



1. 手続実施基本契約の締結状況
2. 相談・苦情・紛争の受付件数 (2022年度)
3. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2022年度第4四半期)
4. 苦情・紛争事例
5. 活動状況

## 1. 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	1,280	1,548
締結数	268	1,278	1,546

2023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、1,546社が締結済みで契約率は99.8%です。

## 2. 相談・苦情・紛争の受付件数 (2022年度)

2022年度の受付件数は、相談が17,300件（前年度18,367件・-5.8%）、苦情が7件（前年度9件・-22.2%）、紛争が5件（前年度1件・+400%）でした。

(単位：件、%)

分類	年度	2022年度												合計	内訳
		第2四半期	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			
相談件数		4,016	8,209	1,471	1,551	1,359	4,381	1,455	1,516	1,739	4,710	9,091	17,300	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	500	882	179	164	119	462	165	119	178	462	924	1,806	10.4%
		信用情報関連	101	198	28	29	29	86	30	31	35	96	182	380	2.2%
		身分証明書等の紛失等	36	64	13	9	11	33	8	4	6	18	51	115	0.7%
		業者等の連絡先	190	388	41	49	60	150	65	56	44	165	315	703	4.1%
		帳簿の開示	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.1%
		その他	226	483	86	92	100	278	66	114	103	283	561	1,044	6.0%
	小計		1,054	2,020	347	343	319	1,009	334	324	366	1,024	2,033	4,053	23.5%
	多関重連債相務談	貸付自粛・本人	366	732	129	116	111	356	137	126	143	406	762	1,494	8.6%
		貸付自粛・本人以外	478	1,018	191	195	170	556	176	208	265	649	1,205	2,223	12.8%
		返済困難	314	658	129	105	96	330	112	120	119	351	681	1,339	7.7%
ヤミ金融・違法業者		39	102	16	22	17	55	15	12	10	37	92	194	1.1%	
小計		1,197	2,510	465	438	394	1,297	440	466	537	1,443	2,740	5,250	30.3%	
業者向け問合せ		1,765	3,679	659	770	646	2,075	681	726	836	2,243	4,318	7,997	46.2%	
苦情件数		1	4	1	0	0	1	0	1	1	2	3	7	100.0%	
苦情内容	事務処理	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	28.6%	
	請求業務	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	2	3	42.9%	
	個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	14.3%	
	その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	44.5%	
紛争件数 (新受付数)		0	1	0	2	1	3	0	0	1	1	4	5	100.0%	
紛争内容	契約内容	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20.0%	
	融資関連	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	2	2	40.0%	
	その他	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	2	40.0%	

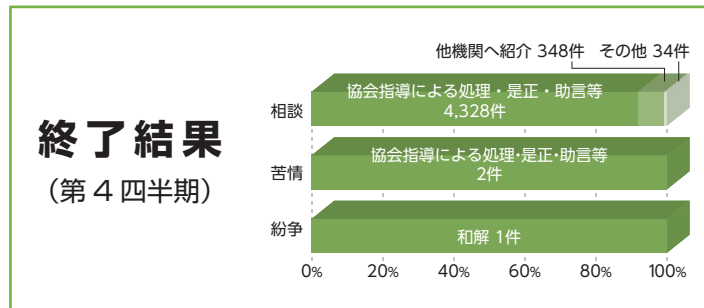
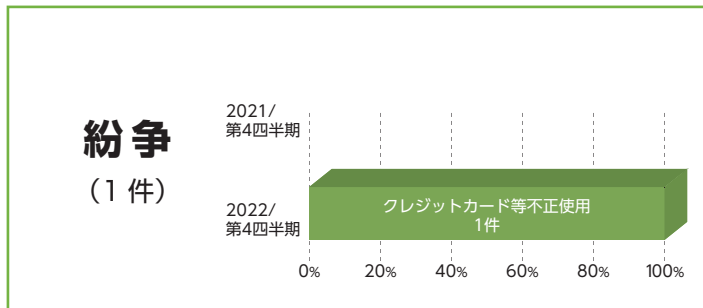
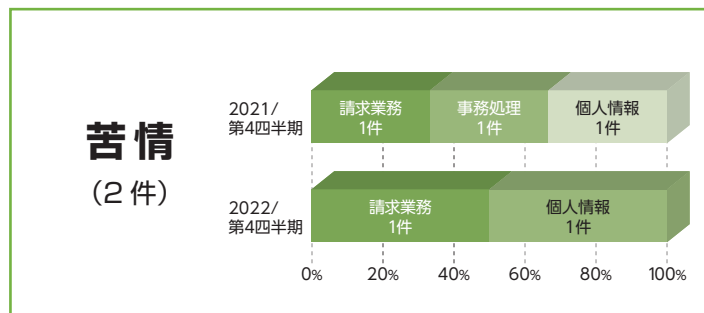
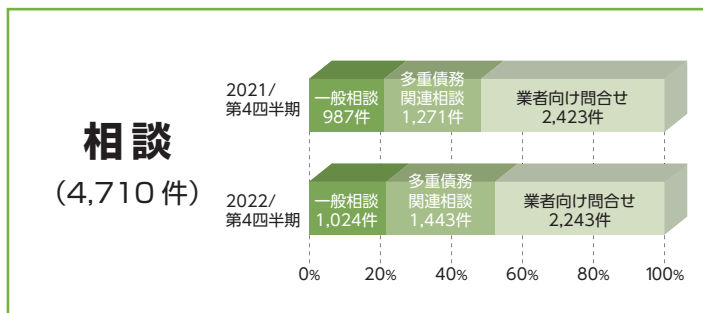
【協会へのお問い合わせ先】 URL <https://www.j-fsa.or.jp>



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。

### 3. 相談・苦情・紛争の処理状況（2022年度第4四半期）



### 4. 苦情・紛争事例

※ 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	個人情報
申立内容	A社から商品案内の連絡を受け、今後の参考になればと思い話を聞いたが、その際、カード登録情報を聴取されたが申込みをしたとの認識はなかった。それにもかかわらず、同日夜にA社から「今回はご希望に沿えなかった」とのショートメールが届いた。話は聞いたが、申込みしたつもりはなく、同意も取らずに勝手に審査をされたことで信用情報に履歴が残っており困っている。協会よりどのような事なのか確認してほしい。
処理結果	<p><b>【協会からA社への確認】</b>            申立内容を確認したところ、お客さま（以下、申立人）に商品案内をした際、断る様子もなく話を聞いて頂いたため申込みと認識してカード登録情報内容を確認した。            商品案内の際に信用情報の照会については説明したので、口頭で同意頂いたとの認識でいた。            商品案内の内容を理解されているかに注力し、申込みに対する確認が不足していた。申立人に誤解を与える結果となり、迷惑をかけてしまったことは大変申し訳ない。当社より経緯を説明したうえで、今後の対応について申立人に直接説明します。</p> <p><b>【申立人への報告】</b>            協会から申立人に「A社が事情を説明したい」との意向を伝えると、申立人はA社の説明を伺いますと回答。</p> <p><b>【申立人へ】</b>            相手方より事情説明と謝罪、今後の対応について説明を伝えた所「相手方の説明を伺います」と協会の対応については終了を承諾。</p>

【紛争】			
類 型	融資関連	受 理 日	令和4年12月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	令和5年3月（聴聞回数：1回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	<p>申立人がSNSで見た懸賞金キャンペーンに応募したところ、“当選した”とのメッセージの連絡を受けた。キャンペーン運用会社に連絡をし、個人情報を変えたところ、「後日登録完了のメールが来る」と言われたため待っていると、後日相手方（貸金業者）から登録完了等のメールが来た。てっきり懸賞金が振込まれると思っていたところ、懸賞金は振込まれる事もなく、また、この時は相手方が貸金業者とは知らず、キャンペーンの運営会社と思っていた。</p> <p>数か月後、相手方から“返済期限が過ぎている”との連絡があり、そこで初めて相手方が貸金業者だと知った。事情を説明して請求の取下げを求めたが応じて貰えなかったため、仕方なく分割で十数回返済したものの納得がいかない。再度、相手方に事情を説明したが、請求の取下げに応じてくれなかったため、相手方が主張する債権が存在しないことを求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員が聴聞において、事実関係、及び当事者双方の意向を聴取した上で和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。</p>		

## 5. 活動状況（2023年1月～2023年3月）

- ◇ 1月
  - 第63回金融トラブル連絡調整協議会(6日)
  - 千葉市消費生活センターへ出前講座(12日)
  - 四国・九州・沖縄地区消費生活センター相談員と情報・意見交換会<WEB>(17日)
  - 東京都多重債務問題対策協議会(19日)
  - ヤミ金融情報提供(北陸財務局(3県分)及び茨城県警)<12月分>(20日)
  - 第15回国民生活センターとの実務担当者意見交換会(23日)
  - 愛媛県県民生活課へ出前講座(25日)
  - 和歌山県庁・同県警察本部と情報交換(25日)
  - 和歌山県消費生活センターと情報交換(26日)
  - 第4回財務局相談員情報交換会<WEB>(26日)
  - ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課)<12月分>(26日)
- ◇ 2月
  - 島根県庁・同県警察本部・同県消費生活センターと情報交換(7日)
  - 鳥取県庁・同鳥取県消費生活センターと情報交換(8日)
  - 鳥取県警察本部と情報交換(9日)
  - 警視庁世田谷警察署と情報交換会(9日)
  - 警視庁葛西警察署と情報交換会(16日)
  - ヤミ金融情報提供(北陸財務局(3県分)及び茨城県警)<1月分>(20日)
  - 静岡県西部県民生活センター、浜松市くらしのセンターと情報交換(21日)
  - 静岡県庁・同県警察本部と情報交換(21日)
  - 静岡県消費生活センターと情報交換(22日)
  - 石狩市社会福祉協議会へ出前講座<WEB>(27日)
  - ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課)<1月分>(28日)
- ◇ 3月
  - 八王子市若者総合相談センターへ出前講座(4日)
  - 警察庁生活経済官と情報交換(6日)
  - ヤミ金融情報提供(北陸財務局(3県分)及び茨城県警)<2月分>(20日)
  - 国民生活センターと情報交換(23日)
  - ヤミ金融情報提供(警視庁生活安全部生活経済課)<2月分>(28日)
  - 北海道財務局と情報交換会<WEB>(28日)
  - 金融ADR連絡協議会<WEB>(29日)

# 貸金業務取扱主任者の登録講習の受講忘れ及び主任者登録更新の申請漏れ防止について

貸金業務取扱主任者（以下、「主任者」という。）の登録講習の受講忘れや主任者登録の更新申請漏れにより、一部の貸金業者については、主任者未設置となり貸金業者登録要件が欠けた結果、貸金業の継続に支障をきたしております。

貸金業者は、法第12条の3第1項に基づき、営業所又は事務所ごとに所定数の主任者を置く必要があります。

主任者登録の有効期間は3年間と定められ、有効期限の2ヵ月前までに、登録講習機関である日本貸金業協会が主催する法定講習を受講し、主任者登録の更新の申請を行わなければなりません。

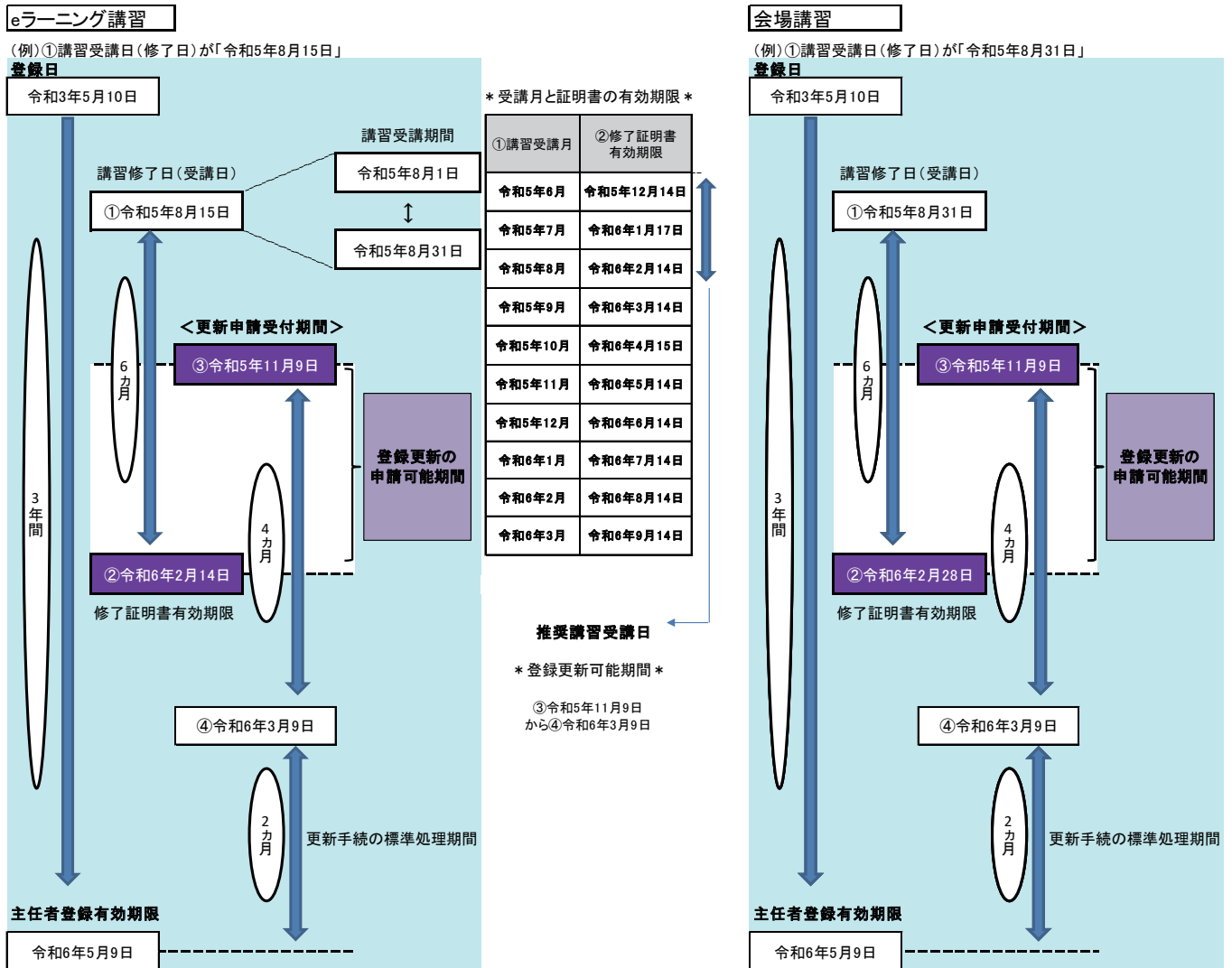
講習はeラーニング講習（非対面型講習）か会場講習（対面型講習）のいずれかを選択していただきます。eラーニング講習の受講可能期間は対象月の1日から月末までとなっております。

貸金業者は、設置主任者について、登録講習の受講忘れや主任者登録の更新申請漏れを起さないようスケジュール管理を徹底してください。

- 【確認事項】
1. 主任者登録の有効期限の確認（主任者登録日から3年）
  2. 主任者登録の更新申請受付期間の確認
  3. 受講する登録講習の選定、受講（会場講習、またはeラーニング講習）
  4. 主任者登録の更新申請可能期間の確認

以下の「登録講習の受講と主任者登録申請の日程例」、「令和5年度講習開催予定表」を参照の上、設置している主任者毎に登録講習の受講と主任者登録更新申請のスケジュール管理を行ってください。

## 「登録講習の受講と主任者登録申請の日程例」



## 「令和5年度講習開催予定表（7月以降申込可能講習一覧）」

eラーニング講習日程一覧

開催月	講習開催日 (修了日)	受講申込受付期限	
		個人申込	団体申込
9月度	9月15日(金)	7月12日(水)	受付終了
10月度	10月16日(月)	8月9日(水)	7月19日(水)
11月度	11月15日(水)	9月11日(月)	8月22日(火)
12月度	12月15日(金)	10月11日(水)	9月19日(火)
1月度	1月15日(月)	11月8日(水)	10月17日(火)
2月度	2月15日(木)	12月6日(水)	11月14日(火)
3月度	3月15日(金)	1月10日(水)	11月30日(木)

会場講習日程一覧

講習開催地	定員	講習開催日	受講申込受付期限									
			個人申込		団体申込							
			インターネット申込	郵送申込								
札幌	100名	8月18日(金)	7月19日(水)	7月11日(火)	受付終了							
						東京	新宿	160名	8月31日(木)	8月1日(火)	7月25日(火)	7月5日(水)
							神田	100名	10月5日(木)	9月5日(火)	8月29日(火)	8月9日(水)
名古屋	130名	8月3日(木)	7月4日(火)	7月4日(火)	受付終了							
						100名	1月25日(木)	12月19日(火)	12月12日(火)	11月22日(水)		
大阪	130名	9月6日(水)	8月7日(月)	7月31日(月)	7月11日(火)							
福岡	100名	8月10日(木)	7月11日(火)	7月4日(火)	受付終了							

《主任者登録に関するお問合せ窓口》 TEL 03-5739-3330

土日・祝日を除く平日の業務時間 9時30分～12時、13時～17時30分