

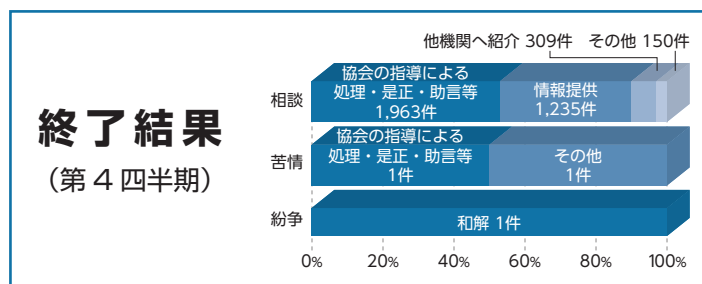
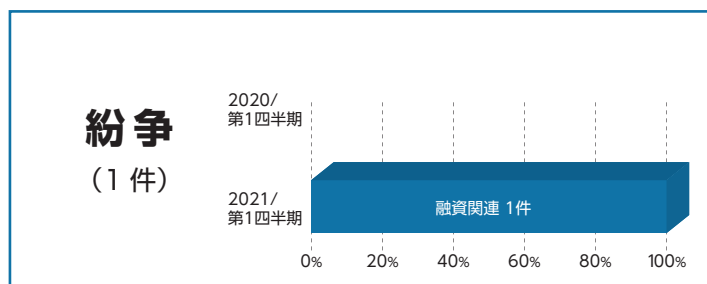
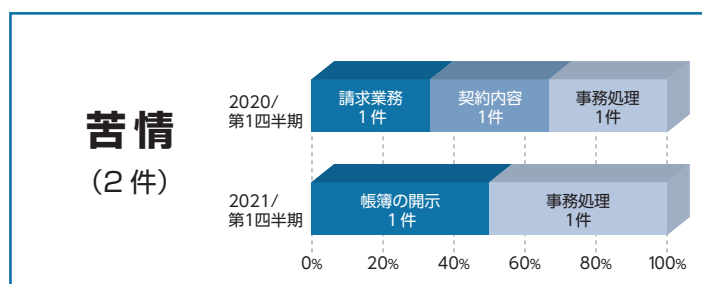
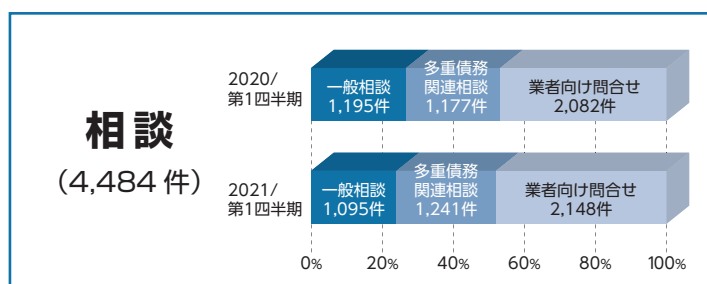


1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の処理状況
3. 相談・苦情・紛争件数
4. 手続実施基本契約の締結状況
5. 金融 ADR 制度の開始後 10 年について
6. 金融トラブル連絡調整協議会（金トラ）について
7. 紛争解決手続窓口担当者様の変更に
ついて

1. 活動状況（2021年4月～2021年6月）

- ◇ 4月
 - ・横浜財務事務所情報交換(22日)
 - ・消費者信用関係団体懇談会〈WEB〉(23日)
- ◇ 5月
 - ・警視庁生活経済課情報提供(7日・31日)
 - ・北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供(12日・21日)
 - ・第27回金融ADR連絡協議会〈WEB〉(20日)
 - ・第19回東京都安全・安心まちづくり協議会幹事会〈書面〉(28日)
- ◇ 6月
 - ・日本金融サービス仲介業協会意見交換会(3日)
 - ・全銀協との定例会〈WEB〉(8日)
 - ・第60回金融トラブル連絡調整協議会〈WEB〉(11日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(11日)
 - ・令和3年度上期一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(14日～20日)
 - ・北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供(17日)
 - ・足利市消費生活センター出前講座(19日)
 - ・第17回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会〈WEB〉(22日)
 - ・第19回東京都安全・安心まちづくり協議会総会〈WEB〉(24日)
 - ・国民生活センターADR事務局との意見交換会〈WEB〉(28日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況（2021年度第1四半期）



3. 相談・苦情・紛争件数（2021年4月～9月）

2021年4月から9月までの受付件数は、相談が8,909件（前年度8,140件・+9.5%）、苦情が4件（前年度9件・▲55.6%）、紛争が1件（前年度4件・▲75.0%）でした。

（単位：件、%）

| 分類 | 年度 | 2021年度 | | | | | | | | | | |
|------------|----------------------------|------------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----------|-------|--------|-------|
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 第1 四半期 | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 上半期 | (割合) | |
| 相談件数 | | 1,499 | 1,436 | 1,549 | 4,484 | 1,384 | 1,434 | 1,607 | 4,425 | 8,909 | 100.0% | |
| 相談内容 | 一般相談 | 融資関連 | 135 | 119 | 133 | 387 | 109 | 106 | 142 | 357 | 744 | 8.4% |
| | | 信用情報関連 | 24 | 25 | 42 | 91 | 28 | 31 | 35 | 94 | 185 | 2.1% |
| | | 身分証明書等の紛失等 | 9 | 13 | 8 | 30 | 14 | 11 | 10 | 35 | 65 | 0.7% |
| | | 業者等の連絡先 | 100 | 87 | 89 | 276 | 58 | 49 | 60 | 167 | 443 | 5.0% |
| | | 帳簿の開示 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| | | その他 | 94 | 96 | 121 | 311 | 91 | 99 | 107 | 297 | 608 | 6.8% |
| | 小計 | | 362 | 340 | 393 | 1,095 | 300 | 296 | 354 | 950 | 2,045 | 23.0% |
| | 多 重 連 債 相 談 | 貸付自粛・本人 | 96 | 120 | 151 | 367 | 118 | 113 | 122 | 353 | 720 | 8.1% |
| | | 貸付自粛・本人以外 | 170 | 166 | 187 | 523 | 131 | 183 | 181 | 495 | 1,018 | 11.4% |
| | | 返済困難 | 75 | 96 | 86 | 257 | 103 | 84 | 99 | 286 | 543 | 6.1% |
| | | ヤミ金融・違法業者 | 25 | 37 | 32 | 94 | 25 | 40 | 37 | 102 | 196 | 2.2% |
| | 小計 | | 366 | 419 | 456 | 1,241 | 377 | 420 | 439 | 1,236 | 2,477 | 27.8% |
| | 業者向け問合せ | | 771 | 677 | 700 | 2,148 | 707 | 718 | 814 | 2,239 | 4,387 | 49.2% |
| 苦情件数 | | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 100.0% | |
| 苦情内容 | 請求業務 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 25.0% | |
| | 帳簿の開示 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 25.0% | |
| | 事務処理 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 50.0% | |
| | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% | |
| 紛争件数（新受付数） | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.0% | |
| 紛争内容 | 契約内容 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.0% | |
| | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% | |

※上記の表は、2021年度の直近9月までの件数です。

4. 手続実施基本契約の締結状況

（単位：社）

| | 財務局 | 都道府県 | 合計 |
|-------|-----|-------|-------|
| 登録業者数 | 270 | 1,351 | 1,621 |
| 契約締結数 | 269 | 1,349 | 1,618 |

2021年6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、1,618社が締結済みで契約率は99.8%です。

5. 金融ADR制度の開始後10年について

1. はじめに

金融分野における裁判外紛争解決制度（以下、「金融ADR制度」）は、2009年6月24日に公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」により法律上の制度として創設された国の制度で、日本貸金業協会は2010年10月1日から業務を開始し約10年経過しましたので、これまでの10年の状況等をまとめたいと思い、今回はADRの特徴等を、今回は実施状況等をご案内します。

2. ADRの特徴

ADRは、裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution）の略称で、訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁などの当事者の合意に基づく紛争の解決方法で、一般的に、手続の簡易さ、柔軟性、迅速性、専門性、非公開性、低廉な費用等のメリットを有しているものとされております。

ちなみに、当協会がADRを利用される方に負担していただく手数料は、紛争額（請求金額）に応じて定めています。例えば、紛争額が100万円以下の場合は2,000円、100万円から300万円以下の場合は6,000円としており、裁判における訴訟費用よりも相当低く、また、弁護士費用も考えますとメリットは大きいものとなっています。

3. 社会から信頼されるために

日本貸金業協会は、2010年8月16日、金融庁に指定紛争解決機関の指定申請を行い、同年9月15日に指定を受けました。

貸金業界唯一の自主規制機関である当協会が、この指定紛争解決機関となることの意義は、貸金業界が社会から信頼され、資金需要者等から支持されるために、業界として自らをチェックし、改善を図る、そうした自浄作用機能を発揮することが必要であり、そのための態勢整備を業界自ら自主的に作り上げていく必要があると考えるからです。

当協会は、各貸金業者が自主規制を守ることが自らを守ることにつながり、また貸金業界全体を守ることにつながるものと考えており、結果として、貸金業界への信頼が高まり、健全な発展につながるものと考えております。

4. 貸金業者からの紛争解決手続申立について

紛争解決手続は貸金業者も申し立てることができます（紛争解決等業務に関する規則59条1項）。

ただし、紛争解決手続は、貸金業務に関する、契約者の当該貸金業者に対する苦情（貸金業務等関連苦情。紛争解決等業務に関する規則2条1号）を和解により解決するための制度であることから、契約者からの苦情の申し出があることが必要です。具体的には、貸金業者側から見て、顧客が事実に基づかない、あるいは貸金業者側に過失のないことで苦情を述べ、金銭請求をされてトラブルとなり、自主的な解決が困難となっているケースが考えられます。従って、そのような契約者からの苦情がない事案、例えば、弁済を怠っている債務者を相手方として、貸金業者が、債権の回収のために紛争解決手続を申し立てるような事案は、原則として同手続の対象とはならないと考えられます。

なお、貸金業者が紛争解決手続を申し立てた場合、相手方とされた契約者は、貸金業者に手続応諾義務があるのとは異なり、同手続に応じる義務はありません。従って、貸金業者からの申立に問題がない場合であっても、当センターからの手続に応じるか否かの照会に対し、相手方が手続に応じない旨回答した場合には当該手続は終了することとなります（紛争解決等業務に関する規則62条3項、91条1項3号）ので、事前に紛争解決手続を利用することに双方が合意しておく、その後の円滑な紛争解決手続につながると思われます。

6. 金融トラブル連絡調整協議会（金トラ協）について

令和3年6月11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60回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。当日の主な議題は次のとおりです。

- (1) 各指定紛争解決機関の業務実施状況（令和2年度）
- (2) 迅速・円滑な紛争解決手続の提供に向けた取組・工夫
- (3) 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
- (4) 「金融ADR連絡協議会（第26回・27回）」の概要報告

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（令和2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。

令和2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：％）

| 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 | 51.2% | 23.0% | 20.2% | 5.6% | 100.0% | 0.6% | 16.9% | 28.1% | 54.4% | 100.0% |
| 信託協会 | 60.0% | 20.0% | 0.0% | 20.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% |
| 生命保険協会 | 26.4% | 26.5% | 34.8% | 12.3% | 100.0% | 4.9% | 16.3% | 46.0% | 32.8% | 100.0% |
| 日本損害保険協会 | 24.0% | 39.2% | 16.8% | 20.0% | 100.0% | 0.2% | 11.0% | 51.0% | 37.8% | 100.0% |
| 保険オンブズマン | 41.1% | 44.9% | 14.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 29.2% | 45.8% | 25.0% | 100.0% |
| 日本少額短期保険協会 | 42.9% | 32.1% | 23.2% | 1.8% | 100.0% | 0.0% | 57.1% | 35.7% | 7.2% | 100.0% |
| 証券・金融商品あっせん 相談センター | 64.2% | 25.7% | 6.4% | 3.7% | 100.0% | 0.0% | 30.6% | 54.9% | 14.5% | 100.0% |
| 日本貸金業協会 | 80.0% | 15.0% | 0.0% | 5.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 83.3% | 16.7% | 100.0% |

※上記は、終結件数に対する、苦情・紛争手続の終結に要した各期間の件数の割合です。

7. 紛争解決手続窓口担当者様の変更について

手続実施基本契約申込時等に紛争解決手続窓口担当者様の届け出を頂いておりますが、組織変更や人事異動等によりご担当者様に変更が生じた場合は、お電話又はご郵送で連絡してください。

- お電話の場合 電話番号 ☎ 03-5739-3863 紛争受付課へ
- ご郵送の場合 「貸金業者の変更事項届出書」を最寄りの協会支部へご提出
（「貸金業者の変更事項届出書」は協会ホームページよりダウンロードできます）



【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。