



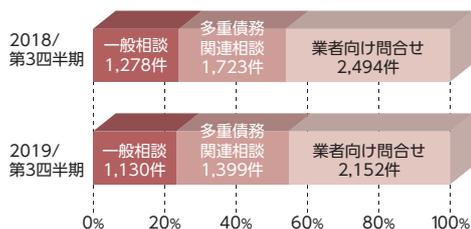
1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況
3. 相談内容
4. 苦情内容
5. 苦情事例
6. 20歳代・20歳未満の若者からの高額な借入にご注意ください
7. 金融トラブル連絡調整協議会(金トラ協)について
8. 手続実施基本契約の締結状況

1. 活動状況 (2019年10月～2019年12月)

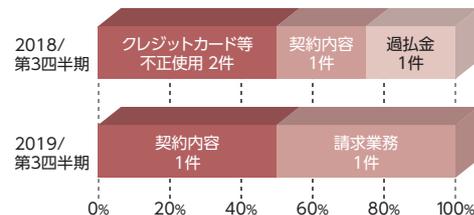
- ◇ 10月
 - ・全国保証株式会社への出前講座(4日)
 - ・第3回相談・紛争解決委員会(7日)
 - ・第20回金融ADR連絡協議会(10日)
 - ・東京都貸金業対策課との打合せ(24日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(25日)
 - ・全国銀行協会との定例会(31日)
- ◇ 11月
 - ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(3日、4日)
 - ・神奈川県くらし安全防災局への出前講座(6日、11日)
 - ・第5回協会員との意見交換会(19日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(22日)
 - ・日本クレジットカウンセリング協会打合せ(26日)
 - ・全国銀行協会との定例会(28日)
- ◇ 12月
 - ・第21回金融ADR連絡協議会(4日)
 - ・第14回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会(9日)
 - ・第10回国民生活センター実務担当者意見交換会(17日)
 - ・全国銀行協会との定例会(19日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(20日)
 - ・国民生活センターとの打合せ(25日)

2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況 (2019年度第3四半期)

相談 (4,681件)



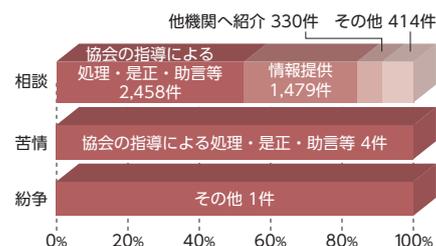
苦情 (2件)



紛争 (0件)



終了結果 (第3四半期)



3. 相談内容

(単位：件、%)

相談内容別推移		2018年度 第3四半期	2019年度 第3四半期					
			10月	11月	12月	合計	構成比	対前年同期
一般相談	融資関連	408	147	127	131	405	8.6%	-0.7%
	信用情報関連	110	42	49	32	123	2.6%	+11.8%
	身分証明書等の紛失等	64	5	10	7	22	0.5%	-65.6%
	帳簿の開示	6	1	1	1	3	0.1%	-50.0%
	業者等の連絡先	331	83	92	78	253	5.4%	-23.6%
	その他	359	130	103	91	324	6.9%	-9.7%
小計		1,278	408	382	340	1,130	24.1%	-11.6%
多重債務 債相談	貸付自粛・本人以外	875	234	225	181	640	13.7%	-26.9%
	貸付自粛・本人	461	155	134	135	424	9.0%	-8.0%
	返済困難	286	96	78	74	248	5.3%	-13.3%
	ヤミ金融・違法業者	101	31	29	27	87	1.9%	-13.9%
小計		1,723	516	466	417	1,399	29.9%	-18.8%
業者向け問合せ		2,494	749	736	667	2,152	46.0%	-13.7%
相談合計		5,495	1,673	1,584	1,424	4,681	100.0%	-14.8%

1. 受付件数

2019年度第3四半期（10月～12月）に相談として受付した件数は4,681件で、前年度第3四半期（5,495件）と比べ814件減（-14.8%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第3四半期（1,278件）と比べ148件減（-11.6%）の1,130件、

『多重債務関連相談』は前年度第3四半期（1,723件）と比べ324件減（-18.8%）の1,399件、

『業者向け問合せ』は前年度第3四半期（2,494件）と比べ342件減（-13.7%）の2,152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405件（8.6%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報」が123件（2.6%）、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640件（13.7%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が424件（9.0%）、返済困難に関する「返済困難」が248件（5.3%）、等となっています。

4. 苦情内容

(単位：件、%)

苦情内容	2018年度 第3四半期	2019年度 第3四半期				
		10月	11月	12月	合計	構成比
請求業務	0	1	0	0	1	50.0%
契約内容	1	0	1	0	1	50.0%
クレジットカード等不正使用	2	0	0	0	0	0.0%
過払金	1	0	0	0	0	0.0%
その他	0	0	0	0	0	0.0%
計	4	1	1	0	2	100.0%

1. 受付件数

2019年度第3四半期（10月～12月）に苦情として受理した件数は2件でした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「請求業務」及び「契約内容」に関するものがそれぞれ1件でした。

5. 苦情事例

※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	契約内容
申立内容	株式会社A社より（以下相手方）から主人と私名義で 事業資金の融資を受けていた。夫が亡くなったので、亡き夫の相続関係については相続人全員が相続放棄手続を開始しています。何度か相手方より勤務先会社に連絡が来たが営業中は支障をきたすので、相手方宛てに「今後会社の営業電話に対して、私の債務に係る連絡をしないこと。督促は私の携帯電話へ連絡するか、書面の郵送によること。」等の申入書を内容証明で送付し、相手方に配達出来ていることを確認している。会社への電話を差し控えるように申し入れしたが相手方からその後も、電話があったので、担当者に確認したところ「内容証明郵便を受けた部署は督促を担当するわれわれの部署と異なるからわからない」との応答でした。相手方の督促部署に私が依頼した申入書の内容証明郵便の内容が伝わるようにご指導いただきたい。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】 今回の申立てに関して確認したところ、申立人の債権と亡き夫の債権があり、それぞれ違う部署で担当していることが判明した。申立人が送付した内容証明は、亡き夫の債権を管理する部署に送られて、内容が申立人に関する内容だったので、至急の内容であるにも関わらず申立人を担当する部署に申し送り・共有していなかったのが原因です。今回、ご指摘いただいている勤務先への架電は、亡き夫が記載した申込書（自宅・勤務先同一）より亡き夫宛へ架電でした。出られたのが申立人でしたので、「申入れをしているのに何故架電するのか」と今回の苦情となり初めて申入れの内容が判明しました。そもそも、申入書の内容を確認し、部署間で連携をしていれば、申立人へご迷惑をかけることはなかったと考えております。今後、関係部署に周知し再発防止に努めます。 ⇒協会より相手方へ：初期対応の重要性について職員へ周知要請了承。</p> <p>【申立人への報告】 確認内容を伝えたところ「判りました。大変御世話になり、ありがとうございます。」と対応終了を了承。</p>

6. 20歳代・20歳未満の若者からの高額な借入にご注意ください

国民生活センターによると、「お金がない」と断っている消費者に、貸金業者へウソをつかせて借金をさせ、お金稼ぎに関する「情報商材」や「マルチ商法」などお金儲けに関する契約を結ばせるというトラブルが増えています。中でも、20歳代・20歳未満の若者の相談件数が全体の約60%と非常に大きな割合を占めており、その平均購入金額は、「情報商材」が44万円、「マルチ商法」の商品（健康食品など）が42万円・役務（ファンド型投資商品など）が51万円と高額で、返済困難に陥る事例が多いようです。

つきましては、消費者トラブルの未然防止と拡大防止のため、20歳代・20歳未満の若者からの高額借入の際は注意喚起を実施し、消費者に十分な対応をお願い申し上げます。

◇情報商材

- 情報商材とは、インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のことです。

◇マルチ商法

- マルチ商法は、商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって紹介料報酬等を得る商法です。
- 従来、マルチ商法の相談で上位を占めていたのは健康食品や化粧品などの「商品」でしたが、近年、例えば2018年度はアフィリエイトなどが含まれる内職・副業や、暗号資産（仮想通貨）、海外事業への投資などが含まれるファンド型投資商品といった「役務」が上位を占めています。

※アフィリエイトとは、提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が提携先から商品を購入した場合に一定額の報酬が得られるというもの

【ご参考事例：国民生活センター・発表情報】

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180802_1.html)

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190725_1.html)

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190829_1.html)

7. 金融トラブル連絡調整協議会（金トラ協）について

令和元年6月26日に、金融庁・関係省庁・消費者団体・学識経験者・民間紛争解決機関等（後の指定紛争解決機関を含む）で構成された第57回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。

当日の主な議題の中で「各指定紛争解決機関の業務実施状況（平成30年度）」の一つに苦情・紛争手続の所要期間が公表されていますのでご紹介します。（不応諾及び移送を除く）

◇不応諾

- ・苦情手続は、金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- ・紛争手続は、顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。

◇移送

- ・苦情手続は、指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- ・紛争手続は、紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。

平成30年度 指定紛争解決機関の苦情・紛争手続の所要期間（当期の既済事件）

（単位：件）

団体名	苦情（件数）					紛争（件数）				
	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
全国銀行協会	481	296	228	51	1,056	0	34	68	50	152
信託協会	0	3	1	1	5	0	1	0	0	1
生命保険協会	259	291	305	109	964	6	70	160	133	369
日本損害保険協会	896	1,315	689	768	3,668	5	69	182	112	368
保険オンブズマン	90	124	44	1	259	0	17	9	3	29
日本少額短期保険協会	27	29	9	6	71	3	7	12	2	24
証券・金融商品 あっせん相談センター	547	308	459	56	1,370	0	161	250	3	414
日本貸金業協会	22	2	5	1	30	0	2	5	4	11

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	276	1,379	1,655
締結数	276	1,376	1,652

2019年12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、1,652社が締結済みで契約率は99.8%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。