



日本貸金業協会は貸金業法に基づく貸金業界の自主規制機関です。

金融 ADR 指定紛争解決機関

季刊

2024.1.31

Vol. 53

貸金業相談・紛争解決センターだより

□発行人：倉中 伸 □発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪 3-19-15

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| I. 手続実施基本契約の締結状況 | III. 活動状況 |
| II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2023 年度第 3 四半期) | IV. お知らせ |

被災された皆さまに心からお見舞い申し上げます

このたびの令和6年能登半島地震に伴う災害により被害を受けられた皆さまに、謹んでお見舞いを申し上げます。大きな被害のため多大なご苦勞をされていることと存じますが、一日も早い復旧を心よりお祈り申し上げます。

災害から復旧に向けて懸命に尽力されておられるところ、甚だ略儀ではございますが、まずは書中をもちましてお見舞い申し上げます。

日本貸金業協会会長 倉中 伸

I. 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	1,267	1,534
締結数	266	1,265	1,531

2023年10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、1534社が締結済みで契約率は99.8%です。

※廃業時期等により、登録業者数と締結数に差異が生じる事があります。

II. 相談・苦情・紛争の受付状況 (2023 年度第 3 四半期)

1. 相談受付状況

(単位：件)

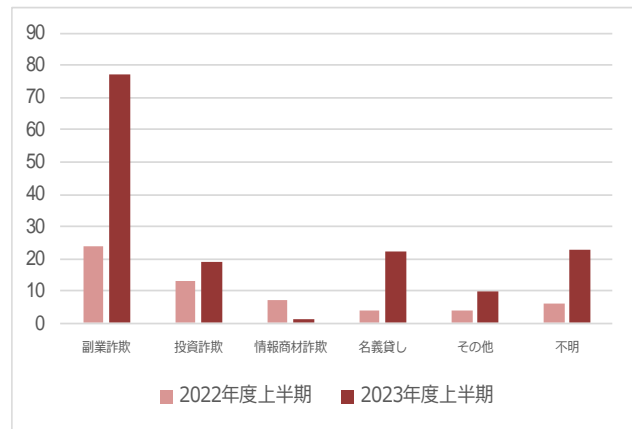
		2022年度 上半期計	2022年度 第3四半期計	2023年度 上半期計	2023年度 第3四半期計	10月	11月	12月
一般 相 談	融資関連	882	462	943	465	175	148	142
	信用情報関連	198	86	155	91	33	26	32
	身分証明書等の紛失等	64	33	40	19	7	7	5
	業者等の連絡先	388	150	329	171	68	50	53
	帳簿の開示	5	0	4	3	-	2	1
	その他	483	278	570	293	110	88	95
小 計		2,020	1,009	2,041	1,042	393	321	328
多 関 連 債 務 相 談	貸付自粛・本人	732	356	845	422	153	142	127
	貸付自粛・本人以外	1018	556	1,271	657	204	238	215
	貸付自粛計	1,750	912	2,116	1,079	357	380	342
	返済困難	658	330	716	366	136	115	115
	ヤミ金融・違法業者	102	55	107	61	28	22	11
小 計		2,510	1,297	2,939	1,506	521	517	468
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		3,679	2,075	4,390	2,273	806	780	687
相談合計		8,209	4,381	9,370	4,821	1,720	1,618	1,483

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が 465 件と最多でした。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が 1,079 件と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、366 件でした。

また、金融トラブル相談は、153 件で前年上半期比+95 件と増加。うち「副業詐欺関連」の相談が、77 件となり、前年度上半期比+53 件と大幅に増えました。

金融トラブル相談件数 (単位：人、%)

手口	2022年度上半期		2023年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
副業詐欺	24	41%	77	50%
投資詐欺	13	22%	19	12%
情報商材詐欺	7	12%	1	1%
名義貸し	4	7%	22	14%
その他	4	7%	10	7%
不明	6	10%	23	15%
合計	58	100%	153	100%



2. 苦情受付状況

「苦情」処理件数は、9 件（前年度第 3 四半期より 8 件増）でした。

(単位：件)

	2022年度	2022年度	2023年度	2023年度	10月	11月	12月
	上半期計	第3四半期計	上半期計	第3四半期計			
請求業務	1	1	2	1	-	1	-
事務処理	2	-	2	2	-	1	1
個人情報	-	-	1	-	-	-	-
契約内容	-	-	3	1	-	-	1
融資関連	-	-	3	4	2	1	1
その他	1	-	-	1	1	-	-
合計	4	1	11	9	3	3	3

※事務処理 → 必要書類の説明及び電話対応時の説明等

※個人情報 → 個人情報登録の同意の確認不備

※契約内容 → 契約・約款に従った業者の説明や対応への不満

3. 紛争解決手続 (ADR) 受付状況

「紛争」受付件数は、「融資関連」2 件でした。2024 年 1 月現在進行中です。

(単位：件)

	2022年度	2022年度	2023年度	2023年度	10月	11月	12月
	上半期計	第3四半期計	上半期計	第3四半期計			
契約内容	1	-	-	-	-	-	-
融資関連	-	2	3	2	-	-	2
その他	-	1	-	-	-	-	-
合計	1	3	3	2	-	-	2

Ⅲ. 活動状況

1. 「マネロン・テロ資金供与対策に関する研修会」を開催

日本貸金業協会では、9月22日の東京を皮切りに、大阪、名古屋、福岡にて、講師として右崎大輔弁護士（片岡総合法律事務所）を迎えまして、「マネロン・テロ資金供与対策に関する研修会」を開催しました。実務上の悩みどころを踏まえた講義で、受講者の皆さまから「分かり易い」と好評をいただきました。

金融庁が「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の中で示した「対応が求められる事項」の対応期限は2024年3月。協会では昨年度も同テーマでコンプライアンス研修会を開催しましたが、受講した協会員から再度、同テーマでの開催を望む声が多く寄せられ、本年度の開催はこうした協会員の声に応えたものです。



▲「マネロン対応を身近な問題として捉えることが必要。他人事と考えないよう」と右崎大輔弁護士。
於：「砂防会館」千代田区平河町（9月22日）

開催日	開催地区
9月22日	東京
10月5日	大阪
10月13日	名古屋
11月1日	福岡

研修会に参加できなかった協会員の皆さまには、講義を「JFSA オンデマンド研修」でご覧いただけます。自社の態勢整備にお役立ていただけることと思いますので、非協会員の皆さまはこの機会に是非、協会へのご加入をご検討ください。

2. 金融庁と貸金業界との意見交換会

10月18日、金融庁との意見交換会が開催されました。協会からの報告事項は下記のとおりです。

1. 資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査結果
～若年者の借入意識・行動及び金融リテラシーについて～
2. 多重債務発生防止への取組みについて
3. 令和5年度監査計画の進捗状況について
4. 金融経済教育活動及び金融リテラシー向上コンソーシアムについて
5. 最近の協会への入退会の状況について

また、金融庁からは下記の資料が提供されるとともに、2023年8月に公表された「2023事務年度における金融行政方針」に関する主なポイントについての説明が行われました。

- 金融行政方針の公表および業態横断的なモニタリング方針等について
- マネロンレポートの公表および半期フォローアップアンケートについて
- マネロン対策等に関する広報について
- 成年年齢引下げについて
- 金融リテラシー向上コンソーシアムと財務局の連携について
- 金融庁広報紙「アクセス FSA 2023年10月号」について



3. 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

貸金業相談・紛争解決センターでは、11月13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』をWeb会議方式で開催しました。25センター36名の相談員の皆さまに参加していただき、テーマに対して活発な意見交換や質疑応答が行われました。

《主なテーマ》

- 「インターネット契約や自動契約機での審査について」
- 「画面共有アプリを利用した金融トラブル事例」
- 「若年者・若年層への貸付契約、被害防止策について」

《貸金業界・業者に対するご意見》

- 「同時に複数の申込がなされ総量規制を超える貸付となってしまうこともある。審査や総量規制に対してより厳格にするなど業界として検討してほしい」
- 「申込時に資金用途などしっかりと確認してもらいたい」
- 「詐欺的被害に巻き込まれた場合にセーフティネットに紐づけできるような契約にしてほしい」
- 「若年層からの申込については与信限度額を下げたい」

IV. お知らせ

日本貸金業協会への加入をお勧めします

資金需要者等に安心してご利用いただける貸金業界を目指し、日本貸金業協会では、協会未加入の貸金業者に対して協会加入を勧めています。貸金業者が法令順守態勢を独自に整備していくことは、専門的知識が必要な上、時間と労力も要し、決して容易なことではありません。協会未加入の貸金業者にあっては、協会の業務支援を受け、早期に必要な法令順守態勢を整備することが望まれます。

すべての貸金業者が協会に加入することで、自主規制機能を発揮し、法令順守態勢が確立されることで貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護が図られることが社会的に期待されています。

協会のシンボルマークが、業界の安心と信頼の目印として広く社会に認知されるように、協会として様々な事業活動を行って参ります。ぜひ協会への加入をご検討ください。

<https://www.j-fsa.or.jp/association/join/>

日本貸金業協会 公式X(旧Twitter)へのフォローをお願いします

日本貸金業協会の公式X(旧Twitter)では、当協会の活動情報や金融トラブルの注意喚起情報などを随時発信しています。ぜひフォローをお願いいたします。

【アカウント概要】

- ・アカウント名 : 日本貸金業協会
- ・ユーザー名 : @JFSA_official
- ・URL : https://twitter.com/JFSA_official



《協会へのお問い合わせ先》		URL
相談・苦情に関すること	貸金業相談・紛争解決センター	https://www.j-fsa.or.jp 03-5739-3861
手続実施基本契約 紛争解決手続きに関すること	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。