

【日本貸金業協会】
平成22年度 協会員に対する監査結果について
平成22年度 相談・苦情・紛争解決受付状況について

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、平成22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「紛争解決等業務に関する規則」に基づき、資金需要者等からの相談・苦情・紛争を受け付けており、誠実な対応と公正、迅速かつ透明性の高い解決を図ることに努めております。

今般、平成22年度の相談・苦情・紛争解決受付状況を、添付の [資料－2](#) のとおり公表いたします。

なお、これについては、平成23年6月14日の総会後の記者会見で公表しております。

以 上

平成22年度監査結果について

(概要)

日本貸金業協会は、協会の法令、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

I. 実地監査

平成22年度の実地監査は、会員に法令等遵守の更なる徹底を求めるとともに、年度内に貸金業法の完全施行が行われることから、協会自身の自己改善努力を最大限に活かしつつ、監査結果が協会の内部管理態勢の持続的な改善等に確実に結びつくような効率的で効果的な監査を機動的に実施することとしました。その概要は、別添1のとおりです。

II. 書類監査

平成22年度の書類監査は、完全施行後初めての監査となるため「完全施行後の貸金業法への対応状況の確認」を主眼に、社内規則の提出を受け、内部管理態勢の実施状況等について監査いたしました。その概要は、別添2のとおりです。

平成23年6月14日

平成22年度 実地監査結果について(概要)

1.監査計画の概要

平成22年度の実地監査は、「平成22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。

22年度では、協会員に法令等遵守の更なる徹底を求めるとともに、年度内に貸金業法の完全施行が行われることから、協会員自身の自己改善努力を最大限に活かしつつ、監査結果が協会員の内部管理態勢の持続的な改善等に確実に結びつくような効率的で効果的な監査を機動的に実施することとした。

監査の重点事項

- (1) コンプライアンスの整備・運用状況及び内部管理態勢の状況
- (2) 完全施行に対応した社内規則と内部管理態勢の整備・運用状況
- (3) 総量規制に対応した社内規則等の整備・運用状況
- (4) 取立行為に関する社内規則等の整備・運用状況
- (5) 外部委託業務に関するリスク管理態勢の整備・運用状況
- (6) ADR制度創設に伴う苦情処理・紛争解決等に係る準備状況

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、以下のことを考慮して選定した。

- (1) 地域の偏りがないように選定
- (2) 消費者向貸金業者と事業者向貸金業者を中心にできるだけ多くの業態区分から選定
- (3) 融資残高10億円未満の中小規模協会員を中心に選定
- (4) 書類監査の評価が低い協会員、苦情相談を受付けた協会員、法令等違反に係る届出を提出した協会員等から選定

3.実地監査の実施時期

実地監査のうち一般監査は、平成22年5月25日から開始して、平成23年3月18日までに終了する計画であったが、東日本大震災により約1ヶ月延期したため、平成23年4月15日迄に52協会員に対して実施した。

特別監査は、平成22年7月、11月、12月に、フォローアップ監査・機動的監査を合わせて9協会員に対して実施した。

4.監査結果の概要

平成22年度実地監査のうち一般監査における指摘件数は71件で、21年度の169件に比べ大幅に減少している。

21年度は、協会員の改正貸金業法に対する不慣れもあり、指摘件数が多かったものと認められる。

一方、22年度は、総会後に配布した監査結果に関する各種資料等（実地監査の指摘事例集、書類監査の改善の手引き等）を協会員が教育研修の教材にするなどして、改正貸金業法に則った業務の自主的な点検・改善が図られ、協会員の内部管理及び法令等遵守態勢が整備された結果と認められる。

(1) 指摘事項

指摘事項		平成22年度						平成21年度					
		指摘件数		法令等違反		法令等違反のおそれ		指摘件数		法令等違反		法令等違反のおそれ	
一般監査	貸金業法	53	件	27	件	26	件	101	件	13	件	88	件
	自主規制関連	14	件	10	件	4	件	47	件	3	件	44	件
	その他法令	4	件	3	件	1	件	21	件	1	件	20	件
	一般監査合計	71	件	40	件	31	件	169	件	17	件	152	件
特別監査	貸金業法	16	件	5	件	11	件	12	件	1	件	11	件
	自主規制関連	4	件	3	件	1	件	11	件	2	件	9	件
	その他法令	2	件	0	件	2	件	0	件	0	件	0	件
	特別監査合計	22	件	8	件	14	件	23	件	3	件	20	件
総計		93	件	48	件	45	件	192	件	20	件	172	件

「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。

その他法令とは、貸金業法・自主規制基本規則以外で貸金業務に適用される法令で、個人情報保護法、犯罪による収益の移転防止に関する法律、金融商品取引法、出資法等である。

(2) 監査結果

①法令等違反に係る届出書の徴求

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。

一般監査 40事案 13会員
特別監査 8事案 3会員

②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) 処分の内容

処分の種類		平成22年度		平成21年度	
処分	除名処分	2	会員	0	会員
	会員権停止 (勧告併科)	1	会員	0	会員

※年度区分は処分決定ベースである

除名処分

- ①特別監査の忌避及び再三にわたる改善要請にも応じなかった会員。
- ②下記の法令違反及びその他多数の法令違反があった会員。
 - ・純資産額が政令で定める金額を満たしていない。
 - ・証券購入ローンで株式の売買を一切行っていない。(いわゆる呑み行為)
 - ・契約書面の重要事項が多数不足しており契約書面たり得ない。

会員権停止

- 下記の法令違反及びその他多数の法令違反があった会員。
- ・契約締結時の交付書面及び受取証書等の法定記載項目が多数不足しており、法定書面たり得ない。

(4) 指摘事項の内容(一般監査、特別監査)

法令等	指摘の概要	22年度		21年度		
		法令等違反	法令等違反のおそれ	法令等違反	法令等違反のおそれ	
貸金業法	貸金6条	登録の拒否	1			
	貸金8条	変更の届出が未提出		1	2	
	貸金12条の2	貸金業務態勢が不適切			7	
	貸金12条の3	主任者研修受講届の未提出			1	
	貸金12条の2の2	指定紛争解決機関の名称の未公表		1		
	貸金12条の4	従業者証明書の記載不備			4	
	貸金12条の6	禁止行為	1			
	貸金13条	返済能力の調査の未実施	2			
	貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	2			
	貸金14条	貸付条件の不揭示、記載不備			1	
	貸金15条	貸付条件の広告の記載不備	2		1	
	貸金16条	広告文言の表現が不適切		1	1	
	貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	11	3	3	6
	貸金17条	契約締結時の交付書面不備	4	20	2	36
	貸金18条	領収書様式不備、記入漏れ	3		7	
	貸金19条	帳簿の記載不備	5	10	1	29
	貸金21条	不当な取立、催告書の記載不備				6
	貸金22条	債権証書の返還漏れ	1			1
	貸金23条	標識の不揭示、揭示が不適切				3
	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
施行12条	貸付条件の広告		1			
貸金業法計		32	37	14	99	
自主規制基本規則	定款12条	「検査着手届出書」及び「検査終了届出書」が未提出	4		3	
	定款14条	監査忌避			1	
	自主11条	社内規則の整備不足	4			32
	自主19条	社内態勢の未整備	2			
	自主21条	審査基準の周知不足				1
	自主22条	借入意思の確認不足	1	3		14
	自主27条	保証契約締結前書面の交付遅れ			1	2
	自主31条	法人の実態確認の不備				1
	自主32条	返済能力の確認の未実施	1			1
	自主58条	ホームページへの明示事項が不適切				2
	自主66条	貸付けの契約に係る勧誘の承諾の記録漏れ	1			
	自主69条	取立て行為における催告書内容の記録・保存漏れ		1		
	細則5条	外部委託に係る社内態勢整備が不十分		1		
自主規制基本規則計		13	5	5	53	
その他法令	個人16条	個人情報利用目的等の同意漏れ				1
	個人18条	個人情報の取得に際しての利用目的の通知漏れ	1			1
	犯収4条	本人確認の未実施	1			
	犯収6条	本人確認の記録漏れ		3		17
	金商29条	無登録営業の禁止	1			
	出資5条	高金利				1
	印紙3条の4	収入印紙の未貼付			1	
その他法令計		3	3	1	20	
総計		48	45	20	172	

貸金 : 貸金業法
 施行 : 貸金業法施行規則
 定款 : 日本貸金業協会定款
 自主 : 自主規制基本規則
 細則 : 業務の適正な運営に関する社内規則
 策定にあたっての細則

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
 金商 : 金融商品取引法
 出資 : 出資法
 印紙 : 印紙税法

「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。

平成22年度 書類監査結果について(概要)

1. 監査計画の概要

平成22年度の書類監査は、「完全施行後の貸金業法への対応状況の確認」を主眼に、社内規則の提出を受け、内部管理態勢の実施状況等について監査し、あわせて完全施行で求めている「純資産額及び指定紛争解決機関等」への対応状況について確認した。

具体的には、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20項目について、全75問の「書類監査報告書」を会員に送付した。

その設問に対する回答について点検・評価し、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)	(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. 監査対象協会員

1, 630会員 (平成22年12月末日現在の協会員)

3. 監査実施日

通知発送日 平成23年1月17日
提出期限 平成23年2月17日

(監査対象期間 平成22年4月1日～平成23年2月17日)

4. 監査結果の概要

書類監査報告書の提出状況は改善しており、提出率は向上している。監査の結果についても、実施が概ね良好と思われる協会員(AまたはB評価)は、全協会員の81%(1, 226会員)となり、改善が進んでいる。

なお、C評価以下の協会員が約20%あり、改善指導が急務である。特に2年連続、3年連続C評価以下の協会員については、重点的な改善指導が必要である。

(1) 監査報告書提出状況

提出状況	22年度(4月26日現在)		21年度	
	会員数	構成比	会員数	構成比
監査対象数	1,630会員	—	2,346会員	—
書類監査報告書提出済	1,515会員	99.7%	2,005会員	98.2%
書類監査報告書未提出	5会員	0.3%	37会員	1.8%
合計	1,520会員	100.0%	2,042会員	100.0%
(廃業等)	110会員	—	304会員	—

(2) 評価結果

評価	22年度(4月26日現在)		21年度	
	会員数	構成比	会員数	構成比
A	395会員	26.1%	483会員	24.1%
B	831会員	54.9%	1,018会員	50.8%
C	197会員	13.0%	362会員	18.0%
D	78会員	5.1%	114会員	5.7%
E	14会員	0.9%	28会員	1.4%
合計	1,515会員	100.0%	2,005会員	100.0%

実施状況が概ね良好(AまたはB評価)と思われる会員は8割となった。

(A・B評価の推移 21年度74.9%→22年度81.0%)

改善に努力を要する会員(C・D・E評価)が2割あり、早急な改善指導が必要である。

(3) 平均実施率 (=全設問数に対する「実施が確認できた設問数」の割合)

	22年度(4月26日現在)	21年度
設問数	75問	65問
平均実施率	93.5%	91.6%

5. 監査結果の詳細

(1) 個別分析

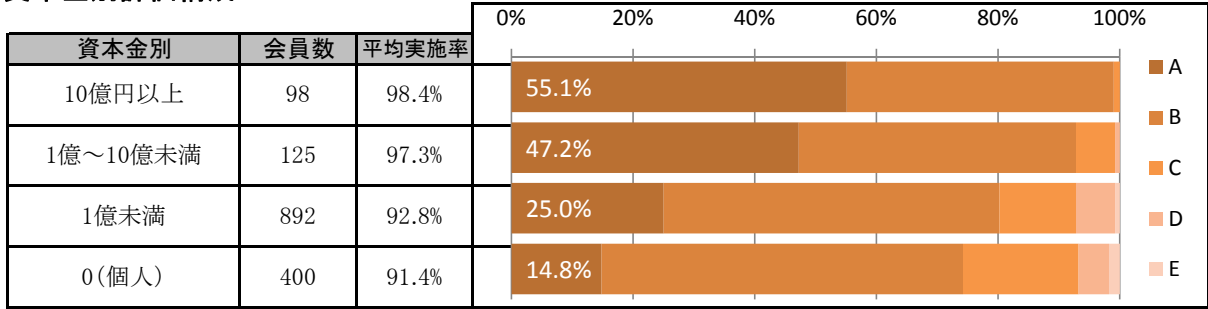
① 設問別実施率

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	3	94.6%	⑦苦情等対応	4	95.5%	⑬書面の交付	8	95.4%
②法令等遵守	6	93.5%	⑧貸金主任者	1	89.6%	⑭取立て行為	4	90.8%
②-(2)反社会的	2	82.8%	⑨禁止行為	1	91.6%	⑮履歴の開示	3	92.6%
③個人情報	6	95.9%	⑨-(2)利息保証	4	92.7%	⑯債権譲渡等	2	97.5%
④外部委託	2	98.3%	⑩契約の説明	4	92.8%	⑰営業店登録	1	89.9%
⑤本人確認	2	82.2%	⑪過剰貸付け	12	95.9%	⑱過払金支払	3	94.9%
⑥相談助言	4	95.2%	⑫広告の取扱	3	94.1%	平均	75	93.5%

今回、実施率が低い「反社会的勢力への対応」では、具体的態勢整備で理解不足が目立った。

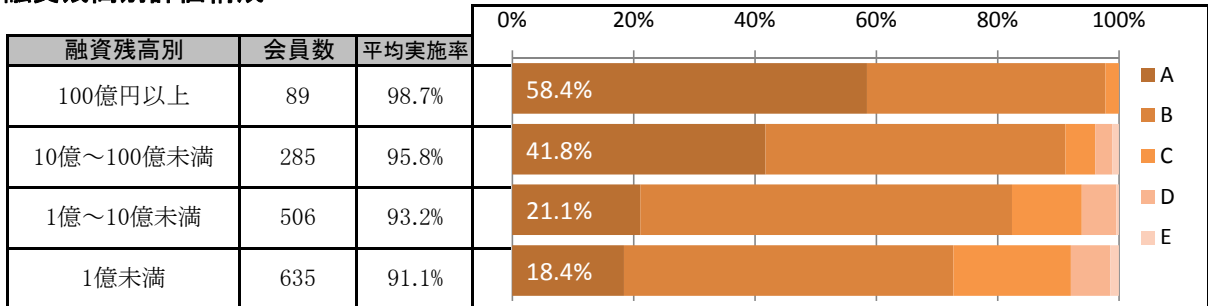
また、「本人確認」では、確認項目の理解不足や保存期間の誤解があった。

②資本金別評価構成



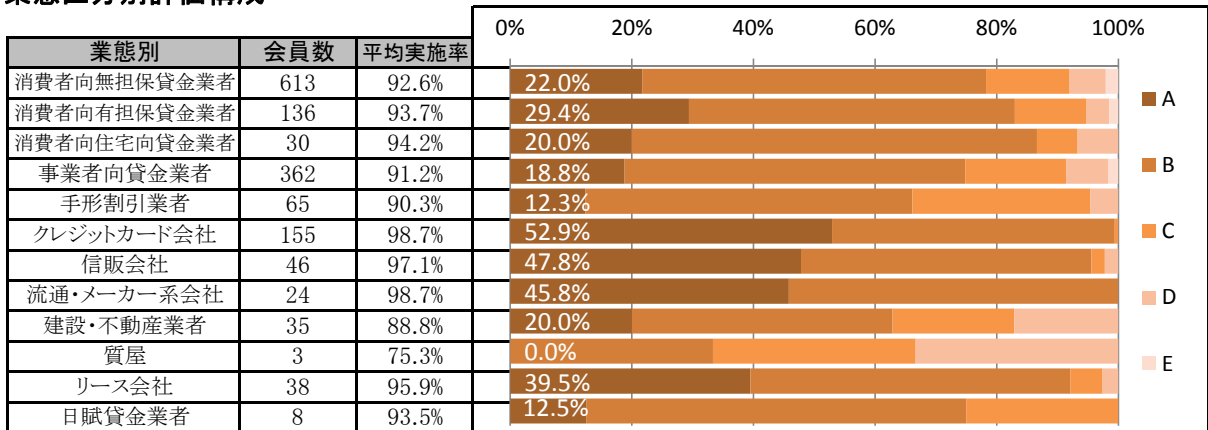
A評価の構成比は、規模が大きい協会員ほど高く、個人事業者(資本金0)が低い。

③融資残高別評価構成



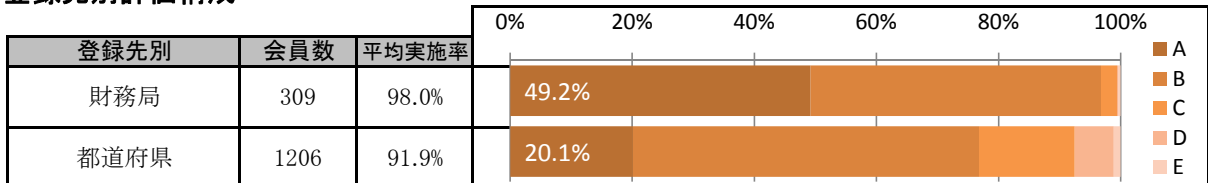
資本金別と同様、規模が大きい協会員ほど、A評価の構成比が高い。

④業態区分別評価構成



A評価の構成比は規模の大きい法人(クレジット・信販会社等)が高く、実施率も高いが、消費者向無担保貸金業者並びに事業者向貸金業者は低い。

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。(96.8%)

(2) 昨年度書類監査結果との関係

		21年度書類監査評価					22年度 初回 (新規加入)	合 計
		A	B	C	D	E		
22 年度 書類 監査 評価	A	2年連続AまたはB評価 1,000会員		(22年度にAまたはB評価になった会員) 166会員			15	395
	B						45	831
	C	(21年度A、B評価から22年度 C、D、E評価なった会員) 136会員		2年連続C、DまたはE評価 122会員			21	197
	D						8	78
	E						2	14
小計		1,136		288			91	1,515

(4月26日現在の提出会員)

- ・ 21年度に続き、22年度もAまたはB評価は、全協会員1,515会員の66.0%にあたる1,000会員となった。
表の  部分
 - ・ 21年度C、DまたはE評価の288会員のうち、166会員はAまたはB評価となったが122会員は2年連続C評価以下であった。
表の  部分
- (なお、122会員のうち89会員は、3年連続C評価以下である。)

6. 今後の課題

- (1) 書類監査および実地監査等で指摘した事項について「指摘事例集」及び「改善の手引き」等を作成し、全協会員に周知するとともに改善指導を行う。
- (2) 早急に指導が必要と思われる協会員、書類監査報告書未提出の協会員及び2年連続C以下の会員は、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:鈴木

TEL 03-5739-3015

FAX 03-5739-3028

相談・苦情・紛争解決受付状況（要旨）

（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）

I. 概況

1. 総アクセス数

平成 22 年度における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が 46,263 件、「苦情」が 352 件であり、相談・苦情小計では、46,615 件であった。平成 22 年 10 月 1 日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の受理件数は 5 件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 46,620 件となっている。

	20年度計		22年度												年度計
	H20.4～ H21.3	H21.4～ H22.3	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
相談	42,211	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	46,263
苦情	597	785	56	28	30	59	33	29	15	27	10	25	23	17	352
小計	42,808	48,923	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	46,615
紛争									0	2	1	2	0	0	5
合計	42,808	48,923	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	3,555	4,003	3,131	3,603	4,678	4,536	46,620

※「紛争」は10月1日より開始。なお、受付当初において「苦情」として受理し、その後「紛争」へ移行した事案1件は、苦情・紛争の双方へカウントしない。（表 1）

2. アクセス者の属性（相談・苦情）

「相談」、「苦情」のアクセス者の男女別分類では、「男性」が 24,345 人（52.2%）、「女性」が 22,215 人（47.7%）、不明が 55 人（0.1%）であった。また、アクセス者を「債務者本人」と「債務者本人以外（親族・配偶者）」に分類すると「債務者本人」が 37,206 人（79.8%）、「親族」が 4,220 人（9.1%）、「配偶者」が 2,416 人（5.2%）、会社上司などの私的第三者が 994 人（2.1%）等であった。

II. 相談

1. 受付件数

相談として対応した件数は 46,263 件であり、月間の平均件数は約 3,855 件であった。平成 21 年度との比較では、-1,875 件（-3.9%）となっている。

2. 相談内容

相談内容別にみると貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が 8,899 件（19.2%）と最も多く、次いで改正貸金業法関連の「融資関連」が 5,380 件（11.6%）、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が 5,030 件（10.9%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が 4,873 件（10.5%）等であった。

相談内容別推移	21年度	22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	5,773	696	540	571	534	521	462	568	662	608	687	1,424	1,826	8,899	19.2%
融資関連	5,560	501	570	1,180	572	399	421	344	351	200	241	275	326	5,380	11.6%
貸付自粛依頼・撤回	7,070	543	460	485	409	493	426	394	399	300	355	380	386	5,030	10.9%
契約内容	1,635	430	397	347	312	379	472	530	452	341	352	418	443	4,873	10.5%
登録業者確認	4,168	399	427	386	344	353	382	386	421	330	378	418	345	4,569	9.9%
過払金	1,579	94	97	135	91	107	231	302	470	393	551	643	314	3,428	7.4%
返済困難	3,751	237	276	352	274	225	262	228	269	170	212	254	249	3,008	6.5%
信用情報	3,116	217	167	178	156	196	148	155	188	145	154	176	159	2,039	4.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	114	90	123	109	102	113	114	124	96	120	126	109	1,340	2.9%
身分証明書等の紛失等	1,471	114	84	80	93	84	55	97	112	83	91	85	83	1,061	2.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	72	66	90	69	78	70	69	76	78	62	51	71	852	1.8%
返済義務	873	64	65	69	71	48	67	60	82	52	62	61	52	753	1.6%
金利・計算方法	662	33	29	40	29	20	50	42	66	37	49	40	38	473	1.0%
帳簿の開示	199	17	15	20	8	17	12	24	25	23	17	29	19	226	0.5%
自己破産・調停・民事再生手続き	240	14	10	16	17	8	14	20	12	10	14	11	156	0.3%	
ダイレクトメール	129	5	8	6	5	8	14	13	8	2	4	3	4	80	0.2%
保証人関係	150	4	7	3	6	9	8	10	3	3	4	5	8	70	0.2%
手数料	53	3	3	2	3	2	4	5	1	4	5	3	4	39	0.1%
その他	8,536	361	419	448	465	446	427	179	253	245	222	250	272	3,987	8.6%
計	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	46,263	

<改正貸金業法に関する相談内容>

相談内容「融資関連」のうち「改正貸金業法」に関する相談が2,501件であった。内容別に分類すると「個別の取引に係る具体的な質問」が738件(29.5%)、規制の対象となる借入に関する相談等の「総量規制」が702件(28.1%)、「法改正の目的」が445件(17.8%)等であった。

(単位:件)

項目	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
個別の取引に係る具体的な質問	53	89	183	109	71	77	42	39	17	13	31	14	738
総量規制	99	86	221	106	64	38	24	27	7	8	9	13	702
法改正の目的	65	74	115	51	50	28	20	15	8	6	6	7	445
上限金利	17	26	127	79	26	18	8	20	11	8	6	2	348
書類の提出	13	17	32	11	8	13	8	4	0	0	0	3	109
配偶者貸付け	13	14	30	16	3	9	4	2	1	3	4	4	103
事業者貸付け	3	2	12	5	10	5	1	1	0	0	1	0	40
指定信用情報機関	1	1	10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	16
合計	264	309	730	380	233	188	107	108	44	38	57	43	2,501

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32,441件(70.1%)であり、次いで「他機関への紹介」の8,767件(19.0%)、「情報提供」の4,932件(10.7%)等であった。また、「他機関への紹介(8,767件)」として案内した相談機関は、「信用情報機関」が2,967件(33.8%)、「都道府県」が1,195件(13.6%)、「弁護士会・司法書士会」が1,048件(12.0%)、「法テラス」が899件(10.3%)等となっている。

4. 「過払い金」に関する相談件数推移

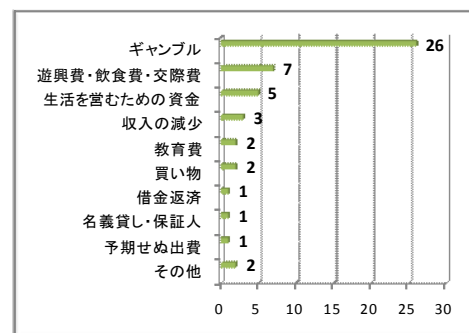
本年度における過払金関連の相談及び問い合わせ件数は3,428件であるが、平成21年度と比較し+1,849件(+117.1%)であった。主な増加要因として、平成22年9月28日付、株式会社武富士による東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申立てに伴う当該会社顧客及びそれに端を発した他社利用者からの相談・問合せ2,807件への対応が挙げられる。

5. 生活再建支援(カウンセリング)

カウンセリングを行った人数と数は、198人(新規相談者135人、前年度からの継続相談者63人)に対し1,046回(来協が209回、電話が837回)であった。相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が50人(37.0%)、配偶者が53人(39.3%)、両親等の親族が31人(23.0%)等であった。配偶者・親族からの相談が62.3%を占めるが、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える人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援(カウンセリング)としての対応を行った。

新規相談者135人の中で債務を抱えた本人(50人)を対象に「過去の債務清算経験の有無」を分類すると、「清算経験あり」が33件(66.0%)、「清算経験なし」が17件(34.0%)であった。「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談(再発)である。

また、債務の原因別では、「ギャンブル」が26件(52.0%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が7件(14.0%)、「生活を営むための資金」が5件(10.0%)、「収入の減少」が3件(6.0%)等となっている。



Ⅲ. 苦情

1. 受付件数

苦情として処理を行った件数は、352件であり、月間の平均件数は約29件であった。平成21年度との比較では、-433件(-55.2%)となっている。登録管轄別では、財務局登録業者が216件、都道府県知事登録業者が136件である。苦情処理にあたっては、平成22年10月1日から金融ADR機関として、貸金業相談・紛争解決センターを設置し、新たに制定された「紛争解決等業務に関する規則」に則り公正中立かつ厳格に運用を行った。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が85件(24.1%)、「取立て行為」が77件(21.9%)、「契約内容」が59件(16.8%)、「融資関連」が32件(9.1%)、「個人情報」が28件(8.0%)であった。

苦情内容別推移	21年度	22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
帳簿の開示	193	17	14	5	15	2	8	0	7	3	4	7	3	85	24.1%
取立て行為	198	12	6	10	16	8	6	6	1	2	4	3	3	77	21.9%
契約内容	146	8	1	2	9	6	6	3	7	3	6	3	5	59	16.8%
融資関連	24	4	2	2	7	4	2	2	3	0	3	2	1	32	9.1%
個人情報	21	5	0	2	6	2	2	2	2	0	5	0	2	28	8.0%
過払金	64	1	2	1	1	5	3	0	3	0	2	3	0	21	6.0%
事務処理	21	4	2	2	0	3	0	2	3	2	0	1	1	20	5.7%
保証契約	21	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	8	2.3%
金利	8	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1.1%
広告・勧誘(詐称以外)	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.6%
年金担保	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3%
過剰貸付け	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	67	1	1	2	2	2	2	0	1	0	0	3	1	15	4.3%
合計	785	56	28	30	59	33	29	15	27	10	25	23	17	352	

3. 処理結果

協会に寄せられた352件に対して事実確認等を行い、公正中立な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が322件と全体の91.5%であった。以下、「打ち切り」が15件、「他機関への紹介」が5件、「取り下げ」が5件、「紛争受付課へ移行」が1件、「その他」が2件、平成23年3月末現在における継続中の事案は352件のうち2件である。なお、「協会による処理・是正・助言等」を行った322件のうち3件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、規律審査室に対して個別に報告を行った。

Ⅳ. 紛争

1. 指定紛争解決機関設立への準備

貸金業法に基づき、平成22年7月に全ての登録貸金業者を対象として、全国11か所において「紛争解決等業務に関する説明会」を実施するとともに、従来の「苦情処理委員会」を改組し元最高裁判所判事、元最高検察庁総務部長検事、元高等裁判所民事部総括判事、弁護士、消費者団体役員等の有識者で構成する「相談・紛争解決委員会」(「相談・紛争解決委員会委員名簿」参照)による紛争解決業務の運営に変更する等の手続上の準備を行い申請した結果、平成22年9月15日に金融庁長官より紛争解決機関として指定を受けた。また、平成22年10月1日には従来の「相談センター」を改組し「貸金業相談・紛争解決センター」と名称を変更した。平成23年3月31日現在における手続き実施基本契約の契約締結済み業者は2,528社で、その割合は同日現在の登録済み貸金業者2,589社の97.6%である。また、契約済み業者の内、協会員は1,552社(61.4%)である。

2. 受理事数

受理手続きは、紛争解決業務に関する規則に則り書面によって対応しているが、平成22年10月1日の業務開始以降の受理事数は5件であった。なお、受理内容別では、「融資関連」が1件、「過払金」が4件である。

3. 処理結果

受理事案のうち本年度中に和解が成立したものは3件であった。

事案1	(申立て内容) 申立人(資金需要者の相続人)が過払金返還請求を行ったが、資金需要者本人ではなく相続人であったため、貸金業者から相続人としての証明を求められた事案。 (結果) 紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。
事案2	(申立て内容) 申立人(資金需要者)が過払金返還請求を行ったが、貸金業者において自社債権と譲渡債権が混在していたため、過払金の算定基準に認識の相違があった事案。 (結果) 紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。
事案3	(申立て内容) 申立人(資金需要者)が過払金返還請求を行ったが、貸金業者が他の過払金債権者への返還率に合わせようとしたが、申立人と認識のずれが大きく当事者間で話し合いが膠着した事案。 (結果) 紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。

相談・紛争解決委員会委員名簿

<相談・紛争解決委員会>

(敬称略)

	氏名	所属・役職等
委員長	深澤 武久	弁護士 (元最高裁判所判事・元東京弁護士会会長)
副委員長	中津川 彰	弁護士 (元最高検察庁総務部長・元日本公証人連合会会長)
副委員長	渡邊 剛男	弁護士 (元名古屋高等裁判所民事部臨時判事)
委員(公益理事)	勝部 三枝子	財団法人消費科学センター 理事長
委員	立花 宏	株式会社情報通信総合研究所 特別研究員 (前社団法人日本経済団体連合会 専務理事)
委員	高木 伸	全国銀行協会 理事兼事務局長
委員	片岡 義広	顧問弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所
オブザーバー	飯島 巖	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者(会長)

<紛争解決委員候補>

(敬称略)

	氏名	所属・役職等
紛争解決委員	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員	飯田 豊浩	弁護士 東京弁護士会 (第56期)

V. 貸付自粛

各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正の受付を行ったが、本年度の対応件数は、登録が 1,485 件、撤回が 608 件、訂正が 4 件であり合計では 2,097 件であった。

平成 21 年度との比較では、-619 件 (-22.8%) となっている。

なお、法定代理人及び親権者からの申立ては 16 件であった。

VI. ヤミ金被害等に関する相談状況

本年度におけるヤミ金被害関連の相談・問い合わせは 2,192 件であり、相談全体の 4.7%を占める。そのうち、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 852 件 (38.9%)、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 1,340 件 (61.1%) となっている。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。平成 21 年度との比較では、-981 件 (-30.9%) であり、“被害あり”、“被害なし”を個別にみると、“被害あり”が-271 件 (-24.1%)、“被害なし”が-710 件 (-34.6%) であった。

相談対応では、相談者の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法による対処の可能性について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後における生活再建支援に繋げている。また、入手したヤミ金関連情報を金融庁及び警察当局へ提供し未然防止に努めている。

以上