

2020 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. 2020 年度苦情・相談等の受付対応状況

(件)

	2020 年									2021 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	8	7	9	13	13	8	13	7	10	14	4	18	124
苦情	6	5	7	9	12	6	11	5	8	10	3	14	96
相談等	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	4	28

2. 苦情受付ツール別件数

(件)

苦情総件数	96
電話	91
来訪	0
郵便、FAX、Eメール	5

3. 苦情内容内訳

(件)

苦情総件数	96
利用目的の特定（法第 15 条）	2
利用目的による制限（法第 16 条）	7
適正な取得（法第 17 条）	11
利用目的の同意	4
取得する情報項目	1
申込書等の返却	4
同意のない提供	27
安全管理・委託先監督等	2
漏えい・紛失等	20
開示等	2
利用目的の通知・明示等	3
データ内容の正確性確保等	1
外国にある第三者への提供制限	0
匿名加工情報の取扱い	0
その他	12

以 上