

相談・苦情の内容分類

単位:件

区 分		令和7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	125	147	152	143	110	122	116	108	108	93			1,224
		信用情報	34	15	26	23	22	23	27	22	16	23			231
		身分証明書等の紛失等	11	3	6	11	7	6	16	7	3	4			74
		業者の連絡先	78	63	78	57	42	53	31	36	37	42			517
		帳簿の開示	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0			4
		その他	142	117	129	115	120	136	118	120	132	130			1,259
	小計		390	345	391	350	301	340	308	296	296	292			3,309
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	198	170	184	191	195	173	171	126	168	246			1,822
		貸付自粛・本人以外	188	199	213	203	208	240	230	177	214	242			2,114
		返済困難	121	122	111	121	115	120	122	96	99	101			1,128
		ヤミ金融・違法業者	15	18	17	17	12	14	29	22	20	19			183
		小計	522	509	525	532	530	547	552	421	501	608			5,247
	業者向け問合せ		928	837	658	692	588	597	673	585	577	657			6,792
	相談計		1,840	1,691	1,574	1,574	1,419	1,484	1,533	1,302	1,374	1,557			15,348
苦情	内容	請求業務	2	0	0	1	0	1	0	4	2	2			12
		契約内容	0	1	1	1	0	3	1	3	0	1			11
		金利	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
		帳簿の開示	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			1
		過剰貸付	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	1	0	0	0	0	0	0			1
		保証契約	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	1			1
		過払金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
		個人情報	2	1	1	0	2	0	0	1	1	1			9
		事務処理	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1			6
		融資関連	1	0	0	0	1	0	0	2	2	1			7
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
苦情計		6	2	2	6	3	4	1	10	7	7			48	
紛争	紛争受理件数(新受付数)	0	1	0	2	0	0	3	0	0				6	
相談・苦情・紛争合計		1,846	1,694	1,576	1,582	1,422	1,488	1,537	1,312	1,381	1,564			15,402	

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