

相談・苦情・紛争解決受付状況

(令和3年4月1日～令和4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

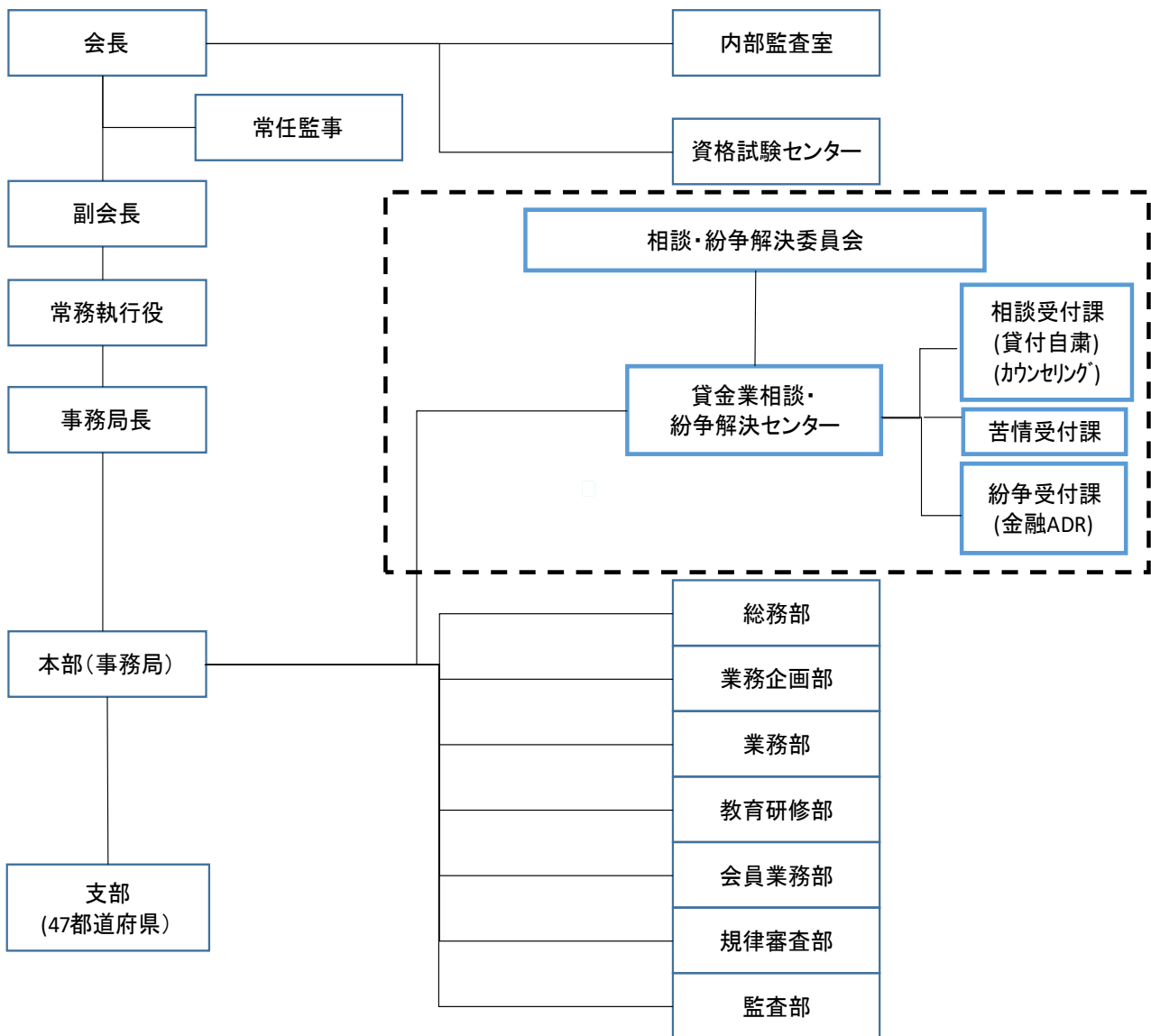
金融ADR 指定紛争解決機関

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3年10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・買い物の浪費で返済困難になった等様々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、行政や協会員等の相談員向けのカウンセリング的手法を取り入れた相談スキル向上のための講座や、学生、高齢者等消費者を対象にした金融トラブル防止のための金融経済教育(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

〈一般相談〉

「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「身分証明書を紛失したがどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

〈債務相談〉

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力などを把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介などを行っている。

〈貸付自粛制度申告受付〉

「ギャンブルがやめられない」「買い物の浪費を防ぎたい」「家族を安心させたい」等の目的で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者からの申告受付や相談対応を行っている。平成30年4月から金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

〈生活再建支援カウンセリング〉

「借金は整理できたが家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存症(ギャンブルや買い物等)が克服できない」といったケースには、再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングなどを行っている。

苦情受付課

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等(申立人)から貸金業者(相手方)に対する不満足の表明があった場合は、苦情としてこれを受け付け、必要に応じ事実確認・業務の是正や改善を求めている。

紛争受付課

苦情が解決しない場合、紛争解決手続(ADR)への移行申立に関する事務を行い、紛争解決手続を実施する。また、貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行っている。

【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	
2. ヤミ金融・違法業者	
3. 貸付自粛制度	
4. 生活再建支援カウンセリング	
III. 苦情	16
1. 苦情処理状況	
2. 終了件数	
3. 主な苦情事例	
4. 業態別苦情件数	
IV. 紛争	18
1. 紛争解決手続(A D R)受理状況	
2. 終了件数	
3. 紛争事例	
V. 貸付自粛制度の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み	20
1. 貸付自粛制度の周知活動	
2. 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み	
VI. 広報・講演等活動状況	21
1. 消費生活相談員等向け講座	
2. その他活動	

I.概況

1.総受付件数

- 総受付件数は、18,377件(対前年度増減率+13.0%)となっている。
- 相談・苦情のアクセス方法別では、電話18,041件、次いでメール283件、来協(支部含む)25件、文書19件、FAX8件となっている。
- メール相談が急増した理由は、従来、聴覚障がいや言語障がいがある方を対象にしていたが、資金需要者への相談機会拡充策として一般の方を対象とした受付を令和3年5月から開始したためである。
- 紛争については、紛争申立書の提出が1件となっている。

(単位：件、%)

分類	年度					(割合)	前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	増減		増減率	
電話	21,544	20,107	16,177	18,041	(98.2%)	1,864	+11.5%	
メール	3	6	13	283	(1.5%)	270	+2076.9%	
来協	94	95	31	25	(0.2%)	-6	-19.4%	
文書	40	53	24	19	(0.1%)	-5	-20.8%	
FAX	21	15	16	8	(0.0%)	-8	-50.0%	
紛争申立書	10	4	6	1	(0.0%)	-5	-83.3%	
総受付件数	21,712	20,280	16,267	18,377	(100%)	2,110	+13.0%	

2.受付状況

- 「相談」は、18,367件(対前年度増減率+13.1%)となっている。
- 内訳は、「一般相談」4,107件(対前年度増減率-1.9%)、「多重債務関連相談」5,000件(対前年度増減率+12.8%)、「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」9,260件(対前年度増減率+21.5%)となっている。
- 「苦情」は、9件(対前年度増減率-52.6%)となっている。
(苦情処理状況は、16ページを参照)
- 「紛争」は、1件(対前年度増減率-83.3%)となっている。
(紛争解決手続(ADR)受理状況は、18ページを参照)

(単位：件、%)

分類	年度					(割合)	前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	増減		増減率	
相 談	一般相談	5,232	4,872	4,187	4,107	(22.3%)	-80	-1.9%
	多重債務関連相談	6,960	6,275	4,432	5,000	(27.2%)	568	+12.8%
	協会員等相談窓口案内(誤認電話)	9,484	9,109	7,623	9,260	(50.4%)	1,637	+21.5%
	小計	21,676	20,256	16,242	18,367	(99.9%)	2,125	+13.1%
	苦情	26	20	19	9	(0.1%)	-10	-52.6%
	紛争	10	4	6	1	(0.0%)	-5	-83.3%
	合計	21,712	20,280	16,267	18,377	(100%)	2,110	+13.0%

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協会に架電があった場合を「協会員等相談窓口案内(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	貸付自粛制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	貸付自粛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

協会員等相談窓口案内(誤認電話)	業者の相談窓口と誤認して当協会に入電した場合の協会員等の窓口案内や音声応答等の操作等の助言
------------------	---

1. 相談受付状況

(1) 相談概要

(1)一般相談

➢ 受付件数は、4,107件(対前年度増減率-1.9%)となっている。

➢ 「業者等の連絡先」が300件減少しているが、その主な理由は、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、業者のコールセンター等に電話が繋がらない等の相談が4~6月に急増したが、その後改善されたので、令和3年度の相談は減少したと考えている。

(2)多重債務関連相談

➢ 受付件数は、5,000件(対前年度増減率+12.8%)となっている。

➢ 「貸付自粛・本人」「貸付自粛・本人以外」が、合計438件増加しているが、その主な理由は、ギャンブル等依存対策としての貸付自粛制度に関する周知を、関係団体と連携した活動を行っていることから周知が拡充し、増加したと考えている。なお、「本人以外」の相談には、借金の立替払いが限界となった家族から、債務者のかわりに貸付自粛登録の受付をして欲しい等の相談が多い。

➢ 「返済困難」が、174件増加しているが、その主な理由は、令和2年度と比べて収入減によるものは変わらないが、支出増、特にギャンブル、買い物等の浪費による返済困難を原因とする相談が増えている。

(3)協会員等相談窓口案内(誤認電話)について

➢ 「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」が、1,637件増加しているが、その主な理由は、特定の協会員の誤認電話が大幅に増加したことが原因であり、当該協会員HPの相談窓口の案内表示について改善指導したところ、令和4年3月は、前月より大幅に減少した。

(単位：件、%)

分類	年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
一般相談	融資関連	1,738	1,660	1,384	1,523	(8.3%)	139	+10.0%
	信用情報関連	474	497	434	351	(1.9%)	-83	-19.1%
	身分証明書等の紛失等	204	121	138	145	(0.8%)	7	+5.1%
	業者等の連絡先	1,357	1,165	1,099	799	(4.4%)	-300	-27.3%
	帳簿の開示	26	11	6	3	(0.0%)	-3	-50.0%
	その他	1,433	1,418	1,126	1,286	(7.0%)	160	+14.2%
小計		5,232	4,872	4,187	4,107	(22.4%)	-80	-1.9%
多重債務相談	貸付自粛・本人	1,861	1,907	1,262	1,448	(7.9%)	186	438 +14.7%
	貸付自粛・本人以外	3,440	2,859	1,829	2,081	(11.3%)	252	
	返済困難	1,203	1,168	993	1,167	(6.4%)	174	+17.5%
	ヤミ金融・違法業者	456	341	348	304	(1.6%)	-44	-12.6%
小計		6,960	6,275	4,432	5,000	(27.2%)	568	+12.8%
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		9,484	9,109	7,623	9,260	(50.4%)	1,637	+21.5%
相談合計		21,676	20,256	16,242	18,367	(100%)	2,125	+13.1%

(2) 相談者属性

- 相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。
- 相談者の年代別割合は、40～50歳代が、他の年代より多い傾向がある。
- 10歳代を除くすべての年代において、協会員等相談窓口案内(誤認電話)の電話が半数以上を占めている。
- 返済困難の相談は、50歳代に多い傾向がある。
- 70歳以上の相談では、融資をしてくれる業者を紹介して欲しい旨の相談が多い傾向がある。

※ 若年層に関する相談については、7ページ「(5)若年層に関する相談状況」参照

【相談者(性別)】

(単位：件、%)

性別	H30年度		R元年度		R2年度		R3年度		前年度対比	
	件数	(割合)	件数	(割合)	件数	(割合)	件数	(割合)	増減	増減率
男性	11,209	(51.7%)	10,585	(52.3%)	8,749	(53.9%)	9,990	(54.4%)	1,241	+14.2%
女性	10,464	(48.3%)	9,670	(47.7%)	7,492	(46.1%)	8,375	(45.6%)	883	+11.8%
不明※	3	(0%)	1	(0%)	1	(0%)	2	(0%)	1	100%
合計	21,676	(100%)	20,256	(100%)	16,242	(100%)	18,367	(100%)	2,125	+13.1%

※「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

【相談者(年代別)】

(単位：件、%)

年代	H30年度		R元年度		R2年度		R3年度		前年度対比	
	件数	(割合)	件数	(割合)	件数	(割合)	件数	(割合)	増減	増減率
10歳代	35	(0.4%)	22	(0.3%)	20	(0.3%)	11	(0.2%)	-9	-45.0%
20歳代	1,215	(13.9%)	893	(12.8%)	736	(14.0%)	682	(13.3%)	-54	-7.3%
30歳代	1,325	(15.2%)	1,087	(15.6%)	880	(16.7%)	936	(18.3%)	56	+6.4%
40歳代	1,545	(17.7%)	1,210	(17.3%)	978	(18.6%)	1,100	(21.5%)	122	+12.5%
50歳代	1,747	(20.0%)	1,390	(19.9%)	961	(18.3%)	1,050	(20.5%)	89	+9.3%
60歳代	1,417	(16.2%)	1,102	(15.8%)	830	(15.8%)	696	(13.6%)	-134	-16.1%
70歳以上	1,453	(16.6%)	1,283	(18.3%)	855	(16.3%)	648	(12.6%)	-207	-24.2%
合計	8,737	(100%)	6,987	(100%)	5,260	(100%)	5,123	(100%)	-137	-2.6%

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

【相談者(年代別相談分類・令和3年度)】

(単位：件、%)

年代	分類											合計
	融資関連	信用情報 関連	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付自粛・ 本人	貸付自粛・ 本人以外	返済困難	ヤミ金融・ 違法業者	協会員等 相談窓口案内 (誤認電話)	その他	
10歳代	1	0	1	2	0	0	0	1	0	3	3	11
20歳代	22	8	5	99	0	46	10	70	8	393	21	682
30歳代	41	7	3	138	0	46	42	78	6	545	30	936
40歳代	57	18	6	166	0	38	53	75	11	629	47	1,100
50歳代	58	10	4	116	0	14	87	109	9	583	60	1,050
60歳代	47	10	4	135	0	12	37	58	2	354	37	696
70歳以上	51	3	3	129	0	5	27	37	5	361	27	648
合計	277	56	26	785	0	161	256	428	41	2,868	225	5,123

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

(3) 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」1,523件は、個別取引等に関連する「契約」855件と、新規・追加融資に関連する「融資」668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165件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関49件、法テラス34件等であった。

【融資関連(他機関への紹介先)】

(単位:件)

他機関への紹介先	信用情報機関	法テラス	弁護士会・司法書士会	社会福祉協議会	都道府県・市町村	裁判所	クレジットカウ セリング協会	日本クレ ジット協会	金融庁 財務局	その他	合計
件数	49	34	20	18	12	8	5	4	3	12	165

② 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1,167件である。
- 相談者の属性は、本人からの相談が約7割をしめている。
- 相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。
- 返済困難の原因として、「支出の増加」によるものが447件あり、内コロナ関連相談は17件であった。「収入の減少」によるものは542件あり、内コロナ関連相談は165件であった。「支出の増加」、「収入の減少」以外の178件は、「カウンセリング関連」の相談であった。(コロナ関連相談については、6ページ「(4)新型コロナウイルス関連相談受付状況」参照)
- 返済困難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213件であり、主な紹介先窓口は、法テラス89件、クレジットカウンセリング協会53件等であった。

(ii) ヤミ金融・違法業者に関する相談 (8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 (9ページ「3.貸付自粛制度 (1)貸付自粛の相談・問合せ」参照)

【返済困難(相談者)】

(単位:件、%)

【返済困難(原因)】

(単位:件、%)

【返済困難(相談者)】			【返済困難(原因)】				
相談者	件数	割合	主な原因		件数	割合	内コロナ関連
本人	794	(68.0%)	支出 増	住宅ローン返済	3	(0.3%)	0
親族	248	(21.3%)		浪費癖	212	(18.2%)	9
配偶者	105	(9.0%)		病気・ケガによる治療費	18	(1.5%)	1
その他	20	(1.7%)		冠婚葬祭・事故等	18	(1.5%)	0
合計	1,167	(100%)		その他※1	196	(16.8%)	7
			小計	447	-	17	
			収 入 減	病気・ケガによる就労困難	107	(9.2%)	10
				失業・リストラ	165	(14.1%)	122
				その他※2	270	(23.1%)	33
			小計	542	-	165	
			カウンセリング関連	178	(15.3%)	7	
			合計	1,167	(100%)	189	

※1「支出増(その他)」…生活費や教育費の補てん、副業資金等

※2「収入減(その他)」…給料・賞与の減少、介護による休職等

【返済困難(他機関への紹介先)】

(単位:件)

他機関への紹介先	法テラス	クレジットカウ セリング協会	弁護士会・司法書士会	都道府県・市町村	精神保健 福祉センター	裁判所	社会福祉協議会	日本クレ ジット協会	その他	合計
件数	89	53	40	8	8	4	3	2	6	213

◎ 返済困難相談受付時の債務状況(1,167件の内、債務額不明を除いた相談744件が対象)

➤ 債務額として一番多かったのは、「100万未満」272件(36.6%)で、平均債務額は、3,025,645円であった。

➤ 債務の主たる原因として一番多かったのは、「生活資金不足」186件(21.0%)であった。

【債務額】

(単位：件、%)

100万未満	100万以上 200万未満	200万以上 300万未満	300万以上 400万未満	400万以上 500万未満	500万以上	合計
272	166	106	65	36	99	744
36.6%	22.3%	14.2%	8.7%	4.8%	13.3%	100%

【債務の主たる原因】

(単位：件、%)

生活資金 不足	収入の減少	住宅・土地の費 用	名義貸し ・保証人	ギャンブル	買い物	予期せぬ 出費
186	70	7	4	155	145	20
21.0%	7.9%	0.8%	0.5%	17.5%	16.3%	2.3%
事業費 運転資金	遊興費 飲食・交際費	借金返済	教育費 資格取得費	その他	合計	未聴取 無回答
28	116	55	12	89	887	525
3.2%	13.1%	6.2%	1.4%	10.0%	100.0%	45.0%

※重複する原因があるため債務件数とは異なる。

(4)新型コロナウイルス関連相談受付状況

➤ 令和3年度に受付した新型コロナウイルス関連の相談件数は305件(総受付件数の1.7%)であり、1月から再度増加傾向がみられる。内訳は、失業・収入減等による「返済困難」が189件(62.0%)と最も多く、次いで、収入減のため融資を受けたい等の「融資関連」が51件(16.7%)となっている。なお、令和2年12月1日から施行された「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドラインの新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」に関連する相談は、89件(29.2%)であった。

【受付状況】

(単位：件、%)

	R2年度	R3/4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R4/1月	2月	3月	計		
相談件数	16,242	1,499	1,436	1,549	1,384	1,434	1,607	1,585	1,742	1,450	1,599	1,458	1,624	18,367		
コロナ関連相談	547	26	27	32	31	22	31	22	21	14	25	28	26	305	1.7%	
内 訳	返済困難	245	13	18	16	21	11	22	13	12	9	16	21	17	189	62.0%
	融資関連	69	4	4	6	4	5	4	4	4	2	7	3	4	51	16.7%
	貸付自粛	42	1		4		1	3	1	3		1	2	1	17	5.6%
	業者等の連絡先	126		2	1	2							1		6	2.0%
	ヤミ金融・違法業者	9		1			2		1	1					5	1.6%
	信用情報関連	14		1											1	0.3%
	その他※	42	8	1	5	4	3	2	3	1	3	1	1	4	36	11.8%
	(内コロナ特則関連)	(30)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(8)	(9)	(5)	(89)	(29.2%)

※「その他」…コロナ特則の手続きに関する問い合わせ、貸金業以外の相談等

【相談事例】

➤ 返済困難

- ・コロナ禍の影響で収入が減り、消費者金融やカード会社の返済ができなくなってきた。自分としては支払う意思はあるのだが、何かよい解決方法はないか。
- ・今まで借入れを繰り返していたが、コロナ禍の影響で休職となり収入がない。過去、親に肩代わりしてもらったこともあり、これ以上借入れを繰り返したくないので、カウンセリングを希望したい。

➤ 融資関連

コロナ禍の影響で収入が減り、生活費のため1社からは少額借りることができたが、他社からは断られてしまった。どこか借りることができる場所はないか。

⇒ 協会の対応

返済困難の相談に対しては、業者との相談方法に対する助言や債務整理についての情報提供などを適宜行なうとともに、コロナ特則について案内している。なお、協会員に対し、コロナ特則等の対応について、丁寧かつ適切な対応をするようHPや機関誌で要請しているが、各協会員が適切な対応を行っているので、相談から苦情に移行する事案は発生していない。

(5) 若年層に関する相談状況

- ▶ 令和3年度の24歳までの若年層に関する相談(誤認電話は除く)は、9,107件中527件あり、うち290件(55.0%)は、貸付自粛に関する相談であった。
- ▶ 本人からの相談は226件で、貸付自粛及び返済困難に関する相談が多かった。
- ▶ 家族・親族からの相談は284件で、貸付自粛に関する相談が多かった。
- ▶ 令和4年4月からの成年年齢引下げで懸念される若年者層の金融に係るトラブル防止に対する取組みについては、20ページ「2.成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み」、22ページ「(3)消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催」、23ページの「(4)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」等の取組を行っている。

(単位：件、%)

相談分類	件数	(割合)	相談者		
			本人	家族・親族	その他
貸付自粛	290	(55.0%)	68	217	5
返済困難	92	(17.5%)	68	23	1
融資関連	50	(9.5%)	28	17	5
ヤミ金融・違法業者	15	(2.8%)	12	3	0
身分証明書等の紛失等	10	(1.9%)	6	3	1
業者等の連絡先	8	(1.5%)	8	0	0
信用情報関連	7	(1.4%)	4	2	1
その他	55	(10.4%)	32	19	4
合計	527	(100%)	226	284	17

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

【相談事例】

【事例1】(貸付自粛・母親から息子(17歳)の相談)

令和4年4月から成人年齢が18歳に引き下げられることを聞いたが、親が知らない間に息子にお金を借りられると困るので、成人(18歳)になる前に貸付自粛登録の申告手続きをしたいが、どのようにしたらよいか。

【事例2】(貸付自粛・母親から息子(21歳)の相談)

息子が消費者金融から借入れをしていることが発覚した。借入れ用途はパチンコ。息子は結婚しており、このままだと生活ができなくなるかと心配している。本人と今後のことを話し合い貸付自粛登録することに同意してくれたので、登録の手続き方法と本人確認書類のことで教えて欲しい。

【事例3】(返済困難・本人(22歳)からの相談)

友達との遊興費や課金ゲーム等で借金癖がある。自分ではどうにかしたいと思っているので相談したい。

【事例4】(返済困難・母親から息子(21歳)の相談)

息子は大学生で、発達障害の特徴があり、衝動が抑えきれず、すぐ借金をするため、私が何回が立て替えたことがある。息子へどう接したらよいかわからないので、カウンセリングをお願いしたい。

【事例5】(融資関連・本人(21歳)からの相談)

大学の友達から、「儲かる話がある。マルチ商法ではないから大丈夫。」と言われて喫茶店へ連れていかれ、ある男性から暗号資産による投資を説明された。初期費用50万円は、学生ローンから借りること、借入れ目的を投資ではなく、英会話の授業料という名目で申込みするよう指示されたので、50万円を借りて、暗号資産への投資目的で手渡した。その後心配になり、解約しようと消費者センターに相談したら、クーリングオフができると説明を受けたので書面を送ったが、解約を拒否された。どうしたらよいか。

【協会員の適切な対応による好事例】

協会員の窓口での適切なアドバイスにより、若年者の情報商材詐欺被害を未然防止できたことについて、消費生活センターより、ご家族から感謝されたという事例が寄せられました。

【消費生活センターからのお礼】

学生の親御さんから以下のような電話がありました。

「うちの子供(大学生)が、消費者金融会社3社に融資申し込みをしたところ、そのうち1社から審査確認の電話で、利用目的を聞かれ、PCを使って何かやるという話(おそらく情報商材による儲け話)をしたところ、事例などで注意を受け、よく考えてから契約してくださいと言われ、家族と相談して情報商材の購入をやめることにしました。消費者金融会社の担当者の方が注意してくれたおかげで被害にあわずに済みました。」

消費生活センターとしても日頃から協会の啓発活動を支部の皆さまから聞いておりましたので、消費者金融会社が適切な対応をしてくれたおかげで被害の防止ができたことを大変ありがたく思っています。消費生活センターとしてもお礼を申し上げます。

2. ヤミ金融・違法業者

- ▶ 受付件数は304件(対前年度増減率-12.6%)となっている。
- ▶ 「ヤミ金融・違法業者／被害あり」の相談は、121件(対前年度増減率-4.0%)となっており、取締り機関である警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。
- ▶ 「ヤミ金融・違法業者／被害なし」の相談は、183件(対前年度増減率-17.6%)となっており、違法なヤミ金融業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起し、被害の未然防止を図っている。
- ▶ 接触媒体については、「自らネット検索」が、携帯電話やSNSの普及に伴い78件と最も多く、次いで「メール勧誘」が59件、「電話勧誘」が43件等となっている。
- ▶ 屋号等を用いていない個人間融資と思われる相談は、304件中31件であった。
- ▶ 違法なヤミ金融等については、業者名、手口等を聴取し、関係機関との情報共有を実施している。

(1) 受付件数

(単位：件、%)

分類	年度					前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1	155	108	126	121	(39.8%)	-5	-4.0%
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2	301	233	222	183	(60.2%)	-39	-17.6%
合計	456	341	348	304	(100%)	-44	-12.6%

※1「ヤミ金融・違法業者／被害あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2「ヤミ金融・違法業者／被害なし」…上記以外(嫌がらせ等の精神的被害を含む)

- ▶ ヤミ金融・違法業者相談304件の男女別については、男性が約70%を占めている。
- ▶ 年齢を聴取することができた相談者128人を集計したところ、相談件数及び被害件数ともに30～40歳代が多く、全体の半数弱を占めている。
- ▶ ヤミ金融との接触端緒としては、自らネット検索78件(25.7%)、メール勧誘59件(19.4%)となっている。
- ▶ ヤミ金融かどうかについての相談があった場合は、登録業者との見分け方を周知している。

(2) 性別

(単位：件、%)

性別	件数	(割合)
男性	207	(68.1%)
女性	97	(31.9%)
合計	304	(100%)

(3) 年代別

(単位：件、%)

年代別	相談件数	(割合)	被害あり件数	(割合)
20歳代	25	(19.5%)	10	(17.2%)
30歳代	27	(21.1%)	13	(22.4%)
40歳代	33	(25.8%)	14	(24.1%)
50歳代	25	(19.5%)	9	(15.5%)
60歳代	12	(9.4%)	8	(13.8%)
70歳以上	6	(4.7%)	4	(6.9%)
合計	128	(100%)	58	(100%)

(4) 接触端緒

※年齢を聴き取りができた件数のみ集計

(単位：件、%)

接触媒体	年度					前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	増減	増減率
自らネット検索	114	76	106	78	(25.7%)	-28	-26.4%
メール勧誘	32	20	26	59	(19.4%)	33	+126.9%
電話勧誘	26	25	34	43	(14.1%)	9	+26.5%
FAX勧誘	94	68	36	17	(5.6%)	-19	-52.8%
DM等勧誘	42	40	26	12	(3.9%)	-14	-53.8%
口コミ・紹介等	9	6	3	9	(3.0%)	6	+200.0%
不明	139	106	117	86	(28.3%)	-31	-26.5%
合計	456	341	348	304	(100%)	-44	-12.6%

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みを行っている制度である。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ている。なお、平成30年4月から金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

(1) 貸付自粛の相談・問合せ

- 相談・問い合わせ件数:3,529件(対前年度増減率+14.2%)
 本人からの相談・問合せ:1,448件(対前年度増減率+14.7%)
 本人以外から相談・問合せ:2,081件(対前年度増減率+13.8%)
- 前年度から相談・問合せが増加した理由は、ギャンブル等依存症対策としての貸付自粛制度に関する周知を、関係団体と連携した活動を行っていることから周知が拡充し、増加したと考えている。
- 令和元年度の相談・問合せ件数4,766件から、令和2年度3,091件に大きく減少した理由は、令和2年4月から貸付自粛のWeb申告を開始することに伴い協会HPを改修し、貸付自粛制度について詳細に確認できるようになったことから減少したと考えている。
- 相談種別としては、「登録」に関する相談では、「本人以外」からの相談が多く、「撤回」に関する相談では、「本人」からの相談が多い。
- 「本人以外」からの相談は、母親からの相談が一番多く、相談対象者としては、息子に関する相談が多い。
- **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。** (13ページ「4.生活再建支援カウンセリング」参照)

(参考) 個人信用情報機関である

- ・日本信用情報機構(JICC)〈消費者金融系〉
- ・シー・アイ・シー(CIC)〈信販・クレジット系〉
- ・全国銀行個人信用情報センター(個信センター)〈銀行系〉の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施。

【相談件数】

(単位:件、%)

相談者	年度					(割合)	前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	増減		増減率	
本人	1,861	1,907	1,262	1,448	(41.0%)	186	+14.7%	
本人以外	3,440	2,859	1,829	2,081	(59.0%)	252	+13.8%	
合計	5,301	4,766	3,091	3,529	(100%)	438	+14.2%	

【相談種別】

(単位:件、%)

相談種別		年度				(割合)	前年度対比	
		H30年度	R元年度	R2年度	R3年度		増減	増減率
登録	本人	687	666	387	415	(11.8%)	28	+7.2%
	本人以外	2,425	1,805	1,017	1,325	(37.5%)	308	+30.3%
撤回	本人	713	633	428	455	(12.9%)	27	+6.3%
	本人以外	139	102	59	72	(2.0%)	13	+22.0%
問合せ	本人	461	608	447	578	(16.4%)	131	+29.3%
	本人以外	876	952	753	684	(19.4%)	-69	-9.2%
合計		5,301	4,766	3,091	3,529	(100%)	438	+14.2%

【本人以外相談・相談者】

(単位:件、%)

相談者	相談件数	(割合)
母	628	(30.2%)
妻	452	(21.7%)
家族・親族	411	(19.8%)
父	328	(15.8%)
夫	40	(1.8%)
その他	222	(10.7%)
合計	2,081	(100%)

【本人以外相談・相談対象者】

(単位:件、%)

相談対象者	相談件数	(割合)
息子	764	(36.7%)
家族・親族	464	(22.3%)
夫	449	(21.6%)
娘	139	(6.7%)
妻	39	(1.8%)
その他	226	(10.9%)
合計	2,081	(100%)

(2)個人信用情報機関への登録状況

➤ 協会の個人信用情報機関への登録件数は2,337件(対前年度増減率+8.7%)となっている。「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の登録件数521件を合算すると2,858件(対前年度増減率+13.0%)となっている。

(単位：件、%)

分類	年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
協会	登録	2,532	2,070	2,150	2,337	(69.5%)	187	+8.7%
	撤回	875	875	987	1,028	(30.5%)	41	+4.2%
計		3,407	2,945	3,137	3,365	(100%)	228	+7.3%
個信センター	登録	平成31年3月30日 日から貸付自粛 制度を開始	647	380	521	(75.8%)	141	+37.1%
	撤回		115	132	166	(24.2%)	34	+25.8%
計			762	512	687	(100%)	175	+34.2%
登録		2,532	2,717	2,530	2,858	(70.5%)	328	+13.0%
撤回		875	990	1,119	1,194	(29.5%)	75	+6.7%
合計		3,407	3,707	3,649	4,052	(100%)	403	+11.0%

➤ 協会の貸付自粛登録者の年代別では、20～30歳代の登録申告者が多い傾向がある。

【年代別登録申告者受付状況】(個信センターを除く)

(単位：件、%)

登録申告者年代	年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
10歳代		12	9	15	21	(0.9%)	6	+40.0%
20歳代		657	587	637	761	(32.6%)	124	+19.5%
30歳代		634	532	604	648	(27.7%)	44	+7.3%
40歳代		601	430	426	418	(17.9%)	-8	-1.9%
50歳代		316	266	254	275	(11.8%)	21	+8.3%
60歳代		201	159	147	132	(5.6%)	-15	-10.2%
70歳代		111	87	67	82	(3.5%)	15	+22.4%
合計		2,532	2,070	2,150	2,337	(100%)	187	+8.7%

➤ 協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数2,337件の都道府県別上位は、「東京都」235件、「大阪府」216件、「愛知県」143件、「兵庫県」141件、「神奈川県」135件、「福岡県」127件等となっており、人口の多い地域にほぼ比例している。

(参考) 都道府県別登録申告者受付状況(個信センターを除く)

(単位：件)

北海道	107	埼玉県	122	岐阜県	25	鳥取県	15	大分県	33
青森県	12	千葉県	107	静岡県	50	島根県	14	宮崎県	20
岩手県	14	東京都	235	愛知県	143	岡山県	45	鹿児島県	21
宮城県	36	神奈川県	135	三重県	32	広島県	66	福岡県	127
秋田県	15	新潟県	15	滋賀県	29	山口県	43	佐賀県	18
山形県	35	山梨県	10	京都府	38	徳島県	22	長崎県	25
福島県	21	長野県	16	大阪府	216	香川県	30	沖縄県	27
茨城県	28	富山県	19	兵庫県	141	愛媛県	52	合計	2,337
栃木県	17	石川県	21	奈良県	23	高知県	9		
群馬県	33	福井県	21	和歌山県	13	熊本県	41		

(3)Web申告受付による変化

▶利用者の利便性の拡充及び業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

①登録受付状況(個信センターを除く)

(単位：件、%)

登録(合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	(割合)	件数	(割合)	件数	(割合)	増減	増減率
全体	2,070	(100%)	2,150	(100%)	2,337	(100%)	187	+8.7%
Web	0	-	1,330	(61.9%)	1,549	(66.3%)	219	+16.5%
来協	574	(27.7%)	174	(8.1%)	174	(7.4%)	0	0%
郵送	1,496	(72.3%)	646	(30.0%)	614	(26.3%)	-32	-5.0%

②撤回受付状況(個信センターを除く)

(単位：件、%)

撤回(合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	(割合)	件数	(割合)	件数	(割合)	増減	増減率
全体	875	(100%)	987	(100%)	1,028	(100%)	41	+4.2%
Web	0	-	725	(73.5%)	834	(81.1%)	109	+15.0%
来協	419	(47.9%)	115	(11.6%)	76	(7.4%)	-39	-33.9%
郵送	456	(52.1%)	147	(14.9%)	118	(11.5%)	-29	-19.7%

(4)貸付自粛制度申告者の状況

▶貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取り調査を行っており、貸付自粛を登録することで登録目的の問題が改善されたことが確認でき、多重債務問題解決のための効果があったと考えている。

①貸付自粛制度登録の目的(個信センターを除く)

(単位：件、%)

登録の目的	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
				増減	増減率
ギャンブル等を止められない	900	1,114	(47.7%)	214	+23.8%
遊興費を使いすぎてしまう	552	514	(22.0%)	-38	-6.9%
過剰に買い物をしてしまう	342	346	(14.8%)	4	+1.2%
その他(借金防止・再登録等)	356	363	(15.5%)	7	+2.0%
合計	2,150	2,337	(100%)	187	+8.7%

②貸付自粛制度を知った経緯(個信センターを除く)

(単位：件、%)

知った経緯	件数	(割合)
家族からの紹介	571	(49.3%)
協会ホームページ	343	(29.6%)
以前に登録したことがある	137	(11.8%)
消費者センター・行政等からの紹介	48	(4.2%)
貸金業者等からの紹介	28	(2.4%)
その他(医師、弁護士、司法書士等)	31	(2.7%)
合計	1,158	(100%)

※ギャンブルを理由とした登録者(1,114人)からの聞き取り結果(複数選択あり)

③ギャンブルを起因とする登録者状況(個信センターを除く)

(単位：件、%)

	登録 件数	ギャンブル 登録者	性別		ギャンブル種類(複数選択含む)						合計
			男性	女性	パチンコ パチスロ	競馬	ポード レース	競輪	オート レース	その他 ※1	
令和3年度	2,337	1,114	1,076	38	828	340	255	156	7	64	1,650
(構成比)※2		(47.7%)	(96.6%)	(3.4%)	(50.2%)	(20.6%)	(15.5%)	(9.5%)	(0.4%)	(3.8%)	(100%)
令和2年度	2,150	900	875	25	733	246	166	89	3	40	1,277
(構成比)※2		(41.9%)	(97.2%)	(2.8%)	(57.4%)	(19.3%)	(13.0%)	(7.0%)	(0.2%)	(3.1%)	(100%)

※1 その他とは、宝くじ、オンラインカジノ等

※2 ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

④貸付自粛制度撤回の理由(個信センターを除く)

(単位：件、%)

撤回申告の理由	撤回件数	(割合)
住宅ローン等の新規契約のため	332	(32.3%)
クレジットカードが必要となった	227	(22.1%)
再登録のため	176	(17.1%)
登録の必要がなくなった	172	(16.7%)
生活資金が必要となった	103	(10.0%)
その他・無回答	18	(1.8%)
合計	1,028	(100%)

⑤貸付自粛制度撤回時の生活改善状況(個信センターを除く)

(単位：件、%)

貸付自粛登録時の目的	撤回件数	生活改善 ができた	生活改善 に取組中	未改善	改善率
ギャンブルがやめられない	573	453	116	4	79.1%
遊興費を使いすぎる	170	143	27	1	84.1%
過剰に買い物をしてしまう	125	105	19	0	84.0%
その他(借金防止、悪用防止等)	112	70	38	3	62.5%
合計	980	771	200	8	78.7%

※協会受付、撤回申告者1,028人からランダムにヒアリングしたため撤回件数とは異なる。(登録目的不明・無回答等48件)

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。

- 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。
- 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3名、認定心理士2名、心理相談員3名、FP技能士2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)
- 令和3年度のカウンセリング方法は、コロナ禍の影響で、来協による面接は実施せず、電話、及び試験的に一部オンラインで実施をした。
- カウンセリングを終了した相談者からは、**多重債務防止の効果があるとの言葉をいただいている。**

(1) 受付状況

- 新規相談者35人、前年度から繰り越した継続相談者25人、合計60人の相談者に対し、電話及びオンラインによるカウンセリング相談を257回(電話224回、オンライン33回)実施した。

(単位：人、回、%)

年度 新規・継続	H30年度		R元年度		R2年度		R3年度		前年度対比			
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数		相談回数	
									増減	増減率	増減	増減率
新規相談者	30	102	41	160	40	156	35	135	-5	-12.5%	-21	-13.5%
継続相談者	40	177	25	86	22	61	25	122	3	+13.6%	61	100%
相談者合計	70	279	66	246	62	217	60	257	-2	-3.2%	40	18.4%

(2) 新規相談者の属性等について

- 新規相談者35人のうち債務者本人は24人(68.6%)、配偶者7人(20.0%)、親族4人(11.4%)となっている。
- 年代別では、「債務者本人」は、40歳代が多く、「配偶者・親族」では、30歳代が多かった。

(単位：人、%)

性別	債務者本人	(割合)	配偶者・親族	(割合)	合計	(割合)
男性	17	(70.8%)	1	(9.1%)	18	(51.4%)
女性	7	(29.2%)	10	(90.9%)	17	(48.6%)
合計	24	(100%)	11	(100%)	35	(100%)

(単位：人、%)

年代別	債務者本人	(割合)	配偶者・親族	(割合)	合計	(割合)
20歳代	6	(25.0%)	0	(0%)	6	(17.1%)
30歳代	7	(29.2%)	4	(36.4%)	11	(31.4%)
40歳代	9	(37.5%)	3	(27.3%)	12	(34.3%)
50歳代	2	(8.3%)	3	(27.3%)	5	(14.3%)
60歳代	0	(0%)	1	(9.1%)	1	(2.9%)
合計	24	(100%)	11	(100%)	35	(100%)

- 債務の原因は、「ギャンブル癖」13人(54.2%)、「遊興費・飲食費・交際費」各8人(各33.3%)、「買い物」4人(16.7%)、「生活費の補てん」1人(4.2%)、「その他(アダルトサイト・FX等)」3人(12.5%)となっている。
- 債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」19人(79.2%)、「清算なし」5人(20.8%)となっており、約8割が再発している。
- 清算経験あり19人の内訳は、「親族による肩代わり」13人(68.4%)、「自己資金(貯金)」4人(21.1%)、「任意整理」「法的整理」各1人(各5.3%)となっている。

(単位：人、%)

債務の原因		
(債務者本人24人)	人数	(割合)
ギャンブル癖	8	(33.3%)
遊興費・飲食費・交際費	8	(33.3%)
買い物	4	(16.7%)
生活費の補てん	1	(4.2%)
その他	3	(12.5%)
合計	24	(100%)

(単位：人、%)

清算経験有無		
(債務者本人24人)	人数	(割合)
あり	19	(79.2%)
なし	5	(20.8%)
合計	24	(100%)

(単位：人、%)

清算経験あり		
(債務者本人19人)	人数	(割合)
親族による肩代わり	13	(68.4%)
自己資金(貯金)	4	(21.0%)
任意整理	1	(5.3%)
法的整理	1	(5.3%)
合計	19	(100%)

- 相談時の「債務の有無」については、「債務あり」23人、「債務なし」1人(相談前に清算を含む)であった。
- 債務あり相談者23人の債務件数は、「2～3件」8人、「6件以上」6人等で、債務額は、「300万以上」10人、「1～50万未満」「100～200万未満」各4人等となっている。

(単位：人)

債務の有無	
債務あり	23
債務なし	1
合計	24



(単位：人)

債務件数	
2～3件	8
6件以上	6
1件	5
4～5件	4
合計	23

(単位：人)

債務額	
300万以上	10
1～50万未満	4
100～200万未満	4
200～300万未満	3
50～100万未満	2
合計	23

(3) 終了結果

- カウンセリング終了者29人。うち、16人に改善の結果確認ができた。

(単位：人)

終了者の改善内容	前年度以前 継続者	R3年度 受付者
問題行動が改善された	7	1
家族関係が改善された	7	0
家計状況が改善された	0	1
合計	14	2

- 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16人の内、2人が当年度の新規相談者で、残り14人が前年度以前からの継続相談者である。
- 11人は相談者の都合により途中で中断、2人は不可抗力のため未確認である。
- カウンセリングの相談期間は大体1年程度を目安としているが、長い人で数年かかるケースもある。

(4) カウンセリング事例(令和3年度最終分)

①【本人(20代男性)・浪費(飲食)による借金の相談】

知人とともに貸付自粛登録を行う為に来協。その際、担当職員にカウンセリングの案内を受け、希望された。借金の原因は飲食費。

まずは現状を把握する為に、家計簿をつけることと、どのように飲みに行きたくなくなってしまうのかの観察記録を依頼。

カウンセリングでは観察記録を基に、必ず振り返りを行い、行きたくなくなった場合でも行かずに済む対策を考えて実行してもらった。徐々に自分の欲求をコントロールできるようになり、その後定着したことからカウンセリングを終了した。

(面接回数5回 終了までの期間1年8か月・途中コロナ禍で中断)

※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

②【配偶者(40代女性)・夫の浪費による借金の相談】

ネットで協会のカウンセリングを知り相談した。預貯金の使い込みと借金を含めこれまで300万円使い、今回はカードの借金も発覚したので弁護士に債務整理を頼むことにした。

夫も並行面接を行っていたが、「債務整理をしたのでもう借金はできないし、態度を改めるから」という理由で先にカウンセリングを終了することとなった。

借金の原因は「買い物」というだけで詳しくは教えてもらえず、今後夫とどのように関わっていけばいいかの対策を目的としたカウンセリングの継続を妻から希望された。

カウンセリングでは、妻が夫に対する自分の怒りを抑えられなかったが感情の高まりを自らほぐし、夫への言葉のかけ方を改善する等の対策を実行したところ、夫と円滑なコミュニケーションが取れるようになり、夫婦関係が改善したので終了とした。借金の原因である浪費の内容は分からないが、無理に追求しない、そのうち話してくれるかもという考えをもてるようになったとのこと。

(面接回数10回 終了までの期間10か月)

※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

(5) 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からのアンケート調査を行っている。



- 家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。
- 小さなことをひとつひとつ聞いてくれたことがありがたかったです。必要な事項を親身になって時間を割いていただきありがとうございました。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点をあわせられるようになっていただきました。
- カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。
- 相談先がなく困っていましたが、親身に相談に対応していただき、長年の心配がなくなりました。大変ありがとうございました。

※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表明」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. 苦情処理状況

- ▶ 「苦情」受付件数は、9件(対前年度増減率-52.6%)であった。
- ▶ 「苦情」が減少した要因としては、説明不足や認識のずれ等が原因で苦情となった事務処理・請求業務について顧客対応が適切に行われた結果と考えている。
- ▶ 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。
 ※事務処理(4件)→事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等
 ※請求業務(3件)→第三者へ請求内容連絡、弁護士委任後の請求等

(単位:件、%)

分類	年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
事務処理		6	5	8	4	(44.5%)	-4	-50.0%
請求業務		1	2	6	3	(33.3%)	-3	-50.0%
帳簿の開示		3	1	0	1	(11.1%)	1	-
個人情報		1	0	0	1	(11.1%)	1	-
契約内容		4	4	3	0	(0%)	-3	-100%
クレジットカード等不正使用		8	8	2	0	(0%)	-2	-100%
融資関連		2	0	0	0	(0%)	0	-
過払金		1	0	0	0	(0%)	0	-
合計		26	20	19	9	(100%)	-10	-52.6%

2. 終了件数

- ▶ 令和3年度において、苦情処理手続きを終了した9件(令和2年度からの繰越事案1件含む)の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が7件(77.8%)、「1か月以上3か月未満」「3か月以上6か月未満」が各1件(各11.1%)となっている。なお、令和4年度への繰越事案は1件となった。

(単位:件)

処理結果	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
(苦情として) 解決	5	1	1	0	7
紛争への移行	1	0	0	0	1
打ち切り	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0
合計	7	1	1	0	9

3. 主な苦情事例

【事務処理】

A社(以下相手方)でクレジットとキャッシングを利用していた。〇月末に一括返済するため、相手方に連絡し返済総額を確認し、振込を完了した。ところが、翌月毎月分が引き落とされていたため、カスタマーセンターに連絡した。翌日カスタマーセンター担当者から回答があり、引き落としがあることについて説明をしなかったことへの謝罪があったが、私が、口座からお金を抜いておかないから引き落とされたというニュアンスで言われ、私が悪いような言い分に憤慨した。返金してくれることになったが、相手方へ私が遅れたら損害金を取られるのであるから同条件で損害金を付して返金して欲しいと訴えた。しかし、損害金を付しての返還はできかねるとの回答であり納得のいく対応でない。協会から指導してほしい。

(※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)

4.業態別苦情件数

➤ 業態別苦情件数は、受付件数9件の内、7件が消費者向無担保貸金業者及びクレジット会社等であった。
(事務処理ミスや電話対応時の曖昧な説明等の苦情が多かったため)

(単位：件、%)

業態	年度					前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	増減	増減率
消費者向無担保貸金業者	10	5	9	3	(33.4%)	-6	-66.7%
クレジットカード会社	2	8	3	2	(22.2%)	-1	-33.3%
消費者向住宅向貸金業者	2	1	2	2	(22.2%)	0	0%
流通・メーカー系会社	6	3	0	2	(22.2%)	2	-
信販会社	2	1	2	0	(0%)	-2	-100%
消費者向有担保貸金業者	0	0	2	0	(0%)	-2	-100%
事業者向貸金業者	4	2	1	0	(0%)	-1	-100%
合計	26	20	19	9	(100%)	-10	-52.6%

【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ことが浸透している。

また、相談者から寄せられる不満足の原因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。

【苦情に至らなかった不満足の原因】

(単位：件、%)

分類	年度					(割合)
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	
融資関連	38	12	17	16	(50.0%)	
返済困難	1	0	3	4	(12.5%)	
信用情報関連	5	1	2	1	(3.1%)	
帳簿の開示	1	0	2	0	(0%)	
その他(※)	16	9	12	11	(34.4%)	
合計	61	22	36	32	(100%)	

※その他は、システム上の手続きや電話応答の不満足等

「苦情に至らなかった不満足の原因事例」

《申立て内容》

14万円の借入れがあり、毎月の返済額は8千円である。キャッシング利用枠が15万円だったので、あとで引き出せると思い10万円分振込で入金した。アプリで確認すると、総合的な判断により新規融資は利用を停止しているというメッセージが出たので、相手方に確認したところ、規約により利用できないとのことであった。誤って入金したものであり、生活費で必要なので、一か月分の返済額を差し引いた金額を返金してもらいたい。

《貸金業者確認回答》

総合的な判断により新規融資の利用停止となっていることは一か月前に通知している。また、申出人は、誤入金と主張しているが、誤入金防止のため、入金の際は最後に承諾ボタンがありワンステップおいているので、10万円の返済意思があったことを確認をしている。したがって誤入金では無いので返金できないということを申出人に説明したいとのことであった。

《協会の対応》

相手方貸金業者に対して、規約及び返金できない理由を、申出人にわかりやすい説明をするよう要請したところ、その後、申出人から相手方からの説明で納得したとの連絡があったので苦情とせず、協会の対応については了承を得た。

(※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)

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ものをいう。

1. 紛争解決手続(ADR)受理状況

- > 「紛争」受付件数は、1件(対前年度増減率-83.3%)であった。
- > 「紛争」が減少した要因としては、クレジットカード等不正使用の事案がなかったことによる。
- > 「契約内容」1件
→住宅ローンの審査期間の遅延によるローン特約期間の超過によって違約金が発生した。

(単位：件、%)

分類	年度					前年度対比	
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	(割合)	増減	増減率
契約内容	2	2	0	1	(100%)	1	-
クレジットカード等不正使用	2	2	5	0	(0%)	-5	-100%
融資関連	1	0	1	0	(0%)	-1	-100%
個人情報	3	0	0	0	(0%)	0	-
事務処理	1	0	0	0	(0%)	0	-
その他	1	0	0	0	(0%)	0	-
合計	10	4	6	1	(100%)	-5	-83.3%

2. 終了件数

- > 令和3年度において、令和2年度からの繰越事案1件を加えた2件について紛争解決手続を実施し2件手続を終了した。なお、令和4年度への繰越事案はなかった。

(単位：件)

処理結果	紛争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
和解	0	0	2	0	2
取下げ	0	0	0	0	0
見込みなし	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	2

3. 紛争事例

【契約内容】

- ・申立人は住宅ローンの審査に関する不足書類等の提出を最短で行っていたが、相手方がローン特約の期限を超過して審査の回答を出したことで、ローン特約期間の超過による違約金が発生したので、この違約金の補償を求めたい。

(※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) 紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移

>4年間(平成30年度～令和3年度)の終結までの期間については、24件中17件(70.8%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終結している。

標準処理期間の6か月を超えて終結した7件の要因については、録音の反訳書作成や残高・経緯の認識相違の確認等の事実確認に時間がかかったものが3件、発生場所や海外で資料等の取り寄せ・提出等に時間がかかったものが2件、コロナの影響で聴聞日を延期したものが1件、その他1件であった。

>4年間(平成30年度～令和3年度)の終結までの平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.8か月となっている。

>4年間(平成30年度～令和3年度)の終結件数24件の和解件数は、13件(54.2%)となっている。

不調で終了した11件の要因は、クレジットカード暗証番号取引が6件、信用情報機関と貸金業者の運用ルールに基づき信用情報の抹消に応じられないものが3件、和解の意向はあるものの和解金額の認識の隔たりが大きく双方が歩み寄れなかったものが1件、担保ローンの担保に対する金融商品取引法違反という「貸金業関連紛争」に該当しないものが1件であった。

>4年間(平成30年度～令和3年度)の標準処理期間内での終結件数17件の和解件数は、10件(58.8%)となっている。

(単位：件、%)

対象期間と計数	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	H30～R3年度 合計
(1)終結件数	11件	5件	6件	2件	24件
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0件	0件	0件	0件	0件
1月以上～3月未満	2件	2件	0件	0件	4件
3月以上～6月未満	5件	1件	5件	2件	13件
6月以上～	4件	2件	1件	0件	7件
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	7件	3件	5件	2件	17件
標準処理期間(6月)外	4件	2件	1件	0件	7件
(4)平均処理期間(月数)	4.9月	5.0月	3.7月	5.5月	(平均)4.8月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	3人	(平均)3人
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	3.7件	1.7件	2.0件	1.0件	(平均)2.1件
(7)和解件数(和解率)	5件(45.5%)	3件(60.0%)	3件(50.0%)	2件(100%)	13件(54.2%)
うち処理期間6月未満での和解件数(和解率)	5件(71.4%)	1件(33.3%)	2件(40.0%)	2件(100%)	10件(58.8%)
うち処理期間6月以上での和解件数(和解率)	0件(0%)	2件(100%)	1件(100%)	0件(-)	3件(42.9%)

(※) 標準処理期間内に、規程上の処理がなされた件数(構成比)。

V. 貸付自粛制度の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み

1. 貸付自粛制度の周知活動

- ・ **ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、公営競技団体及びパチンコホール組合、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を実施。**
 - 都道府県の消費生活センター500か所へ貸付自粛制度周知ポスターを配付。
 - 公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い周知活動を推進。
 - ・ 地方競馬全国協会(NAR)
 - ・ 一般社団法人 全国モーターボート競走施行者協議会
 - ・ 公益社団法人 全国競輪施行者協議会
 - ・ 全国小型自動車競走施行者協議会
 - ・ 全日本遊技事業協同組合連合会
 - ギャンブル等依存対策関連相談団体との意見交換等。
 - ・ 依存問題の支援に携わる団体とのオンライン勉強会
 - ・ ギャンブル依存予防回復支援センター
 - ・ ギャンブル依存症家族の会
 - ・ 船橋北病院、藍里病院
 - ・ NEXUS(株)
 - その他
 - ・ 貸付自粛に関係する問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料(貸付自粛ポスター、貸金業相談・紛争解決センターリーフレット等)の配付を実施。

2. 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み

- ・ **令和4年4月1日からの成年年齢引下げに伴い、若年者が金融トラブルに巻き込まれないための若年者向け啓発資料配布及び行政・協会等との意見交換、情報共有を実施。**
 - 若年者の金融トラブル防止に特化したミニパンフレットを作成し、機関紙等で配布方法等を広く周知。
 - 教育機関(大学等)に、金融トラブル防止ミニパンフレット等を配付。
 - 近隣に教育機関が多数存在する東京都内の自動車教習所を中心に、入校式等で金融トラブル防止ミニパンフレット等の配付を依頼。
 - 消費者センターや協会等と意見交換会を実施し、若年者の金融トラブル事例について情報共有。
 - 情報商材等被害者から手口等について情報収集。
 - 懸念される若年者層の金融に係るトラブルに対応するため、専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」の開設準備。
 - 大手コンビニチェーンに、金融トラブル防止ミニパンフレットを設置依頼。
 - 教育研修部と連携し、大学、専門学校、高等学校等で、金融トラブル事例と防止策等をテーマとした出前講座を実施。
 - その他
 - ・ 成年年齢引下げに関する問合せがあった団体や機関に対して、説明と金融トラブル防止ミニパンフレット等の配付を実施。

VI.広報・講演等活動状況

1. 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(リモート含)を実施した。なお、財務局相談員向け講座は、Web会議システムを利用したリモートで実施した。(延べ23団体 202名受講)

(単位：人)

回	開催日	団体名	開催方式	テーマ	受講者数
1	6月19日	足利市消費生活センター	会場	多重債務相談における対応実務	5
2	6月25日	京都府消費生活安全センター	Web	多重債務相談者への対応について	23
3	7月6日	九州財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	4
4	7月7日	北海道財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	4
5	7月13日	東北財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	3
6	7月13日	東北財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	3
7	8月3日	関東財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	4
8	8月4日	関東財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	4
9	8月12日	関東財務局	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	4
10	8月31日	北陸・東海・近畿・四国・福岡財務(支)局(5局合同)	Web	カウンセリングを活用した相談対応について	6
11	10月20日	栃木県消費生活センター	会場	家計管理支援の進め方について	11
12	11月25日	静岡県西部県民生活センター	Web	貸金業の基礎知識と多重債務相談への対応	12
13	11月29日	八王子市消費生活センター	会場	多重債務問題相談対応	17
14	12月5日	依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会	Web	昨今の借金問題事情～日本貸金業協会で行っている生活再建のための取り組みの実際～	28
15	12月10日	中央労働金庫 星川支店	会場・Web	金融トラブル防止策と多重債務相談者への対応方法	27
16	12月13日	金融庁金融サービス利用者相談室	会場	貸金業法に係る金融相談員研修の一環	3
17	12月16日	宮崎県消費生活センター	Web	貸付自粛制度及び相談対応技法について	18
18	1月17日	流山市コミュニティ課	会場	生活困窮者・多重債務者とは	14
19	2月9日	川崎市消費者行政センター	Web	実際の相談状況、事例、生活再建支援へ向けてのカウンセリング手法など	12
計					202



(消費生活センター相談員向け出前講座)



(消費生活相談員向けリモート講座)

2.その他活動

(1) 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、北海道地区の登録行政庁（財務局・道庁）、警察本部、消費生活センターを訪問して情報提供・意見交換を行った。また、毎月、警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報を提供した。

(2) 財務局との「意見交換会」の開催

令和3年8月26日(相談に苦慮する事例、最近多い事例について)、12月20日(ギャンブル等依存症の疑いのある方からの相談について)、令和4年2月21日(返済意思のない相談や自殺リスクのある相談者、高齢者の相談等の対応について)、3月14日(債務整理に関する相談対応について)、以上各テーマに関する財務局相談員との意見交換会を**WEB会議**で4回開催した。



(3) 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催

令和3年10月26日(九州地区)、10月28日(近畿地区)、11月12日・16日(東京地区)、消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」(通算9回)を**WEB会議**で開催し、資金需要者等の利益の保護を図るために、情報の共有化と緊密な連携を図った。内容は、協会の活動及び業界の動向について説明し、成年年齢引下げに伴う若年層の金融トラブル防止に関する取組み等について意見交換を行った。



(4) 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3年8月25日、令和4年1月25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13回)をWEB会議で開催し、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、協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明し、情報商材によるトラブル事例や成年年齢引下げに伴う若年層の金融トラブル防止に関する取組等について意見交換を行った。



(5) 協会員との「情報・意見交換会」の開催

令和3年10月5日、協会員15社のお客様相談関係部署責任者との「協会員との意見交換会」(通算6回)を、会議室及びWEB会議で開催し、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、協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明し、消費者相談内容の傾向や従業員に対するカスタマーハラスメント等について意見交換を行った。



(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3年6月14~20日、下期:11月15~21日)に参加し、ホームページ等で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) 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」での取り組み

ギャンブル等依存症対策基本法で定める「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和3年5月14日~20日)に、協会ホームページへ「ギャンブル等依存度チェック」を設置し、ギャンブル等依存症を相談する窓口の案内を行った。

(8) 「貸金業相談・紛争解決センターだより(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「貸金業相談・紛争解決センターだより」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。



(9) 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3年5月20日、9月29日、11月30日、令和4年3月23日)開催され、「円滑な紛争解決手続の提供に向けた取組・工夫」、「今後の課題等の整理・確認と現時点での対応等について」、「苦情・紛争の未然防止に資する情報提供」、「苦情・紛争に関する情報における利活用の工夫」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3年6月11日、令和4年1月14日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「相談・苦情等への的確な対応・手続に向けた取組」、「金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況」等について意見交換を行った。

(10) 会議体への相談センター活動状況について

令和3年度の各会議体7か所に相談センターが出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や意見交換等を行った。

会議体(主な議題等)

東京都安全・安心まちづくり協議会幹事会 (令和3年度の協議会活動方針・活動計画(案)について)
東京都安全・安心まちづくり協議会総会 (令和3年度活動方針及び活動計画について)
東京都多重債務問題対策協議会相談部会 (多重債務相談の状況について)
東京都多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業部会合同会議 (東京都消費生活総合センターからの報告)
東京都多重債務問題対策協議会 (東京都多重債務問題対策協議会部会開催状況について)
千葉県ギャンブル等依存症対策推進計画策定協議会 (計画の概要及びスケジュールについて)
神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会 (依存症に係る本県のこれまでの取組について)

(11) 会議体への支部活動状況について

令和3年度の各会議体76か所に各支部で出席し(書面開催等含)、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)関連	北海道、宮城、岩手、福島、秋田、青森、山形、愛知、三重、岐阜、石川、富山、大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀、広島、山口、岡山、鳥取、島根、熊本、大分、鹿児島、宮崎、福岡、佐賀、長崎、沖縄〔31か所〕
安全安心まちづくり関連	新潟、愛知、石川〔3か所〕
多重債務対策協議会関連	北海道、宮城、岩手、福島、秋田、青森、山形、愛知、静岡、三重、岐阜、石川、福井、富山、広島、岡山、島根、香川、徳島、高知、大分、鹿児島、宮崎、福岡、長崎、沖縄〔26か所〕
その他*	愛知、三重、岐阜、兵庫、鹿児島〔5か所〕

※「その他」は、ギャンブル等依存症対策推進協議会、暴力団排除連絡協議会等である。

※ 同一都道府県内の複数の会議に出席した場合も都道府県単位でカウントしている。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

【表紙】

日本貸金業協会
Japan Personal Service Association

こんなトラブルに 遭遇していませんか!?

投資に興味ない？
株で成功してるんだ！
すごい人があるんだ！
紹介するから
余ってこない？

でも、
損したら
やだな
大丈夫！
絶対に儲かる
方法があるんだ！

①

困った時の相談先 **トラブル**に巻き込まれたら迷わず相談先

お金の
つと **一人で悩まないで!** ご本人だけでなく、ご家族から
もご相談いただけます。

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
【受付時間】 午前9時～午後5時
【住所】〒104-0074 東京都港区高輪3-13-1 二葉ビル2階
【TEL】0570-051-051

銀行等の相談窓口 **188** / 電話相談専用電話 **#9110**

貸付自粛制度をご存知ですか？
あなたの不安に寄り添える制度があります

日本貸金業協会
Japan Personal Service Association

当協会は内閣府認定大使の認可を受けた貸金業界の自主規制
機関です。公正中立な立場から問題解決を支援します。

間もなく成人する皆さんへ

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に
引き下げられます。

成年になると未成年者取消権^(※)がなくな
ることから、**18歳・19歳の方たちは悪質
業者の格好のターゲット**になると考え
られます。十分にご注意ください。

※ 未成年者が法定代理人（親権者や未成年後見人）の同意
を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り
消すことができます。

【中面】

ミアヘン

① 投資に興味ない？株で成功してるんだ！すごい人があるんだ！紹介するから余ってこない？

② 損したらやだな大丈夫！絶対に儲かる方法があるんだ！

③ 投資に興味ない？株で成功してるんだ！すごい人があるんだ！紹介するから余ってこない？

④ 友達を助けてあげよう！

⑤ 貸付自粛制度をご存知ですか？

⑥ DMありがとうございます。融資しますね。

⑦ 誰か助けて！

全国銀行協会と共同作成した「貸付自粛制度周知ポスター」

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癖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を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HP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

内閣府認定大使 日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター
TEL 0570-051-051
受付時間 9:00～17:00
（土・日・祭日・12/31～1/4無休）
貸金業ではスマホ・PCからも相談が可能です。

一般社団法人全国銀行協会
全国銀行個人信用情報センター
TEL 0120-540-558
受付時間 9:00～17:00 / 13:00～17:00
（土・日・祭日・12/31～1/4無休）
銀行窓口、内線から 03-3214-5020 (おんぎん.com)

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3年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(令和3年4月1日～令和4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4年7月20日