

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和5年度 第2四半期報告書〉

(令和5年7月1日～9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)

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
5年度	1,440	1,681	1,551	4,672	1,420	1,579	1,699	4,698	0.6%
4年度	1,283	1,519	1,391	4,193	1,168	1,401	1,447	4,016	-4.2%
対前年同期 増減率	12.2%	10.7%	11.5%	11.4%	21.6%	12.7%	17.4%	17.0%	
営業日数	20/20	20/19	22/22	62/61	20/20	22/22	20/20	62/62	

※営業日数は、5年度/4年度

(2) 相談件数 (項目別)

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	128	170	150	448	159	144	192	495	10.5%
信用情報関連	23	24	32	79	24	21	31	76	-3.8%
身分証明書等の紛失等	5	13	5	23	6	3	8	17	-26.1%
業者等の連絡先	47	57	52	156	52	64	57	173	10.9%
帳簿の開示	0	1	0	1	0	2	1	3	200.0%
その他	80	106	108	294	91	93	92	276	-6.1%
小計	283	371	347	1,001	332	327	381	1,040	3.9%
貸付自粛・本人	136	164	117	417	105	160	163	428	2.6%
貸付自粛・本人以外	197	197	223	617	201	213	240	654	6.0%
返済困難	120	149	125	394	94	107	121	322	-18.3%
ヤミ金融・違法業者	17	25	18	60	9	19	19	47	-21.7%
小計	470	535	483	1,488	409	499	543	1,451	-2.5%
業者向け問合せ	687	775	721	2,183	679	753	775	2,207	1.1%
相談計	1,440	1,681	1,551	4,672	1,420	1,579	1,699	4,698	0.6%

(3) 苦情の受付件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
5年度	1	1	1	3	3	3	2	8	166.7%
4年度	1	1	1	3	1	0	0	1	-67%
対前年同期 増減率	0%	0%	0%	0.0%	200.0%	-	-	700.0%	

【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 3件から8件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から3件に増加
- ◆ 「請求業務」が0件から2件に増加
- ◆ 「契約内容」が1件から2件に増加
- ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「個人情報」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から8件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から3件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から2件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から2件に増加
- ◆ 「事務処理」が0件から1件に増加

(4) 紛争の受付件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
5年度	0	2	0	2	0	1	0	1	-50%
4年度	0	1	0	1	0	0	0	0	-
対前年同期 増減率	-	100.0%	-	-	-	-	-	-	

【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 2件から1件に減少
- ◆ 「融資関連」が2件から1件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 0 件から 1 件に増加
- ◆ 「融資関連」が 0 件から 1 件に増加

(5) 令和 5 年 10 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5年10月	1,720	3	0
令和5年9月	1,699	2	0

- ◆相談 10 月は、9 月と比較し 21 件増加。増加したものでは「業者向け問合せ」+31 件、減少したものでは「貸付自粛・本人以外」-36 件が目についた。
- ◆苦情 10 月は、9 月と比較し 1 件増加の 3 件であった。分類は、「クレジットカード等不正使用」、「事務処理」、「融資関連」であった。
- ◆紛争 10 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
8	0	8	0	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								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
請求業務	0	2	0	0	0	0	2	0	2
契約内容	0	2	0	0	0	0	2	0	2
事務処理	0	1	0	0	0	0	1	0	1
融資関連	0	2	1	0	0	0	3	0	3
計	0	7	1	0	0	0	8	0	8

(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	8
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	8

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	前期の未済	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	2	0	0	1	2

(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	

(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

4. 苦情の事例

※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。

(1) 苦情の事例

類型：請求業務

【申立内容】

息子（契約者）の件で母（申立人）が相手方からの電話を受けた。申立人が契約者に確認したところ、借入れが有る事が判明した。

申立人は相手方に『保証人では無い』事を確認したが、不快な思いをしたので苦情として申立てたい。

【対応結果】

（協会の対応）

相手方に確認したところ、相手方から申立人に対して契約者の返済金の請求を行ったことや、契約者及び申立人に対し、申立人が連帯保証人であるような言動は行っていないが、申立人は、自分が連帯保証人だと誤解されたと思われる。

相手方は、担当者に対し、申立人の要望を受け入れ、今後の連絡を控えるよう指導した。さらに、誤解を生じさせないよう正確な情報提供を強化し、再発防止に努める方針を取るとの回答。

（申立人より）

相手方からの回答を説明し「申立人に連絡はしない」とのコメントが有った旨伝えると納得された為、苦情対応終了を了承頂いた。

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

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
登録	268	327	310	905	247	305	288	840	-7.2%
(WEB)	(193)	(234)	(214)	(641)	(183)	(221)	(210)	(614)	-4.2%
(郵送・来協)	(75)	(93)	(96)	(264)	(64)	(84)	(78)	(226)	-14.4%
撤回	84	108	95	287	90	109	104	303	5.6%
(WEB)	(75)	(96)	(77)	(248)	(77)	(91)	(90)	(258)	4.0%
(郵送・来協)	(9)	(12)	(18)	(39)	(13)	(18)	(14)	(45)	15.4%
合計	352	435	405	1,192	337	414	392	1,143	-4.1%

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 「登録」は、905件から840件に65件減少（対前四半期増減率-7.2%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、641件から614件に27件減少
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、264件から226件に38件減少
- ◆ 「撤回」は、287件から303件に16件増加（対前四半期増減率5.6%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、248件から258件に10件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、39件から45件に6件増加

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
ギャンブル登録者	123	146	155	424	112	131	130	373	-12.0%
パチンコ・スロット	94	104	120	318	82	102	93	277	-12.9%
競馬	35	58	49	142	33	45	41	119	-16.2%
ボートレース	23	25	26	74	22	32	33	87	17.6%
競輪	16	25	28	69	17	26	25	68	-1.4%
オートレース	3	4	7	14	3	10	2	15	7.1%
オンラインカジノ	13	18	19	50	9	19	8	36	-28.0%
宝くじ	3	4	4	11	6	2	6	14	27.3%
その他(麻雀等)	0	0	1	1	0	1	0	1	0.0%

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、424件から373件に51件減少（対前四半期増減率-12.0%）
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、318件から277件に41件減少
- ◆ 「競馬」は、142件から119件に23件減少
- ◆ 「ボートレース」は、74件から87件に13件増加
- ◆ 「競輪」は、69件から68件に1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) 令和5年7月5日 第21回東京都安全・安心まちづくり協議会総会<WEB>
- (2) 令和5年7月6日 東京都多重債務問題対策協議会相談部会(第26回)
- (3) 令和5年7月6日 第16回国民生活センターとの実務担当者意見交換会
- (4) 令和5年7月18日 警視庁生活安全総合相談センターと情報交換
- (5) 令和5年7月24日 全国社会福祉協議会生活福祉資金貸付事業担当職員研修
- (6) 令和5年8月18日 全銀協と情報交換<WEB>
- (7) 令和5年8月28日 長野県県民文化部くらし安全・消費生活課と情報交換
- (8) 令和5年8月31日 神奈川県ギャンブル等依存症対策協議会<WEB>
- (9) 令和5年9月7日 北海道・東北・北陸地区消費生活センター意見交換会<WEB>
- (10) 令和5年9月11日 静岡県社会福祉協議会へ出前講座<WEB>
- (11) 令和5年9月19日 全銀協と情報交換<WEB>
- (12) 令和5年9月26日 令和5年度第2回 財務局相談員 情報・意見交換会<WEB>
- (13) 令和5年9月29日 静岡県東部県民生活センターへ出前講座

以 上