



貸金業相談・紛争解決センターは、平成22年10月1日に指定紛争解決機関としてスタートしてから、今年の9月末で2年が経過いたしました。

紛争申立事案は徐々に増加しておりますが、まだまだ社会的な認知度が十分とは言えませんので、加入貸金業者の皆様や全国の消費生活センター等の消費者相談窓口と連携して、相談機会の一層の拡充を図って参りたいと存じます。

当協会では、消費者と深い関わりをもつ消費者団体に向けた協会・業界への理解促進に取り組んでおりますが、本年9月、昨年に引き続いて国内の主な消費者団体にお集まりいただいて、平成23年度の「協会活動、貸金市場の状況及び消費者への取組状況等」について報告会を実施いたしました。

加入貸金業者の皆様には、今後とも相談・苦情・紛争事案の迅速・円満な解決にご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 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			24年度						上半期計		
	上半期	下半期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率	
業者の連絡先	11,920	5,795	6,125	1,037	1,165	1,094	1,074	1,122	1,013	6,505	12.3%	6.2%
契約内容	7,332	3,199	4,133	641	696	615	554	525	365	3,396	6.2%	-17.8%
貸付自粛依頼・撤回	4,668	2,389	2,279	400	420	366	349	406	334	2,275	-4.8%	-0.2%
融資関連	3,174	1,702	1,472	241	300	231	211	243	234	1,460	-14.2%	-0.8%
登録業者確認	3,438	1,997	1,441	213	243	178	191	195	177	1,197	-40.1%	-16.9%
返済困難	1,724	1,014	710	94	119	101	92	122	110	638	-37.1%	-10.1%
信用情報	1,353	798	555	96	120	97	102	100	84	599	-24.9%	7.9%
過払金	1,638	978	660	102	99	88	82	98	78	547	-44.1%	-17.1%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,183	683	500	69	94	70	66	47	40	386	-43.5%	-22.8%
身分証明書等の紛失等	814	436	378	51	44	49	48	58	44	294	-32.6%	-22.2%
ヤミ金融・違法業者被害あり	790	461	329	52	48	56	48	33	47	284	-38.4%	-13.7%
返済義務	603	305	298	36	35	49	45	48	27	240	-21.3%	-19.5%
金利・計算方法	295	179	116	17	18	18	12	12	11	88	-50.8%	-24.1%
帳簿の開示	161	101	60	10	8	14	6	7	13	58	-42.6%	-3.3%
保証人関係	60	29	31	6	2	7	6	3	7	31	6.9%	0.0%
ダイレクトメール	62	37	25	6	7	1	8	5	1	28	-24.3%	12.0%
自己破産・調停・民事再生手続き	71	47	24	6	3	2	6	2	6	25	-46.8%	4.2%
手数料	43	25	18	6	2	2	0	7	1	18	-28.0%	0.0%
その他	3,557	1,648	1,909	333	295	233	208	200	251	1,520	-7.8%	-20.4%
計	42,886	21,823	21,063	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%	-7.0%

### 1. 受付件数

平成24年度上半期に相談として対応した件数は19,589件で、直前期の平成23年度下半期との比較では、-1,474件（-7.0%）と減少しています。

## 2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者から利用者等に送付される利用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を背景として、協会へ寄せられる問い合わせに対応して案内している「業者の連絡先」が6,505件（29.8%）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3,396件（15.6%）、貸付自粛制度に関する問合せの「貸付自粛依頼・撤回」が2,275件（10.4%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が1,460件（6.7%）、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が1,197件（5.5%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が638件（2.9%）等となっています。

## 3. 対応結果

資金需要者等からの相談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12,589件（64.3%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の4,642件（23.7%）、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」の2,118件（10.8%）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			24年度						上半期計		
	上半期	下半期		4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期増減率	対前年下半期増減率	
取立て行為	46	22	24	4	3	1	4	3	3	18	-18.2%	-25.0%
契約内容	53	35	18	2	7	4	3	1	1	18	-48.6%	0.0%
帳簿の開示	54	43	11	2	0	5	3	2	2	14	-67.4%	27.3%
事務処理	30	15	15	3	1	0	0	1	3	8	-46.7%	-46.7%
過払金	19	7	12	3	2	0	0	0	0	5	-28.6%	-58.3%
個人情報	19	13	6	0	0	0	0	2	2	4	-69.2%	-33.3%
広告・勧誘（詐称以外）	6	4	2	1	0	0	0	0	1	2	-50.0%	0.0%
融資関連	10	7	3	0	1	0	0	0	0	1	-85.7%	-66.7%
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
年金担保	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%	
過剰貸付け	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%	-100.0%
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
その他	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%	-100.0%
合計	247	151	96	15	14	10	10	9	12	70	-53.6%	-27.1%

## 1. 受付件数

平成24年度上半期に苦情として処理を行った件数は70件で、直前期の平成23年度下半期との比較では、-26件（-27.1%）と減少しています。

苦情70件のうち、電話による申立ては51件（72.9%）、次いで文書によるものが5件（7.1%）、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紹介によるものでした。

## 2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」及び「取立て行為」に関するものがそれぞれ18件（25.7%）、「帳簿の開示」に関するものが14件（20.0%）、「事務処理」に関するものが8件（11.4%）、「過払金」に関するものが5件（7.1%）、「個人情報」に関するものが4件（5.7%）、「広告・勧誘（詐欺以外）」に関するものが2件（2.9%）、「融資関連」のものが1件（1.4%）でした。

### 3. 処理結果

協会に寄せられた70件の苦情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66件と全体の94.3%、「その他」が2件(2.9%)、継続中の事案が2件となっています。

## 3 紛争の受理件数推移及び内容

(単位：件)

	23年度 上半期							24年度 上半期						
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
新受件数	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	1	5
終了件数	2	1	0	0	0	1	4	1	0	1	2	0	0	4

#### 1. 受理件数

平成24年度第2四半期における新受件数は3件でした。新受事案の内容別では、「契約内容」に関するものが1件、「その他」が2件(訴訟に係る経費等の支払請求、和解交渉の応諾請求)でした。

#### 2. 実施状況

平成24年度第2四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】 (その他)</b> 申立人は、相手方が過払金返還請求訴訟(原告である申立人の全部勝訴)に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、それを履行しないために12回にわたり調停を申し立てざるを得なくなり、その際生じた慰謝料及び諸費用等数千万円を、不法行為等に基づき請求する。
	<b>【手続内容・結果】</b> 紛争解決委員が、申立人の提出した資料によっても相手方がすべての経費の支払を約束したとはいえないと判断した結果、申立人は本件申立てを取り下げた。
事案 2	<b>【申立内容】 (帳簿の開示)</b> 相手方からの借り入れにつき支払いが滞った。相手方担当者から、相手方の提示する支払条件のとおり支払えば利息・遅延損害金は請求しないと言われ、その条件のとおり支払を続け元金を完済した。しかし相手方は弁済金を利息・損害金に充当したため、相手方に対し不当利得返還請求訴訟を起こしたが敗訴し、判決中で申立人の債務の存在が認定された。そこで申立人が相手方に当該債務の支払いをしようとしたところ、相手方は債務免除をしたとして受け取らないので受け取るよう請求し、また、提出された取引履歴は虚偽があるので正しい取引履歴を提出するよう請求する。
	<b>【手続内容・結果】</b> 紛争解決委員が、相手方のした債務免除に法律上の問題はなく、また、相手方提出の取引計算書にも特段の問題がないとの考えを示した結果、申立人は本件申立てを取り下げた。

## 4 手続実施基本契約の締結状況

平成24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、協会員が1,362社、非協会員が909社、合計2,271社が締結済みであり、全登録貸金業者2,280社に対する契約率は99.6%です。

## 1. 支部運営体制の変更

10月1日より、下記の一覧表のうち、9府県支部が定めた日等に開所する「特例支部」になりました。  
電話・郵便物等は業務を統括する拠点支部に転送されますが、ADRに関する変更の届出等のために特例支部へご来訪される場合は、事前に該当電話番号へのご連絡をお願いいたします。

## ● 所在地一覧 ●

平成24年11月15日現在

	特例支部	住 所	TEL	FAX	拠点支部
1	岩手県	〒020-0025 岩手県盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1階	019-651-2767	019-654-5146	宮城県
2	福島県	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377	
3	秋田県	〒010-0951 秋田県秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5階	018-863-1732	018-863-1791	
4	青森県	〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 A Q U A 古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536	
5	山形県	〒990-0833 山形県山形市春日町2-24 山和ビル1階南号室	023-646-2010	023-646-2012	
6	神奈川県	〒231-0005 神奈川県横浜市中区本町2-15 横浜大同生命ビル7階	045-227-9518	045-641-0516	東京都
7	千葉県	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル7階	043-284-4100	043-284-1999	
8	山梨県	〒400-0858 山梨県甲府市相生1-2-31 大同生命甲府ビル3階 013号室	055-226-7820	055-226-7821	
9	茨城県	〒310-0801 茨城県水戸市桜川1-1-25 大同生命水戸ビル8階	029-222-3558	029-232-1512	
10	栃木県	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540	
11	群馬県	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 カーニープレイス前橋6階 603号室	027-260-8582	027-260-8583	埼玉県
12	新潟県	〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通1-3-1 新潟帝石ビルディング4階	025-242-0377	025-242-0388	
13	長野県	〒380-0921 長野県長野市大字栗田995-1 倉石ビル2階	026-269-0360	026-224-3370	
14	静岡県	〒420-0856 静岡県静岡市葵区駿府町2-6 エル・シー・ビル3階	054-255-8484	054-255-8480	愛知県
15	三重県	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 新六屋一ビル2階	059-226-9777	059-226-9417	
16	岐阜県	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959		
17	福井県	〒910-0006 福井県福井市中央1-6-17 中央タワーパーキングビル3階	0776-21-5508	0776-27-7296	石川県
18	富山県	〒930-0005 富山県富山市新桜町6-24 COI富山新桜町ビル3階	076-444-2324	076-444-2363	
19	京都府	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下丸丸木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491	大阪府
20	兵庫県	〒650-0022 兵庫県神戸市中央区元町通2-8-14 オルタンシアビル7階	078-392-3781	078-392-5412	
21	奈良県	〒630-8227 奈良県奈良市林小路町24 福田ビル2階	0742-23-9535	0742-23-9537	
22	和歌山県	〒640-8341 和歌山県和歌山市黒田1-1-19 阪和第一ビル3階	073-471-5245	073-471-5246	
23	滋賀県	〒520-0056 滋賀県大津市末広町4-5 NS大津ビル1階	077-525-3860	077-525-6363	
24	山口県	〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ワイズビル2階	083-973-6220	083-973-6221	広島県
25	岡山県	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル3階	086-803-0001	086-803-0002	
26	鳥取県	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473	
27	島根県	〒690-0002 島根県松江市大正町414 スズキビル2階	0852-24-2229	0852-24-2163	香川県
28	愛媛県	〒790-0005 愛媛県松山市花園町3-1 佐伯ビル2階	089-946-4000	089-921-9080	
29	徳島県	〒770-0847 徳島県徳島市幸町3-5-2 出口ビル2階	088-622-7833	088-626-0044	
30	高知県	〒780-0870 高知県高知市本町2-2-29 畑山ビル6階	088-824-1495	088-871-7909	熊本県
31	大分県	〒870-0034 大分県大分市都町1丁目1番23号 住友生命大分ビル7F	097-573-8080	097-573-8181	
32	鹿児島県	〒890-0063 鹿児島県鹿児島市鴨池1-31-6 財宝鴨池ビル4F	099-214-9295	099-250-1292	
33	宮崎県	〒880-0803 宮崎県宮崎市旭1-6-17 マリンビル2階 2-C	0985-35-6256	0985-35-6257	福岡県
34	佐賀県	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625	
35	長崎県	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 I C Nビル7階	095-824-5503	095-824-5504	

## 2. 消費者団体報告会を昨年度に引き続き開催しました

9月19日と21日、消費者団体（12団体・21名）の方々に貸金業界の健全化に向けた当協会のこの1年の活動（協会員に対する監査）及び平成23年度における貸金市場の状況等についての報告会を実施いたしました。

## 未加入の皆様へ協会加入をお勧めします

協会は貸金業界の自主規制機関として社会から信頼され、安心して利用できる貸金市場の発展に向けて活動しています。加入に先立ち登録申請のサポートや社内規則の作成について便利な支援制度も用意しております。詳しくは、協会ホームページ「協会未加入の方に支援制度のご案内」、「日本貸金業協会入会案内」をご覧ください。

## 【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。