

平成27年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成27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		25	0
うち解決件数		17	0
	うち第三者機関等を用いずに解決	17	0
うち未解決件数(a)		8	0
前年度未済件数		7	0
	うち本年度末未済件数(b)	1	0
本年度末未済件数(a+b)		9	0

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	24	0
来訪	1	0
郵便等	0	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	25	0

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	4
併営業務	13
銀行業務	7
その他	1

(3-2) 苦情受付件数のうち苦情処理手続きを開始しなかった件数、事例

	件数	苦情処理手続きを開始しなかった事例
信託業務	0	
併営業務	0	
銀行業務	0	
その他	1	顧客の事情等にあったセールスをして欲しい旨を金融機関に伝えてほしい。

(3-3) 苦情処理手続き(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
信託業務	1	0	1	0	2
併營業務	0	8	5	3	16
銀行業務	3	0	1	0	4
その他	0	0	0	0	0

(3-4) 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	0
利用目的による制限	0
適正な取得	0
その他	0
合計	0

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
1,463	0

(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27年度 紛争解決手続等に関する実績報告

1. 紛争解決手続等件数 (単位:件)

	協会紛争解決手続 (※1)	他の指定紛争解決機関 (※2)	計
本年度受付件数	2	0	2
うち終結件数	1	0	1
(うち和解件数)	1	0	1
(うち不調件数)	0	0	0
(うち取下げ件数)	0	0	0
うち未済件数(a)	1	0	1
前年度未済件数	1	0	1
うち本年度未済件数 (b)	0	0	0
本年度末未済件数 (a+b)	1	0	1

※1 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第3章に定める紛争解決手続に移行し、紛争の解決を図るもの。

※2 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第14条に定める他の指定紛争解決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
勧誘	1
売買取引	0
事務処理	0
その他	1

3. 商品別内容内訳 (単位:件)

	紛争件数
信託業務	2
併営業務	0
銀行業務	0

4. 紛争解決手続き(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
信託業務	0	1	0	0	1
併営業務	0	0	0	0	0
銀行業務	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0

(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。