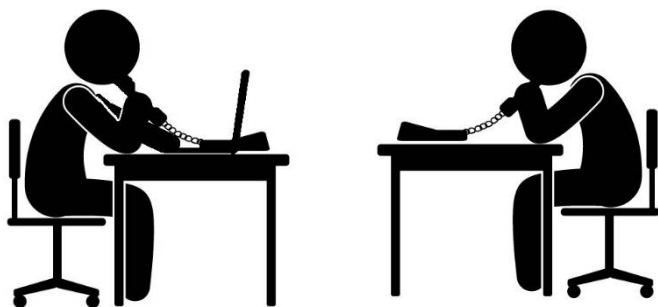


相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日)



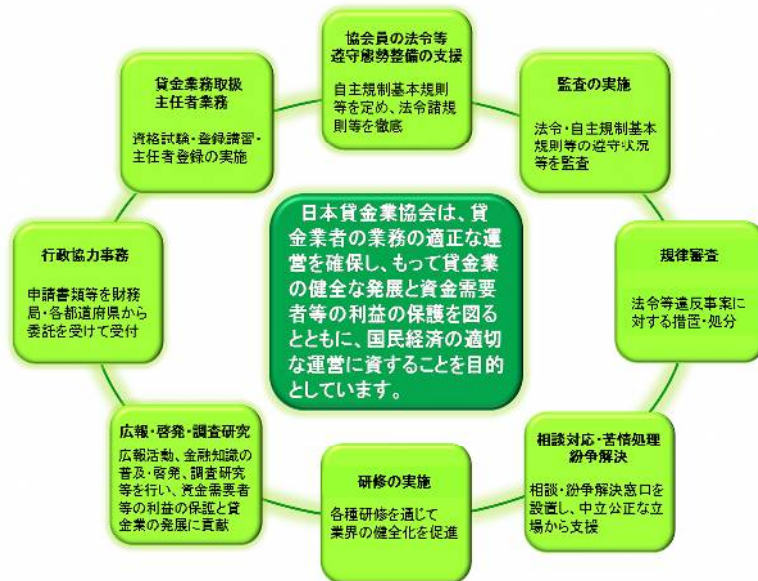
平成 27 年 6 月 17 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会は、平成 19 年 12 月 19 日、改正貸金業法に基づき内閣総理大臣の認可を受け設立した貸金業界の自主規制機関です。

【業務内容】



日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。

古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター（以下「相談・紛争解決センター」という。）及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の指定紛争解決機関として平成 26 年度において相談対応・苦情処理・紛争解決等に係る業務を本報告書のとおり実施した。

紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則における各業務の定義は次のとおりである。

◆ 「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しないもの（一般相談）と、債務者等が貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務解決支援」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援」（カウンセリング）に分かれる。

◆ 「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

◆ 「紛争」

苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

◆ 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうちの一定の範囲の者が、金銭貸付による債務者を自粛対象者とする旨を協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供することをいう。

要旨

I 概況

1. 総アクセス数

平成 26 年度（平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 34,294 件、「苦情」が 94 件であり、相談・苦情の小計は、34,388 件であった。また、「紛争」の 12 件を加えた総アクセス数は 34,400 件となっている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度（平成 25 年度）対比－1,670 件（－4.6%）、「苦情」が同－1 件（－1.1%）、「相談・苦情」の合計では－1,671 件（－4.6%）であった。相談・苦情とも平成 21 年度以降、連続して減少傾向となっている。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情のアクセス者 34,388 件の内、「女性」が 17,221 件（50.1%）、「男性」が 17,022 件（49.5%）、不明が 145 件（0.4%）であった。また、債務を抱えた本人と配偶者・親族等の本人以外に分類すると、「債務者本人」が 26,536 件（77.2%）、「親族」が 3,227 件（9.4%）、「配偶者」が 1,743 件（5.1%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 422 件（1.2%）等であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

アクセス媒体別では、協会の紹介による「協会員」が 15,377 件（44.7%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 4,412 件（12.8%）、「電話帳・104」が 2,931 件（8.5%）、行政相談窓口からの紹介の「行政窓口」が 681 件（2.0%）等であった。

II 相談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、34,294 件であり、月間の平均件数は 2,857 件であった。前年度との比較では、－1,670 件（－4.6%）であった。

2. 相談内容

分類別の内訳（構成比）は、「業者の連絡先」が 13,814 件（40.3%）、「貸付自粛依頼・撤回」が 5,208 件（15.2%）、「契約内容」が 5,160 件（15.0%）、「融資関連」が 2,412 件（7.0%）、「登録業者確認」が 927 件（2.7%）、「返済困難」が 924 件（2.7%）等であった。

3. 対応結果

資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、対応結果（構成比）は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が 21,865 件（63.8%）、「情報提供」が 7,479 件（21.8%）、「他機関への紹介」が 3,444 件（10.0%）等であった。

なお、「他機関への紹介（3,444 件）」として案内した先は、「信用情報機関」が 1,312 件（38.1%）、「警察」が 587 件（17.0%）、「法テラス」が 440 件（12.8%）、「都道府県」が 266 件（7.7%）、「弁護士会・司法書士会」が 213 件（6.2%）等であった。

4. 生活再建支援カウンセリング

新規相談者 123 人に対し 515 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。また、前年度からの継続相談者 122 人に対して行った面接等 790 回を合わせると、本年度における面接等の合計は、245 人で 1,305 回となった。なお、1,305 回のうち来協による面接相談が 295 回（22.6%）、電話相談が 1,010 回（77.4%）であった。

5. ヤミ金被害等に関する相談状況

ヤミ金被害関連の相談は 1,254 件であり、前年度と比較すると－183 件（－12.7%）であった。内訳は「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 478 件（構成比：38.1%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった、被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 776 件（構成比：61.9%）であった。

Ⅲ 苦情

1. 受理件数

苦情として受理した件数は 94 件であり、月間の平均件数は 7.8 件であった。前年度との比較では、－1 件（－1.1%）であった。

2. 苦情内容

分類別の内訳（構成比）は、「事務処理」が 28 件（29.8%）、「契約内容」が 21 件（22.3%）、「取立て行為」及び「帳簿の開示」が各々 16 件（17.0%）、「個人情報」が 6 件（6.4%）、「過払金」が 4 件（4.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が 2 件（2.1%）、「融資関連」が 1 件（1.1%）であった。

3. 処理結果

協会に寄せられた苦情 94 件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた処理結果（構成比）は、「協会による処理・是正・助言等」により解決したものが 83 件（88.3%）、「紛争受付課へ移行」が 6 件（6.4%）、「打ち切り」が 1 件（1.1%）であった。なお、平成 27 年 3 月末現在における継続中の事案は 4 件である。

Ⅳ 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

平成 27 年 3 月末現在の全登録貸金業者は 2,011 社（協会員 1,214 社、非協会員 797 社）であり、うち契約締結貸金業者は 2,003 社、契約率は 99.6% である。残る 8 社は新規貸金業登録業者であり契約締結の手続中である。

2. 紛争解決手続の受理件数

本年度における紛争事案の受理件数は 12 件であり、前年度との比較では－5 件（－29.4%）であった。

分類別の内訳は、「過払金」が 3 件、「契約内容」が 2 件、「事務処理」が 2 件、「帳簿の開示」が 2 件、「個人情報」が 1 件、「その他」が 2 件であった。

3. 紛争解決手続の対応結果

本年度に紛争解決手続を実施した事案 21 件（平成 25 年度からの繰越し事案 9 件を含む）については、本年度において 16 件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が 8 件、「取下げ」が 4 件（内 3 件は手続外で和解）、「不調」が 4 件であった。

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申告を受けているが、本年度においては「登録」が 1,952 件であり、前年度と比較すると +206 件（+11.8%）であった。また、「撤回」の 644 件、「訂正」の 5 件を合わせた処理合計は、2,601 件、同 +287 件（+12.4%）であった。

2. 法定代理人等による申告

「登録」1,952 件のうち、本人以外からの申告は 53 件であった。内訳は、親権者（対象者が未成年）が 13 件、成年後見人が 11 件、保佐人が 18 件、補助人が 9 件、親族等が 2 件であった。

VI 広報・講演等活動状況

1. 平成 26 年 10 月 20 日、22 日の両日、消費者と深いかかわりをもつ消費者団体（14 団体）との第 4 回目となる活動報告会を開催した。
2. 平成 26 年 12 月に第 2 回目となる国民生活センターとの意見交換会を実施し、一層の連携強化を図った。
3. 144 か所の消費生活センターを対象としてアンケート調査を実施し、多重債務関連相談の受付状況及び貸金業界に対する消費者の声等の収集を行った。
4. 財務局等行政機関、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体等の要請に基づき、当該機関等が消費生活相談員等の対応能力向上を目的として実施する研修に講師を派遣した。
（延べ 22 団体、受講者数 861 名）
5. 一層の連携強化による資金需要者等の相談機会拡充を目的として、全国の主要な消費生活センター133 か所に対して延べ 223 回の訪問を行なった。
6. 東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成 26 年 6 月 9 日、11 月 18 日）へ参加・協力した。
7. 協会ホームページ「家計管理診断・消費行動診断サイト」について、利用者にとってわかりやすく活用しやすいサイトとなるよう必要な改修を行った。
8. 金融ADR制度リーフレットを新たに作成し、行政庁及び消費生活センター等へ配布した。
9. 協会員からの要請に基づき、社内研修会において、融資及び返済等の相談に従事する社員に対し、顧客対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ法等を提案した。
（延べ 6 社、受講者数 94 名）
10. 指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受付及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため、「センターだより」を 4 回発行した。

平成 26 年度年次報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目次

I 概況	2
1. 総アクセス	
2. 受付状況の推移(相談・苦情)	
3. アクセス者の属性(相談・苦情)	
4. アクセス媒体(相談・苦情)	
II 相談	5
1. 受付件数	
2. 相談内容	
3. 対応結果	
4. 生活再建支援カウンセリングの実施状況	
5. ヤミ金被害等に関する相談状況	
III 苦情	16
1. 受理件数	
2. 苦情内容	
3. 処理結果	
4. 苦情事例	
IV 紛争	20
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続の受理件数	
3. 紛争解決手続の対応結果	
4. 紛争事例	
V 貸付自粛	22
1. 受付件数	
2. 法定代理人等による申告	
VI 広報・講演等活動状況	23
1. 消費者団体への活動報告会の開催	
2. 国民生活センターとの意見交換会の実施	
3. 消費生活センターへのアンケート調査の実施	
4. 行政機関・消費生活センター等への講師派遣	
5. 消費生活センターへの訪問活動の継続的推進	
6. 東京都が行うヤミ金融被害防止に係るキャンペーンへの参加・協力	
7. 協会ホームページの改修	
8. 金融ADR制度リーフレットの新規作成	
9. 協会員における相談対応の側面支援	
10. 「センターだより」の発行	

I 概況

1. 総アクセス数

平成 26 年度(平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日)における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 34,294 件、「苦情」が 94 件であり、相談・苦情の小計は、34,388 件(前年度対比-1,671 件、-4.6%)であった。また、「紛争」の 12 件を加えた総アクセス数は 34,400 件(同-1,676 件、-4.6%)となっている。(図表 1)

「相談」、「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受け付けが 34,127 件(99.2%)、相談・紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来訪による受け付けが 169 件(0.5%)、文書によるものが 69 件(0.2%)、その他が 23 件(0.1%)であった。

(単位: 件、%)

	24年度	25年度	26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	前年度対比 増減率	
相談	39,623	35,964	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	3,033	2,458	2,616	3,058	2,947	3,426	34,294	-4.6%
苦情	117	95	12	8	13	7	4	9	5	5	11	7	6	7	94	-1.1%
小計	39,740	36,059	2,913	2,783	2,758	2,889	2,566	2,900	3,038	2,463	2,627	3,065	2,953	3,433	34,388	-4.6%
紛争	7	17	1	1	5	0	1	0	0	2	0	0	2	0	12	-29.4%
合計	39,747	36,076	2,914	2,784	2,763	2,889	2,567	2,900	3,038	2,465	2,627	3,065	2,955	3,433	34,400	-4.6%

(図表 1)

<特記事項>

◇ 東日本大震災被災者からの相談への対応

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災の被災者からの相談に対し、発生直後より、平成 27 年 3 月末日までに 277 件の対応を行った。

なお、本年度においては相談及び苦情事案は発生していないが、被災者からの相談に対しては引き続き丁寧な対応を行うこととしている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移では、「相談」が前年度(平成 25 年度)対比-1,670 件(-4.6%)、「苦情」が同-1 件(-1.1%)、「相談・苦情」の合計では同-1,671 件(-4.6%)であった。

相談・苦情ともに平成 21 年度以降、連続して減少傾向となっている。(図表 2・3・4)

<相談>

上半期	年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度対比増減率	(単位: 件、%)	
	23年度		3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%		
24年度		3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%			
25年度		3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	18,939	-3.3%			
26年度		2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	16,756	-11.5%			
下半期	年度	月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年度対比増減率	年度計	前年度対比増減率
	23年度		3,596	3,459	2,896	3,301	3,847	3,964	21,063	-9.9%	42,886	-7.3%
24年度		3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	20,034	-4.9%	39,623	-7.6%	
25年度		3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	17,025	-15.0%	35,964	-9.2%	
26年度		3,033	2,458	2,616	3,058	2,947	3,426	17,538	+3.0%	34,294	-4.6%	

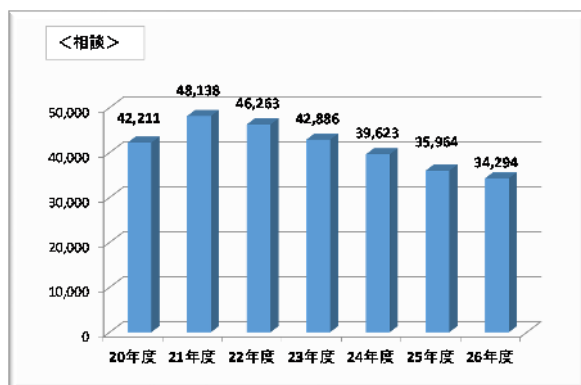
<苦情>

上半期	年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度対比増減率		
	23年度		34	18	27	23	24	25	151	-35.7%		
24年度		15	14	10	10	9	12	70	-53.6%			
25年度		14	7	10	7	11	5	54	-22.9%			
26年度		12	8	13	7	4	9	53	-1.9%			
下半期	年度	月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年度対比増減率	年度計	前年度対比増減率
	23年度		19	19	19	12	20	7	96	-17.9%	247	-29.8%
24年度		12	11	5	4	10	5	47	-51.0%	117	-52.6%	
25年度		4	9	7	3	8	10	41	-12.8%	95	-18.8%	
26年度		5	5	11	7	6	7	41	±0.0%	94	-1.1%	

<相談+苦情>

上半期	年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度対比増減率		
	23年度		3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	-4.9%		
24年度		3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	-10.5%			
25年度		3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	18,993	-3.4%			
26年度		2,913	2,783	2,758	2,889	2,566	2,900	16,809	-11.5%			
下半期	年度	月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年度対比増減率	年度計	前年度対比増減率
	23年度		3,615	3,478	2,915	3,313	3,867	3,971	21,159	-10.0%	43,133	-7.5%
24年度		3,458	3,500	3,148	3,271	3,246	3,458	20,081	-5.1%	39,740	-7.9%	
25年度		3,071	2,831	2,511	2,821	2,719	3,113	17,066	-15.0%	36,059	-9.3%	
26年度		3,038	2,463	2,627	3,065	2,953	3,433	17,579	+3.0%	34,388	-4.6%	

(図表 2)



(図表 3)

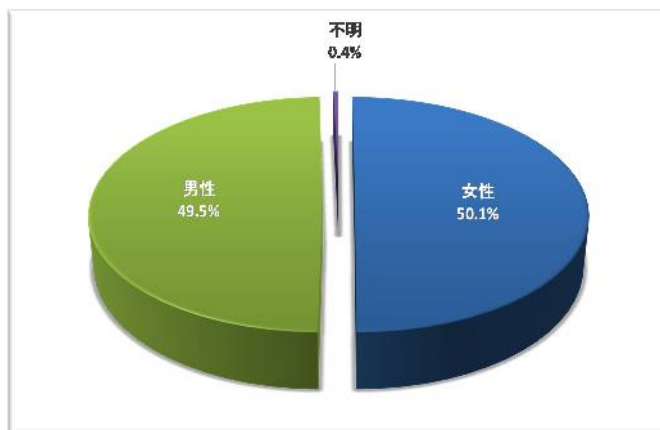


(図表 4)

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

(1) 男女別

相談・苦情アクセス者34,388人の内、「女性」が17,221件(50.1%)、「男性」が17,022件(49.5%)、不明が145件(0.4%)であった。(図表5)

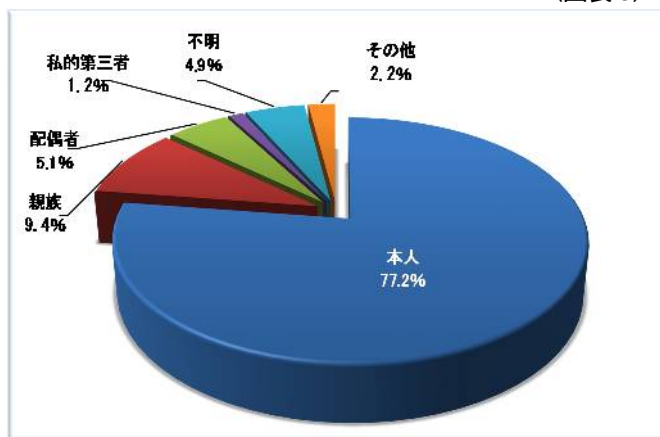


(図表5)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」

相談・苦情アクセス者を、債務を抱えた本人と本人以外(配偶者や親族等)に分類すると、「債務者本人」が26,536件(77.2%)、「親族」が3,227件(9.4%)「配偶者」が1,743件(5.1%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が422件(1.2%)、「不明」が1,691件(4.9%)、「その他」が769件(2.2%)であった。

(図表6)

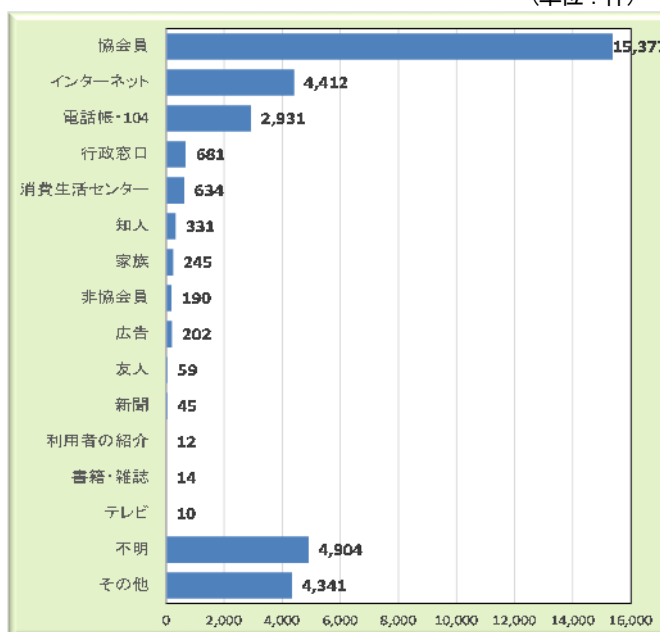


(図表6)

4. アクセス媒体（相談・苦情）

“協会を知り得た媒体”の分類では、協会の紹介による「協会員」が15,377件(44.7%)と最も多く、次いで協会ホームページ等による「インターネット」が4,412件(12.8%)、「電話帳・104」が2,931件(8.5%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が681件(2.0%)等であった。

なお、「その他」は、CIC、JICC、弁護士、司法書士、法テラス、警察等からの紹介である。(図表7)



(図表7)

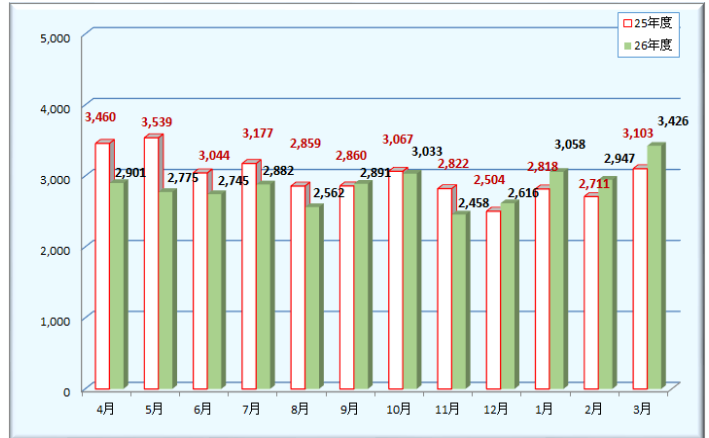
Ⅱ 相 談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、34,294 件であり月間の平均件数は 2,857 件であった。前年度との比較では、-1,670 件(-4.6%)であった。月次推移は図表 8 のとおりである。

(単位：件)

アクセス方法別では、電話による受け付けが 34,058 件(99.3%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による受け付けが 168 件(0.5%)、文書によるものが 62 件(0.2%)、その他が 6 件であった。



(図表 8)

※ 貸金業の業務に対する「不満足の表明」について

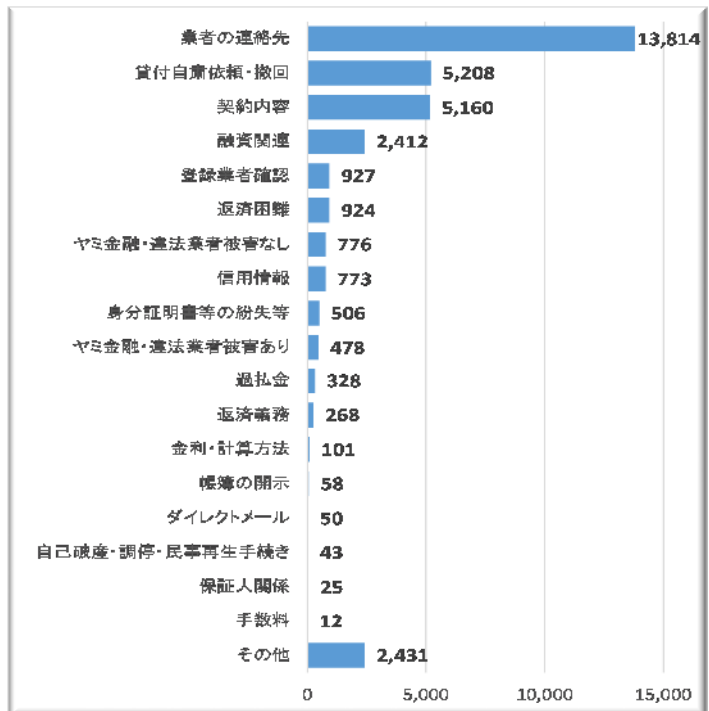
不満足 of 表明を含む相談は「苦情」に移行して対応することが原則であるが、相談者が匿名を希望するケース及び苦情申立ての意思がないケースにおいては、「相談」として受付対応している。

2. 相談内容

(単位：件)

分類別の内訳(構成比)は、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が 13,814 件(40.3%)と最も多く、次いで貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が 5,208 件(15.2%)、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が 5,160 件(15.0%)、融資先を紹介してほしいといった「融資関連」が 2,412 件(7.0%)、貸金業登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が 927 件(2.7%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が 924 件(2.7%)等であった。(図表 9)

また、相談内容別の月次推移、前年度対比増減率は次頁図表 10 のとおりである。



(図表 9)

(単位：件、%)

分類	年度	26年度												年度計		
		25年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年度対比増減率	構成比
業者の連絡先	13,714	1,014	1,035	1,097	1,097	1,027	1,159	1,249	1,063	1,211	1,304	1,142	1,416	13,814	+0.7%	40.3%
貸付自粛依頼・撤回	4,592	450	409	446	391	412	513	416	350	338	491	474	518	5,208	+13.4%	15.2%
契約内容	5,802	526	441	381	482	378	425	479	359	365	429	419	476	5,160	-11.1%	15.0%
融資関連	2,490	213	224	186	225	179	169	187	163	170	221	220	255	2,412	-3.1%	7.0%
登録業者確認	1,280	93	94	92	98	51	96	77	44	65	75	77	65	927	-27.6%	2.7%
返済困難	1,084	85	76	98	80	55	85	84	59	57	64	71	110	924	-14.8%	2.7%
ヤミ金融・違法業者被害なし	870	56	72	56	67	75	58	86	50	56	47	75	78	776	-10.8%	2.3%
信用情報	920	80	70	61	75	61	68	61	54	39	75	61	68	773	-16.0%	2.2%
身分証明書等の紛失等	525	40	44	46	45	44	33	44	33	40	48	46	43	506	-3.6%	1.5%
ヤミ金融・違法業者被害あり	567	46	49	50	49	43	44	39	27	21	32	32	46	478	-15.7%	1.4%
過払金	451	35	23	14	32	19	26	26	48	23	22	37	23	328	-27.3%	1.0%
返済義務	323	27	16	16	24	22	13	35	17	22	23	26	27	268	-17.0%	0.8%
金利・計算方法	131	7	5	12	12	4	11	10	4	13	5	6	12	101	-22.9%	0.3%
帳簿の開示	68	5	5	7	10	5	4	2	2	2	5	6	5	58	-14.7%	0.2%
ダイレクトメール	68	1	0	3	4	6	6	5	4	7	4	5	5	50	-26.5%	0.1%
自己破産・調停・民事再生手続き	30	4	3	2	2	4	6	2	2	4	6	5	3	43	+43.3%	0.1%
保証人関係	46	2	1	3	4	1	1	4	1	0	2	3	3	25	-45.7%	0.1%
手数料	20	1	0	2	0	0	1	1	2	0	1	2	2	12	-40.0%	0.0%
その他	2,983	216	208	173	185	176	173	226	176	183	204	240	271	2,431	-18.5%	7.1%
計	35,964	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	3,033	2,458	2,616	3,058	2,947	3,426	34,294	-4.6%	100.0%

(図表 10)

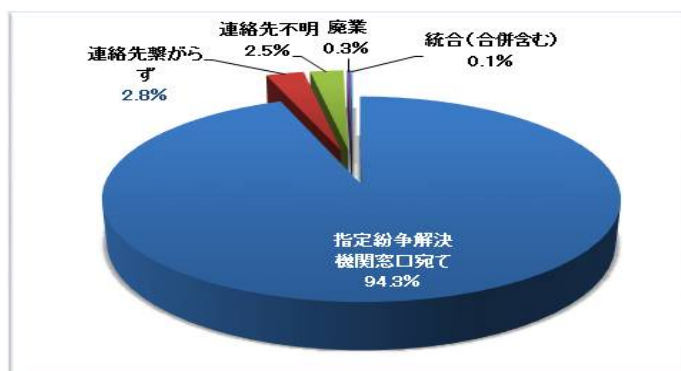
<相談内容分類上位の詳細>

(1) 「業者の連絡先」

「業者の連絡先」の13,814件を前年度の13,714件と比較すると+100件(+0.7%)であった。

内容別では、図表11のとおり「指定紛争解決機関窓口宛て」が13,032件(94.3%)、「連絡先繋がらず」が382件(2.8%)、「連絡先不明」が345件(2.5%)、「廃業」が44件(0.3%)、「統合(合併含む)」が11件(0.1%)であった。

小分類の内容は図表12のとおりである。



(図表 11)

小分類	内容
指定紛争解決機関窓口宛て	貸金業者から顧客宛てに送付された書面に、指定紛争解決機関として当協会の電話番号が表示されたことによる問合せ及び貸金業者の相談窓口と誤認
連絡先不明	カードや明細書等が手元にないため、貸金業者の連絡先が知りたい 債権譲渡されたため、債権譲渡先の電話番号等が知りたい 問合せ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口が知りたい 104より協会を案内された
連絡先繋がらず	貸金業者の問合せ先(コールセンター含む)に電話が集中しているため、他の連絡先が知りたい
廃業	貸金業者の廃業により連絡先が知りたい
統合(合併含む)	貸金業者の統合(合併)により連絡先が知りたい

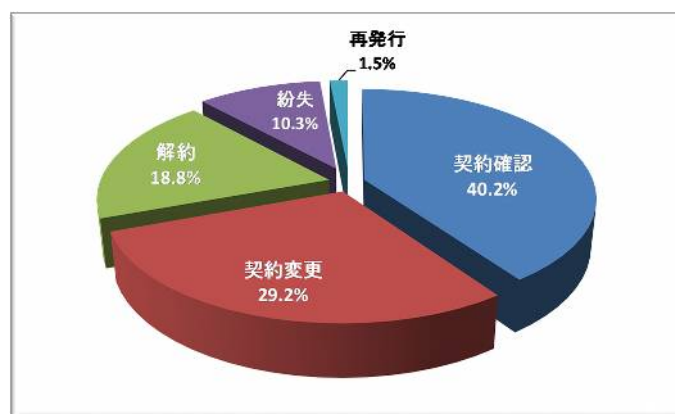
(図表 12)

(2) 「契約内容」

「契約内容」の 5,160 件を前年度の 5,802 件と比較すると、－642 件（－11.1%）であった。

内容別では、図表 13 のとおり「契約確認」が 2,076 件（40.2%）、「契約変更」が 1,506 件（29.2%）、「解約」が 969 件（18.8%）、「紛失」が 533 件（10.3%）等であった。

小分類の内容は図表 14 のとおりである。



(図表 13)

小分類	内容
契約確認	・契約内容（身に覚えがない契約等死亡含む）を確認したい ・暗証番号を確認したい ・支払額や残高の確認をしたい ・利用可能枠を確認したい
契約変更	・支払額や支払日を変更したい ・利用枠を変更したい ・引き落としの口座を変更したい ・名義等を変更したい ・記載内容を変更したい（住所・氏名・連絡先等）
解約	・カードの解約手続きをしたい（退会含む） ・親族からのカード解約の申出（契約者死亡のため）
紛失	・カードの紛失手続きをしたい
再発行	・カードの再発行手続きをしたい ・更新カードの解約等の手続きをしたい

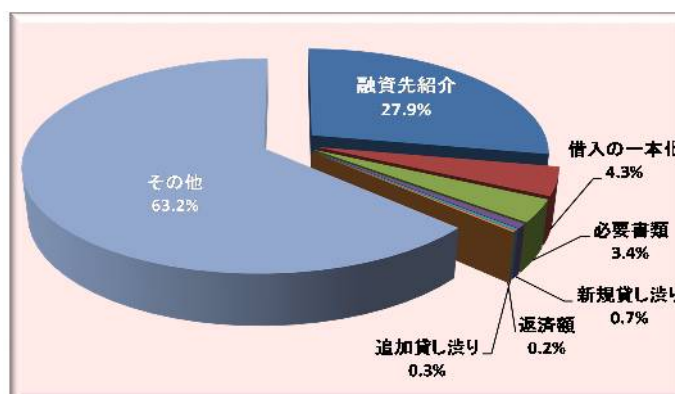
(図表 14)

(3) 「融資関連」

「融資関連」の 2,412 件を前年度の 2,490 件と比較すると、－78 件（－3.1%）であった。

内容別では、図表 15 のとおり「融資先紹介」が 673 件（27.9%）、「借入の一本化」105 件（4.3%）、「必要書類」が 82 件（3.4%）、「新規貸し渋り」が 17 件（0.7%）等であった。

小分類の内容は図表 16 のとおりである。



(図表 15)

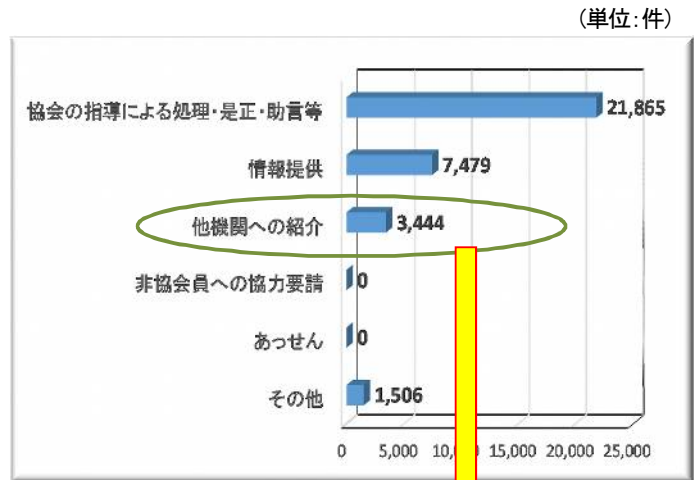
小分類	内容
融資先紹介	借入先を紹介して欲しい等（協会への融資を希望するケースを含む）
借入の一本化	複数ある借入を一つにまとめた
新規貸し渋り	新規の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
追加貸し渋り	追加の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
必要書類	収入証明や配偶者証明（配偶者の同意含む）を徴求された等
返済額	返済額および返済期間について教えてほしい等
その他	上記以外の融資関連によるもの

(図表 16)

3. 対応結果

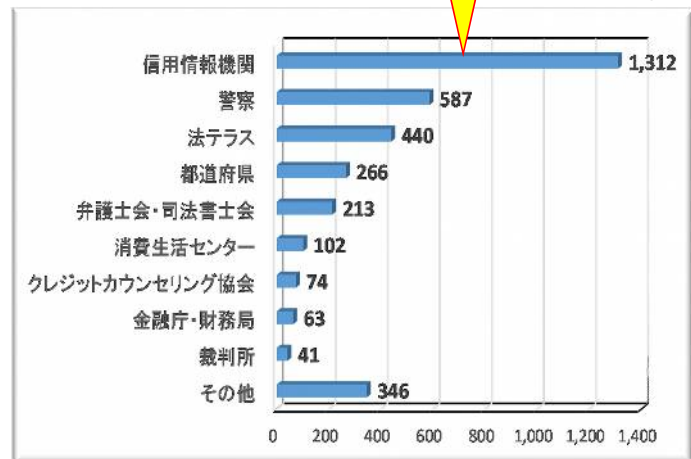
資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、対応結果（構成比）は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が 21,865 件（63.8%）、「情報提供」が 7,479 件（21.8%）、「他機関への紹介」が 3,444 件（10.0%）等であった。（図表 17）

なお、「他機関への紹介（3,444 件）」として案内した先は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が 1,312 件（38.1%）と最も多く、次いでヤミ金被害関連の相談先である「警察」が 587 件（17.0%）、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が 440 件（12.8%）、監督官庁である「都道府県」が 266 件（7.7%）、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が 213 件（6.2%）等であった。（図表 18）



(図表 17)

<他機関への紹介 3,444 件の内訳>



(図表 18)

<参考>

過払金に関する相談状況について

本年度における過払金関連の相談件数は 328 件であり、前年度との比較では、-123 件 (-27.3%) となっている。(図表 19)

(単位：件、%)

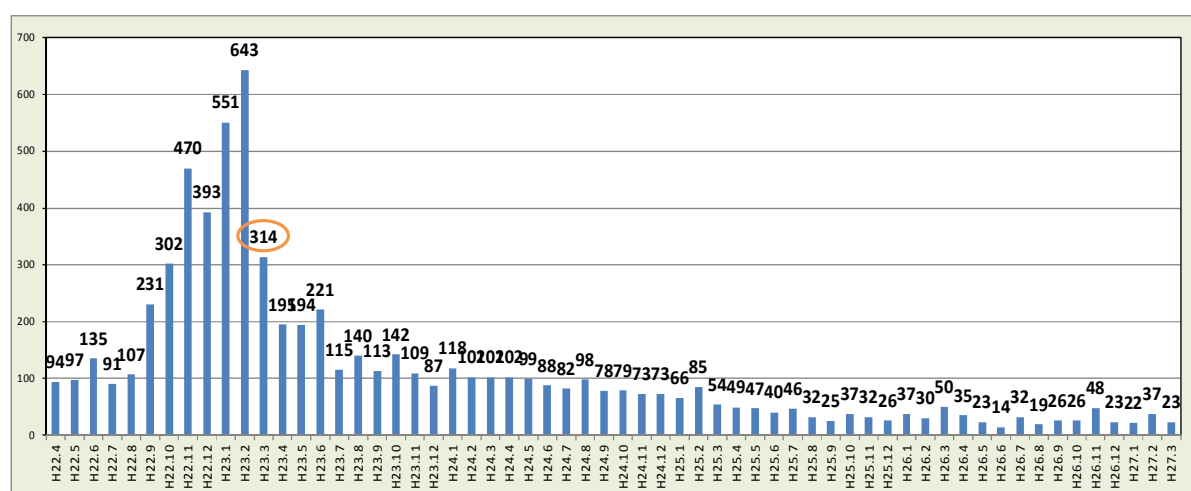
相談件数	24年度	25年度	26年度												年度計	
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年度対比増減率	
	977	451	35	23	14	32	19	26	26	48	23	22	37	23	328	-27.3%

(図表 19)

過払金関連相談における平成 22 年 4 月からの月次件数推移では、平成 23 年 3 月にピークアウトし、その後は平成 27 年 3 月まで長期的な減少傾向が見受けられる。(図表 20)

過払金関連相談件数の推移(平成 22 年 4 月～平成 27 年 3 月)

(単位：件)



(図表 20)

4. 生活再建支援カウンセリングの実施状況

(1) 実施状況

相談対応の一環として、多重債務の解決に向け、相談者の家計改善による生活の立て直し及び買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対して、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。

新規／継続		本人／本人以外	債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	合計
新規相談者	相談者数		42人	81人	123人
	面接回数		160回	355回	515回
継続相談者	相談者数		38人	84人	122人
	面接回数		246回	544回	790回
合計	相談者数		80人	165人	245人
	面接回数		406回	899回	1,305回

(図表 21)

本年度において、新規相談者 123 人(債務者本人：42 人、親族・配偶者：81 人)に対し 515 回の面接相談及び電話相談(以下「面接等」という。)を実施した。また、前年度からの継続相談者 122 人(債務者本人：38 人、親族・配偶者：84 人)に対して行った面接等 790 回を合わせると、本年度における面接等の合計は、245 人(前年度対比+26 人、+11.9%)、1,305 回(同+151 回、+13.1%)であった。

(図表 21)

なお、1,305 回のうち面接相談が 295 回(22.6%)、電話相談は 1,010 回(77.4%)である。

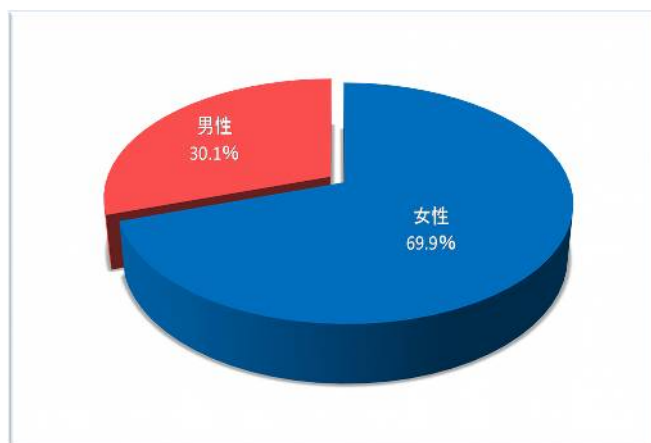
(2) 新規相談者の属性等

新規相談者 123 人の属性及び相談の方向性等は以下のとおりである。

① 性別

女性が 86 人(69.9%)、男性が 37 人(30.1%)であった。

(図表 22)



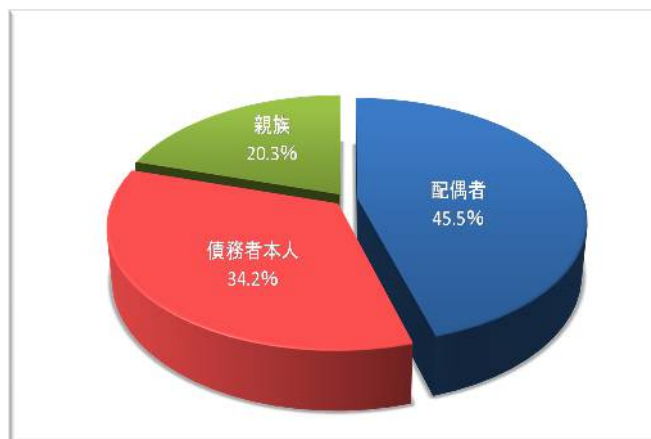
(図表 22)

② 相談者と債務者本人との関係

配偶者が 56 人(45.5%)、債務者本人が 42 人(34.2%)、両親等の親族が 25 人(20.3%)であった。

(図表 23)

配偶者・親族からの相談が 65.8%を占めるが、これらの人々は“債務者本人が立ち直るための重要な支援者になり得る人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援カウンセリングとしての対応を行っている。

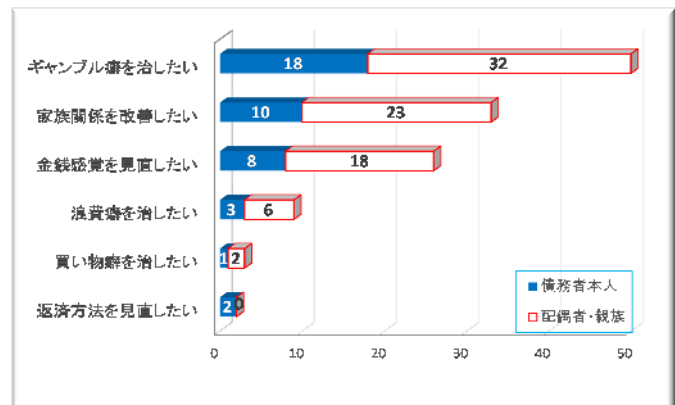


(図表 23)

(単位:人)

③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題はさまざまな要因が複合的に絡み合っていることがほとんどであり、一つの要因に限定することは困難だが、ここでは、相談者が抱える問題を整理し優先的に取り組む課題として合意したものを分類した。その結果「ギャンブル癖を治したい」が 50 人(40.7%)、「家族関係を改善したい」が 33 人(26.8%)、「金銭感覚を見直したい」が 26 人(21.2%)、「浪費癖を治したい」が 9 人(7.3%)、「買い物癖を治したい」が 3 人(2.4%)、「返済方法を見直したい」が 2 人(1.6%)であった。なお、配偶者及び親族からの相談は、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものである。(図表 24)



(図表 24)

(3) 債務者本人の傾向

新規相談者 123 人のうち、債務者本人 42 人に対する「過去の清算経験の有無」と「債務を抱えた原因」の分類は以下のとおりである。

① 過去の債務清算経験の有無

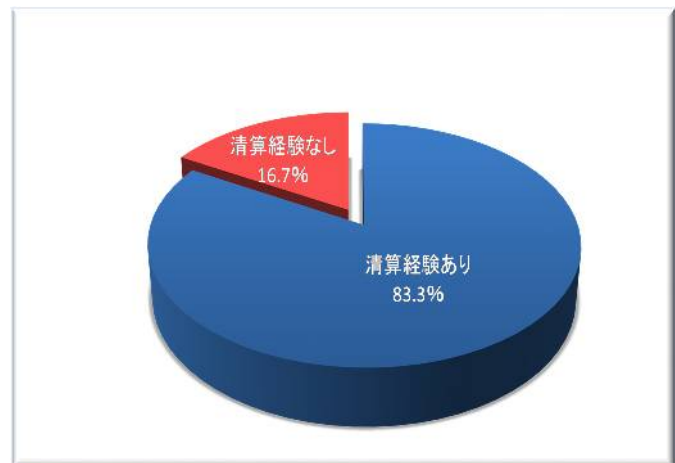
「清算経験あり」が 35 人(83.3%)、「清算経験なし」が 7 人(16.7%)であった。(図表 25)

「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、過去の債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談(再発)である。

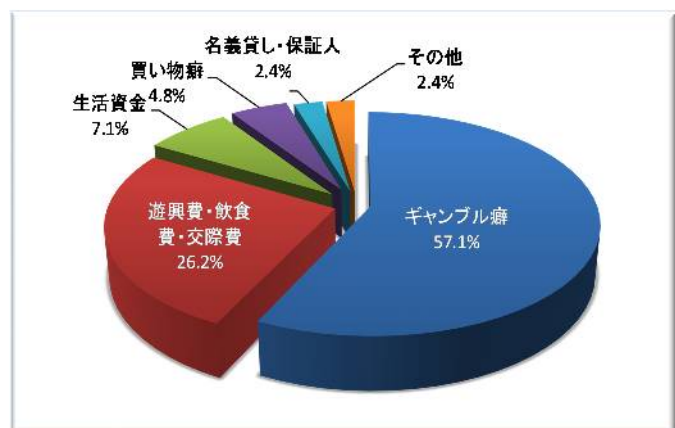
なお、「清算経験あり」35 人が行った債務の清算方法を分類すると「親族による肩代わり」が 27 人(77.1%)、「自己資金」が 4 人(11.4%)、「任意整理」が 3 人(8.6%)、「法的整理」が 1 人(2.9%)であった。

② 債務原因

債務を抱えた原因を分類すると「ギャンブル癖」が 24 人(57.1%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が 11 人(26.2%)、「生活資金」が 3 人(7.1%)等であった。(図表 26)



(図表 25)



(図表 26)

(4) 生活再建支援カウンセリング事例

相談・紛争解決センターでは、債務返済等により家計収支のバランスを崩して困っている相談者に対し、協会独自の家計管理プログラムを用いた支援を行っている。

以下は、家計収支改善に焦点を当てたカウンセリング事例である。

【事例】 相談者：30歳代女性、夫単身赴任中、子ども2人(小学生)

【ファーストコンタクト(電話)】

夫の勤務先が吸収合併されたことに伴って給料が減ったところへ、追い討ちをかけるように単身赴任を命ぜられ、家計が逼迫してしまった。それを補うために相談者は借金をした。今後の生活に不安を感じており、借金の返済をしながら少しでも貯蓄ができるようになりたいとの思いから、インターネットで当協会のホームページの家計診断を見て電話した。債務は1社100万円であり、取引は約2年で過払い金返還も見込めないことから自力返済の方向で検討することとなった。

【初回面接】

相談者は夫が単身赴任した2年半ほど前から少しでも収入を増やそうとパートを始めたものの、子供の習い事の費用が工面できずに消費者金融から借金をしたという。その後も生活費の補填のために借金が増え、改善したい思いはあるものの結果的にどんぶり勘定になってしまったとのこと。まずは持参した家計収支の資料から1か月の収支状況を確認した。

家賃、水道光熱費等の固定費は通帳などから把握できるものの、食費を含めた生活費全般は家計簿をつけておらず不明確であったため、カウンセラーは1週間単位の「週間支出記録表」(a)を4週分渡し、日々の支出を記録するよう依頼した。次の面接ではそれをもとに1か月の合計支出(b)を算出し、目標と改善プランを検討する事を説明した。相談者の希望は「計画的に借金の返済ができるようになる。できれば突発的な支出に対応するために貯蓄もしたい。」とのこと。一緒に頑張りましょうと相談者を励ました。

週間支出記録表(第一週) (a)									
消費・交遊費	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	週計	
バス・電車・タクシー									
ガソリン									
携帯代									
食費	4,810	3,000	360	4,980	400	5,408			
食料品	4,230			4,600		5,088			
献立費									
おやつ代	320	320	360	380	400	320			
飲み物代	260								
外食費		2,680							
医療費									
保険・雑費		840							
雑費		840							
日用品・消耗品費			588						1,214
洗剤									
雑費・雑給・交遊費									
バス・電車・タクシー				5,800					
ガソリン				5,800					
携帯代									
小遣い									
その他									
買い物				19,300	15,148	12,919			
				13,918	12,328	10,219			
食料品									
献立費				2,450	2,680	2,540			
おやつ代				260		140			
飲み物代				2,680					
外食費									
医療費									
保険・雑費				840		4,000			
雑費				840		4,000			
日用品・消耗品費				1,812	2,986	2,388			
洗剤				1,812	2,986	2,388			
雑費・雑給・交遊費				2,000	3,800				5,800
バス・電車・タクシー									3,800
ガソリン									2,000
携帯代									
小遣い									15,000
その他									15,000
買い物									15,000
週計				23,960	42,734	19,217	22,981	5,550	109,272

問題解決対策シート (c)				
費目	現在の支出額	減少額		問題解決のための実行具体策
		目標金額		
① 食費	69,311	-19,471	49,840	おやつ代はなるべく手作りのお菓子へ変更する。(-8370円) 食料品は必要なものだけメモして購入する。(-11,931円) 外食の回数を2回から1回に減らす。(-2,170円) 計(-19,471円)
② 日用品・消耗品費	10,341	-2,341	8,000	広告品などお店によって違うため一番安いお店でなるべくまとめ買いをする。(-2,341円)
③ 電気代	8,800	-800	8,000	今まで使っていないところの電気は全て消す。(-800円) 暖房の設定温度が27度になっていたので25度に設定温度を下げる。
④ ガス代	5,800	-600	5,000	寒装でお風呂に入る時間がバラバラだったのでなるべく時間を合わせて続けて入る。 調理の方法も工夫して調理時間を短縮する。(-600円)
⑤ 上下水道料金	6,400	-1,400	5,000	お風呂の残り湯を利用し、トイレの掃除、洗濯などに使うことで使用量を減らす。(-1,400円)
合計	100,252	-24,412	75,840	24,412円の減額

※ここで紹介する事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

【第2回面接～1か月後】

相談者が1か月分の支出を記録してきたことをコンプリメント(支持)した。検証の結果、全体で17,042円(イ)の赤字になっていたのを、それをどのように改善すべきか話し合った。相談者には「1か月の支出内訳」の区分欄に「変更可能な項目」を“○”、「頑張ればできそうなもの」を“△”、「変更が難しいもの」を“×”で区分してもらい(ド)、「問題解決対策シート(シ)」を使って具体的な改善プランを検討した。その結果、①おやつを手作りにし、買い物はあらかじめ決めたものだけにする等の対策で食費を▲19,471円、②広告の最安値店に絞って買うことで日用品・消耗品費を▲2,341円、③節電、節水等で水道光熱費を▲2,600円、合計で▲24,412円の節約目標(ロ)を合意し(プラン1)、実行結果を報告してもらった。貯蓄目標についてはその実行結果をみて検討する事とした。

【第3回面接以降】

うまくいった点、いかなかった点について振り返り、できた点は継続、できなかった点については再度「問題解決対策シート」を作成して改善プランの検討を行った(プラン2)。

この過程を繰り返し、わずか3か月で収支を赤字から13,370円の黒字(ハ)に転換する事ができた。相談者は「これなら毎月4万円を返済に充てながら1万円は貯蓄ができそう」というので貯蓄目標を1万円に設定した。そして「この調子があと3か月ほど維持できれば自信がつくと思う」とのことなので、それまでカウンセリングを継続することとした。

(ド) 1ヶ月の支出内訳

項目		主な内訳	現状(金額)	支払区分	プラン1	プラン2	備考
1. 住居費	住宅ローン						
	保険(火災・地震)	10,000	振	×			
	家賃	40,000	現	×			
	家賃・社宅・家	5,000	現	×			
	共益費・管理費	8,600	振	△	-600	-600	
	電気代						
	ガス代	5,600	振	△	-600	-600	
	上下水道料金	6,400	振	△	-1,400	-1,400	
	固定電話	2,000	振	×			
	小計	77,600			-2,600	-2,600	
2. 保険・税金	生命保険	15,000	振	×			
	損害保険						
	国民健康保険						
	国民年金						
	固定資産税						
	市県民税						
5. 教育費	学費定期代						
	給食費	8,000	現	×			
	塾・習い事	15,000	現	×			
	教科書・参考書						
小計	23,000						
(イ)		137,400			-2,600	-2,600	

項目	主な内訳	現状(金額)	支払区分	プラン1	プラン2	備考	
6. 食費	食料品	51,931	現	○	-11,931	-16,931	主食・副食・調味料
	昼食費						
	おやつ代	11,370	現	○	-5,370	-6,370	
	飲み物代	840					
	外食費	5,170	現	○	-2,170	-2,170	
小計	69,311			-19,471	-25,471		
7. 医療費	薬代	2,000	現	×			
	治療費						
小計	2,000						
8. 被服・装飾品費		5,190	現	×			
	小計	5,190					
9. 日用品・消耗品費		10,341	現	△	-2,341	-2,341	
	小計	10,341					
11. その他支出	小計						
	夫生活費	70,000	振	×			
12. 返済金	小計	70,000					
	ローン返済	40,000	現	×			
小計	40,000						
(ロ)		202,642			-21,812	-27,812	

項目	支払区分	区分欄	備考
振	現金支払	○…すぐに金額の変更可能・必要	
現	カード支払	△…金額変更ができそう	
振	給与天引き、自動振替	×…金額変更はできない	

項目	現状	プラン1	プラン2	備考
収入計	245,000	(ロ)	(ハ)	
支出計(1)+(2)	340,042	-24,412	-30,412	
収支(収入計-支出計)	(イ) -17,042	7,370	13,370	

【家計管理支援の目的と留意点】

協会が行う家計管理支援の目的は、①生活再建に向けて現状と向き合いながら適切な返済計画を構築し実行できるようになる、②二度と多重債務に陥ることのない家計管理体制を構築するとともに生計を適切に維持するためのスキルを身につける、③将来に向けた生活設計ができるようになる、ことの3点といえる。一方、最初から家計管理支援を求める相談は稀で、多くの相談者は目先の問題解決に目が向いてしまい、生活スタイルを変えることへのためらいが強い傾向にある。相談においては、カウンセリングとしてのかかわりを通じて信頼関係を築き、返済困難に陥った過程や今の生活状況、解決のイメージを聴き出し相談者の価値観を尊重しながら家計管理を行う事の必要性をしっかりと合意する事が前提となる。このように家計管理支援にはカウンセリングをベースとしたアプローチが必須といえる。

5. ヤミ金被害等に関する相談状況

(1) 受付件数

本年度におけるヤミ金被害関連の相談は、図表 27 のとおり 1,254 件であり、月間の平均件数は 104 件であった。

内訳は、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく脅迫的な取り立てにあってる」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 478 件(38.1%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 776 件(61.9%)であった。後者はヤミ金による被害を水際で回避することができたケースである。

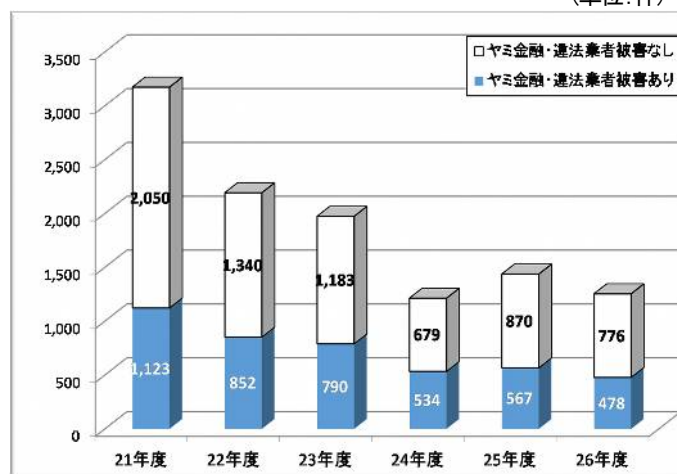
(単位：件、%)

年度 分類	23年度	24年度	25年度	26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	前年度対比 増減率	
ヤミ金融・違法業者被害あり	790	534	567	46	49	50	49	43	44	39	27	21	32	32	46	478	-15.7%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,183	679	870	56	72	56	67	75	58	86	50	56	47	75	78	776	-10.8%
合計	1,973	1,213	1,437	102	121	106	116	118	102	125	77	77	79	107	124	1,254	-12.7%

(図表 27)

(単位：件)

ヤミ金被害関連相談は、平成 24 年度まで減少傾向が続き 25 年度において増加に転じたものの、本年度は前年度対比-183 件(-12.7%)となった。
(図表 28)



(図表 28)

(単位：件、%)

(2) 対処

ヤミ金被害関連相談 1,254 件への対処では、「協会の指導による処理・是正・助言等」が 608 件(48.5%)と最も多く、次いで「他機関への紹介」が 560 件(44.7%)等であった。(図表 29)

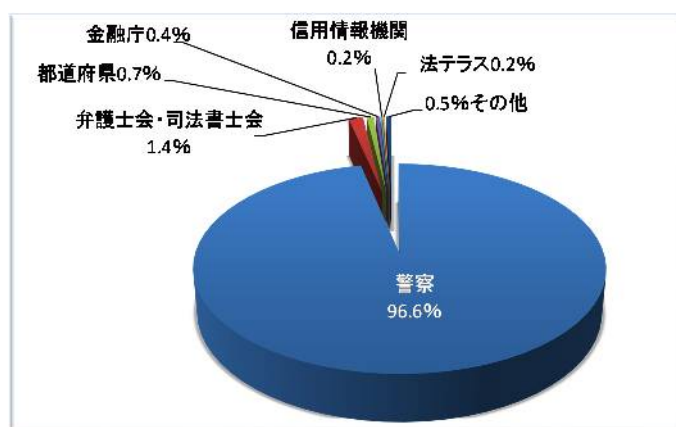
分類	被害あり/なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
協会の指導による処理・是正・助言等	37	571	608	48.5%
他機関への紹介	439	121	560	44.7%
情報提供	1	82	83	6.6%
その他	1	2	3	0.2%
合計	478	776	1,254	100.0%

(図表 29)

なお、図表 30 で示すとおり他機関を案内した 560 件における案内先は、「警察」が 541 件であり、全体の 96.6% を占める。警察以外では、「弁護士会・司法書士会」が 8 件(1.4%)、「都道府県」が 4 件(0.7%) 等であった。

相談対応では、資金需要者等の利益の保護を第一として振り込み詐欺救済法^注による対処について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後において、状況に応じ生活再建支援カウンセリングに繋いでいる。また、入手したヤミ金融関連情報を、金融庁等関係行政庁及び警察当局へ報告するほか、協会ホームページに被害の実例や手口を掲載して資金需要者等へ注意を呼びかけている。(図表 30)

注) 振り込み詐欺救済法(犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律)：預金口座等への振込みを利用して行われた詐欺等の犯罪行為により被害を受けた消費者の財産的被害の迅速な回復等に資することを目的としている。(出典：預金保険機構公告)



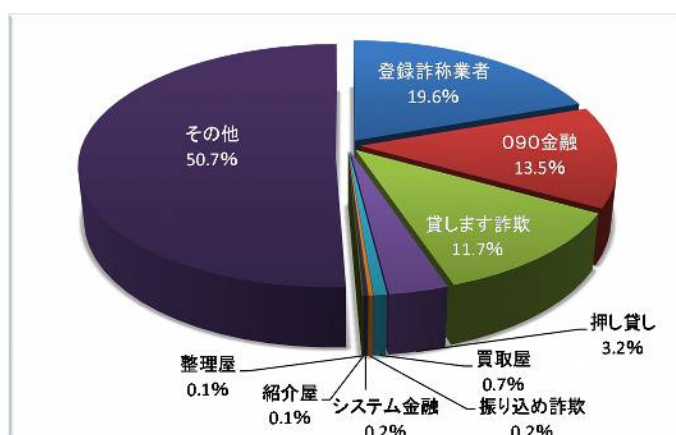
(図表 30)

(3) 手口別分類

手口別では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 246 件(19.6%) と最も多く、次いで、携帯電話のみでやりとりをする「090金融」が 169 件(13.5%)、融資をちらつかせ保証金や手数料名目でお金を騙し取る「貸します詐欺」が 147 件(11.7%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が 40 件(3.2%) 等であった。

なお、「その他」は、ヤミ金であると思われるものの手口として特定できない事案である。

(図表 31・32)



(図表 31)

(単位：件、%)

分類	年度	25 年度		26 年度		前年度対比被害あり増減率	前年度対比被害なし増減率	前年度対比増減率	
		被害あり	被害なし	被害あり	被害なし				
登録詐称業者	319	37	282	246	26	220	-29.7%	-22.0%	-22.9%
090 金融	191	148	43	169	129	40	-12.8%	-7.0%	-11.5%
貸します詐欺	159	71	88	147	67	80	-5.6%	-9.1%	-7.5%
押し貸し	48	45	3	40	33	7	-26.7%	+133.3%	-16.7%
買取屋	28	20	8	9	4	5	-80.0%	-37.5%	-67.9%

※「クレジットカードのショッピング枠現金化商法」に関する相談は 7 件、偽装買取屋に関する相談は該当がなかった。(図表 32)

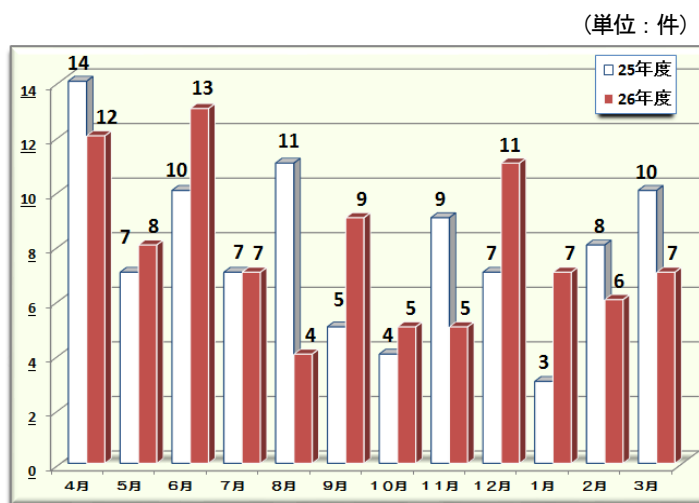
Ⅲ 苦 情

1. 受理件数

苦情として受理した件数は、94件であり、月間の平均件数は7.8件であった。前年度との比較では、-1件(-1.1%)であった。月次推移は図表33のとおりである。

アクセス方法別では、94件のうち、電話による申立ては69件(73.4%)、次いで文書によるものが7件(7.4%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による申立てが1件(1.1%)、その他が17件(18.1%)である。その他については、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対応要請があったものである。

なお、94件のうち、協会員に対するものが92件、非協会員に対するものが2件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が64件、都道府県知事登録業者が30件である。



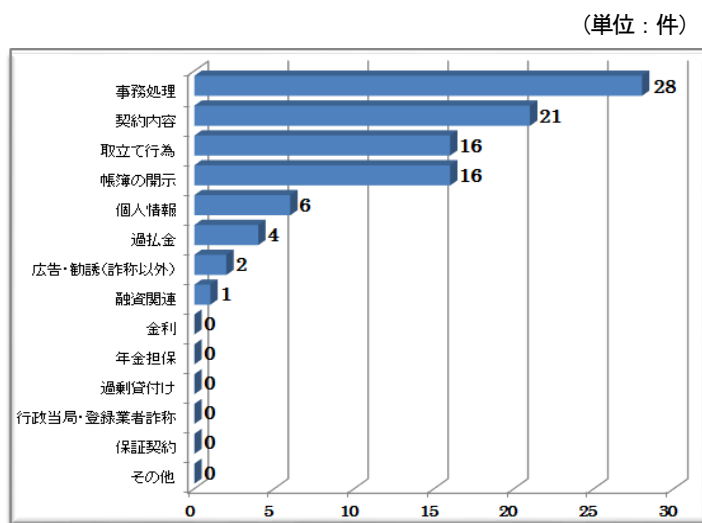
(図表 33)

2. 苦情内容

分類別の内訳は、「事務処理」が28件(29.8%)、「契約内容」が21件(22.3%)、「取立て行為」及び「帳簿の開示」が各々16件(17.0%)、「個人情報」が6件(6.4%)、「過払金」が4件(4.3%)、「広告・勧誘(詐称以外)」が2件(2.1%)、「融資関連」が1件(1.1%)であった。

(図表 34)

また、苦情内容別の月次推移、前年度対比増減率は次頁図表35のとおりである。



(図表 34)

(単位：件、%)

分類	年度	26 年度												年度計		
		25年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年度対比増減率	構成比
事務処理	25	1	1	3	1	2	2	1	1	7	4	2	3	28	+12.0%	29.8%
契約内容	28	2	5	6	1	1	2	1	1	0	0	2	0	21	-25.0%	22.3%
取立て行為	16	1	1	1	0	0	2	2	1	3	1	1	3	16	±0.0%	17.0%
帳簿の開示	10	4	1	3	3	1	0	1	0	1	2	0	0	16	+60.0%	17.0%
個人情報	5	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	6	+20.0%	6.4%
過払金	5	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	-20.0%	4.3%
広告・勧誘（詐称以外）	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	±0.0%	2.1%
融資関連	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	-75.0%	1.1%
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
過剰貸付け	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	—	—
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
合計	95	12	8	13	7	4	9	5	5	11	7	6	7	94	-1.1%	100.0%

(図表 35)

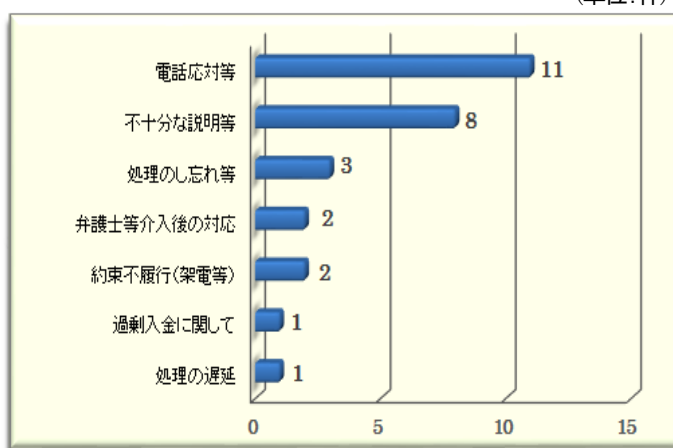
<苦情内容分類上位の詳細>

(単位：件)

(1) 「事務処理」の内訳

「事務処理」に関する苦情 28 件の内訳は、「電話応対等」が 11 件 (39.3%)、「不十分な説明等」が 8 件 (28.6%)、「処理のし忘れ等」が 3 件 (10.7%)、「弁護士等介入後の対応」及び「約束不履行(架電等)」が各々 2 件 (7.1%)、「過剰入金に関して」及び「処理の遅延」が各々 1 件 (3.6%) であった。

(図表 36)

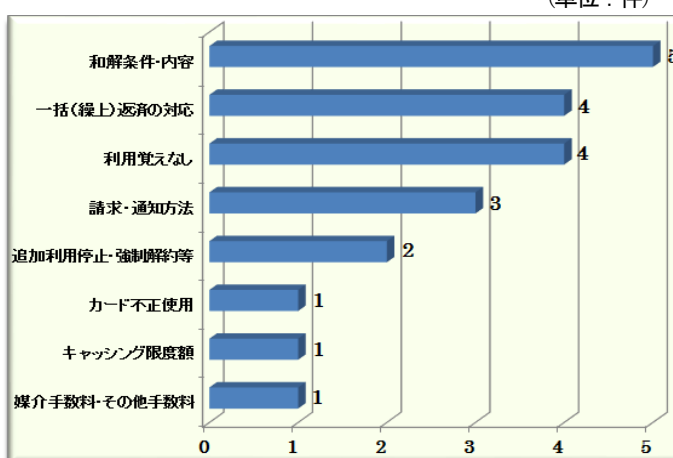


(図表 36)

(2) 「契約内容」の内訳

「契約内容」に関する苦情 21 件の内訳は、「和解条件・内容」が 5 件 (23.8%)、「一括(繰上)返済の対応」及び「利用覚えなし」が各々 4 件 (19.0%)、「請求・通知方法」が 3 件 (14.3%)、「追加利用停止・強制解約等」が 2 件 (9.5%)、「カード不正使用」、「キャッシング限度額」及び「媒介手数料・その他手数料」に関する申立てが各々 1 件 (4.8%) であった (図表 37)。

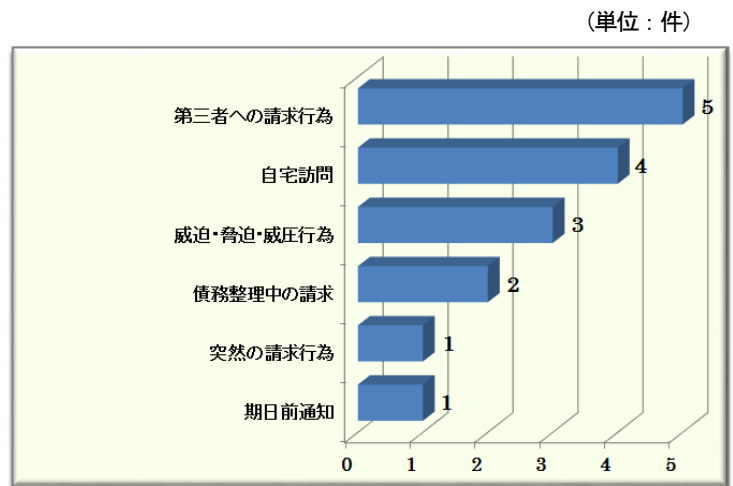
(図表 37)



(3) 「取立て行為」の内訳

「取立て行為」に関する苦情16件の内訳は、「第三者への請求行為」が5件(31.3%)、「自宅訪問」が4件(25.0%)、「威迫・脅迫・威圧行為」が3件(18.8%)、「債務整理中の請求」が2件(12.5%)「突然の請求行為」及び「期日前通知」に関する申立てが各々1件であった。

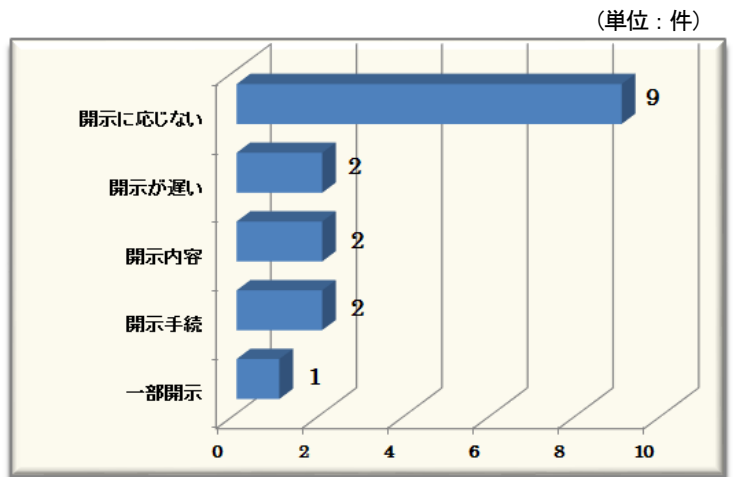
(図表 38)



(図表 38)

(4) 「帳簿の開示」の内訳

「帳簿の開示」に関する苦情16件の内訳は、「開示に応じない」が9件(56.3%)、「開示が遅い」、「開示内容」及び「開示手続」が各々2件(12.5%)、「一部開示」に関する申立てが1件であった。(図表 39)



(図表 39)

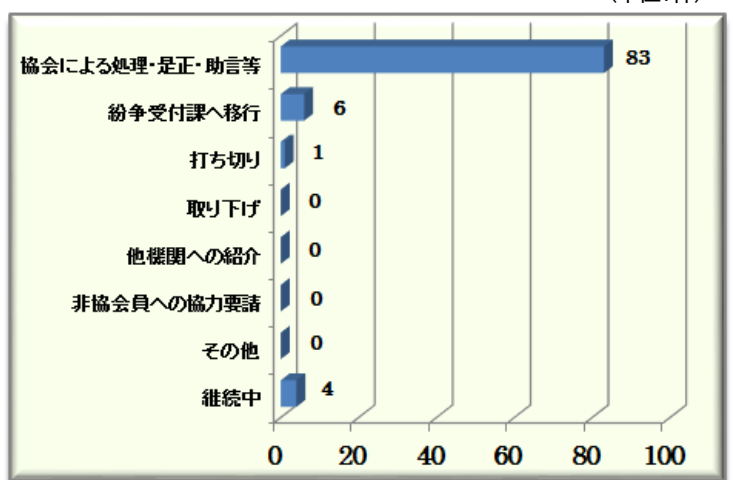
3. 処理結果

(1) 処理結果

協会に寄せられた苦情94件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決したものが83件(88.3%)、「紛争受付課へ移行」が6件(6.4%)、「打ち切り(連絡不能で120日経過したため)」が1件(1.1%)であった。

なお、平成27年3月末現在における継続中の事案は4件である。

(図表 40)



(2) 協会員への調査の実施

(図表 40)

94件のうち1件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反のおそれがあることから、関係部署に対して個別に報告を行い、同部署より当該貸金業者へ指導を行った。

4. 苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

<事例 1>	契約内容
申立内容	<p>A社からキャッシング枠をゼロにするとの連絡があった。理由を尋ねると『書類の返送がないためです』との回答だった。少し前、当社から届いた書類があったが無視していた。こんなことでキャッシング枠をゼロにされては納得できない。キャッシング枠を元に戻さない場合は裁判に訴えるしかないので、早急に回答してほしい。</p>
処理結果	<p>【A社へ確認の結果】 協会からA社へ確認したところ、『収入証明送付依頼書（返送なき場合は、キャッシング枠がゼロになる旨記載）』を送付したが、返送されなかったため、融資枠をゼロとし、その旨を通知した。その後、申立人より照会があった際に、収入確認等ができないためと説明したが、納得されなかった。</p> <p>【申立人への連絡】 申立人へ確認内容を伝えると、「法律に基づいた対応なら仕方ないが、当社の手続きについて納得が出来ないため、紛争解決手続きを申立したい」と申出があり、後日、紛争解決手続きへ移行した。</p>
<事例 2>	事務処理
申立内容	<p>B社のカードでショッピング及びキャッシングを利用している。キャッシングの利息を軽減するつもりで、引き落とし前に一部返済しようと考え、銀行ATMで入金したところ、残額が表示されたため、あわてて追加で表示された金額を入金した。その後、B社へ連絡すると、全てショッピング分に入金されているとのことであった。間違っ入金したことを伝え、1回目分をキャッシングの返済に充て、2回目分は返金して欲しいと依頼したが、『1回目分はキャッシングに振替えるが、返金できない』との回答だった。返金できないとの理由に納得できないし、年金生活で大変なので2回目分は返して欲しい。</p>
処理結果	<p>【B社へ確認の結果】 協会からB社に確認したところ、『ATMにて入金された2回目分は申立人の操作のとおり、ショッピングに充当されていた。申立人より、「ボタンを押し間違えた」との連絡を受けた際、2回目分の返金要請について、担当者の認識が誤っていたため、一旦処理したATM入金は返金できないと応答してしまった。本日、2回目分を申立人の口座へ返金した。申立人に迷惑をかけ大変申し訳なく、今後同様のミスを避けるため関係各部署に徹底を図る』との回答。</p> <p>【申立人からの連絡】 申立人へ確認内容を伝えると、「処理を間違えた自分が悪いが、納得できなかったため協会に申立てた。返金してもらって解決できた」と対応終了に了承した。</p>

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条の2の2により、貸金業者は、指定紛争解決機関との間で、手続実施基本契約を締結しなければならないが、協会は、平成22年10月1日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約を締結している。平成27年3月末現在の全登録貸金業者は2,011社(協会員1,214社、非協会員797社)であり、うち契約締結貸金業者は2,003社で、契約率は99.6%である。残る8社は、新規貸金業登録業者であり、契約締結の手続き中である。

2. 紛争解決手続の受案件数

本年度における紛争事案の受案件数は12件であり、前年度との比較では-5件(-29.4%)であった。分類別の内訳は、「過払金」が3件、「契約内容」が2件、「事務処理」が2件、「帳簿の開示」が2件、「個人情報」が1件、「その他」が2件であった。(図表41)

(単位：件)

	分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	合計
受案件数	契約内容	1	2	1	6	2	12
	過払金	4	1	1	4	3	13
	融資関連	0	2	0	0	0	2
	帳簿の開示	0	1	1	0	2	4
	過剰貸付	0	0	0	1	0	1
	個人情報	0	0	0	0	1	1
	事務処理	0	0	0	0	2	2
	その他	0	1	4	6	2	13
	合計	5	7	7	17	12	48

(図表41)

※ 「その他」は、債務不存在等。

3. 紛争解決手続の対応結果

本年度に紛争解決手続を実施した事案21件(平成25年度からの繰越し事案9件を含む)については、本年度において16件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が8件、「取下げ」が4件(内3件は手続外で和解)、「不調」が4件であった。(図表42)

(単位：件)

	分類	和解成立	取下げ	不調	合計
26年度 終了事案	契約内容	1	3	2	6
	過払金	3	0	0	3
	個人情報	1	0	0	1
	事務処理	0	0	2	2
	その他	3	1	0	4
		合計	8	4	4

(図表42)

※取下げとは、手続外で実質的和解に至った等により申立人が取下書を提出した事案であり、不調とは、和解成立に至らなかった事案をいう。

4. 紛争事例(本年度における既済事案)

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

＜事例 1＞			
類 型	契約内容	受 理 日	平成 26 年 1 月 14 日
申立人	資金需要者	終 了 日	平成 26 年 4 月 21 日 (聴聞回数：2 回)
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ (手続外で和解成立)
紛争の概要	申立人は、事業資金として、相手方から、数億円の融資を受けたが、業績が悪化したため、支払額を減額することの合意のもと、担保物件の売却を相手方に依頼し、買い受け希望者も見つかった。しかし、その後、業績が上向き、支払額を元の約定どおりにすると共に、今までの減額分を支払うことで、担保物件の売却を取りやめてほしい旨を相手方に打診したが、相手方は、売却は既定方針であるとして受け入れなかった。しかし、担保物件を売却しても債務が残ることから、売却を強要するのは、債権者の優越的地位の濫用であるので、従前の弁済を続けることを前提に、申立人が事業を継続する形での解決を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が当事者双方から聴聞を行った後、双方が聴聞の席上で協議し、本件手続外で従前のおとり返済を続けていく合意ができた結果、申立人が本件申立を取下げた。		

＜事例 2＞			
類 型	その他 (債務不存在)	受 理 日	平成 26 年 6 月 25 日
申立人	資金需要者	終 了 日	平成 26 年 10 月 9 日 (聴聞回数：2 回)
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ (手続外で和解成立)
紛争の概要	信用情報機関に、申立人の相手方との契約に係る延滞情報が載せられているが、本契約については身に覚えがない上、契約書を確認すると、名前の読み仮名が誤っているなど不審な点が多く、第三者が申立人名義を勝手に使って行ったもので無効である。申立人は、債務がないことの確認及び信用情報機関に載せられている延滞情報の削除の手段を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、両当事者から 2 回にわたる聴聞を実施した結果、本件手続において、申立人と相手方との間の契約の有無を確定することが難しい一方、消滅時効期間が経過していたことから、申立人に対し、消滅時効の主張の可能性を示唆したところ、申立人がその旨の主張を追加し、それを受けて、相手方も当該契約に係る債権放棄の処理をし、信用情報機関に申立人の延滞情報を削除する手段をとった旨を述べたことから、事実上の和解となったため、申立人は本件申立を取下げた。		

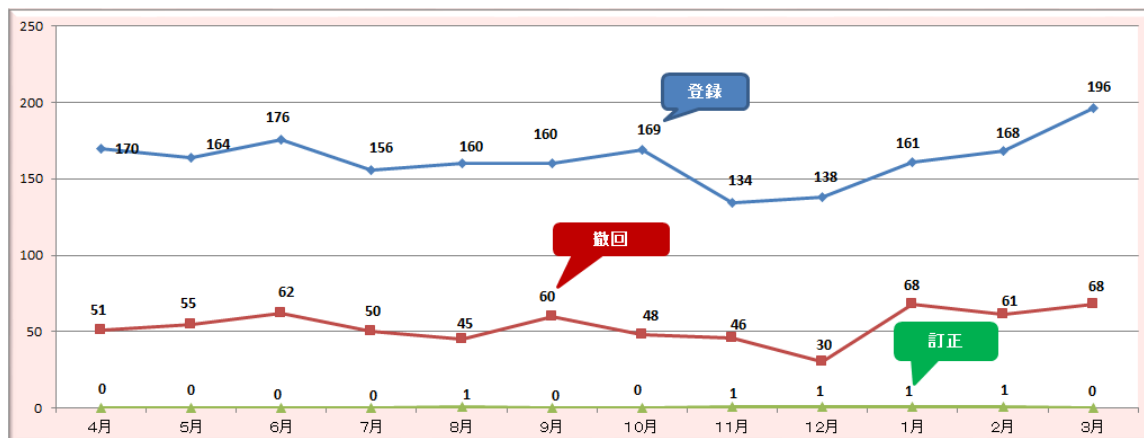
＜事例 3＞			
類 型	個人情報	受 理 日	平成 26 年 11 月 18 日
申立人	資金需要者	終 了 日	平成 27 年 3 月 10 日 (聴聞回数：2 回)
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	簡易裁判所において申立人と相手方との間に和解が成立、弁済したが、当該和解の条項に基づき、相手方は、申立人または申立人代理人弁護士に契約書を返却すべきところ、誤って第三者に普通郵便で送付した。この行為は、個人情報保護法及び日本貸金業協会の個人情報保護指針に反するものであり、その結果、申立人は精神的苦痛を受けたことから、相手方に対し慰謝料を請求する。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、一般的な裁判事例に近い和解案を提示し、当事者双方がそれを応諾した結果、和解が成立した。		

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申告を受付けているが、本年度において「登録」が1,952件であり、前年度と比較すると+206件(+11.8%)であった。また、「撤回」の644件、「訂正」の5件を合わせた処理合計は、2,601件、同+287件(+12.4%)であった。(図表43・44)

(単位:件)



(図表 43)

(単位:件、%)

年度 分類	24年度	25年度	26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	前年度対比 増減率	
登録	1,593	1,746	170	164	176	156	160	160	169	134	138	161	168	196	1,952	+11.8%
撤回	555	567	51	55	62	50	45	60	48	46	30	68	61	68	644	+13.6%
訂正	6	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	5	+400.0%
合計	2,154	2,314	221	219	238	206	206	220	217	181	169	230	230	264	2,601	+12.4%

(図表 44)

2. 法定代理人等による申告

「登録」1,952件のうち、本人以外からの申告は53件であった。内訳は、親権者(対象者が未成年)が13件、成年後見人が11件、保佐人が18件、補助人が9件、親族等(本人が行方不明)が2件であった。

VI 広報・講演等活動状況

協会は設立以来、貸金業法改正の目的である資金需要者等の利益の保護に向けた活動の一環として、消費者団体及び各地の消費生活センター等との一層の連携強化による資金需要者等の相談機会拡充を図ってきた。その目的のもと、本年度において、広報・講師派遣等活動を次のとおり実施した。

1. 消費者団体への活動報告会の開催

平成26年10月20日、22日の両日、主婦会館プラザエフ(東京都千代田区)において、消費者と深いかかわりをもつ消費者団体(14団体)への活動報告会「健全な貸金市場をめざして～貸金業界としての社会的責任をはたすために～」を開催した。

本報告会は、貸金市場の状況や貸金業界の健全化に向けた協会の活動状況の理解促進を目的として平成23年度より開催しており、本年度で4回目となる。

質疑応答では、「貸金業者が協会員になるための資格とはどのようなものか」、「協会員が投稿する新聞等広告の事前審査の基準とはどのようなものか」、「ヤミ金被害に関する相談が増えているが協会としてどのような対策を講じているのか」などの質問が寄せられた。なお、本報告会の概要を協会の季刊誌 JFSA vol.17 に掲載・公表した。

<参加団体>

10月20日

- 特定非営利活動法人消費者機構日本
- 公益財団法人生活協同組合総合研究所
- 日本生活協同組合連合会
- 一般社団法人全国消費者団体連絡会
- 東京都地域消費者団体連絡会
- 一般財団法人日本産業協会
- 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

10月22日

- 一般財団法人主婦会館
- 主婦連合会
- 一般財団法人消費科学センター
- 公益社団法人全国消費生活相談員協会
- 全国生活学校連絡協議会
- 全国地域婦人団体連絡協議会
- 一般財団法人日本消費者協会

(敬称略)



(向かって左から菊一常務執行役、山下会長、下谷内公益理事)



2. 国民生活センターとの意見交換会の実施

平成26年12月9日、昨年度に引き続き第2回目となる国民生活センターとの意見交換会を実施した。この意見交換会は、“多重債務問題の解決に向けた一層の連携強化”を目的としており、国民生活センターより、理事長、理事、相談情報部課長、総務部課長等の皆様、協会からは会長、常務執行役、貸金業相談・紛争解決センター長等が出席した。

3. 消費生活センターへのアンケート調査の実施

消費生活センターとの連携に係る一層の改善と今後の効果的な活動につなげることを目的として、平成24年度に引き続き、全国の主要な消費生活センター144か所に対し協会の認知度及び消費者の声等を収集するためのアンケート調査を実施し133か所から回答を得た。調査結果の概要(一部抜粋)は以下のとおりである。

【アンケート調査項目】

- ・消費生活センターにおける多重債務関連相談の受付状況
- ・協会の指定紛争解決機関（金融ADR）業務の認知度
- ・消費生活センターにおける多重債務再発防止のための取組状況
- ・協会の貸付自粛申告制度の認知度
- ・協会ホームページ「一般のみなさまへ」の印象
- ・消費生活センターにおける消費者教育・啓発活動の実施状況
- ・消費生活センターの皆さまからの「ご意見」
- ・消費生活センターを通じた「消費者の声」

【アンケート調査結果】

消費生活センターにおける多重債務関連相談の受付状況

- ◆ 消費生活センターが平成25年度において受付けた多重債務関連相談件数は、有効回答のうち約9割のセンターが前年度対比減少したとしており、多重債務関連相談は平成24年度に続き2期連続して減少傾向となっている。
- ◆ 相談内容は、「多重債務等による返済困難」、「過払金に関する相談」、「ヤミ金に関する相談」が上位を占める。
- ◆ 相談対応において案内した外部専門機関は、「弁護士(会)」、「法テラス」、「司法書士(会)」が上位を占め、法的解決以外の専門窓口としては、「警察」、「信用情報機関」、また、貸金業務に関する総合的な相談窓口としての「日本貸金業協会」等である。
- ◆ 多重債務者の主な借入先は、「消費者金融会社」、「クレジットカード会社」、「銀行・信用金庫」等である。

消費生活センターにおける多重債務再発防止のための取組状況

- ◆ 消費生活センターで受付けた多重債務関連の相談では、「買い物癖・ギャンブル癖等により債務を抱えたことによる相談」、「何度肩代わりしても借金を繰り返すという配偶者・親族からの相談」が上位を占める。
- ◆ それらの相談者に対して案内した機関は、「福祉関連等の行政窓口」が最も多く、次いで「精神保健福祉センター」、「日本貸金業協会」等となっている。

消費生活センターに寄せられた消費者の声

- ◆ 息子がギャンブル依存で多重債務になってしまった。対処方法を相談したい。
- ◆ 過払金が発生しているのではないかと思う。計算方法を知りたい。
- ◆ 貸金業者の会社名が変わったり、債権が譲渡されたりしていて自分がどこから借りていたかわからない。

※ 結果概要について、協会の季刊誌 JFSA vol.18 に掲載・公表した。

4. 行政機関・消費生活センター等への講師派遣

財務局等行政機関、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、社会福祉協議会からの要請に基づき、当該機関等が多重債務相談における消費生活相談員の対人援助スキル向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用したアプローチ法及び家計管理支援の方法等について講演を行った。本年度においては、生活困窮者自立支援法の施行(平成 27 年 4 月)を踏まえ、その実施主体となり得る社会福祉協議会よりカウンセリングを活用した家計管理支援方法に関する講演依頼が増加した。(延べ 22 団体、受講者数 861 名)

(図表 45 P27)



↑ 千葉県社会福祉協議会
(H.26.6.19、11.28、H27.3.20)



↑ 財務省中国財務局
(H26.11.14)



← 国民生活センター
(H26.9.10)

5. 消費生活センターへの訪問活動の継続的推進

協会では、平成 21 年度より本部及び支部の役職者が、全国の主要な消費生活センターを継続的に訪問し、自主規制機関としての役割や多重債務問題等の解決に向けた活動状況の案内を通じて、多重債務を抱える資金需要者への告知等、協会の利用促進に係る協力をお願いしている。本年度において、133 か所の消費生活センターに対して延べ 223 回の訪問を行った。

6. 東京都が行うヤミ金融被害防止に係るキャンペーンへの参加・協力

東京都多重債務問題対策協議会主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(平成 26 年 6 月 9 日、11 月 18 日)」に参加・協力し、通行人へヤミ金融による被害防止を呼びかけるフレーズ入りキャンペーングッズの配布及び協会展示コーナーの設置・運営等を通じてヤミ金融被害についての啓発活動を行った。



キャンペーングッズの配布 (新宿駅西口駅頭にて)



協会展示コーナー (新宿駅西口広場イベントコーナーにて)

7. 協会ホームページの改修

協会ホームページ「家計管理診断・消費行動診断サイト」について、消費者にとってわかりやすく利用しやすいサイトとすべく必要な改修を行い、本年度8月に更新した。主な改修内容は、従来の目次型からビジュアル型への変更及び家計バランスシートの印刷を可能にしたこと、家計支出の節約術紹介コーナーを新設したことなどである。

8. 金融ADR制度リーフレットの新規作成

平成25年8月に金融庁が策定した「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を踏まえ、紛争解決等業務に関する情報の積極的公表の観点より、資金需要者等の更なる利便性向上及び内容の充実を図ることを目的として、本年度8月に「金融ADR制度リーフレット」を新たに作成し、行政庁及び全国の主な消費生活センター等へ配布した。



9. 協会員における相談対応の側面支援

協会員からの要請に基づき、融資及び返済等の相談に従事する社員に対し、顧客対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ法及び家計管理支援方法の習得を目的とした社内研修会に講師を派遣した。(延べ6社、受講者数94名)(図表46 P27)



社内研修会風景

<参考>

協会では、業務研修会(平成25年度)において、協会員及び非協会員に対し、融資申込み及び返済相談等、お客様とのあらゆる接点において、多重債務者の早期発見と適切な対処等に繋げることを目的とする「カウンセリング手法を活用したアプローチの導入」を提案している。その一環として、貸金業相談・紛争解決センターでは、協会員からの要請に基づく講師派遣に対応し、お客様とのコミュニケーション及び家計管理支援方法等の習得を支援している。

10. 「センターだより」の発行

相談・紛争解決センターでは、指定紛争解決機関としての役割に則り、貸金業界における苦情・紛争事案の発生を未然に防止することを目的として、加入貸金業者(非協会員を含む)に対し、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を「センターだより」としてまとめ、四半期ごとに発行している。本年度において、以下のとおり実施した。

- ◆ 平成26年5月31日発行 Vol.14
- ◆ 平成26年8月31日発行 Vol.15
- ◆ 平成26年11月30日発行 Vol.16
- ◆ 平成27年2月28日発行 Vol.17



<平成26年度 講師派遣先一覧>

【行政機関・消費生活センター等】

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
平成26年 5月8日	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	相談員	低所得者を対象とした相談におけるカウンセリングと家計支援	38名
6月19日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	相談員	生活困窮者を対象とした家計支援	70名
7月22日	福井県消費生活センター	相談員	より良い相談業務のために	12名
7月25日	一般財団法人 日本消費者協会	相談員	カウンセリングの手法を学ぶ	22名
7月28日	愛媛県県民環境部管理局県民生活課	相談員・職員	貸金業界の動向および相談対応のポイント	23名
8月22日	藤沢市役所 納税課	相談員・職員	生活困窮者・多重債務者等にかかる対応	38名
8月26日	千葉市消費生活センター	相談員・職員	多重債務者の掘り起こし	28名
8月26日	福井県消費生活センター	相談員	より良い相談業務のために	15名
9月10日	独立行政法人国民生活センター	相談員・職員	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント	147名
11月7日	藤沢市役所 納税課	相談員・職員	生活困窮者・多重債務者等にかかる対応について～窓口から相談機関へつなぐために～	46名
11月13日	社会福祉法人 富山県社会福祉協議会	相談員・職員	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント	30名
11月14日	財務省 中国財務局	相談員・職員	生活困窮者を対象とした家計支援	53名
11月20日	旭市消費生活センター	相談員	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント	14名
11月27日	狭山市消費生活センター	相談員	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント	11名
11月28日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	相談員・支援員	家計相談支援の実践	40名
12月12日	財務省 北海道財務局	相談員・職員	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント	44名
平成27年 1月23日	仙台市消費生活センター	相談員	多重債務相談への対応	48名
1月29日	日野市企画部市長公室市民相談	相談員・職員	生活困窮者・多重債務等にかかる対応について～窓口から相談機関へつなぐために～	19名
1月30日	高知市市民生活課（高知市消費生活センター）	相談員・職員	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント	28名
3月10日	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	相談員	低所得者を対象とした相談におけるカウンセリングと家計管理支援	50名
3月13日	社会福祉法人 魚沼市社会福祉協議会	相談員	相談におけるカウンセリングと家計支援	37名
3月20日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	相談員・支援員	家計相談支援の実践	48名

(図表 45)

【協会員】

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
平成26年 9月4日	りそなカード株式会社大阪管理部(グループ1)	社員	顧客対応の基本スキル	16名
	りそなカード株式会社大阪管理部(グループ2)	社員	カウンセリング機能強化に向けて	20名
	りそなカード株式会社大阪管理部(グループ3)	社員	カウンセリング機能強化に向けて	20名
10月28日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	社員	カウンセリング実務研修	14名
11月6日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	社員	カウンセリング実務研修	12名
平成27年 2月20日	ダイレクトワン株式会社	社員	カウンセリングスキルアップ研修	12名

(図表 46)

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、相談・苦情・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、以下の外部7名の委員によって構成されている。なお、実際の事案を担当するのは、紛争解決委員候補である。

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
委員長	深澤 武久	弁護士 (元最高裁判所判事・元東京弁護士会会長)
副委員長	中津川 彰	弁護士 (元最高検察庁総務部長検事・元日本公証人連合会会長)
副委員長	渡邊 剛男	弁護士 (元名古屋高等裁判所民事部総括判事)
委員	大木 美智子	一般財団法人消費科学センター 理事長
委員	田中 清	東京経営者協会 顧問 (元一般社団法人日本経済団体連合会専務理事)
委員	高木 伸	一般社団法人全国銀行協会 副会長兼専務理事
委員	片岡 義広	顧問弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所
オブザーバー	山下 一	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者 (会長)

＜紛争解決委員候補＞

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
紛争解決委員候補	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会 (第56期)

日本貸金業協会支部

平成27年3月31日現在

	支部		住所	TEL	FAX
		拠点支部			
1	北海道	—	〒064-0804 北海道札幌市中央区南4条西6丁目8番地 晴はれビル10階	011-222-6033	011-271-9766
2	宮城県	—	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階	022-227-3844	022-262-5558
3	岩手県	(宮城県)	〒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
4	福島県	(宮城県)	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
5	秋田県	(宮城県)	〒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
6	青森県	(宮城県)	〒030-0862 青森県青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536
7	山形県	(宮城県)	〒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
8	東京都	—	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	03-5739-3021	03-5739-3023
9	神奈川県	(東京都)	〒231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通7番地 合人社横浜日本大通7 8階	045-227-9518	045-641-0516
10	埼玉県	—	〒330-0074 埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3階	048-824-0894	048-824-0917
11	千葉県	(東京都)	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル4階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒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
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-4-73 水戸三井ビルディング5階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県	(埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-10-19 前橋表町ビル5階	027-260-8582	027-260-8583
16	新潟県	(埼玉県)	〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通1-3-1 新潟帝石ビルディング4階	025-242-0377	025-242-0388
17	長野県	(埼玉県)	〒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
18	愛知県	—	〒464-0067 愛知県名古屋市中千種区池下1-4-17 オクト王子ビル2階	052-752-1020	052-752-1030
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町3-11 静岡信用日生ビル4階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県	(愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 株新六屋ビル2階	059-226-9777	059-226-9417
21	岐阜県	(愛知県)	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959	058-213-7008
22	石川県	—	〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階	076-231-1200	076-222-3222
23	福井県	(石川県)	〒910-0006 福井県福井市中央1-6-17 中央タワーパークビル3階	0776-21-5508	0776-27-7296
24	富山県	(石川県)	〒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
25	大阪府	—	〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋MSビル5階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下丸木材木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町3-7-6 神戸元町ユニオンビル5階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒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
29	和歌山県	(大阪府)	〒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
30	滋賀県	(大阪府)	〒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
31	広島県	—	〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階	082-546-0136	082-246-0943
32	山口県	(広島県)	〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ワイズビル2階	083-973-6220	083-973-6221
33	岡山県	(広島県)	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル4階	086-803-0001	086-803-0002
34	鳥取県	(広島県)	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473
35	島根県	(広島県)	〒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
36	香川県	—	〒760-0018 香川県高松市天神前10-1 高松天神前ビル4階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県	(香川県)	〒790-0001 愛媛県松山市一番町1-15-2 松山一番町ビル3階	089-946-4000	089-921-9080
38	徳島県	(香川県)	〒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
39	高知県	(香川県)	〒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
40	熊本県	—	〒860-0845 熊本県熊本市中央区上通町7番32号 熊本県蚕糸会館内	096-322-3640	096-326-0531
41	大分県	(熊本県)	〒870-0034 大分県大分市都町1丁目1番23号 住友生命大分ビル7F	097-573-8080	097-573-8181
42	鹿児島県	(熊本県)	〒892-0828 鹿児島県鹿児島市金生町4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル4F	099-298-9195	099-298-9196
43	宮崎県	(熊本県)	〒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
44	福岡県	—	〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 Barbizon101番館3階	092-721-0117	092-721-0308
45	佐賀県	(福岡県)	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625
46	長崎県	(福岡県)	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階	095-824-5503	095-824-5504
47	沖縄県	—	〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室	098-866-0555	098-866-0481

◎ 日本貸金業協会

設 立 日 平成 19 年 12 月 19 日
所 在 地 〒108-0074 東京都港区高輪三丁目 19 番 15 号 二葉高輪ビル 2 階・3 階
電 話 番 号 03-5739-3011
相談・苦情・紛争解決窓口 0570-051-051
ホームページ [http : //www.jfsa.or.jp](http://www.jfsa.or.jp)
国の指定及び認定等

◆指定試験機関

平成 21 年 6 月 18 日付で、貸金業法第 24 条の 8 第 1 項の規定に基づく貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う「指定試験機関」として内閣総理大臣の指定を受けた。

◆認定個人情報保護団体

平成 22 年 3 月 31 日付で、個人情報の保護に関する法律第 37 条第 1 項の規定に基づく「認定個人情報保護団体」として金融庁長官から認定を受けた。

◆指定紛争解決機関

平成 22 年 9 月 15 日付で、貸金業法第 41 条の 39 第 1 項の規定に基づく「指定紛争解決機関」として金融庁長官から指定を受けた。

◆登録講習機関

平成 22 年 9 月 30 日付で、貸金業法第 24 条の 36 第 1 項の規定に基づく「登録講習機関」として金融庁長官の登録を受けた。

平成 26 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日)

発 行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階
電話 03-5739-3861
発行日 平成 27 年 6 月 17 日



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