

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和4年度 第4四半期報告書〉

(令和5年1月1日～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
4年度	1,471	1,551	1,359	4,381	1,455	1,516	1,739	4,710	7.5%
3年度	1,585	1,742	1,450	4,777	1,599	1,458	1,624	4,681	-2.0%
対前年同期	-7.2%	-11.0%	-6.3%	-8.3%	-9.0%	4.0%	7.1%	0.6%	
営業日数	20/21	20/20	20/20	60/61	18/18	19/18	22/22	59/58	

※営業日数は、4年度/3年度

(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	179	164	119	462	165	119	178	462	0.0%
信用情報関連	28	29	29	86	30	31	35	96	11.6%
身分証明書等の紛失等	13	9	11	33	8	4	6	18	-45.5%
業者等の連絡先	41	49	60	150	65	56	44	165	10.0%
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	-
その他	86	92	100	278	66	114	103	283	1.8%
小計	347	343	319	1,009	334	324	366	1,024	1.5%
貸付自粛・本人	129	116	111	356	137	126	143	406	14.0%
貸付自粛・本人以外	191	195	170	556	176	208	265	649	16.7%
返済困難	129	105	96	330	112	120	119	351	6.4%
ヤミ金融・違法業者	16	22	17	55	15	12	10	37	-32.7%
小計	465	438	394	1,297	440	466	537	1,443	11.3%
業者向け問合せ	659	770	646	2,075	681	726	836	2,243	8.1%
相談計	1,471	1,551	1,359	4,381	1,455	1,516	1,739	4,710	7.5%

(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
4年度	1	0	0	1	0	1	1	2	100%
3年度	1	0	1	2	0	1	2	3	50%
対前年同期	0%	-	-100%	-50.0%	-	0%	-50%	-33.3%	

【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ 1件から2件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「個人情報」が0件から1件で増加

【前年同期との比較】

- ◆ 3件から2件に減少（対前年同期増減率 -33.3%）
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「個人情報」が1件から1件に横ばい
- ◆ 「事務処理」が1件から0件に減少

(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
4年度	0	2	1	3	0	0	1	1	-66.7%
3年度	0	0	0	0	0	0	0	0	-
対前年同期	-	-	-	-	-	-	-	-	

【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ 3件から1件に減少
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から1件に横ばい
- ◆ 「融資関連」が2件から0件に減少

【前年同期との比較】

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

(5) 令和5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5年4月	1,440	1	0
令和5年3月	1,739	1	1

◆相談4月は、3月と比較し299件減少。減少したものではありません「貸付自粛・本人以外」-68件、「融資関連」-50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
2	0	2	0	0	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	
計	0	2	0	0	0	0	2	0	2	

(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	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	3	0	1	1	2

(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								
契約内容	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
計	1	0	0	0	0	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	1
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	1

4. 苦情の事例

(1) 苦情の事例

① 類型：個人情報

【申立内容】

A社から商品案内の連絡を受け、今後の参考になればと思い話を聞いたが、その際、カード登録情報を聴取されたが申込みをしたとの認識はなかった。それにもかかわらず、同日夜にA社から「今回はご希望に沿えなかった」とのショートメールが届いた。話は聞いたが、申込みしたつもりはなく、同意も取らずに勝手に審査をされたことで信用情報に履歴が残っており困っている。協会よりどの様な事なのか確認してほしい。

【対応結果】

(相手方へ確認)

申立内容を確認したところ、お客さま（以下、申立人）に商品案内をした際、断る様子もなく話を聞いて頂いたので申込みと認識してカード登録情報内容を確認した。

商品案内の際に信用情報の照会については説明したので、口頭で同意頂いたとの認識でいた。

商品案内の内容を理解されているかに注力し、申込みに対しての確認が不足していた。申立人に誤解を与える結果となり、迷惑をかけてしまったことは大変申し訳ない。当社より経緯を説明したうえで、今後の対応について申立人に直接説明します。

(申立人への報告)

協会から申立人に「A社が事情を説明したい」との意向を伝えると、申立人はA社の説明を伺いますと回答。

(申立人へ)

相手方より事情説明と謝罪、今後の対応について説明を伝えた所「相手方の説明を伺います」と協会の対応については終了を承諾。

(2) 紛争の事例

① 類型：融資関連

【申立内容】

申立人がSNSで見た懸賞金キャンペーンに応募したところ、“当選した”とのメッセージの連絡を受けた。キャンペーン運用会社に連絡をし、個人情報を与えたところ、「後日登録完了のメールが来る」と言われたため待っていると、後日相手方（貸金業者）から登録完了等のメールが来た。てっきり懸賞金が振込まれると思っていたところ、懸賞金は振込まれる事もなく、また、この時は相手方が貸金業者とは知らず、キャンペーンの運営会社と思っていた。

数か月後、相手方から“返済期限が過ぎている”との連絡があり、そこで初めて相手方が貸金業者だと知った。事情を説明して請求の取下げを求めたが応じて貰えなかったため、仕方なく分割で十数回返済したものの納得がいかない。再度、相手方に事情を説明したが、請求の取下げに応じてくれなかったため、相手方が主張する債権が存在しないことを求める。

【手続結果】

紛争解決委員が聴聞において、事実関係、及び当事者双方の意向を聴取した上で和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

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	255	242	208	705	227	255	295	777	10.2%
(WEB)	(186)	(174)	(137)	(497)	(170)	(160)	(212)	(542)	9.1%
(郵送・来協)	(69)	(68)	(71)	(208)	(57)	(95)	(83)	(235)	13.0%
撤回	87	78	73	238	103	83	106	292	22.7%
(WEB)	(67)	(66)	(61)	(194)	(83)	(68)	(81)	(232)	19.6%
(郵送・来協)	(20)	(12)	(12)	(44)	(20)	(15)	(25)	(60)	36.4%
合計	342	320	281	943	330	338	401	1,069	13.4%

【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ 「登録」は、705件から777件に72件増加（対前四半期増減率10.2%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、497件から542件に45件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、208件から235件に27件増加
- ◆ 「撤回」は、238件から292件に54件増加（対前四半期増減率22.7%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、194件から232件に38件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、44件から60件に16件増加

(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	115	114	91	320	100	117	136	353	10.3%
パチンコ・スロット	80	82	64	226	74	86	96	256	13.3%
競馬	32	31	24	87	25	40	50	115	32.2%
ボートレース	23	21	20	64	18	25	36	79	23.4%
競輪	20	18	17	55	16	22	23	61	10.9%
オートレース	3	3	5	11	2	3	4	9	-18.2%
オンラインカジノ	14	11	8	33	11	6	20	37	12.1%
宝くじ	4	5	3	12	2	0	9	11	-8.3%
その他(麻雀等)	1	0	0	1	0	0	0	0	#####

【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、285件から320件に35件増加(対前四半期増減率12.3%)
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、199件から226件に27件増加
- ◆ 「競馬」は、92件から87件に5件減少
- ◆ 「ボートレース」は、78件から64件に14件減少
- ◆ 「競輪」は、59件から55件に4件減少

6. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) R5/1/6 第63回金融トラブル連絡調整協議会
 - (2) R5/1/12 千葉市消費生活センターへ出前講座
 - (3) R5/1/17 四国・九州・沖縄地区消費生活センター相談員と情報・意見交換会
 - (4) R5/1/19 東京都多重債務問題対策協議会
 - (5) R5/1/20 ヤミ金融情報提供(北陸財務局(3県分)及び茨城県警)<12月分>
 - (6) R5/1/23 第15回国民生活センターとの実務担当者意見交換会
 - (7) R5/1/25 愛媛県県民生活課へ出前講座
 - (8) R5/1/25 和歌山県庁・同県警察本部と情報交換
 - (9) R5/1/26 和歌山県消費生活センターと情報交換
 - (10) R5/1/26 第4回財務局相談員情報交換会<WEB>
 - (11) R5/1/26 ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課) <12月分>
-
- (12) R5/2/7 島根県庁・同県警察本部・同県消費生活センターと情報交換
 - (13) R5/2/8 鳥取県庁・同県消費生活センターと情報交換
 - (14) R5/2/9 鳥取県警察本部と情報交換
 - (15) R5/2/9 警視庁世田谷警察署と情報交換会
 - (16) R5/2/16 警視庁葛西警察署と情報交換会
 - (17) R5/2/20 ヤミ金融情報提供(北陸財務局(3県分)及び茨城県警)<1月分>
 - (18) R5/2/21 静岡県西部県民生活センター、浜松市くらしのセンターと情報交換
 - (19) R5/2/21 静岡県庁・同県警察本部と情報交換
 - (20) R5/2/22 静岡県消費生活センターと情報交換
 - (21) R5/2/27 石狩市社会福祉協議会へ出前講座<WEB>
 - (22) R5/2/28 ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課) <1月分>
-
- (23) R5/3/4 八王子市若者総合相談センターへ出前講座
 - (24) R5/3/6 警察庁生活経済官と情報交換
 - (25) R5/3/20 ヤミ金融情報提供(北陸財務局(3県分)及び茨城県警)<2月分>
 - (26) R5/3/23 国民生活センターと情報交換
 - (27) R5/3/28 ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課) <2月分>
 - (28) R5/3/28 北海道財務局と情報交換会<WEB>
 - (29) R5/3/29 金融ADR連絡協議会<WEB>

以上