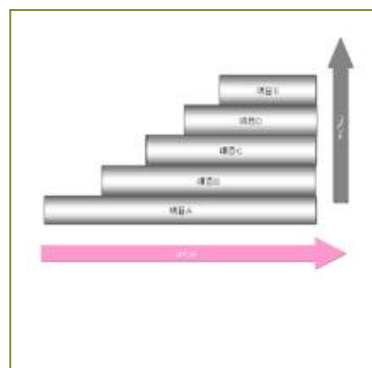
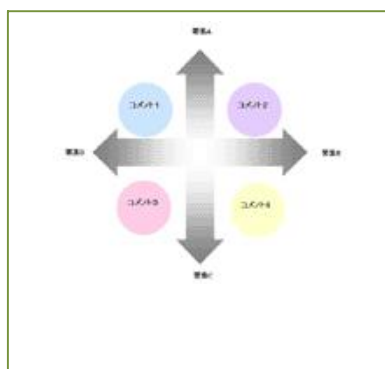


平成 22 年度上半期報告書

## 苦情・相談受付状況

平成 22 年 4 月 1 日～平成 22 年 9 月 30 日



平成 22 年 11 月 18 日

 日本貸金業協会  
Japan Financial Services Association

貸金業相談・紛争解決センター

<お問合せ先 03-5739-3861>

## 目 次

I 苦情・相談受付状況	1
1. 総アクセス数	
2. アクセス者の属性	
3. アクセス媒体	
4. 告知活動状況	
II 苦情	4
1. 受付件数	
2. 苦情内容	
3. 処理結果	
III 相談	7
1. 受付件数	
2. 相談内容	
3. 対応結果	
4. 生活再建支援（カウンセリング）	
IV 貸付自粛受付状況	14
V ヤミ金被害に関する相談状況	15
1. 受付件数	
2. 対処	
3. 手口別分類	
VI 指定紛争解決機関	17
1. 指定紛争解決機関としての指定について	
2. 相談センターの組織変更	
3. 手続実施基本契約の締結状況	

相談センター及び支部相談窓口では、「貸金業法」第32条（業務規程の記載事項）第7号、8号及び「苦情処理及び相談対応に関する規則」第1条（目的）、第3条（協会の責務）に基づき、資金需要者等に対して、誠実な対応と公正、迅速かつ透明な解決を図ることに努め、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、平成22年度上半期において以下の対応を行った。

## I 苦情・相談受付状況

### 1. 総アクセス数

平成22年度上半期（平成22年4月～平成22年9月）の苦情及び相談対応における受付数は、「苦情」が235件、「相談」が22,879件であり、合計では23,114件であった。（表1）

また、平成21年度上半期との比較では、「苦情」が40.2%の減少、「相談」が9.7%の減少、全体では10.1%の減少であった。（表2）

アクセス区分は、電話による受付が22,739件（98.4%）、相談センターや都道府県支部相談窓口への来協による受付が305件（1.3%）、文書等（手紙・FAX等）によるものが20件（0.1%）等である。

単位：件

	20年度計	21年度計	22年度						上半期計
	H20.4-H21.3	H21.4-H22.3	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
苦情	597	785	56	28	30	59	33	29	235
相談	42,211	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879
合計	42,808	48,923	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	23,114

（表1）

単位：件

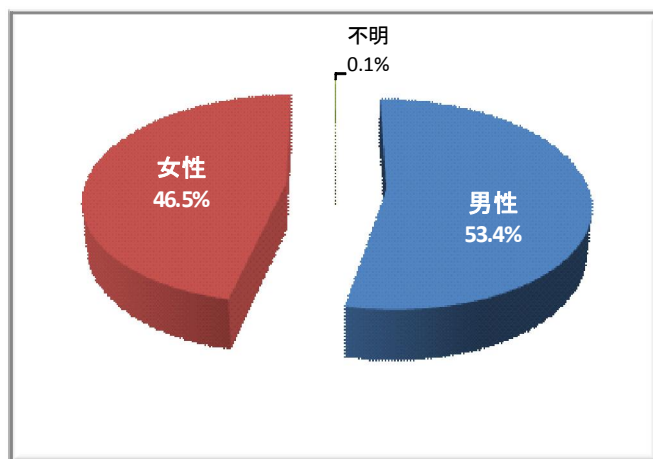
苦情	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計
平成21年度	53	47	66	107	65	55	393
平成22年度	56	28	30	59	33	29	235
前年同月増減率	5.7%	-40.4%	-54.5%	-44.9%	-49.2%	-47.3%	-40.2%
相談	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計
平成21年度	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	25,327
平成22年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879
前年同月増減率	-13.9%	2.3%	0.6%	-21.2%	-10.8%	-12.9%	-9.7%
苦情・相談合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計
平成21年度	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	25,720
平成22年度	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	23,114
前年同月増減率	-13.7%	1.8%	-0.2%	-21.7%	-11.4%	-13.4%	-10.1%

（表2）

## 2. アクセス者の属性

### (1) 男女別

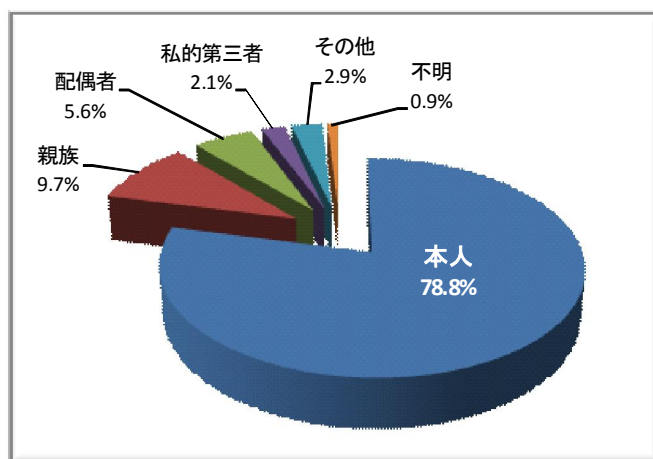
アクセス者の男女別分類では、男性が12,344人(53.4%)、女性が10,742人(46.5%)、不明が28人(0.1%)であった。(図1)



(図1)

### (2) 「債務者本人」と「本人以外」別

債務を抱えた本人と、本人以外(配偶者や親族等)の分類では、債務者本人が18,215人(78.8%)、親族が2,236人(9.7%)、配偶者が1,294人(5.6%)、友人や会社上司などの私的第三者が494人(2.1%)等であった。(図2)

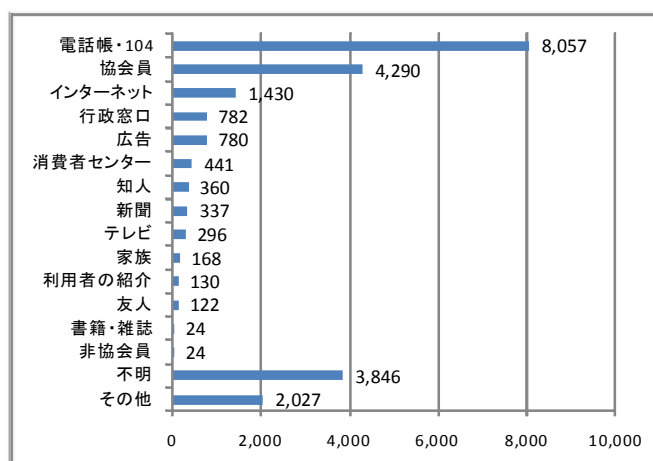


(図2)

## 3. アクセス媒体

アクセス媒体別では、「電話帳・104」が8,057件(34.9%)と最も多く、次いで協会員からの紹介「協会員」が4,290件(18.6%)、協会ホームページ等へアクセスしたことによる「インターネット」が1,430件(6.2%)、行政の相談窓口からの紹介等による「行政窓口」が782件(3.4%)、協会が掲出した告知広告等を見たとする「広告」が780件(3.4%)等であった。(図3)

なお、その他は、CIC、JICC、弁護士、法テラス、警察署等からの紹介及び貸付自粛登録等を通じて“旧協会から知っていた”ことによるものなど多岐にわたる。



(図3)

## 4. 告知活動状況

### (1) 改正貸金業法完全施行に係る広報活動

本年6月の改正貸金業法完全施行により影響を受ける資金需要者等の混乱を防止し、利益の保護を図る観点から、6月の1カ月間程度を対象期間とし、表3のとおり集中的に広報活動を実施した。

■ T V C M		
出稿日	出稿数	概要
6月1日(火)～ 6月30日(水)	全国全地区 (32地区 88局)	タイムスポット 各地区1200GRP程度
■ 新聞広告(総量規制、配偶者貸付、収入証明書の提出等完全施行に関する啓発)		
出稿日	出稿紙	概要
5月31日(月)	中央紙	読売新聞 1面突出し
6月8日(火)	中央紙	朝日新聞 半5段モノクロ
6月14日(月)	中央紙	読売新聞 1面突出し
6月18日(金)	中央紙	朝日新聞・読売新聞・毎日新聞・産経新聞・日本経済新聞
	ブロック紙	北海道新聞・中日東京新聞・西日本新聞
	スポーツ紙	日刊スポーツ・スポーツニッポン・サンケイスポーツ 報知新聞・デイリースポーツ 以上 半5段モノクロ
	夕刊紙	日刊ゲンダイ・夕刊フジ 全3段モノクロ
6月21日(月)	中央紙	朝日新聞 1面突出し
■ WEB パナー 広告		
<small>(WEBのPCとモバイルサイトにパナー広告を出稿。協会ホームページ「法改正内容専用サイト」へ直接リンクを張った)</small>		
出稿日	種類	出稿サイト
5月31日(月)～ 6月27日(日)	PC	Y a h o o ! J A P A N ・ニュースネットワークスクエアモジュール ・ファイナンスプライムディスプレイ
	モバイル	・ m i x i モバイル ・ A m e b a モバイル

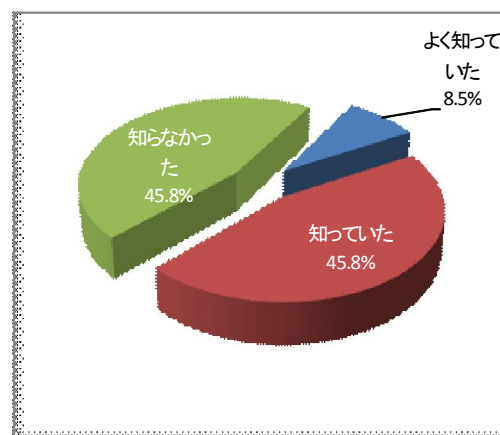
(表3)

### (2) 消費生活センターに対する認知度向上及び連携強化のための告知活動

本年度の事業計画推進策における重点課題の一つとして、消費生活センターに対する“多重債務者の相談機会の拡充を図るための連携強化の推進”及び、“協会の認知度向上”を図るための施策を講ずることとしているが、その具体策の一つとして、上半期(7～8月)において、各都道府県の主要な消費生活センター123か所(県消費生活センター：48か所、市区町村消費生活センター：75か所)を対象に訪問を行った。訪問では、協会及び相談センターの業務等の認知度に関するヒアリングを行ったが、協会認知度では、自主規制基本規則等の存在等について「よく知っていた」が8.5%、「知っていた」が45.8%、「知らなかった」が45.8%であり、協会の自主規制基本規則等に関する認知度は、54.3%であった。

(図4)

また、具体的な業務に関する認知度においては、苦情処理、相談対応、貸付自粛等は80～90%の認知を得られているものの生活再建支援については28.7%にとどまっている。



(図4)

## Ⅱ 苦情

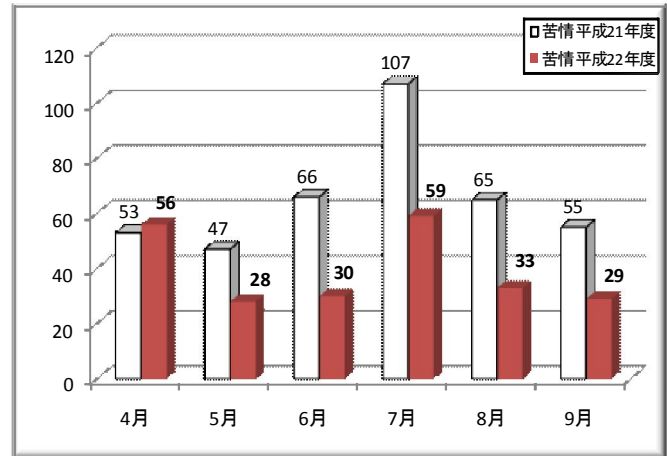
### 1. 受付件数

上半期の苦情対応件数の合計は、表4に示すとおり235件であり、月間の平均件数は39件であった。月度の推移は、図5のとおりである。

また、平成21年度上半期との比較では、158件(40.2%)の減少となっている。

235件のうち、電話による申し立ては179件(76.2%)、次いで文書によるものが5件(2.1%)、相談センターや支部相談窓口への来協による申し立てが1件(0.4%)であるが、その他のうち行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から対応要請のあったものが30件

(12.8%)であった。なお、235件のうち、非協会員に対する苦情申し立ては1件であり、登録管轄別では、財務局登録業者が141件、都道府県知事登録業者が94件である。

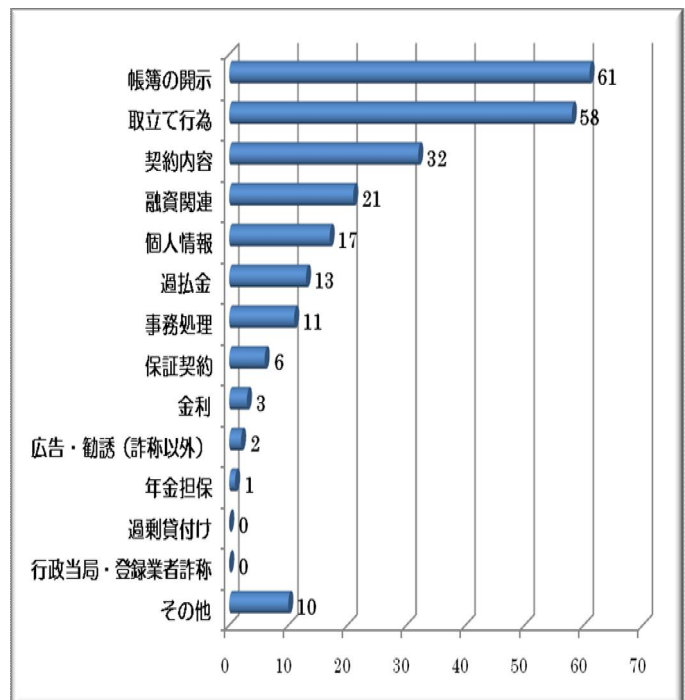


(図5)

### 2. 苦情内容

#### (1) 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が61件(26.0%)、「取立て行為」に関するものが58件(24.7%)、「契約内容」に関するものが32件(13.6%)、「融資関連」に関するものが21件(8.9%)、「個人情報」に関するものが17件(7.2%)であった。(図6、表4)



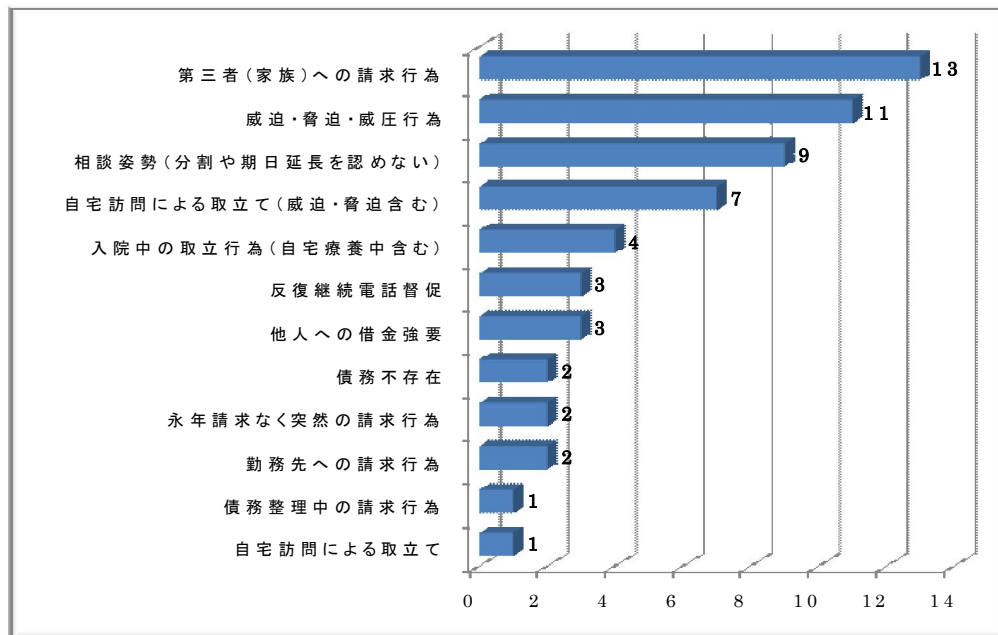
(図6)

苦情内容別推移	21年度	22年度						上半期計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	構成比
帳簿の開示	193	17	14	5	15	2	8	61	26.0%
取立て行為	198	12	6	10	16	8	6	58	24.7%
契約内容	146	8	1	2	9	6	6	32	13.6%
融資関連	24	4	2	2	7	4	2	21	8.9%
個人情報	21	5	0	2	6	2	2	17	7.2%
過払金	64	1	2	1	1	5	3	13	5.5%
事務処理	21	4	2	2	0	3	0	11	4.7%
保証契約	21	2	0	1	3	0	0	6	2.6%
金利	8	1	0	1	0	1	0	3	1.3%
広告・勧誘(詐称以外)	20	1	0	1	0	0	0	2	0.9%
年金担保	1	0	0	1	0	0	0	1	0.4%
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
過剰貸付け	1	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	67	1	1	2	2	2	2	10	4.3%
合計	785	56	28	30	59	33	29	235	

(表 4)

## (2) 「取立て行為」の内訳

苦情内容における「取立て行為」58件を詳細にみると、「第三者（家族）への請求行為」が13件、次いで「威迫・脅迫・威圧行為」が11件、相談姿勢（分割や期限延長を認めない）による訴えが9件等となっている。（図7）

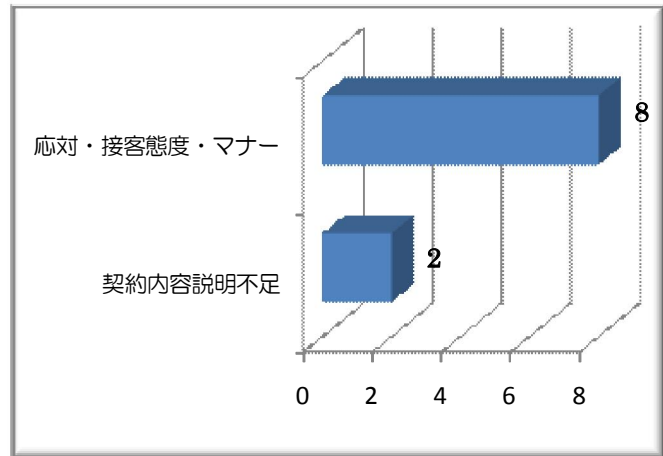


(図 7)

### (3) 「その他」の内訳

また、「その他」10件の内訳は、「応対・接客態度・マナー」に関するものが8件、「契約内容説明不足」が2件となっている。

(図8)



(図8)

## 3. 処理結果

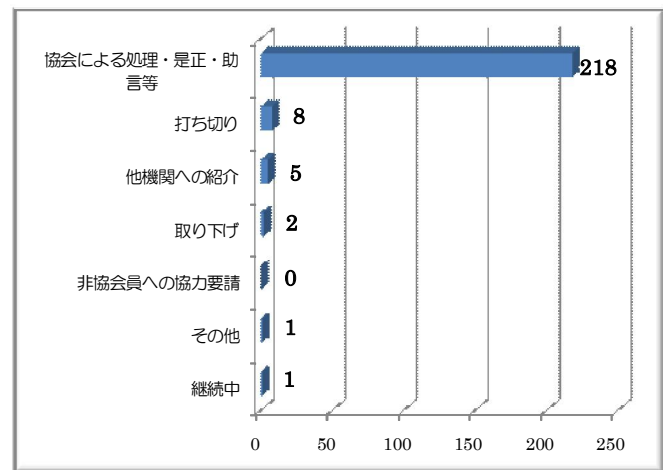
### (1) 処理結果

「協会による処理・是正・助言等」が218件と、全体の92.8%を占める。(図9)

平成22年9月末現在における継続中の案件は235件のうち1件である。

### (2) 協会員への調査の実施

「協会による処理・是正・助言等」を行った218件のうち1件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、規律審査室に対して個別に報告を行った。



(図9)

### (3) 苦情打ち切り（処理終了）案件の概要

上半期に受け付けた苦情のうち、打ち切り（処理終了）となった案件は8件である。理由別分類は次のとおり。

<打ち切り（処理終了）の理由>

- 申立人への連絡不能・・・・・・・・ 3件
- 申立人と相手方の調整つかず・・・・ 3件
- 申立人による弁護士依頼へ移行・・・ 1件
- 申立人の開示拒否・・・・・・・・ 1件



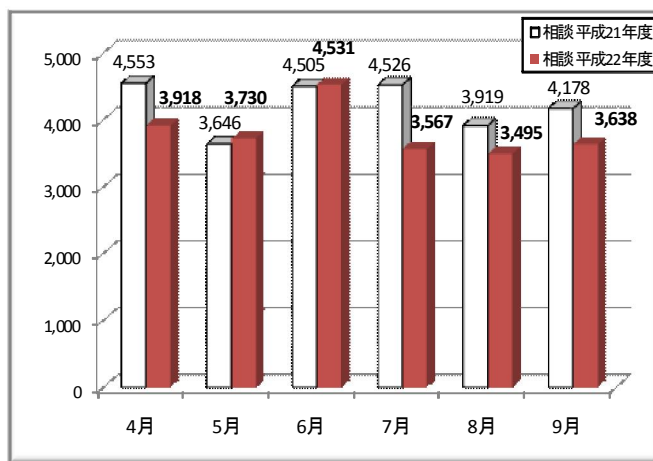
### Ⅲ 相談

#### 1. 受付件数

上半期に相談として対応した件数は、表5が示すとおり22,879件であり、月間の平均件数は約3,800件であった。月度の推移は図10のとおりである。

また、平成21年度上半期との比較では、9.7%の減少となっている。

22,879件のうち、電話による受け付けが22,560件(98.6%)、次いで相談センターや支部相談窓口への来協による受け付けが304件(1.3%)、文書によるものが15件(0.1%)であった。

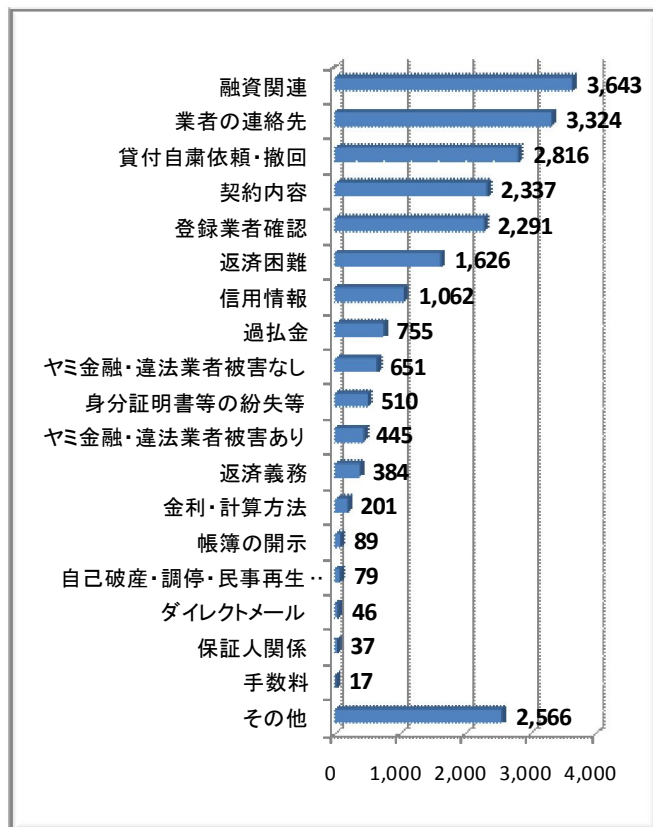


(図10)

#### 2. 相談内容

相談内容別にみると、改正貸金業関連の相談・問い合わせ(以下「相談等」という)である「融資関連」が3,643件(15.9%)と最も多く、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらないといった相談等の「業者の連絡先」が3,324件(14.5%)、貸付自粛制度に関する相談等の「貸付自粛依頼・撤回」が2,816件(12.3%)、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が2,337件(10.2%)、財務局及び知事登録の番号を確認したいとする「登録業者確認」が2,291件(10.0%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談「返済困難」が1,626件(7.1%)等となっている。

(図11・表5)



(図11)

相談内容別推移	21年度	22年度							上半期計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	構成比	
融資関連	5,560	501	570	1,180	572	399	421	3,643	15.9%	
業者の連絡先	5,773	696	540	571	534	521	462	3,324	14.5%	
貸付自粛依頼・撤回	7,070	543	460	485	409	493	426	2,816	12.3%	
契約内容	1,635	430	397	347	312	379	472	2,337	10.2%	
登録業者確認	4,168	399	427	386	344	353	382	2,291	10.0%	
返済困難	3,751	237	276	352	274	225	262	1,626	7.1%	
信用情報	3,116	217	167	178	156	196	148	1,062	4.6%	
過払金	1,579	94	97	135	91	107	231	755	3.3%	
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	114	90	123	109	102	113	651	2.8%	
身分証明書等の紛失等	1,471	114	84	80	93	84	55	510	2.2%	
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	72	66	90	69	78	70	445	1.9%	
返済義務	873	64	65	69	71	48	67	384	1.7%	
金利・計算方法	662	33	29	40	29	20	50	201	0.9%	
帳簿の開示	199	17	15	20	8	17	12	89	0.4%	
自己破産・調停・民事再生手続き	240	14	10	16	17	8	14	79	0.3%	
ダイレクトメール	129	5	8	6	5	8	14	46	0.2%	
保証人関係	150	4	7	3	6	9	8	37	0.2%	
手数料	53	3	3	2	3	2	4	17	0.1%	
その他	8,536	361	419	448	465	446	427	2,566	11.2%	
計	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879		

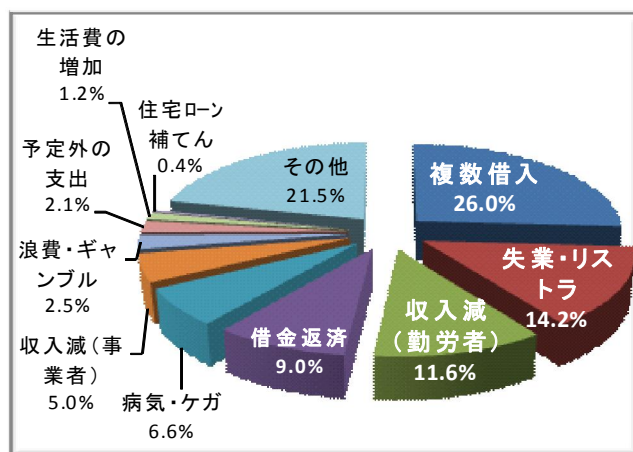
(表5)

## ＜相談内容詳細＞

### (1) 「返済困難」理由別分類

相談内容別分類「返済困難（1,626件）」を“返済困難となった理由”別に分類すると、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」が、422件（26.0%）、次いで、「失業・リストラ」の231件（14.2%）、勤労者の「収入減」の188件（11.6%）等となっている。

(図12)

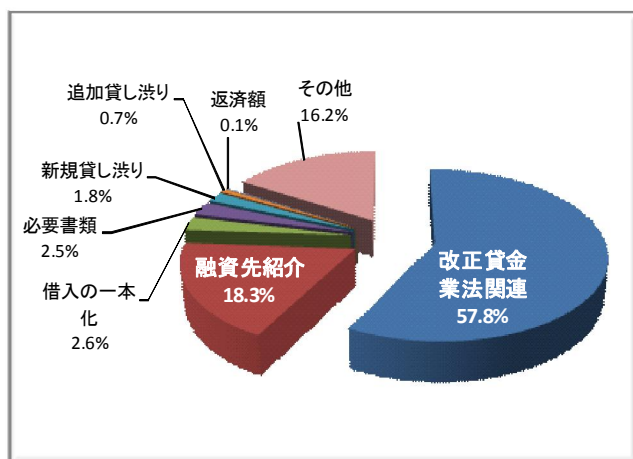


(図12)

### (2) 「融資関連」内容別分類

相談内容別分類「融資関連（3,643件）」を詳細に分類すると、改正貸金業法に関する相談が2,104件（57.8%）と最も多く、次いで融資を受けられる会社を紹介してほしいなどの「融資先紹介」が667件（18.3%）、借入れを一つにまとめたいといった「借入の一本化」が93件（2.6%）、融資を受ける際になぜ収入証明が必要なのかといった「必要書類」が92件（2.5%）等であった。（図13）

なお、改正貸金業法に関する相談内容は、表6が示すとおりである。



(図13)

### (3) 改正貸金業法に係る相談内容分類

前項「融資関連」内容分類における改正貸金業法に関する相談（2,104件）を、その問い合わせ内容別に分類すると、規制の対象となる借入に関する相談等の「総量規制」が614件（29.2%）と最も多く、次いで、私の場合はどうなるのかといった「個別の取引に係る具体的な質問」が582件（27.7%）、なぜこのような法改正が実施されたのかといった「法改正の目的」が383件（18.2%）等となっている。（表6）

なお、「総量規制」614件のうち“現在、年収の3分の1を超える借入れがあるが、何らかの規制対象となるのか”に該当する相談が395件（64.3%）を占めている。

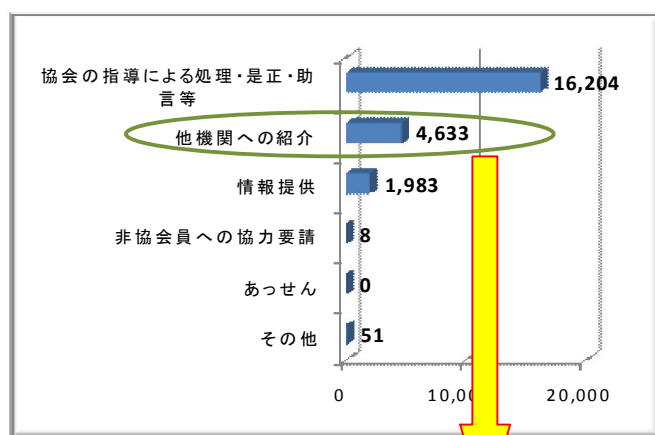
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計	構成比
総量規制	99	86	221	106	64	38	614	29.2%
個別の取引に係る具体的な質問	53	89	183	109	71	77	582	27.7%
法改正の目的	65	74	115	51	50	28	383	18.2%
上限金利	17	26	127	79	26	18	293	13.9%
書類の提出	13	17	32	11	8	13	94	4.5%
配偶者貸付け	13	14	30	16	3	9	85	4.0%
事業者貸付け	3	2	12	5	10	5	37	1.8%
指定信用情報機関	1	1	10	3	1	0	16	0.8%
合計	264	309	730	380	233	188	2,104	

単位：件

（表6）

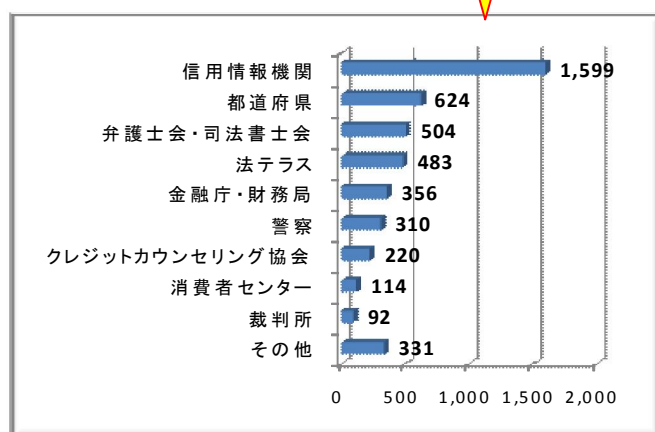
### 3. 対応結果

相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の16,204件（70.8%）であった。次いで、「他機関への紹介」の4,633件（20.3%）、「情報提供」の1,983件（8.7%）等であった。（図14）



（図14）

<紹介先> ※4,633件の内訳



（図15）

#### 4. 生活再建支援（カウンセリング）

相談センターでは、債務問題の抜本的解決に向け家計改善による生活の立て直し及び、買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を行っており、上半期において、新規相談者 76 人に対し 313 回、前年度からの継続相談者 63 人に対して 245 回、合計では 139 人の相談者に対して 558 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という）を実施した。

なお、558 回のなかで、来協による相談が 119 回（21.3%）、電話による相談が 439 回（78.7%）であった。（表 7）

単位：回

債務者本人との関係	来協相談数	電話相談数	計
1. 新規相談者数 76人(本人:30人、配偶者・親族:46人)			
本人	44	68	112
配偶者・親族	47	154	201
計	91	222	313
2. 前年度からの継続相談者数 63人 (本人:15人、配偶者・親族:48人)			
本人	8	60	68
配偶者・親族	20	157	177
計	28	217	245
3. 相談者数合計 139人(本人:45人、配偶者・親族:94人)			
本人	52	128	180
配偶者・親族	67	311	378
上半期合計	119	439	558

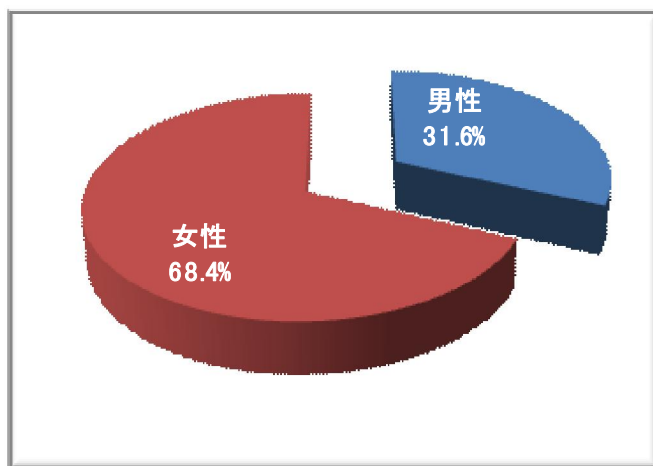
(表 7)

##### (1) 相談者（本人及び配偶者等）の属性等

上半期において面接等を行った新規相談者 76 人の属性及び相談の方向性は以下のとおりである。

###### ① 性別

男性が 24 人（31.6%）、女性が 52 人（68.4%）であった。（図 16）

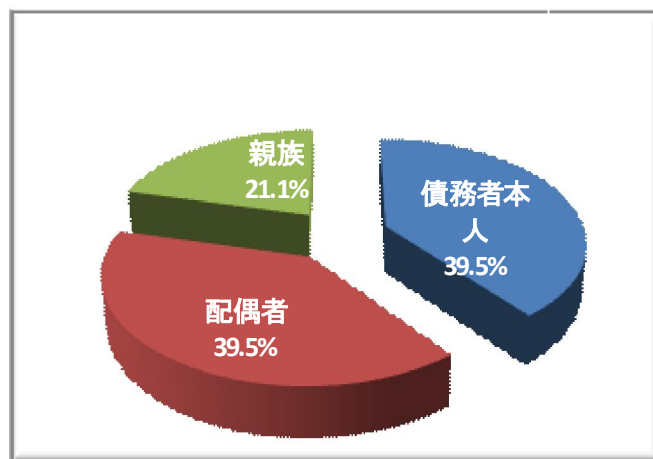


(図 16)

###### ② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が 30 人（39.5%）、配偶者が 30 人（39.5%）、両親等の親族が 16 人（21.1%）であった。

親族・兄弟・配偶者からの相談が 60.5%を占めるが、これらの人々は債務者本人が立ち直るための重要な支援者になりえる人物という認識のもと、相談者の希望に基づき生活再建支援（カウンセリング）としての対応を行っている。（図 17）

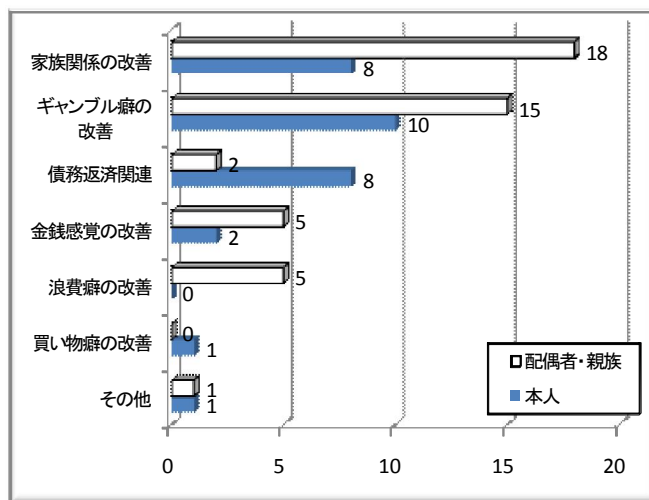


(図 17)

### ③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題を整理すると、配偶者及び親族からの相談では、再発を防止するためには家族の関わりあいの改善が必要であると訴える「家族関係の改善」が18件と最も多く、次いで債務者本人のギャンブル癖を改善したいとする「ギャンブル癖の改善」が15件等であった。

また、債務者本人では、自分のギャンブル癖を治したいとする「ギャンブル癖の改善」が10件、「家族関係の改善」、「債務返済関連」がそれぞれ8件であった。(図18)



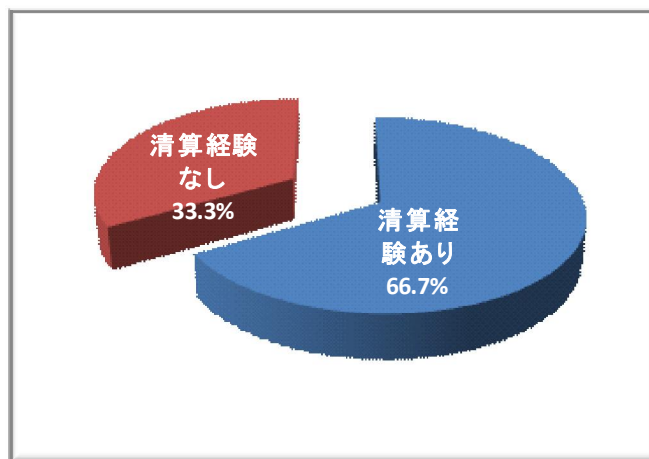
(図18)

### (2) 債務者本人の傾向

新規相談者76人の中で、債務を抱えた本人(30人)の分類は以下のとおりである。

#### ① 過去の債務清算経験の有無

「清算歴あり」が20件(66.7%)、「清算歴なし」が10件(33.3%)であった。「清算歴あり」とは、ほとんどのケースにおいて、再び多重債務問題を抱えたことによる相談、つまり再発した人々である。(図19)

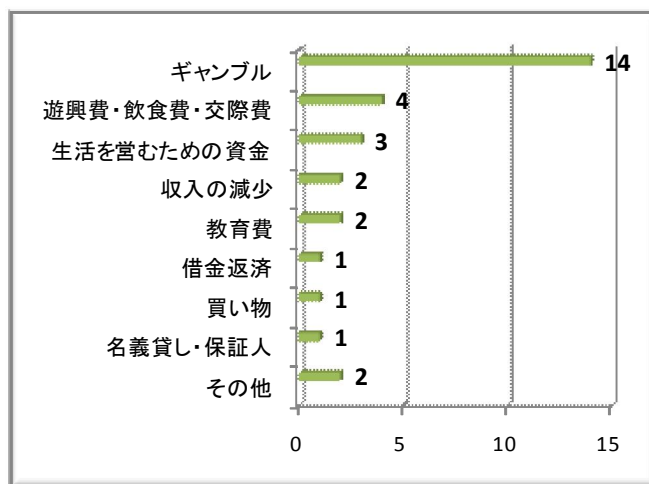


(図19)

なお、「清算歴あり」20人における清算方法は、「親族による肩代わり」が17件(85.0%)、弁護士等による「任意整理」が1件(5.0%)、「自己資金」が1件(5.0%)、「法的整理」が1件(5.0%)であった。

#### ② 債務原因

債務の原因別に分類すると、「ギャンブル」が14件(46.7%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が4件(13.3%)、「生活を営むための資金」が3件(10.0%)、「収入の減少」、「教育費」がそれぞれ2件(6.7%)等となっている。なお、その他2件は、「投資の失敗」と「夫からの強要」であった。(図20)



(図20)

### (3) 相談事例 [生活再建支援カウンセリング]

#### 事例1：相談者 30歳代 会社員 主訴「パチンコをやめたい」

##### 【来談経緯】

債務を抱えた本人からの相談。相談者は過去にもパチンコが原因で債務を作り、妻が貯金を取り崩して清算したが、今回は無理と言われたので、自分でアルバイトをして返済することにしよう。今はパチンコをしたいとは思わないが、今後その気持ちを維持していけるかどうか心配であることと、妻に残業と偽ってパチンコをやっていたので、失ってしまった妻の信頼を取り戻すためにカウンセリングを受けて考えていきたい。

##### 【現状把握】

相談者は元々パチンコが好きだったが、妻がロウるさい方で日頃、軽率な行動や説明不足があると強くなじられる。口下手な自分は何一つ反論や説明ができなくなってしまい、そのストレスを解消するためにパチンコに走り、借金を作ったという。

どんな時に妻からなじられるのか聞いたところ、朝出かける際「今日は飲み会があるのでお金がいる」と急に言ったり、前日の夜に「明日は休日出勤」などと伝えることが多く、「なぜもっと早く言わないの」という指摘を受けることが多いことが分かった。最近では「禁煙の約束を破って煙草を吸ったのに、吸ってないと嘘をつく」、「自分が遊びに行きたいくせに子供をダシに遊びに行こうとする」、「アルバイトの収入はいくらなのかという大事な話をしない」「車の運転中、道を間違えたとき、なぜよく考えてから行動しないの！」など、妻に咎められる場面が語られた。妻からなじられることでストレスを感じることや、さらには信頼を損なうことを自ら招いてしまうことを改善すべく、対策を検討することで合意する。

##### 【援助・介入】

「パチンコをやめたい」という主訴については、当面やりたい気持ちが湧いていないので、やりたい気持ちが生じたかどうかを日々観察する課題を依頼した。妻からなじられる場面をなくす対策として、妻への連絡事項を毎日手帳に書いて夜に報告することとした。また、嘘をついてしまうのは「正直に答えると怒られる」という思いが恐怖感情を働かせ、嘘や言い訳等の不適切な行動を生じさせていると考えられたので、「怖い思いを克服するためにぜひ必要なので」と教示し、「怒られるつもりであえて妻に正直に答える」という逆説的な課題を提示した。同時に「どんなふうに怒られたかを詳しく観察する」という課題を組み合わせた。「怒られても正直に言えたことは大成功」であることをカウンセラーから十分説明し、「自らの怒られ具合をじっくり観察することで恐怖感情を客観的に受け止めさせ、結果的に減少させる」という効果をねらった。

##### 【経過とメンテナンス】

2回目以降の面接では、妻からなじられる回数が激減したこと、自分の意思で遊びに行きたいと言ったら、皮肉は言われたが怒られはしなかったこと、運転のテンポを緩めたら妻から運転が優しくなったと誉められたことなどが報告された。

課題の実行を通じて、自分の行動パターンの変化が妻の態度の変化を引き出していることを強調し、このまま継続することを確認。次第に怒られる恐怖が減少し、率直に話すことがお互いの理解を深めることに気づき、自信を深められるようになった。現在も信頼回復とパチンコをしない日々を継続中。

## 事例2：相談者 30歳代 主婦 主訴「夫の借金癖を直したい」

### 【来談経緯】

夫の債務に関する妻からの相談。夫がギャンブルで借金を繰り返している。ローン会社から貸付自粛制度のことを聞いた。夫とともに貸付自粛手続きを行った後、カウンセリングを希望。

### 【現状把握】

夫はこれまで借金の返済に行き詰ると、家のお金を持ち出したり、事故に巻き込まれた等の嘘について家族からお金を出させるといった問題行動があったという。また、決して自分から借金を解決しようとする態度を見せることはないとのこと。相談者から借金があるのではないかと追及されると、いつも夫は黙りこんでしまい、結果的に相談者は『この人は自分で動く気はない→家族に迷惑かけても平気で情けない→この人が動くまで待つ時間はない→早く借金を返さないと利息がもつたない→私が何とかするしかない』という連鎖が働いて、最終的には金策から支払いまで全てを相談者が仕切ってしまうという構造が生じていることが分かった。面接のこの瞬間でさえ、相談者は借金を早く返してしまいたいという気持ちが強く、返済方法を考えている。

### 【援助・介入】

そこで相談者に、このままでは夫は何も苦勞することなく借金問題が終結してしまうこと、夫の代わりに相談者が行動してしまうことは再発の誘因となることを説明する。相談者も頭では分かっているが、他に手段を見いだせず、自分がやるしかないと考えてしまい、それは自分の悪い癖なのだということが語られた。

カウンセラーはそうせざるを得なかった辛い気持ちに共感しながら、再発防止のためにはこの悪循環を断ち切ることが必要であることを教示し、理解を得て「借金問題の解決には借金をした夫が自らの手で解決させる」「相談者はそのサポートを行う」ことを合意した。ギャンブルについては、今はお金がないのでやりたくてもできないだろうとのこと。

最初に、「早く借金を返さないと利息がもつたない、私が動いた方が早い」という焦りが出た時にその感情を減少させる方法を検討したところ、焦りが出てきたかどうか日記をつけて確認してみたいという提案が相談者から出された。日記を見ながら「私の悪い癖を治す」と意識化した。

次に「夫から借金の相談があるまでは黙って待ち、その間は日記をつけ続ける」こと、「もし夫から相談があったら、自分で考えさせるための助言だけを与える」ことを課題とした。

じれったい気持ちと戦いながら待っていると、1週間後、夫から「残業を増やして返済する」という話が出た。相談者は否定せず「他にも考えてみて欲しい」とだけ伝えた。すると数日後、「以前からやっていたバイトを増やす」「飲み物やお菓子を買うことを減らす」などの話があったので、もう少し具体的にどのくらいバイトを増やせるか、飲み物やお菓子を減らせそうか考えて欲しいと伝えることを提案した。このようなやりとりを経て、夫にはバイトのスケジュールを作り、飲み物を家から持参するなどの行動が見られるようになった。

また、自らローン会社に連絡し、減額交渉を行った。そして自分の小遣いと従来のバイト代を返済に充て、増やしたバイト分を小遣いにするという行動をとるようになった。

### 【経過とメンテナンス】

相談者は「夫の借金に自分自身が不安に陥ってしまい、夫が取るべき行動を奪っていたことに気付いた」と述べた。その後、「夫がバイトから帰宅したら必ずご苦勞さまと声をかける」「夫が節約を頑張ったときは褒める。場合によってはご褒美にお菓子を渡す」など、夫が返済の努力を維持し続けるためのサポートとして褒めたり励ましたりする課題に取り組んでいる。現在も継続中。

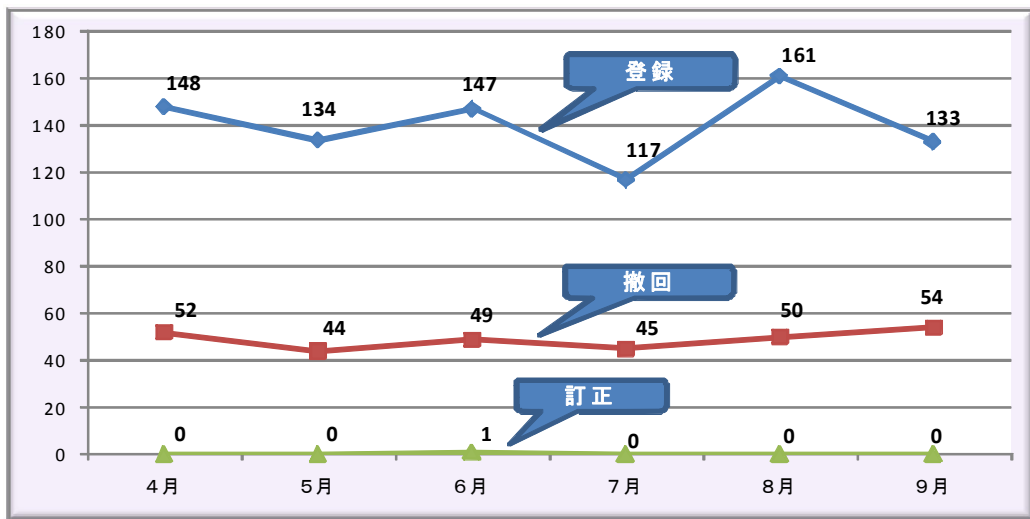
注) 本事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、相談センターで受理した実際の事例をもとに、その本質を損なわない範囲で創作したものを掲載。

## IV 貸付自粛受付状況

貸付自粛制度とは、「資金需要者が自ら貸付を受けることを自粛する申告を日本貸金業協会に対して行い、信用情報機関に登録」することであるが、各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正（以下「登録等」という）の受けを行っている。

上半期における受付件数は、登録が840件、撤回が294件、訂正が1件であり、処理合計は1,135件であった。平成21年度上半期との比較では、20.6%の減少となっている。（図21・表8）

登録等においては、本人申告を基本としているが、苦情処理及び相談対応に関する規則に基づき、「債務者の配偶者又は二親等以内の親族で、当該貸付自粛依頼に係る債務者が所在不明」の場合及び「貸付自粛の対応をとることが、自粛対象者の生命、身体又は財産の保護のために必要と認められる」場合等においては、状況を確認のうえ親族等の依頼にも対応している。上半期における本人以外からの登録等の受付件数は、10件であり、処理合計の0.9%であった。



(図21)

	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期
登録	平成21年度	187	151	214	161	177	157	1,047
	<b>平成22年度</b>	<b>148</b>	<b>134</b>	<b>147</b>	<b>117</b>	<b>161</b>	<b>133</b>	<b>840</b>
	前年同月増減率	-20.9%	-11.3%	-31.3%	-27.3%	-9.0%	-15.3%	-19.8%
撤回	平成21年度	60	54	68	76	59	61	378
	<b>平成22年度</b>	<b>52</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>294</b>
	前年同月増減率	-13.3%	-18.5%	-27.9%	-40.8%	-15.3%	-11.5%	-22.2%
訂正	平成21年度	0	0	2	2	1	0	5
	<b>平成22年度</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	前年同月増減率	/	/	-50.0%	/	-100.0%	/	-80.0%
処理合計	平成21年度	247	205	284	239	237	218	1,430
	<b>平成22年度</b>	<b>200</b>	<b>178</b>	<b>197</b>	<b>162</b>	<b>211</b>	<b>187</b>	<b>1,135</b>
	前年同月増減率	-19.0%	-13.2%	-30.6%	-32.2%	-11.0%	-14.2%	-20.6%

(表8)

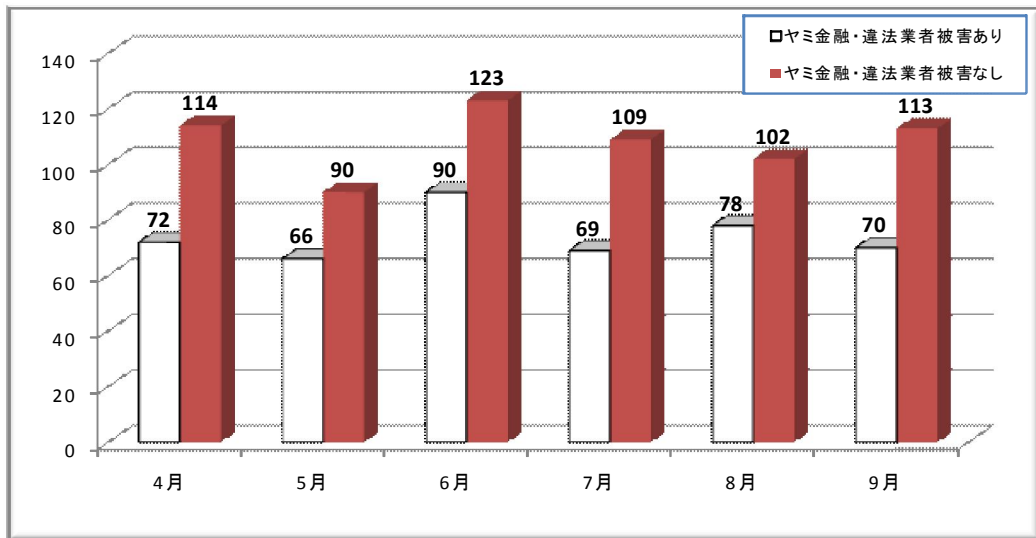


## V ヤミ金被害に関する相談状況

### 1. 受付件数

上半期におけるヤミ金被害関連の相談・問い合わせは 1,096 件であり、相談全体の 4.8%を占める。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあってる」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 445 件 (1.9%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 651 件 (2.8%) となっている。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。月度の推移は図 22 のとおりである。

また、相談件数を前年度上半期と比較すると 41.7%の大幅な減少となっている。“被害あり”、“被害なし”を個別にみると、“被害あり”が 32.2%の減少、“被害なし”が 46.8%の減少であった。(表 9)



(図 22)

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計
21年度	ヤミ金融・違法業者被害あり	109	105	112	124	99	107	656
	ヤミ金融・違法業者被害なし	218	200	206	206	205	189	1224
	合計	327	305	318	330	304	296	1,880
22年度	ヤミ金融・違法業者被害あり	72	66	90	69	78	70	445
	前年同月増減率	-33.9%	-37.1%	-19.6%	-44.4%	-21.2%	-34.6%	-32.2%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	114	90	123	109	102	113	651
	前年同月増減率	-47.7%	-55.0%	-40.3%	-47.1%	-50.2%	-40.2%	-46.8%
	合計	186	156	213	178	180	183	1,096
対前年同月増減率	-43.2%	-49.0%	-33.1%	-46.2%	-40.9%	-38.3%	-41.7%	

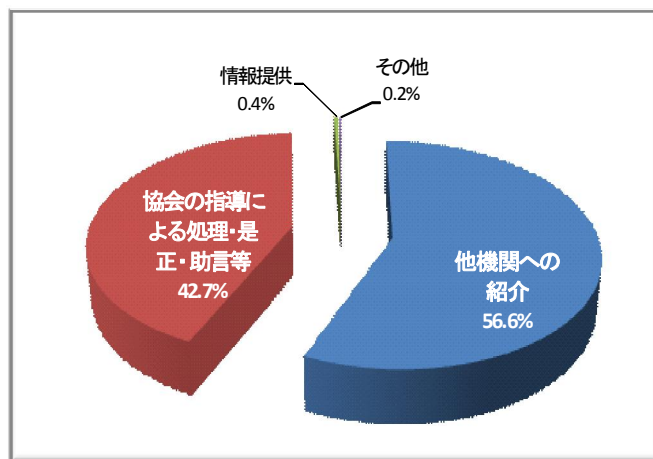
(表 9)

## 2. 対処

実被害を被った相談者 445 人のうちの、252 人 (56.6%) に対して警察署等の他機関を案内し、190 人 (42.7%) に対しては、助言等の提供を行うことで対処した。(図 23)

なお、他機関を案内した 252 人における案内先は、「警察」が 228 件であり、90%以上を占める。なお、警察署以外では、「弁護士会・司法書士会」、「都道府県」、「法テラス」等であった。

これらの被害者に対しては、利益の保護を第一として、振り込め詐欺救済法による対処の可能性について助言するとともに、ヤミ金を使ってしまった根本原因を聴きとること、多重債務問題への対処につなげている。

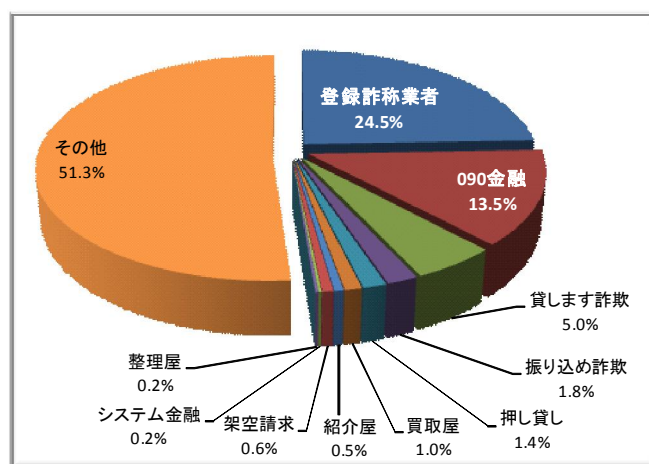


(図 23)

## 3. 手口別分類

### (1) 手口別構成比

手口別の集計では、登録番号や協会会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 268 件 (24.5%) と最も多く、次に携帯電話のみでやりとりをする「090 金融」が 148 件 (13.5%)、融資をちらつかせ保証料・保険金などと称してだまし取る「貸しませ詐欺」が 55 件 (5.0%)、融資をする前に返済の信用や実績を見せてほしいと先に現金を振り込ませる「振り込め詐欺」が 20 件 (1.8%) 等となっている。なお、「その他」は、ヤミ金であることには間違いのないものの、手口として特定できない事案である。(図 24)



(図 24)

### (2) 手口別「被害あり・被害なし」分類

それぞれの手口を「ヤミ金融・違法業者被害あり」と「ヤミ金融・違法業者被害なし」別にみると、「被害なし」では「登録詐称業者」関連の相談が圧倒的に多いが、「被害あり」では、それとは知らずに接触してしまったことによる「090 金融」関連相談が多くなっている。(表 10)

手口	被害あり	被害なし	合計
登録詐称業者	42	226	268
090金融	113	35	148
貸しませ詐欺	36	19	55
振り込め詐欺	14	6	20
押し貸し	8	7	15
買取屋	4	7	11
紹介屋	2	4	6
架空請求	1	6	7
システム金融	1	1	2
整理屋	2	0	2
家具リース金融	0	0	0
名義貸し	0	0	0
チケット金融	0	0	0
その他	222	340	562
計	445	651	1,096

(表 10)

---

## VI 指定紛争解決機関

### 1. 指定紛争解決機関としての指定について

平成 22 年 7 月に全ての登録貸金業者を対象として全国 11 か所において、「紛争解決等業務に関する説明会」を実施した。その後、説明を行った「紛争解決等業務に関する規則・細則」について異議の有無等について集計及び従来の「苦情処理委員会」を改組し元最高裁判事、元検事、弁護士、消費者団体役員等の有識者で構成する「相談・紛争解決委員会」による紛争解決業務の運営に変更する等の手続上の準備を行い金融庁長官に対して申請した結果、平成 22 年 9 月 15 日金融庁長官より指定を受けた。

### 2. 相談センターの組織変更

紛争解決等業務の運営体制の一環として「紛争解決等業務に関する規則」に基づき、従来の「相談センター」を改組し「貸金業貸金相談・紛争解決センター」と名称変更するとともに、センター内に紛争解決業務を担当する「紛争受付課」を設置した。

### 3. 手続実施基本契約の締結状況

当協会が指定紛争解決機関となり、各貸金業者との手続実施基本契約の締結を開始した。平成 22 年 9 月 30 日現在、契約締結済み貸金業者数は 2,523 であり、その割合は平成 22 年 9 月 15 日現在の登録済貸金業者 2,907 の 86.8%である。

以上