

## 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

(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					
	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	13,681	13,824	14,123	13,563	55,191	16,418	19,070	15,000	15,412	65,900	
うち無登録業者に係るもの	5,846	26,231	17,022	4,554	5,186	5,414	5,210	20,364	5,949	4,747	4,122	4,257	19,075	
苦情等の内容	債務整理等	16,519	19,419	13,481	2,797	2,457	2,216	2,244	9,714	2,629	4,465	2,539	2,548	12,181
	保証契約	—	196	213	91	96	74	80	341	118	128	80	64	390
	帳簿の開示	—	7,175	7,418	1,705	1,388	1,330	1,234	5,657	1,348	638	1,156	1,286	4,428
	取立て行為	13,411	10,600	4,634	991	814	708	720	3,233	1,049	876	756	591	3,272
	契約内容	1,797	1,966	1,342	290	227	258	191	966	365	421	246	215	1,247
	金利	14,338	11,539	3,050	685	623	1,079	588	2,975	525	955	679	773	2,932
	年金担保	—	151	116	50	37	24	17	128	24	25	30	38	117
	その他	27,553	26,387	26,064	7,072	8,182	8,434	8,489	32,177	10,360	11,562	9,514	9,897	41,333

(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。

また、金融庁に寄せられた苦情等の件数は、17年度1,426件から18年度6,551件に増加している。

(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。