

(2) 苦情処理の集計結果等 (2016年1月～2016年12月)

① 個人情報保護法第43条第2項に規定する指導： 自主規制基準を対象事業者配布

② 苦情処理の集計結果等：

平成 28 年 12 月末時点

	内 容	件 数
(1) 苦情処理件数	28年1月～28年12月までの受付件数 <*1>	87件
	解決件数 <*2>	87件
	未済件数<連絡不可・打切り含む> (a)	0件
	前年度未済件数	0件
	(うち27年12月末時点の未解決分) (b)	(0件)
	27年12月末時点の未済件数 (a+b)	0件
(2) 本年度受付<*1> 受付ツール別 内訳	来訪	0件
	郵便	0件
	FAX	1件
	Eメール等インターネット利用	19件
	その他 TEL	71件
(3) 本年度受付<*1> 苦情内容別 内訳	利用目的の特定(法第15条)関係	0件
	利用目的による制限(法第16条)関係	0件
	適正な取得(法第17条)関係	0件
	取得に際しての利用目的の通知等(法第18条)関係	0件
	データ内容の正確性の確保(法第19条)関係	0件
	安全管理措置(法第20条～第22条)関係	12件
	第三者提供の制限(法第23条)関係	0件
	保有個人データに関する事項の公表等 (法第24条～第27条)関係	0件
その他(中途解約・サービス内容について)	39件	
28年1月～12月まで の上記以外の件数 (相談・問合せ等)		36件

<*2>内訳	(うち、団体自身の調査により解決)	(26件)
	(うち、他機関を紹介)	(6件)
	(うち、指導・助言：(例) 自主交渉のアドバイス)	(30件)
	(うち、その他)	(25件)

- 苦情処理業務において、特に他の団体の事務処理等の参考になる取組、処理事案等あれば、他の団体と情報共有したい事項等
- ・特になし