相談・苦情の内容分類

単位:件

区　分			令和8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	96	105	105	106	100	107							619
		信用情報	36	15	30	17	21	23							142
		身分証明書等の紛失等	9	1	5	11	3	2							31
		業者の連絡先	32	30	28	48	31	31							200
		帳簿の開示	0	0	0	1	0	0							1
		その他	128	117	173	151	143	118							830
		小計	301	268	341	334	298	281							1,823
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	170	141	152	173	138	173							947
		貸付自粛・本人以外	204	176	163	170	168	178							1,059
		返済困難	74	99	111	99	103	125							611
		ヤミ金融・違法業者	13	28	20	24	18	13							116
		小計	461	444	446	466	427	489							2,733
	業者向け問合せ		667	621	641	646	617	652							3,844
	相談計		1,429	1,333	1,428	1,446	1,342	1,422							8,400
苦情	内容	請求業務	0	1	2	3	2	0							8
		契約内容	1	0	1	4	3	1							10
		金利	0	0	0	1	0	0							1
		年金担保	0	0	0	0	0	0							0
		帳簿の開示	0	0	0	0	0	0							0
		過剰貸付	1	0	0	0	0	0							1
		クレジットカード等不正利用	0	0	1	0	0	0							1
		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	0	0	1	1							5
		事務処理	2	0	0	0	1	3							6
		融資関連	1	0	1	1	2	0							5
		その他	0	0	0	0	0	0							0
	苦情計		7	2	5	9	9	5							37
紛争	紛争受理件数(新受件数)		2	1	0	0	1	0							4
相談・苦情・紛争合計			1,438	1,336	1,433	1,455	1,352	1,427							8,441

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
	過剰貸付け	総量規制を超える貸付や過剰な貸付に対する不満