、次年度の「前年度末未済件数」と一致する。

(注2) 「勧誘」とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容。「売買取引」とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容。「事務処理」とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容。なお、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。



平成21年度 金融商品取引法第79条の7に掲げる業務(認定投資者保護業務)  
に関する実績報告

1. あっせん件数 (単位:件)

本年度受付件数	1
うち終結件数	—
(うち和解件数)	—
(うち不調件数)	—
(うち取下げ件数)	—
うち未済件数(a)	1

前年度未済件数	—
—	—

本年度末未済件数 (a+b)	1
----------------	---

2. あっせん申立て内容内訳 (単位:件)

勧誘	1
売買取引	—
事務処理	1
その他	—
合計	2

3. 商品別内容内訳 (単位:件)

信託受益権売買等業務	1
—	—
—	—
—	—

(注1) 「本年度末未済件数」は、次年度の「前年度末未済件数」と一致する。

(注2) 「勧誘」とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容。「売買取引」とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容。「事務処理」とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容。なお、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

