

相談・苦情の内容分類

単位:件

区 分		令和2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	131	104	129	113									477
		信用情報	31	37	38	40									146
		身分証明書等の紛失等	9	12	13	14									48
		業者の連絡先	129	160	121	82									492
		帳簿の開示	0	0	1	0									1
		その他	101	93	86	102									382
	小計		401	406	388	351									1,546
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	98	97	123	108									426
		貸付自粛・本人以外	134	164	187	142									627
		返済困難	123	82	84	84									373
		ヤミ金融・違法業者	27	23	35	35									120
		小計	382	366	429	369									1,546
	業者向け問合せ		736	703	643	608									2,690
	相談計		1,519	1,475	1,460	1,328	0	0	0	0	0	0	0	0	5,782
苦情	内容	請求業務	0	0	1	0									1
		契約内容	0	0	1	0									1
		金利	0	0	0	0									0
		年金担保	0	0	0	0									0
		帳簿の開示	0	0	0	0									0
		過剰貸付	0	0	0	0									0
		クレジットカード等不正利用	0	0	0	1									1
		保証契約	0	0	0	0									0
		広告・勧誘(詐称以外)	0	0	0	0									0
		過払金	0	0	0	0									0
		個人情報	0	0	0	0									0
		事務処理	1	0	0	0									1
		融資関連	0	0	0	0									0
		その他	0	0	0	0									0
苦情計		1	0	2	1									4	
紛争	紛争受理件数(新受件数)	2	0	2	0									4	
相談・苦情・紛争合計		1,522	1,475	1,464	1,329									5,790	

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	個人情報情報の登録、登録内容などへの不満