

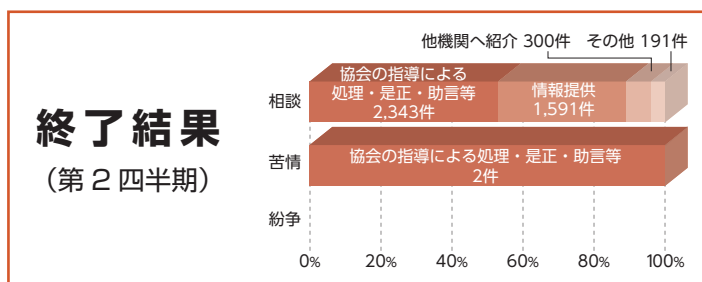
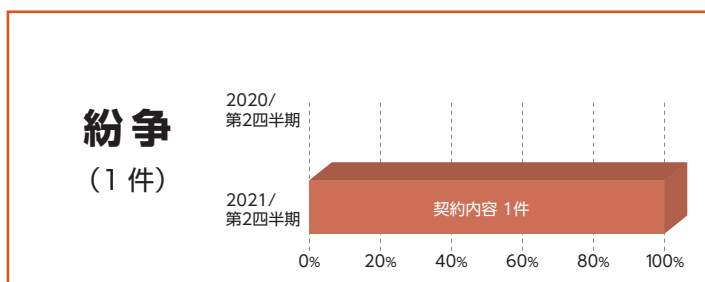
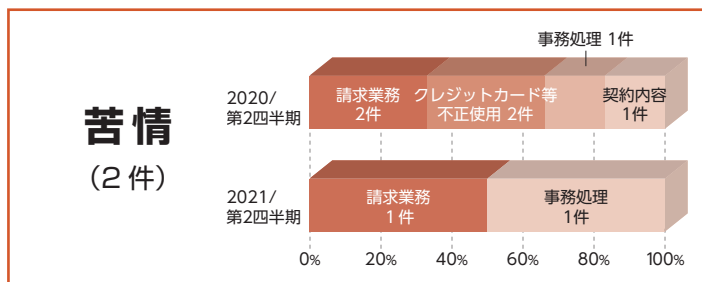
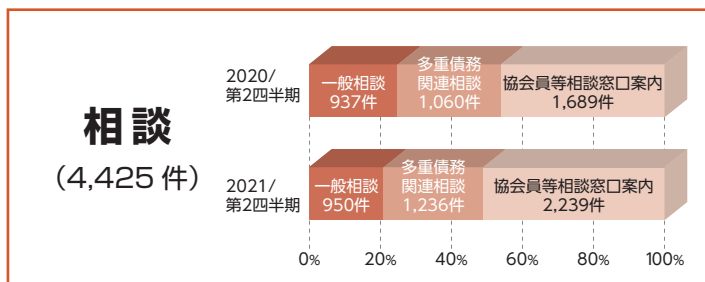


- |                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| 1. 活動状況          | 4. 金融ADR制度の開始後10年について |
| 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 | 5. 手続実施基本契約の締結状況      |
| 3. 相談・苦情・紛争の受付件数 |                       |

## 1. 活動状況 (2021年7月～2021年9月)

- ◇ 7月
  - ・令和3年度第1回相談・紛争解決委員会<持回り>(5日)
  - ・財務局相談員研修<WEB>(6日・7日・13日)
  - ・第24回東京都多重債務問題対策協議会相談部会(9日)
  - ・警視庁生活経済課へ情報提供(15日)
  - ・町田市消費生活センターと情報交換(27日)
- ◇ 8月
  - ・国民生活センターと情報交換(2日)
  - ・財務局相談員研修<WEB>(3日・4日・12日・31日)
  - ・東京都消費生活総合センターと意見交換会<WEB>(3日)
  - ・全銀協と情報交換(13日)
  - ・警視庁生活経済課へ情報提供(23日)
  - ・金融庁ADR推進室ヒアリング<WEB>(24日)
  - ・第12回国民生活センターと実務担当者意見交換会<WEB>(25日)
  - ・財務局と意見交換会<WEB>(26日)
  - ・千葉県ギャンブル等依存症対策推進計画策定協議会<WEB>(30日)
- ◇ 9月
  - ・警視庁生活経済課へ情報提供(21日)
  - ・令和3年度第2回相談・紛争解決委員会<持回り>(24日)
  - ・銀行協会定例会<WEB>(28日)
  - ・第28回金融ADR連絡協議会<WEB>(29日)

## 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2021年度第2四半期)



### 3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2021年4月～12月）

2021年4月から12月までの受付件数は、相談が13,686件（前年度12,032件・+12.1%）、苦情が6件（前年度15件・▲60.0%）、紛争が1件（前年度5件・▲80.0%）でした。

また、新型コロナウイルス感染症に関連する相談は、226件（前年度475件・▲52.4%）と減少傾向でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2021年度														合計	(割合)		
		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	10月	11月	12月	第3 四半期	下半期				
相談件数		1,499	1,436	1,549	4,484	1,384	1,434	1,607	4,425	8,909	1,585	1,742	1,450	4,777	4,777	13,686	100.0%		
相談内容	一般相談	融資関連	135	119	133	387	109	106	142	357	744	137	129	126	392	392	1,136	8.3%	
		信用情報関連	24	25	42	91	28	31	35	94	185	36	29	22	87	87	272	2.0%	
		身分証明書等の紛失等	9	13	8	30	14	11	10	35	65	12	20	13	45	45	110	0.8%	
		業者等の連絡先	100	87	89	276	58	49	60	167	443	70	72	52	194	194	637	4.7%	
		帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0.0%
		その他	94	96	121	311	91	99	107	297	608	130	134	92	356	356	964	7.0%	
	小計	362	340	393	1,095	300	296	354	950	2,045	385	384	306	1,075	1,075	3,120	22.8%		
	多関連 債相 務談	貸付自粛・本人	96	120	151	367	118	113	122	353	720	128	126	102	356	356	1,076	7.9%	
		貸付自粛・本人以外	170	166	187	523	131	183	181	495	1,018	170	218	151	539	539	1,557	11.3%	
		返済困難	75	96	86	257	103	84	99	286	543	94	127	75	296	296	839	6.1%	
		ヤミ金融・違法業者	25	37	32	94	25	40	37	102	196	25	23	13	61	61	257	1.9%	
	小計	366	419	456	1,241	377	420	439	1,236	2,477	417	494	341	1,252	1,252	3,729	27.2%		
協会員等相談窓口案内		771	677	700	2,148	707	718	814	2,239	4,387	783	864	803	2,450	2,450	6,837	50.0%		
苦情件数		1	0	1	2	2	0	0	2	4	1	0	1	2	2	6	100.0%		
苦情内容	請求業務	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	33.3%		
	帳簿の開示	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	16.7%		
	事務処理	0	0	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	1	3	50.0%		
	その他	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	1	100.0%		
紛争内容	契約内容	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	100.0%		
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	

※上記の表は、2021年度の直近12月までの件数です。

#### 新型コロナウイルス感染症の相談センター問合せ状況

（単位：件、%）

2020年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2020年度		
相談件数	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	1,196	1,409	1,257	1,226	12,032		
コロナ関連相談	141	139	46	41	30	20	12	17	29	475	3.9%	
2021年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2021年度		
相談件数	1,499	1,436	1,549	1,384	1,434	1,607	1,585	1,742	1,450	13,686		
コロナ関連相談	26	27	32	31	22	31	22	21	14	226	1.7%	
(内訳)	返済困難	13	18	17	21	11	22	13	12	9	136	60.2%
	融資関連	4	4	6	4	5	4	4	4	2	37	16.4%
	業者等の連絡先		2	1	2						5	2.2%
	ヤミ金融・違法業者		1			2		1	1		5	2.2%
	貸付自粛	1		4		1	3	1	3		13	5.8%
	信用情報関連		1								1	0.4%
	その他	8	1	4	4	3	2	3	1	3	29	12.8%
	(内コロナ特別関連)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(67)	(29.6%)

## 4. 金融ADR制度の開始後10年について

金融ADR制度の開始からこれまでの約10年間の実施状況等をまとめました。

受理状況につきまして、相談・苦情・紛争の各業務は相互に関連しており、相談、苦情の受付件数の減少に伴い紛争の受理件数も減少しております。また、手続結果につきまして、和解率は平均48.7%でした。2016年度から2020年度と期間は異なりますが、他のADR機関の和解率（※）は、銀行協会が34.9%～51.3%、生命保険協会が30%～37%、日本損害保険協会が40.3%～43.2%、証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）が49.3%～91.3%、でした。

※出典「和解率」：金融庁・第60回金融トラブル連絡調整協議会資料

### 1 受理状況

相談受付件数、苦情処理手続の受付件数、紛争解決手続の受理件数は減少傾向にあります。

（単位：件）

年度	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
相談受付	46,263	42,886	39,623	35,964	34,294	32,867	22,944	21,899	21,676	20,256	16,242
苦情処理手続	352	247	117	95	94	137	73	41	26	20	19
紛争解決手続	5	7	7	17	12	20	17	12	10	4	6

その間の貸金業界の状況として、貸金業者数と無担保貸付残高を見ますと、貸金業者数は減少傾向で約1,000社減少していますが、無担保貸付残高は2012年度までは減少傾向で、2013年度以降は4兆5,000億円前後で推移しています。

貸金業者数と貸付残高（各年度の年度末残高）

年度	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
貸金業者数 （単位：社）	2,589	2,350	2,217	2,113	2,011	1,926	1,865	1,770	1,716	1,647	1,638
無担保貸付 残高 （単位：億円）	77,055	61,185	51,183	46,965	44,837	44,438	44,617	45,108	46,406	47,714	43,298

※出典「貸金業者数」：金融庁・貸金業関係資料集（各年度末の推移）

「貸付残高」：金融庁・貸金業関係資料集（業態別貸付件数、1件当たり平均貸付残高の消費者向け貸付の「うち無担保残高」）

### 2 終了理由

手続の結果につきまして和解率は48.7%、不成立率が28.2%、取下率が23.1%でした。和解率を年度別に見ますと、2014年度までは上下していましたが、2015年度以降は50%前後で推移しています。

（単位：件、%）

年度	和解		不成立		取下		合計
2010	4	(80.0%)	1	(20.0%)	0	(0.0%)	5
2011	3	(42.8%)	2	(28.6%)	2	(28.6%)	7
2012	1	(14.3%)	2	(28.6%)	4	(57.1%)	7
2013	10	(58.8%)	0	(0.0%)	7	(41.2%)	17
2014	4	(33.3%)	7	(58.3%)	1	(8.4%)	12
2015	10	(50.0%)	4	(20.0%)	6	(30.0%)	20
2016	8	(47.1%)	4	(23.5%)	5	(29.4%)	17
2017	6	(50.0%)	5	(41.7%)	1	(8.3%)	12
2018	6	(60.0%)	4	(40.0%)	0	(0.0%)	10
2019	2	(50.0%)	2	(50.0%)	0	(0.0%)	4
2020	3	(50.0%)	2	(33.3%)	1	(16.7%)	6
全年度	57	(48.7%)	33	(28.2%)	27	(23.1%)	117

※ 2010年度のみ6か月間で算出。

### 3 処理期間

手続終了にいたる期間につきましては、1月未満が1.7%、1月以上～3月未満が35.9%、3月以上～6月未満が39.3%、6月以上が23.1%で、標準処理期間の6月以内に76.9%が終了しました。

(単位：件、%)

年度	1月未満		1月以上～3月未満		3月以上～6月未満		6月以上		合計
2010	0	(0.0%)	3	(60.0%)	1	(20.0%)	1	(20.0%)	5
2011	1	(14.3%)	1	(14.3%)	3	(42.9%)	2	(28.5%)	7
2012	0	(0.0%)	4	(57.1%)	3	(42.9%)	0	(0.0%)	7
2013	1	(5.9%)	8	(47.1%)	4	(23.5%)	4	(23.5%)	17
2014	0	(0.0%)	2	(16.7%)	4	(33.3%)	6	(50.0%)	12
2015	0	(0.0%)	7	(35.0%)	8	(40.0%)	5	(25.0%)	20
2016	0	(0.0%)	8	(47.1%)	7	(41.2%)	2	(11.7%)	17
2017	0	(0.0%)	5	(41.7%)	5	(41.7%)	2	(16.6%)	12
2018	0	(0.0%)	3	(30.0%)	4	(40.0%)	3	(30.0%)	10
2019	0	(0.0%)	1	(25.0%)	1	(25.0%)	2	(50.0%)	4
2020	0	(0.0%)	0	(0.0%)	6	(100.0%)	0	(0.0%)	6
全年度	2	(1.7%)	42	(35.9%)	46	(39.3%)	27	(23.1%)	117

※ 2010年度のみ6か月間で算出。

### 4 紛争事例

これまでに掲載しました事例の中から、契約内容につきましての事例をご案内いたします。

※ 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。

分類	契約内容	終了事由	不成立
紛争の概要	相手方（貸金業者）は、申立人に対し、申立人名義のブランドの違う4種類のカード全てのキャッシング枠をゼロにする措置を取った。しかも、措置の根拠となる規約の開示を求めたが開示をしなかった。規約の開示を怠り、生活に必須であるキャッシング枠を一時的にゼロにした行為は申立人に対する契約不履行ないし不法行為である。よって、相手方に対し、措置の無効確認を請求すると共に不法行為に基づく損害賠償を請求する。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、両当事者から4回にわたる聴聞を実施した結果、相手方がキャッシング枠をゼロにしたこと、及び規約の不開示について違法性は認められないため、賠償請求は困難である旨を申立人に伝えたが、申立人は納得せず、また相手方も、損害賠償請求に応じない姿勢を示したため、和解成立の見込みがないものとして、申立人へ裁判手続における争点整理等の説明を行った上で手続を終了した。		

## 5. 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	268	1,333	1,601
契約締結数	268	1,325	1,593

2021年9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、1,593社が締結済みで契約率は99.5%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。