



- |                  |   |
|------------------|---|
| 1. 活動状況          | 5. 若年層に関する相談                            |
| 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 | 6. 「お客様対応講座」～カウンセリング<br>的手法を用いた実践的研修開催～ |
| 3. 相談・苦情・紛争件数    |   |
| 4. 手続実施基本契約の締結状況 |   |

## 1. 活動状況 (2022年度第3四半期)

### ◇ 10月

- 徳島県庁・同県警察本部・同県消費者情報センターと情報交換 (11日)
- 香川県庁・同県警察本部・同県消費生活センターと情報交換(12日)
- ヤミ金融情報提供(北陸財務局・茨城県警察本部生活安全部生活経済課)〈9月分〉(20日)
- ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課)〈9月分〉(21日)
- 広島県警察本部生活安全部生活環境課と情報交換 (25日)
- 全銀協(個信センター) 定例会 (25日)
- 広島県庁・同県警察本部・同県生活センターと情報交換 (26日)
- 青森県消費生活センター出前講座 (27日)

### ◇ 11月

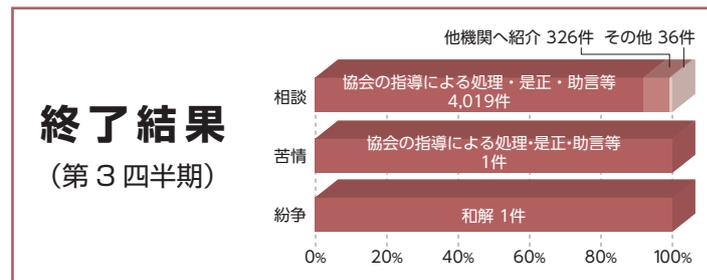
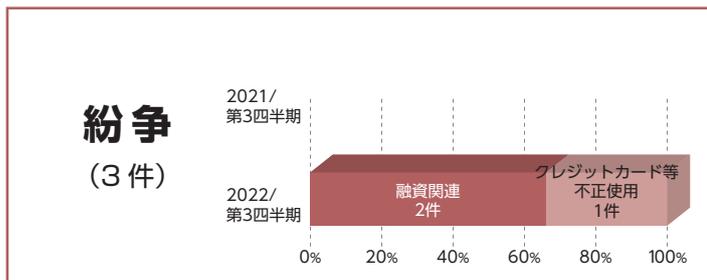
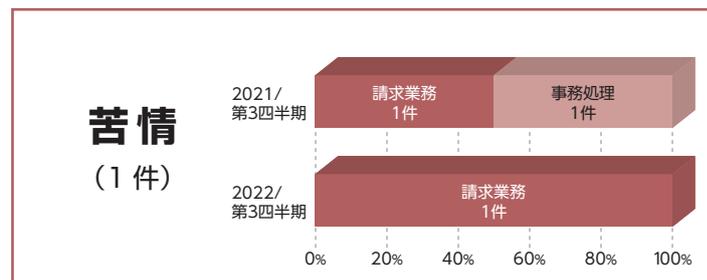
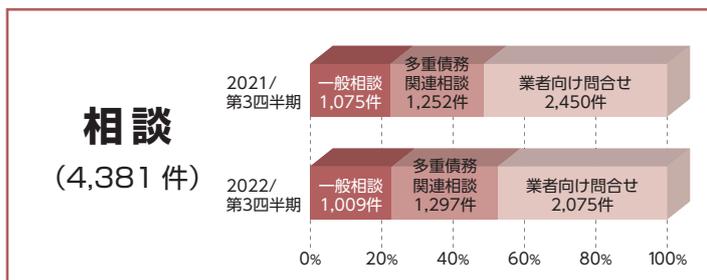
- 三重県庁・同県警察本部・同県消費生活センターと情報交換(8日)
- 愛知県庁・同県警察本部・同県消費生活総合センターと情報交換 (9日)
- 第3回財務局相談員情報交換会 (11日)
- 東海・近畿・中国地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会〈WEB〉(15日)
- 警視庁世田谷警察署出前講座 (15～18日)

- 公益財団法人関西消費者協会出前講座 (18日)
- 神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会と情報交換 (22日)
- ヤミ金融情報提供(北陸財務局・茨城県警察本部生活安全部生活経済課)〈10月分〉(24日)
- 警視庁第七機動隊出前講座 (25日)
- ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課)〈10月分〉(28日)
- 第33回金融ADR連絡協議会〈WEB〉(30日)

### ◇ 12月

- 滋賀県庁・同県警察本部と情報交換 (6日)
- 滋賀県消費生活センター、岐阜県警察本部と情報交換 (7日)
- 岐阜県庁、同県消費生活センターと情報交換 (8日)
- 静岡県東部県民生活センター出前講座 (8日)
- 広島県警察本部自動車警ら隊(本部・福山分駐所) 出前講座 (13～15日)
- 松戸市役所出前講座 (19日)
- ヤミ金融情報提供(北陸財務局・茨城県警察本部生活安全部生活経済課)〈11月分〉(20日)
- 三重県消費生活センター出前講座 (21日)
- ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課)〈11月分〉(23日)

## 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2022年度第3四半期)



### 3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2022年4月～2023年2月）

2022年4月から2023年2月までの受付件数は、相談が15,561件（前年度16,743件・▲7.1%）、苦情が6件（前年度7件・▲14.3%）、紛争が4件（前年度1件・+300.0%）でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2022年度																	合計	（内訳）	
		4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	（4 ～ 9 月） 上半期	10月	11月	12月	（10 ～ 12 月） 第3 四半期	1月	2月	（1 ～ 2 月） 第4 四半期	（10 ～ 2 月） 下半期			
相談件数		1,283	1,519	1,391	4,193	1,168	1,401	1,447	4,016	8,209	1,471	1,551	1,359	4,381	1,455	1,516	2,971	7,352	15,561	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	99	162	121	382	117	172	211	500	882	179	164	119	462	165	119	284	746	1,628	10.5%
		信用情報関連	31	45	21	97	29	36	36	101	198	28	29	29	86	30	31	61	147	345	2.2%
		身分証明書等の紛失等	12	6	10	28	11	13	12	36	64	13	9	11	33	8	4	12	45	109	0.7%
		業者等の連絡先	50	85	63	198	58	72	60	190	388	41	49	60	150	65	56	121	271	659	4.2%
		帳簿の開示	0	2	2	4	0	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.1%
		その他	71	95	91	257	77	73	76	226	483	86	92	100	278	66	114	180	458	941	6.0%
	小計	263	395	308	966	292	367	395	1,054	2,020	347	343	319	1,009	334	324	658	1,667	3,687	23.7%	
	多関連 債相 談	貸付自粛・本人	93	136	137	366	104	117	145	366	732	129	116	111	356	137	126	263	619	1,351	8.7%
		貸付自粛・本人以外	178	180	182	540	149	165	164	478	1,018	191	195	170	556	176	208	384	940	1,958	12.6%
		返済困難	106	132	106	344	81	111	122	314	658	129	105	96	330	112	120	232	562	1,220	7.8%
ヤミ金融・違法業者		25	21	17	63	9	20	10	39	102	16	22	17	55	15	12	27	82	184	1.2%	
小計	402	469	442	1,313	343	413	441	1,197	2,510	465	438	394	1,297	440	466	906	2,203	4,713	30.3%		
業者向け問合せ	618	655	641	1,914	533	621	611	1,765	3,679	659	770	646	2,075	681	726	1,407	3,482	7,161	46.0%		
苦情件数		1	1	1	3	1	0	0	1	4	1	0	0	1	0	1	1	2	6	100.0%	
苦情内容	事務処理	1	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33.3%	
	請求業務	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	2	3	50.0%	
	その他	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16.7%	
紛争件数（新受付数）		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	3	0	0	1	4	4	100.0%	
紛争内容	契約内容	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	25.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	3	3	75.0%	

※上記の表は2月までの数字です。

### 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	269	1,299	1,568
契約締結数	268	1,294	1,562

2022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、1,562社が締結済みで契約率は99.6%です。

## 5. 若年層に関する相談

### 【若年者に関する相談(相談分類)】

(単位: 件)

相談分類	貸付自粛	返済困難	融資関連	信用情報 関連	ヤミ金融・ 違法業者	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	その他	合計
令和3年度上半期	259 (21)	96 (3)	46 (5)	6	12	10 (1)	6	50 (4)	485 (34)
令和4年度上半期	285 (52)	130 (12)	61 (9)	10 (2)	8 (2)	5 (2)	5 (1)	42 (3)	546 (83)
(割合)	52.2%	23.8%	11.2%	1.8%	1.5%	0.9%	0.9%	7.7%	100.0%
本人	37 (1)	58 (3)	19 (2)	5	6 (2)	1	3	19	148 (8)
家族・親族	242 (49)	70 (9)	32 (7)	5 (2)	2	4 (2)	1	11 (3)	367 (72)
その他	6 (2)	2	10	0	0	0	1 (1)	12	31 (3)

※ ( ) 内の数値は、10代に関する相談件数

#### 1. 受付状況

貸金業相談・紛争解決センターでは、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多いことから、情報収集を目的として、24歳までを、「若年層」と定義し、上半期の相談状況の特徴を挙げてみました。

- 今年度4～2月の若年層に関する相談は、誤認電話を除いた8,400件中546件(6.5%)あり、前年度同期比では、+61件(12.6%)であった。
- 若年層に関する相談546件のうち、本人からの相談148件(27.1%)、家族・親族からの相談367件(67.2%)、その他31件(5.7%)であった。
- 本人からの相談148件のうち、58件(39.2%)は「返済困難」、37件(25.0%)は「貸付自粛」の相談であった。
- 家族・親族からの相談367件のうち、242件(65.9%)は「貸付自粛」、70件(19.1%)は「返済困難」の相談であった。
- 若年層に関する相談546件のうち、10代に関する相談は83件(15.2%)であった。
- 10代に関する相談83件のうち、「本人」からの相談8件(9.6%)、「家族・親族」からの相談72件(86.7%)、その他3件(3.6%)であった。
- 10代に関する「本人」からの相談8件のうち、3件(37.5%)は、「返済困難」の相談であった。
- 10代に関する「家族・親族」からの相談72件のうち、49件(68.1%)は、「貸付自粛」の相談であった。

#### 2. 相談事例

##### 【本人(女性・19歳)から「ヤミ金」に関する相談】

SNSで個人間融資の広告で申込みをしてしまった。親の連絡先も伝えてしまった。派遣の仕事をしているが今は仕事がなく支払いが出来ない。どうしたらいいか？

→

ヤミ金融と思われ、契約自体に疑いがあり既に高利で支払いをしているから今後も相手方の標的になる可能性がある。親に事情を説明し、一緒に警察へ行って相談するよう助言。

##### 【本人(男性・20歳・障がい者)から融資に関する相談】

消費者金融X社に申込みをしたところ、電話連絡をくださいと連絡が入ったが、障がいがあり電話連絡が困難な状況。X社の担当者にメールでご連絡いただくようお願いできないか。

→

X社の担当者へメールによる連絡手段が可能かどうか確認を行い、対応できることが確認できたので、その旨を相談者に連絡した。

##### 【本人(男性・19歳)から返済困難に関する相談】

消費者金融10万、カード会社のショッピングが20万の債務があり、ショッピングの支払いが先月からできていない。他社で借入れして返済にあてようと思ったが審査が通らなかった。債務整理はしたくないのでどうしたらよいか。

→

業者へ支払う気持ちはあるが、債務整理はしたくないとの事なので、まずは業者へ月々の返済額の減額について相談するよう助言し、状況に応じて再度協会へ相談していただくよう案内。

##### 【母親から息子(19歳)の貸付自粛に関する相談】

発達障害のある息子が、遊びや買い物で何度も借金し私が立替え払いしてきたが、現在5社100万の債務があり、これ以上は払えないので、弁護士や消費生活センターに相談したところ、借入れができなくする手続きがあることを聞いたので電話した。

→

貸付自粛制度について、本人から手続きが必要であることを説明。現在の債務については、債務整理等の検討について助言し、借金の原因に関しては、よく息子さんと話し合った上で、主治医にも相談されるよう併せて助言。

## 6. 「お客様対応講座」～カウンセリング的手法を用いた実践的研修開催～

貸金業相談・紛争解決センターでは、協会員へ提供しているサービスとして、センター職員が講師として出向いて研修する「出前講座」を実施しています。

この研修の目的は担当者の初期対応による苦情の改善を図り、顧客と信頼関係を構築するとともに寄り添った対応を行うことで協会員様並びに協会に寄せられる苦情の減少を図る事にあります。

現在、当センターに寄せられる苦情の多くは法令違反等ではなく、『話を聞いてくれず一方的に言われた』『担当者の対応が悪い』等の人的対応に関する内容が大半であったことから、平成28年度より【カウンセリング的手法を用いたお客様対応】と題して「出前講座」を実施し顧客対応のための支援を行っております。

第3四半期は3社で研修を行いました。今回の研修には、特に回収業務やお客様対応窓口に従事される方が多く参加されました。研修カリキュラムと各社からのご要望をご紹介します。

### ＜基本的な研修カリキュラム＞

#### I. 開講の挨拶

#### II. 日本貸金業協会の業務

- ～相談・苦情・紛争解決から生活再建支援まで～
1. 概要
  2. 業務内容
  3. 貸金業相談・紛争解決センターの業務
  4. カウンセリングの活用が想定される場面

#### III. 講義

～カウンセリング的手法を活用したお客様対応～

1. カウンセリングとは
2. カウンセリングにおける関わり方（視点）
3. カウンセリングにおける留意点
4. カウンセリングの効果
5. 姿勢・態度と各種技法

#### IV. ロールプレイング

- ・ロールプレイング1  
～ウォーミングアップ～
- ・ロールプレイング2  
～お客様役と担当者役によるシミュレーション

### ＜各社からのご要望に対する実施状況＞

<p>対応マニュアルはあるが、現場で十分活用されず、対応が原因のクレーム抑止の為、若手社員中心の研修依頼 ↓ お客様の主訴をしっかりと確認し適切な対応を心掛けること、与えてしまった不快感を解消するためのカウンセリングスキルを取り入れたロールプレイングを実施。</p>	<p>返済相談・契約上の誤認等による苦情に対する担当者のスキル向上を図りたい。業務の合間での研修依頼 ↓ 1グループ2時間半×3回実施。ロールプレイングで担当者役、お客様役、観察者役の役割を演じてもらう事でお客様に寄り添い信頼関係を築く過程を体験。</p>	<p>顧客対応窓口の社員に、最近増加傾向である苦情に、より適切な対応を図りたいと研修依頼 ↓ 事前質問に助言・回答。ロールプレイングは事例作成・お客様役を事務局スタッフに対応頂き実施。お客様役が各グループを回り、4名×4グループ内で担当者役の対応ぶりを検討し、振り返りを行う形式にて実施。</p>
---	--	--

【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。