

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

# センターだより

季刊

□発行人:山下 一 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

H29 9.30

vol. 27

日本貸金業協会は  
貸金業法に基づく  
貸金業界の  
自主規制機関です。



1. はじめに
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. 苦情(内容・対応状況・事例)
5. 紛争の終了件数と事例
6. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について
7. 手続実施基本契約の締結状況
8. お知らせ

# 1. はじめに

平成 29 年度の第 1 四半期の相談・苦情・紛争受付状況は、相談 5,812 件（前年同期比-1.4%）、苦情 9 件（前年同期比-35.7%）、紛争 6 件（前年同期比-25.0%）と昨年に引き続き減少傾向にあります。

受付内容では、依然として当センターを加入貸金業者と誤認した問い合わせが 2,528 件と多数見受けられますが、お客様が相談窓口を間違えることのないようにわかりやすく案内することは顧客対応の基本でありますので、交付書面等に記載している相談窓口案内を今一度再点検していただきますようお願いいたします。

当センターといたしましても、当該問い合わせの受付状況を踏まえ、改善に向けたアドバイスに努めてまいりますので、何卒ご協力のほどよろしくお願いいたします。

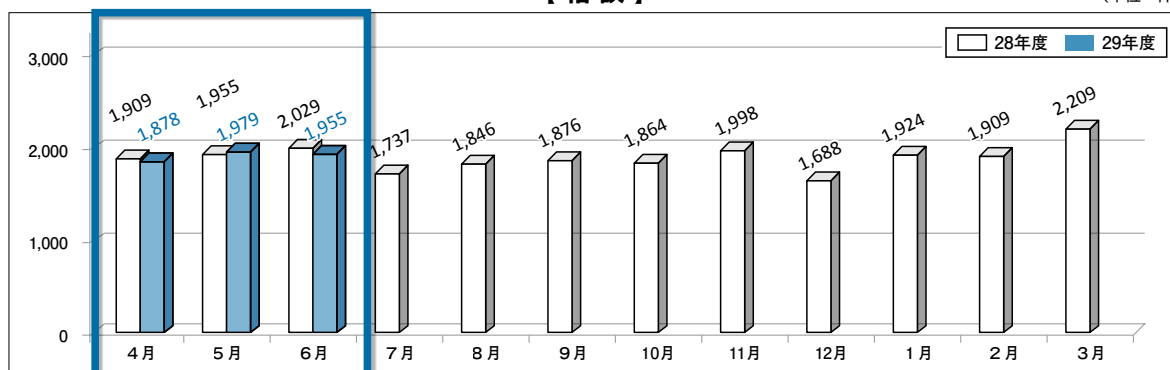
また、平成 29 年度以降の負担金を改定させていただくこととなりましたが、加入貸金業者の皆さまのご理解を賜り、厚く御礼申し上げます。

今後とも中立・公正な指定紛争解決機関として相談対応・苦情処理・紛争解決業務に取り組んで参りますので、よろしくお願いいたします。

## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成29年度第1四半期）

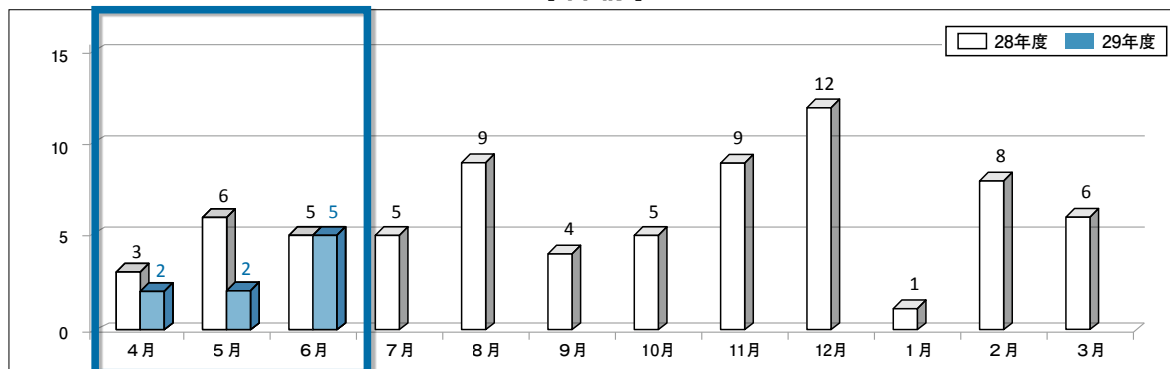
【 相談 】

(単位：件)



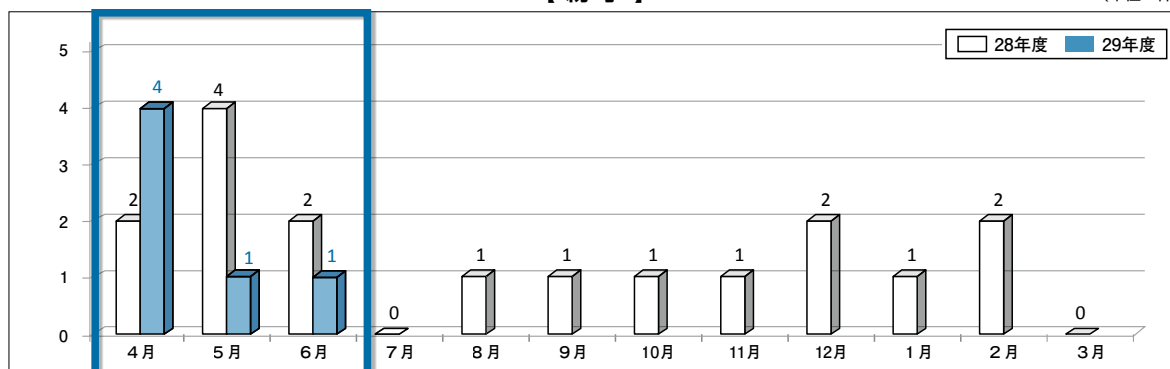
【 苦情 】

(単位：件)



【 紛争 】

(単位：件)



### 3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容別推移		28年度 第1四半期	29年度 第1四半期					対前年同期
			4月	5月	6月	合計	構成比	
一般相談	融資関連（借入相談等）	577	83	68	85	236	4.0%	-59.1%
	信用情報	139	48	42	53	143	2.4%	+2.9%
	登録業者確認	123	29	40	36	105	1.8%	-14.6%
	契約内容	864	27	28	36	91	1.6%	-89.5%
	身分証明書等の紛失等	86	27	21	21	69	1.2%	-19.8%
	返済義務	54	28	17	22	67	1.2%	+24.1%
	過払金	31	10	7	7	24	0.4%	-22.6%
	業者の連絡先	175	43	92	61	196	3.4%	+12.0%
	その他	590	271	250	188	709	12.2%	+20.2%
小計		2,639	566	565	509	1,640	28.2%	-37.9%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,246	433	434	445	1,312	22.6%	+5.3%
	返済困難	241	63	67	77	207	3.6%	-14.1%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	129	20	21	19	60	1.0%	-53.5%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	70	18	14	20	52	0.9%	-25.7%
	自己破産・調停・民事再生手続き	10	3	7	3	13	0.2%	+30.0%
小計		1,696	537	543	564	1,644	28.3%	-3.1%
業者向け問合せ		1,558	775	871	882	2,528	43.5%	+62.3%
相談合計		5,893	1,878	1,979	1,955	5,812	100.0%	-1.4%

#### 1. 受付件数

(単位：件)

平成29年度第1四半期（4月～6月）に相談として受付した件数は5,812件で、月間平均件数は1,937件でした。前年同期との比較では、81件（-1.4%）減少となっています。

相談内容別に前年同期と比較すると、一般相談は999件（-37.9%）減少し、「契約内容」が773件（-89.5%）、「融資関連」が341件（-59.1%）と顕著な減少となっています。次に多重債務関連相談は52件（-3.1%）減少し、ヤミ金融・違法業者被害なしが69件（-53.5%）と顕著な減少となっています。最後に「業者向け問合せ」は2,528件（+62.3%）と顕著な増加となっています。

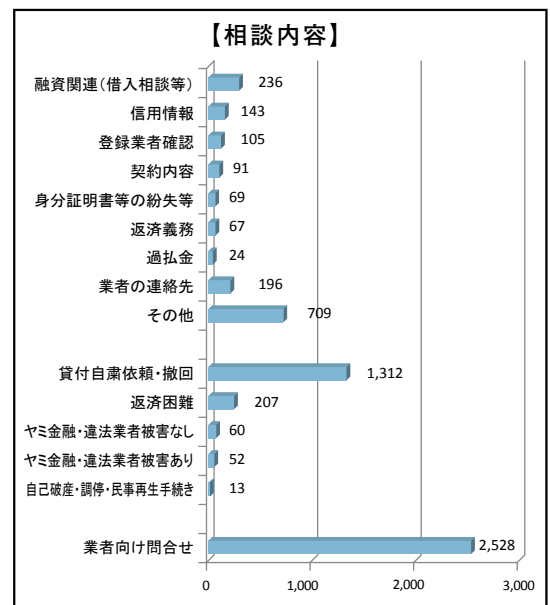
#### 2. 相談内容

##### (1) 一般相談

融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が236件（4.0%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が143件（2.4%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が105件（1.8%）、等となっています。

##### (2) 多重債務関連相談

貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,312件（22.6%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が207件（3.6%）等となっています。

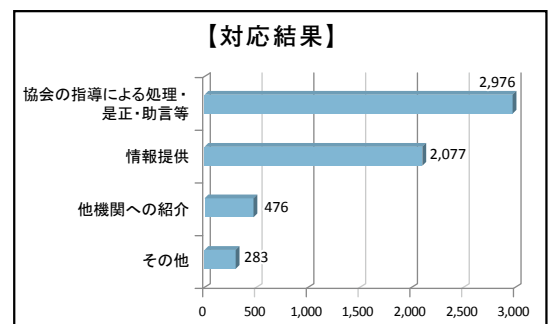


(単位：件)

#### 3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っていますが、「協会の指導による処理・是正・助言等」が2,976件（51.2%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の2,077件（35.7%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への照会」が476件（8.2%）、「その他」237件（4.9%）となっています。



## 4. 苦情（内容・対応状況・事例）

苦情内容	28年度 第1四半期	29年度 第1四半期						対前年同期
		4月	5月	6月	合計	構成比		
事務処理	6	0	1	1	2	22.2%	-66.7%	
契約内容	3	0	0	2	2	22.2%	-33.3%	
クレジットカード等不正使用	0	1	0	1	2	22.2%	—	
個人情報	0	0	1	1	2	22.2%	—	
帳簿の開示	1	1	0	0	1	11.2%	0.0%	
請求業務	1	0	0	0	0	0.0%	—	
金利	1	0	0	0	0	0.0%	—	
広告・勧誘（詐称以外）	1	0	0	0	0	0.0%	—	
融資関連	1	0	0	0	0	0.0%	—	
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—	
計	14	2	2	5	9	100.0%	-35.7%	

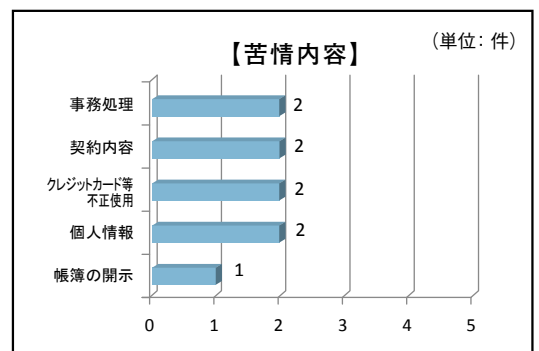
（単位：件、%）

### 1. 受案件数

平成29年度第1四半期（4月～6月）に苦情として受理した件数は9件で、月間の平均件数は3件でした。

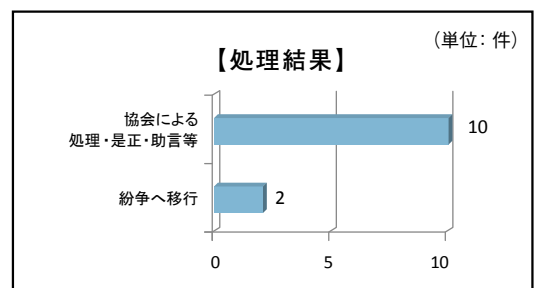
### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」、「契約内容」、「クレジットカード等不正使用」及び「個人情報」に関するものがそれぞれ2件（22.2%）、「帳簿の開示」に関するものが1件（11.2%）でした。



### 3. 処理結果

利用者等からの苦情に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた結果、前年度繰越分も含め第1四半期に終了した事案は12件であり、そのうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が10件（83.3%）で、「紛争へ移行」した事案が2件（16.7%）となっています。



### 4. 苦情事例

苦情事例の一部を紹介します。協会が事実確認を行う中で判明した苦情発生の原因を理解していただき、今後の苦情発生防止のご参考にしていただきたいと思います。

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

<事例1>	事務処理
申立内容	2ヶ月前、A社から所得証明書類提出の送付案内が届いた時に、提出が必要か確認をしたところ、『貸金業法で所得証明書類の提出が必要であり、提出しなければ借りられなくなる』と言われた。提出しないと借入れできなくなる等の重要事項についての説明は契約時に受けていない。説明する義務があるのではないかと。今回、所得証明書類提出とは別の通知が来たので思い出して再度確認したところ、『私では判らない』と言われ埒が明かない。所得証明書類の提出について納得いかないで協会より確認していただきたい。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】 途上与信において当社の貸付残高と他社利用の残高合計が100万円を超えたので、業法で定められた所得証明書類の提出案内を送付した。その件で問い合わせ時の説明において、提出されない場合の説明しかせず、契約時、所得証明書類提出を記載した書類をお渡ししていること等を丁寧に説明をせず、またその後、外部委託先より所得証明書以外の案内通知を送付した際に連絡が入り委託先の担当者に対して、申立人が所得証明書に関する質問をされたときに、『私では判りません』と回答してしまいお客様に不信感を与えてしまいました。2回の間合せとも内容を正確に聞き取るなど丁寧な対応をすべきでした。申立人へは、もう一度経過を説明致しますのでお伝えいただきたい。</p> <p>【申立人へ報告】 確認内容を伝えたところ「判りました。説明を受けます。」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	初期対応時の説明不足

## 5. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

	28年度 第1四半期	29年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	12	3	1	2	6

### 2. 終了した事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

#### 【事例1】

類型	契約内容	受理日	平成29年2月
申立人	資金需要者	終了日	平成29年4月（聴聞回数：1回）
相手方	貸金業者	終了事由	和解不成立
紛争の概要	<p>申立人は、相手方と数千万円の不動産担保ローンを、毎月利息のみ返済し、約1年後に元本・利息残金一括返済の約定で締結した。</p> <p>申立人が、契約から約9ヵ月後、低金利の融資先が他に見つかったので、相手方に対し、早期一括返済する旨連絡したところ、解約違約金として契約金額元本に対する手数料3%を請求された。しかし、申立人は、契約時に、当初3ヶ月間は解約できないとの話は聞いたが、中途解約の場合の違約金支払について説明は受けていなかったし、一括返済をしない場合の、完済までの総金利よりも、解約違約金は数十万円も多く、このような経済的合理性のない契約をするはずがない。よって、申立人は、相手方に対し、解約違約金の支払義務がないことの確認を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は聴聞において、本件借入れの経緯、早期弁済の理由等を聴取したところ、申立人は、契約時及び早期弁済の申込日に解約違約金条項の説明は受けていないと述べ、相手方は担当が説明したことを確認しその旨の証拠書類もあると反論した。これを受けて、紛争解決委員は、当事者双方に対して、和解可能な条件を確認したが、当事者双方が歩み寄ることの出来る条件を見出すことはできなかったため、和解の見込がないものとして、追って本件を決定で終了させることとして聴聞を終え、後日、決定により手続を終了した。</p>		

## 6. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について

### お客様とのコミュニケーションの取りかた～アプローチ法

前回ではお客様からの相談・苦情事例の生の声を元に、怒りや不安などの心情を理解することが重要であり、そのためにお客様とのコミュニケーションを図ることが重要であると述べました。そこで今回は、カウンセリングを用いたコミュニケーションの取りかたについて掘り下げていきます。

#### カウンセリングの視点

お客様との相談対応においてカウンセリング的アプローチの効果を上げるためには、お客様との関係の中で、以下の「カウンセリングの視点」を持ちましょう。



#### ■ お客様との間に信頼関係（ラポール）を構築する

“信頼関係”とは、担当者とお客様との間に感情の交流があり、安心感と信頼感の中で自由に考えや気持ちが表現され、理解しあえる関係をいいます。信頼関係があればこそ、お客様は安心して自分の本音を吐き出すことができるのです。

『この担当者になら、本音で話してもいいかな』、『安心して話ができる人だな』などと思ってもらえるような関係を作ることを目指しましょう。信頼関係の構築は、担当者の最初の仕事であり、カウンセリング的アプローチ全体を通じてのお客様とのかわりの基礎となります。

#### ■ 問題解決に向けたお客様の動機づけを高める

信頼関係をベースとして、担当者は、お客様が解決に向けて動いていけるよう動機づけを高めていきます。金銭問題を抱えたお客様はすでに自己肯定感が低下していることが多く、行動に移しにくい状態といえます。しかし

解決に向けてお客様自身がチャレンジしていかなければならないわけですから、担当者は、お客様の解決意欲を高めていくことを意識した対応を行わなければなりません。

## ■ お客様の自己決定を支援する

問題解決の主体はお客様自身であり、担当者はあくまで支援者です。自分の問題や周囲の事情、そしてリソースについては誰よりもお客様自身が詳しいわけですから、担当者はそのお客様のリソースを引き出すことに注力した対応を行います。そのうえで担当者は、お客様自身が自らの意志で決定できるよう心理的側面からの支援に徹します。

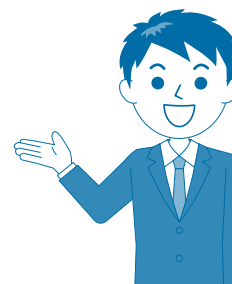
※リソース：その人自身に内在する経験や知識、社会的資源等

## カウンセリングの基本姿勢

お客様との間に信頼関係を作り、解決に向けた動機付けを高め、自己決定を支援するためには、担当者には、以下のような姿勢・態度が求められます。これは、相談担当者として最も重要な概念ですので、しっかり理解しておきましょう。

### ■ 無条件の肯定的配慮（受容）

“受容”とは、相手を一人の独立した人間として無条件に認め、相手を感じたり訴えていることを「良い、悪い、正しい、誤っている」などと評価せずに受け入れることをいいます。担当者が、自分の枠組みでお客様の話を聴いてしまうと評価的な聴き方となり、お客様は安心して感情を吐き出すことができなくなります。



### ■ 共感的理解

“共感的理解”とは、なるべく相手の身になって、相手を感じているのと同じように理解しようとする態度をいいます。前述したように、ものごとを理解する枠組みは一人ひとり異なりますので、担当者が、自分の枠組みでしかお客様の話を理解しないと、苦しみを本当に理解したことにはなりません。信頼関係を作るためには、自分の枠組みをいったん横に置いて、お客様の枠組みの中でその苦しみをわかろうとする接し方が必要になります。ただし入り込みすぎて同感や同情になってしまうと、言いたいことも言えなくなるなど逆効果になるので注意しなければなりません。

## カウンセリングの技法

お客様とコミュニケーションを取りながら、カウンセリング的アプローチを効果的に進めていくためにいくつか重要な技法があります。技法とは、話を聴く姿勢や態度を形に現したものです。ここではもっとも基本的なものを紹介します。

### (1) 傾聴

お客様の話を受動的に聴くのではなく、どういう気持ちで話しているのかまで積極的に分かろうとしながら、なるべく相手の枠組みで理解しようとする聴き方です。<sup>あいづち</sup>相槌や<sup>うなず</sup>頷き、「はい」「いいえ」などの短い言葉が用いられます。特にあいづちやうなずきは感情が現れている会話部分で使うと効果的です。

### (2) 繰り返し

お客様の話のエッセンスやポイントになる部分をできるだけそのままの言葉を利用して復唱する技法です。お客様にとっては、自分が口にした言葉を改めて聴くことになり、自分の言葉や気持ちと対峙することになるので自問自答を促進させ、ほんやりとした考えがはっきりするという効果があります。また、担当者がお客様の意図を誤解せず適切に理解して相談を進めることができる効果があります。

### (3) 感情の明確化

お客様が遠まわしに言った言葉の下に隠れている、まだはっきりと意識化できていないあいまいな感情や錯綜する考えなどを担当者が適切な言葉で代わりに言葉にすることです。担当者がお客様にとって本当にぴったりする言葉で表現することができれば自己洞察を促すことになり、自分では気づいていなかった感情が明確になります。

### (4) 要約

会話の途中に、それまでに相手が話してきたことの重要な部分をまとめてフィードバック（伝え返す）する技法です。クロージングにも応用できます。この技法による効果は、担当者にとっては自分の理解が相手とズレていないかどうか確認できることです。また、お客様にとっては、自分の語ったことを担当者から聴き直すことを通じて自分の考えを整理することができます。クロージングでは、それまでの合意した内容を再確認できるとともに、約束の実行可能性を高めることができます。



技法を使うことで直接的に問題解決の効果が得られるというものではありませんが、これらの技法を適切に使うことができないと効果的な会話を展開することはできません。とくに自分なりに一生懸命お客様の相談にのっているつもりでも、時として「信頼関係が作れない」、「どうもしっくりこない」、「約束どおりに動いてくれない」などといったこともあります。そんな時は一度自分のかかわり方に立ち戻り、技法の使い方はもとより聴く姿勢や態度に問題がなかったか見つめ直してみましょう。



## その他のカウンセリングの技法

四つの技法は、お客様とのコミュニケーションを図る上で大変基本的な技法ですが、他にも下記のような技法があります。

### (1) 質問

担当者からお客様へ問いかける技法です。自分からあまり話さないお客様の場合や発言の意図を確かめたい場合、より理解を深めたい場合などに用います。お客様にとっては、担当者が自分に関心をもって、知ろうとしていることが分るので信頼関係の構築に繋がります。“質問”は「クローズド・クエスチョン」と「オープン・クエスチョン」に分けられます。

- ① クローズド・クエスチョン（閉ざされた質問）  
イエス、ノーまたは短い言葉で答えられる簡単な質問法
- ② オープン・クエスチョン（開かれた質問）  
「〇〇についてどう思うか」など、自由に語らせる質問法

最初は①を中心に、徐々に②を用いるという使い方が一般的です。



### (2) 支持（コンプリメント）

お客様が自己否定的で不安そうな発言をされた時、担当者が「大変だったのですね」「頑張ったのですね」というようにいたわったり、「すごいじゃないですか!」「よくできましたね!」などとほめたりする技法です。お客様を安心させ、問題解決に向けて動機付けを高めることができます。

### (3) リフレーミング（肯定的意味付け）

今までの固定化した視点を違った角度から提供することで、物事を多面的にみる柔軟性を取り戻させる技法です。『大好きなお酒がもう半分しかない』から『まだ半分もある』が代表的な例ですが、実務では、たとえば、「（解決策を）いろいろやってみたけれどだめだった」というお客様の言葉を受け、「お客様は、とても行動力がある方ですね」と、動機づけを高めるための肯定的な意味づけに変えていきます。

### (4) ペーシング

話し方や身振りなどを相手に合わせる技法です。口調やテンポをそろえる、相手の使っている言葉を意図的に使う、相手が怒っているときは萎縮してみせ、笑っているときには一緒に笑うなど、相手の気分や要望を汲んで話し方や態度に反映させます。そうすることで相手に『この担当者は、自分の気持ちをわかろうとしてくれている』という印象を与えることができます。

この他にもカウンセリングにはさまざまな技法がありますが、前回から今回にかけてご紹介した技法が代表的な技法です。尚、前回ご説明したように、健全なコミュニケーションをとるには、“受容”と“共感的理解”をカウンセリングの姿勢として踏まえる必要があります。

次回はお客様とのコミュニケーションのとり方とコミュニケーションスタイルのセルフチェックについてお伝えする予定です。

## 7. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	287	1,558	1,845
締結数	287	1,554	1,841

平成29年6月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,845社が締結済みで契約率は99.8%です。

## 8. お知らせ

### ＝ 相談等業務・受付時間変更のご案内 ＝

加入貸金業者の皆さまには、日ごろより紛争解決等業務につきまして、ご理解及びご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

貸金業相談・紛争解決センターでは、平成30年2月1日（木）以下のとおり、受付時間の変更について金融庁の認可を受けましたのでご連絡申し上げます。

つきましては、相談の多い時間帯に適切な人員配置を行い、一層の効率化を図ってまいりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

また、加入貸金業者の皆さまの各種印刷物等における受付時間の表記につきまして、平成30年2月1日（木）以降の表示を変更していただき、ホームページは、同日の切替えをよろしくお願い申し上げます。

#### 1. 受付時間変更内容

◇ 従来 : 9時00分～17時30分  
(土・日・祝日・12月29日～1月4日までを除く)



◇ 変更後 : **9時00分～17時00分**  
(土・日・祝日・12月29日～1月4日までを除く)

#### 2. 受付時間変更日

平成30年2月1日（木曜日）

#### 3. 受付電話番号（従来と変わりありません）

**0570-051-051**（貸金業相談・紛争解決センター及び各支部にて受付）

【協会へのお問い合わせ先】

URL <http://www.j-fsa.or.jp>



相談・苦情に関すること

貸金業相談・紛争  
解決センター

03-5739-3861

手続実施基本契約・  
紛争解決手続に関すること

紛争受付課

03-5739-3863

\*本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。

\*表紙「世界遺産、ヴェネツィアとその潟（イタリア共和国）」