

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	112		1,831	
		信用情報	27	26	21	34	24	32	31	44	23	21	33		316	
		身分証明書等の紛失等	12	5	6	9	8	10	10	12	5	8	11		96	
		業者の連絡先	62	88	44	52	46	46	75	62	52	67	73		667	
		帳簿の開示	3	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0		8	
		その他	140	121	112	126	127	123	153	136	123	115	109		1,385	
	小計		413	433	362	397	359	371	470	426	366	368	338		4,303	
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	182	206	141	163	184	231	191	182	135	227	202		2,044	
		貸付自粛・本人以外	221	258	236	214	251	217	259	241	196	218	198		2,509	
		返済困難	107	135	119	104	85	138	153	130	87	123	104		1,285	
		ヤミ金融・違法業者	10	15	11	29	15	12	22	19	16	17	20		186	
		小計		520	614	507	510	535	598	625	572	434	585	524		6,024
		業者向け問合せ		854	959	828	888	756	858	938	785	710	867	1,132		9,575
相談計		1,787	2,006	1,697	1,795	1,650	1,827	2,033	1,783	1,510	1,820	1,994		19,902		
苦情	内容	請求業務	4	1	1	1	0	1	2	0	1	0	0		11	
		契約内容	0	1	1	2	0	1	4	2	1	1	1		14	
		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	0	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		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		0	
		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	0	0		0	
		過払金	0	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	1		4	
		事務処理	1	1	1	1	1	1	0	2	1	0	1		10	
		融資関連	2	1	3	0	1	2	1	0	3	0	2		15	
		その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	苦情計		8	4	6	4	3	6	7	4	6	1	5		54	
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	1,999		19,959		

注1) 令和6年2月度より、「苦情件数」の内容分類別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
	信用情報関連
	身分証明書等の紛失等
	業者等の連絡先
	帳簿の開示
	その他
多重債務関連相談	貸付自粛・本人
	貸付自粛・本人以外
	返済困難
	ヤミ金融・違法業者
	業者向け問合せ

主な苦情の分類と内容

主な分類	内 容
苦情	事務処理
	請求業務
	契約内容
	帳簿の開示
	過払金
	個人情報