



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

2025.1.31

Vol. 57

# 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(2024 年度第 3 四半期) | IV. お知らせ  |

## 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	257	1,238	1,495
締結数	257	1,233	1,490

2024 年 11 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、1490 社が締結済みで契約率は 99.6%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 3 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 535 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 1,204 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、370 件でした。

(単位：件)

		2023年度 上半期計	2023年度 第3四半期計	2024年度 上半期計	2024年度 第3四半期計	10月	11月	12月
一 般 相 談	融資関連	943	465	1,027	<b>535</b>	201	171	163
	信用情報関連	155	91	164	<b>98</b>	31	44	23
	身分証明書等の紛失等	40	19	50	<b>27</b>	10	12	5
	業者等の連絡先	329	171	338	<b>189</b>	75	62	52
	帳簿の開示	4	3	7	<b>1</b>	-	1	-
	その他	570	293	749	<b>412</b>	153	136	123
小 計		2,041	1,042	2,335	<b>1,262</b>	470	426	366
多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人	845	422	1,107	<b>508</b>	191	182	135
	貸付自粛・本人以外	1,271	657	1,397	<b>696</b>	259	241	196
	貸付自粛計	2,116	1,079	2,504	<b>1,204</b>	450	423	331
	返済困難	716	366	688	<b>370</b>	153	130	87
	ヤミ金融・違法業者	107	61	92	<b>57</b>	22	19	16
小 計		2,939	1,506	3,284	<b>1,631</b>	625	572	434
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		4,390	2,273	5,143	<b>2,433</b>	938	785	710
相談合計		9,370	4,821	10,762	<b>5,326</b>	2,033	1,783	1,510

## 2. 苦情受付状況

「苦情」処理件数は、17件（前年度第3四半期より8件増）でした。

（単位：件）

	2023年度 上半期計	2023年度 第3四半期計	2024年度 上半期計	2024年度 第3四半期計	10月	11月	12月
請求業務	3	1	8	3	2	-	1
事務処理	3	2	6	3	-	2	1
個人情報	1	-	3	0	-	-	-
契約内容	3	1	5	7	4	2	1
融資関連	1	4	9	4	1	-	3
その他	-	1	-	-	-	-	-
合計	11	9	31	17	7	4	6

※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 → 個人信用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

苦情事案	
※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。	
類型	請求業務
申立て内容	<p>事前に相手方業者には勤務先へは架電せず、携帯に連絡してくれるようにと依頼していた。連絡が付きなれば勤務先へ連絡することもやむを得ないと説明は受けていたが、一度も携帯に連絡がないまま、勤務先に電話が入った。</p> <p>相手方より、手違いだったと謝罪をされたが納得できず、改めて謝罪文書を要求しようと相手方へ電話で連絡を試みたが、10回以上コールしても繋がらない。よほどで無ければ勤務先には連絡しないとの話だったのに連絡され、さらに、個人名でかけてきたので、ヤミ金からの電話と疑われて居づらくなり迷惑をしていることを伝えてほしい。</p>
処理結果	<p>【相手方に確認し申立人へ報告】</p> <p>先日、相談者の携帯へかけたが出なかったため、その2分後に勤務先に架電してしまっただ。記録を確認したところ、以前、申立人から返済額について相談があった際、勤務先への架電を抑えるよう依頼を受けていたが、電話を止める手続が漏れていた。申立人と直接話してお詫びをしたい。</p> <p>【申立人の回答】</p> <p>携帯の着信履歴は残っていないが、電源を切っていた。しかし2分後にすぐ勤務先にかけるのは納得がいかないが、相手方の話も聞かなければと、電話連絡を受ける旨を了承。</p> <p>【相手方から協会への報告】</p> <p>今回の経緯について説明し、口頭の謝罪で了承いただいた。</p> <p>また、まず登録された携帯番号に十分に架電すること、しかし繋がらない場合は勤務先に架電することも有り得ると説明しご納得いただいた。</p> <p>以上をもって協会の対応を終了とした。</p>

## 3. 紛争解決手続（ADR）受付状況

2024年度第3四半期の新規「紛争」受付は0件でした。2025年1月現在、継続案件が2件進行中です。

（単位：件）

	2023年度 上半期計	2023年度 第3四半期計	2024年度 上半期計	2024年度 第3四半期計	10月	11月	12月
契約内容	-	-	3	-	-	-	-
融資関連	3	2	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-
合計	3	2	3	0	-	-	-

### Ⅲ. 活動状況

#### 1. 「金融トラブル防止のための Q & A BOOK」改訂版の無償配布受付を開始

発行累計約330万部の消費者啓発資料「金融トラブル防止のためのQ & A BOOK」改訂版の無償配布受付を、協会ホームページで開始しております。

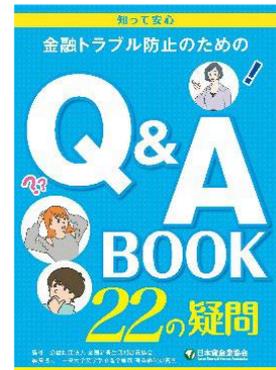
金融経済の基礎知識がコンパクトにまとめられていると好評で、例年、教育委員会や消費生活センターなどを通じて全国各地の成人式でも配布されるなど、若年者の消費者教育に広くご活用いただいています。

改訂版では、中央大学文学部心理学専攻の有賀敦紀教授と有賀研究室の大学院生にご協力いただき、消費者の認識・理解を促進するような工夫も施しています。皆様の消費者啓発活動にお役立てください。

□掲載URL：

[https://www.j-fsa.or.jp/personal/monetary\\_education/publications/](https://www.j-fsa.or.jp/personal/monetary_education/publications/)

□お問い合わせ先： 教育研修部 消費者啓発課 TEL 03-5739-3018



#### 2. 金融庁と貸金業界との意見交換会

2024年10月16日、金融庁と貸金業界との意見交換会（第30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、2010年10月より1年に2回程度開催しており、今回で30回目となりました。議事については下記のとおりです。

金融庁〈総合政策局〉

1. 金融行政方針の公表について
2. サイバーセキュリティに関するガイドラインについて
3. 外部委託先管理の強化について
4. FATF 勧告16（クロスボーダー送金）改訂案の検討進捗について
5. 増加傾向にある多重債務者に係る対策について

金融庁〈企画市場局〉

1. 金融行政方針（企画市場局分）について
2. 金融審議会総会（8/26開催）について
3. 資金決済制度等に関するワーキング・グループ（第1回）について
4. 損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ（第1回）について

貸金業協会

1. 資金需要者等の借入意識や借入行動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・啓発活動及び金融リテラシー向上コンソーシアムの活動状況について
4. 令和6年度監査計画の進捗状況について
5. 最近の協会への入退会の状況について



## IV. お知らせ

### 「金融リテラシー向上コンソーシアム」(FLIC)からのお知らせ

コンソーシアム(FLIC)初、J-FLEC、宮城県警察と3者の協働セミナー開催

2024年11月20日、東北保健医療専門学校(宮城県仙台市)の学生、教職員に向けて、コンソーシアム(FLIC)としては初の、金融経済教育推進機構(J-FLEC)、宮城県警察との3者協働セミナーを実施いたしました。

このセミナーは、東北保健医療専門学校の先生のご理解をいただき、J-FLEC、宮城県警察の協力のもと、開催に至ったものです。

昨今、社会問題となっている“闇バイト”や“SNS型投資詐欺”などから学生を守るために、その分野で知見を有する、宮城県警察に協働セミナーを依頼しました。

セミナー内容としては、J-FLECより生活設計・家計管理、資産形成について、宮城県警察からは金融トラブル(特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺の被害状況、闇バイトなどへの注意喚起)について講義していただき、コンソーシアム(FLIC)は、ローン・クレジットについて講義しました。

受講生からのアンケートには、「お金の使い方の大切さや、詐欺などに加担しないようにするなどの大切さを学ぶことができました。」や「今までの生活では、詳しく触れることが少なかった内容について学ぶことができよかったです。」などの感想が寄せられました。

### 消費税のインボイス制度に関して

#### 1. インボイス記載事項チェックシート等のご案内

国税庁のWEBサイトにインボイスに記載すべき事項の確認や、受領したインボイスに必要事項が記載されているかの確認にご活用いただけるチェックシートが掲載されております。

インボイス制度に関する動画・リーフレット

[https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/invoice\\_about.htm](https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/invoice_about.htm)

(参考) 動画「申告・納税と一緒に日々の業務もデジタル化しませんか？」

<https://www.youtube.com/watch?v=CV7aUqw2gxE>

#### 2. 取引上の留意点

消費税について課税事業者へ転換した取引先(売手側)から、免税事業者であったときの取引価格からの引上げを求められたにもかかわらず、価格交渉に応じず、一方的に従来どおりの取引価格に据え置いた場合、独占禁止法・下請法等に違反するおそれがあります。

※免税事業者及びその取引先のインボイス制度への対応に関するQ&A(各サイト同内容)

【財務省】 [https://www.mof.go.jp/tax\\_policy/summary/consumption/d02.htm](https://www.mof.go.jp/tax_policy/summary/consumption/d02.htm)

【公正取引委員会】 <https://www.jftc.go.jp/invoice/index.html>

【中小企業庁】 <https://www.chusho.meti.go.jp/zaimu/zeisei/index.html>

【国土交通省】 [https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/1\\_6\\_bt\\_000178.html](https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/1_6_bt_000178.html)

インボイス制度に関する相談先一覧(取引先から不当な扱いを受けた際の相談先を含む)

<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/pdf/0023002-076.pdf>

《協会へのお問い合わせ先》		URL <a href="https://www.j-fsa.or.jp">https://www.j-fsa.or.jp</a>
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。