

相談・苦情の内容分類

単位:件

| 区 分 | | 令和6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 | 169 | 193 | 178 | 175 | 153 | 159 | 201 | 171 | 163 | 157 | | | 1,719 |
| | | 信用情報 | 27 | 26 | 21 | 34 | 24 | 32 | 31 | 44 | 23 | 21 | | | 283 |
| | | 身分証明書等の紛失等 | 12 | 5 | 6 | 9 | 8 | 10 | 10 | 12 | 5 | 8 | | | 85 |
| | | 業者等の連絡先 | 62 | 88 | 44 | 52 | 46 | 46 | 75 | 62 | 52 | 67 | | | 594 |
| | | 帳簿の開示 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | 8 |
| | | その他 | 140 | 121 | 112 | 126 | 127 | 123 | 153 | 136 | 123 | 115 | | | 1,276 |
| | 小計 | | 413 | 433 | 362 | 397 | 359 | 371 | 470 | 426 | 366 | 368 | | | 3,965 |
| | 多重債務関連相談 | 貸付自粛・本人 | 182 | 206 | 141 | 163 | 184 | 231 | 191 | 182 | 135 | 227 | | | 1,842 |
| | | 貸付自粛・本人以外 | 221 | 258 | 236 | 214 | 251 | 217 | 259 | 241 | 196 | 218 | | | 2,311 |
| | | 返済困難 | 107 | 135 | 119 | 104 | 85 | 138 | 153 | 130 | 87 | 123 | | | 1,181 |
| | | ヤミ金融・違法業者 | 10 | 15 | 11 | 29 | 15 | 12 | 22 | 19 | 16 | 17 | | | 166 |
| | 小計 | | 520 | 614 | 507 | 510 | 535 | 598 | 625 | 572 | 434 | 585 | | | 5,500 |
| | 業者向け問合せ | | 854 | 959 | 828 | 888 | 756 | 858 | 938 | 785 | 710 | 867 | | | 8,443 |
| 相談計 | | 1,787 | 2,006 | 1,697 | 1,795 | 1,650 | 1,827 | 2,033 | 1,783 | 1,510 | 1,820 | | | 17,908 | |
| 苦情 | 内容 | 請求業務 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | | | 11 |
| | | 契約内容 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | | | 13 |
| | | 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 | 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 |
| | | クレジットカード等不正利用 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| | | 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 | 0 | | | 0 |
| | | 過払金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| | | 個人情報 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 3 |
| | | 事務処理 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | | | 9 |
| | | 融資関連 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | | | 13 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| 苦情計 | | 8 | 4 | 6 | 4 | 3 | 6 | 7 | 4 | 6 | 1 | | | 49 | |
| 紛争 | 紛争受理件数(新受付数) | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 3 | |
| 相談・苦情・紛争合計 | | 1,797 | 2,010 | 1,704 | 1,799 | 1,653 | 1,833 | 2,040 | 1,787 | 1,516 | 1,821 | | | 17,960 | |

注1) 令和6年2月度より、「苦情件数」の内容分類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 |