



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

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| 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年度第3四半期) | IV. お知らせ |

I. 手続実施基本契約の締結状況

(単位：者) 2025年12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は、1,447者が締結済みで契約率は99.9%です。

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	247	1,201	1,448
締結数	247	1,200	1,447

※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年度第3四半期)

1. 相談受付状況

『一般相談』と『多重債務関連相談』では、『多重債務関連相談』が多く、その中でも「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が1,086件と最も多く、次いで「融資関連」332件、支出増・収入減等に起因する「返済困難」が317件と続きました。

(単位：件)

		2024年度 上半期計	2024年度 第3四半期計	2025年度 上半期計	2025年度 第3四半期計	10月	11月	12月
一般 相談	融資関連	1027	535	799	332	116	108	108
	信用情報関連	164	98	143	65	27	22	16
	身分証明書等の紛失等	50	27	44	26	16	7	3
	業者等の連絡先	338	189	371	104	31	36	37
	帳簿の開示	7	1	1	3	0	3	0
	その他	749	412	759	370	118	120	132
小計		2335	1262	2117	900	308	296	296
多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人	1107	508	1111	465	171	126	168
	貸付自粛・本人以外	1397	696	1251	621	230	177	214
	貸付自粛計	2504	1204	2362	1086	401	303	382
	返済困難	688	370	710	317	122	96	99
	ヤミ金融・違法業者	92	57	93	71	29	22	20
小計		3284	1631	3165	1474	552	421	501
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		5143	2433	4300	1835	673	585	577
相談合計		10,762	5,326	9,582	4,209	1,533	1,302	1,374

2. 苦情処理手続受付状況

「苦情」処理件数は、18件（前年度第3四半期より1件増）でした。

（単位：件）

	2024年度 上半期計	2024年度 第3四半期計	2025年度 上半期計	2025年度 第3四半期計	10月	11月	12月
請求業務	8	3	4	6	0	4	2
事務処理	6	3	3	2	0	0	2
個人情報	3	0	6	2	0	1	1
契約内容	5	7	6	4	1	3	0
融資関連	9	4	2	4	0	2	2
帳簿の開示	0	0	1	0	0	0	0
クレカ等不正使用	0	0	1	0	0	0	0
合計	31	17	23	18	1	10	7

- | | | |
|-----------|---|-----------------------------|
| ※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 |
| ※クレカ等不正利用 | → | 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. 主な苦情処理手続き事例

※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	請求業務
申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支払いが遅れたことで、相手方から本人宛に電話があったが、仕事で対応できなかった。 ・ その後、緊急連絡先として登録していた妻の携帯電話に相手方が連絡し、消費者金融であること、融資内容や支払状況など契約内容を説明された。 ・ なぜ無関係な妻に契約内容まで話したのか抗議したが、担当者・別の対応者ともに謝罪が一切なかった。 ・ 書面での謝罪を希望する。
処理結果	<p>【相手方の回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 妻との通話で適切な対応をせず、契約内容を伝えてしまった ・ 本来あるべき対応（個人名のみ名乗り、本人に確認するよう伝えて切電）を守っていなかった。 ・ 担当者・対応者ともに謝罪していなかった。 ・ 今後は管理者が本人に謝罪し、要望確認を行う。 <p>協会からは社内での情報共有と再発防止の徹底を要請。 申立人は説明を受け、支払いについて相談してみると述べ、対応終了。</p>

類 型	請求業務
申立内容	<ul style="list-style-type: none"> ・数年前にキャッシングのカードを紛失したが、外出困難なため悪用はないと思い放置していた。 ・今年になって督促状が届き、自分名義の借入が発覚した。 ・相手方に確認すると「本人に支払い義務がある」と言われた。 ・本人確認方法が住所、会社名、口座番号、残高、暗証番号などのみで行われていたことに疑問である。 ・警察からは「1円も払わない方がいい」と言われたが、信用情報への影響を懸念している。 ・銀行確認の結果、他の不正利用はなく、カードは停止済。
処理結果	<p>【相手方から回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人名義の銀行口座と暗証番号入力により正当な本人取引と認識している。 ・口座振込による貸付のため、防犯カメラ映像は存在しないと説明。 ・その結果、申立人の契約であり支払い義務があるとの結論。 <p>申立人に報告したところ、「納得できない場合は弁護士相談や訴訟しかない」と理解を示し、対応終了。</p>

4. 紛争解決手続（ADR）受付状況

2025年度第3四半期の新規「紛争」受付は3件でした。2026年2月現在、継続案件が4件進行中です。

(単位：件)

	2024年度 上半期計	2024年度 第3四半期計	2025年度 上半期計	2025年度 第3四半期計	10月	11月	12月
契約内容	3	0	3	2	2	0	0
融資関連	0	0	0	1	1	0	0
合 計	3	0	3	3	3	0	0

5. 主な紛争解決処理手続き事例

※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	契約内容	受 理 日	令和7年7月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	令和7年11月
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方に住宅ローンの媒介を依頼し本審査を申込した。 ・本審査を申込後、審査結果に関わらず手数料が発生することが判明した。 ・手数料が発生することで本審査をキャンセルすると、今度はキャンセル手数料が必要と言われた。 ・事前に手数料についての説明を受けていないため、キャンセル手数料の支払義務が存在しないことを求める。 		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員が聴聞において、事実関係、及び当事者双方の意向を聴取した上で和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。</p>		

Ⅲ. 活動状況

1. スケジュール（本部相談センター）

10/22	第 44 回金融 ADR 協議会
10/31	広島市消費生活センター出前講座
11/27	奄美信用組合出前講座

2. 金融庁と貸金業協会との意見交換会

2025 年 10 月 15 日、金融庁と貸金業界との意見交換会を日本貸金業協会の本部で開催しました。この意見交換会は、金融庁と貸金業界が幅広く意見交換するため 2010 年 10 月より 1 年に 2 回程度開催しており、今回で 32 回目となりました。議事については下記のとおりです。

（1）金融庁＜総合政策局＞

- ① 金融庁の組織拡充・再編について
- ② 金融庁 AI 官民フォーラム（第 2 回）開催報告について
- ③ 犯罪収益移転防止法施行規則の改正について（非対面の本人確認方法の見直し）
- ④ 顧客口座・アカウントの不正アクセス等への対策の強化について
- ⑤ 令和 8 年度税制改正要望について

（2）金融庁＜企画市場局＞

- ① 2025 事務年度 金融行政方針（企画市場局分）について
- ② 暗号資産制度に関するワーキング・グループ（第 1 回～第 3 回）について
- ③ ディスクロージャーワーキング・グループ（第 1 回・第 2 回）について
- ④ 市場制度ワーキング・グループ（第 1 回）について

（3）金融庁＜監督局＞

- ① 預金保険法に基づく財産調査への協力依頼
- ② 対イラン制裁に係る要請について

（4）日本貸金業協会

- ① 資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査結果報告について
- ② 金融経済教育・啓発活動及び金融リテラシー向上コンソーシアムの活動状況について
- ③ 多重債務発生防止への取組について
- ④ 令和 7 年度監査計画の進捗状況について
- ⑤ 最近の協会への入退会の状況について

Ⅳ. お知らせ

《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。