

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日)



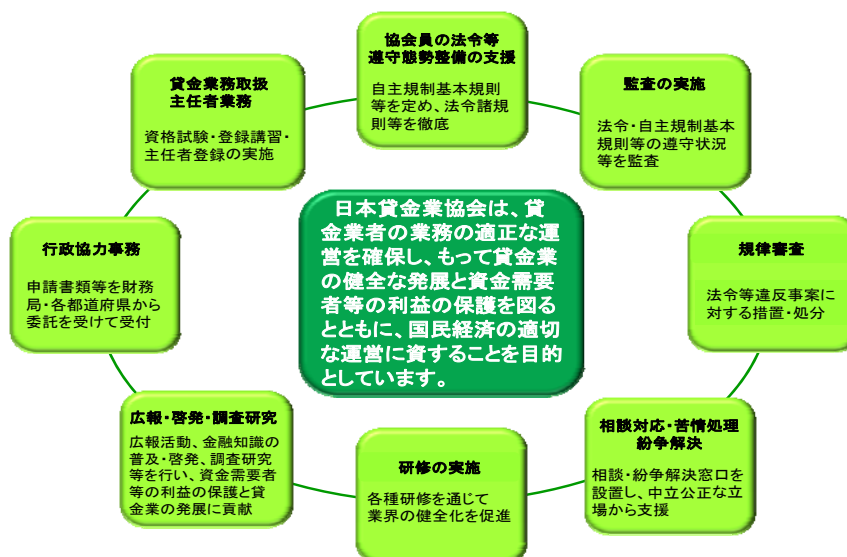
平成 26 年 6 月 2 日

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。

【業務内容】



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。）の貸金業相談・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、「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 25 年度において相談対応・苦情処理・紛争解決等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「債務相談」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「生活再建支援カウンセリング」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」

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。

要旨

I 概況

1. 総アクセス数

平成 25 年度（平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 35,964 件、「苦情」が 95 件であり、相談・苦情の小計は、36,059 件であった。「紛争」の受付件数は 17 件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 36,076 件となっている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度（平成 24 年度）対比－3,659 件（－9.2%）、「苦情」が－22 件（－18.8%）、「相談・苦情」の小計では－3,681 件（－9.3%）であった。相談・苦情とも平成 22 年度以降、連続して減少傾向となっている。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情のアクセス者 36,059 人の内、「男性」が 18,137 人（50.3%）、「女性」が 17,784 人（49.3%）、不明が 138 人（0.4%）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 28,085 人（77.9%）、「親族」が 3,082 人（8.5%）、「配偶者」が 1,614 人（4.5%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 473 人（1.3%）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、協会の紹介による「協会員」が 16,325 件（45.3%）、「電話帳・104」が 4,136 件（11.5%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 3,585 件（9.9%）、行政相談窓口からの紹介の「行政窓口」が 774 件（2.1%）等であった。

II 相談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、35,964 件であり、月間の平均件数は 2,997 件であった。前年度との比較では、－3,659 件（－9.2%）であった。

2. 相談内容

相談内容別（構成比）では、「業者の連絡先」が 13,714 件（38.1%）、「契約内容」が 5,802 件（16.1%）、「貸付自粛依頼・撤回」が 4,592 件（12.8%）、「融資関連」が 2,490 件（6.9%）、「登録業者確認」が 1,280 件（3.6%）、「返済困難」が 1,084 件（3.0%）等であった。

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るが、対応結果（構成比）は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 21,545 件（59.9%）、次いで「情報提供」の 8,337 件（23.2%）、「他機関への紹介」の 4,064 件（11.3%）等であった。

なお、「他機関への紹介（4,064 件）」として案内した先は、「信用情報機関」が 1,452 件（35.7%）、「警察」が 679 件（16.7%）、「法テラス」が 540 件（13.3%）、「都道府県」が 406 件（10.0%）、「弁護士会・司法書士会」が 225 件（5.5%）等であった。

4. 生活再建支援カウンセリング

新規相談者 121 人に対し 488 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。また、前年度からの継続相談者 98 人に対して行った面接等 666 回を合わせると、本年度における面接等の合計は、219 人で 1,154 回となった。なお、1,154 回のうち面接相談が 170 回（構成比：14.7%）、電話相談が 984 回（構成比：85.3%）である。

5. ヤミ金被害等に関する相談状況

ヤミ金被害関連の相談は 1,437 件であり、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いる」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 567 件（39.5%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 870 件（60.5%）であった。ヤミ金被害相談は、平成 21 年度以降減少傾向が続いていたが、本年度は、平成 24 年度との比較で+224 件（+18.5%）と増加している。

Ⅲ 苦情

1. 受付件数

苦情として処理した件数は 95 件であり、月間の平均件数は 7.9 件であった。また、前年度との比較では、-22 件（-18.8%）であった。

2. 苦情内容

苦情内容別（構成比）では、「契約内容」が 28 件（29.5%）、「事務処理」が 25 件（26.3%）、「取立て行為」が 16 件（16.8%）、「帳簿の開示」が 10 件（10.5%）、「過払金」及び「個人情報」が各々 5 件（5.3%）、「融資関連」が 4 件（4.2%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が 2 件（2.1%）であった。

3. 処理結果

協会に寄せられた苦情 95 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」により解決したものが 86 件と全体の 90.5%であった。なお、平成 26 年 3 月末現在における継続中の事案は 1 件である。

Ⅳ 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

平成 26 年 3 月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで 2,113 社（協会員 1,246 社、非協会員 867 社）であり、うち契約締結貸金業者は 2,111 社、契約率は 99.9%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 17 件であり、前年度との比較では+10 件（+142.9%）であった。

3. 紛争解決手続の対応結果

本年度に紛争解決手続を実施した事案 18 件（平成 24 年度からの繰越し事案 1 件を含む）については、本年度において 9 件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が 4 件、「取下げ」が 4 件、「不調」が 1 件であった。

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けているが、本年度においては、「登録」が 1,746 件、「撤回」が 567 件、「訂正」が 1 件、合計で 2,314 件であった。前年度と比較すると +160 件（+7.4%）と増加した。

2. 法定代理人等による申告

「登録」1,746 件のうち、本人以外からの申立ては 37 件であった。内訳は、親権者(対象者が未成年)が 9 件、成年後見人が 10 件、保佐人が 12 件、補助人が 5 件、その他が 1 件であった。

VI 広報・講演等活動状況

1. 平成 25 年 9 月 25 日、26 日の両日、東京四ツ谷の主婦会館プラザエフにおいて、昨年度に引き続き消費者と深いかかわりを持つ消費者団体（13 団体）に向けて、当協会における平成 24 年度の活動状況や貸金市場の状況等についての報告会（第 3 回）「これからの健全な貸金市場をめざして」を実施した。
2. 平成 25 年 12 月 4 日、国民生活センターと多重債務問題等に関する意見交換会を行った。
3. 資金需要者等の一層の相談機会拡充に向けた取り組みとして、全国の主な消費生活センター 126 か所に対して延べ 264 回の訪問を行った。また、財務局、国民生活センター、消費生活センター等、21 団体（受講者数：784 人）の要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の相談対応能力向上を目的として実施する研修会に講師を派遣した。
4. 協会員におけるお客様対応の側面支援として、協会員 6 社（受講者数：370 人）からの要請に基づき、お客様相談に従事する社員及び貸金業務取扱主任者に対し、お客様対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ法の習得及び金融 ADR の理解等を目的とした社内研修会に講師を派遣した。
5. 協会員・非協会員を対象とした業務研修会（9 地区 10 会場）において、顧客サービスの一層の向上を図るための具体的方法として、融資申込みから返済相談等のお客様とのあらゆる接点にカウンセリング手法を活用したアプローチの導入を提案した。
6. 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に提供するため、「センターだより」を 4 回発行した。
7. 消費者の利便性向上の観点より、協会ホームページの改修を行った。
8. 東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成 25 年 4 月 25 日、平成 25 年 11 月 11 日）へ参加・協力した。

平成 25 年度年次報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目次

I 概況	2
1. 総アクセス数	
2. 受付状況の推移（相談・苦情）	
3. アクセス者の属性（相談・苦情）	
4. アクセス媒体（相談・苦情）	
II 相談	6
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	
5. ヤミ金被害等に関する相談状況	
III 苦情	17
1. 受付件数	
2. 苦情内容	
3. 処理結果	
IV 紛争	22
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結果	
V 貸付自粛	24
1. 受付件数	
2. 法定代理人等による申告	
VI 広報・講演等活動状況	25
1. 消費者団体への活動報告会開催	
2. 国民生活センターとの意見交換会の実施	
3. 資金需要者等の一層の相談機会拡充に向けた取り組み	
4. 協会員における相談対応の側面支援	
5. 業務研修会への出講	
6. 「センターだより」の発行	
7. 協会ホームページの改修	
8. 東京都主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加	

I 概況

1. 総アクセス数

平成25年度（平成25年4月1日～平成26年3月31日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が35,964件、「苦情」が95件であり、相談・苦情の小計は、36,059件であった。

また、「紛争」の受理件数は17件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は36,076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35,861件（99.5%）、東京本部の相談・紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来訪による受け付けが158件（0.4%）、文書等によるものが40件（0.1%）であった。

（単位：件）

	22年度	23年度	24年度	25年度												年度計	前年度対比増減率
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
相談	46,263	42,886	39,623	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	35,964	-9.2%
苦情	352	247	117	14	7	10	7	11	5	4	9	7	3	8	10	95	-18.8%
小計	46,615	43,133	39,740	3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	3,071	2,831	2,511	2,821	2,719	3,113	36,059	-9.3%
紛争	5	7	7	2	1	1	2	0	2	2	1	0	1	2	3	17	142.9%
合計	46,620	43,140	39,747	3,476	3,547	3,055	3,186	2,870	2,867	3,073	2,832	2,511	2,822	2,721	3,116	36,076	-9.2%

※「紛争」は平成22年10月1日より業務を開始

（表1）

<特記事項>

◇ 東日本大震災被災者からの相談への対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者からの相談に対し、発生直後より、平成25年3月末日までに274件の対応を行ったが、本年度においては上半期が1件、下半期が2件となっており、累計では277件である。苦情事案は発生していない。

なお、協会員による被災者専用の特設相談窓口は、一般相談窓口への切り替えが進んでいるが、被災者からの相談に対しては引き続き丁寧な対応を行っている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度（平成 24 年度）対比-3,659 件（-9.2%）、「苦情」が-22 件（-18.8%）、「相談・苦情」の小計では-3,681 件（-9.3%）であった。相談・苦情とも平成 22 年度以降、連続して減少傾向となっている。（表 2、図 1・2）

<相談>

年度	月							計	前年対比増減率	(単位:件、%)	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月					
22年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879	-9.7%	年度計	前年対比増減率	
23年度	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%			
24年度	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%			
25年度	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	18,939	-3.3%			
22年度	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	23,384	+2.5%	46,263	-3.9%	
23年度	3,596	3,459	2,896	3,301	3,847	3,964	21,063	-9.9%	42,886	-7.3%	
24年度	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	20,034	-4.9%	39,623	-7.6%	
25年度	3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	17,025	-15.0%	35,964	-9.2%	

<苦情>

年度	月							計	前年対比増減率	(単位:件、%)	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月					
22年度	56	28	30	59	33	29	235	-40.2%	年度計	前年対比増減率	
23年度	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%			
24年度	15	14	10	10	9	12	70	-53.6%			
25年度	14	7	10	7	11	5	54	-22.9%			
22年度	15	27	10	25	23	17	117	-70.2%	352	-55.2%	
23年度	19	19	19	12	20	7	96	-17.9%	247	-29.8%	
24年度	12	11	5	4	10	5	47	-51.0%	117	-52.6%	
25年度	4	9	7	3	8	10	41	-12.8%	95	-18.8%	

<相談+苦情>

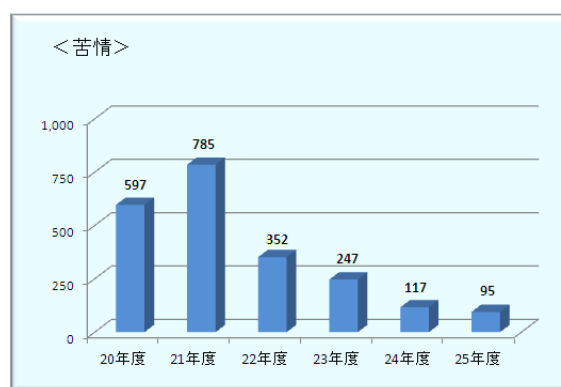
年度	月							計	前年対比増減率	(単位:件、%)	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月					
22年度	3,974	3,758	4,561*	3,626	3,528	3,667	23,114	-10.1%	年度計	前年対比増減率	
23年度	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	-4.9%			
24年度	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	-10.5%			
25年度	3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	18,993	-3.4%			
22年度	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	23,501	+1.3%	46,615	-4.7%	
23年度	3,615	3,478	2,915	3,313	3,867	3,971	21,159	-10.0%	43,133	-7.5%	
24年度	3,458	3,500	3,148	3,271	3,246	3,458	20,081	-5.1%	39,740	-7.9%	
25年度	3,071	2,831	2,511	2,821	2,719	3,113	17,066	-15.0%	36,059	-9.3%	

※平成22年6月：
貸金業法完全施行

(表 2)



(図 1)

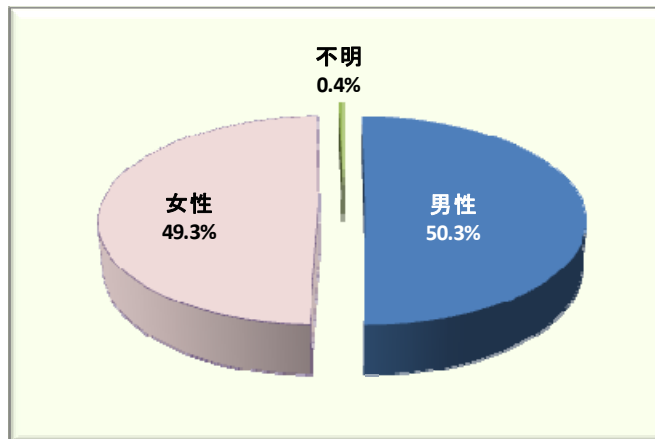


(図 2)

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

(1) 男女別

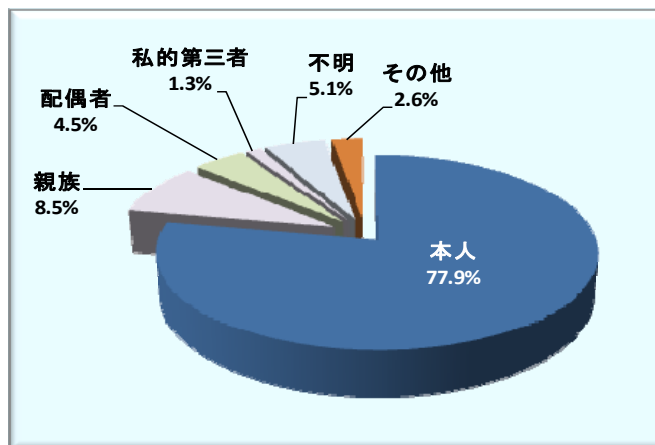
相談・苦情アクセス者 36,059 人の内、「男性」が 18,137 人 (50.3%)、「女性」が 17,784 人 (49.3%)、不明が 138 人 (0.4%) であった。(図 3)



(図 3)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」

相談・苦情アクセス者を債務を抱えた本人と本人以外（配偶者や親族等）に分類すると、「債務者本人」が 28,085 人 (77.9%)、「親族」が 3,082 人 (8.5%)、「配偶者」が 1,614 人 (4.5%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 473 人 (1.3%)、「不明」が 1,851 人 (5.1%)、「その他」が 954 人 (2.6%) であった。(図 4)



(図 4)

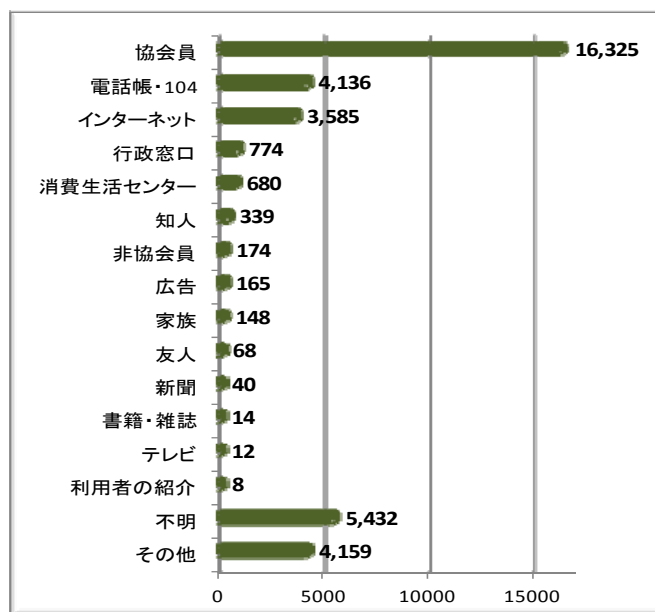
4. アクセス媒体（相談・苦情）

(単位：件)

(1) 分類

“協会を知り得た媒体” の分類では、協会の紹介による「協会員」が 16,325 件 (45.3%) と最も多く、次いで「電話帳・104」が 4,136 件 (11.5%)、協会ホームページ等による「インターネット」が 3,585 件 (9.9%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 774 件 (2.1%) 等であった。

なお、「その他」は、CIC、JICC、弁護士、法テラス、警察署等からの紹介である。(図 5)

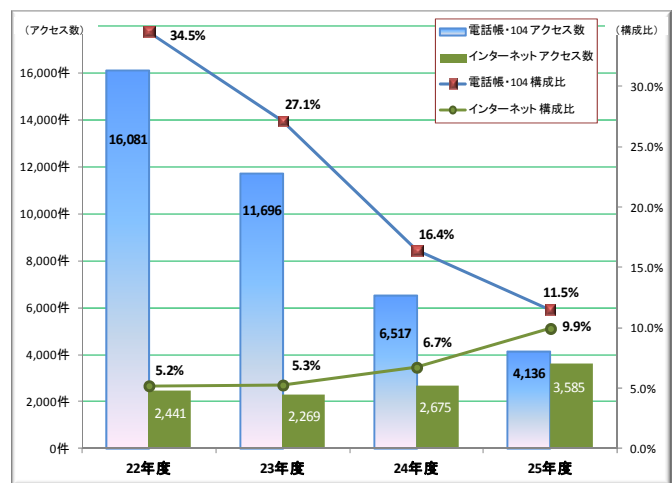


(図 5)

(2) アクセス媒体の年次推移（平成22年度～平成25年度のアクセス数・構成比）

「協会員」に次ぐ媒体である「電話帳・104」と「インターネット」のアクセス数を平成22年度と比較すると、「電話帳・104」が-11,945件（-74.3%）と大きく減少しているのに対し、「インターネット」は、+1,144件（+46.9%）と増加しており「電話帳・104」に接近している。（図6）

（単位：件、%）



（図6）

<参考>

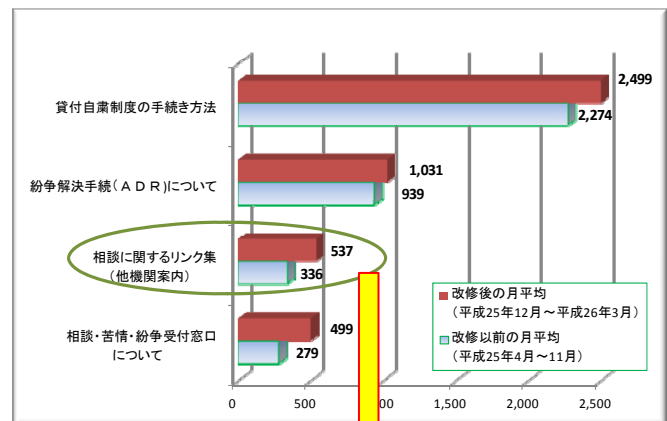
協会ホームページ「一般のみなさまへ」の閲覧状況について

相談・紛争解決センターでは、平成25年11月下旬、資金需要者等の利便性向上を目的として協会ホームページ「一般のみなさまへ」の改修を行った。※28頁参照

閲覧数において、改修以前の月平均と改修後の月平均を比較すると、「貸付自粛制度の手続き方法」が+225件（+9.9%）、「紛争解決手続（ADR）について」が+92件（+9.8%）、「相談に関するリンク集（他機関案内）」が+201件（+59.8%）、「相談・苦情・紛争受付窓口について」が+220件（+78.9%）とそれぞれ増加している。（図7）

なお、「相談に関するリンク集」のうち、貸金業者の登録番号や商号等が確認できる金融庁の「登録貸金業者情報検索サービス」の閲覧数が、+215件（+192.0%）と増加が顕著である。（図8）

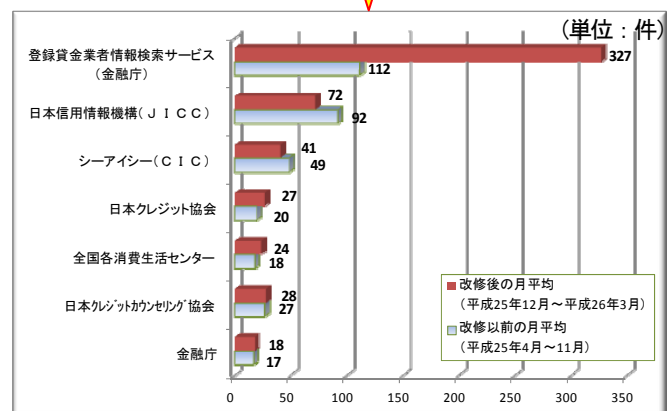
（単位：件）



<相談に関するリンク集

537件の内訳>

（図7）



（図8）

Ⅱ 相 談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、表3のとおり 35,964 件であり、月間の平均件数は 2,997 件であった。月次推移は図9のとおりである。

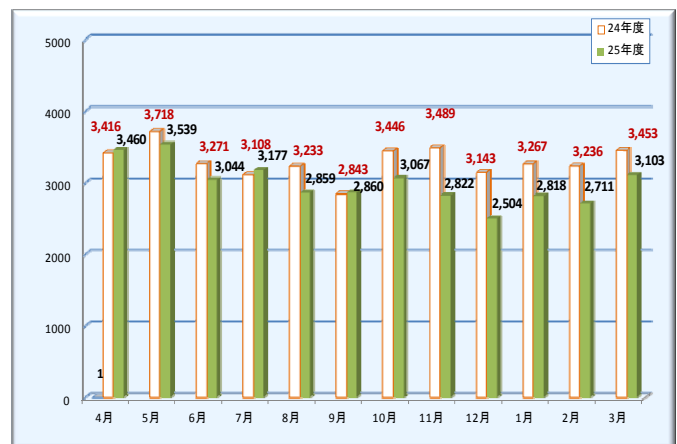
前年度との比較では、-3,659 件 (-9.2%) であった。

(単位：件、%)

分類	年度	25年度												年間計	
		24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	対前年増減率
業者の連絡先	14,208	1,317	1,416	1,197	1,238	1,146	1,072	1,154	1,009	937	1,073	1,000	1,155	13,714	-3.5%
契約内容	6,730	612	562	413	460	390	392	487	473	428	511	509	565	5,802	-13.8%
貸付自粛依頼・撤回	4,564	396	397	335	435	384	382	431	352	319	398	344	419	4,592	0.6%
融資関連（借入相談等）	2,715	215	232	208	226	189	198	217	189	172	192	215	237	2,490	-8.3%
登録業者確認	2,010	125	130	116	116	93	119	93	109	96	101	89	93	1,280	-36.3%
返済困難	1,268	97	105	88	96	91	88	77	104	74	86	90	88	1,084	-14.5%
信用情報	1,185	104	81	85	87	74	72	89	75	51	68	59	75	920	-22.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	679	80	99	99	68	66	70	77	80	60	60	50	61	870	28.1%
ヤミ金融・違法業者被害あり	534	50	43	55	44	57	57	48	55	38	37	45	38	567	6.2%
身分証明書等の紛失等	576	53	57	51	27	36	43	34	51	61	37	37	38	525	-8.9%
過払金	977	49	47	40	46	32	25	37	32	26	37	30	50	451	-53.8%
返済義務	460	31	26	26	32	21	30	33	27	29	22	20	26	323	-29.8%
金利・計算方法	176	12	15	6	14	8	13	12	10	13	9	12	7	131	-25.6%
帳簿の開示	104	9	9	4	5	4	6	1	3	5	8	6	8	68	-34.6%
ダイレクトメール	71	2	6	6	7	4	6	7	5	5	7	7	6	68	-4.2%
保証人関係	50	2	4	8	7	4	7	1	2	5	4	1	1	46	-8.0%
自己破産・調停・民事再生手続き	44	2	1	2	6	1	3	5	3	1	4	1	1	30	-31.8%
手数料	33	3	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	5	20	-39.4%
その他	3,239	301	307	303	261	259	276	263	242	183	163	195	230	2,983	-7.9%
計	39,623	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	35,964	-9.2%

(表 3)

アクセス方法別では、電話による受付が 35,780 件 (99.5%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による受付が 157 件 (0.4%)、文書によるものが 24 件 (0.1%)、その他が 3 件であった。

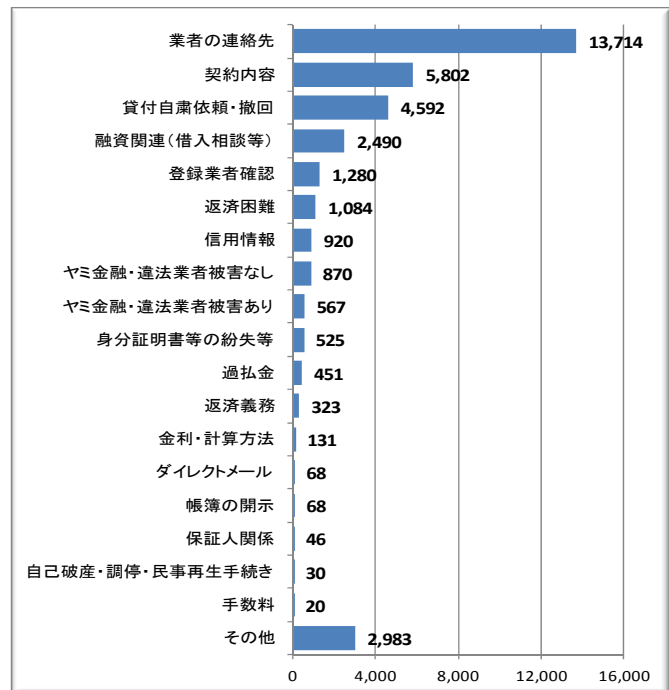


(図 9)

2. 相談内容

(単位：件)

相談内容別（構成比）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 13,714 件（38.1%）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 5,802 件（16.1%）、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が 4,592 件（12.8%）、融資先を紹介してほしいといった「融資関連」が 2,490 件（6.9%）、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 1,280 件（3.6%）、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 1,084 件（3.0%）等であった。（図 10）



(図 10)

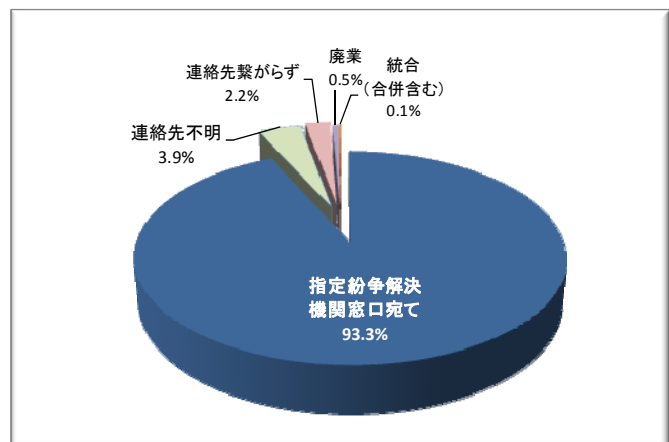
＜相談内容分類上位の詳細＞

(1) 「業者の連絡先」

「業者の連絡先」の 13,714 件を前年度の 14,208 件と比較すると -494 件（-3.5%）の減少となっている。

内容別では、図 11 のとおり「指定紛争解決機関窓口宛て」が 12,795 件（93.3%）、「連絡先不明」が 535 件（3.9%）、「連絡先繋がらず」が 298 件（2.2%）、「廃業」が 75 件（0.5%）、「統合」が 11 件（0.1%）であった。

小分類の内容は表 4 のとおりである。



(図 11)

小分類	内容
指定紛争解決機関窓口宛て	貸金業者から顧客宛てに送付された書面に、指定紛争解決機関として当協会の電話番号が表示されたことによる問合せ
連絡先不明	カードや明細書等が手元にないため、貸金業者の連絡先を知りたい 債権譲渡されたため、債権譲渡先の電話番号等を知りたい 問合せ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口を知りたい 104より協会を案内された
連絡先繋がらず	貸金業者の問合せ先（コールセンター含む）に電話が集中しているため、他の連絡先を知りたい
廃業	貸金業者の廃業により連絡先を知りたい
統合（合併含む）	貸金業者の統合（合併）により連絡先を知りたい

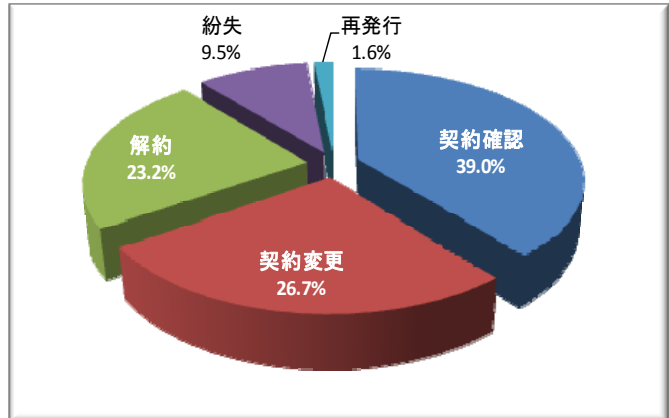
(表 4)

(2) 「契約内容」

「契約内容」の5,802件を前年度の6,730件と比較すると、-928件(-13.8%)と減少している。

内容別では、図12のとおり「契約確認」が2,262件(39.0%)、「契約変更」が1,547件(26.7%)、「解約」が1,347件(23.2%)、「紛失」が550件(9.5%)等であった。

小分類の内容は表5のとおりである。



(図12)

小分類	内容
契約確認	・契約内容（身に覚えがない契約等死亡含む）を確認したい ・暗証番号を確認したい ・支払額や残高の確認をしたい ・利用可能枠を確認したい
契約変更	・支払額や支払日を変更したい ・利用枠を変更したい ・引き落としの口座を変更したい ・名義等を変更したい ・記載内容を変更したい（住所・氏名・連絡先等）
解約	・カードの解約手続きをしたい（退会含む） ・親族からのカード解約の申出（契約者死亡のため）
紛失	・カードの紛失手続きをしたい
再発行	・カードの再発行手続きをしたい ・更新カードの解約等の手続きをしたい

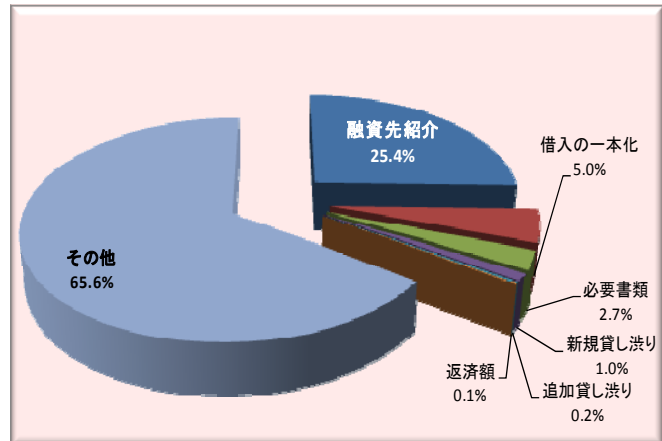
(表5)

(3) 「融資関連」

「融資関連」の2,490件を前年度の2,715件と比較すると、-225件(-8.3%)の減少であった。

内容別では、図13のとおり「融資先紹介」が633件(25.4%)、「借入の一本化」が125件(5.0%)、「必要書類」が66件(2.7%)、「新規貸し渋り」が26件(1.0%)等であった。

小分類の内容は表6のとおりである。



(図13)

小分類	内容
融資先紹介	借入先を紹介して欲しい等（協会への融資を希望するケースも含む）
借入の一本化	複数ある借入を一つにまとめた
新規貸し渋り	新規の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
追加貸し渋り	追加の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
必要書類	収入証明や配偶者証明（配偶者の同意含む）を徴求された等
返済額	返済額および返済期間について教えてほしい等
その他	上記以外の融資関連によるもの

(表6)

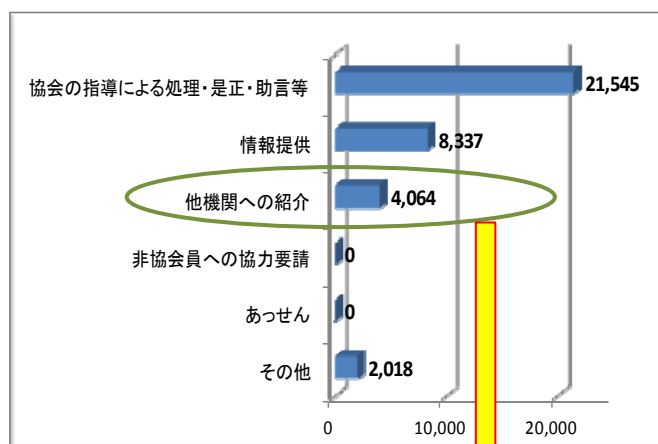
3. 対応結果

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るが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の21,545件(59.9%)、次いで「情報提供」の8,337件(23.2%)、「他機関への紹介」の4,064件(11.3%)等であった。(図14)

なお、「他機関への紹介(4,064件)」として案内した先は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,452件(35.7%)と最も多く、次いでヤミ金被害関連の相談先である「警察」が679件(16.7%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が540件(13.3%)、知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が406件(10.0%)、また主に債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が225件(5.5%)等であった。(図15)

なお、ヤミ金被害関連相談の紹介先である「警察」679件を前年度の386件と比較すると+293件(+75.9%)の増加となっている。

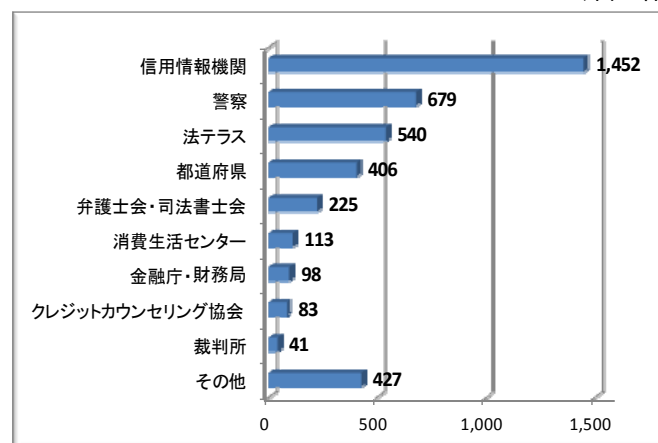
(単位:件)



(図14)

<他機関への紹介 4,064件の内訳>

(単位:件)



(図15)

<参考>

過払金に関する相談状況について

本年度における過払金関連の相談件数は 451 件であり、前年度との比較では、-526 件（-53.8%）の減少となっている。（表 7）

（単位：件、%）

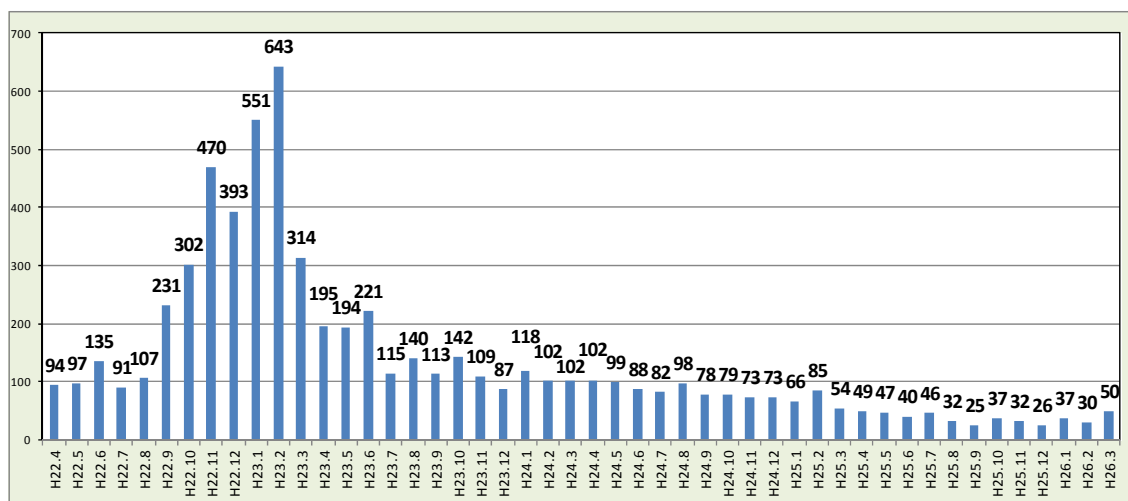
受付件数	23年度	24年度	25年度												年度計	前年度 対比 増減率
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
	1,638	977	49	47	40	46	32	25	37	32	26	37	30	50	451	-53.8%

（表 7）

過払金関連相談における平成 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、その後は平成 26 年 3 月まで長期的な減少傾向が見受けられる。（図 16）

過払金関連相談の推移（平成 22 年 4 月～平成 26 年 3 月）

（単位：件）



（図 16）

4. 生活再建支援カウンセリング

(1) 実施状況

相談対応のうち、多重債務問題の解決に向け、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、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。本年度において、新規相談者 121 人

新規／継続		本人／本人以外	債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	合計
新規相談者	相談者数		34人	87人	121人
	面接回数		126回	362回	488回
継続相談者	相談者数		33人	65人	98人
	面接回数		221回	445回	666回
合計	相談者数		67人	152人	219人
	面接回数		347回	807回	1,154回

(表 8)

(債務者本人：34 人、親族・配偶者：87 人) に対し 488 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。また、前年度からの継続相談者 98 人（債務者本人：33 人、親族・配偶者：65 人）に対して行った面接等 666 回を合わせると、本年度における面接等の合計は、219 人（債務者本人：67 人、親族・配偶者：152 人）で 1,154 回となった。（表 8）

なお、1,154 回のうち面接相談が 170 回（構成比：14.7%）、電話相談は 984 回（構成比：85.3%）である。

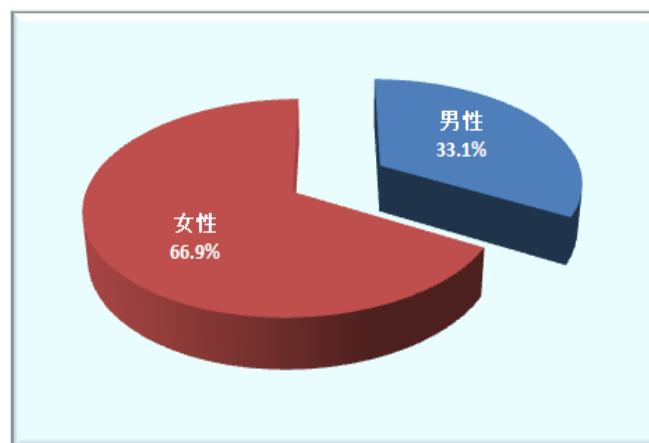
(2) 新規相談者の属性等

新規相談者 121 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 40 人（33.1%）、女性が 81 人（66.9%）であった。

(図 17)

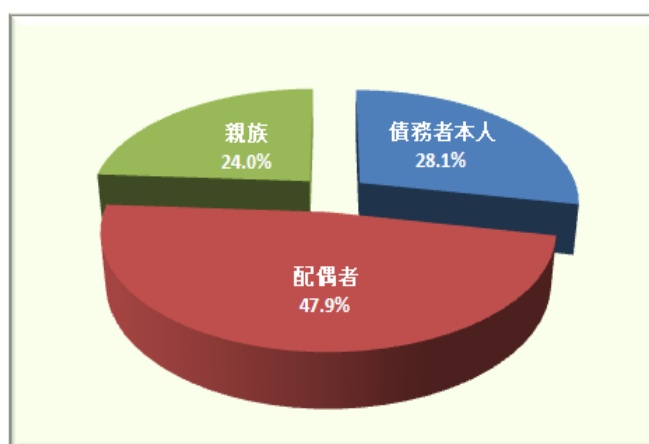


(図 17)

② 相談者と債務者本人との関係

債務者本人が 34 人（28.1%）、配偶者が 58 人（47.9%）、両親等の親族が 29 人（24.0%）であった。（図 18）

配偶者・親族からの相談が 71.9%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になりえる人物”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 18)

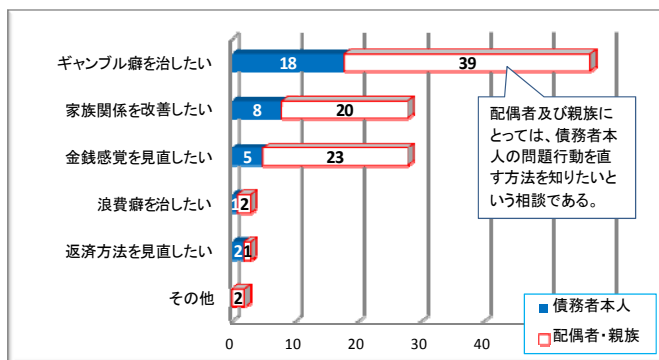
(単位:件)

③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題はさまざまな要因が複合的に絡み合っていることがほとんどである。一つの要因に限定することは困難だが、ここでは、相談者が抱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た。

まず、「ギャンブル癖を治したい」が57件(47.1%)、「家族関係を改善したい」が28件(23.1%)、「金銭感覚を見直したい」が28件(23.1%)、「浪費癖を治したい」が3件(2.5%)等であった。

なお、配偶者及び親族からの相談で、「ギャンブル癖を治したい」「金銭感覚を見直したい」等については、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものである。(図19)



(図19)

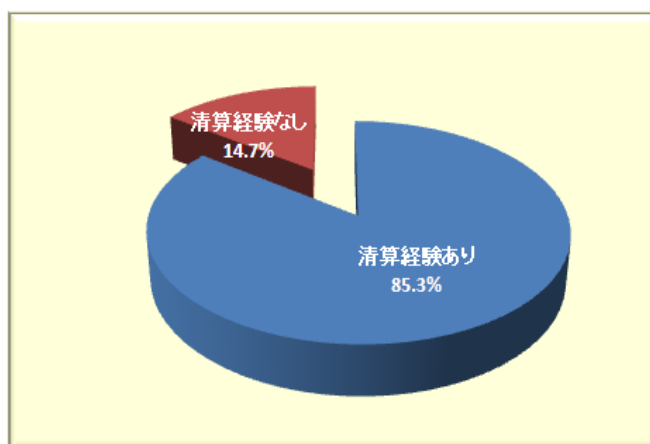
(3) 債務者本人の傾向

新規相談者121人中の債務者本人34人に対する「過去の清算経験の有無」と「債務を抱えた原因」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29人(85.3%)、「清算経験なし」が5人(14.7%)であった。(図20)「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。

なお、「清算経験あり」29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25人(86.2%)、「任意整理」が3人(10.3%)、「法的整理」が1人(3.4%)であった。

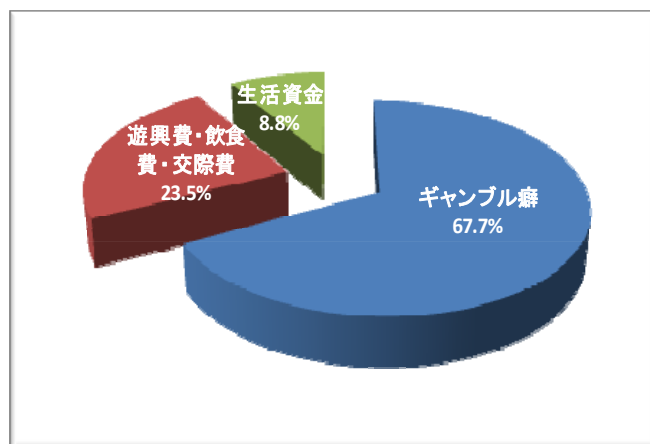


(図20)

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23人(67.7%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が8人(23.5%)、「生活資金」が3人(8.8%)であった。

(図21)



(図21)

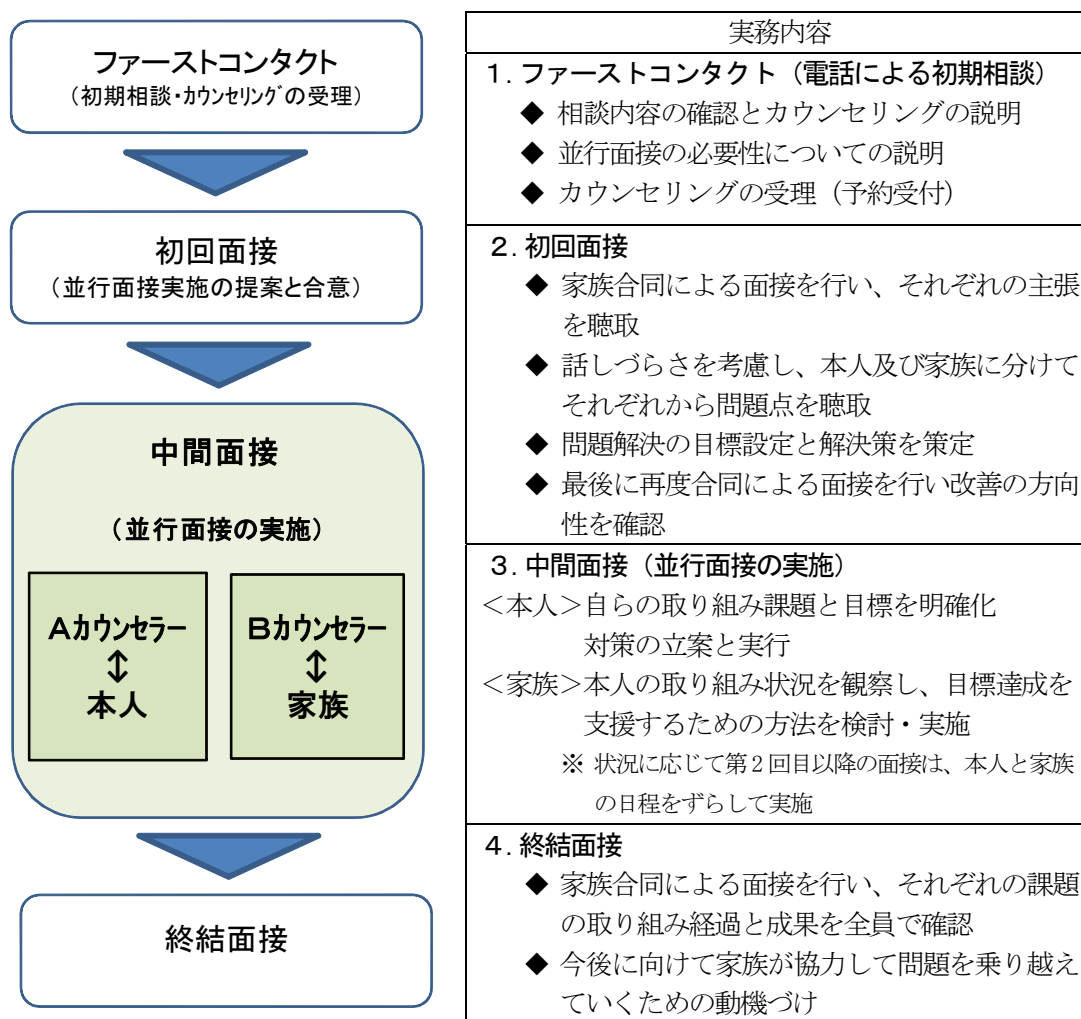
(4) 生活再建支援カウンセリング事例

多重債務問題に関する相談者には、浪費やギャンブル癖が原因（図 21 参照）となって債務を抱えてしまい、家族の信頼を失っている人が多い。そして信頼を失ったことがさらに本人の立ち直りと家族関係の回復を難しくしている場合がある。これらのことから多重債務問題は家族問題としての側面を持つといえる。

このような場合、相談・紛争解決センターでは状況に応じて家族ぐるみの生活再建支援カウンセリングを行っている。そうすることで、債務者本人にとっては問題となる行動改善への取り組みを家族から認められやすくなり、家族にとっては適切な関わり方が本人を変えることに繋がることを確認しやすくなる。その際、夫婦であれば傍に夫（妻）がいると正直に話しにくくなることを考慮し、夫婦それぞれに専任のカウンセラーが対応する“並行面接”を行う。この方法は、双方から正確な情報が得られるとともに、お互いの気持ちや考え方のギャップを調整しながら進めることができるため、問題解決までの期間が短縮できるというメリットがある。

このように家族の関わりは債務を抱えた本人への再発防止に向けた取り組みを成功させる重要な鍵となる。ここではその実施の流れと事例を紹介する。なお、平成 25 年度において並行面接を実施した人数は 20 組 40 人（121 人中 33.1%）であった。

① 並行面接の流れ



※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編集したものを掲載

② 事例

【ファーストコンタクト(電話)】 ※ 相談者プロフィール：30歳代の夫婦

- ◆ 相談内容（妻より）：今まで何度も肩代わりしてきたのに夫が借金を繰り返して困っている。
- ◆ 来談経緯：最寄りの消費生活センターに相談したところ協会を紹介された。
- ◆ カウンセリング方法の提案：生活再建支援カウンセリングについて説明したところ、ぜひ夫と一緒に受けたいとの希望があり初回面接の予約を受けた。



【初回面接】

1. 最初に夫婦合同での面接を行い、それぞれの言い分を聴取した。
《夫》 借金の原因はパチンコで、なかなかやめられなかったが、今は反省している。だから協会の貸付自粛制度と生活再建支援カウンセリングを受けることにも同意しているが、毎日妻が不機嫌なので、自分が悪いのは分かっているけどイライラしてしまう。
《妻》 夫を信用できない。パチンコをやめるなんて口だけで、そのうちまた繰り返す。反省しているなら少しでも小遣いを節約して返済に回そうとするはずだろう。それもせず、家ではぐうたらして家事や育児の協力も積極的にしようとしなない。
2. 妻の前では夫が話しにくくなるかと判断し、同意を得た上で夫婦を別室に分け、それぞれの専任カウンセラーが対応。解決の方向性について話し合った。
《夫》 “妻に認められるようになる事”を目標とし、具体的には、子どもとの接し方を工夫し育児に協力すること及び、小遣い帳を用いてお金を管理することを課題として合意した。また、パチンコについては、衝動を感じた場面のセルフチェックを課題として追加した。
《妻》 当面は、夫の課題に対する取り組みを静観し、できたことや改善されたことに対しては、“ほめる”ことを課題とした。
3. 最後に再度合同による面接を行い、それぞれの目標を確認して終了した。



【中間面接（2回目以降）】（10回の並行面接を実施）

- ◆ 夫婦別々（並行面接）に行い、それぞれの課題の実行状況を確認した。
- ◆ 必要に応じて新たな対策を検討した。
- ◆ 成果が確認できるレベルになるまで、課題を継続するための動機づけを繰り返し行った。



【最終面接（12回目の面接）】

1. 合同面接を行い、それぞれの担当カウンセラーから見たこれまでの取り組み状況と改善された点をフィードバックし、夫婦それぞれに自己評価を促した。
《夫》 子供と接することが楽しいと感じられるようになったことや、小遣い帳をつけることで不明金が減り妻に文句を言われなくなったことで自信に繋がった。パチンコをやめることに最初は正直不安だったが、家族の協力のおかげで今はそれもない。
《妻》 夫が課題に取り組んでいることをほめて励ますことが結果的に夫のやる気につながり、実際にできるようになったことで信頼感が増した。家族の対応が鍵だったと実感した。
2. これらを振り返った上で、今後も夫婦で協力することを合意して面接を終了した。

5. ヤミ金被害等に関する相談状況

(1) 受付件数

本年度におけるヤミ金被害関連の相談は、表9のとおり1,437件であり、月間の平均件数は119件であった。

内訳は、「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いる」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が567件(39.5%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が870件(60.5%)であった。後者はヤミ金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。

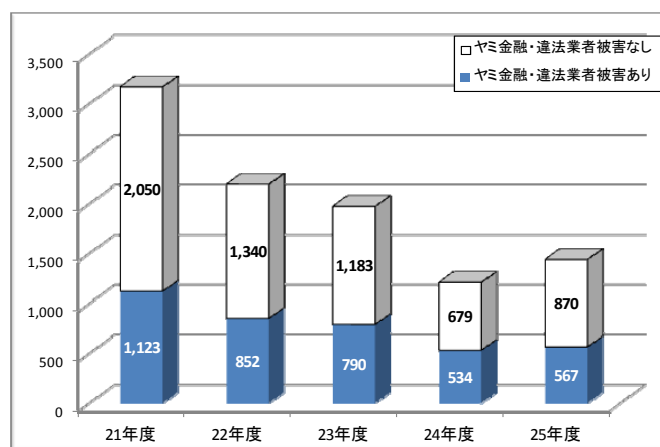
(単位：件、%)

年度 分類	22年度	23年度	24年度	25年度												年度計	前年度対比 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		
ヤミ金融・違法業者 被害あり	852	790	534	50	43	55	44	57	57	48	55	38	37	45	38	567	+6.2%
ヤミ金融・違法業者 被害なし	1,340	1,183	679	80	99	99	68	66	70	77	80	60	60	50	61	870	+28.1%
合計	2,192	1,973	1,213	130	142	154	112	123	127	125	135	98	97	95	99	1,437	+18.5%

(表9)

(単位：件)

平成21年度以降、受付件数(被害あり、被害なし)は、減少傾向が続いていたが、本年度は、平成24年度との比較で+224件(+18.5%)と増加している。(図22)



(図22)

(2) 対処

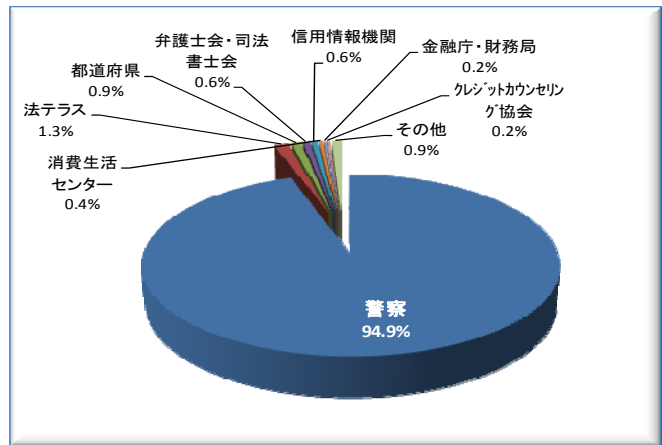
ヤミ金被害相談1,437件への対処では、「他機関への紹介」が668件(46.5%)と最も多く、次いで「協会の指導による処理・是正・助言等」が644件(44.8%)であった。(表10)

(単位：件、%)

分類	被害あり/なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
他機関への紹介	525	143	668	46.5%
協会の指導による処理・是正・助言等	40	604	644	44.8%
情報提供	0	121	121	8.4%
その他	2	2	4	0.3%
合計	567	870	1,437	100.0%

(表10)

なお、図 23 で示すとおり他機関を案内した 668 件における案内先は、「警察」が 634 件であり、全体の 94.9% を占める。警察以外では、「法テラス」が 9 件（1.3%）、「都道府県」が 6 件（0.9%）等であった。相談対応では、資金需要者等の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法^注による対処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いて、状況に応じて生活再建支援カウンセリングに繋いでいる。また、入手したヤミ金関連情報を、金融庁・財務局・警察当局へ定期的に報告する等、取締りや未然防止を目的として連携を図っている。

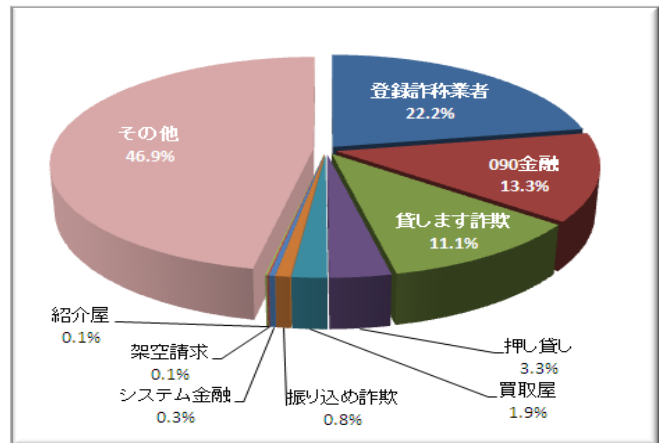


(図 23)

注) 振り込め詐欺救済法 (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) : 預金口座等への振込みを利用して行われた詐欺等の犯罪行為により被害を受けた消費者の財産的被害の迅速な回復等に資することを目的としている。(出典：預金保険機構公告)

(3) 手口別分類

手口別では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 319 件 (22.2%) と最も多く、次いで携帯電話のみでやりとりをする「090金融」が 191 件 (13.3%)、融資をちらつかせ保証金や保険金名目でお金を騙し取る「貸します詐欺」が 159 件 (11.1%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が 48 件 (3.3%) 等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であると思われるものの手口として特定できない事案である。(図 24・表 11)



(図 24)

(単位：件、%)

年度 分類	24年度			25年度					
	被害あり	被害なし	合計	被害あり	被害なし	対前年被害あり増減率	対前年被害なし増減率	対前年増減率	
登録詐称業者	323	39	284	319	37	282	-5.1%	-0.7%	-1.2%
090金融	212	173	39	191	148	43	-14.5%	+10.3%	-9.9%
貸します詐欺	109	58	51	159	71	88	+22.4%	+72.5%	+45.9%
押し貸し	25	23	2	48	45	3	+95.7%	+50.0%	+92.0%
買取屋	6	4	2	28	20	8	+400.0%	+300.0%	+366.7%

(表 11)

※「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 6 件、偽装質屋に関する相談は 3 件寄せられた。

Ⅲ 苦 情

1. 受付件数

苦情として処理した件数は、表 12 に示すとおり 95 件であり、月間の平均件数は 7.9 件であった。月次の推移は、図 25 のとおりである。また、前年度との比較では、-22 件 (-18.8%) であった。

(単位：件、%)

年度 分類	24年度	25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	構成比	
契約内容	30	5	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	5	28	-6.7%	29.5%
事務処理	17	2	0	5	2	6	2	1	1	1	1	2	2	25	47.1%	26.3%
取立て行為	25	2	2	1	0	3	1	1	2	1	1	2	0	16	-36.0%	16.8%
帳簿の開示	19	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	3	10	-47.4%	10.5%
過払金	9	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5	-44.4%	5.3%
個人情報	8	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	5	-37.5%	5.3%
融資関連	5	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-20.0%	4.2%
広告・勧誘(詐称以外)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0.0%	2.1%
金利	0	0	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	0	0	—	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
行政当局詐称・登者詐称	0	0	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	0	0	—	—
その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%	—
合 計	117	14	7	10	7	11	5	4	9	7	3	8	10	95	-18.8%	—

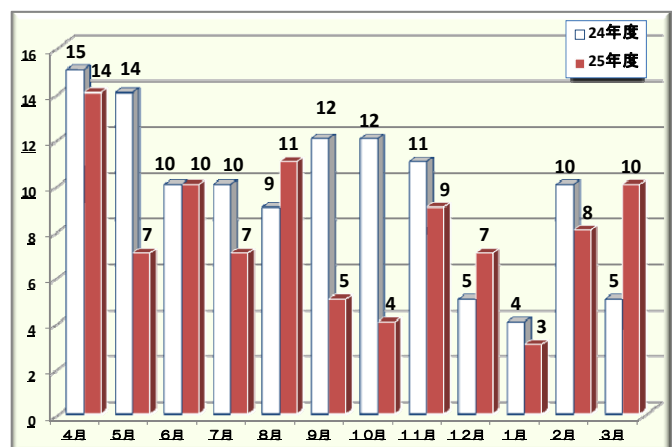
(表 12)

(単位：件)

アクセス方法別では、95 件のうち、電話による申立ては 81 件 (85.3%)、次いで文書によるものが 11 件

(11.6%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による申立てが 1 件 (1.1%)、その他が 2 件 (2.1%) であった。

なお、95 件のうち、協会員に対するものが 94 件、非協会員に対するものが 1 件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が 61 件、都道府県知事登録業者が 34 件である。

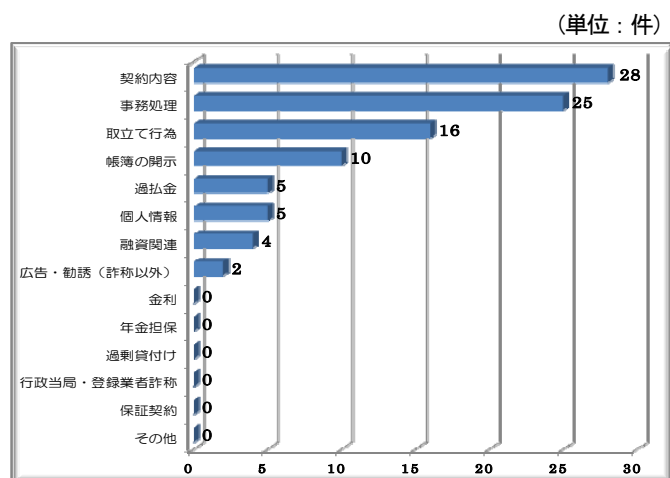


(図 25)

2. 苦情内容

(1) 苦情内容

苦情内容別（構成比）では、「契約内容」が28件（29.5%）「事務処理」が25件（26.3%）、「取立て行為」が16件（16.8%）、「帳簿の開示」が10件（10.5%）、「過払金」及び「個人情報」が各々5件（5.3%）、「融資関連」が4件（4.2%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が2件（2.1%）であった。（図26）



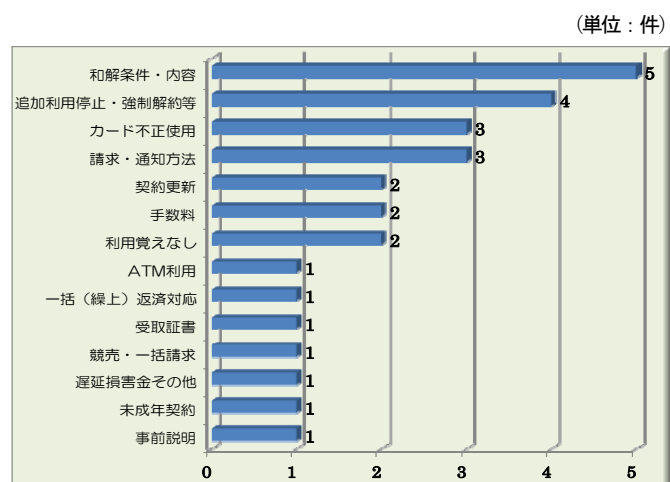
(図26)

<苦情内容分類上位の詳細>

① 「契約内容」の内訳

「契約内容」に関する苦情28件を分類すると、「和解条件・内容」が5件（17.9%）「追加利用停止・強制解約等」が4件（14.3%）、次いで「カード不正使用」及び「請求・通知方法」が各々3件（10.7%）等と続いている。

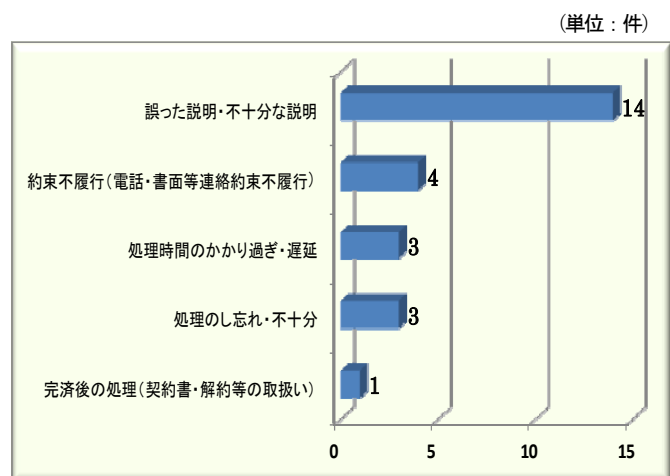
(図27)



(図27)

② 「事務処理」の内訳

「事務処理」に関する苦情25件を分類すると、「誤った説明・不十分な説明」が14件（56.0%）、「約束不履行（電話・書面等連絡約束不履行）」が4件（16.0%）、次いで「処理時間のかかり過ぎ・遅延」及び「処理のし忘れ・不十分」が各々3件（12.0%）、「完済後の処理（契約書・解約等の取扱い）」が1件（4.0%）であった。（図28）

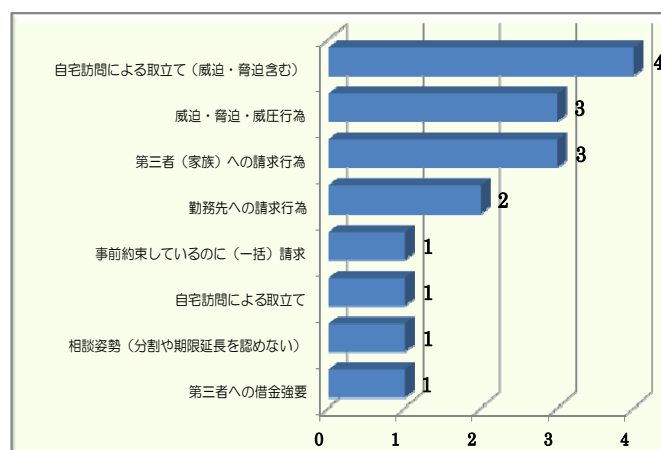


(図28)

(単位：件)

③「取立て行為」の内訳

「取立て行為」に関する苦情 16 件を分類すると、「自宅訪問による取立て(威迫・脅迫含む)」が 4 件 (25.0%)、「威迫・脅迫・威圧行為」及び「第三者(家族)への請求行為」が各々 3 件 (18.8%)、「勤務先への請求行為」が 2 件 (12.5%) 等と続いている。(図 29)



(図 29)

(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編集したものを掲載

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	A社にキャッシング分の一括返済をEメールで申し入れたところ、『受信した』とのメール返信があった。その後A社から返済手続について連絡がないので、何度か電話したが、電話が混みあっていてつながらなかったため、メールを4回送信した。やっと電話がつながった際に、4回もメールしているにもかかわらず連絡をくれない事に苦情を言うと、『一括返済は電話での対応になります』と言われた。その際聞いた完済金額を送金した後で利息を計算したら3日分多かったため、申し入れるとA社は101円を返金した。メールを放置し、電話もつながらない状態については、『システム上の問題、対応が間に合わない』等と言いつつ、きちんとした説明を行わないA社の対応に納得できない。
処理結果	協会がA社に確認したところ、『申立人から「一括返済を申し入れるための電話が繋がらない」との苦情が入った際に、音声応答案内について説明し、一括返済金額を伝えた。その後、申立人から完済金額の振込があったが、「一括返済申し入れ後の利息は返還すべき」と8回にわたり要求を受けた。規約に基づく金額である事を説明したが、納得されなかったため利息の一部を返還した。その後も、メール送信後の利息の全額返還と規約の見直しを要求され、書面で回答したが納得されていない様子なので、再度文書にて回答する予定』との回答であった。申立人へ確認内容を伝え、協会からA社へ丁寧に説明するよう申し入れたのでA社の回答文書を待つよう助言すると、「お手数をおかけしました、ありがとうございました」と了解し、対応終了に了承。

事例 2

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	B社へ融資申込をしたところ、申込書が送られて来たので必要事項を記入し返送した。その後、担当者から『間違いが多くて審査できない。再度申込用紙を送るから書き直して送り返すよう』言われた。申込用紙が届かないまま、『本書面到着後2日以内に書類が届かなければ貸付けはできません』との書面が届いた。その2日後に申込用紙が届いたので、B社にその旨を伝え、再度記入方法を確認すると『説明しているのに、何故同じ事を繰り返し聞くのか、書類に間違いがあると貸付けできない』と上から目線で言われた。現在、審査中ではあるが、再送して貰った申込書を当日中に当社に届ける事は不可能であるし、担当者の対応が余りに横柄だったため、消費生活センターへ相談したところ協会を紹介された。
処理結果	協会からB社へ確認したところ、『申立人が同じ質問を繰り返すため、やや強い口調で対応した事が判明した。責任者から担当者を指導したが、申立人へ担当者の対応について謝罪したい。又B社からの書面は、融資申込み後に連絡が取れない方に対し通常使用するもので、申立人から連絡が入った時に、書面については破棄していただくよう伝えている』との回答であった。 ⇒協会からB社へ：申立人への丁寧な説明と対応を要請し了解。 申立人へ確認内容を伝え、B社からの謝罪意向を伝えると「受け付け対応に不満がありましたが、協会が指導してくれた事で安心しました。責任者の方とお話します」と了解した。 後日、申立人から「責任者の方から、B社の受け付け対応について謝罪を受け納得しました。又手紙の要旨の説明を受け、破棄するよう言われたと聞きましたが、電話対応があまりにも横柄でしたので、言われた事を覚えていなかったと思います。お手数を掛けました」と対応終了に了承。

事例 3

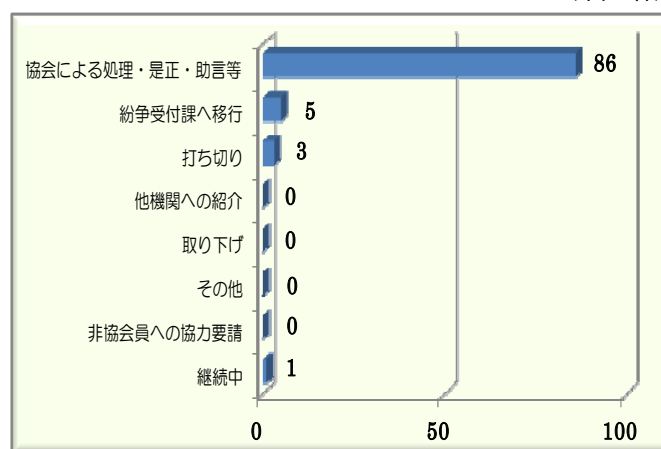
類型	広告・勧誘(詐称以外)
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	昨年C社と数十万円枠で契約。本年1月に当社担当者から『源泉徴収票を送って貰えば、限度額の増額が出来る』と案内をもらった。翌月、源泉徴収票をC社へ送り、担当者に連絡すると、『審査する必要がある。給料明細書を送って貰いたい』と言われ、郵送しようとしていたところ、C社担当者から『契約期間が短いので増額は出来ません』と断られた。C社から増額できると勧誘しておきながら、謝絶の理由が契約期間不足とはまったく納得できない。
処理結果	協会からC社へ確認したところ、『一定条件を満たしている当社顧客を対象に、源泉徴収票を送って貰えば、審査の上、増額できる旨の案内を電話で行った。申立人から連絡を受けた際、給料明細書の送付をお願いした。その後、社内で最終審査を行ったが条件に合わなかったため、申立人へ総合的に判断した結果、ご要望にお応えできない旨を回答した。その際、申立人は当社の対応に納得できないと苦情を述べたため、責任者が対応を代わり、案内時の説明が丁寧でなかった事等を謝罪したが受け入れられなかった』との回答であった。 ⇒協会からC社へ：増額融資等の勧誘について、最終判断はC社の最終審査に基づく事を明確に伝えるよう指導し、C社は了解。 申立人へ、前記確認内容を伝えると、「C社の責任者から、説明不足でしたとの謝罪は受けたが、C社の対応に不満があった。協会が指導してくれた事で安心しました」と対応終了に了承。

3. 処理結果

(単位:件)

(1) 処理結果

協会に寄せられた苦情 95 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」による解決が 86 件と全体の 90.5%であった。以下、「紛争受付課へ移行」が 5 件、「打ち切り」が 3 件、平成 26 年 3 月末現在における継続中の事案は 1 件である。(図 30)



(図 30)

(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 86 件のうち 2 件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反のおそれがあることから関係部署へ報告を行い、同部署より当該貸金業者へ指導を行った。

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、金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、平成 22 年 10 月 1 日に紛争解決等業務を開始した。

なお、貸金業法第 12 条の 2 の 2 により、貸金業者は、指定紛争解決機関との間で、手続実施基本契約を締結しなければならず、協会は、平成 22 年 10 月 1 日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約を締結している。平成 26 年 3 月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで 2,113 社（協会員 1,246 社、非協会員 867 社）であり、うち契約締結貸金業者は 2,111 社で、契約率は 99.9% である。契約未締結の業者 2 社は、新規登録業者であり締結の手続き中である。

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 17 件であり、前年度との比較では +10 件（+142.9%）であった。（表 13）

※平成 25 年度の受理事案 17 件のうち 11 件については、弁護士・司法書士を通じて紛争解決手続を知ったというものであり、制度が認知されてきていることが増加の一因と思われる。

（単位：件）

	分類	22年度	23年度	24年度	25年度	合計
受案件数	契約内容	1	2	1	6	10
	過払い金	4	1	1	4	10
	融資関連	0	2	0	0	2
	帳簿の開示	0	1	1	0	2
	過剰貸付	0	0	0	1	1
	その他	0	1	4	6	11
	合計	5	7	7	17	36

※その他は、債務不存在、弁済条件等

（表 13）

3. 紛争解決手続の対応結果

(1) 概要

本年度に紛争解決手続を実施した事案 18 件（平成 24 年度からの繰越し事案 1 件を含む）については、本年度において 9 件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が 4 件、「取下げ」が 4 件、「不調」が 1 件であった。（表 14）

（単位：件）

	分類	和解成立	取下げ	不調	計
25年度 終了事案	契約内容	1	1	0	2
	過払い金	3	0	1	4
	過剰貸付	0	1	0	1
	その他	0	2	0	2
	合計	4	4	1	9

※分類のその他は、債務不存在、慰謝料請求の申立て
※取下げは、手続外和解、和解の見込みなし等

（表 14）

(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編集したものを掲載

事例1

類 型	過払金	受 理	平成25年6月
申 立 人	資金需要者	終 了	平成25年9月
相 手 方	貸金業者	聴聞回数	3回
紛争の概要	申立人は相手方貸金業者より、カードローン基本契約に基づき、利息制限法の制限を超える利率による借り入れと返済を繰り返してきた。申立人は、相手方に対し、これらの取引につき、利息制限法の制限利率に引き直して計算することにより生じた過払利息金等の支払を求めたが、それに対する相手方の提示額との隔たりが大きいため、本件申立てに至った。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方から、言い分や実情を聴聞した上で、和解額を示し、当事者双方は、それに合意し和解が成立し終了した。		

事例2

類 型	契約内容	受 理	平成25年10月
申 立 人	資金需要者	終 了	平成25年12月
相 手 方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人は、国外において、相手方発行のクレジットカードの盗難被害に遭い、その後、第三者が当該カードを使用してキャッシングしたものであるが、相手方からその利用代金数万円の請求があり、自動引き落としにて支払した。申立人は、相手方に当該カード規約により当該代金の支払債務の免除と引き落とされた金員の返金を請求したが、相手方は、それに応じない。よって、申立人は、相手方に対し、同金額の支払を請求する。		
紛争解決の状況	相手方は、紛争解決手続を進める中で、申立人の求める和解に応じる意向を示したため、紛争解決委員は、当事者双方に対し、和解案を提示し受諾を勧告した。当事者双方は和解案を受諾し和解が成立した。		

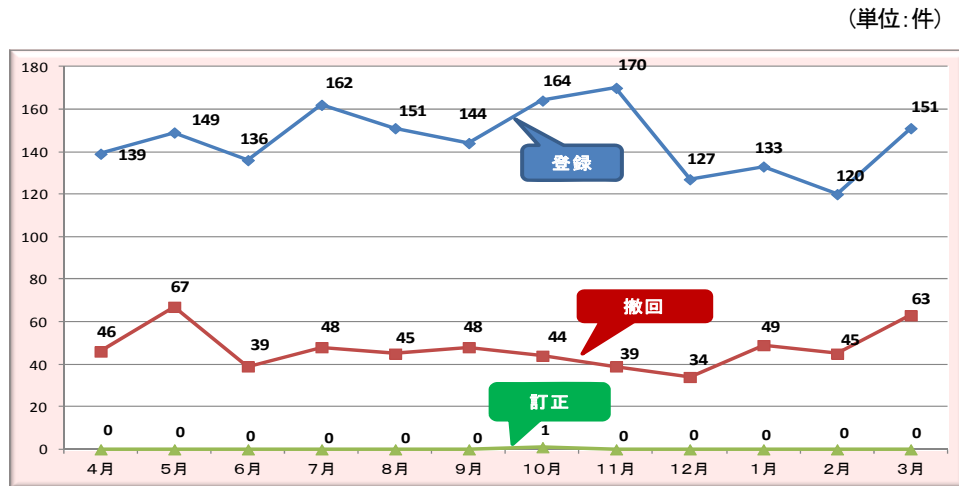
事例3

類 型	その他：債務不存在等	受 理	平成25年10月
申 立 人	資金需要者	終 了	平成26年2月
相 手 方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人につき、信用情報機関に延滞登録がなされているが、当該契約は、申立人の弟が申立人の名義を勝手に使ったものであり、申立人と相手方との有効な取引ではない。また、その主張が認められなくても、当該契約は、消滅時効にかかっており、その時効を援用したことにより当該契約の債権は消滅した。よって、申立人は、相手方に対し、当該契約が無効であること、又は、当該契約上の債務が存在しないことの確認を求める。また、申立人は、相手方に対し、相手方が信用情報機関に対し当該延滞情報の削除の申請手続きを行うことを求める。		
紛争解決の状況	聴聞において、申立人は主張の裏づけとなる資料を提出できず、むしろ、その主張と異なる事実が推認される結果となったことから、自ら申立を取り下げた。		

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けているが、本年度においては、「登録」が1,746件、「撤回」が567件、「訂正」が1件、合計で2,314件であった。前年度と比較すると+160件（+7.4%）と増加した。（図31・表15）



(図 31)

(単位: 件、%)

年度 分類	22年度	23年度	24年度	25年度												年度計	前年度対比 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	1,485	1,350	1,593	139	149	136	162	151	144	164	170	127	133	120	151	1,746	+9.6%
撤回	608	604	555	46	67	39	48	45	48	44	39	34	49	45	63	567	+2.2%
訂正	4	5	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	-83.3%
合計	2,097	1,959	2,154	185	216	175	210	196	192	209	209	161	182	165	214	2,314	+7.4%

※平成24年5月より郵送による受付けを開始

(表 15)

2. 法定代理人等による申告

「登録」1,746件のうち、本人以外からの申立ては37件であった。内訳は、親権者（対象者が未成年）が9件、成年後見人が10件、保佐人が12件、補助人が5件、その他が1件（審判により選任された財産管理者「弁護士」）であった。

Ⅵ 広報・講演等活動状況

1. 消費者団体への活動報告会開催

平成25年9月25日、26日の両日、東京四ツ谷の主婦会館プラザエフにおいて、消費者と深いかかわりを持つ消費者団体（13団体）に向けて、当協会における平成24年度の活動状況及び貸金市場の状況等についての報告会「これからの健全な貸金市場をめざして」を実施した。本報告会は平成23年度から開催しており、本年度で3回目となる。参加された団体は表16のとおりである。

【活動報告会】

9月25日	9月26日
<ul style="list-style-type: none"> ■ 特定非営利活動法人 消費者機構日本 ■ 公益財団法人 生協総合研究所 ■ 一般社団法人 全国消費者団体連絡会 ■ 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 ■ 一般財団法人 日本消費者協会 ■ 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 一般財団法人 主婦会館 ■ 主婦連合会 ■ 一般財団法人 消費科学センター ■ 全国生活学校連絡協議会 ■ 東京都地域消費者団体連絡会 ■ 一般財団法人 日本産業協会 ■ 特定非営利活動法人 日本消費者連盟

(表 16)

(五十音順 敬称略)



2. 国民生活センターとの意見交換会の実施

平成25年12月4日、国民生活センターと多重債務問題等に関する意見交換会を行った。国民生活センターより、理事長、理事、総務部長、相談情報部長等の方々、当協会からは会長、常務執行役、貸金業相談・紛争解決センター長等が出席した。まず、協会から「貸金市場の状況と日本貸金業協会の活動状況」について説明の後、意見交換を行った。

3. 資金需要者等の一層の相談機会拡充に向けた取り組み

(1) 消費生活センターへの訪問活動の継続的推進

協会では、平成21年度より本部・支部の役席者が全国の主要な消費生活センターを訪問し、協会の役割及び自主規制機関としての活動状況等の案内を通じて多重多額債務を抱える資金需要者への告知等、協会の利用促進に係る協力をお願いしている。

本年度において、126か所の消費生活センターに対して延べ264回の訪問を行った。

(2) 行政機関・消費生活センター等への講師派遣

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、21団体（延べ24団体、受講者数784人）の要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の相談対応能力向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル等について講演を行った。主なテーマ及び実施先（表17）は以下のとおりである。

<主なテーマと内容>

◆ 相談業務におけるカウンセリングを活用したアプローチ法

相談者の問題解決を適切に支援するためのスキルについて、心理カウンセリング理論をもとに解説。とくに、相談者と信頼関係（ラポール）を作るためのカウンセラーとしての態度及び相談者を問題解決に向けて動機づけを高めるための方法について講義・ロールプレイング等を実施。

◆ 家計管理支援の方法

金銭問題の解決を図り生活再建を支援するうえで必要となる家計管理の方法について、協会が開発したプログラムをもとに、カウンセリング的なかかわり方をベースとした支援実務を提案。

<実施先>

開催日	要請機関・団体等	対象者	テーマ	受講者数
4月17日	岩手県環境生活部 (岩手県消費者行政推進ネットワーク事務局)	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	24
4月26日	財務省東海財務局	相談員	相談対応におけるカウンセリングの基本とスキルアップ継続研修(一部・二部)	37
5月17日	岩手県環境生活部 (岩手県消費者行政推進ネットワーク事務局)	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	25
6月6日	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会	相談員等	相談対応におけるカウンセリングと家計管理支援	50
7月24日	中野区区民サービス管理部	職員	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	16
7月26日	中野区区民サービス管理部	職員	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	14
7月26日	中野区区民サービス管理部	職員	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	14
7月30日	独立行政法人国民生活センター	相談員等	多重債務への対応～生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント	186
8月22日 ～23日	みやぎ生活協同組合	相談員	貸金相談業務におけるカウンセリング技法の活用	6
9月30日	目黒区産業経済部 産業経済・消費生活課	相談員	生活再建支援(カウンセリング)手法の学習と貸金業相談・紛争解決センターとの相互理解を図る	8
10月3日	静岡県東部県民生活センター	相談員等	多重債務者に対する相談対応	35
10月11日	川崎市経済労働局産業政策部消費者行政セン	相談員等	多重債務問題の現状と相談対応	27
10月16日	財務省関東財務局	相談員	多重債務相談対応の実践アプローチ	58
10月18日	大分県消費生活・男女共同参画プラザ	相談員	相談対応におけるカウンセリングの基本	50
10月23日	財務省北陸財務局	相談員	「多重債務相談員としての姿勢と対応スキル」～カウンセリング的アプローチ法を学ぶ～	22
10月29日	日本司法支援センター 千葉地方事務所	相談員等	貸金業界の動向および相談対応におけるポイント	19
11月25日	愛媛県県民環境部管理局県民生活課	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	19
11月26日	福井県消費生活センター	相談員	消費生活相談スキルアップ研修「STOP THE 多重債務」	15
12月5日	社会福祉法人長崎県社会福祉協議会	相談員等	・家計相談・診断(一部) ・事例に基づいた家計診断の練習(二部)	35
12月20日	足立区産業経済部産業政策課	職員等	生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント	16
1月21日	財務省東北財務局	相談員	生活再建支援カウンセリングの重要性～家計管理方法と聞き取り・助言のポイント～	42
2月8日	適格消費者団体特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡	相談員	相談対応のスキルアップ	38
2月20日	町田市市民部市民協働推進課 消費生活センター	職員	多重債務者の現状～窓口から相談機関へつなぐために～	8
2月21日	松戸市多重債務問題対策庁内連絡会	職員	多重債務相談の事例と実務	20

(表 17)



【国民生活センターでの講演】

- ◆テーマ：多重債務への対応
～生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント～
- ◆参加者：全国の消費生活相談員等（186人）
- ◆講演内容：カウンセリング手法を活用した相談者へのアプローチ法 / 家計管理支援の実務 / ロールプレイング 他

4. 協会員における相談対応の側面支援

協会員 6 社（延べ 13 社、受講者数 370 人）からの要請に基づき、お客様相談に従事する社員及び貸金業務取扱主任者に対し、お客様対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチの習得及び金融ADRの理解を目的とした社内研修会に講師を派遣した。（表 18）

<実施先>

開催日	協会員	対象者	テーマ	受講者数
6月14日	株式会社アプラス	貸金業務取扱主任者(大阪)	貸金業相談・紛争解決センターの役割と対応状況	20
6月21日	株式会社アプラス	貸金業務取扱主任者(東京)	貸金業相談・紛争解決センターの役割と対応状況	20
7月17日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター担当者(第1グループ)	カウンセリング的アプローチ法による相談対応の実務	104
7月17日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター担当者(第2グループ)	カウンセリング的アプローチ法による相談対応の実務	93
9月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	お客様サービスプラザ社員(第1グループ)	カウンセリング実務研修	14
9月27日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	お客様サービスプラザ社員(第2グループ)	カウンセリング実務研修	14
10月10日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	お客様サービスプラザ社員(第3グループ)	カウンセリング実務研修	12
11月5日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター管理者(トレーナー候補者)	カウンセリング的アプローチトレーナー養成	6
11月7日	りそなカード株式会社 大阪管理部	社員(第1グループ)	顧客対応の基本スキル(実践編)	21
11月7日	りそなカード株式会社 大阪管理部	社員(第2グループ)	顧客対応の基本スキル(実践編)	21
11月13日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター管理者(トレーナー候補者)	カウンセリング的アプローチトレーナー養成(続編)	6
1月17日	シンキ株式会社	コンプライアンス担当者	苦情の現状と対応実務	23
2月14日	ダイレクトワン株式会社	支店長等	カウンセリングスキルアップ研修	16

(表 18)

【協会員のロールプレイング風景】



手前左からお客様役、カウンセラー役、観察者

研修では、カウンセリングの習得方法の一つとして、受講者 3 人が 1 組となり相互にお客様役、担当者役（カウンセラー役）、観察者を担い、担当者役がお客様役からの返済等に関する相談（創作した事例）を受ける演習（ロールプレイング）を行っている。担当者役は、カウンセリングスキルを駆使し、お客様との間に信頼関係を築くための聴き方に挑戦する。

終了後の振り返りでは、「頭で理解しているだけでは実務で使えない。訓練が必要」「お客様の不安感情に寄り添う丁寧な対応が大切だと感じた」といった感想が聞かれた。

5. 業務研修会への出講

協会は、協会員・非協会員を対象として、貸金業法等の習得及びコンプライアンス向上等をテーマとした業務研修会を 9 地区（沖縄県を含む 10 会場）において毎年定期的に行っている。本年度は、顧客サービスの一層の向上に繋げるため、「カウンセリング機能の強化について」と題し、融資申込みから返済相談等、お客様とのあらゆる接点にカウンセリング手法を活用したアプローチを導入することを提案した。事後アンケートの評価では、“カウンセリングの重要性・必要性を強く感じた”等の「良かった」・「普通」をあわせて 97%であった。

6. 「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、「センターだより」を四半期ごとに次のとおり発行した。本年度においては、紛争解決機関発足以来、実務に携わってきた紛争解決委員の所感を「プロの目」として掲載した。

- ◆ 平成 25 年 5 月 31 日発行 Vol.10
- ◆ 平成 25 年 8 月 31 日発行 Vol.11
- ◆ 平成 25 年 11 月 30 日発行 Vol.12
- ◆ 平成 26 年 2 月 28 日発行 Vol.13



7. 協会ホームページの改修

協会ホームページ「一般のみなさまへ」における相談・紛争解決センターの業務案内について、資金需要者等にとってわかりやすく利用しやすいサイトとなるよう必要な改修を行い、平成 25 年 11 月 20 日に更新した。なお、同年 12 月以降において、「貸付自粛制度の手続き方法」「紛争解決手続き」「相談に関するリンク集」「相談・苦情・紛争受付窓口」の各コンテンツへのアクセス数の増加がみられる。

※ 5 頁、図 7・8 参照

- アクセス：<http://www.j-fsa.or.jp/personal/index.php>



【協会ホームページ「一般のみなさまへ」改修後のトップページ】

8. 東京都主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成 25 年 4 月 25 日、11 月 11 日）」に参加・協力し、通行人へヤミ金融被害防止を呼びかけるフレーズ入りキャンペーングッズの配布及び協会展示コーナーの設置・運営等を通じてヤミ金融被害についての啓発活動を行った。



【会場：新宿駅西口広場イベントコーナー】



【新宿駅西口でのグッズ配布】



【日本貸金業協会展示コーナー】

相談・紛争解決委員会

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、以下の委員によって構成されている。

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
委員長	深澤 武久	弁護士 (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 (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 (元名古屋高等裁判所民事部総括判事)
委員	大木 美智子	一般財団法人消費科学センター 理事長
委員	田中 清	東京経営者協会 専務理事
委員	高木 伸	一般社団法人全国銀行協会 副会長兼専務理事
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 26 年 4 月 24 日現在

	支部		住所	TEL	FAX
		拠点支部			
1	北海道	—	〒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	011-222-6033	011-271-9766
2	宮城県	—	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階	022-227-3844	022-262-5558
3	岩手県	(宮城県)	〒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
4	福島県	(宮城県)	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
5	秋田県	(宮城県)	〒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
6	青森県	(宮城県)	〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536
7	山形県	(宮城県)	〒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
8	東京都	—	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	03-5739-3021	03-5739-3023
9	神奈川県	(東京都)	〒231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通7番地 日本大通7ビル8階	045-227-9518	045-641-0516
10	埼玉県	—	〒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	048-824-0894	048-824-0917
11	千葉県	(東京都)	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル4階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒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
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-4-73 水戸三井ビルディング5階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県	(埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 カーニープレिस前橋6階 603号室	027-260-8582	027-260-8583
16	新潟県	(埼玉県)	〒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
17	長野県	(埼玉県)	〒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
18	愛知県	—	〒464-0067 愛知県名古屋千種区池下1-4-17 オクト王子ビル2階	052-752-1020	052-752-1030
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町1-6 日本生命静岡ビル5階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県	(愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 榊新六屋一ビル2階	059-226-9777	059-226-9417
21	岐阜県	(愛知県)	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959	058-213-7008
22	石川県	—	〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階	076-231-1200	076-222-3222
23	福井県	(石川県)	〒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
24	富山県	(石川県)	〒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
25	大阪府	—	〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋MSビル5階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下る丸木材木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町3-7-6 神戸元町ユニオンビル5階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒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
29	和歌山県	(大阪府)	〒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
30	滋賀県	(大阪府)	〒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
31	広島県	—	〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階	082-546-0136	082-246-0943
32	山口県	(広島県)	〒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
33	岡山県	(広島県)	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル4階	086-803-0001	086-803-0002
34	鳥取県	(広島県)	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473
35	島根県	(広島県)	〒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
36	香川県	—	〒760-0018 香川県高松市天神前10-1 高松天神前ビル4階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県	(香川県)	〒790-0001 愛媛県松山市一番町1-15-2 松山一番町ビル3階	089-946-4000	089-921-9080
38	徳島県	(香川県)	〒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
39	高知県	(香川県)	〒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
40	熊本県	—	〒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	096-322-3640	096-326-0531
41	大分県	(熊本県)	〒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
42	鹿児島県	(熊本県)	〒892-0828 鹿児島県鹿児島市金生町4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル4F	099-298-9195	099-298-9196
43	宮崎県	(熊本県)	〒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
44	福岡県	—	〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 Barbizon101番館3階	092-721-0117	092-721-0308
45	佐賀県	(福岡県)	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625
46	長崎県	(福岡県)	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階	095-824-5503	095-824-5504
47	沖縄県	—	〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室	098-866-0555	098-866-0481

◎ 日本貸金業協会

設 立 日 平成 19 年 12 月 19 日
所 在 地 〒108-0074 東京都港区高輪三丁目 19 番 15 号 二葉高輪ビル 2 階・3 階
電 話 番 号 03-5739-3011
相談・苦情・紛争解決窓口 0570-051-051
ホームページ [http : //www.j-fsa.or.jp](http://www.j-fsa.or.jp)
国の指定及び認定等

◆指定試験機関

平成 21 年 6 月 18 日付で、貸金業法第 24 条の 8 第 1 項の規定に基づく貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う「指定試験機関」として内閣総理大臣の指定を受けた。

◆認定個人情報保護団体

平成 22 年 3 月 31 日付で、個人情報の保護に関する法律第 37 条第 1 項の規定に基づく「認定個人情報保護団体」として金融庁長官から認定を受けた。

◆指定紛争解決機関

平成 22 年 9 月 15 日付で、貸金業法第 41 条の 39 第 1 項の規定に基づく「指定紛争解決機関」として金融庁長官から指定を受けた。

◆登録講習機関

平成 22 年 9 月 30 日付で、貸金業法第 24 条の 36 第 1 項の規定に基づく「登録講習機関」として金融庁長官の登録を受けた。

平成 25 年度年次報告書
 「相談・苦情・紛争解決受付状況」
 (平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 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 26 年 6 月 2 日



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