
（記載上の注意）
　記載基準日は事業年度の末日とする。

11　紛争解決等業務の状況

⑴　苦情処理手続の実施状況

ア　苦情処理手続の受付件数（当期の状況）

（単位：件）

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

（記載上の注意）
　「新受」には、当期に受け付けた苦情処理手続の件数をすべて計上すること。

イ　苦情処理手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

（単位：件）

類型	当事者の別			
	顧客が法人	顧客が個人	その他	計
計				

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計

計									

（記載上の注意）
　1　「類型」には、苦情処理手続を実施した銀行業務関連苦情の種類をそれぞれ記載すること。
　2　「移行」とは、紛争解決手続への移行をいう。

ウ　苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
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	

（単位：件）

手続実施方法	件数
面談	
電話	
電子メール	
ファクシミリ	
文書の送付	
その他	

⑵　紛争解決手続の実施状況

ア　紛争解決手続の受付件数（当期の状況）

（単位：件）

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

（記載上の注意）
　「新受」には、当期に受け付けた紛争解決手続の件数をすべて計上すること。