

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 9 月 30 日)



平成 26 年 11 月 21 日

金融 A D R 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会は、平成 19 年 12 月 19 日、改正貸金業法に基づき内閣総理大臣の認可を受け設立した貸金業界の自主規制機関です。

【業務内容】



日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。

古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

はしがき

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター（以下「相談・紛争解決センター」という。）及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決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、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 26 年度上半期において相談対応・苦情処理・紛争解決等に係る業務を本報告書のとおり実施した。

紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則における各業務の定義は次のとおりである。

◆ 「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しないもの（一般相談）と、債務者等が貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務相談」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援カウンセリング」に分かれる。

◆ 「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

◆ 「紛争」

苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

◆ 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうちの一定の範囲の者が、金銭貸付による債務者を自粛対象者とする旨を協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供することをいう。

要旨

I 概況

1. 総アクセス数

平成 26 年度上半期（平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 9 月 30 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 16,756 件、「苦情」が 53 件であり、相談・苦情の小計は、16,809 件であった。「紛争」の受理件数は 8 件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 16,817 件となっている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度上半期（平成 25 年度）対比－2,183 件（－11.5%）、「苦情」が－1 件（－1.9%）、「相談・苦情」の小計では－2,184 件（－11.5%）であった。相談・苦情ともに平成 23 年度以降、連続して減少傾向となっている。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情のアクセス者 16,809 人の内、「男性」が 8,260 人（49.1%）、「女性」が 8,493 人（50.5%）、不明が 56 人（0.3%）であった。また、債務を抱えた本人と配偶者・親族等の本人以外に分類すると、「債務者本人」が 12,831 人（76.4%）、「親族」が 1,634 人（9.7%）、「配偶者」が 863 人（5.1%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 206 人（1.2%）等であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

アクセス媒体別では、協会の紹介による「協会員」が 7,394 件（44.0%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 2,145 件（12.8%）、「電話帳・104」が 1,529 件（9.1%）、行政相談窓口からの紹介の「行政窓口」が 355 件（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、16,756 件であり、月間の平均件数は 2,792 件であった。前年度上半期との比較では、－2,183 件（－11.5%）であった。

2. 相談内容

相談内容別（構成比）では、「業者の連絡先」が 6,429 件（38.4%）、「契約内容」が 2,633 件（15.7%）、「貸付自粛依頼・撤回」が 2,621 件（15.6%）、「融資関連」が 1,196 件（7.1%）、「登録業者確認」が 524 件（3.1%）、「返済困難」が 479 件（2.9%）等であった。

3. 対応結果

資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、対応結果（構成比）は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 10,549 件（63.0%）、次いで「情報提供」の 3,621 件（21.6%）、「他機関への紹介」の 1,854 件（11.1%）等であった。

なお、「他機関への紹介（1,854 件）」として案内した先は、「信用情報機関」が 681 件（36.7%）、「警察」が 346 件（18.7%）、「法テラス」が 248 件（13.4%）、「都道府県」が 157 件（8.4%）、「弁護士会・司法書士会」が 100 件（5.4%）等であった。

4. 生活再建支援カウンセリング

新規相談者 53 人に対し 188 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。また、前年度からの継続相談者 120 人に対して行った面接等 457 回を合わせると、本年度上半期における面接等の合計は、173 人で 645 回となった。なお、645 回のうち面接相談が 128 回（構成比：19.8%）、電話相談が 517 回（構成比：80.2%）である。

5. ヤミ金被害等に関する相談状況

ヤミ金被害関連の相談は 665 件であり、そのうち「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 281 件（構成比：42.3%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった、被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 384 件（構成比：57.7%）であった。本年度上半期を前年度上半期と比較すると－123 件（－15.6%）と減少したが、直前期の前年度下半期との比較では＋16 件（＋2.5%）と若干の増加傾向が見られる。

Ⅲ 苦情

1. 受付件数

苦情として処理した件数は 53 件であり、月間の平均件数は 8.8 件であった。また、前年度上半期との比較では、－1 件（－1.9%）であった。

2. 苦情内容

苦情内容別（構成比）では、「契約内容」が 17 件（32.1%）、「帳簿の開示」が 12 件（22.6%）、「事務処理」が 10 件（18.9%）、「取立て行為」が 5 件（9.4%）、「過払金」及び「個人情報」が各々 3 件（5.7%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が 2 件（3.8%）、「融資関連」が 1 件（1.9%）であった。

3. 処理結果

協会に寄せられた苦情 53 件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決したものが 46 件と全体の 86.8%であった。以下、「紛争受付課へ移行」が 3 件（5.7%）であった。

なお、平成 26 年 9 月末現在における継続中の事案は 4 件である。

Ⅳ 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

平成 26 年 9 月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで 2,076 社（協会員 1,241 社、非協会員 835 社）であり、うち契約締結貸金業者は 2,064 社、契約率は 99.4%である。

2. 紛争解決手続の受理件数

本年度上半期における紛争事案の受理件数（新受付数）は 8 件であり、前年度上半期との比較では増減なしであった。

3. 紛争解決手続の対応結果

内容別では、「帳簿の開示」が2件、「事務処理」が2件、「契約内容」が2件、「過払金請求」が1件、「その他」が1件であった。本年度上半期に係属事案件数は、平成25年度の未済9件を加え17件であり、本年度上半期において8件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が5件、「取下げ」が3件であった。

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けているが、本年度上半期においては、「登録」が986件、「撤回」が323件、「訂正」が1件、合計で1,310件であった。前年度上半期と比較すると+136件(+11.6%)と増加した。

2. 法定代理人等による申告

「登録」986件のうち、本人以外からの申立ては30件であった。内訳は、親権者(対象者が未成年)が9件、成年後見人が5件、保佐人が10件、補助人が4件、行方不明が2件であった。

VI 広報・講演等活動状況

1. 協会では、関係機関との多面的な連携を通じて協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として全国の主な消費生活センター等を訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。本年度上半期においては、115か所の消費生活センターに対して延べ127回の訪問を行った。
2. 国民生活センター、消費生活センター、社会福祉協議会等、8団体(延べ9団体、受講者数:393人)からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の相談対応能力向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等について講演を行った。
3. 東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(平成26年6月9日)へ参加・協力した。
4. 国民生活センターからの協力要請を受け、同センターが消費者向けに公表した事案に関しては、“協会員に向けた注意喚起文書”を協会ホームページ(協会員専用サイト)に掲載し連携を図った。
5. 協会員からの要請に基づき、お客様相談及び督促業務等に従事する社員に対し貸金市場の状況、金融ADR制度、及びお客様対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ法に関する理解を目的とした社内研修会に講師を派遣した。
6. 協会ホームページの「家計管理診断・消費行動診断」を見直し、消費者にとってわかりやすく、利用しやすいサイトとすべく必要な改修を行い本年8月に更新をした。
7. 指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受付及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者(非会員含む)に提供するため、「センターだより」を2回発行した。
8. 資金需要者等の更なる利便性の向上及びその内容の充実を図ることを目的として、金融ADR制度のリーフレットを新たに作成し、行政庁及び全国の主要な消費生活センター等へ配布した。

平成 26 年度上半期報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目 次

I 概 況	2
1. 総アクセス数	
2. 受付状況の推移（相談・苦情）	
3. アクセス者の属性（相談・苦情）	
4. アクセス媒体（相談・苦情）	
II 相 談	6
1. 受付件数	
2. 相談内容	
3. 対応結果	
4. 生活再建支援カウンセリング	
5. ヤミ金被害等に関する相談状況	
III 苦 情	18
1. 受付件数	
2. 苦情内容	
3. 処理結果	
IV 紛 争	22
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続の受理件数	
3. 紛争解決手続の対応結果	
V 貸付自粛	24
1. 受付件数	
2. 法定代理人等による申告	
VI 広報・講演等活動状況	25
1. 資金需要者等の一層の相談機会拡充に向けた取り組み	
（1）消費生活センターへの訪問活動の継続的推進	
（2）行政機関・消費生活センター等への講師派遣	
（3）東京都が行うヤミ金優被害防止に係るキャンペーンへの参加・協力	
2. 国民生活センターとの連携	
3. 協会員における相談対応の側面支援	
4. 協会ホームページ「家計管理診断・消費行動診断」サイトの改修	
5. 「センターだより」の発行	
6. 「金融ADR制度リーフレット」の新規作成	

I 概 況

1. 総アクセス数

平成 26 年度上半期（平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 9 月 30 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 16,756 件、「苦情」が 53 件であり、相談・苦情の小計は、16,809 件であった。

また、「紛争」の受理件数は 8 件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 16,817 件となっている。（表 1）

「相談」、「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受付けが 16,689 件（99.3%）、東京本部の相談・紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来訪による受付けが 85 件（0.5%）、文書等によるものが 35 件（0.2%）であった。

（単位：件）

	24年度	25年度		26年度						上半期計		
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月		対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率
相 談	39,623	18,939	17,025	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	16,756	-11.5%	-1.6%
苦 情	117	54	41	12	8	13	7	4	9	53	-1.9%	+29.3%
小 計	39,740	18,993	17,066	2,913	2,783	2,758	2,889	2,566	2,900	16,809	-11.5%	-1.5%
紛 争	7	8	9	1	1	5	0	1	0	8	0.0%	-11.1%
合 計	39,747	19,001	17,075	2,914	2,784	2,763	2,889	2,567	2,900	16,817	-11.5%	-1.5%

※「紛争」は平成 22 年 10 月 1 日より業務を開始

（表 1）

<特記事項>

◇ 東日本大震災被災者からの相談への対応

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災の被災者からの相談に対し、発生直後より、平成 26 年 3 月末日までに 277 件の対応を行ったが、本年度上半期においては相談及び苦情事案は発生していない。

なお、協会員による被災者専用の特設相談窓口は、一般相談窓口への切り替えが進んでいるが、被災者からの相談に対しては引き続き丁寧な対応を行う態勢となっている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度上半期（平成 25 年度）対比－2,183 件（－11.5%）、「苦情」が－1 件（－1.9%）、「相談・苦情」の小計では－2,184 件（－11.5%）であった。相談・苦情ともに平成 23 年度以降、連続して減少傾向となっている。（表 2、図 1・2）

<相談>

上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	
	23年度	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	－4.6%	
下半期	24年度	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	－10.2%	年度計
	25年度	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	18,939	－3.3%	
	26年度	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	16,756	－11.5%	
	26年度	—	—	—	—	—	—	—	—	

(単位: 件、%)

<苦情>

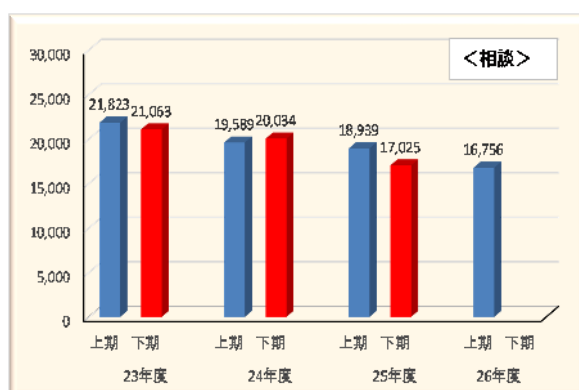
上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	
	23年度	34	18	27	23	24	25	151	－35.7%	
下半期	24年度	15	14	10	10	9	12	70	－53.6%	年度計
	25年度	14	7	10	7	11	5	54	－22.9%	
	26年度	12	8	13	7	4	9	53	－1.9%	
	26年度	—	—	—	—	—	—	—	—	

<相談＋苦情>

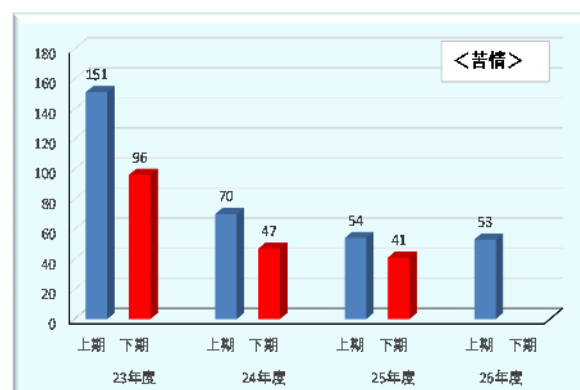
上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	
	23年度	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	－4.9%	
下半期	24年度	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	－10.5%	年度計
	25年度	3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	18,993	－3.4%	
	26年度	2,913	2,783	2,758	2,889	2,566	2,900	16,809	－11.5%	
	26年度	—	—	—	—	—	—	—	—	

※平成22年6月
貸金業法完全施行

(表 2)



(図 1)



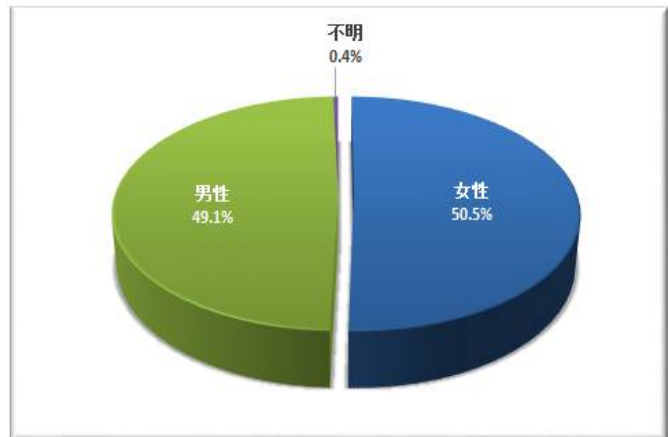
(図 2)

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

(1) 男女別

相談・苦情アクセス者 16,809 人の内、「男性」が 8,260 人 (49.1%)、「女性」が 8,493 人 (50.5%)、不明が 56 人 (0.4%) であった。

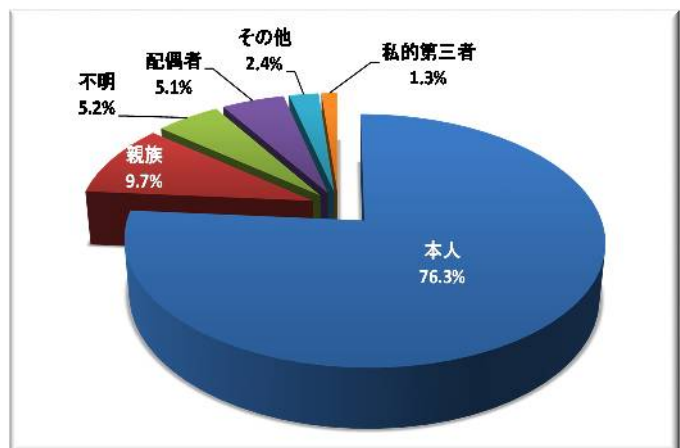
(図 3)



(図 3)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」

相談・苦情アクセス者を、債務を抱えた本人と本人以外（配偶者や親族等）に分類すると、「債務者本人」が 12,831 人 (76.3%)、「親族」が 1,634 人 (9.7%)、「配偶者」が 863 人 (5.1%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 206 人 (1.3%)、「不明」が 871 人 (5.2%)、「その他」が 404 人 (2.4%) であった。(図 4)



(図 4)

4. アクセス媒体(相談・苦情)

(単位：件)

(1) 分類

“協会を知り得た媒体” の分類では、協会員の紹介による「協会員」が 7,394 件 (44.0%) と最も多く、次いで協会ホームページ等による「インターネット」が 2,145 件 (12.8%)、「電話帳・104」が 1,529 件 (9.1%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 355 件 (2.1%) 等であった。

なお、「その他」は、CIC、JICC、弁護士、法テラス、警察署等からの紹介である。(図 5)

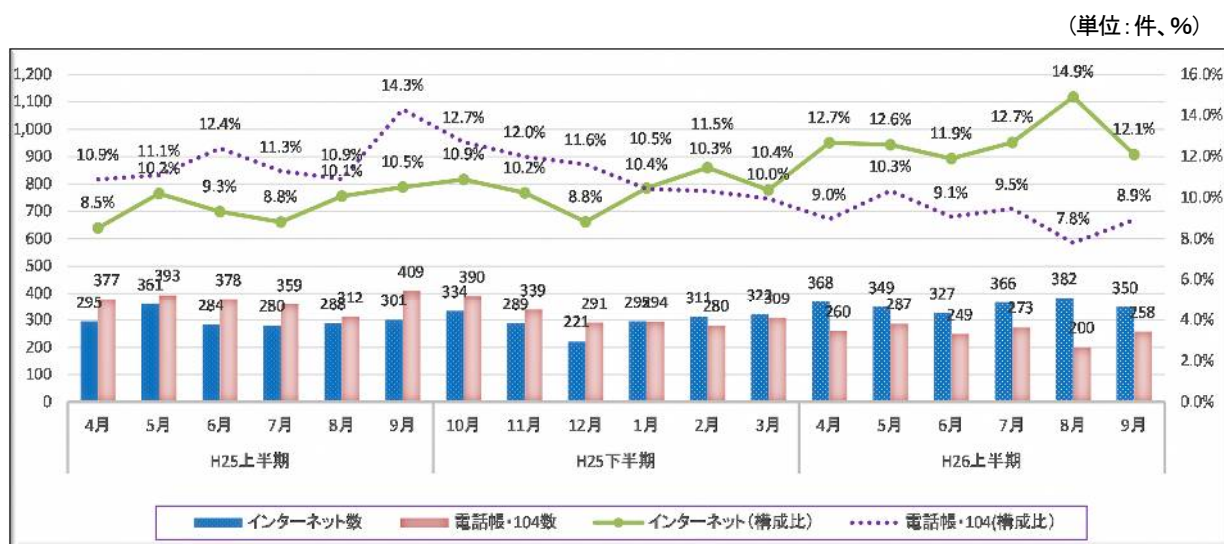


(図 5)

(2) アクセス媒体の上半期推移

(平成 25 年度・平成 26 年度のアクセス数・構成比)

「協会員」に次ぐ媒体である「電話帳・104」と「インターネット」のアクセス数を、平成 25 年度上半期と比較すると、「電話帳・104」が－701 件（－31.3%）と減少しているのに対し、「インターネット」は、＋333 件（＋18.4%）と増加し「電話帳・104」を上回った。（図 6）



(図 6)

Ⅱ 相 談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、表 3 のとおり 16,756 件であり、月間の平均件数は 2,792 件であった。月次推移は図 7 のとおりである。

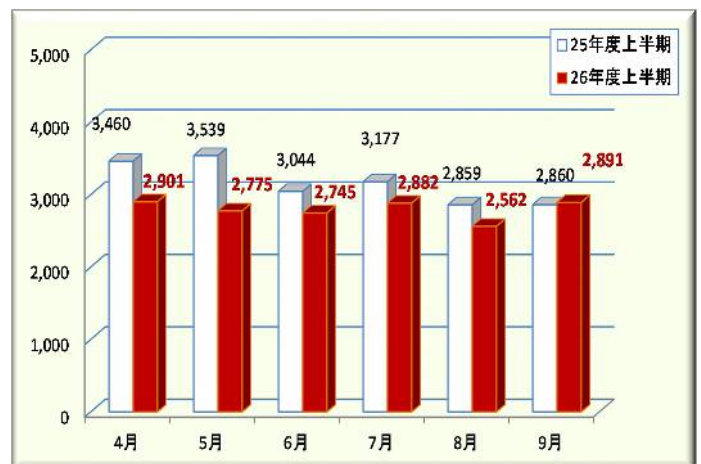
前年度上半期との比較では、－2,183 件（－11.5%）であった。

（単位：件、%）

分類	25年度			26年度						上半期計		
	25年度	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計	対前年上半期増減率	対前年下半期増減率
業者の連絡先	13,714	7,386	6,328	1,014	1,035	1,097	1,097	1,027	1,159	6,429	－13.0%	＋1.6%
契約内容	5,802	2,829	2,973	526	441	381	482	378	425	2,633	－6.9%	－11.4%
貸付自粛依頼・撤回	4,592	2,329	2,263	450	409	446	391	412	513	2,621	＋12.5%	＋15.8%
融資関連	2,490	1,268	1,222	213	224	186	225	179	169	1,196	－5.7%	－2.1%
登録業者確認	1,280	699	581	93	94	92	98	51	96	524	－25.0%	－9.8%
返済困難	1,084	565	519	85	76	98	80	55	85	479	－15.2%	－7.7%
信用情報	920	503	417	80	70	61	75	61	68	415	－17.5%	－0.5%
ヤミ金融・違法業者被害なし	870	482	388	56	72	56	67	75	58	384	－20.3%	－1.0%
ヤミ金融・違法業者被害あり	567	306	261	46	49	50	49	43	44	281	－8.2%	＋7.7%
身分証明書等の紛失等	525	267	258	40	44	46	45	44	33	252	－5.6%	－2.3%
過払金	451	239	212	35	23	14	32	19	26	149	－37.7%	－29.7%
返済義務	323	166	157	27	16	16	24	22	13	118	－28.9%	－24.8%
金利・計算方法	131	68	63	7	5	12	12	4	11	51	－25.0%	－19.0%
帳簿の開示	68	37	31	5	5	7	10	5	4	36	－2.7%	＋16.1%
自己破産・調停・民事再生手続き	30	15	15	4	3	2	2	4	6	21	＋40.0%	＋40.0%
ダイレクトメール	68	31	37	1	0	3	4	6	6	20	－35.5%	－45.9%
保証人関係	46	32	14	2	1	3	4	1	1	12	－62.5%	－14.3%
手数料	20	10	10	1	0	2	0	0	1	4	－60.0%	－60.0%
その他	2,983	1,707	1,276	216	208	173	185	176	173	1,131	－33.7%	－11.4%
計	35,964	18,939	17,025	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	16,756	－11.5%	－1.6%

（表 3）

アクセス方法別では、電話による受付が 16,653 件（99.4%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による受付が 84 件（0.5%）、文書によるものが 17 件（0.1%）、その他が 2 件であった。



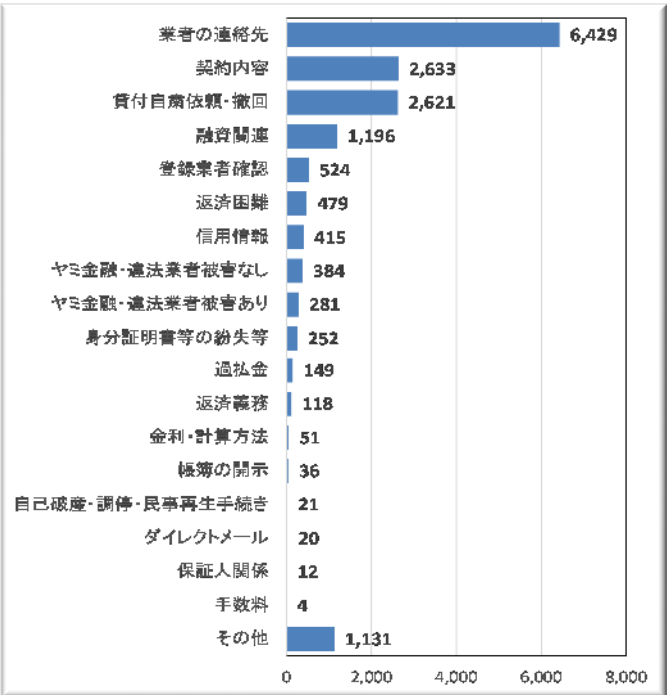
（図 7）

2. 相談内容

(単位：件)

相談内容別（構成比）では、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 6,429 件（38.4%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が 2,633 件（15.7%）、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が 2,621 件（15.6%）、融資先を紹介してほしいといった「融資関連」が 1,196 件（7.1%）、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が 524 件（3.1%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が 479 件（2.9%）等であった。

(図 8)



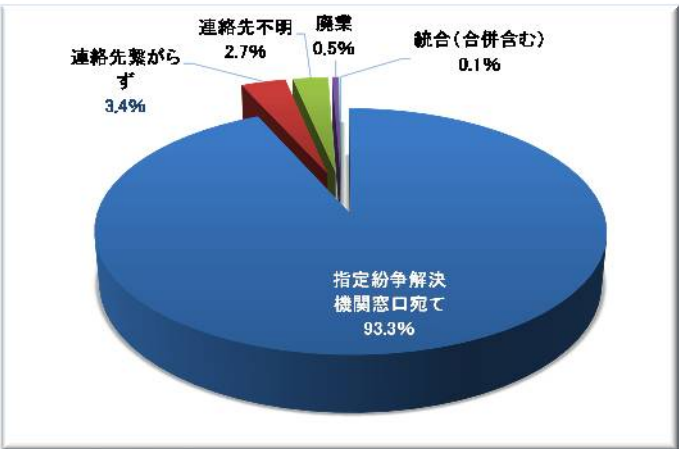
(図 8)

＜相談内容分類上位の詳細＞

(1) 「業者の連絡先」

「業者の連絡先」の 6,429 件を前年度上半期の 7,386 件と比較すると－957 件（－13.0%）の減少となっている。

内容別では、図 9 のとおり「指定紛争解決機関窓口宛て」が 6,001 件（93.3%）、「連絡先繋がらず」が 217 件（3.4%）、「連絡先不明」が 174 件（2.7%）、「廃業」が 31 件（0.5%）、「統合」が 6 件（0.1%）であった。小分類の内容は表 4 のとおりである。



(図 9)

小分類	内 容
指定紛争解決機関窓口宛て	貸金業者から顧客宛てに送付された書面に、指定紛争解決機関として当協会の電話番号が表示されたことによる問合せ及び貸金業者の相談窓口と誤認
連絡先不明	カードや明細書等が手元にないため、貸金業者の連絡先が知りたい 債権譲渡されたため、債権譲渡先の電話番号等が知りたい 問合せ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口が知りたい 104より協会を案内された
連絡先繋がらず	貸金業者の問合せ先(コールセンター含む)に電話が集中しているため、他の連絡先が知りたい
廃業	貸金業者の廃業により連絡先が知りたい
統合(合併含む)	貸金業者の統合(合併)により連絡先が知りたい

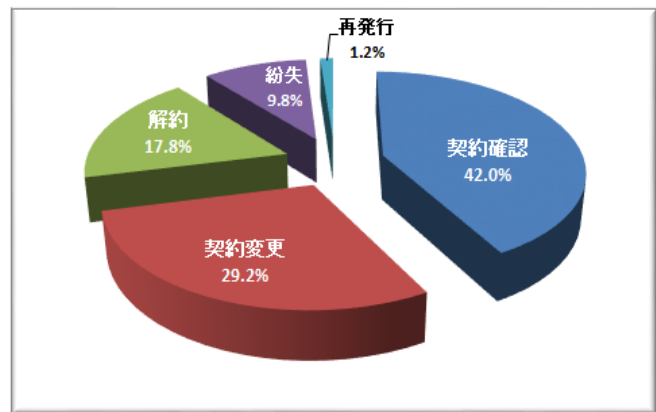
(表 4)

(2) 「契約内容」

「契約内容」の2,633件を前年度上半期の2,829件と比較すると、－196件（－6.9%）と減少している。

内容別では、図10のとおり「契約確認」が1,106件（42.0%）、「契約変更」が769件（29.2%）、「解約」が469件（17.8%）、「紛失」が257件（9.8%）等であった。

小分類の内容は表5のとおりである。



(図10)

小分類	内 容
契約確認	・契約内容(身に覚えがない契約等死亡含む)を確認したい ・暗証番号を確認したい ・支払額や残高の確認をしたい ・利用可能枠を確認したい
契約変更	・支払額や支払日を変更したい ・利用枠を変更したい ・引き落としの口座を変更したい ・名義等を変更したい ・記載内容を変更したい(住所・氏名・連絡先等)
解約	・カードの解約手続きをしたい(退会含む) ・親族からのカード解約の申出(契約者死亡のため)
紛失	・カードの紛失手続きをしたい
再発行	・カードの再発行手続きをしたい ・更新カードの解約等の手続きをしたい

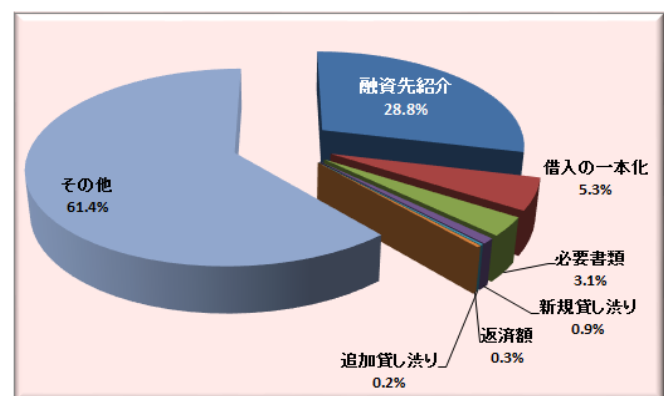
(表5)

(3) 「融資関連」

「融資関連」の1,196件を前年度上半期の1,268件と比較すると、－72件（－5.7%）の減少であった。

内容別では、図11のとおり「融資先紹介」が344件（28.8%）、「借入の一本化」が63件（5.3%）、「必要書類」が37件（3.1%）、「新規貸し渋り」が11件（0.9%）等であった。

小分類の内容は表6のとおりである。



(図11)

小分類	内 容
融資先紹介	借入先を紹介して欲しい等(協会への融資を希望するケースも含む)
借入の一本化	複数ある借入を一つにまとめた
新規貸し渋り	新規の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
追加貸し渋り	追加の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
必要書類	収入証明や配偶者証明(配偶者の同意含む)を徴求された等
返済額	返済額および返済期間について教えてほしい等
その他	上記以外の融資関連によるもの

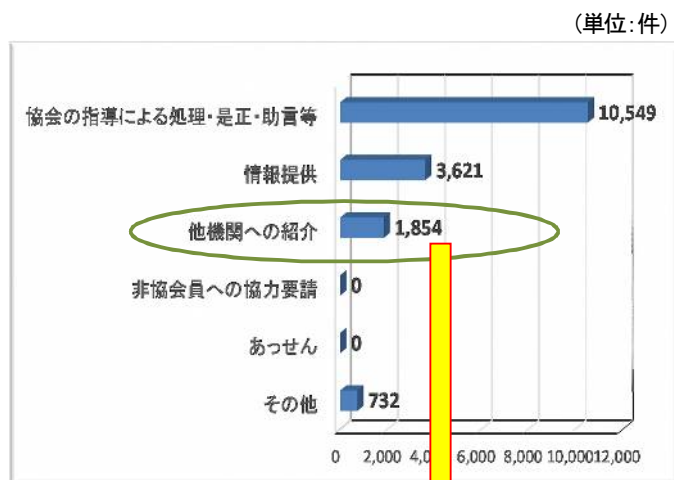
(表6)

3. 対応結果

資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の10,549件（63.0%）、次いで「情報提供」の3,621件（21.6%）、「他機関への紹介」の1,854件（11.1%）等であった。（図12）

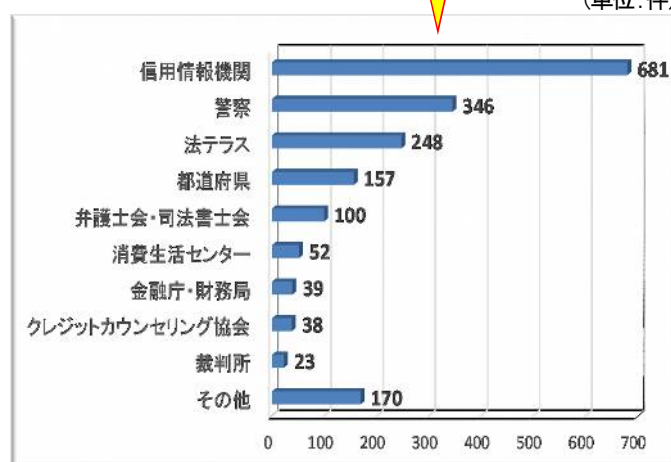
なお、「他機関への紹介（1,854件）」として案内した先は、個人信用情報の開示等に関する「信用情報機関」が681件（36.7%）と最も多く、次いでヤミ金被害関連の相談先である「警察」が346件（18.7%）、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が248件（13.4%）、知事登録業者の監督官庁である「都道府県」が157件（8.4%）、また主に債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が100件（5.4%）等であった。（図13）

なお、ヤミ金被害関連相談の紹介先である「警察」346件を前年度上半期の329件と比較すると+17件（+5.2%）の増加となっている。



（図12）

<他機関への紹介 1,854件の内訳>



（図13）

<参考>

過払金に関する相談状況について

本年度上半期における過払金関連の相談件数は149件であり、前年度上半期・下半期との比較では、いずれも減少となっている。(表7)

(単位: 件、%)

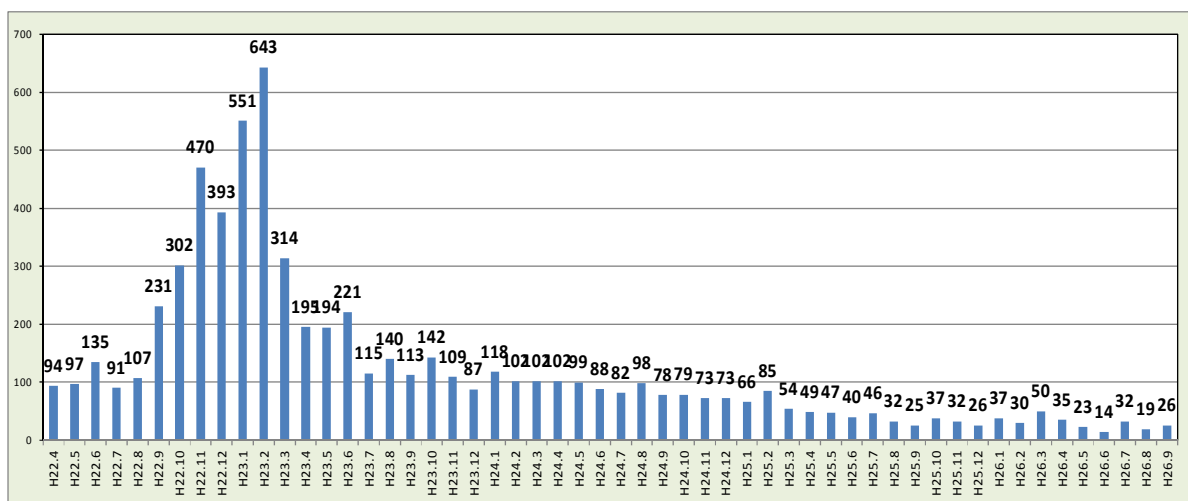
相談件数	24年度	25年度		26年度						上半期計		
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	149	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率
	977											
		451	239	212	35	23	14	32	19	26	-37.7%	-29.7%

(表7)

過払金関連相談における平成22年4月からの月次件数推移では、平成23年3月にピークアウトし、その後は平成26年9月まで長期的な減少傾向が見受けられる。(図14)

過払金関連相談件数の推移 (平成22年4月～平成26年9月)

(単位: 件)



(図14)

4. 生活再建支援カウンセリング

(1) 実施状況

相談対応のうち、多重債務問題の解決に向け、家計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、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。本年度において、新規相談者 53 人

本人／本人以外		債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	合計
新規／継続	相談者数	16人	37人	53人
	面接回数	53回	135回	188回
継続相談者	相談者数	37人	83人	120人
	面接回数	138回	319回	457回
合計	相談者数	53人	120人	173人
	面接回数	191回	454回	645回

(表 8)

(債務者本人：16 人、親族・配偶者：37 人) に対し 188 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。また、前年度からの継続相談者 120 人（債務者本人：37 人、親族・配偶者：83 人）に対して行った面接等 457 回を合わせると、本年度上半期における面接等の合計は、173 人（債務者本人：53 人、親族・配偶者：120 人）で 645 回となった。（表 8）

なお、645 回のうち面接相談が 128 回（構成比：19.8%）、電話相談は 517 回（構成比：80.2%）である。

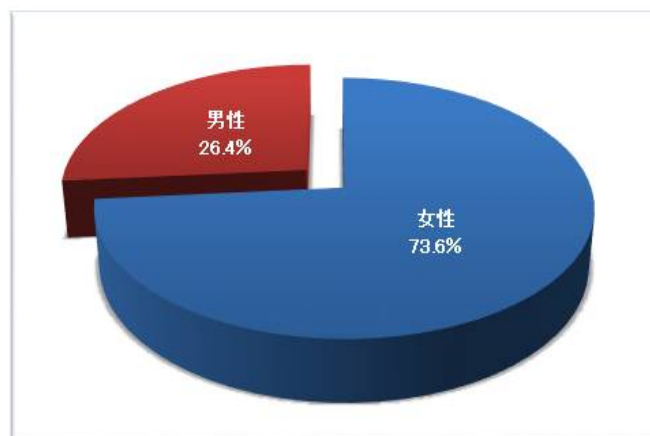
(2) 新規相談者の属性等

新規相談者 53 人の属性及び相談の方向性は以下のとおりである。

① 性別

女性が 39 人（73.6%）、男性が 14 人（26.4%）であった。

(図 15)

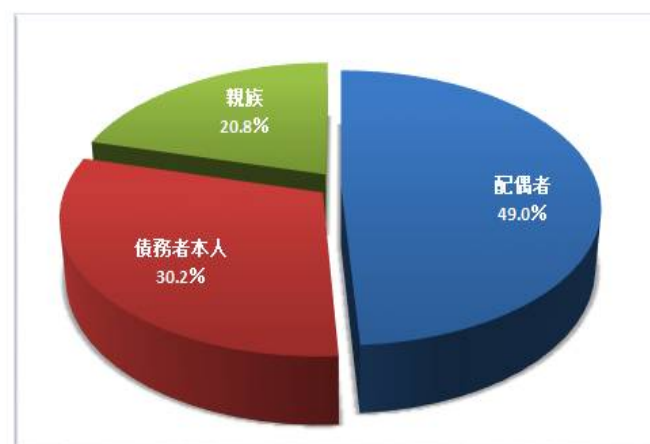


(図 15)

② 相談者と債務者本人との関係

配偶者が 26 人（49.0%）、債務者本人が 16 人（30.2%）、両親等の親族が 11 人（20.8%）であった。（図 16）

配偶者・親族からの相談が 69.8%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ている。



(図 16)

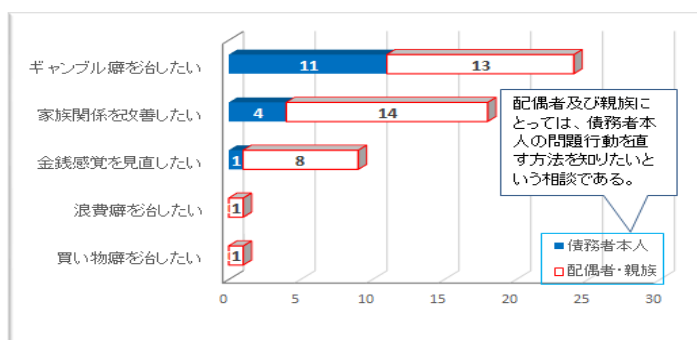
(単位:件)

③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題はさまざまな要因が複合的に絡み合っていることがほとんどである。一つの要因に限定することは困難だが、ここでは、相談者が抱える問題を整理し優先的に取り組む課題として合意したものを分類した。

「ギャンブル癖を治したい」が24件(45.2%)、「家族関係を改善したい」が18件(34.0%)、「金銭感覚を見直したい」が9件(17.0%)、「浪費癖を治したい」及び「買い物癖を治したい」が各々1件(1.9%)であった。

なお、配偶者及び親族からの相談で、「ギャンブル癖を治したい」「金銭感覚を見直したい」等については、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものである。(図17)



(図17)

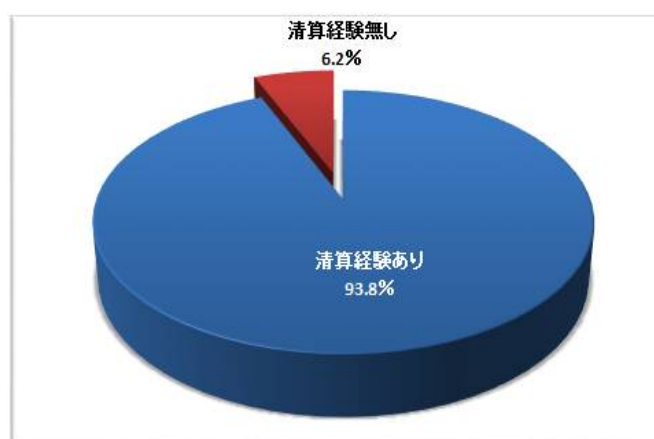
(3) 債務者本人の傾向

新規相談者 53 人中の債務者本人 16 人に対する「過去の清算経験の有無」と「債務を抱えた原因」の分類は以下のとおりである。

① 過去の債務清算経験の有無

「清算経験あり」が15人(93.8%)、「清算経験なし」が1人(6.2%)であった。(図18)
「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。

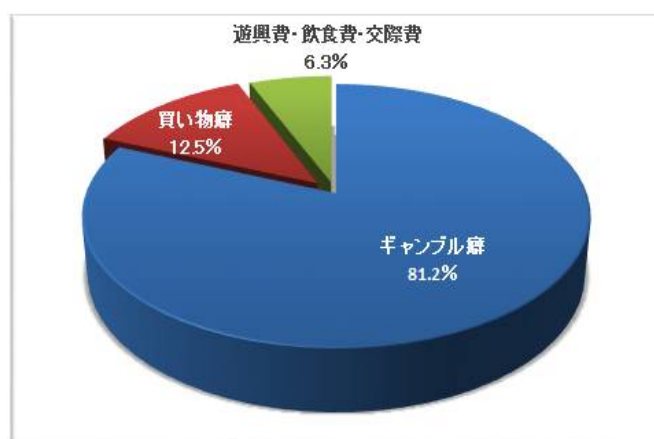
なお、「清算経験あり」15人が行った債務の清算方法を分類すると、「親族による肩代わり」が12人(80.0%)、「自己資金(貯金)」が2人(13.3%)、「法的整理」が1人(6.7%)であった。



(図18)

② 債務原因

債務を抱えた原因を分類すると、「ギャンブル癖」が13人(81.2%)と最も多く、次いで「買い物癖」が2人(12.5%)、「遊興費・飲食費・交際費」が1人(6.3%)であった。(図19)



(図19)

(4) 生活再建支援カウンセリング事例

相談・紛争解決センターでは、何らかの原因で家計のやりくりがうまくいかず赤字になってしまい、その結果カードを使いすぎて返済困難に陥ってしまったなどの相談者に対して、協会独自の家計管理支援プログラムを用いたカウンセリングを行っている。実施における視点は、① 生活再建に向けて現状と向き合いながら適切な返済計画を構築し実行できるようになる、② 二度と多重債務に陥ることのない家計管理体制を構築するとともに生計を適切に維持するためのスキルを身につける、③ 将来に向けた生活設計ができるようになる、ことである。

※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、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載しています。

《事例》

【ファーストコンタクト（電話）】

※40 歳代主婦、パート勤務。夫 40 歳代会社員。子供二人（中学生と小学生）

- ◆ 生活費の不足分を補うために借入れを行い、その返済のためにさらに借入れを繰り返しており、返済が難しくなった。解決策を考えたい。
- ◆ 消費生活センターに相談したところ、債務整理を助言され、弁護士会を紹介された。また、当協会の再発防止のカウンセリングを案内された。



【初回面接（来訪）】

債務と収支状況を聞いたところ、約定返済が厳しい状態にあるため、消費生活センターの助言どおり弁護士等による債務整理を勧めた。その際、分割返済を行う場合は3年から5年の間、継続して一定額の返済をしなくてはならないが、やりくりの見込みはどうか聞いたところ、やってみないと分らないという。債務の原因については、「もともと、家計のやりくりが苦手。贅沢をしているわけではない」ことを挙げている。また、「家計簿をつけても何も改善できず、途中でやめてしまった」とのことである。

カウンセラーは、家計管理支援を行うことが再発防止のために必要であると判断したものの、本人にその気を起こさせないまま実施しても挫折の可能性が高いところから、本人の動機付けを高めるために、家計のやりくりに関する不安感情を確認し、対策の必要性について話し合った。本人からは、「毎日の生活費にも事欠いている状態を思うと、老後のみじめな自分の姿を想像してしまう」「この1～2年に子供が高校、中学へ進学するので習い事などの出費がかさむが、収入が追いつかず途方にくれている自分の姿を思い浮かべて苦しくなる」「ママ友からランチの誘いが入るとドキッと、周りがお金に余裕がある人ばかりに見えて自分が惨めに思える」。また、夫に相談しても、「家計の事を言われても分らないし、どうしようもない」と黙り込み、親には嫌な顔をされてしまうことで、どんどんネガティブな思いに駆られてしまうことが語られた。

カウンセラーは相談者のやりきれない思いに共感し、精神的負担を軽減させるとともに、どうなると良いか尋ねたところ、「収入の範囲で生活できてローンの返済に追われずに済むこと」と答えたので、「今月の支払いや生活費の振り分けを一緒に考えていきませんか」と提案したところ、ぜひお願いしたいとの事であり、家計のやりくりに自信がつくまで継続的にカウンセリングを行うことで合意した。そこで課題として、「1ヶ月の収支表」と「日々の支出記録」の作成を提示した。



【中間面接（第2回目）】

相談者は、1ヶ月の収支表について、「水道光熱費などの固定費は調べて記入したものの、食費や日用品費などははっきりしないので感覚でつけた」とのこと。また、日々の支出記録をつけながら、「自分は現実から逃げていた」「必要なものは仕方ないと、勝手に正当化していた」と強く反省したという変化が確認できた。

相談者は、「これからは場当たり的なお金の使い方をやめて、計画的に使えるようになりたい」と意欲を示したことから、まず支出記録を元に生活費の大まかな配分について検討し、今後、精度の高い収支予算を作るために、さらに支出記録を継続することで合意した。現在、月1回のペースで6回のカウンセリングを継続実施している。

【家計管理支援を行う合意を得るためのアプローチ～対応上の留意点～】

金銭問題を抱えた相談者は、往々にして、今までの生活スタイルを変えることへの漠然とした不安を抱き、目先の問題解決にのみ目が向いてしまうという傾向を持つため、実際の相談において家計管理支援が主訴になることは稀である。したがって、家計管理を行うことの必要性について合意を得ることが対応の前提として極めて重要となるが、そのために協会では、相談者の価値観を尊重しながら次のようなアプローチを行っている。

- ◆ 多重債務を負った過程や今の生活状況について丁寧に聴きとることでお金との向き合い方を確認し、相談者へフィードバックする。
- ◆ 現状への不安やこのままの状態を続けるデメリットについての発言を深め、そのうえで、不安を解決するためには「（現状を）どう変えたいのか」「将来はどうなりたいのか」などについて相談者の考えを引き出すことに努める。

※ 平成26年9月に当協会が実施した国民生活センター講演資料より抜粋

5. ヤミ金被害等に関する相談状況

(1) 受付件数

本年度上半期におけるヤミ金被害関連の相談は、表 9 のとおり 665 件であり、月間の平均件数は 55 件であった。

内訳は、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 281 件（42.3%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 384 件（57.7%）であった。後者はヤミ金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。

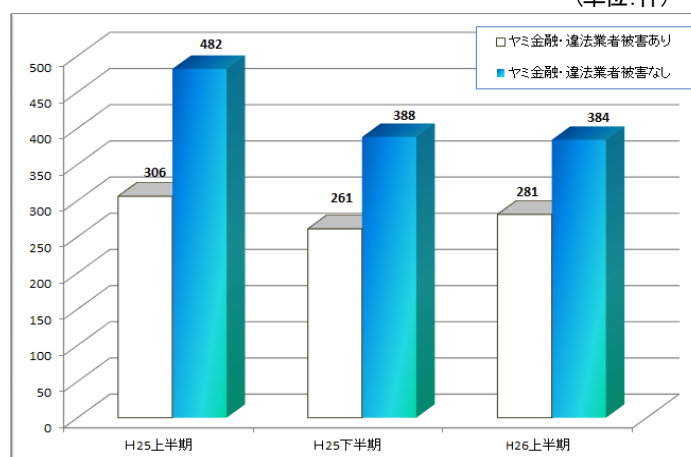
（単位：件、%）

年度 分類	23年度	24年度	25年度			26年度						上半期計		
			上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月		対前年上半 期増減率	対前年下半 期増減率	
ヤミ金融・違法業者被害あり	790	534	567	306	261	46	49	50	49	43	44	281	-8.2%	+7.7%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,183	679	870	482	388	56	72	56	67	75	58	384	-20.3%	-1.0%
合計	1,973	1,213	1,437	788	649	102	121	106	116	118	102	665	-15.6%	+2.5%

（表 9）

（単位：件）

本年度上半期を前年度上半期と比較すると-123 件（-15.6%）と減少したが、直前期の前年度下半期との比較では+16 件（+2.5%）と若干の増加傾向が見られる。（図 20）



（図 20）

(2) 対処

ヤミ金被害相談 665 件への対処では、「他機関への紹介」が 333 件（50.1%）と最も多く、次いで「協会の指導による処理・是正・助言等」が 285 件（42.9%）等であった。

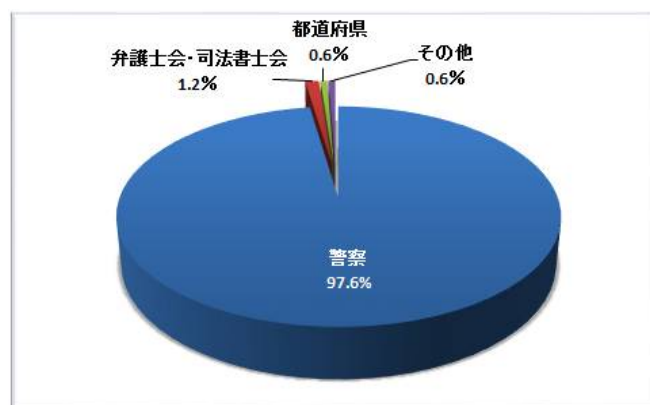
（表 10）

（単位：件、%）

分類	被害あり／なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
他機関への紹介	265	68	333	50.1%
協会の指導による処理・是正・助言等	16	269	285	42.9%
情報提供	0	46	46	6.9%
その他	0	1	1	0.1%
合計	281	384	665	100.0%

（表 10）

なお、図 21 で示すとおり他機関を案内した 333 件における案内先は、「警察」が 325 件であり、全体の 97.6%を占める。警察以外では、「弁護士会・司法書士会」が 4 件（1.2%）、「都道府県」が 2 件（0.6%）等であった。相談対応では、資金需要者等の利益の保護を第一として振り込み詐欺救済法[※]による対処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いて、状況に応じて生活再建支援カウンセリングに繋いでいる。また、入手したヤミ金関連情報を、金融庁・財務局・警察当局へ報告する等、取締りや未然防止を目的として連携を図っている。

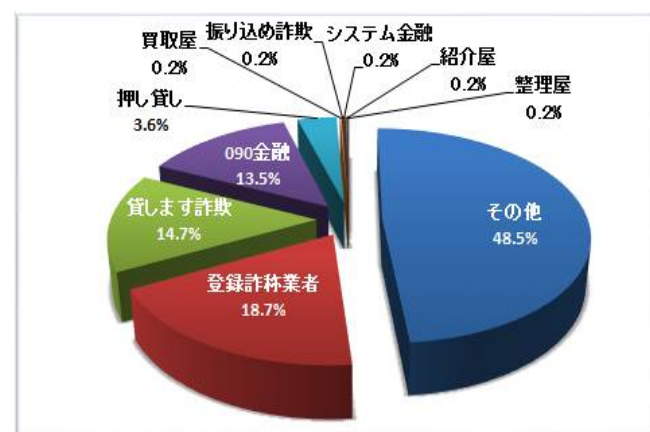


(図 21)

注) 振り込み詐欺救済法（犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律）：預金口座等への振込みを利用して行われた詐欺等の犯罪行為により被害を受けた消費者の財産的被害の迅速な回復等に資することを目的としている。（出典：預金保険機構公告）

(3) 手口別分類

手口別では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 125 件（18.7%）と最も多く、次いで、融資をちらつかせ保証金や手数料名目でお金を騙し取る「貸します詐欺」が 98 件（14.7%）、携帯電話のみでやりとりをする「090金融」が 90 件（13.5%）、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が 24 件（3.6%）等であった。



(図 22)

なお、「その他」は、ヤミ金であると思われるものの手口として特定できない事案である。（図 22・表 11）

(単位：件、%)

年度 分類	25 年度			26 年度 上半期		
		上半期	下半期		対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率
登録詐称業者	319	205	114	125	-39.0%	+9.6%
090 金融	191	112	79	90	-19.6%	+13.9%
貸します詐欺	159	91	68	98	+7.7%	+44.1%
押し貸し	48	16	32	24	+50.0%	-25.0%
買取屋	28	8	20	1	-87.5%	-95.0%

(表 11)

※「クレジットカードのショッピング枠現金化商法」に関する相談は 3 件、偽装質屋に関する相談は該当なしであった。

(4) 相談事例（ヤミ金関連）

- ◆ 電話での勧誘を受け、事業資金として1千万円の融資を申し込んだところ、契約手数料として200万円を振り込むように指示され、その確認が取れた後に融資が実行されるとのことだった。先方の説明では、無担保融資なので銀行と違って手数料を先に支払うことになっているとのことであり、利率も年利1.03%と低く、ホームページも立派だったので、なんの疑いもなく手元にあった仕入れ用の資金200万円を振り込んでしまった。

その後、融資が実行されないので連絡を取ろうとしたが、不通となっていた。

- ◆ インターネットで見つけたある業者に融資を申し込むと、信用情報機関のデータを更新する必要があるので、クレジットカードで携帯電話（スマートフォン）を数台購入し送るように言われ、指示にしたがって、携帯電話を購入して指定の場所へ送付したらその後、30万円の融資約束のところ、バイク便で5万円だけ送ってきたが残りは実行されなかった。その後、ホームページも閉鎖され連絡も取れなくなった。

<その他の悪徳商法の事例>

- ◆ 街中で「〇〇チケット」という会社が、“カードでお金”という看板を出して融資の勧誘を行っている。インターネットで調べてみると、いわゆる“クレジットカードショッピング枠の現金化商法”という手口のようなのだが、利用しても大丈夫なのか。友人に相談したら、日本貸金業協会を確認してはどうかとアドバイスを受けた。

【協会の対応】

カードショッピングの体裁をとっているが、商品購入の実態がないので、契約違反となる。絶対に利用しないよう助言した。

<参考> 一般社団法人日本クレジット協会による注意喚起（ホームページより）

クレジットカードショッピング枠現金化商法とは、本来、商品やサービスを後払いするために設定されているクレジットカードの「ショッピング」の利用可能枠を換金する目的で利用することであり、一部の業者が当座の資金に困ったカード利用者に、ショッピング枠を現金化するように勧誘している。クレジットカード会社はこれらの行為を認めていない。絶対に利用しないでください。とくに、換金目的でカードを利用することは、クレジットカード会員規約に違反する行為でありカードの利用ができなくなったり、結局は自分の債務を増やすことになる。また、犯罪や思わぬトラブルに巻き込まれるケースもある。

Ⅲ 苦 情

1. 受付件数

苦情として処理した件数は、表 12 に示すとおり 53 件であり、月間の平均件数は 8.8 件であった。月次の推移は、図 23 のとおりである。また、前年度上半期との比較では、－1 件（－1.9%）であった。

（単位：件、%）

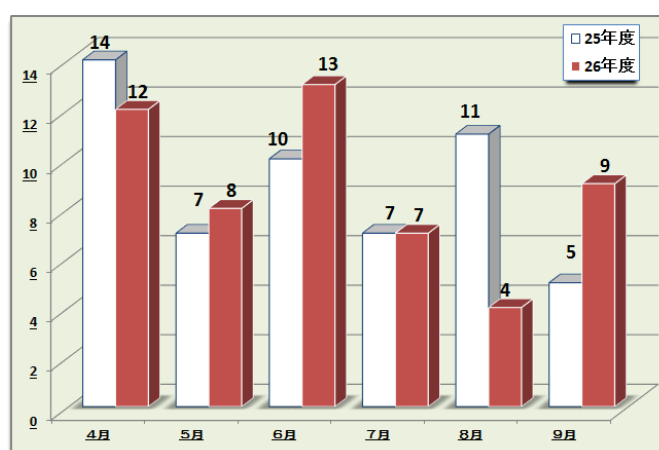
分類	年度	26年度								上半期計		
	25年度	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月		対前年上半期増減率	対前年下半期増減率
契約内容	28	15	13	2	5	6	1	1	2	17	+13.3%	+30.8%
帳簿の開示	10	2	8	4	1	3	3	1	0	12	+500.0%	+50.0%
事務処理	25	17	8	1	1	3	1	2	2	10	-41.2%	+25.0%
取立て行為	16	9	7	1	1	1	0	0	2	5	-44.4%	-28.6%
過払金	5	4	1	2	0	0	0	0	1	3	-25.0%	+200.0%
個人情報	5	3	2	2	0	0	1	0	0	3	+0.0%	+50.0%
広告・勧誘（詐称以外）	2	0	2	0	0	0	1	0	1	2	—	+0.0%
融資関連	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	-75.0%	—
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
過剰貸付け	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	—	—
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
合計	95	54	41	12	8	13	7	4	9	53	-1.9%	+29.3%

（表 12）

（単位：件）

アクセス方法別では、53 件のうち、電話による申立ては 36 件（67.9%）、次いで文書によるものが 5 件（9.4%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による申立てが 1 件（1.9%）、その他が 11 件（20.8%）であった。

なお、53 件のうち、協会員に対するものが 51 件、非協会員に対するものが 2 件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が 35 件、都道府県知事登録業者が 18 件である。

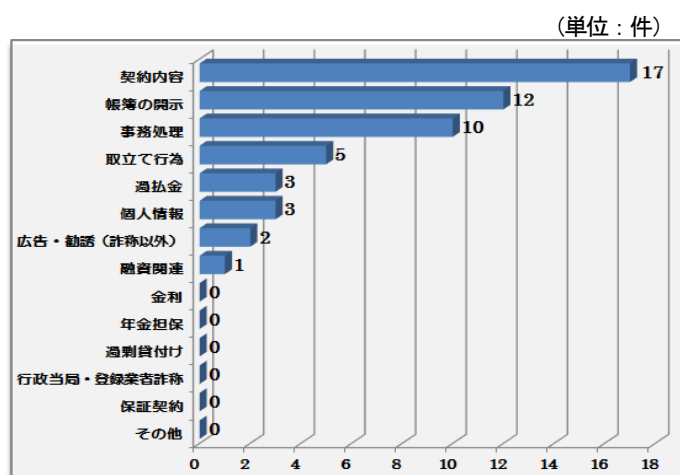


（図 23）

2. 苦情内容

(1) 苦情内容

苦情内容別（構成比）では、「契約内容」が17件（32.1%）「帳簿の開示」が12件（22.6%）、「事務処理」が10件（18.9%）、「取立て行為」が5件（9.4%）、「過払金」及び「個人情報」が各々3件（5.7%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が2件（3.8%）、「融資関連」が1件（1.9%）であった。（図24）



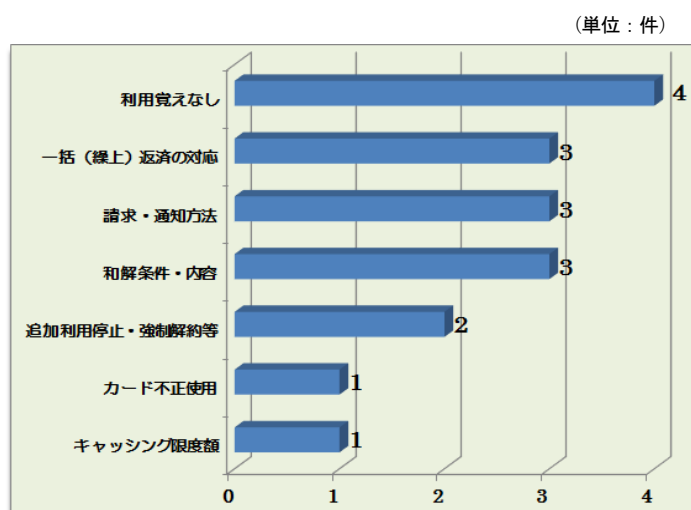
(図24)

<苦情内容分類上位の詳細>

① 「契約内容」の内訳

「契約内容」に関する苦情17件を分類すると、「利用覚えなし」が4件（23.5%）「一括（繰上）返済の対応」、「請求・通知方法」、「和解条件・内容」が各々3件（17.6%）、「追加利用停止・強制解約等」が2件（11.8%）、「カード不正使用」及び「キャッシング限度額」が各々1件（5.9%）と続いている。

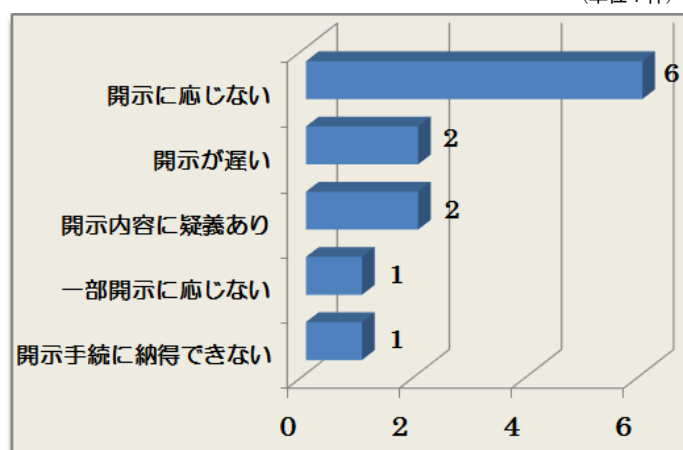
（図25）



(図25)

② 「帳簿の開示」の内訳

「帳簿の開示」に関する苦情12件を分類すると、「開示に応じない」が6件（50.0%）、「開示が遅い」及び「開示内容に疑義あり」が各々2件（16.7%）、次いで「一部開示に応じない」及び「開示手続に納得できない」に対する申立てが各々1件（8.3%）であった。（図26）

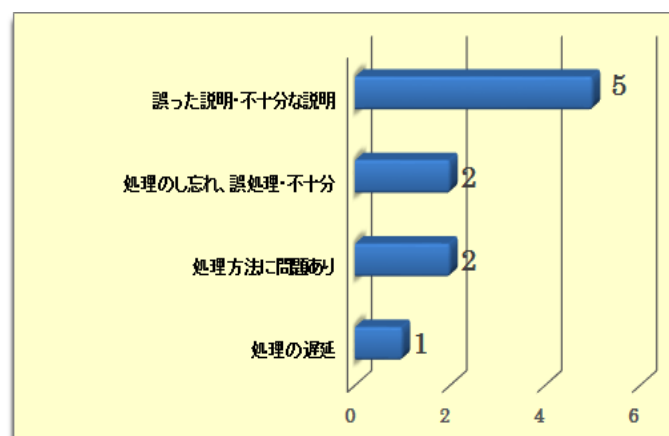


(図26)

(単位：件)

③ 「事務処理」の内訳

「事務処理」に関する苦情 10 件を分類すると、「誤った説明・不十分な説明」が 5 件 (50.0%)、「処理のし忘れ、誤処理・不十分」及び「処理方法に問題あり」が各々 2 件 (20.0%)、「処理の遅延」に対する申立てが 1 件 (10.0%) であった。(図 27)



(図 27)

(2) 苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

<事例1> 苦情内容:契約内容	
申立内容	A社へ残債務を振込み完済しているはずだが、A社から送られた今月の利用明細書によると、残債があり、振込むように記載されている。A社へ問合せると、『マンスリーステートメントであり、月に1回、利用明細書を送付するように決まっている』と説明されたが、完済したはずの債務に関する説明をせずに返済を求めるA社の対応に納得できない。
処理結果	【A社へ確認の結果】 協会からA社へ確認したところ、『申立人から問合せがあった際、債務は完済されており、現債務はゼロで、振込み依頼の下記欄にも残債ゼロと記載してある旨を説明したが、分かりにくかったようなので再度、当社から丁寧に説明したい』との回答。 ⇒協会からA社へ：消費者が理解しやすい内容の書面であるかの検討を要請。 【申立人へ報告】 申立人へ 前記内容を伝え、協会からA社に、申立人が理解できるように丁寧な説明をするよう要請してある事を伝えると「説明を受けます」と了解。その後、申立人へ確認すると、「A社の説明で債務がないことを確認できた。お手数を掛けました」と対応終了に了承。

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

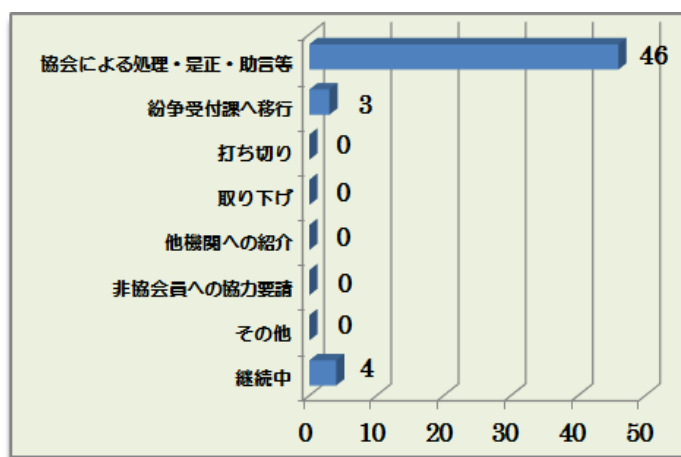
<事例2>	苦情内容:個人情報
申立内容	信用情報機関に自分の情報開示を求めたところ、2～3年前から請求を受けていなかったため完済したと思っていたB社から信用情報機関へ延滞情報が登録されていた。B社へ連絡の上、残金を返済し登録情報の削除を求めたが拒否された。B社は 請求を怠るミスをした上、信用情報機関に延滞登録することは許せない。
処理結果	【B社へ確認の結果】 協会からB社へ確認したところ、『申立人との通話録音を確認したところ、申立人の情報削除要請については、事実に基づく適正な情報登録であると説明したが納得されていない様子であった。その際、対応したオペレーターに、申立人の申し出を丁寧に伺う姿勢が不十分であったことが判明したため、当該オペレーターを指導した。なお、請求書を数回にわたり契約書記載の住所に送付したが、転居先不明で戻っている状況であった』との回答。 【申立人へ報告】 申立人へ事実確認の内容及びコールセンターの顧客対応について、B社の責任者へ報告し改善するよう申し入れたことを伝え、B社の適正な情報登録であることに納得し「お手をかけました」と対応終了に了承。

3. 処理結果

(単位:件)

(1) 処理結果

協会に寄せられた苦情 53 件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」による解決が 46 件と全体の 86.8%であった。平成 26 年 9 月末現在における継続中の事案は 4 件である。(図 28)



(図 28)

(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 46 件に関して、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反のおそれがなく、自主規制部門規律審査室・監査部に対して個別の報告はなかった。

IV 紛 争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条の2の2により、すべての貸金業者は、協会の指定紛争解決機関との間で、手続実施基本契約を締結しなければならず、平成22年10月1日からすべての登録貸金業者は手続実施基本契約を締結している。平成26年9月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで協会員が1,241社、非協会員835社、合計で2,076社となっており、うち契約締結貸金業者は2,064社で、契約率は99.4%である。契約未締結の業者12社については、平成26年10月以降、いずれも契約を締結している。

2. 紛争解決手続の受理件数

本年度上半期における紛争事案の受理件数（新受付数）は8件であり、前年度上半期との比較では増減なし、本年度上半期における係属事案件数は、平成25年度の未済9件を加え17件である。（表13）

新受事案の内容別では、「帳簿の開示」が2件、「事務処理」が2件、「契約内容」が2件、「過払金請求」が1件、「その他」1件（債務不存在確認請求）であった。

（単位：件、%）

紛争解決 手続の 受理状況	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度					
	上半期 下半期		上半期 下半期		上半期 下半期		上半期 下半期		上半期 下半期		上半期	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率	
	5	5	7	2	5	7	5	2	17	8	9	8	8	0.0%

（表13）

3. 紛争解決手続の対応結果

(1) 概要

本年度上半期における係属事案件数17件については、8件が紛争解決手続を終了した。

終了事由は、「和解成立」が5件、「取下げ」が3件であった。

なお、「取下げ」のうち2件は紛争解決手続の進行中に、任意の和解が成立したため取下げとなった。（表14）

（単位：件、%）

	分類	和解成立	取下げ	計
26年度 上半期 終了事案	契約内容	1	3	4
	過払い金	2	0	2
	その他	2	0	2
	合計	5	3	8

※「その他」は債務不存在の申立て

（表14）

(2) 紛争事例（本年度における既済事案）

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

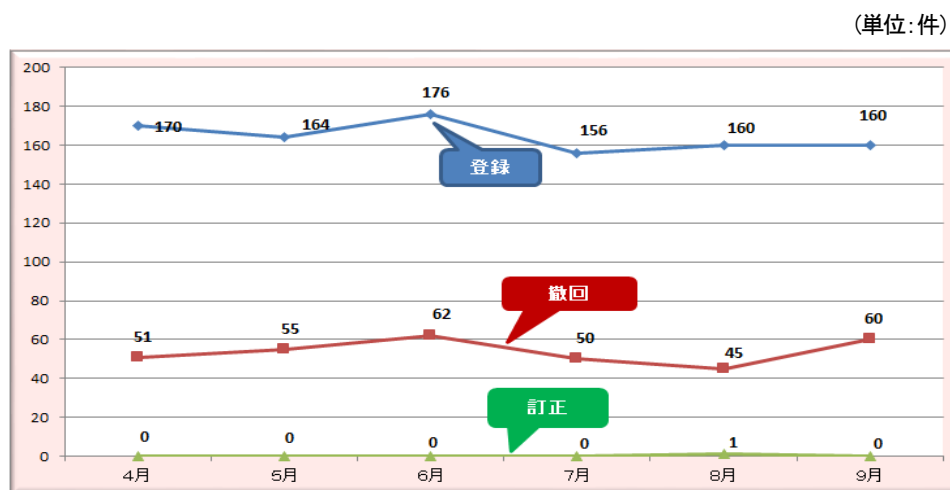
<事例1>			
類 型	契約内容	受 理 日	平成26年3月31日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年5月9日（聴聞回数：0回）
相 手 方	貸金業者	終了事由	取下げ
紛争の概要	申立人は、海外で相手方発行のカードの盗難に遭い、第三者が当該カードを使用してキャッシングしたものであるが、相手方から、その利用額の20％に相当する金額の支払を打診された。申立人は、相手方に対し、当該カード規約に基づき被害額は相手方が全額てん補するよう求めたところ、相手方は、それに応じず、申立人に対し、利用額満額を支払うよう請求してきた。よって、申立人は、相手方に対し、上記債務が存在しないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	相手方から、申立書の内容を検討したのち、申立人の請求を認める内容の答弁書が提出されたため、申立人が本件申立を取下げた。		

<事例2>			
類 型	その他(債務不存在)	受 理 日	平成26年3月20日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年5月21日（聴聞回数：1回）
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	相手方との間で、数年間、借入れと返済を繰り返しているが、過払金が発生することは確実である。一方、相手方から開示された取引履歴は、上記の取引のすべてを反映したものではなく、申立人に対し債権が残っているというもの。これまで、相手方と交渉を行ったが、解決に至らなかったため、相手方に対し債務がないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が当事者双方からの聴聞を通じて、相互不信の緩和に努める一方、相手方にも応分の譲歩を求め、双方に債権・債務がないことを確認する内容の和解案を提示し、双方がこれを受諾し和解が成立した。		

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けているが、本年度上半期においては、「登録」が986件、「撤回」が323件、「訂正」が1件、合計で1,310件であった。前年度上半期と比較すると+136件（+11.6%）と増加した。（図29・表15）



(図 29)

(単位: 件、%)

年度 分類	25年度			26年度						上半期計		
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月		対前年 上半期 増減率	対前年 下半期 増減率
登録	1,746	881	865	170	164	176	156	160	160	986	+11.9%	+14.0%
撤回	567	293	274	51	55	62	50	45	60	323	+10.2%	+17.9%
訂正	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	—	+0.0%
合計	2,314	1,174	1,140	221	219	238	206	206	220	1,310	+11.6%	+14.9%

※平成24年5月より郵送による受付けを開始

(表 15)

2. 法定代理人等による申告

「登録」986件のうち、本人以外からの申立ては30件であった。内訳は、親権者（対象者が未成年）が9件、成年後見人が5件、保佐人が10件、補助人が4件、行方不明が2件であった。

VI 広報・講演等活動状況

1. 資金需要者等の一層の相談機会拡充に向けた取り組み

(1) 消費生活センターへの訪問活動の継続的推進

協会では、本部の相談・紛争解決センター及び支部が一体となって、関係機関との多面的な連携を通じて協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として全国の主要な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。

本年度上半期においては、115 か所の消費生活センターに対して延べ 127 回の訪問を行った。

(2) 行政機関・消費生活センター等への講師派遣

国民生活センター、消費生活センター、社会福祉協議会等、8 団体（延べ 9 団体、受講者数 393 人）からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の相談対応能力向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等について講演を行った。（表 16）

消費生活相談員等向け講師派遣実施状況（平成26年度上半期）

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
9月10日	独立行政法人国民生活センター	相談員等	多重債務への対応 ～生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント～	147名
8月26日	千葉市	相談員・職員	生活困窮者・多重債務者等にかかる対応について	28名
8月26日	福井県消費生活センター	相談員	より良い相談業務のために	15名
8月22日	藤沢市	相談員・職員	多重債務者の掘り起こしについて	38名
7月28日	愛媛県県民環境部管理局県民生活課	相談員・職員	貸金業界の動向および相談対応のポイント	23名
7月25日	一般財団法人 日本消費者協会	相談員	カウンセリングの手法を学ぶ	22名
7月22日	福井県消費生活センター	相談員	より良い相談業務のために	12名
6月19日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	支援員	生活困窮者を対象とした家計支援について	70名
5月8日	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	支援員	低所得者を対象とした相談におけるカウンセリングと家計支援	38名

（表 16）

(3) 東京都が行うヤミ金融被害防止に係るキャンペーンへの参加・協力

東京都多重債務問題対策協議会主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成 26 年 6 月 9 日）」に参加・協力し、通行人へヤミ金融被害防止を呼びかけるフレーズ入りキャンペーングッズの配布及び協会展示コーナーの設置・運営等を通じてヤミ金融被害についての啓発活動を行った。

2. 国民生活センターとの連携

国民生活センターからの協力要請を受け、同センターが消費者向けに公表した事案に関し、次のとおり“協会員に向けた注意喚起文書”を協会ホームページ（協会員専用サイト）に掲載し連携を図った。

＜協力要請を受けて発信した協会員向け注意喚起文書＞

- 『国民生活センターからの「学生ローンに係るトラブル」についての情報提供』(平成26年5月16日付)
- 『国民生活センターからの「メルマガ作成内職のトラブル」についての情報提供』(平成26年6月6日付)
- ※ 参 照 : <http://www.j-fsa.or.jp/moneylender/member/message/index.php>
(協会員専用サイトログイン後のURL)

3. 協会員における相談対応の側面支援

協会員からの要請に基づき、お客様相談及び督促業務等に従事する社員に対し貸金市場の状況、金融ADR制度、及びお客様対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ法に関する理解を目的とした社内研修会に講師を派遣した。(表17)

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
9月4日	りそなカード株式会社大阪管理部	社員 (第1グループ)	顧客対応の基本スキル	16名
9月4日	りそなカード株式会社大阪管理部	社員 (第2グループ)	督促業務における対応の留意点	20名
9月4日	りそなカード株式会社大阪管理部	社員 (第3グループ)	督促業務における対応の留意点	20名

(表17)

4. 協会ホームページ「家計管理診断・消費行動診断」サイトの改修

消費者にとってわかりやすく利用しやすいサイトとすべく必要な改修を行い、本年度8月に更新した。主な改修内容は、従来の目次型からビジュアル型への変更と家計バランスシートのプリントアウトを可能にしたこと、及び家計支出に係る節約術の紹介サイトを新設したこと等である。

※参照：<http://www.j-fsa.or.jp/personal/index.php>

5. 「センターだより」の発行

相談・紛争解決センターでは、指定紛争解決機関としての役割に則り、貸金業界における苦情・紛争事案の未然防止を目的として、加入貸金業者（非協会員含む）に対し、相談・苦情・紛争解決の受付及び処理状況並びに関連情報等を「センターだより」

としてまとめ四半期ごとに発行している。

本年度上半期において、以下のとおり実施した。

- ◆ 平成 26 年 5 月 31 日発行 Vol.14
- ◆ 平成 26 年 8 月 31 日発行 Vol.15



6. 「金融ADR制度リーフレット」の新規作成

平成25年8月に金融庁が策定した指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針を踏まえ、紛争解決等業務に関する情報の積極的公表の観点より、資金需要者等の更なる利便性向上及びその内容の充実を図ることを目的として、金融ADR制度のリーフレットを新たに作成し、行政庁及び全国の主要な消費生活センター等へ配布した。



相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、相談・苦情・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、以下の外部7名の委員によって構成されている。なお、実際の事案を担当するのは、紛争解決委員候補である。

(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検事・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総括判事)
委員	大木 美智子	一般財団法人消費科学センター 理事長
委員	田中 清	東京経営者協会 顧問 (元 一般社団法人日本経済団体連合会専務理事)
委員	高木 伸	一般社団法人全国銀行協会 副会長兼専務理事
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	山下 一	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
紛争解決委員候補	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会 (第56期)

日本貸金業協会支部

平成 26 年 10 月 17 日現在

	支部		住所	TEL	FAX
		拠点支部			
1	北海道	－	〒064-0804 北海道札幌市中央区南4条西6丁目8番地 晴ばれビル10階	011-222-6033	011-271-9766
2	宮城県	－	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階	022-227-3844	022-262-5558
3	岩手県	(宮城県)	〒020-0025 岩手県盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1階	019-651-2767	019-654-5146
4	福島県	(宮城県)	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
5	秋田県	(宮城県)	〒010-0951 秋田県秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5階	018-863-1732	018-863-1791
6	青森県	(宮城県)	〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536
7	山形県	(宮城県)	〒990-0833 山形県山形市春日町2-24 山和ビル1階南号室	023-646-2010	023-646-2012
8	東京都	－	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	03-5739-3021	03-5739-3023
9	神奈川県	(東京都)	〒231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通7番地 合人社横浜日本大通7 8階	045-227-9518	045-641-0516
10	埼玉県	－	〒330-0074 埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3階	048-824-0894	048-824-0917
11	千葉県	(東京都)	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル4階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒400-0858 山梨県甲府市相生1-2-31 大同生命甲府ビル3階 013号室	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-4-73 水戸三井ビルディング5階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県	(埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 カーニブレイス前橋6階 603号室	027-260-8582	027-260-8583
16	新潟県	(埼玉県)	〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通1-3-1 新潟帝石ビルディング4階	025-242-0377	025-242-0388
17	長野県	(埼玉県)	〒380-0921 長野県長野市大字栗田995-1 倉石ビル2階	026-269-0360	026-224-3370
18	愛知県	－	〒464-0067 愛知県名古屋市中区池下1-4-17 オクト王子ビル2階	052-752-1020	052-752-1030
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町1-6 日本生命静岡ビル5階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県	(愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 朝新六屋ビル2階	059-226-9777	059-226-9417
21	岐阜県	(愛知県)	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959	058-213-7008
22	石川県	－	〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階	076-231-1200	076-222-3222
23	福井県	(石川県)	〒910-0006 福井県福井市中央1-6-17 中央タワーパーキングビル3階	0776-21-5508	0776-27-7296
24	富山県	(石川県)	〒930-0005 富山県富山市新桜町6-24 COI富山新桜町ビル3階	076-444-2324	076-444-2363
25	大阪府	－	〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋MSビル5階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下る丸木材木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町3-7-6 神戸元町ユニオンビル5階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒630-8227 奈良県奈良市林小路町24 福田ビル2階	0742-23-9535	0742-23-9537
29	和歌山県	(大阪府)	〒640-8341 和歌山県和歌山市黒田1-1-19 阪和第一ビル3階	073-471-5245	073-471-5246
30	滋賀県	(大阪府)	〒520-0056 滋賀県大津市末広町4-5 NS大津ビル1階	077-525-3860	077-525-6363
31	広島県	－	〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階	082-546-0136	082-246-0943
32	山口県	(広島県)	〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ファイズビル2階	083-973-6220	083-973-6221
33	岡山県	(広島県)	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル4階	086-803-0001	086-803-0002
34	鳥取県	(広島県)	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473
35	島根県	(広島県)	〒690-0002 島根県松江市大正町414 スズキビル2階	0852-24-2229	0852-24-2163
36	香川県	－	〒760-0018 香川県高松市天神前10-1 高松天神前ビル4階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県	(香川県)	〒790-0001 愛媛県松山市一番町1-15-2 松山一番町ビル3階	089-946-4000	089-921-9080
38	徳島県	(香川県)	〒770-0847 徳島県徳島市幸町3-5-2 出口ビル2階	088-622-7833	088-626-0044
39	高知県	(香川県)	〒780-0870 高知県高知市本町2-2-29 畑山ビル6階	088-824-1495	088-871-7909
40	熊本県	－	〒860-0845 熊本県熊本市中央区上通町7番32号 熊本県会館内	096-322-3640	096-326-0531
41	大分県	(熊本県)	〒870-0034 大分県大分市都町1丁目1番23号 住友生命大分ビル7F	097-573-8080	097-573-8181
42	鹿児島県	(熊本県)	〒892-0828 鹿児島県鹿児島市金生町4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル4F	099-298-9195	099-298-9196
43	宮崎県	(熊本県)	〒880-0803 宮崎県宮崎市旭1-6-17 マリンビル2階 2-C	0985-35-6256	0985-35-6257
44	福岡県	－	〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 Barbizon101番館3階	092-721-0117	092-721-0308
45	佐賀県	(福岡県)	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625
46	長崎県	(福岡県)	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階	095-824-5503	095-824-5504
47	沖縄県	－	〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室	098-866-0555	098-866-0481

◎ 日本貸金業協会

設　　立　　日	平成 19 年 12 月 19 日
所　　在　　地	〒108-0074 東京都港区高輪三丁目 19 番 15 号 二葉高輪ビル 2 階・3 階
電　話　番　号	03-5739-3011
相談・苦情・紛争解決窓口	0570-051-051
ホームページ	http : //www.j-fsa.or.jp
国の指定及び認定等	

◆指定試験機関

平成 21 年 6 月 18 日付で、貸金業法第 24 条の 8 第 1 項の規定に基づく貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う「指定試験機関」として内閣総理大臣の指定を受けた。

◆認定個人情報保護団体

平成 22 年 3 月 31 日付で、個人情報の保護に関する法律第 37 条第 1 項の規定に基づく「認定個人情報保護団体」として金融庁長官から認定を受けた。

◆指定紛争解決機関

平成 22 年 9 月 15 日付で、貸金業法第 41 条の 39 第 1 項の規定に基づく「指定紛争解決機関」として金融庁長官から指定を受けた。

◆登録講習機関

平成 22 年 9 月 30 日付で、貸金業法第 24 条の 36 第 1 項の規定に基づく「登録講習機関」として金融庁長官の登録を受けた。

日本貸金業協会の運営方針

新しい貸金市場を実現するため 中立・公正な信頼される
自主規制機関をめざす

【基本理念】

1. 健全な資金の供給により国民経済の発展に貢献する
2. 社会から信頼され安心して利用していただける新しい貸金市場をつくる
3. 中立・公正な自主規制機関として自立する

【行動指針】

1. 社会から信頼される新しい貸金市場をつくろう
2. 自信と誇りの持てる協会にしよう
3. 迅速・丁寧・誠実な対応を心がけよう
4. 無駄をなくして効率的な仕事をしよう
5. 風通しの良い明るい職場にしよう



<http://www.j-fsa.or.jp>

平成 26 年度上半期報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 9 月 30 日)
発 行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階
電話 03-5739-3861
発行日 平成 26 年 11 月 21 日