

## 平成 28 年度苦情・相談等の受付対応状況

全国銀行個人情報保護協議会

### 1. 平成 28 年度苦情・相談等の受付対応状況

(件)

	平成 28 年										平成 29 年			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
総件数	11	11	17	12	13	13	12	14	12	15	10	5	145	
苦情	8	8	16	11	12	10	12	12	11	14	5	2	121	
相談等	3	3	1	1	1	3	0	2	1	1	5	3	24	

### 2. 苦情受付ツール別件数

(件)

苦情総件数	121
電話	119
来訪	0
郵便等	2

### 3. 苦情内容内訳

(件)

苦情総件数	121
利用目的の特定（法第 15 条）	0
利用目的による制限（法第 16 条）	13
適正な取得（法第 17 条）	5
その他	103

以上