



6～7月にかけて全国10地区において、「地区協議会全体会議・業務研修会」を開催いたしました。第I部の「業務研修会」にADR加入貸金業者の皆様多数のご参加をいただきました。当センターからは、生活再建支援としてのカウンセリングを実施した状況など「顧客相談・苦情対応の実務」について講演いたしました。

「地区協議会全体会議・業務研修会」は来年も開催する予定ですので、よろしくお願いたします。

## 1 相談の受付件数推移及び内容

(単位: 件、%)

相談内容別推移	23年度 第1四半期					24年度 第1四半期					前年同期 対比増減率
	4月	5月	6月	合計	構成比	4月	5月	6月	合計	構成比	
業者の連絡先	1,027	916	956	2,899	26.5%	1,037	1,165	1,094	3,296	31.7%	13.7%
契約内容	397	482	527	1,406	12.8%	641	696	615	1,952	18.8%	38.8%
貸付自粛依頼・撤回	348	385	423	1,156	10.6%	400	420	366	1,186	11.4%	2.6%
融資関連(借入相談等)	256	324	280	860	7.9%	241	300	231	772	7.4%	-10.2%
登録業者確認	308	319	389	1,016	9.2%	213	243	178	634	6.1%	-37.6%
返済困難	225	191	163	579	5.3%	94	119	101	314	3.0%	-45.8%
信用情報	168	151	135	454	4.1%	96	120	97	313	3.0%	-31.1%
過払金	195	194	221	610	5.6%	102	99	88	289	2.8%	-52.6%
ヤミ金融・違法業者被害なし	124	121	105	350	3.2%	69	94	70	233	2.2%	-33.4%
ヤミ金融・違法業者被害あり	77	69	95	241	2.2%	52	48	56	156	1.5%	-35.3%
身分証明書等の紛失等	78	84	72	234	2.1%	51	44	49	144	1.4%	-38.5%
返済義務	53	61	50	164	1.5%	36	35	49	120	1.2%	-26.8%
金利・計算方法	33	38	28	99	0.9%	17	18	18	53	0.5%	-46.5%
帳簿の開示	20	24	20	64	0.6%	10	8	14	32	0.3%	-50.0%
保証人の関係	3	5	5	13	0.1%	6	2	7	15	0.1%	15.4%
ダイレクトメール	5	9	4	18	0.2%	6	7	1	14	0.1%	-22.2%
自己破産・調停・民事再生手続	2	11	9	22	0.2%	6	3	2	11	0.1%	-50.0%
手数料	2	2	4	8	0.1%	6	2	2	10	0.1%	25.0%
その他	195	216	346	757	6.9%	333	295	233	861	8.3%	13.7%
計	3,516	3,602	3,832	10,950	100.0%	3,416	3,718	3,271	10,405	100.0%	-5.0%

### 1. 受付件数

平成24年度第1四半期に相談として対応した件数は10,405件で、前年同期比-545件(-5.0%)と減少しています。

### 2. 相談内容

相談内容別にみると、明細書等に指定紛争解決機関として当センターが記載されていることが背景にあります。様々に入ってくる協会への問い合わせに対応して案内している「業者の連絡先」が

3,296件（31.7%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,952件（18.8%）、貸付自粛制度に関する相談・問い合わせの「貸付自粛依頼・撤回」が1,186件（11.4%）、改正貸金業法に関する相談・問い合わせの「融資関連」が772件（7.4%）、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634件（6.1%）、多重債務等による返済相談の「返済困難」が314件（3.0%）等となっています。

また、平成23年度第1四半期との比較では、「契約内容」が546件（38.8%）と最も増加しており、一方、「過払金」は-321件（-52.6%）、「返済困難」は-265件（-45.8%）の順で減少しています。

- ・過払金関連の相談は、平成23年3月以降ピークを過ぎて落ち着いており、本年4月～6月の累計においては、前年同期比-321件（-53%）となっています。そのうち旧武富士の会社更生法に基づく会社分割に伴う問い合わせが過払関連相談全体の57%を占めています。
- ・ヤミ金関連の相談は、前年度から引き続き減少傾向が続いており、本年4月～6月の累計においては、前年同期比で、-202件（-34%）となっています。

### 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ますが、「協会の指導による処理・是正・助言等」の6,639件（63.8%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,473件（23.8%）、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」の1,175件（11.3%）等でした。

## 2 苦情の受付件数推移及び内容

（単位：件、%）

苦情内容別推移	23年度 第1四半期					24年度 第1四半期					前年同期 対比増減率
	4月	5月	6月	合計	構成比	4月	5月	6月	合計	構成比	
契約内容	7	5	7	19	24.1%	2	7	4	13	33.3%	-31.6%
取立て行為	5	5	4	14	17.7%	4	3	1	8	20.5%	-42.9%
帳簿の開示	10	3	7	20	25.3%	2	0	5	7	17.9%	-65.0%
過払金	5	0	1	6	7.6%	3	2	0	5	12.8%	-16.7%
事務処理	4	2	4	10	12.6%	3	1	0	4	10.3%	-60.0%
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	1	1	1.3%	1	0	0	1	2.6%	0.0%
融資関連	0	0	0	0	0.0%	0	1	0	1	2.6%	-
個人情報	2	2	2	6	7.6%	0	0	0	0	0.0%	-
過剰貸付	0	1	1	2	2.5%	0	0	0	0	0.0%	-
金利	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
年金担保	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
保証契約	0	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0.0%	-
その他	1	0	0	1	1.3%	0	0	0	0	0.0%	-
計	34	18	27	79	100.0%	15	14	10	39	100.0%	-50.6%

### 1. 受付件数

平成24年度第1四半期に苦情として処理を行った件数は39件で、前年同期比-40件（-50.6%）と減少しています。

苦情39件のうち、電話による申立ては30件（76.9%）、次いで文書によるものが4件（10.3%）、その他は、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等からの対応要請があったものでした。

## 2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが13件（33.3%）、「取立て行為」に関するものが8件（20.5%）、「帳簿の開示」に関するものが7件（17.9%）等でした。

## 3. 処理結果

協会に寄せられた39件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が38件と全体の97.4%で、「その他」が1件でした。

# 3 紛争の受理件数推移及び内容

	23年度 第1四半期				24年度 第1四半期			
	4月	5月	6月	合計	4月	5月	6月	合計
新受件数	2	0	0	2	2	0	0	2
終了件数	2	1	0	3	1	0	1	2

## 1. 受理件数

平成24年度第1四半期における新受件数は2件でした。新受事案の内容別では、「帳簿の開示」に関するものが1件、「その他：弁済条件」が1件でした。

## 2. 実施状況

平成24年度第1四半期に終了した事案は以下の2件です。

事案1	<b>【申立内容】（契約内容）</b> 申立人は会社代表者。代表者個人として取引のある相手方業者から、会社名義に変更して取引するなら融資が300万円まで可能という勧誘を受け、個人から法人に切り替えて契約した後200万円を借り入れ、その後、申立人が限度枠内の100万円の借入の手続きをしたところ、相手方から、途上与信により追加融資できないと拒否されたが、限度枠について途上与信があるということは聞いておらず、限度枠の確認を求める。
	<b>【手続内容・結果】</b> 聴聞期日において、相手方提出の資料を検討した結果、相手方が申立人に対し途上与信の説明をしているということが認められ、さらに、相手方が、追加融資を行わなかった理由は信用情報機関に登録された申立人の個人信用情報のためである旨述べたため、申立人が同個人信用情報につき確認することとなったが、受理後180日を経過しても何ら対応しなかったため、規則により和解の見込みなしとして終了した。
事案2	<b>【申立内容】（その他：弁済条件）</b> 申立人代理人が相手方に対する貸金債務につき、弁護士会の統一基準に沿って、利息制限法に基づいた引き直し計算後の元金の一括弁済という和解案を提示したが、相手方は弁済までの経過利息を求めている。上記の統一基準は多くの貸金業者に受け入れられ、規範的性格を有するものであるため、元金の一括弁済という条件での和解の成立を求める。
	<b>【手続内容・結果】</b> 紛争解決委員は、聴聞期日において、申立人の支払能力等を聴取した上、相手方が経過利息の支払いを求めていることを勘案し、双方に対し、残元金に、双方の最後の交渉月までの経過利息の半額を加えた金員の一括払いを提示し、当事者双方はそれを受諾し、和解成立となった。

## 4

## 手続実施基本契約の締結状況

平成24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、協会員が1,374社、非協会員が927社、合計2,301社が締結済みであり、全登録貸金業者2,315社に対する契約率は99.4%です。

## 5

## お知らせ

### 1. 平成24年度地区協議会全体会議・業務研修会が開催されました

業務研修会には金融ADR加入貸金業者（協会員・非協会員）の皆様が1,406名、全体会議には協会員の皆様606名が参加されました。

開催日	開催地区	開催日	開催地区
6月21日	東北地区	7月10日	東海地区
6月28日	北海道地区	7月11日	近畿地区
7月3日	四国地区	7月12日	北陸地区
7月4日	中国地区	7月19日	関東地区
7月5日	九州地区	7月24日	沖縄県

### 2. 相談・紛争解決委員会委員が交代しました

7月の理事会におきまして、退任された勝部三枝子委員の後任に大木美智子委員（財団法人消費科学センター理事長）が就任されました。

### 3. 貸金業法施行規則が一部改正されました

（本年）7月9日に貸金業法施行規則の一部が改正され、登録申請書及び変更届出書の添付書類における外国人登録原票・外国人登録証明書に係る規程が削除等されました。また、指定信用情報機関に提供する個人信用情報に運転経歴証明書の番号が追加されています。（施行規則 第4条第2項・第4条第3項第1号・第8条第2号・第30条の13第1項第6号・第30条の13第1項第7号）。詳細は、金融庁及び当協会ホームページをご覧ください。

金融庁 (<http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20120706-2.html>)

当協会 (<http://www.j-fsa.or.jp/doc/topics/moneylender/120709.pdf>)

### 4. 信用情報の目的外使用について

ご高承のとおり、指定信用情報機関から収集した信用情報の目的外利用で貸金業者らが貸金業法違反で検挙されております。このことを踏まえ当協会に、警視庁及び警察庁から信用情報の目的外利用の防止を図るための協力要請があり、また金融庁から情報管理の徹底や信用情報の適正な取り扱いについて一層の留意を求める要請がありました。

ADR加入貸金業者の皆様におかれましては、要請の趣旨にご理解賜り、目的外利用の未然防止を図る観点から、社内態勢を整備する上で一層の安全管理措置を講じられるようお願い申し上げます。詳細は、当協会ホームページをご覧ください。

当協会(<http://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/member/message/notification/120710.pdf>)

#### 【協会へのお問い合わせ先】



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

協会への入会等  
に関すること

会員部

03-5739-3012

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

本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結されている加入貸金業者向けの季刊誌です。