



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

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

# 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  
2026.5.31  
Vol. 62

<目次> 1. 手続実施基本契約の締結状況 / 2. 2025 年度の相談・苦情・紛争の受付状況  
3. 紛争解決手続 (ADR) 事例 / 4. お知らせ

## 1. 手続実施基本契約の締結状況

2026 年 3 月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者 (1,430 業者) における手続実施基本契約の締結状況については、1,426 業者が締結済で契約率は 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。

## 2. 2025 年度の相談・苦情・紛争の受付状況

貸金業相談・紛争解決センターにおける 2025 年度 (2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日) の相談・苦情・紛争の受付状況をまとめました。

### (1) 概要

- 2025 年度の資金需要者等からの誤認電話(※)を含む相談、苦情処理手続、紛争解決手続 (ADR) の総受付・受理件数は、18,847 件となり、前年度比 3,116 件減少しました。

※ 誤認電話 : 各社の Web サイト等の ADR 機関案内の表示を見て、本来各社に相談すべき内容を当協会に誤って架けてきたもの。

- 相談は、一般相談、多重債務関連相談ともに減少し、合計で 10,334 件 (前年度比▲1,020 件、▲9.0%) でした。内訳は、「一般相談」3,926 件 (前年度比▲794 件、▲16.8%)、「多重債務関連相談」6,408 件 (前年度比▲226 件、▲3.4%) でした。
- 苦情処理手続受付件数は 60 件で、前年度比▲4 件 (▲6.3%) とやや減少しました。
- 紛争解決手続 (ADR) は、8 件 (前年度比+5 件) 受理しました。

### 【相談・苦情処理手続・紛争解決手続 (ADR) 受付状況】

(単位：件)

分類	年度	2023年度	2024年度	2025年度	前年度比	
					増減	増減率
相談	一般相談	4,157	4,720	3,926	▲794	▲16.8%
	多重債務関連相談	5,961	6,634	6,408	▲226	▲3.4%
	合計	10,118	11,354	10,334	▲1,020	▲9.0%
	苦情処理手続	33	64	60	▲4	▲6.3%
	紛争解決手続	5	3	8	5	166.7%
	協会員等相談窓口案内<誤認電話>	9,082	10,542	8,445	▲2,097	▲19.9%
	合計	19,238	21,963	18,847	▲3,116	▲14.2%

## (2) 相談受付状況

- ・「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が1,425件（前年度比▲552件、▲27.9%）と減少しました。
- ・「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が4,795件（前年度比▲199件、▲4.0%）と最も多く、「返済困難」は1,383件（前年度比▲49件、▲3.4%）と微減しました。

### 【相談受付状況】

（単位：件）

分類	年度	2023年度	2024年度	2025年度	前年度比		
					増減	増減率	
相談	一般相談	融資関連	1,928	1,977	1,425	▲ 552	▲27.9%
		信用情報関連	340	352	287	▲ 65	▲18.5%
		身分証明書等の紛失等	88	100	87	▲ 13	▲13.0%
		業者等の連絡先	642	779	617	▲ 162	▲20.8%
		帳簿の開示	8	10	4	▲ 6	▲60.0%
		その他	1,151	1,502	1,506	4	0.3%
	小計	4,157	4,720	3,926	▲ 794	▲16.8%	
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,796	2,240	2,242	2	0.1%
		貸付自粛・本人以外	2,550	2,754	2,553	▲ 201	▲7.3%
		貸付自粛合計	4,346	4,994	4,795	▲ 199	▲4.0%
		返済困難	1,411	1,432	1,383	▲ 49	▲3.4%
ヤミ金融・違法業者		204	208	230	22	10.6%	
小計	5,961	6,634	6,408	▲ 226	▲3.4%		
相談合計	10,118	11,354	10,334	▲ 1,020	▲9.0%		
協会員等相談窓口案内<誤認電話>		9,082	10,542	8,445	▲ 2,097	▲19.9%	
合計		19,200	21,896	18,779	▲ 3,117	▲14.2%	

## (3) 苦情処理手続受付状況

- ・苦情内容は「請求業務」が15件と最も多く、次いで「契約内容」12件、「融資関連」12件となりました。前年度と比較すると「個人情報」が5件から11件に増加した一方、「事務処理」は11件から6件に減少しました。

### 【苦情処理手続受付状況】

（単位：件）

分類	年度	2023年度	2024年度	2025年度	割合	前年度比	
						増減	増減率
契約内容		9	18	12	20.0%	▲6	▲33.3%
融資関連		8	16	12	20.0%	▲4	▲25.0%
請求業務		6	14	15	25.0%	1	7.1%
事務処理		7	11	6	10.0%	▲5	▲45.5%
個人情報		2	5	11	18.3%	6	120.0%
帳簿の開示		-	-	1	1.7%	1	-
広告・勧誘		-	-	1	1.7%	1	-
金利		-	-	1	1.7%	1	-
クレジットカード等不正使用		1	-	1	1.7%	1	-
合計		33	64	60	100.0%	▲4	▲6.3%

#### (4) 紛争解決手続（ADR）受理状況

- ・紛争解決手続（ADR）は、8 件（前年度比+5 件）受理しました。内訳は「契約内容」に関するものが6 件、「クレジットカード等不正使用」が2 件でした。

##### 【紛争解決手続（ADR）受理状況】

（単位：件）

分類	年度				前年度対比	
	2023年度	2024年度	2025年度	割合	増減	増減率
契約内容	0	3	6	75.0%	3	100.0%
クレジットカード等不正使用	0	0	2	25.0%	2	-
融資関連	5	0	0	0.0%	0	-
合計	5	3	8	100.0%	5	166.7%

### 3. 紛争解決手続（ADR）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
申 立 人	資金需要者
相 手 方	貸金業者
終了事由	和解成立
紛争の概要	<p>相手方から身に覚えのない請求を受けたことから照会した結果、申立人名義で貸付契約が締結されている事実が判明した。相手方の確認によれば、氏名、住所および運転免許証情報は申立人と一致していたが、電話番号、勤務地ならびに運転免許証の顔写真と本人画像データには疑義があった。</p> <p>申立人において当該画像を確認したところ、その容姿が親族に酷似していることが判明したため、当該親族に事実関係を確認した。その結果、当該親族は申立人になりすまして契約を締結した事実を認めた。しかし、その後当該親族は行方不明となり、連絡が取れない状況が続いている。</p> <p>そこで相手方に相談したところ、契約者名義の変更には、なりすました本人の同席および事実関係の自認が必要であるとの説明を受けた。しかしながら、当該親族と連絡が取れないため、手続の履行は実質的に不可能である。</p> <p>本件契約は申立人の関与なく、なりすましによって締結されたものであり、かつ、現在まで支払いがなされていないことから、申立人の信用情報に不利益が生じている。</p> <p>上記の事情に照らし、相手方に対し、審査および決裁過程における本人確認手続の適否についての検証を求めるとともに、本件契約の無効確認および申立人の信用情報の速やかな回復措置を講ずるよう求める。</p>
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員（弁護士）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>

##### 【ワンポイント解説】

なりすましや詐欺関連などの「契約内容」に関する紛争が増加しています。

## 4. お知らせ

### (1) 紛争解決等業務に関する規則・細則の改正について

貸金業相談・紛争解決センターの組織体制柔軟化と業務効率の向上等を図るため、「紛争解決等業務に関する規則」「紛争解決等業務に関する細則」を改正しました（施行日：2026年4月1日）。

改正後の規則・細則、および新旧対照表は、下記 URL のリンク先に掲示しています。

- 日本貸金業協会ホームページ > 貸金業相談・紛争解決センター > 紛争解決手続（金融 ADR）  
<https://www.j-fsa.or.jp/personal/trouble/adr/#documents>

### (2) 副業・投資をめぐるトラブルの未然防止にかかる対応について

5月20日、独立行政法人 国民生活センター（以下、「国民生活センター」）より「副業サポートや投資の名目で借金させる業者に注意！－複数の貸金業者から次々と借り入れさせる手口が目立ちます－」が公表されました。

本公表では、副業や投資に関する消費者トラブルの相談事例が紹介され、消費者への注意喚起とともに、業界団体に対する要望がなされています。

また、本公表を受けて金融庁から発出された日本貸金業協会会長宛ての5月20日付文書にて、「副業・投資をめぐるトラブルの未然防止にかかる対応について」の要請がなされました。

貸金業界としては、こうしたトラブルの未然防止への問題認識は国民生活センターと同様であり、これまでも各社において様々な対策を講じており、未然防止に繋がった事例も多くあるものと承知しています。

しかしながら、若年層におけるトラブルが増加傾向にあることなどの状況を踏まえ、国民生活センターの公表内容および金融庁の要請文書をご確認のうえ、より一層のきめ細かな対応についてご検討、お取り組みいただきますようお願いいたします。

- 国民生活センターの公表資料は、下記 URL のリンク先をご参照ください。

「副業サポートや投資の名目で借金させる業者に注意！－複数の貸金業者から次々と借り入れさせる手口が目立ちます－」

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20260520\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20260520_1.html)

- 日本貸金業協会の「協会員専用サイト」には、協会員向けの要請文書を掲出しています。

※本文書を読覧するには、協会員専用サイトへのログインが必要です

「副業・投資をめぐるトラブルの未然防止にかかる対応について（金融庁からの要請）」

<https://www.j-fsa.or.jp/moneylender/member/message/details/260522.php>

《日本貸金業協会へのお問合せ先》 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。