

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和3年度 第2四半期報告書)

(令和3年7月1日～令和3年9月30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)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
3年度	1,499	1,436	1,549	4,484	1,384	1,434	1,607	4,425	-1.3%
2年度	1,519	1,475	1,460	4,454	1,328	1,162	1,196	3,686	-17.2%
対前年同期 増減率	-1.3%	-2.6%	6.1%	0.7%	4.2%	23.4%	34.4%	20.0%	
営業日数	21/21	18/18	22/22	61/61	20/21	21/20	20/20	61/61	

※営業日数は、3年度/2年度

(2) 相談件数 (項目別)

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	135	119	133	387	109	106	142	357	-7.8%
信用情報関連	24	25	42	91	28	31	35	94	3.3%
身分証明書等の紛失等	9	13	8	30	14	11	10	35	16.7%
業者等の連絡先	100	87	89	276	58	49	60	167	-39.5%
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	-
その他	94	96	121	311	91	99	107	297	-4.5%
小計	362	340	393	1,095	300	296	354	950	-13.2%
貸付自粛・本人	96	120	151	367	118	113	122	353	-3.8%
貸付自粛・本人以外	170	166	187	523	131	183	181	495	-5.4%
返済困難	75	96	86	257	103	84	99	286	11.3%
ヤミ金融・違法業者	25	37	32	94	25	40	37	102	8.5%
小計	366	419	456	1,241	377	420	439	1,236	-0.4%
業者向け問合せ	771	677	700	2,148	707	718	814	2,239	4.2%
相談計	1,499	1,436	1,549	4,484	1,384	1,434	1,607	4,425	-1.3%

(3) 苦情の受付件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
3年度	1	0	1	2	2	0	0	2	0%
2年度	1	0	2	3	1	2	3	6	100%
対前年同期 増減率	0%	-	-50.0%	-33.3%	100%	-100%	-100%	-66.7%	

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 2件から2件で横ばい
- ◆ 「帳簿の開示」が1件から0件に減少 ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「請求業務」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 6件から2件に減少（対前年同期増減率-66.7%）
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が2件から0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

(4) 紛争の受付件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
3年度	0	0	0	0	1	0	0	1	-
2年度	2	0	2	4	0	0	0	0	-100%
対前年同期 増減率	-100%	-	-100%	-100%	-	-	-	-	

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 0件から1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】

- ◆ 0件から1件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から1件に増加

(5) 令和3年10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10月	1,585	1	0
令和3年9月	1,607	0	0

◆相談10月は、9月と比較し22件減少。増加したものでは「その他」+23件、減少したものでは「業者向け問合せ」-31件、「ヤミ金融・違法業者」-12件が目についた。

◆苦情10月は、1件であり「事務処理」であった。

◆紛争10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
2	1	1	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	不応諾	不調	その他				
請求業務	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
事務処理	0	0	1	0	0	0	1	0	1	
計	0	1	1	0	0	0	2	0	2	

(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	2
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	2

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
1	0	0	0	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）

(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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

※当期・既済事件なし

(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	0
6月以上	0
計	0

※当期・既済事件なし

4. 苦情の事例

(1) 苦情の事例（新受）

① 類型：事務処理

【申立内容】

A社（以下相手方）でクレジットとキャッシングを利用していた。〇月末に一括返済するため、相手方に連絡し返済総額を確認し、振込を完了した。ところが、翌月毎月分が引き落とされていたため、カスタマーセンターに連絡した。翌日カスタマーセンター担当者から回答があり、引き落としがあることについて説明しなかったことについて謝罪があったが、私が、口座からお金を抜いておかないから引き落とされたというニュアンスで言われ、私が悪いような言い分に憤慨した。

返金してくれることになったが、相手方へ私が遅れたら損害金を取られるのであるから同条件で損害金を付して返金して欲しいと訴えた。しかし、損害金を付しての返還はできかねるとの回答であり納得のいく対応でない。協会から指導してほしい。

【対応結果】

（相手方へ確認）

申立通り、残金一括入金されておりその後申立人より問い合わせをいただき、当社オペレーターが、引き落とし請求が既に出ており、残高調整（残高を抜いて）しておけば引き落としにはならなかったとの回答を行い、申立人が残高調整しなかった私が悪いのかとお怒りになった。その後オペレーターが謝罪の言葉も出さず、すぐに返金の話しに移っており、オペレーターの対応も、しどろもどろで説明できなかった。翌日、他のオペレーターから謝罪し、返金について早急に対応する旨を話し、対応終了となったとのこと。

（相手方へ）

初期対応については、相談者に寄り添った丁寧な対応を社内に再周知頂くように要請した。

（申立人へ）

確認事項をお伝えしたところ、返金だけでは納得いかない様子であったが、その後は「自身で対応するので協会にはお世話になりました。」と協会の対応については終了を承諾。

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)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
登録	159	184	226	569	161	206	228	595	4.6%
(WEB)	(99)	(133)	(149)	(381)	(110)	(139)	(149)	(398)	4.5%
(郵送・来協)	(60)	(51)	(77)	(188)	(51)	(67)	(79)	(197)	4.8%
撤回	69	88	101	258	81	76	97	254	-1.6%
(WEB)	(57)	(68)	(77)	(202)	(65)	(60)	(79)	(204)	1.0%
(郵送・来協)	(12)	(20)	(24)	(56)	(16)	(16)	(18)	(50)	-10.7%
合計	228	272	327	827	242	282	325	849	2.7%

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 「登録」は、569件から595件に26件増加（対前四半期増減率4.6%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、381件から398件に17件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、188件から197件に9件増加
- ◆ 「撤回」は、258件から254件に4件減少（対前四半期増減率-1.6%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、202件から204件に2件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、56件から50件に6件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
ギャンブル登録者	78	87	87	252	83	105	101	289	14.7%
パチンコ	54	66	64	184	62	71	75	208	13.0%
スロット	1	0	2	3	0	3	1	4	33.3%
競馬	21	24	29	74	20	36	23	79	6.8%
競輪	3	13	11	27	6	17	10	33	22.2%
ボートレース	18	20	22	60	18	24	32	74	23.3%
くじ	2	0	0	2	1	1	2	4	100%
オートレース	0	1	0	1	0	0	0	0	-100%
その他	1	2	5	8	2	4	4	10	25.0%
未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	-

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、252件から289件に37件増加（対前四半期増減率14.7%）
- ◆ 「パチンコ」は、184件から208件に24件増加
- ◆ 「競馬」は、74件から79件に5件増加
- ◆ 「ボートレース」は、60件から74件に14件増加
- ◆ 「競輪」は、27件から33件に6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7月6,7,13日 財務局相談員研修<WEB>
- (2) 令和3年7月9日 第24回東京都多重債務問題対策協議会相談部会
- (3) 令和3年7月15日 警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報提供<6月分>
- (4) 令和3年7月19日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<6月分>
- (5) 令和3年7月27日 町田ドライビングスクールと消費者啓発に係る協力要請
- (6) 令和3年7月27日 町田市消費生活センターと情報交換
- (7) 令和3年7月28日 東急自動車学校と消費者啓発に係る協力要請
- (8) 令和3年8月2日 国民生活センターと情報交換
- (9) 令和3年8月3,4,12,31日 財務局相談員研修<WEB>
- (10) 令和3年8月3日 東京都消費生活総合センターと意見交換会<WEB>
- (11) 令和3年8月12,31日 葛西橋自動車教習所と消費者啓発に係る協力要請
- (12) 令和3年8月13日 全銀協と情報交換
- (13) 令和3年8月20日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<7月分>
- (14) 令和3年8月23日 警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報提供<7月分>
- (15) 令和3年8月25日 第12回国民生活センターと実務担当者意見交換会<WEB>
- (16) 令和3年8月26日 財務局と意見交換会<WEB>
- (17) 令和3年8月30日 千葉県ギャンブル等依存症対策推進計画策定協議会<WEB>
- (18) 令和3年9月21日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<8月分>
- (19) 令和3年9月21日 警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報提供<8月分>
- (20) 令和3年9月28日 銀行協会との定例会<WEB>
- (21) 令和3年9月29日 第28回金融ADR連絡協議会<WEB>

以 上