



このたびの東日本大震災により、被災された方々に心よりお見舞いを申し上げます。
被災地の一日も早い復興をお祈り申し上げます。

震災に係る利用者等のための相談窓口を設けています。

【日本貸金業協会 ご相談窓口】0570-051-051 (ナビダイヤル)

受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日、年末年始除く)

詳しくは協会HPをご覧ください

平成22年度（平成22年4月～平成23年3月）の相談・苦情・紛争の受付及び処理状況の年次合計を掲載いたしました。

1 1 相談の受付件数推移及び内容

単位：件

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	1,626	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	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	

1 2 上記相談の内、過払金に係る相談の前年との比較

過払金：全体	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
平成21年度	165	149	174	157	137	142	117	98	101	113	98	128	1,579
平成22年度	94	97	135	91	107	231	302	470	393	551	643	314	3,428
対前年同月増減率	-43.0%	-34.9%	-22.4%	-42.0%	-21.9%	62.7%	158.1%	379.6%	289.1%	387.6%	556.1%	145.3%	117.1%

1. 受付件数

平成22年度に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、3.9%の減少となっている。

なお、平成22年度の過払い金に係る相談は、大手貸金業者の会社更生法適用申請により、平成21年度との比較で117.1%の増加となっている。

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といった「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相談・問い合わせの「融資関連」が5,380件（11.6%）、貸付自粛制度に関する相談・問い合わせの「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%）、財務局及び知事登録の番号を確認したいとする「登録業者確認」が4,569件（9.9%）、過払い金に関する相談の「過払金」が3,428件（7.4%）、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3,008件（6.5%）等であった。なお、相談内容別分類「融資関連（5,380件）」を詳細に見ると、改正貸金業法に関する相談が2,501件（46.5%）と最も多く、次いで融資を受けられる会社を紹介してほしい等の「融資先紹介」が1,240件（23.0%）、借入れを一つにまとめたいといった「借入の一本化」が183件（3.4%）、融資を受ける際になぜ収入証明が必要なのかといった「必要書類」が139件（2.6%）等であった。

3. 対応結果

相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多い対応は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の32,441件（70.1%）であった。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。

2 苦情の受付件数推移及び内容

単位：件

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	

1. 受付件数

平成22年度に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%）の減少となっている。352件のうち、電話による申立ては276件（78.4%）、次いで文書による申立てが7件（2.0%）、紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申立てが4件（1.1%）であるが、その他のうち行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から対応要請のあったものが62件（17.6%）であった。

2. 苦情内容

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

3. 処理結果

「協会による処理・是正・助言等」が322件と、全体の91.5%を占める。平成23年3月末現在における継続中の案件は352件のうち2件である。「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。また、苦情処理の打ち切り（処理終了）となった案件は15件である。

3 紛争の受理件数推移及び内容

1. 受付件数

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新受付数	0	2	1	2	0	0	5

※紛争解決手続は、平成22年10月1日より開始

平成22年10月1日の業務開始以来、新設した紛争受付課において、紛争解決に係る様々な問い合わせ等に対応したが、紛争解決手続きとして貸金業相談・紛争解決センターにおいて受理した件数は5件であった。

2. 処理結果

平成22年度中に受理した5件のうち、和解が成立した事案は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）が過払い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）が過払い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、過払い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）が過払い金返還請求を行ったが、貸金業者が他の過払い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。

4 手続実施基本契約の締結状況

1. 協会員

財務局登録業者： 311	契約社数： 311	(契約率： 100%)
知事登録業者： 1,249	契約社数： 1,241	(契約率： 99.4%)

2. 非協会員

財務局登録業者： 38	契約社数： 38	(契約率： 100%)
知事登録業者： 991	契約社数： 938	(契約率： 94.7%)

3. 合計

財務局登録業者： 349	契約社数： 349	(契約率： 100%)
知事登録業者： 2,240	契約社数： 2,179	(契約率： 97.3%)

※平成23年3月31日現在で、一部の新規登録業者及び廃業業者を加減してあります。
(登録業者数は金融庁ホームページより)

5 紛争解決手続についてのFAQ

当センターに寄せられた問い合わせの中から比較的多い質問事項を掲載しました。

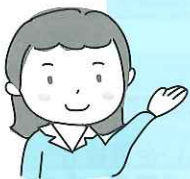
Q. 紛争の申立ては誰でもできるのですか？

- A. 契約者等又は加入貸金業者で貸金業務等関連紛争の当事者は、申立てすることができます。（契約者等又は加入貸金業者の代理人が、申立てをすることもできます）
なお、貸金業務等関連紛争とは、貸金業務等関連苦情のうち当事者間の自主的な交渉では解決できないもので、紛争解決委員が間に入ることで和解することが可能なものを言います。

Q. 過払い金返還は紛争として申立てできますか？

- A. 申立てすることができます。過払金返還請求については、紛争に至る前の相談・苦情の段階で相談・紛争解決センターが間に入って貸金業者に対応依頼をすることにより、ほとんどの事案が解決しています。紛争となるケースとしては、法律的な問題（相続・債権譲渡等）が内在していて当事者同士の自主的な交渉では解決が困難な場合が考えられます。
なお、申立ての相手方となるべき貸金業者の他に、取り引きを行っている貸金業者が複数あり、それらに対する残債務や過払金債権が存在する場合には、紛争解決手続による個別的解決ではなく、債務整理による全体的な解決をお勧めしています。

【協会へのお問い合わせ先】



相談・苦情・紛争
に関すること

貸金業相談・紛争
解決センター

03-5739-3861

協会への入会等
に関すること

会員部

03-5739-3012

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