

平成30年度 年次報告書

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成30年4月1日～平成31年3月31日)



 **日本貸金業協会**
Japan Financial Services Association

令和元年7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

目 次

I. 概況	1
1. 総受付件数	
2. 受付状況	
II. 相談	2
1. 相談受付状況	
2. ヤミ金融	
3. 貸付自粛制度	
4. 生活再建支援カウンセリング	
III. 苦情	11
1. 苦情受付状況	
2. 終了件数	
IV. 紛争	12
1. 紛争解決手続（ADR）受付状況	
2. 終了件数・所要日数	
3. 手続実施基本契約の締結状況	
4. 紛争事例	
V. 広報・講演等活動状況	14
1. 学生、行政機関・消費生活センター等	
2. 協会員等	
3. その他活動について	

I. 概況

1. 総受付件数

- 総受付件数は、21,712件（前年比-1.1%）
- アクセス方法別では、相談・苦情電話が21,544件、次いで来協（支部含む）94件、文書が40件、FAX及びメールが24件、他に紛争申立書提出は10件となっている。

(図表1)

(単位：件、%)

分類	年度	27年度	28年度	29年度	30年度	前年対比
電話		32,736	22,835	21,759	21,544	-1.0%
来協		181	125	110	94	-14.5%
文書		73	33	51	40	-21.6%
FAX		14	24	18	21	+16.7%
メール		0	0	2	3	+50.0%
紛争申立書		20	17	12	10	-16.7%
総受付件数		33,024	23,034	21,952	21,712	-1.1%

(図表1)

2. 受付状況

- 「相談」は、21,676件（前年比-1.0%）
- 「相談」の内訳は、「一般相談」が、5,232件（前年比-16.1%）、「多重債務関連相談」が、6,960件（前年比+7.4%）、「業者向け問合せ」が、9,484件（前年比+3.3%）となっている。なお、「業者向け問合せ」が相談件数の4割以上を占めている。
- 「苦情」は、26件（前年比-36.6%）、「紛争」は、10件（前年比-16.7%）となっている。（図表2）

(単位：件、%)

分類	年度	27年度	28年度	29年度	30年度	前年対比
相談	一般相談	14,953	11,157	6,235	5,232	-16.1%
	多重債務関連相談	7,101	6,317	6,480	6,960	+7.4%
	業者向け問合せ	10,813	5,470	9,184	9,484	+3.3%
	小計	32,867	22,944	21,899	21,676	-1.0%
苦情		137	73	41	26	-36.6%
紛争		20	17	12	10	-16.7%
合計		33,024	23,034	21,952	21,712	-1.1%

(図表2)

II. 相談

◆ 「相談の定義」

貸金業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相談を「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、ヤミ金融・違法業者や経済的窮状または返済困難に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」と分類している。

➤ （注）：平成 30 年度から相談分類の変更を行なった。（図表 3・4）

※平成 29 年度の各項目で、30 年度において統合及び変更した部分を太文字で記載している。

分 類		定 義
一 般 相 談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化などの融資関連 借入限度額・返済内容等、「契約内容」に係る相談
	業者等の連絡先	貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談等
	身分証明書等の紛失等	身分証明書の紛失や盗難における対処等に関する相談等
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業関連、クレジット関連、銀行に関連する相談等

（図表 3）

分 類		定 義
多 重 債 務 関 連 相 談	貸付自粛・本人	貸付自粛制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	貸付自粛に関する債務者の家族等からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び「 自己破産・調停・民事再生手続き 」等債務整理に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融、違法業者に関する相談
業者向け問合せ		個別取引における相談を業者の窓口と誤認して連絡した場合

（図表 4）

1. 相談受付状況

(1) 一般相談

- 「一般相談」の受付件数は、**5,232件**（前年比**-16.1%**）
- 「融資関連」が増加した要因は「契約内容」、「返済義務」、「過払金」等を統合したためである。
- 「業者等の連絡先」が増加した要因は、「登録業者確認」を統合したためである。（図表5）

(2) 多重債務関連相談

- 「多重債務関連相談」の受付件数は、**6,960件**（前年比**+7.4%**）
- 「返済困難」が増加した要因は、「自己破産・調停・民事再生手続き」を「返済困難」に含めたことと、従来の融資先関連相談を丁寧に聞き取った結果、返済のための融資相談と判明したケースも「返済困難」へ移行したことなどである。（図表5）

分類	27年度		28年度		29年度		
	件数	前年対比	件数	前年対比	件数	前年対比	
一般相談	融資関連	3,097	+28.4%	2,396	-22.6%	894	-62.7%
	信用情報	554	-28.3%	464	-16.2%	552	+19.0%
	身分証明書等の紛失等	436	-13.8%	371	-14.9%	244	-34.2%
	業者等の連絡先	1,183	+51.3%	652	-44.9%	950	+45.7%
	登録業者確認	665	-28.3%	520	-21.8%	410	-21.2%
	契約内容	5,664	+9.8%	3,631	-35.9%	367	-89.9%
	返済義務	288	+7.5%	213	-26.0%	254	+19.2%
	過払金	236	-28.0%	110	-53.4%	73	-33.6%
	その他	2,830	+5.7%	2,800	-1.1%	2,491	-11.0%
	小計	14,953	+8.1%	11,157	-25.4%	6,235	-44.1%
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	5,129	-1.5%	4,703	-8.3%	5,014	+6.6%
	返済困難	983	+6.4%	944	-4.0%	921	-2.4%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	585	-24.6%	414	-29.2%	313	-24.4%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	364	-23.8%	222	-39.0%	189	-14.9%
	自己破産・調停・民事再生手続き	40	-7.0%	34	-15.0%	43	+26.5%
	小計	7,101	-4.4%	6,317	-11.0%	6,480	+2.6%
業者向け問合せ	10,813	-17.0%	5,470	-49.4%	9,184	+67.9%	
相談合計	32,867	-4.2%	22,944	-30.2%	21,899	-4.6%	

（単位：件、%）

分類	30年度		
	件数	前年対比	
一般相談	融資関連	1,738	
	信用情報関連	474	
	身分証明書等の紛失等	204	
	業者等の連絡先	1,357	
	帳簿の開示	26	
	その他	1,433	
	小計	5,232	-16.1%
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,861
		貸付自粛・本人以外	3,440
		返済困難	1,203
ヤミ金融・違法業者		456	
小計		6,960	+7.4%
業者向け問合せ	9,484	+3.3%	
相談合計	21,676	-1.0%	

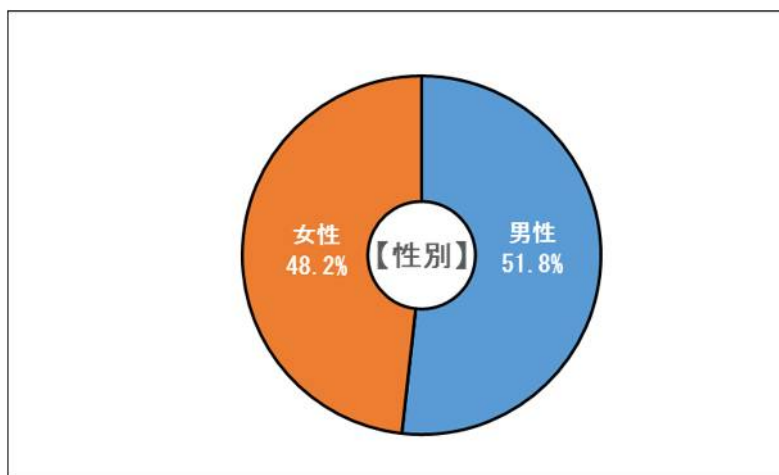
（図表5）

（3） 誤認電話について

- 平成 27 年度から平成 28 年度にかけての受付件数が減少した主な要因は、誤認電話であり、ナビダイヤル及び代表電話番号の案内ガイダンスの設定や協会員への相談窓口の案内表示を改善したためである。また、平成 29 年度から平成 30 年度にかけて誤認電話が増加したが、その要因は、「契約内容」及び「融資関連」に含めていた誤認電話の事案を「業者向け問合せ」に統合したことによるものである。

（4） 相談の男女別・年代別構成

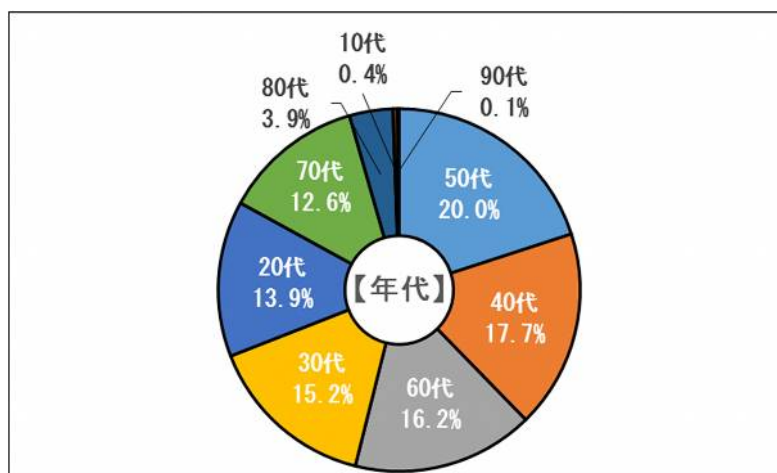
- 「相談」の男女別構成比は、**男性 51.8%（前年比-0.3%）**
女性 48.2%（前年比+0.3%）



- 男女別の割合については、ほぼ半々であり、この傾向は、ここ数年ほとんど変わっていない。（図表 6）

（図表 6）

- 年代別については、相談件数 21,676 件に対して 8,737 件（40.3%）から年齢を聴取することができた。
- 50 代（20.0%）を筆頭に広い年代層より均一に相談が寄せられている。（図表 7）



（図表 7）

2. ヤミ金融

- 「ヤミ金融・違法業者」の受付件数は**456件（前年比-9.2%）**
- 「被害あり」は**155件（前年比-18.0%）**、「被害なし」は**301件（前年比-3.8%）**となっている。（図表8）

（単位：件、%）

分類	年度	27年度	28年度	29年度	30年度	前年対比
ヤミ金融・違法業者被害あり		364	222	189	155	-18.0%
ヤミ金融・違法業者被害なし		585	414	313	301	-3.8%
合計		949	636	502	456	-9.2%

（図表8）

- 「ヤミ金融・違法業者」の相談の男女別・年代別構成については、年齢を聴取できた相談者**234人**を集計したところ、男性が約**7割**を占めた。また、年代別では相談件数、被害あり件数ともに、**50代から60代**が多い傾向であった。（図表9・10）

（単位：件、%）

（単位：件、%）

性別	件数	比率
男性	326	71.5%
女性	130	28.5%
合計	456	100.0%

（図表9）

年代別	相談件数	比率	被害あり件数	比率
20代	36	15.4%	12	15.6%
30代	36	15.4%	7	9.0%
40代	42	17.9%	16	20.8%
50代	48	20.5%	16	20.8%
60代	48	20.5%	19	24.7%
70代	21	9.0%	6	7.8%
80代	3	1.3%	1	1.3%
合計	234	100.0%	77	100.0%

（図表10）

- 「ヤミ金融・違法業者」の手口は出資法違反（高金利等）及び貸金業法違反（無登録営業）に該当するものと、貸金業に関連した犯罪収益移転防止法違反及び詐欺、携帯電話不正利用防止法違反に該当するものの**2つ**に分類される。（図表11・12）

（単位：件、%）

高金利・無登録関連	手法	件数	比率
	090金融	95	28.0%
	登録詐称業者	23	6.8%
	押し貸し	8	2.4%
	不明	213	62.8%
合計	339	100.0%	

（図表11）

（単位：件、%）

詐欺・携帯電話不正利用関連	手法	件数	比率
	貸します詐欺	54	46.2%
	振込め詐欺	52	44.4%
	不明	11	9.4%
合計	117	100.0%	

（図表12）

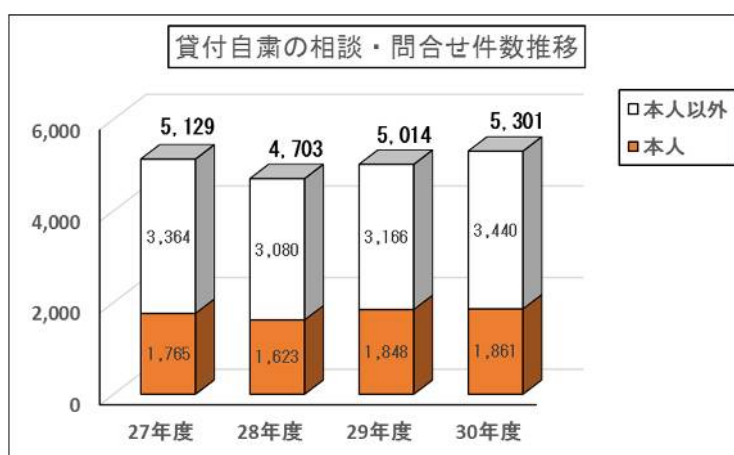
3. 貸付自粛制度

日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として、浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、貸金業者が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っている制度である。

(1) 貸付自粛の相談・問合せ

➤ 貸付自粛の相談・問合せ件数は、5,301件（前年比+5.7%）

➤ 「本人からの相談・問合せ」は、1,861件（前年比+0.7%）、「本人以外からの相談・問合せ」は、3,440件（前年比+8.7%）となっている。（図表13）



（図表13）

- 平成31年3月29日から、「一般社団法人 全国銀行協会」が当協会と連携して貸付自粛制度を開始した。
- これに伴い、従来の個人信用情報機関である（株）日本信用情報機構（JICC）と（株）シー・アイ・シー（CIC）の他に「全国銀行個人信用情報センター」も貸付自粛情報登録の運用を実施している。
- 貸付自粛についての相談にはギャンブル等依存症対策に関連する相談が含まれる事があるので、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。

(2) 個人信用情報機関への登録状況（図表14）

（単位：件、%）

分類	年度	27年度	前年対比	28年度	前年対比	29年度	前年対比	30年度	前年対比
登録		1,990	+1.9%	2,241	+12.6%	2,496	+11.4%	2,532	+1.4%
撤回		690	+7.1%	705	+2.2%	815	+15.6%	875	+7.4%
合計		2,680	+3.2%	2,946	+9.9%	3,311	+12.4%	3,407	+2.9%

※撤回の主な理由は“ローンを組む必要がある又はカードの利用が必要になった”等である。

（図表14）

※平成30年度は、全国銀行個人信用情報センターは該当なし

（3）貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

➤ ギャンブルを理由とする貸付自粛登録件数は、1,126件（構成比は44.5%）（図表15）

（単位：件）

	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
貸付自粛登録	261	226	211	188	203	176	242	204	177	203	224	217	2,532
内ギャンブル等登録	88	98	93	92	87	87	108	95	81	100	96	101	1,126

（図表15）

（4）貸付自粛ギャンブル等登録集計（図表16）

（単位：件）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期	年間	比率	
総申込登録件数	来協	57	56	47	48	48	33	289	63	40	42	53	72	63	333	622	24.6%	
	郵送	204	170	164	140	155	143	976	179	164	135	150	152	154	934	1,910	75.4%	
	合計	261	226	211	188	203	176	1,265	242	204	177	203	224	217	1,267	2,532	100.0%	
ギャンブル内訳	件数	88	98	93	92	87	87	545	108	95	81	100	96	101	581	1,126	44.5%	
	性別	男	84	97	93	86	87	83	530	108	92	80	100	96	98	574	1,104	98.0%
		女	4	1	0	6	0	4	15	0	3	1	0	0	3	7	22	2.0%
ギャンブル種類	①パチンコ	63	72	76	70	58	82	421	82	77	63	88	82	84	476	897	65.3%	
	②スロット	21	20	16	21	14	20	112	14	7	6	6	8	2	43	155	11.3%	
	③競馬	16	8	6	12	16	15	73	18	15	19	21	17	18	108	181	13.2%	
	④競輪	1	4	1	2	3	0	11	2	5	2	3	4	4	20	31	2.3%	
	⑤競艇	1	6	4	3	3	7	24	7	6	4	8	8	5	38	62	4.5%	
	⑥くじ	1	0	3	0	0	1	5	1	1	1	0	0	0	3	8	0.6%	
	⑦オートレース	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	2	0.1%	
	⑧その他	1	1	1	0	0	2	5	1	2	2	0	1	1	7	12	0.9%	
	⑨未回答	4	4	2	0	12	0	22	1	0	0	0	2	0	3	25	1.8%	
	合計	108	115	109	108	106	127	673	127	113	97	127	122	114	700	1,373	100.0%	

※回答は複数選択含む

（図表16）

4. 生活再建支援カウンセリング

◆「生活再建支援カウンセリングの定義」

「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」、「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といったケースには、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。

- 相談員は、認定心理士、心理相談員、産業カウンセラー等の有資格者及び所内でトレーニングを受けたスタッフが専任カウンセラーとして対応している。
- 相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。
- 相談料は無料。

（1）受付状況

- 新規相談者 30 人、前年度から繰り越した継続相談者 40 人、合計 70 人の相談者に対し、面接及び電話相談を 279 回実施した。（図表 17）
- 来協面談は 136 回（構成割合 48.7%）、電話による相談は 143 回（同 51.3%）となっている。

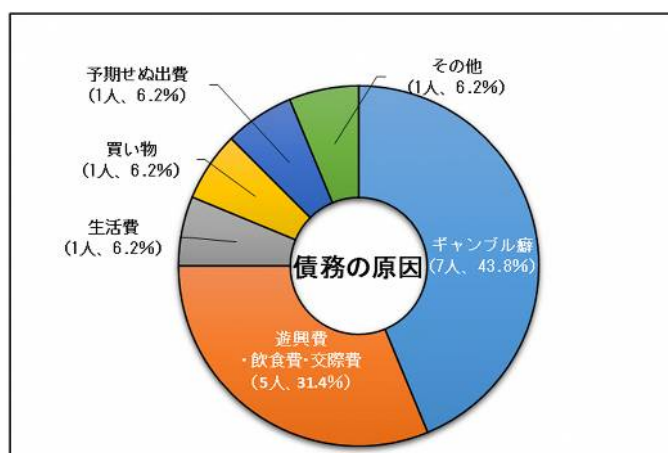
新規・継続	27年度		28年度		29年度		30年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者	86	421	34	150	40	121	30	102
前年度からの継続相談者	114	741	99	575	69	370	40	177
合計	200	1,162	133	725	109	491	70	279

（図表 17）

（2）新規相談者の属性等について

- 債務者本人は 16 人（53.4%）、配偶者 9 人（30.0%）、親族 5 人（16.6%）となっている。
- 債務の原因は、「ギャンブル癖」7 人（43.8%）、「遊興費・飲食費・交際費」5 人（31.4%）が上位となっている。

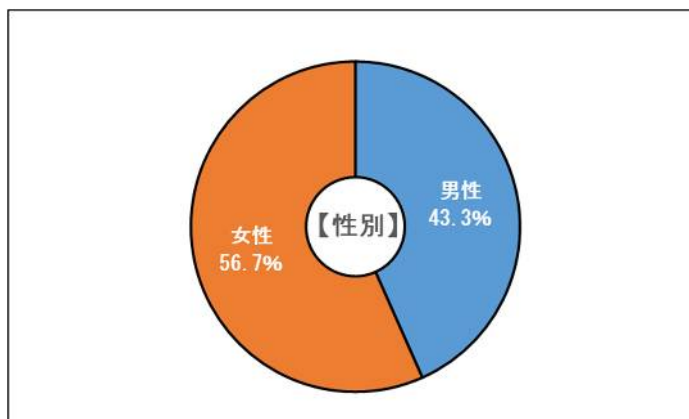
（図表 18）



（図表 18）

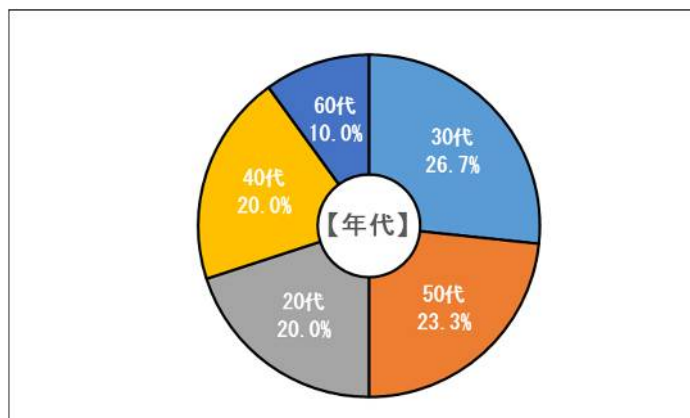
（3） 新規相談者の男女別・年代別構成

- 「新規相談者」の男女構成比は、**男性 43.3%（前年比+0.8%）**
女性 56.7%（前年比-0.8%）（図表 19）



（図表 19）

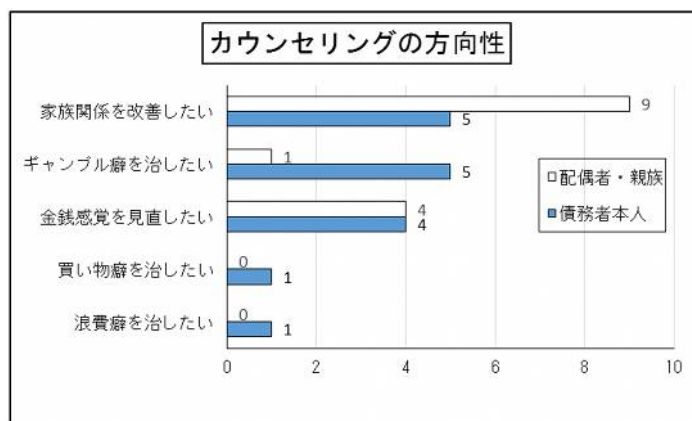
- 年代別については、30代と50代で全体の5割を占めている。（図表 20）



（図表 20）

（4） カウンセリングの方向性（債務者本人及び家族 30 人）

- 相談者が抱えている様々な問題について優先的に取り組むことを合意した課題である。
- 「家族関係を改善したい」が 14 人（46.7%）、以下「金銭感覚を見直したい」が 8 人、「ギャンブル癖を治したい」が 6 人、「浪費癖を治したい」、「買い物癖を治したい」が各 1 件となっている。（図表 21）



（図表 21）

（５）相談者の「生の声」

- 生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族に対し、『生活再建支援カウンセリングの向上に役立てる』ことを目的としたアンケート調査を平成 30 年度から開始した。
- 相談者から届いた「生の声」は以下のとおり。

無料でしかも直接に行かなくて済む（※電話によるカウンセリング実施者）など、カウンセリングは私たちのように借金で苦しむ者たちにとって、手を伸ばすことができるカウンセリングです。決して「上から目線」ではなく、対等に話そうとくださったカウンセラーの方に感謝の気持で一杯です。話してくださったこと、教えてくださったこと、全て胸に刻み、前を向いて努力し進んでいきます。ありがとうございました。

（※当初、プライバシーを本当に守ってもらえるか心配だったが）家族に対しても個人情報を守ってくださり、一個人として話してくださるカウンセラーだったので安心して話が出来ました。

（※カウンセラーが）とても親身に相談にのってくれて、助かりました。何度失敗しても、助けてくれてとても助かりました。担当されたカウンセラーの方にありがとう。

カウンセリングを受けて、本当に良かったと思います。主人のことで（※カウンセリングを）受けましたが、担当カウンセラーのアドバイスで正しい方向へ軌道修正できたように思います。ありがとうございました。

カウンセラーとの相性も大きな要因だなあと、とても感じました。

※（※）内の文言は分かりやすくするため、当センターで補記している。

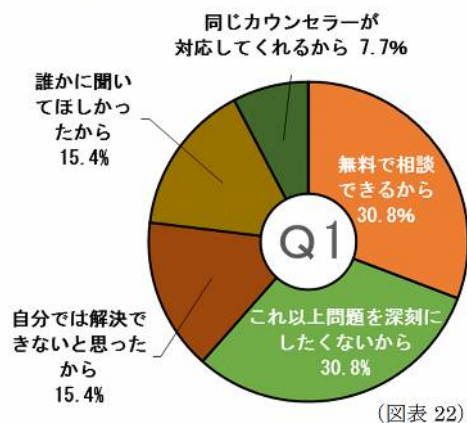
※ 相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

（６）アンケート調査結果（参考）（図表 22・23・24）

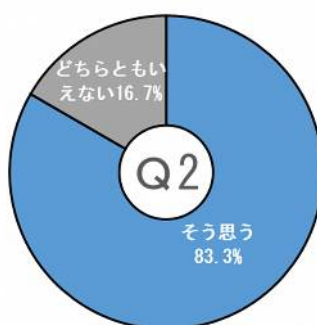
Q1 カウンセリングを申し込みたいと思った理由は何ですか。

Q2 カウンセラーに話すことで気持ちが楽になりましたか。

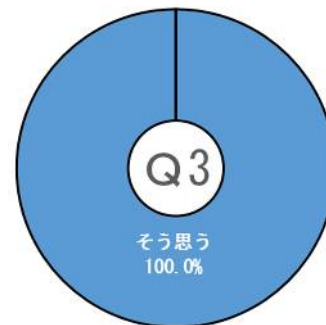
Q3 カウンセリングで取り組んできたことは、今後、役に立つと思いますか。



（図表 22）



（図表 23）



（図表 24）

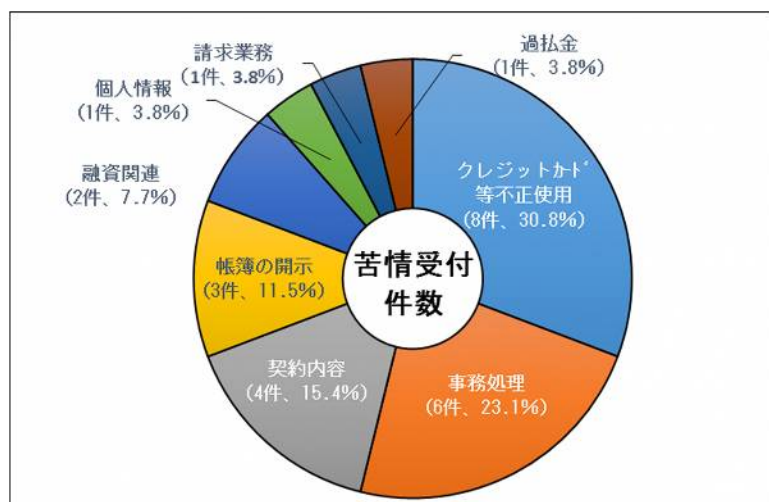
III. 苦情

◆ 「苦情の定義」

協会における苦情の定義は、「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説明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

1. 苦情受付状況

- 「苦情」として受付した件数は、**26 件（前年比-36.6%）**
- 協会が平成 22 年 10 月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設以降、最も少ない年間の受付件数となった。（図表 25）



※事務処理（6 件）
システム上の利息設定ミス、
電話対応時の曖昧な説明等

※契約内容（4 件）
契約の事前説明と内容の相違等

（図表 25）

2. 終了件数

- 平成 30 年度において、苦情処理手続きが終了した 30 件（平成 29 年度からの繰越事案 5 件含む）の処理終了までの所要日数は、1 か月未満が 22 件（73.3%）、1 か月以上～3 か月未満が 2 件（6.7%）、3 か月以上～6 か月未満が 5 件（16.7%）、6 か月以上が 1 件（3.3%）となっている。なお、平成 30 年度の繰越事案は 1 件である。

（図表 26）

		苦情処理手続段階における所要日数別内訳				
		1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
処理結果	（苦情として）解決	19	2	1	0	22
	移行	2	0	1	0	3
	打ち切り	0	0	3	1	4
	その他	1	0	0	0	1
合計		22	2	5	1	30

（図表 26）

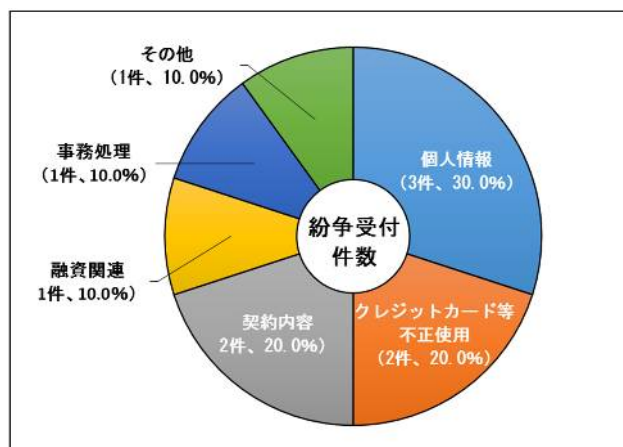
IV. 紛争

◆ 「紛争の定義」

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るものをいう。

1. 紛争解決手続（ADR）受付状況

- 「紛争」として受付した件数は、**10 件（前年比-16.7%）**
- 「クレジットカード等不正使用」が前年 6 件から 2 件に、「過払金」が前年 3 件から 0 件に減少したが、「個人情報」は前年 0 件から 3 件の増加となっている。
（図表 27）



（図表 27）

2. 終了件数・所要日数

- 平成 30 年度において、平成 29 年度からの繰越事案 3 件を加えた 13 件について紛争解決手続を実施し 11 件が手続を終了、平成 30 年度の繰越事案は 2 件となった。
- 所要日数については、以下のとおりである。（図表 28）

		紛争解決手続における所要日数別内訳				
		1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	合計
処理 結果	和解	0	1	4	0	5
	取下げ	0	0	0	0	0
	見込みなし	0	1	1	4	6
合計		0	2	5	4	11

（図表 28）

- 成立した和解件数は、**5 件（前年比-28.6%）**

- 「見込みなし」6 件は、規則第 91 条 1 項 5 号により、和解が成立する見込みがないと紛争解決委員が判断して終了したものなどである。（図表 29）

分類	終了事由の別						
	成立		見込みなし	小計	不応諾	移送	合計
	和解	特別調停					
契約内容	0	0	1	1	0	0	1
個人情報	1	0	2	3	0	0	3
事務処理	0	0	1	1	0	0	1
融資関連	1	0	0	1	0	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0
カード等不正使用	2	0	2	4	0	0	4
その他	1	0	0	1	0	0	1
合計	5	0	6	11	0	0	11

（図表 29）

3. 手続実施基本契約の締結状況

➤ 平成 30 年度手続実施期本契約の締結は 99.9%となった。（図表 30）

	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
貸金業者数	1,760	1,754	1,744	1,739	1,740	1,745	1,739	1,740	1,739	1,737	1,729	1,716	—
会員	1,103	1,103	1,094	1,094	1,092	1,091	1,088	1,091	1,096	1,098	1,095	1,086	—
非会員	657	651	650	645	648	654	651	649	643	639	634	630	—
基本契約締結数	1,760	1,748	1,740	1,738	1,731	1,734	1,734	1,736	1,733	1,732	1,725	1,715	—
締結率（%）	100.0	99.7	99.8	99.9	99.5	99.4	99.8	99.8	99.7	99.7	99.8	99.9	—
新規締結	2	1	8	5	4	9	12	10	7	8	6	7	79
廃業	14	13	16	7	11	6	12	8	10	9	13	17	136

（図表 30）

4. 紛争事例

紛争事例（クレジットカード等不正使用）
<p>【申立内容】</p> <p>申立人は、相手方からの連絡によりキャッシングの被害が発覚したが、家族で出かけ無料の駐車場に止めた際被害に遭ったものと思われる。</p> <p>そこで、申立人は、相手方に対し、当該キャッシング時刻には申立人はキャッシングされた場所にはおらず、自分で使用したものではない旨を伝えたが、暗証番号決裁により名義人に支払義務があるとして免除申請を拒絶された。よって、申立人は相手方に対し、支払債務が存在しないことの確認を求める。</p>
<p>【手続結果】</p> <p>相手方は、他人には知りえない複雑な暗証番号が設定されながら、1回の暗証番号入力で引き出されているので、何か原因があるのではないかと、暗証番号が漏れた原因等の事情が明らかにならないと、故意過失の判断ができない旨述べた。</p> <p>暗証番号が漏れた原因が明らかにならない中での和解案としては、元本の1、2割の減額しか検討できない等主張。紛争解決委員は、申立人に対し、暗証番号の管理についての主張及び具体的な和解案を要請した結果申立人より和解案を事前提出されたが、第2回聴聞において、紛争解決委員は、双方に対し、申立人が〇万円を払うとの和解案を提案したところ、双方応ずる旨の回答を得たので、受諾和解の手続とした。</p> <p>後日、和解条項案提示書に対し、当事者双方から受諾書面が提出され和解成立。</p>

V. 広報・講演等活動状況

1. 学生、行政機関・消費生活センター等

- 消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会にカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の研修を行った。
- 消費者及び行政職員等を対象に、お金やクレジットカード及びQRコードやキャッシュレス決済の上手な利用方法をテーマにした、「やりくり上手になるための家計（金銭）管理術」や「金融トラブル事例及び防止策」等の研修会を実施した。
- また、「中高年向け消費生活講座」や「高齢者向けのヤミ金融等被害防止講座」等、特定の年代層に向けた講座の要望を受け、実施した。

（延べ 25 団体 880 名受講）

- 「成年年齢引下げ」により、18 歳から 19 歳の若年消費者の金融トラブル・被害が懸念されるため、大学生等を対象とした、ローンやクレジットに関する基礎的な知識や金融トラブル防止の講座を実施している。（延べ 4 大学 249 名受講）

（図表 31）

テーマ	
お金と金融トラブル事例と防止策について カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応 多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務 金融知識の向上、金融トラブルの事例、被害防止 金融トラブル被害の実例紹介及び被害防止 市町村多重債務問題実務担当者研修会	やりくり上手になるための家計管理術 多重債務問題および貸金業協会の役割 ソーシャル・レンディング、個人信用情報 ローンの特徴と役割 貸金業界の現状
主催団体等	
東北財務局青森財務事務所 四国財務局高知財務事務所 四国財務局徳島財務事務所 川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター 岐阜県、大分県、宮崎県、鳥取県各消費生活センター 高松市、八王子市、広島市、山口市各消費生活センター	中国労働金庫 金城学院大学 日本大学商学部 明治大学国際日本学部 独立行政法人国民生活センター

（図表 31）



2. 協会員等

- ▶ お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした出前講座を行った。
- ▶ 7月～8月当協会主催の地区研修会にて全国 10ヶ所で協会員向けの研修を行った。
- ▶ 他に、協会本部においては「協会員向けカウンセリング的手法を用いた顧客対応（初級編・中級編・上級編）」の研修を行った。（延べ 32 協会員等 647 名受講）

（図表 32）

テーマ	
カウンセリング手法を活用したお客さま対応 ソーシャル・レンディング事業の今後について コンプライアンス研修（社員向け） カウンセリング研修スターター編	カウンセリング的アプローチ法 新規従事者向け基礎講座 貸金業法に係る研修 カウンセリング的手法を用いた実務研修（協会主催）
主催団体等	
アイ・アール債権回収株式会社 アビリオ債権回収株式会社 アルヒ株式会社 株式会社一条住宅ローン エーアイトラスト株式会社 SBIエステートファイナンス株式会社	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 株式会社サンステージ Jトラストカード株式会社 株式会社ジェイ・モーゲージバンク 株式会社セブン・カードサービス 株式会社優良住宅ローン りそなカード株式会社

（図表 32）



3. その他活動について

（1）消費者団体への活動報告会の開催

平成 30 年 10 月 29 日に、主な消費者団体（12 団体）を対象として、前年度に続き 8 回目となる「消費者団体との関係維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。



(2) 行政・警察当局等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、全国の登録行政庁（23 先）、警察本部等（18 先）、主要消費生活センター（21 先）を訪問して情報・意見交換を行った。

(3) 協会員との意見交換会

平成 30 年 6 月 26 日に 1 回目、12 月 5 日に 2 回目（通算 3 回）となる「協会員との意見交換会」を開催し、各社の「お客様相談関係部署責任者」と相談・苦情対応、障害者・高齢者対応の現状等について意見交換を行った。

(4) 消費生活センターへの訪問活動及び意見交換会

都道府県の主要な消費生活センターに対し、一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。

（対象数 220 箇所、訪問延べ回数 290 回）

また、相談・紛争解決センターにおいて都内の消費生活センター相談員に声をかけ（9 センター参加）、協会の活動・業界の動向を報告すると同時に、消費者問題等について様々な意見をいただいた。

(5) 国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」の開催

平成 30 年 7 月 10 日に第 7 回、平成 30 年 12 月 4 日には、前年度に続き、第 8 回となる国民生活センター相談員との意見交換会を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容はギャンブル等依存症対策に伴う対応や学生ローン及び成年年齢引き下げ等の話題が提示された。

(6) 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加



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」に参加し、ヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。

(7) 「センターだより（季刊）」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を年 4 回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。



（８）紛争解決機関（ADR）の会議体について

指定紛争解決機関：日本貸金業協会・全国銀行協会・信託協会・生命保険協会・
日本損害保険協会・保険オンブズマン・日本少額短期保険協会・
証券・金融商品あっせん相談センター（8団体）

「金融ADR連絡協議会」は、年４回開催され、「利用者の理解に資するための取組み」、「各指定機関の苦情処理手続・紛争解決手続の取組み・工夫等について」、「高齢者対応」等について意見交換を行った。

また、「金融トラブル連絡調整協議会」は、年２回開催され、「各指定紛争解決機関の実務実施状況」、「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」及び「金融ADR連絡協議会の概要報告」等について報告し意見交換を行った。

（９）会議体への支部活動状況について

平成 30 年度の各会議体 115 か所に各支部で出席し、協会の活動報告や意見交換等を行った。

なお、会議体への参加地域は以下のとおり。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議（都度参加）
貸金業関係幹事会（連絡会）	北海道、青森、岩手、秋田、宮城、山形、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、東京、千葉、神奈川、新潟、富山、石川、福井、長野、山梨、静岡、愛知、大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀、三重、岡山、広島、山口、鳥取、香川、徳島、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、沖縄（41か所）
安全安心まちづくり関連	埼玉、東京、神奈川、愛知、石川、新潟、高知、長崎、鹿児島（9か所）
多重債務対策協議会	北海道、青森、岩手、秋田、宮城、山形、福島、茨城、栃木、埼玉、千葉、神奈川、愛知、三重、愛媛、新潟、富山、石川、福井、長野、広島、岡山、香川、徳島、愛媛、高知、福岡、大分、佐賀、長崎、宮崎、鹿児島、沖縄（33か所）
ヤミ金融対策関連	神奈川、鳥取、鹿児島、沖縄（4か所）
その他※	山形、福島、静岡、愛知、岐阜、石川、兵庫、徳島、島根、鹿児島（10か所）

※「その他」は、県警察連絡協議会、県民相談相互支援ネットワーク会議等である。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

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。

平成 30 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

（平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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 令和元年 7 月 17 日