



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
2025.5.31
Vol. 58

- I. 手続実施基本契約の締結状況
II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2024 年度第 4 四半期)
III. 活動状況
IV. お知らせ

I. 手続実施基本契約の締結状況

登録業者数合計：金融庁参照

(単位：社)

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	254	1,219	1,473
締結数	254	1,213	1,467

2025 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、1,467 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 4 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 415 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 1,286 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、374 件でした。

(単位：件)

		2023年度			2024年度			1月	2月	3月
		上半期計	下半期計	第4四半期計	上半期計	下半期計	第4四半期計			
一般相談	融資関連	943	985	520	1,027	950	415	157	112	146
	信用情報関連	155	185	94	164	188	90	21	33	36
	身分証明書等の紛失等	40	48	29	50	50	23	8	11	4
	業者等の連絡先	329	313	142	338	441	252	67	73	112
	帳簿の開示	4	4	1	7	3	2	-	-	2
	その他	570	581	288	749	753	341	115	109	117
小 計		2,041	2,116	1,074	2,335	2,385	1,123	368	338	417
多重債務相談	貸付自粛・本人	845	951	529	1,107	1,133	625	227	202	196
	貸付自粛・本人以外	1,271	1,279	622	1,397	1,357	661	218	198	245
	貸付自粛計	2,116	2,230	1,151	2,504	2,490	1,286	445	400	441
	返済困難	716	695	329	688	744	374	123	104	147
	ヤミ金融・違法業者	107	97	36	92	116	59	17	20	22
小 計		2,939	3,022	1,516	3,284	3,350	1,719	585	524	610
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		4,390	4,692	2,419	5,143	5,399	2,966	867	1,132	967
相談合計		9,370	9,830	5,009	10,762	11,134	5,808	1,820	1,994	1,994

金融トラブル相談件数 (単位:人、%)

手口	2023年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
副業詐欺	189	55%	286	42%
名義貸し等	54	16%	121	18%
その他	36	11%	103	15%
不明	63	18%	168	25%
合計	342	100%	678	100%

「金融トラブル相談」は 678 件で前年度比+336 件と大幅に増加しました。

うち「副業詐欺関連」が 286 件と金融トラブル相談の大半を占め、前年度比+97 件でした。

2. 苦情受付状況

「苦情処理」件数は、16 件（前年度第 4 四半期より 3 件増）でした。契約・約款に従った業者の説明や対応への不満が増加しました。

(単位:件)

苦情	2023年度			2024年度			1月	2月	3月
	上半期計	下半期計	第4四半期計	上半期計	下半期計	第4四半期計			
請求業務	2	4	3	8	6	3	-	-	3
事務処理	2	5	3	6	5	2	-	1	1
個人情報	1	1	1	3	2	2	-	1	1
契約内容	3	6	5	5	13	6	1	1	4
融資関連	3	5	1	9	7	3	-	2	1
その他	-	1	-	-	-	-	-	-	-
合 計	11	22	13	31	33	16	1	5	10

※請求業務 → 債権回収業務における不満

※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

※融資関連 → 審査に関する手続、融資実行前の説明・対応への不満

3. 紛争解決手続（ADR）受付状況

2024 年度第 4 四半期の新規「紛争」受付は 0 件でした。2025 年 3 月現在、継続案件が 2 件継続中です。

(単位:件)

紛争	2023年度			2024年度			1月	2月	3月
	上半期計	下半期計	第4四半期計	上半期計	下半期計	第4四半期計			
契約内容	-	-	-	-	-	-	-	-	-
融資関連	3	2	-	3	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合 計	3	2	0	3	-	0	-	-	-

Ⅲ. 活動状況

1. 2025年1月～3月

貸金業相談・紛争解決センターでは、「貸金業者の業務の適正な運営を確保し、もって貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資すること」目的に、行政・関係各団体との連携を図っています。

1月17日	東京都多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業対策部会 合同部会	会議出席
1月22日	西日本地区消費生活センター相談員意見交換	意見交換
1月24日	財務局相談員研修	意見交換
1月27日	水戸市社会福祉協議会出前講座	出前講座
1月29日	松戸市役所	出前講座
1月31日	廿日市市社会福祉協議会	出前講座
2月4日	川崎市消費者行政センター	出前講座
2月12日	第67回金融トラブル連絡調整協議会	会議出席
2月19日	福岡財務局	表敬訪問
2月20日	長崎県消費生活センター	出前講座
3月4日	全国競輪施行者協議会	周知活動
3月7日	ギャンブル依存症予防回復支援センター	周知活動
3月12日	石川県庁生活安全課	出前講座

2. 西日本地区（近畿・中国・四国・九州・沖縄地方）消費生活センター意見交換会

1月22日に『西日本地区（近畿・中国・四国・九州・沖縄地方）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28団体29名の相談員の皆さまに参加いただきました。

主なテーマとして「若年者の金融トラブル事例」、「副業・情報商材詐欺に遭い、借金をさせるトラブル事例」等について情報共有や、活発な意見交換が行われました。

貸金業者に対して、「若年者に対して即日融資を行わないなど検討してほしい」「個人情報登録が翌日となり、当日の借入に制限がかかりにくい状況での与信について考えてほしい」「返金や減額など救済制度を検討してほしい」「この意見交換会の場に貸金業者も同席して情報交換を行いたい」等の意見もありました。

また、当協会教育研修部が行っている消費者啓発活動についての質問があり、金融リテラシー向上コンソーシアムの取り組み及び各社の金融トラブルに関する対応状況について説明したところ、参加された相談員からは「業界としても被害防止に向けてコンソーシアムで金融犯罪防止部会を立ち上げるなど活動していることがわかった。今後も情報提供してほしい」「銀行との連携について初めて知った。今後相談を受けた場合にこの案内をしたい」といった意見がありました。

▼相談員との情報・意見交換会の様子



IV. お知らせ

1. 「金融リテラシー向上コンソーシアム」(FLIC) からのお知らせ

2025年1月24日、東日本栄養医薬専門学校(群馬県前橋市)の学生、教職員の皆様に向けて、群馬県警察本部と協働セミナーを実施いたしました。

このセミナーは、東日本栄養医薬専門学校の先生のご理解をいただき、群馬県警察本部の協力のもと、開催に至ったものです。

セミナー内容としては、群馬県警察本部からは金融トラブル(闇バイト、SNSから巻き込まれるトラブルなど若者が被害に遭う事例)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、「契約について知らなかったことをいろいろ学べ、これからの将来にとっても役立つ知識を学べました。」や「金融トラブルで実際の詐欺電話の会話を聞けたため、とても参考になりました。」などの感想が寄せられました。

「金融リテラシー向上コンソーシアム」(FLIC)は、日本貸金業協会と大手貸金業者が協働で設立した団体です。金融リテラシー向上及び金融トラブル被害の防止等により、消費者保護に寄与することを目的とし、金融経済教育セミナーの開催や金銭トラブル事例などの情報発信を行っています。また、行政・警察・消費生活センターなど関係機関との連携を一層強化し金融犯罪被害の未然防止に取り組んでいます。

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

2. 貸金業法第2条第1項第3号の規定に関する法令解釈について

金融庁における「一般的な法令解釈に係る書面照会手続」に基づく令和7年1月21日付照会について、同年同月31日付で回答文書が公表されましたので、お知らせいたします。

金融庁総合政策局リスク分析総括課貸金業室長名の回答文書では、「本照会手続に基づく回答は、あくまでも照会時点における照会対象法令に関する一般的な解釈を示すものであり、個別事案に関する法令適用の有無を回答するものではありません。」と留保したうえで、「貸金業法第2条第1項第3号の規定は、「物品の売買、運送、保管又は売買の媒介を業とする者」について規定されているものであり、同者から委任等を受けた第三者については適用されない。」と回答しています。

内容詳細につきましては、金融庁ウェブサイトに掲載されている照会文書及び回答文書をご確認ください。

【金融庁ウェブサイト】

- ・ 照会文書(照会日:令和7年1月21日)

<https://www.fsa.go.jp/common/noact/ippankaitou/kashikin/03a.pdf>

- ・ 回答文書(回答日:令和7年1月31日)

<https://www.fsa.go.jp/common/noact/ippankaitou/kashikin/03b.pdf>

《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。