

# 相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)



日本貸金業協会のシンボルマーク  
緑のマークは、安心・信頼の目印

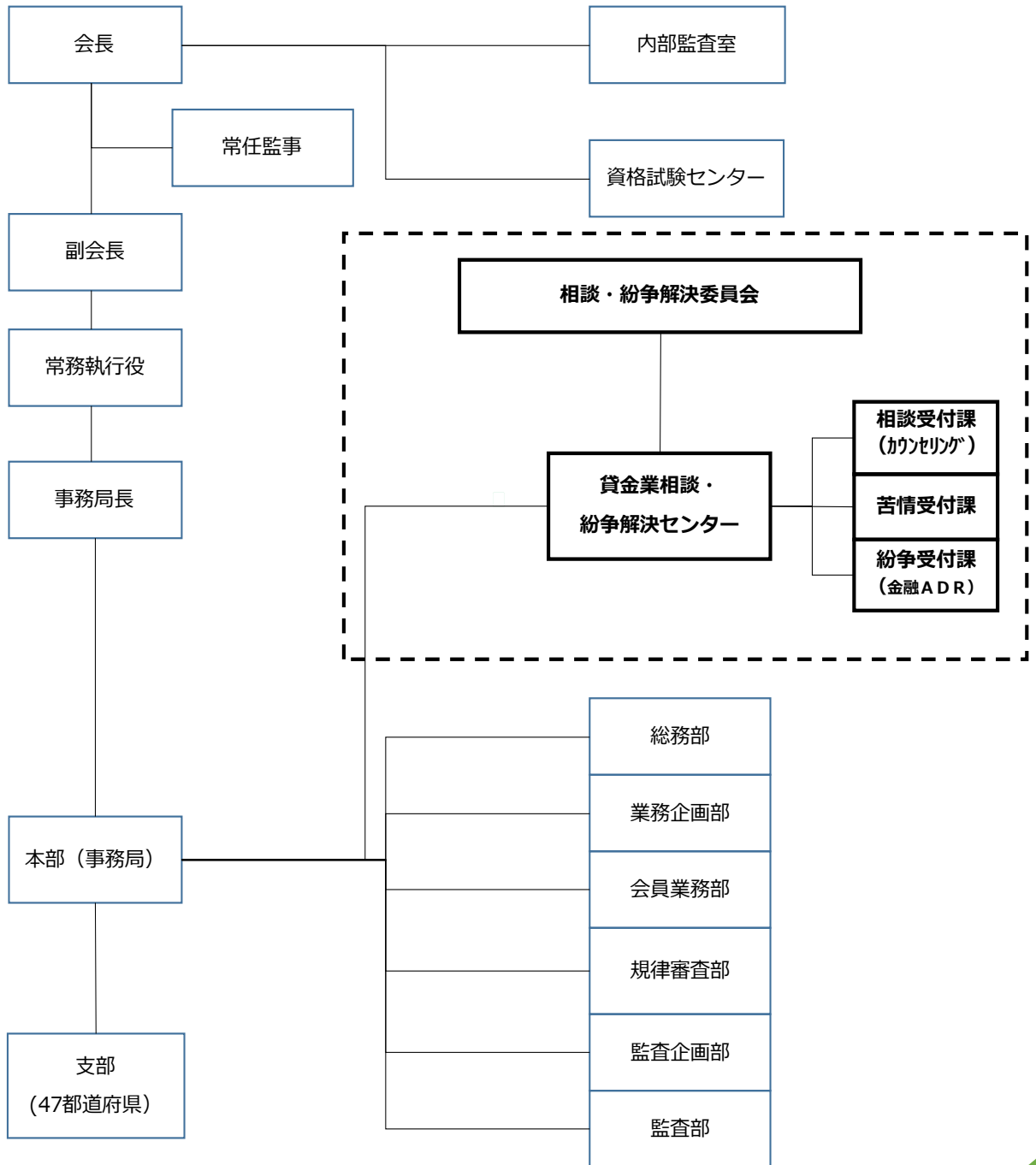
金融ADR 指定紛争解決機関

**日本貸金業協会**

Japan Financial Services Association

貸金業相談・紛争解決センター

# 日本貸金業協会組織図 (令和2年4月1日現在)



貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼を確保して、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決を支援している。特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブル・遊興費等さまざまな相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる生活再建支援を行っている。また、学生、高齢者等消費者を対象に金融トラブル防止のため金融経済教育(出前講座)等の業務を推進している。

## 【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

### 相談・紛争解決委員会

- ・相談・紛争解決等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に、外部有識者で構成されている。

## 貸金業相談・紛争解決センター

### 相談受付課 (カウンセリング)

- ・貸金業関連相談に対し、事実関係を確認し、迅速に適切な助言を行う。
- ・多重債務、返済困難等の相談に対し、債務状況や返済能力等を把握した上で必要な助言や、情報提供として他の相談機関への紹介を行う。
- ・多重債務、返済困難等の再発防止を目的とした「生活再建支援カウンセリング」や「家計管理支援」を行う。
- ・自らの浪費の習癖があることやギャンブル等依存症により本人やその家族の生活に支障が生じるおそれがある場合に、貸付自粛制度を案内する。

### 苦情受付課

- ・契約者等(申立人)から貸金業者(相手方)に、貸金業務に対する不満足の表明と認められる相談がなされた場合は苦情として受付ける。
- ・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決を図る。
- ・苦情の解決の見込みがないと認められる場合は、紛争解決手続(ADR)への移行意思を確認して紛争受付課に引継ぐ。

### 紛争受付課 (金融ADR)

- ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。
- ・紛争解決手続を実施する。
- ・貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行う。

# 【相談・苦情・紛争解決受付状況】

## 目次

I. 概況	1
1. 総受付件数	
2. 受付状況	
II. 相談	2
1. 相談受付状況	
〔トピックス〕 新型コロナウイルス感染症関連相談受付状況	
2. ヤミ金融・違法業者	
3. 貸付自粛制度	
〔トピックス〕 貸付自粛のWeb申告受付開始について	
4. 生活再建支援カウンセリング	
III. 苦情	14
1. 苦情受付状況	
2. 終了件数	
3. 業態別苦情件数	
IV. 紛争	16
1. 紛争解決手続(ADR)受理状況	
2. 終了件数と所要日数	
3. 手続実施基本契約の締結状況	
V. 広報・講演等活動状況	18
1. 東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座	
2. 消費生活相談員等向け講座	
3. 一般消費者・学生向け講座	
4. 協会員等向け講座	
5. 協会員向け講座(実務研修)	
6. その他活動	

# I.概況

## 1. 総受付件数

- 総受付件数は、20,280件(前年対比-6.6%)となっている。
- 相談・苦情のアクセス方法別では、電話20,107件、次いで来協(支部含む)95件、文書53件、FAX15件、メール6件となっている。
- 紛争については、紛争申立書の提出が4件となっている。

分類	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
電話		22,835	21,759	21,544	20,107	-6.7%
来協		125	110	94	95	+1.1%
文書		33	51	40	53	+32.5%
FAX		24	18	21	15	-28.6%
メール		0	2	3	6	+100.0%
紛争申立書		17	12	10	4	-60.0%
総受付件数		23,034	21,952	21,712	20,280	-6.6%

## 2. 受付状況

- 「相談」は、20,256件(前年対比-6.6%)となっている。
- 内訳は、「一般相談」4,872件(前年対比-6.9%)、「多重債務関連相談」6,275件(前年対比-9.8%)、「業者向け問合せ(誤認電話)」9,109件(前年対比-4.0%)となっている。なお、「業者向け問合せ(誤認電話)」が、相談件数の4割以上を占めている。
- 「苦情」は、20件(前年対比-23.1%)となっている。
- 「紛争」は、4件(前年対比-60.0%)となっている。

分類	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
相談	一般相談	11,157	6,235	5,232	4,872	-6.9%
	多重債務関連相談	6,317	6,480	6,960	6,275	-9.8%
	業者向け問合せ(誤認電話)	5,470	9,184	9,484	9,109	-4.0%
	小計	22,944	21,899	21,676	20,256	-6.6%
苦情	73	41	26	20	-23.1%	
紛争	17	12	10	4	-60.0%	
合計		23,034	21,952	21,712	20,280	-6.6%

## Ⅱ.相談

### ◆「相談」の定義

貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるものを「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状または返済困難に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」とし、また、業者の相談窓口と誤認して当センターに架電があった場合を「業者向け問合せ(誤認電話)」として分類している。

分類		定義
一般相談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連 借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	身分証明書等の紛失等	身分証明書の紛失や盗難における対処等に関する相談
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口等の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談

分類		定義
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	制度に関する本人以外(家族等)からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生 手続き等債務整理に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融、違法業者に関する相談

業者向け問合せ(誤認電話)	業者の相談窓口と誤認して当センターに架電した場合
---------------	--------------------------

# 1. 相談受付状況

## (1) 相談概要

### ① 一般相談

- > 受付件数は、4,872件(前年対比-6.9%)となっている。
- > 「信用情報関連」は増加しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

### ② 多重債務関連相談

- > 受付件数は、6,275件(前年対比-9.8%)となっている。
- > 「貸付自粛・本人」は増加しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

### ③ 業者向け問合せ(誤認電話)

- > ナビダイヤル及び代表電話の案内ガイダンスの設定や相談窓口の案内表示を改善するとともに、貸金業者に対して誤認電話減少に向けた取り組みを依頼している。

分類		年度		
		H28年度	H29年度	前年対比
一般相談	融資関連	2,396	894	-62.7%
	信用情報	464	552	+19.0%
	身分証明書等の紛失等	371	244	-34.2%
	業者の連絡先	652	950	+45.7%
	登録業者確認	520	410	-21.2%
	契約内容	3,631	367	-89.9%
	返済義務	213	254	+19.2%
	過払金	110	73	-33.6%
	その他	2,800	2,491	-11.0%
	小計		11,157	6,235
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	4,703	5,014	+6.6%
	返済困難	944	921	-2.4%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	414	313	-24.4%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	222	189	-14.9%
	自己破産・調停・民事再生手続き	34	43	+26.5%
小計		6,317	6,480	+2.6%
業者向け問合せ(誤認電話)		5,470	9,184	+67.9%
相談合計		22,944	21,899	-4.6%



分類		年度		
		H30年度	R1年度	前年対比
一般相談	融資関連	1,738	1,660	-4.5%
	信用情報関連	474	497	+4.9%
	身分証明書等の紛失等	204	121	-40.7%
	業者等の連絡先	1,357	1,165	-14.1%
	帳簿の開示	26	11	-57.7%
	その他	1,433	1,418	-1.0%
	小計		5,232	4,872
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,861	1,907	+2.5%
	貸付自粛・本人以外	3,440	2,859	-16.9%
	返済困難	1,203	1,168	-2.9%
	ヤミ金融・違法業者	456	341	-25.2%
	小計		6,960	6,275
業者向け問合せ(誤認電話)		9,484	9,109	-4.0%
相談合計		21,676	20,256	-6.6%

※平成29年度に「融資関連・契約内容」に含めていた「誤認電話」を、「業者向け問合せ(誤認電話)」へ移行した。

※平成30年度に以下のような分類変更を行なったため数値が変動した項目がある。

- ①「融資関連」に、「契約内容・返済義務・過払金」を統合した。
- ②「業者等の連絡先」として、「業者の連絡先・登録業者確認」を統合した。
- ③「自己破産・調停・民事再生手続き」及び融資関連相談の内、返済のための融資相談と判明したケースを、「返済困難」へ移行した。

## (2) 相談内容詳細

### ① 一般相談 (3ページ図表参照)

- 一般相談の内、「融資関連」1,660件は、個別取引等に関連する「契約」912件と、新規・追加融資に関連する「融資」748件となっている。
- これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は192件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関64件、法テラス50件等であった。

### ※他機関への紹介先

他機関への紹介先	信用情報機関	法テラス	都道府県	社会福祉協議会	弁護士会・司法書士会	生活サポート基金	クレジットカウンセリング協会	消費生活センター	福祉医療機構	その他	合計
件数	64	50	16	14	10	9	7	6	3	13	192

### ② 業者向け問合せ(誤認電話)について

- 業者と誤認して協会に架電された件数は9,109件となっている (3ページ「1.相談受付状況」参照)。なぜ誤認したのか、R1年7月より5,817件の媒体を調査した結果、業者のホームページに掲載されている指定紛争解決機関の表示を業者への連絡先と誤認したケースが最も多く、1,363件であった。
- 誤認防止のための協力要請を業者へ継続して行っているところである。

### ※業者向け問合せ (誤認電話)の調査結果(R1年7月より実施)

誤認電話累計 (R1年7月～R2年3月)	媒体種別	合計(項目別)	相談者の誤認電話を防止するための業者ホームページ改善協力要請内容  ◆指定紛争解決機関の表示について  ➢ 貸金業の広告以外のページには、「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」の表示は不要。  ➢ 「企業情報」の下段には、「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」の表示は不要。  ➢ ホームページの「フッター」には、「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」の表示は不要。  ※「業者の問合せ窓口」と誤認されるため
	HP (含・検索結果)	1,363	
	案内 (DM・広告物)	757	
	請求書	735	
	明細書	495	
	申込書	318	
	カード送付状	217	
	法的手続着手予告書	71	
	契約書	71	
	加盟店・提携店等	61	
	事前説明書	53	
	振込用紙	19	
	口座振替依頼書	4	
その他 ※1	741		
媒体不明 ※2	912		
<b>合計</b>	<b>5,817</b>		

※1 その他…協会員より発信された何らかの情報によるが、媒体種別が特定できないもの。

※2 媒体不明…どのようにして協会の連絡先を知ったかの媒体情報が一切ないもの。

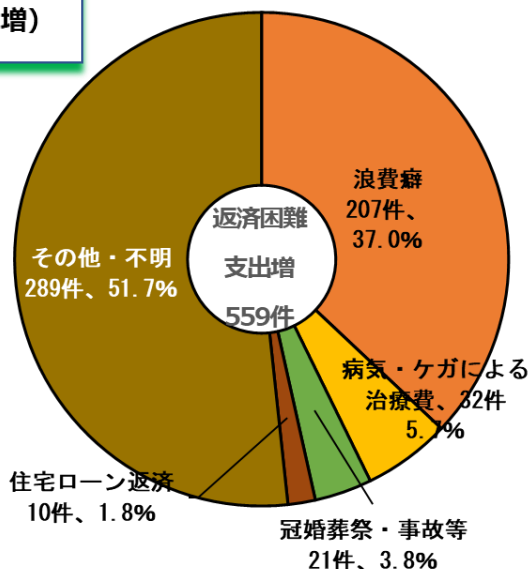


③ 多重債務関連相談 (3ページ図表参照)

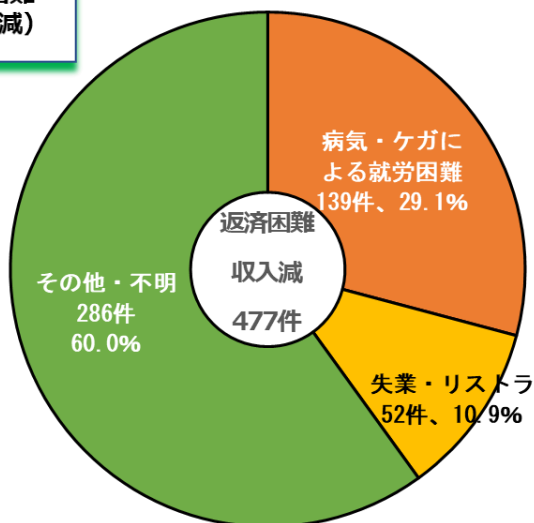
(i) 返済困難に関する相談

- 多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,168件となっている。
- その原因として、「支出の増加」によるものが559件であり、主な原因としては、「浪費癖」、「病気・ケガによる治療費」、「冠婚葬祭・事故等」、「住宅ローン返済」が270件(48.3%)、具体的な支出増の原因が聞けなかったもの「その他・不明」が289件(51.7%)となっている。
- 「収入の減少」によるものは477件であり、主な原因としては、「病気・ケガによる就労困難」、「失業・リストラ」191件(40.0%)、具体的な収入減の原因が聞けなかったもの「その他・不明」が286件(60.0%)となっている。
- 「支出の増加」又は「収入の減少」以外の残り132件は、「生活再建支援カウンセリング」の希望者等からの問合せである。

返済困難  
(支出増)



返済困難  
(収入減)



返済困難 年代別平均債務件数・金額  
債務内容が聞けた363人

年代別	相談人数	債務件数	債務額 (万円)
10歳代	1	1	15
20歳代	73	3	51.3
30歳代	78	3.8	63.3
40歳代	71	3.6	72.1
50歳代	67	3.5	91.6
60歳代	44	2.9	47.6
70歳代	23	2.5	44.2
80歳代	6	1.5	60.9
	363(合計)	2.7(平均)	55.8(平均)

➢ 「返済困難」1,168件の内、債務内容を聞くことができたのは、363人であり、年代別では、20歳代及び30歳代が上位(計151人)で、全体の40%以上を占めている。

➢ 債務内容を聞くことができた363人の債務件数・債務額の平均は、2.7件・55.8万円となっている。(無担保のみ)

(ii) ヤミ金融・違法業者に関する相談 (7ページ「2.ヤミ金融・違法業者」参照)

(iii) 貸付自粛に関する相談 (10ページ「3.貸付自粛制度」参照)

## 〔トピックス〕 新型コロナウイルス感染症関連相談受付状況

- ▶ 令和2年2月1日から5月31日までに受付した件数は307件となっており、主に収入減を理由とする「返済困難」が119件(38.7%)と最も多く、次いで業者の電話が全くつながらない等の「業者等の連絡先」が102件(33.2%)となっている。

### ① 受付状況

	2月	3月	4月	5月	計	
相談件数	1,555	1,784	1,519	1,475	6,333	
コロナ関連相談	2	25	↗ 141	↘ 139	307	4.8%
(内訳)						
返済困難	1	21	56	41	119	38.7%
融資関連		2	20	8	30	9.8%
業者等の連絡先	1		34	67	102	33.2%
ヤミ金融・違法業者			3	1	4	1.3%
貸付自粛			11	11	22	7.2%
信用情報関連			7	4	11	3.6%
その他		2	10	7	19	6.2%

### ② 相談内容

#### ▶ 返済困難

- ① コロナウイルスの影響で休みとなり出費が増え、給料は減り、返済に苦慮している。
- ② 派遣社員で、職場で咳をするとコロナウイルスと思われ、「休め」と言われ、勤務時間を減らされたため返済できなくなった。
- ③ コロナウイルスの影響でホテルの仕事がなく、収入が減少したため支払の目処が立たない。
- ④ あてにしていた副業のアルバイトがコロナウイルスの影響で閉店したため、次回入金日の目処が立たない。

#### ▶ 業者等の連絡先(業者等と誤認して協会へ相談されたものを含む)

- ① コロナの影響でパート収入が減少して、10日の引き落としが出来なかった。30日に再引き落としの通知が来たが、家族などへ金策しているが、期日までに間に合いそうもない。相談できますか。
- ② カードのキャッシングの支払い猶予を業者に相談したいが、架電しても、自動音声のまま15分程度待たされて、その後切れてしまう。
- ③ コロナの影響で返済が遅れることを伝えたいのですが、電話が全く繋がらない。
- ④ コロナウイルスの影響もあり海外旅行をキャンセルしたいが、カード会社から全額戻るか確認したいので対応窓口を教えてください。

#### ▶ 融資関連

- ① 自営業者だが、コロナウイルスの影響で赤字となる可能性がある。赤字になると借入枠を減らされることになるのか。
- ② 現在、弁護士に依頼し任意整理を行なっているが、コロナウイルスの影響で収入が減ってしまい、生活資金を借りるため、社会福祉協議会に相談したが、任意整理中は融資できないと言われた。

#### ▶ その他

- ① FAXで「コロナ対策緊急融資」の案内がきた。貸金業者の登録番号も記載なく、怪しいと思い協会に情報提供の電話をした。(ヤミ金融・違法業者)
- ② 半年前SNSで知ったヤミ金融から何度かに分けてお金を15万位借り(業者名・住所等不明)、7万は返したがコロナウイルスの影響で失業後は返済ができていない。57万請求され、支払わないと情報をばらまくとか家に行くなどと脅されたので警察に相談したが現状では動けないと言われた。また、弁護士に相談したらコロナウイルスで対応できないと言われた。どうしたらよいか。(ヤミ金融・違法業者)
- ③ 法人カードで借入れているが、コロナウイルスの影響で資金繰りがショートしている。返済期日を遅らせることはできないか、措置はないのか。(その他)
- ④ 自営をしているものだが、コロナウイルスの影響で収入が厳しい。消費者金融会社等に借り入れがあるが、協会として、また、貸金業界として救済策の対策はないか。(その他)

## 2. ヤミ金融・違法業者

- ▶ 受付件数は341件(前年対比-25.2%)で、平成28年度より減少傾向が続いている。
- ▶ 「ヤミ金融・違法業者被害あり」108件の内、「現金被害」にあったケースが92件となっている。「現金以外の被害」16件については、「携帯電話・スマートフォンを購入して送るように指示された」10件、「キャッシュカード・通帳を送るように指示された」6件となっている。
- ▶ 接触媒体は、「インターネット閲覧」が76件と最も多く、次いで「FAX」68件、「DM」40件となっている。

### ① 受付件数

分類	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
ヤミ金融・違法業者被害あり		222	189	155	108	-30.3%
ヤミ金融・違法業者被害なし		414	313	301	233	-22.6%
合計		636	502	456	341	-25.2%

### ② 接触媒体

接触媒体	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
インターネット閲覧		130	84	114	76	-33.3%
FAX		168	97	94	68	-27.7%
DM		63	57	42	40	-4.8%
電話		73	37	26	25	-3.8%
メール受信		32	79	32	20	-37.5%
紹介		2	5	9	6	-33.3%
不明		168	143	139	106	-23.7%
合計		636	502	456	341	-25.2%

- ▶ ヤミ金融・違法業者の代表的な手口や、被害にあわないための注意点等について、リーフレットで注意喚起を図っている。(詳しくは、当協会ホームページ参照)

### 正しい貸金業者の見分け方

- ✓ 登録番号がある 二色の番号で正しい登録が収集
- ✓ 契約前に書面で契約内容を明示する
- ✓ 契約時には改めて契約内容を記載した書面を発行する
- ✓ 返済の都度領収書を発行する
- ✓ 日本貸金業協会に加入していればなお安心

※正しい登録業者かどうかや日本貸金業協会の会員かどうかは、日本貸金業協会でご確認ください(☎0570-051-051)。また、金融庁ホームページ「登録貸金業者情報検索サービス」でも確認できます。

Q. 銀行や貸金業者など以外にお金を借りられるところがありますか?  
A. 一定の要件を満たす場合は、役所や社会福祉協議会などの貸付制度(セーフティネット)を利用することができます。

### 被害に遭わないために

## 甘い言葉に要注意!!

ヤミ金融などの悪質業者は、収入が少ない、個人信用情報機関に延滞情報が登録されているなどの理由から、銀行や貸金業者などの金融機関から融資を受けられない人を狙っています。  
「即日融資」「らくらく・簡単」「どなたにでも貸します」などといった甘い言葉にくれぐれもお気をつけください。

もし被害に遭ってしまったら…

**一人で悩まずにまず相談**  
「日本貸金業協会」「消費生活センター188」  
「警察#9110」などにすぐにご相談ください。

公正中立な立場から、解決を支援します。

**相談受付 0570-051-051**  
受付時間 9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)  
ホームページ <https://www.j-fsa.or.jp>

日本貸金業協会は、貸金業者等の利益の保護を図り、貸金業の適正な運営に資することを目的に、2007年12月より金融再生推進本部の委託により、貸金業界の自主規制機関として設立されました。

**日本貸金業協会**  
Japan Trustee Samba Association  
〒108-0074 東京都港区赤坂三丁目19番15号 二葉ビル4F  
TEL:03-5739-3011 (代表)

### 金融ヤミ それこそ

## ちよっと待って

悪質業者の悪手! 見付けばおびきません

必ず買います!

無条件融資!

自己破産・ブラックOK!

悪質な手戻り不要!

個人信用情報機関に延滞情報が登録されているなどの理由から、銀行や貸金業者などの金融機関から融資を受けられない人を狙っています。  
「即日融資」「らくらく・簡単」「どなたにでも貸します」などといった甘い言葉にくれぐれもお気をつけください。

返済の都度領収書を発行する

日本貸金業協会に加入していればなお安心

Q. 銀行や貸金業者など以外にお金を借りられるところがありますか?  
A. 一定の要件を満たす場合は、役所や社会福祉協議会などの貸付制度(セーフティネット)を利用することができます。

**日本貸金業協会**  
Japan Trustee Samba Association  
関東地区 金融庁・警察庁

➤ ヤミ金融・違法業者相談341件の男女別については、男性が7割以上を占めている。

➤年齢を聴取することができた相談者166人を集計したところ、相談件数及び被害件数ともに50歳代が最も多く、突出している。

### ③ 性別

性別	件数	比率
男性	257	75.4%
女性	84	24.6%
合計	341	100.0%

### ④ 年代別

年代別	相談人数	比率	被害あり人数	比率
20歳代	19	11.5%	6	11.0%
30歳代	25	15.0%	11	20.4%
40歳代	29	17.5%	5	9.3%
50歳代	53	31.9%	20	37.0%
60歳代	19	11.5%	7	13.0%
70歳代	17	10.2%	5	9.3%
80歳代	4	2.4%	0	0.0%
合計	166	100.0%	54	100.0%

## 【参考】「給与ファクタリング」について

### ～ 給与ファクタリングとは ～

➤「給与の債権を買い取って金銭が前借りできる」などと宣伝し、高額な手数料で金銭を貸し付ける「給与(給料)ファクタリング」に関する相談が、平成31年4月頃より新たに寄せられている。協会としては、相談者から状況を聴き取り、適切な相談機関を案内するとともに注意喚起を行っている。

### 《給与ファクタリングの相談事例》

#### ① 消費生活センターからの相談事例

給与ファクタリングの契約に関する相談があった。株式会社〇〇〇(屋号：〇〇)の給与ファクタリングを利用(今月で4ヶ月目)している。毎月残債務の20～30%の手数料を支払って返済しているが、違法ではないかとの問い合わせがあり、どのように回答したらいいですか。

#### ② 契約者本人からの相談事例

登録業者で借入れができないので、インターネットで貸金業ではないと記載してあった業者から、毎月給料日に5万5千円を払って4万2千円を借り、手数料を1万3千円払うことを繰り返していた。転職により給料日が20日から25日になるので、返済日の変更を申し出たところ、契約通りにしてくれと強い口調で言われ応じてもらえない。

#### ③ 家族からの相談事例


孫が返済できなくなり、債務整理をお願いしている。債務整理中は、借入れができないと聞いていたが、祖父が孫の通帳を見たところ〇〇業者から4万7千円の振り込みがあった。本人に聞いたら給料を債権として取られているがヤミ金ではないと言っている。これは登録された業者なののでしょうか。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

【参 考】〈金融庁ホームページ「給与の買取りをうたった違法なヤミ金融にご注意ください!」より抜粋〉

いわゆる「給与ファクタリング」などと称して、業として、個人(労働者)が使用者に対して有する貸金債権を買い取って金銭を交付し、当該個人を通じて当該債権に係る資金の回収を行うことは、貸金業に該当します。

## 給与の買取りをうたった 違法なヤミ金融に ご注意ください!



「給与ファクタリング」などと称して、個人の貸金債権を買い取って金銭を交付し、個人を通じて資金を回収する業務は、**貸金業に該当します\***。  
貸金業登録を受けずにこうした業務を営む者は、**違法なヤミ金融業者**です。

<貸金業登録の有無は、金融庁ウェブサイト(登録貸金業者情報検索サービス)から検索できます。>

～「給与ファクタリング」に関する被害事例～

- 年利換算で数百%にもなる利息の支払
- 家族や勤務先へのしつこい電話や大声での恫喝
- 高額な遅延損害金の請求

**あなたの生活が破綻するおそれがあります!**  
**ヤミ金融業者を絶対に利用しないでください**

※貸金業該当性に係る考え方の概要  
労働者が貸金債権を譲渡した場合でも、労働基準法の規定により、使用者は直接労働者に対し貸金を支払わなければならない。貸金債権の譲受人は、自ら使用者(労働者の勤務先等)に対してその支払を求めることは許されないと解されているため、上記の業務においては、貸金債権の譲受人は、常に労働者に対してその支払を求めることになります。  
そのため、上記の業務は、譲受人から労働者への金銭の交付だけでなく、譲受人による労働者からの資金の回収を含めた資金移転のシステムが構築されているということができ、経済的に貸付けと同様の機能を有しているため、貸金業に該当すると考えられます。(詳細は金融庁ウェブサイト「一般的な法令解釈に係る書面照会手続」に係る「照会」及び「回答」をご参照願います。)

**悪質な業者の被害や債務に関する相談窓口**

<p>金融庁 金融サービス利用者相談室 (受付時間:平日 10:00～17:00)</p> <p>■ 03-570-01651 03-5291-6811 (IP電話からの場合)</p> <p>多重債務相談窓口連絡先 財務局、都道府県等の相談機関の連絡先は二次元バーコードのリンク先から確認できます。</p>	<p>日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター ■ 03-570-051651 03-5739-3881 (IP電話からの場合)</p> <p>警察 ■ 110 (各都道府県警察相談ダイヤル)</p> <p>消費生活センター等の消費生活相談窓口 ■ 188 (消費者ホットライン)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ファクタリングを偽装して高額な手数料を要求する業者についても行政と連携して注意喚起を図っている。

## ～経営者の皆様～ その**資金調達** 大丈夫ですか?


- 企業が、売掛債権等を譲渡して資金を調達する**ファクタリング**において、高額な手数料を支払う契約を締結した場合、かえって**資金繰りが悪化し、多重債務に陥る危険性**がありますので、十分注意してください。
- 新型コロナウイルス感染症による影響を受けている事業者の皆様の**資金繰り支援**につきましては、**下記の窓口までご相談ください。**

- ◆ 金融機関との融資に関するやりとりの疑問点や政府の資金繰り支援策の内容についてのご相談先
    - > 金融庁相談ダイヤル: 0120-156-811
  - ◆ 資金繰りについてのご相談先
    - > 日本政策金融公庫: 0120-154-505
    - > 商工組合中央金庫: 0120-542-711
    - > 日本政策投資銀行: 0120-598-600

(支援内容の詳細は**財務省**や**経済産業省**の特設ウェブサイトもご参照願います)

※ファクタリングを装って、貸金業登録のない業者が、債権を担保とした違法な貸付けを行っている事業者が確認されています。あやしいと感じた場合は、裏面の「あやしい業者に関する相談窓口」までご連絡願います。

**裏面の相談窓口もご参照ください。**

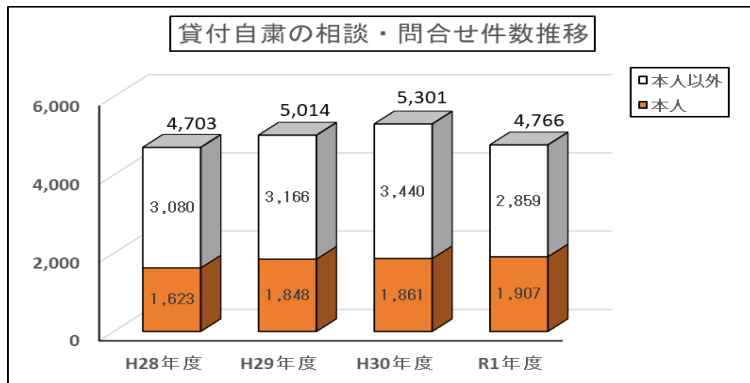


### 3. 貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っている制度である。

#### (1) 貸付自粛の相談・問合せ

- 相談・問合せ件数は、4,766件(前年対比-10.1%)
- 本人からの相談・問合せ:1,907件(前年対比+2.5%)
- 本人以外から相談・問合せ:2,859件(前年対比-16.9%)



- 平成31年3月29日から「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)が当協会と連携して貸付自粛制度を開始した。
- これに伴い、個人信用情報機関である
  - ・日本信用情報機構(JICC)
  - ・シー・アイ・シー(CIC)
  - ・全国銀行個人信用情報センター(個信センター)
 の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施している。
- 貸付自粛についての相談にはギャンブル等依存症に関連する相談が含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。(12ページ「4.生活再建支援カウンセリング」参照)

#### (2) 個人信用情報機関への登録状況

- 協会からの個人信用情報機関への登録件数は2,070件で、前年対比で減少しているが、「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の登録件数647件を合算すると2,717件となり、貸付自粛登録件数は7.3%増加となっている。

分類	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比	
						差異	比率
協会	登録	2,241	2,496	2,532	2,070	-462	-18.2%
	撤回	705	815	875	875	0	0.0%
計		2,946	3,311	3,407	2,945	-462	-13.6%
個信センター	登録	平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始			647	—	—
	撤回	平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始			115	—	—
計		平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始			762	—	—
登録		2,241	2,496	2,532	2,717	185	7.3%
撤回		705	815	875	990	115	13.1%
合計		2,946	3,311	3,407	3,707	300	8.8%

### (3) ギャンブルを起因とする貸付自粛登録集計

➤ 登録件数2,070件の内、ギャンブルを起因とする貸付自粛登録件数は、899件(構成比43.4%)である。

	総申込			ギャンブル登録者合計	性別		ギャンブル種類(複数選択含む)										合計
	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤競艇	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答		
上期	306	819	1,125	496	478	18	433	27	112	22	47	3	2	14	0	660	
下期	268	677	945	403	391	12	344	24	87	18	42	1	0	16	1	533	
合計	574	1,496	2,070	899	869	30	777	51	199	40	89	4	2	30	1	1,193	
比率	27.7%	72.3%		43.4%	96.7%	3.3%	65.1%	4.3%	16.7%	3.4%	7.5%	0.3%	0.2%	2.5%	0.1%		

### 〔トピックス〕 貸付自粛のWeb申告受付開始について

- 平成19年12月の協会設立時から、貸付自粛制度の適切な運用の確保と的確な周知活動を行ってきたところ、平成31年4月19日に閣議決定された「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」に基づき、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化に取り組み、貸付自粛制度の幅広い利用促進を図るための一つとして、令和2年4月1日から、従来の来協と郵送に加えて、Web(インターネット)による申告受付を開始した。これによりスマートフォンやパソコンから24時間いつでも貸付自粛の申告が可能となった。
- 貸付自粛のWeb申告受付開始については、【貸金業相談・紛争解決センターリーフレット】や【全国銀行協会と共同作製した「貸付自粛制度」ポスター】等で広く周知を図っているところである。

**日本貸金業協会**  
Japan Financial Services Association

**ご案内** **相談無料**

**貸金業相談・紛争解決センター**

0570-051-051

日本貸金業協会の証であるシンボルマークが「安心・信頼の目印」として役割を果たしています。

貸付自粛制度のWeb申告が始まりました!!

こちらのQRコードより➡

**無料** **貸付自粛制度**

〈貸付自粛制度とは〉

○ご本人が、自らに浪費の習慣があることやギャンブル等依存症によりご本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象とする旨を当協会に対して申告していただきます。

※自粛対象者とは、ご本人が貸金業者に対し金銭の貸付けを求めてもこれに応じないこととするよう求める対象となる個人をいいます。

○当協会は、上記申告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します。

○登録手数料はかかりません。  
(郵送申告は申告書控えの返信用切手が必要)

【貸金業相談・紛争解決センターリーフレット】

自分で決めた。もう借りない。増やさない。

ご存知ですか?

# 貸付自粛制度

ギャンブル… 買い物… 浪費… 過度の遊興費…  
ついお金を借りすぎてしまう

そんな方に

**貸付自粛制度とは**

ご本人が自らに浪費の習慣があることやギャンブル等依存症によりご本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を個人信用情報機関に登録し、一定期間、個人信用情報機関の会員に対して提供する制度です。

申告できるのはご本人のみです。

申告の方法等、詳しくはIP等をご覧いただくか、お電話にてお問合せください。

登録される個人信用情報機関は以下のとおりです。

- (株)日本信用情報機構(JICC)
- (株)シー・アイ・シー(CIC)
- 全国銀行個人信用情報センター

お問い合わせ先

内閣府認定大規模事業者 日本貸金業協会 **貸金業相談・紛争解決センター**  
0570-051-051  
受付時間 9:00~17:00  
(土・日・祝日・12/31~1/1休館)

一級社団法人全国銀行協会 **全国銀行個人信用情報センター**  
0120-540-558  
受付時間 9:00~12:00/13:00~17:00  
(土・日・祝日・12/31~1/1休館)

※協会ではスマホ・PCからも申告が可能です。

【全国銀行協会と共同作製した「貸付自粛制度」ポスター】

## 4. 生活再建支援カウンセリング

### ◆「生活再建支援カウンセリング」の定義

「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「依存的な行動(ギャンブルや買い物癖)が治らない」といったケースには、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。

- カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員が行っている。  
※産業カウンセラー2名、認定心理士2名、心理相談員3名、FP技能士1名、消費生活相談員1名(重複あり)
- 相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。(相談料は無料)
- 金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、協会独自の取り組みである。
- 多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあるところから、本人のために親族や配偶者は立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。

### (1) 受付状況

- 新規相談者41人、前年度から繰り越した継続相談者25人、合計66人の相談者に対し、面接及び電話によるカウンセリングを246回(面接162回、電話84回)実施した。

新規・継続	年度	H28年度		H29年度		H30年度		R1年度	
		人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者		34	150	40	121	30	102	41	160
前年度からの継続相談者		99	575	69	370	40	177	25	86
合計		133	725	109	491	70	279	66	246

### (2) 新規相談者の属性等について

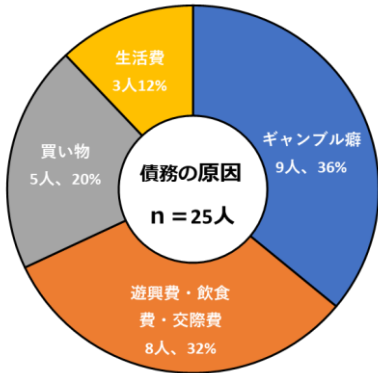
- 新規相談者41人の内、「債務者本人」25人(61.0%)、「配偶者」12人(29.3%)、「親族」4人(9.7%)となっている。
- 年代別では、「債務者本人」は、30歳代9人、40歳代7人、20歳代6人の順となっている。
- カウンセリングの主訴は債務者本人が「ギャンブル癖を治したい」、「金銭感覚を治したい」等で、本人以外は「家族関係を治したい」、「家計管理を身に付けたい」等となっている。

性別	債務者本人	構成比	配偶者・親族	構成比	合計	構成比
男性	20	80.0%	2	12.5%	22	53.7%
女性	5	20.0%	14	87.5%	19	46.3%
合計	25	100.0%	16	100.0%	41	100.0%

年代別	債務者本人	構成比	配偶者・親族	構成比	合計	構成比
20歳代	6	24.0%	1	6.2%	7	17.1%
30歳代	9	36.0%	4	25.0%	13	31.7%
40歳代	7	28.0%	5	31.3%	12	29.3%
50歳代	3	12.0%	5	31.3%	8	19.5%
60歳代	0	0.0%	1	6.2%	1	2.4%
合計	25	100.0%	16	100.0%	41	100.0%



- 新規相談者25人の主な債務原因は、ギャンブル癖9人(36%)、遊興費・飲食費・交際費8人(32%)であった。
- 相談時の債務の有無については、相談時「債務あり」20人、「債務なし」5人(相談前に精算を含む)であった。
- 債務あり相談者20人の債務件数は、「2～3件」8人、「1件」が7人等で、債務額は、「50～100万未満」6人、「100～200万未満」「200～300万未満」各5件等となっている。



債務の有無	
債務あり	20
債務なし	5
合計	25



債務件数	
1件	7
2～3件	8
4～5件	3
6件以上	2
合計	20

債務額	
1～50万未満	1
50～100万未満	6
100～200万未満	5
200～300万未満	5
300万以上	3
合計	20

### (3) 終了結果

➢ カウンセリング終了者36人。うち、17人に改善の結果確認ができた。

終了者の改善内容	前年度以前 継続者	R1年度 受付者
問題行動が改善された	8	2
家族関係が改善された	4	0
債務状況が改善された	0	0
家計状況が改善された	1	2
合計	13	4

- 結果は最も順位の高い項目を集計した。
- 改善の結果が確認できた終了者17人の内、4人が当年度の新規相談者で、残り13人が前年度以前からの継続相談者である。
- 19人は連絡が取れなくなる等、途中で中断したため、未確認である。
- カウンセリングの相談期間は長い人で5年超のケースもあるが、大体1年程度を目安としている。

### (4) アンケート調査による相談者の声

- 生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族(配偶者・親族)からのアンケート調査。  
※ 平成30年度より開始

親しい人にも相談しにくい事を電話で話せて、まずは気持ちが楽になりました。夫への具体的な言葉かけを知らせて下さったり、私共の状況を頭ごなしに否定せず、1つ1つアドバイス下さったこともとても嬉しかったです。ありがとうございました。

4年という大変長い間、お世話になりました。金銭に関する事は勿論、人間関係など生活に関する事まで、アドバイスを頂き、とても助かりました。アドバイスして下さった所を、今後に生かして人の手を借りる事なく、自分で金銭管理を出来るようになりたいと思います。

2年半の間、たくさんのご指導ありがとうございました。相談するたび、気持ちが楽になり、改善点を教えてくださり、少しずつですが、頑張っって実行し、夫婦関係が改善されました。とても前向きに生活が送れるようになりました。本当にありがとうございました。

(※カウンセラーの)お陰で子供がこんなに変わるものかと感謝してます。親の気持ちも変わりました。ありがとうございました。又、身内が同じような問題で悩んでいたの、協会を紹介しました。身内も助かって喜んでおります。感謝しかありません。ありがとうございました。

※ (※ ) 内の文言は、わかりやすくするため当センターで補記した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

## Ⅲ. 苦情

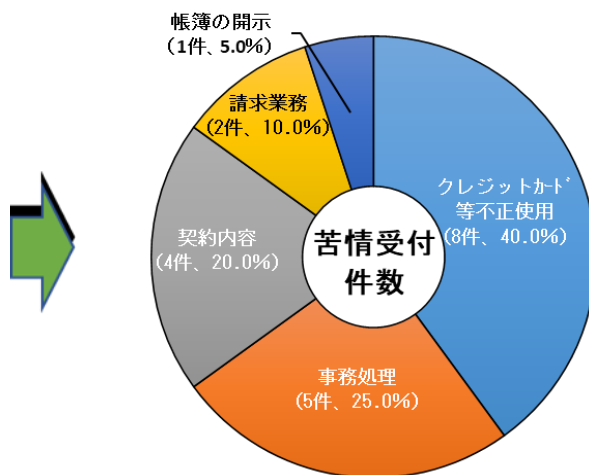
### ◆「苦情」の定義

「貸金業務等に関し、その契約者による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の説明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

### 1. 苦情受付状況

分類	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
クレジットカード等不正使用		0	11	8	8	0.0%
事務処理		14	10	6	5	-16.7%
契約内容		22	5	4	4	0.0%
帳簿の開示		15	7	3	1	-66.7%
融資関連		2	0	2	0	—
個人情報		4	3	1	0	—
請求業務		12	2	1	2	+100.0%
過払金		0	3	1	0	—
金利		2	0	0	0	—
広告・勧誘（詐称以外）		1	0	0	0	—
その他		1	0	0	0	—
合計		73	41	26	20	-23.1%

- ▶ 「苦情」受付件数は、20件(前年対比-23.1%)
- ▶ 協会が平成22年10月の指定紛争解決機関(金融ADR)開設以降、最も少ない年間の受付件数となった。
- ※クレジットカード等不正使用(8件)
- ※事務処理(5件)  
→事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等
- ※契約内容(4件)  
→契約の事前説明と内容の相違等



### 2. 終了件数

- ▶ 苦情手続きを終了した19件(平成30年度からの繰越事案1件含む)の終了までの所要日数は、「1か月未満」11件、「1か月以上～3か月未満」7件、「3か月以上～6か月未満」1件となっている。

		苦情処理手続段階における所要日数別内訳				
		1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
処理結果	(苦情として) 解決	11	7	1	0	19
	紛争への移行	0	0	0	0	0
	打ち切り	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
合計		11	7	1	0	19

### 3.業態別苦情件数

➤ 業態別苦情件数は、以前は消費者向無担保貸金業者や信販会社への苦情が多かったが、相談・苦情における電話担当者の初期対応の改善を図るため、協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」や、「協会員との意見交換会」を行ったりなどした結果、年々、苦情件数は減少し、逆に、クレジットカード不正使用等で、クレジットカード会社への苦情件数が増加傾向となっている。

業態	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
消費者向無担保貸金業者	30	20	10	5	-50.0%
流通・メーカー系会社	6	1	6	3	-50.0%
事業者向貸金業者	0	0	4	2	-50.0%
消費者向住宅向貸金業者	9	3	2	1	-50.0%
クレジットカード会社	0	0	2	8	+300.0%
信販会社	11	9	2	1	-50.0%
消費者向有担保貸金業者	6	5	0	0	—
手形割引業者	9	2	0	0	—
建設・不動産業者	0	0	0	0	—
質屋	0	0	0	0	—
リース会社	2	1	0	0	—
日賦貸金業者	0	0	0	0	—
不明	0	0	0	0	—
合計	73	41	26	20	-23.1%

#### 【参考】

#### 「苦情件数の減少について」

電話担当者の初期対応による苦情の改善を図るため、平成28年度より協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応のための支援を行ってきた結果、苦情件数は大幅に減少し、協会員の顧客対応窓口整備が整って来た。

また、相談者から寄せられる不満足の表明事案には誤解や思い違い等によるものもあり、協会員の担当者と連携をとって事実確認を行った結果、下記の事例のように苦情の申し立てに至らずに済むケースもある。

#### 「苦情とならない不満足の表明事例」

##### 《申立て内容》

契約時、連絡などは携帯電話に架けるようお願いし登録していたが、本日、会社に連絡の電話がかかってきた。たまたま、私とその電話を取ると、本人確認もせず用件を話し出した。登録したはずの携帯電話に連絡はなく、会社に電話をかけてきたのは納得できないし、個人情報などの管理は大丈夫なのか心配になった。協会から指導してほしい。

##### 《貸金業者確認回答》

電話の内容については、録音された音源により確認した。

確認すると、連絡先は携帯電話が登録されていたが、相談者は2か月以上遅れている状態で、連絡先である携帯に電話をしているが、全くつながらず、また連絡もない状態であった。当方としても音信不通の状態が続いたので、やむを得ず会社へ連絡し、電話に出た方にフルネームで2度確認をしてから用件を伝え、配慮して手短かに終わらせた。相談者には、こちらから事情を説明させていただくのでお伝えいただきたい。

##### 《協会の対応》

相談者に、確認内容を伝えたところ、相談者も携帯電話に出ず、着信は確認していたが、連絡しなかった事実は認め、相手方の対応については納得された。

協会より、返済が遅れる場合は必ず連絡することを助言し、返済方法についても相手方に相談されるように伝え承諾される。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

## IV.紛争

### ◆「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員(弁護士)が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図る。

### 1. 紛争解決手続(ADR)受理状況

分類	年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年対比
クレジットカード等不正使用		4	6	2	2	0.0%
契約内容		4	1	2	2	0.0%
過払金		4	3	0	0	—
融資関連		1	1	1	0	—
帳簿の開示		0	1	0	0	—
請求業務		1	0	0	0	—
個人情報		1	0	3	0	—
事務処理		0	0	1	0	—
その他		2	0	1	0	—
合計		17	12	10	4	-60.0%

➢ 「紛争」受付件数は、4件(前年対比-60.0%)

➢ 「クレジットカード等不正使用」、「契約内容」とともに2件

※クレジットカード等不正使用(2件)

→契約上会員規約に基づいて、「カードの利用に際し暗証番号が利用されたときは、クレジットカード会社に責任がある場合を除き、カード契約者が支払い義務を負う」とされているため、不正使用された過失が認められない等。

※契約内容(2件)

→契約の事前説明や電話で説明された条件と、契約時の条件が相違している。

### 2. 終了件数と所要日数

➢ 平成30年度からの繰越事案2件を加えた6件について紛争解決手続を実施し、5件手続きを終了。次年度への繰越事案は1件となった。

➢ 終了までの所要日数は、令和元年度の既済事案5件中、6か月以上を要した事案が2件(40.0%)で、平成30年度とほぼ同じであった。6か月以上要した事案に、期間を長引かせる共通した要因は見当たらず、それぞれの要因として、当事者が協会では対応困難な内容を要求したり、クレジットカード不正使用における書類提出に時間を要したことが考えられる。

➢ 紛争事案の請求の価額は、「60万円超140万円以下」1件、「140万円超300万円以下」2件、「300万円超1000万円以下」1件、「1000万円超1億円以下」1件であった。

紛争解決手続(ADR)受理内訳

R1年度 受理分	H30年度 受理繰越分	終了		次年度へ繰越	
		R1年度 受理分	H30年度 受理繰越分	R1年度 受理分	H30年度 受理繰越分
4	2	3	2	1	0

		紛争解決手続における所要日数別内訳				
		1か月 未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
処理 結果	和解	0	1	0	2	3
	取下げ	0	0	0	0	0
	不調	0	1	1	0	2
合計		0	2	1	2	5

分類	終了事由の別						
	成立		不調	小計	不応 諾	移送	合計
	和解	特別 調停					
カード等不正使用	0	0	1	1	0	0	1
契約内容	3	0	1	4	0	0	4
合計	3	0	2	5	0	0	5

分類	請求の価額						計
	60万円 以下	60万円超－ 140万円以下	140万円超－ 300万円以下	300万円超－ 1000万円以下	1000万円超－ 1億円以下	1億円超	
契約内容	0	0	2	1	1	0	4
カード等不正使用	0	1	0	0	0	0	1
合計	0	1	2	1	1	0	5

### 3. 手続実施基本契約の締結状況

➤ 貸金業者は例外なく当協会と「手続実施基本契約」を締結することが、貸金業法第12条の2の2により必須となっているため、貸金業登録後速やかに手続を行うようお願いしており、令和元年度の締結率は99.5%となった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
貸金業者数	1,709	1,700	1,691	1,687	1,684	1,680	1,675	1,670	1,655	1,650	1,647	1,647	—
協会員	1,082	1,081	1,081	1,079	1,074	1,071	1,070	1,064	1,059	1,057	1,056	1,053	—
非協会員	627	619	610	608	610	609	605	606	596	593	591	594	—
基本契約締結数	1,705	1,698	1,689	1,683	1,677	1,675	1,668	1,664	1,652	1,646	1,642	1,639	—
締結率(%)	99.8	99.9	99.9	99.8	99.6	99.7	99.6	99.6	99.8	99.8	99.7	99.5	—
新規締結	6	4	4	4	6	7	4	10	6	5	4	4	64
廃業	16	11	13	10	12	9	11	14	18	11	8	7	140

# V.広報・講演等活動状況

## 1. 東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座

▶ 東京都と連携し、高齢者と大学生・専門学校生向けの金融トラブル防止に関するテーマの出前講座を実施した。(全36回 1,448名受講)

### ◆高齢者向け

回	開催日	団体名	テーマ	受講者数
1	6月24日	清瀬市シルバー人材センター	金融トラブル事例と防止策について	50
2	6月24日	港区シルバー人材センター(南麻布班)	金融トラブル事例と防止策について	26
3	7月2日	港区シルバー人材センター(大門班)	金融トラブル事例と防止策について	15
4	7月3日	港区シルバー人材センター(北青山班)	金融トラブル事例と防止策について	31
5	7月5日	港区シルバー人材センター(新橋愛宕班)	金融トラブル事例と防止策について	12
6	7月8日	港区シルバー人材センター(六本木班)	金融トラブル事例と防止策について	17
7	7月9日	港区シルバー人材センター(赤坂班)	金融トラブル事例と防止策について	20
8	7月10日	港区シルバー人材センター(港区地域交流カフェ)	金融トラブル事例と防止策について	20
9	7月11日	港区シルバー人材センター(白金班)	金融トラブル事例と防止策について	28
10	7月12日	港区シルバー人材センター(港南班)	金融トラブル事例と防止策について	40
11	7月17日	港区シルバー人材センター(南青山班)	金融トラブル事例と防止策について	30
12	7月22日	港区シルバー人材センター(台場班)	金融トラブル事例と防止策について	18
13	8月6日	大田区シニアクラブ連合会	金融トラブル事例と防止策について	19
14	8月16日	稲城市みどりクラブ向寿会	金融トラブル事例と防止策について	54
15	9月11日	世田谷区高齢者クラブ	金融トラブル事例と防止策について	25
16	9月11日	杉並区いきいきクラブ連合会	金融トラブル事例と防止策について	45
17	9月14日	多摩市あおぞら会	金融トラブル事例と防止策について	24
18	9月14日	東十条笑年クラブ	金融トラブル事例と防止策について	29
19	9月15日	品川区老人クラブ	金融トラブル事例と防止策について	30
20	10月9日	北区稲付長生クラブ	金融トラブル事例と防止策について	14
21	10月11日	台東区消費生活展	金融トラブル事例と防止策について	25
22	10月22日	北区シニアクラブ	金融トラブル事例と防止策について	23
23	10月27日	足立区老人クラブ北悠会	金融トラブル事例と防止策について	28
24	10月29日	新宿区美園会	金融トラブル事例と防止策について	26
25	11月21日	田園調布虹クラブ	金融トラブル事例と防止策について	22
26	11月22日	板橋区北寿クラブ	金融トラブル事例と防止策について	26
27	11月24日	昭島市シニアクラブ美鈴会	金融トラブル事例と防止策について	25
28	11月26日	西六長生会	金融トラブル事例と防止策について	20
29	12月2日	港区シルバー人材センター	金融トラブル事例と防止策について	36
30	12月21日	NPO法人ケアサービスイズみ	金融トラブル事例と防止策について	21
小計				799

### ◆大学生・専門学校生向け

回	開催日	学校名	テーマ	受講者数
1	4月3日	芝浦工業大学	投資用USB教材勧誘問題を中心とした金融トラブル被害防止等	132
2	5月14日	東京慈恵会医科大学	アルバイト詐欺、ブラック・バイト問題を含めた金融トラブル被害防止等	169
3	6月10日	首都大学東京	金融被害防止ガイダンス	9
4	6月17日	窪田理容美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	226
5	6月28日	聖和看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	69
6	7月16日	東京ベルエポック美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	44
小計				649

全 36 回 総合計 1,448

## 2. 消費生活相談員等向け講座

➤ 消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会でカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の出前講座を実施した。(延べ8団体 172名受講)

回	開催日	団体名	テーマ	受講者数
1	7月15日	鳥取県消費生活センター	キャッシュレス決済について	15
2	11月6日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	ギャンブル依存症と多重債務について	50
3	11月11日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	「日本貸金業協会の活動状況」 自主規制機関としての役割について	46
4	11月20日	八王子市消費生活センター	相談員に対するカウンセリング講演	18
5	11月25日	目黒区消費生活センター	カウンセリングを活用した相談対応、貸金業協会の取り組みについて、相談員が日ごろ疑問に思っていることについて質疑応答	8
6	12月23日	山口市消費生活センター	キャッシュレスについて	7
7	1月22日	一般社団法人岐阜銀行協会	貸金業界の現状と貸付自粛制度について	12
8	2月5日	米子市	多重債務問題の現状とその対応について	16
				計 172

## 3. 一般消費者・学生向け講座

➤ 「成年年齢引き下げ」による金融トラブル・被害が懸念されるため、ローンやクレジットに関する基礎的な知識や金融トラブル防止について、大学生、一般消費者などを対象とした出前講座を実施した。(4大学 2一般消費者 400名受講)

回	開催日	学校・団体名	テーマ	受講者数
1	5月9日	明治大学 国際日本学部	貸金業界の現状と金融トラブル防止について	22
2	5月30日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割について	293
3	6月6日	明治大学 国際日本学部	ソーシャル・レンディング、個人信用情報について	21
4	7月2日	金城学院大学	貸金業協会の活動紹介	11
5	10月22日	社会福祉法人佐呂間町社会福祉協議会	消費税増税や消費者還元事業などキャッシュレス時代のお金の使い方について	48
6	3月25日	青木石油商事株式会社	金銭感覚、ローン・クレジット、トラブルについて	5
				計 400

## 4. 協会員等向け講座

➤ お客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会や「資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について」等の出前講座を実施した。(延べ18協会員 259名受講)

回	開催日	業者名	テーマ	受講者数
1	6月14日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(中級編)	12
2	7月12日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
3	7月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	8
4	7月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
5	7月22日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
6	8月27日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(上級編)	12
7	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
8	9月12日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(上級編)	19
9	9月13日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修	12
10	9月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
11	9月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
12	10月1日	株式会社優良住宅ローン	マネロン・テロ資金供与対策の基礎知識等について	43
13	10月4日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修	12
14	11月7日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について	13
15	11月8日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について	12
16	11月21日	SBIエーステートファイナンス株式会社	コンプライアンス研修	43
17	11月25日	SBIエーステートファイナンス株式会社	コンプライアンス研修	10
18	12月19日	株式会社セブン・カードサービス	新規従業者向け基礎講座	33
				計 259

## 5. 協会員向け講座(実務研修)

➤ お客様と信頼関係を築き適切な支援を行うためのカウンセリング的手法を用いた実務研修(初級編・中級編・上級編)を実施した。(全3回 43名受講)

回	開催日	受講協会員	テーマ	受講者数
1	10月17日	協会員5社	カウンセリング的手法を用いた実務研修【初級編】	9
2	11月15日	協会員10社	カウンセリング的手法を用いた実務研修【中級編】	20
3	1月24日	協会員7社	カウンセリング的手法を用いた実務研修【上級編】	14
				計 43

## 6.その他活動

### (1) 消費者団体への活動報告会の開催

令和元年10月28日、消費者団体との関係維持・向上等を目的とした活動報告会(通算9回)を開催した。

〈参加団体〉(一財)消費科学センター、(特非)消費者機構日本、(公財)生協総合研究所、(一社)全国消費者団体連絡会、(公社)全国消費生活相談員協会、東京都地域消費者団体連絡会、(特非)東京都地域婦人団体連盟、(一財)日本産業協会、(一財)日本消費者協会、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(10団体)



### (2) 行政・警察当局等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、全国の登録行政庁(43か所)、警察本部等(35か所)、主要消費生活センター等(32か所)を訪問して情報提供・意見交換を行った。

### (3) 協会員との意見交換会

令和元年6月20日、11月19日、「協会員との意見交換会」(通算5回)を開催し、各社の「お客様相談関係部署責任者」と相談・苦情への対応、障害者・高齢者対応、詐欺事案の現状等について意見交換を行った。





#### (4) 消費生活センターへの訪問活動及び意見交換会

都道府県の主な消費生活センターに対し、一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。(対象数160か所、訪問延べ回数164回)

また、令和元年8月7日、令和2年1月21日、「消費生活センター相談員との意見交換会」(通算4回)を開催し、協会の活動及び業界の動向を報告するとともに、消費者問題等について意見交換を行った。



#### (5) 国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」の開催

令和元年6月25日、12月17日、「国民生活センター相談員との実務担当者意見交換会」(通算10回)を開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容は、給与ファクタリング、情報商材、成年年齢引き下げ等の話題が提示された。



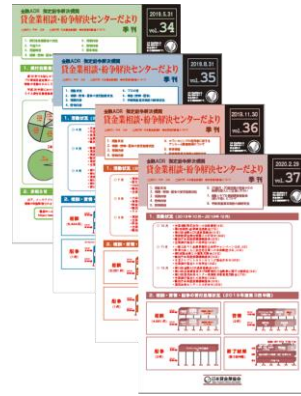
#### (6) 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

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」(上期:令和元年6月13,14日、下期:11月3,4日)に参加し、ヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。



## (7) 「センターだより(季刊)」の発行

手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報等のフィードバックを行った。



## (8) 指定紛争解決機関(ADR)の会議体について

指定紛争解決機関：日本貸金業協会・全国銀行協会・信託協会・生命保険協会・  
日本損害保険協会・保険オンブズマン・日本少額短期保険協会・  
証券・金融商品あっせん相談センター（8団体）

「金融ADR連絡協議会」は、年4回(令和元年6月6日、10月10日、12月4日、令和2年3月26日)開催され、「苦情・紛争の解決に向けた工夫について」、「金融ADR機関の認知度向上に向けた取組みについて」、「金融ADR機関への利活用・アクセス向上に向けた取組みについて」、「利用者対応の質的向上等に資するための工夫について」等について意見交換を行った。

また、「金融トラブル連絡調整協議会」は、年2回(令和元年6月26日、令和2年1月15日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「苦情・紛争の解決に向けた取組み」、「ADR機関へのアクセス・利活用の機会向上に向けた取組み」、「金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況」等について報告し、意見交換を行った。

## (9) 会議体への支部活動状況について

令和元年度の各会議体102か所に各支部で出席し、協会の活動報告や意見交換等を行った。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議〔11か所〕
貸金業関係幹事会(連絡会)	宮城、岩手、福島、秋田、青森、山形、東京、神奈川、埼玉、千葉、山梨、栃木、茨城、群馬、新潟、長野、愛知、岐阜、石川、福井、富山、大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀、広島、山口、岡山、鳥取、香川、愛媛、徳島、高知、熊本、大分、鹿児島、宮崎、福岡、佐賀、長崎、沖縄〔43か所〕
安全安心まちづくり関連	神奈川、埼玉、新潟、愛知、三重、石川、鹿児島〔7か所〕
多重債務対策協議会	北海道、宮城、岩手、秋田、青森、山形、神奈川、埼玉、千葉、栃木、長野、愛知、三重、岐阜、石川、福井、大阪、広島、岡山、島根、香川、高知、大分、鹿児島、福岡、長崎、沖縄〔27か所〕
ヤミ金融対策関連	神奈川、鹿児島、沖縄〔3か所〕
その他※	福島、秋田、山形、群馬、愛知、静岡、岐阜、兵庫、広島、高知、鹿児島〔11か所〕

※「その他」は、暴力団排除連絡協議会、県民相談相互支援ネットワーク会議等である。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

# 日本貸金業協会支部

令和2年4月1日現在

No.	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)	〒020-0024 岩手県盛岡市菜園1-3-6 農林会館10階	019-651-2767	019-654-5146
4	福島県	(宮城県)	〒960-8035 福島県福島市本町5-8 福島第一生命ビルディング4階	024-573-5671	024-573-5670
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 青森県青森市古川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)	〒990-0033 山形県山形市諏訪町1-1-1 センチュリープレイス山形8階	023-674-9622	023-674-9623
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 合人社横浜日本大通7 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 四谷学院ビル4階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒400-0031 山梨県甲府市丸の内3-20-7 甲府フロントビル8階	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0032 栃木県宇都宮市昭和1-3-10 栃木県庁舎西別館2階	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0021 茨城県水戸市南町1-2-27 水戸スタービル201号室	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 ケヤキテラス1階	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	—	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-6-35 WAKITA名古屋ビル6階	052-265-5280	052-265-6403
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町3-11 しずおか焼津信用金庫追手町ビル4階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県	(愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町112-5 第3いけだビル4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	—	〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場一丁目16番20号 ムラキビルディング3階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8162 京都府京都市中京区烏丸通船業師上る七観音町637 インターワンプレイス烏丸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)	〒630-8215 奈良県奈良市東向中町6番地 奈良経済会館4階	0742-23-9535	0742-23-9537
29	和歌山県	(大阪府)	〒640-8331 和歌山県和歌山市美園町4-81-1 SOPHIA和歌山イーストプラザ I 号館2階	073-499-6651	073-499-6652
30	滋賀県	(大阪府)	〒520-0044 滋賀県大津市京町1-3-44 イイダビル2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)	〒770-0841 徳島県徳島市八百屋町1-14 大樹生命徳島ビル4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1-1-23 TKフロンティアビル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 サンライフ赤坂 Bldg.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。

令和元年度年次報告書  
「相談・苦情・紛争解決受付状況」  
(平成31年4月1日～令和2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 令和2年7月15日