

## 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					H21年度					
	計	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	49,635	11,615	11,083	11,486	10,744	44,928	10,156	8,220	8,656	8,429	35,461	
うち無登録業者に係るもの	5,846	26,231	17,022	20,364	19,075	14,942	4,107	3,690	3,449	2,997	14,243	2,571	2,073	1,889	1,734	8,267	
苦情等の内容	債務整理等	16,519	19,419	13,481	9,714	12,181	7,635	1,540	1,551	1,625	1,423	6,139	1,039	525	595	622	2,781
	保証契約	—	196	213	341	390	127	38	47	18	17	120	14	14	16	33	77
	帳簿の開示	—	7,175	7,418	5,657	4,428	4,004	774	552	481	586	2,393	645	412	350	277	1,684
	取立て行為	13,411	10,600	4,634	3,233	3,272	2,060	378	431	691	350	1,850	243	162	154	157	716
	契約内容	1,797	1,966	1,342	966	1,247	723	154	163	185	120	622	106	59	50	54	269
	金利	14,338	11,539	3,050	2,975	2,932	1,945	390	320	363	277	1,350	294	187	165	185	831
	年金担保	—	151	116	128	117	60	5	8	6	22	41	10	5	6	8	29
	その他	27,553	26,387	26,064	32,177	41,333	33,081	8,336	8,011	8,117	7,949	32,413	7,805	6,856	7,320	7,093	29,074

(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。