



当貸金業相談・紛争解決センターは、平成22年10月1日に指定紛争解決機関としてスタートして以来、約1年4ヶ月が経過し、相談・苦情の他に、紛争申立案件として受理した事案は通算で11件となりました。

当該期間における紛争事案の取り扱い件数としては必ずしも多いとは言えませんが、その一因として、当センターに相談・苦情として寄せられた事案に対して、加入貸金業者の皆さまのご協力により、その殆どが紛争に至る前に解決されていることが挙げられます。

本年も、当センターは引き続き加入貸金業者の皆さまとともに社会から支持され、一層の信頼を得られるよう、中立公正な立場で相談・苦情・紛争解決業務にあたる所存ですのでよろしくお願い申し上げます。

## 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	23年度 上期							上期計	23年度 下期			下期計	23年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月		11月	12月	合計		構成比	
業者の連絡先	8,899	1,027	916	956	964	1,007	925	5,795	1,020	1,062	832	2,914	8,709	27.4%	
契約内容	4,873	397	482	527	549	631	613	3,199	659	634	624	1,917	5,116	16.1%	
貸付自粛依頼・撤回	5,030	348	385	423	412	414	407	2,389	400	337	289	1,026	3,415	10.7%	
登録業者確認	4,569	308	319	389	307	326	348	1,997	260	239	189	688	2,685	8.5%	
融資関連 (借入相談等)	5,380	256	324	280	225	305	312	1,702	251	233	161	645	2,347	7.4%	
返済困難	3,008	225	191	163	159	135	141	1,014	135	122	100	357	1,371	4.3%	
過払金	3,428	195	194	221	115	140	113	978	142	109	87	338	1,316	4.1%	
信用情報	2,039	168	151	135	95	139	110	798	88	95	66	249	1,047	3.3%	
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	124	121	105	109	119	105	683	95	78	83	256	939	3.0%	
身分証明書等の紛失等	1,061	78	84	72	57	78	67	436	57	61	64	182	618	1.9%	
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	77	69	95	76	83	61	461	60	48	47	155	616	1.9%	
返済義務	753	53	61	50	43	47	51	305	52	56	40	148	453	1.4%	
金利・計算方法	473	33	38	28	20	27	33	179	29	18	13	60	239	0.8%	
帳簿の開示	226	20	24	20	6	13	18	101	16	7	12	35	136	0.4%	
自己破産・調停・民事再生手続	156	2	11	9	2	14	9	47	4	5	1	10	57	0.2%	
ダイレクトメール	80	5	9	4	9	5	5	37	7	7	4	18	55	0.2%	
保証人の関係	70	3	5	5	11	1	4	29	7	6	6	19	48	0.2%	
手数料	39	2	2	4	3	7	7	25	2	3	4	9	34	0.1%	
その他	3,987	195	216	346	314	300	277	1,648	312	339	274	925	2,573	8.1%	
計	46,263	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	3,596	3,459	2,896	9,951	31,774	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	115	140	113	142	109	87				1,316
前年度同月増減率	107.4%	100.0%	63.7%	26.4%	30.8%	-51.1%	-53.0%	-76.8%	-77.9%				



## 1. 受付件数

10～12月に相談として対応した件数は9,951件で、月間の平均件数は約3,317件でした。平成22年度（前年同期）との比較では、-683件（-6.4%）の減少となっています。また、今年度7～9月は10,873件でしたので、その比較でも-922件（-8.5%）の減少となっています。

なお、10～12月の過払い金関連の相談及び問い合わせ件数は338件で、平成22年度（前年同期）と比較すると-827件（-71.0%）の大幅な減少となっています。また、今年度7～9月の過払い金関連件数は368件でしたので、直近3ヶ月との比較では-30件（-8.2%）と減少傾向が続いています。

## 2. 相談内容

相談内容別にみると、明細書等に指定紛争解決機関として当センターが記載されていることが背景にあります。様々に入ってくる協会への問い合わせに対応して案内している「業者の連絡先」が2,914件（29.3%）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1,917件（19.3%）、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1,026件（10.3%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が688件（6.9%）、改正貸金業法に関する相談・問い合わせの「融資関連」が645件（6.5%）、多重債務等による返済相談の「返済困難」が357件（3.6%）、過払金に関する相談の「過払金」が338件（3.4%）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、「協会の指導による処理・是正・助言等」の7,075件（71.1%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の1,575件（15.8%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」の1,282件（12.9%）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	23年度 上期							上期計	23年度 下期			下期計	23年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月		11月	12月	合計		構成比	
帳簿の開示	85	10	3	7	12	7	4	43	0	2	1	3	46	22.1%	
契約内容	59	7	5	7	4	7	5	35	3	3	5	11	46	22.1%	
取立行為	77	5	5	4	1	3	4	22	5	4	2	11	33	15.9%	
事務処理	20	4	2	4	2	1	2	15	3	5	4	12	27	13.0%	
個人情報	28	2	2	2	3	0	4	13	1	1	1	3	16	7.7%	
過払金	21	5	0	1	0	0	1	7	4	3	2	9	16	7.7%	
融資関連	32	0	0	0	0	4	3	7	1	0	0	1	8	3.8%	
広告・勧誘（詐称以外）	2	0	0	1	1	0	2	4	1	0	1	2	6	2.9%	
過剰貸付	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	2	4	1.9%	
年金担保	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0.5%	
保証契約	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
金利	4	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%	
その他	15	1	0	0	0	1	0	2	1	1	1	3	5	2.4%	
計	352	34	18	27	23	24	25	151	19	19	19	57	208	100.0%	

## 1. 受付件数

10～12月に苦情として処理を行った件数は57件で、月間の平均件数は約19件でした。平成22年度（前年同期）との比較では、+5件（+9.6%）の増加となっています。一方、今年度7～9月の件数は72件でしたので、直近3ヶ月との比較では-15件（-20.8%）の減少となっており、減少傾向が平成22年度からの長期的なトレンドとなっています。

苦情57件のうち、電話による申立ては48件（84.2%）、次いで文書によるものが4件（7.0%）、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1件（1.8%）、その他が4件（7.0%）で、その他は、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等からの対応要請があったものでした。

## 2. 苦情内容

苦情内容別では、①一括返済したのに請求書に残高が載っている②解約したのにカードが送られてきた③書類が約束した期限までに送られて来ない等の「事務処理」が12件（21.1%）、「契約内容」・「取立て行為」が各々11件（19.3%）、「過払金」が9件（15.8%）、「帳簿の開示」・「個人情報」が各々3件（5.2%）でした。

## 3. 処理結果

協会に寄せられた57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」が49件と全体の86.0%でした。また、「打ち切り」は2件、「他機関への紹介」が1件、「紛争へ移行」が1件、「取下」が1件、苦情処理係属中の事案は3件でした。

# 3 紛争の受理件数推移及び内容

## 1. 受理件数

(単位：件)

	22年10月	22年11月	22年12月	23年1月	23年2月	23年3月	22年度下期	23年4月	23年5月	23年6月	23年7月	23年8月	23年9月	23年度上期	23年10月	23年11月	23年12月	23年度下期	23年度計
新受件数	0	2	1	2	0	0	5	2	0	0	0	0	0	2	3	1	0	4	6
終了件数	0	0	0	0	1	2	3	2	1	0	0	0	1	4	0	0	0	0	4

※紛争解決手続は、平成22年10月1日より開始

10～12月における受理件数（新受件数）は4件でした。新受事案の内容別では、「契約内容」に関するものが2件、「過払金」に関するものが1件、「帳簿の開示」に関するものが1件でした。なお、新受の案件4件中、3件が苦情処理手続から紛争解決手続に移行した事案です。

## 2. 実施状況

10～12月は各事案の聴聞を実施中で、同期間中に終了した事案はありませんでした。

# 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： 296                      契約社数： 296                      (契約率：100%)  
 知事登録業者： 1,158                      契約社数： 1,158                      (契約率：100%)

## 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： 913                      契約社数： 905                      (契約率：99.1%)

## 3. 合計

財務局登録業者： 334                      契約社数： 334                      (契約率：100%)  
 知事登録業者： 2,071                      契約社数： 2,063                      (契約率：99.6%)

※平成23年12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

## お知らせ

### 1. 支部運営体制の変更

現在、24 県支部につきましては定めた日等に開所する「特例支部」になっております。  
電話・郵便物等は業務を統括する拠点支部に転送されますが、ADRに関する変更の届出等のために特例支部へご来訪される場合は、事前に該当電話番号へのご連絡をお願いいたします。

### 所在地一覧

平成24年1月1日現在

特例支部	住 所	TEL	FAX	拠点支部
1 岩手県	〒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	宮城県支部
2 福島県	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377	
3 秋田県	〒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	
4 青森県	〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 A Q U A 古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536	
5 山形県	〒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	
6 山梨県	〒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	東京都支部
7 茨城県	〒310-0801 茨城県水戸市桜川1-1-25 大同生命水戸ビル8階	029-222-3558	029-232-1512	
8 栃木県	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540	埼玉県支部
9 群馬県	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 カーニープレイス前橋6階 603号室	027-260-8582	027-260-8583	
10 新潟県	〒951-8067 新潟県新潟市中央区本町通六番町1141-1 ストックビル新潟一番館6階	025-222-7311	025-222-7312	
11 長野県	〒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	愛知県支部
12 三重県	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 榊新六屋一ビル2階	059-226-9777	059-226-9417	
13 岐阜県	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959		石川県支部
14 福井県	〒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	
15 富山県	〒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	
16 奈良県	〒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	大阪府支部
17 和歌山県	〒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	
18 滋賀県	〒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	広島県支部
19 鳥取県	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473	
20 島根県	〒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	
21 徳島県	〒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	香川県支部
22 高知県	〒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	
23 宮崎県	〒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	熊本県支部
24 佐賀県	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625	福岡県支部

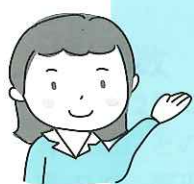
### 2. 法令・判例等検索システム

協会では無償で協会サービス「法令・判例等検索システム」を提供しております。  
このシステムは、法律の名称や用語・判決日・判決文の用語等により法令・判例等が検索できるシステムで、貸金業関連・不動産関連等全てのジャンルを見ることができますので、協会ホームページの協会専用サイトよりご利用ください。

### 3. 協会HP【貸金業関連資料】に、パブリックコメントに対する協会の意見を掲載しましたのでご覧ください。

- [1] 「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の骨子」に対する意見
- [2] 「犯罪収益移転防止法に係る政省令案」に対する意見
- [3] 「会社法制の見直しに関する中間試案」に対する意見

#### 【協会へのお問い合わせ先】



相談・苦情に関する こと	貸金業相談・紛争 解決センター	03-5739-3861
手続実施基本契約・ 紛争等に関する こと	紛争受付課	03-5739-3863
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>

本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。