

# 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和3年度 第4四半期報告書)

(令和4年1月1日～令和4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
3年度	1,585	1,742	1,450	4,777	1,599	1,458	1,624	4,681	-2.0%
2年度	1,409	1,257	1,226	3,892	1,251	1,274	1,685	4,210	8.2%
対前年同期 増減率	12.5%	38.6%	18.3%	22.7%	27.8%	14.4%	-3.6%	11.2%	
営業日数	21/22	20/19	20/20	61/61	18/18	18/18	22/23	58/59	

### (2) 相談件数 (項目別)

(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
融資関連	137	129	126	392	145	111	131	387	-1.3%
信用情報関連	36	29	22	87	23	30	26	79	-9.2%
身分証明書等の紛失等	12	20	13	45	11	7	17	35	-22.2%
業者等の連絡先	70	72	52	194	55	54	53	162	-16.5%
帳簿の開示	0	0	1	1	0	0	2	2	100%
その他	130	134	92	356	103	105	114	322	-9.6%
小計	385	384	306	1,075	337	307	343	987	-8.2%
貸付自粛・本人	128	126	102	356	100	139	133	372	4.5%
貸付自粛・本人以外	170	218	151	539	164	163	197	524	-2.8%
返済困難	94	127	75	296	113	89	126	328	10.8%
ヤミ金融・違法業者	25	23	13	61	20	10	17	47	-23.0%
小計	417	494	341	1,252	397	401	473	1,271	1.5%
業者向け問合せ	783	864	803	2,450	865	750	808	2,423	-1.1%
相談計	1,585	1,742	1,450	4,777	1,599	1,458	1,624	4,681	-2.0%

### (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
3年度	1	0	1	2	0	1	2	3	50.0%
2年度	0	2	4	6	1	3	0	4	-33.3%
対前年同期 増減率	-	-100%	-75.0%	-66.7%	-100%	-66.7%	-	-25.0%	

#### 【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 2件から3件に増加
- ◆ 「事務処理」「請求業務」が各1件から各1件で横ばい
- ◆ 「個人情報」が0件から1件に増加

#### 【前年同期との比較】

- ◆ 4件から3件に減少
- ◆ 「請求業務」が2件から1件に減少
- ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少
- ◆ 「個人情報」が0件から1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
3年度	0	0	0	0	0	0	0	0	-
2年度	1	0	0	1	1	0	0	1	0%
対前年同期 増減率	-100%	-	-	-100%	-100%	-	-	-100%	

#### 【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 0件から0件で横ばい

#### 【前年同期との比較】

- ◆ 1件から0件に減少
- ◆ 「融資関連」が1件から0件に減少

(5) 令和4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4年4月	1,283	1	0
令和4年3月	1,624	2	0

◆相談4月は、3月と比較し341件減少。減少したものは「業者向け問合せ」-190件、「その他」-43件が目についた。

◆苦情4月は、1件であった。

◆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	前期の新受分	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
3	1	2	1	1	0

(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							小計	移送	計
	不開始	解決	移行	不承諾	不調	その他				
請求業務	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	3	0	0	0	0	3	0	3	

その他(打ち切り)

(3) 苦情処理手続(不承諾及び移送を除く。)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	3
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	3

### 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	前期の新受分	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
0	1	0	1	0	0

#### (2) 紛争解決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									
	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	1	0	0	0	0	0	0	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

### (1) 苦情の事例（新受）

類型：個人情報

#### 【申立内容】

個人再生を行い、債務額が 1/5 に減額となり、A 社(以下相手方)の債務約〇〇〇万円が〇〇万円ほどに減額となった。しかし信用情報の開示をしたところ他社は減額した債務額に変更になっていたが、相手方だけ債務額が以前のままとっていた。相手方に問い合わせたところ、残高の変更はしないと言われた。CIC に確認したら個人再生で残高が減額となった時にはその残高に変更するのがルールであると教えてくれた。それを相手方に伝えても当社は変更しないとの一点張りで対応してもらえない。相手方は嘘をついているので、苦情を申し立てたい。

#### 【対応結果】

(相手方へ確認)

相手方が CIC に確認したところ、再生計画によって、残債を新たな返済額として更新する方法と残債の弁済が終了するまでは従前の残高のままとし、完済によって 0 とする二通りの方法があることがわかったが、当時の再生計画決定書を処分していたため、裁判所に再発行を申請し、計画内容を確認したところ、今回の訴えは申立人の申し出通り、当社で個人情報の登録について誤った解釈をしていたことがわかったので、申出人に謝罪し修正することを伝えたとのこと。

(申立人より)

「相手方から謝罪と訂正の連絡があり納得しました。」と対応終了を了承。

## 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	207	196	182	585	193	171	224	588	0.5%
(WEB)	(135)	(135)	(117)	(387)	(131)	(107)	(145)	(383)	-1.0%
(郵送・来協)	(72)	(61)	(65)	(198)	(62)	(64)	(79)	(205)	3.5%
撤回	75	84	85	244	89	81	102	272	11.5%
(WEB)	(61)	(73)	(66)	(200)	(70)	(72)	(86)	(228)	14.0%
(郵送・来協)	(14)	(11)	(19)	(44)	(19)	(9)	(16)	(44)	0%
合計	282	280	267	829	282	252	326	860	3.7%

#### 【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ 「登録」は、585件から588件に3件増加（対前四半期増減率0.5%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、387件から383件に4件減少
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、198件から205件に7件増加
- ◆ 「撤回」は、244件から272件に28件増加（対前四半期増減率11.5%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、200件から228件に28件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、44件から44件で横ばい

### (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	101	104	67	272	95	86	120	301	10.7%
パチンコ	78	78	52	208	65	57	88	210	1.0%
スロット	1	2	1	4	1	2	4	7	75.0%
競馬	34	29	19	82	33	34	38	105	28.0%
競輪	14	11	9	34	17	20	25	62	82.4%
ボートレース	22	14	11	47	24	18	32	74	57.4%
くじ	0	2	0	2	2	1	1	4	100%
オートレース	1	1	2	4	1	1	0	2	-50.0%
その他	4	6	3	13	3	8	10	21	61.5%
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、272件から301件に29件増加（対前四半期増減率10.7%）
- ◆ 「パチンコ」は、208件から210件に2件増加
- ◆ 「競馬」は、82件から105件に23件増加
- ◆ 「ボートレース」は、47件から74件に27件増加
- ◆ 「競輪」は、34件から62件に28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4年1月11日 神奈川県金融課と情報交換
- (2) 令和4年1月14日 第61回金融トラブル連絡調整協議会(WEB)
- (3) 令和4年1月17日 流山市出前講座
- (4) 令和4年1月20日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<12月分>
- (5) 令和4年1月20日 東京都多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業部会合同会議(WEB)
- (6) 令和4年1月21日 所沢市消費生活センター情報交換
- (7) 令和4年1月25日 国民生活センター相談員との意見交換会(WEB)
- (8) 令和4年1月26日 第19回東京都多重債務問題対策協議会(WEB)
- (9) 令和4年1月28日 東京家政大学と情報交換
- (10) 令和4年2月1日 NACS 交流会(WEB)
- (11) 令和4年2月1日 警視庁生活経済課へ情報提供<12月分>
- (12) 令和4年2月9日 川崎市出前講座(WEB)
- (13) 令和4年2月10日 ギャンブル依存症家族の会と情報交換
- (14) 令和4年2月21日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<2月分>
- (15) 令和4年2月21日 財務局と情報交換会(WEB)
- (16) 令和4年2月25日 警視庁生活経済課へ情報提供<1月分>
- (17) 令和4年3月1日 金融庁との意見交換会
- (18) 令和4年3月2日 令和3年度第1回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会(書面)
- (19) 令和4年3月9日 全相協全国支部会議(WEB)
- (20) 令和4年3月14日 財務局との情報交換会(WEB)
- (21) 令和4年3月18日 船橋北病院へ貸付自粛制度に関する協力要請
- (22) 令和4年3月22日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<2月分>
- (23) 令和4年3月23日 第30回金融ADR連絡協議会(WEB)
- (24) 令和4年3月24日 警視庁生活経済課へ情報提供<2月分>
- (25) 令和4年3月24日 警視庁デジタル推進プロジェクトチームと情報交換

以 上