

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 28 年 4 月 1 日～平成 28 年 9 月 30 日)



平成 28 年 11 月 16 日

金融ADR 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。

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 28 年度上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。

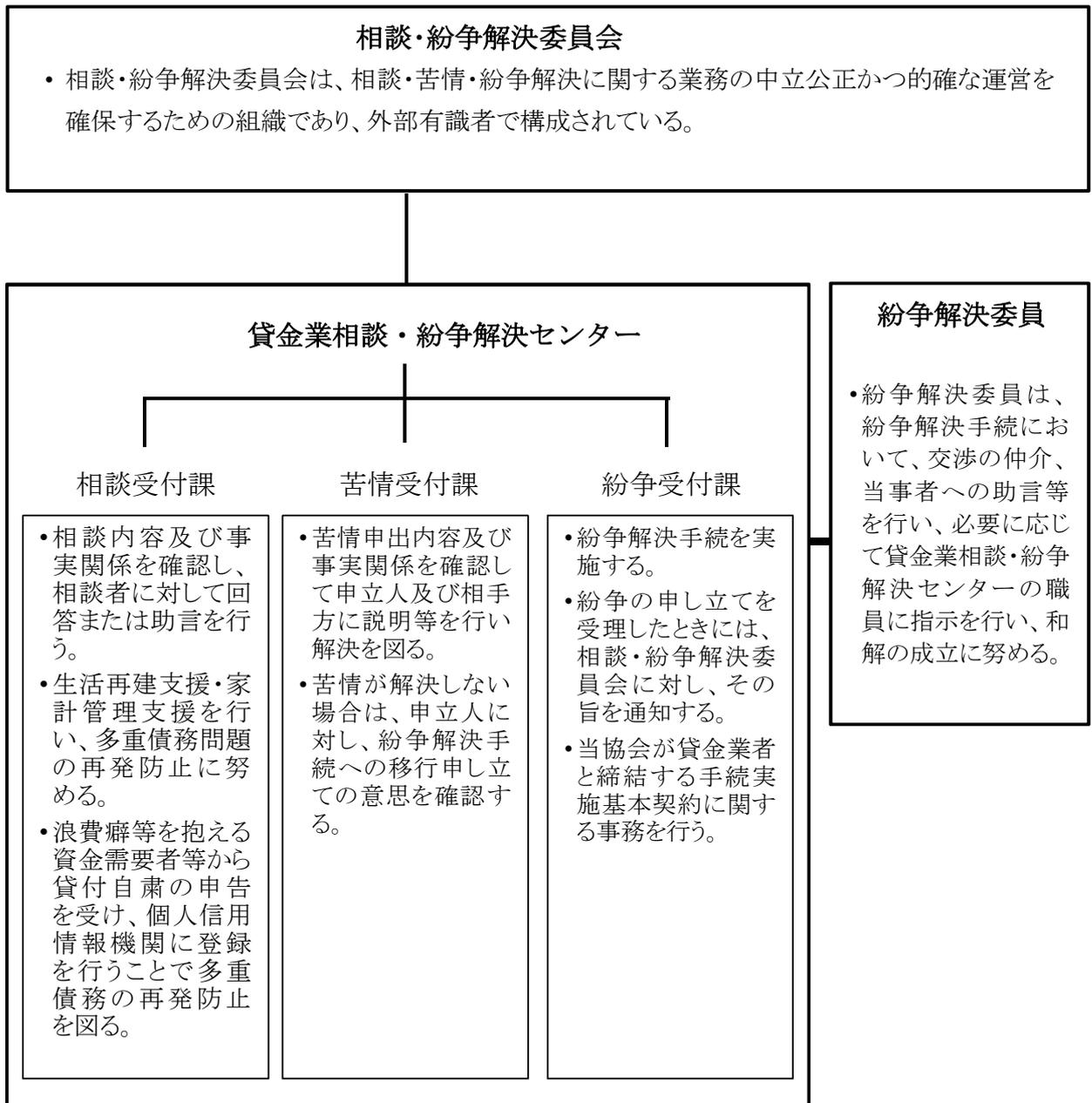
◆ 「貸付自粛」

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、当該資金需要者を貸付けの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制度をいう。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

資金需要者等の皆様が気軽に利用できる相談・苦情・紛争解決窓口を開設し、中立公正な立場から解決を支援している。

貸金業相談・紛争解決センターの機能と構成は以下のとおり。



要旨

I 概況

1. 受付数

平成28年度上期（平成28年4月1日～平成28年9月30日）における資金需要者等からの総受付数は11,394件であった。

アクセス方法別では、電話が11,287件（構成割合99.2%）と最も多く、次いで窓口への来訪が70件（同0.5%）、文書が20件（同0.2%）等となっている。

2. 受付状況の推移

平成28年度上期における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、「相談」が11,352件と前年度上期（17,505件）と比べ6,153件の減（-35.1%）、「苦情」が32件と前年度上期（89件）に比べ57件の減（-64.0%）、「紛争」が10件と前年度上期（5件）に比べ5件の増（+100.0%）であった。

II 相談

1. 受付状況

平成28年度上期の相談件数は、前年度上期（17,505件）と比べ6,153件減（-35.1%）の11,352件となった。これは、協会が平成19年12月に相談窓口を開設して以来、半期単位では最低の受付件数で、特に、『一般相談』の「契約内容」の受付件数は前年度上期比-44.3%、また、『業者向け問合せ』の受付件数は同-51.3%と顕著に減少している。

なお、『一般相談』全体では、前年度上期（7,871件）と比べ2,596件減（-33.0%）の5,275件、また、『多重債務関連相談』については、前年度上期（3,774件）と比べ553件減（-14.7%）の3,221件となっている。

2. 相談者の属性

申出者の男女構成は、「女性」が50.3%、「男性」が49.6%、「不明」が0.1%となっている。また、申出者を「契約者等本人」と配偶者や親族等の「本人以外」に分類すると、「債務者本人」が70.1%、「親族」が13.3%、「配偶者」が5.9%、友人や会社上司など「私的第三者」が1.3%等となっている。

3. 相談内容

(1) 一般相談

一般相談5,275件を内容別に見ると、「契約内容」が1,707件、「融資関連」が1,079件等となっており、個々の問合せ・相談内容に応じて説明、助言、情報提供を行うとともに、相談者において確認や手続きが必要なケースは関係先を案内している。

(2) 多重債務関連相談

多重債務関連相談 3,221 件を内容別に見ると、「返済困難」が 490 件、「貸付自粛依頼・撤回」が 2,361 件、「ヤミ金融」が 351 件等となっており、これらの相談対応と並行して債務問題の再発防止を目的とした『生活再建支援カウンセリング』の案内も行っている。

4. 生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的に家計支出の改善・実行、家族間の関係性の改善、買い物癖やギャンブル癖の克服等のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

本年度において、相談者115人（新規16人、前年度からの継続99人）に対し面接相談及び電話相談を385回実施した。なお、385回のうち面接相談が122回（構成割合31.7%）、電話相談が263回（同68.3%）となっている。

Ⅲ 苦情

1. 受理件数

平成 28 年度上期に受理した苦情は、前年度上期に比べ 57 件減（-64.0%）の 32 件となった。これは、協会が平成 19 年 12 月に相談窓口を開設して以来、半期単位の受付件数では最低の件数である。

2. 主な苦情の申出内容と処理結果

分類別苦情件数上位の「事務処理」10 件、「契約内容」8 件、「取立て行為」5 件、「帳簿の開示」5 件について、申立人の申出・主張及び処理結果の詳細を分析した。

（図表 21～24 参照）

3. 事実確認結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝えた上で、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っている。

なお、著しく不適切と認められる事案は確認できなかった。

4. 所要日数

平成 28 年度上期において苦情処理手続きを終了した 38 件（前年度からの繰越事案 12 件を含む）の手続き終了までの所要日数を見ると 17 件（44.7%）が 4 日以内に解決しており、手続終了まで 1 ヶ月以上を要した事案は 15 件（39.5%）となっている。

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条2の2の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成28年9月末現在の全登録貸金業者は1,894業者(協会員1,168業者、非協会員726業者。金融庁公表ベース)で、うち、契約締結業者は1,893業者、契約率は99.9%となっている。

2. 紛争解決手続申立ての受理件数

平成28年度上期における紛争事案の受理件数(新受件数)は10件であり、前年度上期に比べ5件の増(+100%)であった。

3. 紛争解決手続の実施状況

平成28年度上期においては、平成27年度からの繰越事案12件を加えた22件について紛争解決手続を実施し、17件が手続を終了した。

なお、終了事由は、「和解成立」7件、「取下」5件、「不調」5件であった。

V 広報・講演等活動状況

1. 講師派遣

神奈川県生活クラブ生活協同組合及び埼玉県社会福祉協議会からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の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、カウンセリング的アプローチ法を活用した相談スキルの向上、トレーニングの方法等について講演を行った。(受講者数:2団体59人)

2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

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と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。

3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

当該機関の相談担当者等との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、「実務担当者意見交換会」を開催した。

4. 「センターだより(季刊)」の発行

指定紛争解決機関として、苦情・紛争事案の発生を未然に防止すること等を目的として、加入貸金業者(非協会員含む)に対して「センターだより」を発行した。

5. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

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」へ参加、協力した。

平成 28 年度上期報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目次

I 概況	1
1. 受付数	
2. 受付状況の推移	
II 相談	2
1. 受付状況	
2. 相談者の属性	
3. 相談内容	
4. 生活再建支援カウンセリング	
5. 主な生活再建支援カウンセリング事例	
III 苦情	10
1. 受理件数	
2. 主な苦情の申出内容と処理結果	
3. 事実確認結果	
4. 所要日数	
5. 主な苦情事例	
IV 紛争	15
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続申立ての受理件数	
3. 紛争解決手続の実施状況	
4. 主な紛争事例	
V 広報・講演等活動状況	18
1. 講師派遣	
2. 消費生活センターへの訪問活動の実施	
3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催	
4. 「センターだより（季刊）」の発行	
5. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加	

I 概況

1. 受付数

平成 28 年度上期（平成 28 年 4 月 1 日～平成 28 年 9 月 30 日）における資金需要者等からの総受付数は 11,394 件であった。

アクセス方法別では、電話が 11,287 件（構成割合 99.2%）と最も多く、次いで窓口への来訪が 70 件（同 0.5%）、文書が 20 件（同 0.2%）等となっている。

2. 受付状況の推移

平成 28 年度上期における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、「相談」が 11,352 件と前年度上期（17,505 件）と比べ 6,153 件の減（-35.1%）、「苦情」が 32 件と前年度上期（89 件）に比べ 57 件の減（-64.0%）、「紛争」が 10 件と前年度上期（5 件）に比べ 5 件の増（+100.0%）であった。（図表 1）

（単位：件）

分類	年度	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度 (上期)
		上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	
相談	一般相談	10,722	9,709	8,315	7,711	6,969	6,864	7,871	7,082	5,275
	多重債務関連相談	3,608	3,481	3,697	3,446	3,786	3,643	3,774	3,327	3,221
	業者向け問合せ	5,259	6,844	6,927	5,868	6,001	7,031	5,860	4,953	2,856
	小計	19,589	20,034	18,939	17,025	16,756	17,538	17,505	15,362	11,352
	苦情	70	47	54	41	53	41	89	48	32
	紛争	5	2	8	9	8	4	5	15	10
	合計	19,664	20,083	19,001	17,075	16,817	17,583	17,599	15,425	11,394

（図表 1）

※ 「相談」の「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

[参考]

平成 28 年度上期の相談及び苦情の受付件数は前年度上期比で大幅に減少しているが、その内容を見ると、相談については、「一般相談」と「業者向け問合せ」が顕著に、また、苦情については全般的に減少している状況にある。

その要因としては、貸金業者において、顧客への自社問合せ窓口の周知や顧客からの問合せや相談に対して十分な説明を行うなど、顧客重視の窓口態勢が整備されてきていると考えられる。

Ⅱ 相 談

1. 受付状況

平成 28 年度上期の相談件数は、前年度上期（17,505 件）と比べ 6,153 件減（-35.4%）の 11,352 件となった。これは、協会が平成 19 年 12 月に相談窓口を開設して以来、半期単位では最低の受付件数で、特に、『一般相談』の「契約内容」の受付件数は前年度上期比-44.3%、また、『業者向け問合せ』の受付件数は同-51.3%と顕著に減少している。

なお、『一般相談』全体では、前年度上期（7,871 件）と比べ 2,596 件減（-33.0%）の 5,275 件、また、『多重債務関連相談』については、前年度上期（3,774 件）と比べ 553 件減（-14.7%）の 3,221 件となっている。（図表 2）

（単位：件）

分類	24年度			25年度			26年度			27年度			28年度
	上期	下期	計	上期									
一般相談													
契約内容	3,396	3,334	6,730	2,829	2,973	5,802	2,633	2,527	5,160	3,068	2,596	5,664	1,707
融資関連	1,460	1,255	2,715	1,268	1,222	2,490	1,196	1,216	2,412	1,605	1,492	3,097	1,079
登録業者確認	1,197	813	2,010	699	581	1,280	524	403	927	367	298	665	251
信用情報	599	586	1,185	503	417	920	415	358	773	305	249	554	254
身分証明書等の紛失等	294	282	576	267	258	525	252	254	506	211	225	436	202
過払金	547	430	977	239	212	451	149	179	328	128	108	236	68
返済義務	240	220	460	166	157	323	118	150	268	157	131	288	105
業者の連絡先	1,246	859	2,105	459	460	919	428	354	782	592	591	1,183	375
その他	1,743	1,930	3,673	1,885	1,431	3,316	1,254	1,423	2,677	1,438	1,392	2,830	1,234
小計	10,722	9,709	20,431	8,315	7,711	16,026	6,969	6,864	13,833	7,871	7,082	14,953	5,275
多重債務関連相談													
貸付自粛依頼・撤回	2,275	2,289	4,564	2,329	2,263	4,592	2,621	2,587	5,208	2,701	2,428	5,129	2,361
返済困難	638	630	1,268	565	519	1,084	479	445	924	512	471	983	490
ヤミ金融・違法業者被害なし	386	293	679	482	388	870	384	392	776	316	269	585	233
ヤミ金融・違法業者被害あり	284	250	534	306	261	567	281	197	478	228	136	364	118
自己破産・調停・民事再生手続き	25	19	44	15	15	30	21	22	43	17	23	40	19
小計	3,608	3,481	7,089	3,697	3,446	7,143	3,786	3,643	7,429	3,774	3,327	7,101	3,221
業者向け問合せ	5,259	6,844	12,103	6,927	5,868	12,795	6,001	7,031	13,032	5,860	4,953	10,813	2,856
相談合計	19,589	20,034	39,623	18,939	17,025	35,964	16,756	17,538	34,294	17,505	15,362	32,867	11,352

（図表 2）

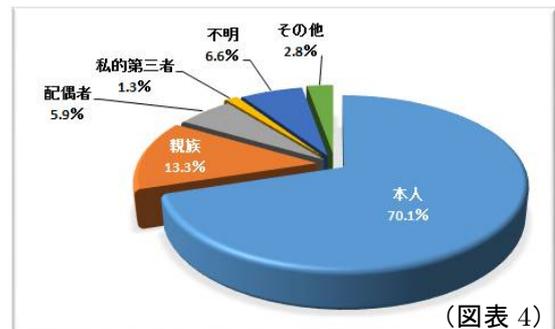
2. 相談者の属性

申出者の男女構成は、「女性」が 50.3%、「男性」が 49.6%、「不明」が 0.1%となっている。（図表 3）

また、申出者を「契約者等本人」と配偶者や親族等の「本人以外」に分類すると、「債務者本人」が 70.1%、「親族」が 13.3%、「配偶者」が 5.9%、友人や会社上司など「私的第三者」が 1.3%等となっている。（図表 4）



（図表 3）



（図表 4）

3. 相談内容

(1) 一般相談

① 分類別受付件数

分類表及び平成 28 年度上期における分類別件数は下表のとおり。(図表 5)

分類		定義	件数
一般 相 談	契約内容	借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等	1,707
	融資関連	融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等	1,079
	業者の連絡先	業者の連絡先についての照会	375
	信用情報	信用情報の開示、登録情報等に関する相談等	254
	登録業者確認	貸金業者登録の有無についての問合せ(ヤミ金を除く)	251
	身分証明書等の紛失	紛失や盗難における対処等に関する相談等	202
	返済義務	代位返済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等	105
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等	68
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等にかかる相談等	1,234
	計		5,275

(図表 5)

② 対応内容

個々の問合せ・相談内容に応じて説明、助言、情報提供を行うとともに、相談者において確認や手続きが必要なケースは関係先を案内している。

(2) 多重債務関連相談

① 分類別受付件数

分類表及び平成 28 年度上期における分類別件数は下表のとおり。(図表 6)

分類		定義	件数	
多 重 債 務 関 連 相 談	貸付自粛依頼・撤回	貸付自粛情報登録制度に関する相談等	2,361	
	返済困難	借入過多、収入減等に起因する返済の相談	490	
	ヤミ金融	被害あり	金銭的被害に遭っているケース	(118)
		被害なし	金銭的被害に遭っていないケース	(233)
	自己破産・調停・民事再生手続き	自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ	19	
	計		3,221	

(図表 6)

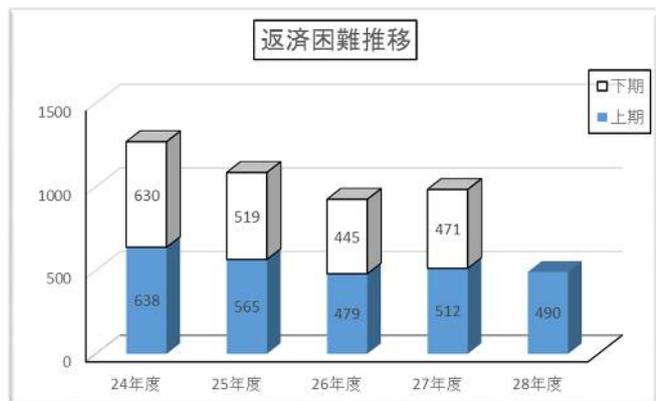
これらの相談対応と並行して債務問題の再発防止を目的とした『生活再建支援カウンセリング』(7 ページ参照)の案内も行っている。

② 相談内容及び対応状況

「返済困難」、「貸付自粛依頼・撤回」、「ヤミ金融」に係る相談内容及び対応状況は以下のとおりである。

【返済困難】

返済困難な状況に陥っていることを原因とした相談は、平成28年度上期は490件と、前年度上期(512件)に比べ22件の減(-4.3%)となっている。(図表7)

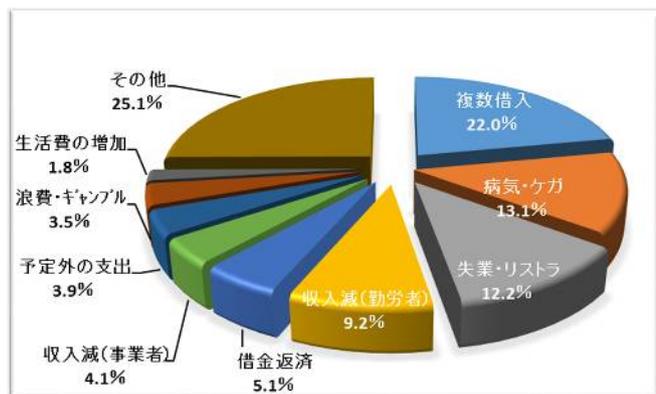


(図表7)

➤ 返済困難となった理由

返済困難となった主な理由は「複数借入」が108件(構成割合22.0%)、「病気・ケガ」が64件(13.1%)、「失業・リストラ」が60件(12.2%)、「収入減(勤労者)」が45件(9.2%)等となっており、前年度上期に比べ構成割合に特段の変化は見られない。

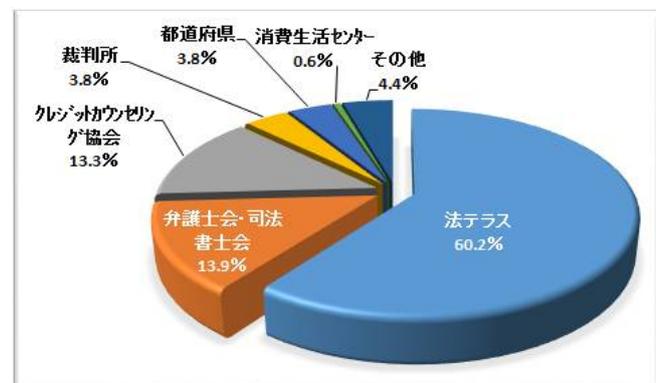
(図表8)



(図表8)

➤ 対応内容

問題解決のための助言を行うとともに、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースは他機関を紹介している。紹介先は「法テラス」が全体の60.2%と最も多く、次いで「弁護士会・司法書士会」が13.9%、「クレジットカウンセリング協会」が13.3%等となっている。(図表9)



(図表9)

【貸付自粛依頼・撤回】

「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入できないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成28年度上期においては2,361件と前年度上期(2,701件)に比べ340件の減(-12.6%)となっている。(図表10)

なお、全体の65.9%(1,556件)は本人以外(配偶者・親族等)からの相談・問合せである。



(図表10)

➤ 対応内容

貸付自粛制度について説明するとともに、相談者の状況に応じて債務問題解決に向けた情報提供や再発防止のために協会が実施している生活再建支援カウンセリングを案内している。(図表11)



(図表11)

<参考>

【貸付自粛制度について】

自らを貸付自粛対象者とする旨を協会に申告し、これに対応する情報を、協会を通じて個人信用情報機関(株)日本信用情報機構(JICC)及び(株)シー・アイ・シー(CIC)に一定期間(概ね5年を下らない期間)登録する制度で、本人による申告を原則としている。なお、貸付自粛情報の撤回は原則として、協会が申告を受理した日から3ヶ月間に行えないこととしている。(図表12)

(単位:件)

分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
登録	772	821	881	865	986	966	992	998	1,091
撤回	278	277	293	274	323	321	346	344	342
合計	1,050	1,098	1,174	1,139	1,309	1,287	1,338	1,342	1,433

(図表12)

【ヤミ金融】

ヤミ金融関連の相談・問合せは 351 件で、前年上期と比べると 193 件の減（－35.5%）となっている。

そのうち「保証金を騙し取られた」、「勝手に振り込まれて脅迫的な取立てを受けている」など、金銭的な被害に遭っている「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 118 件、「登録業者なのか確認したい」といった被害に至らない段階での「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 233 件となっている。（図表 13）

（単位：件）

年度 分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
被害あり	284	250	306	261	281	197	228	136	118
被害なし	386	293	482	388	384	392	316	269	233
合計	670	543	788	649	665	589	544	405	351

（図表 13）

➤ 対応内容

ヤミ金融と接触した相談者については、その後の対応について助言するとともに、主として地元警察への相談を案内している。

また、入手したヤミ金融情報については、要請を受けて警察当局や行政機関へ定期的に情報提供している。

4. 生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的とした生活習慣の改善提案や実行のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

(1) 受付状況

平成 28 年度上期においてカウンセリングの申込みを受付けた相談者は 16 人で、そのほとんどは「貸付自粛」に関する相談を通じて協会のカウンセリングを案内された人である。相談者は債務者本人のみならず配偶者や親族も含んでおり、協会では、家族に向けた相談やカウンセリングにも積極的に対応している。

(2) 実施状況

本年度上期において、相談者 115 人（新規 16 人、前年度からの継続 99 人）に対し面接相談及び電話相談を 385 回実施した。（図表 14）

年度 新規・継続	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度上期	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者	111人	540回	121人	488回	123人	515回	86人	421回	16人	48回
前年度からの 継続相談者	83人	495回	98人	666回	122人	790回	114人	741回	99人	337回
合計	194人	1,035回	219人	1,154回	245人	1,305回	200人	1,162回	115人	385回

（図表 14）

なお、115 人のうち 63 人について並行面接（※）を実施している。

また、385 回のうち面接相談は 122 回（構成割合 31.7%）、電話相談は 263 回（同 68.3%）となっている。

※並行面接とは、状況に応じて債務者本人及びその近親者（配偶者や親族）に対し、それぞれ別の相談員が専任担当となって一組の家族に面接を実施するカウンセリング形式である。

(3) 新規相談者の属性等

① 相談者と債務者本人との関係

新規相談者 16 人の内訳は、債務者本人が 8 人（構成比 50.0%）、債務者の配偶者が 7 人（同 43.8%）、両親等の親族が 1 人（同 6.2%）となっている。（図表 15）

なお、配偶者及び親族が 8 人（50.0%）を占めるが、これらの人々は、債務者本人が立ち直る重要な支援者になり得る人物、という観点から、相談者の要望に基づきカウンセリングの対象者としている。

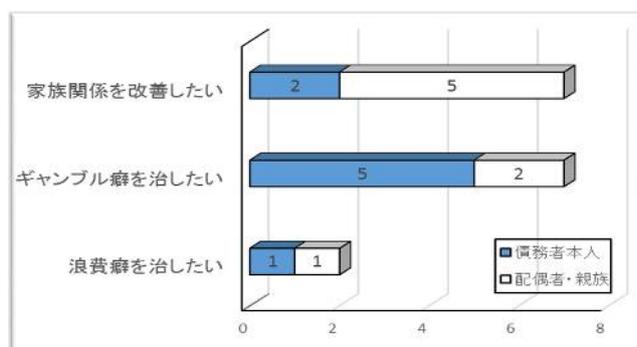


（図表 15）

② 相談の方向性

相談者が抱える問題は様々な要因が絡み合っていることがほとんどであるが、ここでは、優先的に取り組むべき課題として相談者と合意したものについて分類した。(図表 16)

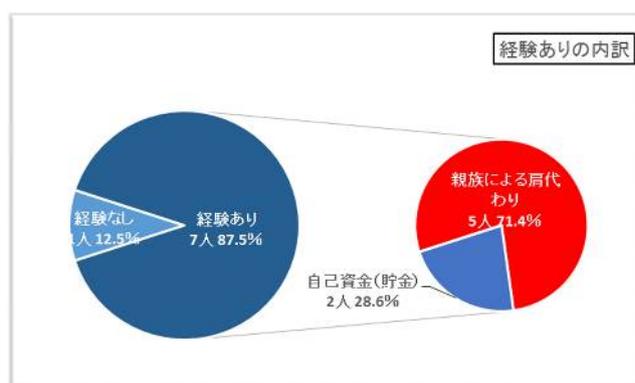
その結果、「家族関係を改善したい」が7人(構成比43.8%)「ギャンブル癖を治したい」が7人(同43.8%)、「浪費癖を治したい」2人(同12.4%)となっている。



(図表 16)

③ 債務清算経験の有無

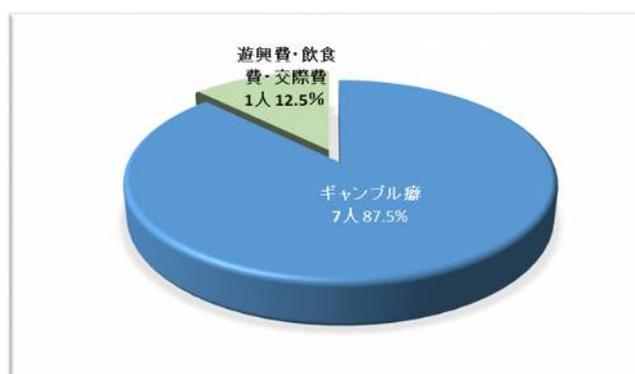
債務者本人8人のうち7人が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、5人が親族による肩代わり、2人が自己資金(貯金)にて清算となっている。(図表 17)



(図表 17)

④ 債務の原因

債務者本人8人について債務の原因をみると、「ギャンブル癖」によるものが7人、「遊興費・飲食費・交際費」が1人となっている。(図表 18)



(図表 18)

5. 主な生活再建支援カウンセリング事例

事例 1	相談者：30 歳代男性（債務者本人）
◆主訴：借金をする癖を直したい	
来談経緯	接待をすることが多い仕事で、その際に自腹を切ることがあり借金をするようになった。以前の借金を返済している最中であつたため、今回の借金を妻に言い出せずにいた。これ以上同じことを繰り返したくないと思い、借金をしてしまう癖を直す方法をインターネットで調べていたところ、当協会のカウンセリングを知り、協会の窓口に連絡した。
カウンセリングの方向性	相談者が、断ることが苦手な性格であることの他に、夫婦間のコミュニケーションが良くないことも一つの要因と捉え、まずは相談者本人と妻との関係性の改善を図りながら、勇気を持って断る手段を考えていくことで合意した。

事例 2	相談者：20 歳代男性（債務者本人）
◆主訴：パチンコをやめたいのにやめられない	
来談経緯	先輩に誘われてパチンコをするようになり、それ以来借金をするほどのめり込んでしまった。自分の借金を親が肩代わりする度に、親から責められた。自分でもパチンコをやめようと思うがやめられず借金を繰り返してしまう。協会を知った親から、協会のカウンセリングを受けることを勧められた。これ以上、母親を悲しませたくないという苦しい状況を抜け出そうと思い、カウンセリングを受けることにした。
カウンセリングの方向性	ギャンブルは依存性が高く、自力で回復するのは困難であることを説明した。カウンセリングを通じて生活改善を行うことで、パチンコをしない生活スタイルを定着させていくことで合意した。

事例 3	相談者：40 歳代女性
◆主訴：夫が借金を繰り返している。とめるにはどうしたら良いか	
来談経緯	今まで「親の借金の肩代わり」とか「仕事のトラブル」などの理由で何度も夫の借金の清算をしてきた。その上、「取引先の接待」「職場の飲み会」と言われてお金も出し続けてきた。拒否すると不機嫌になるのが怖くて断われなかった。しかし、これ以上私の収入をあてにされるのは嫌だ。私自身が変わりたいと思い、カウンセリングを希望した。
カウンセリングの方向性	夫婦間における悪い行動パターンを分析し、悪循環を断ち切るための対策として、夫からお金を要求された時どう対処すべきか、また、お金の使い方、渡し方のルールをどう改めたらよいか等を検討する事で合意した。

※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、貸金業相談・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

Ⅲ 苦 情

協会における苦情の定義は、「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説明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。(図表 19)

(主な分類とその内容)

主な分類	内 容
事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
取立て行為	債権回収業務における不満
帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
個人情報	個人信用情報の登録、登録内容などへの不満
過払金	過払金の有無、業者の対応姿勢、返還額への不満

(図表 19)

1. 受理件数

平成 28 年度上期に受理した苦情は、前年度上期に比べ 57 件減（-64.0%）の 32 件となった。これは、協会が平成 19 年 12 月に相談窓口を開設して以来、半期単位の受付件数では最低の件数である。(図表 20)

(単位：件)

内容分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
事務処理	8	9	17	8	10	18	30	14	10
契約内容	18	12	15	13	17	4	15	5	8
取立て行為	18	7	9	7	5	11	16	8	5
帳簿の開示	14	5	2	8	12	4	11	8	5
個人情報	4	4	3	2	3	3	4	5	1
広告・勧誘(詐称以外)	2	0	0	2	2	0	2	3	1
融資関連	1	4	4	0	1	0	1	1	1
金利	0	0	0	0	0	0	0	1	1
過払金	5	4	4	1	3	1	8	3	0
年金担保	0	0	0	0	0	0	1	0	0
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	1	0	0
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	2	0	0	0	0	0	0	0
合 計	70	47	54	41	53	41	89	48	32

(図表 20)

2. 主な苦情の申出内容と処理結果

分類別苦情件数上位の「事務処理」10件、「契約内容」8件、「取立て行為」5件、「帳簿の開示」5件について、申立人の申出・主張及び処理結果の詳細は図表21～24のとおりである。また、その他の苦情4件については、(5)に記載のとおりである。

※図表処理結果欄のA～Fの記号は以下のとおり。

- A・・・業者への事実確認結果を伝え納得
- B・・・業者の対応により解決
- C・・・協会による業者指導
- D・・・処理結果に不満足も手続終了を了承
- E・・・紛争解決手続へ移行
- F・・・その他

(1) 事務処理

内容(不満足の対象)	件数	処理結果					
		A	B	C	D	E	F
不十分な説明等	6	3	0	1	1	0	1
電話応対等	3	1	1	0	1	0	0
事務処理の不十分等	1	0	0	0	0	0	1
計	10	4	1	1	2	0	2

F：未終了（2件）相対折衝中（1件）申立人より連絡待ち（1件）

（図表 21）

(2) 契約内容

内容(不満足の対象)	件数	処理結果					
		A	B	C	D	E	F
カード不正使用	3	1	0	0	2	0	0
利用覚えなし	2	1	1	0	0	0	0
キャッシング限度額	1	0	0	0	1	0	0
請求・通知方法	1	0	0	0	0	0	1
追加利用停止・強制解約等	1	1	0	0	0	0	0
計	8	3	1	0	3	0	1

F：1件－申立人と連絡取れず

（図表 22）

(3) 取立て行為

内容(不満足の対象)	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
第三者へ借り入れの事実を話した	1	0	0	1	0	0	0
勤務先への架電(本人電話不通)	1	1	0	0	0	0	0
司法書士受任中自宅へ書類送付	1	0	0	1	0	0	0
督促業務での担当者の態度や言葉	1	1	0	0	0	0	0
入院中の債務者携帯へ架電	1	1	0	0	0	0	0
計	5	3	0	2	0	0	0

(図表 23)

(4) 帳簿の開示

内容(不満足の対象)	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
開示に応じない	3	0	1	1	0	0	1
一部開示に応じない	1	0	0	0	1	0	0
開示内容に疑義あり	1	0	0	0	0	0	1
計	5	0	1	1	1	0	2

F: 申立人より連絡待ち(1件) 事実確認中(1件)

(図表 24)

(5) その他

「個人情報」1件及び「融資関連」1件の処理結果はともにB、「広告・勧誘(詐称以外)」1件及び「金利」1件の処理結果はともにAとなっている。

3. 事実確認結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝えたうえで、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っているが、32件のうち「協会による処理・是正・助言等」による解決が26件、「継続中」が6件となっている。

なお、申出内容の事実確認において、法令違反が問われるものは見受けられなかった。

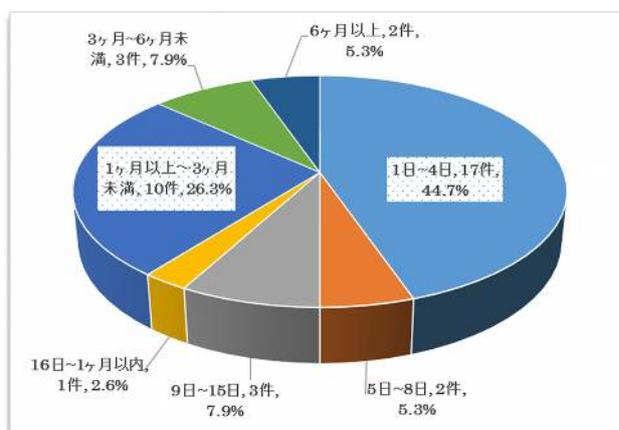
4. 所要日数

平成28年度上期において苦情処理手続きを終了した38件（前年度からの繰越事案12件を含む）について、手続き終了までの所要日数をみると17件（44.7%）が4日以内に解決しており、手続終了まで1ヶ月以上を要した事案は15件（39.5%）となっている。

（図表25）

なお、6ヶ月以上を要した事案が2件あるが、何れも紛争解決手続移行を希望していたが、申立人と連絡不能となった事案が1件、最終的に申し立てに至らなかった事案が1件で、両事案とも規定により打ち切り（受理から120日（休日を除く）経過も解決の見込なし）としたものである。

平成28年度下期への繰越事案は6件となったが、このうち、受理から1ヶ月以上経過した5件の処理状況を見ると、紛争解決手続申立待ち1件、申立人の回答待ち3件、連絡不能が1件となっている。



（図表25）

5. 主な苦情事例

※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、貸金業相談・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>	契約内容
申立内容	<p>電車内で鞆の盗難に遭った。鞆の中には銀行カード2枚、クレジットカード3枚が入っており、A社を含め紛失届出を出した。その後、A社から届いた利用明細書を見ると既に50万円がキャッシングされていた。 A社に事情を説明すると、暗証番号取引なので保険の対象外であると説明を受けたが納得いかない。 協会からA社に事実確認して対処して欲しい。</p>
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】 約款に従って『暗証番号取引なので保険の対象外であること』を説明したが納得してもらえず、申立人から「保険の対象外である旨を書面で回答して欲しい」との要請を受けている。当社としては、約款に基づいて対応しているものです。</p> <p>【申立人へ】 確認内容を伝えたところ、暗証番号の設定や管理に落ち度はないとのことでADR手続きを希望したため、ADR手続きを案内した。</p>
<事例2>	個人情報
申立内容	<p>成りすましによる借入被害に遭った。その後、犯人は友人であることが判明し、友人もその事実を認め債務を完済した。 しかし、借入先B社の信用情報登録は債務者名が私のままで、かつ、代位弁済での完済となっている。さらに、私に係る社内データは削除せず保有すると主張している。このような取扱いについて、B社に書面で報告するよう求めたが応じない。 その後、B者は信用情報を削除すると話しているが信用できないので協会から指導して欲しい。</p>
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】 申立人は「信用情報登録の抹消」を申し出ているのに、担当者は、「社内情報として申立人を被害者と登録していることの抹消」と取り違えてしまい、マニュアルに従って「抹消できない」と対応したことが苦情の要因で、担当者には「お客様の申出内容を丁寧に確実に聞き取るように」と指導した。 当社から申立人へは、(1)信用情報登録は、そもそも無効な契約によるもので、既に抹消していること。(2)社内データは速やかに抹消すること。(3)信用情報及び社内データを抹消したことを証明する書面を申立人に交付することを伝えたところ承諾していただいた。</p> <p>【申立人へ】 確認内容を伝えたところ「その通りです。無事解決しました。協会には大変御世話になりました。」と対応終了を了承。</p>

IV 紛 争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条2の2の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成28年9月末現在の全登録貸金業者は1,894業者(協会員1,168業者、非協会員726業者。金融庁公表ベース)で、うち、契約締結業者は1,893業者、契約率は99.9%となっている。

2. 紛争解決手続申立ての受理件数

平成28年度上期における紛争事案の受理件数(新受件数)は10件であり、前年度上期に比べ5件の増(+100%)であった。(図表26)

新受事案の内容別では、「過払金」が3件、「その他」が3件、「契約内容」が1件、「個人情報」が1件、「融資関連」が1件、「取立て行為」が1件で、10件のうち4件は苦情処理手続から移行したものである。

(単位：件)

年度 分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
過払金	0	1	3	1	1	2	0	8	3
契約内容	1	0	0	6	2	0	2	0	1
個人情報	0	0	0	0	0	1	0	1	1
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	1	1
取立て行為	0	0	0	0	0	0	0	1	1
帳簿の開示	1	0	0	0	2	0	0	0	0
事務処理	0	0	0	0	2	0	2	0	0
過剰貸付	0	0	1	0	0	0	0	0	0
その他	3	1	4	2	1	1	1	4	3
合計	5	2	8	9	8	4	5	15	10

※ 「その他」は、債務不存在等。

(図表 26)

3. 紛争解決手続の実施状況

平成 28 年度上期においては、平成 27 年度からの繰越事案 12 件を加えた 22 件について紛争解決手続を実施し、17 件が手続を終了した。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案に当事者双方が応諾した「和解成立」が 7 件、申立人が自己都合等により取下書を提出した、「取下」が 5 件、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「不調」が 5 件であった。

(図表 27)

(単位：件)

	分類	和解成立	取下	不調	合計
終了事由	過払金	3	3	0	6
	取立て行為	0	0	2	2
	融資関連	0	0	2	2
	個人情報	0	0	1	1
	その他	4	2	0	6
	合計	7	5	5	17

(図表 27)

なお、紛争解決手続受理から手続終了までの所要期間は、1 ヶ月未満が 0 件、1 ヶ月以上 3 ヶ月未満が 7 件、3 ヶ月以上 6 ヶ月未満が 6 件、6 ヶ月以上が 4 件となっている。(図表 28)

(単位：件)

	期間	和解成立	取下	不調	合計
手続終了までの所要期間	1ヶ月未満	0	0	0	0
	1ヶ月以上～3ヶ月未満	2	3	2	7
	3ヶ月以上～6ヶ月未満	4	1	1	6
	6ヶ月以上	1	1	2	4
	合計	7	5	5	17

(図表 28)

<参考>

※終了案件の手数料額（平成 28 年度 4 月～9 月）（図表 29）

請求の価額	手数料額	件数
100万円以下	2,000円	9
100万円超 300万円以下	6,000円	7
300万円超 500万円以下	8,000円	1
合計		17

(図表 29)

4. 主な紛争事例

※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、貸金業相談・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	過払金	受 理 日	平成28年2月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成28年4月 (聴聞回数：2回)
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は、相手方に対し、法定利息を超える利率で算定された利息を支払っていたため、当該過払い利息百数十万円の返還を求める通知を相手方に送付し、和解交渉を行ってきたが、相手方は一定額を超える支払を拒否しているため、相手方に対し、それらの返還を求める。		
紛争解決の状況	聴聞において、申立人は請求額から減額した金額を提示し、それを相手方も了承したため、その金額をもとに紛争解決委員が和解案を作成し、当事者双方がそれを受諾して和解が成立した。		

<事例2>			
類 型	その他(債務不存在)	受 理 日	平成27年11月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成28年6月 (聴聞回数：4回)
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は、車上荒らしに相手方発行のカードを財布ごと盗まれ、翌日に被害に気づいて使用停止にしたが、被害にあった当日のうちに、同カードにより数万円のキャッシングをされた。 このことを相手方に伝えたところ、相手方からは、暗証番号を使用した取引のため、規約上、申立人に過失があるものとして免責しない、と言われた。 しかし、警察の捜査で、申立人の車に見知らぬ男が近づき何かしている様子や、ATMの防犯カメラに見ず知らずの男が相談者のカードを使用している様子が映っていることが明らかになり、申立人によるカード使用ではないことから、相手方に対する数万円の債務、及びこれに対する利息債務が存在しないことを確認する和解を求める。		
紛争解決の状況	相手方は、申立人の暗証番号管理上の過失、及びカード管理上の過失を主張し、事実関係においても争いが大きかったが、紛争解決委員が、本件における申立人に有利な諸事情も考慮した和解案を当事者双方に提示し、これに対する両者の意見を聞いた上で和解条項の内容を調整した結果、最終的に当事者双方がこれを受け入れて和解が成立した。		

V 広報・講演等活動状況

1. 講師派遣

(1) 行政機関・消費生活センター等

神奈川県生活クラブ生活協同組合及び埼玉県社会福祉協議会からの要請に基づき、当該団体が相談員等の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、カウンセリング的アプローチ法を活用した相談スキルの向上、及びトレーニングの方法等について講演を行った。(受講者数：2団体 59名) (図表 30)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	8月7日	神奈川県生活クラブ生活協同組合	最近の多重債務者の相談傾向と必要なアプローチについて	13
2	9月28日	社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会	日本貸金業協会の活動と相談時対応について	46
計				59

(図表 30)

(2) 協会員

協会員3社からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、お客様対応におけるカウンセリング的アプローチ法の習得等を目的とした社内研修会(延べ7回、受講者数：127人)に講師を派遣した。(図表 31)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	5月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	17
2	5月27日		カウンセリング手法を活用したお客さま対応	10
3	6月22日		カウンセリング手法を活用したお客さま対応	18
4	8月15日	株式会社モビット	カウンセリングを活用したお客さま対応について	12
5	8月16日		カウンセリングを活用したお客さま対応について	12
6	8月24日		カウンセリングを活用したお客さま対応について	12
7	9月9日	りそなカード株式会社 大阪管理部	カウンセリング的手法を用いた顧客対応について	46
計				127

(図表 31)

2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

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と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おり、120カ所の消費生活センターに対して延べ196回の訪問を行った。

3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

当該機関の相談担当者等との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、「実務担当者意見交換会」(実施日：平成28年6月6日)を開催した。

4. 「センターだより（季刊）」の発行

指定紛争解決機関として、苦情・紛争事案の発生を未然に防止すること等を目的として、加入貸金業者（非協会員含む）に対し、相談・苦情・紛争解決手続の受付及び処理状況並びに関連情報を四半期毎にとりまとめ、「センターだより」として発行している。本年度上期においては以下のとおり発行した。

◆平成 28 年 6 月 30 日発行 Vol.22

◆平成 28 年 9 月 30 日発行 Vol.23

5. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

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」（実施日：平成 28 年 6 月 14 日）に参加し、通行人へヤミ金融被害防止を呼びかけるチラシやキャンペーングッズの配布及び日本貸金業協会展示コーナーを設置してヤミ金融被害についての啓発活動を行った。

以上

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、以下の外部有識者 6 名の委員によって構成されている。

<相談・紛争解決委員会委員>

(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	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 代表理事
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	岩本 秀治	一般社団法人全国銀行協会 理事
委員	片岡 義広	弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	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)

個々の紛争解決事案を担当するのは紛争解決委員であり、以下の 3 名の紛争解決委員候補から選任される。

<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
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会

日本貸金業協会支部

平成28年10月1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 青森県青森市古川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)	〒990-0033 山形県山形市諏訪町1-1-1 センチュリープレス山形8階	023-674-9622	023-674-9623
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)	〒400-0031 山梨県甲府市丸の内3-20-7 甲府フロントビル8階	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0032 栃木県宇都宮市昭和1-3-10 栃木県庁舎西別館2階	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 ケヤキテラス1階	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	—	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-6-35 名古屋郵船ビルディング6階	052-265-5280	052-265-6403
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町3-11 静岡信用金庫追手町ビル4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 備新六屋一ビル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	—	〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場一丁目16番20号 ムラキビルディング3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)	〒630-8215 奈良県奈良市東向中町6番地 奈良経済会館4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)	〒520-0044 滋賀県大津市京町1-3-44 イイダビル2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 ワイズビル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 熊本県蚕糸会館内	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](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。



平成 28 年度上期報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 28 年 4 月 1 日～平成 28 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 28 年 11 月 16 日
