

## 9. 金融庁・財務局・都道府県に寄せられた貸金業者に係る苦情等(苦情、相談・照会)件数

(1) 内容別

(単位:件)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度					平成20年度					
	計	計	計	計	計	4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	計	4~6月	7~9月	10~12月	1~3月	計	
苦情等受付件数	73,618	77,433	56,318	55,191	65,900	14,864	11,841	11,888	11,042	49,635	11,615	11,083	11,486	10,744	44,928	
うち無登録業者に係るもの	5,846	26,231	17,022	20,364	19,075	4,141	3,683	3,671	3,447	14,942	4,107	3,690	3,449	2,997	14,243	
苦情等の内容	債務整理等	16,519	19,419	13,481	9,714	12,181	2,404	1,809	1,875	1,547	7,635	1,540	1,551	1,625	1,423	6,139
	保証契約	—	196	213	341	390	41	26	31	29	127	38	47	18	17	120
	帳簿の開示	—	7,175	7,418	5,657	4,428	1,255	1,101	827	821	4,004	774	552	481	586	2,393
	取立て行為	13,411	10,600	4,634	3,233	3,272	650	462	567	381	2,060	378	431	691	350	1,850
	契約内容	1,797	1,966	1,342	966	1,247	194	196	214	119	723	154	163	185	120	622
	金利	14,338	11,539	3,050	2,975	2,932	617	520	420	388	1,945	390	320	363	277	1,350
	年金担保	—	151	116	128	117	13	16	9	22	60	5	8	6	22	41
	その他	27,553	26,387	26,064	32,177	41,333	9,690	7,711	7,945	7,735	33,081	8,336	8,011	8,117	7,949	32,413

(注1) 件数については、平成17年6月までは財務局及び都道府県に寄せられた申出内容を分類した件数であり、17年7月以降はこれに金融庁(「金融サービス利用者相談室」)に寄せられた申出内容を分類した件数を加えたものである。

(注2) 「苦情等受付件数」及び「苦情等の内容」については、その内容が複数にわたる場合でも延べで計上せず、主なものを1件として計上している。

(注3) 「無登録業者に係るもの」については、平成14年度第4四半期から項目が設けられた。

(注4) 「保証契約」、「帳簿の開示」及び「年金担保」については、平成15年度から項目が設けられた。

(注5) 「その他」の例としては、苦情は、「過剰貸付け」、「行政当局詐称・登録業者詐称」、「広告・勧誘(詐称以外)」等であり、相談・照会は、「相談先」、「登録確認(無登録の疑いあり)」、「制度改正要望」、「法令等解釈」等である。

## (2) 受付先別

(単位: 件)

	17年度	18年度			19年度				20年度					
	計	金融庁	財務局	都道府県	計	金融庁	財務局	都道府県	計	金融庁	財務局	都道府県	計	
苦情等受付件数	55,191	6,551	20,327	39,022	65,900	2,850	18,438	28,347	49,635	3,449	15,000	26,479	44,928	
うち無登録業者に係るもの	20,364	690	7,928	10,457	19,075	1,000	6,394	7,548	14,942	572	4,669	9,002	14,243	
苦情等の内容	債務整理等	9,714	151	1,180	10,850	12,181	36	408	7,191	7,635	429	955	4,755	6,139
	保証契約	341	47	85	258	390	9	24	94	127	11	25	84	120
	帳簿の開示	5,657	109	3,083	1,236	4,428	13	2,681	1,310	4,004	4	1,388	1,001	2,393
	取立て行為	3,233	163	1,254	1,855	3,272	52	659	1,349	2,060	22	413	1,415	1,850
	契約内容	966	53	315	879	1,247	26	103	594	723	14	105	503	622
	金利	2,975	127	595	2,210	2,932	62	183	1,700	1,945	183	129	1,038	1,350
	年金担保	128	4	11	102	117	2	2	56	60	0	13	28	41
	その他	32,177	5,897	13,804	21,632	41,333	2,650	14,378	16,053	33,081	2,786	11,972	17,655	32,413

(注) 件数については、金融庁、財務局及び都道府県に寄せられた申出内容を分類した件数である。17年度に金融庁へ寄せられた件数については、平成17年7月以降に金融庁(金融サービス利用者相談室)に寄せられた申出内容を分類した件数である。

(参考)平成18年7月以降の苦情等件数

区 分	18年度	19年度					20年度					
	計	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計	
苦情等受付件数	49,482	14,864	11,841	11,888	11,042	49,635	11,615	11,083	11,486	10,744	44,928	
うち無登録業者に係るもの	13,126	4,141	3,683	3,671	3,447	14,942	4,107	3,690	3,449	2,997	14,243	
苦情の内容	取立て行為	2,223	650	462	567	381	2,060	378	431	691	350	1,850
	契約内容	882	194	196	214	119	723	154	163	185	120	622
	金利	1,570	411	399	297	246	1,353	203	155	154	124	636
	年金担保	93	13	16	9	22	60	5	8	6	22	41
	帳簿の開示	3,080	1,256	1,101	827	820	4,004	774	552	481	586	2,393
	過剰貸付け	91	22	11	16	4	53	8	8	6	2	24
	行政当局詐称、登録業者詐称	298	67	54	101	182	404	151	129	147	74	501
	保証契約	272	41	26	31	29	127	38	47	18	17	120
	広告・勧誘(詐称以外)	445	88	86	194	103	471	69	93	58	34	254
その他	4,846	1,259	914	768	926	3,867	656	540	520	554	2,270	
苦情計	13,800	4,001	3,265	3,024	2,832	13,122	2,436	2,126	2,266	1,883	8,711	
相談・照会の内容	債務整理等	9,552	2,404	1,809	1,875	1,547	7,635	1,540	1,551	1,625	1,423	6,139
	金利	837	206	121	123	142	592	187	165	209	153	714
	相談先	1,475	324	207	279	290	1,100	205	193	263	289	950
	登録確認(無登録の疑いあり)	5,445	2,440	2,188	2,482	2,397	9,507	2,922	2,983	3,088	2,979	11,972
	制度改正要望	596	65	21	47	15	148	28	19	14	26	87
	法令等解釈	1,249	410	234	586	508	1,738	307	325	365	390	1,387
	その他	16,528	5,014	3,996	3,472	3,311	15,793	3,990	3,721	3,656	3,601	14,968
相談・照会計	35,682	10,863	8,576	8,864	8,210	36,513	9,179	8,957	9,220	8,861	36,217	

(注1)平成18年7月より、法令違反・不適切な行為等の「苦情」とその他の「相談・照会」に分類した。