



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。



日本貸金業協会  
Japan Financial Services Association

□発行人：飯島 巖

□発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪3-19-15

相談・紛争解決センターでは、協会支部の消費生活センターへの訪問活動の支援を拡充し、行政、消費者団体等との連携の強化、さまざまな団体の研修会への講師派遣等により、業界に対する理解促進と協会の認知度の向上に努めて参りました。

平成24年度も引き続き、指定紛争解決機関としての役割・機能等に関する啓発活動を行って参りますので、よろしくお願い申し上げます。

# 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												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	前年対比増減率
業者の連絡先	8,899	1,027	916	956	964	1,007	925	1,020	1,062	832	923	1,114	1,174	11,920	27.8%	33.9%
契約内容	4,873	397	482	527	549	631	613	659	634	624	661	740	815	7,332	17.1%	50.5%
貸付自粛依頼・撤回	5,030	348	385	423	412	414	407	400	337	289	376	447	430	4,668	10.9%	-7.2%
登録業者確認	4,569	308	319	389	307	326	348	260	239	189	260	252	241	3,438	8.0%	-24.8%
融資関連	5,380	256	324	280	225	305	312	251	233	161	236	264	327	3,174	7.4%	-41.0%
返済困難	3,008	225	191	163	159	135	141	135	122	100	105	122	126	1,724	4.0%	-42.7%
過払金	3,428	195	194	221	115	140	113	142	109	87	118	102	102	1,638	3.8%	-52.2%
信用情報	2,039	168	151	135	95	139	110	88	95	66	76	122	108	1,353	3.2%	-33.6%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	124	121	105	109	119	105	95	78	83	82	74	88	1,183	2.8%	-11.7%
身分証明書等の紛失等	1,061	78	84	72	57	78	67	57	61	64	66	59	71	814	1.9%	-23.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	77	69	95	76	83	61	60	48	47	50	66	58	790	1.8%	-7.3%
返済義務	753	53	61	50	43	47	51	52	56	40	47	55	48	603	1.4%	-19.9%
金利・計算方法	473	33	38	28	20	27	33	29	18	13	13	25	18	295	0.7%	-37.6%
帳簿の開示	226	20	24	20	6	13	18	16	7	12	3	14	8	161	0.4%	-28.8%
自己破産・調停・民事再生手続き	156	2	11	9	2	14	9	4	5	1	7	4	3	71	0.2%	-54.5%
ダイレクトメール	80	5	9	4	9	5	5	7	7	4	0	1	6	62	0.1%	-22.5%
保証人関係	70	3	5	5	11	1	4	7	6	6	4	3	5	60	0.1%	-14.3%
手数料	39	2	2	4	3	7	7	2	3	4	1	3	5	43	0.1%	10.3%
その他	3,987	195	216	346	314	300	277	312	339	274	273	380	331	3,557	8.3%	-10.8%
計	46,263	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	3,596	3,459	2,896	3,301	3,847	3,964	42,886		-7.3%

# 1 2 上記相談の内、過払金に係る相談の推移

(単位：件)



## 1. 受付件数

平成23年度に相談として対応した件数は42,886件で、月間の平均件数は約3,573件でした。平成22年度との比較では、-3,377件（-7.3%）の減少となっています。

なお、平成23年度の過払い金関連の相談及び問い合わせ件数は1,638件で、平成22年度と比較すると-1,790件（-52.2%）の大幅な減少となっています。過払い金関連の相談・問合せにおける平成22年4月からの月次推移では、平成23年3月にピークアウトし、その後減少傾向にあります。

## 2. 相談内容

相談内容別の上位は、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を背景とす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11,920件（27.8%）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7,332件（17.1%）、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4,668件（10.9%）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」が29,532件（68.9%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の7,060件（16.5%）、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6,153件（14.3%）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												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	前年対比増減率
帳簿の開示	85	10	3	7	12	7	4	0	2	1	2	5	1	54	21.9%	-36.5%
契約内容	59	7	5	7	4	7	5	3	3	5	3	2	2	53	21.5%	-10.2%
取立て行為	77	5	5	4	1	3	4	5	4	2	4	9	0	46	18.6%	-40.3%
事務処理	20	4	2	4	2	1	2	3	5	4	2	0	1	30	12.1%	50.0%
個人情報	28	2	2	2	3	0	4	1	1	1	0	2	1	19	7.7%	-32.1%
過払金	21	5	0	1	0	0	1	4	3	2	1	1	1	19	7.7%	-9.5%
融資関連	32	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	1	1	10	4.0%	-68.8%
広告・勧誘（詐称以外）	2	0	0	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0	6	2.4%	200.0%
過剰貸付け	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1.6%	-
年金担保	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.4%	0.0%
保証契約	8	0	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	0.0%	-
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	15	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	5	2.0%	-66.7%
合計	352	34	18	27	23	24	25	19	19	19	12	20	7	247		-29.8%

## 1. 受付件数

平成23年度に苦情として処理を行った件数は247件で、月間の平均件数は約21件でした。

平成22年度との比較では、-105件（-29.8%）であり、平成21年度（785件）から大幅な減少基調が続いています。

苦情247件のうち、電話による申立ては186件（75.3%）、次いで文書によるものが14件（5.7%）、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7件（2.8%）、その他が40件（16.2%）でしたが、その他は、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によるものがほとんどでした。

## 2. 苦情内容

苦情内容別の上位は、「帳簿の開示」に関するものが54件（21.9%）、「契約内容」に関するものが53件（21.5%）、「取立て行為」に関するものが46件（18.6%）でした。

## 3. 処理結果

協会に寄せられた247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228件と全体の92.3%でした。また、「打切り」は7件、「紛争へ移行」が3件、「他機関への紹介」が2件、「取下」が1件、「その他」が2件、苦情処理係属中の事案が4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年度計	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10月	23年11月	23年12月	24年1月	24年2月	24年3月	23年度計
新受件数	5	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	7
終了件数	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	6

※紛争解決手続は、平成22年10月1日より開始

平成24年1～3月における受理件数(新受件数)は1件で、内容は債務の弁済条件等に関する和解を求めたものです。なお、23年度の申立ての態様は、7件中4件が苦情からの移行申立てで終了事案は6件でした。

### 2. 実施状況

平成24年1～3月に終了した事案は2件です。

事案 1	<b>【申立内容】(過払金)</b> 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との隔たりが大きく、交渉が膠着状態となった。
	<b>【手続内容・結果】</b> 紛争解決委員が過払金返還額についての和解案を提示して当事者双方が受諾、和解成立。
事案 2	<b>【申立内容】(帳簿の開示)</b> 申立人は、相手方発行のカードを利用してキャッシングを続けてきたが、その後、相手方から取り寄せた取引履歴に身に覚えのない取引がいくつか見られたので、相手方における不正行為と主張して、帳簿の開示と不当利得返還を求めたが、相手方は申立人の主張事実を全面的に争い、当事者同士では解決を図ることができなかった事案。
	<b>【手続内容・結果】</b> 当事者間の事実関係の認識に大きな隔たりがあり、また申立人が紛争解決委員の求める資料を提出しなかったため、紛争解決手続による事案の解決が困難となり、申立人が本件申立を取り下げたことにより手続終了。

### 3. 受理に至らなかった申立・問合せ例

事案 1	<b>【相談内容等】</b> 契約者からの問い合わせ。銀行から融資を受け、その債権は貸金業者に譲渡された。その後、同社と裁判上の和解をしたが、今年の年末に3億円余りの一括弁済期限が迫っている。しかし支払いが難しいので交渉したい。
	<b>【手続内容・結果】</b> 紛争解決手続では本件のような裁判上の決着がついた事案の債務整理は取り扱っていない旨、及び、本件はもともと銀行の債権に関するものであり、貸金に該当しないので、紛争解決手続の対象にならない旨を説明した。
事案 2	<b>【相談内容等】</b> 契約者からの問い合わせ。契約者は、平成15年に、相手方との契約をショッピングを含むカード取引(第1取引)からキャッシングのみの契約(第2取引)に切り替えた。その後、契約者の代理人司法書士が、第1、第2取引を通算して過払利息を算出し、元本に充当した残債務額を相手方に提示したところ、相手方は両取引の通算を認めず、その結果残債務額に差が生じた。
	<b>【手続内容・結果】</b> 紛争解決手続の概要及び、苦情処理手続につき説明したところ、まずは苦情で対応してほしいとのことで、苦情処理手続として受理した。その後、同手続において双方合意に至り解決した。
事案 3	<b>【相談内容等】</b> 貸金業者からの問い合わせ。利息制限法に基づく引き直し計算後も契約者の残債務があるところ、契約者の代理人の司法書士から減額するように求められたが、減額の金額と分割の回数・年数で折りがつかない。
	<b>【手続内容・結果】</b> 契約者側が債権者側の提示した残額を争っていない点で、契約者から貸金業者に対する苦情とはいえないことから、紛争解決手続の要件に該当しない旨を説明した上、併せて裁判手続についても助言した。

# 4

## 手続実施基本契約の締結状況

平成24年3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、協会員が1,410社、非協会員が931社、合計2,341社が締結済みであり、全登録貸金業者2,350社に対する契約率は99.6%です。

# 5

## お知らせ

### 1. 支部運営体制の変更

4月1日より大分県・鹿児島県支部が「特例支部」となりました。  
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4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 カーニープレिस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 ストークビル新潟一番館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		
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	石川県支部
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	香川県支部
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	
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	熊本県支部
23 大分県	〒870-0037 大分県大分市東春日町17-19 大分県ソフトパーク内 大分ソフィアプラザビル4階	097-573-8080	097-573-8181	
24 鹿児島県	〒890-0063 鹿児島県鹿児島市鴨池1-31-6 財宝鴨池ビル4F	099-214-9295	099-250-1292	福岡県支部
25 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	
26 佐賀県	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625	

### 2. ヤミ金(無登録業者)への対応

- ①資金需要者等のヤミ金被害情報を警視庁等へ提供しています。
- ②実在する業者やその関連会社を装ったり、無登録でありながら貸金業登録番号の詐称等で悪質な勧誘等が判明した悪質業者を協会ホームページで検索可能にしています。

### 3. 協会ホームページの機能性を向上し見やすくリニューアルしました

- ①協会未加入の方に対する支援について、手続フロー図を掲載しました。
- ②協会員専用サイトの掲載内容を紹介するコンテンツを新設しました。

#### 【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・ 紛争解決手続に関すること	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されている加入貸金業者向けの季刊誌です。