

# 相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日)



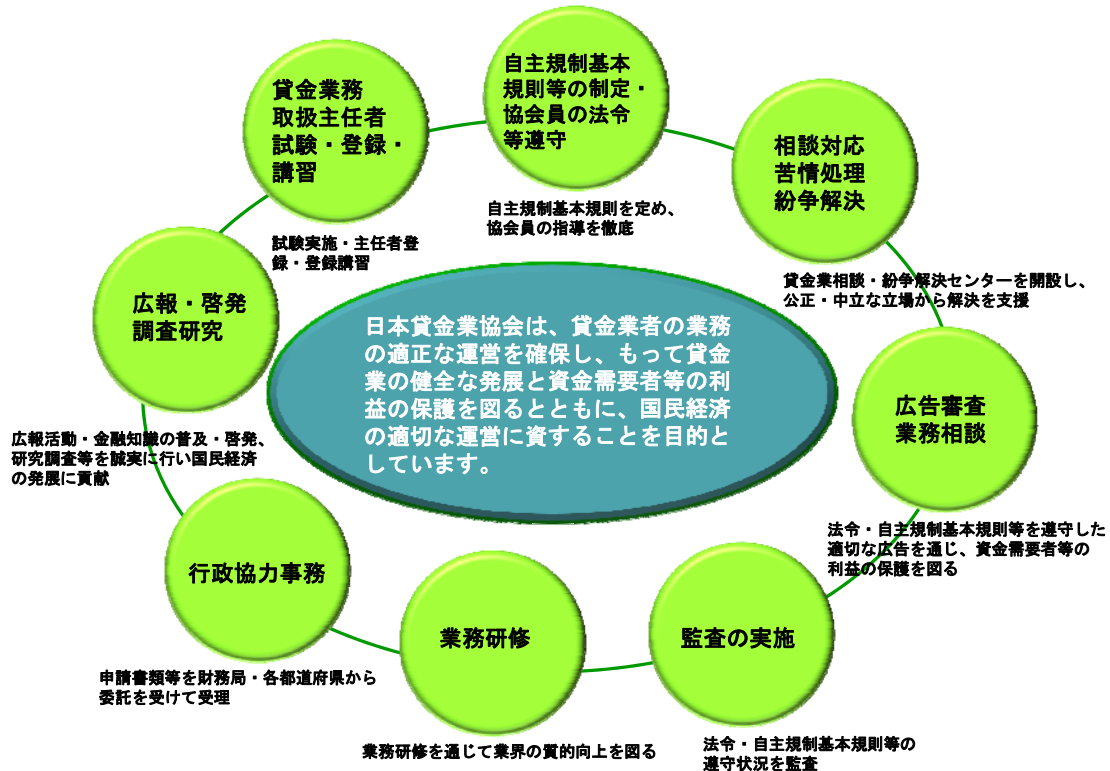
平成 24 年 5 月 15 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会は、平成 19 年 12 月 19 日、改正貸金業法に基づき内閣総理大臣の認可を受け設立した貸金業界の自主規制機関です。

【目的】



日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。

古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

日本貸金業協会（以下「協会」という。）貸金業相談・紛争解決センター（以下「相談・紛争解決センター」という。）及び支部相談窓口では、貸金業法第 32 条（業務規程の記載事項）第 7 号、8 号及び紛争解決等業務に関する規則第 1 条（目的）、第 5 条（協会の責務）に基づき、「資金需要者等に対して、中立・公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 23 年度において相談対応・苦情処理・紛争解決に係る業務を本報告書のとおり実施した。

紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則における各業務の定義は次のとおりである。

### ◆ 「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争、協力の要請のいずれにも該当しないもの（一般相談）と債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務解決支援」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援」に分かれる。

### ◆ 「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

### ◆ 「紛争」

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

### ◆ 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうちの一定の範囲の者が、金銭貸付による債務者を自粛対象者とする旨を日本貸金業協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供することをいう。

### ◆ 「協力の要請」

協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

# 要旨

## I 概況

### 1. 総アクセス数

平成 23 年度（平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日）における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が 42,886 件、「苦情」が 247 件であり、相談・苦情小計では、43,133 件であった。また、平成 22 年 10 月 1 日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の本年度受理件数は 7 件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 43,140 件となっている。

### 2. 受付状況の年次別推移（相談・苦情）

相談・苦情受付合計の推移では、平成 21 年度において前年対比+6,115 件(+14.3%)の増加がみられたが、平成 22 年度が同一-2,308 件(-4.7%)、本年度（平成 23 年度）が同一-3,482 件(-7.5%)と連続して減少に転じた。本年度の「相談」、「苦情」別では、「相談」が-3,377 件(-7.3%)、「苦情」が-105 件(-29.8%)であった。

### 3. 申出者の属性（相談・苦情）

相談・苦情の申出者 43,133 件の内、「男性」が 21,373 人(49.6%)、「女性」が 21,655 人(50.2%)、不明が 105 人(0.2%)であった。また、債務を抱えた本人と配偶者・親族等の本人以外に分類すると、「債務者本人」が 34,681 人(80.4%)、「親族」が 3,822 人(8.9%)、「配偶者」が 2,061 人(4.8%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 756 人(1.8%)等であった。

### 4. アクセス媒体（相談・苦情）

アクセス媒体別では、協会員（貸金業者）からの紹介による「協会員」が 14,718 件(34.1%)、「電話帳・104」の 11,696 件(27.1%)、協会ホームページ等による「インターネット」が 2,269 件(5.3%)、「広告」が 994 件(2.3%)、行政相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 979 件(2.3%)、「消費生活センター」が 944 件(2.2%)等であった。

### 5. 広報・講演等活動状況

- ・平成 23 年 8 月 30 日、主婦会館プラザエフにおいて、消費者と深いかかわりをもつ主な消費者団体（14 団体）にご参加いただき、「日本貸金業協会の新しいやくわり」と題する報告会を実施した。
- ・資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組みとして、消費生活センターとの連携強化のための訪問活動を 144 か所のセンターに対して実施した。訪問回数は 789 回（延べ）であった。
- ・金融庁、財務局、国民生活センター、消費者団体、消費生活センター等からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の対応能力向上を目的とする研修会等へ講師を派遣した。本年度は 33 団体に対応し受講者数は 1,310 人であった。
- ・行政が主催する多重債務者対策協議会へ出席した。
- ・指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため「貸金業相談・紛争解決センターだより」を四半期ごとに 4 回発行した。

### 6. 東日本大震災への対応

本年度において電話相談 183 件に対応した。苦情事案は発生していない。なお、震災発生直後の平成 23 年 3 月 14 日から同 31 日までに対応した 82 件を合算すると、平成 24 年 3 月末時点における累計の対応数は 265 件である。

## Ⅱ 相談

### 1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、42,886 件であり、月間の平均件数は約 3,573 件であった。前年度（平成 22 年度）との比較では、-3,377 件（-7.3%）となっている。

### 2. 相談内容

相談内容別では、「業者の連絡先」が 11,920 件（27.8%）、「契約内容」が 7,332 件（17.1%）、「貸付自粛依頼・撤回」が 4,668 件（10.9%）、「登録業者確認」が 3,438 件（8.0%）、「融資関連」が 3,174 件（7.4%）、「返済困難」が 1,724 件（4.0%）、「過払金」が 1,638 件（3.8%）等であった。

### 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たが、その中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 29,532 件（68.9%）であった。次いで、「情報提供」の 7,060 件（16.5%）、「他機関への紹介」の 6,153 件（14.3%）、等であった。

また、「他機関への紹介（6,153 件）」として案内した相談機関は、「信用情報機関」が 2,224 件（36.1%）、「都道府県」が 1,024 件（16.6%）、「法テラス」が 632 件（10.3%）、「弁護士会・司法書士会」が 507 件（8.2%）等であった。

### 4. 生活再建支援（カウンセリング）

新規相談者 116 人（債務者本人：43 人、親族・配偶者：73 人）に対し 530 回の来協及び電話による面接等を実施した。また、前年度以前からの継続相談者 63 人（債務者本人：23 人、親族・配偶者：40 人）に対して 419 回の面接等を実施し、新規相談者と継続相談者を合算した本年度における面接等の合計は、179 人（債務者本人：66 人、親族・配偶者：113 人）の 949 回であった。

## Ⅲ 苦情

### 1. 受付件数

苦情処理の合計は、247 件であり、月間の平均件数は約 21 件であった。また、前年度（平成 22 年度）との比較では、-105 件（-29.8%）と、平成 21 年度から大幅な減少基調が続いている。

### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が 54 件（21.9%）、「契約内容」が 53 件（21.5%）、「取立て行為」が 46 件（18.6%）、「事務処理」が 30 件（12.1%）、「過払金」、「個人情報」が各々 19 件（7.7%）、「その他」が 5 件であった。

### 3. 処理結果

協会に寄せられた 247 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」が 228 件と全体の 92.3%であった。

以下、「打ち切り」が 7 件、「紛争受付課へ移行」が 3 件、「他機関への紹介」が 2 件、「取り下げ」が 1 件、「その他」が 2 件であった。なお、平成 24 年 3 月末現在における継続中の事案は 4 件である。

## IV 紛争

### 1. 手続実施基本契約の締結状況

平成 24 年 2 月末現在の金融庁公表ベースにおける貸金業者における手続実施基本契約の締結状況は、協会員が 1,427 社、非協会員が 942 社、合計 2,369 社が締結済みであり、全登録貸金業者 2,371 社に対する契約率は 99.9%である。なお、残りの貸金業者は廃業予定である。

### 2. 紛争解決手続の受案件数

本年度における紛争事案の受案件数（新受件数）は 7 件であり、平成 22 年度下半期（平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）の紛争事案未済件数 2 件を加えると、本年度の係属事案は 9 件である。

### 3. 紛争解決手続の対応状況

係属事案 9 件のうち、本年度において 6 件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が 2 件、「取下げ」が 2 件、「その他」が 2 件（判決の確定・相手方貸金業者の廃業）であった。

## V 貸付自粛

### 1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、来協による「登録」、「撤回」、「訂正」の受けを行ったが、本年度の受付件数は、「登録」が 1,350 件、「撤回」が 604 件、「訂正」が 5 件であり、合計では 1,959 件であった。前年度（平成 22 年度）との比較では、-138 件（-6.6%）であった。

### 2. 法定代理人等による申告

「登録」（1,350 件）における本人以外からの申立ては 25 件であった。内訳は、親権者が 3 件、成年後見人が 6 件、保佐人が 14 件、補助人が 2 件である。

## VI ヤミ金被害等に関する相談状況

### 1. 受付件数

ヤミ金被害関連の相談・問合せは 1,973 件であり、相談全体（42,886 件）の 4.6%である。そのうち、「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 790 件（40.0%）、「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 1,183 件（60.0%）であった。年度別比較においては、平成 22 年度は前年度（平成 21 年度）対比-30.9%と大幅な減少となったが、本年度は平成 22 年度との比較で-219 件（-10.0%）となっている。

### 2. 対処

ヤミ金被害を訴えた相談者 1,973 人に対し、できる限りの助言や情報提供を行ったが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 1,410 件（71.5%）、次いで「他機関の紹介」488 件（24.7%）等であった。

### 3. 手口別分類

登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 552 件（28.0%）と最も多く、次いで携帯電話でやりとりをする「090金融」が 316 件（16.0%）、「貸します詐欺」が 201 件（10.2%）、「押し貸し」が 33 件（1.7%）等であった。

以上



平成 23 年度年次報告書  
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目 次

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>I 概 況</b> . . . . .             | <b>2</b>  |
| 1. 総アクセス数                          |           |
| 2. 受付状況の年次別推移（相談・苦情）               |           |
| 3. 申出者の属性（相談・苦情）                   |           |
| 4. アクセス媒体（相談・苦情）                   |           |
| 5. 広報・講演等活動状況                      |           |
| 6. 東日本大震災への対応                      |           |
| <b>II 相 談</b> . . . . .            | <b>9</b>  |
| 1. 受付件数                            |           |
| 2. 相談内容                            |           |
| 3. 対応結果                            |           |
| 4. 生活再建支援（カウンセリング）                 |           |
| <b>III 苦 情</b> . . . . .           | <b>18</b> |
| 1. 受付件数                            |           |
| 2. 苦情内容                            |           |
| 3. 処理結果                            |           |
| <b>IV 紛 争</b> . . . . .            | <b>22</b> |
| 1. 手続実施基本契約の締結状況                   |           |
| 2. 紛争解決手続の受理件数                     |           |
| 3. 紛争解決手続の対応状況                     |           |
| <b>V 貸付自粛</b> . . . . .            | <b>25</b> |
| 1. 受付件数                            |           |
| 2. 法定代理人等による申告                     |           |
| <b>VI ヤミ金被害等に関する相談状況</b> . . . . . | <b>26</b> |
| 1. 受付件数                            |           |
| 2. 対応結果                            |           |
| 3. 手口別分類                           |           |

# I 概況

## 1. 総アクセス数

平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が42,886件、「苦情」が247件であり、相談・苦情小計では、43,133件であった。

また、平成22年10月1日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の本年度受理件数は7件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は43,140件となっている。（表1）

「相談」・「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受け付けが42,607件（98.8%）、相談・紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来協による受け付けが431件（1.0%）、文書等によるものが95件（0.2%）であった。

(単位:件)

|    | 20年度計           | 21年度計           | 22年度計           | 23年度  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 年度計    |
|----|-----------------|-----------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|    | H20.4～<br>H21.3 | H21.4～<br>H22.3 | H22.4～<br>H23.3 | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    |        |
| 相談 | 42,211          | 48,138          | 46,263          | 3,516 | 3,602 | 3,832 | 3,476 | 3,791 | 3,606 | 3,596 | 3,459 | 2,896 | 3,301 | 3,847 | 3,964 | 42,886 |
| 苦情 | 597             | 785             | 352             | 34    | 18    | 27    | 23    | 24    | 25    | 19    | 19    | 19    | 12    | 20    | 7     | 247    |
| 小計 | 42,808          | 48,923          | 46,615          | 3,550 | 3,620 | 3,859 | 3,499 | 3,815 | 3,631 | 3,615 | 3,478 | 2,915 | 3,313 | 3,867 | 3,971 | 43,133 |
| 紛争 |                 |                 | 5               | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3     | 1     | 0     | 0     | 0     | 1     | 7      |
| 合計 | 42,808          | 48,923          | 46,620          | 3,552 | 3,620 | 3,859 | 3,499 | 3,815 | 3,631 | 3,618 | 3,479 | 2,915 | 3,313 | 3,867 | 3,972 | 43,140 |

※「紛争」は平成22年10月1日より受付を開始

(表1)

### <特記事項>

#### (1) 東日本大震災被災者からの相談・問合せへの対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災被災者からの相談・問合せに対し積極的な対応を行った。震災直後の平成23年3月14日から平成24年3月31日までに寄せられた相談・問合せは265件である。なお、苦情事案は発生していない。

(詳細はP7参照)

#### (2) 過払金関連の相談・問合せへの対応

過払金関連の相談1,638件に対応したが、平成22年度の3,428件と比較し、-1,790件(-52.2%)と大幅な減少となった。

なお、当該事案は、平成22年3月をピークとして減少傾向となっている。

(詳細はP13参照)



## 2. 受付状況の年次別推移（相談・苦情）

相談・苦情受付合計の推移では、表2、図1・2のとおり、平成21年度において前年対比＋6,115件（＋14.3％）の増加がみられたが、平成22年度が同－2,308件（－4.7％）、本年度（平成23年度）が同－3,482件（－7.5％）と連続して減少に転じた。

本年度の「相談」、「苦情」別では、「相談」が－3,377件（－7.3％）、「苦情」が－105件（－29.8％）であった。

（単位：件、％）

| 相談   | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 上半期計   | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 下半期計   | 年度計    |         |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|---------|
|      |       |       |       |       |       |       |        |       |       |       |       |       |       |        | 計      | 前年対比増減率 |
| 19年度 |       |       |       |       |       |       |        |       |       | 387   | 2,051 | 2,763 | 2,907 | 8,108  | 8,108  |         |
| 20年度 | 2,989 | 3,060 | 3,072 | 3,077 | 3,268 | 3,537 | 19,003 | 3,859 | 3,266 | 3,084 | 3,859 | 4,406 | 4,734 | 23,208 | 42,211 |         |
| 21年度 | 4,553 | 3,646 | 4,505 | 4,526 | 3,919 | 4,178 | 25,327 | 3,948 | 3,596 | 3,296 | 3,708 | 3,644 | 4,619 | 22,811 | 48,138 | 14.0%   |
| 22年度 | 3,918 | 3,730 | 4,531 | 3,567 | 3,495 | 3,638 | 22,879 | 3,540 | 3,974 | 3,120 | 3,576 | 4,655 | 4,519 | 23,384 | 46,263 | -3.9%   |
| 23年度 | 3,516 | 3,602 | 3,832 | 3,476 | 3,791 | 3,606 | 21,823 | 3,596 | 3,459 | 2,896 | 3,301 | 3,847 | 3,964 | 21,063 | 42,886 | -7.3%   |

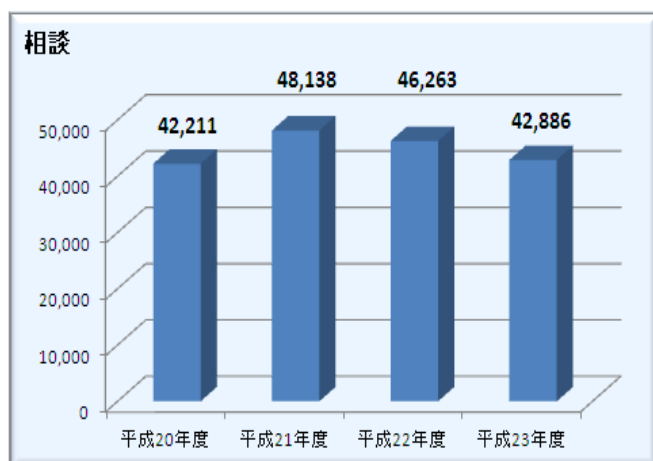
| 苦情   | 4月 | 5月 | 6月 | 7月  | 8月 | 9月 | 上半期計 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 下半期計 | 年度計 |         |
|------|----|----|----|-----|----|----|------|-----|-----|-----|----|----|----|------|-----|---------|
|      |    |    |    |     |    |    |      |     |     |     |    |    |    |      | 計   | 前年対比増減率 |
| 19年度 |    |    |    |     |    |    |      |     |     | 3   | 13 | 15 | 12 | 43   | 43  |         |
| 20年度 | 21 | 38 | 28 | 10  | 21 | 32 | 150  | 137 | 84  | 61  | 63 | 49 | 53 | 447  | 597 |         |
| 21年度 | 53 | 47 | 66 | 107 | 65 | 55 | 393  | 95  | 66  | 58  | 42 | 56 | 75 | 392  | 785 | 31.5%   |
| 22年度 | 56 | 28 | 30 | 59  | 33 | 29 | 235  | 15  | 27  | 10  | 25 | 23 | 17 | 117  | 352 | -55.2%  |
| 23年度 | 34 | 18 | 27 | 23  | 24 | 25 | 151  | 19  | 19  | 19  | 12 | 20 | 7  | 96   | 247 | -29.8%  |

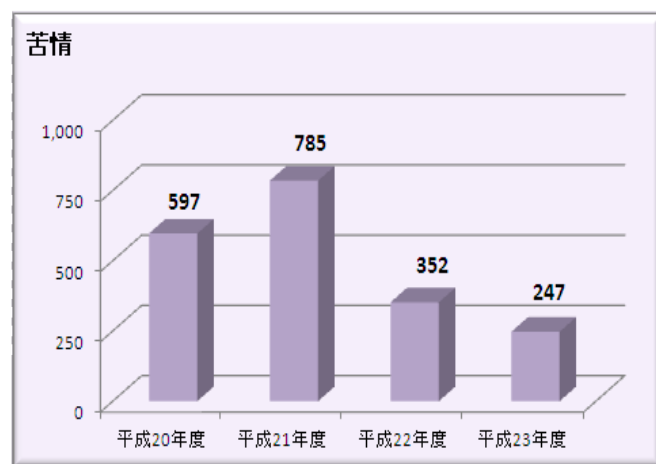
| 相談・苦情合計 | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 上半期計   | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 下半期計   | 年度計    |         |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|---------|
|         |       |       |       |       |       |       |        |       |       |       |       |       |       |        | 計      | 前年対比増減率 |
| 19年度    |       |       |       |       |       |       |        |       |       | 390   | 2,064 | 2,778 | 2,919 | 8,151  | 8,151  |         |
| 20年度    | 3,010 | 3,098 | 3,100 | 3,087 | 3,289 | 3,569 | 19,153 | 3,996 | 3,350 | 3,145 | 3,922 | 4,455 | 4,787 | 23,655 | 42,808 |         |
| 21年度    | 4,606 | 3,693 | 4,571 | 4,633 | 3,984 | 4,233 | 25,720 | 4,043 | 3,662 | 3,354 | 3,750 | 3,700 | 4,694 | 23,203 | 48,923 | 14.3%   |
| 22年度    | 3,974 | 3,758 | 4,561 | 3,626 | 3,528 | 3,667 | 23,114 | 3,555 | 4,001 | 3,130 | 3,601 | 4,678 | 4,536 | 23,501 | 46,615 | -4.7%   |
| 23年度    | 3,550 | 3,620 | 3,859 | 3,499 | 3,815 | 3,631 | 21,974 | 3,615 | 3,478 | 2,915 | 3,313 | 3,867 | 3,971 | 21,159 | 43,133 | -7.5%   |

※協会設立日：平成19年12月19日

（表2）



（図1）



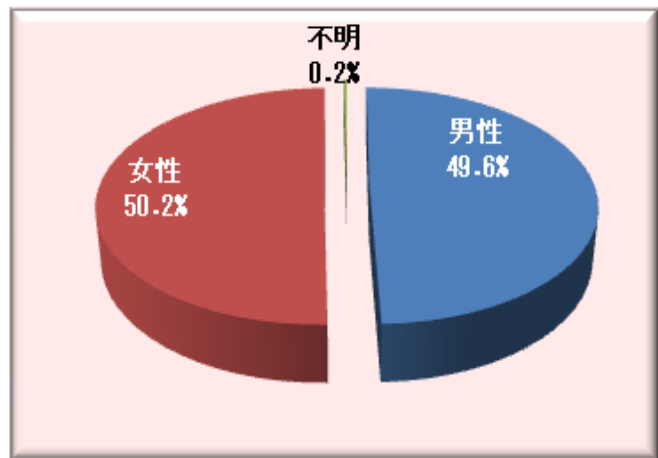
（図2）

### 3. 申出者の属性（相談・苦情）

#### (1) 男女別

相談・苦情の申出者 43,133 件の内、「男性」が 21,373 人(49.6%)、「女性」が 21,655 人(50.2%)、不明が 105 人(0.2%)であった。

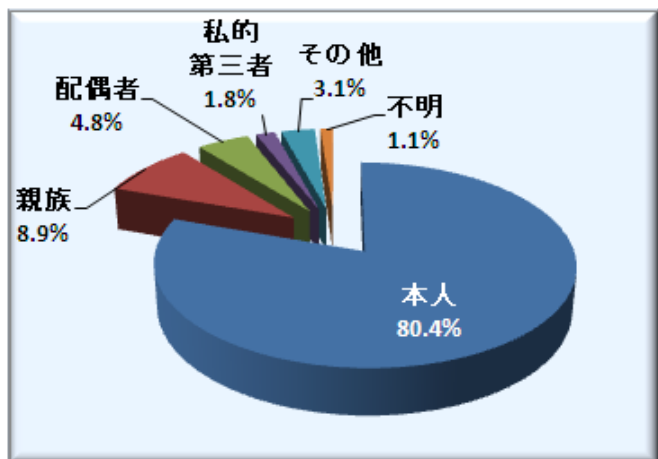
(図 3)



(図 3)

#### (2) 債務者本人と本人以外

相談・苦情の申出者 43,133 件を、債務を抱えた本人と本人以外（配偶者・親族等）に分類すると、「債務者本人」が 34,681 人(80.4%)、「親族」が 3,822 人(8.9%)、「配偶者」が 2,061 人(4.8%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 756 人(1.8%)等であった。(図 4)



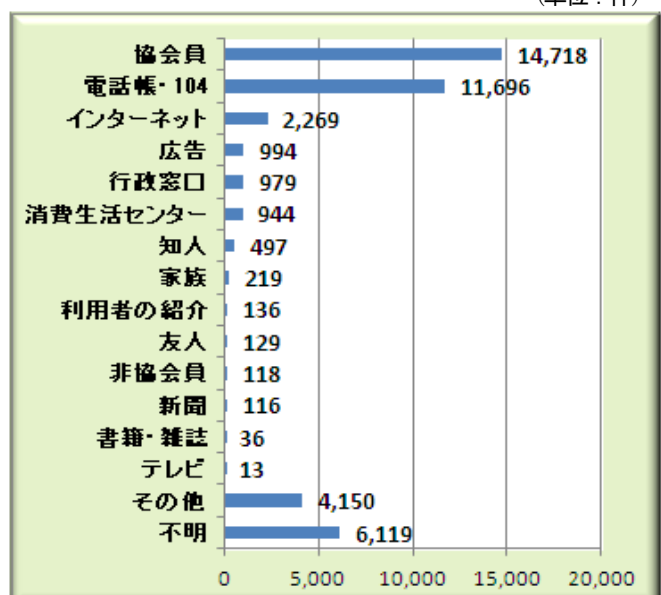
(図 4)

### 4. アクセス媒体（相談・苦情）

相談・苦情の申出者が何によって協会を知ったかというアクセス媒体別では、協会員（貸金業者）からの紹介による「協会員」が 14,718 件(34.1%)と最も多く、次いで「電話帳・104」の 11,696 件(27.1%)、協会ホームページ等による「インターネット」が 2,269 件(5.3%)、協会が掲出した告知広告等による「広告」が 994 件(2.3%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 979 件(2.3%)、「消費生活センター」が 944 件(2.2%)等であった。(図 5)

なお、「その他」は、信用情報機関、弁護士、法テラス、警察署からの紹介など多岐にわたる。

(単位：件)



(図 5)

---

## 5. 広報・講演等活動状況

### (1) 消費者団体への協会活動報告会の開催

平成23年8月30日、主婦会館プラザエフにおいて、消費科学連合会、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、主婦連合会等、日頃より消費者と深いかかわりをもつ主な消費者団体（14団体）にご参加いただき「日本貸金業協会の新しいやくわり」と題する報告会を実施し、協会の自主規制機関としての役割・機能・活動状況の説明並びに今後の活動に活かすための意見交換を行った。

（詳細は「平成23年度上半期報告書」参照）

### (2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み

#### ① 消費生活センターとの連携強化を目指した訪問活動の実施

協会では、平成21年度より全国の主要な消費生活センター等を訪問し、協会の設立趣旨及び自主規制機関としての役割等の説明とともに、多重多額な債務を抱え返済に苦しむ消費者に対して協会の利用案内を依頼している。本年度の実施状況は次のとおりである。

<実施状況>

- ◆ 訪問した消費生活センター 144か所
- ◆ 訪問回数 789回（延べ）

#### ② 消費者団体及び消費生活センター等の要請に基づく講師派遣

金融庁、財務局、国民生活センター、消費者団体、消費生活センター等からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の対応能力向上を目的として実施する研修会等へ講師を派遣した。本年度の実施状況は次のとおりである。（詳細は、P8表4参照）

<実施状況>

- ◆ 要請を受けた団体・機関 33団体
- ◆ 受講者数 1,310人

<主なカリキュラム>

- ◆ 日本貸金業協会の概要について
  - ・ 協会の設立趣旨及び自主規制機関としての役割・機能
  - ・ 多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援、家計管理支援の実施状況
- ◆ 相談対応スキルについて
  - ・ 心理カウンセリングをベースとした相談員としての姿勢と対応スキル等
- ◆ 家計管理支援について
  - ・ 協会が独自に開発した家計管理プログラムの概説と相談者への支援方法

### (3) 行政が主催する多重債務者対策協議会への出席

行政が国の多重債務問題改善プログラムに基づき実施している多重債務者対策協議会に構成員またはオブザーバーとして出席し、協会の自主規制機関としての役割・機能及び多重債務問題への取り組み状況等について説明し、連携強化を図った。平成23年度における新たな連携として、茨城県においては、“多重債務対策に係る自治体関係機関ネットワーク”に協会が行う生活再建支援カウンセリングが組み込まれたこと、また、山形県においては、県主催の多重債務者無料相談会へ家計管理・生活再建支援を行う相談員（カウンセラー）の派遣要請を受け実施したことがあげられる。

<参考>

本年度においては、11の自治体（北海道、青森県、岩手県、秋田県、福島県、茨城県、栃木県、千葉県、神奈川県、新潟県、三重県）より新たに当該会議体の構成員またはオブザーバーとしての参加要請を受けた。これにより全国39の自治体において当該会議体への参加が認められた。

(4) 「貸金業相談・紛争解決センターだより」の発行

指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため「貸金業相談・紛争解決センターだより」を四半期ごとに4回発行した。

- ◆ 平成23年2月28日 VOL.1（創刊号）※平成22年度
- ◆ 平成23年5月31日 VOL.2
- ◆ 平成23年8月31日 VOL.3
- ◆ 平成23年11月30日 VOL.4
- ◆ 平成24年2月29日 VOL.5



<参考>

ホームページコンテンツ「家計管理診断」をリニューアル！

従来より資金需要者等の健全な家計管理を支援するためのツールとして協会ホームページに掲載している「家計管理診断／消費行動診断」を、利用者が“自己の家計状況（現状）に対する気づき”及び“相談への動機づけ”を一層高めることができるプログラムへの改善を行った。

主な内容として、「家計やりくりチェック」プログラムを新設し、利用者が家計収支シミュレーションを簡単に実行できるようにした。



## 6. 東日本大震災への対応

### (1) 相談窓口（相談・紛争解決センター等）の告知

東日本大震災で被災された資金需要者に向けて『借入れ、返済等に関する相談窓口の案内』を協会ホームページへ掲載するとともに被災地をカバーする新聞10紙へ掲載した。

◆ 掲載日：平成23年3月24日(木)／平成23年4月4日(月)



### (2) 協会員に対し東日本大震災被災者への対応の徹底を通知（平成23年3月24日）

協会員に向けて、『東北地方太平洋沖地震の被災者への対応について』を通知し、地震等により被害を受けた資金需要者等に対して、「被災者からの借入申込みや債務の支払条件の変更申込み等の相談等について、被災者の要請内容や被災状況等の生活実態を踏まえて、きめ細かく丁寧に対応すること」、「督促等の回収業務にあたっては、特に被災状況等を十分に配慮したうえでカウンセリングを中心とした対応に努めること」について徹底を図った。

### (3) 貸金業者の相談窓口を紹介（平成23年5月6日）

協会員が個社の対応策の一環として設けた『地震専用ダイヤル』、『災害特設ダイヤル』等の被災者向け相談窓口を取りまとめた一覧表を協会ホームページに掲載した。

※詳しくは協会HP <<http://www.j-fsa.or.jp/doc/info/earthquake/consult.pdf>>参照

### (4) 被災地域への支援活動

協会は、平成23年3月28日より協会員等を対象として被災者救援のための募金活動を開始するとともに、協会からも義援金として寄附を行った。これらの義援金は、被災者への支援活動に役立つよう日本赤十字社を通じて寄附するとともに、被災した協会員へのお見舞金として活用した。

- ◆ 協会員及び協会役職員等からの義援金 11,643,644円
- ◆ 協会からの義援金 10,000,000円

### (5) 相談・苦情件数の推移

本年度において電話相談183件に対応した。月次推移は表3に示すとおりであるが月を追うごとに減少している。なお、苦情事案は発生していない。

相談者の居住地別分類では、宮城県が75件（41.0%）と最も多く、次いで福島県が55件（30.1%）、岩手県及び茨城県が各々19件（10.4%）等であった。

なお、震災発生直後の平成23年3月14日から同月31日までに対応した82件を合算すると、平成24年3月末時点における累計の対応数は265件である。

（単位：件）

| 年度<br>分類 | 22年度<br>3月 | 23年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 年度計 | 合計<br>(22年度+23年度) |
|----------|------------|------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|-------------------|
|          |            | 4月   | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |     |                   |
| 支払困難     | 45         | 58   | 19 | 10 | 11 | 3  | 6  | 3   | 4   | 3   | 4  | 3  | 1  | 125 | 170               |
| 融資希望     | 9          | 9    | 5  | 6  | 2  | 1  | 1  | 1   | 0   | 0   | 1  | 0  | 0  | 26  | 35                |
| 支払手続困難   | 26         | 5    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 5   | 31                |
| その他      | 2          | 3    | 7  | 8  | 2  | 1  | 1  | 1   | 0   | 0   | 1  | 3  | 0  | 27  | 29                |
| 合計       | 82         | 75   | 31 | 24 | 15 | 5  | 8  | 5   | 4   | 3   | 6  | 6  | 1  | 183 | 265               |

※「支払手続困難」：銀行、郵便局、コンビニ等が消失したため支払いができないことによる相談

※「その他」：資金需要者が死亡または行方不明になったことによる家族・親族からの相談

（表3）

<講演実施状況>

| 開催日    | 要請先                         | テーマ   | 受講者数 |
|--------|-----------------------------|---|------|
| 4月22日  | 東京都産業労働局金融部貸金業対策課           | カウンセリング研修                                   | 27人  |
| 6月19日  | (社)全国消費生活相談員協会九州支部          | 多重債務者に対するカウンセリング・相談対応の実務                    | 33人  |
| 6月22日  | (社)全国消費生活相談員協会東北支部(山形県)     | 多重債務相談とカウンセリング方法                            | 20人  |
| 6月23日  | 青森県消費者協会青森県消費生活センター         | 相談対応におけるカウンセラー実務                            | 20人  |
| 6月30日  | 新潟県消費生活センター                 | 多重債務者相談における対応について                           | 33人  |
| 7月8日   | 神奈川県県民局くらし文化部消費生活課          | 消費生活相談への対応～相談者の心に寄り添いながら、どのように消費生活相談を聴き取るか～ | 37人  |
| 7月25日  | 目黒区産業経済部消費生活・区民センター整備課      | 多重債務相談等における依存症や精神疾患等のある相談者への対応方法            | 8人   |
| 8月3日   | 宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会          | 多重債務相談におけるカウンセリング・対応について                    | 21人  |
| 8月6日   | NPO法人京都消費生活有資格者の会           | 貸金業の現状、貸金業協会に寄せられる相談対応、ADRの実績、カウンセリング等      | 10人  |
| 8月16日  | 町田市市民部市民協働推進課消費生活センター       | 日本貸金業協会における多重債務問題への取組みと相談対応の実務              | 8人   |
| 9月9日   | 財務省東海財務局財務広報相談室             | 多重債務相談者に対するカウンセリング・相談                       | 20人  |
| 9月22日  | 茨城県消費生活センター                 | 日本貸金業協会における多重債務者に対する生活再建支援の取り組みについて         | 62人  |
| 10月4日  | 財務省東北財務局理財部                 | 被災地における多重債務相談について                           | 22人  |
| 10月15日 | (社)日本臨床心理士会                 | 過重・多重債務者と心理臨床                               | 120人 |
| 10月24日 | 三重県生活・文化部交通安全・消費生活室消費生活センター | 相談員としての基本姿勢と対応スキル向上について                     | 37人  |
| 10月27日 | 神奈川県秦野市公聴相談課                | 多重債務問題の現状と対応について                            | 19人  |
| 11月2日  | 市原市消費生活センター                 | 日本貸金業協会における多重債務者に対する取り組みや支援(生活再建支援)について     | 23人  |
| 11月17日 | 兵庫県西播磨消費生活センター              | 貸金業法改正後の多重債務問題の現状                           | 17人  |
| 11月17日 | 青森市市民生活部生活安心課消費生活相談チーム      | 多重債務相談者への対応について                             | 5人   |
| 11月18日 | 特定非営利活動法人青森県消費者協会           | 相談対応におけるカウンセラー実務                            | 25人  |
| 11月22日 | 八王子市消費生活センター                | 多重債務問題について                                  | 18人  |
| 12月2日  | 神奈川県県民局くらし文化部消費生活課          | 多重債務者に向けたカウンセリング・相談対応の実務～実践に結びつく手法とは～       | 14人  |
| 12月19日 | 兵庫県東播磨県民局県民室東播磨消費生活センター     | 貸金業法改正後の多重債務問題の現状と新たな課題について                 | 29人  |
| 12月21日 | 金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室         | 金融庁総務企画局「多重債務者相談の手引」研修会(関東)                 | 120人 |
| 1月17日  | 岐阜県県民生活相談センター               | 多重債務相談者に対するカウンセリング・相談対応                     | 31人  |
| 1月18日  | 金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室         | 金融庁総務企画局「多重債務者相談の手引」研修会(近畿)                 | 100人 |
| 1月25日  | 福岡財務支局財務広報相談官               | カウンセリングの実務と対応/生活再建に向けた家計管理の技術               | 11人  |
| 1月27日  | 独立行政法人国民生活センター              | 「多重債務相談への対応」～多重債務相談における聴き取りと助言のポイント～        | 238人 |
| 1月31日  | 財務省東海財務局財務広報相談室             | 多重債務者に対する生活再建のための家計管理について                   | 36人  |
| 2月2日   | 仙台市消費生活センター                 | 窓口職員の内構え(対応)、債務整理の具体的な方法                    | 34人  |
| 2月10日  | 鳥取県米子市市民生活部市民相談課            | 多重債務問題の事例とその対応について                          | 71人  |
| 2月17日  | 久留米市消費生活センター                | 多重債務者に対するカウンセリング・相談対応の実務                    | 28人  |
| 3月6日   | 足立区消費生活センター                 | 貸金業法改正後の多重債務問題                              | 13人  |

(合計:1,310人)

(表4)



財務省東海財務局研修風景  
(平成24年1月31日)



## Ⅱ 相談

### 1. 受付件数

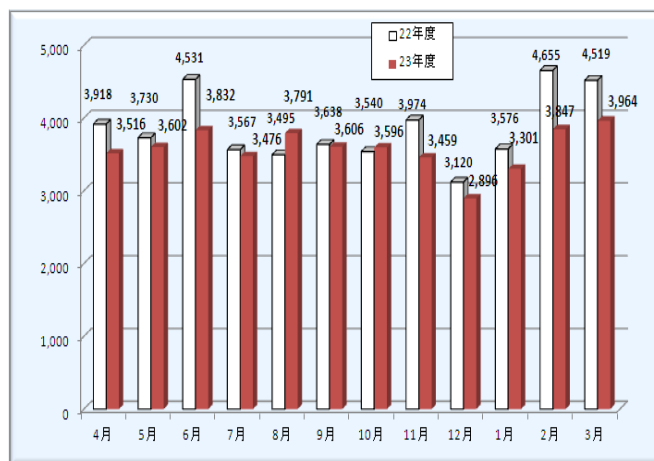
「相談」として対応した件数は、次頁表5に示すとおり42,886件であり、月間の平均件数は約3,573件であった。

前年度(平成22年度)との比較では、-3,377件(-7.3%)となっている。

月度の推移は図6のとおりである。

42,886件のうち、電話による受け付けが42,421件(98.9%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来協による受け付けが424件(1.0%)、文書によるものが35件(0.1%)、その他が6件であった。

(単位：件)



(図6)

### 2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が11,920件(27.8%)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7,332件(17.1%)、貸付自粛制度に関する相談・問合せの「貸付自粛依頼・撤回」が4,668件(10.9%)、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3,438件(8.0%)、融資先を紹介してほしいといった相談・問合せの「融資関連」が3,174件(7.4%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が1,724件(4.0%)、過払金に関する相談の「過払金」が1,638件(3.8%)等であった。

(図7・表5)

(単位：件)



(図7)

(単位:件、%)

| 分類              | 年度 | 23年度   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 年度計   |        |         |        |
|-----------------|----|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|---------|--------|
|                 |    | 22年度   | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 構成比    | 前年対比増減率 |        |
| 業者の連絡先          |    | 8,899  | 1,027 | 916   | 956   | 964   | 1,007 | 925   | 1,020 | 1,062 | 832   | 923   | 1,114 | 1,174 | 11,920 | 27.8%   | 33.9%  |
| 契約内容            |    | 4,873  | 397   | 482   | 527   | 549   | 631   | 613   | 659   | 634   | 624   | 661   | 740   | 815   | 7,332  | 17.1%   | 50.5%  |
| 貸付自粛依頼・撤回       |    | 5,030  | 348   | 385   | 423   | 412   | 414   | 407   | 400   | 337   | 289   | 376   | 447   | 430   | 4,668  | 10.9%   | -7.2%  |
| 登録業者確認          |    | 4,569  | 308   | 319   | 389   | 307   | 326   | 348   | 260   | 239   | 189   | 260   | 252   | 241   | 3,438  | 8.0%    | -24.8% |
| 融資関連            |    | 5,380  | 256   | 324   | 280   | 225   | 305   | 312   | 251   | 233   | 161   | 236   | 264   | 327   | 3,174  | 7.4%    | -41.0% |
| 返済困難            |    | 3,008  | 225   | 191   | 163   | 159   | 135   | 141   | 135   | 122   | 100   | 105   | 122   | 126   | 1,724  | 4.0%    | -42.7% |
| 過払金             |    | 3,428  | 195   | 194   | 221   | 115   | 140   | 113   | 142   | 109   | 87    | 118   | 102   | 102   | 1,638  | 3.8%    | -52.2% |
| 信用情報            |    | 2,039  | 168   | 151   | 135   | 95    | 139   | 110   | 88    | 95    | 66    | 76    | 122   | 108   | 1,353  | 3.2%    | -33.6% |
| ヤミ金融・違法業者被害なし   |    | 1,340  | 124   | 121   | 105   | 109   | 119   | 105   | 95    | 78    | 83    | 82    | 74    | 88    | 1,183  | 2.8%    | -11.7% |
| 身分証明書等の紛失等      |    | 1,061  | 78    | 84    | 72    | 57    | 78    | 67    | 57    | 61    | 64    | 66    | 59    | 71    | 814    | 1.9%    | -23.3% |
| ヤミ金融・違法業者被害あり   |    | 852    | 77    | 69    | 95    | 76    | 83    | 61    | 60    | 48    | 47    | 50    | 66    | 58    | 790    | 1.8%    | -7.2%  |
| 返済義務            |    | 753    | 53    | 61    | 50    | 43    | 47    | 51    | 52    | 56    | 40    | 47    | 55    | 48    | 603    | 1.4%    | -19.9% |
| 金利・計算方法         |    | 473    | 33    | 38    | 28    | 20    | 27    | 33    | 29    | 18    | 13    | 13    | 25    | 18    | 295    | 0.7%    | -37.6% |
| 帳簿の開示           |    | 226    | 20    | 24    | 20    | 6     | 13    | 18    | 16    | 7     | 12    | 3     | 14    | 8     | 161    | 0.4%    | -28.8% |
| 自己破産・調停・民事再生手続き |    | 156    | 2     | 11    | 9     | 2     | 14    | 9     | 4     | 5     | 1     | 7     | 4     | 3     | 71     | 0.2%    | -54.5% |
| ダイレクトメール        |    | 80     | 5     | 9     | 4     | 9     | 5     | 5     | 7     | 7     | 4     | 0     | 1     | 6     | 62     | 0.1%    | -22.5% |
| 保証人関係           |    | 70     | 3     | 5     | 5     | 11    | 1     | 4     | 7     | 6     | 6     | 4     | 3     | 5     | 60     | 0.1%    | -14.3% |
| 手数料             |    | 39     | 2     | 2     | 4     | 3     | 7     | 7     | 2     | 3     | 4     | 1     | 3     | 5     | 43     | 0.1%    | 10.3%  |
| その他             |    | 3,987  | 195   | 216   | 346   | 314   | 300   | 277   | 312   | 339   | 274   | 273   | 380   | 331   | 3,557  | 8.3%    | -10.8% |
| 計               |    | 46,263 | 3,516 | 3,602 | 3,832 | 3,476 | 3,791 | 3,606 | 3,596 | 3,459 | 2,896 | 3,301 | 3,847 | 3,964 | 42,886 | 100.0%  | -7.3%  |

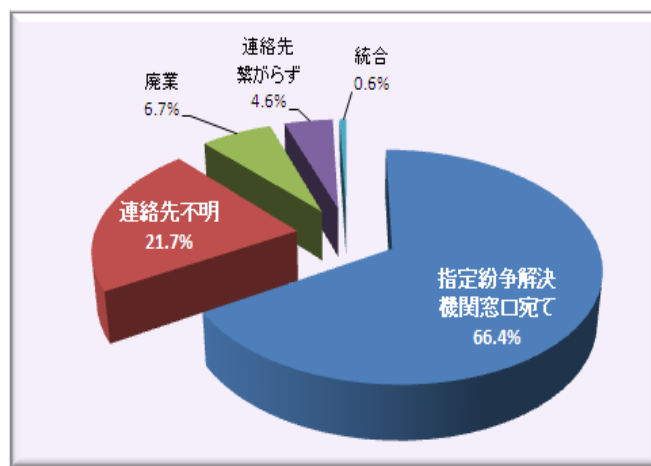
(表5)

## 相談内容分類の内訳

## (1) 「業者の連絡先」内容別分類

「業者の連絡先」11,920件を前年度(平成22年度)と比較すると、+3,021件(+33.9%)と大幅な増加がみられたが、相談・問い合わせ内容の分類は次のとおりである。

貸金業者から顧客宛てに送付された書面に貸金業者の連絡先と指定紛争解決機関としての協会の電話番号が併記されているため、貸金業者あての電話が協会窓口宛てに寄せられたことによる「指定紛争解決機関窓口宛て」が7,920件(66.4%)と最も多く、次いでカードや明細書が手元にないことや債権譲渡等の理由で連絡先が不明なことによる問合せの「連絡先不明」が2,588件(21.7%)、廃業により連絡先が不明となったことによる問合せの「廃業」が796件(6.7%)、貸金業者の相談窓口等に電話が集中し繋がらないことによる「連絡先繋がらず」が543件(4.6%)、貸金業者の統合(合併等)により連絡先がわからないことによる問合せの「統合」が73件(0.6%)であった。(図8、表6)



(図8)

(単位:件、%)

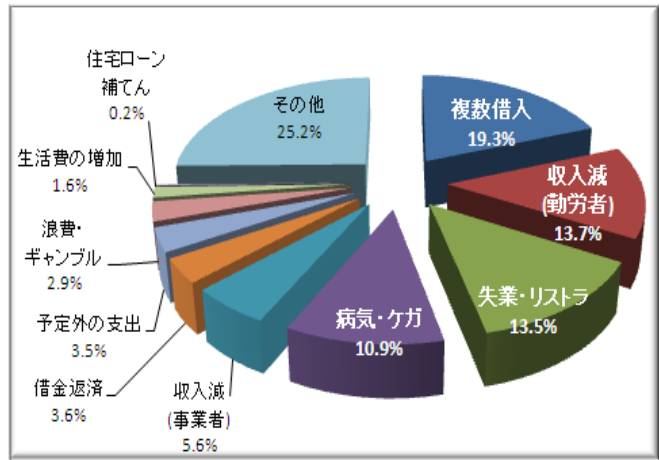
| 分類           | 23年度  |     |     |     |       |     |       |       |     |     |       |       | 年度計    | 構成比    |
|--------------|-------|-----|-----|-----|-------|-----|-------|-------|-----|-----|-------|-------|--------|--------|
|              | 4月    | 5月  | 6月  | 7月  | 8月    | 9月  | 10月   | 11月   | 12月 | 1月  | 2月    | 3月    |        |        |
| 指定紛争解決機関窓口宛て | 683   | 579 | 487 | 600 | 648   | 520 | 619   | 686   | 632 | 703 | 867   | 896   | 7,920  | 66.4%  |
| 連絡先不明        | 219   | 220 | 297 | 249 | 238   | 303 | 297   | 254   | 90  | 124 | 151   | 146   | 2,588  | 21.7%  |
| 廃業           | 73    | 69  | 122 | 88  | 75    | 52  | 53    | 60    | 49  | 34  | 44    | 77    | 796    | 6.7%   |
| 連絡先繋がらず      | 42    | 42  | 31  | 18  | 38    | 39  | 47    | 61    | 59  | 59  | 52    | 55    | 543    | 4.6%   |
| 統合           | 10    | 6   | 19  | 9   | 8     | 11  | 4     | 1     | 2   | 3   | 0     | 0     | 73     | 0.6%   |
| 合計           | 1,027 | 916 | 956 | 964 | 1,007 | 925 | 1,020 | 1,062 | 832 | 923 | 1,114 | 1,174 | 11,920 | 100.0% |

(表6)

(2) 「返済困難」理由別分類

「返済困難」1,724件を理由別に分類すると、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」が、332件(19.3%)、次いで、「収入減(勤労者)」が237件(13.7%)、「失業・リストラ」が232件(13.5%)、「病気・ケガ」が188件(10.9%)等であった。(図9)

なお、上位4項目の年度推移は表7に示すとおりである。



(図9)

(単位:件、%)

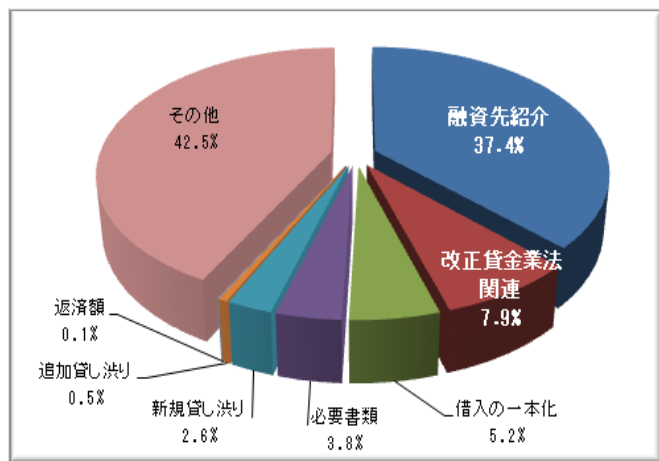
| 項目       | 21年度  |       | 22年度  |       | 23年度 |       |
|----------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
|          | 受付数   | 構成比   | 受付数   | 構成比   | 受付数  | 構成比   |
| 複数借入     | 987   | 26.3% | 707   | 23.5% | 332  | 19.3% |
| 収入減(勤労者) | 602   | 16.0% | 378   | 12.6% | 237  | 13.7% |
| 失業・リストラ  | 592   | 15.8% | 408   | 13.6% | 232  | 13.5% |
| 病気・ケガ    | 299   | 8.0%  | 225   | 7.5%  | 188  | 10.9% |
| 合計       | 2,480 | 66.1% | 1,718 | 57.2% | 989  | 57.4% |

(表7)

(3) 「融資関連」内容別分類

「融資関連」3,174件を相談の内容別に分類すると、融資先紹介に関する相談が1,188件(37.4%)と最も多く、次いで改正貸金業法に関する相談が252件(7.9%)、借り入れを一つにまとめたいといった「借入の一本化」が165件(5.2%)、融資を受ける際になぜ収入証明が必要なのかといった「必要書類」が120件(3.8%)等であった。(図10)

なお、上位4項目の年度推移は表8に示すとおりである。



(図10)

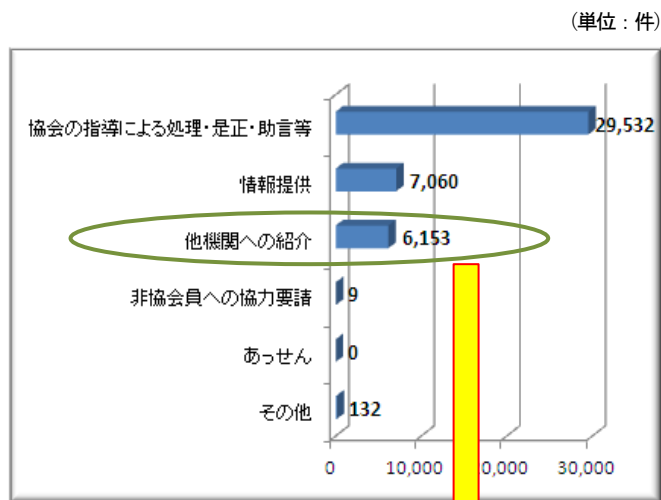
(単位:件、%)

| 項目       | 21年度  |       | 22年度  |       | 23年度  |       |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|          | 受付数   | 構成比   | 受付数   | 構成比   | 受付数   | 構成比   |
| 融資先紹介    | 1,245 | 22.4% | 1,240 | 23.0% | 1,188 | 37.4% |
| 改正貸金業法関連 | 2,089 | 37.6% | 2,501 | 46.5% | 252   | 7.9%  |
| 借入の一本化   | 353   | 6.3%  | 183   | 3.4%  | 165   | 5.2%  |
| 必要書類     | 526   | 9.5%  | 139   | 2.6%  | 120   | 3.8%  |
| 合計       | 4,213 | 75.8% | 4,063 | 75.5% | 1,725 | 54.3% |

(表8)

### 3. 対応結果

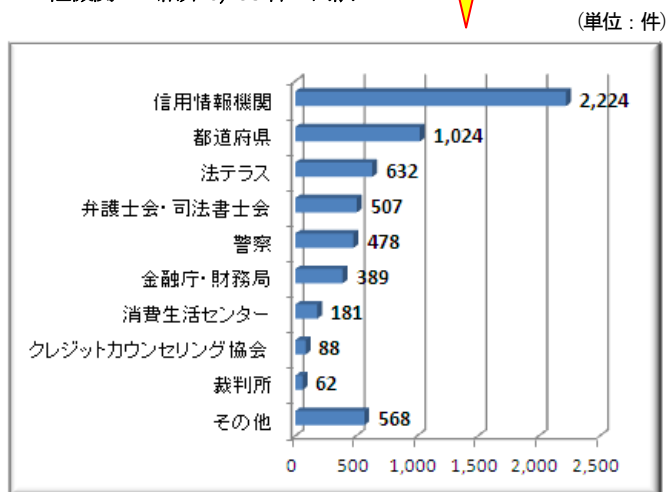
相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行ったが、その中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の29,532件(68.9%)であった。次いで、「情報提供」の7,060件(16.5%)、「他機関への紹介」の6,153件(14.3%)、等であった。(図11)



(図11)

また、「他機関への紹介」として案内した相談機関は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が2,224件(36.1%)と最も多く、次いで知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が1,024件(16.6%)、法的トラブル解決の総合案内所として機能している「法テラス」が632件(10.3%)、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が507件(8.2%)、ヤミ金被害等に関する相談窓口の「警察」が478件(7.8%)等であった。(図12)

#### <他機関への紹介6,153件の内訳>



(図12)

<参考> 過払金に関する相談件数の推移

過払金関連の相談・問合せ件数は1,638件であり、前年度（平成22年度）との比較では、-1,790件（-52.2%）であった。

その内、株式会社武富士に関する相談・問合せは、267件であり、前年度（平成22年度）と比較すると-745件（-73.6%）と大幅な減少となっている。（表9）

(単位: 件、%)

| 全体 | 22年度  | 23年度 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 年度計   | 対前年増減率 |
|----|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------|
|    |       | 4月   | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  |       |        |
|    | 3,428 | 195  | 194 | 221 | 115 | 140 | 113 | 142 | 109 | 87  | 118 | 102 | 102 | 1,638 | -52.2% |

内、武富士関連  
相談(問合せ含む)

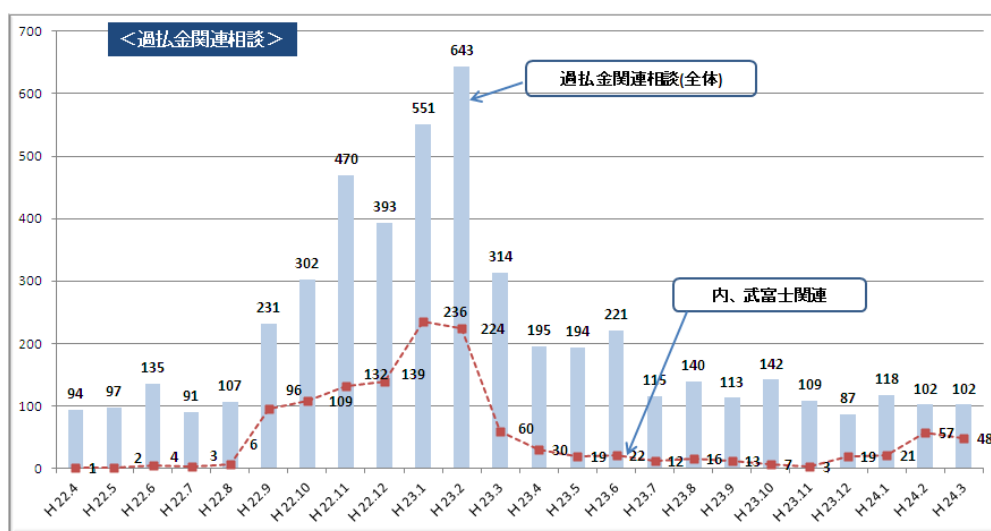
(単位: 件、%)

| 武富士関連 | 22年度  | 23年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    | 年度計 | 対前年増減率 |
|-------|-------|------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|--------|
|       |       | 4月   | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |     |        |
|       | 1,012 | 30   | 19 | 22 | 12 | 16 | 13 | 7   | 3   | 19  | 21 | 57 | 48 | 267 | -73.6% |

(表9)

過払金関連の相談・問合せにおける平成22年4月からの月次推移では、平成23年3月にピークアウトし、その後減少傾向にある。（図13）

(単位: 件)



(図13)

#### 4. 生活再建支援（カウンセリング）

相談・紛争解決センターでは、多重債務者が抱える問題の抜本的解決に向け、家計改善による生活の立て直し及び買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を行っており、本年度において、新規相談者 116 人（債務者本人：43 人、配偶者・親族：73 人）に対し 530 回の来協及び電話による相談（以下「面接等」という。）を実施した。

また、前年度以前からの継続相談予定者 84 人のうち、本年度においては、63 人（債務者本人：23 人、配偶者・親族：40 人）に対し 419 回の面接等を実施し、新規相談者と継続相談者を合算した本年度における面接等の合計は、179 人（債務者本人：66 人、配偶者・親族：113 人）の 949 回であった。（表 10）

なお、949 回のなかで来協による面接相談が 186 回（19.6%）、電話相談が 763 回（80.4%）である。面接に要した時間合計は 914 時間、1 回の平均面接等時間は約 58 分であった。

| 新規／継続 |      | 本人／本人以外 |                  | 合計   |
|-------|------|---------|------------------|------|
|       |      | 債務者本人   | 本人以外<br>(配偶者・親族) |      |
| 新規相談者 | 相談者数 | 43人     | 73人              | 116人 |
|       | 面接回数 | 189回    | 341回             | 530回 |
| 継続相談者 | 相談者数 | 23人     | 40人              | 63人  |
|       | 面接回数 | 160回    | 259回             | 419回 |
| 合計    | 相談者数 | 66人     | 113人             | 179人 |
|       | 面接回数 | 349回    | 600回             | 949回 |

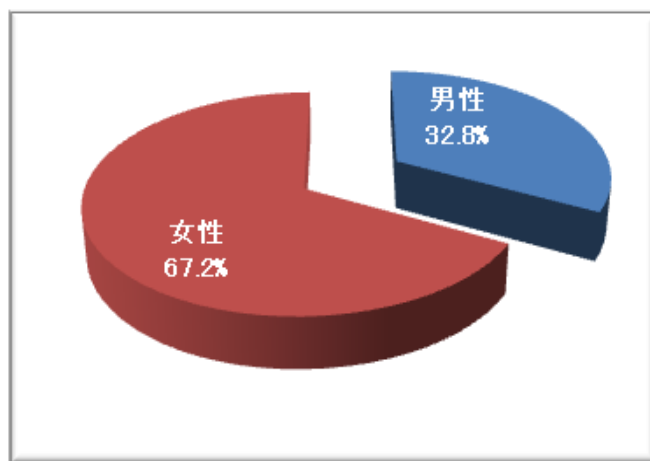
(表 10)

##### (1) 新規相談者の属性等

面接等を行った新規相談者 116 人の属性及び相談の方向性は以下のとおりである。

###### ① 性別

男性が 38 人（32.8%）、女性が 78 人（67.2%）であった。（図 14）

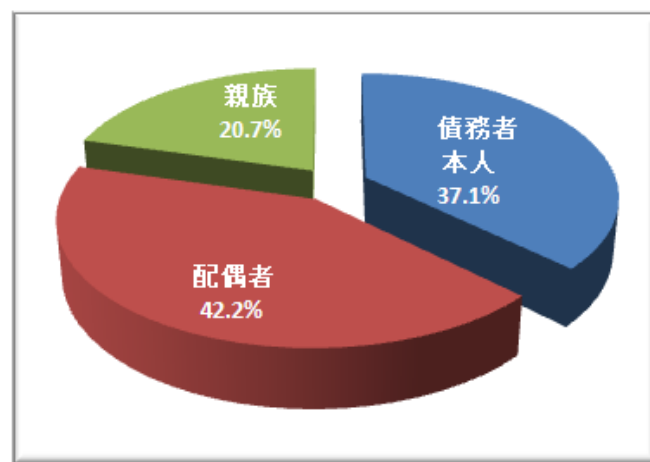


(図 14)

###### ② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が 43 人（37.1%）、配偶者が 49 人（42.2%）、両親等の親族が 24 人（20.7%）であった。（図 15）

配偶者・親族からの相談が 62.9% を占めるが、これらの人々は、債務者本人が立ち直るための重要な支援者となりえる人物という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援（カウンセリング）としての対応を行っている。



(図 15)

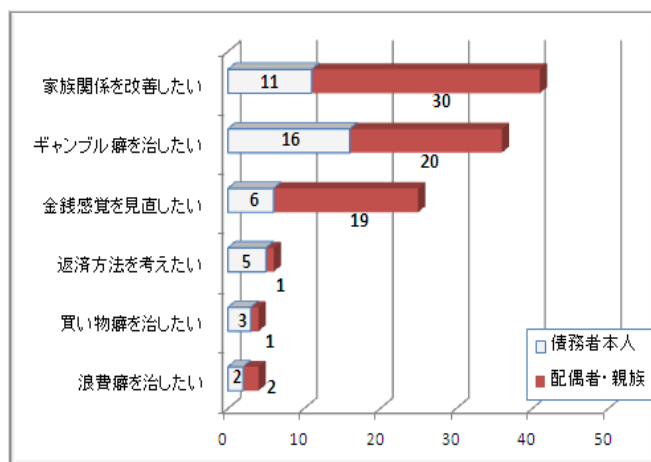


### ③ カウンセリングの方向性

(単位：人)

生活再建のために相談者が訴える問題は複合的要因が絡み合っているケースがほとんどであり、一つに限定することは困難だが、ここでは、初回の面接等において相談者が訴える問題を整理し優先的に取り組む課題として合意したものを分類している。

まず、「家族関係を改善したい」が41人(35.3%)と最も多い。これは、再発を防止するためには、優先的に家族とのかかわり方等の見直しが必要とする訴えである。次いで、「ギャンブル癖を治したい」が36人(31.0%)、「金銭感覚を見直したい」が25人(21.6%)、「返済方法を考えたい」が6人(5.2%)、等であった。(図16)



(図16)

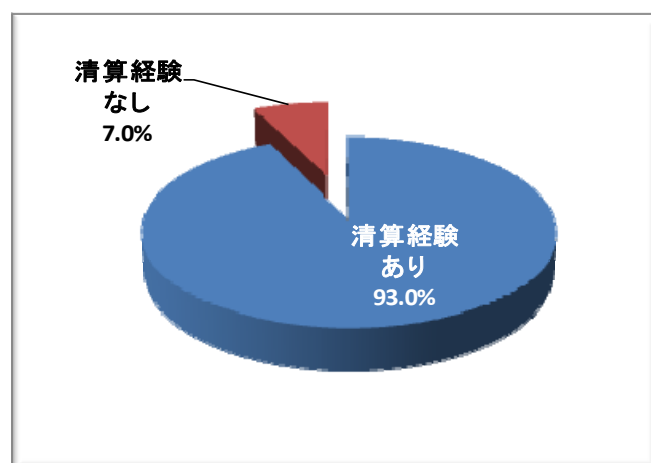
### (2) 債務者本人の傾向

新規相談者116人の中で、債務者本人43人の分類は以下のとおりである。

#### ① 過去の債務清算経験の有無

「清算経験あり」が40人(93.0%)、「清算経験なし」が3人(7.0%)であった。「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談(再発)である。

(図17)



(図17)

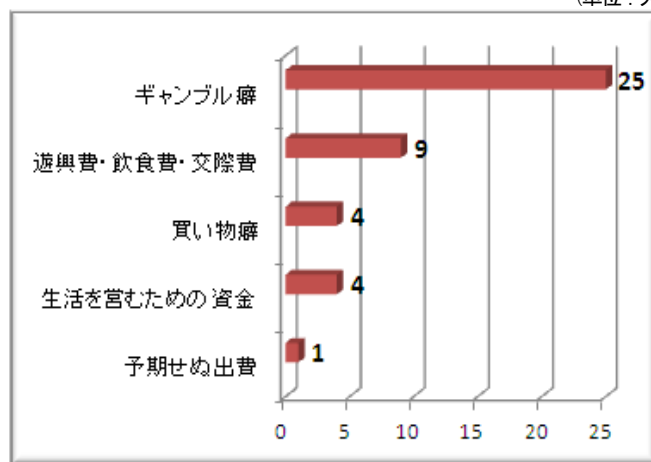
また、「清算経験あり」40人が行った債務の清算方法を分類すると、

「親族による肩代わり」が30人(75.0%)、弁護士等による「任意整理」が5人(12.5%)、「自己資金(貯蓄の取り崩し等)」が4人(10.0%)、「法的整理」が1人(2.5%)であった。

(単位：人)

#### ② 債務原因

債務を抱えた原因を分類すると、「ギャンブル癖」が25人(58.1%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が9人(20.9%)、「買い物癖」が4人(9.3%)、「生活を営むための資金」が4人(9.3%)、「予期せぬ出費」が1人(2.3%)である。(図18)



(図18)

### (3) 生活再建支援カウンセリング事例

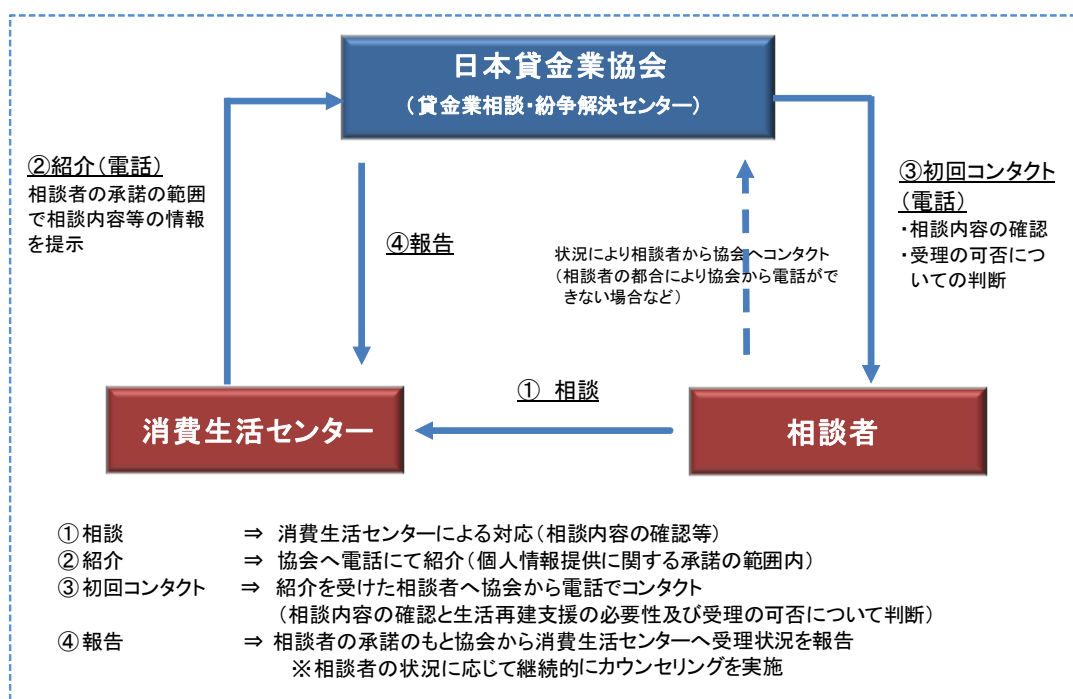
～消費生活センターから紹介を受けた相談者への対応～

協会では、生活再建支援カウンセリングによる相談機会の拡充を図るために、平成 21 年度より全国の主な消費生活センターを訪問し、相談員の方々へ多重債務の再発防止に係る対策の必要性について説明するとともに、消費者に対して協会の利用案内を依頼している。

ここでは、消費生活センターからの紹介を受けた際のフロー及び相談事例を紹介する。

※関連項目 「(2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み」(P5) 参照

#### 相談受付(連携)のフロー



#### <日本貸金業協会が行う生活再建支援カウンセリングの概要>

- 相談はすべて無料
- 電話または来所によるカウンセリングを実施(来所については本部のみで対応)
- 初回相談時間は 90 分、継続相談時間は 60 分を設定
- 電話によるカウンセリングの場合は、相談者の電話料金の負担を考慮し協会から架電することで対処
- 相談者が重度の依存症等の場合は、必要に応じて専門の医療機関等を案内
- 連絡先(ナビダイヤル: 0570-051-051 一般電話: 03-5739-3861)
- 生活再建支援カウンセリングの定義

『クレジット・ローンなどで多重多額の債務を抱え、返済困難に陥った資金需要者等(相談者)と相談員(専任のカウンセラー)が相互のコミュニケーションを通じて構築した信頼関係をもとに、家計管理の改善実行や債務の原因となったギャンブル・買い物癖等の問題行動に対して、心理カウンセリングをベースとしてその改善や再発防止を図るための援助の過程』

## カウンセリング事例 1

※ここで紹介する事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で創作したものを掲載

### ◇ 債務整理をしてもまた借金を繰り返し困っている相談者自身からの相談 ◇

#### 【概要】

- ◇ 30歳代 女性
- ◇ 多重債務に陥って税金も払えない状態であり、過去に債務整理を行ったにもかかわらずまた借りてしまった。どうすれば生活の立て直しができるかとの相談

#### 【消費生活センターにおける初期対応】

債務整理で解決できることを説明し、もう一度弁護士に相談するよう助言した。一方で家計のやりくり方法が分からないために借金を繰り返すとのことなので、日本貸金業協会が行っている生活再建支援カウンセリングで家計管理の見直しを行ってみたいかどうかと助言。

#### 紹介

#### 【相談・紛争解決センターにおける対応(カウンセリングの実施)】

家計管理が苦手という相談者の状況を踏まえ平易な支出記録シートを提供。使い過ぎ場面の観察を通じて歯止めの対策を立て、やりくりできることを目標にカウンセリングを開始。支出記録より「コンビニでのお菓子や弁当の購入習慣」と「通販での美容器具や雑貨の購入」の対応を行うことで合意。対策として食事のメニューを作ることで自炊を増やし、散歩に行くことで通販での買い物衝動を我慢するなどのアイデアを出し合いながら実行を支持。支出の削減に成功した。

## カウンセリング事例 2

### ◇ 夫のギャンブル癖をやめさせたいと強く希望する妻からの相談 ◇

#### 【概要】

- ◇ 40歳代 女性
- ◇ 夫がギャンブルで借金を作った。数年前にもほぼ同額を家計から清算している。今後の返済方法とギャンブルの再発防止についての相談

#### 【消費生活センターにおける初期対応】

債務整理の情報提供を行い弁護士会を案内した。ギャンブル癖については、自助グループ等での相談のほか、夫に相談意思がない可能性もあるところから、家族へのサポートを行っている日本貸金業協会での相談を案内。

#### 紹介

#### 【相談・紛争解決センターにおける対応(カウンセリングの実施)】

肩代わりは借金癖を助長する機会が多いことを説明。現状の家族関係を聴取し、妻として夫の再発防止に効果的なサポートを行うためのカウンセリングを開始。夫の甘え行動に対する共依存者としての妻の強迫的な世話焼き行動を見直してもらうことに加え、夫に望まれる自律的な行動をコンプリメント（ほめる）することで関係性の向上を図った。この対策によって夫は徐々に社会性が高まり自ら債務問題に取り組み始めるという変化がみられ、家族と過ごす時間や会話が增多るとともにギャンブル欲求も減少した。

### Ⅲ 苦 情

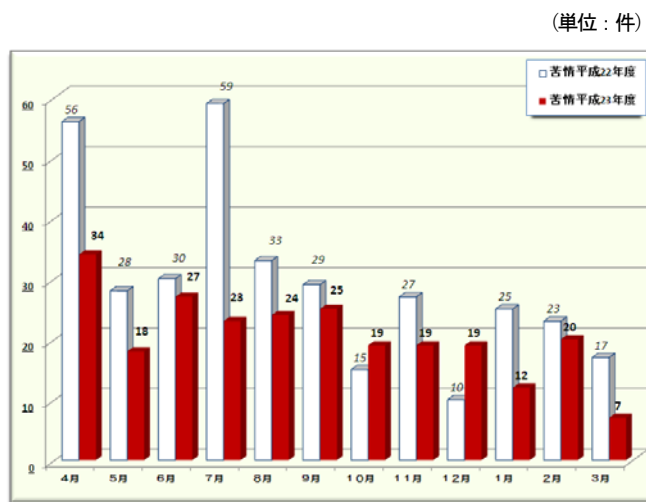
#### 1. 受付件数

苦情処理の合計は、表 11 に示すとおり 247 件であり、月間の平均件数は約 21 件であった。月度の推移は、図 19 のとおりである。

また、前年度（平成 22 年度：352 件）との比較では、-105 件（-29.8%）であり、平成 21 年度（785 件）から大幅な減少基調が続いている。

247 件のうち、電話による申立ては 186 件（75.3%）、次いで文書によるものが 14 件（5.7%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申立てが 7 件（2.8%）、その他が 40 件（16.2%）であるが、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対応要請があったものである。

なお、登録管轄別では、財務局登録業者が 169 件、都道府県知事登録業者が 78 件である。



(図 19)

(単位：件、%)

| 分類            | 年度  | 23年度 |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    | 年度計 |        |         |
|---------------|-----|------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|-----|--------|---------|
|               |     | 22年度 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月  | 構成比    | 前年対比増減率 |
| 帳簿の開示         | 85  | 10   | 3  | 7  | 12 | 7  | 4  | 0  | 2   | 1   | 2   | 5  | 1  | 54  | 21.9%  | -36.5%  |
| 契約内容          | 59  | 7    | 5  | 7  | 4  | 7  | 5  | 3  | 3   | 5   | 3   | 2  | 2  | 53  | 21.5%  | -10.2%  |
| 取立て行為         | 77  | 5    | 5  | 4  | 1  | 3  | 4  | 5  | 4   | 2   | 4   | 9  | 0  | 46  | 18.6%  | -40.3%  |
| 事務処理          | 20  | 4    | 2  | 4  | 2  | 1  | 2  | 3  | 5   | 4   | 2   | 0  | 1  | 30  | 12.1%  | 50.0%   |
| 個人情報          | 28  | 2    | 2  | 2  | 3  | 0  | 4  | 1  | 1   | 1   | 0   | 2  | 1  | 19  | 7.7%   | -32.1%  |
| 過払金           | 21  | 5    | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 4  | 3   | 2   | 1   | 1  | 1  | 19  | 7.7%   | -9.5%   |
| 融資関連          | 32  | 0    | 0  | 0  | 0  | 4  | 3  | 1  | 0   | 0   | 0   | 1  | 1  | 10  | 4.0%   | -68.8%  |
| 広告・勧誘（詐称以外）   | 2   | 0    | 0  | 1  | 1  | 0  | 2  | 1  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 6   | 2.4%   | 200.0%  |
| 過剰貸付け         | 0   | 0    | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 2   | 0   | 0  | 0  | 4   | 1.6%   | -       |
| 年金担保          | 1   | 0    | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 1   | 0.4%   | 0.0%    |
| 保証契約          | 8   | 0    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0   | -      | -       |
| 金利            | 4   | 0    | 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  | 0  | 0   | -      | -       |
| その他           | 15  | 1    | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1   | 1   | 0   | 0  | 0  | 5   | 2.0%   | -66.7%  |
| 合計            | 352 | 34   | 18 | 27 | 23 | 24 | 25 | 19 | 19  | 19  | 12  | 20 | 7  | 247 | 100.0% | -29.8%  |

(表 11)

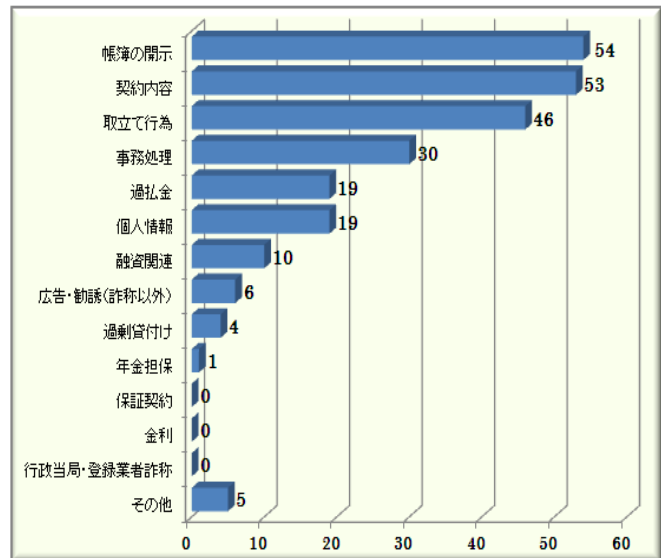
## 2. 苦情内容

### (1) 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が54件(21.9%)、「契約内容」が53件(21.5%)、「取立て行為」が46件(18.6%)、「事務処理」が30件(12.1%)、「過払金」、「個人情報」が各々19件(7.7%)であった。

なお、「その他」の5件は、『接客や電話対応に納得いかなかった』といったものである。(図20・表11)

(単位：件)

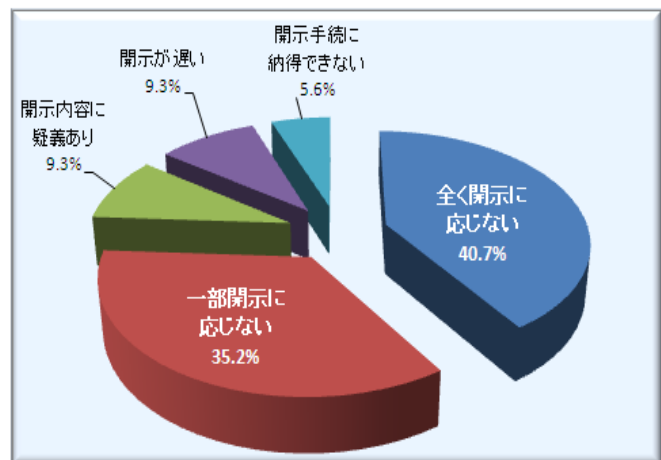


(図20)

### 苦情内容分類上位の内訳

#### ① 「帳簿の開示」

「帳簿の開示」54件を申立て内容別に分類すると、「全く開示に応じない」が22件(40.7%)、次いで「一部開示に応じない(開示期間が一部)」が19件(35.2%)、「開示内容に疑義あり」「開示が遅い」、が各々5件(9.3%)、「開示手続に納得できない」が3件(5.6%)であった。(図21)



(図21)

#### ② 「契約内容」

「契約内容」53件を申立て内容別に分類すると、「和解条件・内容について」が7件(13.2%)、次いで「契約に係る手数料に疑義あり」が6件(11.3%)「ATM手数料に関するもの」及び「競売・一括請求に関するもの」が各々4件(7.5%)等であった。

#### ③ 「取立て行為」

「取立て行為」46件を申立て内容別に分類すると、「威迫・脅迫・威圧されたと感じた」が8件(17.4%)、次いで「第三者(家族)への請求行為があったとされるもの」が7件(15.2%)、「相談姿勢(分割や期限延長を認めない)」が6件(13.0%)等であった。

## (2) 苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で要約したものを掲載

### 事例1

|      |  |
|------|--|
| 類型   | 事務処理   |
| 申立人  | 資金需要者  |
| 相手方  | 貸金業者   |
| 申立内容 | 相手方（貸金業者）に債務をネットバンキングで返済しているが昨日の夜、いつものように返済手続きをしようとしたら「システムのメンテナンス中」との理由で返済ができなかった。そのため翌日の返済となり、経過利息が発生してしまった。<br>相手方（貸金業者）のHPでは「24時間いつでも返済可能」と謳っているのに苦情を申し入れると、『HP上でシステムメンテナンスの時間帯については説明している』という回答で納得できない。 |
| 処理結果 | 相談・紛争解決センターが事実確認したところ、HPに『23:55～0:15の間は締め作業のため、返済の取り扱いができません』との注意書きがあることが判明した。ただし、相手方の担当者が苦情対応において理解しやすくシステムと注意書きの説明をすべきところ、型通りの対応をして不快感を持たれたことについて申立人に謝罪と説明を行い、対応を終了した。                                     |

### 事例2

|      |  |
|------|--|
| 類型   | 個人情報情報   |
| 申立人  | 資金需要者  |
| 相手方  | 貸金業者   |
| 申立内容 | 相手方（貸金業者）のHPにアクセスして融資可能枠を確認しようとして「10秒審査」という手順を操作したら「50～500万円融資可能」との審査結果が表示された。その後、相手方から申込確認の電話が来たので「正式に申込した覚えはない」と断ったが、信用情報機関に登録されたことが分かった。信用情報の登録に納得いかない。                         |
| 処理結果 | 相談・紛争解決センターが事実確認したところ、相手方から『審査結果が表示された時点で申込が成立するシステムになっており、手続としては本申込みとして扱われる事が明記されている。借入意思がないということならばキャンセルできるが、信用情報の登録は貸金業者の法定要件なので取り消すことができない』との回答。申立人へ事実確認の結果を伝えたところ納得して対応を終了した。 |

### 事例3

|      |   |
|------|---|
| 類型   | 過払い金  |
| 申立人  | 資金需要者   |
| 相手方  | 貸金業者  |
| 申立内容 | 相手方（貸金業者）に過払い金の請求をしたところ、申立人が金融関係の専門的知識を有するとのことで、「非債弁済」を理由に対応してもらえなかったのに理由を尋ねたが明確な説明がされなかった。ただし相手方は和解の意思があるとのことなので、相談・紛争解決センターから苦情内容を伝えて欲しい。 |
| 処理結果 | 相談・紛争解決センターから事実確認と和解意思について相手方の意向を聞いたところ、和解意思ありとのことなので、協会が争点整理を助言し、当事者間での任意和解を促した結果、和解が成立し終了した。  |



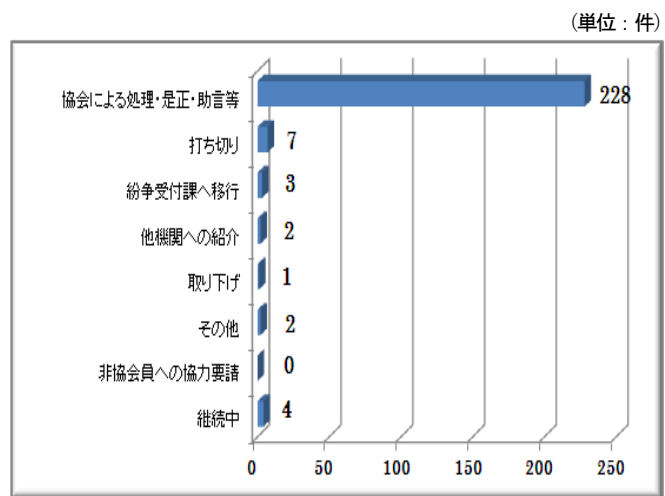
### 3. 処理結果

#### (1) 処理結果

協会に寄せられた 247 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」が 228 件と全体の 92.3% を占める。

以下、「打ち切り」が 7 件、「紛争受付課へ移行」が 3 件、「他機関への紹介」が 2 件、「取り下げ」が 1 件、「その他」が 2 件（連絡不能状態の申立人へ文書にて回答したもの、結果連絡中に申立人から一方的に電話を切ったもの）であった。

なお、平成 24 年 3 月末現在における継続中の事案は 4 件である。（図 22）



(図 22)

#### (2) 協会員への調査の実施

「協会による処理・是正・助言等」を行った 228 件のうち 3 件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則違反のおそれがあることから、自主規制部門規律審査室・監査部に対して個別に報告を行った。

#### (3) 苦情打ち切り（処理終了）案件の概要

本年度に受付けた苦情のうち、打ち切り（処理終了）となった事案は 7 件であった。理由別分類は次のとおりである。

<打ち切り（処理終了）の理由>

- 申立人への連絡不能・・・・・・・・・・5 件
- 申立人と相手方の調整つかず・・・・・・・・1 件（クレジット事案）
- ADR 移行申立てされず・・・・・・・・・・1 件

## IV 紛争

### 1. 手続実施基本契約の締結状況

日本貸金業協会は、平成22年9月15日、金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年10月1日に紛争解決業務を開始し1年半が経過した。

平成24年2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いては、協会員が1,427社、非協会員が942社、合計2,369社が締結済みであり、全登録貸金業者2,371社に対する契約率は99.9%である。なお、残りの貸金業者は廃業予定である。

### 2. 紛争解決手続の受理件数

本年度における紛争事案の受理件数（新受付件数）は7件であり、平成22年度下半期（平成22年10月1日～平成23年3月31日）の紛争事案未済件数2件を加えると当年度の係属事案は9件である。

新受事案の内容別では、「契約内容」が3件、「融資関係」、「過払金」、「帳簿の開示」、「その他（弁済条件）」が各々1件であった。

申立ての態様では、7件中4件が苦情からの移行申立てであった。（表12）

|        | 融資関係 | 過払金 | 契約内容 | 帳簿の開示 | その他<br>(弁済条件) | 合計 |
|--------|------|-----|------|-------|---------------|----|
| 22年度未済 | 1    | 1   | 0    | 0     | 0             | 2  |
| 23年度新受 | 1    | 1   | 3    | 1     | 1             | 7  |
| 合計     | 2    | 2   | 3    | 1     | 1             | 9  |

(単位:件)

(表12)

### 3. 紛争解決手続の対応状況

#### (1) 概要

係属事案9件のうち、本年度において6件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が2件、「取下げ」が2件、「その他」が2件（判決の確定・相手方貸金業者の廃業）であった。

#### (2) 紛争事例（本年度における既済事案）

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で要約したものを掲載

#### 事例1

|         |  |      |          |
|---------|--|------|----------|
| 類型      | 債務不存在確認請求  | 受理日  | 平成22年11月 |
| 申立人     | 資金需要者  | 終了日  | 平成23年5月  |
| 相手方     | 貸金業者   | 聴聞回数 | 2回       |
| 紛争の概要   | 契約の一方当事者及びその保証会社である相手方とつなぎ融資の契約を締結した申立会社及びその保証人である申立人は、つなぎ融資を契約する際、相手方から、借主名義を個人から法人に変更することを条件とされたものであるが、借主名義の変更を理由に、借換融資を受ける予定であった金融機関から融資を受けることができず、つなぎ融資を弁済できなかったことから、相手方の債務不履行ないし契約締結上の過失を主張したが、当事者同士では解決を図ることができなかった。 |      |          |
| 紛争解決の状況 | 【終了：紛争解決手続の目的である請求と同一の請求につき判決確定】<br>本件と同じ請求に関する係属中の訴訟が確定したことを受け、相手方より、紛争解決等業務に関する規則9-1条1項2号に基づく上申があったため、紛争解決委員が本件を終了させた。   |      |          |

### 事例2

|         |   |      |          |
|---------|---|------|----------|
| 類型      | 過払金返還請求   | 受理日  | 平成22年12月 |
| 申立人     | 資金需要者   | 終了日  | 平成23年4月  |
| 相手方     | 貸金業者  | 聴聞回数 | 3回       |
| 紛争の概要   | 申立人は、相手方に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直した計算後の過払金の金額及び法定利率による遅延損害金の満額の支払を請求したが、相手方と折り合わず当事者間での解決が困難となった。 |      |          |
| 紛争解決の状況 | 【和解成立】<br>紛争解決委員が過払金返還額についての和解案を提示して受諾勧告し、当事者双方が受諾した。   |      |          |

### 事例3

|         |   |      |         |
|---------|---|------|---------|
| 類型      | 債務不存在確認請求   | 受理日  | 平成23年4月 |
| 申立人     | 資金需要者   | 終了日  | 平成23年4月 |
| 相手方     | 貸金業者  | 聴聞回数 | 0回      |
| 紛争の概要   | 申立人は、金銭消費貸借上の取引のあった相手方から、法律が変わったと言われて割賦販売契約を取り交わし、動産を渡されたうえに、相手方から紹介された店でその動産を買い取られ、代金の7~8割程度の現金を渡され、領収書に署名するという取引を繰り返し、その都度、従前の金銭消費貸借契約の時と同じ方法で返済して、残債務がないと思われるのに、相手方から債務が残っていると請求されていて、当事者間での解決が困難となった。 |      |         |
| 紛争解決の状況 | 【終了：相手方の貸金業廃業】<br>相手方が申立書を受領した後、貸金業を廃業したことを受けて、紛争解決委員は、紛争解決等業務に関する規則76条1項1号の準用により本件を終了させ、協力の要請に移行する旨を決定した。  |      |         |

### 事例4

|         |  |      |         |
|---------|--|------|---------|
| 類型      | 損害賠償請求   | 受理日  | 平成23年4月 |
| 申立人     | 資金需要者  | 終了日  | 平成23年9月 |
| 相手方     | 貸金業者   | 聴聞回数 | 2回      |
| 紛争の概要   | 申立人は、契約の一方当事者から不動産の購入資金の融資を受ける契約を締結し、当該融資につき相手方と保証委託契約を結んだ。また、申立人は、相手方が指定する建築業者と自社ビルの建築請負契約を結び、相手方がそれを保証すること並びに上記契約の一方当事者が建築代金相当額の融資をすることを相手方が約束するという内容の、申立人、相手方、建築業者による三者間合意を取り交わした。さらに、申立人は、上記不動産に相手方を権利者とする根抵当権を設定した。しかし、上記契約の一方当事者は、建築代金相当額を融資せず、申立人は、相手方が上記不動産の根抵当権を抹消しないことから金融機関の融資も受けられず、自社ビルの請負代金を支払うことができなくなったので、相手方が代位弁済をしたうえで上記合意に基づいて自社ビルの所有権を主張したことから、申立人は、自社ビルにつき賃貸借契約を締結していたテナントからの得べかりし賃料を得ることができなくなり、当事者同士では解決を図ることができなかった。 |      |         |
| 紛争解決の状況 | 【取下げ】<br>相手方を原告、申立人を被告とする自社ビルの所有権確認訴訟が裁判所に係属しているところ、同訴訟につき、申立人が本件とほぼ同一内容の反訴を提起していることが判明したことから、紛争解決委員は、聴聞期日において、当事者双方から裁判の進捗状況を聴取し、裁判手続の中で和解が試みられていたが和解成立に至らないことを受け、紛争解決手続において和解成立の見込みが薄いことを申し述べ、申立人は取下げをした。  |      |         |

事例5

|         |   |      |          |
|---------|---|------|----------|
| 類型      | 過払金返還請求   | 受理日  | 平成23年10月 |
| 申立人     | 資金需要者   | 終了日  | 平成24年3月  |
| 相手方     | 貸金業者  | 聴聞回数 | 4回       |
| 紛争の概要   | 申立人は、相手方に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直した計算後の過払金の金額及び法定利率による遅延損害金の満額の支払を請求したが、相手方と折り合わず当事者間での解決が困難となった。 |      |          |
| 紛争解決の状況 | 【和解成立】<br>紛争解決委員が過払金返還額についての和解案を提示して受諾勧告し、当事者双方が受諾した。   |      |          |

事例6

|         |   |      |          |
|---------|---|------|----------|
| 類型      | 帳簿の開示   | 受理日  | 平成23年11月 |
| 申立人     | 資金需要者   | 終了日  | 平成24年2月  |
| 相手方     | 貸金業者  | 聴聞回数 | 3回       |
| 紛争の概要   | 申立人は、相手方発行のカードを利用してキャッシングを続けてきたが、ある時、相手方より会員番号の異なる新たなカードが送られてきたため、カードの更新と考えて旧カードを廃棄した上、新カードを使用していたが、その後、相手方から取り寄せた取引履歴に、身に覚えのない取引がいくつか見られた。これは新カードが送られてきたことと関係があり、相手方の職員が申立人名義のカードを偽造して行った不正行為の結果である、と主張して、これらの取引を除外した正しい内容の帳簿の開示、及び、身に覚えのない取引がなかったものとして取引履歴を計算し直す、と、申立人の支払い超過となっているとして、その返還を求めた。これに対し、相手方は申立人の主張事実を全面的に争い、当事者同士では解決を図ることができなかった。 |      |          |
| 紛争解決の状況 | 【取下げ】<br>当事者間の事実関係の認識に大きな隔たりがあり、また申立人が紛争解決委員の求める資料の提出を拒んだため、紛争解決手続による事案の解決が困難となった。結局、申立人が本件申立を取り下げた。  |      |          |

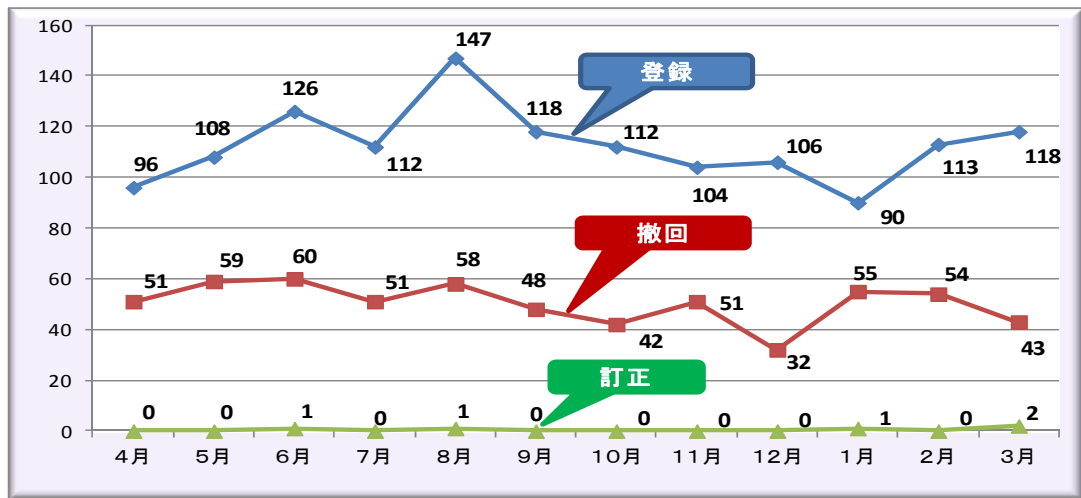
## V 貸付自粛

### 1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、来協による「登録」、「撤回」、「訂正」の受け付けを行ったが、本年度の受付件数は、「登録」が1,350件、「撤回」が604件、「訂正」が5件であり、合計では1,959件であった。前年度（平成22年度）との比較では、-138件（-6.6%）であった。

（図23・表13）

（単位：件）



（図23）

（単位：件、%）

| 年度<br>分類 | 20年度  | 21年度  | 22年度  | 23年度 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 年度計   | 対前年<br>増減率 |
|----------|-------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------------|
|          |       |       |       | 4月   | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  |       |            |
| 登録       | 2,632 | 1,960 | 1,485 | 96   | 108 | 126 | 112 | 147 | 118 | 112 | 104 | 106 | 90  | 113 | 118 | 1,350 | -9.1%      |
| 撤回       | 796   | 751   | 608   | 51   | 59  | 60  | 51  | 58  | 48  | 42  | 51  | 32  | 55  | 54  | 43  | 604   | -0.7%      |
| 訂正       | 5     | 5     | 4     | 0    | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 2   | 5     | 25.0%      |
| 合計       | 3,433 | 2,716 | 2,097 | 147  | 167 | 187 | 163 | 206 | 166 | 154 | 155 | 138 | 146 | 167 | 163 | 1,959 | -6.6%      |

（表13）

### 2. 法定代理人等による申告

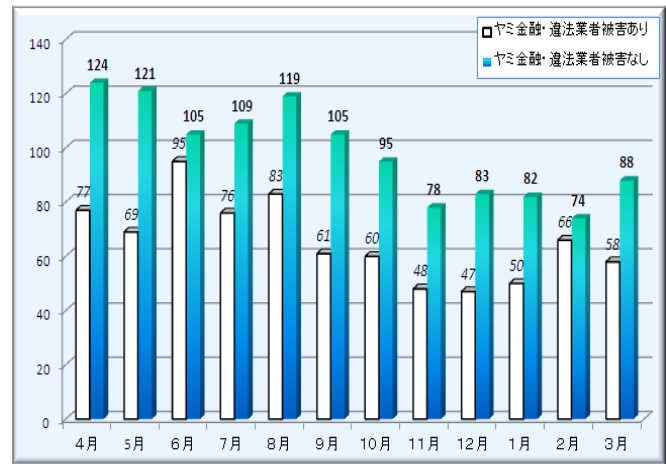
「登録」1,350件における本人以外からの申立ては25件であった。内訳は、親権者（自粛対象者が未成年）が3件、成年後見人が6件、保佐人が14件、補助人が2件である。

## VI ヤミ金被害等に関する相談状況

### 1. 受付件数

(単位：件)

本年度におけるヤミ金被害関連の相談・問合せは1,973件であり、相談全体(42,886件)の4.6%を占める。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあってる」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が790件(40.0%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が1,183件(60.0%)であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。月度の推移は図24のとおりである。



(図 24)

年度別比較においては、平成22年度は前年度(平成21年度)対比-30.9%と大幅な減少となったが、本年度と平成22年度との比較では-219件(-10.0%)となっている。(表14)

(単位：件、%)

| 年度<br>分類      | 20年度  | 21年度  | 22年度  | 23年度 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 年度計    |        |
|---------------|-------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|--------|
|               |       |       |       | 4月   | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 対前年増減率 |        |
| ヤミ金融・違法業者被害あり | 1,585 | 1,123 | 852   | 77   | 69  | 95  | 76  | 83  | 61  | 60  | 48  | 47  | 50  | 66  | 58  | 790    | -7.3%  |
| ヤミ金融・違法業者被害なし | 2,318 | 2,050 | 1,340 | 124  | 121 | 105 | 109 | 119 | 105 | 95  | 78  | 83  | 82  | 74  | 88  | 1,183  | -11.7% |
| 合計            | 3,903 | 3,173 | 2,192 | 201  | 190 | 200 | 185 | 202 | 166 | 155 | 126 | 130 | 132 | 140 | 146 | 1,973  | -10.0% |

(表 14)

### 2. 対応結果

ヤミ金被害を訴えた相談者1,973人に対し、できる限りの助言や情報提供を行ったが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の1,410件(71.5%)、次いで「他機関の紹介」488件(24.7%)等であった。(表15)

なお、他機関を案内した488件における案内先は、「警察」が422件であり、全体の86.5%を占める。警察

(単位：件、%)

| 分類                | 被害あり/なし |       | 合計    | 構成比    |
|-------------------|---------|-------|-------|--------|
|                   | 被害あり    | 被害なし  |       |        |
| 協会の指導による処理・是正・助言等 | 377     | 1,033 | 1,410 | 71.5%  |
| 他機関への紹介           | 398     | 90    | 488   | 24.7%  |
| 情報提供              | 14      | 57    | 71    | 3.6%   |
| その他               | 1       | 3     | 4     | 0.2%   |
| 合計                | 790     | 1,183 | 1,973 | 100.0% |

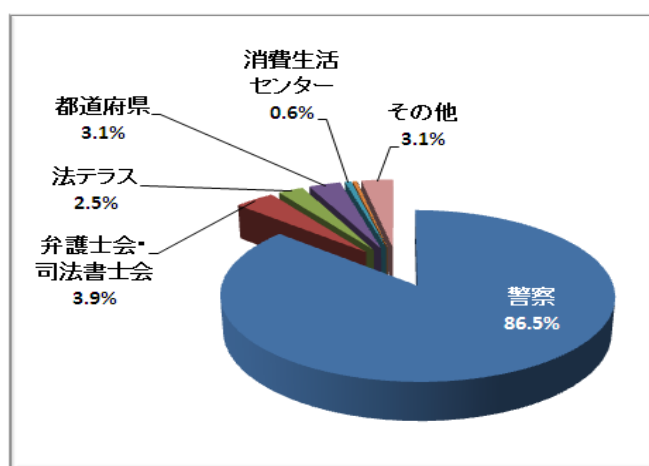
(表 15)

以外では、「弁護士会・司法書士会」が19件(3.9%)、「都道府県」が15件(3.1%)「法テラス」が12件(2.5%)等であった。(図25)

相談対応において、資金需要者等の利益の保護を第一として、振り込み詐欺救済法\*による振り込み預金口座の取引停止等の対処の可能性について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後における生活再建支援を案内している。

また、入手したヤミ金関連情報を金融庁・財務局・警察当局へ提供し被害の拡大防止に努めている。

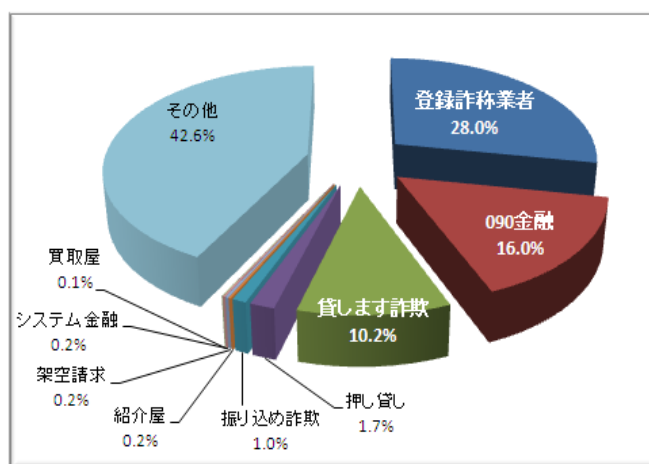
\*振り込み詐欺救済法：正式名称「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」



(図25)

### 3. 手口別分類

手口別集計では、登録番号や協会番号等を詐称する「登録詐称業者」が552件(28.0%)と最も多く、次いで携帯電話でやりとりをする「090金融」が316件(16.0%)、融資をちらつかせ保証料・保険金などと称してだまし取る「貸します詐欺」が201件(10.2%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が33件(1.7%)等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であることに間違いはないものの、手口として特定できない事案である。(図26)



(図26)

手口別の上位5項目を平成22年度と比較すると、「登録詐称業者」及び「振り込み詐欺」ともに減少しているのに対し、「貸します詐欺」が、+79.5%と大幅な増加がみられる。(表16)

なお、「クレジットカードのショッピング枠現金化商法」に関する相談は、基本的に社団法人日本クレジット協会等を紹介している。

(単位:件、%)

| 分類     | 年度   |      |      |      | 前年対比<br>増減率 |
|--------|------|------|------|------|-------------|
|        | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 |             |
| 登録詐称業者 | 734  | 939  | 599  | 552  | -7.8%       |
| 090金融  | 260  | 439  | 293  | 316  | 7.8%        |
| 貸します詐欺 | 213  | 248  | 112  | 201  | 79.5%       |
| 押し貸し   | 99   | 141  | 32   | 33   | 3.1%        |
| 振り込み詐欺 | 102  | 97   | 37   | 19   | -48.6%      |

(表16)

以上



### 相談・紛争解決委員会名簿

相談・紛争解決委員会は、相談・苦情・紛争解決に関する業務の中立・公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、本名簿の委員によって構成されている。

#### <相談・紛争解決委員会>

(敬称略)

|           | 氏 名    | 所 属 ・ 役 職 等                                  |
|-----------|--------|--|
| 委員長       | 深澤 武久  | 弁護士<br>(元最高裁判所判事・元東京弁護士会会長)                  |
| 副委員長      | 中津川 彰  | 弁護士<br>(元最高検察庁総務部長検事・元日本公証人連合会会長)            |
| 副委員長      | 渡邊 剛男  | 弁護士<br>(元名古屋高等裁判所民事部総括判事)                    |
| 委員 (公益理事) | 勝部 三枝子 | 財団法人消費科学センター 理事長                             |
| 委員        | 立花 宏   | 株式会社情報通信総合研究所 特別研究員<br>(前社団法人日本経済団体連合会 専務理事) |
| 委員        | 高木 伸   | 一般社団法人全国銀行協会 理事                              |
| 委員        | 片岡 義広  | 顧問弁護士 片岡総合法律事務所                              |
| オブザーバー    | 二村 浩一  | 顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所                           |
| オブザーバー    | 飯島 巖   | 日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者 (会長)                     |

#### <紛争解決委員候補>

(敬称略)

|          | 氏 名    | 所 属 ・ 役 職 等         |
|----------|--------|---------------------|
| 紛争解決委員候補 | 五十嵐 裕美 | 弁護士 東京弁護士会 (第46期)   |
| 紛争解決委員候補 | 福崎 真也  | 弁護士 東京弁護士会 (第49期)   |
| 紛争解決委員候補 | 飯田 豊浩  | 弁護士 第一東京弁護士会 (第56期) |

## 日本貸金業協会支部

平成24年4月1日

| No | 支部   | 電話番号         | FAX番号        | 住所   |
|----|------|--------------|--------------|--|
| 1  | 北海道  | 011-222-6033 | 011-271-9766 | 〒064-0804 北海道札幌市中央区南4条西6丁目8番地 晴ばれビル10階             |
| 2  | 宮城県  | 022-227-3844 | 022-262-5558 | 〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階                |
| 3  | 岩手県  | 019-651-2767 | 019-654-5146 | 〒020-0025 岩手県盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1階                   |
| 4  | 福島県  | 024-536-3211 | 024-536-3377 | 〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10                            |
| 5  | 秋田県  | 018-863-1732 | 018-863-1791 | 〒010-0951 秋田県秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5階                 |
| 6  | 青森県  | 017-721-2530 | 017-721-2536 | 〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階              |
| 7  | 山形県  | 023-646-2010 | 023-646-2012 | 〒990-0833 山形県山形市春日町2-24 山和ビル1階南号室                  |
| 8  | 東京都  | 03-5739-3021 | 03-5739-3023 | 〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階                  |
| 9  | 神奈川県 | 045-227-9518 | 045-641-0516 | 〒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               |
| 10 | 埼玉県  | 048-824-0894 | 048-824-0917 | 〒330-0074 埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3階             |
| 11 | 千葉県  | 043-284-4100 | 043-284-1999 | 〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル7階                  |
| 12 | 山梨県  | 055-226-7820 | 055-226-7821 | 〒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          |
| 13 | 栃木県  | 028-624-0604 | 028-624-0540 | 〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F                    |
| 14 | 茨城県  | 029-222-3558 | 029-232-1512 | 〒310-0801 茨城県水戸市桜川1-1-25 大同生命水戸ビル8階                |
| 15 | 群馬県  | 027-260-8582 | 027-260-8583 | 〒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       |
| 16 | 新潟県  | 025-222-7311 | 025-222-7312 | 〒951-8067 新潟県新潟市中央区本町通六番町1141-1 ストックビル新潟一番館6階      |
| 17 | 長野県  | 026-269-0360 | 026-224-3370 | 〒380-0921 長野県長野市大字栗田995-1 倉石ビル2階                   |
| 18 | 愛知県  | 052-752-1020 | 052-752-1030 | 〒464-0067 愛知県名古屋市中千種区池下1-4-17 オクト王子ビル2階            |
| 19 | 静岡県  | 054-255-8484 | 054-255-8480 | 〒420-0856 静岡県静岡市葵区駿府町2-6 エル・シー・ビル3階                |
| 20 | 三重県  | 059-226-9777 | 059-226-9417 | 〒514-0006 三重県津市広明町352-4 榊新六屋一ビル2階                  |
| 21 | 岐阜県  | 058-253-2959 | 058-253-2959 | 〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル                        |
| 22 | 石川県  | 076-231-1200 | 076-222-3222 | 〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階               |
| 23 | 福井県  | 0776-21-5508 | 0776-27-7296 | 〒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            |
| 24 | 富山県  | 076-444-2324 | 076-444-2363 | 〒930-0005 富山県富山市新桜町6-24 COI富山新桜町ビル3階               |
| 25 | 大阪府  | 06-6260-0921 | 06-6260-0923 | 〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋MSビル5階               |
| 26 | 京都府  | 075-257-7490 | 075-257-7491 | 〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下丸木材木町670-1 吉岡御池ビル4階       |
| 27 | 兵庫県  | 078-392-3781 | 078-392-5412 | 〒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            |
| 28 | 奈良県  | 0742-23-9535 | 0742-23-9537 | 〒630-8227 奈良県奈良市林小路町24 福田ビル2階                      |
| 29 | 和歌山県 | 073-471-5245 | 073-471-5246 | 〒640-8341 和歌山県和歌山市黒田1-1-19 阪和第一ビル3階                |
| 30 | 滋賀県  | 077-525-3860 | 077-525-6363 | 〒520-0056 滋賀県大津市末広町4-5 NS大津ビル1階                    |
| 31 | 広島県  | 082-546-0136 | 082-246-0943 | 〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階                 |
| 32 | 山口県  | 083-973-6220 | 083-973-6221 | 〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ワイズビル2階              |
| 33 | 岡山県  | 086-803-0001 | 086-803-0002 | 〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル3階                |
| 34 | 鳥取県  | 0857-26-2430 | 0857-26-2473 | 〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217                              |
| 35 | 島根県  | 0852-24-2229 | 0852-24-2163 | 〒690-0002 島根県松江市大正町414 スズキビル2階                     |
| 36 | 香川県  | 087-833-0888 | 087-835-2181 | 〒760-0018 香川県高松市天神前6-32 香川県交通ビル5階                  |
| 37 | 愛媛県  | 089-946-4000 | 089-921-9080 | 〒790-0005 愛媛県松山市花園町3-1 佐伯ビル2階                      |
| 38 | 徳島県  | 088-622-7833 | 088-626-0044 | 〒770-0847 徳島県徳島市幸町3-5-2 出口ビル2階                     |
| 39 | 高知県  | 088-824-1495 | 088-871-7909 | 〒780-0870 高知県高知市本町2-2-29 畑山ビル6階                    |
| 40 | 熊本県  | 096-322-3640 | 096-326-0531 | 〒860-0845 熊本県熊本市中央区上通町7番32号 熊本県蚕糸会館内               |
| 41 | 大分県  | 097-573-8080 | 097-573-8181 | 〒870-0037 大分県大分市東春日町17-19 大分県ソフトパーク内 大分ソフィアプラザビル4階 |
| 42 | 鹿児島県 | 099-214-9295 | 099-250-1292 | 〒890-0063 鹿児島県鹿児島市鴨池1-31-6 財宝鴨池ビル4F                |
| 43 | 宮崎県  | 0985-35-6256 | 0985-35-6257 | 〒880-0803 宮崎県宮崎市旭1-6-17 マリンビル2階 2-C                |
| 44 | 福岡県  | 092-721-0117 | 092-721-0308 | 〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 サンライフ第2ビル3階             |
| 45 | 佐賀県  | 0952-23-7375 | 0952-24-1625 | 〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18                         |
| 46 | 長崎県  | 095-824-5503 | 095-824-5504 | 〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階                    |
| 47 | 沖縄県  | 098-866-0555 | 098-866-0481 | 〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室            |

## 日本貸金業協会の運営方針

新しい貸金市場を実現するため 中立・公正な信頼される  
自主規制機関をめざす

### 【基本理念】

1. 健全な資金の供給により国民経済の発展に貢献する
2. 社会から信頼され安心して利用していただける新しい貸金市場をつくる
3. 中立・公正な自主規制機関として自立する

### 【行動指針】

1. 社会から信頼される新しい貸金市場をつくろう
2. 自信と誇りの持てる協会にしよう
3. 迅速・丁寧・誠実な対応を心がけよう
4. 無駄をなくして効率的な仕事をしよう
5. 風通しの良い明るい職場にしよう



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

平成 23 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日)

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター  
〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階  
電話 03-5739-3861  
発行日 平成 24 年 5 月 15 日