

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				1,562
		信用情報	27	26	21	34	24	32	31	44	23				262
		身分証明書等の紛失等	12	5	6	9	8	10	10	12	5				77
		業者の連絡先	62	88	44	52	46	46	75	62	52				527
		帳簿の開示	3	0	1	1	1	1	0	1	0				8
		その他	140	121	112	126	127	123	153	136	123				1,161
	小計		413	433	362	397	359	371	470	426	366				3,597
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	182	206	141	163	184	231	191	182	135				1,615
		貸付自粛・本人以外	221	258	236	214	251	217	259	241	196				2,093
		返済困難	107	135	119	104	85	138	153	130	87				1,058
		ヤミ金融・違法業者	10	15	11	29	15	12	22	19	16				149
	小計		520	614	507	510	535	598	625	572	434				4,915
	業者向け問合せ		854	959	828	888	756	858	938	785	710				7,576
相談計		1,787	2,006	1,697	1,795	1,650	1,827	2,033	1,783	1,510				16,088	
苦情	内容	請求業務	4	1	1	1	0	1	2	0	1				11
		契約内容	0	1	1	2	0	1	4	2	1				12
		金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
		年金担保	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
		過剰貸付	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
		保証契約	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
		過払金	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
		個人情報	1	0	0	0	1	1	0	0	0				3
		事務処理	1	1	1	1	1	1	0	2	1				9
		融資関連	2	1	3	0	1	2	1	0	3				13
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0		
苦情計		8	4	6	4	3	6	7	4	6				48	
紛争	紛争受理件数(新受件数)	2	0	1	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				16,139	

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