



- |                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. 活動状況                           | 5. 消費生活センター相談員との情報・意見交換会   |
| 2. 相談・苦情・紛争の処理状況                  | 6. 苦情事例                    |
| 3. 相談・苦情・紛争の受付件数                  | 7. 金融トラブル連絡調整協議会（金トラ協）について |
| 4. 成年年齢引下げに伴う若年層の金融トラブル防止に対する取り組み | 8. 手続実施基本契約の締結状況           |

## 1. 活動状況（2022年4月～2022年6月）

### ◇ 4月

- 警視庁生活安全総務課（防犯担当）と情報交換（13日）
- 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供（20日）
- 警視庁生活安全部ヤミ金融情報提供（22日）
- NPO法人日本FP協会（道東支部）へ出前講座（23日）
- 全国小型自動車競走施行者協議会と情報交換（27日）

### ◇ 5月

- 宮崎県庁・同県警・同県消費生活センターと情報交換（11日）
- 鹿児島県庁・同県警と情報交換（12日）
- 鹿児島県消費生活センターと情報交換（13日）
- NPO法人日本FP協会（道央・広島支部）出前講座（14日）
- NPO法人日本FP協会（広島支部）出前講座（15日）
- 第31回金融ADR連絡協議会（19日）
- 東京都多重債務問題対策協議会（24日）
- 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供（24日）
- 青森県庁・同県警と情報交換（25日）
- 青森県消費生活センターと情報交換（26日）

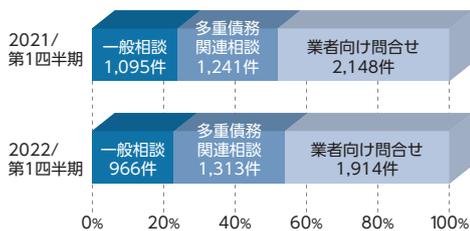
- 岡山県立興陽高校へ出前講座（27日）
- 警視庁生活安全部ヤミ金融情報提供（27日）

### ◇ 6月

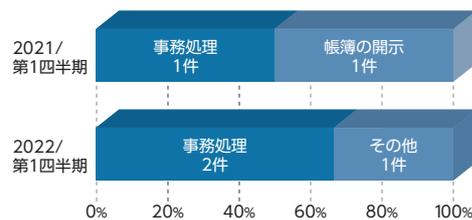
- 岩手県警と情報交換（8日）
- 岩手県立県民生活センター・東北財務局と情報交換（9日）
- 宮城県庁・同県警・同県消費生活センターと情報交換（10日）
- 第62回金融トラブル連絡調整協議会（13日）
- 福井県庁・同県警・同県消費生活センターと情報交換（15日）
- 石川県庁・石川及び富山県警と情報交換（16日）
- 第1回財務局相談員研修/情報交換会（16日）
- 富山県消費生活センター・富山県庁と情報交換（17日）
- ばうむの会へ出前講座（19日）
- 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供（21日）
- 秋田県警と情報交換（22日）
- 秋田県庁・同県生活センターと情報交換（23日）
- 公益社団法人広島県消費者協会へ出前講座（26日）
- 警視庁生活安全部ヤミ金融情報提供（27日）
- 関東地区消費生活センター情報・意見交換会（29日）

## 2. 相談・苦情・紛争の処理状況（2022年度第1四半期）

### 相談 (4,484件)



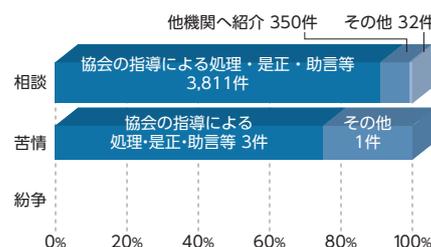
### 苦情 (3件)



### 紛争 (1件)



### 終了結果 (第1四半期)



### 3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2022年4月～8月）

2022年4月から8月までの受付件数は、相談が6,762件（前年度7,302件・▲7.4%）、苦情が4件（前年度4件・±0.0%）、紛争が1件（前年度1件・±0.0%）でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2022年度								(内訳)	
		4月	5月	6月	第1四半期	7月	8月	第2四半期 (7～8月)	上半期 (4～8月)		
相談件数		1,283	1,519	1,391	4,193	1,168	1,401	2,569	6,762	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	99	162	121	382	117	172	289	671	9.9%
		信用情報関連	31	45	21	97	29	36	65	162	2.4%
		身分証明書等の紛失等	12	6	10	28	11	13	24	52	0.8%
		業者等の連絡先	50	85	63	198	58	72	130	328	4.8%
		帳簿の開示	0	2	2	4	0	1	1	5	0.1%
		その他	71	95	91	257	77	73	150	407	6.0%
	小計		263	395	308	966	292	367	659	1,625	24.0%
	多関連 債務談	貸付自粛・本人	93	136	137	366	104	117	221	587	8.7%
		貸付自粛・本人以外	178	180	182	540	149	165	314	854	12.6%
		返済困難	106	132	106	344	81	111	192	536	7.9%
		ヤミ金融・違法業者	25	21	17	63	9	20	29	92	1.4%
小計		402	469	442	1,313	343	413	756	2,069	30.6%	
業者向け問合せ		618	655	641	1,914	533	621	1,154	3,068	45.4%	
苦情件数		1	1	1	3	1	0	1	4	100.0%	
苦情内容	事務処理	1	1	0	2	0	0	0	2	50.0%	
	請求業務	0	0	0	0	1	0	1	1	25.0%	
	その他	0	0	1	1	0	0	0	1	25.0%	
紛争件数（新受付数）		0	1	0	1	0	0	0	1	100.0%	
紛争内容	契約内容	0	1	0	1	0	0	0	1	100.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	

※上記の表は、2022年度の直近8月までの件数です。

### 4. 成年年齢引下げに伴う若年層の金融トラブル防止に対する取組み

令和4年4月1日からは、若年者が過度の債務を負う事の無いように、貸付のガイドラインを貸金業者に周知するとともに、相談センター内に若年者金融トラブルホットラインを設け、専門の相談員を配置した体制をとっている。また、協会員・消費者センター等の関係機関と協会が連携をとり、金融トラブルの未然防止のため情報共有の必要性を意見交換会などで周知している。

【ご参考：令和3年度の状況】

#### ①若年層に関する相談状況

- 令和3年度の24歳までの若年層に関する相談（誤認電話は除く）は、9,107件中527件あり、うち290件（55.0%）は、貸付自粛に関する相談であった。
- 本人からの相談は226件で、貸付自粛及び返済困難に関する相談が多かった。
- 家族・親族からの相談は284件で、貸付自粛制度に関する相談が多かった。

#### ②若年層の金融トラブル防止に対する取組み

- 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」において以下の取組みを行い、情報共有及び意見交換を行った。
- 情報商材等被害者から手口等について情報収集。
  - 教育研修部と連携し、大学、専門学校、高等学校等で、金融トラブル事例と防止策等をテーマとした出前講座を実施。
  - 新規に若年者向けの金融トラブル防止ミニパンフレットを作成し、機関紙等で配布方法等を広く周知、教育機関（大学等）に配布、年齢引下げに関する問合せがあった団体や機関に対し説明と配布を実施、近隣に教育機関が多数存在する東京都内の自動車教習所に入校式等で配布を依頼、大手コンビニチェーンに設置依頼、等の取組みを実施した。

※「若年層」の定義として、新社会人1～2年目に金融トラブルの被害にあうケースがあることから、情報収集を目的として、貸金業相談・紛争解決センターにおいては、24歳までを「若年層」と定義している。

## 5. 消費生活センター相談員との情報・意見交換会



▲関東地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会の様子（R4.6.29）

6月29日、関東地区の31センター 40名の消費生活センター相談員とオンライン情報・交換会を約2時間にわたって実施いたしました。

会議では、協会から本年4月に施行された成年年齢引下げ及び多重債務発生防止への取組みについての報告や説明をし、出席者からは若年者貸付けに関して、借入審査基準や、若年者が詐欺的副業や投資話での借入れ被害にあわないための啓発活動についての質問がありました。

また、情報商材等に関するトラブルについて、各消費生活センターに寄せられた事例を紹介していただき、情報共有するとともに、当協会から、昨年、協会の窓口担当者による適切なアドバイスで、若年者への情報商材詐欺被害を未然に防止できた事例について紹介しました。

当協会では、各消費生活センターからいただいた情報を、その地区の貸金業者に注意喚起することが可能であることを説明し、今後も情報商材等のトラブルや若年者等への金融被害について、当協会と消費生活センター、及び協会員が連携した情報共有の協力をお願いしました。

## 6. 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。

【苦情】	
類 型	事務処理
申立内容	A社（以下相手方）で借入した不動産担保ローンについて、担保物件を売却し、ローンの一括精算を予定しているが、相手方担当者に一括金額と根抵当権抹消の手続きに必要な書類を聞くが教えて貰えず話が進まない。一括精算時の司法書士の立会を既に依頼しており困っている。昨日も相手方担当者が自宅に来たので同じ話をしたが、違約金が発生してしまうから等のりくりで話にならない。これは完済拒否しているのではないかと、苦情として申立てしたい。
処理結果	<p>【協会からA社への確認】</p> <p>協会からA社へ確認したところ、「申立て内容を確認したところ、申立人より一括返済・根抵当権抹消の書類の話は確かにあったが、月々の返済困難の話があった為、申立人に対して支払軽減の提案や売却なら当社の取引先業者にて見積可能等の話をしてしまい、申立人からの相談内容の一括返済の金額についての話はしていなかった事が判明した。結果的に、申立人の意向に寄り添うことができず、協会への苦情になったと思われる。担当を変更し、今回の電話対応についてのお詫び、一括返済金額と根抵当権抹消書類についての案内をして納得いただいた。」との回答。</p> <p>【申立人からの連絡】</p> <p>「お詫びと一括返済金額と根抵当権抹消書類についての説明を受けた。無事に一括精算出来そうなので安心した。協会には色々お世話になりありがとうございました。」と協会の対応については終了を承諾。</p>

## 7. 金融トラブル連絡調整協議会（金トラ協）について

令和4年6月13日に、金融庁・消費者団体・自主規制機関・弁護士会・学識経験者・関係行政機関で構成された第62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3年度）
- (2) 指定紛争解決機関がない業態の苦情・紛争解決の対応・課題
- (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30回・31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3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3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	53.0%	25.9%	18.0%	3.1%	100.0%	0.0%	18.3%	28.7%	53.0%	100.0%
信託協会	44.5%	0.0%	33.3%	22.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
生命保険協会	25.3%	28.6%	30.9%	15.2%	100.0%	4.1%	12.8%	54.3%	28.8%	100.0%
日本損害保険協会	22.7%	40.9%	17.4%	19.0%	100.0%	0.2%	11.7%	53.6%	34.5%	100.0%
保険オンブズマン	38.5%	49.6%	10.4%	1.5%	100.0%	0.0%	40.0%	45.0%	15.0%	100.0%
日本少額短期保険協会	34.4%	46.9%	15.6%	3.1%	100.0%	0.0%	45.0%	55.0%	0.0%	100.0%
証券・金融商品あっせん 相談センター	69.7%	20.6%	4.1%	5.6%	100.0%	0.0%	35.4%	55.9%	8.7%	100.0%
日本貸金業協会	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	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。

## 8. 手続実施基本契約の締結状況

（単位：社・者）

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	267	1,301	1,568
締結数	267	1,295	1,562

2022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、1,562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。