

相談・苦情の内容分類

単位:件

区分	令和5年度													年度計	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
相談	一般相談	融資関連	128	170	150	159	144	192	175	148	142	161	175	184	1,928
		信用情報	23	24	32	24	21	31	33	26	32	23	36	35	340
		身分証明書等の紛失等	5	13	5	6	3	8	7	7	5	15	8	6	88
		業者の連絡先	47	57	52	52	64	57	68	50	53	38	61	43	642
		帳簿の開示	0	1	0	0	2	1	0	2	1	0	1	0	8
		その他	80	106	108	91	93	92	110	88	95	76	106	106	1,151
	小計	283	371	347	332	327	381	393	321	328	313	387	374	4,157	
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	136	164	117	105	160	163	153	142	127	177	154	198	1,796
		貸付自粛・本人以外	197	197	223	201	213	240	204	238	215	189	206	227	2,550
		返済困難	120	149	125	94	107	121	136	115	115	117	98	114	1,411
		ヤミ金融・違法業者	17	25	18	9	19	19	28	22	11	11	14	11	204
		小計	470	535	483	409	499	543	521	517	468	494	472	550	5,961
	業者向け問合せ	687	775	721	679	753	775	806	780	687	682	860	877	9,082	
	相談計	1,440	1,681	1,551	1,420	1,579	1,699	1,720	1,618	1,483	1,489	1,719	1,801	19,200	
苦情	内容	請求業務	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	7
		契約内容	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	1	3	9
		金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		クレジットカード等不正利用	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
		保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		広告・勧誘(詐称以外)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		過払金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		個人情報	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
		事務処理	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	2	1	9
		融資関連	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	5
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情計	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	6	5	33		
紛争	紛争受理件数(新受件数)	0	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	5	
相談・苦情・紛争合計		1,441	1,684	1,552	1,423	1,583	1,701	1,723	1,621	1,488	1,491	1,725	1,806	19,238	

注1)平成30年4月度より、「相談件数」の内容分類別集計方法の変更を行っている

相談の分類と定義

分類	内容	
一般相談	融資関連	契約・融資に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	身分証明書等の紛失等	身分証明書等の紛失や盗難に関する相談
	業者等の連絡先	業者等についての問合せ
	帳簿の開示	開示請求および閲覧に関する相談
	その他	他中分類以外の相談や問合せ
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	本人からの貸付自粛に関する相談
	貸付自粛・本人以外	本人以外からの貸付自粛に関する相談
	返済困難	返済困難に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融・違法業者に関する相談
業者向け問合せ	業者等と誤認、間違い電話等	

主な苦情の分類と内容

主な分類	内容	
苦情	事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
	請求業務	債権回収業務における不満
	契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
	帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
	過払金	過払金の有無、業者の対応姿勢、返還額への不満
	個人情報	個人信用情報の登録、登録内容などへの不満