

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    | 98    |        | 1,322  |
|            |              | 信用情報          | 34    | 15    | 26    | 23    | 22    | 23    | 27    | 22    | 16    | 23    | 27    |        | 258    |
|            |              | 身分証明書等の紛失等    | 11    | 3     | 6     | 11    | 7     | 6     | 16    | 7     | 3     | 4     | 7     |        | 81     |
|            |              | 業者の連絡先        | 78    | 63    | 78    | 57    | 42    | 53    | 31    | 36    | 37    | 42    | 45    |        | 562    |
|            |              | 帳簿の開示         | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 3     | 0     | 0     | 0     |        | 4      |
|            |              | その他           | 142   | 117   | 129   | 115   | 120   | 136   | 118   | 120   | 132   | 130   | 114   |        | 1,373  |
|            | 小計           |               | 390   | 345   | 391   | 350   | 301   | 340   | 308   | 296   | 296   | 292   | 291   |        | 3,600  |
|            | 多重債務関連相談     | 貸付自粛・本人       | 198   | 170   | 184   | 191   | 195   | 173   | 171   | 126   | 168   | 246   | 195   |        | 2,017  |
|            |              | 貸付自粛・本人以外     | 188   | 199   | 213   | 203   | 208   | 240   | 230   | 177   | 214   | 242   | 184   |        | 2,298  |
|            |              | 返済困難          | 121   | 122   | 111   | 121   | 115   | 120   | 122   | 96    | 99    | 101   | 111   |        | 1,239  |
|            |              | ヤミ金融・違法業者     | 15    | 18    | 17    | 17    | 12    | 14    | 29    | 22    | 20    | 19    | 18    |        | 201    |
|            |              | 小計            | 522   | 509   | 525   | 532   | 530   | 547   | 552   | 421   | 501   | 608   | 508   |        | 5,755  |
|            | 業者向け問合せ      |               | 928   | 837   | 658   | 692   | 588   | 597   | 673   | 585   | 577   | 657   | 810   |        | 7,602  |
|            | 相談計          |               | 1,840 | 1,691 | 1,574 | 1,574 | 1,419 | 1,484 | 1,533 | 1,302 | 1,374 | 1,557 | 1,609 |        | 16,957 |
| 苦情         | 内容           | 請求業務          | 2     | 0     | 0     | 1     | 0     | 1     | 0     | 4     | 2     | 2     | 2     |        | 14     |
|            |              | 契約内容          | 0     | 1     | 1     | 1     | 0     | 3     | 1     | 3     | 0     | 1     | 0     |        | 11     |
|            |              | 金利            | 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      |
|            |              | 帳簿の開示         | 1     | 0     | 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     |        | 0      |
|            |              | クレジットカード等不正利用 | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |        | 1      |
|            |              | 保証契約          | 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     | 1     | 0     |        | 1      |
|            |              | 過払金           | 0     | 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     | 0     |        | 9      |
|            |              | 事務処理          | 0     | 0     | 0     | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 1     | 0     |        | 6      |
|            |              | 融資関連          | 1     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 2     | 2     | 1     | 2     |        | 9      |
|            |              | その他           | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |        | 0      |
| 苦情計        |              | 6             | 2     | 2     | 6     | 3     | 4     | 1     | 10    | 7     | 7     | 4     |       | 52     |        |
| 紛争         | 紛争受理件数(新受付数) | 0             | 1     | 0     | 2     | 0     | 0     | 3     | 0     | 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 | 1,613 |       | 17,015 |        |

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      |