

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和2年度 第4四半期報告書)
(令和3年1月1日～令和3年3月31日)

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

(1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四半期		1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
2年度	1,409	1,257	1,226	3,892	2年度	1,251	1,274	1,685	4,210	8.2%
元年度	1,673	1,584	1,424	4,681	元年度	1,741	1,555	1,784	5,080	8.5%
対前年同期 増減率	-15.8%	-20.6	-13.9	-16.9	対前年同期 増減率	-28.1%	-18.1	-5.5	-17.1	
営業日数	22/21	19/20	20/20	61/61	営業日数	18/19	18/18	23/21	59/58	

※営業日数は2年度/元年度。

(2) 相談件数(項目別)

(単位:件)

項目	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	105	105	109	319	119	118	151	388	21.6%
信用情報関連	44	24	40	108	26	29	47	102	-5.6%
身分証明書等の紛失等	15	10	11	36	12	8	9	29	-19.4%
業者等の連絡先	84	67	58	209	80	78	119	277	32.5%
帳簿の開示	0	0	2	2	0	0	1	1	-50.0%
その他	114	94	83	291	88	100	105	293	0.7%
小計	362	300	303	965	325	333	432	1,090	13.0%
貸付自粛・本人	123	104	97	324	81	108	113	302	-6.8%
貸付自粛・本人以外	189	126	146	461	145	136	166	447	-3.0%
返済困難	87	64	77	228	82	75	92	249	9.2%
ヤミ金融・違法業者	29	35	31	95	25	31	33	89	-6.3%
小計	428	329	351	1,108	333	350	404	1,087	-1.9%
業者向け問合せ	619	628	572	1,819	593	591	849	2,033	11.8%
相談計	1,409	1,257	1,226	3,892	1,251	1,274	1,685	4,210	8.2%

(3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四 半期		1月	2月	3月	第4 四 半期	対前四半期 増減率
2年度	0	2	4	6	2年度	1	3	0	4	-33.3%
元年度	1	1	0	2	元年度	3	3	2	8	300%
対前年同期増減率	-100%	100%	-	200%	対前年同期増減率	-66.7%	0%	-100%	-50.0%	

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 6件から4件に減少(対前四半期増減率-33.3%)
- ◆ 「事務処理」が5件から1件に減少
- ◆ 「請求業務」が1件から2件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 8件から4件に減少(対前年同期比-50.0%)
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が4件から0件に減少
- ◆ 「事務処理」が2件から1件に減少
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「帳簿の開示」が1件から0件に減少
- ◆ 「請求業務」が0件から2件に増加

(4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四 半期		1月	2月	3月	第4 四 半期	対前四半期 増減率
2年度	1	0	0	1	2年度	1	0	0	1	0%
元年度	0	0	0	0	元年度	1	1	0	2	-
対前年同期増減率	-	-	-	-	対前年同期増減率	0%	-100%	-	-50.0%	

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 1件から1件で横ばい
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から0件に減少
- ◆ 「融資関連」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 2件から1件に減少
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が2件から0件に減少
- ◆ 「融資関連」が0件から1件に増加

(5) 令和3年4月以降、足元の状況に変化はあるか。

(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
令和3年4月	1,499	1	0
令和3年3月	1,685	0	0

◆相談4月は、3月と比較し186件減少。増加したものでは、貸付自粛・本人以外+4件、減少したものでは、業者向け問合せ-78件、信用情報関連-23件、業者等の連絡先-19件が目についた。

◆苦情4月は、1件であり、帳簿の開示であった。

◆紛争4月は、0件であった。

2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
4	1	4	0	0	1

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
請求業務	0	2	0	0	0	0	2	0	2
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	1	0	0	0	0	1	0	1
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	4	0	0	0	0	4	0	4

(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	4
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	4

3. 紛争解決手続・当期の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
1	1	0	1	1	0

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

類型	終了事由の別									
	成立		見込なし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
	和解	特別調停								
計	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1

(3) 紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	1

4. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例(新受)

① 類型:事務処理

【申立内容】

A(以下、相手方)から融資契約を締結している。共同担保として自宅に抵当権を設定しているが、自宅を売却したく抵当権抹消するためにはどうしたらよいか相談したところ、繰上返済をすれば手続きするという事だったので、自宅の売却手続きを進め〇月の引き渡しで売買契約が成立した。ところが本日相手方担当者に電話をしたところ、「そもそもそのような話はしていない」と全く違うことを言って困っている。相手方に確認したうえで自宅の売却話を進めてきたのに、このままだと売買契約が不成立となってしまう困ってしまう。当初の約束通り進めてもらいたい。

【対応結果】

相手方へ事実確認したところ、申立人の主張通りで相手方の対応が誤っていることが判明。既に担当部署責任者から申立人へお詫びの連絡を試みているところであるが、まだ話ができていないとのこと。当時、相手方担当者として繰り上げ返済で自宅の抵当権を抹消するという約束をしている。相手方から申立人へご説明・お詫びのうえ、当初の約束で対応します。

【申立人へ】

申立人へ上記内容を告げたところ、相手方から連絡を待つとのことであった。

【相手方より】

申立人へ、相手方担当者の上司から間違っていた対応について謝罪のうえ、申立人にお伝えした通りの抵当権設定解除する旨ご説明し、申立人は納得した旨報告があり対応終了した。

⇒協会より相手方へ:初期対応の重要性について職員へ周知要請し了承。

(2) 紛争の事例(新受)

① 類型:融資関連

【申立内容】

A社(以下相手方)は、つなぎ融資の手数料・利息が本融資対象外(住宅支援機構での制度改正により2020年4月1日からは対象)であることを、申立人は勿論、窓口であるハウスメーカーの営業担当者にも通知がなく審査され、当初の本融資提示額より減額されて本融資となった。制度は重要事項にあたるものを大前提としての資金計画を怠った相手方にこの事故の最大の原因がある、故にその責務対応・減額分補填を求める。

【手続き結果】

紛争継続中。

5. 貸付自粛の受付状況の変化

(1) 貸付自粛の登録・撤回の受付件数

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
登録	186	176	190	552	188	168	195	551	-0.2%
(WEB)	(128)	(112)	(111)	(351)	(133)	(115)	(111)	(359)	2.3%
(郵送・来協)	(58)	(64)	(79)	(201)	(55)	(53)	(84)	(192)	-4.5%
撤回	101	73	83	257	85	85	103	273	6.2%
(WEB)	(73)	(61)	(62)	(196)	(71)	(67)	(76)	(214)	9.2%
(郵送・来協)	(28)	(12)	(21)	(61)	(14)	(18)	(27)	(59)	-3.3%
合計	287	249	273	809	273	253	298	824	1.9%

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 登録は、552件から551件に1件減少(対前四半期増減率-0.2%)
- ◆ 「登録(WEB)」が、351件から359件に8件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」が、201件から192件に9件減少
- ◆ 撤回は、257件から273件に16件増加(対前四半期増減率6.2%)
- ◆ 「撤回(WEB)」が、196件から214件に18件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」が、61件から59件に2件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
ギャンブル登録者	79	62	88	229	85	79	82	246	7.4%
パチンコ	59	46	66	171	65	54	65	184	7.6%
スロット	4	5	3	12	2	0	2	4	-66.7%
競馬	16	14	25	55	25	31	20	76	38.2%
競輪	4	6	7	17	11	14	11	36	111.8%
ボートレース	15	15	21	51	10	20	21	51	0.0%
くじ	2	0	2	4	1	0	0	1	-75.0%
オートレース	0	1	1	2	0	0	0	0	-100%
その他	5	1	3	9	1	6	0	7	-22.2%
未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	-

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、229件から246件に17件増加(対前四半期増減率7.4%)
- ◆ 「パチンコ」が、171件から184件に13件増加
- ◆ 「競馬」が、55件から76件に21件増加
- ◆ 「ボートレース」が、51件から51件で横ばい
- ◆ 「競輪」が、17件から36件に19件増加

6. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 令和3年1月7日 第59回金融トラブル連絡調整協議会〈WEB会議〉
- (2) 令和3年1月14日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (3) 令和3年1月21日 東京都多重債務問題対策協議会合同部会〈書面会議〉
- (4) 令和3年1月28日 第18回東京都多重債務問題対策協議会聞き取り調査
- (5) 令和3年1月28日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (6) 令和3年2月1日 北陸財務局(3県分)及び茨城県警へ要請に基づきヤミ金融情報提供
- (7) 令和3年2月3日 第18回東京都多重債務問題対策協議会〈書面開催〉
- (8) 令和3年2月4日 第4回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会〈書面開催〉
- (9) 令和3年2月16日 全銀協と意見交換会〈WEB会議〉
- (10) 令和3年2月25日 消費生活センター相談員意見交換会〈WEB会議〉
- (11) 令和3年3月2日 東京都貸金業対策課と情報商材に関する情報交換
- (12) 令和3年3月2日 国民生活センターと情報商材に関する情報交換
- (13) 令和3年3月3日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (14) 令和3年3月17日 八王子消費者センターと情報交換
- (15) 令和3年3月22日 創価大学との打合せ
- (16) 令和3年3月22日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (17) 令和3年3月29日 自動車教習所と情報交換
- (18) 令和3年3月30日 第26回金融ADR連絡協議会〈WEB会議〉
- (19) 令和3年3月30日 北陸財務局(3県分)及び茨城県警へ要請に基づきヤミ金融情報提供