

センターだより

季刊

□発行人:山下 一 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

日本貸金業協会は
貸金業法に基づく
貸金業界の
自主規制機関です。



1. はじめに
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. 苦情内容および対応状況
5. 紛争の終了件数と事例
6. 苦情事例
7. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について
8. 手続実施基本契約の締結状況

1. はじめに

平成 29 年度第 4 四半期に「貸金業相談・紛争解決センター」に寄せられた相談・苦情及び紛争の件数は、相談が、5,314 件で、前年度同期 6,042 件と比べ 728 件減の -12.0% 減少しました。苦情は 10 件で前年度同期 15 件と比べ -33.3% と大幅に減少し、紛争については、1 件（前年度同期 3 件）となっています。

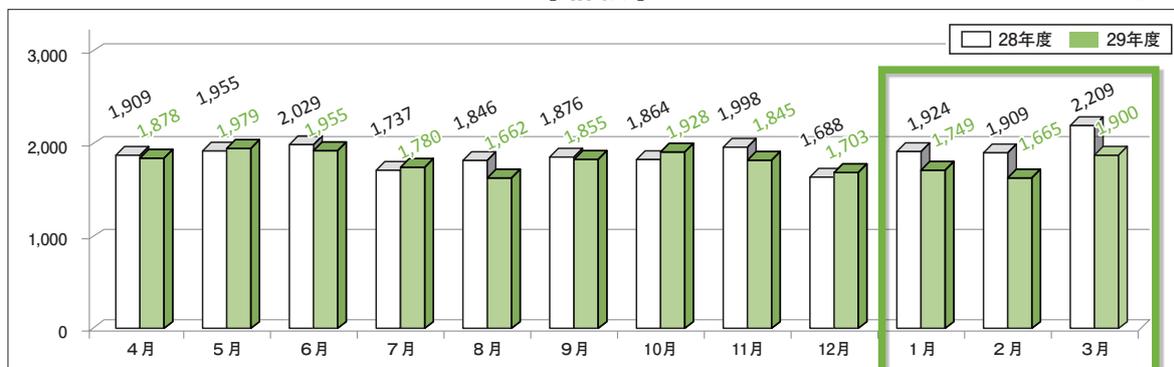
「貸金業相談・紛争解決センター」は、本年 2 月 1 日（木）より、受付時間の変更を行いました。それに伴い、皆さまのホームページや各種印刷物等における受付時間の変更について再度確認をよろしくお願い申し上げます。

また、「貸金業相談・紛争解決センター」を貸金業者の皆さまの窓口と誤認して連絡が入る場合がございますので、併せて表記のご確認をお願いいたします。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成29年度第4四半期）

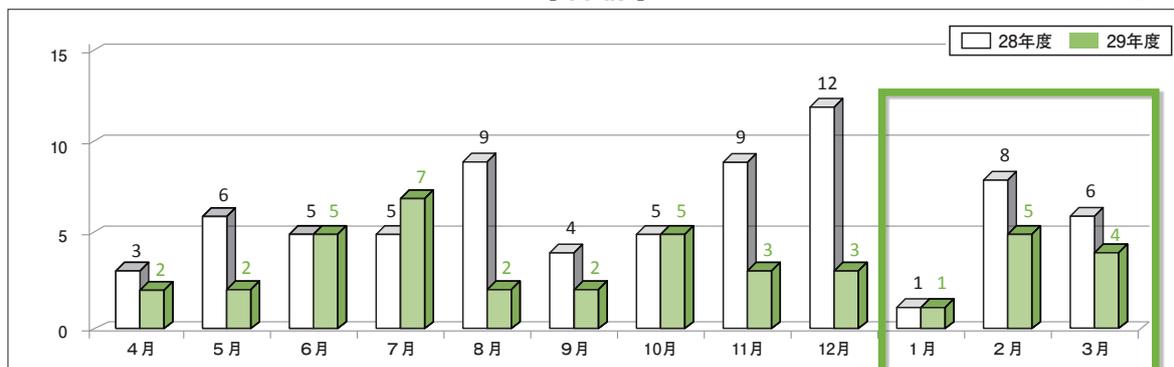
【 相談 】

(単位：件)



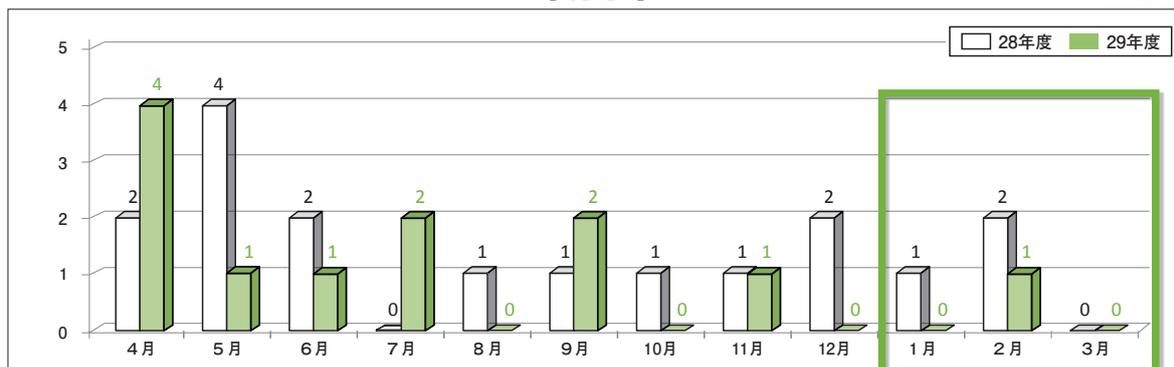
【 苦情 】

(単位：件)



【 紛争 】

(単位：件)



3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

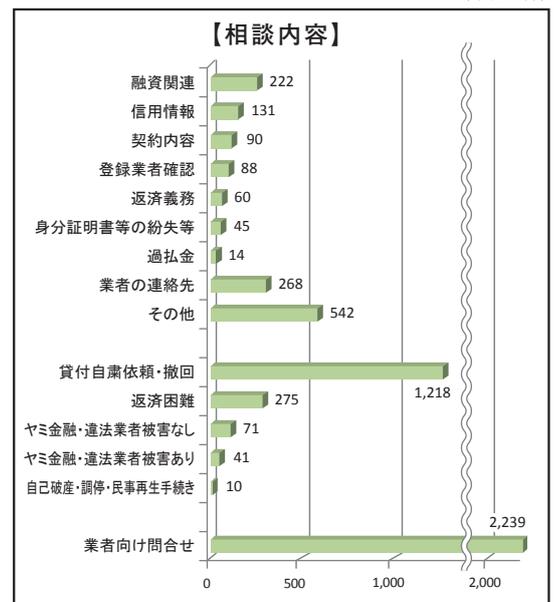
相談内容別推移		28年度 第4四半期	29年度 第4四半期					対前年同期
			1月	2月	3月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	732	71	73	78	222	4.2%	-69.7%
	信用情報	117	45	44	42	131	2.5%	+12.0%
	契約内容	994	33	31	26	90	1.7%	-90.9%
	登録業者確認	157	31	24	33	88	1.7%	-43.9%
	返済義務	52	23	19	18	60	1.1%	+15.4%
	身分証明書等の紛失等	94	18	7	20	45	0.8%	-52.1%
	過払金	20	7	6	1	14	0.3%	-30.0%
	業者の連絡先	140	84	88	96	268	5.0%	+91.4%
	その他	851	171	169	202	542	10.2%	-36.3%
小計		3,157	483	461	516	1,460	27.5%	-53.8%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,245	402	379	437	1,218	22.9%	-2.2%
	返済困難	248	93	87	95	275	5.2%	+10.9%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	78	24	20	27	71	1.3%	-9.0%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	46	13	14	14	41	0.8%	-10.9%
	自己破産・調停・民事再生手続き	8	3	4	3	10	0.2%	+25.0%
	小計	1,625	535	504	576	1,615	30.4%	-0.6%
業者向け問合せ		1,260	731	700	808	2,239	42.1%	+77.7%
相談合計		6,042	1,749	1,665	1,900	5,314	100.0%	-12.0%

1. 受付件数

(単位：件)

平成29年度第4四半期（1月～3月）に相談として受付した件数は5,314件で、前年度第4四半期（6,042件）と比べ728件減（-12.0%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第4四半期（3,157件）と比べ1,697件減（-53.8%）の1,460件、『多重債務関連相談』は前年度第4四半期（1,625件）と比べ10件減（-0.6%）の1,615件、『業者向け問合せ』は前年度第4四半期（1,260件）と比べ979件増（+77.7%）の2,239件、となっています。



2. 相談内容

(1) 一般相談

融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が222件（前年同期比-69.7%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が131件（前年同期比+12.0%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が90件（前年同期比-90.9%）等となっています。

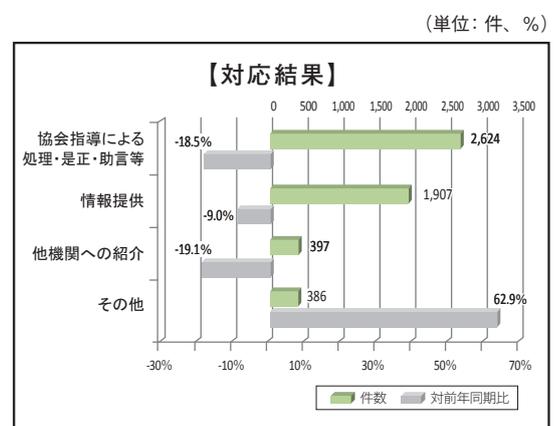
(2) 多重債務関連相談

貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,218件（前年同期比-2.2%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が275件（前年同期比+10.9%）等となっています。

3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っています。「協会の指導による処理・是正・助言等」が2,624件（前年同期比-18.5%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,907件（前年同期比-9.0%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」が397件（前年同期比-19.1%）、「その他」386件（前年同期比+62.9%）となっています。



4. 苦情内容および対応状況

(単位：件、%)

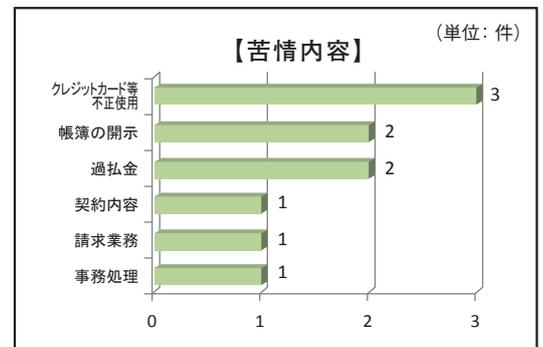
苦情内容	28年度 第4四半期	29年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	対前年同期
クレジットカード等不正使用	0	0	1	2	3	30.0%	—
帳簿の開示	3	0	2	0	2	20.0%	-33.3%
過払金	0	0	1	1	2	20.0%	—
契約内容	5	1	0	0	1	10.0%	-80.0%
請求業務	4	0	0	1	1	10.0%	-75.0%
事務処理	2	0	1	0	1	10.0%	-50.0%
融資関連	1	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	15	1	5	4	10	100.0%	-33.3%

1. 受案件数

平成29年度第4四半期（1月～3月）に苦情として受理した件数は10件でした。

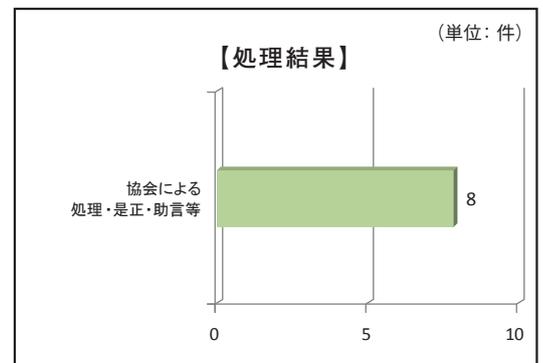
2. 苦情内容

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」に関するものが3件、「帳簿の開示」及び「過払金」に関するものがそれぞれ2件、「契約内容」及び「請求業務」及び「事務処理」に関するものがそれぞれ1件、でした。



3. 処理結果

利用者等からの苦情に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた結果、第4四半期に終了した事案は8件であり、そのうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が8件となっています。



5. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	28年度 第4四半期	29年度 第4四半期			
		1月	2月	3月	合計
終了件数	7	0	0	0	0

2. 終了した事例

終了した事案はありません。(係属中の事案が3件あります)

6. 苦情事例

苦情事例の一部を紹介します。協会が事実確認を行う中で判明した苦情発生の原因を理解していただき、今後の苦情発生防止のご参考にしていただくようお願いいたします。

※ 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。

<p><事例1></p>	<p>事務処理</p>
<p>申立内容</p>	<p>A社のカード（以下相手方）で、キャッシングしたが利用できなかった。その後、相手方のホームページでゴールドカード（会費有）のキャンペーンがあったので申し込みしたところ承認されカードが発行となった。しかしキャッシングの利用は出来ないままだったので、相手方コールセンターへゴールドカードの発行はできるのにキャッシングができないのは何故か問い合わせをした。</p> <p>相手方担当者からは、何の説明もなく『別の部署になります』と言われ案内されたので、指示通り掛け直してみたが、全く相手方とは関係ない信用情報センターであった。再度相手方へ連絡し、案内されたところは、信用情報センターだったことを伝えたが、担当者は今までの経緯を謝るでもなく、キャッシングできないという私の質問に対しても納得の行く説明はなかった。カード年会費だけ高くって詐欺みたいであり納得いかない。相手方から納得の行く説明及び謝罪を求めたい。</p>
<p>処理結果</p>	<p>【対応結果】</p> <p>申立人より、「ゴールドカードは発行できたのに何故キャッシングができないのか」と問い合わせを受けた担当者が、勘違いして、信用情報センターの電話番号を伝えてしまった。翌日申立人から、説明を受け初めて誤った案内をしたことが判明したのでお詫びし、キャッシングできない理由は総合的判断と何度も説明している。しかし申立人は納得しなかったので、上司から再度総合的判断であると説明を行ったが、そのとき、誤って信用情報センターを案内したことを上司に報告せず、キャッシングできないとの申出のみを伝え引き継いだので、申立人と話が噛み合わず「上司からお詫びがない」、と申立人の怒りが増長したものと思われる。案内ミスや不十分な引継時の対応があるため、今後申立人へ真摯にお詫びやご説明を行いたい旨を伝えていただきたい。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>確認内容を伝えたところ、申立人は納得できず紛争解決手続への移行を要望した。その後、申立書の依頼をしたが提出なく、申立人とも連絡がつかないため苦情対応は終了した。</p>
<p>苦情の原因</p>	<p>初期対応時の申し立て内容確認不足と引継ぎミス</p>
<p><事例2></p>	<p>クレジットカード等不正使用</p>
<p>申立内容</p>	<p>B社（以下相手方）からキャッシングサービスご利用のご案内が届き内容を確認したところ、海外でキャッシングを利用されていることが判明した。身に覚えがないので相手方に電話をし「身に覚えがない。利用された日は日本にいた。」と伝えたところ、担当者の男性から「カードが手元にあり、暗証番号取引であるので請求する。保険適用外である。」との回答をされた。キャッシング利用された日に私は日本におり、カードも手元にあり利用は困難である。相手方の対応に納得できないので協会より確認して欲しい。</p>
<p>処理結果</p>	<p>【対応結果】</p> <p>当社の初期対応の説明に問題がありお客様にご不便をおかけしました。確認事項を詳細に精査した結果、申立人の申出のとおり「不正キャッシングであること。」と判断いたしました。申立人に誠意を持って説明する準備がありますので申立人に協会からお伝えいただきたい。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>確認内容を伝えたところ「相手方の連絡を待ちます。大変御世話になりました。」と対応終了を了承。</p>
<p>苦情の原因</p>	<p>担当者の申し立て内容の聴取不足</p>

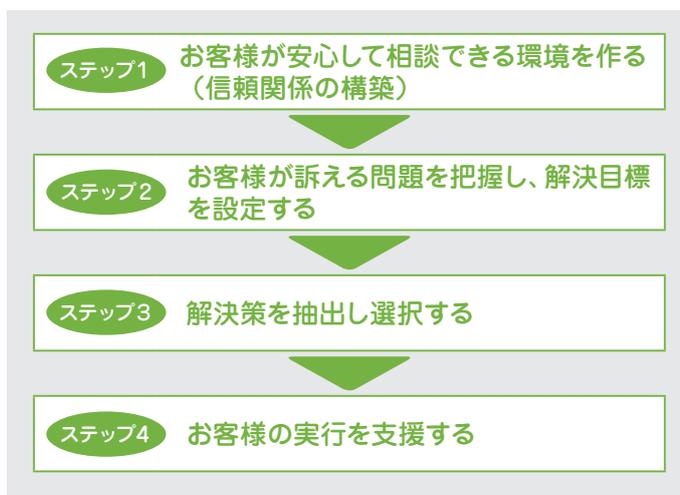
7. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について

相談対応の実務～カウンセリングアプローチのステップ



前回に引き続き、今回はカウンセリングの4つのステップのうち3～4までをご説明します。前回ご説明したように、適切な相談対応を行なうには、お客様の言葉尻や、枝葉に捉われて相談の本筋を見失うことのないように担当者が相談対応全体の流れをイメージしておくことはとても重要な姿勢といえます。ステップどおりに進むケースばかりとは限りませんが、相談対応の基本的な進め方として頭に入れておきましょう。

カウンセリングの“ステップ”



前回お伝えしたステップ1～2は要約すると、「信頼関係を構築するとともに、お客様が抱える問題を把握する過程」といえます。

一方、ステップ3～4は「問題解決のための話し合いと解決に向けた動機付けを行なう過程」といえます。

ステップ3 解決策を検討し、選択する

お客様自身が考えた自分なりの対策や、担当者からの提案をここで十分検討し、最終的にはお客様自ら解決策の選択をできるように支援する過程がこのステップ3です。

具体的に聴き取った問題点を整理し、優先度にあわせた目標設定を行い、対策案を抽出します。ステップ2で話し合った目標に対して、いくらかでも近づくには?という視点で話し合います。



対応の流れ	留意点
1. 語られた事情（問題の経過）に対して、いままでどのような対策を行ってきたのかを確認する	<ul style="list-style-type: none">◆ 自分なりに頑張ってきたことが語られたらまず支持を表明します。その際、たとえ「考えただけで行動に移していなかった」という場合でも、考えた行為そのものを支持するようにします。◆ たとえそれが失敗したことであっても（失敗したからこそ問題が継続している）、この話し合いの中で、あらためて検討することが有効な場合もあります。◆ 『そんなに大変な状況なのに、今までどのように乗り切ってきたのですか?』などと尋ね、お客様に考えさせることでお客様のリソースを引き出します。

<p>2. その解決策の中で、再度、挑戦できそうなものや、いまあらためて考えられる解決策を検討する</p>	<p>◆ お客様から、ネガティブな発言が出てきたら、そのまま受け取らず、ポジティブな意味合いに変えていく心がけます。“挫折の歴史”を“頑張った歴史”に書き換えていくことで、問題解決に立ち向かっていく動機付けを高めるのです。</p>
<p>3. 必要に応じて担当者から提案する</p>	<p>◆ 解決策案は、ひとつで終わらせることなく、「他には？」といろいろな角度から検討してもらいます。選択肢がひとつだけでは、万が一うまくいかなかったときに行き詰まってしまう。この段階で多くの解決策案を出してもらうことは、解決に向けての見通しを明るくすることになります。</p>
<p>4. お客様から出た解決策案と担当者からの提案を並べ、どれが良いのか考え選択・合意する</p>	

※リソース（自分自身が持っている問題解決のための資源）

ステップ4 解決策実行への動機付けを行なう

お客様が選択した解決策の実行への自信の度合いと実現可能性について確認し、動機付けを最大限に高める支援がステップ4です。お客様と担当者の共同作業で行った解決策の検討過程を振り返ってお客様を励まし、温かく送り出します。



対応の流れ	留意点
<p>1. 合意した解決策を確認し、お客様と共有する</p>	<p>◆ 合意したいいくつかの解決策について、どれを最初に実行するのか、優先順位を決めます。これならできそうだという実行への自信が高い解決策案を優先しますが、たとえ失敗してもやってみたいという気持ちがお客様に強い場合はそれを選択する場合もありえます。 その場合、もし失敗しても代替案や気持ちの切り替え方法などの対処を講じておけば、それほど動機付けが下がらずに済みます。</p>
<p>2. お客様のリソースをピックアップし動機付けにする</p>	<p>◆ ここでのリソースの確認は、例えば「緊張したら歌を歌うとリラックスできるんじゃないか？」とか「迷ったらいつでも電話ください」などの言葉で、「あなたは行動できる人」「だめなら次の手もある」という、前に進める気持ちを喚起し、動機付けを高めていくために行います。</p>
<p>3. いままで話し合ってきたことを要約し会話を終える（クロージング）</p>	<p>◆ 解決策を実行に移すに当たり、妻（夫）に打ち明ける必要があるが、やはり言う自信がない等、心の準備ができていないことが語られたら、それがそもそも問題の一つであったということになります。必要に応じて打ち明けることの辛さを十分に共有した上で、それを乗り越える対策を検討します。</p> <p>◆ 検討した対策を実行に移しても、必ずしもうまくいくとは限らないので、万が一だめだった場合には、もう一度相談に乗ることを伝えます。</p>

カウンセリングを活用したお客様対応のまとめ

返済困難な状況に陥ったお客様に対して加入貸金業者の皆さまができることは、困難な状況を乗り越え、解決に向けて立て直しを図る気持ちと決意を持っていただけるような支援をすることといえます。

しかしそれにはお客様の今の状況と気持ちをしっかり聞き取り、実行に移すための具体策の構築とそれによって解決が見込めるような一歩踏み込んだ支援が必要となります。

安易な励ましやお客様任せの姿勢では事態はなかなか変わりません。変えていくための支援の役は、円滑な返済を希望する側である加入貸金業者の皆さまが一端を担わなくてはなりません。

カウンセリングは、お客様（相談者）が抱えている問題について、事柄や理屈だけでなく、お客様一人ひとりの心に焦点を当てて適切な解決支援を行うための技術です。

加入貸金業者の皆さまがカウンセリングを上手に活用し、お客様の健全な金銭管理やの維持に向けて支援する事は業界にとって、ひいては社会全体にとって有益といえます。



カウンセリング的手法を用いた顧客対応については、今回が最後となりました。
様々な顧客対応業務にカウンセリングスキルを活用していただき、成果を社内等で共有していただければ幸いです。



8. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	285	1,486	1,771
締結数	285	1,485	1,770

平成30年3月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,770社が締結済みで契約率は99.9%です。



【協会へのお問い合わせ先】

URL <http://www.j-fsa.or.jp>

相談・苦情に関すること

貸金業相談・紛争
解決センター

03-5739-3861

手続実施基本契約・
紛争解決手続に関すること

紛争受付課

03-5739-3863

*本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。

*表紙「世界遺産、フィレンツェ歴史地区（イタリア共和国）」