

平成 22 年 6 月 16 日

報道関係 各位

東京都港区高輪三丁目19番15号  
日 本 貸 金 業 協 会  
会 長 飯 島 巖  
問合先 企画調査部 広報CSR課  
電話番号 03 - 5739 - 3013  
FAX 番号 03 - 5739 - 3027

**【日本貸金業協会】**

**平成21年度 協会員に対する監査結果について  
平成21年度 消費者からの苦情・相談受付状況について**

日本貸金業協会（以下：協会）は、協会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款、業務規程その他の規則の遵守の状況、並びに協会員の営業及び財産の状況、又はその帳簿種類その他の物件を監査できることを定款第14条に定めています。

これに基づき、平成21年度、書類監査及び実地監査を実施しました。

その結果を、添付の資料-1のとおり公表いたします。

また、法令及び定款に基づく「苦情処理及び相談対応に関する規則」に基づき、資金需要者等からの苦情・相談を受け付けており、誠実な対応と公正、迅速かつ透明な解決を図ることに努めております。

今般、平成21年度の苦情・相談の状況を、添付の資料-2のとおり公表いたします。

以 上

## 平成21年度監査結果について (概要)

日本貸金業協会は、協会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款、業務規程その他の規則の遵守の状況、並びに協会員の営業及び財産の状況、又はその帳簿書類その他の物件を監査できることを定款第14条に定めています。

これに基づき、下記のとおり、実地監査及び書類監査を実施いたしました。

### 記

#### 1. 実地監査

平成21年度の実地監査は、資金需要者等の信頼を確保するため、協会員の法令及び協会定款その他諸規則の遵守状況（3条施行への対応を含む）と、それらを遵守するための内部管理態勢の整備状況について重点的に監査いたしました。その概要は、別添1のとおりです。

#### 2. 書類監査

平成21年度の書類監査は、完全施行を間近に控えた時期であることに鑑み、「完全施行に向けた再確認」をテーマとし、3条施行への対応・完全施行への準備状況及び、不備が多い内部管理態勢について重点的に監査いたしました。その概要は、別添2のとおりです。

平成22年 6月15日

## 平成21年度 実地監査結果について

### 1. 監査計画の概要

平成21年度の実地監査は、「平成21年度における協会員に対する監査計画」において、一般監査としての実地監査は50社程度を予定した。  
監査方針は、資金需要者等の信頼を確保するため、協会員の法令及び協会定款その他諸規則の遵守状況と、それらを遵守するための内部管理態勢の運用状況について重点的に監査を実施することとした。

### 2. 監査対象先の選定

実地監査の対象候補の選定にあたっては、(1)地域の偏りが無いこと、(2)なるべく多くの業態を選定すること、(3)規模については改正貸金業法への対応を考慮して純資産額5千万円未満の会員を中心に選定すること、(4)書類監査結果で処分措置の対象となった会員、苦情相談を受付けた会員、法令等違反に係る届出を提出した会員等を選定対象とした。

### 3. 実地監査の実施時期

実施監査のうち一般監査については、平成21年5月12日から開始し、平成22年1月22日までに56会員に対して実施した。  
また、特別監査については、20年度書類監査報告書等の未提出により、会員権停止処分を科した会員から8会員を選定して、平成22年2月15日～3月4日に実施した。

### 4. 一般監査

#### (1) 指摘事項

法令等 指摘	法令等違反	法令等違反 のおそれ	改善指導	合計
貸金業法関連	13	88	2	103
その他の法令関連	1	20	0	21
自主規制関連	3	44	0	47
合計	17	152	2	171

#### (2) 監査結果

- ①文書注意（1会員）  
指摘事項が多く、その発生原因が内部管理態勢の不備にあった会員を自主規制担当 副会長文書注意とした。
- ②法令等違反に係る届出書の徴求（17事案 12会員）  
法令等違反の指摘を行った会員に対して、「法令等違反に係る届出書」の提出を求めた。
- ③改善証跡の徴求  
全ての指摘事項に対して、会員が実施した改善の結果が明らかになる書面等（改善証跡）の提出を求めた。

### (3) 指摘事項の内容（一般監査）

貸金業法関連	指摘の概要	法令等違反	法令等違反のおそれ	改善指導
貸金 8 条	役員変更時に変更届の未提出		1	
貸金 12 条の 2	自己検証、機微情報の取扱が不適切		6	
貸金 12 条の 3	主任者研修受講届の未提出		1	
貸金 12 条の 4	従業者証明書の記載不備		2	
貸金 14 条	貸付条件の記載不備	1		
貸金 16 条	広告文言の表現が不適切		1	
貸金 16 条の 2	保証契約締結前書面の未交付、記載不備	3	6	
貸金 17 条	契約締結時の交付書面不備	2	34	
貸金 18 条	領収書様式不備、記入漏れ	6		
貸金 19 条	帳簿の記載不備	1	29	
貸金 21 条	催告書の記載不備		5	1
貸金 22 条	債権証書の返還漏れ		1	
貸金 23 条	標識の掲示が不適切		2	
監督指針 II-2-10	契約に係る説明態勢の不備			1
<b>貸金業法関連計（A）</b>		<b>13</b>	<b>88</b>	<b>2</b>
その他の法令関連	指摘の概要	法令等違反	法令等違反のおそれ	改善指導
個人 16 条	個人情報利用目的等の同意漏れ		1	
個人 18 条	個人情報取得時の利用目的等の通知漏れ		1	
犯収 6 条	本人確認の記録漏れ		17	
出資法 5 条	高金利		1	
印紙税法 3 条の 4	収入印紙の未貼付	1		
<b>その他の法令関連計（B）</b>		<b>1</b>	<b>20</b>	<b>0</b>
自主規制関連	指摘の概要	法令等違反	法令等違反のおそれ	改善指導
定款 12 条	法令等違反に係る届出書の未提出	2		
自主 11 条	社内規則の整備不足		28	
自主 21 条	審査基準の周知不足		1	
自主 22 条	借入意思の確認の不備		12	
自主 27 条	保証契約締結前書面の交付遅れ	1	2	
自主 58 条	ホームページへの明示事項が不適切		1	
<b>自主規制関連計（C）</b>		<b>3</b>	<b>44</b>	<b>0</b>
<b>総合計（A+B+C）</b>		<b>17</b>	<b>152</b>	<b>2</b>

貸金 : 貸金業法  
 監督指針 : 貸金業者向けの総合的な監督指針  
 個人 : 個人情報保護法

犯収 : 犯罪による収益の移転防止に関する法律  
 定款 : 日本貸金業協会定款  
 自主 : 自主規制基本規則

「法令等違反のおそれ」とは、「法令等違反」とまでは認められないものの、法令等に違反するおそれがあると判断した事項、もしくは記載項目の一部に記入漏れ、様式不備がある等、重大なものとまでは言えない軽微な不備事項である。

「改善指導」とは、「法令等違反のおそれ」とまでは認められないものの、業務運営上の改善を指導した事項である。

## 5. 特別監査

20年度書類監査報告書等の未提出により、会員権停止処分を科した会員から8会員を選定して特別監査を実施した。

### (1) 指摘事項

特別監査を実施した8会員に対する指摘事項は以下の通り。

法令等 \ 指摘	法令等違反	法令等違反のおそれ	改善指導	合計
貸金業法関連	1	11	0	12
自主規制関連	2	9	0	11
合計	3	20	0	23

### (2) 監査結果

#### ①除名処分（1会員）

特別監査の事前連絡及び特別監査実施通知を送付して会員事務所を訪問したものの、正当な理由なく特別監査に応じなかった会員に対して、監査忌避と判断して除名処分とした。

#### ②改善報告書の徴求（6会員）

書類監査報告書の回答不備、法令等違反の指摘事項に対して、改善報告書等の提出を求めた。

#### ③行政処分による監査終了（1会員）

特別監査実施後に行政処分による登録取消となり、特別監査を終了した。

### (3) 指摘事項の内容（特別監査）

貸金業法関連	指摘の概要	法令等違反	法令等違反のおそれ	改善指導
貸金 8 条	代表者変更時に変更届の未提出		1	
貸金 12 条の 2	貸金業務態勢が不適切		1	
貸金 12 条の 4	従業者証明書の記載不備		2	
貸金 15 条	広告に記載した貸付条件が不適切		1	
貸金 17 条	契約締結時の交付書面の不備		2	
貸金 18 条	領収書様式不備	1		
貸金 21 条	催告書の様式不備		1	
貸金 23 条	標識の掲示が不適切		1	
貸金 24 条の 6 の 2	財産的基礎に関する届出の未提出		1	
貸金 24 条の 6 の 9	事業報告書の未提出		1	
<b>貸金業法関連計（A）</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>

自主規制関連	指摘の概要	法令等違反	法令等違反のおそれ	改善指導
定款 12 条	法令等違反に係る届出書の未提出	1		
定款 14 条	監査忌避	1		
自主 11 条	社内規則の整備不足		4	
自主 22 条	返済能力調査の不備		2	
自主 31 条	法人の実態確認の不備		1	
自主 32 条	返済能力の確認の不備		1	
自主 58 条	ホームページへの明示事項が不適切		1	
<b>自主規制関連計（B）</b>		<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>総合計（A+B）</b>		<b>3</b>	<b>20</b>	<b>0</b>

貸金：貸金業法  
 定款：日本貸金業協会定款  
 自主：自主規制基本規則

「法令等違反のおそれ」とは、「法令等違反」とまでは認められないものの、法令等に違反するおそれがあると判断した事項、もしくは記載項目の一部に記入漏れ、様式不備がある等、重大なものとは言いえない軽微な不備事項である。

「改善指導」とは、「法令等違反のおそれ」とまでは認められないものの、業務運営上の改善を指導した事項である。

## 平成21年度 書類監査結果について

## I. 書類監査の概要

## 1. 目的

本年度は完全施行を間近に控えた時期であることを鑑み、「完全施行に向けた再確認」をテーマとし、「3条施行への対応状況」、「完全施行への準備状況」及び「不備が多い内部管理態勢の実施状況」について監査した。

## 2. 方法

貸金業務の適切な運営を確保するために必要な経営管理等から過払い金の支払いまでの19項目について全65問の「書類監査報告書」を協会員に送付し、その設問に対する回答について点検・評価した。

(内訳)

「3条施行への対応状況」	15 問	] 計65問
「完全施行への準備状況」	7 問	
「不備が多い内部管理態勢の実施状況」	43 問	

## 3. 監査実施日

通知発送日 平成22年1月15日  
提出期限 平成22年2月15日

(監査対象期間 平成21年4月1日～平成22年2月15日)

## 4. 対象協会員

2,346会員 (平成21年12月末日現在の協会員)

## 5. 監査報告書提出状況

(4月20日現在)			*ご参考	
提出状況	会員数	構成比	昨年度	
書類監査報告書提出済	2,005会員	85.5%	2638 会員	81.4 %
書類監査報告書未提出	37会員	1.6%	117 会員	3.6 %
廃業等	304会員	12.9%	485 会員	15.0 %
合計	2,346会員	100.0%	3240 会員	100.0 %

注) 報告書提出率98.2%(廃業等を除く対象会員比)

\*ご参考

監査報告書を提出した会員(2,005会員)の概要は次の通り。

## ①個人・法人別

31.2%が個人事業者である。(626会員)

## ②融資残高別

49.0%が融資残高1億円未満である。(982会員)

## ③業態別

54.2%が消費者向け融資を主な事業としている。(1,087会員)

## ④登録先別

財務局登録351会員(17.5%)、都道府県登録1,654会員(82.5%)

## II. 監査結果

### 1. 評価内容

提出された書類監査報告書をもとに、監査員が各設問を点検し、実施状況を確認した。

結果、全設問数に対する「実施が確認できた設問数」の割合(実施率)により、A～Eの5段階で評価した。

#### 評価区分

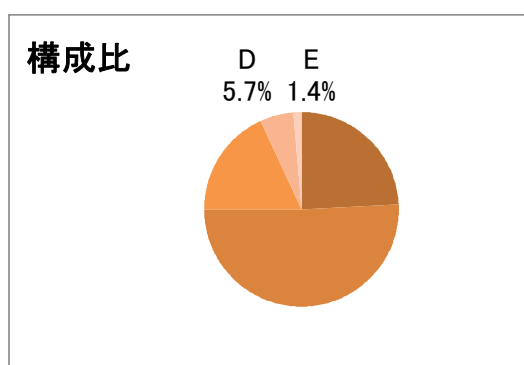
(評価)	(実施状況)	(実施率)
A:	すべて実施できている	100 %
B:	ほぼ実施できている	90 % ~ 100 %未満
C:	実施が不十分である事項が見受けられる	70 % ~ 90 %未満
D:	実施が不十分である事項が多数見受けられる	50 % ~ 70 %未満
E:	実施が不十分であり多岐にわたり不備が見受けられる	50 % 未満

\*なお、「該当せず」との回答は、評価の対象外とし、未回答は実施できていないものとして評価した。

### 2. 評価結果

#### (1) 全体結果

評価	会員数	構成比	※ご参考 昨年度 会員数 構成比
A	483会員	24.1%	341 12.9%
B	1018会員	50.8%	1143 43.3%
C	362会員	18.1%	768 29.1%
D	114会員	5.7%	357 13.5%
E	28会員	1.4%	29 1.1%
合計	2005会員	100.0%	2638 100.0%



- ・ 実施状況が概ね良好(A・B評価)と思われる協会員は7割強となった。(昨年度は6割弱)
- ・ A評価の比率も、12.9%から24.1%に向上している。
- ・ 反面、改善に努力を要する協会員(C・D・E評価)が3割弱あり、早急な改善指導等が必要である。

#### (2) 個別分析

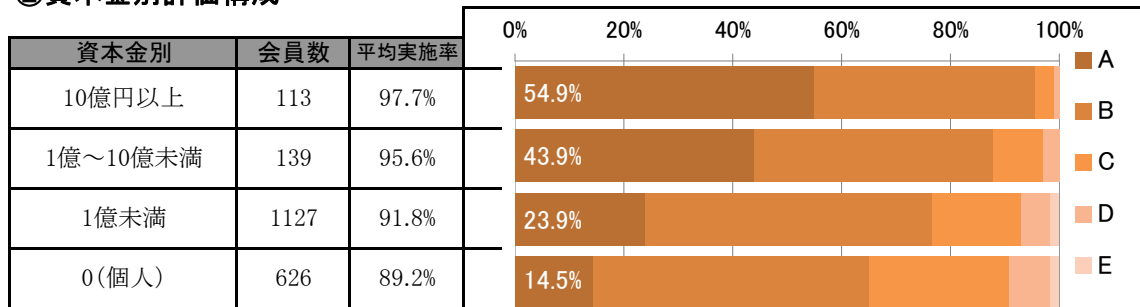
##### ① 設問別実施率

項目	設問	実施率	項目	設問	実施率	項目	設問	実施率
①経営管理等	5	89.6%	⑦苦情等対応	3	92.1%	⑭取立て行為	4	88.7%
②法令等遵守	7	96.0%	⑧貸金主任者	1	99.6%	⑮履歴の開示	3	84.7%
②-②反社会的	1	94.3%	⑨禁止行為	1	90.8%	⑯債権譲渡等	2	96.8%
③個人情報	2	89.7%	⑩契約の説明	7	89.2%	⑰営業店登録	1	96.4%
④外部委託	1	94.2%	⑪過剰貸付け	10	90.4%	⑱過払金支払	3	92.8%
⑤本人確認	2	90.1%	⑫広告の取扱	2	87.2%			
⑥相談助言	2	87.9%	⑬書面の交付	8	95.7%	平均	65	91.6%

(昨年度 平均87.2%)

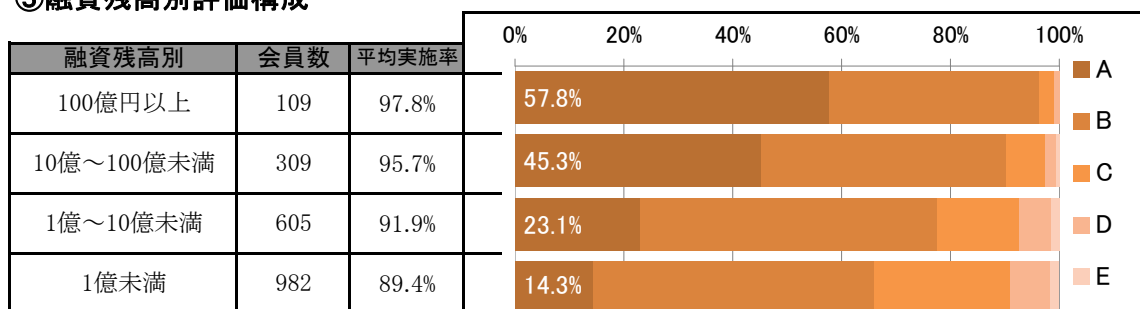
- ・ 実施状況が全体的に改善している(昨年度87.2%→本年度91.6%)ことから、完全施行の対応準備についての意識は高まっていることがうかがえる。
- ・ 3条施行については、契約の説明に関する規則の策定漏れが多い。
- ・ また、廃業を検討中と回答を得たものが76会員あった。(有効回答数比 3.8%)

## ②資本金別評価構成



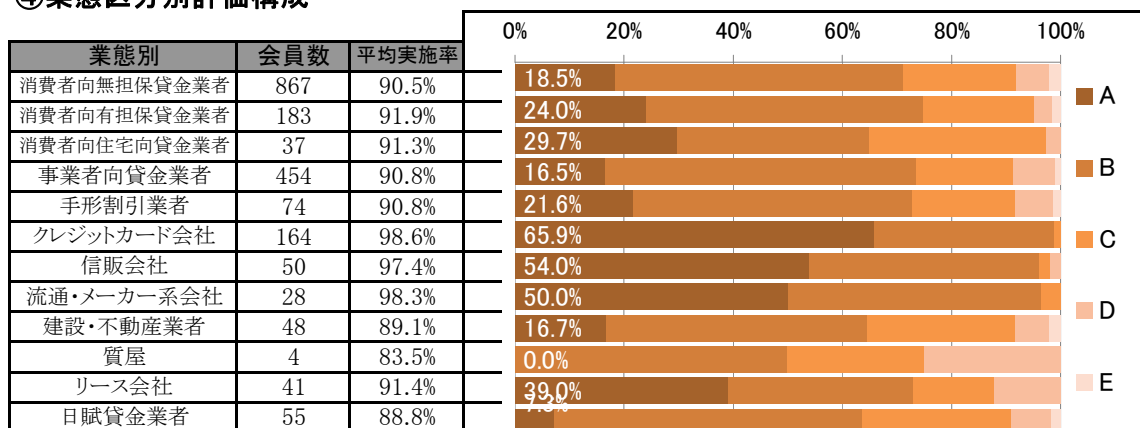
- ・ 規模が大きい協会員ほど、A評価の構成比が高い。(10億円以上で54.9%)
- ・ 個人事業者(資本金0)のA評価の構成比は、14.5%と低い。

## ③融資残高別評価構成



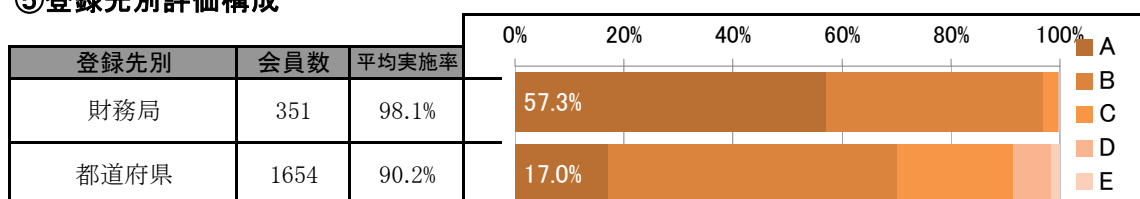
- ・ 資本金別と同様、規模が大きい協会員ほど、A評価の構成比が高い。(100億円以上で57.8%)

## ④業態区別評価構成



- ・ 消費者無担保貸金業者のA評価の構成比は18.5%と低い。
- ・ 規模の大きい法人(クレジット・信販会社等)は、A評価の構成比は高く、実施率も高い。

## ⑤登録先別評価構成



- ・ 財務局登録は、ほとんどが、概ね実施が良好と思われるA・B評価である。

### (3) 昨年度書類監査結果との関係

(会員数)

		昨年度書類監査評価						本年度 初回	合 計
		A	B	C	D	E	未提出		
本年度書類 監査評価	A	166	238	<b>54</b>	14	0	1	<b>10</b>	483
	B	115	475	<b>257</b>	104	4	4	<b>59</b>	1018
	C	15	121	134	61	4	8	19	362
	D	4	23	40	35	3	2	7	114
	E	0	4	9	11	2	1	1	28
小計		300	861	494	225	13	16	<b>96</b>	2005

- ・ 昨年度C評価のうち、54会員が本年度A評価に、257会員がB評価になるなど、全体的には改善している。
- ・ 本年度はじめて書類監査を受けた協会員のうち、10会員がA評価に、59会員がB評価となった。

### Ⅲ. 全体評価

1. 実施が概ね良好と思われる協会員(A・B評価)の比率も上がり、実施率自体も向上してきている。
2. 規模の大きな協会員ほど評価が高く、完全施行への準備も進んでいる。
3. 反面、2年連続でC評価以下の協会員が、約300会員あった。(上記表の ■■■■ 部分)  
大多数が資本金1億円未満の小規模な協会員であり、重点的な指導育成が必要である。
4. 社内規則の改定、業務の検証や実施記録の保存等の内部管理態勢に不備が多い。

### Ⅳ. 今後の課題

1. 監査後のフォローとして「改善の手引き」等の配布・指導等により、不備の早期改善を促進する。
2. 社内規則策定の要点をまとめた「点検チェックリスト」を配布し、再点検・策定を促す。
3. 地区協議会等で「書類監査および実地監査での改善すべき課題」等について周知する。
4. 特に早急な対応が必要と思われる協会員については、実地監査の対象として改善指導にあたる。
5. なお、最終的に未提出の協会員に対しては、昨年同様、特別監査を検討する。

以 上

問合せは下記にお願いいたします。

〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル3階

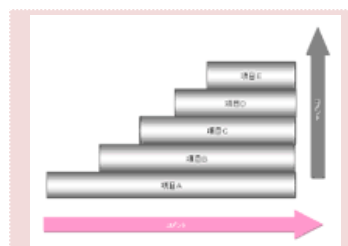
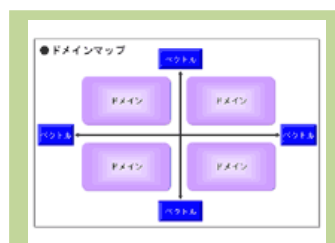
日本貸金業協会 監査部 担当:伊東

TEL 03-5739-3015

平成 21 年度年次報告書

# 苦情・相談受付状況

平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日



平成22年 6月15日

## 目 次

<b>I 苦情・相談受付状況</b>	<b>2</b>
1. 総アクセス数	2
2. アクセス者の属性分類	3
3. アクセス媒体	4
<b>II 苦情</b>	<b>5</b>
1. 受付件数	5
2. 苦情内容	5
3. 処理結果	7
<b>III 相談</b>	<b>8</b>
1. 受付件数	8
2. 相談内容	8
3. 対応結果	10
4. 生活再建支援（カウンセリング）	11
<b>IV 貸付自粛受付状況</b>	<b>15</b>
<b>V ヤミ金被害に関する相談状況</b>	<b>16</b>
1. 受付件数	16
2. 対処	17
3. 手口別分類	17
4. ヤミ金被害事例	18
<b>VI 指定紛争解決機関（金融ADR）の設置について</b>	<b>19</b>

相談センター及び支部相談窓口では、「貸金業法」第32条（業務規程の記載事項）第7項、8項及び「苦情処理及び相談対応に関する規則」第1条（目的）、第3条（協会の責務）に基づき、資金需要者等に対して、誠実な対応と公正、迅速かつ透明な解決を図ることに努め、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、平成21年度において以下の対応を行った。

## I 苦情・相談受付状況

### 1. 総アクセス数

平成21年度（平成21年4月～平成22年3月）における、苦情処理及び相談対応におけるアクセス数は、「苦情」が785件、「相談」が48,138件、合計で48,923件であった。（表1）

また、平成20年度と比較すると「苦情」が31.5%の増加<sup>注)</sup>、「相談」が14.0%の増加であり、全体では14.3%の増加となっている。（表2）

増加要因の一つとして、本年度中に行った、改正貸金業法に係る消費者への告知広告等により総量規制に関する相談や問い合わせが増えたことがあげられる。

アクセス方法別では、電話による受付が48,027件（98.2%）、相談センターや都道府県支部相談窓口への来協による受付が733件（1.5%）、文書等（手紙・Fax等）による受付が27件（0.1%）、その他が136件（0.3%）であった。

注) 苦情処理の増加要因の一つとして苦情の定義変更が考えられるが、詳しくは第2章「苦情」(P5)を参照願いたい。

	21年度													年度計	単位:件
	20年度計														
	H20.4-H21.3	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
苦情	597	53	47	66	107	65	55	95	66	58	42	56	75	785	
相談	42,211	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	3,948	3,596	3,296	3,708	3,644	4,619	48,138	
合計	42,808	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	4,043	3,662	3,354	3,750	3,700	4,694	48,923	

(表1)

### <前年同月増減率>

苦情	21年度													年度計	単位:件
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
平成20年度	21	38	28	10	21	32	137	84	61	63	49	53	597		
平成21年度	53	47	66	107	65	55	95	66	58	42	56	75	785		
前年同月増減率	152.4%	23.7%	135.7%	970.0%	209.5%	71.9%	-30.7%	-21.4%	-4.9%	-33.3%	14.3%	41.5%	31.5%		
相談	21年度													年度計	単位:件
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
平成20年度	2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	3,859	3,266	3,084	3,859	4,406	4,734	42,211		
平成21年度	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	3,948	3,596	3,296	3,708	3,644	4,619	48,138		
前年同月増減率	52.3%	19.2%	46.6%	47.1%	19.9%	18.1%	2.3%	10.1%	6.9%	-3.9%	-17.3%	-2.4%	14.0%		
合計	21年度													年度計	単位:件
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
平成20年度	3,010	3,098	3,100	3,087	3,289	3,569	3,996	3,350	3,145	3,922	4,455	4,787	42,808		
平成21年度	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	4,043	3,662	3,354	3,750	3,700	4,694	48,923		
前年同月増減率	53.0%	19.2%	47.5%	50.1%	21.1%	18.6%	1.2%	9.3%	6.6%	-4.4%	-16.9%	-1.9%	14.3%		

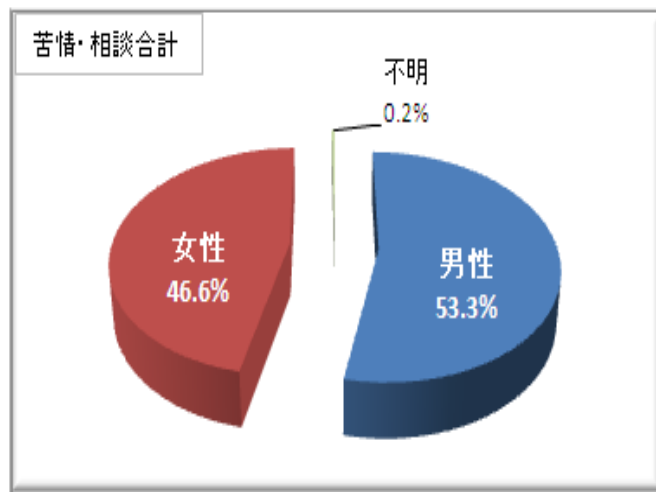
(表2)

## 2. アクセス者の属性分類

### (1) 男女別

アクセス者の男女別分類では、「男性」が26,058人(53.3%)、「女性」が22,787人(46.6%)、「不明」が78人(0.2%)であった。(図1)

苦情処理・相談対応別では、苦情においては、「男性」が562人(71.6%)、「女性」が222人(28.3%)であり、相談では、「男性」が25,496人(53.0%)、「女性」が22,565人(46.9%)であった。(表3)



(図1)

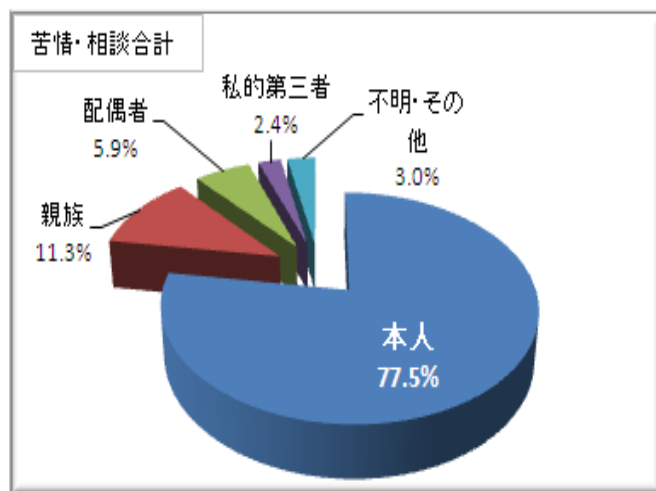
	苦情	相談	計
男性	562	25,496	26,058
女性	222	22,565	22,787
不明	1	77	78
計	785	48,138	48,923

(表3)

### (2) 相談者と債務者本人との関係

相談者を、「債務を抱えた本人」と「配偶者」や「親族」といった債務者本人の周辺の人々に分類すると、苦情・相談の合計では、「債務者本人」が37,906人(77.5%)、「親族」が5,516人(11.3%)、「配偶者」が2,876人(5.9%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が1,179人(2.4%)等であった。(図2)

また、苦情処理・相談対応別では、苦情においては、「債務者本人」が516人(65.7%)、「親族」が47人(6.0%)、「配偶者」が33人(4.2%)等であり、相談では、「債務者本人」が37,390人(77.7%)、「親族」が5,469人(11.4%)、「配偶者」が2,843人(5.9%)等であった。(表4)



(図2)

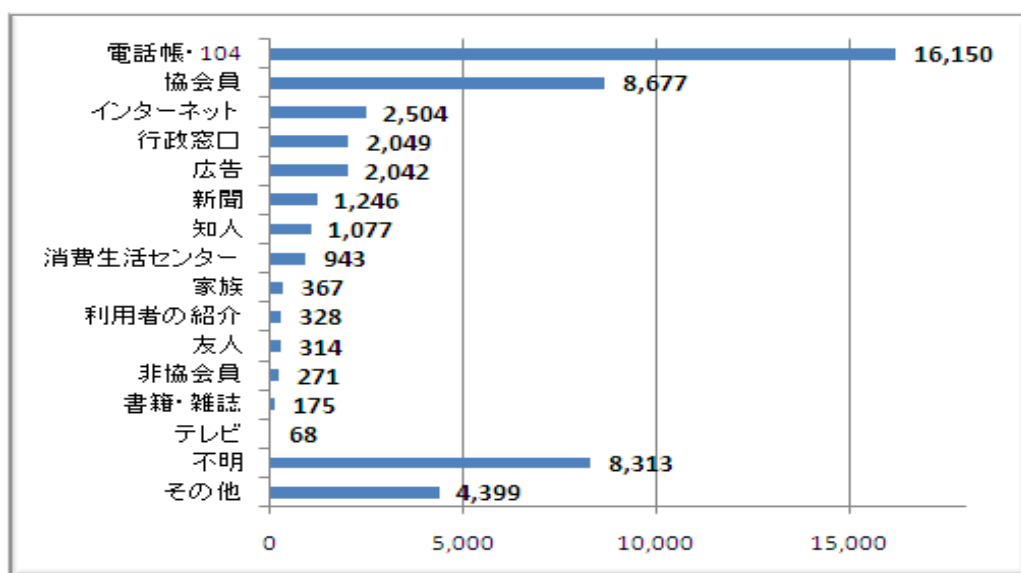
	苦情	相談	計
本人	516	37,390	37,906
親族	47	5,469	5,516
配偶者	33	2,843	2,876
私的第三者	46	1,133	1,179
不明・その他	143	1,303	1,446
計	785	48,138	48,923

(表4)

### 3. アクセス媒体

アクセス媒体別では、「電話帳・104」が16,150件(33.0%)と最も多く、次いで協会からの紹介「協会員」が8,677件(17.7%)、協会ホームページ等へアクセスしたことによる「インターネット」が2,504件(5.1%)、行政からの紹介による「行政窓口」が2,049件(4.2%)、新聞等の広告を媒体とした「広告」が2,042件(4.2%)、新聞記事を見たことによる「新聞」が1,246件(2.5%)等であった。(図3)

なお、本年度において、資金需要者等に対し貸金業法の改正に係る告知及び啓発を目的とした広報活動を積極的に推進した。告知に利用した媒体とその掲出状況は、新聞(全国紙・ブロック紙等)への広告掲載が延べ161回、レタスクラブ・女性セブン等の雑誌への掲載が4回、JR等(全国主要都市)の車内広告が22路線、ヤフーへのバナー広告となっている。(表5)



(図3)

<媒体別掲載日程と掲載数>

掲載日程	媒体名	掲載数
平成21年3月30日～4月6日	全国紙(2)・ブロック紙(4)・地方紙(45)・スポーツ紙(4)	55紙
6月22日	全国紙(5)・ブロック紙(4)・地方紙(29)・スポーツ紙(4)	42紙
7月27日	全国紙(5)・ブロック紙(4)・地方紙(29)・スポーツ紙(5)・夕刊紙(1)	44紙
8月24日	全国紙(5)・ブロック紙(4)・スポーツ紙(5)	14紙
6月下旬	レタスクラブ・女性セブン・女性自身・週刊ポスト	4紙
6～7月	全国主要都市JR・私鉄・地下鉄	22路線
平成22年3月1日	全国紙(3)	3紙
3月8日	全国紙(3)	3紙
3月8日～3月28日	YAHOO バナー広告	

(表5)

## Ⅱ 苦情

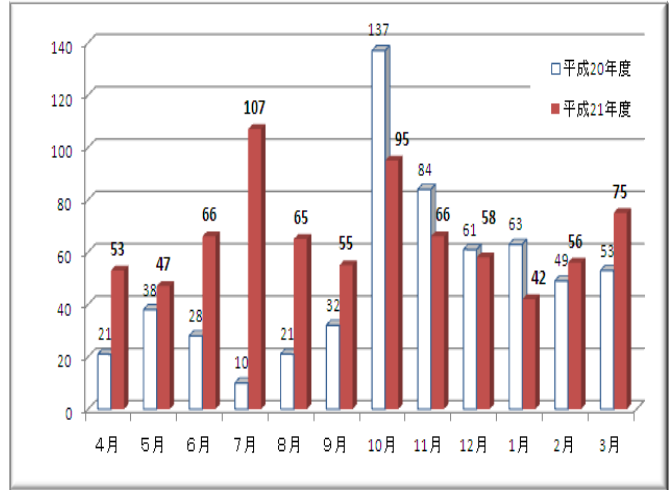
### 1. 受付件数

21年度の苦情処理件数の合計は785件であり、月間の平均件数は約65.4件であった。(図4)

20年度との比較では、31.5%の増加がみられた。

増加要因の一つとして、平成21年10月において、苦情の定義を「協会の行う貸金業の業務に関して、協会に対する不満足表明」へ変更したことにより、苦情の範囲が拡大したことをあげることができる。

なお、参考として、従来の定義による苦情処理件数は、666件(新定義による増加分は119件)であり、従来定義による対前年比では、11.6%の増加である。



(図4)

785件のうち、電話による申し立てが631件(80.4%)と、ほとんどを占めている。

また、苦情の相手方としては、協会に対する事案が748件、非協会に対する事案が37件であった。

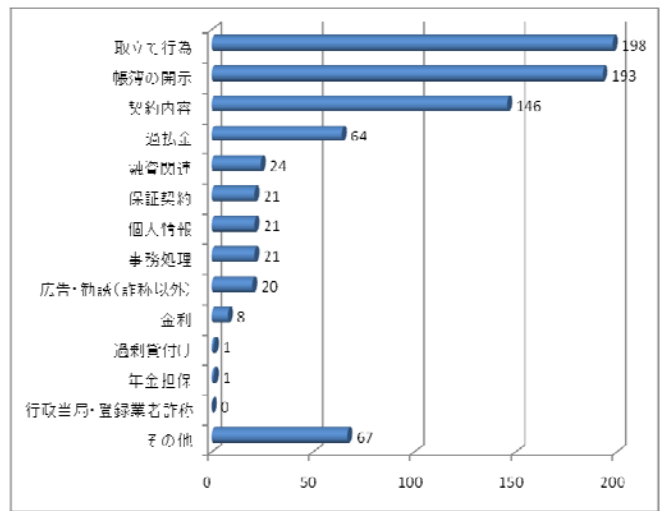
登録管轄別では、財務局登録業者が475件、都道府県知事登録業者が310件であった。

### 2. 苦情内容

#### (1) 内容別分類

苦情の内容別分類では、「取立て行為」が198件(25.2%)、「帳簿の開示」に関するものが193件(24.6%)、「契約内容」に関するものが146件(18.6%)、「過払金」に関するものが64件(8.2%)であった。

(図5、表6)



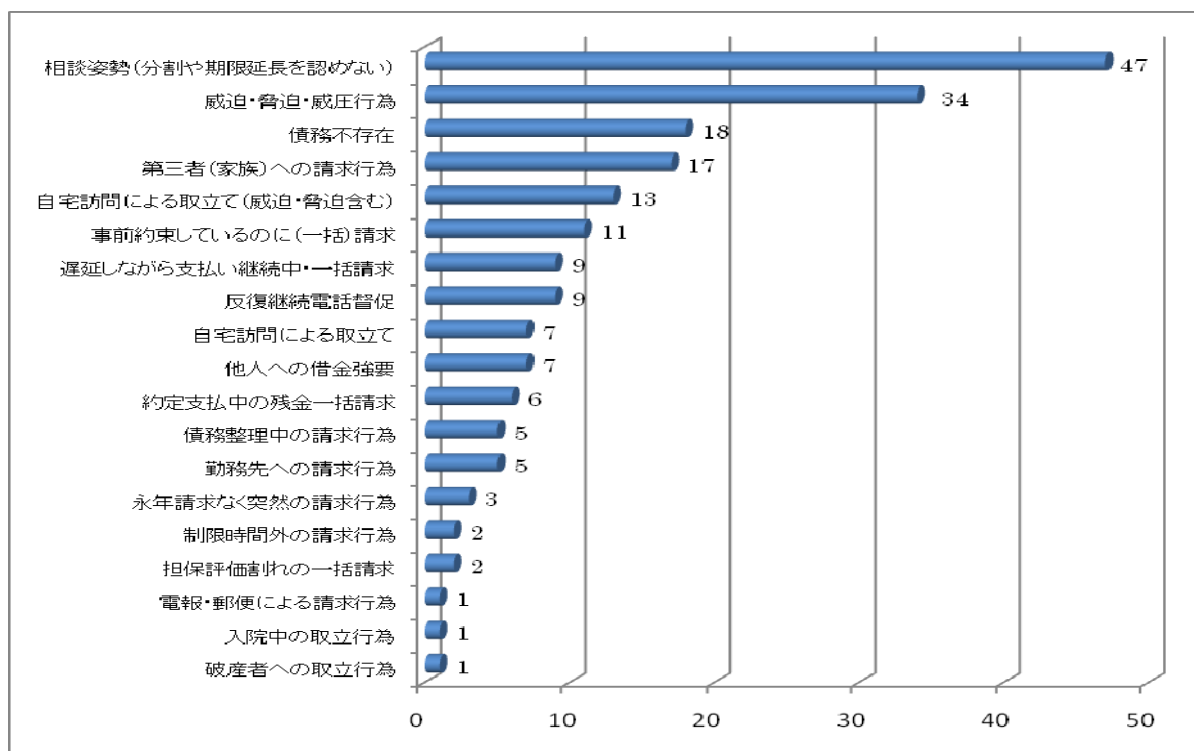
(図5)

苦情内容別推移	20年度	21年度													年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比	
取立て行為	326	14	15	11	23	23	17	23	13	17	13	14	15	198	25.2%	
帳簿の開示	82	15	15	23	29	16	12	21	10	7	4	16	25	193	24.6%	
契約内容	85	10	7	8	26	9	14	25	13	9	5	7	13	146	18.6%	
過払金	18	1	3	5	13	8	6	5	4	5	4	5	5	64	8.2%	
融資関連								3	5	2	5	6	3	24	3.1%	
保証契約	4	1	0	2	0	0	0	1	8	6	3	0	0	21	2.7%	
個人情報								4	3	3	4	2	5	21	2.7%	
事務処理								2	6	4	1	3	5	21	2.7%	
広告・勧誘(詐称以外)	11	2	2	2	1	1	2	4	1	2	1	2	0	20	2.5%	
金利	7	1	0	0	0	1	1	4	0	1	0	0	0	8	1.0%	
年金担保	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.1%	
過剰貸付け	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%	
詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
その他	62	9	5	14	15	7	3	2	3	2	2	1	4	67	8.5%	
合計	597	53	47	66	107	65	55	95	66	58	42	56	75	785		

(表 6)

(2)「取立て行為」の内訳

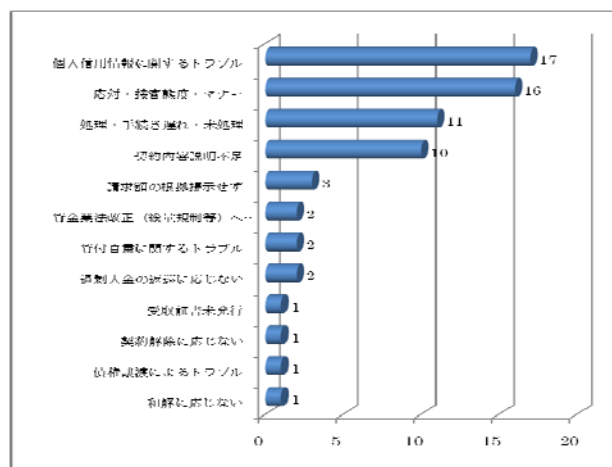
苦情内容における「取立て行為」198件を詳細にみると、「相談姿勢(分割や期限延長を認めない)」ことによる訴えが47件(23.7%)と最も多く、次いで「威迫・脅迫・威圧行為」が34件(17.2%)、借りた覚えがない等の主張である「債務不存在」が18件(9.1%)等となっている。(図6)



(図 6)

### (3) 「その他」の内訳

また、「その他」67件の内訳は、「個人信用情報に関するトラブル（下半期に個人情報として新設）」に関するものが17件（25.4%）、「応対・接客態度・マナー」に関するものが16件（23.9%）、「処理・手続き遅れ・未処理（下半期に事務処理として新設）」が11件（16.4%）、「契約内容説明不足」に関するものが10件（14.9%）等となっている。（図7）

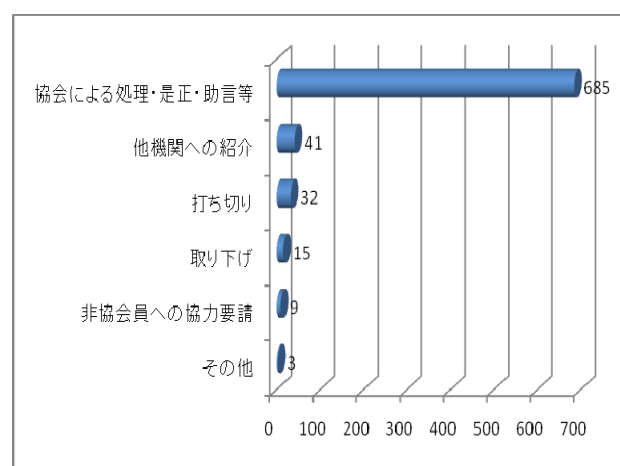


(図7)

## 3. 処理結果

### (1) 処理結果

「協会による処理・是正・助言等」が685件と、全体の87.3%を占める。次いで「他機関への紹介」が41件（5.2%）であった。（図8）  
全体の約9割が協会へ訴えたことにより何らかの解決を得られたといえる。  
なお、平成22年3月末現在における継続中の案件はない。（図8）



(図8)

### (2) 協会員への調査の実施

「協会による処理・是正・助言等」を行った685件のうちの4件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則等への違反の疑いがあることから、コンプライアンス部に対して個別に報告を行い、当該協会員3社に対しコンプライアンス部・監査部と合同で現地調査及びヒアリング調査の結果に基づき、改善指導を行った。

### (3) 苦情打ち切り（処理終了）案件の概要

21年度に受け付けた苦情のうち、打ち切り（処理終了）となった案件は32件である。打ち切り理由の内訳は次のとおりである。

- 申立人への連絡不能・・・・・・・・・・ 22件
- 申立人と相手方の調整つかず・・・・ 7件
- 法的手続きへの移行・・・・・・・・・・ 2件
- 申立人による弁護士委任へ移行・・・・ 1件

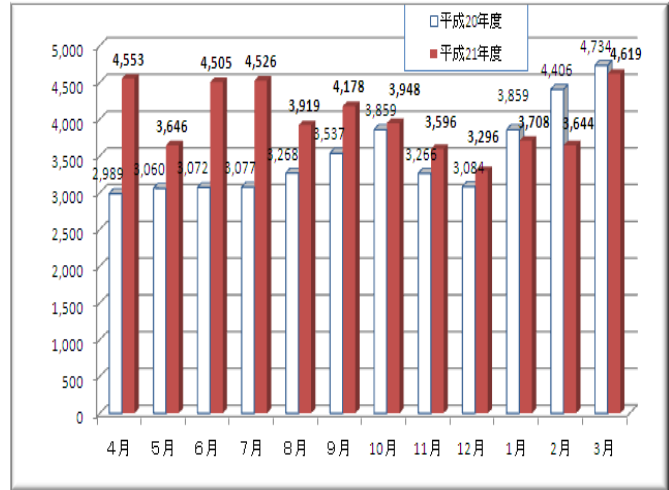
### Ⅲ 相談

#### 1. 受付件数

21年度に相談として対応した件数は、48,138件であり、月間の平均件数は約4,011件であった。(図9)

20年度と比較すると、14.0%の増加がみられた。

増加要因の一つとして、本年度中に行った改正貸金業法に係る消費者への啓発広告をあげることができる。



(図9)

#### 2. 相談内容

##### (1) 内容別分類

相談内容別にみると、協会が行った広告等により“借入先へ連絡を取りたいので電話番号を教えてほしい”、といったものや貸金業者の廃業及び合併等に関する問い合わせである「業者の連絡先」が10,257件(21.3%)と最も多く、次いで多重債務の抑止及び再発防止等に貸付自粛制度を利用したいとする「貸付自粛依頼・撤回」に関する問い合わせが7,070件(14.7%)、改正貸金業関連等に関する相談としての「融資関連」が5,560件(11.6%)、融資を受けるのに際して貸金業の登録番号を確認したいといった「登録業者確認」が4,168件(8.7%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が3,751件(7.8%)等となっている。

(図10・表7)



(図10)

相談内容別推移	20年度	21年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
業者の連絡先		677	610	801	883	685	828	901	799	839	962	985	1,287	10,257	21.3%
貸付自粛依頼・撤回	8,240	714	642	658	589	595	615	517	496	484	614	536	610	7,070	14.7%
融資関連	2,541	662	334	641	744	555	401	403	343	266	334	343	534	5,560	11.6%
登録業者確認	3,824	339	310	355	238	415	414	352	349	333	306	302	455	4,168	8.7%
返済困難	5,214	393	384	397	406	276	366	290	236	201	255	238	309	3,751	7.8%
信用情報	2,722	318	244	313	285	234	283	241	230	232	245	274	217	3,116	6.5%
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,318	218	200	206	206	205	189	188	163	108	104	123	140	2,050	4.3%
契約内容	1,849	120	114	137	260	164	182	193	98	85	89	75	118	1,635	3.4%
過払金	1,211	165	149	174	157	137	142	117	98	101	113	98	128	1,579	3.3%
身分証明書等の紛失等	2,023	183	125	136	126	143	123	143	109	108	81	103	91	1,471	3.1%
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,585	109	105	112	124	99	107	94	91	78	68	60	76	1,123	2.3%
返済義務	1,011	96	55	89	94	61	82	80	68	51	70	66	61	873	1.8%
金利・計算方法	1,109	84	50	76	66	57	52	50	45	35	51	54	42	662	1.4%
自己破産・調停・民事再生手続き	325	33	20	25	28	14	24	17	15	15	12	14	23	240	0.5%
帳簿の開示	282	22	23	25	23	15	22	16	10	12	10	9	12	199	0.4%
保証人関係	180	15	11	17	16	13	13	12	16	6	10	9	12	150	0.3%
ダイレクトメール	258	18	10	8	12	5	13	6	9	4	10	17	17	129	0.3%
手数料	77	2	1	5	7	6	6	8	0	7	3	4	4	53	0.1%
その他	7,442	385	259	330	262	240	316	320	421	331	371	334	483	4,052	8.4%
合計	42,211	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	3,948	3,596	3,296	3,708	3,644	4,619	48,138	

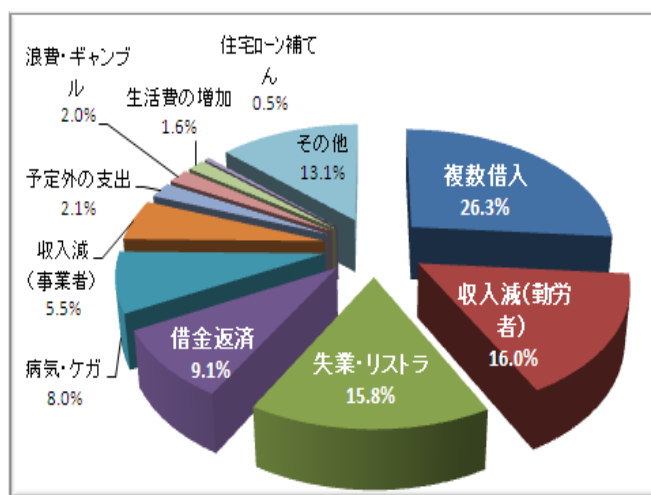
(表 7)

## (2) 相談内容詳細

## ① 「返済困難」理由別分類

相談内容の「返済困難 (3,751 件)」を“返済困難となった理由”別に分類すると、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」が、987 件 (26.3%)、次いで「収入減 (勤労者)」の 602 件 (16.0%)、「失業・リストラ」の 592 件 (15.8%)、返済のために借入れを繰り返したことによる「借金返済」の 343 件 (9.1%) 等であった。

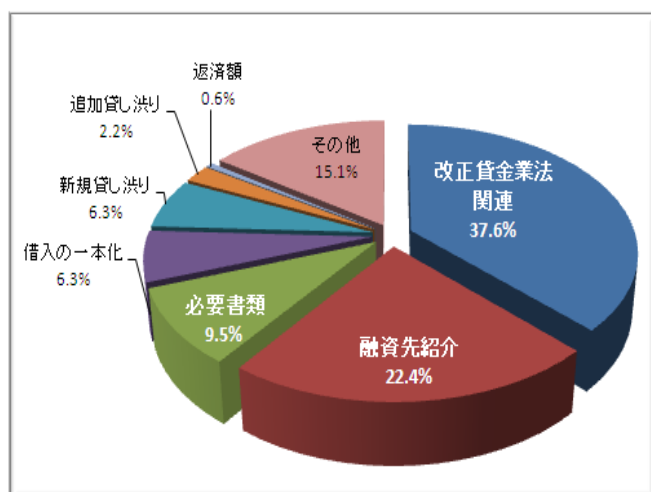
(図 11)



(図 11)

## ② 「融資関連」相談内容別分類

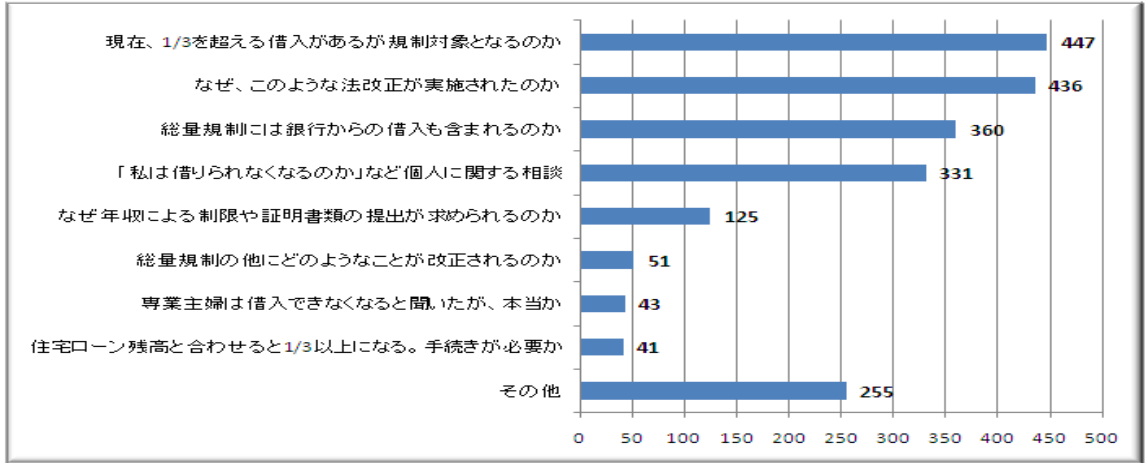
相談内容の「融資関連 (5,560 件)」を、相談内容別に分類すると、総量規制等を含めた改正貸金業に関するもの「改正貸金業法関連」が 2,089 件 (37.6%)、次いで、融資先を紹介してほしいとする「融資先紹介」の 1,245 件 (22.4%)、融資を受ける際の書類に関するもの「必要書類」が 526 件 (9.5%) 等であった。(図 12)



(図 12)

### ③ 改正貸金業法に係る相談・問い合わせ内容

前項(2)－②に示した「融資関連」－「改正貸金業法関連(2,089件)」を内容別に分類すると、最も多いものとして、「現在1/3を超える借入があるが規制対象となるのか」が447件(21.4%)、次いで「なぜ、このような法改正が実施されたのか」が436件(20.9%)、「総量規制には銀行からの借入も含まれるのか」が360件(17.2%)、さらに「私は借りられなくなるのか」といった相談者の個別状況に関する相談の331件(15.8%)等であった。(図13)

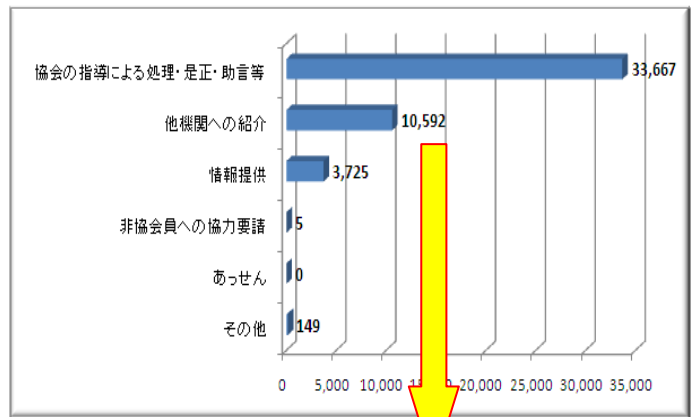


(図13)

### 3. 対応結果

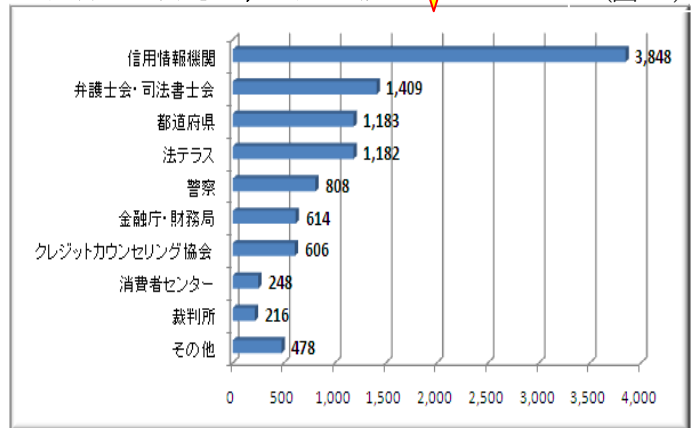
相談者への対応の中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の33,667件(69.9%)であり、次いで「他機関への紹介」の10,592件(22.0%)、「情報提供」の3,725件(7.7%)等であった。(図14)

また、「他機関への紹介」として案内した相談機関は、個人信用情報の開示や身分証明書等の紛失を登録するための「信用情報機関」が最も多く3,848件(36.3%)であり、次いで任意整理及び自己破産手続等を行う「弁護士会、司法書士会」が1,409件(13.3%)、貸金業の登録番号確認等を目的とした「都道府県」が1,183件(11.2%)、「法テラス」の1,182件(11.2%)等となっている。(図15)



<「他機関への紹介」10,592件の内訳>

(図14)



(図15)

#### 4. 生活再建支援(カウンセリング)

相談センターでは、債務問題の抜本的解決に向け家計収支の改善による生活の立て直し及び、買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を行っている。

21年度における新規相談者133人(債務者本人51人・本人以外82人)に対して、834回(来協及び電話)のカウンセリングを行った。来協と電話によるカウンセリングの内訳は、来協が172回、電話が662回であった。

また、前年度からの継続相談者47人に対して268回のカウンセリングを実施しており、本年度における新規相談者と継続相談者の合計では、180人に対して1,102回(来協が242回、電話が860回)の実施であった。なお、1,102回のカウンセリングに要した時間は1,014時間であり(表7)、1回の平均時間は55分となっている。

単位:回

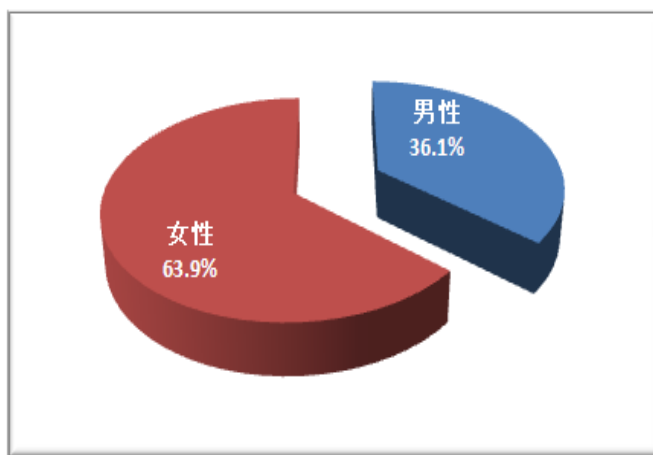
関係	来協	電話	計
＜新規相談者=133人(本人51人、本人以外82人)＞			
本人	85	211	296
配偶者・親族	87	451	538
計	172	662	834
＜前年度からの継続の相談者=47人＞			
本人	33	67	100
配偶者・親族	37	131	168
計	70	198	268
年度計	242	860	1,102

(表7)

##### (1) 相談者の属性等

###### ① 性別

21年度新規相談者133人に対する性別分類では、「男性」が48人(36.1%)、「女性」が85人(63.9%)であった。(図16)



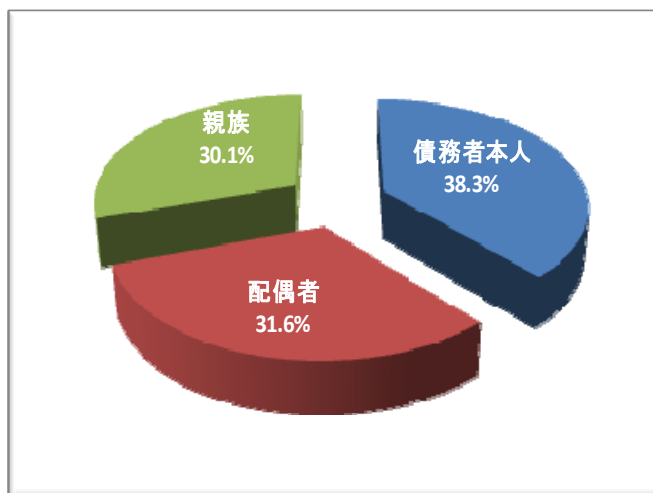
(図16)

###### ② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、「債務者本人」が51人(38.3%)、「配偶者」が42人(31.6%)、両親や兄弟などの「親族」が40人(30.1%)であった。

なお、親族・配偶者からの相談が全体の61.7%を占めるが、多重債務問題は、債務者本人の周辺の人々への影響の大きさを窺うことができる。

またこれらの人々は債務者本人が立ち直るための重要な支援者になり得る人物との観点から、相談者の希望に基づき生活再建支援の対象者としての対応を行っている。(図17)

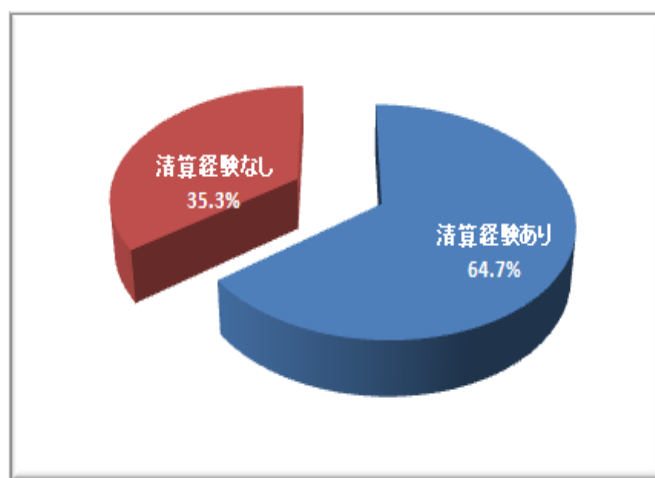


(図17)

## (2) 過去の債務清算経験の有無

債務者本人（51人）を対象に、過去の債務清算（整理）経験の有無別に分類すると、「清算経験あり」が33人（64.7%）、「清算経験なし」が18人（35.3%）であった。「清算経験あり」とは、再び多重債務問題を抱えたことによる相談である。

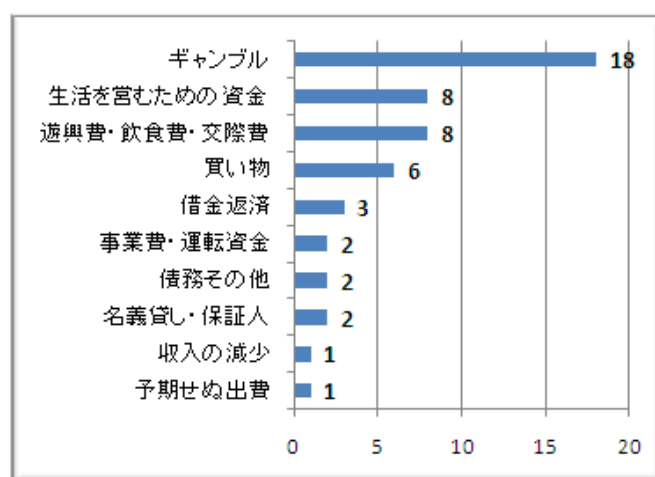
なお、「清算経験あり」と回答した相談者33人に対して、過去の清算方法を確認したところ、「親族による肩代わり」が60.6%と最も多く、次いで弁護士等による「任意整理」が15.1%、貯蓄の取り崩し等による「自己資金」が6.1%、自己破産、民事再生等による「法的整理」が6.1%であった。（図18）



（図18）

## (3) 債務の原因

「債務者本人」51人を対象に、「債務の原因別」に分類すると、「ギャンブル」が18人（35.3%）、「生活を営むための資金」が8人（15.7%）、「遊興費・飲食費・交際費」が8人（15.7%）、「買い物」が6人（11.8%）等であった。（図19）

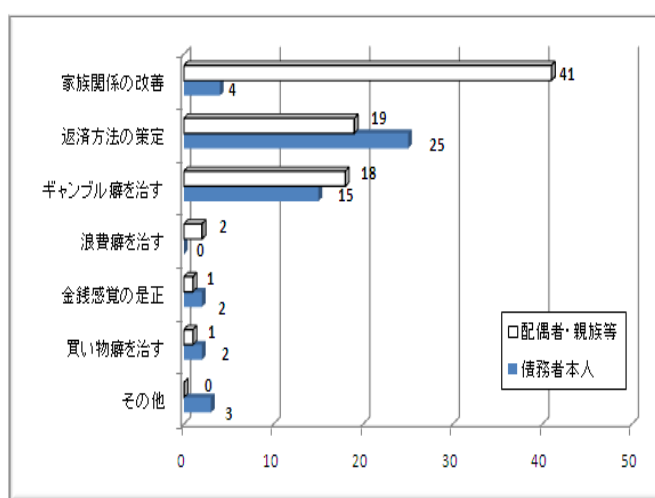


（図19）

## (4) 相談の方向性

新規相談者133人を対象に、相談者が訴える問題を分類すると、「配偶者及び親族」からの相談では、再発防止を図るためには家族の関わりあいの改善が必要であるとする「家族関係の改善」が41人（30.8%）と最も多く、債務解決に向けた本人への説得方法に関する「返済方法の策定」が19人（14.3%）等であった。

また、「債務者本人」においては、「返済方法の策定」が25人（18.8%）、ギャンブル癖、買ひもの癖等の克服を目的とした「ギャンブル癖を治す」が15人（11.3%）等であった。（図20）



（図20）

## (5) 生活再建支援（カウンセリング）相談事例

次の事例は、21年度中に行った生活再建支援（カウンセリング）の代表例である。なお、ここで紹介する事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、実際の内容をもとに、その本質を損なわない範囲で創作したものである。

### 事例1 （相談者＝債務者の妻）

相談者	30歳代女性
主訴	夫がギャンブルで借金を繰り返す。二度とギャンブルも借金もさせたくない。どうしたらよいか。
カウンセリングの状況	夫の借金の返済方法と借金の再発防止という2点の目標に取り組むことで合意。債務解決については弁護士へ依頼する方向となる。
見立て	相談者には、夫がギャンブルをして借金をしてしまうかもしれないという強い不安があった。夫の言動を一方的にとがめ、頭から否定してしまうなど、夫への不安感情を攻撃という形でぶつけてしまうと言う。カウンセリングを進めるにあたり、この感情のままでは夫の再発防止に向けての動機づけを阻害する懸念が高いため、まず、相談者の不安を軽減（除去）しながら関係改善を図ることから始めることとした。
介入 (課題の提示)	<p>どんな時に不安が起き、どのように攻撃してしまうのかについて観察記録をつけてもらった結果、借金やギャンブルを思い起こさせるTV・雑誌等を見たときに不安の出現が多く、「許しておけない」「罰しなければならぬ」などの強い怒りの感情が湧き、夫を強くなじむという行動に繋がってしまうこと、そして、夫が黙り込んでしまうと、相談者としては怒りや絶望感、喪失感などが残ってしまうことを繰り返していることが分かった。</p> <p>また、ごく日常的な場面においても、思い立ったらT.P.Oを考えず、一方的に夫に話しかけてしまい、夫が困惑するのを見ると更に不安感が高まることで、ますます一方的に話してしまうという悪循環になっていることも確認された。相談者は、決して適切な関わり方ではないことは頭では分かっているものの、ついこのような状態に陥ってしまうので直したいとのことである。</p> <p>対策として、不安が生じた時はその不安を意識するだけにとどめ、言葉にしてしまうことに対し深呼吸や相談者本人のアイディアである“我慢カード”を見ることにより我慢してみるという対策を立てた。更に、夫に快く受け入れてもらえるような言い方をシミュレーションし、紙に書いてから伝えることとした。また、T.P.Oをわきまえずに夫に話しかけてしまう問題については、夫の状態をよく把握したうえで、話しかけてもいいかどうかについて確認するという対策を立てた。結果、喧嘩や一方的な言い合いが減少した。その理由として夫が相談者の話をうるさがることなく落ち着いて聴いてくれるようになったからとのことである。そのことで、相談者の不安感情が格段に減少。帰宅時間が早くなった夫との交流の時間が増えたこともあって、夫は、家族の中での自分の役割や貢献を実感できるようになった様子である。それに伴い、ギャンブルへの依存欲求は低い状態を維持している。関係維持と定着化に向けて現在も継続的なカウンセリングを実施している。</p>

事例2 (相談者=債務者本人)

相談者	50歳代女性
主訴	通信販売で買い物をしてしまい、その返済に困って高利のヤミ金から借りてしまう。ヤミ金との付き合いも長期化しており、手を切りたいと思う反面、買い物癖が止まらない状態が続いている。
カウンセリングの状況	<p>ヤミ金への対処については警察への相談を助言。警察から「今後、お金は絶対に払わないことをヤミ金へきちんと伝えることと、電話は着信拒否するように」と指導を受けたとのこと。本人は、夫の勤務先に連絡が行かないかといった不安を抱きつつ、警察の助言を確実に実行したとのことである。</p> <p>ヤミ金への対応が一段落したところで、カウンセリングの主訴である買い物癖の改善に取り組むこととした。</p>
見立て	<p>買い物癖やヤミ金との付き合いが長期化していることにより、断ち切ったときに出現する“満たされない感情”とどのように折り合いをつけるのかが、今後の対策の実効性を確保する上での大きなポイントとなる。また、常習化した行動の変容を図る場合、趣味を強化するなどの代替行動は、暫定的に使うことはできても解消のための切り札にはならないことから、あくまでも社会性の拡張と依存対象のない生活に「慣れる」ことが最大の対策であることを主眼として介入する方向とした。</p>
介入 (課題の提示)	<p>日常の行動の中で、買い物したいという欲求が湧いた時と、その時の感情の強さについて記録することを課題として提示（観察記録）。この課題そのものが、買い物欲求の抑止につながっていることもあり、本人から物を欲しくなくなると寂しい感じもする」などの感情も語られている。さらに、買い物をしていた時期に抱いていた感情等を振り返ってみることや今の生活の落ち着きに焦点を合わせた聴き込みを行ったところ、友人との外出や同じ問題を抱える仲間（買い物依存の自助グループ）との交流が増えたことなどが効果的に作用している様子であった。</p> <p>およそ2か月後に誘惑に負けて買い物をしてしまったことがあったものの、「安かったとはいえ、さほど必要でなかった」との反省や「以前ほどうれしいとは思えない」などの思いが語られるなど、認知の変化が見られるようになったことから、自分がその気になりさえすれば買い物の他にも楽しみや喜びはいくらでもあるのだ、という枠組みが構築されてきた。さらに1か月が経過したが、以前のようにカタログが届いても、欲しいという感情は湧かなくなっており、注文も行っていない状態が続いている。さらに定着をはかるために、現在も継続的なカウンセリングを行っている。</p>

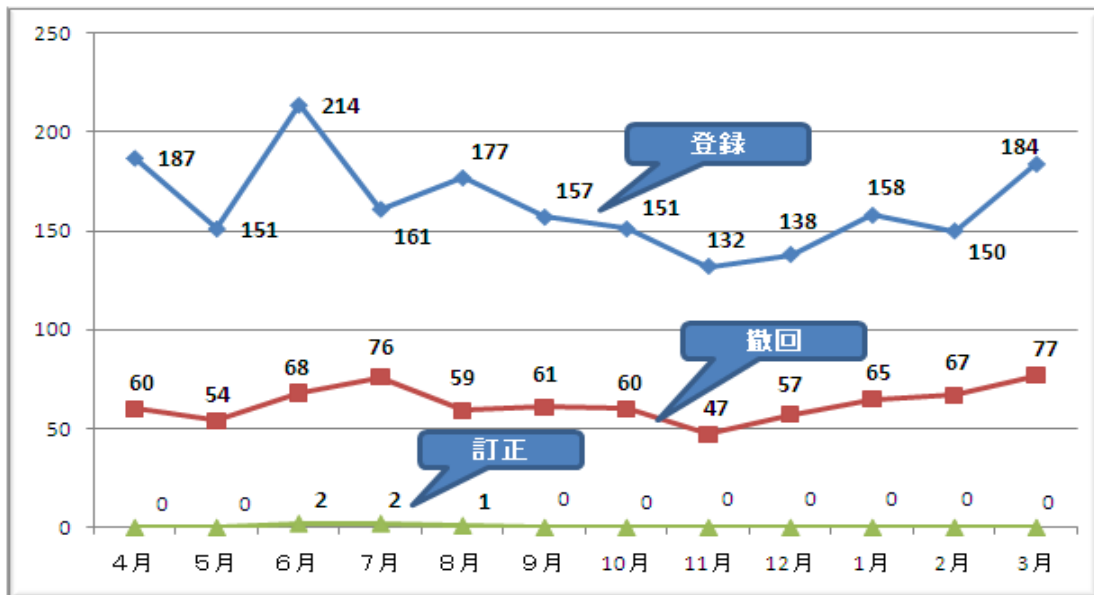
## IV 貸付自粛受付状況

貸付自粛制度とは、「資金需要者が自ら貸付を受けることを自粛する申告を日本貸金業協会に対して行い、信用情報機関に登録」することであるが、各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正（以下「登録等」という）の受付を行っている。

21年度における受付件数は、登録が1,960件、撤回が751件、訂正が5件であり、登録等の合計は2,716件であった。（図21・表8）

なお、親族・配偶者・法定代理人等の本人以外からの登録等の受付件数は33件であり、登録等合計の1.2%となっている。

また、前年度との対比では、全体の受付件数において、20.9%の減少であったが、登録と撤回を個別にみると、登録が25.5%の減少、撤回が5.7%の減少となっている。



（図21）

	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
登録	平成20年度	247	247	251	230	231	206	235	175	184	185	227	214	2,632
	<b>平成21年度</b>	<b>187</b>	<b>151</b>	<b>214</b>	<b>161</b>	<b>177</b>	<b>157</b>	<b>151</b>	<b>132</b>	<b>138</b>	<b>158</b>	<b>150</b>	<b>184</b>	<b>1,960</b>
	前年同月増減率	-24.3%	-38.9%	-14.7%	-30.0%	-23.4%	-23.8%	-35.7%	-24.6%	-25.0%	-14.6%	-33.9%	-14.0%	-25.5%
撤回	平成20年度	44	73	55	81	57	81	80	58	45	57	79	86	796
	<b>平成21年度</b>	<b>60</b>	<b>54</b>	<b>68</b>	<b>76</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>751</b>
	前年同月増減率	36.4%	-26.0%	23.6%	-6.2%	3.5%	-24.7%	-25.0%	-19.0%	26.7%	14.0%	-15.2%	-10.5%	-5.7%
訂正	平成20年度	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	5
	<b>平成21年度</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
	前年同月増減率					-50.0%								0.0%
処理合計	平成20年度	293	320	306	311	290	287	316	233	229	242	306	300	3,433
	<b>平成21年度</b>	<b>247</b>	<b>205</b>	<b>284</b>	<b>239</b>	<b>237</b>	<b>218</b>	<b>211</b>	<b>179</b>	<b>195</b>	<b>223</b>	<b>217</b>	<b>261</b>	<b>2,716</b>
	前年同月増減率	-15.7%	-35.9%	-7.2%	-23.2%	-18.3%	-24.0%	-33.2%	-23.2%	-14.8%	-7.9%	-29.1%	-13.0%	-20.9%

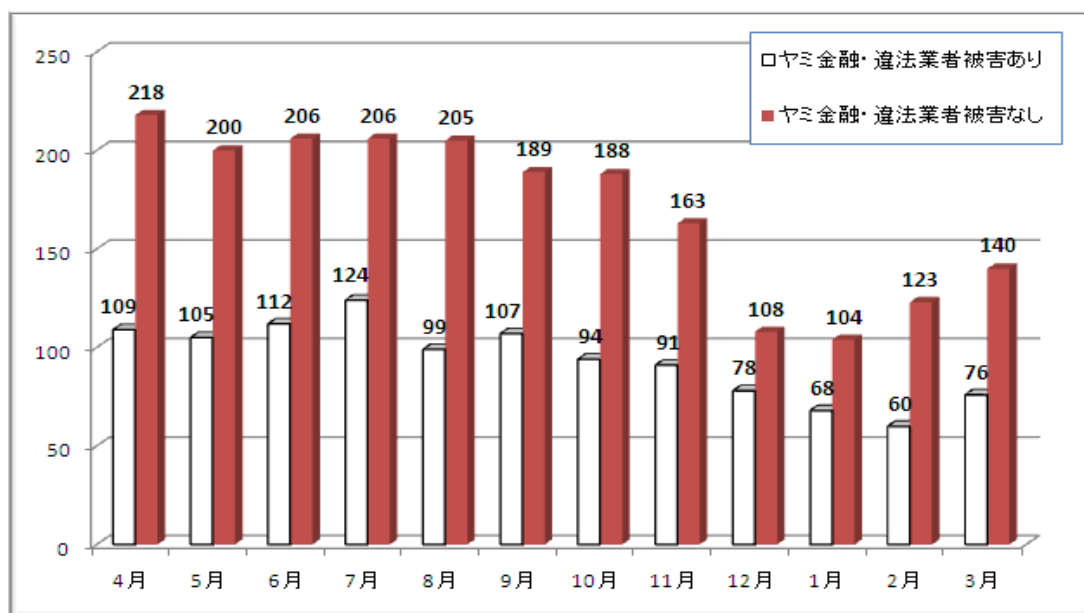
（表8）

## V ヤミ金被害に関する相談状況

### 1. 受付件数

21年度におけるヤミ金被害関連の相談及び問い合わせは3,173件であり、相談全体の6.6%を占める。そのうち、「保証金や保険金が必要と言われ振り込んでしまった」、「生活費のために借りたが、あまりの高金利に支払いできなくなった」、「脅迫的な取立てにあっている」といった金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が1,123件(2.3%)、「保証金を振り込めと言われたが、おかしいと思った」、「DMがしつこく送られてくるがどうしたらよいか」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が2,050件(4.3%)であった。後者は、相談対応によってヤミ金による金銭的被害を回避することができたケースであるといえる。(図22)

また、前年度との比較では18.7%の減少となっている。「被害あり」「被害なし」を個別にみると、「被害あり」が29.1%減少、「被害なし」が11.6%の減少となっている。(表9)



(図22)

	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
ヤミ金融・違法業者被害あり	平成20年度	147	162	129	137	155	143	152	97	106	118	99	140	1,585
	平成21年度	109	105	112	124	99	107	94	91	78	68	60	76	1,123
	前年同月増減率	-25.9%	-35.2%	-13.2%	-9.5%	-36.1%	-25.2%	-38.2%	-6.2%	-26.4%	-42.4%	-39.4%	-45.7%	-29.1%
ヤミ金融・違法業者被害なし	平成20年度	105	125	127	178	203	243	212	246	160	217	267	235	2,318
	平成21年度	218	200	206	206	205	189	188	163	108	104	123	140	2,050
	前年同月増減率	107.6%	60.0%	62.2%	15.7%	1.0%	-22.2%	-11.3%	-33.7%	-32.5%	-52.1%	-53.9%	-40.4%	-11.6%
合計	平成20年度	252	287	256	315	358	386	364	343	266	335	366	375	3,903
	平成21年度	327	305	318	330	304	296	282	254	186	172	183	216	3,173
	前年同月増減率	29.8%	6.3%	24.2%	4.8%	-15.1%	-23.3%	-22.5%	-25.9%	-30.1%	-48.7%	-50.0%	-42.4%	-18.7%

(表9)

## 2. 対処

ヤミ金被害に関する相談 3,173 件のうち、助言等により解決が得られた事案は、2,154 件 (67.9%)、警察及び弁護士会等の他相談機関を案内した事案が、940 件 (29.6%) であった。

(図 23)

また、他機関を案内した 940 件を案内先別に分類すると、「警察」が 737 件 (78.4%) と最も多く、次いで「弁護士会・司法書士会」が 65 件 (6.9%) 等となっている。(図 24)

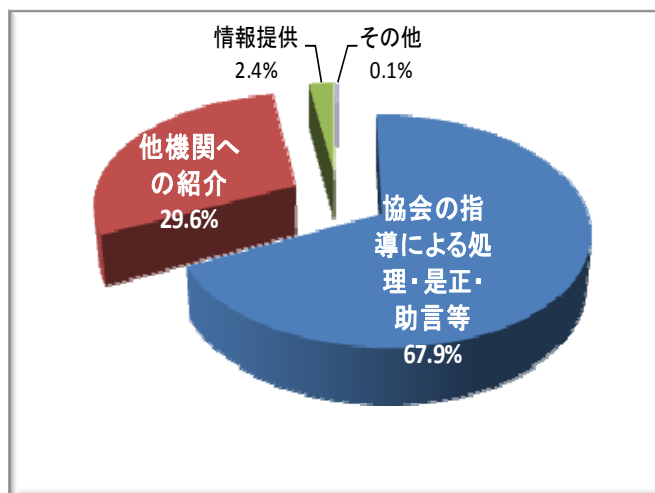
相談においては、振り込め詐欺救済法による対処の可能性や警察への相談方法等について検討するとともに、多重債務問題の解決に向け積極的な対応を行っている。

## 3. 手口別分類

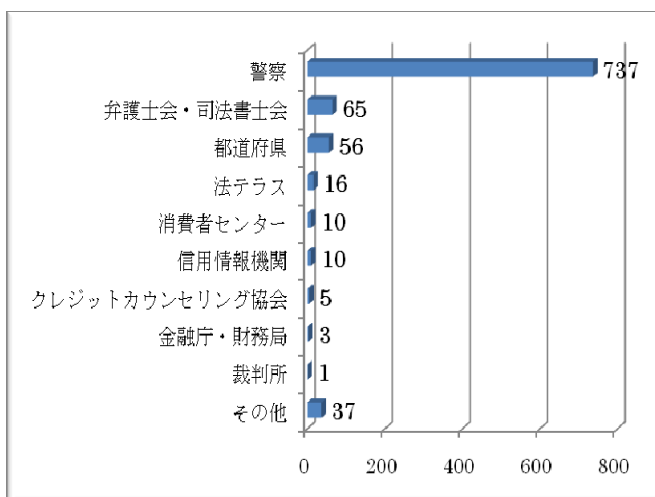
### (1) 手口別構成比

ヤミ金被害に関する相談 3,173 件 (被害あり・なしの合計) を、ヤミ金が行った手口別に分類すると、登録番号や協会番号等を詐称する「登録詐称業者」が 939 件 (29.6%) と最も多く、次いで固定電話を持たず、携帯電話のみでやりとりをする「090 金融」が 439 件 (13.8%)、融資をちらつかせ保証金をだまし取る「貸します詐欺」が 248 件 (7.8%)、銀行の口座番号を聞き出し勝手に振り込んでくる「押し貸し」141 件 (4.4%) 等となっている。

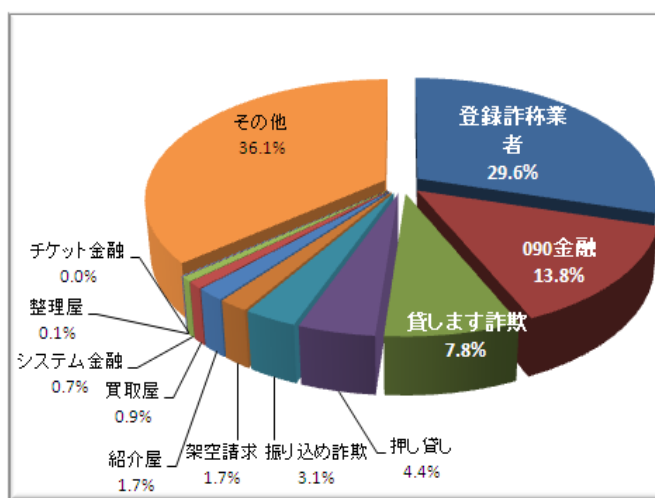
(図 25)



(図 23)



(図 24)



(図 25)

## (2) 手口別「被害あり・被害なし」分類

それぞれの手口を「ヤミ金融・違法業者被害あり」と「ヤミ金融・違法業者被害なし」別にみると、「登録詐称業者」、「紹介屋」、「架空請求」等の相談では、実被害を被る前段階での相談が多いが、「090金融」、「貸します詐欺」、「押し貸し」では、それとは知らずに接触してしまったことによる“被害あり”としての相談が多い。

この傾向は、前年度と比較して大きな変化は見られない。(表10)

手口	被害あり	被害なし	計
登録詐称業者	131	808	939
090金融	323	116	439
貸します詐欺	135	113	248
押し貸し	89	52	141
振り込め詐欺	54	43	97
架空請求	10	45	55
紹介屋	10	43	53
買取屋	8	22	30
システム金融	15	6	21
整理屋	1	2	3
チケット金融	0	1	1
その他	347	799	1,146
計	1,123	2,050	3,173

(表10)

## 4. ヤミ金被害事例

次の事例は、実被害が最も多い携帯電話を使用した090金融の手口及び、貸します詐欺等の手口の一例である。

- 携帯電話に大口融資をするとのメールがきたので申し込んだ。保証金が必要と言われたので10万円を振り込んだ。追加の請求を断ったところ振り込んだお金は2週間後に返すとのことだったが実行されない。相手の携帯電話はつながらなくなった。それ以外の連絡手段はない。
- 携帯電話にお金を融資するという電話が入り、ついつい借りてしまった。一週間に一度の返済をしなければならず、その返済のために次から次に借りてしまった。借入額は50万円にもなっている。相手から一方的に請求を受けるが、どこの誰なのかは全くわからない。相手から聞いた当初の連絡先(携帯電話)はつながらない。
- 生活保護を打ち切られ家賃も滞納している。自己破産をしているためどこからも借りることができず、生活資金を得るためにヤミ金に連絡したところ、保証会社にお金を振り込めば融資を受けられるようになると言われたので、友人から借りて5万円を振り込んだ。その後、詐欺だとわかったが、なんとか取り戻せないか。
- 息子が、どこかの貸金業者へ3万円の借り入れを申し込んだところ、条件として、信用情報機関に登録されているブラック情報を消去しないと、どこからも借りることはできないと言われた。息子が不憫と思い、消去手数料として50万円を支払った。さらに追加で同額を請求されたので、さすがにおかしいと思い断った途端、近所に嫌がらせの電話が入り始めた。詐欺ということは分かったものの、近所への迷惑や何をされるかわからないという怖さもあり、しかたなく払ってしまった。警察からは、「無視するように」との指導を受けたが、嫌がらせが続くのではないかと思うと不安でたまらない。

## VI 指定紛争解決機関（金融ADR）の設置について

- 金融関係の業務の信頼と活力のある金融・資本市場の構築のため、金融関係の業務に係る紛争解決を推進する目的で、平成21年6月に「金融商品取引法等の一部を改正する法律」が公布された。
- 同法においては利用者保護の充実を図るため、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）が設けられ、紛争解決等業務を行う機関（紛争解決機関）を、申請により一定の要件に基づき主務大臣が指定することができる（指定に当たって法務大臣に協議）こととされている。  
(ADR : Alternative Dispute Resolution)
- 指定紛争解決機関は、苦情処理・紛争解決の手續に関する諸規定を整備するとともに、対象となる金融機関は指定紛争解決機関との契約締結義務等が生ずるが、法的枠組みの下、利用者の納得感のある紛争解決が図られるとともに、利用者の信頼性の向上が期待できるとされている。
- 一方、指定紛争解決機関が存在しない場合には、金融機関は一定の要件の苦情処理措置として業務運営体制・社内規定の整備等及び、紛争解決措置を個々に講じなければならないこととされている。
- そこで、本協会では、協会員等(非協会員を含む。以下同じ。)における貸金業務に関連した苦情及び紛争につき、専門性を生かしつつ公正な立場から柔軟、迅速かつ透明度の高い処理・解決を図り、もって資金需要者その他の貸金業の顧客等の利益を図るとともに、貸金業務に対する信頼を確保して貸金業の健全な発展を確保するため、「紛争解決等業務に関する規則」を新設するとともに、現行の苦情処理委員会及び相談センターを改組し、新たに「相談・紛争解決委員会」及び「貸金業相談・紛争解決センター」を設置し、指定紛争解決機関の指定を受けることとした。
- 平成22年3月の理事会において、指定紛争解決機関（金融ADR）の設置に関する承認を得たことにより、平成22年度において、主務大臣の指定を受けることとしている。

以 上