



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	22年度 (22.4~23.3)		23年度			23年度計	
	合計	構成比	4月	5月	6月	合計	構成比
業者の連絡先	8,899	19.2%	1,027	916	956	2,899	26.5%
契約内容	4,873	10.5%	397	482	527	1,406	12.8%
貸付自粛依頼・撤回	5,030	10.9%	348	385	423	1,156	10.6%
登録業者確認	4,569	9.9%	308	319	389	1,016	9.2%
融資関連(借入相談等)	5,380	11.6%	256	324	280	860	7.9%
過払金	3,428	7.4%	195	194	221	610	5.6%
返済困難	3,008	6.5%	225	191	163	579	5.3%
信用情報	2,039	4.4%	168	151	135	454	4.1%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	2.9%	124	121	105	350	3.2%
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	1.9%	77	69	95	241	2.2%
身分証明書等の紛失等	1,061	2.3%	78	84	72	234	2.1%
返済義務	753	1.6%	53	61	50	164	1.5%
金利・計算方法	473	1.0%	33	38	28	99	0.9%
帳簿の開示	226	0.5%	20	24	20	64	0.6%
自己破産・調停・民事再生手続き	156	0.3%	2	11	9	22	0.2%
ダイレクトメール	80	0.2%	5	9	4	18	0.2%
保証人関係	70	0.2%	3	5	5	13	0.1%
手数料	39	0.1%	2	2	4	8	0.1%
その他	3,987	8.6%	195	216	346	757	6.9%
計	46,263	100.0%	3,516	3,602	3,832	10,950	100.0%

1 2 上記相談の内、過払金に係る相談の推移

単位：件

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
平成23年度	195	194	221										610
前年度同月増減率	107.4%	100.0%	63.7%										87.1%

1. 受付件数

4~6月に相談として対応した件数は10,950件、月間の平均件数は約3,650件でした。平成22年度（前年同期）との比較では、10.1%の減少となっています。

なお、過払い金に係る相談は昨年9月の大手貸金業者の会社更生法適用申請を端緒として増加していましたが、4~6月の月平均件数は203件であり、平成22年度下期（10月~3月）と比較すると減少傾向が見受けられます。

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及び連絡先が分からない、業者と間違えてかけた等といった「業者の連絡先」が2,899件（26.5%）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1,406件（12.8%）、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1,156件（10.6%）、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1,016件（9.2%）、改正貸金業法関連相談・問い合わせの「融資関連」が860件（7.9%）、過払い金に関する相談の「過払金」が610件（5.6%）、多重債務等により返済に支障をきたしていることによる相談の「返済困難」が579件（5.3%）等となっています。

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ますが、そ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7,504件（68.5%）でした。次いで、「他機関への紹介」の1,776件（16.2%）、貸金業者の連絡先といった「情報提供」の1,630件（14.9%）等でした。

2 苦情の受付件数推移及び内容

単位：件

苦情内容別推移	22年度（22.4～23.3）		23年度			23年度計	
	合計	構成比	4月	5月	6月	合計	構成比
帳簿の開示	85	24.1%	10	3	7	20	25.3%
契約内容	59	16.8%	7	5	7	19	24.1%
取立て行為	77	21.9%	5	5	4	14	17.7%
事務処理	20	5.7%	4	2	4	10	12.6%
過払金	21	6.0%	5	0	1	6	7.6%
個人情報	28	8.0%	2	2	2	6	7.6%
過剰貸付	0	0.0%	0	1	1	2	2.5%
広告・勧誘（詐称以外）	2	0.5%	0	0	1	1	1.3%
金利	4	1.1%	0	0	0	0	0.0%
年金担保	1	0.3%	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%
保証契約	8	2.2%	0	0	0	0	0.0%
融資関連	32	9.1%	0	0	0	0	0.0%
その他	15	4.3%	1	0	0	1	1.3%
合計	352	100.0%	34	18	27	79	100.0%

1. 受付件数

4～6月期に苦情として処理を行った件数は79件、月間の平均件数は約26件でした。平成22年4～6月期（前年同期）との比較では、35件（30.7%）の減少となっています。79件の苦情のうち、電話による申立ては58件（73.4%）、次いで文書による申立てが6件（7.6%）、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1件（1.3%）となっています。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」に関するものが20件（25.3%）、「契約内容」に関するものが19件（24.1%）、「取立て行為」に関するものが14件（17.7%）、「事務処理」に関するものが10件（12.6%）、「過払金」・「個人情報」に関するものが各々6件（7.6%）等でした。

3. 処理結果

「協会による処理・是正・助言等」による処理が75件と、全体の94.9%を占めています。平成23年6月末現在における継続中の案件は79件のうち0件でした。また、苦情処理の打ち切り（処理終了）となった案件は2件で、内訳は、「申立人が応答拒絶」・「申立人（当事者）以外の介入により手続続行困難」でした。

3 紛争の受理件数推移及び内容

1. 受理件数

単位：件				
	4月	5月	6月	合計
新受付数	2	0	0	2

※紛争解決手続は、平成22年10月1日より開始

4～6月期に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紛争事案の件数は2件（契約内容及び融資関連）でした。

2. 実施状況

4～6月に終了した事案は3件でした。

事案1	【申立内容】（契約内容） 相手方貸金業者から融資を受けた際に支払ってきた保証料が高額である。また、取引途中に金消契約から割賦販売契約への変更があり、相手方から購入した陶器を指定された古物商へ転売したが、購入額と販売（転売）額との差額が大きく手元金がほとんど残らなかった。
	【手続内容・結果】 申立てを受理し、相手方貸金業者へ申立書を送付した後に、相手方貸金業者は登録行政庁へ廃業届を提出し受理された。相手方が貸金業者でなくなったことから紛争解決委員が手続終了を決定。その後、紛争解決委員から紛争解決センターへの指示により相手方貸金業者に対して協力要請により解決を図るために折衝中。
事案2	【申立内容】（過払金） 相手方貸金業者へ過払金の返還請求を行った際、相手方貸金業者から他の過払金債権者への弁済率に合わせた金額の提示を受けたが、申立人が要求している返還額（過払金100%プラス経過利息）とのずれが大きく、交渉が膠着状態となった。
	【手続内容・結果】 和解に向け3回の聴聞を実施。最終的に紛争解決委員が提示した和解案を双方が受諾し和解成立。
事案3	【申立内容】（融資関連） 相手方貸金業者から受けたつなぎ融資につき、相手方の契約締結上の過失ないし債務不履行を主張し、それに基づく損害賠償請求権と申立人が相手方貸金業者に対して負担するつなぎ融資の債務との相殺を求める。（申立当時、東京高裁において係属中）
	【手続内容・結果】 東京高裁判決（申立人敗訴）が確定したことにより手続終了。

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： 309 契約社数： 309 (契約率： 100%)
 知事登録業者： 1,215 契約社数： 1,213 (契約率： 99.8%)

2. 非協会員

財務局登録業者： 35 契約社数： 35 (契約率： 100%)
 知事登録業者： 954 契約社数： 940 (契約率： 98.5%)

3. 合計

財務局登録業者： 344 契約社数： 344 (契約率： 100%)
 知事登録業者： 2,169 契約社数： 2,153 (契約率： 99.3%)

※平成23年6月30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

貸金業相談・紛争解決センターの紛争解決委員をご紹介します

平成23年7月31日現在、3名の弁護士が担当しています。

(1) 五十嵐 裕美 弁護士

早稲田大学法学部卒業 平成6年弁護士登録（46期） 東京弁護士会

<よく取り扱っている分野>

人身損害関係（医療過誤、交通事故など）
一般民事全般（金銭貸借、不動産取引、借地借家、各種契約関係）
相続関係（遺産分割、遺言書作成など）、離婚問題、成年後見など

<主な弁護士会活動・公益活動等>

前弁護士法人東京パブリック法律事務所所属 東京弁護士会公設事務所運営特別委員会
東京三弁護士会医療関係事件検討協議会 東京三弁護士会医療ADRあっせん・仲裁人
日弁連理事、武蔵野簡易裁判所司法委員

<著作>

「裁判を変えようー市民が作る司法改革」（日本評論社）共著
「医療事故対処マニュアル」（現代人文社）共著
「医療事故の法律相談（補訂版）」（学陽書房）共著
「専門訴訟大系1 医療訴訟」（青林書院）共著

<所属学会> 日本医事法学会、日本生命倫理学会

(2) 福崎 真也 弁護士

東京大学法学部卒業 平成9年弁護士登録（49期） 東京弁護士会

<よく取り扱っている分野>

一般民事全般（金銭貸借、不動産取引、借地借家、各種契約関係）
相続関係（遺産分割、遺言書作成など）、刑事事件

<主な弁護士会活動・公益活動等>

東京弁護士会人権擁護委員会委員 東京弁護士会刑事弁護委員会委員
前東京弁護士会常議員 前法テラスでの消費者相談

<著作>

「実践刑事弁護当番弁護士編・国選弁護編」（現代人文社）共著
「民法改正を知っていますか？」（民事法研究会）共著
「債権法改正を考える」（第一法規）共著

(3) 飯田 豊浩 弁護士

京都大学法学部卒業 平成15年弁護士登録（56期） 第一東京弁護士会

<よく取り扱っている分野>

不動産関係（宅地建物取引、借地借家、マンション管理、再開発など）
相続関係（遺言書の作成執行、遺産分割、遺留分など）
その他一般民事全般
行政対応（許認可申請、不服審査、訴訟など）
少年事件（少年非行、損害賠償請求など）

<主な弁護士会活動・公益活動等>

第一東京弁護士会少年法委員会副委員長 日本弁護士連合会子どもの権利委員会委員
弁護士会テレフォンガイド 法テラスでの消費者相談

<著作>

「子どものための法律相談」（青林書院）共著

【協会へのお問い合わせ先】



相談・苦情・紛争 に関する事	貸金業相談・紛争 解決センター	03-5739-3861
協会への入会等 に関する事	会員部	03-5739-3012

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