



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. 消費生活センター相談員との情報・意見交換会
5. 事例(苦情・紛争)
6. 手続実施基本契約の締結状況

1. 活動状況 (2022年1月～2022年3月)

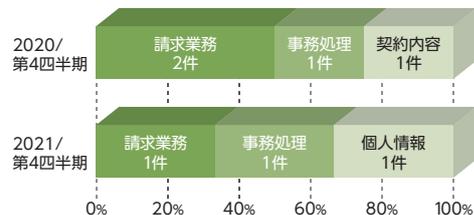
- ◇ 1月
 - ・神奈川県金融課と情報交換(11日)
 - ・第61回金融トラブル連絡調整協議会<WEB>(14日)
 - ・流山市出前講座(17日)
 - ・東京都多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業部会合同会議<WEB>(20日)
 - ・所沢市消費生活センター情報交換(21日)
 - ・国民生活センター相談員との意見交換会<WEB>(25日)
 - ・第19回東京都多重債務問題対策協議会<WEB>(26日)
 - ・東京家政大学と情報交換(28日)
- ◇ 2月
 - ・公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)交流会<WEB>(1日)
 - ・警視庁生活経済課へ情報提供<12月分>(1日)
 - ・川崎市出前講座<WEB>(9日)
 - ・ギャンブル依存症家族の会と情報交換(10日)
 - ・財務局と情報交換会<WEB>(21日)
 - ・警視庁生活経済課へ情報提供<1月分>(25日)
- ◇ 3月
 - ・金融庁との意見交換会(1日)
 - ・令和3年度第1回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会<書面>(2日)
 - ・公益社団法人 全国消費生活相談員協会全国支部会議<WEB>(9日)
 - ・財務局との情報交換会<WEB>(14日)
 - ・船橋北病院とのギャンブル依存症対策 意見交換会(18日)
 - ・第30回金融ADR連絡協議会<WEB>(23日)
 - ・警視庁企画課デジタル推進プロジェクトチームと情報交換、同庁生活経済課へ情報提供<2月分>(24日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2021年度第4四半期)

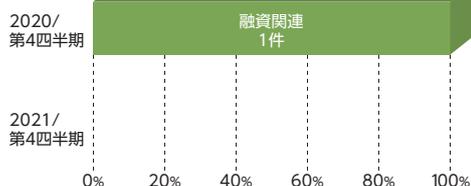
相談 (4,681件)



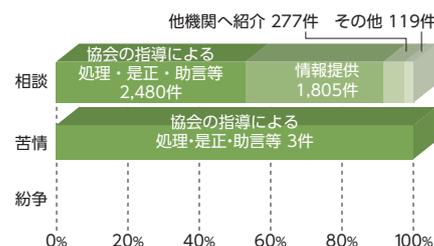
苦情 (3件)



紛争 (0件)



終了結果 (第4四半期)



3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2021年度・2022年4月）

2021年度の受付件数は、相談が18,367件（前年度16,242件・+13.1%）、苦情が9件（前年度19件・▲52.6%）、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、305件（前年度547件・▲44.2%）と減少傾向でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2021年度											2022年度				
		上半期	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	下半期	合計	(内訳)	4月	合計	(内訳)	
相談件数		8,909	1,585	1,742	1,450	4,777	1,599	1,458	1,624	4,681	9,458	18,367	100.0%	1,283	1,283	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	744	137	129	126	392	145	111	131	387	779	1,523	8.3%	99	99	7.7%
		信用情報関連	185	36	29	22	87	23	30	26	79	166	351	1.9%	31	31	2.4%
		身分証明書等の紛失等	65	12	20	13	45	11	7	17	35	80	145	0.8%	12	12	1.0%
		業者等の連絡先	443	70	72	52	194	55	54	53	162	356	799	4.3%	50	50	3.9%
		帳簿の開示	0	0	0	1	1	0	0	2	2	3	3	0.1%	0	0	0.0%
		その他	608	130	134	92	356	103	105	114	322	678	1,286	7.0%	71	71	5.5%
	小計		2,045	385	384	306	1,075	337	307	343	987	2,062	4,107	22.4%	263	263	20.5%
	多関連 重債 務相談	貸付自粛・本人	720	128	126	102	356	100	139	133	372	728	1,448	7.9%	93	93	7.2%
		貸付自粛・本人以外	1,018	170	218	151	539	164	163	197	524	1,063	2,081	11.3%	178	178	13.9%
		返済困難	543	94	127	75	296	113	89	126	328	624	1,167	6.3%	106	106	8.3%
ヤミ金融・違法業者		196	25	23	13	61	20	10	17	47	108	304	1.7%	25	25	1.9%	
小計		2,477	417	494	341	1,252	397	401	473	1,271	2,523	5,000	27.2%	402	402	31.3%	
業者向け問合せ		4,387	783	864	803	2,450	865	750	808	2,423	4,873	9,260	50.4%	618	618	48.2%	
苦情件数		4	1	0	1	2	0	1	2	3	5	9	100.0%	1	1	100.0%	
苦情内容	請求業務	1	0	0	1	1	0	1	0	1	2	3	33.3%	0	0	0.0%	
	帳簿の開示	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11.1%	0	0	0.0%	
	事務処理	2	1	0	0	1	0	0	1	1	2	4	44.5%	1	1	100.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	11.1%	0	0	0.0%	
紛争件数（新受付件数）		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100.0%	0	0	0.0%	
紛争内容	契約内容	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100.0%	0	0	100.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0	0	0.0%	

※上記の表は、2021年度と2022年度の直近4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	3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	1,685	16,242	
コロナ関連相談	141	139	46	41	30	20	12	17	29	22	29	21	547 3.4%	
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	3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	1,624	18,367	
コロナ関連相談	26	27	32	31	22	31	22	21	14	25	28	26	305 1.7%	
(内訳)	返済困難	13	18	16	21	11	22	13	12	9	16	21	17	189 62.0%
	融資関連	4	4	6	4	5	4	4	4	2	7	3	4	51 16.7%
	貸付自粛	1		4		1	3	1	3		1	2	1	17 5.6%
	業者等の連絡先		2	1	2							1		6 2.0%
	ヤミ金融・違法業者		1			2		1	1					5 1.6%
	信用情報関連		1											1 0.3%
	その他	8	1	5	4	3	2	3	1	3	1	1	4	36 11.8%
	(内コロナ特別関連)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(8)	(9)	(5)	(89) 29.2%

4. 消費生活センター相談員との情報・意見交換会



2021年10月26日（火）、首都圏、近畿地区、及び九州地区の計11センター14人との情報・意見交換会を、WEB会議システムにより実施いたしました。

当協会からは、遠藤常務執行役外職員9名が出席し、2021年度上半期の相談受付状況、貸付自粛申告の受付状況、金融経済教育活動、成年年齢の引き下げに向けた取組方針等について報告し、その後、意見交換を行いました。

消費生活センター相談員からは、成年年齢引き下げにより、若年層が借金をしやすくなることで、マルチ商法や情報商材に関わる被害の増加を懸念しているとの意見があり、協会の与信のあり方や自主規制ルールなどの協会の取り決めや検討課題、新成年への貸付けに関する方針と被害防止の対処方法等について質問がありました。この質問については、新成年が過大な債務を負わないための取組みとして、協会員へのアンケートによる実態把握調査の実施、自主的な取組事例の横展開の推進、金融リテラシー向上のための周知啓発活動の推進について説明をする等、各会2時間にわたっての活発な意見交換の場となりました。

これまでは、協会会議室に出席していただいた情報・意見交換会でしたが、WEB会議システムの導入により、首都圏以外の消費生活センターも参加可能となりましたので、引き続き、全国の消費生活センターをはじめとする関係機関と緊密な連携を図り、資金需要者等の利益の保護を図るため、意見交換・周知活動に努めてまいります。

消費生活センターから寄せられた、加入貸金業者の適切な対応・好事例

先般、加入貸金業者の窓口での適切なアドバイスにより、若年者の情報商材詐欺被害を未然防止できたことについて、消費生活センターよりご家族から感謝されたという事例が寄せられました。消費生活センターとしても日頃から協会の啓発活動を支部の皆さまから聞いておりましたので、貸金業者が適切な対応をしてくれたおかげで被害の防止ができたことは大変ありがたい。消費生活センターとしてお礼を申し上げますとのことでした。

【事例】

学生の親御さんから以下のような電話がありました。

「うちの子供（大学生）が、貸金業者3社に融資申し込みをしたところ、そのうち1社から審査確認の電話で、利用目的を聞かれ、PCを使って何かやるという話（おそらく情報商材による儲け話）をしたところ、事例などで注意を受け、よく考えてから契約してくださいと言われ、家族と相談して情報商材の購入をやめることにしました。貸金業者の担当者の方が注意してくれたおかげで被害に遭わずに済みました。」

5. 事例（苦情・紛争）

※ 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。

【苦情】	
類 型	事務処理
申立内容	<p>A社（以下相手方）でのクレジットとキャッシングの利用分を〇月末に一括返済するので相手方に連絡し返済総額を確認して振込んだが、翌月毎月分が口座から引落とされていたのでカスタマーセンターに連絡した。</p> <p>翌日カスタマーセンター担当者から、振込んだ分が口座に請求されることの説明がなかったことについての謝罪をされたが、私が、口座からお金を抜いておかないから引き落とされたというニュアンスで言われ、私が悪いような言い分で憤慨した。返金してくれることにはなったが、私が遅れたら損害金を取られるのであるから、相手方へ同条件で損害金を付して返金して欲しいと訴えたが、損害金を付しての返還はできかねるとの回答であり納得のいく対応でない。協会から指導してほしい。</p>
処理結果	<p>【A社へ確認の結果】</p> <p>協会からA社に確認したところ、「申立人からの問合せにオペレーターが、口座の残高調整（残高を抜いて）をしていれば引き落としされなかったと、残高調整しなかった申立人に非があるかのような話し方をしたため申立人が憤慨した。その後のオペレーターの対応は、謝罪の言葉もなくしどろもどろで、要領を得ない説明で終わった。翌日、他のオペレーターが電話連絡して謝罪し、早急に返金対応する旨を話し、対応終了となった。」との回答。</p> <p>⇒初期対応について、申立人に寄り添った丁寧な対応を社内に再周知頂くように要請した。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>確認事項をお伝えしたところ、返金だけでは納得いかない様子であったが、その後は「自身で対応するので協会にはお世話になりました。」と協会の対応について終了を承諾。</p>

【紛争】			
類 型	融資関連	受 理 日	2021年1月1日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	2021年5月1日（聴聞回数：3回）
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	<p>申立人は住宅ローンの「つなぎ融資」を相手方に申し込んだが、「つなぎ融資」の手数料・利息が住宅ローンの対象外であることを、申立人は勿論、窓口であるハウスメーカーの営業担当者にも連絡がなく、住宅ローンの審査の結果が当初に提示された金額より減額されて融資されたのは、重要事項の連絡を怠った相手方に最大の原因があり、減額分の補填を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員が当事者双方を聴聞し、聴聞が進行すると申立人は客観的な事実として「つなぎ融資利息・手数料」が最初から住宅ローンの対象に入っていないことは理解したが、他の事実関係において争いが大きかった。そこで紛争解決委員は各事情を考慮して和解案を提示して調整した結果、最終的に当事者双方がこれを受け入れて和解が成立した。</p>		

6. 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	1,313	1,581
締結数	268	1,302	1,570

2022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、1,570社が締結済みで契約率は99.3%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。