



日本貸金業協会は貸金業法に基づく貸金業界の自主規制機関です。

金融 ADR 指定紛争解決機関

# 貸金業相談・紛争解決センターだより

□発行人：倉中 伸 □発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪 3-19-15

季刊

2023.07.31

Vol. 51

- |                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| I. 手続実施基本契約の締結状況                  | III. 紛争  |
| II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2023 年度第 1 四半期) | IV. 活動状況 |

## I. 手続実施基本契約の締結状況

(単位：社)

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	268	1267	1535
締結数	268	1268	1536

2023 年 4 月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1536 社が締結済みで契約率は 100%です。

※廃業時期等により、登録業者数と締結数に差異が生じる事があります。

## II. 相談・苦情・紛争の受付状況 (2023 年度第 1 四半期)

### 1. 相談受付状況

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が 448 件と増加しました。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が 1034 件と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、394 件でした。

(単位：件)

		2022年度 第 1 四半期計	2023年度 第 1 四半期計	4月	5月	6月
一般 相 談	融資関連	382	448	128	170	150
	信用情報関連	97	79	23	24	32
	身分証明書等の紛失等	28	23	5	13	5
	業者等の連絡先	198	156	47	57	52
	帳簿の開示	4	1	-	1	-
	その他	257	294	80	106	108
小 計		966	1,001	283	371	347
多 重 連 借 務 相 談	貸付自粛・本人	366	417	136	164	117
	貸付自粛・本人以外	540	617	197	197	223
	貸付自粛計	906	1,034	333	361	340
	返済困難	344	394	120	149	125
	ヤミ金融・違法業者	63	60	17	25	18
小 計		1,313	1,488	470	535	483
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		1,914	2,183	687	775	721

## 2. 苦情の処理状況

「苦情」受付件数は、3件（前年度同数）でした。

(単位：件)

	2022年度 第1四半期計	2023年度 第1四半期計	4月	5月	6月
事務処理	2	1	1		
個人情報		1		1	
契約内容		1			1
その他	1				
合計	3	3	1	1	1

※事務処理（1件）→必要書類の説明及び電話対応時の説明等

※個人情報（1件）→個人信用情報登録の同意の確認不備

※契約内容（1件）→契約・約款に従った業者の説明や対応への不満

## 3. 主な苦情事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の自案の本質を損なわない範囲で編集しています。

類型	事務処理
申立内容	A社のクレジットカードでショッピングとカードローンを利用。月々の返済であったが早めに返済したく支払い日の期日前に約束した金額を振り込んだ。相手方担当者より電話があり、期日はずれているので一部をショッピング利用分に充て、残りをカードローンの引落に充てると言われた。こちらとしては支払いをした金額を全てカードローンの返済に充ててほしい。
処理結果	<p>【協会の対応】</p> <p>協会からA社へ確認すると、A社より「申し立て内容を確認したところ、申立人よりカードローン残額のうちまとまった金額を支払うので、カードローンの返済をしたいとの相談があった。当社のシステムでは一部返済ができず、一括返済しか承れないと回答したところ、申立人が無理と仰ったので、締め日である4/27以降に確定金額とカードローンの返済に充てたい金額をお振込みいただければカードローンの返済に充てると説明した。しかし、4/27以前にカードローン分のみのお入金があったので入金があった一部金額がショッピングの引落額として充てられてしまうことになった。結果として申立人の意に沿わない対応となってしまったことを謝罪し、入金があった金額につき、利息を抜いた金額をすべてカードローンの元金に充当した。当初ショッピング枠に充当されてしまった分について再請求させていただくという提案をさせていただいた」との回答を得た。</p> <p>【申立人より】</p> <p>「相手方より事情説明と謝罪、今後の対応について説明を受け了承した。」と協会の対応については終了を承諾。</p>

## Ⅲ. 紛争

### 1. 紛争解決手続（ADR）受理状況

「紛争」受付件数は、「融資関連」2件でした。2023年7月現在進行中です。

	2022年度 第1四半期計	2023年度 第1四半期計	4月	5月	6月
契約内容	1				
融資関連		2		2	
合計	1	2	0	2	0

## IV. 活動状況

### 1. 消費生活センター相談員との情報・意見交換会

2023年6月27日、『関東地区 消費生活センター相談員との情報・意見交換会』をオンラインにて実施し、26センター36名の相談員等にご参加いただきました。

本会において、債務者家族からの相談対応状況、若年層に対する貸付状況、画面共有アプリを利用した金融トラブル等について情報を共有することができま



した。貸金業者に対しては「WEB契約時の注意喚起を分かりやすくしてほしい。」「同日に複数契約が出来てしまうと総量規制の意味がない。」「若年層に対しては特に、即日融資せず考える時間を与えてはどうか。」等の意見がありました。

当協会では、各消費生活センターから頂いた情報を、その地区の貸金業者に注意喚起することが可能である事を説明し、今後も情報商材等のトラブルや若年者等への金融被害について、当協会と消費生活センター及び協会員が連携した情報共有の協力をお願いしました。

### 2. 「金融リテラシー向上コンソーシアム」を設立

～より質の高い金融経済教育の提供へ 業界が結束～

日本貸金業協会は6月14日、大手協会員4社と協働して、金融リテラシー向上推進のためのコンソーシアム（共同事業体）を設立し、活動をスタートさせました。

名称は「金融リテラシー向上コンソーシアム」とし、設立時構成員は当協会のほか、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社、アコム株式会社、新生フィナンシャル株式会社、アイフル株式会社の4社。

同日、東京會館（東京都千代田区）で開催した記者会見には4社の社長・役員各位にもご同席いただき、来場した報道陣を前に設立を表明しました。



▲産経新聞 2023年7月7日(朝刊)

#### 【コンソーシアムの概要】

(※)構成員については、協会員等の更なる参加も想定  
倉中会長は会見冒頭の挨拶で、「本コンソーシアムにとって本日は『最初の一步』。協会と4社はあくまでも設立時のメンバーであり、今後、協会員の中からコンソーシアムメンバーが出てくること、更にはクレジットカード業界など隣接業態とも連携していくことも想定し、この輪を広げたい」と述べました。

### 3. 金融トラブル連絡協議会

令和5年6月23日に、金融庁・消費者団体・自主規制機関・弁護士会・学識経験者・関係行政機関で構成された第64回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。当日の主な議題は次のとおりです。

- (1) 各指定紛争解決機関の業務実施状況（令和4年度）
- (2) ここ3年の相談・苦情・紛争解決対応における工夫・取組みと今後への継続・課題
- (3) 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
- (4) 「金融ADR連絡協議会（第34回・35回）」の概要報告

当日の主な議題の中で「各指定紛争解決機関の業務実施状況（令和4年度）」の一つに苦情・紛争手続の所要期間が公表されていますのでご紹介します。（不応諾及び移送を除く）

#### ◇不応諾

- ・苦情手続は、金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- ・紛争手続は、顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。

#### ◇移送

- ・苦情手続は、指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- ・紛争手続は、紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。

令和4年度 指定紛争解決機関の苦情・紛争手続の所要期間と和解率

団体名 (指定紛争解決機関名)	苦情 (件数)					紛争 (件数)					和解率
	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計	
全国銀行協会	618	211	121	32	982	0	16	17	48	81	47%
信託協会	3	2	4	3	12	0	0	1	0	1	100%
生命保険協会	703	340	338	125	1506	15	34	161	126	336	29%
日本損害保険協会	829	1372	607	671	3479	2	61	265	168	496	33%
保険オンブズマン	68	53	21	0	142	1	13	12	4	30	50%
日本少額短期保険協会	11	9	5	1	26	2	4	6	0	12	67%
証券・金融商品 あっせん相談センター	675	232	37	6	950	1	45	69	11	126	67%
日本貸金業協会	7	1	0	0	8	0	1	1	0	2	100%

《協会へのお問い合わせ先》 URL <https://www.j-fsa.or.jp>

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  
紛争解決手続に関すること

紛争受付課

03-5739-3863



※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。