相談・苦情の内容分類

単位:件

区分		令和7年度										+ 年度計			
		应 //	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平 及 計
		融資関連	125	147	152	143	110	122							799
	般相	信用情報	34	15	26	23	22	23							143
		身分証明書等の紛失等	11	3	6	11	7	6							44
		業者の連絡先	78	63	78	57	42	53							371
		帳簿の開示	0	0	0	1	0	0							1
		その他	142	117	129	115	120	136							759
相談		小計	390	345	391	350	301	340							2,117
怡談	多	貸付自粛·本人	198	170	184	191	195	173							1,111
		貸付自粛·本人以外	188	199	213	203	208	240							1,251
	務関	返済困難	121	122	111	121	115	120							710
	·-	ヤミ金融・違法業者	15	18	17	17	12	14							93
	談	小計	522	509	525	532	530	547							3,165
	業者向け問合せ		928	837	658	692	588	597							4,300
	相談計		1,840	1,691	1,574	1,574	1,419	1,484							9,582
	内容	請求業務	2	0	0	1	0	1							4
		契約内容	0	1	1	1	0	3							6
		金利	0	0	0	0	0	0							0
		年金担保	0	0	0	0	0	0							0
		帳簿の開示	1	0	0	0	0	0							1
		過剰貸付	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							1
苦情		保証契約	0	0	0	0	0	0							0
		広告·勧誘(詐称以外)	0	0	0	0	0	0							0
		過払金	0	0	0	0	0	0							0
		個人情報	2	1	1	0	2	0							6
		事務処理	0	0	0	3	0	0							3
		融資関連	1	0	0	0	1	0							2
		その他	0	0	0	0	0	0							0
		苦情計	6	2	2	6	3	4							23
紛争		紛争受理件数(新受件数)	0	1	0	2	0	0							3
		相談·苦情·紛争合計	1,846	1,694	1,576	1,582	1,422	1,488							9,608

		_					
相	談	の	分	類	ح	定	義

70 07	怕獣の方規とた我						
	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
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		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
苦	契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
情	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