



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

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

季刊

2024.07.31

Vol.55

I. 手続実施基本契約の締結状況

III. 紛争

II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2024 年度第1 四半期)

IV. 活動状況

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	260	1242	1502
締結数	260	1243	1503

2024 年 5 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、1503 社が締結済みで契約率は 100%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（2024 年度第 1 四半期）

1. 相談受付状況

「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 540 件と増加しました。「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 1244 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、361 件でした。

(単位：件)

			2023年度 第1 四半期 計	2024年度 第1 四半期 計	増減	4月	5月	6月
一般 相 談	融資関連		448	540	92	169	193	178
	信用情報関連		79	74	-5	27	26	21
	身分証明書等の紛失等		23	23	-	12	5	6
	業者等の連絡先		156	194	38	62	88	44
	帳簿の開示		1	4	3	3	-	1
	その他		294	373	79	140	121	112
	小 計		1,001	1,208	207	413	433	362
多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人		417	529	112	182	206	141
	貸付自粛・本人以外		617	715	98	221	258	236
	貸付自粛計		1,034	1,244	210	403	464	377
	返済困難		394	361	-33	107	135	119
	ヤミ金融・違法業者		60	36	-24	10	15	11
	小 計		1,488	1,641	153	520	614	507
相談合計			2,489	2,849	360	933	1,047	869
協会員等相談窓口案内(誤認電話)			2,183	2,641	458	854	959	828
総合計			4,672	5,490	818	1,787	2,006	1,697

2. 苦情の処理状況

「苦情処理」受付件数は 18 件で対前年度第 1 四半期比 15 件増加しました。

配慮不足や説明不足による「請求業務」及び「融資関連」での不満が多くみられ、共に対前年度第 1 四半期比 6 件増加となりました。

(単位：件)

	2023年度 第 1 四半期 計	2024年度 第 1 四半期 計	増減	4月	5月	6月
請求業務	-	6	6	4	1	1
融資関連	-	6	6	2	1	3
事務処理	1	3	2	1	1	1
契約内容	1	2	1	-	1	1
個人情報	1	1	-	1	-	-
その他	-	-	-	-	-	-
合 計	3	18	15	8	4	6

- ※請求業務（6 件）→ 債権回収業務における不満
- ※融資関連（6 件）→ 審査結果、審査手続・対応等への不満
- ※事務処理（3 件）→ 必要書類の説明及び電話対応時の説明等への不満
- ※契約内容（2 件）→ 契約・約款に従った業者の説明や対応等への不満
- ※個人情報（1 件）→ 個人信用情報登録の同意の確認不備等への不満

3. 主な苦情事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の自案の本質を損なわない範囲で編集しています。

類型	融資関連
申立 内容	A社に申し、本人確認書類を提出した。その後キャンセルを申し出たが、『本人確認中の為できない』との回答であった。「本人確認後に自動でキャンセルしてくれ」と言ったが、『それもできない』と言う。自分としては在籍確認をして欲しくない。契約が成立する前に申ししたので解約でなく申込を取り下げる扱いにしてもらいたい。
処理 結果	【相手方から回答】 協会からA社へ確認すると、システムによる審査のため途中キャンセルは不可。本人確認後に審査結果を通知し、契約の意思確認が行われるが、契約せず1週間放置すると審査結果が無効となりキャンセルとなった。システム上、審査途中でのキャンセルは要望に添えかねるが、相談者に限り在籍確認を行わない旨を記載したメールを送信する。との回答を得た。 【申立人へ回答】 相手方からメールで回答する旨を伝え、申立人から「相手方に電話で確認したところ、本人確認後何もしなければ在籍確認せずキャンセルになると言われたのでこれでもう大丈夫だと思います。」と終了の意向を示したので協会の対応を終了とした。

Ⅲ. 紛争

1. 紛争解決手続（ADR）受理状況

「紛争解決手続き（ADR）」受付件数は、「契約内容」について 3 件を受付、対前年度第 1 四半期比 1 件の増加となりました。いずれの事案も 7 月末現在で継続中です。

(単位：件)

	2023年度 第 1 四半期 計	2024年度 第 1 四半期 計	増減	4月	5月	6月
契約内容	-	3	3	2	-	1
融資関連	2	-	-2	-	-	-
合 計	2	3	1	2	-	1

IV. 活動状況

1. 金融庁と貸金業界との意見交換会（第 29 回）を開催

4 月 24 日、金融庁と貸金業界との意見交換会（第 29 回）を日本貸金業協会の本部で開催しました。
この意見交換会は、金融庁と貸金業界が幅広く意見交換するため、平成 22 年 10 月より 1 年に 2 回程度開催しており、今回で 29 回目となりました。議事は下記のとおりです。

【金融庁 総合政策局】

1. マネロン等対策に係る態勢整備結果の報告及び実態調査について
2. フィッシング対策の強化について（DMARC 等の導入）
3. サイバーセキュリティの向上のための新たなガイドラインの策定について
4. 金融経済教育推進機構について
5. 金融行政モニター制度について
6. 成年年齢引下げについて
7. 新たな手口のヤミ金融対策及び金融リテラシー向上コンソーシアムについて

【日本貸金業協会】

1. 貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告について
2. 多重債務発生防止への取組みについて
3. 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
4. 令和 6 年度監査計画について
5. 事業承継に関する相談窓口設置について
6. 最近の協会への入退会の状況について

2. 大阪府多重債務相談に係る市町村担当者連絡会議

令和 6 年 5 月 22 日、大阪府の「多重債務相談に係る市町村担当者連絡会議」が開催され、大阪府商工労働部中小企業支援室金融課の依頼により、貸金業相談・紛争解決センターから『生活再建支援カウンセリング』の事業説明及び広報活動の紹介を行いました。

当センターは貸金業務に関連する借入れや返済の相談、多重債務者救済の一環としての貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決窓口として運営しています。

特に多重債務問題については、債務の原因として失業や生活費の補てん、ギャンブル・遊興費等さまざまなものがありますが、相談者の状況に応じ、債務整理の方法等についての助言や情報を提供、再発防止を目的としたカウンセリングや家計管理の実行支援を行っております。

『生活再建支援カウンセリング』は資金需要者（相談）と相談員（カウンセラー）が相互のコミュニケーションにより構築した信頼関係をもとに、心理カウンセリングを通じて再発防止を図る支援です。カウンセリングを実施するきっかけは「貸付自粛制度」に関する相談や、「返済困難」の相談を受けた担当者が案内するケースが多く、貸付自粛制度に登録しつつ、生活再建支援カウンセリングを利用する相談者もいます。

今回の大阪府の担当者連絡会議に参加した皆さまからは「カウンセリングの事例を用いて説明してもらったので、分かりやすかった。啓発方法も参考になった。」「相談員に共有し、困ったことがあれば相談したい。」等のご感想をいただき、当センターの業務に対するご理解を深めることができました。

『生活再建支援カウンセリング』の事業説明風景



（会場：大阪府咲洲庁舎（さきしまコスモタワー）2階咲洲ホール）

3. 金融トラブル連絡協議会

令和6年6月27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66回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。各指定紛争解決機関の事務実施状況（令和5年度）は、次のとおりです。

（注1）各指定紛争解決機関からの報告に基づき金融庁で作成。

（注2）計数は速報値である。

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況 （令和5年4月1日～令和6年3月31日）

（資料1-1）

1. 苦情処理手続の実施状況

（単位：件）

(指定紛争解決機関名)	(1) 苦情処理手続件数(当期の状況)						(2) 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)										(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)				
	前期の未済件数	当期の受付件数	前年同期比	受付件数計	当期の既済件数	当期の未済件数	不開始	解決	移行	不応諾	不調	移送	その他	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	110	998	▲1%	1,108	997	111	0	753	81	0	44	0	119	997	651	168	137	41	997		
信託協会	3	6	▲45%	9	7	2	0	5	0	0	0	0	2	7	3	0	4	0	7		
生命保険協会	366	1,188	▲25%	1,554	1,208	346	0	725	371	0	15	0	97	1,208	313	343	381	171	1,208		
日本損害保険協会	1,213	4,550	30%	5,763	4,221	1,542	0	3,667	296	0	223	0	35	4,221	1,088	1,711	725	697	4,221		
保険オンブズマン	16	140	4%	156	132	24	3	67	24	0	37	0	1	132	68	38	21	5	132		
日本少額短期保険協会	10	35	6%	45	38	7	0	13	17	0	4	0	4	38	10	17	7	4	38		
証券・金融商品あっせん相談センター	114	897	▲12%	1,011	875	136	0	662	212	0	0	0	1	875	400	270	136	69	875		
日本貸金業協会	0	33	371%	33	32	1	0	29	3	0	0	0	0	32	31	1	0	0	32		
合計	1,832	7,847	8%	9,679	7,510	2,169	3	5,921	1,004	0	323	0	259	7,510	2,564	2,548	1,411	987	7,510		

指定紛争解決機関の紛争解決手続実施状況 （令和5年4月1日～令和6年3月31日）

（資料1-2）

2. 紛争解決手続の実施状況

（単位：件）

(指定紛争解決機関名)	(1)紛争解決手続件数(当期の状況)						(2)紛争解決手続の終了事由別の内訳件数(当期の既済事件)										(3)紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)					
				受付件数 計	当期の 既済件数	当期の 未済件数	成 立		成 立 以 外								計					
	前期の 未済件数	当期の 受付件数	前年 同期比				和解	特別 調停	見込み なし	双方の 離脱	一方の 離脱	不応諾	移送	その他	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	50	91	3%	141	91	50	47	0	41	0	3	0	0	0	91	1	18	15	57	91		
信託協会	0	0	▲100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
生命保険協会	210	380	10%	590	359	231	25	76	248	0	10	0	0	0	359	13	30	154	162	359		
日本損害保険協会	209	542	8%	751	510	241	195	0	285	0	26	0	0	4	510	1	84	291	134	510		
保険オンブズマン	4	24	33%	28	23	5	12	1	7	0	3	0	0	0	23	2	10	11	0	23		
日本少額短期保険協会	1	17	55%	18	14	4	1	4	9	0	0	0	0	0	14	4	5	5	0	14		
証券・金融商品 あっせん相談センター	82	222	28%	304	222	82	173	0	41	0	7	0	0	1	222	0	31	158	33	222		
日本貸金業協会	3	5	増減なし	8	7	1	4	0	1	0	2	0	0	0	7	0	2	3	2	7		
合計	559	1,281	12%	1,840	1,226	614	457	81	632	0	51	0	0	5	1,226	21	180	637	388	1,226		

《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。