

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 24 年 4 月 1 日～平成 24 年 9 月 30 日)



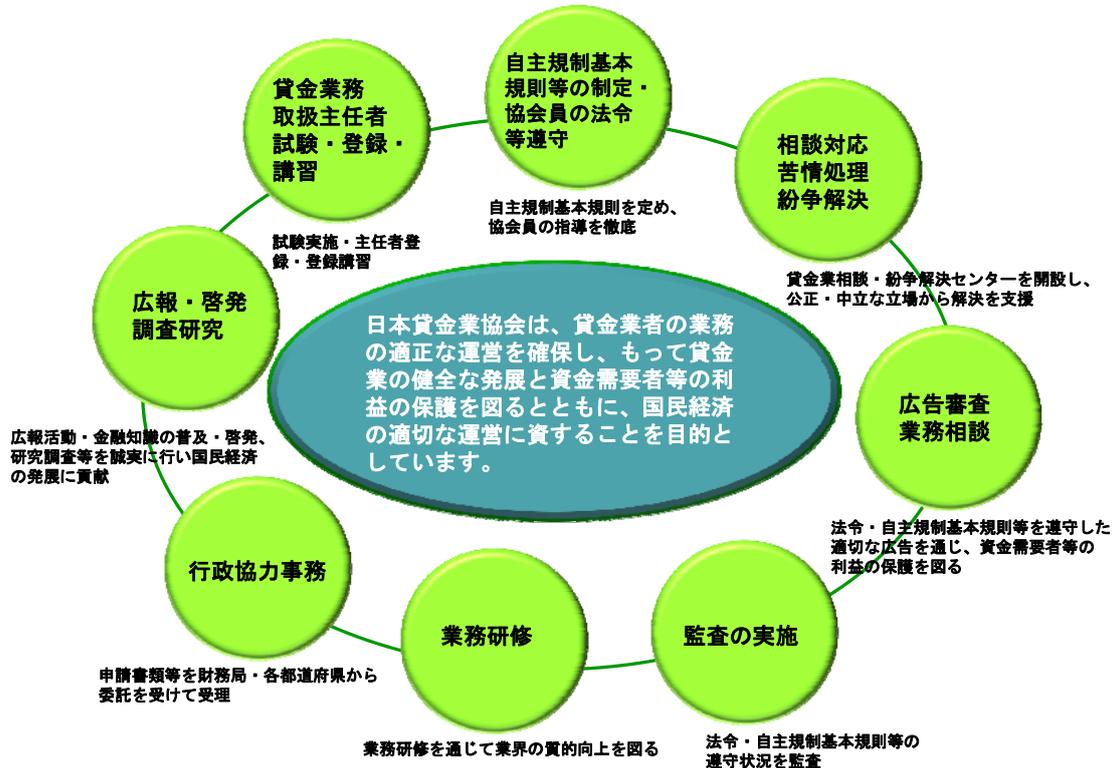
平成 24 年 11 月 21 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会は、平成 19 年 12 月 19 日、改正貸金業法に基づき内閣総理大臣の認可を受け設立した貸金業界の自主規制機関です。

【目的】



日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。

古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

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「相談・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 24 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。

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」

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。

1. 総アクセス数

平成 24 年度上半期（平成 24 年 4 月 1 日～平成 24 年 9 月 30 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 19,589 件、「苦情」が 70 件であり、相談・苦情の小計は、19,659 件であった。また、平成 22 年 10 月 1 日より開始した「紛争」の受付件数は 5 件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 19,664 件となっている。

2. 受付状況の推移（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 23 年度）上半期対比－2,234 件（－10.2%）、「苦情」が－81 件（－53.6%）、「相談・苦情」の合計では－2,315 件（－10.5%）であった。また、直前期の前年度下半期との比較では、「相談」が－1,474 件（－7.0%）、「苦情」が－26 件（－27.1%）、「相談・苦情」の小計は、－1,500 件（－7.1%）であった。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情のアクセス者 19,659 人の内、「男性」が 9,418 人（47.9%）、「女性」が 10,122 人（51.5%）、不明が 119 人（0.6%）であった。また、債務を抱えた本人と配偶者・親族等の本人以外に分類すると、「債務者本人」が 15,711 人（79.9%）、「親族」が 1,822 人（9.3%）、「配偶者」が 981 人（5.0%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 294 人（1.5%）等であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

アクセス媒体別では、協会の紹介による「協会員」が 8,447 件（43.0%）、「電話帳・104」の 3,802 件（19.3%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 1,227 件（6.2%）、行政相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 438 件（2.2%）等であった。

5. 広報・講演等活動状況

- 平成 24 年 9 月 19 日（水）、9 月 21 日（金）、東京四ツ谷の主婦会館プラザエフにて、昨年度に引き続き消費者と深いかかわりを持つ消費者団体（12 団体）へ、当協会のこの 1 年の活動や貸金市場の状況についての報告会「日本貸金業協会のさらなるとりくみ」を実施した。
- 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組みとして、平成 24 年度上半期は、145 か所の消費生活センターに対し延べ 286 回の訪問を行った。
- 本年 8 月に、消費生活センターとの一層の連携強化と今後の効果的な活動に資することを目的として、当協会に対する認知度の調査並びに消費者の生の声や協会及び貸金業界への意見を収集すべく 144 か所の消費生活センターを対象としてアンケート調査を行った。
- 消費者団体、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等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。本年度上半期において、延べ 10 団体（機関）384 人に対応した。
- 指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため「貸金業相談・紛争解決センターだより」を四半期ごとに発行している。上半期は 2 回の発行を行った。
- 協会員、非協会員を対象とした業務研修会（10 地区）において、顧客との適切なコミュニケーションに必要な心理カウンセリングスキル等について解説を行った。

Ⅱ 相談

1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、19,589 件であり、月間の平均件数は 3,264 件であった。前年度上半期との比較では、-2,234 件（-10.2%）、直前期の前年度下半期との比較では、-1,474 件（-7.0%）であった。

2. 相談内容

相談内容別では、「業者の連絡先」が 6,505 件（33.2%）、「契約内容」が 3,396 件（17.3%）、「貸付自粛依頼・撤回」が 2,275 件（11.6%）、「融資関連」が 1,460 件（7.5%）、「登録業者確認」が 1,197 件（6.1%）、「返済困難」が 638 件（3.3%）等であった。

3. 対応結果

相談者からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、対応結果は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 12,594 件（64.3%）、次いで「情報提供」の 4,646 件（23.7%）、「他機関への紹介」の 2,118 件（10.8%）等であった。

また、「他機関への紹介（2,118 件）」として案内した先は、「信用情報機関」が 796 件（37.6%）、「都道府県」が 370 件（17.5%）、「法テラス」が 231 件（10.9%）、「警察」が 170 件（8.0%）、「弁護士会・司法書士会」が 148 件（7.0%）等であった。

4. 生活再建支援（カウンセリング）

新規相談者 57 人（債務者本人：20 人、親族・配偶者：37 人）に対し 218 回の来協及び電話による面接を実施した。また、前年度以前からの継続相談者 81 人（債務者本人：31 人、親族・配偶者：50 人）に対して 288 回の面接を実施した。新規相談者と継続相談者の合計は、138 人（債務者本人：51 人、親族・配偶者：87 人）の 506 回であった。

Ⅲ 苦情

1. 受付件数

苦情処理の合計は 70 件であり、月間の平均件数は 11 件であった。また、前年度上半期との比較では-81 件（-53.6%）、直前期の前年度下半期との比較では-26 件（-27.1%）であった。苦情件数は、平成 23 年度上半期の 151 件から下半期は 96 件と大きく減少し、本年度上半期も 70 件と逡減傾向にある。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」及び「取立て行為」が各々 18 件（25.7%）、「帳簿の開示」が 14 件（20.0%）、「事務処理」が 8 件（11.4%）、「過払金」が 5 件（7.1%）、「個人情報」が 4 件（5.7%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が 2 件（2.9%）、「融資関連」が 1 件（1.4%）であった。

3. 処理結果

協会に寄せられた苦情 70 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 66 件と全体の 94.3%であった。以下、「その他」が 2 件（2.9%）、平成 24 年 9 月末現在における継続中の事案は 2 件である。

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

平成 24 年 9 月末現在の契約締結状況については、契約締結済み貸金業者は、金融庁公表ベースで協会員が 1,362 社、非協会員が 909 社、合計 2,271 社となっており、全登録貸金業者 2,280 社に対する契約率は 99.6%である。

2. 紛争解決手続の受理件数

本年度上半期において、紛争解決手続として受理（新受）した事案は 5 件であった。前年度上半期との比較では、+3 件（+150%）、直前期の前年度下半期との比較では、同数となっている。新受 5 件の内容は、「帳簿の開示」が 1 件、「契約内容」が 1 件、「その他」が 3 件（経費等支払請求 2 件、和解交渉応諾請求 1 件）であった。また、平成 24 年 3 月までの未済件数 3 件を加え、本年度上半期における係属事案は 8 件である。

3. 紛争解決手続の対応状況

係属事案 8 件については、本年度上半期において 4 件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が 1 件、「終了：和解の見込みなし」が 1 件、「取下げ」が 2 件であった。

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受け付けたが、本年度上半期の受付件数は、「登録」が 772 件、「撤回」が 278 件、「訂正」が 4 件であり、合計では 1,054 件であった。前年度上半期と比較すると+18 件（+1.7%）であった。なお、本年 5 月より郵送による申立ての受け付けを開始した。

2. 法定代理人等による申告

「登録」772 件のうち、本人以外からの申立ては 16 件であった。内訳は、親権者が 3 件、成年後見人が 5 件、保佐人が 4 件、補助人が 2 件、二親等内親族（本人が行方不明）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

ヤミ金被害関連の相談は 670 件であった。そのうち「保証金をだまし取られた」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 284 件（42.4%）、「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 386 件（57.6%）であった。

2. 対処

ヤミ金被害相談者 670 人への対処では、助言や情報提供を行う「協会の指導による処理・是正・助言等」が 452 件（67.5%）と最も多く、次いで「他機関の紹介」が 166 件（24.8%）等であった。

3. 手口別分類

登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 210 件（31.3%）と最も多く、次いで携帯電話でやりとりをする「090金融」が 107 件（16.0%）、「貸します詐欺」が 56 件（8.4%）、「押し貸し」が 14 件（2.1%）等であった。

以上

平成 24 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. 受付状況の推移（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. 広報・講演等活動状況	
II	相談	8
	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	17
	1. 受付件数	
	2. 苦情内容	
	3. 処理結果	
IV	紛争	21
	1. 手続実施基本契約の締結状況	
	2. 紛争解決手続の受理件数	
	3. 紛争解決手続の対応状況	
V	貸付自粛	24
	1. 受付件数	
	2. 法定代理人等による申告	
VI	ヤミ金被害等に関する相談状況	25
	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24年度上半期（平成24年4月1日～平成24年9月30日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が19,589件、「苦情」が70件であり、相談・苦情の小計は、19,659件であった。

また、平成22年10月1日より開始した「紛争」の受理件数は5件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は19,664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、電話による受け付けが19,513件（99.3%）、東京本部の相談・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け付けが120件（0.6%）、文書等によるものが26件（0.1%）であった。

（単位：件）

	21年度	22年度	23年度	24年度						上半期計
	H21.4～ H22.3	H22.4～ H23.3	H23.4～ H24.3	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
相談	48,138	46,263	42,886	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589
苦情	785	352	247	15	14	10	10	9	12	70
小計	48,923	46,615	43,133	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659
紛争		5	7	2	0	0	1	1	1	5
合計	48,923	46,620	43,140	3,433	3,732	3,281	3,119	3,243	2,856	19,664

※「紛争」は平成22年10月1日より業務を開始

（表1）

<特記事項>

◇ 東日本大震災被災者からの相談への対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者からの相談に対し、平成24年3月末日までに265件の対応を行ったが、本年度（平成24年度）上半期は5件に留まっている。

なお、協会員による被災者専用の特設相談窓口は、徐々に一般相談へ切り替える傾向にあるが、被災者からの相談に対しては引き続き丁寧な対応を行っている。

2. 受付状況の推移（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 23 年度）上半期対比-2,234 件（-10.2%）、「苦情」が-81 件（-53.6%）、「相談・苦情」の合計では-2,315 件（-10.5%）であった。また、直前期の前年度下半期との比較では、「相談」が-1,474 件（-7.0%）、「苦情」が-26 件（-27.1%）、「相談・苦情」の小計は、-1,500 件（-7.1%）であった。

（表 2）

<相談>

年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率		
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
上半期	21年度	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	25,327	+33.3%	年度計	前年対比増減率
	22年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879	-9.7%		
	23年度	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%		
	24年度	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%		
下半期	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	3,596	3,459	2,896	3,301	3,847	3,964	21,063	-9.9%	42,886	-7.3%
	24年度										

（単位：件、%）

<苦情>

年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率		
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
上半期	21年度	53	47	66	107	65	55	393	+162.0%	年度計	前年対比増減率
	22年度	56	28	30	59	33	29	235	-40.2%		
	23年度	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%		
	24年度	15	14	10	10	9	12	70	-53.6%		
下半期	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	19	19	19	12	20	7	96	-17.9%	247	-29.8%
	24年度										

<相談+苦情>

年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率		
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月				
上半期	21年度	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	25,720	+34.3%	年度計	前年対比増減率
	22年度	3,974	3,758	4,561*	3,626	3,528	3,667	23,114	-10.1%		
	23年度	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	-4.9%		
	24年度	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	-10.5%		
下半期	21年度	4,043	3,662	3,354	3,750	3,700	4,694	23,203	-1.9%	48,923	+14.3%
	22年度	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	23,501	+1.3%	46,615	-4.7%
	23年度	3,615	3,478	2,915	3,313	3,867	3,971	21,159	-10.0%	43,133	-7.5%
	24年度										

※平成22年6月：
貸金業法完全施行

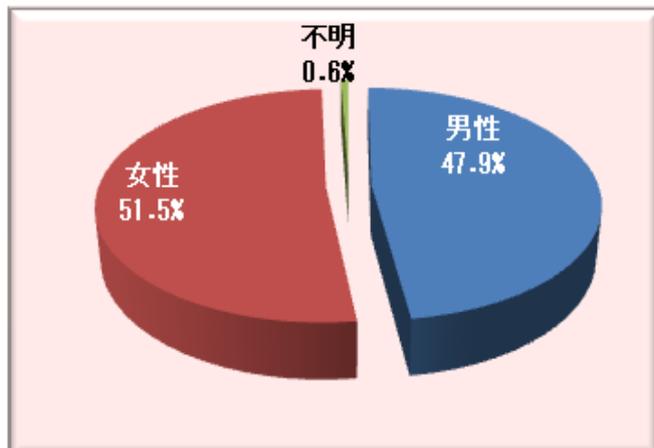
（表 2）

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 19,659 人の内、「男性」が 9,418 人 (47.9%)、「女性」が 10,122 人 (51.5%)、不明が 119 人 (0.6%) であった。

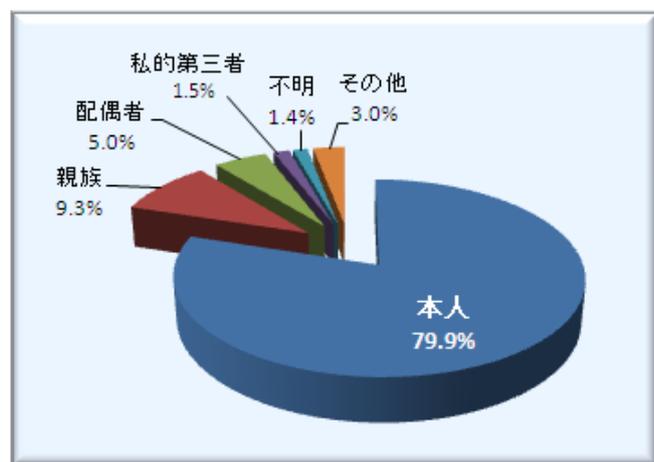
(図 1)



(図 1)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」別

相談・苦情アクセス者を債務を抱えた本人と本人以外（配偶者や親族等）に分類すると、「債務者本人」が 15,711 人 (79.9%)、「親族」が 1,822 人 (9.3%)、「配偶者」が 981 人 (5.0%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 294 人 (1.5%) 等であった。(図 2)

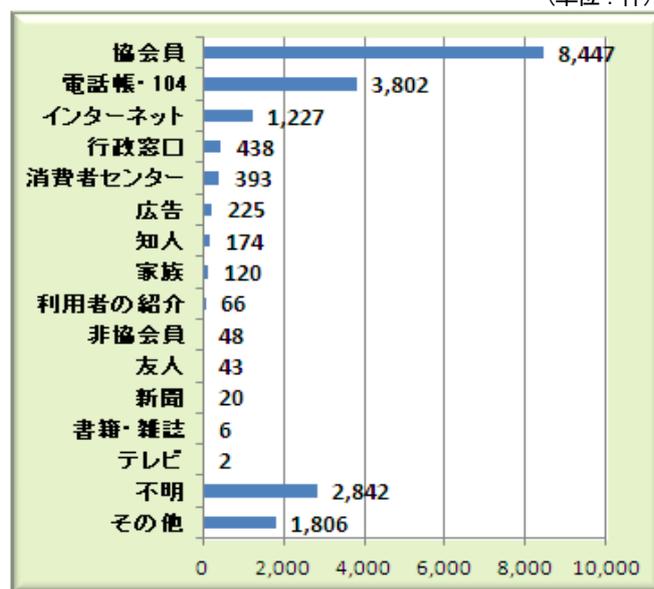


(図 2)

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、協会員の紹介による「協会員」が 8,447 件 (43.0%) と最も多く、次いで「電話帳・104」が 3,802 件 (19.3%)、協会ホームページ等による「インターネット」が 1,227 件 (6.2%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 438 件 (2.2%) 等であった。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となっている。(図 3)

(単位：件)



(図 3)

5. 広報・講演等活動状況

(1) 消費者団体への活動報告会の開催

平成 24 年 9 月 19 日（水）、9 月 21 日（金）の両日、東京四ツ谷の主婦会館プラザエフにて、昨年度に引き続き消費者と深いかかわりを持つ消費者団体（12 団体）へ、当協会のこの 1 年の活動や貸金市場の状況等についての報告会「日本貸金業協会のさらなるとりくみ」を実施した。報告の内容は、「平成 23 年度における日本貸金業協会の活動と貸金市場の状況」、「消費者への取組み状況」である。協会からの報告後、質疑応答及び意見交換を行った。

※詳細は季刊 JFSA vol. 13 参照

<9月19日>

- ◇特定非営利活動法人消費者機構日本
- ◇公益財団法人生活協総合研究所
- ◇全国消費者団体連絡会
- ◇公益社団法人全国消費生活相談員協会
- ◇東京都地域消費者団体連絡会
- ◇財団法人日本消費者協会
- ◇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

<9月21日>

- ◇財団法人主婦会館
- ◇主婦連合会
- ◇財団法人消費科学センター
- ◇全国地域婦人団体連絡協議会
- ◇財団法人日本産業協会

（五十音順 敬称略）



（右から下谷内公益理事、飯島会長、菊一常務執行役）

(2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み

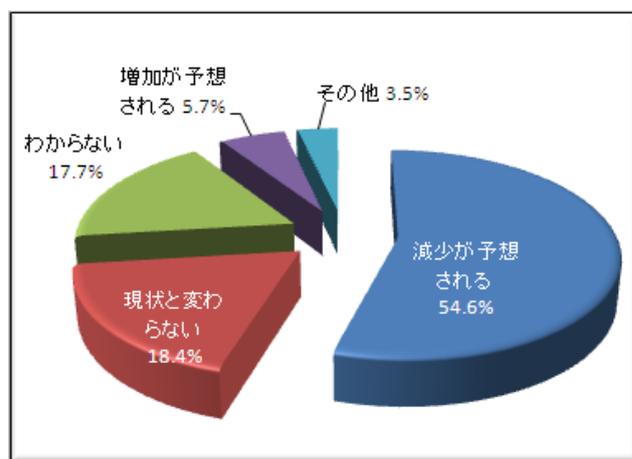
① 消費生活センターへの訪問活動の継続的推進

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る消費者への告知等、当協会の利用促進に係る協力をお願いしている。本年度上半期は、145 か所の消費生活センターに対し延べ 286 回の訪問を行った。

②消費生活センターへのアンケート調査の実施

本年 8 月に、消費生活センターとの一層の連携強化と今後の効果的な活動に資することを目的として、当協会に対する認知度の調査並びに消費者の生の声や協会及び貸金業界への意見を収集すべく 144 か所の消費生活センターを対象としてアンケート調査を行った。

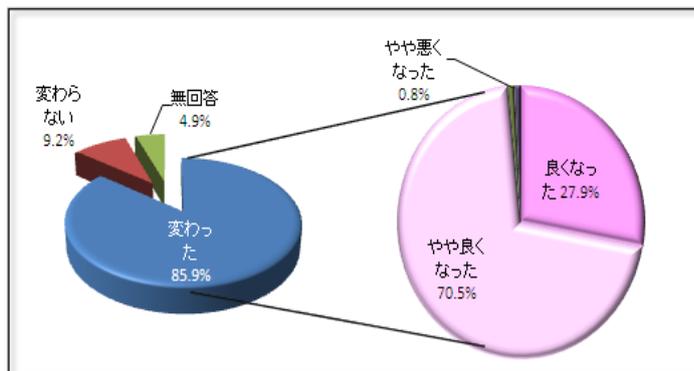
142 か所から回答をいただき、寄せられたご意見については、今後の資金需要者等の利益の保護に向けた活動における貴重な情報として活用していきたい。以下に調査結果の一部を紹介する。



（図 4）

<調査結果／抜粋>

- ◆ 平成 23 年度の多重債務関連の相談受付件数を前年度と比較すると、135か所(98.5%)の消費生活センターが減少したと回答した。(※回答数:137)
また、今後の推移予測では図4のとおり 77か所(54.6%)の消費生活センターが「減少が予想される」と回答している。(※回答数:141)



(図 5)

- ◆ さらに、改正貸金業法の完全施行（平成 22 年 6 月）から 2 年半が経過した現在、「この改正によって貸金業界は変わったと思うか」という質問については、図 5 のとおり 122 か所 (85.9%) が「変わった」と回答している。122 か所のうち、「どのように変わったか」については、「良くなった」が 34 か所 (27.9%)、「やや良くなった」が 86 か所 (70.5%)、「やや悪くなった」が 1 か所 (0.8%) 等であった。

※詳細は季刊 JFSA vol.13 参照

(3) 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等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。本年度上半期において、延べ 10 団体（機関）384 人に対応した。団体名及び講演テーマは表 3 のとおりである。

開催日	要請先	テーマ	受講者数
4月24日	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室	金融庁主催による多重債務者相談の手引き研修会「家計管理支援について」（東北財務局管内）	70人
4月27日	財務省財務総合政策研究所 東海研究支所	「相談対応の基本スキル」～カウンセリング的アプローチを学ぶ～	32人
6月7日	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室	金融庁主催による多重債務者相談の手引き研修会「家計管理支援について」（北海道財務局管内）	30人
6月18日	仙台市消費生活センター（1組目）	「多重債務者への対応方法とカウンセリング」～被災者の生活再建に向けて～	23人
6月22日	仙台市消費生活センター（2組目）		20人
7月10日	千葉県多重債務対策本部	「貸金業の現場からみた多重債務相談の実例」	51人
7月17日	八戸市商工労働部商工政策課	「改正貸金業法施行による貸金業界の変化と多重債務問題の今後の展望」	37人
7月25日	八王子市消費生活センター	「多重債務問題の現状について」～窓口から相談機関へつなぐために～	67人
9月4日	高槻市市民生活部	「多重債務相談対応の基本スキル」	30人
9月24日	社会福祉法人名古屋社会福祉協議会	「家計管理支援の相談技術」	24人

(表 3)

<主な講演内容>

- ◆ 貸金業界の自主規制機関としての日本貸金業協会の役割等について
- ◆ 金融 ADR 機関としての貸金業相談・紛争解決センターの業務について
- ◆ 多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングの概要と実施状況
- ◆ 相談員としての姿勢とカウンセリングスキル
- ◆ 家計管理支援の実際 等

<仙台市消費生活センターの講演風景>



- ◆ 実施日：平成 24 年 6 月 18 日、22 日（仙台市役所にて）
- ◆ 受講者：東日本大震災被災者を支援する被災者支援パートナー、仙台市消費生活センター相談員、民生児童委員の皆さん（計 43 人）
- ◆ テーマ：「多重債務者への対応方法とカウンセリング」

※ 阪神大震災では、その 2 年後にお金に関する相談が増加したとのデータもあることから、仙台市は、今後の東日本大震災被災者の動向を見守っていくが、そのためには相談員等の心理カウンセリングスキルの習得は、問題の事前察知や自殺防止等の観点からも必要であるとしている。

(4) 「貸金業相談・紛争解決センターだより」の発行

指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため「貸金業相談・紛争解決センターだより」を四半期ごとに発行している。本年度上半期においては以下のとおり実施した。

- ◆ 平成 24 年 5 月 31 日発行 VOL.6
- ◆ 平成 24 年 8 月 31 日発行 VOL.7



<主な掲載内容>

1. 相談の受付件数推移及び内容
2. 苦情の受付件数推移及び内容
3. 紛争の受理件数推移及び内容
4. 手続実施基本契約の締結状況
5. 協会からのお知らせ

(5) 業務研修会への出講

協会では、協会員・非協会員を対象として、貸金業法等の習得及びコンプライアンス向上等をテーマとした業務研修会を毎年定期的（10 地区）に開催している。本年度は、生活再建支援カウンセリングの利用促進に係る案内に加え、顧客との適切なコミュニケーションを図るために必要な心理カウンセリングスキル等について相談・紛争解決センターに寄せられた相談・苦情事案等を題材として解説した。

Ⅱ 相談

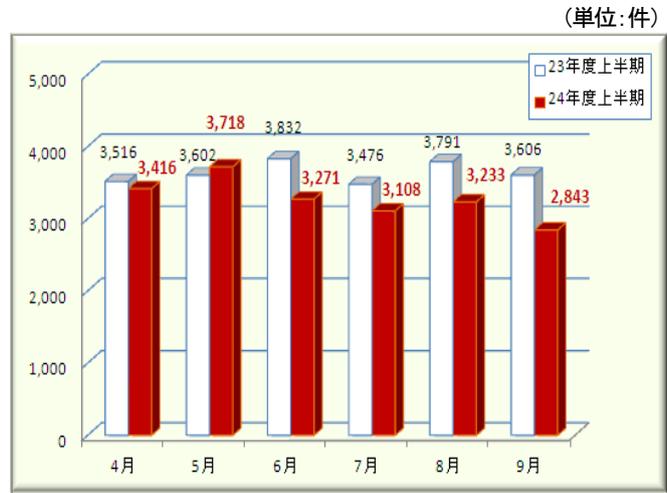
1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、次頁表4に示すとおり19,589件であり、月間の平均件数は3,264件であった。

前年度上半期との比較では、-2,234件(-10.2%)、直前期の前年度下半期との比較では、-1,474件(-7.0%)となっている。

アクセス方法別では、19,589件のうち、電話による受付けが19,462件(99.4%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来協による受付けが119件(0.6%)、文書によるものが6件、その他が2件であった。

月度の推移は図6のとおりである。



(図6)

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6,505件(33.2%)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3,396件(17.3%)、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が2,275件(11.6%)、融資先を紹介してほしいといった相談の「融資関連」が1,460件(7.5%)、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1,197件(6.1%)、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638件(3.3%)等であった。

(図7・表4)



(図7)

(単位: 件、%)

分類	年度	23年度		24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		
業者の連絡先		11,920	5,795	6,125	1,037	1,165	1,094	1,074	1,122	1,013	6,505	+12.3%	+6.2%
契約内容		7,332	3,199	4,133	641	696	615	554	525	365	3,396	+6.2%	-17.8%
貸付自粛依頼・撤回		4,668	2,389	2,279	400	420	366	349	406	334	2,275	-4.8%	-0.2%
融資関連		3,174	1,702	1,472	241	300	231	211	243	234	1,460	-14.2%	-0.8%
登録業者確認		3,438	1,997	1,441	213	243	178	191	195	177	1,197	-40.1%	-16.9%
返済困難		1,724	1,014	710	94	119	101	92	122	110	638	-37.1%	-10.1%
信用情報		1,353	798	555	96	120	97	102	100	84	599	-24.9%	+7.9%
過払金		1,638	978	660	102	99	88	82	98	78	547	-44.1%	-17.1%
ヤミ金融・違法業者被害なし		1,183	683	500	69	94	70	66	47	40	386	-43.5%	-22.8%
身分証明書等の紛失等		814	436	378	51	44	49	48	58	44	294	-32.6%	-22.2%
ヤミ金融・違法業者被害あり		790	461	329	52	48	56	48	33	47	284	-38.4%	-13.7%
返済義務		603	305	298	36	35	49	45	48	27	240	-21.3%	-19.5%
金利・計算方法		295	179	116	17	18	18	12	12	11	88	-50.8%	-24.1%
帳簿の開示		161	101	60	10	8	14	6	7	13	58	-42.6%	-3.3%
保証人関係		60	29	31	6	2	7	6	3	7	31	+6.9%	0.0%
ダイレクトメール		62	37	25	6	7	1	8	5	1	28	-24.3%	+12.0%
自己破産・調停・民事再生手続き		71	47	24	6	3	2	6	2	6	25	-46.8%	+4.2%
手数料		43	25	18	6	2	2	0	7	1	18	-28.0%	0.0%
その他		3,557	1,648	1,909	333	295	233	208	200	251	1,520	-7.8%	-20.4%
計		42,886	21,823	21,063	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%	-7.0%

(表 4)

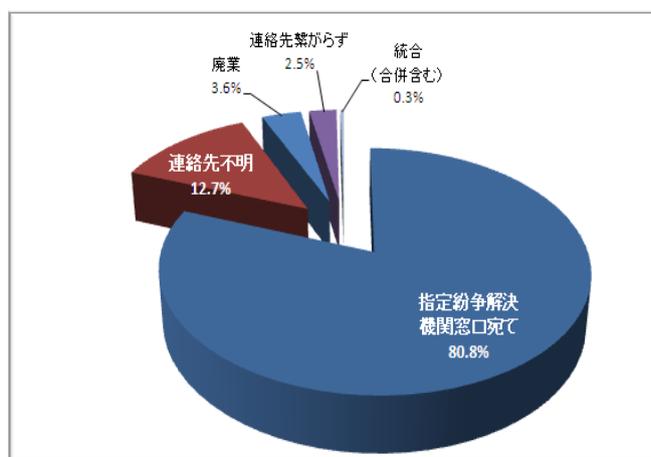
<相談内容分類上位の詳細>

(1) 「業者の連絡先」

「業者の連絡先」の6,505件を前年度上半期と比較すると+710件(+12.3%)、直前期の前年度下半期との比較では、+380件(+6.2%)とそれぞれ増加している。

内容別に分類すると、「指定紛争解決機関窓口宛て」が5,259件(80.8%)、「連絡先不明」が825件(12.7%)、「廃業」が237件(3.6%)、「連絡先繋がらず」が164件(2.5%)、「統合」が20件(0.3%)であった。(図8)

分類項目の内容は表5のとおりである。



(図 8)

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	カードや明細書等が手元がないため、貸金業者の連絡先が知りたい 債権譲渡されたため、債権譲渡先の電話番号等が知りたい 問合せ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口が知りたい 104より協会を案内された
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、他の連絡先が知りたい
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

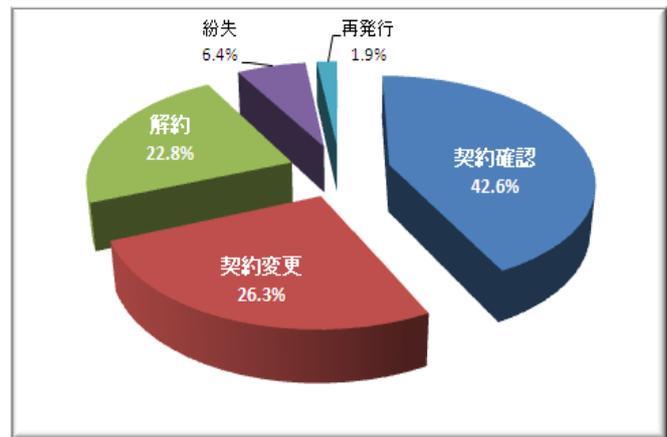
(表 5)

(2) 「契約内容」

「契約内容」の3,396件を前年度上半期と比較すると、+197件(+6.2%)と増加しているが、一方、直前期の前年度下半期との比較では、-737件(-17.8%)の減少であった。

内容別に分類すると、「契約確認」が1,447件(42.6%)、「契約変更」が892件(26.3%)、「解約」が773件(22.8%)、「紛失」が219件(6.4%)等であった。(図9)

分類項目の内容は表6のとおりである。



(図9)

分類	内容
契約確認	・ 契約内容（身に覚えがない契約等）を確認したい ・ 暗証番号を確認したい ・ 支払額や残高の確認をしたい ・ 利用可能枠を確認したい
契約変更	・ 支払額や支払日を変更したい ・ 利用枠を変更したい ・ 引き落としの口座を変更したい ・ 名義等を変更したい ・ 記載内容を変更したい（住所・氏名・連絡先等）
解約	・ カードの解約手続きをしたい（退会含む） ・ 親族からのカード解約の申出（契約者死亡のため）
紛失	・ カードの紛失手続きをしたい
再発行	・ カードの再発行手続きをしたい ・ 更新カードの解約等の手続きをしたい

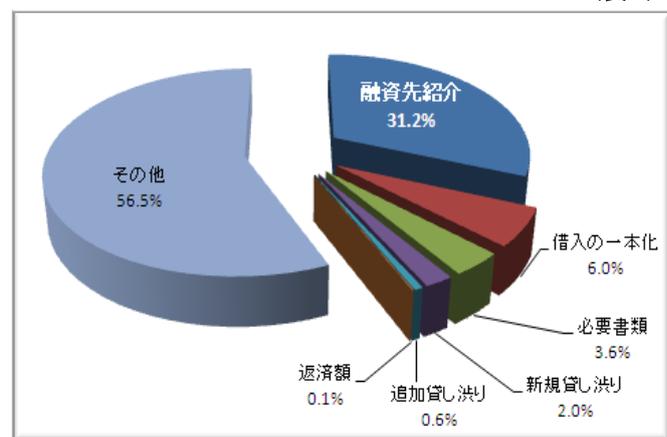
(表6)

(3) 「融資関連」

「融資関連」の1,460件を前年度上半期と比較すると、-242件(-14.2%)の減少、直前期の前年度下半期との比較では、-12件(-0.8%)の減少であった。

内容別に分類すると、「融資先紹介」が456件(31.2%)、「借入の一本化」が87件(6.0%)、「必要書類」が53件(3.6%)、「新規貸し渋り」が29件(2.0%)等であった。(図10)

分類項目の内容は表7のとおりである。



(図10)

分類	内容
融資先紹介	借入先を紹介して欲しい等（協会への融資を希望するケースも含む）
借入の一本化	複数ある借入を一つにまとめた
新規貸し渋り	新規の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
追加貸し渋り	追加の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
必要書類	収入証明や配偶者証明（配偶者の同意含む）を徴求された等
返済額	返済額および返済期間について教えてほしい等
その他	上記以外の融資関連によるもの

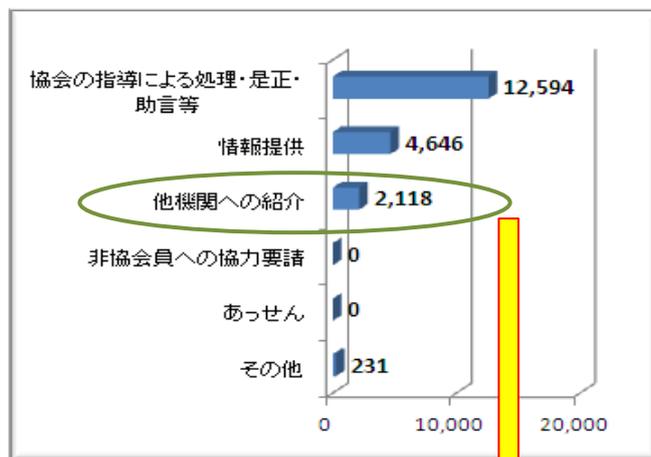
(表7)

3. 対応結果

相談者からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の12,594件（64.3%）、次いで「情報提供」の4,646件（23.7%）、「他機関への紹介」の2,118件（10.8%）等であった。（図11）

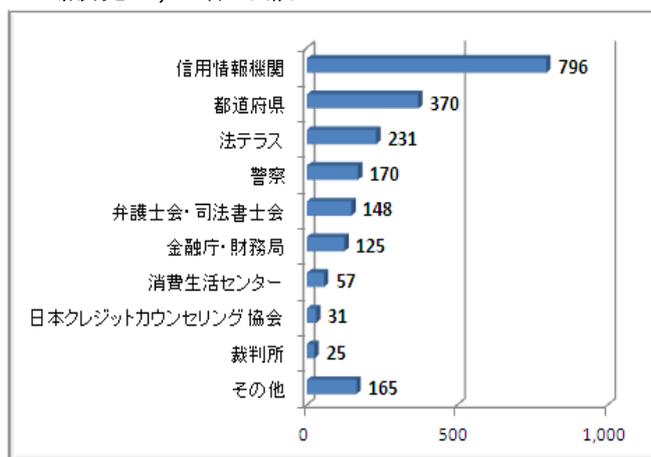
また、「他機関への紹介（2,118件）」として案内した先は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が796件（37.6%）と最も多く、次いで知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が370件（17.5%）、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が231件（10.9%）、また主にヤミ金被害関連の相談先である「警察」が170件（8.0%）、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が148件（7.0%）等であった。（図12）

（単位：件）



（図11）

<紹介先 2,118件の内訳>



（図12）

<参考> 過払金に関する相談状況

本年度上半期における過払金関連の相談件数は547件であり、前年度上半期との比較では、-431件(-44.1%)、また、直前期の前年度下半期と比較すると、-113件(-17.1%)の減少となっている。(表8)

(単位: 件、%)

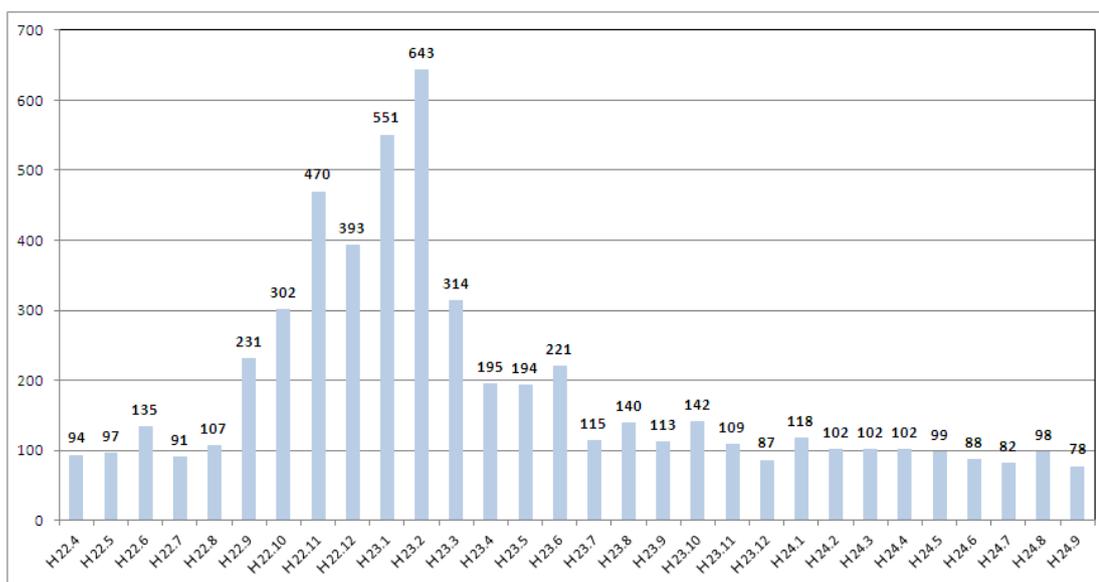
相談件数	23年度		24年度						上半期計			
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
	1,638	978	660	102	99	88	82	98	78	547	-44.1%	-17.1%

(表8)

過払金関連相談における平成22年4月からの月次推移では、平成23年3月にピークアウトし、その後は平成24年度上半期まで引き続き減少傾向が続いている。(図13)

過払金関連相談の推移 (平成22年4月～平成24年9月)

(単位: 件)



(図13)

4. 生活再建支援（カウンセリング）

相談・紛争解決センターでは、多重・多額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、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。本年度上半期において、新規相談者 57 人（債務者本人：20 人、親族・配偶者：37 人）に対し 218 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。

新規／継続		本人／本人以外		合計
		債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	
新規相談者	相談者数	20人	37人	57人
	面接回数	64回	154回	218回
継続相談者	相談者数	31人	50人	81人
	面接回数	126回	162回	288回
合計	相談者数	51人	87人	138人
	面接回数	190回	316回	506回

(表 9)

また、前年度からの継続相談者 81 人（債務者本人：31 人、親族・配偶者：50 人）に対して行った面接等 288 回を合わせると、上半期における面接等の合計は、138 人（債務者本人：51 人、親族・配偶者：87 人）で 506 回となった。（表 9）

なお、506 回のうち面接相談が 135 回（26.7%）、電話相談は 371 回（73.3%）である。

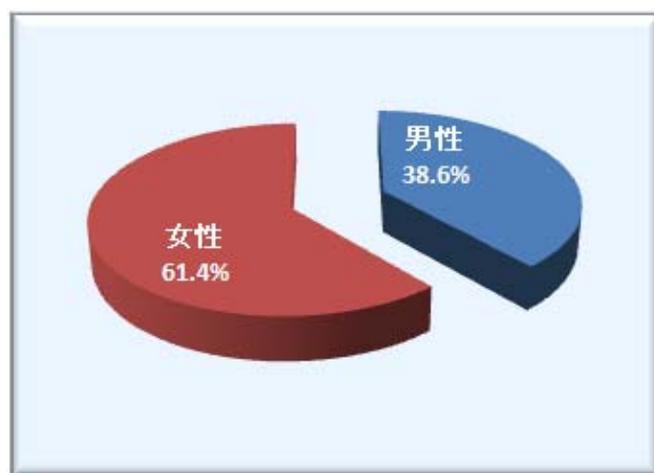
(1) 新規相談者の属性等

面接等を行った新規相談者 57 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 22 人（38.6%）、女性が 35 人（61.4%）であった。

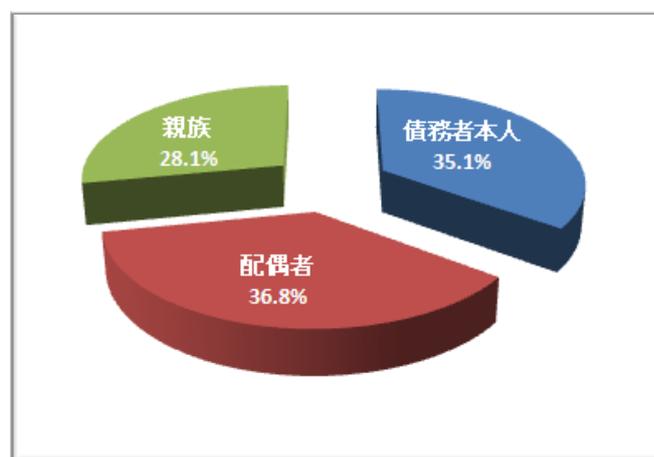
(図 14)



(図 14)

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 20 人（35.1%）、配偶者が 21 人（36.8%）、両親等の親族が 16 人（28.1%）であった。（図 15）配偶者・親族からの相談が 64.9%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。

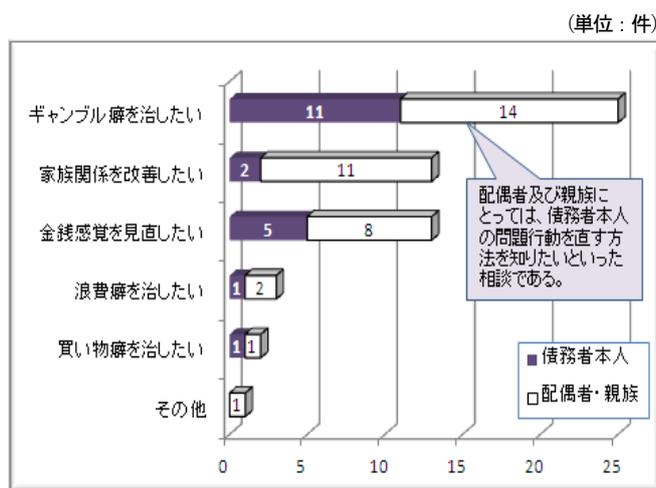


(図 15)

③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題はさまざまな要因が複合的に絡み合っていることがほとんどであり、一つに限定することは困難だが、ここでは、初回の面接等において相談者が抱える問題を整理し、優先的に取り組む課題として合意したものを分類した。

まず、「ギャンブル癖を治したい」が 25 件 (43.9%)、「家族関係の改善」が 13 件 (22.8%)、「金銭感覚を見直したい」が 13 件 (22.8%)、「浪費癖を治したい」が 3 件 (5.3%) 等であった。なお、配偶者及び親族からの相談で、「ギャンブル癖を治したい」「金銭感覚を見直したい」等については、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものである。(図 16)



(図 16)

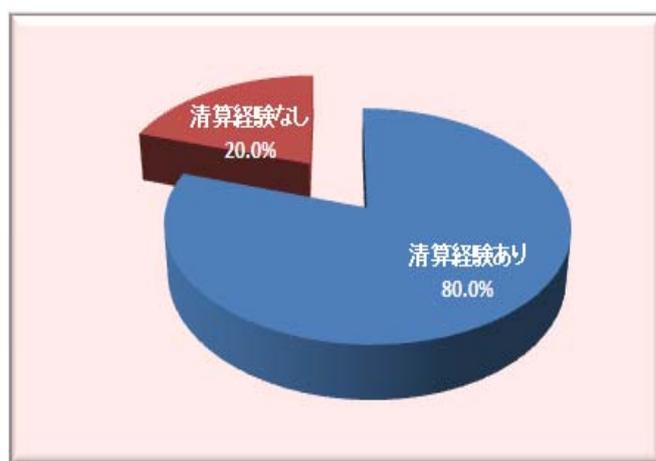
(2) 債務者本人の傾向

新規相談者 57 人の中で、債務者本人 20 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 (80.0%)、「清算経験なし」が 4 件 (20.0%) 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 17)

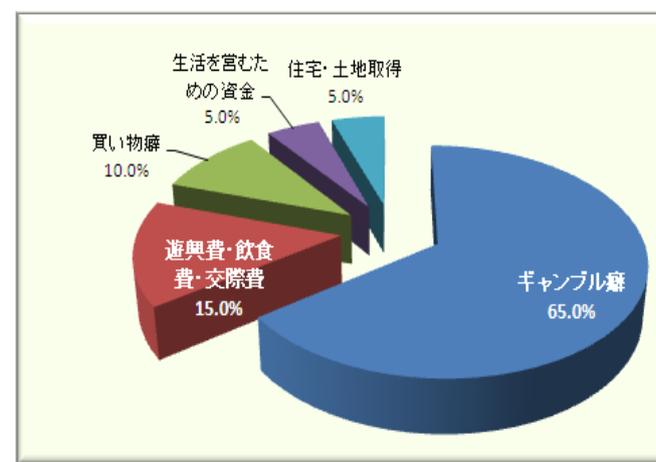


(図 17)

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 15 件 (93.8%)、「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

債務を抱えた原因を分類すると、「ギャンブル」が 13 件 (65.0%) と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が 3 件 (15.0%)、「買い物癖」が 2 件 (10.0%) 等である。(図 18)

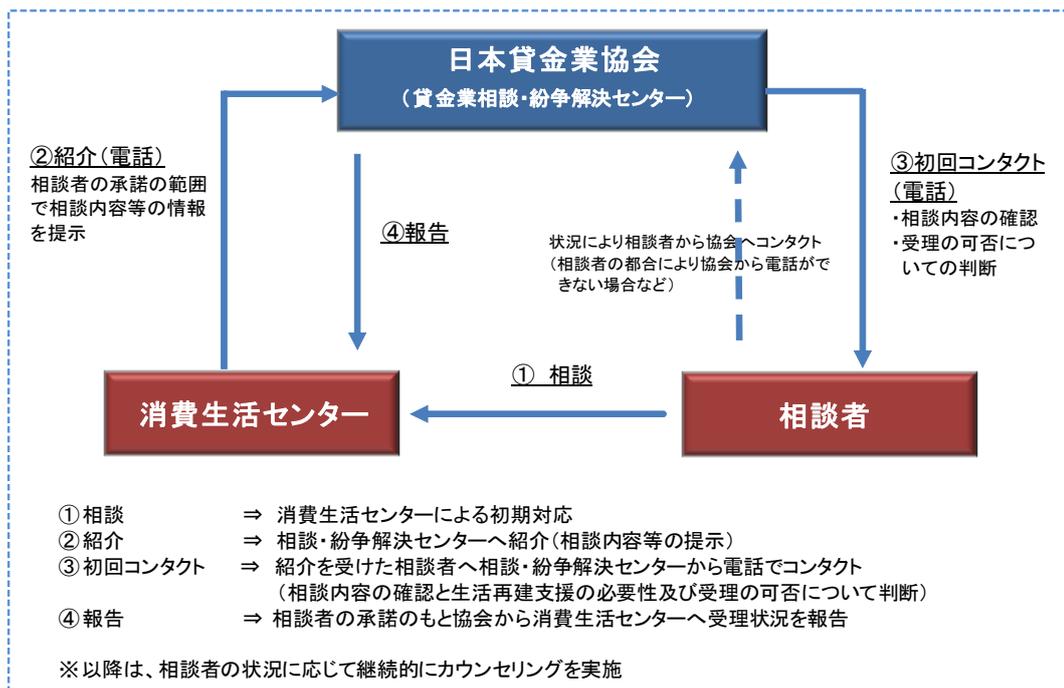


(図 18)

(3) 生活再建支援カウンセリング事例

協会は、消費生活センターへの訪問等を通じて、相談員の方々へ多重債務の再発防止に係る対策の必要性について説明するとともに、消費者に対して協会が行っている生活再建支援カウンセリングの利用案内をしているが、ここでは、本年度上半期において消費生活センターから紹介を受けて実施したカウンセリング事例を紹介する。

相談受付(連携)のフロー



<生活再建支援カウンセリングの概要>

- 相談はすべて無料
- 電話または来所によるカウンセリングを実施(来所については本部のみで対応)
- 初回相談時間は90分、継続相談時間は60分を設定
- 電話によるカウンセリングの場合は、相談者の電話料金の負担を考慮し、相談・紛争解決センターから架電することで対処
- 認定心理士、産業カウンセラー及びトレーニングを受けたスタッフが専任のカウンセラーとして対応
- 相談者が重度の依存症等の場合は、必要に応じて専門の医療機関等を案内
- 連絡先(ナビダイヤル: 0570-051-051 一般電話: 03-5739-3861)
- 生活再建支援カウンセリングの定義
『クレジット・ローンなどで多重多額の債務を抱え、返済困難に陥った資金需要者等(相談者)と相談員(専任のカウンセラー)が相互のコミュニケーションを通じて構築した信頼関係をもとに、家計管理の改善実行や債務の原因となったギャンブル・買い物癖等の問題行動に対して、心理カウンセリングをベースとしてその改善や再発防止を図るための援助の過程』

カウンセリング事例 1

※ここで紹介する事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案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

◇ 息子の浪費をやめさせたい父親からの相談 ◇

【概要】

◇相談者：債務者の父親（60歳代）
◇相談内容：息子（30歳代独身）が多額の借金を飲食につぎ込んだあげく、親にその返済を頻繁にせがむ。借金を防止し金銭感覚を改善するにはどうしたら良いか。

【消費生活センターにおける初期対応】

“自分の力で借金を払う” ことについて息子と話し合うよう勧めたが、息子は『出世のための投資』だと言い張って聴き入れなかったとのことだったので、日本貸金業協会が行っている生活再建支援カウンセリングの情報を提供した。

紹介

【相談・紛争解決センターにおける対応(カウンセリングの実施)】

初期対応の“自分の力で借金を払う” ことを前提とするとともに、父親（相談者）としての金銭的援助が息子にとって問題行動（悪循環）に繋がることを説明し、お金の援助を止めるという方向性を再度確認した。相談者の情報から、“息子は、自分自身への自信の無さが飲食で人を繋ぐ行動を誘発している” と考えられたので、相談者には息子との会話時間を意識的に作ることにし、その中で助言役として息子の自信を高めるためのアプローチ方法を検討し実行してもらった。その結果、息子は“飲食が出世に不可欠とは言えない” と感じ始めた様子が相談者から語られた。（現在継続中）

カウンセリング事例 2

◇ 娘が美容関係の勧誘を断れず、借金してしまうという母親からの相談 ◇

【概要】

◇相談者：債務者の母親（50歳代）
◇相談内容：娘が美容関係の勧誘を断れない。過去、弁護士に任意整理を依頼して解決したのに巧みな言葉に操られてまた契約してしまった。今後どう対応したらよいか。

【消費生活センターにおける初期対応】

業者が複雑かつ悪質な手口で契約を行っているため、消費生活センターが娘の同意を取って解約の介入をすることにした。再発防止については日本貸金業協会の生活再建支援カウンセリングを受けてはどうかと助言した。

紹介

【相談・紛争解決センターにおける対応(カウンセリングの実施)】

これまで不適切な契約や借金が発覚する度に、母親（相談者）が心配して肩代わりや債務整理を先導してきたが、娘には反省の気持ちもなく、むしろ生活態度への批判や小言により慢性的な反発感を招いていたという。そこで相談者の助言を娘に受け入れてもらうための関係作りを目指す事で合意。まずは娘と一緒に家事をすることや教えたことが上手にできたらほめる（コンプリメント）という課題を設定した。徐々に相談者に対する娘の態度が良化し、同時に美容への興味も薄くなっていった。

Ⅲ 苦 情

1. 受付件数

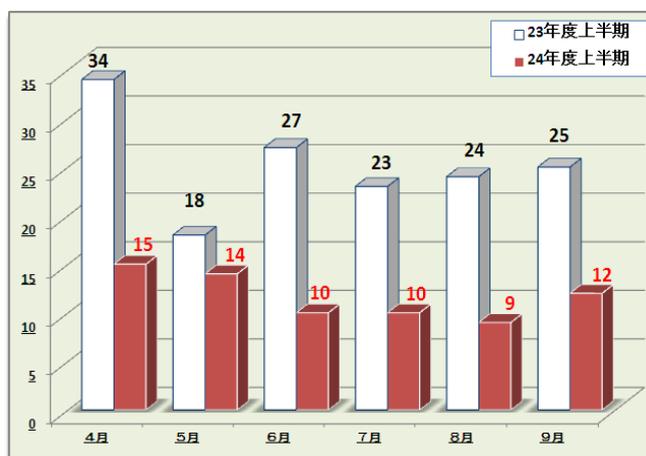
「苦情」として処理した件数は、次頁表 10 に示すとおり 70 件であり、月間の平均件数は 11 件であった。月度の推移は、図 19 のとおりである。また、前年度上半期との比較では、-81 件 (-53.6%)、直前期の前年度下半期との比較では、-26 件 (-27.1%) であった。

苦情件数は、平成 23 年度上半期の 151 件から下半期は 96 件と大きく減少し、本年度上半期も 70 件と逡減傾向にある。

70 件のうち、電話による申立ては 51 件 (72.9%)、次いで文書によるものが 5 件 (7.1%)、相談・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 1 件 (1.4%)、その他が 13 件 (18.6%) 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紹介のあったものである。

なお、70 件のうち、協会員に対するものが 70 件、非協会員に対するものはなかった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が 46 件、都道府県知事登録業者が 24 件である。

(単位: 件)



(図 19)

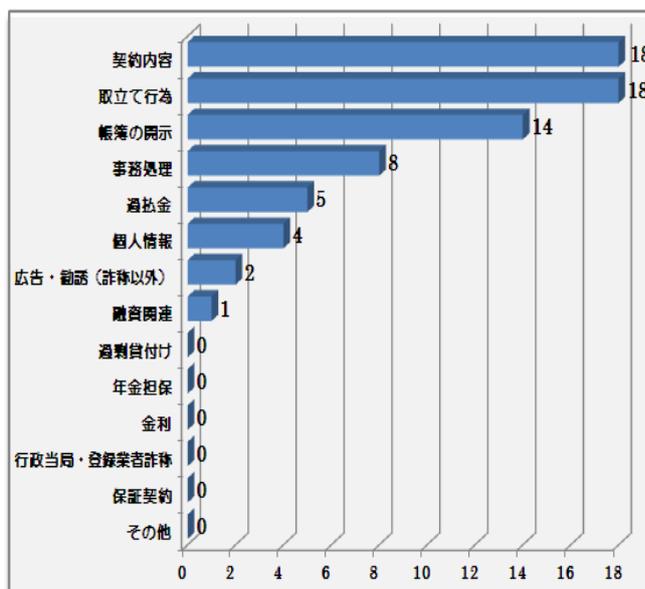
2. 苦情内容

(1) 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」及び「取立て行為」が各々 18 件 (25.7%)、「帳簿の開示」が 14 件 (20.0%)、「事務処理」が 8 件 (11.4%)、「過払金」が 5 件 (7.1%)、「個人情報」が 4 件 (5.7%)、「広告・勧誘 (詐称以外)」が 2 件 (2.9%)、「融資関連」が 1 件 (1.4%) であった。

(図 20・表 10)

(単位: 件)



(図 20)

(単位：件、%)

分類	年度	23年度		24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	
取立て行為		46	22	24	4	3	1	4	3	3	18	-18.2%	-25.0%
契約内容		53	35	18	2	7	4	3	1	1	18	-48.6%	0.0%
帳簿の開示		54	43	11	2	0	5	3	2	2	14	-67.4%	+27.3%
事務処理		30	15	15	3	1	0	0	1	3	8	-46.7%	-46.7%
過払金		19	7	12	3	2	0	0	0	0	5	-28.6%	-58.3%
個人情報		19	13	6	0	0	0	0	2	2	4	-69.2%	-33.3%
広告・勧誘（詐称以外）		6	4	2	1	0	0	0	0	1	2	-50.0%	0.0%
融資関連		10	7	3	0	1	0	0	0	0	1	-85.7%	-66.7%
保証契約		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
金利		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
年金担保		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
過剰貸付け		4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	—	—
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		5	2	3	0	0	0	0	0	0	0	—	—
合計		247	151	96	15	14	10	10	9	12	70	-53.6%	-27.1%

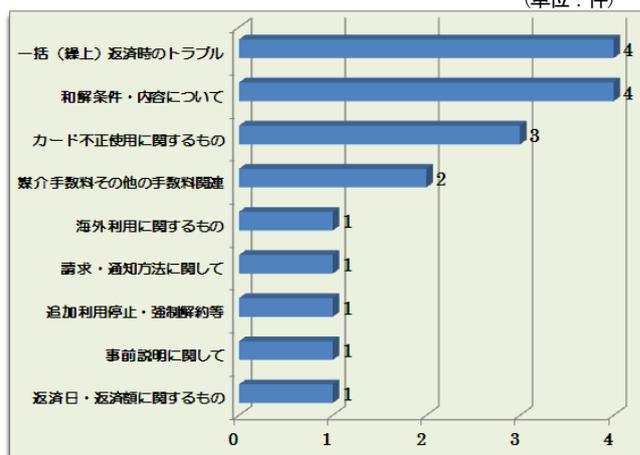
(表 10)

<苦情内容分類上位の詳細>

(単位：件)

①「契約内容」の内訳

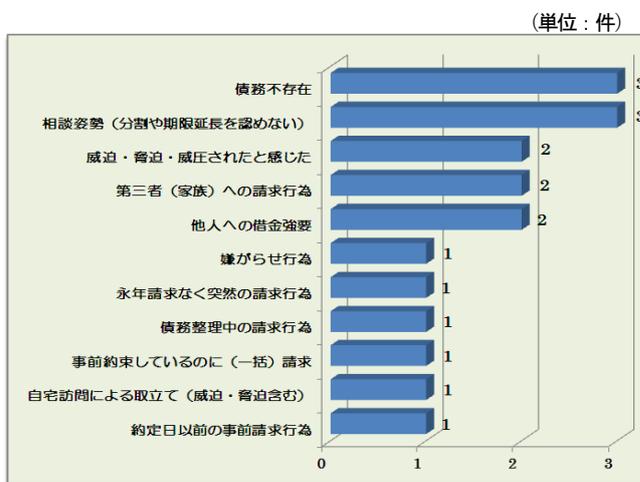
「契約内容」に関する苦情 18 件を分類すると、「一括（繰上）返済時のトラブル」及び「和解条件・内容について」が各々 4 件（22.2%）、次いで「カード不正使用に関するもの」が 3 件（16.7%）、「媒介手数料その他の手数料に関するもの」が 2 件（11.1%）等と続いている。（図 21）



(図 21)

②「取立て行為」の内訳

「取立て行為」に関する苦情 18 件を分類すると、「債務不存在」及び「相談姿勢（分割や期限延長を認めない）」が各々 3 件（16.7%）、次いで「威迫・脅迫・威圧されたと感じた」、「第三者（家族）への請求行為」、「他人への借金強要」が各々 2 件（11.1%）、「嫌がらせ行為」、「永年請求なく突然の請求行為」、「債務整理中の請求行為」、「事前約束しているのに（一括）請求」、「自宅訪問による取立て（威迫・脅迫含む）」、「約定日以前の事前請求行為」に対する申立てが各々 1 件であった。（図 22）

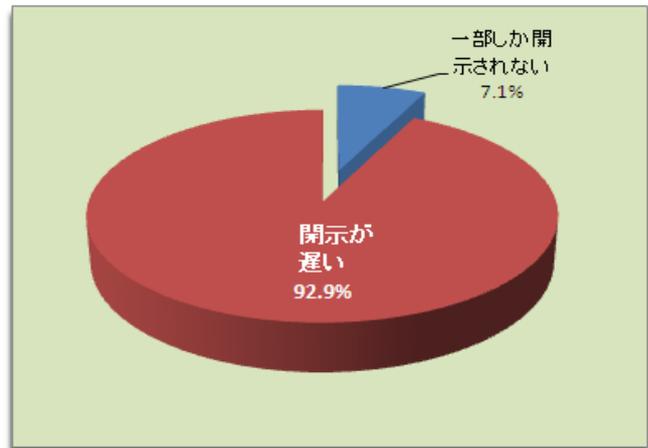


(図 22)

(単位：件)

③ 「帳簿の開示」の内訳

「帳簿の開示」に関する苦情 14 件を分類すると、「開示が遅い」が 13 件 (92.9%) であり、ほとんどを占める。「一部しか開示されない」は 1 件 (7.1%) であった。(図 23)



(図 23)

(2) 苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案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

事例 1

類型	取立て行為
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	申立人はA社へ返済中だが、最近では約定返済日の夕方に振込をしている。ところが、A社は返済日の15時に入金確認ができないと、直ぐにきつい口調で電話をしてくるのでA社からの電話に回答しなかったところ、A社が保証人へ請求をするので困っている。A社へは翌日に着金しているはずなので、当日中の連絡と保証人への請求はやめて欲しい。A社へ要望を伝えてもらいたい。協会からの返電は不要。
処理結果	協会がA社へ確認したところ、『3か月連続で返済が遅れたため、申立人へ架電したが応答しないため保証人へ連絡した。録音記録を確認したところ担当者の口調に問題はなかったが、今後の架電はより丁寧に行うようにする。又、返済日は都合に合わせて変更が可能であるので、機会をみて申立人へ伝える』との回答。協会からA社へ、申立人は同様の返済パターンを繰り返していることから、約定返済日の翌日に申立人へ連絡することを指導するとともに保証人への連絡は申立人と連絡が取れない場合に行うよう要請しA社は了解。

事例 2

類型	契約内容
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	申立人はB社と契約中だが、3月に交通事故にあい3か月間会社を休んだため収入がなく返済が滞った。先月B社から請求を受けた際、その日から3か月以内に一部でも返済すれば強制解約されないと理解していた。しかし、先週B社から既に解約されていると聞かされ、担当者に話しが違っていると訴えたが応じてくれない。カード利用は続けたいのでB社の対応に納得できない。
処理結果	協会がB社へ確認したところ、『申立人は延滞3か月以上の状況であり、利用制限を掛けているが強制解約は行っていない。返済が遅れる場合は、契約条項にあるように契約者から返済日前に当社へ連絡をして頂かないと対応が難しくなる。カード利用は続けたいとのことなので、今後本件の延滞が解消された場合には利用制限について相談に応じる』との回答であった。協会から申立人へ延滞を速やかに解消してB社と利用制限の解除について相談するよう助言したところ、対応終了に了承した。

事例 3

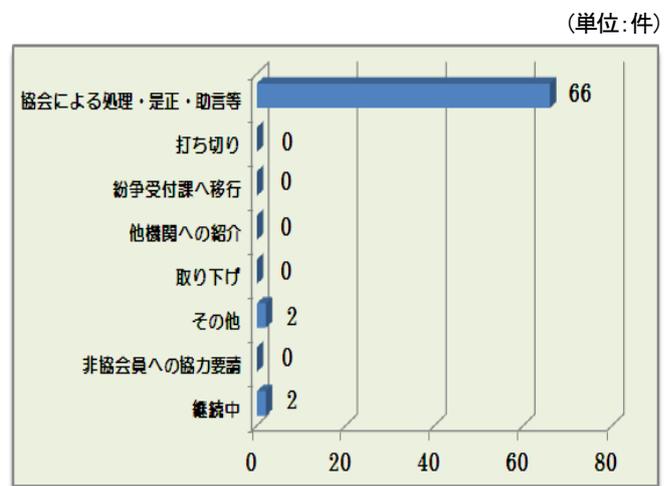
類型	帳簿の開示
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	申立人は、C社のキャッシングを利用したが、本年1月の請求額に対して申立人の口座の残高が不足していたため、引き落とし出来なかった。そのためC社から本年1月の請求額を振り込むように通知がきた。申立人はC社に対して銀行へ振込みに行けなかったため、口座から引き落とすよう依頼したところ、C社が二回目の口座引き落とし手続を断ったため放置していた。5月になって、利用額に損害金等が加算された請求書が届いたが、請求書に記載された利用額と申立人の記憶に相違があると思ったので、C社に利用明細を要求したところ再発行は出来ないと言われたが、債務の確認のため、改めて利用明細書の再発行を希望する。
処理結果	協会がC社へ確認したところ、『申立人の支払いは、2月分以降は引き落としが出来ているが1月分は未納状態が続いている。1月分の未納期間が3か月を超えた為、契約条項に従いカード契約の解約及び一括返済請求を行った』とのこと。協会から申立人へ未納となっている1月分を弁済しないと、一括請求の問題は解決できないことを助言するとともに請求金額の算定根拠は期限の利益喪失による一括請求であることを説明したところ、申立人は理解した。また、協会からC社に対して明細書を再発行するよう要請したことを申立人に伝えたところ対応終了を了承した。

3. 処理結果

(1) 処理結果

協会に寄せられた苦情 70 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 66 件と全体の 94.3%であった。以下、「その他」が 2 件 (2.9%)、平成 24 年 9 月末現在における継続中の事案は 2 件である。

(図 24)



(図 24)

(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 66 件のうち 1 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おそれがあることから、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。

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

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2年が経過した。なお、貸金業法第12条の2の2により、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、協会は、平成22年10月1日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約の締結をしている。平成24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1,362社、非協会員が909社、合計2,271社となっており、全登録貸金業者2,280社に対する契約率は99.6%である。契約未締結の業者9社は、新規登録業者及び、廃業予定業者である。

2. 紛争解決手続の受理件数

本年度上半期において、紛争解決手続として受理（新受）した事案は5件であった。

前年度上半期との比較では、+3件（+150%）、直前期の前年度下半期との比較では、同数となっている。（表11）

新受5件の内容は、「帳簿の開示」が1件、「契約内容」が1件、「その他」が3件（経費等支払請求2件、和解交渉応諾請求1件）であった。

また、平成24年3月までの未済件数3件を加えると、本年度上半期における係属事案は、8件であった。

（単位：件）

紛争解決手続 の受理状況	22年度		23年度		24年度					
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	対前年上半 期増減率	対前年下半 期増減率			
	5	—	5	7	2	5	5	5	+150.0%	0.0%

（表11）

3. 紛争解決手続の対応状況

(1) 概要

係属事案8件については、本年度上半期において4件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が1件、「終了：和解の見込みなし」が1件、「取下げ」が2件であった。

(2) 紛争事例（本年度上半期における既済事案）

- ◆ 事例1（類型） 融資枠確認請求
- ◆ 事例2（類型） 和解案受諾請求
- ◆ 事例3（類型） 経費等支払請求
- ◆ 事例4（類型） 帳簿開示請求

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案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

事例 1

類型	融資枠確認請求	受理日	平成 23 年 10 月 11 日
申立人	資金需要者	終了日	平成 24 年 4 月 11 日
相手方	貸金業者	聴聞回数	2 回
紛争の概要	<p>申立人は会社代表者であるが、代表者個人として取引のある相手方から、「契約者を会社名義に変更して取引するなら融資枠の拡大が可能」という勧誘を受け、個人から法人に切り替えて契約した後、拡大された融資枠の 3 分の 2 の金額を借り入れた。その借入明細には拡大された利用限度額が記載されていたので、後日、申立人が限度枠上限までの追加借入の手続きをしたところ、相手方から途上与信（法律に基づく契約中における信用情報を利用した調査）により融資できないと拒否されたが、融資について途上与信があるということは聞いておらず、融資枠の確認を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>【終了：和解の見込みなし】 聴聞期日において、紛争解決委員が相手方提出の資料（録音記録）を検討した結果、相手方が申立人に対し途上与信の説明をしていることが認められた。相手方が、申立人に対し追加融資を行わなかった理由は信用情報機関に登録された申立人の個人信用情報のためである旨述べたため、申立人が同個人信用情報につき確認することとなったが、協会からの再三の連絡に対して、申立人は何ら対応せず、紛争申立て受理後 180 日を経過したため、紛争解決委員は規則により和解の見込みなしとして終了した。</p>		

事例 2

類型	和解案受諾請求	受理日	平成 24 年 3 月 27 日
申立人	資金需要者	終了日	平成 24 年 6 月 8 日
相手方	貸金業者	聴聞回数	1 回
紛争の概要	<p>申立人代理人弁護士が相手方に対する貸金債務につき利息制限法に基づき引き直し計算した上、相手方に対し、「弁護士会の統一基準」等に基づき、引き直し計算後の元金の一括弁済という和解案を提示したが、相手方は弁済日までの経過利息を求めた。上記の統一基準は多くの消費者金融に受け入れられ、特定調停や調停に代わる決定においても尊重され、規範的性格を有するものであるため、相手方との間で元金の一括弁済という条件での和解の成立を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>【和解成立】 紛争解決委員は、聴聞期日において、申立人の支払能力等を聴取した上、相手方が経過利息の支払いを求めていることを勘案し、双方に対し歩み寄りを求め、残元金に、双方の最後の交渉月までの経過利息の半額を加えた額の一括払いを提示した結果、当事者双方はこれを受け入れ、和解成立となった。</p>		

事例 3

類型	経費等支払請求	受理日	平成 24 年 4 月 17 日
申立人	資金需要者	終了日	平成 24 年 7 月 17 日
相手方	貸金業者	聴聞回数	3 回
紛争の概要	申立人は、相手方が過払金返還請求訴訟（原告である申立人の全部勝訴）に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、それを履行しないために 12 回にわたり調停を申し立てざるを得なくなり、その際生じた慰謝料及び諸費用等の約 2 千万円を不法行為等に基づき請求する。		
紛争解決の状況	【取下げ】 紛争解決委員が、申立人の提出した資料によっても相手方がすべての経費の支払を約束したといえないと判断し、申立人に説明をした結果、申立人は本件申立てを取り下げた。		

事例 4

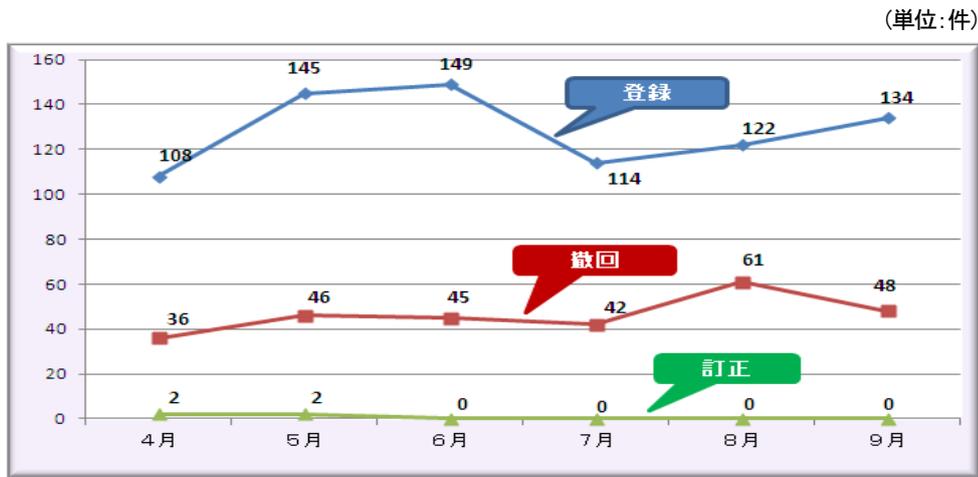
類型	帳簿開示請求	受理日	平成 24 年 4 月 25 日
申立人	資金需要者	終了日	平成 24 年 7 月 10 日
相手方	貸金業者	聴聞回数	1 回
紛争の概要	相手方からの借入れにつき支払いが滞った。相手方担当者から、相手方の提示する支払条件のとおり支払えば利息・遅延損害金は請求しないと言われ、その条件のとおり支払いを続け元金を完済した。しかし相手方は弁済金を利息・損害金に充当したため、相手方に対し不当利得返還請求訴訟を起こしたが敗訴し、判決中で申立人の債務の存在が認定された。そこで申立人が相手方に当該債務の支払いをしようとしたところ、相手方は債務免除をしたとして受け取らないので受け取るよう請求し、また、提出された取引履歴には虚偽があるので正しい取引履歴を提出するよう請求する。		
紛争解決の状況	【取下げ】 紛争解決委員が、申立人及び相手方から提出された資料を検証したところ相手方のした債務免除に法律上の問題はなく、また、相手方提出の取引計算書にも特段の問題がないとの考えを示した結果、申立人は本件申立てを取り下げた。		

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けたが、本年度上半期の受付件数は、「登録」が772件、「撤回」が278件、「訂正」が4件、合計で1,054件であった。前年度上半期と比較すると+18件（+1.7%）、直前期の前年度下半期との比較では+131件（+14.2%）であった。（図25・表12）

なお、本年5月より資金需要者等の利便性向上を目的として郵送による申立ての受け付けを開始した。



(図25)

(単位:件、%)

分類	年度	23年度		24年度						上半期計		
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	件数	対前年上半期増減率	対前年下半期増減率
登録	1,350	707	643	108	145	149	114	122	134	772	+9.2%	+20.1%
撤回	604	327	277	36	46	45	42	61	48	278	-15.0%	+0.4%
訂正	5	2	3	2	2	0	0	0	0	4	+100.0%	+33.3%
合計	1,959	1,036	923	146	193	194	156	183	182	1,054	+1.7%	+14.2%

(表12)

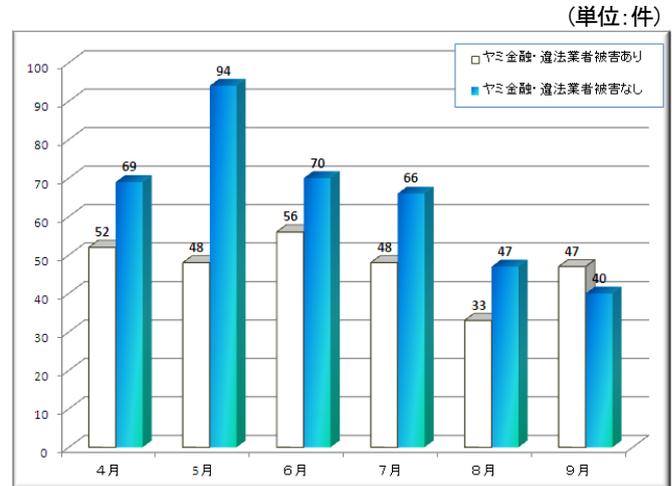
2. 法定代理人等による申告

「登録」772件のうち、本人以外からの申立ては16件であった。内訳は、親権者（対象者が未成年）が3件、成年後見人が5件、保佐人が4件、補助人が2件、二親等内親族（本人が行方不明）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は 670 件であり、相談全体の 3.4% 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 284 件 (42.4%)、「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 386 件 (57.6%) 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、月度の推移は図 26 のとおりである。



(図 26)

受付件数の推移では、平成 22 年度が前年度 (平成 21 年度) 対比 -981 件 (-30.9%) と大幅に減少し、平成 23 年度では前年度 (平成 22 年度) 対比 -219 件 (-10.0%) であった。本年度上半期を前年度上半期と比較すると -474 件 (-41.4%) と大幅な減少がみられる。また、直前期の前年度下半期との比較でも -159 件 (-19.2%) と減少している。(表 13)

(単位: 件、%)

年度 分類	21年度	22年度	23年度		24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	対前年下半期増減		
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	852	790	461	329	52	48	56	48	33	47	284	-38.4%	-13.7%
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	1,340	1,183	683	500	69	94	70	66	47	40	386	-43.5%	-22.8%
合計	3,173	2,192	1,973	1,144	829	121	142	126	114	80	87	670	-41.4%	-19.2%

(表 13)

2. 対処

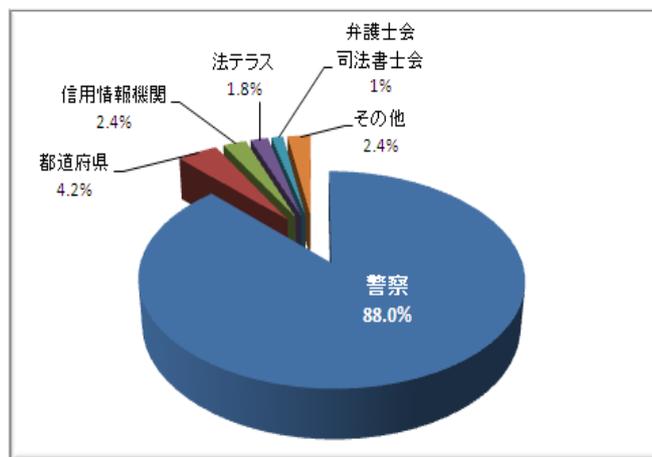
ヤミ金被害相談者 670 人への対処では、助言や情報提供を行う「協会の指導による処理・是正・助言等」が 452 件 (67.5%) と最も多く、次いで「他機関の紹介」が 166 件 (24.8%) 等であった。(表 14)

(単位: 件、%)

分類	被害あり/なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
協会の指導による処理・是正・助言等	146	306	452	67.5%
他機関への紹介	132	34	166	24.8%
情報提供	6	46	52	7.8%
その他	0	0	0	0.0%
合計	284	386	670	100.0%

(表 14)

なお、他機関を案内した166人における案内先は、「警察」が146件であり、全体の88.0%を占める。警察署以外では、「都道府県」が7件(4.2%)、「信用情報機関」が4件(2.4%)、「法テラス」が3件(1.8%)等であった。(図27)

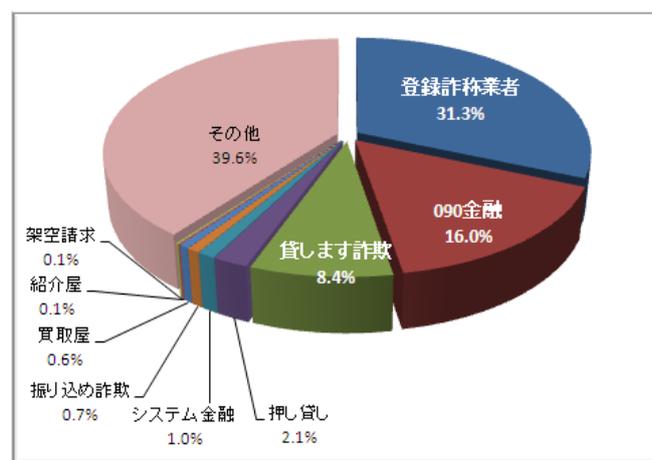


(図27)

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事案もある。また、入手したヤミ金関連情報は、金融庁・財務局・警察当局へ定期的に報告することで未然防止等に努めている。

3. 手口別分類

手口別集計では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が210件(31.3%)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107件(16.0%)、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「貸します詐欺」が56件(8.4%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が14件(2.1%)等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であることにほぼ間違いのないものの手口として特定できない事案である。(図28)



(図28)

手口別の上位5項目を平成23年度と比較すると、「押し貸し」が平成23年度下半期に対して若干の増加がみられるものの、その他の項目については、すべて減少傾向にある。とくに、「貸します詐欺」の減少が最も顕著であり、-45件(-44.6%)となっている。(表15)

(単位：件、%)

分類	23年度		24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	上半期	下半期		
登録詐称業者	552	336	210	216	-37.5%	-2.8%
090金融	316	177	107	139	-39.5%	-23.0%
貸します詐欺	201	100	56	101	-44.0%	-44.6%
押し貸し	33	20	14	13	-30.0%	+7.7%
振り込め詐欺	19	11	5	8	-54.5%	-37.5%

(表15)

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7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。

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、以下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	大木 美智子	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)

日本貸金業協会支部

平成24年10月1日

	支部		住所	TEL	FAX
		拠点支部			
1	北海道	—	〒064-0804 北海道札幌市中央区南4条西6丁目8番地 晴ばれビル10階	011-222-6033	011-271-9766
2	宮城県	—	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階	022-227-3844	022-262-5558
3	岩手県	(宮城県)	〒020-0025 岩手県盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1階	019-651-2767	019-654-5146
4	福島県	(宮城県)	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
5	秋田県	(宮城県)	〒010-0951 秋田県秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5階	018-863-1732	018-863-1791
6	青森県	(宮城県)	〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536
7	山形県	(宮城県)	〒990-0833 山形県山形市春日町2-24 山和ビル1階南号室	023-646-2010	023-646-2012
8	東京都	—	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	03-5739-3021	03-5739-3023
9	神奈川県	(東京都)	〒231-0005 神奈川県横浜市中区本町2-15 横浜大同生命ビル7階	045-227-9518	045-641-0516
10	埼玉県	—	〒330-0074 埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3階	048-824-0894	048-824-0917
11	千葉県	(東京都)	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル7階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒400-0858 山梨県甲府市相生1-2-31 大同生命甲府ビル3階 013号室	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0801 茨城県水戸市桜川1-1-25 大同生命水戸ビル8階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県	(埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 カーニープレイス前橋6階 603号室	027-260-8582	027-260-8583
16	新潟県	(埼玉県)	〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通1-3-1 新潟帝石ビルディング4階	025-242-0377	025-242-0388
17	長野県	(埼玉県)	〒380-0921 長野県長野市大字栗田995-1 倉石ビル2階	026-269-0360	026-224-3370
18	愛知県	—	〒464-0067 愛知県名古屋市中千種区池下1-4-17 オクト王子ビル2階	052-752-1020	052-752-1030
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0856 静岡県静岡市葵区駿府町2-6 エル・シー・ビル3階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県	(愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 株新六屋一ビル2階	059-226-9777	059-226-9417
21	岐阜県	(愛知県)	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959	
22	石川県	—	〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階	076-231-1200	076-222-3222
23	福井県	(石川県)	〒910-0006 福井県福井市中央1-6-17 中央タワーパーキングビル3階	0776-21-5508	0776-27-7296
24	富山県	(石川県)	〒930-0005 富山県富山市新桜町6-24 COI富山新桜町ビル3階	076-444-2324	076-444-2363
25	大阪府	—	〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋MSビル5階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下丸丸木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0022 兵庫県神戸市中央区元町通2-8-14 オルタンシアビル7階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒630-8227 奈良県奈良市林小路町24 福田ビル2階	0742-23-9535	0742-23-9537
29	和歌山県	(大阪府)	〒640-8341 和歌山県和歌山市黒田1-1-19 阪和第一ビル3階	073-471-5245	073-471-5246
30	滋賀県	(大阪府)	〒520-0056 滋賀県大津市末広町4-5 NS大津ビル1階	077-525-3860	077-525-6363
31	広島県	—	〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階	082-546-0136	082-246-0943
32	山口県	(広島県)	〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ワイズビル2階	083-973-6220	083-973-6221
33	岡山県	(広島県)	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル3階	086-803-0001	086-803-0002
34	鳥取県	(広島県)	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473
35	島根県	(広島県)	〒690-0002 島根県松江市大正町414 スズキビル2階	0852-24-2229	0852-24-2163
36	香川県	—	〒760-0018 香川県高松市天神前6-32 香川県交通ビル5階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県	(香川県)	〒790-0005 愛媛県松山市花園町3-1 佐伯ビル2階	089-946-4000	089-921-9080
38	徳島県	(香川県)	〒770-0847 徳島県徳島市幸町3-5-2 出口ビル2階	088-622-7833	088-626-0044
39	高知県	(香川県)	〒780-0870 高知県高知市本町2-2-29 畑山ビル6階	088-824-1495	088-871-7909
40	熊本県	—	〒860-0845 熊本県熊本市中央区上通町7番32号 熊本県蚕糸会館内	096-322-3640	096-326-0531
41	大分県	(熊本県)	〒870-0037 大分県大分市東春日町17-19 大分県ソフトパーク内 大分ソフィアプラザビル4階	097-573-8080	097-573-8181
42	鹿児島県	(熊本県)	〒890-0063 鹿児島県鹿児島市鴨池1-31-6 財宝鴨池ビル4F	099-214-9295	099-250-1292
43	宮崎県	(熊本県)	〒880-0803 宮崎県宮崎市旭1-6-17 マリンビル2階 2-C	0985-35-6256	0985-35-6257
44	福岡県	—	〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 サンライフ第2ビル3階	092-721-0117	092-721-0308
45	佐賀県	(福岡県)	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625
46	長崎県	(福岡県)	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階	095-824-5503	095-824-5504
47	沖縄県	—	〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室	098-866-0555	098-866-0481

※大分県支部及び香川県支部は、平成24年11月移転予定

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 24 年度上半期報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 24 年 4 月 1 日～平成 24 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 24 年 11 月 21 日