



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：有馬 高司 / 発行所：日本貸金業協会 (東京都港区高輪 3-19-15)

季刊
2026.8.31
Vol. 63

目次	▶ 手続実施基本契約の締結状況	▶ お知らせ	▶ 金融 ADR 制度の解説 — 指定紛争解決機関について —
	▶ 10月1日からカスハラ対策が義務化されます	▶ 貸金業相談・紛争解決センターサイトをご活用ください	

手続実施基本契約の締結状況

2026 年 6 月末現在の手続実施基本契約の締結状況は、金融庁公表ベースの貸金業者（1,423 業者）に対して 1,422 業者が締結済みであり、契約率は 99.9% 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場合があります。

お知らせ

◇【協会未加入の貸金業者のみなさまへ】負担金の請求書を郵送いたします

指定紛争解決機関の業務に要する費用に充てるため、協会未加入で手続実施基本契約を締結されている貸金業者のみなさまに対し、負担金の請求書を 9 月上旬に郵送いたします。

対象期間は 2026 年 10 月～2027 年 9 月までの 1 年分です。

お手元に届きましたら、記載の期日までにお納めくださいますようお願いいたします。

◇ 紛争解決手続連絡窓口に変更が生じた場合（届出のお願い）

紛争解決手続連絡窓口に変更が生じた場合は、変更に係る届出書のご提出をお願いいたします。

以下の URL より届出書を取得し、変更事項をご記入のうえ、管轄の支部にご提出ください。

お届けいただいている連絡先は、手続に関するご案内や、協会未加入の方に発送する負担金請求書の発送先として利用させていただきます。

【協会員向け 届出書】 ※協会員専用サイト内（要 ログイン）

<https://www.j-fsa.or.jp/moneylender/member/notification/assoc/>

【協会未加入の貸金業者向け 届出書】

https://www.j-fsa.or.jp/moneylender/adr/change_report.php

【ご提出先】管轄の支部にご提出をお願いいたします。

https://www.j-fsa.or.jp/association/summary/location_branch.php

本号より、金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）を解説する連載を開始します。今回は、制度の根幹をなす「指定紛争解決機関」を取り上げます。

※ADR（Alternative Dispute Resolution）：裁判外の紛争解決

◇ 指定紛争解決機関とは

指定紛争解決機関とは、紛争解決等業務を行う者として内閣総理大臣（金融庁長官）から指定を受けた機関をいいます。

金融ADR制度は2010年10月1日から本格的にスタートし、日本貸金業協会は2010年9月15日に金融庁から指定を受け、貸金業界では唯一の指定紛争解決機関として、貸金業務における紛争解決等業務を実施しています。

◇ 業態ごとに指定されている

指定紛争解決機関は、銀行・保険・証券・信託・貸金業などの業態ごとに、金融庁が指定・監督します。

金融機関には、利用者からの申立てに応じる義務（手続応諾義務）や、事情の説明・資料を提出する義務（資料提出義務）などが課されています。

【紛争解決機関としての指定を受けた団体の一覧】 ※金融庁公表の指定紛争解決機関一覧をもとに作成

団体名	業務の種別等
一般社団法人生命保険協会	生命保険業務、外国生命保険業務
一般社団法人全国銀行協会	銀行業務、農林中央金庫業務
一般社団法人信託協会	手続対象信託業務、特定兼営業務
一般社団法人日本損害保険協会	損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務
一般社団法人保険オンブズマン	損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務、保険仲立人保険募集
一般社団法人日本少額短期保険協会	少額短期保険業務
日本貸金業協会	貸金業務
特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	特定第一種金融商品取引業務

◇ 貸金業者に求められる「手続実施基本契約」の締結

貸金業者は、指定紛争解決機関である当協会との間で、手続実施基本契約を締結しなければなりません（貸金業法第12条の2の2）。当協会の協会員でない貸金業者においても、当協会との間で契約を締結する必要があります。

なお、手続実施基本契約を締結しない場合は、貸金業法違反として業務改善命令、業務停止命令その他の行政処分の対象となる可能性があります。

【ワンポイント解説】

金融ADR制度では、金融機関との紛争について、

- ・ 裁判に比べて基本的に短時間・低コストで、
- ・ 金融分野に見識のある中立・公正な専門家が和解案を提示し、解決に努めます。

10月1日からカスハラ対策が義務化されます

2025年6月に労働施策総合推進法等の一部改正法が公布され、本年10月1日から、カスタマーハラスメント等を防止するために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主に義務付けられます。

当協会では、こうした法改正の動きを踏まえ、業界団体としてのカスタマーハラスメント対策に関する対応方針を策定しました。

貸金業界におけるカスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

貸金業者は、我が国の金融構造において、消費者及び事業者に利便性の高い金融商品を提供することにより、預金取扱金融機関を補完する重要な役割を果たしています。

日本貸金業協会の協会員は、各社の基本理念のもと、お客さまのご要望に真摯に対応し、お客さま満足度の更なる向上に日々取り組んでいます。

一方で、貸金業界のみならず様々な業界でカスタマーハラスメントが社会問題化しており、協会員に対する悪質な言動、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が確認されています。これらの実情を踏まえ、当協会の従業員が安心して働くことができる環境を整備することで、より質の高い商品・サービスをお客さまに提供し、ご満足いただくため、当協会では「貸金業界におけるカスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

日本貸金業協会では、カスタマーハラスメントを「顧客等からの言動のうち、(1)要求内容の妥当性や、(2)当該要求実現のための手段が社会通念上不相当な言動によって、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。カスタマーハラスメントに該当する行為は、具体的には以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 顧客の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ①提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ②要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ③不当・過剰な要求（合理性のない金品・サービス・謝罪・従業員の処分の要求）

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ①身体的・物理的な攻撃（暴行、傷害、器物破損）
- ②精神的な攻撃（威嚇、恫喝、脅迫、中傷、侮辱、名誉棄損、差別的言動）
- ③性的な言動（卑わいな言動、個人的な質問、関係の強要、身体への接触）
- ④拘束的な行動（長時間の電話・面談、不退去）
- ⑤継続的な、執拗な言動（要求の過度な繰り返し、度重なる電話・メール）
- ⑥プライバシーの侵害（無断の写真撮影・録画・録音、個人情報のSNS等への投稿）

3. 対応方針

(1) 協会員への対応

カスタマーハラスメント対応の基本的な姿勢を明確にするとともに、マニュアルを整備し、それらについて当協会員へ啓発・研修を行います。

また、当協会員に対しては、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、安心して相談できる体制を整備すること、また、協会員の従業員が被害にあった場合は、心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組むことを推奨します。

(2) 協会員によるお客さま対応

商品やサービスの品質、接客態度等へのご意見、苦情は、業務の改善や新たな商品・サービスの開発につながる貴重な機会であり、協会員は真摯に耳を傾け、迅速、丁寧、誠実に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントが発生した場合は、協会員の従業員を守るために従業員個人の問題としてではなく組織全体の問題として毅然とした対応を行います。この場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、必要に応じて、警察または弁護士等に相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じます。

貸金業相談・紛争解決センターサイトをご活用ください

協会ホームページのうち、一般消費者のみなさまに向けたサイトを今年3月にリニューアルしました。

- ・相談系コンテンツは「貸金業相談・紛争解決センターサイト」
- ・啓発系コンテンツは「消費者啓発サイト」

に整理・集約したうえで、サイト構成をシンプル化しました。

また、動線を改善し、各サイトTOPページのメニュー（下図の赤枠）から主要ページへワンクリックで移動できるようになりました。

貸金業相談・紛争解決センターサイトでは紛争解決手続きをはじめ、センターの各業務を掲載しております。ぜひご活用ください。



▲貸金業相談・紛争解決センターサイト

➤ 貸金業相談・紛争解決センターサイト <https://www.j-fsa.or.jp/personal/>



▲貸金業相談・紛争解決センターサイトTOP



▲消費者啓発サイトTOP

《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。