

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成23年4月1日～平成23年9月30日)



平成23年11月7日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

はしがき

日本貸金業協会（以下「協会」という。）貸金業相談・紛争解決センター（以下「紛争解決センター」という。）及び支部相談窓口では、貸金業法第 32 条（業務規程の記載事項）第 7 号、8 号及び紛争解決等業務に関する規則第 1 条（目的）、第 5 条（協会の責務）に基づき、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 23 年度上半期において相談対応・苦情処理・紛争解決に係る業務を本報告書のとおり実施した。

なお、紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則における各業務の定義は次のとおりである。

◆ 「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争、協力の要請のいずれにも該当しないもの（一般相談）と債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務解決支援」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援」に分かれる。

◆ 「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

◆ 「紛争」

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

◆ 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうちの一定の範囲の者が、金銭貸付による債務者を自粛対象者とする旨を日本貸金業協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供することをいう。

◆ 「協力の要請」

協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

要旨

I. 概況

1. 総アクセス数

平成 23 年度上半期（平成 23 年 4 月 1 日～平成 23 年 9 月 30 日）における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が 21,823 件、「苦情」が 151 件であり、相談・苦情小計では、21,974 件であった。また、平成 22 年 10 月 1 日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の受理件数は 2 件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 21,976 件となっている。

2. 上半期推移（相談・苦情）

相談・苦情受付数の推移をみると、「相談」が前年度（平成 22 年度）上半期対比－1,056 件（－4.6%）、「苦情」が－84 件（－35.7%）、「相談・苦情」の合計では－1,140 件（－4.9%）であった。また、前年度下半期との比較では、「相談」が－1,561 件（－6.7%）、「苦情」が＋34 件（＋29.1%）、「相談・苦情」の小計では、－1,527 件（－6.5%）であった。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情アクセス者の男女別分類では、21,974 件の内、「男性」が 11,082 人（50.4%）、「女性」が 10,859 人（49.4%）、不明が 33 人（0.2%）であった。また、アクセス者を「債務者本人」と「本人以外（親族・配偶者）」に分類すると、「債務者本人」が 17,674 人（80.4%）、親族が 1,955 人（8.9%）、配偶者が 1,006 人（4.6%）、友人や会社上司などの私的第三者が 413 人（1.9%）等であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

「相談」、「苦情」のアクセス媒体別では、「電話帳・104」が 6,990 件（31.8%）、協会からの紹介「協会員」が 6,416 件（29.2%）、協会ホームページ等の「インターネット」が 1,077 件（4.9%）、協会が掲出した告知広告等による「広告」が 590 件（2.7%）、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 529 件（2.4%）等であった。

II. 相談

1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、21,823 件であり、月間の平均件数は約 3,637 件であった。前年度（平成 22 年度）上半期との比較では、－1,056 件（－4.6%）、前年度下半期との比較では、－1,561 件（－6.7%）となっている。

2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が 5,795 件（26.6%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が 3,199 件（14.7%）、貸付自粛制度に関する相談等の「貸付自粛依頼・撤回」が 2,389 件（10.9%）、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が 1,997 件（9.2%）、融資先を紹介してほしい等の「融資関連」が 1,702 件（7.8%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が 1,014 件（4.6%）、過払金に関する相談の「過払金」が 978 件（4.5%）等であった。

3. 対応結果

相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 14,939 件（68.5%）であった。次いで、「他機関への紹介」の 3,481 件（16.0%）、「情報提供」の 3,344 件

(15.3%)等であった。また、「他機関への紹介(3,481件)」として案内した相談機関は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,240件(35.6%)と最も多く、次いで「都道府県」が576件(16.5%)「法テラス」が318件(9.1%)、「弁護士会・司法書士会」が308件(8.8%)等であった。

<参考>

- ◆ 本年度上半期における過払金関連の相談及び問合せ件数は978件であり、平成22年度上半期との比較では、+223件(+29.5%)であった。また、下半期との比較では-1,695件(-63.4%)と大幅な減少となっている。
- ◆ 東日本大震災被災者(資金需要者等)からの電話相談は158件であった。

4. 生活再建支援(カウンセリング)

生活再建支援を行った人数と回数は、137人(新規相談者53人、前年度からの継続相談者84人)、445回(新規相談者166回、継続相談者279回)であった。新規相談者53人のうち、相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が19人(35.8%)、配偶者が20人(37.7%)、両親等の親族が14人(26.4%)であった。また、相談以前の債務清算経験の有無別では「清算経験あり」が16件と全体の84.2%を占めている。

Ⅲ. 苦情

1. 受付件数

苦情処理の合計は151件であり、月間の平均件数は約25件であった。また、前年度(平成22年度)上半期との比較では、-84件(-35.7%)、下半期との比較では、+34件(+29.1%)であった。

苦情件数は、平成22年度上半期の235件から下半期において117件と大きく減少したものの、本年度上半期では151件と、若干ではあるが増加に転じている。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が43件(28.5%)、「契約内容」が35件(23.2%)、「取立て行為」が22件(14.6%)、「事務処理」が15件(9.9%)、「個人情報」が13件(8.6%)、「その他」が2件であった。なお、「その他」は『回答の内容に納得がいかなかった』、『お客様への対応とは思えないほど失礼な扱いをされた』との内容である。

3. 処理結果

協会に寄せられた151件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が141件と全体の93.4%であった。以下、「打切り」が4件、「他機関への紹介」が1件、「紛争受付課へ移行」が1件、「その他」が1件、平成23年9月末現在における継続中の事案は3件である。

Ⅳ. 紛争

1. 紛争解決手続の受理件数

平成23年4月から同年9月における紛争解決センターが受理した紛争事案件数(新受付数)は2件であり、平成22年度下半期の紛争事案未済件数2件を加え、当期の係属件数は4件である。新受事案の内容別では、「融資関係」が1件、「契約内容」が1件であった。

貸金業者と協会との金融ADRに係る手続実施基本契約の締結状況については、平成23年9月末現在において、金融庁公表ベースで協会員が1,486社、非協会員が957社、合計2,443社であり、全登録貸金業者2,455社に対する契約率は99.5%である。

2. 紛争解決手続の対応状況

係属4件については、上半期においてすべて紛争解決手続が終了した。終了事由は、「和解成立」が1件、「取下げ」が1件、「その他」が2件（判決の確定及び相手方貸金業者の廃業）であった。

V. 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、来協による「登録」・「撤回」・「訂正」の受けを行ったが、本年度上半期の受付件数は、「登録」が707件、「撤回」が327件、「訂正」が2件であり、合計では1,036件であった。1,036件を前年度（平成22年度）上半期と比較すると-99件（-8.7%）、下半期との比較では+74件（+7.7%）であった。

2. 法定代理人等による申告

本人以外からの申立ては16件であった。法定代理人等の内訳は、親権者（対象者が未成年）が3件、成年後見人が3件、保佐人が8件、補助人が2件であった。

VI. ヤミ金被害等に関する相談状況

1. 受付件数

本年度上半期におけるヤミ金被害関連の相談・問合せは1,144件であり、相談全体の5.2%を占める。そのうち、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が461件（40.3%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が683件（59.7%）であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。

なお、平成22年度においては、平成21年度と比較し-981件（-30.9%）と大幅な減少となっていたが、本年度上半期の受付数1,144件を前年度（平成22年度）上半期と比較すると+48件（+4.4%）、下半期との比較では上半期と同数の+48件（+4.4%）であり微増となっている。

2. 対処

ヤミ金被害を訴えた相談者1,144人に対しできる限りの助言や情報提供を行ったが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の827件（72.3%）、次いで「他機関の紹介」286件（25.0%）等であった。なお、他機関を案内した286人における案内先は、「警察」が254件であり全体の88.8%を占める。警察署以外では、「弁護士会・司法書士会」が12件（4.2%）、「法テラス」が6件（2.1%）、「都道府県」が4件（1.4%）等であった。

3. 手口別分類

手口別集計では、登録番号や協会会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が336件（29.4%）と最も多く、携帯電話のみでやりとりをする「090金融」が177件（15.5%）、融資をちらつかせ保証料・保険金などをだまし取る「貸します詐欺」が100件（8.7%）、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が20件（1.7%）等であった。手口別の上位5項目を平成22年度と比較すると、「090金融」及び「振り込め詐欺」ともに減少しているのに対し、「登録詐称業者」、「押し貸し」、「貸します詐欺」ともに増加している。とくに、「貸します詐欺」においては上半期との比較で+45件（+81.8%）、下半期との比較では+43件（+75.4%）と大幅な増加がみられる。以上

平成 23 年度上半期報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目 次

I 概 況	2
1. 総アクセス数	
2. 上半期推移（相談・苦情）	
3. アクセス者の属性（相談・苦情）	
4. アクセス媒体（相談・苦情）	
5. 告知等活動状況	
II 相 談	7
1. 受付件数	
2. 相談内容	
3. 対応結果	
4. 生活再建支援（カウンセリング）	
III 苦 情	16
1. 受付件数	
2. 苦情内容	
3. 処理結果	
IV 紛 争	19
1. 紛争解決手続の受理件数	
2. 紛争解決手続の対応状況	
V 貸付自粛	21
1. 受付件数	
2. 法定代理人等による申立て	
VI ヤミ金被害等に関する相談状況	22
1. 受付件数	
2. 対処	
3. 手口別分類	

I 概況

1. 総アクセス数

平成23年度上半期（平成23年4月1日～平成23年9月30日）における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が21,823件、「苦情」が151件であり、相談・苦情小計では、21,974件であった。

また、平成22年10月1日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の受理件数は2件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は21,976件となっている。（表1）

「相談」・「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受付が21,657件（98.5%）、紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来協による受付が254件（1.2%）、文書等によるものが63件（0.3%）であった。

（単位：件）

	20年度計	21年度計	22年度計	23年度						上半期計
	H20.4～ H21.3	H21.4～ H22.3	H22.4～ H23.3	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
相談	42,211	48,138	46,263	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823
苦情	597	785	352	34	18	27	23	24	25	151
小計	42,808	48,923	46,615	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974
紛争			5	2	0	0	0	0	0	2
合計	42,808	48,923	46,620	3,552	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,976

※「紛争」は平成22年10月1日より開始。

（表1）

<特記事項>

(1) 過払金に関する相談への対応

株式会社武富士による東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申し立て（平成22年9月28日）に伴う当該会社顧客及びそれに端を発した他社利用者からの過払金返還請求に関する相談・問合せにおいて、平成22年度（平成22年9月27日～平成23年3月31日）は2,807件に対応したが、本年度上半期では978件であり大きく減少に転じている。（詳細は、P10～11参照）

(2) 東日本大震災被災者からの相談等への対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者（資金需要者等）からの電話相談158件に対応した。相談内訳は、「支払困難」が107件（67.7%）、「融資希望」が24件（15.2%）、「支払手続困難」が5件（3.2%）、「その他」が22件（13.9%）であった。なお、苦情事案は発生していない。（詳細はP11参照）

2. 上半期推移（相談・苦情）

相談・苦情受付数の推移をみると、「相談」が前年度（平成22年度）上半期対比-1,056件（-4.6%）、「苦情」が-84件（-35.7%）、「相談・苦情」の合計では-1,140件（-4.9%）であった。また、前年度下半期との比較では、「相談」が-1,561件（-6.7%）、「苦情」が+34件（+29.1%）、「相談・苦情」の小計では、-1,527件（-6.5%）であった。（表2）

<相談>

（単位：件、%）

上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	20年度	2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	19,003			
21年度	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	25,327	33.3%	48,138	14.0%	
22年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879	-9.7%	46,263	-3.9%	
23年度	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%			

下半期	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	20年度	3,859	3,266	3,084	3,859	4,406	4,734	23,208			
21年度	3,948	3,596	3,296	3,708	3,644	4,619	22,811	-1.7%	48,138	14.0%	
22年度	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	23,384	2.5%	46,263	-3.9%	
23年度											

<苦情>

上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	20年度	21	38	28	10	21	32	150			
21年度	53	47	66	107	65	55	393	162.0%	785	31.5%	
22年度	56	28	30	59	33	29	235	-40.2%	352	-55.2%	
23年度	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%			

下半期	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	20年度	137	84	61	63	49	53	447			
21年度	95	66	58	42	56	75	392	-12.3%	785	31.5%	
22年度	15	27	10	25	23	17	117	-70.2%	352	-55.2%	
23年度											

<相談+苦情>

上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	20年度	3,010	3,098	3,100	3,087	3,289	3,569	19,153			
21年度	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	25,720	34.3%	49,678	20.8%	
22年度	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	23,114	-10.1%	46,615	-6.2%	
23年度	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	-4.9%			

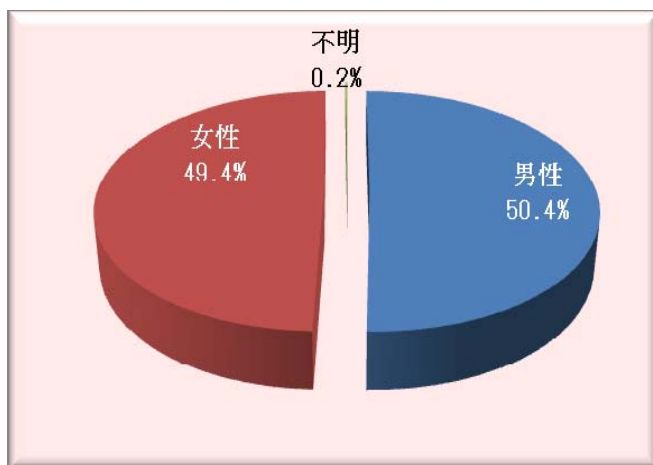
下半期	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	20年度	3,996	3,350	3,145	3,922	2,778	4,787	21,978			
21年度	4,043	3,662	3,354	3,750	4,455	4,694	23,958	9.0%	49,678	20.8%	
22年度	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	23,501	-1.9%	46,615	-6.2%	
23年度											

（表2）

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

(1) 男女別

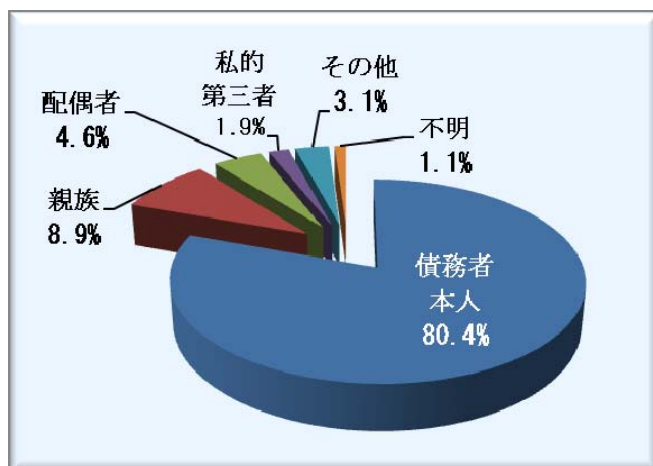
相談・苦情アクセス者 21,974 件の内「男性」が 11,082 人 (50.4%)、「女性」が 10,859 人 (49.4%)、不明が 33 人 (0.2%) であった。(図 1)



(図 1)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」別

相談・苦情アクセス者の中で、債務を抱えた本人と本人以外（配偶者や親族等）を分類すると、「債務者本人」が 17,674 人 (80.4%)、「親族」が 1,955 人 (8.9%)、「配偶者」が 1,006 人 (4.6%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 413 人 (1.9%) 等であった。(図 2)

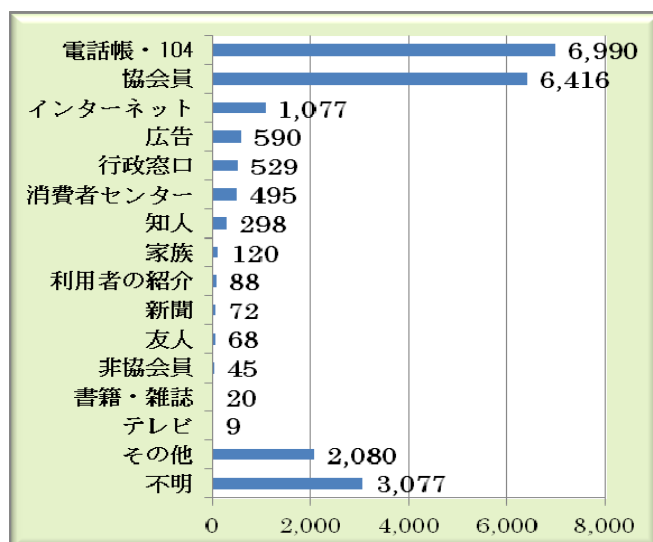


(図 2)

4. アクセス媒体(相談・苦情)

相談・苦情アクセス者を“協会を知り得た媒体別”に分類すると、「電話帳・104」が 6,990 件 (31.8%) と最も多く、次いで協会員からの紹介「協会員」が 6,416 件 (29.2%)、協会ホームページ等の「インターネット」が 1,077 件 (4.9%)、協会が掲出した告知広告等による「広告」が 590 件 (2.7%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 529 件 (2.4%) 等であった。(図 3)

なお、「その他」は、CIC、JICC、弁護士、法テラス、警察署等からの紹介及び貸付自粛登録等を通じて“旧協会から知っていた”ことによるものなど多岐にわたる。



(図 3)

5. 告知等活動状況

<掲載例> ※2段 100mm

(1) 東日本大震災への対応

① 相談窓口（貸金業相談・紛争解決センター等）の告知

東日本大震災で被災された資金需要者に向けて『借入れ、返済等に関する相談窓口の案内』を協会ホームページへ掲載するとともに被災地をカバーする新聞10紙へ掲載した。

<掲載日>

- ・平成23年3月24日（木）
- ・平成23年4月4日（月）



② 協会員に対し東日本大震災被災者への対応の徹底を通達（3月24日）

協会員に向けて、書面『東北地方太平洋沖地震の被災者への対応について』を送付し、地震等により被害を受けた資金需要者に対して、「被災者からの借入申込みや債務の支払条件の変更申込み等の相談等について、被災者の要請内容や被災状況等の生活実態を踏まえて、きめ細かく丁寧に対応すること」、「督促等の回収業務にあたっては、特に被災状況等を充分に配慮したうえでカウンセリングを中心とした対応に努めること」について徹底を図った。

③ 貸金業者の相談窓口を紹介（5月6日）

協会員が個社の対応策の一環として設けた『地震専用ダイヤル』、『災害特設ダイヤル』等の被災者向け相談窓口を取りまとめた一覧表を協会ホームページに掲載した。

※詳しくは協会HP <<http://www.j-fsa.or.jp/doc/info/earthquake/consult.pdf>>参照

④ 被災地域への支援活動

協会は、3月28日より協会員等を対象として被災者救援のための募金活動を開始するとともに、当協会からも義援金として寄附を行った。これらの義援金は、被災者への支援活動に役立つよう日本赤十字社を通じて寄附するとともに、被災した協会員へのお見舞金として活用した。

- ◆協会員及び協会役職員等からの義援金 11,643,644円
- ◆協会からの義援金 10,000,000円

(2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み

① 消費生活センターとの連携の構築

協会では、平成21年度より全国の主要な消費生活センター等を訪問し、協会の設立趣旨及び自主規制機関としての役割等の案内を通じて、多重多額な債務を抱え返済に苦しみ消費者への告知による当協会の利用促進を依頼している。平成23年度上半期においては、143か所の消費生活センターに対し延べ510回の訪問を行った。

② 消費者団体及び消費生活センター等への講師派遣

消費者団体及び消費生活センター等の要請に基づき、当該団体が消費生活相談員の対応能力向上等を目的として実施する研修会へ講師を派遣した。平成22年度は25回（受講者数：382人）、23年度上半期では、12回（受講者数：299人）実施した。（表3）

開催日	主催団体	テーマ	受講者数
4月22日(金)	東京都産業労働局金融部 貸金業対策課	カウンセリング研修	27
6月19日(日)	社団法人全国消費生活相談員協会 九州支部	多重債務者に対するカウンセリング・相談対応の実務	33
6月22日(水)	社団法人全国消費生活相談員協会 東北支部	多重債務相談とカウンセリング方法	20
6月23日(木)	特定非営利活動法人 青森県消費者協会	相談対応におけるカウンセラー実務	20
6月30日(木)	新潟県消費生活センター	多重債務者相談における対応について	33
7月8日(金)	神奈川県県民局くらし文化部 消費生活課	消費生活相談への対応～相談者の心に寄り添いながら、 どのように消費生活相談を聴き取るか～	37
7月25日(月)	目黒区産業経済部消費生活・区民 センター整備課	多重債務相談等における依存症や精神疾患等のある相談 者への対応方法	8
8月3日(水)	宮城県市町村消費生活相談員連絡 協議会	多重債務相談におけるカウンセリング・対応について	21
8月6日(土)	特定非営利活動法人 京都消費生活有資格者の会	貸金業の現状、貸金業協会に寄せられる相談対応、 ADRの実績、カウンセリング等	10
8月16日(火)	町田市市民部市民協働推進課 消費生活センター	日本貸金業協会における多重債務問題への取組みと相談 対応の実務	8
9月9日(金)	財務省東海財務局財務広報相談室	多重債務相談者に対するカウンセリング・相談	20
9月22日(木)	茨城県消費生活センター	日本貸金業協会における多重債務者に対する生活再建支 援の取組みについて	62

(表 3)

(3) 消費者団体に向けた協会活動報告会の開催

平成 23 年 8 月 30 日、消費者の生の声の収集を目的として、日頃より消費者と深いかわりを持つ消費者団体（14 団体）に対し、当協会の自主規制機関としての役割、貸金市場の現状、多重債務問題への取り組み状況等に係る報告会を実施した。（表 4）

① 報告会名称

「日本貸金業協会の新しいやくわり
～消費者の利益の保護と貸金業の適正な運営を目指して～」

② 報告内容

- ◆ 自主規制機関としての日本貸金業協会の役割
- ◆ 完全施行 1 年経過後の貸金市場の状況
- ◆ 消費者への取り組み状況
- ◆ 質疑応答

※報告内容の詳細は、「特集 J F S A VOL. 11」参照

<参加団体>

<ul style="list-style-type: none"> ・ 財団法人主婦会館 ・ 主婦連合会 ・ 消費科学連合会 ・ 特定非営利活動法人消費者機構日本 ・ 公益財団法人生協総合研究所 ・ 全国消費者団体連絡会 ・ 社団法人全国消費生活相談員協会 ・ 全国生活学校連絡協議会 ・ 東京都地域消費者団体連絡会 ・ 特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 ・ 財団法人日本産業協会 ・ 財団法人日本消費者協会 ・ 日本消費者連盟 ・ 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 	(50音順)
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

(表 4)

Ⅱ 相談

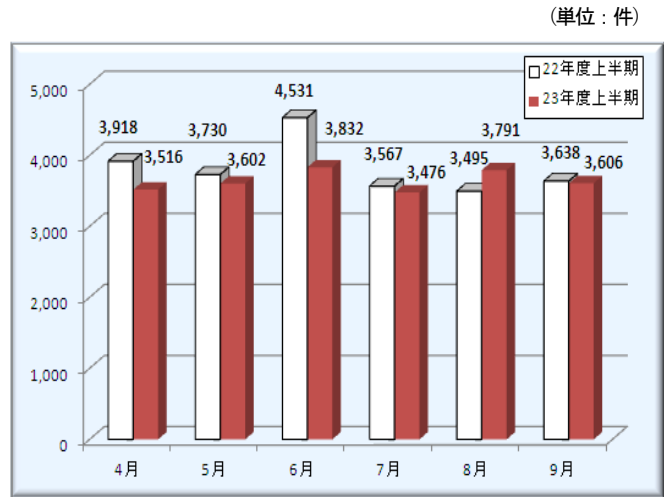
1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、次頁表5に示すとおり21,823件であり、月間の平均件数は約3,637件であった。

前年度（平成22年度）上半期との比較では、-1,056件（-4.6%）、前年度下半期との比較では、-1,561件（-6.7%）となっている。

21,823件のうち、電話による受付が21,550件（98.7%）、紛争解決センターや支部相談窓口への来協による受付が250件（1.1%）、文書によるものが19件（0.1%）、その他が4件であった。

月度の推移は図4のとおりである。

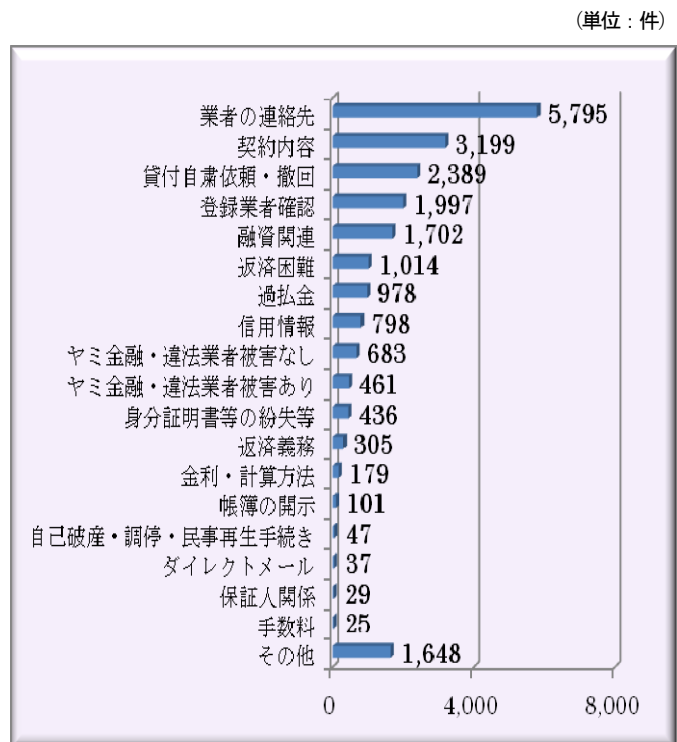


(図4)

2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が5,795件（26.6%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が3,199件（14.7%）、貸付自粛制度に関する相談・問合せの「貸付自粛依頼・撤回」が2,389件（10.9%）、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が1,997件（9.2%）、融資先を紹介してほしいといった相談・問合せの「融資関連」が1,702件（7.8%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が1,014件（4.6%）、過払金に関する相談の「過払金」が978件（4.5%）等であった。

(図5・表5)



(図5)

(単位:件、%)

分類	年度		23年度							上半期計		
	22年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
	上半期	下半期										
業者の連絡先	8,899	3,324	5,575	1,027	916	956	964	1,007	925	5,795	74.3%	3.9%
契約内容	4,873	2,337	2,536	397	482	527	549	631	613	3,199	36.9%	26.1%
貸付自粛依頼・撤回	5,030	2,816	2,214	348	385	423	412	414	407	2,389	-15.2%	7.9%
登録業者確認	4,569	2,291	2,278	308	319	389	307	326	348	1,997	-12.8%	-12.3%
融資関連	5,380	3,643	1,737	256	324	280	225	305	312	1,702	-53.3%	-2.0%
返済困難	3,008	1,626	1,382	225	191	163	159	135	141	1,014	-37.6%	-26.6%
過払金	3,428	755	2,673	195	194	221	115	140	113	978	29.5%	-63.4%
信用情報	2,039	1,062	977	168	151	135	95	139	110	798	-24.9%	-18.3%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	651	689	124	121	105	109	119	105	683	4.9%	-0.9%
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	445	407	77	69	95	76	83	61	461	3.6%	13.3%
身分証明書等の紛失等	1,061	510	551	78	84	72	57	78	67	436	-14.5%	-20.9%
返済義務	753	384	369	53	61	50	43	47	51	305	-20.6%	-17.3%
金利・計算方法	473	201	272	33	38	28	20	27	33	179	-10.9%	-34.2%
帳簿の開示	226	89	137	20	24	20	6	13	18	101	13.5%	-26.3%
自己破産・調停・民事再生手続き	156	79	77	2	11	9	2	14	9	47	-40.5%	-39.0%
ダイレクトメール	80	46	34	5	9	4	9	5	5	37	-19.6%	8.8%
保証人関係	70	37	33	3	5	5	11	1	4	29	-21.6%	-12.1%
手数料	39	17	22	2	2	4	3	7	7	25	47.1%	13.6%
その他	3,987	2,566	1,421	195	216	346	314	300	277	1,648	-35.8%	16.0%
計	46,263	22,879	23,384	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%	-6.7%

(表 5)

<相談内容別分類詳細>

(1) 「業者の連絡先」

前年度(平成22年度)上半期との比較では、+2,471件(+74.3%)と大幅な増加がみられた。また、前年度下半期との比較では、+220件(3.9%)の増加であった。(表5)

<参考>

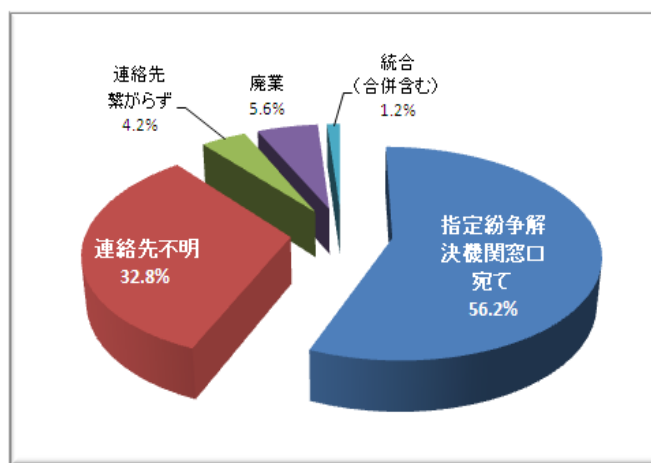
平成23年9月(925件)をサンプルとして問合せ内容を分析した。

「指定紛争解決機関窓口宛て」が520件(56.2%)、「連絡先不明」が303件(32.8%)、「連絡先繋がらず」が39件(4.2%)、

「廃業」が52件(5.6%)、「統合」が11件(1.2%)であった。

(図6)

分類項目の内容は表6のとおりである。



(図 6)

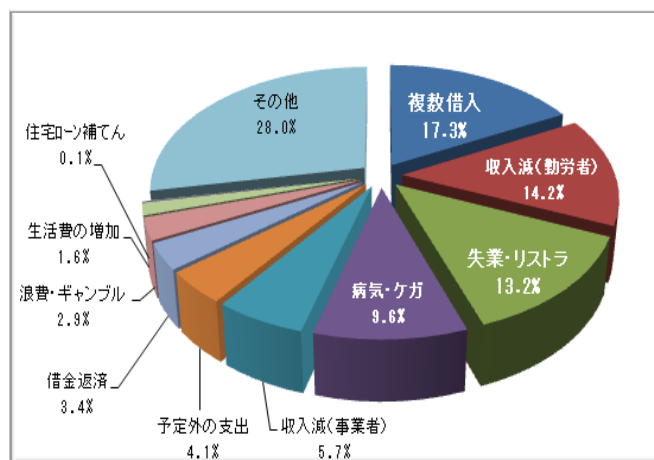
分類	内容
指定紛争解決機関窓口宛て	貸金業者から顧客宛てに送付された書面に、指定紛争解決機関として当協会の電話番号が表示されたことによる問合せ
連絡先不明	・カードや明細書が手元にないため、貸金業者の連絡先が知りたい ・債権譲渡されたため、譲渡先の電話番号等を知りたい ・問い合わせ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口を知りたい ・104より当協会を案内された
連絡先繋がらず	貸金業者の問合せ先(コールセンター含む)に電話が集中しているため、他の連絡先を知りたい
廃業	貸金業者の廃業により連絡先が知りたい
統合(合併含む)	貸金業者の統合(合併)により連絡先が知りたい

(表 6)

(2) 「返済困難」理由別分類

相談内容別分類「返済困難（1,014件）」を“返済困難となった理由”別に分類すると、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」が、175件（17.3%）、次いで、「収入減（勤労者）」の144件（14.2%）、「失業・リストラ」の134件（13.2%）等であった。

（図7）

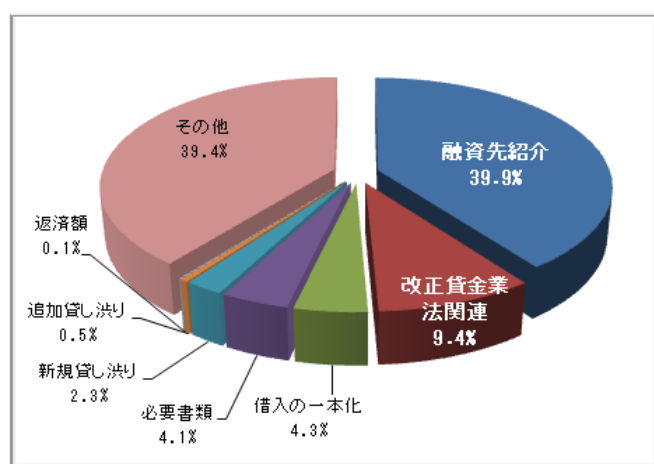


（図7）

(3) 「融資関連」内容別分類

相談内容別分類「融資関連（1,702件）」を詳細に見ると、融資先紹介に関する相談が、679件（39.9%）と最も多く、次いで改正貸金業法に関する相談が160件（9.4%）、借り入れを一つにまとめたといった「借入の一本化」が74件（4.3%）、融資を受ける際になぜ収入証明が必要なのかといった「必要書類」が69件（4.1%）等であった。（図8）

なお、改正貸金業法に関する相談内容は、表7に示すとおりである。



（図8）

(4) 改正貸金業法に関する相談内容分類

相談内容詳細(3)「融資関連」内容別分類における「改正貸金業法関連」相談160件を詳細にみると、「個別の取引に係る具体的な質問」が80件（50.0%）と最も多く、次いでなぜこのような法改正が実施されたのかといった「法改正の目的」が29件（18.1%）、規制の対象となる借入に関する相談等の「総量規制」が21件（13.1%）等であった。（表7）

（単位：件、%）

年度 分類	22年度		23年度							上半期計		
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
個別の取引に係る具体的な質問	738	582	16	16	13	14	15	6	80	-86.3%	-48.7%	
法改正の目的	702	614	88	6	11	2	4	3	3	29	-95.3%	-67.0%
総量規制	445	383	62	5	3	6	2	2	3	21	-94.5%	-66.1%
書類の提出	348	293	55	2	4	2	1	1	1	11	-96.2%	-80.0%
上限金利	109	94	15	4	2	1	0	2	0	9	-90.4%	-40.0%
配偶者貸付け	103	85	18	1	5	2	0	1	0	9	-89.4%	-50.0%
事業者貸付け	40	37	3	0	1	0	0	0	0	1	-97.3%	-66.7%
指定信用情報機関	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%	
合計	2,501	2,104	397	34	42	26	21	24	13	160	-92.4%	-59.7%

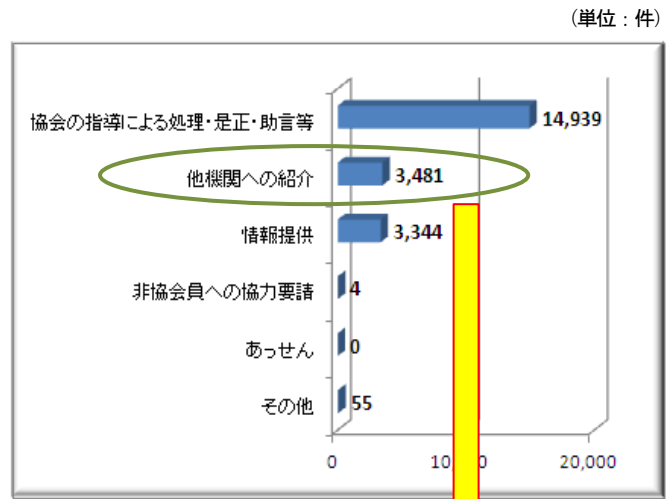
※平成22年6月 改正貸金業法完全施行

（表7）

3. 対応結果

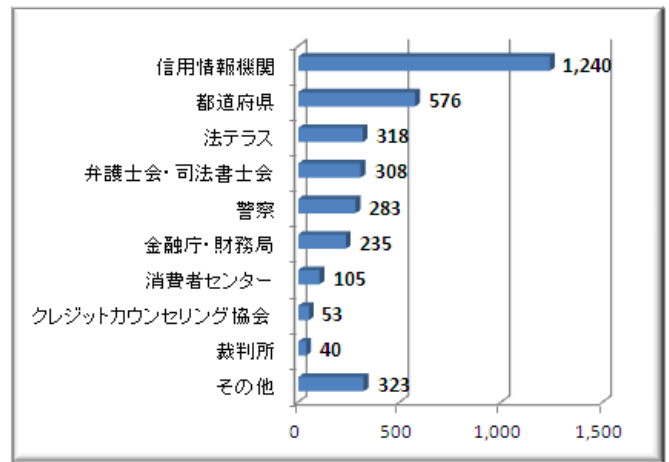
相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の14,939件(68.5%)であった。次いで、「他機関への紹介」の3,481件(16.0%)、「情報提供」の3,344件(15.3%)等であった。(図9)

また、「他機関への紹介(3,481件)」として案内した相談機関は、個人信用情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,240件(35.6%)と最も多く、次いで知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が576件(16.5%)、一般的な法律相談機関としての「法テラス」が318件(9.1%)、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が308件(8.8%)等であった。(図10)



(図9)

<紹介先 3,481件の内訳>



(図10)

<参考> 過払金に関する相談件数の推移

上半期における過払金関連の相談及び問い合わせ件数は、978件であり、前年度(平成22年度)上半期との比較では、+223件(+29.5%)であった。また、株式会社武富士の東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申立てが平成22年9月28日であったことから、前年度下半期と比較すると-1,695件(-63.4%)と大幅な減少となっている。その内、株式会社武富士に関する相談及び問い合わせでは、前年度(平成22年度)上半期と同数、下半期との比較では-788件(-87.6%)であった。(表8)

問い合わせ件数	22年度		23年度							上半期計	
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期増減率	対前年下半期増減率	
	3,428	755	2,673	195	194	221	115	140	113	978	29.5%

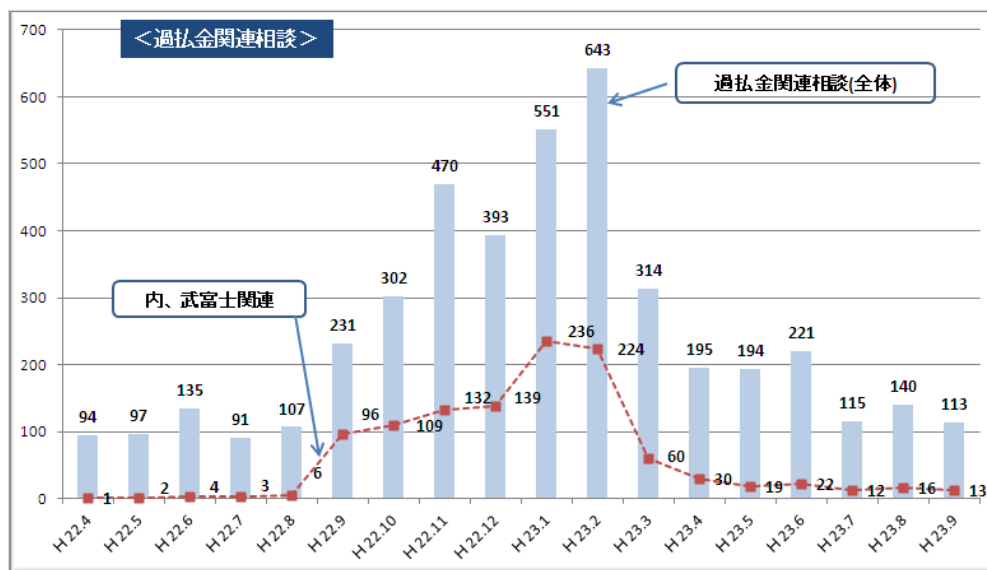
内、武富士関連相談・問合せ数

武富士関連	22年度		23年度							上半期計	
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期増減率	対前年下半期増減率	
	1,012	112	900	30	19	22	12	16	13	112	0.0%

(表8)

平成22年4月からの月次推移では、過払金に関する相談及び問合せにおいて、全体として減少傾向にある。(図11)

(単位：件)



(図11)

<参考> 東日本大震災に伴う相談・苦情件数の推移

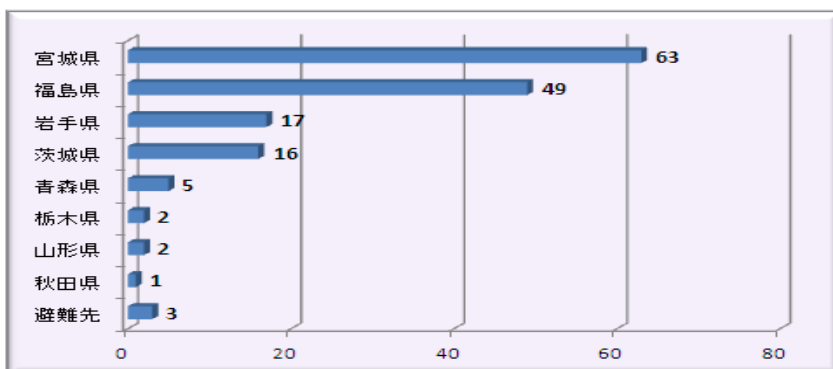
平成23年3月11日に発生した東日本大震災被災者(資金需要者等)からの電話相談158件の月次推移は表9のとおりである。月を追うごとに減少している。

また、相談者の居住地別では、宮城県が63件(39.9%)と最も多く、次いで福島県が49件(31.0%)、岩手県が17件(10.8%)、茨城県が16件(10.1%)等であった。(図12)

年度 分類	22年度 3月	23年度						上半期計	合計 (22年度3月+ 23年度上半期)
		4月	5月	6月	7月	8月	9月		
支払困難	45	58	19	10	11	3	6	107	152
融資希望	9	9	5	6	2	1	1	24	33
支払手続困難	26	5	0	0	0	0	0	5	31
その他	2	3	7	8	2	1	1	22	24
合計	82	75	31	24	15	5	8	158	240

(単位：件)

(表9)



(単位：件)

(図12)

4. 生活再建支援（カウンセリング）

紛争解決センターでは、債務問題の抜本的解決に向け、家計改善による生活の立て直し及び買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を行っており、本年度上半期において、新規相談者 53 人（債務者本人：19 人、親族・配偶者：34 人）に対し

166 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。

また、前年度からの継続相談者 84 人（債務者本人：32 人、親族・配偶者：52 人）に対して行った面接等 279 回を合わせると、上半期における面接等の合計は、137 人（債務者本人：51 人、親族・配偶者：86 人）の 445 回であった。（表 10）

なお、445 回のなかで面接相談が 79 回（17.8%）、電話相談が 366 回（82.2%）である。

本人／本人以外 新規／継続		債務者本人	本人以外 （親族・配偶者）	合計
		相談者数	19人	34人
新規相談者	面接回数	53回	113回	166回
	相談者数	32人	52人	84人
継続相談者	面接回数	101回	178回	279回
	相談者数	51人	86人	137人
合計	面接回数	154回	291回	445回

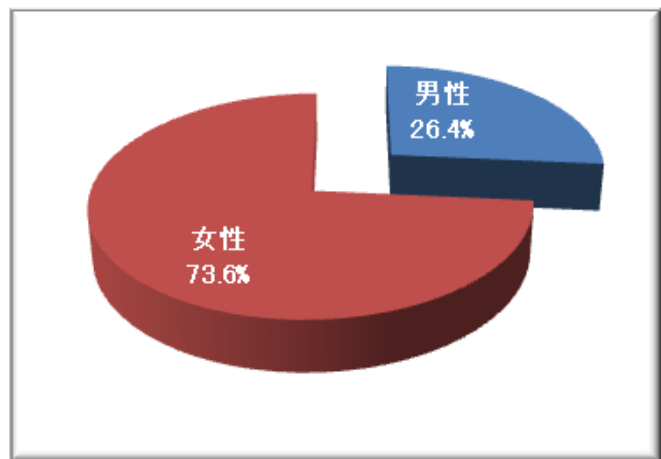
（表 10）

(1) 新規相談者の属性等

面接等を行った新規相談者 53 人の属性及び相談の方向性は以下のとおりである。

① 性別

男性が 14 人（26.4%）、女性が 39 人（73.6%）であった。（図 13）

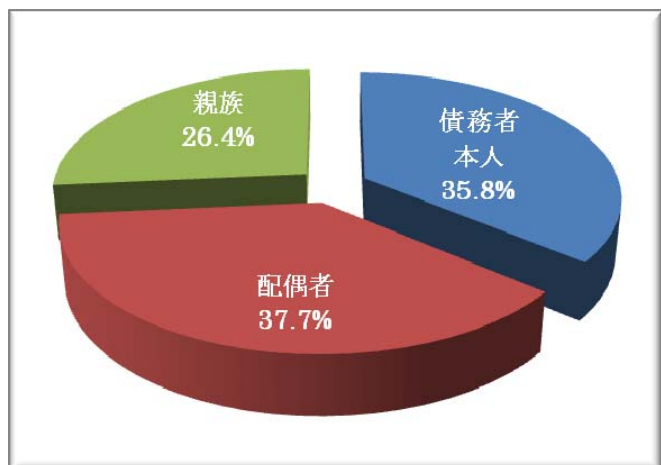


（図 13）

② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が 19 人（35.8%）、配偶者が 20 人（37.7%）、両親等の親族が 14 人（26.4%）であった。（図 14）

配偶者・親族からの相談が 64.1%を占めるが、これらの人々は“債務者本人が立ち直るための重要な支援者になりえる人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援（カウンセリング）としての対応を行っている。

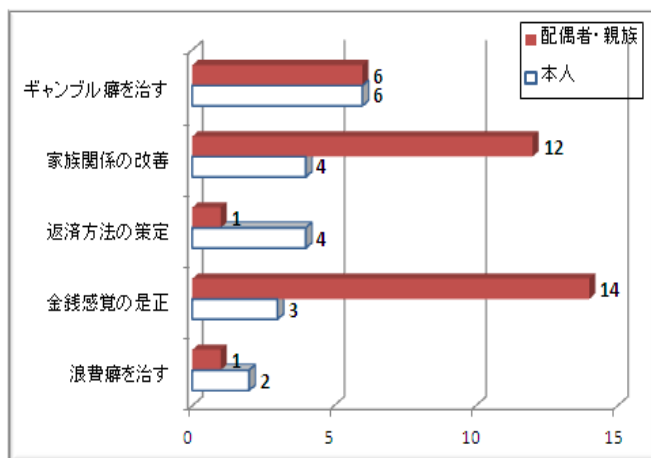


（図 14）

③ 相談の方向性

(単位：件)

生活再建のために相談者が訴える問題を整理すると、債務者本人では、自分のギャンブル癖を治したいとする「ギャンブル癖を治す」が6件、「家族関係の改善」が4件、「返済方法の策定」が4件等であり、一方、配偶者及び親族からの相談では、債務者本人の「金銭感覚の是正」が14件と最も多く、次いで「家族関係の改善」の12件、債務者本人のギャンブル癖等を治したいとする「ギャンブル癖を治す」が6件等であった。(図15)



(図15)

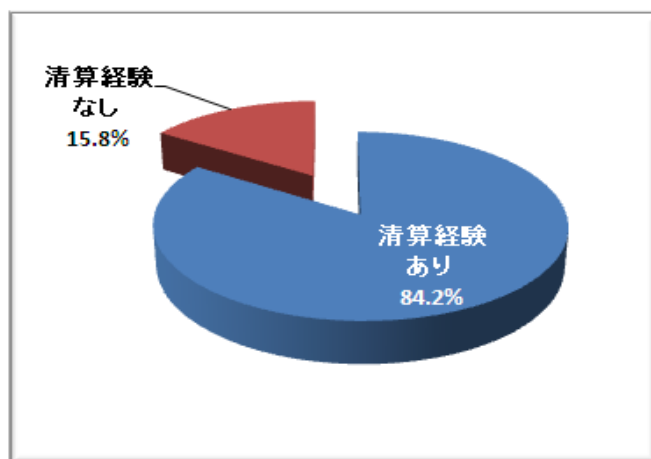
(2) 債務者本人の傾向

新規相談者53人の中で、債務者本人19人の分類は以下のとおりである。

① 過去の債務清算経験の有無

「清算経験あり」が16件(84.2%)、「清算経験なし」が3件(15.8%)であった。「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談(再発)である。

(図16)



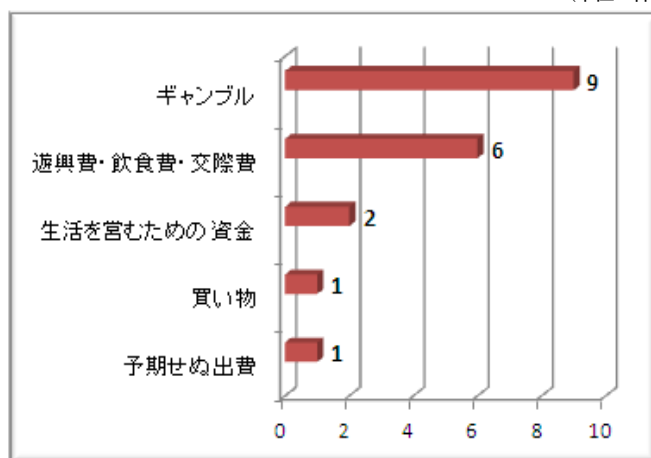
(図16)

また、「清算経験あり」16人が行った債務の清算方法を分類すると、「親族による肩代わり」が14件(87.5%)、弁護士等による「任意整理」が1件(6.3%)、「自己資金(貯蓄の取り崩し等)」が1件(6.3%)であった。

② 債務原因

(単位：件)

債務を抱えた原因を分類すると、「ギャンブル」が9件(47.4%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が6件(31.6%)、「生活を営むための資金」が2件(10.5%)等である。(図17)



(図17)

注) 本事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、紛争解決センターで受理した実際の事例をもとに、その本質を損なわない範囲で創作したものを掲載。

(3) カウンセリング事例

事例1 相談者 30歳代女性会社員 主訴「金銭管理がうまくできない」

【来談経緯】

相談者は病気がちで働くことができない母と二人暮らしである。父親は数年前に家出し行方不明。かつてギャンブル依存症の父の借金の肩代わりがきっかけで自らも借金を背負ったことが今の借金に繋がっている。母との生活を一身で支えている相談者だが、お金の管理は苦手で借金は増え、生活費を仕切ってくれる母から「お金がなくなったよ」と言われると「お金、お金って言わないでよ!」と叫んでしまいそうになる。消費生活センターで相談したところ、当協会の生活再建支援カウンセリングで、お金の管理方法を相談してはどうかと案内され来協に至る。

【現状把握】

初回面接で、カウンセラーは相談者の借金の経過や経済的な苦勞と母とのストレスなどに共感し、辛さをしっかり受け止め借金の返済と家計の立て直しを一緒に考えようと励ました。返済できなかった経緯を詳しく聴いたところ、「母は上手にきりもりしているが、自分の小遣いとしての支出が多いかも」という。例えば、母の料理に飽きたり、仕事が遅くなった時は「外で食べてくる」と母に電話して一人でレストランに行く。外食費は週2回で1回1,500円くらいとのこと。また、漫画とゲームが好きで、携帯電話でダウンロードして楽しんでいる。それは1回200～500円だが、ほぼ毎日やるので月2万円ほどになる。「これだけで月3万2千円も!」と相談者は驚き、減らしたいという。カウンセラーから「今まで家計簿をつけたことがあるか?」と聴いたところ。相談者は「数字は苦手ですつたことはない。つけた方が良いのは分かっているけど続かない」とのことだった。

【援助・介入】

カウンセラーは、「まず、借金を整理して返済の負担を減らそう」と伝え、債務整理の情報提供を行う。相談者は、法テラスで相談したいとのこと。次に「家計簿は苦手」という問題克服のために、「返済可能額を算出するためにぜひ必要」と説明し、「自分の使った金額だけノートにつけ、次回持ってきてほしい」と伝えた。するとそれくらいならできると思うと同意を得た。また、①外食に行きたくなくなった時と、②漫画やゲームのダウンロードをしたくなった時の欲求の強さを5点満点でチェックしてくることと、我慢できたかどうかを記録してほしいと頼んだ。その観察記録を見れば我慢できなくなった時の対策が立てられる」と伝えた。「面白そう、やってみたい」との答え。

【経過とメンテナンス】

第2回の面接では、観察記録の結果が報告された。「支出記録は手帳に書くだけなので難しくなかった」という。気づいたことを聴くと、「コンビニで飲み物やお菓子を頻繁に買っていた。小額だからという甘えがあった」という。①については、「不思議なことに記録しようと思うと外食を控えようという気持ちが働き、結果として週1回になった。外食してしまったのは仕事が忙しくてイライラした時。ホッとしたくて、でも食材を少し買い足して母と一緒に自分の好きな料理を作った日もあった」と変化が語られた。②については、「就寝前の習慣だったが、料理をした日は後片付けや母との会話のおかげでやらずに済んだ」という。意識的にやらないで済んだ時もそれほどイライラしなかったもので、週末だけと自分で目標を決めたという。カウンセラーは相談者の気づきや改善を大いにコンプリメント(称賛)。課題の継続を確認したところ「大丈夫、やってみると意外と楽しい」とのことだった。第3回以降の面接では、法律扶助を受けられることになり低額な料金で任意整理をしてもらえたことや、母に借金のことを話したらできるだけ節約を協力すると言ってくれたなどの話しが出た。相談者から、「返済が終わるまでには3年位かかるだろうが、頑張っただけでも貯金ができるように頑張りたいのでもう少し家計管理を一緒に手伝ってほしい」との要望が語られた。

以上

事例2 相談者40歳代 会社員 主訴「飲みに行く誘いを断れない」

【来談経緯】

債務を抱えた本人からの相談。会社の同僚から飲みに誘われると断れず、飲み代が小遣いでは足りなく、消費者金融からの借金を繰り返した。さらにその返済のために多重債務に陥り、一度は妻に打ち明けて清算するものの、1年後には再び借金に手をつけ妻に発覚。今回は離婚話しも出ており、妻が知人から聞いたという当協会の貸付自粛手続きを強く勧めるので支部に来協した。その際、協会職員から生活再建支援カウンセリングを案内され、興味をひかれたので申し込むことにした。

【現状把握】

初回面接では緊急課題である債務解決方法から話し合い、債務整理の情報提供を行ったところ、相談者は弁護士に債務整理を依頼することを決断。次の問題として「飲みに行かないといっても妻に信用してもらえない」こと、一方で「歓送迎会や忘年会等の大きな飲み会だけは避けられない」という。さらに、「誘いを断わる気まづさに耐えきれず、断り続ける自信がないこと」などが語られたため、カウンセラーはさっそく対策検討に入った。

【援助・介入】

問題を、①大きな飲み会の出席を許可してもらいたいが怖くて妻に言いだせないこと、②誘いを断った同僚とどう接したら良いか分からない、という2点に絞った。まず、①についての現状を聞いたところ、妻に言おうものなら「よくそんな話しができるわね」と怒鳴られ却下されるだろう。実際に今回は『何の反省も見られない』、『自分のことばかり考えている』、『私への気遣いが無い』などと言われたという。「だとすると、その思いに答えるには何ができそう？」というカウンセラーの問いに対して、相談者はしばらく考えていたが、「まずは飲み代にお金を使い過ぎたことを謝り、そのうえでどう自分を変えるか具体的に伝えなければならない」と語った。検討の結果、大きな飲み会の出席を許してもらう条件として、“会が終わったらすぐ妻に電話し、まっすぐ帰宅する”、“今晚、妻に改めて詫び、反省の意を表すために食事の後片付けと休日に玄関と風呂の掃除、シャツのアイロンがけをすると伝える”という課題を実行することになった。

次に、②の場面を詳しく聴くと、「適当な嘘の言い訳で“また今度”と誘いを断わっているの、気まずい。そのうち断わりきれなくなる。人間関係や仕事の支障も出ると思う」とのこと。カウンセラーは「本当は同僚に何と言えればいい？」と聞いたところ、「“借金で大変なんだ、離婚されそうだ”と言えればどんなに楽か、でもそんなこと言ったらカッコ悪いし見下されそう」との思いが語られた。そこで解決策を策定するため「誘いを断ったことで、人間関係や仕事に支障が生じたかどうかを観察する」という課題を提示した。

【経過とメンテナンス】

2回目の面接では、課題の実行状況が報告された。①については、妻に考えたことを伝えたところ、「そうやってきちんと考えを話してくれれば全部ダメっていう訳じゃないよ」と言われ、大きな飲み会の1次会だけは認められたと笑顔で報告された。「自分で決めた約束はぜひとも実行していきたい」とのことだった。②については、「居心地の悪さは感じるが、人間関係や仕事に支障が起きるほどではない」とのことだった。カウンセラーは引き続き観察課題の継続を依頼した。

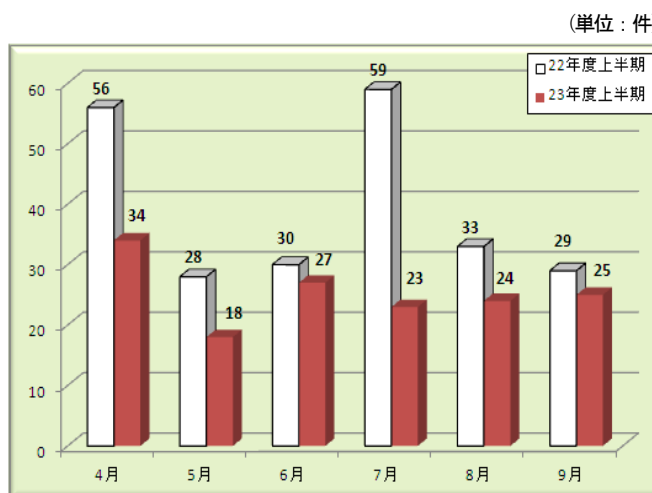
3回目以降の面接では、同僚から「最近何かあったのか？」と聴かれ、思い切って「実は借金してやばい」と話したら「誘いすぎてすまない」と言われたとの話があった。言えたのはたった一人だが、実に爽快だったという。「断ると良くないことが起こると勝手に考えていただけかも。今度は『金が無いんだよ〜』って明るく言うてみる」と笑った。カウンセラーは「カッコ悪いなあと思っても、その気持ちに負けず正直になれそうだね、正直に言えるあなたはカッコ良い」と励ました。妻からも家事手伝いの実行が徐々に認められ、「やっと少し変わってくれたね」と言われたという。カウンセラーは「その調子でもう少し頑張ろう」と伝えた。現在もカウンセリングを継続中。 以上

Ⅲ 苦 情

1. 受付件数

苦情処理の合計は、次頁表 11 に示すとおり 151 件であり、月間の平均件数は約 25 件であった。月度の推移は、図 18 のとおりである。また、前年度（平成 22 年度）上半期との比較では、-84 件（-35.7%）、下半期との比較では、+34 件（+29.1%）であった。

苦情件数は、平成 22 年度上半期の 235 件から下半期は 117 件と大きく減少したものの、本年度上半期では、151 件と、若干ではあるが増加に転じている。



(図 18)

151 件のうち、電話による申立ては 107 件（70.9%）、次いで文書によるものが 9 件（6.0%）、紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申立てが 4 件（2.6%）、その他が 31 件（20.5%）であるが、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から対応要請のあったものである。

なお、151 件のうち、協会員に対するものが 147 件、非協会員に対するものは 4 件である。登録管轄別では、財務局登録業者が 94 件、都道府県知事登録業者が 57 件である。

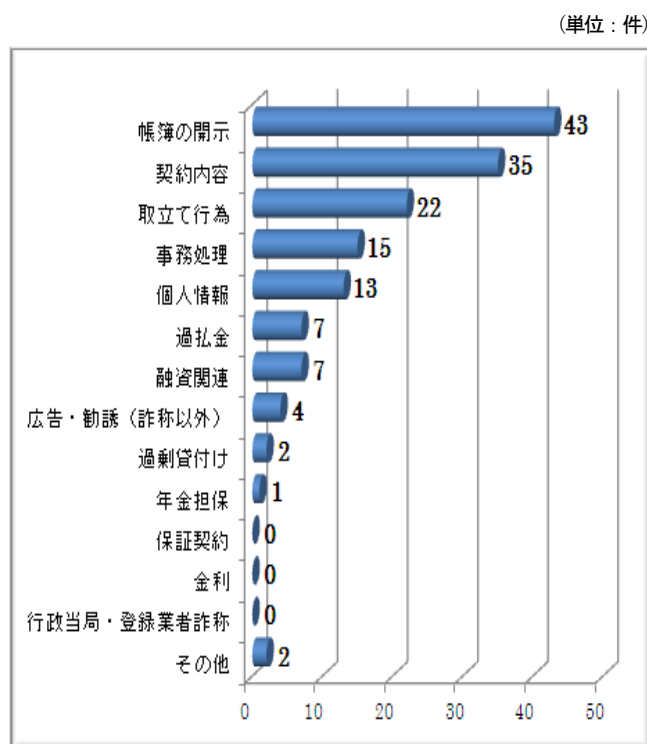
2. 苦情内容

(1) 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が 43 件（28.5%）、「契約内容」が 35 件（23.2%）、「取立て行為」が 22 件（14.6%）、「事務処理」が 15 件（9.9%）、「個人情報」が 13 件（8.6%）、「その他」が 2 件であった。

なお、「その他」の 2 件は、『回答の内容に納得がいかなかった』、『お客様への対応とは思えないほど失礼な扱いをされた』といったものである。

(図 19・表 11)



(図 19)

(単位:件、%)

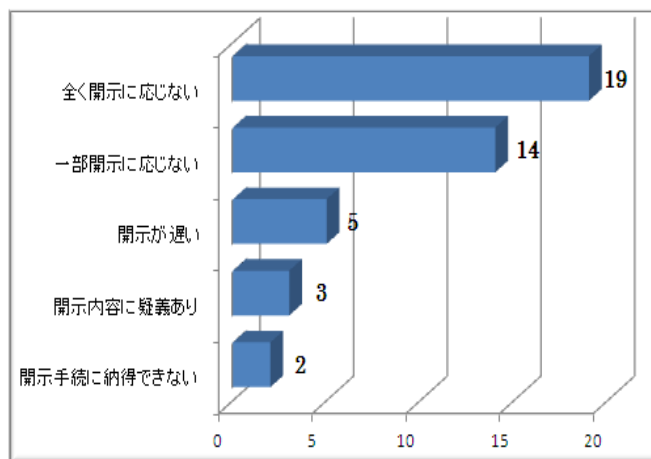
分類	年度	22年度		23年度						上半期計			
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
帳簿の開示		85	61	24	10	3	7	12	7	4	43	-29.5%	79.2%
取立て行為		77	58	19	5	5	4	1	3	4	22	-62.1%	15.8%
契約内容		59	32	27	7	5	7	4	7	5	35	9.4%	29.6%
融資関連		32	21	11	0	0	0	0	4	3	7	-66.7%	-36.4%
個人情報		28	17	11	2	2	2	3	0	4	13	-23.5%	18.2%
過払金		21	13	8	5	0	1	0	0	1	7	-46.2%	-12.5%
事務処理		20	11	9	4	2	4	2	1	2	15	36.4%	66.7%
保証契約		8	6	2	0	0	0	0	0	0	0		
金利		4	3	1	0	0	0	0	0	0	0		
広告・勧誘(詐称以外)		2	2	0	0	0	1	1	0	2	4	100.0%	
年金担保		1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0.0%	
過剰貸付け		0	0	0	0	1	1	0	0	0	2		
行政当局詐称・登録業者詐称		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
その他		15	10	5	1	0	0	0	1	0	2	-80.0%	-60.0%
合計		352	235	117	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%	29.1%

(表 11)

(2) 「帳簿の開示」の内訳

苦情内容における「帳簿の開示」43件を申立て内容から分類すると、「全く開示に応じない」が19件(44.2%)、次いで「一部開示に応じない(開示期間が一部)」が14件(32.6%)、「開示が遅い」が5件(11.6%)、「開示内容に疑義あり」が3件(7.0%)、「開示手続きに納得できない」が2件(4.7%)であった。(図 20)

(単位:件)

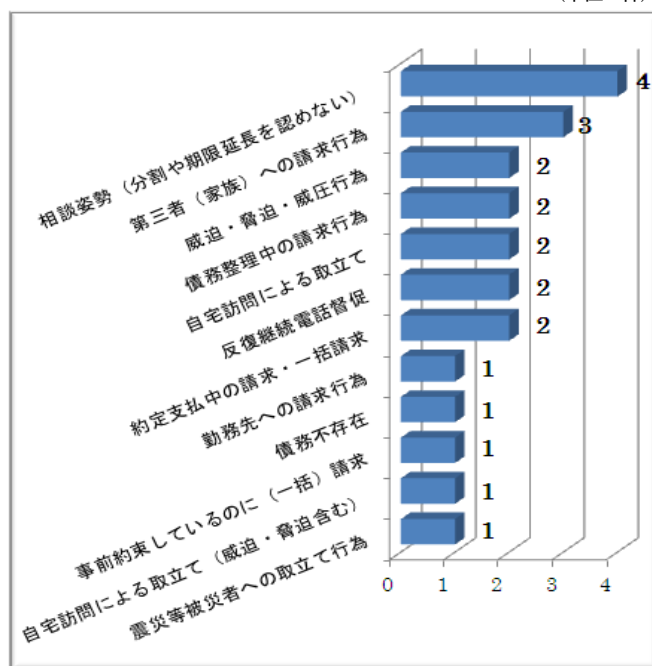


(図 20)

(単位：件)

(3) 「取立て行為」の内訳

苦情内容における「取立て行為」22件を申立て内容から分類すると、「相談姿勢（分割や期限延長を認めない）」が4件、次いで「第三者（家族）への請求行為」が3件、「威迫・脅迫・威圧行為」、「債務整理中の請求行為」、「自宅訪問による取立て」、「反復継続電話督促」、「約定支払中の請求・一括請求」に対する申立てが各々2件等であった。（図 21）



(図 21)

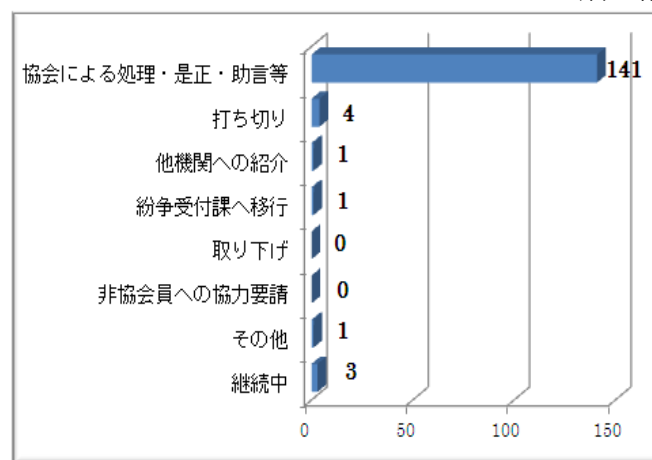
3. 処理結果

(1) 処理結果

協会に寄せられた 151 件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が 141 件と全体の 93.4% であった。

以下、「打ち切り」が 4 件、「他機関への紹介」が 1 件、「紛争受付課へ移行」が 1 件、「その他」が 1 件、平成 23 年 9 月末現在における継続中の事案は 3 件である。（図 22）

(単位：件)



(図 22)

(2) 協会員への調査の実施

「協会による処理・是正・助言等」を行った 141 件のうち 2 件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、自主規制部門規律審査室・監査部に対して個別に報告を行った。

(3) 苦情打ち切り（処理終了）案件の概要

本年度に受付けた苦情のうち、打ち切り（処理終了）となった事案は 4 件であった。4 件とも申立人自ら協会とのコンタクトを断ったもので、苦情処理手続を継続することが困難となったものである。

IV 紛 争

1. 紛争解決手続の受理件数

日本貸金業協会は、平成22年9月15日、金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年10月1日に紛争解決業務を開始し1年が経過した。なお、貸金業法第12条の2の2によると、貸金業者は、指定紛争解決機関との間で、手続実施基本契約を締結しなければならず、金融庁から紛争解決機関として指定を受けた日本貸金業協会は、平成22年10月1日から貸金業者と手続実施基本契約の締結を進めてきている。平成23年9月末現在の契約締結状況については、契約締結済みの貸金業者は、金融庁公表ベースで協会員が1,486社、非協会員が957社、合計2,443社となっており、全登録貸金業者2,455社に対する契約率は99.5%である。

(単位：件)

	融資関係	過払金	契約内容	合計
22年度未済	1	1	0	2
23年度新受	1	0	1	2
合計	2	1	1	4

(表12)

平成23年4月から同年9月における紛争解決センターが受理した紛争事案件数(新受件数)は2件であり、平成22年度下半期(平成22年10月1日～平成23年3月31日)の紛争事案件未済件数2件を加え、当期の係属件数は4件である。新受事案の内容別では、「融資関係」が1件、「契約内容」が1件であった。(表12)

2. 紛争解決手続の対応状況

(1) 概要

係属4件については、上半期においてすべて紛争解決手続が終了した。終了事由は、「和解成立」が1件、「取下げ」が1件、「その他」が2件(判決の確定及び相手方貸金業者の廃業)であった。

(2) 紛争事例(当期における既済事案)

事例1

類型	債務不存在確認請求	受理日	平成22年11月10日
申立人	資金需要者	終了日	平成23年5月10日
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	契約の一方当事者及びその保証人である相手方とつなぎ融資の契約を締結した申立会社及びその保証人である申立人は、つなぎ融資を契約する際、相手方から、借主名義を個人から法人に変更することを条件とされたものであるが、借主名義の変更を理由に、借換融資を受ける予定であった金融機関から融資を受けることができず、つなぎ融資を弁済できなかつたことから、相手方の債務不履行ないし契約締結上の過失を主張して、当事者同士では解決を図ることができなかつた。		
紛争解決の状況	【紛争解決手続の目的である請求と同一の請求につき判決確定】 本件と同じ請求に関する係属中の訴訟が確定したことを受け、相手方より、紛争解決等業務に関する規則9-1条1項2号に基づく上申があったため、紛争解決委員が本件を終了させた。		

事例2

類型	過払金返還請求	受理日	平成22年12月2日
申立人	資金需要者	終了日	平成23年4月20日
相手方	貸金業者	聴聞回数	3回
紛争の概要	申立人は、相手方に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直した計算後の過払金の金額及び法定利率による遅延損害金の満額の支払を請求したが、相手方と折り合わず当事者間での解決が困難となった。		
紛争解決の状況	【和解成立】 紛争解決委員が過払金返還額についての和解案を提示して受諾勧告し、当事者双方が受諾した。		

事例3

類型	債務不存在確認請求	受理日	平成23年4月12日
申立人	資金需要者	終了日	平成23年4月26日
相手方	貸金業者	聴聞回数	0回
紛争の概要	申立人は、金銭消費貸借上の取引のあった相手方から、法律が変わったと言われて割賦販売契約を取り交わし、動産を渡されたうえに、相手方から紹介された店でその動産を買い取られ、代金の7～8割程度の現金を渡され、領収書に署名するという取引を繰り返し、その都度、従前の金銭消費貸借契約の時と同じ方法で返済して、残債務がないのに、相手方から債務が残っていると請求されていて、当事者間での解決が困難となった。		
紛争解決の状況	【相手方の貸金業廃業】 相手方が申立書を受領した後、貸金業を廃業したことを受けて、紛争解決委員は、紛争解決等業務に関する規則76条1項1号の準用により本件を終了させ、苦情処理に移行する旨を決定をした。		

事例4

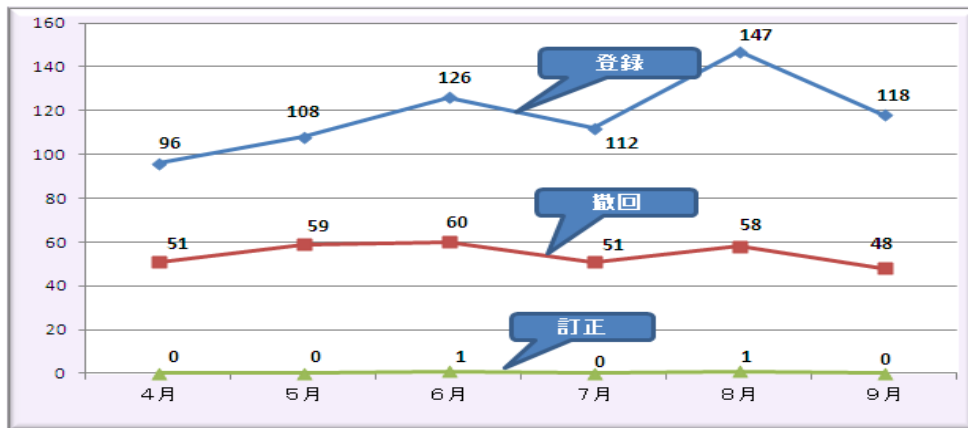
類型	損害賠償請求	受理日	平成23年4月25日
申立人	資金需要者	終了日	平成23年9月21日
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人は、契約の一方当事者から不動産の購入資金の融資を受ける契約を締結し、当該融資につき相手方と保証委託契約を結んだ。また、申立人は、相手方が指定する建築業者と自社ビルの建築請負契約を結び、相手方がそれを保証すること並びに上記契約の一方当事者が建築代金相当額の融資をすることを相手方が約束するという内容の、申立人、相手方、建築業者による三者間合意を取り交わした。さらに、申立人は、上記不動産に相手方を権利者とする根抵当権を設定した。しかし、上記契約の一方当事者は、建築代金相当額を融資せず、申立人は、相手方が上記不動産の根抵当権を抹消しないことから金融機関の融資も受けられず、自社ビルの請負代金を支払うことができなくなったので、相手方が代位弁済をしたうえで上記合意に基づいて自社ビルの所有権を主張したことから、申立人は、自社ビルにつき賃貸借契約を締結していたテナントからの得べかりし賃料を得ることができなくなり、当事者同士では解決を図ることができなかった。		
紛争解決の状況	【取下げ】 相手方を原告、申立人を被告とする自社ビルの所有権確認訴訟が裁判所に係属しているところ、同訴訟につき、申立人が本件とほぼ同一内容の反訴を提起していることが判明したことから、紛争解決委員は、聴聞期日において、当事者双方から裁判の進捗状況を聴取し、裁判手続の中で和解が試みられていたが和解成立に至らないことを受け、紛争解決手続において和解成立の見込みが薄いことを申し述べ、申立人は取下げをした。		

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、来協による「登録」、「撤回」、「訂正」の受け付けを行ったが、本年度上半期の受付件数は、「登録」が707件、「撤回」が327件、「訂正」が2件であり、合計では1,036件であった。1,036件を前年度（平成22年度）上半期と比較すると-99件（-8.7%）であり、下半期との比較では+74件（+7.7%）であった。（図23・表13）

（単位：件）



（図23）

（単位：件、%）

年度 分類	22年度		23年度							上半期計	
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率	
登録	1,485	840	96	108	126	112	147	118	707	-15.8%	9.6%
撤回	608	294	51	59	60	51	58	48	327	11.2%	4.1%
訂正	4	1	0	0	1	0	1	0	2	100.0%	-33.3%
合計	2,097	1,135	147	167	187	163	206	166	1,036	-8.7%	7.7%

（表13）

2. 法定代理人等による申告

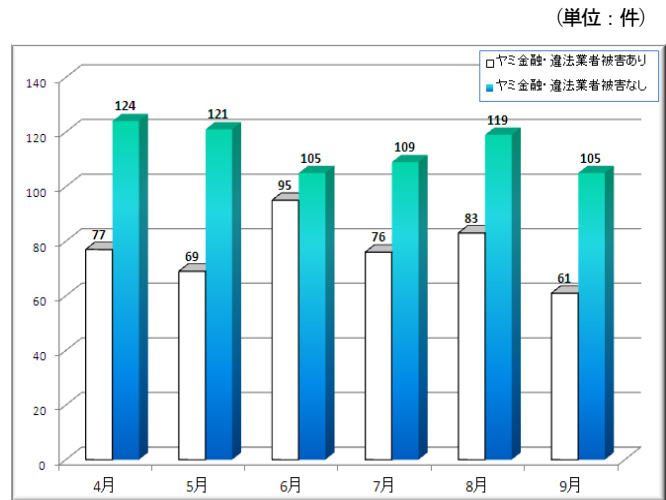
本年度上半期における本人以外からの申立ては16件であった。法定代理人等の内訳は、親権者（対象者が未成年）が3件、成年後見人が3件、保佐人が8件、補助人が2件であった。

なお、貸付自粛対応に関する規則では、「二親等内親族（二親等内親族による申告が著しく困難と認められる場合には、三親等内の親族及び同居の親族）が申告できる」こととしているが、上半期において二親等内親族等からの申告は発生していない。

VI ヤミ金被害等に関する相談状況

1. 受付件数

本年度上半期におけるヤミ金被害関連の相談・問い合わせは1,144件であり、相談全体の5.2%を占める。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあっていている」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が461件(40.3%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が683件(59.7%)であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。月度の推移は図24のとおりである。



(図24)

平成22年度においては、平成21年度と比較し-981件(-30.9%)と大幅な減少となっているが、本年度上半期の受付数1,144件を前年度(平成22年度)上半期と比較すると+48件(+4.4%)、下半期との比較では上半期と同数の+48件(+4.4%)であり微増となっている。

(表14)

(単位：件、%)

年度 分類	21年度	22年度		23年度						上半期計			
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	852	445	407	77	69	95	76	83	61	461	3.6%	13.3%
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	1,340	651	689	124	121	105	109	119	105	683	4.9%	-0.9%
合計	3,173	2,192	1,096	1,096	201	190	200	185	202	166	1,144	4.4%	4.4%

(表14)

2. 対処

ヤミ金被害を訴えた相談者1,144人に対し、できる限りの助言や情報提供を行ったが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の827件(72.3%)、次いで「他機関の紹介」286件(25.0%)等であった。(表15)

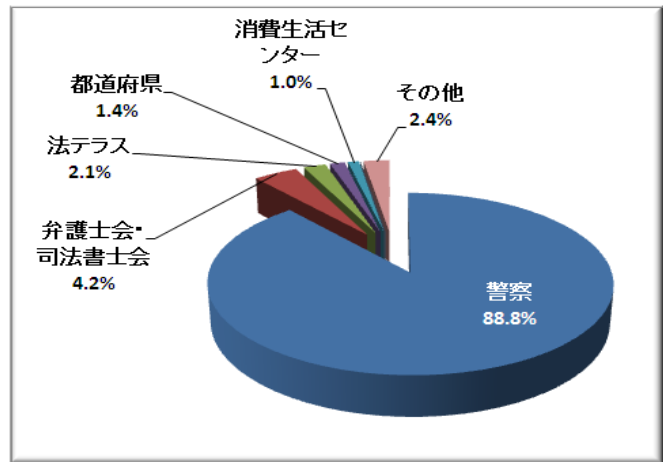
(単位：件、%)

分類	被害あり	被害なし	合計	構成比
協会の指導による処理・是正・助言等	220	607	827	72.3%
他機関への紹介	235	51	286	25.0%
情報提供	5	22	27	2.4%
その他	1	3	4	0.3%
合計	461	683	1,144	

(表15)

なお、他機関を案内した 286 人における案内先は、「警察」が 254 件であり、全体の 88.8%を占める。警察署以外では、「弁護士会・司法書士会」が 12 件(4.2%)、「法テラス」が 6 件(2.1%)、「都道府県」が 4 件(1.4%)等であった。(図 25)

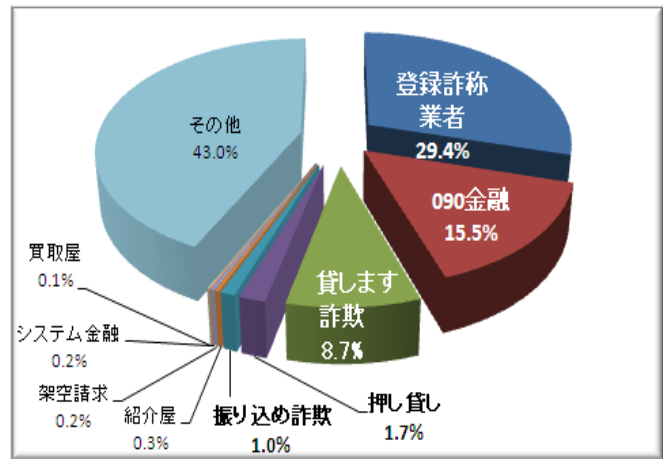
相談対応では、これら相談者の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法による対処の可能性について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後における生活再建支援に繋いでいる。また、入手したヤミ金関連情報を金融庁・財務局・警察当局へ提供し未然防止に努めている。



(図 25)

3. 手口別分類

手口別集計では、登録番号や協会番号等を詐称する「登録詐称業者」が 336 件(29.4%)と最も多く、次いで携帯電話のみでやりとりをする「090金融」が 177 件(15.5%)、融資をちらつかせ保証料・保険金などと称してだまし取る「貸しませ詐欺」が 100 件(8.7%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が 20 件(1.7%)等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であることには間違いないものの、手口として特定できない事案である。(図 26)



(図 26)

(単位:件、%)

手口別の上位 5 項目を平成 22 年度と比較すると、「090金融」及び「振り込め詐欺」とともに減少しているのに対し、「登録詐称業者」、「押し貸し」、「貸しませ詐欺」とともに増加している。とくに、「貸しませ詐欺」においては上半期との比較で+45 件(+81.8%)、下半期との比較では+43 件(+75.4%)と大幅な増加がみられる。(表 16)

なお、「クレジットカードのショッピング枠現金化商法」に関する相談が 23 件寄せられたが、貸金業法では規制対象外であるため、必要に応じて、社団法人クレジット協会等を案内した。

年度 \ 分類	22 年度		23 年度上半期		対前年上半期増減率	対前年下半期増減率
	上半期	下半期	対前年上半期増減率	対前年下半期増減率		
登録詐称業者	599	331	336	25.4%	1.5%	
090金融	293	145	117	-20.9%	-19.3%	
貸しませ詐欺	112	57	100	81.8%	75.4%	
押し貸し	32	17	20	33.3%	17.6%	
振り込め詐欺	37	17	11	-45.0%	-35.3%	

(表 16)

以上

相談・紛争解決委員会名簿

相談・紛争解決委員会は、相談・苦情・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、本名簿の委員によって構成されている。

<相談・紛争解決委員会>

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
委員長	深澤 武久	弁護士 (元最高裁判所判事・元東京弁護士会会長)
副委員長	中津川 彰	弁護士 (元最高検察庁総務部長検事・元日本公証人連合会会長)
副委員長	渡邊 剛男	弁護士 (元名古屋高等裁判所民事部総括判事)
委員 (公益理事)	勝部 三枝子	財団法人消費科学センター 理事長
委員	立花 宏	株式会社情報通信総合研究所 特別研究員 (前社団法人日本経済団体連合会 専務理事)
委員	高木 伸	一般社団法人全国銀行協会 理事
委員	片岡 義広	顧問弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所
オブザーバー	飯島 巖	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者 (会長)

<紛争解決委員候補>

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
紛争解決委員候補	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会 (第56期)

日本貸金業協会の運営方針

新しい貸金市場を実現するため 中立・公正な信頼される
自主規制機関をめざす

【基本理念】

1. 健全な資金の供給により国民経済の発展に貢献する
2. 社会から信頼され安心して利用していただける新しい貸金市場をつくる
3. 中立・公正な自主規制機関として自立する

【行動指針】

1. 社会から信頼される新しい貸金市場をつくろう
2. 自信と誇りの持てる協会にしよう
3. 迅速・丁寧・誠実な対応を心がけよう
4. 無駄をなくして効率的な仕事をしよう
5. 風通しの良い明るい職場にしよう



<http://www.j-fsa.or.jp>

平成 23 年度上半期報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 23 年 4 月 1 日～平成 23 年 9 月 30 日)

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階
電話 03-5739-3861
発行日 平成 23 年 11 月 7 日