

相談・苦情・紛争解決受付状況

(令和4年4月1日～令和5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

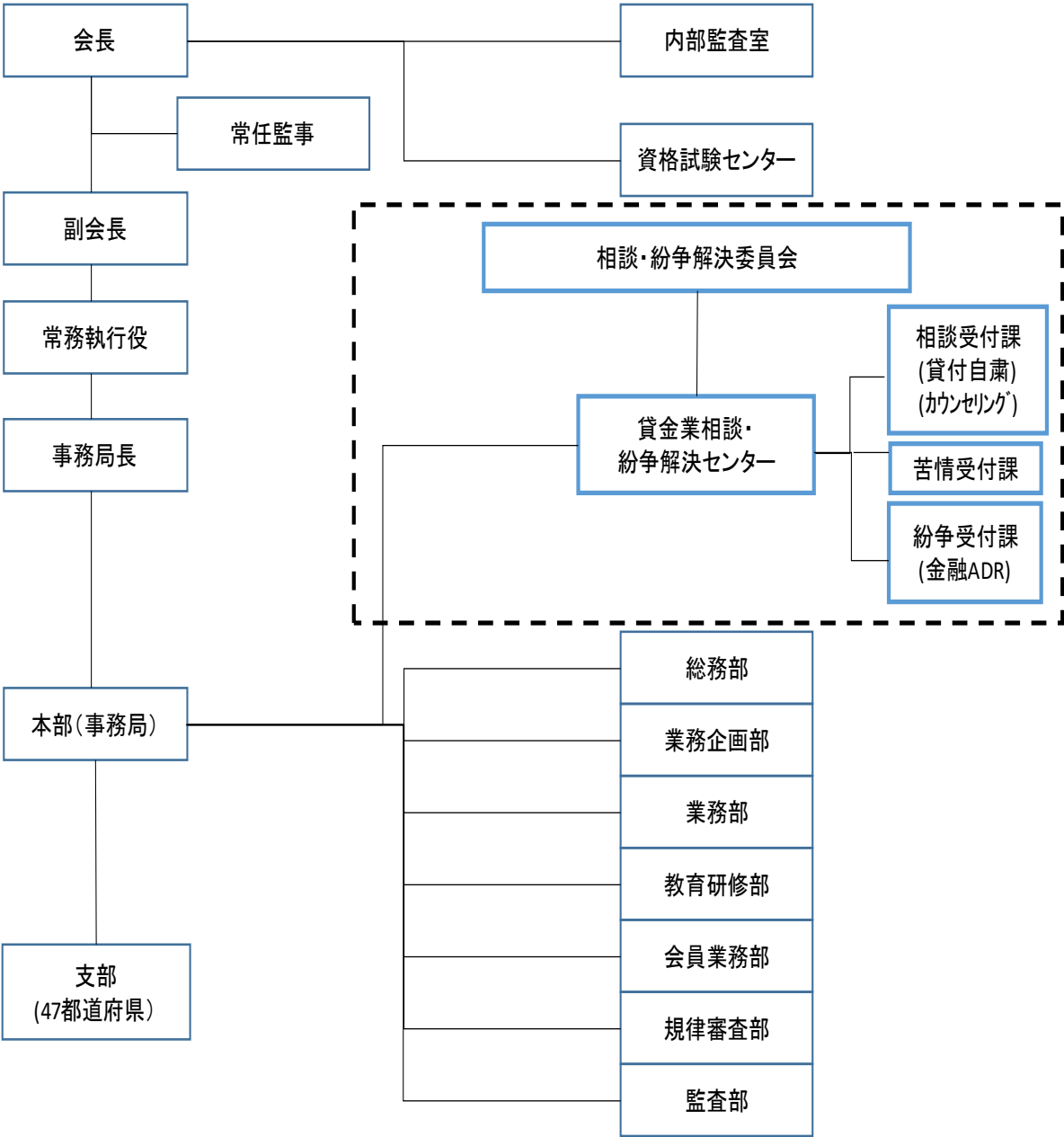
金融ADR 指定紛争解決機関

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4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・買い物の浪費で返済困難になった等様々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の提供、生活の再建や改善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支援を行っている。加えて、行政や協会等々の相談員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研修や、学生、高齢者等の消費者を対象にした金融トラブル防止のための金融経済教育(出前講座)等を行っている。

【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】

1. 一般相談

「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「本人確認書類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。

2. 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。

3. 貸付自粛制度申告受付

「ギャンブルがやめられない」「買い物の浪費を防ぎたい」「家族を安心させたい」等の目的で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者からの申告受付や相談対応を行っている。また、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策、多重債務防止推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

4. 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、問題を起す本人及び家族を含めた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)に対する不満足の説明があった場合は、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	16
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	18
1. 紛争解決手続(A D R)受理状況	
2. 終了件数	
3. 紛争事例	
V. 貸付自粛制度の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み	20
1. 貸付自粛制度の周知活動	
2. 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み	
VI. 広報・講演等活動状況	21
1. 消費生活相談員等向け講座	
2. その他活動	

I. 概況

1. 総受付件数

令和4年度の資金需要者等からの相談等総受付件数は17,312件で、前年度と比較して1,065件減少した。相談数減少の大きな要因は誤認電話(*)の減少によるもので、相談・苦情のアクセス方法別では、電話16,984件、次いでメール284件、文書20件、来協(支部含む)17件、FAX2件、紛争申立書の提出が5件であった。

(単位:件、%)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
電話	20,107	16,177	18,041	16,984	98.1%	-1,057	-5.9%	
メール	6	13	283	284	1.6%	1	+0.4%	
来協	95	31	25	17	0.1%	-8	-32.0%	
文書	53	24	19	20	0.1%	1	+5.3%	
FAX	15	16	8	2	0.0%	-6	-75.0%	
紛争申立書	4	6	1	5	0.0%	4	+400.0%	
総受付件数	20,280	16,267	18,377	17,312	100.0%	-1,065	-5.8%	

※メール相談は、令和2年度までは、聴覚障がいや言語障がいがある方を対象にしていたが、資金需要者への相談機会拡充策として一般の方を対象とした受付を令和3年5月から開始。

2. 受付状況

「相談」は、17,300件(前年度対比-1,067件、-5.8%)と減少した。内訳は、「一般相談」4,053件(前年度対比-54件、-1.3%)、及び「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」7,997件(前年度対比-1,263件、-13.6%)が減少したものの、「多重債務関連相談」が5,250件(前年度対比+250件、+5.0%)と増加した。

「苦情」は、7件(前年度対比-2件、-22.2%)で(16ページ「苦情処理状況」参照)、ここ数年の減少傾向が継続し、「紛争」は、5件(前年度対比+4件、+400.0%)であったが、これは少数変動の範囲以内で特段の理由・傾向等は見られない。(18ページ「紛争解決手続(ADR)受理状況」参照)

(単位:件、%)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
相談	一般相談	4,872	4,187	4,107	4,053	23.4%	-54	-1.3%
	多重債務関連相談	6,275	4,432	5,000	5,250	30.3%	250	+5.0%
	協会員等相談窓口案内(誤認電話)	9,109	7,623	9,260	7,997	46.2%	-1,263	-13.6%
	小計	20,256	16,242	18,367	17,300	99.9%	-1,067	-5.8%
	苦情	20	19	9	7	0.04%	-2	-22.2%
	紛争	4	6	1	5	0.03%	4	+400.0%
	合計	20,280	16,267	18,377	17,312	100.0%	-1,065	-5.8%

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
	本人確認書類等の紛失等	本人確認書類等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当の案内 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	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	貸付自粛制度に関する本人以外（家族）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等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

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が1,806件（前年度対比+283件、+18.6%）と増加した。

「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が3,717件（前年度対比+188件、+5.3%）と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、1,339件（前年度対比+172件、+14.7%）と増加した。ヤミ金融・違法業者に関する相談は194件（前年度対比-110件、-36.2%）と減少した。

(単位：件、%)

分類	年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
一般相談	融資関連	1,660	1,384	1,523	1,806	10.4%	283	+18.6%
	信用情報関連	497	434	351	380	2.2%	29	+8.3%
	身分証明書等の紛失等	121	138	145	115	0.7%	-30	-20.7%
	業者等の連絡先	1,165	1,099	799	703	4.1%	-96	-12.0%
	帳簿の開示	11	6	3	5	0.0%	2	+66.7%
	その他	1,418	1,126	1,286	1,044	6.0%	-242	-18.8%
小計		4,872	4,187	4,107	4,053	23.4%	-54	-1.3%
多重債務相談	貸付自粛・本人	1,907	1,262	1,448	1,494	8.6%	46	+3.2%
	貸付自粛・本人以外	2,859	1,829	2,081	2,223	12.8%	142	+6.8%
	貸付自粛計	4,766	3,091	3,529	3,717	21.5%	188	+5.3%
	返済困難	1,168	993	1,167	1,339	7.7%	172	+14.7%
	ヤミ金融・違法業者	341	348	304	194	1.1%	-110	-36.2%
小計		6,275	4,432	5,000	5,250	30.3%	250	+5.0%
協会等相談窓口案内(誤認電話)		9,109	7,623	9,260	7,997	46.2%	-1,263	-13.6%
相談合計		20,256	16,242	18,367	17,300	100.0%	-1,067	-5.8%

(2) 相談者属性

男性の相談者がやや多く、年代別割合では、50歳代の相談者が、他の年代より多い。返済困難に関する相談は20～50歳代に多く、50歳代及び70歳以上の相談者から融資先の紹介を求める相談が多い傾向がみられた。

※ 若年層に関する相談（6ページ「(4) 若年層に関する相談状況」参照）

【相談者(性別)】

(単位：件、%)

性別	年度		R元年度		R2年度		R3年度		R4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
男性	10,585	52.3%	8,749	53.9%	9,990	54.4%	9,142	52.8%	-848	-8.5%		
女性	9,670	47.7%	7,492	46.1%	8,375	45.6%	8,156	47.1%	-219	-2.6%		
不明※	1	0.0%	1	0.0%	2	0.0%	2	0.0%	0	0.0%		
合計	20,256	100.0%	16,242	100.0%	18,367	100.0%	17,300	100.0%	-1,067	-5.8%		

※ 「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

【相談者(年代別)】

(単位：件、%)

年度 年代	R元年度		R2年度		R3年度		R4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
10歳代	22	(0.1%)	20	(0.3%)	11	0.1%	20	0.1%	9	+81.8%
20歳代	893	(4.4%)	736	(4.5%)	682	3.7%	1,300	7.5%	618	+90.6%
30歳代	1,087	(5.4%)	880	(5.4%)	936	5.1%	1,561	9.0%	625	+66.8%
40歳代	1,210	(6.0%)	978	(6.0%)	1,100	6.0%	1,653	9.6%	553	+50.3%
50歳代	1,390	(6.9%)	961	(5.9%)	1,050	5.7%	1,999	11.6%	949	+90.4%
60歳代	1,102	(5.4%)	830	(5.1%)	696	3.8%	1,478	8.5%	782	+112.4%
70歳以上	1,283	(6.3%)	855	(5.3%)	648	3.5%	1,704	9.8%	1,056	+163.0%
不明	13,269	(65.5%)	10,982	(67.6%)	13,244	72.1%	7,585	43.8%	-5,659	-42.7%
合計	20,256	(100%)	16,242	(100%)	18,367	100.0%	17,300	100.0%	-1,067	-5.8%

※令和4年度より相談者の年代聞き取りを強化した。

【相談者(年代別相談分類)】

(単位：件、%)

分類 年代	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)	その他	合計
10歳代	2	0	0	1	0	1	1	4	2	8	1	20
20歳代	100	23	4	25	0	256	49	204	28	533	78	1,300
30歳代	130	31	9	23	0	236	148	210	21	668	85	1,561
40歳代	191	49	13	43	1	165	305	202	25	547	112	1,653
50歳代	215	52	14	62	0	115	454	240	26	679	142	1,999
60歳代	173	36	7	79	1	60	242	135	12	646	87	1,478
70歳以上	215	15	15	122	0	29	141	117	9	966	75	1,704
不明	780	174	53	348	3	632	883	227	71	3,950	464	7,585
合計	1,806	380	115	703	5	1,494	2,223	1,339	194	7,997	1,044	17,300

※年代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)

一般相談のうち、「融資関連」は1,806件で、個別取引等に関連する「契約」935件、新規・追加融資に関連する「融資」が871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261件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関67件、法テラス51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 ・市町村	裁判所	クレジット カウンセリング 協会	日本 クレジット 協会	金融庁 財務局	その他	合計
件数	67	51	21	42	37	3	9	7	1	23	261

② 多重債務関連相談、(3 ページ図表参照)

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は 1,339 件で、前年度と比較して 172 件増加している。返済困難の原因としては、「支出の増加」によるものが 587 件、「収入の減少」によるものは 499 件であった。他機関への紹介件数は 422 件で、主な紹介先窓口は、法テラス 167 件、クレジットカウンセリング協会 94 件等であった。

債務額で一番多かったのは、「100 万未満」100 件(29.2%)で、平均債務額は、3,025,645 円であった。債務の主たる原因で一番多かったのは、「生活資金不足」256 件(28.9%)であった。

※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

※貸付自粛に関する相談 (8 ページ「3. 貸付自粛制度 (1) 貸付自粛の相談・問合せ」) 参照

【返済困難(相談者)】 (単位: 件、%)

相談者	件数	割合
本人	842	62.9%
親族	367	27.4%
配偶者	95	7.1%
その他	35	2.6%
合計	1,339	100.0%

【返済困難(性別)】 (単位: 件、%)

性別	件数	割合
男性	646	48.2%
女性	693	51.8%
合計	1,339	100.0%

【返済困難(原因)】 (単位: 件、%)

主な原因		件数	割合
支出増	ギャンブル	82	6.1%
	嗜好消費	67	5.0%
	買い物	121	9.0%
	投資関連	26	1.9%
	予期せぬ支出	36	2.7%
	ローン返済	50	3.7%
	その他※1	205	15.3%
	小計	587	43.8%
収入減	病気・ケガによる就労困難	168	12.5%
	失業・リストラ	131	9.8%
	その他※2	200	14.9%
	小計	499	37.3%
カウンセリング関連		253	18.9%
合計		1,339	100.0%

※1「支出増(その他)」…生活費や教育費の補てん、副業資金等

※2「収入減(その他)」…給料・賞与の減少、介護による休職等

【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	都道府県・市町村	精神保健福祉センター	裁判所	社会福祉協議会	日本クレジット協会	信用情報機関	その他	合計
件数	167	94	43	12	44	1	14	13	21	13	422

【債務額】

(単位: 件、%)

100万未満	100万以上 200万未満	200万以上 300万未満	300万以上 400万未満	400万以上 500万未満	500万以上	合計
100	80	51	39	17	55	342
29.2%	23.4%	14.9%	11.4%	5.0%	16.1%	100%

※返済困難相談受付時の債務状況(1,339 件の内、債務額不明を除いた相談 342 件が対象)

【債務の主たる原因】

(単位：件、%)

生活資金不足	収入の減少	住宅・土地の費用	名義貸し・保証人	ギャンブル	買い物	予期せぬ出費
256	89	12	3	157	195	21
22.0%	7.6%	1.0%	0.3%	13.5%	16.8%	1.8%
事業費 運転資金	遊興費 飲食・交際費	借金返済	教育費 資格取得費	その他	合計	
42	194	61	25	109	1164	
3.6%	16.7%	5.2%	2.1%	9.4%	100.0%	

(4) 若年層に関する相談状況

18歳から24歳までの若年層に関する相談は619件で、うち331件(53.5%)は、貸付自粛制度に関する相談であった。また、若年層本人からの相談は165件で、貸付自粛制度及び返済困難に関する相談が多く、家族・親族からの相談は423件で、貸付自粛制度に関する相談が多かった。

※成年年齢引下げで懸念される若年層の金融トラブル防止に対する取組みについては、20ページ「2. 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み」参照。

相談分類	件数	割合	相談者		
			本人	家族・親族	その他
貸付自粛	331	53.5%	41	283	7
返済困難	143	23.1%	63	78	2
融資関連	68	11.0%	22	36	10
ヤミ金融・違法業者	8	1.3%	6	2	0
身分証明書等の紛失等	5	0.8%	1	4	0
業者等の連絡先	6	1.0%	4	1	1
信用情報関連	10	1.6%	5	5	0
その他	48	7.8%	23	14	11
合計	619	100.0%	165	423	31

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

【相談事例】

【事例1】(貸付自粛・母親から息子(19歳)の相談)

大学生の息子が学生ローンで10万円借りていることが判明した。立替えたが、バイト代で返済約束を守らない。貸付自粛制度があると聞いたので手続きをしたい。

【事例2】(貸付自粛・本人(23歳)からの相談)

精神疾患があり、ストレスから買い物のための借金をしてしまい、止められない。浪費癖を治したいので、貸付自粛の手続き方法と本人確認書類のことを教えて欲しい。

【事例3】(返済困難・本人(24歳)からの相談)

パチンコによる約50万円の借金があり、月平均8.5万円を返済しているが厳しい。自分で解決したいと思っているので相談したい。

【事例 4】（返済困難・会社の上司から部下(23 歳)の相談）

部下が高価なものを購入している。会社の積立にも手を付けている様子で、浪費癖が治らない。本人と話し合ったところ、浪費癖を直したいというので、生活再建支援カウンセリングを受けさせたい。

【事例 5】（融資関連・本人(20 歳)からの相談）

金融業者の覆面調査でレビューを書く報酬が貰えるという案内を SNS で見てアクセスした。すると貸金業者への申込みを誘導され、ID・パスワードを教えてしまった。その後貸金業者から 30 万の借入通知がきたが、借りたつもりはないので SNS の相手に連絡するも音信不通。貸金業者に事情説明するも、返済して下さいと言われていた。協会では救済措置はないか。

※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

【協会員の適切な対応による好事例】

融資申し込みの際、協会員の適切なアドバイスにより、副業に係る金融トラブルを未然防止できた事例がありました。

22 歳女性

『動画を見たら収入になる』という広告を見て、申込んだところ、「ローンを組んで情報商材を購入する必要がある」という説明を受けた。おかしいと思いつつも冷静な判断ができず貸金業者 A 社に 50 万の契約を申し込んだ。その際に貸金業者から詳しく資金用途を聞かれたため、副業のためである旨を説明すると、「疑わしいので申込みを却下させていただく、他にも申し込んでいないか」と聞かれた。B 社にも申し込んだ旨を話すと「副業詐欺の可能性があるので、取消した方が良い」と助言された。B 社に連絡したところ、やはり「疑わしいので否決する」と言われ、警察や信用情報機関、協会での相談を案内されて未然防止できました。

当協会では、社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」に、当分の間、下記の規制を盛り込むこととしています。

若年者への貸付けの契約を締結しようとする場合は、資金用途を確認するとともに、名義の貸借やマルチ商法等について注意喚起を行い、不自然な点が見受けられる場合には聴き取りを行う等、より慎重な調査を行うものとする。

引き続き、関係各機関とも連携しながら、若年者が金融トラブルに巻き込まれない様、また過大な債務を負うような事態が生じないように、取り組んでまいります。

※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

2. ヤミ金融・違法業者

受付件数は 194 件（前年度対比-110 件、-36.2%）であり、「金銭取引あり／被害あり」の相談は、111 件（前年度対比-10 件、-8.3%）と減少したが、被害があった場合は速やかに警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。また、「金銭取引なし／被害なし」の相談も 83 件（前年度対比-100 件、-54.6%）と減少はしたものの、相談者に対してはヤミ金融・違法業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起するとともに正しい業者の見分け方を教示する等、被害の未然防止を図っている。

相談者の約 70%は男性であり、年齢を聴取することができた 123 人では、20～50 歳代まで幅広い層でヤミ金融・違法業者の被害に遭っている。

なお、ヤミ金融・違法業者との接触媒体については、「自らネット検索」が、44 件と最も多く、次いで「SNS」が 31 件、「メール勧誘」が 30 件となっている。ヤミ金融・違法業者については、業者名、手口等を聴取し、関係機関との情報共有を実施している。

【受付件数】

(単位：件、%)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1	108	126	121	111	57.2%	-10	-8.3%	
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2	233	222	183	83	42.8%	-100	-54.6%	
合計	341	348	304	194	100.0%	-110	-36.2%	

※1「ヤミ金融・違法業者／被害あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2「ヤミ金融・違法業者／被害なし」…上記以外(嫌がらせ等の精神的被害を含む)

【性別】

(単位：件、%)

性別	件数	割合
男性	130	67.0%
女性	64	33.0%
合計	194	100.0%

【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	1.6%	2	2.9%
20歳代	28	22.8%	11	16.2%
30歳代	21	17.1%	12	17.6%
40歳代	25	20.3%	16	23.5%
50歳代	26	21.1%	13	19.1%
60歳代	12	9.8%	6	8.8%
70歳以上	9	7.3%	8	11.8%
合計	123	100.0%	68	100.0%

【接触端緒】

接触媒体	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
自らネット検索	76	106	78	44	22.7%	-34	-43.6%	
メール勧誘	20	26	59	30	15.5%	-29	-49.2%	
電話勧誘	25	34	43	10	5.2%	-33	-76.7%	
FAX勧誘	68	36	17	14	7.2%	-3	-17.6%	
DM等勧誘	40	26	12	5	2.6%	-7	-58.3%	
口コミ・紹介等	6	3	9	13	6.7%	4	+44.4%	
SNS	-	-	-	31	16.0%	31	-	
不明	106	117	86	47	24.2%	-39	-45.3%	
合計	341	348	304	194	100.0%	-110	-36.2%	

※令和4年度から、接触端緒に「SNS」を追加した。

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みを行っている制度である。

(1) 貸付自粛制度に関する相談・問合せ

相談・問い合わせ件数は3,717件で(前年度対比+188件、+5.3%)であった。そのうち、「本人以外」からの相談は、母親からの息子に関する相談が最も多く、貸付自粛制度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多く含まれることから、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

(参 考) 個人信用情報機関である

- ・日本信用情報機構(JICC)〈消費者金融系〉
- ・シー・アイ・シー(CIC)〈信販・クレジット系〉
- ・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。

【相談件数】

(単位:件、%)

相談者	年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
本人		1,907	1,262	1,448	1,494	40.2%	46	+3.2%
本人以外		2,859	1,829	2,081	2,223	59.8%	142	+6.8%
合 計		4,766	3,091	3,529	3,717	100.0%	188	+5.3%

【相談種別】

(単位:件、%)

相談種別	年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
登 録	本人	666	387	415	620	16.7%	205	+49.4%
	本人以外	1,805	1,017	1,325	1,749	47.1%	424	+32.0%
撤 回	本人	633	428	455	551	14.8%	96	+21.1%
	本人以外	102	59	72	92	2.5%	20	+27.8%
問合せ	本人	608	447	578	323	8.7%	-255	-44.1%
	本人以外	952	753	684	382	10.3%	-302	-44.2%
合 計		4,766	3,091	3,529	3,717	100.0%	188	+5.3%

【本人以外相談・相談者】

(単位:件、%)

相談者	相談件数	割合
母	742	33.4%
妻	453	20.4%
家族・親族	385	17.3%
父	408	18.4%
夫	55	2.5%
その他	180	8.1%
合 計	2,223	100.0%

【本人以外相談・相談対象者】

(単位:件、%)

相談対象者	相談件数	割合
息子	937	42.2%
家族・親族	385	17.3%
夫	453	20.4%
娘	213	9.6%
妻	55	2.5%
その他	180	8.1%
合 計	2,223	100.0%

(2) 個人信用情報機関への登録状況

貸付自粛制度の協会受付件数(登録・撤回)は、協会活動及び貸付自粛の周知活動の強化により3,773件(前年度対比+408件、+12.1%)、うち登録は2,739件(前年度対比+402件、+17.2%)であり、撤回は1,034件(前年度対比+6件、+0.6%)であった。

協会の登録者の年代別では、20~30歳代が多く、居住地都道府県別上位は、「東京都」281件、「大阪府」228件、「神奈川県」171件、「愛知県」167件、「福岡県」159件等と、やはり大都市圏が多くを占める。

(単位：件、%)

分類		年度				前年度対比	
		R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減	増減率
協会	登録	2,070	2,150	2,337	2,739	402	17.2%
	撤回	875	987	1,028	1,034	6	0.6%
計		2,945	3,137	3,365	3,773	408	12.1%
個信 センター	登録	647	380	521	436	-85	-16.3%
	撤回	115	132	166	264	98	59.0%
計		762	512	687	700	13	1.9%
登録		2,717	2,530	2,858	3,175	317	11.1%
撤回		990	1,119	1,194	1,298	104	8.7%
合計		3,707	3,649	4,052	4,473	421	10.4%

【年代別登録申告者受付状況】(個信センターを除く)

(単位：件、%)

登録申告者年代	年度				割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度		増減	増減率
10歳代	9	15	21	33	1.2%	12	+57.1%
20歳代	587	637	761	903	33.0%	142	+18.7%
30歳代	532	604	648	771	28.1%	123	+19.0%
40歳代	430	426	418	475	17.3%	57	+13.6%
50歳代	266	254	275	303	11.1%	28	+10.2%
60歳代	159	147	132	162	5.9%	30	+22.7%
70歳代以上	87	67	82	92	3.4%	10	+12.2%
合計	2,070	2,150	2,337	2,739	100.0%	402	+17.2%

(参考) 都道府県別登録申告者受付状況(個信センターを除く)

(単位：件)

北海道	128	埼玉県	152	岐阜県	34	鳥取県	8	大分県	34
青森県	24	千葉県	133	静岡県	74	島根県	9	宮崎県	31
岩手県	19	東京都	281	愛知県	167	岡山県	41	鹿児島県	36
宮城県	50	神奈川県	171	三重県	40	広島県	86	福岡県	159
秋田県	12	新潟県	43	滋賀県	41	山口県	45	佐賀県	23
山形県	29	山梨県	14	京都府	38	徳島県	21	長崎県	23
福島県	35	長野県	20	大阪府	228	香川県	41	沖縄県	30
茨城県	33	富山県	18	兵庫県	132	愛媛県	37	合計	2,739
栃木県	33	石川県	19	奈良県	14	高知県	19		
群馬県	23	福井県	19	和歌山県	28	熊本県	44		

(3) Web 申告受付による変化

利用者の利便性の拡充及び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た。

【登録受付状況(個信センターを除く)】

(単位：件、%)

登録(合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	2,070	100.0%	2,150	100.0%	2,337	100.0%	2,739	100.0%	402	+17.2%
Web	0	0.0%	1,330	61.9%	1,549	66.3%	1,918	70.0%	369	+23.8%
来協	574	27.7%	174	8.1%	174	7.4%	199	7.3%	25	+14.4%
郵送	1,496	72.3%	646	30.0%	614	26.3%	622	22.7%	8	+1.3%

【登録受付状況(個信センターを除く)】

(単位：件、%)

撤回(合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	875	100.0%	987	100.0%	987	100.0%	1,034	100.0%	47	+4.8%
Web	0	0.0%	725	73.5%	725	73.5%	842	81.4%	117	+16.1%
来協	419	47.9%	115	11.6%	115	11.6%	85	8.2%	-30	-26.1%
郵送	456	52.1%	147	14.9%	147	14.9%	107	10.3%	-40	-27.2%

(4) 貸付自粛制度申告者の状況

貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取りを行っており、貸付自粛制度を利用することで登録目的の問題解決、生活改善の一助となった旨の回答を得た。

【貸付自粛制度申告者の状況】

(単位：件、%)

登録の目的	R3年度	R4年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
ギャンブル等を止められない	1,114	1,219	44.5%	105	+9.4%
遊興費を使いすぎてしまう	514	502	18.3%	-12	-2.3%
過剰に買い物をしてしまう	346	508	18.5%	162	+46.8%
その他(借金防止・再登録等)	363	510	18.6%	147	+40.5%
合計	2,337	2,739	100.0%	402	+17.2%

知った経緯	件数	割合
家族からの紹介	657	42.7%
協会ホームページ	511	33.2%
以前に登録したことがある	196	12.7%
消費者センター・行政等からの紹介	55	3.6%
貸金業者等からの紹介	42	2.7%
貸付自粛制度周知ポスター等	20	1.3%
その他(医師、弁護士、司法書士等)	58	3.8%
合計	1,539	100.0%

※ギャンブルを理由とした登録者(1,219人)からの聞き取り結果(複数選択あり)

【ギャンブルを起因とする登録者状況(個信センターを除く)】

(単位：件、%)

	登録 件数	ギャン ブル 登 録 者	性別		ギャンブル種類 (複数選択含む)							合計
			男性	女性	パチンコ パチスロ	競馬	ボート レース	競輪	オート レース	オンライ ンカジノ	その他 ※1	
令和4年度	2,739	1,219	1,192	27	873	380	270	210	41	127	44	1,945
(構成比)※2		44.5%	97.8%	2.2%	44.9%	19.5%	13.9%	10.8%	2.1%	6.5%	2.3%	100.0%
令和3年度	2,337	1,114	1,076	38	828	340	255	156	7	45	19	1,650
(構成比)※2		47.7%	96.6%	3.4%	50.2%	20.6%	15.5%	9.5%	0.4%	2.7%	1.2%	100.0%

※1 その他とは、宝くじ、麻雀等

※2 ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

【貸付自粛制度撤回の理由(個信センターを除く)】

(単位：件、%)

撤回申告の理由	R3年度	R4年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
住宅ローン等の新規契約のため	332	218	21.1%	-114	-34.3%
クレジットカードが必要となった	227	180	17.4%	-47	-20.7%
再登録のため	176	209	20.2%	33	+18.8%
登録の必要がなくなった	172	252	24.4%	80	+46.5%
生活資金が必要となった	103	164	15.9%	61	+59.2%
その他・無回答	18	11	1.1%	-7	-38.9%
合 計	1,028	1,034	100.0%	6	+0.6%

【貸付自粛制度撤回時の生活改善状況(個信センター除く)】

(単位：件、%)

貸付自粛登録時の目的	撤回件数	生活改善 ができた	生活改善 に取組中	未改善	改善率
ギャンブル等を止められない	575	354	213	8	61.6%
遊興費を使いすぎてしまう	236	161	75	0	68.2%
過剰に買い物をしてしまう	136	100	34	2	73.5%
その他(借金防止・再登録等)	87	55	31	1	63.2%
合 計	1,034	670	353	11	64.8%

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。

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。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である。

※産業カウンセラー3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(重複有)

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おり(相談料は無料)、カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務防止の効果があるとの言葉をいただいている。

(1) 受付状況

新規相談者 68 人、前年度から繰り越した継続相談者 36 人、合計 104 人の相談者に対し、電話及びオンラインによるカウンセリング相談を 460 回(電話 454 回、オンライン 6 回)実施した。

(単位：人、回、%)

年度	R元年度		R2年度		R3年度		R4年度		前年度対比			
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	増減	増減率	増減	増減率
新規・継続												
新規相談者	41	160	40	156	35	135	68	263	33	+94.3%	128	+94.8%
継続相談者	25	86	22	61	25	122	36	197	11	+44.0%	75	61.5%
相談者合計	66	246	62	217	60	257	104	460	44	+73.3%	203	79.0%

(2) 新規相談者の属性等について

新規相談者 68 人のうち債務者本人は 49 人(72.1%)、配偶者 10 人(14.7%)、親族 9 人(13.2%)であり、年代別では、「債務者本人」は、30 歳代が多く、「配偶者・親族」では、30 歳代及び 50 歳代が多い。

(単位：人、%)

性別	債務者本人	割合	配偶者・親族	割合	合計	割合
男性	29	59.2%	2	10.5%	31	45.6%
女性	20	40.8%	17	89.5%	37	54.4%
合計	49	100.0%	19	100.0%	68	100.0%

(単位：人、%)

年代別	債務者本人	割合	配偶者・親族	割合	合計	割合
20歳代	15	30.6%	2	10.5%	17	25.0%
30歳代	20	40.8%	6	31.6%	26	38.2%
40歳代	10	20.4%	3	15.8%	13	19.1%
50歳代	1	2.0%	6	31.6%	7	10.3%
60歳代	3	6.1%	2	10.5%	5	7.4%
合計	49	100.0%	19	100.0%	68	100.0%

債務の原因は、「買い物」15 人(30.6%)、「ギャンブル癖」10 人(各 20.4%)、「遊興費・飲食費・交際費」7 人(各 14.3%)、「生活費の補てん」6 人(12.2%)等で、債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」36 人(73.5%)、「清算なし」13 人(26.5%)で、約 8 割が再発している。

清算経験あり 36 人の内訳は、「親族による肩代わり」21 人(58.3%)、「任意整理」7 人(19.4%)、「法的整理」各 6 人(各 16.7%)であった。

(単位：人、%)

債務の原因		
(債務者本人49人)	人数	割合
買い物	15	30.6%
ギャンブル癖	10	20.4%
遊興費・飲食費・交際費	7	14.3%
生活費の補てん	6	12.2%
その他	11	22.4%
合計	49	100.0%

(単位：人、%)

清算経験有無		
(債務者本人49人)	人数	割合
あり	36	73.5%
なし	13	26.5%
合計	49	100.0%



(単位：人、%)

清算経験あり		
(債務者本人36人)	人数	割合
親族による肩代わり	21	58.3%
自己資金(貯金)	1	2.8%
任意整理	7	19.4%
法的整理	6	16.7%
その他(借り換え)	1	2.8%
合計	36	100.0%

相談時の「債務の有無」については、「債務あり」39人、「債務なし」10人(相談前に清算を含む)であり、債務あり相談者39人の債務件数は、「2～3件」13人、「6件以上」11人等で、債務額は、「100～200万未満」11人、「300万以上」、「1～50万未満」「200～300万未満」各8人等であった。

(単位：人)

債務の有無	
債務あり	39
債務なし	10
合計	49

(単位：人)

債務件数	
6件以上	11
4～5件	6
2～3件	13
1件	9
合計	39

(単位：人)

債務額	
300万以上	8
200～300万未満	8
100～200万未満	11
50～100万未満	4
1～50万未満	8
合計	39

(3) 終了結果

カウンセリング終了者は51人。うち、18人に改善の結果確認ができた。

- ・改善の結果が確認できた終了者18人のうち、3人が当年度の新規相談者で、残り15人が前年度以前からの継続相談者である。
- ・終了者51人のうち、33人は相談者の都合により途中で中断したため、改善結果の確認は出来なかった。
- ・カウンセリングの相談期間は概ね1年程度を目安としているが、長い人で数年かかるケースもある。

(単位：人、%)

終了者の改善内容	人数	割合
問題行動が改善された	9	50.0%
家族関係が改善された	6	33.3%
家計状況が改善された	3	16.7%
合計	18	100.0%

(4) カウンセリング事例(令和4年度終了分)

【本人(20代男性)・浪費(飲食)による借金の相談】

知人とともに貸付自粛登録を行う為に来協。その際に担当職員からカウンセリングの説明を受けたところ、是非カウンセリングを受けてみたいと希望された。

借金の原因は飲食費(特に飲酒)との事であったが、まずは現状を把握する為に、家計簿をつけることと、どのような時にお酒を飲みに行きたくなくなってしまうのかの観察記録をつけることとした。

カウンセリングでは観察記録を基に、必ず振り返りを行い、お酒を飲みに行かずに済む対策を考え、繰り返し実行してもらった。徐々に自分の欲求をコントロールできるようになり、その後定着したことからカウンセリングを終了した。

(面接回数5回 終了までの期間1年8か月・途中コロナ禍で中断)

※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

【配偶者(40代女性)・夫の浪費による借金の相談】

インターネットで協会のカウンセリングを知り来協。

夫が預貯金の使い込みと借金を含めこれまで300万円を使い、今回はカードの借金も発覚したので、まずは弁護士に債務整理を頼むことにした。夫も並行面接を行っていたが、「債務整理をしたのでもう借金はできないし、態度を改めるから」という理由で先にカウンセリングを終了することとなった。

夫は『借金の原因は「買い物」』というだけで詳しくは教えてくれない。今後、夫とどのように関わっていけばいいかわからないため、その対策を目的としたカウンセリングの継続を妻から希望された。

カウンセリングでは、夫に対する怒りと感情の高まりを自ら鎮め、言葉のかけ方を改善する等の対策を実行したところ、円滑なコミュニケーションが取れるようになり、夫婦関係が改善したので終了とした。借金の原因である浪費の内容はわからないが、無理に追求しない、そのうち話してくれるかもという考えをもてるようになったとのこと。

(面接回数10回 終了までの期間10か月)

※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

(5) アンケート調査による相談者の声

※ 家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。

※ 小さな事をひとつひとつ親身になって聴いてくれたことが有りがたかったです。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点を合わせられるようにもっていただきました。

※ カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。

※ 相談先がなく困っていましたが、親身に相談に対応していただき、長年の心配がなくなりました。大変ありがとうございました。

※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

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. 苦情の処理状況

「苦情」受付件数は、7件（前年度対比-2件、-22.2%）であった。「苦情」が減少した要因としては、協会員の顧客志向の高まりから、これまで説明不足や認識のずれ等が原因で苦情となった事務処理・請求業務について顧客対応が適切に行われた結果と考えられる。

また、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。

(単位：件、%)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
事務処理	5	8	4	3	42.9%	-1	-25.0%	
請求業務	2	6	3	3	42.9%	0	+0.0%	
帳簿の開示	1	0	1	0	0.0%	-1	-	
個人情報	0	0	1	1	14.3%	0	+0.0%	
契約内容	4	3	0	0	0.0%	0	-	
クレジットカード等不正使用	8	2	0	0	0.0%	0	-	
合計	20	19	9	7	100.0%	-2	-22.2%	

※事務処理（3件）→必要書類の説明及び電話対応時の説明等

※請求業務（3件）→身に覚えのない請求、差押えの請求等

※個人情報（1件）→個人信用情報登録の同意の確認不備

2. 終了件数

苦情処理手続きを終了した8件（令和3年度からの繰越事案1件含む）の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が7件(87.5%)、「1か月以上3か月未満」が1件(12.5%)であった。

(単位：件)

処理結果	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
(苦情として) 解決	7	0	0	0	7
紛争への移行	0	1	0	0	1
合計	7	1	0	0	8

3. 主な苦情事例

【請求業務】

A社（以下相手方）より当社（申出人の経営する会社）従業員の給与債権差押命令が届いたので、「差し押さえる給与債権はある」との返事をして、「給与債権差押には応じるが田舎で銀行遠方の為、集金に来て貰うか、数か月に1度まとめでの振込ではダメか」と依頼をしたところ、相手方から確認をして折り返すとの返事であった。その後、相手方から連絡があったようだが、代表者の私が不在だった為、再度連絡を待っていたが、以後は全く連絡が来ることもないまま、突然第三債務者宛の訴状が届いた。連絡がなく突然訴状を送るやり方に対しモラルを疑う。相手方へ事実確認をしてほしい。

※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7件の内、6件が消費者向無担保貸金業者及びクレジット会社等であった。（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、%）

（単位：件、%）

業態	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
消費者向無担保貸金業者	5	9	3	2	33.4%	-1	-33.3%	
クレジットカード会社	8	3	2	2	28.6%	0	+0.0%	
消費者向住宅向貸金業者	1	2	2	0	0.0%	-2	-	
流通・メーカー系会社	3	0	2	0	0.0%	-2	-	
信販会社	1	2	0	2	28.6%	2	-	
消費者向有担保貸金業者	0	2	0	0	0.0%	0	-	
事業者向貸金業者	2	1	0	1	14.3%	1	-	
合計	20	19	9	7	100.0%	-2	-22.2%	

【参考】「苦情件数の減少について」

- ・協会の顧客志向の高まりはもちろんの事、電話対応担当者の初期対応による苦情の改善を図るため、協会向けに「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た。
- ・また、相談者から寄せられる不満足の原因には誤解や思い違い等によるものもあり、協会の担当者との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なかった事例もある。

【苦情に至らなかった不満足の原因】

（単位：件、%）

分類	年度					割合
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度		
融資関連	12	17	16	17	73.9%	
返済困難	0	3	4	2	8.7%	
信用情報関連	1	2	1	2	8.7%	
帳簿の開示	0	2	0	0	0.0%	
その他(※)	9	12	11	2	8.7%	
合計	22	36	32	23	100.0%	

※その他は、システム上の手続きや電話応答の不満足等

■「苦情に至らなかった不満足の表明事例」

【申立て内容】

14万円の借入れがあり、毎月の返済額は8千円である。キャッシング利用枠が15万円だったので、あとで引き出せると思い10万円分振込で入金した。アプリで確認すると、総合的な判断により新規融資は利用を停止しているというメッセージが出たので、相手方に確認したところ、規約により利用できないとのことであった。誤って入金したものであり、生活費で必要なので、一か月分の返済額を差し引いた金額を返金してもらいたい。

【貸金業者確認回答】

『総合的な判断により新規融資の利用停止となっていることは1か月前に通知している。また、申出人は、誤入金と主張しているが、誤入金防止のため、入金の際は最後に承諾ボタンがありワンステップおいているので、10万円の返済意思があったことを確認している。したがって誤入金では無いので返金できないということを申出人に説明したい』とのことであった。

【協会の対応】

相手方貸金業者に対して、規約及び返金できない理由を、申出人にわかりやすい説明をするよう要請したところ、その後、申出人から相手方からの説明で納得したとの連絡があったので苦情とせず、協会の対応については終了した。

(※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

「紛争」受付件数は、5件「前年度対比+4件、+400.0%」で「クレジットカード等不正使用」2件、「融資関連」2件、「契約内容」1件であった。

- ・クレジットカード等不正使用(2件)クレジットカードが盗難による不正利用
- ・融資関連(2件)懸賞金詐欺にあい信用情報の削除、住宅ローンの借り換え
- ・契約内容(1件)つなぎ融資の虚偽説明

(単位：件、%)

分類	年度					割合	前年度対比	
	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	増減		増減率	
契約内容	2	0	1	1	20.0%	0	+0.0%	
クレジットカード等不正使用	2	5	0	2	40.0%	2	-	
融資関連	0	1	0	2	40.0%	2	-	
合計	4	6	1	5	100.0%	4	+400.0%	

2. 終了件数

令和4年度において、受付した5件のうち、2件の和解が成立し手続を終了した。

処理結果	紛争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
和解	0	1	1	0	2
取下げ	0	0	0	0	0
合計	0	1	1	0	2

※3件は、令和5年度へ繰越し

(単位：件)

3. 紛争事例

【融資関連】

申立人は、広告を見て「SNSのアカウントを広めると懸賞金が当たる」というキャンペーンに応募したところ、当選の連絡があった。『懸賞金を受取るための手続きする』と言われ、銀行口座、個人情報及び顔写真を提供した所、消費者金融会社から登録完了メールが来たので、懸賞金が振り込まれると思っていたが、一向に振込まれず、借りの覚えのない消費者金融より支払い請求の連絡が来て、詐欺にあった事を確認した。借りられた消費者金融に理由を話したが返済してくださいとの一点張りと言われ支払いをしないと法的手段をとると言われ支払いを続けていたが、現在まで支払った金額の返金及び個人情報の正常化を求めたい。

(※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)

(参考) 紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移

(令和元年度～令和4年度)の4年間に紛争解決業務が終了した件数は15件。うち12件(80.0%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終了しており、平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.5か月であった。標準処理期間の6か月を超えて終了した3件については、残高・経緯の認識相違の事実確認に時間がかかったものが1件、新型コロナの影響で聴聞日を延期したものが1件、その他1件であった。なお、終了件数15件中和解が成立したものは10件(66.7%)であった。(単位：件、%)

対象期間と計数	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R1～R4 年度 合計
(1)終了件数	5	6	2	2	15
(2)終了までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0	0	0	0	0
1月以上～3月未満	2	0	0	1	3
3月以上～6月未満	1	5	2	1	9
6月以上～	2	1	0	0	3
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	3	5	2	2	12
標準処理期間(6月)外	2	1	0	0	3
(4)平均処理期間(月数)	5.0月	3.7月	5.5月	3.7月	(平均)4.5月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	2人	(平均)2.8人
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終了件数/組数又は人数)	1.7	2.0	1.0	1.0	(平均)1.4
(7)和解件数(和解率)	3(60.0%)	3(50.0%)	2(100%)	2(100%)	10(66.7%)
うち処理期間6月未満での和解件数(和解率)	1(33.3%)	2(40.0%)	2(100%)	2(100%)	7(58.3%)
うち処理期間6月以上での和解件数(和解率)	2(100%)	1(100%)	0(-)	0(-)	3(42.9%)

(※) 標準処理期間内に、規程上の処理がなされた件数(構成比)

V. 貸付自粛制度の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み

1. 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、公営競技団体及びパチンコホール組合、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を行った。

(1) 公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い、周知活動を推進

- ・全国公営競馬主催者協議会
- ・地方競馬全国協会(NAR)
- ・一般社団法人全国モーターボート競走施行者協議会
- ・公益社団法人全国競輪施行者協議会
- ・全国小型自動車競走施行者協議会

(2) ギャンブル等依存対策関連相談団体との意見交換等

- ・依存問題の支援に携わる団体とのオンライン勉強会
- ・ギャンブル依存予防回復支援センター
- ・ギャンブル依存症家族の会
- ・A病院、K医療センター、Oクリニック、H病院
- ・神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会
- ・千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会
- ・東京都依存症対策普及フォーラム

(3) その他

- ・生活再建支援サービス(貸付自粛制度・生活再建支援カウンセリング)周知用ミニパンフレットを作成。
- ・貸付自粛に係る問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料(貸付自粛ポスター、貸金業相談・紛争解決センターリーフレット等)を配付

2. 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み

成年年齢引下げに伴い、若年層が金融トラブルに巻き込まれないための若年者向け啓発資料配布及び行政・協会員等との意見交換、情報を共有した。

- ・行政庁、国民生活センター、消費生活センター、協会員等と意見交換会を実施し、若年者の金融トラブル事例について情報を共有。
- ・情報商材等を購入させられた被害者から手口等について情報収集。
- ・若年層の金融に係るトラブルに対応するため、専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」の開設。
- ・教育研修部と連携し、大学、専門学校、高等学校等で、金融トラブル事例と防止策等をテーマとした出前講座を実施。
- ・成年年齢引下げに係る問合せがあった団体や機関に対して、協会の活動内容を紹介するとともに、金融トラブル防止ミニパンフレット等の設置依頼を実施。

VI. 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(WEB 含)を行った。(延べ 11 団体 356 名受講)

(単位：人)

回	開催日	団体名	開催方式	テーマ	受講者数
1	5月24日	大阪府商工労働部中小企業支援室金融課	会場	成年年齢引下げに伴う若年者の金銭トラブル防止のための取組み等	85
2	6月16日	金融庁	WEB	カウンセリングを活用した相談対応について	32
3	8月26日	独立行政法人国立病院機構久里浜医療センター	会場	貸付自粛制度の効果的な利用と金融トラブルについて	60
4	10月27日	青森県消費生活センター	会場	消費生活相談員のための勉強会	15
5	11月10日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全全部消費生活課	会場	多重債務者の背景と現状、相談対応方法	50
6	11月18日	公益財団法人関西消費者協会	WEB	多重債務者救済のために～トラブル事例と対応について～	12
7	12月8日	静岡県東部県民生活センター	会場	若者が巻き込まれやすい金融トラブル事例と相談対応について	31
8	12月19日	松戸市役所	会場	多重債務に関すること	30
9	12月21日	三重県消費生活センター	WEB	成年年齢の引き下げに着目した相談事例、多重債務者への相談対応等	22
10	1月12日	千葉市消費生活センター	会場	副業詐欺などオンライン完結での申込誘導に対する対策等	12
11	2月27日	石狩市社会福祉協議会	WEB	債務整理・カウンセリング・家計管理・金融トラブル	7
計					356

2. 一般消費者向け講座

一般消費者・学生等に対し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行った。(延べ12団体713名受講)

(単位：人)

回	開催日	団体名	開催方式	テーマ	受講者数
1	4月23日	NPO法人日本FP協会（道東支部）	会場	「カウンセリング的アプローチ」及び「家計管理」(貸付自粛制度の説明含む)	28
2	5月14日	NPO法人日本FP協会（道央支部）	会場	「カウンセリング的アプローチ」及び「家計管理」(貸付自粛制度の説明含む)	60
3・4	5月14・15日	NPO法人日本FP協会（広島支部）	会場	カウンセリング的手法を用いた顧客対応について	91
5	5月27日	岡山県立興陽高校	会場	成年年齢引き下げでどう変わった？～18歳から成年になるきみたちへ～	53
6	6月19日	ぼうむの会	会場	発達障害を有する保護者への金融教育	13
7	6月26日	公益社団法人広島消費者協会	会場	考えよう!大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～	200
8	7月8日	和歌山大学大学院 観光学研究科	会場	スタートアップ企業経営者、起業予定者の方へのメッセージ×消費者教育等	8
9・10	12月14・15日	広島県警察本部地域部自動車警ら隊	会場	金融トラブル防止に関する事項	45
11	1月25日	愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課	会場	ローンとクレジット	200
12	3月4日	八王子市消費生活センター(若者総合相談センター)	会場	消費者トラブル防止セミナー	15
計					713

3. 協会員向け講座

お客さま相談室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（WEB含）を行った。(延べ4協会員94名受講)

(単位：人)

回	開催日	業者名	開催方式	テーマ	受講者数
1～4	6月6・8日	JFRカード株式会社	WEB	カウンセリング手法を使った支払い督促～初級編～	25
5	9月30日	楽天カード株式会社	会場	苦情対応の研修	18
6・7	10月5・6日	株式会社コメリキャピタル	会場	カウンセリングを活用したお客様対応	38
8	11月29日	PayPayカード株式会社	会場	苦情対応の初級研修	13
計					94

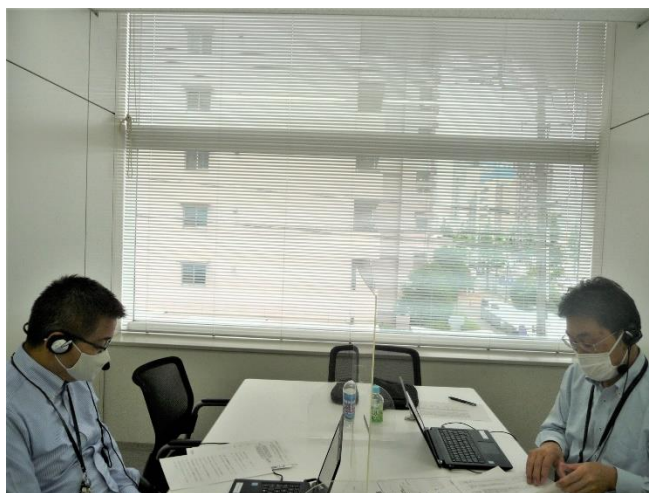
4. その他活動

(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(財務局6か所・県庁22か所)、警察本部(26か所)、消費生活センター(26か所)等を訪問して情報提供・意見交換を実施。また、毎月、警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報を提供。

(2) 財務局との「意見交換会」の開催

令和4年6月16日(若年者に対する対応等について(成年年齢引下げ・ゲーム依存)、他(年金担保融資・コロナ特則等)、9月8日(債務整理に関する相談対応について①(生活困窮に陥っている債務者等に対する対応)、11月11日(精神疾患(ギャンブル等依存症含む)を抱える債務者に対する対応について)、令和5年1月26日(債務整理に関する相談対応について②(債務整理や家計管理に消極的な債務者等に対する対応(公的支援貸し付け含む))、以上各テーマに関する財務局相談員との情報・意見交換会をWEB会議で4回開催。(受講者延べ160名)



(3) 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催

令和4年6月29日(関東地区31センター・40名)、7月21日(北海道・東北・北陸地区26センター・37名)、11月15日(東海・近畿・中国地区20センター・30名)、令和5年1月17日(四国・九州・沖縄地区24センター・35名)、全国の消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」(通算13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、成年年齢引下げ・若年者貸付、情報商材・マルチ商法等のトラブル被害等をテーマとした情報・意見交換を実施。



(4) 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4年7月25日、令和5年1月23日、国民生活センター実務担当者との「情報・意見交換会」(通算15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、成年年齢の引下げに関する取組みや副業詐欺に関する相談対応等について情報・意見交換を実施。



(5) 協会員との「情報・意見交換会」の開催



令和4年6月21日(15社21名)、令和5年2月2日(16社23名)、協会員のお客さま相談関係部署責任者との「情報・意見交換会」(通算8回)を、会議室及び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、苦情受付状況と取組み等について情報・意見交換を実施。

(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」(上期:令和4年6月13~19日、下期:11月7~13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実施。

(7) 「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4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、ギャンブル等依存症を相談する窓口の案内を実施。

(8) 「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実施。

(9) 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4年5月19日、9月28日、11月30日、令和5年3月29日)開催され、「近年の相談・苦情事案の傾向と対応」、「各指定機関における会員・一般消費者へのフィードバック等の取組状況」、「各指定機関における苦情処理手続及び紛争解決手続の終了事由について」、「金融ADR制度における金融事業者の役割・義務を踏まえた履行確保を得るための指定機関の取組・工夫について」等について意見交換を実施。

また、「金融トラブル連絡調整協議会」は、年2回(令和4年6月13日、令和5年1月6日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「指定紛争解決機関がない業態の苦情・紛争解決の対応・課題」、「ADR機関からのフィードバックを受けた金融機関側の対応状況」等について意見交換を実施。

(10) 会議体への相談センター活動状況について

令和4年度の各会議体に相談センターが出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や情報・意見交換等を実施。

会議体（主な議題等）
<ul style="list-style-type: none"> ・東京都安全・安心まちづくり協議会「総会」(令和4年度活動方針及び活動計画について) ・東京都多重債務問題対策協議会「貸金業部会」(啓発宣伝事業について) ・東京都多重債務問題対策協議会「相談部会」(令和4年度特別相談「多重債務110番」の実施について) ・東京都多重債務問題対策協議会「相談部会・貸金業合同部会」(多重債務相談の状況について) ・神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会(「神奈川県ギャンブル等依存症推進計画」の進捗状況について) ・千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会(「千葉県ギャンブル等依存症推進計画」に係る取組について各機関の取組みの共有)

(11) 会議体への支部活動状況について

令和4年度の各会議体に各支部で出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や意見交換等を実施。

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)関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、埼玉、千葉、山梨、長野、富山、石川、福井、岐阜、愛知、滋賀、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、沖縄(33カ所)
安全安心まちづくり関連	長野、石川、愛知(3カ所)
多重債務対策協議会関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、栃木、埼玉、千葉、長野、石川、福井、岐阜、静岡、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(27カ所)
その他	秋田、福島、群馬、岐阜、愛知、三重、滋賀、鹿児島、沖縄(9カ所)

※「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。

【金融トラブル被害防止に関する啓発ミニパンフレット】



困った時の相談先 **トラブル** に巻き込まれたら迷わず相談を

お金の **一人** で悩まないで! ご本人だけでなく、ご家族からもご相談いただけます。

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

受付時間 9:00~17:00 (土・日・祝休日) (12:29~14:28休)

0570-051-051

〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階

行政の相談窓口 消費者ホットライン **188** / 警察相談専用電話 **#9110**

貸付自粛制度をご存知ですか? あなたの不安に寄り添える制度があります

日本貸金業協会 当協会は内閣府の認可を受けた貸金業界の自主規制機関です。公正中立な立場から問題解決を支援します。

間もなく成人する皆さんへ

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き下げられました。

成年になると未成年者取消権(※)がなくなることから、**18歳・19歳の私たちは悪質業者の格好のターゲット**になると考えられます。十分にご注意ください。

※ 未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り消すことができます。



「生活再建支援サービスミニパンフレット」

生活再建支援サービス

①貸付自粛制度 ②生活再建支援カウンセリング を使えば

改善率
約70%*

**借り過ぎは、
解決できる!**

*貸付自粛制度の令和4年度上半期実績

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association
[後援] 金融庁

困った時の相談先 **お金のコト、一人で悩まないで!**

ご本人だけでなく、ご家族からもご相談いただけます。

0570-051-051

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

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

当協会は内閣府の認定を受けた貸金業界の自主規制機関です。
公正中立な立場から問題解決を支援します。

利用すると、こんなメリットが!

より強く決心できる

「借りない」と宣言することで、決意が強れにくくなります。

悪い習慣を断ち切れる

借りられない環境をつくれるので、借金癖をなくしやすくなります。

家族との絆を取り戻せる

借入れできなくなればお金を使う機会も減るため、浪費を心配していた家族が安心できます。

約7割の方が生活を改善!

浪費ガセをなくせました

飲食代やレジャーでお金を使い過ぎ、何度も何度も借入れ…。このサービスで抜け出すことができました。

依存状態から抜け出せました

ギャンブル依存のような状態になり、借入れしすぎて…。このサービスで身を立て直すことができました!

人生、リスタートです

無計画にカードローンを繰り返して…。今後は借りるより返すことに力を注げそうです。

*貸付自粛制度の令和4年度上半期実績

サービス ① 貸付自粛制度

「私もうこれ以上借入れをしない! だからもう貸さないで!」

というあなたの決意を、金融機関等に伝えられるサービスです。

ギャンブルや買い物などの依存症対策にも活用されています。

登録までの流れ

- 1 Web・郵送などで申し込む
- 2 あなたの申し出が、金融機関等に伝えられる
- 3 基本的に、お金の借入れができなくなる **その間に生活の立て直しを!**

Q&A よくあるご質問

Q 借入れできなくなる期間は何年間?
A 登録から5年以内です。

Q 誰でも登録できる?
A 本人あるいは法定代理人等が登録できます。

Q 登録を途中で撤回できる?
A 登録して3か月経過後なら可能です。

サービス ② 生活再建支援 カウンセリング 無料

借り過ぎの根本的な「原因」をカウンセリングで解決します!

- ★本人だけ/本人+家族/家族だけの3パターンから選べます。
- ★家族にもアドバイスできます!
- ★まずは、お電話を!!

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4年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(令和4年4月1日～令和5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5年8月1日