

# 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和4年度 第1四半期報告書〉

(令和4年4月1日～6月30日)

日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

## 1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

### (1) 相談の受付件数 (当期の状況)

<令和3年度>

<令和4年度>

(単位: 件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
3年度	1,599	1,458	1,624	4,681	4年度	1,283	1,519	1,391	4,193	-10.4%
2年度	1,251	1,274	1,685	4,210	3年度	1,499	1,436	1,549	4,484	6.5%
対前年同期 増減率	27.8%	14.4%	-3.6%	11.2%	対前年同期 増減率	-14.4%	5.8%	-10.2%	-6.5%	
営業日数	18/18	18/18	22/23	58/59	営業日数	20/21	19/18	22/22	61/61	

※営業日数は、①1～3月は、3年度/2年度、②4～6月は、4年度/3年度

### (2) 相談件数 (項目別)

<令和3年度>

<令和4年度>

(単位: 件)

	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	145	111	131	387	99	162	121	382	-1.3%
信用情報関連	23	30	26	79	31	45	21	97	22.8%
身分証明書等の紛失等	11	7	17	35	12	6	10	28	-20.0%
業者等の連絡先	55	54	53	162	50	85	63	198	22.2%
帳簿の開示	0	0	2	2	0	2	2	4	100.0%
その他	103	105	114	322	71	95	91	257	-20.2%
小計	337	307	343	987	263	395	308	966	-2.1%
貸付自粛・本人	100	139	133	372	93	136	137	366	-1.6%
貸付自粛・本人以外	164	163	197	524	178	180	182	540	3.1%
返済困難	113	89	126	328	106	132	106	344	4.9%
ヤミ金融・違法業者	20	10	17	47	25	21	17	63	34.0%
小計	397	401	473	1,271	402	469	442	1,313	3.3%
業者向け問合せ	865	750	808	2,423	618	655	641	1,914	-21.0%
相談計	1,599	1,458	1,624	4,681	1,283	1,519	1,391	4,193	-10.4%

(3) 苦情の受付件数

<令和3年度>

<令和4年度>

(単位：件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
3年度	0	1	2	3	4年度	1	1	1	3	0%
2年度	1	3	0	4	3年度	1	0	1	2	-50.0%
対前年同期 増減率	-100%	-66.7%	-	-25.0%	対前年同期 増減率	0%	-	0%	50.0%	

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 3件から3件で横ばい
- ◆ 「事務処理」が1件から2件に増加 ◆ 「その他」が0件から1件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から0件に減少 ◆ 「個人情報」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 2件から3件に増加
- ◆ 「事務処理」が1件から2件に増加 ◆ 「帳簿の開示」が1件から0件に減少
- ◆ 「その他」が0件から1件に増加

(4) 紛争の受付件数

<令和3年度>

<令和4年度>

(単位：件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
3年度	0	0	0	0	4年度	0	1	0	1	-
2年度	1	0	0	1	3年度	0	0	0	0	-100%
対前年同期 増減率	-100%	-	-	-100%	対前年同期 増減率	-	-	-	-	

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 0件から1件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 0件から1件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から1件に増加

(5) 令和4年7月以降、足元の状況に変化はあるか。(受付件数、増減要因等)

(単位：件)

期間	相談	苦情	紛争
令和4年7月	1,168	1	0
令和4年6月	1,391	1	0

◆相談7月は、6月と比較し223件減少。減少したものは「業者向け問合せ」-108件、「貸付自粛・本人」「貸付自粛・本人以外」各-33件が目についた。

◆苦情7月は、6月と比較し1件と横ばいであった。分類は、「請求業務」であった。

◆紛争7月は、0件であった。

## 2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前期の新受分	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
3	1	3	1	0	0

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位：件)

類型	終了事由の別							小計	移送	計
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他				
事務処理	0	2	1	0	0	0	3	0	3	
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	3	1	0	0	0	4	0	4	

(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	3
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	4

### 3. 紛争解決手続・当期の実施状況

#### (1) 紛争解決手続の受付件数（当期の状況）

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前期の新受分	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
1	0	0	0	1	0

#### (2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

(単位：件)

類型	終了事由の別									
	成立		見込なし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
	和解	特別調停								
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※当期・既済事件なし

#### (3) 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当期の既済事件）

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	0

※当期・既済事件なし

## 4. 苦情の事例

### (1) 苦情の事例（新受）

類型：事務処理

#### 【申立内容】

A社(以下相手方)にて担保で借入、担保物件売却し売却代金で借入一括精算予定あり。相手方担当者に一括金額と根抵当権抹消の手続きに必要な書類を聞くが教えて貰えず話が進まない。一括精算時の司法書士立会依頼済で困っている。昨日も相手方担当者が自宅に来たので同じ話をしたが、違約金が発生してしまうから等のりくらしで話にならない。これは完済拒否しているのではないか、苦情として申立てしたい。

#### 【対応結果】

(相手方へ確認)

申立て内容を確認したところ、申立人より一括返済・根抵当権抹消の書類の話は確かにあったが、月々の返済困難の話があった為、申立人に対して支払軽減の提案や売却なら当社の取引先業者にて見積可能等の話をしてしまい、申立人から相談内容の一括返済の金額についての話はしていなかった事が判明した。結果的に、申立人の意向に寄り添うことができず、協会への苦情になったと思われる。担当を変更し、今回の電話対応についてのお詫び、一括返済金額と根抵当権抹消書類についての案内をして納得いただいた。

(申立人より)

お詫びと一括返済金額と根抵当権抹消書類についての説明を受けた。無事に一括精算出来そうなので安心した。協会には色々お世話になりありがとうございましたと協会対応の終了を了解した。

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

## 5. 貸付自粛の受付状況の変化

### (1) 貸付自粛の登録・撤回の受付件数

	<令和3年度>				<令和4年度>				(単位：件)
	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
登録	193	171	224	588	175	219	222	616	4.8%
(WEB)	(131)	(107)	(145)	(383)	(118)	(152)	(145)	(415)	8.4%
(郵送・来協)	(62)	(64)	(79)	(205)	(57)	(67)	(77)	(201)	-2.0%
撤回	89	81	102	272	85	74	88	247	-9.2%
(WEB)	(70)	(72)	(86)	(228)	(71)	(62)	(69)	(202)	-11.4%
(郵送・来協)	(19)	(9)	(16)	(44)	(14)	(12)	(19)	(45)	2.3%
合計	282	252	326	860	260	293	310	863	0.3%

#### 【直前期（1月-3月）との比較】

- ◆ 「登録」は、588件から616件に28件増加（対前四半期増減率4.8%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、383件から415件に32件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、205件から201件に4件減少
- ◆ 「撤回」は、272件から247件に25件減少（対前四半期増減率-9.2%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、228件から202件に26件減少
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、44件から45件に1件増加

### (2) ギャンブルを起因とする登録者状況

	<令和3年度>				<令和4年度>				(単位：件)
	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
ギャンブル登録者	95	86	120	301	66	102	93	261	-13.3%
パチンコ・スロット	66	59	92	217	43	76	73	192	-11.5%
競馬	33	34	38	105	19	35	32	86	-18.1%
ポートレース	24	18	32	74	14	19	16	49	-33.8%
競輪	17	20	25	62	7	13	15	35	-43.5%
オートレース	1	1	0	2	4	2	5	11	450.0%
その他	3	8	10	21	7	16	12	35	66.7%

#### 【直前期（1月-3月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、301件から261件に40件減少（対前四半期増減率-13.3%）
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、217件から192件に25件減少
- ◆ 「競馬」は、105件から86件に19件減少
- ◆ 「ポートレース」は、74件から49件に25件減少
- ◆ 「競輪」は、62件から35件に27件減少

## 6. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 4/13 情報交換 警視庁生活安全総務課(防犯担当)
- (2) 4/20 情報提供 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報<3月分>
- (3) 4/22 情報提供 警視庁生活安全部ヤミ金融情報<3月分>
- (4) 4/23 出前講座 NPO 法人日本 FP 協会(道東支部)
- (5) 4/27 情報交換 全国小型自動車競走施行者協議会

---

- (6) 5/11 情報交換 宮崎県消費生活センター・宮崎県庁・宮崎県警察本部
- (7) 5/12 情報交換 鹿児島県庁・鹿児島県警察本部
- (8) 5/13 情報交換 鹿児島県消費生活センター
- (9) 5/14 出前講座 NPO 法人日本 FP 協会(道央支部)
- (10) 5/14,15 出前講座 NPO 法人日本 FP 協会(広島支部)
- (11) 5/19 会議 第31回金融ADR連絡協議会
- (12) 5/24 会議 東京都多重債務問題対策協議会
- (13) 5/24 情報提供 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<4月分>
- (14) 5/24 出前講座 大阪府商工労働部中小企業支援室金融課
- (15) 5/25 情報交換 青森県庁・青森県警察本部
- (16) 5/26 情報交換 青森県消費生活センター
- (17) 5/27 出前講座 岡山県立興陽高校
- (18) 5/27 情報提供 警視庁生活安全部ヤミ金融情報<4月分>

---

- (19) 6/8 情報交換 岩手県警察本部
- (20) 6/9 情報交換 岩手県立県民生活センター・東北財務局
- (21) 6/10 情報交換 宮城県消費生活センター・宮城県警察本部・宮城県庁
- (22) 6/13 会議 第62回金融トラブル連絡調整会議
- (23) 6/15 情報交換 福井県消費生活センター・福井県庁・福井県警察本部
- (24) 6/16 情報交換 石川県警察本部・石川県庁・富山県警察本部
- (25) 6/16 研修・情報交換 第1回財務局相談員研修/情報交換会
- (26) 6/17 情報交換 富山県消費生活センター・富山県庁
- (27) 6/19 出前講座 ばうむの会
- (28) 6/21 情報提供 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<5月分>
- (29) 6/22 情報交換 秋田県警察本部
- (30) 6/23 情報交換 秋田県生活センター・秋田県庁
- (31) 6/26 出前講座 公益社団法人広島県消費者協会
- (32) 6/27 情報提供 警視庁生活安全部ヤミ金融情報<5月分>
- (33) 6/29 会議 関東地区消費生活センター情報・意見交換会

以上