

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

H30 3.31

vol. 29

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

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. 苦情内容および対応状況
5. 苦情事例
6. 紛争の終了件数と事例
7. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 「仮想通貨・ブロックチェーンに関する研修会」を開催しました
10. 第14回「金融ADR連絡協議会」が開催されました
11. お知らせ

1. はじめに

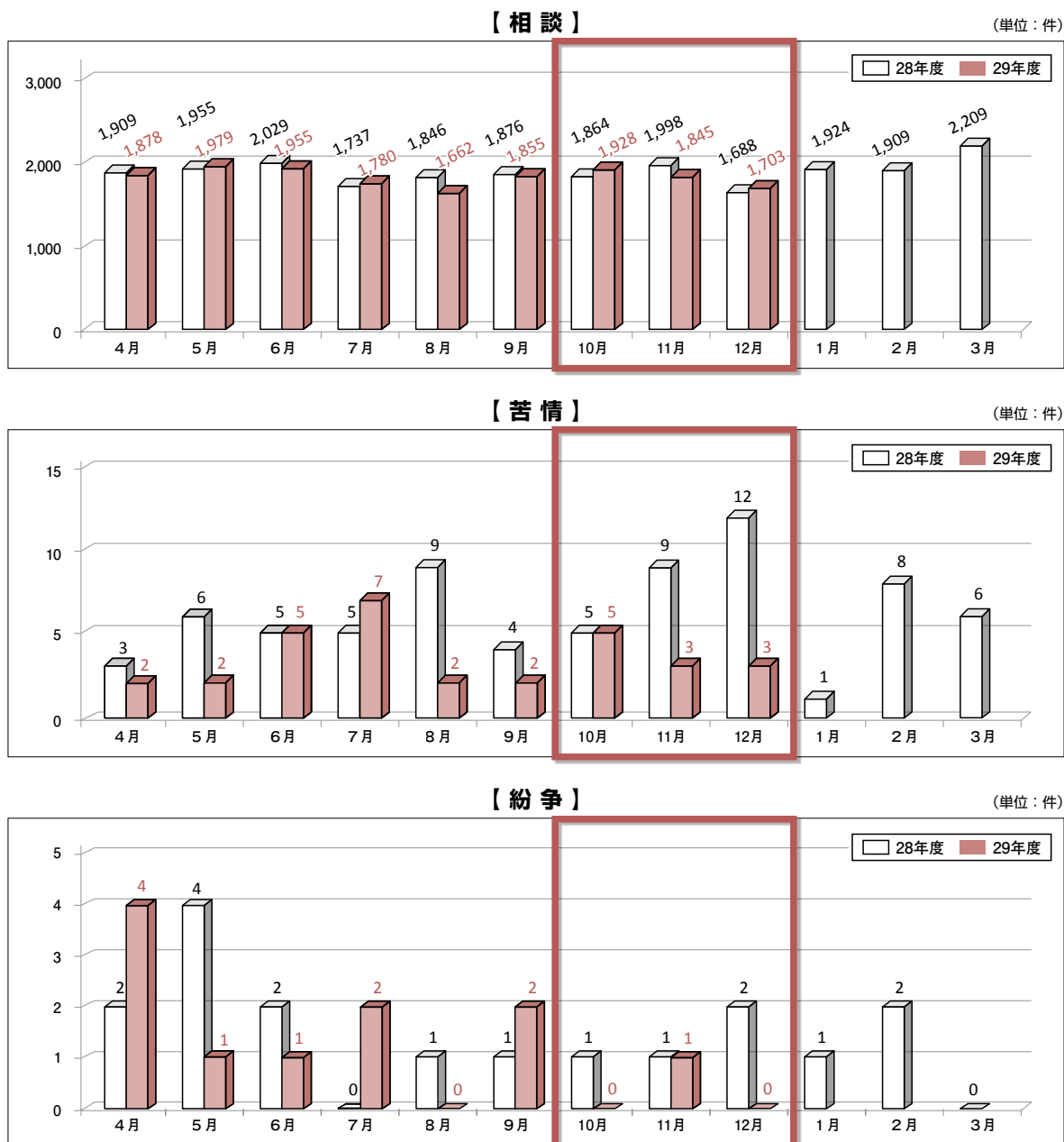
本年度第3四半期に当協会に寄せられた相談及び苦情の件数は、相談が5,476件（前年同期比-1.3%）と減少し、苦情は11件（前年同期比-57.7%）と大幅に減少しました。紛争については前年4件が1件（前年同期比-75%）でした。

その結果、本年度（4月～12月）の累計は、相談が16,585件（前年同期比-1.9%）、苦情が31件（前年同期比-46.6%）、紛争が11件（前年同期比-21.4%）、となり合計で16,627件（前年同期比-2.0%）と減少傾向にあります。

こうした状況を踏まえまして、当協会「貸金業相談・紛争解決センター」は、本年2月1日（木）より、受付時間を変更いたしました。加入貸金業者の皆さまにおかれましてはホームページや各種印刷物等における受付時間の記載変更について、ご確認よろしくお願い申し上げます。

また、昨年7月発行の「センターだより」から、お客様との相談や苦情の初期対応に対する「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」を連載したところ、問い合わせや研修の依頼等頂いており、ご要望に応じて業務にお役立ただけますよう工夫に努めてまいりますので、何卒ご理解のほど宜しくお願い申し上げます。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成29年度第3四半期）



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3四半期	29年度 第3四半期					対前年同期
			10月	11月	12月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	585	74	80	54	208	3.8%	-64.4%
	信用情報	93	42	50	45	137	2.5%	+47.3%
	登録業者確認	112	40	34	26	100	1.8%	-10.7%
	契約内容	930	31	19	38	88	1.6%	-90.5%
	身分証明書等の紛失等	75	27	19	22	68	1.2%	-9.3%
	返済義務	56	17	27	22	66	1.2%	+17.9%
	過払金	22	4	4	7	15	0.3%	-31.8%
	業者の連絡先	137	90	90	90	270	4.9%	+97.1%
	その他	715	243	192	209	644	11.8%	-9.9%
小計		2,725	568	515	513	1,596	29.1%	-41.4%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,097	441	435	403	1,279	23.4%	+16.6%
	返済困難	206	72	77	66	215	3.9%	+4.4%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	103	38	50	35	123	2.2%	+19.4%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	58	15	17	15	47	0.9%	-19.0%
	自己破産・調停・民事再生手続き	7	3	1	7	11	0.2%	+57.1%
	小計	1,471	569	580	526	1,675	30.6%	+13.9%
業者向け問合せ		1,354	791	750	664	2,205	40.3%	+62.9%
相談合計		5,550	1,928	1,845	1,703	5,476	100.0%	-1.3%

1. 受付件数

平成29年度第3四半期（10月～12月）に相談として受付した件数は5,476件で、前年度第3四半期（5,550件）と比べ74件減（-1.3%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第3四半期（2,725件）と比べ1,129件減（-41.4%）の1,596件、『多重債務関連相談』は前年度第3四半期（1,471件）と比べ204件増（+13.9%）の1,675件、『業者向け問合せ』は前年度第3四半期（1,354件）と比べ851件増（+62.9%）の2,205件、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208件（前年同期比-64.4%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が137件（前年同期比+47.3%）、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100件（前年同期比-10.7%）等となっています。

(2) 多重債務関連相談

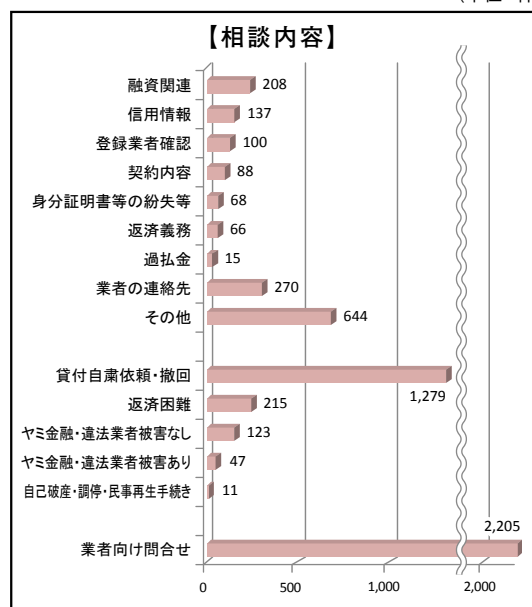
貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,279件（前年同期比+16.6%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が215件（前年同期比+4.4%）等となっています。

3. 対応結果

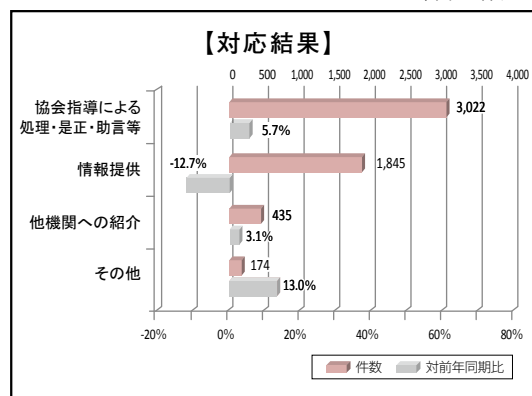
利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っています。「協会の指導による処理・是正・助言等」が3,022件（前年同期比+5.7%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,845件（前年同期比-12.7%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」が435件（前年同期比+3.1%）、「その他」174件（前年同期比+13.0%）となっています。

(単位：件)



(単位：件、%)



4. 苦情内容および対応状況

(単位：件、%)

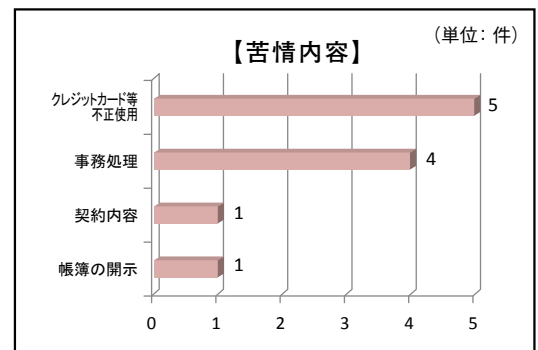
苦情内容	28年度 第3四半期	29年度 第3四半期					
		10月	11月	12月	合計	構成比	対前年同期
クレジットカード等不正使用	0	3	0	2	5	45.4%	-
事務処理	2	0	3	1	4	36.4%	+100.0%
契約内容	9	1	0	0	1	9.1%	-88.9%
帳簿の開示	7	1	0	0	1	9.1%	-85.7%
請求業務	3	0	0	0	0	0.0%	—
個人情報	3	0	0	0	0	0.0%	—
金利	1	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付	0	0	0	0	0	0.0%	—
保証契約	0	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	0	0	0	0	0	0.0%	—
融資関連	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	1	0	0	0	0	0.0%	—
計	26	5	3	3	11	100.0%	-57.7%

1. 受案件数

平成29年度第3四半期（10月～12月）に苦情として受理した件数は11件でした。

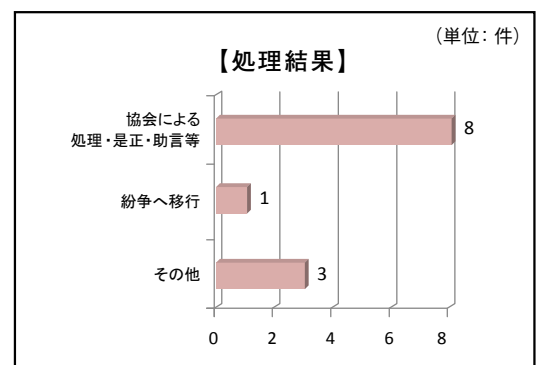
2. 苦情内容

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」に関するものが5件、「事務処理」に関するものが4件、「契約内容」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ1件でした。



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、第3四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8件で、「紛争へ移行」した事案が1件、その他が3件となっています。



※1 苦情及び紛争は、受理してから終了するまでに1ヶ月以上を要する場合がありますので、受理した件数と終了した件数は異なる場合があります。

※2 紛争解決等業務に関する規則では、苦情は120日経過しても解決の見込みがない場合は苦情処理手を打ち切る（第51条第2項第3号）、紛争は180日経過しても和解成立の見込みがない場合に紛争手続は終了する（第91条第1項第4号）、とあります。

5. 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くようお願いいたします。

※ 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>	契約内容
申立内容	A社（以下相手方）からキャッシングの勧誘があり、『今なら10万円以上利用されると、後日5000円がキャッシュバックになる。』との説明だったのでキャッシングをした。しかし、キャッシュバックがなかったため、相手方に確認したところ『お客様は口座引落としの手続きが完了していないので対象外です。又、残債があれば残債からキャッシュバックが出来るが残債もないので対象外です。』と説明を受けた。キャッシングの勧誘を受けた際にそのような条件の説明はなかった。相手方の対応に不満があるので協会から確認をしていただきたい。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】</p> <p>内容を確認したところ、申立人からキャンペーンの問合せがあり、「キャンペーンの詳細についてはメールにて送信します。」と伝え詳細を事前に案内している。送信した詳細については「①引落口座の登録がない場合 ②12月末時点で残高がない場合は対象外となる」との内容です。その後、キャンペーンの申し込みがあり融資をし、1ヵ月後には完済されている。12月末時点で残高がないので申立人は、キャンペーンの対象外となります。申立人から再確認の問合せがあった時も説明はしているが、申立人が当社の対応に不満を感じていることは事実ですので、誠意を持って再度説明をいたしますので協会からお伝えしていただきたい。</p> <p>⇒協会より相手方へ：初期対応の時点の丁寧な対応を要請し了解。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>『わかりました。相手方からの説明を聞きます。』と対応終了を了承</p>
苦情の原因	担当者のキャンペーンに対する説明不足

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	28年度 第3四半期	29年度 第3四半期			合計
		10月	11月	12月	
終了件数	2	0	0	1	1

2. 終了した事例

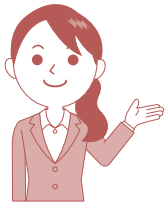
※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

【事例】

類型	クレジットカード等不正使用	受理日	平成29年9月
申立人	資金需要者	終了日	平成29年12月（聴聞回数：2回）
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は、海外で睡眠強盗に遭った。その際、申立人名義の相手方発行のクレジットカードにより、複数回にわたりATMから十数万円のキャッシングをされた。相談者はその後、現地警察に被害届を出しており、また暗証番号は推測されやすいものではなかったにもかかわらず、相手方はキャッシングされた金額を申立人に請求することから、相手方に対し、当該請求の取下を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、聴聞において、申立人が被害にあった状況、及び当事者双方の意向を聴取し、会員規約の内容も吟味した上で作成した和解案を提示し、これを当事者双方が受諾して和解が成立した。		

7. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について

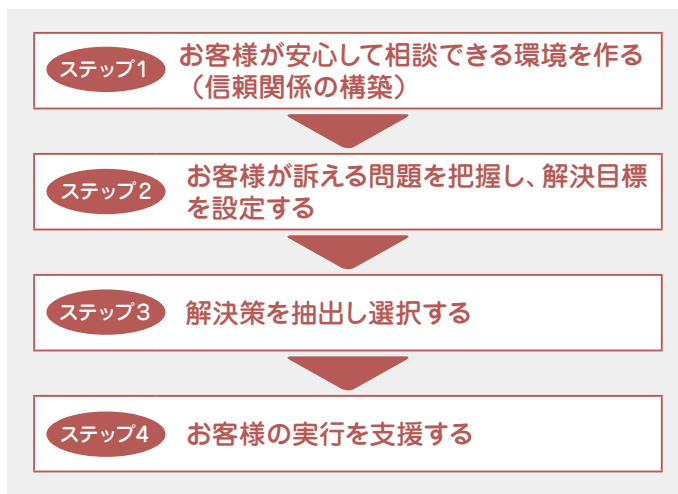
相談対応の実務～カウンセリングアプローチのステップ



今回は、カウンセリングのスキルを活用した相談対応の実務についてお伝えします。これまで学んでいただいたカウンセリングの“技法”や、“コミュニケーション”についての知識を踏まえ、実践でどのように対応すべきかを説明します。

カウンセリングの“ステップ”

ステップは、相談対応の始まりから終了までを“起承転結”の流れで表した実務フローといえます。1～4まであり、お客様が話しやすい環境を整えたうえで問題を正確に捉え、その解決策と一緒に検討していく過程においてお客様との接し方や担当者が注意すべきことを網羅しています。



ステップどおりに進むケースばかりとは限りませんが、ステップをイメージしておくことは解決支援に必要な担当者の心構えや準備に役立つはずですし、対応の偏りや、情報の聴き取り不足等の防止にもつながるので、概ねお客様に「相談してよかった」という気持ちをお持ちいただきやすくなるといえるでしょう。

今回はステップの1～2までをご紹介します。

ステップ1 お客様が安心して相談できる環境をつくる（信頼関係の構築）

ステップ1はステップの中でももっとも基本となるステップです。なぜなら相談対応に当たっては、お客様に正直に本音を語ってもらわなくてはならず、そのためにはまずお客様の今の気持ちや考え方を把握する観点からなによりも安心して話せる環境を提供することが欠かせないからです。この姿勢はステップ全体を通じていえることです。



対応の流れ	留意点
1. 自分が担当することを説明し、名前を名乗る	【例】「担当の〇〇と申します。」「今日はどうされましたか?」「どのようなご相談ですか?」「何かお困りなのですか?」等。 <ul style="list-style-type: none">◆こちらから連絡する場合は時間の都合や周囲の状況等、お話しが可能かどうかを確認した上で行います。◆お客様の感情が高ぶっている場合や頑固な態度を示すなどの場合は、「傾聴」「繰り返し」の技法を使ってお客様の主張にじっくり耳を傾けます。◆原則的にお客様の話す速度や口調にこちらが合わせます。◆「感情の明確化」や「要約」の技法により、お客様の感情に共感的理解を示します。
2. 来店（電話）された行為そのものを支持する	
3. お客様が混乱されている場合は、深呼吸を促すなど話に入る前に整える	
4. お客様の主張を確認する（主訴の確認） ※主訴とは相談者が最も訴えたいこと。	

5. “お客様の気持ち(心の状態)”を把握し
フィードバックする

【例】「そうでしたか、大変でしたね」「辛かったですよね」「そのような
思いで過ごしてられたのですね」
などの応答がびったりはまると、「分かってもらえた!」という感覚が
高まります。

- ◆ 徐々にこちらの話すペースに合わせてくれるようになる事を体感しながら進めていきます。
- ◆ 不安・心配のレベルが高く、悲観的な発言や沈黙する場合には、「もしよろしければどのようなご心配ごとがあるのかお聞かせください」などと促します。

ステップ2 お客様の訴える問題を把握し、目標を設定する

ステップ2は現在抱えている問題の実体を把握し、解決像を設定する上でもっとも重要なステップです。問題を具体的に聴き出し、その解決の方向性を共有することがここでの目的です。対応においては以下の点に留意してください。



対応の流れ	留意点
1. いま何にどのように困っているのかを具体的に確認する	◆ 例えば「今月の返済ができない」と言われても、なぜそうなったのか、他にどんなことで困っているのかまで具体的に掘り下げて聴かないとお客様がどのような状況にあるのか分かりません。どのように困っているのかまで掘り下げて確認するように努めます。
2. その事情や困っている感情に共感を示しフィードバックする	◆ ただし、話すことに強くためらいが感じられる場合は強引に聴こうとしないよう注意が必要です。
3. その事情によって生じている問題を具体的に確認する	【例】「ご事情がおりになるようですね。もしよろしければお聞かせいただけますか」「一緒に考えますのでお差し支えなければお伺いできますか」等。
4. 語られた問題に対して、どうなれば良いのかについて尋ねる(目標設定)	◆ お客様の事情や訴えに対し、こちらの主張ばかり言い続けると堂々巡りになってしまいます。むしろその事情に問題が隠れていると捉え、掘り下げて聴こうとする姿勢に転換したほうが、生産的な話し合いに繋がります。
5. お客様が事情を話してくれた場合は、まずは感謝と共感の言葉をかけ、「他にもありますか?」と質問して、細かい問題でもできるだけ聞き取るよう努める	◆ 目標設定する際、お客様から「宝くじが当たれば・・・」とか「借金がなくなれば・・・」等の発言があったとしても「本当にそうですね」等とまずは気持ちを受け入れる対応(受容)に努めます。
6. その際、夢や願望のレベルで語られたら、いったんその感情を受けとめたくて現実に戻し、具体的な一歩(目標)を決める	【例】「どうなれば解決したといえますか?」「とりあえずどうなれば少しはましといえますか?」等。

お客様から問題を具体的に聴くことができれば早速解決策の検討を行ないます。詳しくは次回で説明いたしますが、担当者からの助言やアドバイスはできるだけ避け、まずはお客様の考えや希望を最優先に対策を考えていきます。

また、もしヤミ金等から脅迫的な取立てを受けていて精神的に追い詰められているなど、お客様にとってきわめて危機的な状態をはらんでいる場合は、カウンセリング的アプローチに先駆けて警察など適切な機関への誘導を優先させます。



次回は解決策の検討と、実行の支援のステップである、ステップ3～4について説明させていただく予定です。

8. 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	286	1,510	1,796
締結数	286	1,503	1,789

平成29年12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、1,789社が締結済みで契約率は99.6%です。

9. 「仮想通貨・ブロックチェーンに関する研修会」を開催しました

日本貸金業協会では、仮想通貨やブロックチェーンの内容、仮想通貨の法的規制、貸金業法・貸金業務との関連等につきまして、一般社団法人日本ブロックチェーン協会の皆様を講師にお迎えし、東京(2月27日・参加者232人)、大阪(3月23日・参加者91人)の2会場にて研修会を開催しました。

10. 第14回「金融ADR連絡協議会」が開催されました。

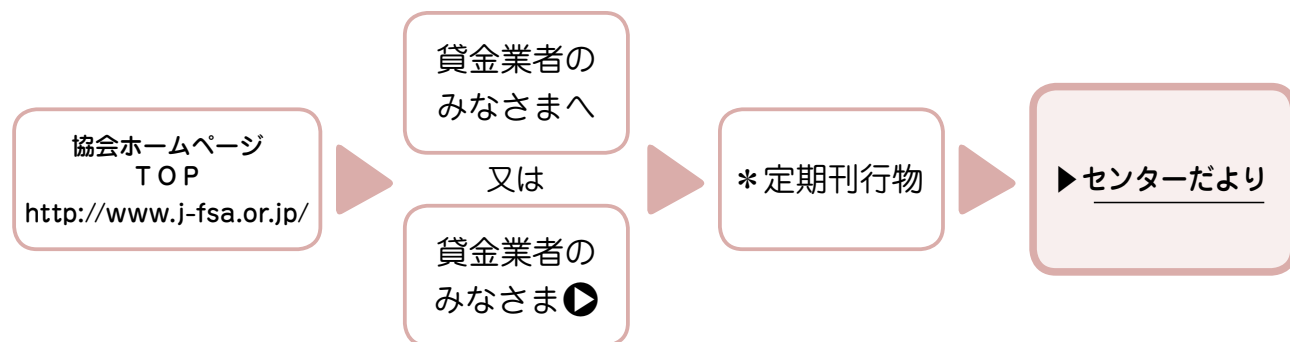
- ◇ 日 時：平成30年3月12日(月) 15:00～17:00
- ◇ 場 所：中央合同庁舎第7号館14階 会議室
- ◇ 参加者：指定紛争解決機関 8団体
- ◇ 議 題：金融ADR業務の評価・改善に向けた各指定紛争解決機関の取り組み

今回は、過去の金融トラブル連絡調整協議会で、評価・改善に向けた取り組みや障害者、高齢者の相談・苦情対応状況について各指定紛争解決機関よりそれぞれ意見交換がなされました。

当日本貸金業協会からは、本誌「センターだより」にも掲載している「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」について貸金業者の皆さまへの周知状況や研修会の提案等について資料を基に報告したところ、お客様との初期対応の重要性などについて出席者から興味を示す質問や意見が寄せられた。

11. お知らせ

1月9日より、本誌「センターだより」の最新号及びバックナンバーを協会ホームページに掲載しましたので、そちらもご利用ください。



【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

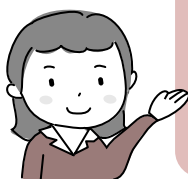
貸金業相談・紛争
解決センター

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、フィレンツェ歴史地区(イタリア共和国)」