



日本貸金業協会は貸金業法に基づく貸金業界の自主規制機関です。

金融 ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センターだより

□発行人：倉中 伸 □発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪 3-19-15

季刊

2025.11.30

Vol. 60

I. 手続実施基本契約の締結状況

III. 活動状況

II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2025 年度上半期)

IV. お知らせ

I. 手続実施基本契約の締結状況

(単位：者)

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	250	1,221	1,471
締結数	250	1,217	1,467

2025年9月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきまして、1,467 者が締結済みで契約率は 99.7%です。

※廃業時期等により、登録業者数と締結数に差異が生じる事があります。

II. 相談・苦情・紛争の受付状況 (2025 年度上半期)

1. 相談受付状況

「一般相談」では、前年度上期に比べ 218 件減少しましたが、そのうち「業者等の連絡先」に関する相談は 33 件増加しました。「多重債務関連相談」では、前年度上期に比べ 119 件減少しましたが、そのうち「返済困難」に関する相談は 22 件増加しました。

「誤認電話」を含めた全体では、前年度上期に比べ 1,180 件減少しましたが、9,582 件の相談があり、「貸付自肃制度」に関する問い合わせ等が最も多い 2,362 件でした。

(単位：件)

		2024年度 上半期計	2025年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
一般 相 談	融資関連	1027	799	125	147	152	143	110	122
	信用情報関連	164	143	34	15	26	23	22	23
	身分証明書等の紛失等	50	44	11	3	6	11	7	6
	業者等の連絡先	338	371	78	63	78	57	42	53
	帳簿の開示	7	1	0	0	0	1	0	0
	その他	749	759	142	117	129	115	120	136
小計		2,335	2,117	390	345	391	350	301	340
多重 債務 相談	貸付自肃・本人	1107	1,111	198	170	184	191	195	173
	貸付自肃・本人以外	1397	1,251	188	199	213	203	208	240
	貸付自肃計	2,504	2,362	386	369	397	394	403	413
	返済困難	688	710	121	122	111	121	115	120
	ヤミ金融・違法業者	92	93	15	18	17	17	12	14
小計		3,284	3,165	522	509	525	532	530	547
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		5,143	4,300	928	837	658	692	588	597
相談合計		10,762	9,582	1,840	1,691	1,574	1,574	1,419	1,484

2. 苦情処理手続受付状況

2025年度上半期の苦情処理手続受付は23件で、前年度上半期比8件減少しました。

(単位:件)

	2024年度 上半期計	2025年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
請求業務	8	4	2	0	0	1	0	1
事務処理	6	3	0	0	0	3	0	0
個人情報	3	6	2	1	1	0	2	0
契約内容	5	6	0	1	1	1	0	3
融資関連	9	2	1	0	0	0	1	0
帳簿の開示	0	1	1	0	0	0	0	0
クレカ等不正使用	0	1	0	0	0	1	0	0
合計	31	23	6	2	2	6	3	4

※請求業務 → 債権回収業務における不満
※事務処理 → 顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
※個人情報 → 個人信用情報の登録、登録内容などへの不満
※契約内容 → 契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
※融資関連 → 審査結果、審査手続・対応等への不満
※帳簿の開示 → 開示に関する不満
※クレカ等不正使用 → クレジットカード等の不正使用に対する業者の対応への不満

3. 主な苦情処理手続事例

※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。

類型	事務処理
申立内容	相続人からの申立。 被相続人の父が、A社（以下、相手方）含め3社より不動産担保融資を受けていた。 その後、返済困難となり特定調停を申立て、決定した和解条項通りに返済を行い完済した。 父の逝去後、3社の根抵当権があることが判明、特定調停記録は見当たらなかった。 3社に事情を説明したところ、相手方以外の2社は根抵当権の抹消に応じてくれたが、 相手方のみ、10年以上経過しており取引履歴の保管が無く、相談記録に貸倒債却額の記載 があるため残債権がありと言われ、根抵当権抹消に応じてもらえない。 残債権があり根抵当権の抹消ができないといわれたことに納得できない。
処理結果	【相手方の回答】 相談記録に記載された貸倒債却額を見て、残債権があると誤認し案内した。 仮に残債権があったとしても、既に時効のため時効の援用をしてもらえば、根抵当権抹消に 応じる。但し、根抵当権の抹消手続きに関する費用は申立人のご負担が必要との回答。 【申立人に回答】 相手方の回答とともに、抹消手続きのみ実費が必要であることを回答。 早速手続きしてみるとことで、苦情対応終了の了承を得た。

類型	個人情報
申立内容	<p>10年ほど前に相手方の債務を含めて自己破産した。</p> <p>新たに住宅ローン審査のため JICC の信用情報を開示したところ相手方の情報が掲載されていた。</p> <p>司法書士から破産免責通知を発送し、電話で相手方に情報を削除するよう求めたが、現在も情報が掲載され続けている（延滞解消、契約終了、完済日）の情報を抹消してほしい。</p>
処理結果	<p>【相手方の回答】 申立人からJICCの信用情報を削除するよう依頼が有ったため、申出同日を「完済日」として登録。それ以上の対応が必要とは想えていなかった。</p> <p>申出を受け、JICCに運用を確認し、10年前の破産確定日を完済日として再登録した。登録情報も抹消されていると思われる。</p> <p>【申立人に回答】 相手方の回答を伝え、対応了承。協会の対応を終了とした。</p>

類型	請求業務
申立内容	<p>相手方から 15 万円を借入れたが、体調不良により返済が滞った。アルバイトを再開し返済相談をしたが一括返済を求められ、以降 1 日に 10~20 回の電話や高圧的な留守電、SMS で「任意整理は無駄」「差押えする」等の発言があり、父の携帯や母の職場にまで連絡があつた。</p> <p>弁護士に相談した結果、裁判を待つ方がよいと助言を受け、相談中であることを相手方へ伝えている。他社 2 社とは分割返済で合意できているが、相手方には返済相談に応じてもらえない精神的に苦痛を感じている。</p> <p>過剰な督促や家族・職場への連絡をやめ、1 万円の分割返済で対応してほしいと改善を求める。</p>
処理結果	<p>【相手方の回答】 長期延滞中の顧客で、過去には事実と異なる支払い困難理由の申し出や、着信拒否をされる方である。</p> <p>連絡が取れなかつことから緊急連絡先である実家に連絡はしたが、請求をした訳では無い。架電した際に申立人が出たがすぐ切れたので、リダイヤルをしたという記録は有るが、回数は残っていなかった。複数回架けたのは事実であり、今後この様な事が無いよう社内で徹底する。担当者を変更し、返済相談を受ける。</p> <p>【申立人に回答】 着信拒否はしていないが、一時携帯電話の「お休みモード」をオンにしていた。今は電話に出られる状態である。また、他の担当者より連絡がいくので、返済のことを相談するよう助言。これをもって協会の対応を終了とした。</p>

4. 紛争解決手続（ADR）受付状況

2025 年度上半期の紛争解決手続（ADR）新規受付件数は、「契約内容」3 件で、昨年度上半期と同数となりました。継続分と併せ 2025 年 9 月現在、2 件終了、3 件進行中です。

（単位：件）

	2024年度 上半期計	2025年度 上半期計	増減	4月	5月	6月	7月	8月	9月
契約内容	3	3	0	0	1	0	2	0	0
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	3	0	0	1	0	2	0	0

III. 活動状況（本部貸金業相談・紛争解決センター）

2025年4月～9月

4月16日	第42回金融ADR協議会
4月22日	消費者信用関係団体懇談会
4月23日	金融庁との意見交換会
5月8日	松戸市児童生徒課での出前講座
5月20日	東京都多重債務問題対策協議会貸金業部会
6月13日	東京都多重債務問題対策協議会
6月18日	協会員との情報・意見交換会
6月19日	金融庁:財務相談員研修
6月23日	金融トラブル連絡調整協議会
6月25日	東日本地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会
7月8日	東京都多重債務問題対策協議会相談部会
7月17日	国民生活センター相談員との情報・意見交換会
9月11日	リカバリーサポートネットワーク総会

IV. お知らせ

日本貸金業協会 公式Xのフォローをお願いします

日本貸金業協会の公式Xでは、協会活動情報や金融トラブルの注意喚起情報などを随時発信しています。ぜひフォローをお願いします。

【アカウント概要】

日本貸金業協会 (@JFSA_official)

https://x.com/JFSA_official

【ソーシャルメディア運用ポリシー】

<https://www.j-fsa.or.jp/info/sns/>

【お問い合わせ先】

業務企画部 広報課 電話03-5739-3013



ADR負担金(令和6年10月～令和7年9月分)の納付期限です

9月1日付で発行いたしましたADR負担金の納付期限は9月30日です。納付状況は逐次登録行政庁に報告いたしますので、未納の場合は早急に納付をお願いいたします。

※貸金業者は、『貸金業法第12条の2の2』に基づき、指定紛争解決機関である日本貸金業協会とADRの手続実施基本契約を締結する義務があります。また、『紛争解決等業務に関する規則第112条』により、契約を締結した業者は『同細則第55条』に定める負担金額を一括して前払いにて納付しなければならないと定められています。

《協会へのお問い合わせ先》 URL <https://www.j-fsa.or.jp>

相談・苦情に関すること

貸金業相談・
紛争解決センター

03-5739-3861

手続実施基本契約
紛争解決手続きに関すること

紛争受付課

03-5739-3863



※本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。