



- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 貸付自粛登録者の状況    | 5. 相談内容          |
| 2. お知らせ          | 6. 苦情内容          |
| 3. 活動報告          | 7. 紛争事例          |
| 4. 相談・苦情・紛争の受付状況 | 8. 手続実施基本契約の締結状況 |

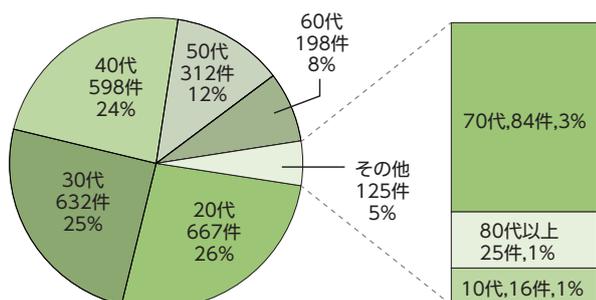
## 1. 貸付自粛登録者の状況

前33号でお知らせしましたように、日本貸金業協会が行っている貸付自粛制度は、2019年3月29日からギャンブル等依存症対策の一環として一般社団法人全国銀行協会と連携し、全国銀行個人信用情報センターにも貸付自粛情報が登録されることになりました。

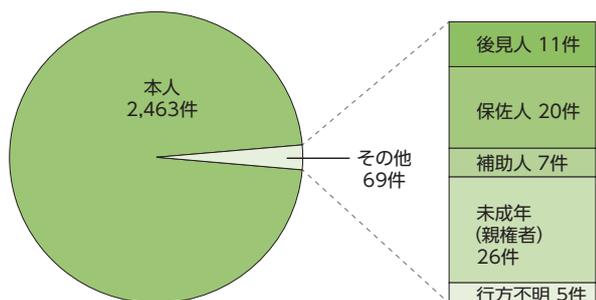
平成30年度における貸付自粛登録者2,532件の状況（年代別、本人・本人以外）や、その内ギャンブルを理由とする貸付自粛登録者1,126件の状況（男女別、ギャンブルの種類）について紹介いたします。

### 登録者

【年代別】

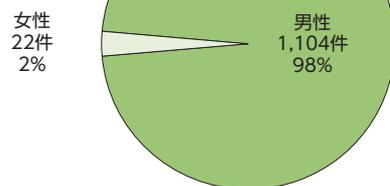


【本人・本人以外】

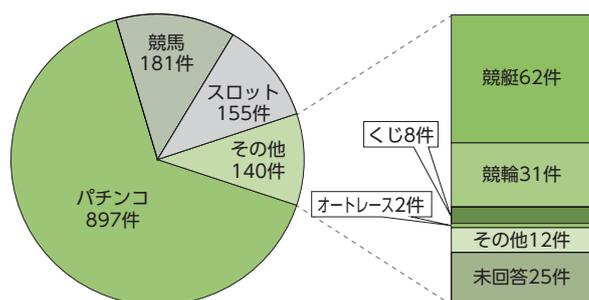


### ギャンブル関連

【男女別】

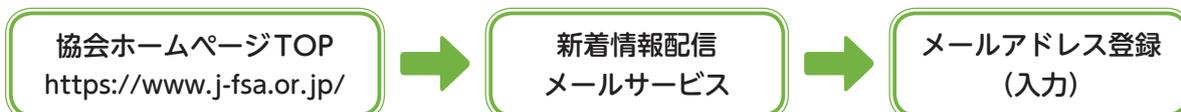


【ギャンブルの種類(回答は複数選択含む)】



## 2. お知らせ

以下、メールアドレスを登録(入力)していただきますと、「貸金業相談・紛争解決センターだより」等の新着情報が自動配信されますので便利です。



### 3. 活動報告（2019年1月～2019年3月）

- ◇ 1月
  - ・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(8日)
  - ・財務省四国財務局高知財務事務所への出前講座(21日)
  - ・第2回消費生活センター相談員との意見交換会(22日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供(25日)
  - ・栃木県下野市安全安心課への出前講座(27日)
  - ・東京都多重債務問題対策協議会(28日)
  
- ◇ 2月
  - ・平成30年度第3回相談紛争解決委員会(4日)
  - ・第56回金融トラブル連絡調整協議会(8日)
  - ・八王子市消費生活センターへの出前講座(15日)
  - ・社会福祉法人茨城県社会福祉協議会への出前講座(21日、26日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供(28日)
  
- ◇ 3月
  - ・財務省四国財務局への出前講座(12日、13日)
  - ・川崎市消費者行政センターへの出前講座(18日)
  - ・八王子市消費生活センターへの出前講座(18日)
  - ・第18回金融ADR連絡協議会(20日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供、東京富士大学への出前講座(22日)

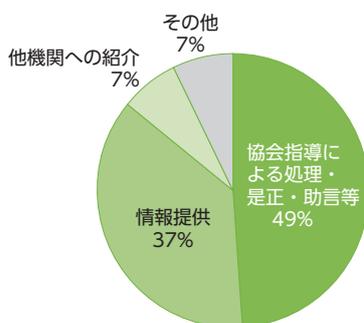
### 4. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成30年度第4四半期）

#### 【相談】

[受付件数：5,740件]



[対応件数：5,740件]

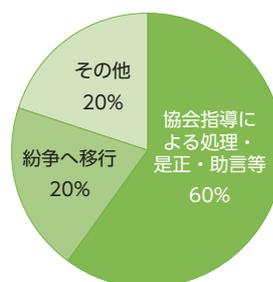


#### 【苦情】

[受理件数：3件]



[終了件数：5件]

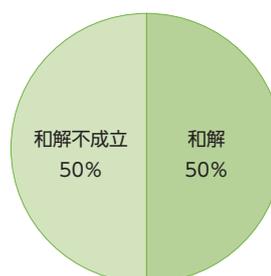


#### 【紛争】

[受理件数：1件]



[終了件数：2件]



## 5. 相談内容

(単位：件、%)

相談内容別推移		29年度 第4四半期	30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		161	140	159	460	8.0%	
	信用情報関連		38	47	41	126	2.1%	
	身分証明書等の紛失等		19	16	21	56	1.0%	
	帳簿の開示		0	1	1	2	0.1%	
	業者等の連絡先		121	102	133	356	6.2%	
	その他		92	108	125	325	5.6%	
小計		1,460	431	414	480	1,325	23.0%	-9.2%
多重債務 相談	貸付自粛・本人以外		262	293	288	843	14.7%	
	貸付自粛・本人		172	191	202	565	9.8%	
	返済困難		116	104	100	320	5.6%	
	ヤミ金融・違法業者		20	42	44	106	1.9%	
小計		1,615	570	630	634	1,834	32.0%	+13.6%
業者向け問合せ		2,239	809	747	1,025	2,581	45.0%	+15.3%
相談合計		5,314	1,810	1,791	2,139	5,740	100.0%	+8.0%

### 1. 受付件数

平成30年度第4四半期（1月～3月）に相談として受付した件数は5,740件で、前年度第4四半期（5,314件）と比べ426件増（+8.0%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第4四半期（1,460件）と比べ135件減（-9.2%）の1,325件、

『多重債務関連相談』は前年度第4四半期（1,615件）と比べ219件増（+13.6%）の1,834件、

『業者向け問合せ』は前年度第4四半期（2,239件）と比べ342件増（+15.3%）の2,581件、  
となっています。

### 2. 相談内容

#### (1) 一般相談

契約・融資に関する「融資関連」が460件（8.0%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報関連」が126件（2.1%）、等となっています。

#### (2) 多重債務関連相談

本人以外からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人以外」が843件（14.7%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が565件（9.8%）、返済困難に関する「返済困難」が320件（5.6%）、等となっています。

## 6. 苦情内容

(単位：件、%)

苦情内容	平成29年度 第4四半期	平成30年度 第4四半期					対前年同期
		1月	2月	3月	合計	構成比	
事務処理	1	0	2	0	2	66.7%	100.0%
契約内容	1	0	1	0	1	33.3%	0.0%
クレジットカード等不正使用	3	0	0	0	0	0.0%	-100.0%
帳簿の開示	2	0	0	0	0	0.0%	-100.0%
過払金	2	0	0	0	0	0.0%	-100.0%
請求業務	1	0	0	0	0	0.0%	-100.0%
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	10	0	3	0	3	100.0%	-70.0%

### 1. 受付件数

平成30年度第4四半期（1月～3月）に苦情として受理した件数は3件でした。

### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが2件、「契約内容」に関するものが1件でした。

## 7. 紛争事例

※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。

### <事例1>

類 型	クレジットカード等不正使用	受 理 日	平成30年10月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成31年2月（聴聞回数：2回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	申立人は、何者かによる数万円のキャッシング被害に遭ったことが、犯行日翌日の相手方からの連絡により発覚した。家族で海水浴に出かけ無料の駐車場に止めた際被害に遭ったものと思われる。そこで、申立人は、相手方に対し、当該キャッシング時刻には申立人はその場所にはおらず、自分で使用したものではない旨を伝えたが、暗証番号決裁により名義人に支払義務があるとして免除申請を拒絶された。よって、申立人は相手方に対し、支払債務が存在しないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は当事者双方を聴聞し、事実関係を確認した上、和解案を提示し、当事者双方の折り合いを求めた。当事者双方はこれを受け入れ、和解が成立した。		

### <事例2>

類 型	クレジットカード等不正使用	受 理 日	平成30年6月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成31年2月（聴聞回数：3回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解不成立
紛争の概要	申立人は、海外で、相手方発行のクレジットカードにつき、何者かによるキャッシングにより数十万円の被害に遭い、現地警察に届け出た。おそらくスキミングによるものと思われる。申立人は以前から、犯罪が行われたATMの使用は避け、暗証番号の入力の際には手で隠すなど、常に細心の注意を払っていたし、暗証番号は第三者からわかりやすいものではなかったにもかかわらず被害に遭ったものである。申立人は、カードが使用できなくなるのを避けるため、本件被害額を相手方に入金したが、申立人がキャッシングしたものではないため、本件被害額の返金を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は当事者双方を聴聞した上で、和解案を示し、これに対し、申立人は受け入れる意向を示していたが、相手方は、紛争解決委員が和解案で認定したスキミングの可能性につき疑義を述べると共に、本件の問題が、スキミングの有無ではなく、暗証番号を利用してカードの現物による取引がなされたことにあるとし、和解に応じない姿勢であり、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であったため、紛争解決委員は、和解による解決を図ることは困難であるとして聴聞を終了し、同日付で終了決定をした。		

## 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	281	1,435	1,716
締結数	281	1,434	1,715

平成31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、1,715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 <https://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。