

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和5年度 第1四半期報告書〉

(令和5年4月1日～6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)

<令和4年度>

<令和5年度>

(単位：件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
4年度	1,455	1,516	1,739	4,710	5年度	1,440	1,681	1,551	4,672	-0.8%
3年度	1,599	1,458	1,624	4,681	4年度	1,283	1,519	1,391	4,193	-10.4%
対前年同期 増減率	-9.0%	4.0%	7.1%	0.6%	対前年同 期 増減率	12.2%	10.7%	11.5%	11.4%	
営業日数	18/18	19/18	22/22	59/58	営業日数	20/20	20/19	22/22	62/61	

※営業日数は、①1～3月は、4年度/3年度、②4～6月は、5年度/4年度

(2) 相談件数 (項目別)

(単位：件)

	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	165	119	178	462	128	170	150	448	-3.0%
信用情報関連	30	31	35	96	23	24	32	79	-17.7%
身分証明書等の紛失等	8	4	6	18	5	13	5	23	27.8%
業者等の連絡先	65	56	44	165	47	57	52	156	-5.5%
帳簿の開示	0	0	0	0	0	1	0	1	-
その他	66	114	103	283	80	106	108	294	3.9%
小計	334	324	366	1,024	283	371	347	1,001	-2.2%
貸付自粛・本人	137	126	143	406	136	164	117	417	2.7%
貸付自粛・本人以外	176	208	265	649	197	197	223	617	-4.9%
返済困難	112	120	119	351	120	149	125	394	12.3%
ヤミ金融・違法業者	15	12	10	37	17	25	18	60	62.2%
小計	440	466	537	1,443	470	535	483	1,488	3.1%
業者向け問合せ	681	726	836	2,243	687	775	721	2,183	-2.7%
相談計	1,455	1,516	1,739	4,710	1,440	1,681	1,551	4,672	-0.8%

(3) 苦情の受付件数

<令和4年度>					<令和5年度>					(単位: 件)
	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
4年度	0	1	1	2	5年度	1	1	1	3	50%
3年度	0	1	2	3	4年度	1	1	1	3	0.0%
対前年同期 増減率	-	0%	-50%	-33.3%	対前年同期 増減率	0%	0.0%	0%	0.0%	

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 2件から3件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から1件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から0件に減少
- ◆ 「事務処理」が0件から1件に増加
- ◆ 「個人情報」が1件から1件で横ばい

【前年同期との比較】

- ◆ 3件から3件で横ばい
- ◆ 「契約内容」が0件から1件に増加
- ◆ 「事務処理」が2件から1件に減少
- ◆ 「個人情報」が0件から1件に増加
- ◆ 「その他」が1件から0件に減少

(4) 紛争の受付件数

<令和4年度>					<令和5年度>					(単位: 件)
	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
4年度	0	0	1	1	5年度	0	2	0	2	100.0%
3年度	0	0	0	0	4年度	0	1	0	1	-
対前年同期 増減率	-	-	-	-	対前年同期 増減率	-	100.0%	-	100.0%	

【直前期(1月-3月)との比較】

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

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から2件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から2件に増加
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少

(5) 令和5年7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7月	1,420	3	0
令和5年6月	1,551	1	0

◆相談7月は、6月と比較し131件減少。減少したものは「業者向け問合せ」-42件、「返済困難」-31件、「貸付自粛・本人以外」-22件が目についた。

◆苦情7月は、6月と比較し2件増加の3件であった。分類は、「請求業務」、「事務処理」、「融資関連」であった。

◆紛争7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
3	0	3	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	不応諾	不調	その他				
請求業務	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
計	0	3	0	0	0	0	3	0	3	

(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	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 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
2	3	0	3	2	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								
契約内容	0	0	1	0	2	0	3	0	0	3
計	0	0	1	0	2	0	3	0	0	3

(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	2
6月以上	0
計	3

4. 苦情の事例及び紛争の事例

※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。

(1) 苦情の事例

類型：事務処理

【申立内容】

A社(以下相手方)のクレジットカードでショッピングとカードローンを利用し、銀行の口座引落で返済しているが、カードローンを早目に返済したく、一部繰上返済のため相手方に連絡して振込日と振込金額を約束した。しかし、約束した振込日の前に振り込んでしまったところ、相手方担当者より電話があり、入金処理日の関係で一部をショッピング分に充て、残りをカードローン分に充てると言われた。こちらとしては支払いをした金額を全てカードローンの返済に充ててほしい。

【対応結果】

(相手方へ確認)

申立て内容を確認したところ、申立人よりカードローン残額の内、まとまった金額を一部繰上返済したく振込みたいとの相談があったので、口座引落日の締め日以降にお振込みいただければカードローンの返済に充てられますと説明し、振込日と振込金額を約束した。しかし、締め日の前に入金があったので、入金の一部金額がショッピング分に充当されてしまうことになった。結果として申立人の意に沿わない対応となつてしまったことを謝罪し、ショッピング分に充当されてしまった分を再請求させていただき、振込金額の内、利息を抜いた金額をすべてカードローンの元金に充当するという提案をさせていただいたところ、快く了承いただきました。

(申立人より)

「相手方より事情説明と謝罪、今後の対応について説明を受け了承した。」と協会の対応については終了を承諾。

(2) 紛争の事例

類型：クレジットカード等不正使用

【申立内容】

海外で財布にあったB社(以下相手方)のクレジットカードが盗難にあいキャッシングの被害にあった件について、支払義務があるから払って下さいとの相手方の主張に対し、クレジットカードの暗証番号の管理について過失があった状態とは言えず、通常の使用状況において、恐らくプロ集団に狙われた不正使用の事例であり不正使用分の債務がないことの確認を求める。

【手続結果】

聴聞を3回実施して紛争解決委員が当事者双方から聴き取りを行ったが、相手方は申立人の暗証番号管理に関する過失が大きく譲歩できないとの姿勢であり、相手方の負担割合を減額してもそれは変わらないとの意向が強く、歩み寄りには困難であることから、紛争解決委員は、和解の見込がないものとして本件手続を終了する旨の決定をし、本件は終了した。

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

	<令和4年度>				<令和5年度>				対前四半期 増減率
	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	
登録	227	255	295	777	268	327	310	905	16.5%
(WEB)	(170)	(160)	(212)	(542)	(193)	(234)	(214)	(641)	18.3%
(郵送・来協)	(57)	(95)	(83)	(235)	(75)	(93)	(96)	(264)	12.3%
撤回	103	83	106	292	84	108	95	287	-1.7%
(WEB)	(83)	(68)	(81)	(232)	(75)	(96)	(77)	(248)	6.9%
(郵送・来協)	(20)	(15)	(25)	(60)	(9)	(12)	(18)	(39)	-35.0%
合計	330	338	401	1,069	352	435	405	1,192	11.5%

【直前期（1月-3月）との比較】

- ◆ 「登録」は、777件から905件に128件増加（対前四半期増減率16.5%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、542件から641件に99件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、235件から264件に29件増加
- ◆ 「撤回」は、292件から287件に5件減少（対前四半期増減率-1.7%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、232件から248件に16件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、60件から39件に21件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

	<令和4年度>				<令和5年度>				対前四半期 増減率
	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	
ギャンブル登録者	100	117	136	353	123	146	155	424	20.1%
パチンコ・スロット	74	86	96	256	94	104	120	318	24.2%
競馬	25	40	50	115	35	58	49	142	23.5%
ボートレース	18	25	36	79	23	25	26	74	-6.3%
競輪	16	22	23	61	16	25	28	69	13.1%
オートレース	2	3	4	9	3	4	7	14	55.6%
オンラインカジノ	11	6	20	37	13	18	19	50	35.1%
宝くじ	2	0	9	11	3	4	4	11	0.0%
その他(麻雀等)	0	0	0	0	0	0	1	1	-

【直前期（1月-3月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、353件から424件に71件増加（対前四半期増減率20.1%）
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、256件から318件に62件増加
- ◆ 「競馬」は、115件から142件に27件増加
- ◆ 「ボートレース」は、79件から74件に5件減少
- ◆ 「競輪」は、61件から69件に8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5年4月10日 久里浜医療センターと情報交換
- (2) 令和5年5月9日 全国小型自動車競走施行者協議会（オートレース）と情報交換
- (3) 令和5年5月11日 全国公営競馬主催者協議会・地方競馬全国協会と情報交換
- (4) 令和5年5月12日 警察庁生活安全局と情報交換
- (5) 令和5年5月17日 東京都多重債務問題対策協議会<WEB>
- (6) 令和5年5月24日 全銀協と情報交換
- (7) 令和5年5月26日 全国競輪施行者協議会と情報交換
- (8) 令和5年5月30日 茨城県社会福祉協議会へ研修・情報交換会
- (9) 令和5年6月1日 第35回金融ADR連絡協議会<WEB>
- (10) 令和5年6月2日 第21回多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会<WEB>
- (11) 令和5年6月13日 全国モーターボート競走施行者協議会と情報交換
- (12) 令和5年6月23日 第64回金融トラブル連絡調整協議会<WEB>
- (13) 令和5年6月27日 関東地区消費生活センターと意見交換<WEB>
- (14) 令和5年6月29日 財務局相談員へ研修・情報交換会

以 上