



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

2023.10.31

Vol.52

- I. 手続実施基本契約の締結状況
- II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2023 年度上半期)
- III. 紛争
- IV. 活動状況
- V. お知らせ

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	1,272	1,540
締結数	268	1,266	1,534

2023 年 8 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、1534 社が締結済みで契約率は 99%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 年度上半期)

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 943 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 2,116 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、716 件でした。

(単位：件)

		2022年度 上半期計	2023年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
一般 相 談	融資関連	882	943	128	170	150	159	144	192
	信用情報関連	198	155	23	24	32	24	21	31
	身分証明書等の紛失等	64	40	5	13	5	6	3	8
	業者等の連絡先	388	329	47	57	52	52	64	57
	帳簿の開示	5	4	-	1	-	-	2	1
	その他	483	570	80	106	108	91	93	92
小 計		2,020	2,041	283	371	347	332	327	381
多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人	732	845	136	164	117	105	160	163
	貸付自粛・本人以外	1018	1,271	197	197	223	201	213	240
	貸付自粛計	1,750	2,116	333	361	340	306	373	403
	返済困難	658	716	120	149	125	94	107	121
	ヤミ金融・違法業者	102	107	17	25	18	9	19	19
小 計		2,510	2,939	470	535	483	409	499	543
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		3,679	4,390	687	775	721	679	753	775
相談合計		8,209	9,370	1,440	1,681	1,551	1,420	1,579	1,699

2. 苦情の処理状況

「苦情」受付件数は、11件（前年度より7件増）でした。

（単位：件）

	2022年度 上半期計	2023年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
請求業務	1	3	-	-	-	1	1	-
事務処理	2	3	1	-	-	1	-	-
個人情報	-	1	-	1	-	-	-	-
契約内容	-	3	-	-	1	-	2	-
融資関連	-	1	-	-	-	1	-	2
その他	1	-	-	-	-	-	-	-
合計	4	11	1	1	1	3	3	2

※事務処理 → 必要書類の説明及び電話対応時の説明等

※個人情報 → 個人情報登録の同意の確認不備

※契約内容 → 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	請求業務
申立内容	息子(契約者)の件で母(申立人)が相手方からの電話を受けた。申立人が契約者に確認したところ、借入れが有る事が判明した。 申立人は相手方に『保証人では無い』事を確認したが、不快な思いをしたので苦情として申立てたい。
処理結果	<p>【協会の対応】</p> <p>相手方に確認したところ、相手方から申立人に対して契約者の返済金の請求を行ったことや、契約者及び申立人に対し、申立人が連帯保証人であるような言動は行っていないが、申立人は、自分が連帯保証人だと誤解されたと思われる。</p> <p>相手方は、担当者に対し、申立人の要望を受け入れ、今後の連絡を控えるよう指導した。さらに、誤解を生じさせないよう正確な情報提供を強化し、再発防止に努める方針を取るとの回答。</p> <p>【申立人より】</p> <p>相手方からの回答を説明し「申立人に連絡はしない」とのコメントが有った旨伝えると納得された為、苦情対応終了を了承頂いた。</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」3件でした。2023年9月現在進行中です。

	2022年度 上半期計	2023年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
契約内容	1	-	-	-	-	-	-	-
融資関連	-	3	-	2	-	-	1	-
合計	1	3	0	2	0	0	1	0

IV. 活動状況

1. 令和5年度地区協議会全体会議を開催

協会員を対象に令和5年度の各地区協議会の全体会議（沖縄県は「協会運営報告会」）を7月6日の東海地区を皮切りに、開催しました。

開催日	開催地区
7月6日	東海地区
7月7日	近畿地区※
7月21日	九州地区
7月24日	関東地区※
7月27日	中国地区
8月25日	四国地区
8月30日	北海道地区
9月15日	北陸地区
10月6日	東北地区
10月27日	沖縄県

※オンラインで同時配信

【プログラム】

第Ⅰ部 全体会議

第Ⅱ部 「貸金業者の経営実態に関するアンケート調査結果」解説（関東地区は日本銀行から講師を招いてのトップセミナー「キャッシュレス決済とデジタル通貨」）

第Ⅲ部 協会員交流会（懇親会）



▲関東地区協議会（7/24 東京都）

地区協議会全体会議は、①協会の取組みを多くの協会員の皆様に理解していただくこと、②協会員の声を幅広く聞くこと、③協会員同士が情報交換し、親睦を深める機会を提供することを目的としています。非協会員の皆様も、この機会に協会加入をご検討ください。

2. 消費生活センター相談員との情報・意見交換会

貸金業相談・紛争解決センターは9月7日、北海道・東北・北陸地区の消費生活センター相談員との情報・意見交換会を開催しました。Web会議方式で18センター、24名の相談員等の参加があり、若年層に対する貸付状況、遠隔操作アプリを利用した金融トラブル等について情報共有することができました。

また、当協会が大手協会員とともに設立した協働事業体である「金融リテラシー向上コンソーシアム」の概要、展望等についても説明し、取組みへの理解を求めました。



出席した消費生活センター相談員からは、

- ◆副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例
- ◆若年層への貸付審査に係る利用目的の確認方法
- ◆日本貸金業協会に寄せられる相談の傾向（ここ数年間での変化や解決例等）

などについて質問がありました。

当協会の担当者からは、副業に係る具体的な金融トラブル相談事例を説明したほか、18歳・19歳の若年者への貸付審査については、各協会員が「社内規則策定ガイドライン（過剰貸付けの防止）」に基づき適切に対応していることなどを説明しました。

V. お知らせ

業界誌に倉中会長のインタビューが掲載

金融財政事情研究会発行の「月刊消費者信用」2023年8月号に、倉中 伸 日本貸金業協会会長のインタビューが掲載されました。

転載許諾を得て、記事全文を協会ホームページに掲載しましたのでぜひご一読ください。

◇「月刊消費者信用」 2023年8月号 倉中伸会長インタビュー

「金融トラブルの被害防止を図るため、コンソーシアムを設立」

<https://www.j-fsa.or.jp/association/public/> ※広報TOPICS（2023年度）のページ

「金融リテラシー向上コンソーシアム」の新規加入の受付を開始しました

- ・活動の趣旨にご賛同いただいた法人・団体の新規加入を受け付けています。
- ・活動に興味をお持ちの方は、コンソーシアム事務局までお気軽にお問い合わせください。

会員種別	概要
幹事会員	本コンソーシアムの運営全般を担う <ul style="list-style-type: none"> ・ 企画運営委員を派遣しコンソーシアム運営に係る各種決定を行う ・ 講師派遣との事業推進に係る事項は正会員と同じ
正会員	コンソーシアムの事業推進に係る下記事項を担う <ul style="list-style-type: none"> ・ 講師派遣(無償) ・ 記入経済教育推進に関するノウハウの提供 ・ 教育及び啓発コンテンツの提供 ・ 各種情報提供
賛助会員	コンソーシアムの設立趣旨に賛同し、会費負担により運営を支援する <ul style="list-style-type: none"> ・ 将来的に講師派遣を想定する先には、講師育成の支援を行う
特別会員	コンソーシアムの設立趣旨に賛同し、情報提供、助言等により運営を支援する (公的機関またはそれに準ずる団体に限る)

加入を希望される法人・団体は、所定の様式による加入申請書をコンソーシアム事務局に提出し、企画運営委員会の承認を受ける必要があります。

コンソーシアム事務局 (電話) 03-5739-3016 (e-Mail) keihatsu@j-fsa.jp

日本貸金業協会 公式X (旧Twitter) へのフォローをお願いします

日本貸金業協会の公式X (旧Twitter) では、当協会の活動情報や金融トラブルの注意喚起情報などを随時発信しています。ぜひフォローをお願いいたします。

【アカウント概要】

- ・ アカウント名 : 日本貸金業協会
- ・ ユーザー名 : @JFSA_official
- ・ URL : https://twitter.com/JFSA_official



《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
紛争解決手続きに関すること

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。