

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。

(2) 受付先別

(単位: 件)

	17年度	18年度	19年度				20年度				21年度				
	計	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	65,900	2,850	18,438	28,347	49,635	3,449	15,000	26,479	44,928	3,704	14,292	17,465	35,461	
うち無登録業者に係るもの	20,364	19,075	1,000	6,394	7,548	14,942	572	4,669	9,002	14,243	362	2,299	5,606	8,267	
苦情等の内容	債務整理等	9,714	12,181	36	408	7,191	7,635	429	955	4,755	6,139	84	395	2,302	2,781
	保証契約	341	390	9	24	94	127	11	25	84	120	4	16	57	77
	帳簿の開示	5,657	4,428	13	2,681	1,310	4,004	4	1,388	1,001	2,393	15	1,182	487	1,684
	取立て行為	3,233	3,272	52	659	1,349	2,060	22	413	1,415	1,850	22	198	496	716
	契約内容	966	1,247	26	103	594	723	14	105	503	622	19	54	196	269
	金利	2,975	2,932	62	183	1,700	1,945	183	129	1,038	1,350	106	101	624	831
	年金担保	128	117	2	2	56	60	0	13	28	41	0	0	29	29
	その他	32,177	41,333	2,650	14,378	16,053	33,081	2,786	11,972	17,655	32,413	3,454	12,346	13,274	29,074

(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					21年度					
	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	49,482	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	13,126	14,942	4,107	3,690	3,449	2,997	14,243	2,571	2,073	1,889	1,734	8,267	
苦情の内容	取立て行為	2,223	2,060	378	431	691	350	1,850	243	162	154	157	716
	契約内容	882	723	154	163	185	120	622	106	59	50	54	269
	金利	1,570	1,353	203	155	154	124	636	128	96	73	95	392
	年金担保	93	60	5	8	6	22	41	10	5	6	8	29
	帳簿の開示	3,080	4,004	774	552	481	586	2,393	645	412	350	277	1,684
	過剰貸付け	91	53	8	8	6	2	24	10	8	4	9	31
	行政当局詐称、登録業者詐称	298	404	151	129	147	74	501	96	55	23	14	188
	保証契約	272	127	38	47	18	17	120	14	14	16	33	77
	広告・勧誘(詐称以外)	445	471	69	93	58	34	254	40	19	33	23	115
その他	4,846	3,867	656	540	520	554	2,270	508	395	334	321	1,558	
苦情計	13,800	13,122	2,436	2,126	2,266	1,883	8,711	1,800	1,225	1,043	991	5,059	
相談・照会の内容	債務整理等	9,552	7,635	1,540	1,551	1,625	1,423	6,139	1,039	525	595	622	2,781
	金利	837	592	187	165	209	153	714	166	91	92	90	439
	相談先	1,475	1,100	205	193	263	289	950	203	104	320	163	790
	登録確認(無登録の疑いあり)	5,445	9,507	2,922	2,983	3,088	2,979	11,972	2,672	2,257	2,392	2,146	9,467
	制度改正要望	596	148	28	19	14	26	87	40	31	35	40	146
	法令等解釈	1,249	1,738	307	325	365	390	1,387	1,047	961	1,159	1,282	4,449
	その他	16,528	15,793	3,990	3,721	3,656	3,601	14,968	3,189	3,026	3,020	3,095	12,330
相談・照会計	35,682	36,513	9,179	8,957	9,220	8,861	36,217	8,356	6,995	7,613	7,438	30,402	

(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。

(注2)平成18年度は、18年7月～19年3月までを集計している。