



1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の処理状況
3. 相談・苦情・紛争件数
4. 手続実施基本契約の締結状況
5. 国民生活センター実務担当者及び消費生活センター相談員との情報・意見交換会
6. 苦情事例

1. 活動状況 (2022年度第2四半期)

◇ 7月

- ギャンブル依存症予防回復支援センターと情報交換 (1日)
- 水戸市消費生活センター・茨城県庁・同警察本部・同県消費生活センター・同県社会福祉協議会と情報交換 (5日)
- 東京都安全安心まちづくり協議会<WEB> (6日)
- 山形県庁・同県警察本部・同県消費生活センターと情報交換 (6日)
- 東京都多重債務問題対策協議会相談部会 (7日)
- 福島県警察本部と情報交換 (7日)
- 和歌山大学大学院 観光学研究科へ出前講座 (8日)
- 沖縄県庁・内閣府沖縄総合事務局と情報交換 (11日)
- リカバリーサポート・ネットワーク、沖縄県消費生活センターと情報交換 (12日)
- 全国社会福祉協議会と情報交換 (14日)
- 消費生活センター相談員との情報意見交換会 (北海道・東北・北陸地区) <WEB> (21日)
- 国民生活センター相談員との意見交換会<WEB> (25日)
- 日本クレジットカウンセリング協会と情報交換 (25日)
- ギャンブル依存症回復支援センターと情報交換 (28日)
- 地方競馬全国協会と情報交換 (29日)

◇ 8月

- 全国競輪施行者協議会と情報交換 (5日)

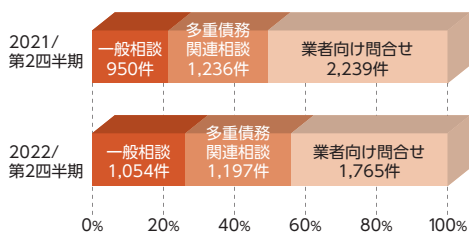
- ギャンブル依存の会 (リカバリーサポート・ネットワーク) 研修 (7日)
- ギャンブル依存症回復支援センターと情報交換 (10日)
- 茨城県社会福祉協議会と情報交換 (17日)
- まはろ相談所と情報交換 (18日)
- 神奈川県消費生活課と情報交換 (25日)
- 久里浜医療センターへ出前講座 (26日)

◇ 9月

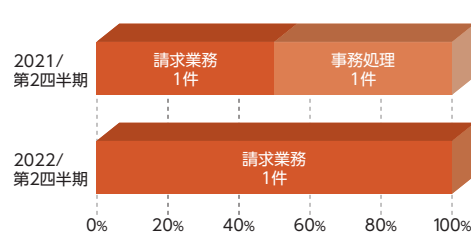
- 茨城県障害福祉課・同県消費生活センター・水戸市消費生活センター・水戸財務事務所と情報交換 (6日)
- 財務局相談員との情報交換会<WEB> (8日)
- 警視庁世田谷警察署と情報交換 (9日)
- 八王子市消費生活センターと情報交換 (12日)
- 銀行協会定例会<WEB> (13日)
- 愛媛県庁・同県警察本部と情報交換 (13日)
- 高知県庁・同県警察本部と情報交換 (14日)
- 高知県立消費生活センターと情報交換 (15日)
- 茨城県社会福祉協議会研修会 (15日・21日)
- 佐賀県庁・同県警察本部・同県消費生活センターと情報交換 (27日)
- 福岡県警察本部・同県消費生活センターと情報交換 (28日)
- 第32回金融ADR連絡協議会 (28日)
- 楽天カードへ出前講座 (29日・30日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2022年度第2四半期)

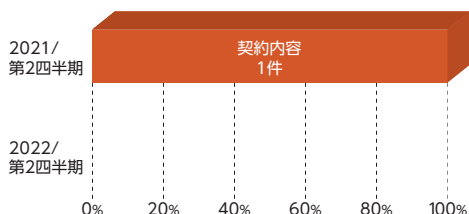
相談 (4,016件)



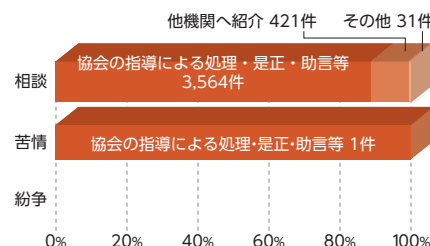
苦情 (1件)



紛争 (0件)



終了結果 (第2四半期)



3. 相談・苦情・紛争件数（2022年4月～10月）

2022年4月から10月までの受付件数は、相談が9,680件（前年度10,494件・▲7.8%）、苦情が5件（前年度5件・±0.0%）、紛争が1件（前年度1件・±0.0%）でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2022年度												合計	内訳	
		4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	上半期 (4~9月)	10月	第3四半期 (10月)	下半期 (10月)			
相談件数		1,283	1,519	1,391	4,193	1,168	1,401	1,447	4,016	8,209	1,471	1,471	1,471	9,680	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	99	162	121	382	117	172	211	500	882	179	179	179	1,061	11.0%
		信用情報関連	31	45	21	97	29	36	36	101	198	28	28	28	226	2.3%
		身分証明書等の紛失等	12	6	10	28	11	13	12	36	64	13	13	13	77	0.8%
		業者等の連絡先	50	85	63	198	58	72	60	190	388	41	41	41	429	4.4%
		帳簿の開示	0	2	2	4	0	1	0	1	5	0	0	0	5	0.1%
		その他	71	95	91	257	77	73	76	226	483	86	86	86	569	5.9%
	小計	263	395	308	966	292	367	395	1,054	2,020	347	347	347	2,367	24.5%	
	多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人	93	136	137	366	104	117	145	366	732	129	129	129	861	8.9%
		貸付自粛・本人以外	178	180	182	540	149	165	164	478	1,018	191	191	191	1,209	12.5%
		返済困難	106	132	106	344	81	111	122	314	658	129	129	129	787	8.1%
ヤミ金融・違法業者		25	21	17	63	9	20	10	39	102	16	16	16	118	1.2%	
小計	402	469	442	1,313	343	413	441	1,197	2,510	465	465	465	2,975	30.7%		
業者向け問合せ	618	655	641	1,914	533	621	611	1,765	3,679	659	659	659	4,338	44.8%		
苦情件数		1	1	1	3	1	0	0	1	4	1	1	1	5	100.0%	
苦情内容	事務処理	1	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	40.0%	
	請求業務	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	40.0%	
	その他	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	20.0%	
紛争件数（新受付数）		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	100.0%	
紛争内容	契約内容	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	100.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	

※上記の表は、2022年度の直近10月までの件数です。

4. 手続実施基本契約の締結状況

（単位：社）

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	266	1,302	1,568
契約締結数	266	1,293	1,559

2022年9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、1,559社が締結済みで契約率は99.4%です。

5. 国民生活センター実務担当者及び消費生活センター相談員との情報・意見交換会



▲北海道・東北・北陸地区の消費生活センター相談員との情報・意見交換会の様子（R4.7.21）

貸金業相談・紛争解決センターは、6/29・関東地区（31センター・40名）、7/21・北海道・東北・北陸地区（26センター・37名）、7/25・国民生活センター（7名）と「若年者への貸付」を中心に情報共有・意見交換会（Web会議）を実施しました。

協会からは、成年年齢引き下げに伴う若年者への貸付状況、多重（過重）債務の発生及び未然防止への取り組み、生活再建支援サービス（カウンセリング、貸付自粛制度）等の活動状況について報告、説明を行いました。

消費生活相談員からは、協会員（業者）の新成人への貸付実態や、詐欺的副業、投資話、情報商材購入にかかる借入による被害防止策について質問があり、「過剰貸付け防止のガイドライン」（令和4年2月16日公表）の遵守により多大な債務を負うことがないように適切な審査を行っている旨を回答しました。

6. 苦情事例

※ 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。

苦情	
累計	請求業務
申立内容	A社から申立人の従業員にかかる給与差押の照会があった。申立人が、差押には応じるが田舎で銀行が遠方の為、集金に来て貰うか、数か月に1度まとめでの振込を依頼をしたところ、A社は確認をして折り返すとの返事だったので連絡を待っていたが、数か月後に突然第三債務者宛の訴状が届いた。このようなA社の対応に対し苦情として申立てしたい。
処理結果	<p>【協会からA社への確認】</p> <p>協会からA社へ確認したところ、「申立内容を確認したところ、確かに申立人より要望を伺っていたが、前回のやり取りで十分説明したと担当者が思い込んでしまい、連絡や入金を待っていたとの認識から入金が無いと判断し、顧問弁護士に訴訟の申立てを行ってしまった。期間が空いているのは、申立てに必要な書類を取得したうえで、依頼する関係から委託準備に時間を要してしまった関係です。申立人とコミュニケーションが取れていなかったのは事実ですので、当社より経緯を説明後、謝罪して対応したいと考えておりますので、申立人へお伝えください。」との回答。</p> <p>【協会から申立人へ】</p> <p>協会から申立人に、「A社が事情を説明し謝罪したい。」との意向を伝えると、申立人はA社の説明を伺いますと回答。</p> <p>【A社から協会へ】</p> <p>A社から協会に、「当社の責任者と顧問弁護士が訪問して状況の説明と謝罪を行い、納得して頂きました。今後同様の事案が発生しないように周知しました。」との回答があり本件終了した。</p>

■ 支援制度を利用してみませんか ～ 協会未加入の皆さんへ～

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように貸金業に関する法律の改正が行われております。

その都度、社内規則の改定、内部管理態勢の変更や契約書等の様式の改訂などについて、目が届かないこともあり、手続きの見落としがちな気が揉むことも少なくないと思います。

ぜひ協会にご入会いただき、貸金業法や監督指針その他貸金業の実務に役立つ情報をタイムリーに入手し、業務相談を通して、貸金事業を安心して進めるために活用して下さい。

支援内容は、下記のとおり、協会未加入の皆さまや新規登録を考えている皆さま向けに、協会加入前から新規・更新の登録申請準備や社内規則の規定記載例の提供を行う制度です。

支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ○貸金業者登録（更新）申請の手続き支援 ○社内規則の作成支援（規程記載例を提供します）
支援制度の申込方法 詳しくは協会ホームページをご覧ください。 〔 https://www.j-fsa.or.jp 〕	<p>法令に則った社内規則の作成や登録（更新）申請予定の協会未加入業者の更新申請手続きなどをサポートする制度です。協会ホームページのTOP画面右上の「協会未加入の方に支援制度のご案内」より詳細をご確認の上、『支援依頼書』をダウンロードし必要事項をご記入のうえご依頼ください。</p> <p style="color: red; text-align: center;">なお、この制度は協会加入を前提としたものですのでご注意ください。</p>

■ 協会員に提供している主なサービスや入会特典

【コンプライアンス態勢整備の支援】

- ・関係法令や諸規則等の改正に対応した「社内規則規程記載例」のひな型をご用意していますので、比較的容易かつ適正に社内規則の策定ができます。
- ・法令等に照らした実務相談や、各種問い合わせをお受けしています。

【特定情報照会サービスの提供】

- ・貸金業者には反社会的勢力による被害を防止するため一元的な管理態勢の構築として、反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、この情報を一元的に管理したデータベースを構築し適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制が監督指針によって求められています。
- 協会では皆さまがこの体制を構築するための一助として、申込みを受けた協会員に対し反社会的勢力に係る情報を（株）日本信用情報機構（JICC）を通して提供しています（「特定情報照会サービス」）。

【広告審査による支援・指導】

- ・個人向け無担保・無保証貸付けを対象とした「テレビCM」「新聞広告」「雑誌広告」「電話帳広告」について、事前の出稿審査を行っています。
- ・自社のホームページに設置できる協会バナーデータを「協会員専用サイト」を通して協会員の皆さまに提供しています。

【監査による指導・支援】

- ・業務全般についての点検及び改善が必要な箇所の指導等を目的にしており、内部管理態勢の整備状況を確認する機会をもつことができますので、行政庁の立入検査等に対する社内での事前準備に役立ちます。

【法令諸規則の研修支援】

- ・関係法令や監督指針の改正に伴い業務上新たに習得すべき事項や、内部管理態勢整備における留意点、業界動向や監督官庁の意向を踏まえたテーマで協会員の皆さまを対象に集合研修を実施しています。
- ・協会職員が講師として出向き「カウンセリング手法を活用したお客さま対応」や、「改正犯罪収益移転防止法と貸金業における実務対応」等の内容の出前講座を実施しています。
- ・貸金業法や関係法令の基礎的な内容を学習できる講座をラインナップするeラーニング研修サービス（「どこでもJFSAスタディ」）を協会員の皆さまに無料で提供しています。

【行政に提出する書類の事前確認】

- ・協会では、貸金業法第41条の8の規定に基づき、財務局や47都道府県と「行政協力事務に係る協定書」を締結し、各都道府県支部において、貸金業者が登録行政庁に対して提出する登録申請書、変更届出、開始等の届出、事業報告書・業務報告書などの協会員を中心とした受付に関する委託事務において、申請書等の事前確認、不備の補正等を行っております。

【指定紛争解決機関の負担金免除】

- ・貸金業者は貸金業法第12条の2の2により「指定紛争解決機関」である日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結する義務があり、これに伴い年額10万円の負担金が必要となりますが、協会に加入されますとこの負担金が免除されます。

支援制度や加入に関するお問い合わせ先

日本貸金業協会 業務部 会員加入促進登録課 電話 03-5739-3012

【協会へのお問い合わせ先】 URL <https://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。