

相談・苦情・紛争解決受付状況

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)



日本貸金業協会のシンボルマーク
緑のマークは、安心・信頼の目印

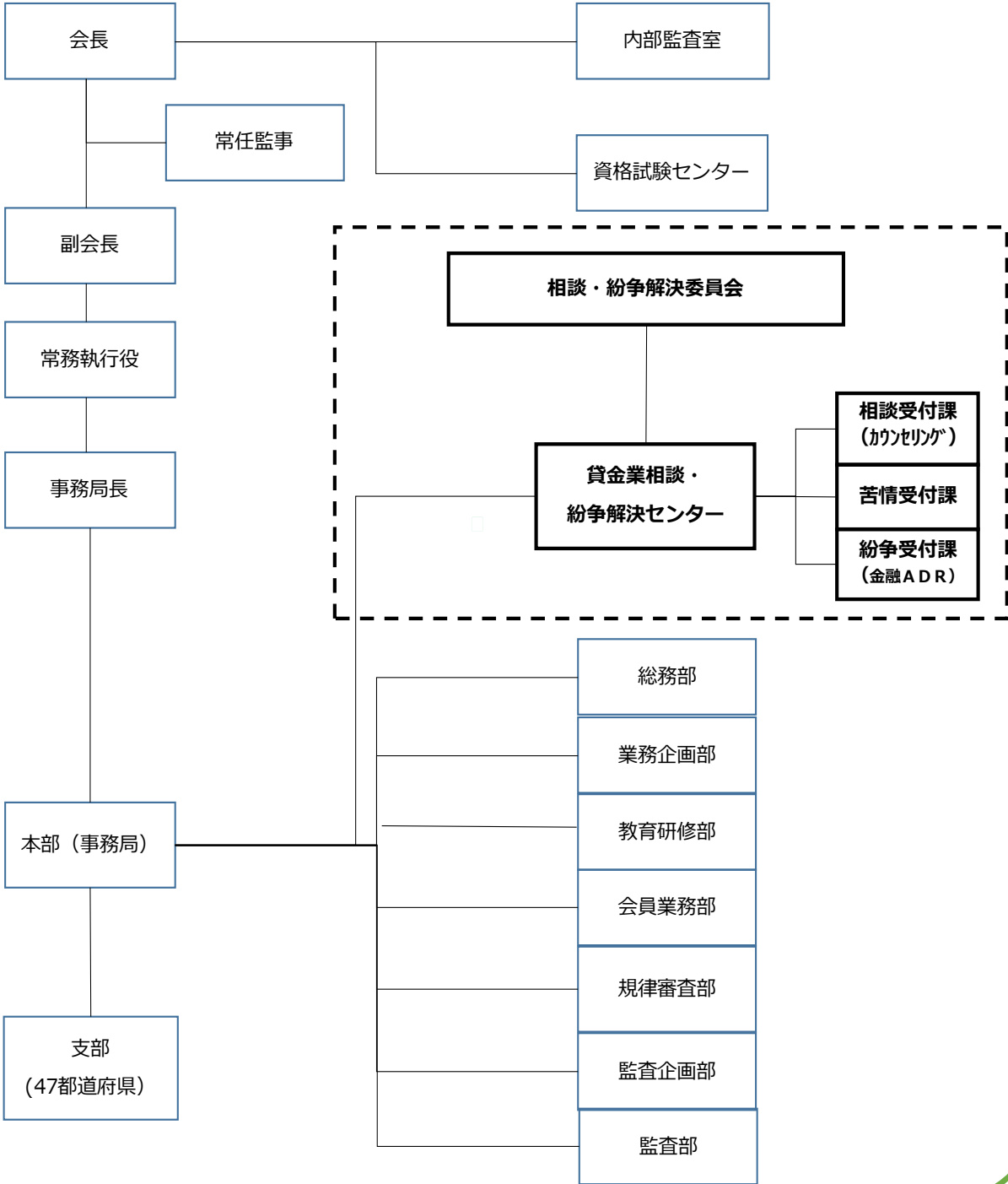
金融ADR 指定紛争解決機関

日本貸金業協会

Japan Financial Services Association

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会組織図 (令和3年4月1日現在)



貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼を確保して、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決を支援している。特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブル・遊興費等さまざまな相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる生活再建支援を行っている。また、行政や協会員等の相談者向けのカウンセリング的手法を取り入れた相談スキル向上のための講座や、学生、高齢者等消費者を対象にした金融トラブル防止のため金融経済教育(出前講座)等の業務を推進している。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

相談・紛争解決委員会

- ・相談・紛争解決等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に、外部有識者で構成されている。

貸金業相談・紛争解決センター

相談受付課

〈一般相談〉

「登録業者がどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「身分証明書を紛失したがどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

〈債務相談〉

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力などを把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介などを行っている。

〈生活再建支援カウンセリング〉

「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」「依存症(ギャンブルや買い物等)が克服できない」といったケースには、再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングなどを行っている。

苦情受付課

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等(申立人)から貸金業者(相手方)に対する不満足の表明があった場合は、苦情としてこれを受け付け、必要に応じ事実確認・業務の是正や改善を求めている。

紛争受付課

苦情が解決しない場合、紛争解決手続(ADR)への移行申立に関する事務を行い、紛争解決手続を実施する。また、貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行っている。

【相談・苦情・紛争解決受付状況】

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・違法業者	
3. 貸付自粛制度	
4. 生活再建支援カウンセリング	
III. 苦情	14
1. 苦情処理状況	
2. 終了件数	
3. 主な苦情事例	
4. 業態別苦情件数	
IV. 紛争	16
1. 紛争解決手続(A D R)受理状況	
2. 終了件数	
3. 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移	
4. 主な紛争事例	
V. 広報・講演等活動状況	18
1. 消費生活相談員等向け講座	
2. 一般消費者向け講座	
3. 協会員向け講座	
4. その他活動	

I.概況

1.総受付件数

- 総受付件数は、16,267件(前年度対比4,013件減)となっている。
- 相談・苦情のアクセス方法別では、電話16,177件、次いで来協(支部含む)31件、文書24件、F A X 16件、メール13件となっている。
- 紛争については、紛争申立書の提出が6件となっている。

(単位：件、%)

分類	年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
						増減	増減率
電 話		21,759	21,544	20,107	16,177	-3,930	-19.5%
来 協		110	94	95	31	-64	-67.4%
文 書		51	40	53	24	-29	-54.7%
F A X		18	21	15	16	1	+6.7%
メール		2	3	6	13	7	+116.7%
紛争申立書		12	10	4	6	2	+50.0%
総受付件数		21,952	21,712	20,280	16,267	-4,013	-19.8%

2.受付状況

- 「相談」は、16,242件(前年度対比4,014件減)となっている。
- 内訳は、「一般相談」4,187件(前年度対比685件減)、「多重債務関連相談」4,432件(前年度対比1,843件減)、「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」7,623件(前年度対比1,486件減)となっている。
なお、「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」の割合は、約47%となっている。
- 「苦情」は、19件(前年度対比1件減)となっている。
- 「紛争」は、6件(前年度対比2件増)となっている。

(単位：件、%)

分類	年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
						増減	増減率
相 談	一般相談	6,235	5,232	4,872	4,187	-685	-14.1%
	多重債務関連相談	6,480	6,960	6,275	4,432	-1,843	-29.4%
	協会員等相談窓口案内(誤認電話)	9,184	9,484	9,109	7,623	-1,486	-16.3%
	小 計	21,899	21,676	20,256	16,242	-4,014	-19.8%
	苦 情	41	26	20	19	-1	-5.0%
	紛 争	12	10	4	6	2	+50.0%
	合 計	21,952	21,712	20,280	16,267	-4,013	-19.8%

Ⅱ.相談

◆「相談」の定義

貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるものを「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、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」とし、また、業者の相談窓口と誤認して当協会に架電があった場合を「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」として分類している。

分類		定義
一般相談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連 借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	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
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口等の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	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・クレジット・銀行等に関連する相談

分類		定義
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	制度に関する本人以外(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

協会員等相談窓口案内(誤認電話)	業者の相談窓口と誤認して当協会に入電した場合の協会員の窓口案内や音声応答等の操作等の助言
------------------	----------------------------------------------

1.相談受付状況

(1) 相談概要

① 一般相談

➢ 受付件数は、4,187件(前年度対比685件減)となっている。

➢ 「身分証明書等の紛失等」は増加しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

② 多重債務関連相談

➢ 受付件数は、4,432件(前年度対比1,843件減)となっている。

➢ 「ヤミ金融・違法業者」は微増しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

③ 協会員等相談窓口案内(誤認電話)

➢ ナビダイヤル及び代表電話の案内ガイダンスの設定や相談窓口の案内表示を改善し、誤認電話減少に向けて取り組み中である。

(単位：件、%)

分類		年度			前年度対比	
		H30年度	R1年度	R2年度	増減	増減率
一般 相 談	融資関連	1,738	1,660	1,384	-276	-16.6%
	信用情報関連	474	497	434	-63	-12.7%
	身分証明書等の紛失等	204	121	138	17	+14.0%
	業者等の連絡先	1,357	1,165	1,099	-66	-5.7%
	帳簿の開示	26	11	6	-5	-45.5%
	その他	1,433	1,418	1,126	-292	-20.6%
小 計		5,232	4,872	4,187	-685	-14.1%
多 重 連 関 連 債 務 相 談	貸付自粛・本人	1,861	1,907	1,262	-645	-33.8%
	貸付自粛・本人以外	3,440	2,859	1,829	-1,030	-36.0%
	返済困難	1,203	1,168	993	-175	-15.0%
	ヤミ金融・違法業者	456	341	348	7	+2.1%
小 計		6,960	6,275	4,432	-1,843	-29.4%
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		9,484	9,109	7,623	-1,486	-16.3%
相談合計		21,676	20,256	16,242	-4,014	-19.8%

(2) 相談者属性

- 相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。
- 相談者の年代別割合は、40～50歳代が、他の年代より多い傾向がある。
- 相談者の年代別相談分類において、返済困難の相談は、30～40歳代に多い傾向がある。
- 70歳以上の電話の内、ほぼ半数が協会員等相談窓口案内(誤認電話)となっている。

【相談者(性別)】

(単位：件、%)

性別	H30年度		R1年度		R2年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
男性	11,209	51.7%	10,585	52.3%	8,749	53.9%	-1,836	-17.3%
女性	10,464	48.3%	9,670	47.7%	7,492	46.1%	-2,178	-22.5%
不明	3	0.0%	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
合計	21,676	100%	20,256	100%	16,242	100%	-4,014	-19.8%

【相談者(年代別)】

(単位：件、%)

年代	H30年度		R1年度		R2年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
10歳代	35	0.4%	22	0.3%	20	0.3%	-2	-9.1%
20歳代	1,215	13.9%	893	12.8%	736	14.0%	-157	-17.6%
30歳代	1,325	15.2%	1,087	15.6%	880	16.7%	-207	-19.0%
40歳代	1,545	17.7%	1,210	17.3%	978	18.6%	-232	-19.2%
50歳代	1,747	20.0%	1,390	19.9%	961	18.3%	-429	-30.9%
60歳代	1,417	16.2%	1,102	15.8%	830	15.8%	-272	-24.7%
70歳以上	1,453	16.6%	1,283	18.4%	855	16.3%	-428	-33.4%
合計	8,737	100%	6,987	100%	5,260	100%	-1,727	-24.7%

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

【相談者(年代別相談分類・令和2年度)】

(単位：件、%)

年代	分類											合計
	融資関連	信用情報 関連	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付自粛・ 本人	貸付自粛・ 本人以外	返済困難	ヤミ金融・ 違法業者	協会員等相 談窓口案内 (誤認電話)	その他	
10歳代	2	0	1	1	0	0	0	0	2	12	2	20
20歳代	62	19	5	27	0	128	26	98	25	300	46	736
30歳代	88	33	5	40	1	110	89	132	34	289	59	880
40歳代	96	41	10	38	0	105	146	132	42	270	98	978
50歳代	134	35	13	46	0	48	160	119	29	276	101	961
60歳代	91	25	5	68	0	23	127	74	19	330	68	830
70歳以上	96	11	11	109	0	12	69	58	17	419	53	855
合計	569	164	50	329	1	426	617	613	168	1,896	427	5,260

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

(3) 相談内容詳細

① 一般相談 (3ページ図表参照)

- 一般相談の内、「融資関連」1,384件は、個別取引等に関連する「契約」784件と、新規・追加融資に関連する「融資」600件となっている。
- これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は145件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関51件、法テラス34件等であった。

【融資関連(他機関への紹介先)】

(単位: 件)

他機関への紹介先	信用情報機関	法テラス	弁護士会・司法書士会	社会福祉協議会	都道府県	生活サポート基金	クレジットカウンセリング協会	全国銀行協会	裁判所	その他	合計
件数	51	34	14	12	7	5	5	5	4	8	145

② 多重債務関連相談 (3ページ図表参照)

(i) 返済困難に関する相談

- 多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は993件である。
- 相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。
- 返済困難の原因として、「支出の増加」によるものが295件あり、内コロナ関連相談は2件であった。「収入の減少」によるものは539件あり、内コロナ関連相談は235件であった。「支出の増加」、「収入の減少」以外の159件は、「カウンセリング関連」の相談であった。
- 返済困難の相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は205件であり、主な紹介先窓口は、法テラス96件、クレジットカウンセリング協会64件等であった。

(ii) ヤミ金融・違法業者に関する相談 (7ページ「2.ヤミ金融・違法業者」参照)

(iii) 貸付自粛に関する相談 (8ページ「3.貸付自粛制度」参照)

【返済困難(性別)】 (単位: 件、%)

性別	件数	割合
男性	538	54.2%
女性	455	45.8%
合計	993	100%

【返済困難(原因)】 (単位: 件、%)

主な原因		件数	割合	内コロナ関連
支出増	住宅ローン返済	9	0.9%	0
	浪費癖	120	12.1%	1
	病気・ケガによる治療費	18	1.8%	0
	冠婚葬祭・事故等	9	0.9%	0
	その他	139	14.0%	1
	小計	295	-	2
収入減	病気・ケガによる就労困難	106	10.7%	8
	失業・リストラ	235	23.7%	192
	その他	198	19.9%	35
	小計	539	-	235
カウンセリング関連		159	16.0%	8
合計		993	100%	245

【返済困難(他機関への紹介先)】

(単位: 件)

他機関への紹介先	法テラス	クレジットカウンセリング協会	弁護士会・司法書士会	日本クレジット協会	全国銀行協会	社会福祉協議会	都道府県	その他	合計
件数	96	64	16	7	4	3	3	12	205

(4) コロナ関連相談

▶ 令和2年4月1日から令和3年3月31日までに受付した新型コロナウイルスに関連する相談件数は547件(総受付件数の3.4%)であり、11月から再度増加傾向がみられる。

▶ 内訳は、失業・リストラ等収入減等による「返済困難」が245件(44.8%)と最も多く、次いで、業者のコールセンター等に電話が繋がらない等の「業者等の連絡先」が126件(23.0%)となっている。なお、「業者等の連絡先」は7月以降大幅に減少した。

① 受付状況

(単位：件、%)

	R2/4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R3/1月	2月	3月	合計	割合	
相談件数	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	1,196	1,409	1,257	1,226	1,251	1,274	1,685	16,242		
内コロナ関連相談	141	139	46	41	30	20	12	17	29	22	29	21	547	3.4%	
(内訳)	返済困難	56	41	18	24	17	11	5	8	21	13	17	14	245	44.8%
	融資関連	20	8	4	5	1	4	3	3	4	4	8	5	69	12.6%
	業者等の連絡先	34	67	12	3	4	1	0	2	0	2	1	0	126	23.0%
	ヤミ金融・違法業者	3	1	1	2	0	1	0	0	1	0	0	0	9	1.6%
	貸付自粛	11	11	5	2	3	2	2	1	0	2	2	1	42	7.7%
	信用情報関連	7	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	14	2.6%
	その他	10	7	5	5	4	1	2	3	3	1	0	1	42	7.7%

② 相談内容

▶ 返済困難

- ① コロナ禍による景気悪化で、貸金業者への支払いが数か月延滞になっている。
- ② コロナ禍で収入が激減したが、支払いについてクレジット会社は相談にのってくれるのか。
- ③ 子供の教育ローン返済中のところ、コロナ禍で仕事が減ったため、収入が減り約定の返済が厳しい。どうしたらよいか。
- ④ あてにしていた副業のアルバイト先がコロナ禍で閉店したため、次回入金日の目処が立たない。
- ⑤ 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドラインの新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」について、適用要件はクリアしていて最も多額の借入先の同意が必要とあるが、不同意の場合の基準はあるか。

▶ 業者等の連絡先

- ① コロナ禍でパートの収入がなくなり、引き落としが出来なくなることを連絡したいが業者の電話が通じない。別の連絡先はあるか。
- ② カード会社に支払い猶予をお願いしたいので電話しているが、話し中や自動音声でかなり待たされるので何とかしてほしい。
- ③ コロナの影響で返済が遅れることを伝えたいが、電話が全く繋がらない。

▶ 融資関連

- ① 自営業者だが、コロナの影響で赤字になると、借入枠を減らされるのか。
- ② 下請けの仕事をしているが、コロナ禍で発注が減り収入減となり融資先を紹介してほしい。
- ③ コロナの影響で家賃を滞納しているが、多重債務で借入ができず困っている。貸してもらえないか。
- ④ A社に40万借りていて1、2回返済が遅れている。再度融資を申し込んだら断られた。何処か貸してくれるところはないか？収入は年金のみで大雪とコロナで他に収入はなく、生活に困っている。

▶ その他

- ① FAXで「コロナ対策緊急融資」の案内がきた。貸金業者の登録番号の記載がなく、怪しいと思い協会に情報提供の電話をした。(ヤミ金融・違法業者)
- ② コロナ禍で減収となり、生活費の借入れが必要なので貸付自粛登録を撤回したい。(貸付自粛)
- ③ コロナの影響で支払いが遅れることを連絡しているのに督促状が送られてくる。(その他)
- ④ 自営をしているものだが、コロナ禍で収入が厳しい。消費者金融会社等に借入れがあるが、協会として、また、貸金業界として救済策はないか。(その他)

2. ヤミ金融・違法業者

- ▶ 受付件数は348件(前年度対比7件増)となっている。
- ▶ 「ヤミ金融・違法業者/被害あり」は、126件(前年度対比18件増)となっている。
- ▶ 接触媒体については、「インターネットによる検索」が、携帯電話やSNSの普及に伴い106件と最も多く、次いで「FAX」が36件、「電話」が34件等となっている。

(1) 受付件数

(単位：件、%)

年度 分類	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
					増減	増減率
ヤミ金融・違法業者/被害あり	189	155	108	126	18	+16.7%
ヤミ金融・違法業者/被害なし	313	301	233	222	-11	-4.7%
合計	502	456	341	348	7	+2.1%

(2) 接触媒体

(単位：件、%)

年度 接触媒体	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
					増減	増減率
インターネットによる検索	84	114	76	106	30	+39.5%
FAX	97	94	68	36	-32	-47.1%
電話	37	26	25	34	9	+36.0%
DM	57	42	40	26	-14	-35.0%
メール受信	79	32	20	26	6	+30.0%
紹介	5	9	6	3	-3	-50.0%
不明	143	139	106	117	11	+10.4%
合計	502	456	341	348	7	+2.1%

- ▶ 「ヤミ金融・違法業者」の相談348件の男女別については、男性が約65%となっている。
- ▶ 年齢を聴取することができた相談者168人を集計したところ、相談件数及び被害あり件数ともに40歳代が最も多くなっている。

(3) 性別

(単位：件、%)

性別	件数	割合
男性	227	65.2%
女性	120	34.5%
不明	1	0.3%
合計	348	100%

(4) 年代別

(単位：件、%)

年代別	相談件数	割合	被害あり件数	割合
10歳代	2	1.2%	0	0%
20歳代	25	14.9%	10	16.7%
30歳代	34	20.2%	9	15.0%
40歳代	42	25.0%	15	25.0%
50歳代	29	17.3%	13	21.6%
60歳代	19	11.3%	10	16.7%
70歳以上	17	10.1%	3	5.0%
合計	168	100%	60	100%

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

- ▶ ヤミ金融・違法業者の代表的な手口や、被害にあわないための注意点等について、リーフレット「悪質な金融業者にご注意！」で注意喚起を図っている。(リーフレットは、22ページを参照)

3.貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、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、当該個人信用情報機関の会員が、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。平成31年3月29日から「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)が当協会と連携して貸付自粛制度を開始した。

(1)貸付自粛制度に関する相談

➤ 貸付自粛制度に関する相談のうち、本人からの相談は、1,262件(前年度対比645件減)、本人以外からの相談は、1,829件(前年度対比1,030件減)となっている。

(単位：件、%)

分類	年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
						増減	増減率
本人		1,848	1,861	1,907	1,262	-645	-33.8%
本人以外		3,166	3,440	2,859	1,829	-1,030	-36.0%
合計		5,014	5,301	4,766	3,091	-1,675	-35.1%

- 「本人からの相談」1,262件のうち、「男性」が約8割となっている。
- 年齢を聞くことができた426件のうち、「20～40歳代」が約8割となっている。

【本人からの相談】 (単位：件、%)

性別	件数	割合
男性	1,040	82.4%
女性	222	17.6%
合計	1,262	100%

【本人からの相談】 (単位：件、%)

年代	件数	割合
10歳代	0	0.0%
20歳代	128	30.0%
30歳代	110	25.8%
40歳代	105	24.7%
50歳代	48	11.3%
60歳代	23	5.4%
70歳以上	12	2.8%
合計	426	100%

- 「本人以外からの相談」1,829件のうち、「女性」が約7割となっている。
- 年齢を聞くことができた617件のうち、「40～50歳代」が約5割となっている。
- 本人との関係性では、両親等の「親族」が約7割となっている。

【本人以外からの相談】 (単位：件、%)

性別	件数	割合
男性	530	29.0%
女性	1,299	71.0%
合計	1,829	100%

【本人以外からの相談】 (単位：件、%)

年代	件数	割合
10歳代	0	0.0%
20歳代	26	4.2%
30歳代	89	14.4%
40歳代	146	23.7%
50歳代	160	25.9%
60歳代	127	20.6%
70歳以上	69	11.2%
合計	617	100%

【本人以外からの相談】 (単位：件、%)

関係性	件数	割合
親族	1,211	66.2%
配偶者	449	24.6%
私的第三者	52	2.8%
その他	91	5.0%
不明	26	1.4%
合計	1,829	100%

(2)個人信用情報機関への登録受付状況

> 個人信用情報機関

- ①日本信用情報機構(JICC)〈消費者金融系〉
 - ②シー・アイ・シー(CIC)〈信販・クレジット系〉
 - ③全国銀行個人信用情報センター(個信センター)〈銀行系〉
- の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施している。

- > 協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数は2,150件(前年度対比80件増)となっている。なお、「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の登録件数380件を合算すると2,530件(前年度対比187件減)となっている。
- > 貸付自粛についての相談にはギャンブル等依存症に関連する相談が含まれることから、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。(12ページ「4.生活再建支援カウンセリング」参照)

(単位：件、%)

分類		年度				前年度対比	
		H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	増減	増減率
協会	登録	2,496	2,532	2,070	2,150	80	+3.9%
	撤回	815	875	875	987	112	+12.8%
計		3,311	3,407	2,945	3,137	192	+6.5%
個信センター	登録	平成31年3月29日から 貸付自粛制度を開始		647	380	-267	-41.3%
	撤回			115	132	17	+14.8%
計	762			512	-250	-32.8%	
登録		2,496	2,532	2,717	2,530	-187	-6.9%
撤回		815	875	990	1,119	129	+13.0%
合計		3,311	3,407	3,707	3,649	-58	-1.6%

- > 協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数の都道府県別上位は、「東京都」235件、「大阪府」197件、「愛知県」152件、「神奈川県」125件、「埼玉県」「福岡県」各116件等となっており、人口の多い地域にほぼ比例している。

【都道府県別登録受付状況】(個信センターを除く)

(単位：件)

北海道	98	埼玉県	116	岐阜県	28	鳥取県	9	大分県	21
青森県	16	千葉県	106	静岡県	48	島根県	13	宮崎県	18
岩手県	6	東京都	235	愛知県	152	岡山県	35	鹿児島県	19
宮城県	46	神奈川県	125	三重県	33	広島県	53	福岡県	116
秋田県	14	新潟県	23	滋賀県	19	山口県	20	佐賀県	24
山形県	36	山梨県	10	京都府	29	徳島県	16	長崎県	21
福島県	29	長野県	17	大阪府	197	香川県	35	沖縄県	34
茨城県	33	富山県	18	兵庫県	79	愛媛県	32	合計	2,150
栃木県	24	石川県	15	奈良県	22	高知県	14		
群馬県	24	福井県	23	和歌山県	14	熊本県	35		

➤ 協会の個人情報情報機関への貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、「男性」が約8割、年代別では「20～30歳代」が約6割、登録の目的では「ギャンブル等をやめられない」が約4割となっている。

【登録(性別)】 (単位: 件、%) 【登録(年代別)】 (単位: 件、%) 【登録の目的】 (単位: 件、%)

性別	件数	割合	年代	件数	割合	目的	件数	割合
男性	1,769	82.3%	10歳代	15	0.7%	ギャンブル等をやめられない	900	41.9%
女性	381	17.7%	20歳代	637	29.6%	遊興費を使いすぎる	552	25.6%
合計	2,150	100%	30歳代	604	28.1%	過剰に買物をしてしまう	342	15.9%
			40歳代	426	19.8%	その他	356	16.6%
			50歳代	254	11.8%	合計	2,150	100%
			60歳代	147	6.9%			
			70歳以上	67	3.1%			
			合計	2,150	100%			

➤ 協会の個人情報情報機関への貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、「再登録」は278件で、「半年未満」での再登録が約7割となっている。
また、撤回申告時の「登録から撤回までの期間」は「1年以上3年未満」が約4割となっている。

【再登録(撤回から登録までの期間)】 (単位: 件、%) 【撤回(登録から撤回までの期間)】 (単位: 件、%)

期間	件数	割合	期間	件数	割合
半年未満	185	66.5%	半年未満	313	31.7%
半年以上1年未満	26	9.4%	半年以上1年未満	147	14.9%
1年以上3年未満	48	17.3%	1年以上3年未満	350	35.5%
3年以上	19	6.8%	3年以上	177	17.9%
合計	278	100%	合計	987	100%

《参考》貸付自粛登録のうちギャンブルを理由とする登録件数

➤ 協会の貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、ギャンブルを理由とする登録件数は900件(構成比41.9%)となっている。ギャンブルの種類としては、「パチンコ」が約半数となっている。

(単位: 件、%)

	総申込				ギャンブル登録者合計	性別		ギャンブル種類 (複数選択含む)										合計
	WEB	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤オートレース	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答		
R2年度上期	620	83	344	1,047	425	412	13	347	15	115	36	64	3	1	16	0	597	
R2年度下期	710	91	302	1,103	475	463	12	355	16	131	53	102	5	2	16	0	680	
合計	1,330	174	646	2,150	900	875	25	702	31	246	89	166	8	3	32	0	1,277	
比率	61.9%	8.1%	30.0%		41.9%	97.2%	2.8%	55.0%	2.4%	19.3%	7.0%	13.0%	0.6%	0.2%	2.5%	0.0%		

※個信センターでの受付を除く

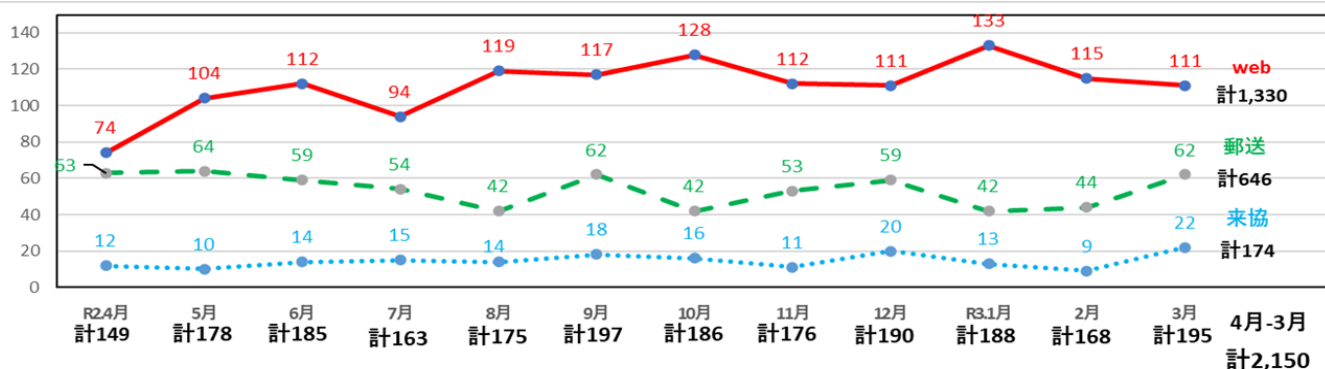
(3)Web申告受付による変化

▶ギャンブル等依存症対策推進強化に伴い、ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度の利用等における受付方法を拡充し、貸付自粛制度を活用して頂くと共に業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

①登録受付状況

(単位：件、%)

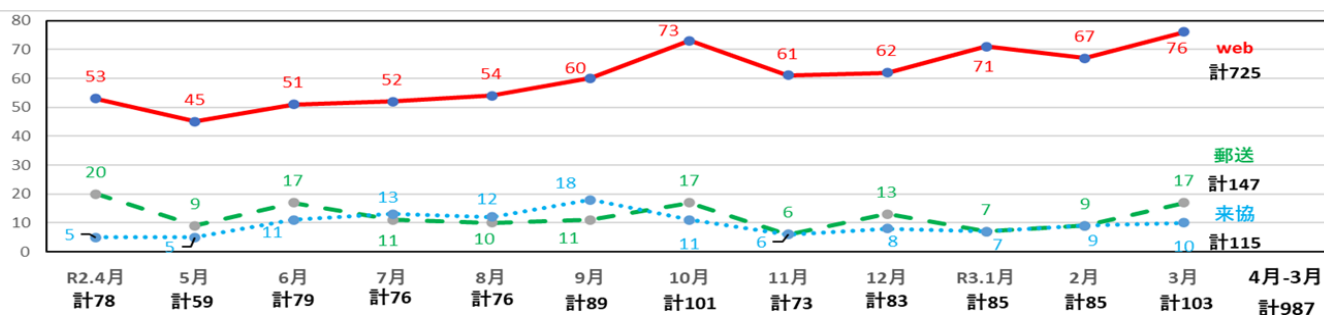
登録(合計)	令和1年度		令和2年度		前年度対比	
	件数	比率	件数	比率	増減	増減率
全体	2,070	100%	2,150	100%	80	+3.9%
Web	0	-	1,330	61.9%	1,330	-
来協	574	27.7%	174	8.1%	-400	-69.7%
郵送	1,496	72.3%	646	30.0%	-850	-56.8%



②撤回受付状況

(単位：件、%)

撤回(合計)	令和1年度		令和2年度		対前年度比	
	件数	比率	件数	比率	差異	比率
全体	875	100%	987	100%	112	+12.8%
Web	0	-	725	73.5%	725	-
来協	419	47.9%	115	11.6%	-304	-72.6%
郵送	456	52.1%	147	14.9%	-309	-67.8%



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、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「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。

- カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員が行っている。
※産業カウンセラー2名、認定心理士2名、心理相談員3名、FP技能士2名、消費生活相談員1名(重複あり)
- 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)
- 金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、協会独自の取り組みである。
- 多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあるところから、本人のために親族や配偶者は立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。

(1) 受付状況

- 「新規相談者」40人、「前年度から繰り越した継続相談者」22人、合計62人の相談者に対し、面接及び電話によるカウンセリング相談を217回(面接1回、電話216回)実施した。

(単位：人、回)

新規・継続	H29年度		H30年度		R1年度		R2年度	
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数
新規相談者	40	121	30	102	41	160	40	156
前年度からの継続相談者	69	370	40	177	25	86	22	61
合計	109	491	70	279	66	246	62	217

(2) 新規相談者の属性等

- 「新規相談者」40人のうち、債務者本人は25人(62.5%)、配偶者12人(30.0%)、親族2人(5.0%)、私的第三者1人(2.5%)となっている。
- 債務の原因は、「買い物」11人(44.0%)、「ギャンブル癖」9人(36.0%)、「遊興費・飲食費・交際費」、「生活費」各2人(8.0%)、「その他」1人(4.0%)となっている。
- 債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」20人(80.0%)、「清算なし」5人(20.0%)となっている。
- 清算経験あり20人の内訳は、「親族による肩代わり」9人(45.0%)、「任意整理」4人(20.0%)、「自己資金(貯金)」3人(15.0%)、「法的整理」、「その他」各2人(10.0%)となっている。

(単位：人、%)

(単位：人、%)

性別	債務者本人	割合	配偶者等	割合	合計	割合
男性	19	76.0%	1	6.7%	20	50.0%
女性	6	24.0%	14	93.3%	20	50.0%
合計	25	100%	15	100.0%	40	100%

(単位：人、%)

清算経験有無 (債務者本人)		
あり	20	80.0%
なし	5	20.0%
合計	25	100%

(単位：人、%)

債務の原因(債務者本人)		
買い物	11	44.0%
ギャンブル癖	9	36.0%
遊興費・飲食費・交際費	2	8.0%
生活費	2	8.0%
その他	1	4.0%
合計	25	100%

清算経験あり (債務者本人)		
親族による肩代わり	9	45.0%
任意整理	4	20.0%
自己資金(貯金)	3	15.0%
法的整理	2	10.0%
その他	2	10.0%
合計	20	100%

- 相談時の「債務の有無」については、「債務あり」18人、「債務なし」7人(相談前に精算を含む)であった。
- 債務あり相談者18人の債務件数は、「1件」7人、「2～3件」「4～5件」各5人等で、債務額は、「1～50万未満」、「50～100万未満」「100～200万未満」「300万以上」各4人等となっている。

(単位：人)

債務の有無	
債務あり	18
債務なし	7
合計	25



(単位：人)

債務件数	
1件	7
2～3件	5
4～5件	5
6件以上	1
合計	18

(単位：人)

債務額	
1～50万未満	4
50～100万未満	4
100～200万未満	4
200～300万未満	2
300万以上	4
合計	18

(3) 終了結果

- カウンセリング終了者48人。うち、27人に改善の結果確認ができた。

(単位：人)

終了者の改善内容	前年度以前 継続者	R2年度 受付者
問題行動が改善された	12	5
家族関係が改善された	7	2
家計状況が改善された	1	0
合計	20	7

- 結果は最も順位の高い項目を集計した。
- 改善の結果が確認できた終了者27人の内、7人が当年度の新規相談者で、残り20人が前年度以前からの継続相談者である。
- 21人は相談者の都合により、途中で中断したため、未確認である。
- カウンセリングの相談期間は長い人で5年超のケースもあるが、大体1年程度を目安としている。

(4) アンケート調査による相談者の声

- 生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族(配偶者・親族)からのアンケート調査を行っている。
※ 平成30年度より開始

母親なのに会いに行っても無視され、説得しても知らぬ顔、夫も非協力的。長い間、死にたいと思って生活してきました。カウンセリングを受けた時、本当にお世話になっていいのかなと思いました。心よりお礼申し上げます。感謝、感謝です。本当にありがとうございました。

夫の借金で苦しんでいて、食事も寝ることもともにできなくなり、私の方が精神崩壊しそうになり、(中略)相談しました。いつでも励まして褒めてくださり、自信につながりました。教えてもらったことを忘れず、夫と一緒に頑張っていきます。離婚せずに済んだのはカウンセラーのお陰です。

夫婦でカウンセリングして頂き、その日の終わりに双方で「すり合わせ」をして今後の方向を話す流れができてお互い納得感がありました。アドバイスの1つ1つを肝に銘じて過ごそうと思っています。

無理に費用を削減する方法ではなく、生活状況や健康面(食事等)に加え、気持ちを汲んで頂きながら再建させて頂きました。あまり浪費する事はなくなりました。日常の様々な場面で教えて頂いた事が役立っています。カウンセラーの方にお会いできて良かったです。

※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。

Ⅲ.苦情

◆「苦情の定義」

「貸金業務等に関し、その契約者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」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.苦情処理状況

(単位：件、%)

分類	年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
						増減	増減率
事務処理		10	6	5	8	3	+60.0%
請求業務		2	1	2	6	4	+200.0%
契約内容		5	4	4	3	-1	-25.0%
クレジットカード等不正使用		11	8	8	2	-6	-75.0%
帳簿の開示		7	3	1	0	-1	-
融資関連		0	2	0	0	0	-
個人情報		3	1	0	0	0	-
過払金		3	1	0	0	0	-
合計		41	26	20	19	-1	-5.0%

- ▶ 「苦情」受付件数は、19件(前年度対比1件減)となっている。
- ▶ 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。
 - ※事務処理(8件) → 事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等
 - ※請求業務(6件) → 訪問回収行為の相違、回収電話対応時の説明不足、回収システムの不備等

2.終了件数

- ▶ 令和2年度において、苦情処理手続きを終了した20件(令和元年度からの繰越事案2件含む)の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が16件(80.0%)、「1か月以上～3か月未満」が3件(15.0%)、「6か月以上」が1件(5.0%)となっている。なお、令和3年度への繰越事案は1件となった。

		苦情処理手続段階における所要日数別内訳				(単位：件)
		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	15	2	0	1	18
	紛争への移行	1	0	0	0	1
	打ち切り	0	1	0	0	1
	その他	0	0	0	0	0
合計		16	3	0	1	20

3.主な苦情事例

【事務処理】

以前融資を受け、すでに全額完済していたが、本日、業者から突然電話が入り『キャンペーンを行っているが、口座に振り込みましょうか。』と案内の連絡があったので、「今は必要ありません。」と伝えたところ、何も返答もしないで一方的に電話を切られた。業者から連絡してきておいて、電話対応(ビジネスマナー)がなっていない。非常に不愉快な対応であり、なぜそのような対応をするのかが理解できない。業者よりきちんとした説明と謝罪を要求したいので、協会より確認と指導をお願いしたい。

※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。

4.業態別苦情件数

➤ 業態別苦情件数は、受付件数19件の内、約半数が消費者向無担保貸金業者であった。
(事務処理ミスや電話対応時の曖昧な説明等の苦情が多かったため)

(単位：件、%)

業態	年度				前年度対比	
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	増減	増減率
消費者向無担保貸金業者	20	10	5	9	4	+80.0%
クレジットカード会社	0	2	8	3	-5	-62.5%
信販会社	9	2	1	2	1	+100.0%
消費者向住宅向貸金業者	3	2	1	2	1	+100.0%
消費者向有担保貸金業者	5	0	0	2	2	-
事業者向貸金業者	0	4	2	1	-1	-50.0%
流通・メーカー系会社	1	6	3	0	-3	-
手形割引業者	2	0	0	0	0	-
リース会社	1	0	0	0	0	-
合計	41	26	20	19	-1	-5.0%

【参考】「苦情件数の減少について」

電話担当者の初期対応による苦情の改善を図るため、平成28年度より協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応のための支援を行ってきた結果、苦情件数は大幅に減少し、協会員の顧客対応窓口整備が整って来た。

また、相談者から寄せられる不満足の表明事案には誤解や思い違い等によるものもあり、協会員の担当者と連携をとって事実確認を行った結果、下記の事例のように苦情の申し立てに至らずに済むケースもある。

【苦情に至らなかった不満足の表明】

(単位：件)

分類	H30年度	R1年度	R2年度
融資関連	38	12	17
信用情報関連	5	1	2
帳簿の開示	1	0	2
返済困難	1	0	3
その他(※)	16	9	12
合計	61	22	36

※その他は、不動産手続きや相談対応時の不満足等

「苦情に至らなかった不満足の表明事例」

《申立て内容》

40万円の限度額で融資を受けており、これまで遅滞なく返済を続けている。今回融資限度枠の増額案内が届き申請をしたところ、逆に借入枠が5万円に下がってしまった。相手方貸金業者は審査の結果で元に戻ることはないと言うが、納得がいかない。元通り限度額を40万円に戻してほしい。

《貸金業者確認回答》

もともと申出人の限度額は35万円で、最近増額案内を送り40万円に増額している。その後も50万円に増額申請があり、担当者から審査の結果、限度額が下がることやゼロになる場合もあることを説明し了承も得て自動審査の結果5万円に下がったもの。何故減額されるのかと言われたが、審査内容については開示をしていないとのことであった。

《協会の対応》

申出人へ回答内容を伝え、各社が個別にお客さまの審査を行い総合的に判断していることを伝え、事前説明を受けているか確認したところこれを認め、手続きとしては納得し、協会の対応については了承を得た。相手方貸金業者へ対応結果の報告を兼ね、相談者への説明などの初期対応の不備により、協会に相談が入ることもあるため、協会では顧客が不満足と感ずることがないように社員研修も行っていることを説明した。

※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。

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)受理状況

(単位：件、%)

分類	年度				前年度対比	
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	増減	増減率
クレジットカード等不正使用	6	2	2	5	3	+150.0%
融資関連	1	1	0	1	1	-
契約内容	1	2	2	0	-2	-
個人情報	0	3	0	0	0	-
事務処理	0	1	0	0	0	-
過払金	3	0	0	0	0	-
帳簿の開示	1	0	0	0	0	-
その他	0	1	0	0	0	-
合 計	12	10	4	6	2	+50.0%

➤ 「紛争」受付件数は、6件(前年度対比2件増)となっている。

➤ 「クレジットカード等不正使用」5件、「融資関連」1件

※クレジットカード等不正使用(5件)

→電車内・その他の場所での盗難後不正使用され、暗証番号取引のためカード契約者が支払い義務を負うとされ過失が認められなかった事案等

※融資関連(1件)

→事前説明がなく融資金額を減額された事案

2.終了件数

➤ 令和2年度において、紛争解決手続きを終了した6件(令和元年度からの繰越事案1件を含む)の手続き終了までの所要日数は、「3か月以上6か月未満」が5件(83.3%)、「6か月以上」が1件(16.7%)となっている。なお、令和3年度への繰越事案は1件となった。

		紛争処理手続段階における所要日数別内訳				(単位：件)
		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	和解	0	0	2	1	3
	取下げ	0	0	1	0	1
	見込みなし	0	0	2	0	2
合 計		0	0	5	1	6

3.紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移(終了)

対象期間と計数	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
(1)終結件数	12件	11件	5件	6件
(2)終結までの期間別件数(構成比)				
1月未満	0件	0件	0件	0件
1月以上～3月未満	8件	2件	2件	0件
3月以上～6月未満	4件	5件	1件	5件
6月以上～	0件	4件	2件	1件
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)				
標準処理期間(6月)内	12件	7件	3件	5件
標準処理期間(6月)外	0件	4件	2件	1件
(4)平均処理期間(月数)	2.5月	4.9月	5.0月	3.7月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	3人
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	4.0件	3.7件	1.7件	2.0件
(7)和解件数(和解率)	7件(58.3%)	5件(45.5%)	3件(60.0%)	3件(50.0%)
うち処理期間6月未満での和解件数(和解率)	7件(58.3%)	5件(71.4%)	1件(33.3%)	2件(40.0%)
うち処理期間6月以上での和解件数(和解率)	0件(0%)	0件(0%)	2件(100%)	1件(100%)

(※) 標準処理期間内外に、規程上の処理がなされた件数(構成比)。

- 平成29年度～令和2年度4年間の終結までの所用期間については、34件中27件(79.4%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終結している。
- また、紛争解決委員候補別の処理期間においても、事案個別事情はあるものの、平均4か月となっている。標準処理期間内の和解件数(和解率)は、18件中15件(83.3%)となっている。

4.主な紛争事例

【クレジットカード等不正使用】

知人が、申立人になりすましてA社(以下相手方)と契約して残した債務を信用情報機関の開示手続きで知ったので、知人になりすまされたことを相手方に伝えたが、相手方は法律に基づき、本人確認を行っており、不正利用と認められないので免責はできないとの回答だった。申立人は被害者であり、返済義務のないことを確認したい。

※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。

V.広報・講演等活動状況

1. 消費生活相談員等向け講座

- ▶ 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で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出前講座(リモート含)を実施した。なお、コロナ禍の初めての試みとして、財務局相談員向け講座は、Web会議システムを利用したリモートで実施した。(延べ14団体 75名受講)

(単位:人)

回	開催日	団体名	テーマ	受講者数
1	11月17日	八王子市消費生活センター	収納の窓口での多重債務問題対応方法	14
2	11月26日	富山県生活環境文化部県民生活課	多重債務における対応実務と生活再建支援について	22
3	3月16日	近畿財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	3
4	3月18日	東北財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	5
5	3月23日	北海道財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	3
6	3月23日	福岡財務支局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	4
7	3月26日	九州財務局、北陸財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	5
8	3月29日	中国財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	6
9	3月29日	北陸財務局、沖縄総合事務局、東海財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	5
10	3月31日	関東財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	4
11	3月31日	関東財務局	カウンセリングを活用した相談対応について(オンライン同時配信)	4
計				75



(富山県生活環境文化部県民生活課主催相談員向け出前講座)



(財務局相談員向けのWeb会議システムを利用したリモート講座)

2. 一般消費者向け講座

- ▶ 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について出前講座を実施した。(1団体168名受講)
 ▶ その他に協会として、学生向け等講座を実施した。(延べ5団体 113名受講)

(単位:人)

回	開催日	学校・団体名	テーマ	受講者数
1	10月7日	警視庁第八機動隊	貸金業の基礎知識とトラブル防止について	168
計				168

3. 協会員向け講座

- ▶ お客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会の出前講座を実施した。(延べ2協会員 18名受講)

(単位:人)

回	開催日	業者名	テーマ	受講者数
1	10月14日	LINE Credit株式会社	苦情の初期対応	13
2	12月8日	LINE Credit株式会社	苦情の初期対応(ロールプレイング)	5
計				18

4.その他活動

(1) 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(14か所)、警察本部等(21か所)、主要消費生活センター等(15か所)を訪問して情報提供・意見交換を行った。

(2) 消費生活センター相談員との「意見交換会」の開催

令和3年2月25日、消費生活センター相談員との「意見交換会」(通算5回)を**WEB会議**で開催し、資金需要者等の利益の保護を図るために、情報の共有化と緊密な連携を図った。内容は、協会の活動及び業界の動向について説明し、若年層の金融トラブル防止に関する取組みについて意見交換を行った。



(3) 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

令和2年12月14日、国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」(通算11回)を**WEB会議**で開催し、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、協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明し、給与ファクタリング等注意喚起を要するトラブル事例について意見交換を行った。



(4) 「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」(上期:令和2年7月13～19日、下期:11月9～15日)に参加し、ホームページ等で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。

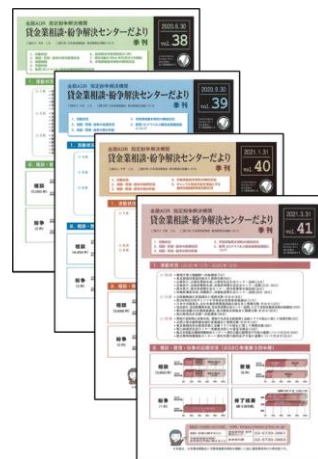
(5) 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」での取り組み

ギャンブル等依存症対策基本法で定める「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和2年5月14日～20日)に、協会ホームページへ「ギャンブル等依存度チェック」を設置したり、全国の主な消費生活センター及び医療機関等約800か所へ「貸付自粛制度周知ポスター」(※)を配付した。

※「貸付自粛制度周知ポスター」は、23ページ参照

(6) 「貸金業相談・紛争解決センターだより(季刊)」の発行

手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けに「貸金業相談・紛争解決センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報等のフィードバックを行った。



(7) 指定紛争解決機関(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(令和2年6月24日、9月9日、11月20日、令和3年3月30日)開催され、「昨今の状況下における苦情受付等の対応の現状、工夫及び今後の課題」、「相談・苦情等への的確な対応・手続に向けた取組」、「相談・苦情等対応における新たな課題への取組」、「迅速な紛争解決手続に向けた取組・工夫」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1回(令和3年1月7日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「相談・苦情等への的確な対応・手続に向けた取組」、「金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況」等について意見交換を行った。

(8) 貸付自粛制度の周知活動

◎ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関・医療機関・公営競技団体及びパチンコホール組合等に対して周知活動を実施。

- 専門医療機関、保健所及び精神保健福祉センター
 - ⇒ 金融庁と連携し、厚生労働省を通じてリーフレット等を配付。(令和2年6月)
 - ⇒ 都立精神保健福祉センターへ貸付自粛制度説明及び情報共有を実施。(令和2年12月)
- リカバリーサポート・ネットワーク(NPOぱちんこ依存問題相談機関)
 - ⇒ 相談者への相互案内とするための情報共有を実施。(令和2年10月)
- 公営競技ギャンブル依存症カウンセリングセンター
 - ⇒ 貸付自粛制度説明及び情報共有を実施。(令和2年12月)
- ギャンブル依存症予防回復支援センター
 - ⇒ 貸付自粛制度説明及び情報共有を実施。(令和2年12月)
- 全日本遊戯事業協同組合連合会(パチンコホール組合)
 - ⇒ 各店舗に關係資料の掲載依頼のための情報交換を実施。(令和2年10月)
- 日本中央競馬会(JRA) ⇒ 競馬場10か所分として關係資料を送付(令和2年9月)
- 地方競馬全国協会(NAR) ⇒ 競馬場15か所分として關係資料を送付(令和2年9月)
- 全国モーターボート競走施行者協議会
 - ⇒ ボートレース場24か所及びチケットショップ80か所に關係資料を送付。(令和2年11月)
- 全国競輪施行者協議会
 - ⇒ 競輪場43か所及び場外車券場等73か所に關係資料を送付。(令和2年12月)
- 全国小型自動車競走施行者協議会(オートレース)
 - ⇒ レース場5か所に關係資料を送付。(令和2年11月)

(9) 会議体への支部活動状況について

令和2年度の各会議体68か所に各支部で出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や意見交換等を行った。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議〔7か所〕
貸金業関係幹事会(連絡会)関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、岐阜、愛知、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、熊本、大分、宮崎、鹿児島、福岡、佐賀、長崎〔32か所〕
安全安心まちづくり関連	新潟、愛知〔2か所〕
多重債務対策協議会関連	北海道、青森、岩手、宮城、福島、埼玉、福井、岐阜、愛知、三重、島根、岡山、徳島、香川、高知、大分、宮崎、鹿児島、福岡、長崎、沖縄〔21か所〕
その他※	群馬、岐阜、静岡、愛知、兵庫、鹿児島〔6か所〕

※「その他」は、ギャンブル等依存症対策推進協議会、暴力団排除連絡協議会等である。

※ 同一都道府県内の複数の会議に出席した場合も都道府県単位でカウントしている。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

リーフレット「悪質な金融業者にご注意！」

年金担保融資



年金受給権を担保とした融資は法律によって独立行政法人福祉医療機構のみ実施することが認められています(2022年3月末に新規申込の受付終了)。生活資金等でお困りの方は、お住まいの地域の自立相談支援機関や社会福祉協議会にご相談ください。

後払い(ツケ払い)現金化



期日に購入代金が支払えないと悪質な取り立てを受けることがあります。別の業者を利用して支払いに充てているうちに借務が膨らんでしまったといったトラブルも発生しています。

被害に遭わないために

- 甘いキャッチフレーズは怪しいと思う
- うまい話はまず疑ってみる
- おかしいと思ったら信頼できる人(機関)にすぐ相談

困ったときは **一人で悩まずにすぐ相談を!!**

「日本貸金業協会」消費者ホットライン188
「警察#9110」などにすぐに相談してください。

間もなく成人する皆さんへ

未成年者取消権がなくなるから、成人したばかりの若年者は悪質業者に狙われやすいとされています。未成年者引き下げ(2022年4月施行)によって、社会経験の少ない18歳・19歳の方々は特に格好のターゲットになると考えられます。他人事と思わず、十分に注意してください。

公正中立な立場から、**0570-051-051**
解決を支援します。
受付時間 9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

ホームページ <https://www.j-fsa.or.jp>

日本貸金業協会は、資金業者等の利己の保護を図り、貸金業の適正な運営に資することを目的に、2007年12月に内閣府の認可により、貸金業の自主規制機関として設立されました。

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

この資料へのご意見、お問い合わせは…

日本貸金業協会 教育研修部消費者啓発課
〒108-0074 東京都港区高輪三丁目19番15号 二層高輪ビル3階
Tel. 03-5739-3018 / E-mail: kouhou@j-fsa.jp



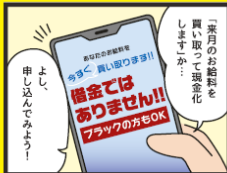
借金の履歴は残りません
面倒な手続き不要!
即日現金GET!
ブラックでもOK!

悪質な金融業者にご注意!

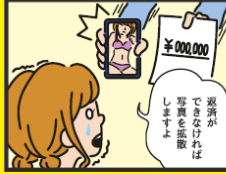
法外な利息や手数料を要求するヤミ金融業者や悪質な金融業者などによる被害が後を絶ちません。目先の現金を得るために安易に接触してしまうと、思わぬトラブルに巻き込まれるおそれがあります。「おかしいな?」「変だな?」と思ったらすぐに相談を。被害に遭ってからは遅いのです。

日本貸金業協会 (編集協力) 金融庁・警察庁
Japan Financial Services Association

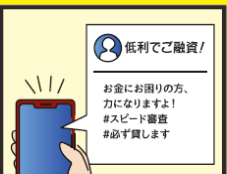
給与ファクタリング



#個人間融資



融資保証金詐欺



携帯電話買取詐欺



情報商材トラブル(マルチ商法)



貸金業登録を受けずに個人間融資や給与ファクタリングを業として行うものは「ヤミ金融」です。お金を借りるときは、相手が財務局長または都道府県知事の登録を受けているかどうか必ず確認してください。登録業者かどうかは日本貸金業協会の「貸金業相談・紛争解決センター(tel0570-051-051)」で確認できます。

個人向けの融資に当たって保証金を騙し取る事例のほかに、事業資金の貸し付けを偽り(現金)や切手などを騙し取る事例もみられます。正確な貸金業者が融資を前提に金銭の支払いを要求することはありません。

送付した携帯電話が犯罪に悪用されるおそれがあるほか、分割払いで購入した端末代金の支払い義務は契約した本人にあるため、支払いが滞ると個人信用情報機関に返済情報が登録され、ローンやクレジットカードが利用できなくなる可能性があります。

紹介料目当てに友人などを巻き込み、さらなるトラブルに発展するケースも少なくありません。リスクのない投資はありません。「絶対にもうかる」という甘い誘いには十分注意してください。



自分で決めた。
もう借りない。増やさない。



ご存知ですか？

貸付自粛制度

ギャンブル… 買い物… 浪費… 過度の遊興費…

ついお金を借りすぎてしまう

そんな方に

貸付自粛制度とは

ご本人が自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症によりご本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を個人信用情報機関に登録し、一定期間、個人信用情報機関の会員に対して提供する制度です。

申告できるのは
ご本人のみです。

申告の方法等、詳しくはHP等をご覧いただくか、お電話にてお問合せください。



登録される個人信用情報機関は以下のとおりです。

- (株)日本信用情報機構(JICC)
- (株)シー・アイ・シー(CIC)
- 全国銀行個人信用情報センター

お問い合わせ先



内閣府大臣官公認 日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

ナビダイヤル

0570-051-051

受付時間 9:00~17:00
(土・日・祝休日・12/29~1/4を除く)

当協会ではスマホ・PCからも申請が可能です。



一般社団法人全国銀行協会
全国銀行個人信用情報センター

フリーダイヤル

0120-540-558

受付時間 9:00~12:00 / 13:00~17:00
(土・日・祝日・12/31~1/3を除く)

携帯電話、PHS等から **03-3214-5020** (通話料がかかります)



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。

令和2年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(令和2年4月1日～令和3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3年7月21日