

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					
	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	16,418	19,070	15,000	15,412	65,900	14,864	11,841	12,622	11,042	50,369	
うち無登録業者に係るもの	5,846	26,231	17,022	20,364	5,949	4,747	4,122	4,257	19,075	4,141	3,683	3,707	3,447	14,978	
苦情等の内容	債務整理等	16,519	19,419	13,481	9,714	2,629	4,465	2,539	2,548	12,181	2,404	1,809	1,890	1,547	7,650
	保証契約	—	196	213	341	118	128	80	64	390	41	26	32	29	128
	帳簿の開示	—	7,175	7,418	5,657	1,348	638	1,156	1,286	4,428	1,255	1,101	881	821	4,058
	取立て行為	13,411	10,600	4,634	3,233	1,049	876	756	591	3,272	650	462	594	381	2,087
	契約内容	1,797	1,966	1,342	966	365	421	246	215	1,247	194	196	225	119	734
	金利	14,338	11,539	3,050	2,975	525	955	679	773	2,932	617	520	422	388	1,947
	年金担保	—	151	116	128	24	25	30	38	117	13	16	9	22	60
その他	27,553	26,387	26,064	32,177	10,360	11,562	9,514	9,897	41,333	9,690	7,711	8,569	7,735	33,705	

(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				
	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	1,426	19,977	33,788	55,191	6,551	20,327	39,022	65,900	2,850	18,438	29,081	50,369	
うち無登録業者に係るもの	737	9,095	10,532	20,364	690	7,928	10,457	19,075	1,000	6,394	7,584	14,978	
苦情等の内容	債務整理等	48	157	9,509	9,714	151	1,180	10,850	12,181	36	408	7,206	7,650
	保証契約	1	68	272	341	47	85	258	390	9	24	95	128
	帳簿の開示	66	5,021	570	5,657	109	3,083	1,236	4,428	13	2,681	1,364	4,058
	取立て行為	76	1,222	1,935	3,233	163	1,254	1,855	3,272	52	659	1,376	2,087
	契約内容	26	113	827	966	53	315	879	1,247	26	103	605	734
	金利	14	60	2,901	2,975	127	595	2,210	2,932	62	183	1,702	1,947
	年金担保	2	6	120	128	4	11	102	117	2	2	56	60
	その他	1,193	13,330	17,654	32,177	5,897	13,804	21,632	41,333	2,650	14,378	16,677	33,705

(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					
	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	19,070	15,000	15,412	49,482	14,864	11,841	12,622	11,042	50,369	
うち無登録業者に係るもの	4,747	4,122	4,257	13,126	4,141	3,683	3,707	3,447	14,978	
苦情の内容	取立て行為	876	756	591	2,223	650	462	594	381	2,087
	契約内容	421	246	215	882	194	196	225	119	734
	金利	636	415	519	1,570	411	399	297	246	1,353
	年金担保	25	30	38	93	13	16	9	22	60
	帳簿の開示	638	1,156	1,286	3,080	1,259	1,101	878	820	4,058
	過剰貸付け	47	26	18	91	22	11	20	4	57
	行政当局詐称、登録業者詐称	138	56	104	298	67	54	101	182	404
	保証契約	128	80	64	272	41	26	32	29	128
	広告・勧誘(詐称以外)	178	128	139	445	88	86	194	103	471
	その他	2,435	1,297	1,114	4,846	1,256	914	674	926	3,770
苦情計	5,522	4,190	4,088	13,800	4,001	3,265	3,024	2,832	13,122	
相談・照会の内容	債務整理等	4,465	2,539	2,548	9,552	2,404	1,809	1,890	1,547	7,650
	金利	319	264	254	837	206	121	125	142	594
	相談先	304	699	472	1,475	324	207	280	290	1,101
	登録確認(無登録の疑いあり)	1,021	2,079	2,345	5,445	2,440	2,188	2,511	2,397	9,536
	制度改正要望	507	44	45	596	65	21	47	15	148
	法令等解釈	417	372	460	1,249	410	234	605	508	1,757
	その他	6,515	4,813	5,200	16,528	5,014	3,996	4,140	3,311	16,461
相談・照会計	13,548	10,810	11,324	35,682	10,863	8,576	9,598	8,210	37,247	

(注)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。