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

季刊
2025.08.31
Vol.59

□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
Ⅱ．相談･苦情･紛争の受付状況（2025 年度第 1 四半期）
Ⅲ．活動状況

Ⅰ．手続実施基本契約の締結状況

（単位：者）

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	251	1,224	1,475
締結数	251	1,216	1,467

※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。

2025 年 6 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 者が締結済みで契約率は 99.5%です。

Ⅱ．相談・苦情・紛争の受付状況（2025 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 424 件と 116 件減少しました。

「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合せ等が 1,152 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、354 件でした。

（単位：件）

		2024年度 第1四半期計	2025年度 第1四半期計	増減	4月	5月	6月
一般相談	融資関連	540	424	-116	125	147	152
	信用情報関連	74	75	1	34	15	26
	身分証明書等の紛失等	23	20	-3	11	3	6
	業者等の連絡先	194	219	25	78	63	78
	帳簿の開示	4	-	-4	-	-	-
	その他	373	388	15	142	117	129
	小　計	1,208	1,126	-82	390	345	391
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	529	552	23	198	170	184
	貸付自粛・本人以外	715	600	-115	188	199	213
	貸付自粛計	1,244	1,152	-92	386	369	397
	返済困難	361	354	-7	121	122	111
	ヤミ金融・違法業者	36	50	14	15	18	17
	小　計	1,641	1,556	-85	522	509	525
相談合計		2,849	2,682	-167	912	854	916
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		2,641	2,423	-218	928	837	658
総合計		5,490	5,105	-385	1,840	1,691	1,574

２．苦情処理手続受付状況

苦情処理手続受付件数は 10 件で対前年度第１四半期比８件減少しました。

信用情報に関連する「個人情報」が最も多く、「請求業務」や「契約内容」が続きました。

（単位：件）

	2024年度 第１四半期計	2025年度 第１四半期計	増減	4月	5月	6月
請求業務	6	2	-4	2	-	-
融資関連	6	1	-5	1	-	-
事務処理	3	-	-3	-	-	-
契約内容	2	2	-	-	1	1
個人情報	1	4	3	2	1	1
帳簿の開示	-	1	1	1	-	-
その他	-	-	-	-	-	-
合　計	18	10	-8	6	2	2

※請求業務　→ 債権回収業務における不満

※融資関連　→ 審査結果、審査手続・対応等への不満

※事務処理　→ 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　→ 契約・約款に従った業者の説明や対応、契約否認、契約内容やその取扱いに関する不満

※個人情報　→ 個人信用情報登録の同意の確認不備等への不満

※帳簿の開示→ 開示に関する不満

主な苦情処理手続事例

※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	帳簿の開示
申立内容	Ａ社を利用していた家族が亡くなったため、相続人としてＡ社に全額返済する旨を申し出て、取引履歴の送付をお願いした。しかし、届いた書面を確認すると直近２ヶ月分の利用明細のみで、こちらが希望した内容の書面ではなかった。 そこで改めて取引履歴の送付を求めたが、Ａ社からは「対応できない」との回答であった。他の相続人に確認してもらうために必要と説明するも対応は変わらなかった。
処理結果	【相手方から回答】 取引履歴の開示請求ではなく、全額返済時の請求明細の請求と誤解していた。当初からの認識に齟齬があったことが原因だったため、担当者からの謝罪と、すべての取引履歴の開示が可能であることを説明する予定。 協会より、申立人の要望を正確に把握し、丁寧な対応をする様に要請。 【申立人へ回答】 担当者がお詫びと希望する書面の送付及び説明の連絡を差し上げたいと要望していることを伝えたところ、申立人より謝辞の言葉をいただき協会の対応を終了した。

３．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」について新規で１件受付、前年度第１四半期比２件の減少となりました。

（単位：件）

	2024年度 第１四半期計	2025年度 第１四半期計	増減	4月	5月	6月
契約内容	3	1	-2	-	1	-
融資関連	-	-	-	-	-	-
合　計	3	1	-2	-	1	-

Ⅲ. 活動状況（本部貸金業相談・紛争解決センター）

2025 年 4 月～6 月

4 月 16 日	第 42 回金融 ADR 協議会
4 月 22 日	消費者信用関係団体懇談会
4 月 23 日	金融庁との意見交換会
5 月 8 日	松戸市児童生徒課での出前講座
5 月 20 日	東京都多重債務問題対策協議会貸金業部会
6 月 13 日	東京都多重債務問題対策協議会
6 月 18 日	協会員との情報･意見交換会
6 月 19 日	金融庁:財務相談員研修
6 月 23 日	金融トラブル連絡調整協議会
6 月 25 日	東日本地区消費生活センター相談員との情報･意見交換会

1.協会員との情報・意見交換会

『協会員（お客さま対応部署）との情報・意見交換会』には、7 社 9 名（来協 4 社 5 名、Ｗｅｂ参加 3 社 4 名）の参加があり、各社の苦情受付状況の傾向や、障害者差別解消法改正に伴う合理的配慮の提供に関する対応、不正申込への対策などについて情報・意見交換が行われました。

2.東日本地区消費生活センター相談員との情報･意見交換会

『東日本地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会』には、Ｗｅｂ会議により 22 団体 28 名の参加がありました。日本貸金業協会の令和 6 年度相談・苦情・紛争受付状況や、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報告がされた後、情報共有・意見交換が行われました。

３. 金融トラブル連絡調整協議会

令和７年６月 23 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 67 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手続実施状況（令和６年度）は、次のとおりです。

指定紛争解決機関の苦情処理手続実施状況

（令和6年4月1日～令和7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	111	1,041	4%	1,152	1,058	94	0	803	61	0	34	0	160	1,058	764	150	105	39	1,058
信託協会	2	3	▲50%	5	3	2	0	3	0	0	0	0	0	3	1	0	1	1	3
生命保険協会	340	1,226	3%	1,566	1,245	321	0	753	374	0	7	0	111	1,245	393	317	371	164	1,245
日本損害保険協会	1,542	4,526	▲1%	6,068	4,374	1,694	0	3,792	305	0	246	0	31	4,374	1,101	1,673	766	834	4,374
保険オンブズマン	24	130	▲7%	154	132	22	4	79	13	0	35	0	1	132	48	56	25	3	132
日本少額短期保険協会	7	45	29%	52	45	7	0	13	28	0	0	0	4	45	17	19	7	2	45
証券・金融商品あっせん相談センター	136	696	▲22%	832	752	80	0	583	169	0	0	0	0	752	410	216	107	19	752
日本貸金業協会	1	64	94%	65	64	1	0	46	1	1	16	0	0	64	59	4	0	0	63
合計	2,163	7,731	▲1%	9,894	7,673	2,221	4	6,072	951	1	338	0	307	7,673	2,793	2,435	1,382	1,062	7,672

（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紛争解決手続実施状況

（令和6年4月1日～令和7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）				
							成立		成立以外											
	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	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	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	50	67	▲26%	117	86	31	38	0	42	0	6	0	0	0	86	0	28	10	48	86
信託協会	0	0	増減なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生命保険協会	231	382	1%	613	325	288	18	70	227	0	10	0	0	0	325	11	35	137	142	325
日本損害保険協会	241	640	18%	881	607	274	202	1	374	0	27	0	0	3	607	4	87	324	192	607
保険オンブズマン	5	15	▲38%	20	15	5	10	0	5	0	0	0	0	0	15	0	8	6	1	15
日本少額短期保険協会	4	28	65%	32	27	5	3	8	15	1	0	0	0	0	27	4	11	10	2	27
証券・金融商品あっせん相談センター	82	170	▲23%	252	199	53	149	0	46	0	3	0	0	1	199	0	15	114	70	199
日本貸金業協会	1	3	▲40%	4	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
合計	614	1,305	2%	1,919	1,261	658	422	79	709	1	46	0	0	4	1,261	19	184	603	455	1,261

《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。