

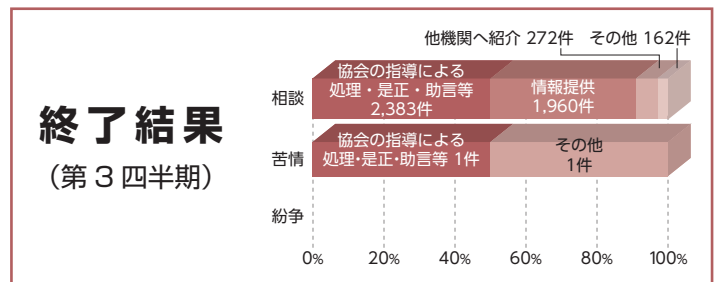
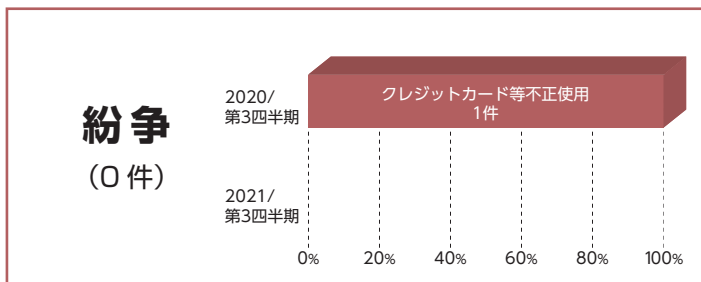
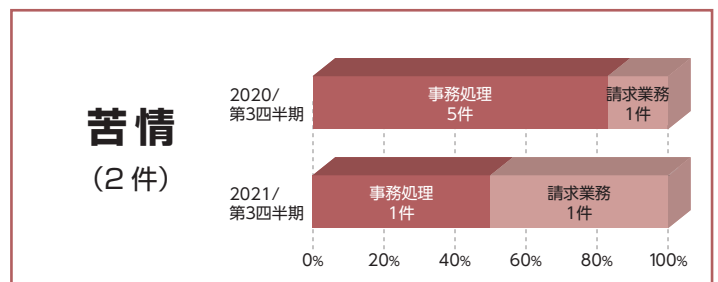
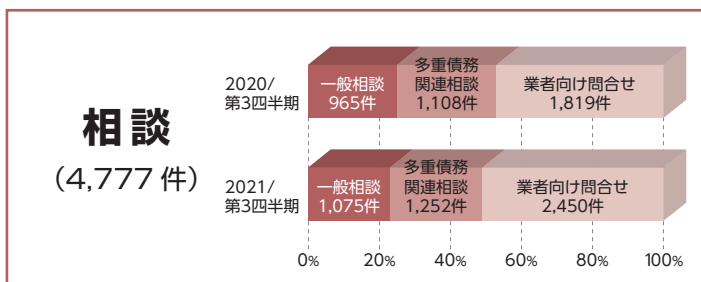


1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の処理状況
3. 相談・苦情・紛争の受付件数
4. 金融 ADR 制度の開始後 10 年について
5. 手続実施基本契約の締結状況

1. 活動状況 (2021年10月～2021年12月)

- ◇ 10月
 - ・協会員15社 情報・意見交換会〈WEB〉(5日)
 - ・消費者信用関係団体懇談会〈WEB〉(14日)
 - ・全国競輪施行者協議会とギャンブル等依存症対策における情報共有(22日)
 - ・消費生活センター相談員情報意見交換会(九州地区・近畿地区)〈WEB〉(26日・28日)
 - ・全日本遊技事業協同組合連合会とギャンブル等依存症対策における情報共有(29日)
- ◇ 11月
 - ・地方競馬全国協会とギャンブル等依存症対策における情報共有(9日)
 - ・消費生活センター相談員意見交換会(12日・16日)
 - ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(15日～21日)
 - ・北海道警察、北海道財務局訪問(17日)
 - ・北海道消費生活センター、北海道庁訪問(18日)
 - ・静岡県西部県民生活センター出前講座〈WEB〉(25日)
 - ・消費者庁消費者教育推進課と意見交換(25日)
 - ・第29回金融ADR連絡協議会〈WEB〉(30日)
- ◇ 12月
 - ・全銀協と打合せ(2日)
 - ・中央労働金庫出前講座(10日)
 - ・金融庁金融サービス利用者相談室相談員研修(13日)
 - ・宮崎県消費生活センター出前講座〈WEB〉(16日)
 - ・財務局相談員との意見交換会〈WEB〉(20日)
 - ・青森県消費者協会と打合せ〈WEB〉(22日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2021年度第3四半期)



3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2021年4月～2022年2月）

2021年4月から2022年2月までの受付件数は、相談が16,743件（前年度14,557件・+15.0%）、苦情が7件（前年度19件・▲63.2%）、紛争が1件（前年度6件・▲83.3%）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、279件（前年度526件・▲47.0%）と減少傾向でした。

（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	10月	11月	12月	第3 四半 期	1月	2月	下 半 期	合計	(内訳)		
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	1,599	1,458	7,834	16,743	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	145	111	648	1,392	8.3%	
		信用情報関連	24	25	42	91	28	31	35	94	185	36	29	22	87	23	30	140	325	1.9%	
		身分証明書等の紛失等	9	13	8	30	14	11	10	35	65	12	20	13	45	11	7	63	128	0.8%	
		業者等の連絡先	100	87	89	276	58	49	60	167	443	70	72	52	194	55	54	303	746	4.5%	
		帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0.0%
		その他	94	96	121	311	91	99	107	297	608	130	134	92	356	103	105	564	1,172	7.0%	
	小計		362	340	393	1,095	300	296	354	950	2,045	385	384	306	1,075	337	307	1,719	3,764	22.5%	
	多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人	96	120	151	367	118	113	122	353	720	128	126	102	356	100	139	595	1,315	7.8%	
		貸付自粛・本人以外	170	166	187	523	131	183	181	495	1,018	170	218	151	539	164	163	866	1,884	11.3%	
		返済困難	75	96	86	257	103	84	99	286	543	94	127	75	296	113	89	498	1,041	6.2%	
		ヤミ金融・違法業者	25	37	32	94	25	40	37	102	196	25	23	13	61	20	10	91	287	1.7%	
		小計		366	419	456	1,241	377	420	439	1,236	2,477	417	494	341	1,252	397	401	2,050	4,527	27.0%
	業者向け問合せ		771	677	700	2,148	707	718	814	2,239	4,387	783	864	803	2,450	865	750	4,065	8,452	50.5%	
苦情件数		1	0	1	2	2	0	0	2	4	1	0	1	2	0	1	3	7	100.0%		
苦情内容	請求業務	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	2	3	42.9%		
	帳簿の開示	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	14.2%		
	事務処理	0	0	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	1	3	42.9%		
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
紛争件数（新受付件数）		0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	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	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	0.0%		

※上記の表は直近の2月までの件数です。

新型コロナウイルス関連相談受付状況

（単位：件、%）

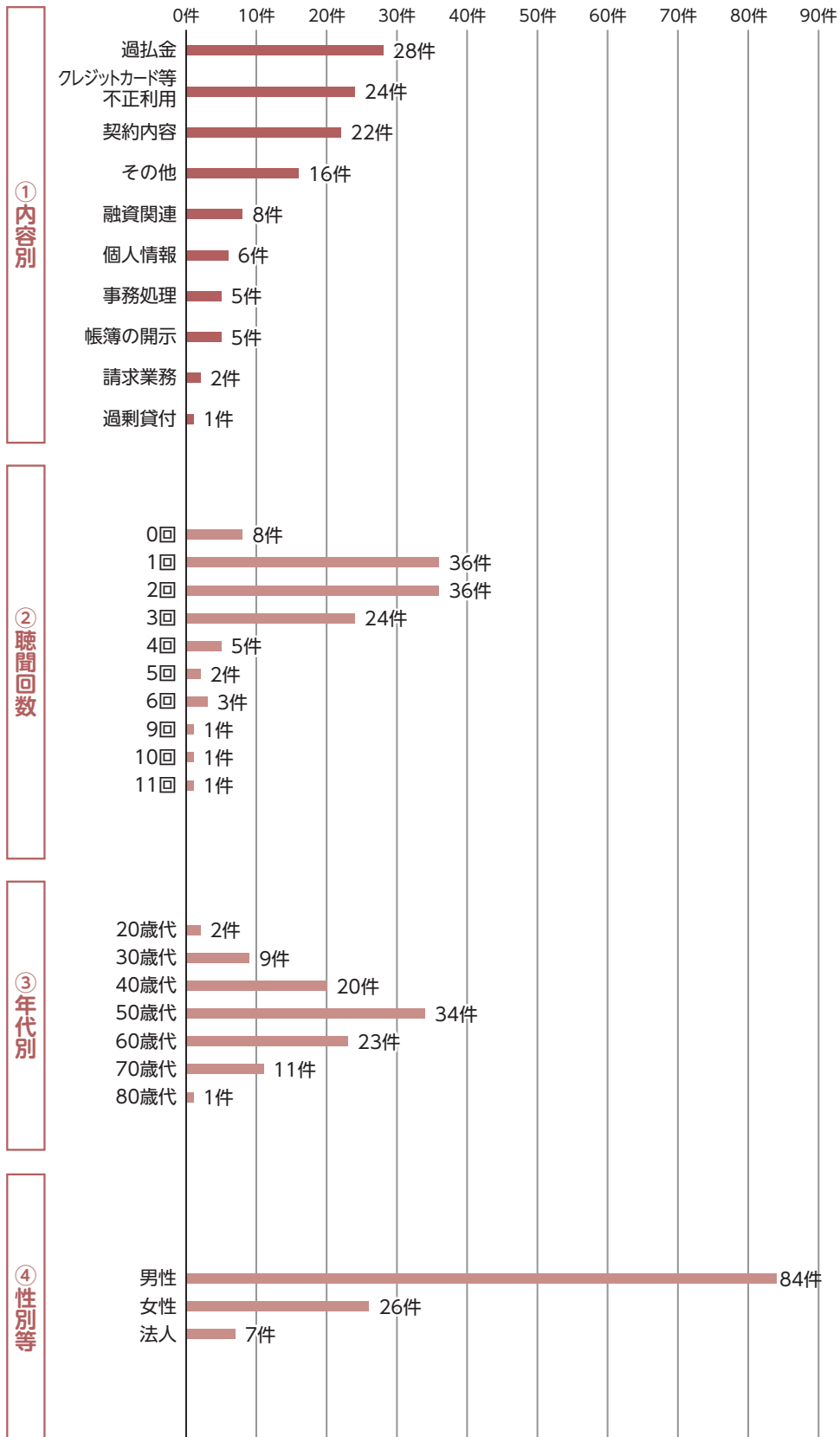
2020年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R3/1月	2月	2020年度		
相談件数	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	1,196	1,409	1,257	1,226	1,251	1,274	14,557		
コロナ関連相談	141	139	46	41	30	20	12	17	29	22	29	526	3.6%	
2021年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R4/1月	2月	2021年度		
相談件数	1,499	1,436	1,549	1,384	1,434	1,607	1,585	1,742	1,450	1,599	1,458	16,743		
コロナ関連相談	26	27	32	31	22	31	22	21	14	25	28	279	1.7%	
(内訳)	返済困難	13	18	16	21	11	22	13	12	9	16	21	172	61.6%
	融資関連	4	4	6	4	5	4	4	4	2	7	3	47	16.8%
	業者等の連絡先		2	1	2							1	6	2.2%
	ヤミ金融・違法業者		1			2		1	1				5	1.8%
	貸付自粛	1		4		1	3	1	3		1	2	16	5.7%
	信用情報関連		1										1	0.4%
	その他	8	1	5	4	3	2	3	1	3	1	1	32	11.5%
	(内コロナ特別関連)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(8)	(9)	(84)	(30.1%)

4. 金融ADR制度の開始後10年について

1 分野別状況

金融ADR制度の開始からこれまでの約10年間の分野別の状況をまとめました。

(単位：件)



① 内容別

内容別にみると、最も多いのは「過払金」の28件（23.9%）で、次いで「クレジットカード等不正利用」が24件（20.5%）、「契約内容」が22件（18.8%）、「融資関連」が8件（6.8%）、「個人情報」が6件（5.1%）、「帳簿の開示」が5件（4.3%）、「事務処理」が5件（4.3%）等となっています。

② 聴聞回数

1回以上聴聞を行った109件の平均聴聞回数は1.8回でした。

また、聴聞回数別にみると、「1回」及び「2回」で終了した事例がそれぞれ36件（30.7%）で、1～2回の聴聞回数で終了するケースが6割以上でした。

また、6回以上の聴聞回数は6件と全体の約5%で、多数当事者事例等でした。

なお、聴聞回数が0回とあるものは取下等です。

③ 年代別

申立人の年齢は、50歳代が最も多く34件（34.0%）、次いで60歳代が23件（23.0%）、40歳代が20件（20.0%）で、40歳代～60歳代は合計で77件と全体の77%を占めています。尚、年齢不明及び法人の合計17件は除いています。

④ 性別等

申立人の性別は、男性が84件（71.8%）、女性が26件（22.2%）、法人7件（6.0%）でした。

2 紛争事例

これまでに掲載しました事例の中から、クレジットカード等不正使用と融資関連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	クレジットカード等不正利用	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は親族に相手方発行の申立人名義のカードを渡していたところ、同親族は、海外の駅で、外国人から、「切符が現金で買えずカードでしか購入できない。現金を渡すので、代わりにカードで切符を買ってほしい。」と言われ、券売機らしき機械にカードを差し入れたが、その後、十数万円のカードキャッシングをされていたことが判明した。しかし、申立人は、相手方との契約時からキャッシング利用は希望しておらず、キャッシング枠が設定されていることが不適当である。従って、キャッシング枠がなければ生じなかったであろう第三者による不正なキャッシングによる債務が存在しないことの確認を求めた。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方を聴聞した結果、相手方に違法な点はないと認定した。一方、相手方が利息、遅延損害金債務は免除する旨述べたことから、元金のみ支払うという内容の和解案を提示し、当事者双方がこれを受諾して和解が成立した。		

分類	融資関連	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は詐欺グループのA社担当者と呼ばれる者から宝くじに当選したとの連絡を受けて、A社に運転免許証等を送付した。その後、A社担当者から保証金が必要と言われ振り込んだ。さらに、相手方からクレジットカードの送付を受けたので、A社担当者にクレジットカードが届いている旨連絡したところ、暗証番号を教えられ指示どおりにキャッシングし、申立人名義の別口座に入金のうえ、A社名義の口座に送金した。申立人は他にも保証金として送金した。その後、A社担当者と連絡がとれなくなり警察に被害届けを提出した。申立人は、相手方とカード契約は締結していないので、相手方に対し、数十万円のキャッシング債務が存在しないことの確認を求めた。		
紛争解決の状況	相手方は、遅延損害金等の免除を了承し、申立人も元金の支払は了承したのを受けて、紛争解決委員は和解案を作成して当事者双方に書面で提示し、当事者双方がこれを受諾し、和解が成立した。		

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	267	1,322	1,589
契約締結数	267	1,316	1,583

2021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、1,583社が締結済みで契約率は99.6%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。