

# 相談・苦情・紛争解決受付状況

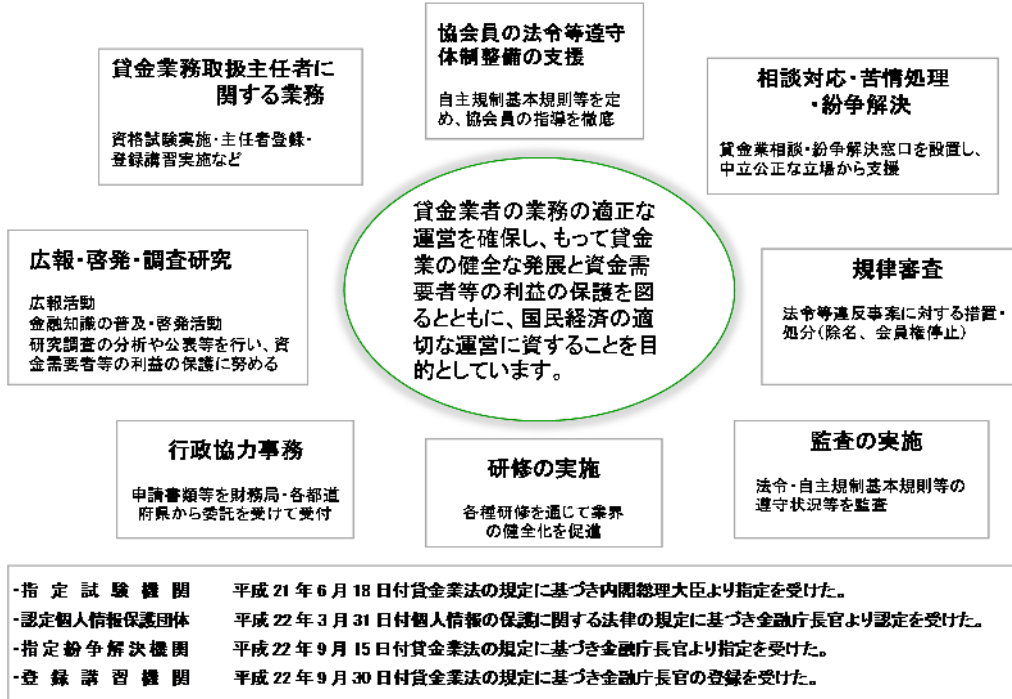
(平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日)



平成 29 年 6 月 14 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 概要

・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た貸金業界の自主規制機関です。



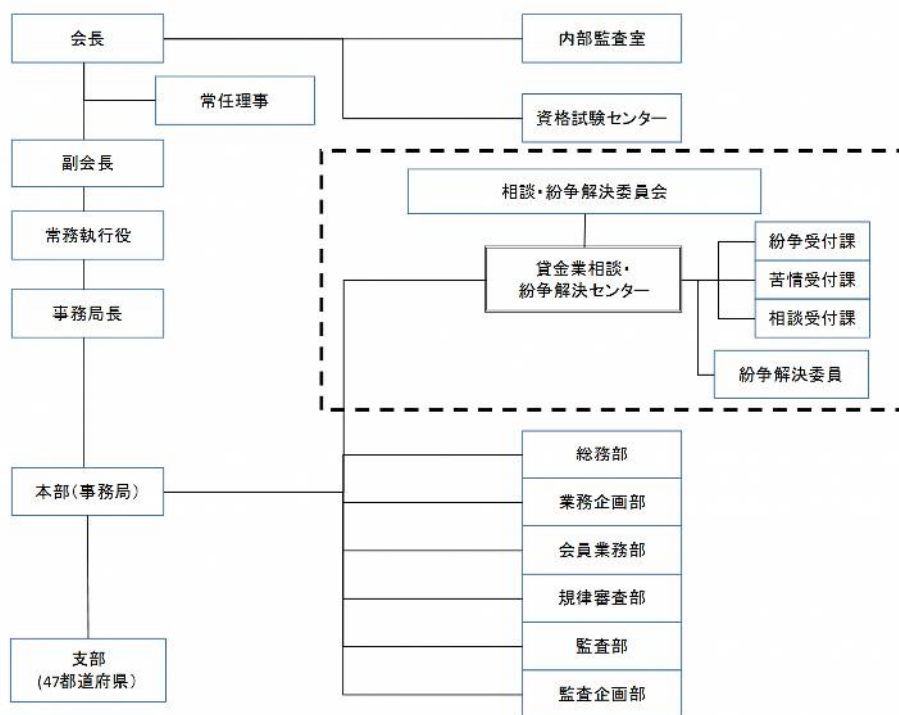
日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



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。

## 貸金業協会組織図（平成29年4月1日現在）



## 【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

### 相談・紛争委員会

・相談・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、外部有職者で構成されている。

### 紛争解決委員

・紛争解決委員は、紛争解決手続において、交渉の仲介、当事者への助言等を行い、必要に応じて貸金業相談・紛争解決センターの職員に指示を行い、和解の成立に努める。

### 相談受付課

・相談内容及び事実関係を確認し、相談者に対して回答または助言を行う。  
 ・生活再建支援・家計管理支援を行い、多重債務問題の再発防止に努める。  
 ・浪費癖等を抱える資金需要者等から貸付自粛の申告を受け、個人情報情報機関に登録を行うことで多重債務の再発防止を図る。

### 苦情受付課

・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決する。  
 ・苦情が解決しない場合は、申立人に対し、紛争解決手続への移行申立ての意思を確認する。

### 紛争受付課

・紛争解決手続を実施する。  
 ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。  
 ・当協会が貸金業者と締結する手続実施基本契約に関する事務を行う。

## はじめに

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター及び支部相談窓口では、「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 28 年度において相談対応・苦情処理・紛争解決等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「債務相談」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「生活再建支援カウンセリング」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、当該資金需要者を貸付けの自粛対象者とする旨を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制度をいう。

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目次

<b>I 概況</b> . . . . .	<b>1</b>
1. 受付数	
2. 受付状況の推移	
<b>II 相談</b> . . . . .	<b>2</b>
1. 受付状況	
2. 相談者の属性	
3. 相談内容	
4. 生活再建支援カウンセリング	
5. 主な生活再建支援カウンセリング事例	
<b>III 苦情</b> . . . . .	<b>11</b>
1. 受理件数	
2. 主な苦情の申出内容と処理結果	
3. 事実確認結果	
4. 所要日数	
5. 主な苦情事例	
<b>IV 紛争</b> . . . . .	<b>16</b>
1. 紛争解決手続申立ての受理状況	
2. 紛争解決手続の実施状況	
3. 手続実施基本契約の締結状況	
4. 主な紛争事例	
<b>V 広報・講演等活動状況</b> . . . . .	<b>19</b>
1. 講師派遣	
2. 消費生活センターへの訪問活動の実施	
3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催	
4. 消費者団体への活動報告会の開催	
5. 「センターだより（季刊）」の発行	
6. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加	

# I 概況

## 1. 受付数

平成 28 年度（平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日）における資金需要者等からの総受付件数は 23,034 件であった。（前年度対比－30.3%）

アクセス方法別では、電話が 22,835 件と最も多く、次いで来協（支部含む）が 125 件、文書が 33 件等となっている。

## 2. 受付状況の推移

平成 28 年度における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、相談が 22,944 件であり前年度と比較すると 9,923 件減（－30.2%）、「苦情」が 73 件と前年度と比較すると 64 件減（－46.7%）、「紛争」が 17 件と前年度と比較すると 3 件減（－15.0%）であった。（図表 1）

（単位：件、%）

年度		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	合計	前年対比
分類										
相談	一般相談	18,615	26,530	20,431	16,026	13,833	14,953	11,157	121,545	-25.4%
	多重債務関連相談	4,769	8,436	7,089	7,143	7,429	7,101	6,317	48,284	-11.0%
	業者向け問合せ		7,920	12,103	12,795	13,032	10,813	5,470	62,133	-49.4%
	小計	23,384	42,886	39,623	35,964	34,294	32,867	22,944	231,962	-30.2%
	苦情	352	247	117	95	94	137	73	1,115	-46.7%
	紛争	5	7	7	17	12	20	17	85	-15.0%
	合計	23,741	43,140	39,747	36,076	34,400	33,024	23,034	233,162	-30.3%

※「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

（図表 1）

※平成 22 年度 10 月の指定紛争解決機関（金融 ADR）開設を受けて、平成 22 年 10 月より上記集計を開始した。  
なお、業者向け問合せの集計に関しては平成 23 年度からの開始となっている。

### [参考]

平成 28 年度の相談及び苦情の受付件数は前年度比で大幅に減少している。

その内容を見ると、相談については、「一般相談」と「業者向け問合せ」が顕著に、また、苦情についても前年度に対して大幅に減少している。

その要因として、貸金業者において、顧客への自社問合せ窓口の周知や顧客からの問合せや相談に対して十分な説明を行うなど、顧客重視の窓口態勢が整備されてきていると考えられる。

## Ⅱ 相 談

### 1. 受付状況

2. 平成 28 年度の相談件数は 22,944 件であり、前年度と比較すると 9,923 件減（－30.2%）となった。これは、協会が平成 22 年 10 月の指定紛争解決機関（金融 ADR）の開設以来、最も少ない受付件数である。（図表 2）

（単位：件、%）

内容分類		年度								合計	前年対比
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度			
一般相談	契約内容	2,536	7,332	6,730	5,802	5,160	5,664	3,631	36,855	-35.9%	
	融資関連	1,737	3,174	2,715	2,490	2,412	3,097	2,396	18,021	-22.6%	
	登録業者確認	2,278	3,438	2,010	1,280	927	665	520	11,118	-21.8%	
	信用情報	977	1,353	1,185	920	773	554	464	6,226	-16.2%	
	身分証明書等の紛失等	551	814	576	525	506	436	371	3,779	-14.9%	
	過払金	2,673	1,638	977	451	328	236	110	6,413	-53.4%	
	返済義務	369	603	460	323	268	288	213	2,524	-26.0%	
	業者の連絡先	5,575	4,000	2,105	919	782	1,183	652	15,216	-44.9%	
	その他	1,919	4,178	3,673	3,316	2,677	2,830	2,800	21,393	-1.1%	
	小計		<b>18,615</b>	<b>26,530</b>	<b>20,431</b>	<b>16,026</b>	<b>13,833</b>	<b>14,953</b>	<b>11,157</b>	<b>121,545</b>	<b>-25.4%</b>
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,214	4,668	4,564	4,592	5,208	5,129	4,703	31,078	-8.3%	
	返済困難	1,382	1,724	1,268	1,084	924	983	944	8,309	-4.0%	
	ヤミ金融・違法業者被害なし	689	1,183	679	870	776	585	414	5,196	-29.2%	
	ヤミ金融・違法業者被害あり	407	790	534	567	478	364	222	3,362	-39.0%	
	自己破産・調停・民事再生手続き	77	71	44	30	43	40	34	339	-15.0%	
小計		<b>4,769</b>	<b>8,436</b>	<b>7,089</b>	<b>7,143</b>	<b>7,429</b>	<b>7,101</b>	<b>6,317</b>	<b>48,284</b>	<b>-11.0%</b>	
業者向け問合せ			7,920	12,103	12,795	13,032	10,813	5,470	62,133	-49.4%	
合計		<b>23,384</b>	<b>42,886</b>	<b>39,623</b>	<b>35,964</b>	<b>34,294</b>	<b>32,867</b>	<b>22,944</b>	<b>231,962</b>	<b>-30.2%</b>	

※平成 22 年度 10 月の指定紛争解決機関（金融 ADR）開設を受けて、平成 22 年 10 月より上記集計を開始した。

（図表 2）

なお、業者向け問合せの集計に関しては平成 23 年度からの開始となっている。

### 2. 相談者の属性

相談者の男女構成は、「女性」、「男性」共に同率の 49.95%となっており、「不明」0.1%である。（図表 3）

また、債務者との関係では、「本人」71.3%、「親族」12.7%、「配偶者」6.0%、「私的第三者」1.2%等となっており、構成割合は前年度とほぼ同様である。（図表 4）



（図表 3）



（図表 4）

### 3. 相談内容

#### (1) 一般相談

『一般相談』全体では 11,157 件であり、前年度 14,953 件と比較すると 3,796 件減（-25.4%）となっている。

#### ① 分類別受付件数

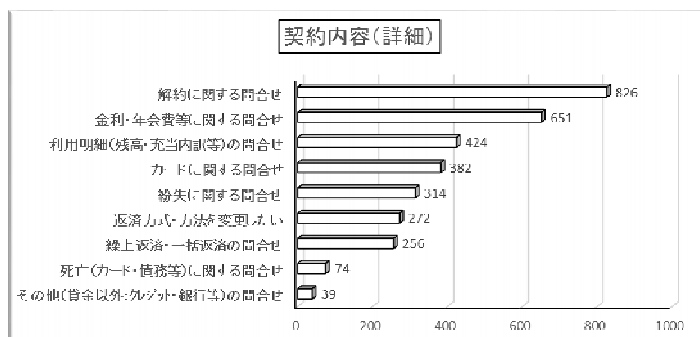
分類表及び平成 28 年度における分類別件数は下表のとおり。（図表 5）

分類		定義	件数
一般相談	契約内容	借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等	3,631
	融資関連	融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等	2,396
	登録業者確認	貸金業者登録の有無についての問合せ（ヤミ金を除く）	520
	信用情報	信用情報の開示、登録情報等に関する相談等	464
	身分証明書等の紛失	紛失や盗難における対処等に関する相談等	371
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等	110
	返済義務	代位弁済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等	213
	業者の連絡先	業者の連絡先についての照会	652
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等に係る相談等	2,800
	合計		11,157

（図表 5）

#### ② 「契約内容」について

図表 5 の一般相談のうち、「契約内容」は 3,631 件（32.5%）である。その内訳は「解約に関する問合せ」が 826 件（22.7%）と最も多く、次いで「金利・年会費等に関する問合せ」が 651 件（17.9%）、「利用明細の問合せ」が 424 件（11.7%）等となっている。（図表 6）



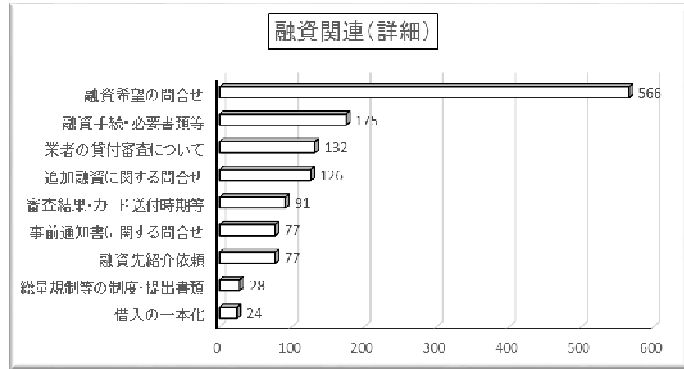
（図表 6）

なお、「契約内容」3,631 件のうち 3,238 件（89.2%）は個別取引の相談で業者窓口と誤認して架電してきたものである。



③ 「融資関連」について

図表 5 の一般相談のうち、「融資関連」は 2,396 件 (21.5%) である。その内訳は「融資希望の問合せ」が 566 件 (23.6%) と最も多く、次いで「融資手続・必要書類等」が 175 件 (7.3%)、「業者の貸付審査について」が 132 件 (5.5%) 等となっている。(図表 7)



(図表 7)

なお、「融資関連」2,396 件のうち 1,296 件 (54.1%) は個別取引の相談で業者窓口と誤認して架電してきたものである。

(2) 多重債務関連相談

『多重債務関連相談』全体では 6,317 件であり、前年度 7,101 件と比べ 784 件減 (-11.0%) となっている。

① 分類別受付件数

分類表及び平成 28 年度における分類別件数は下表のとおり。(図表 8)

分類	定義	件数
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	貸付自粛情報登録制度に係る相談等 4,703
	返済困難	借入過多、収入減等に起因する返済の相談 944
	ヤミ金融	ヤミ金融、違法業者に関する相談 636
	被害あり	金銭的被害に遭っているケース (222)
	被害なし	金銭的被害に遭っていないケース (414)
	自己破産・調停・民事再生手続き	自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ 34
合計		6,317

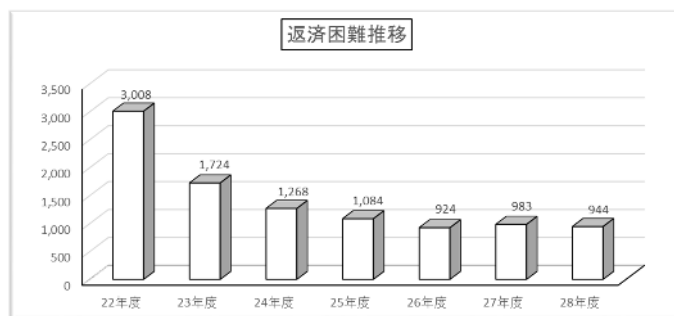
(図表 8)

② 相談内容及び対応状況

「返済困難」、「ヤミ金融」、「貸付自粛依頼・撤回」に係る相談内容及び対応状況は以下のとおりである。

【返済困難】

返済困難に陥っていることを原因とした相談は、平成 28 年は 944 件と前年度に比べ 39 件減 (4.0%) となっている。(図表 9)

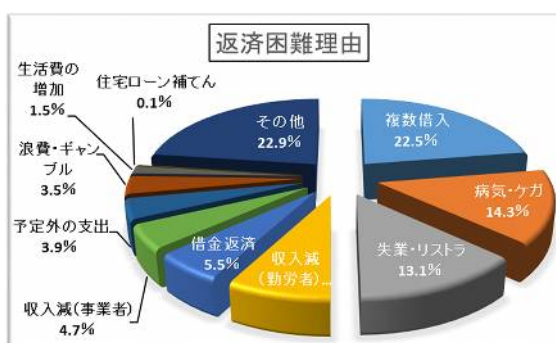


(図表 9)

### 【返済困難理由】

主な理由は、「複数借入」が 212 件 (22.5%) 「病気・ケガ」が 135 件 (14.3%)、「失業・リストラ」が 124 件 (13.1%) で前年度に比べ構成割合に特段の変化は見られない。

(図表 10)



(図表 10)

### 【対応内容】

問題解決の助言を行うとともに、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースについては、「法テラス」、「弁護士会・司法書士会」等の他機関へ紹介を行っている。

### 【ヤミ金融】

本年度におけるヤミ金融被害関連相談は 636 件であり、「ヤミ金融・被害あり」は 222 件、「ヤミ金融・被害なし」は 414 件となっている。(図表 11)

(単位：件、%)

年度 分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	合計	前年対比
ヤミ金融・違法業者被害あり	407	790	534	567	478	364	222	3,362	-39.0%
ヤミ金融・違法業者被害なし	689	1,183	679	870	776	585	414	5,196	-29.2%
合計	1,096	1,973	1,213	1,437	1,254	949	636	8,558	-33.0%

(図表 11)

「ヤミ金融・被害あり」222 件の被害状況については、「現金の被害」が 179 件、「現金以外の被害」が 43 件となっている。「現金の被害」の 179 件のうち 32 件はヤミ金と分っていて接触していたケースとなっている。

また、「現金以外の被害」では、「融資を希望する場合に、携帯、スマホ・キャッシュカード・通帳のいずれかを送るように言われた」等のケースがあり、その内訳は「携帯・スマホ」が 27 件、「キャッシュカード・通帳」が 11 件などとなっている。

接触媒体については、「FAX」が 160 件と最も多く、次いで「インターネット」が 146 件、「電話」76 件等となっている。

(図表 12)

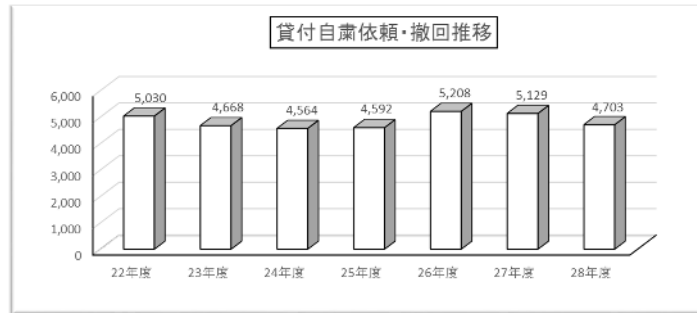
(単位：件、%)

接触媒体	件数	比率
FAX	160	25.2%
インターネット	146	23.0%
電話	76	11.9%
DM	60	9.4%
メール	35	5.5%
紹介	5	0.8%
不明	154	24.2%
合計	636	100.0%

(図表 12)

### 【貸付自粛依頼・撤回】

「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入できないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成 28 年度



(図表 13)

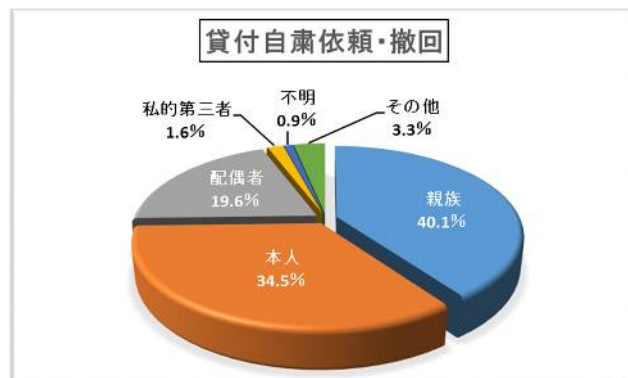
においては 4,703 件と前年度に比べ 426 件の減（-8.3%）となっている。（図表 13）

なお、平成 26 年度より郵送による受付を開始している。

また、全体の 59.7%（2,806 件）は本人以外（配偶者・親族等）からの相談・問合せである。（図表 14）

### 【対応内容】

貸付自粛制度について説明するとともに、相談者の状況に応じて債務問題解決に向けた情報提供や再発防止のために協会が実施している生活再建支援カウンセリングを案内している。



(図表 14)

## <参考>

### 【貸付自粛制度について】

自らを貸付自粛対象者とする旨を協会に申告し、これに対応する情報を、協会を通じて個人信用情報機関（株）日本信用情報機構（JICC）及び（株）シー・アイ・シー（CIC）に一定期間（概ね 5 年を下らない期間）登録する制度で、本人による申告を原則としている。なお、貸付自粛情報の撤回は原則として、協会が申告を受理した日から 3 ヶ月間には行えないこととしている。（図表 15）

「貸付自粛・撤回登録件数推移」

(単位：件)

年度 分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年対比
登録	645	1,350	1,593	1,746	1,952	1,990	2,241	+12.6%
撤回	314	604	555	567	644	690	705	+2.2%

(図表 15)

## 4. 生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的とした生活習慣の改善提案や実行のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

### (1) 受付状況

平成 28 年度においてカウンセリングの申し込みを受付けた相談者は 34 人で、そのほとんどは「貸付自粛」に関する相談を通じ、当センター担当者の案内によってカウンセリングを行なう事を合意した人である。債務者本人のみならず、相談者の要望に基づき配偶者及び親族も債務者本人が立ち直る重要な支援者になり得る人物という観点から、カウンセリングの対象者としている。

### (2) 実施状況

本年度において相談者 133 人（新規 34 人、前年度からの継続 99 人）に対し、面接相談及び電話相談を 725 回実施した。

なお、725 回のうち、面接相談が 220 回（構成割合 30.3%）、電話相談が 505 回（同 69.7%）となっている。（図表 16）

年度	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度		27年度		28年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規・継続														
新規相談者	135	694	116	530	111	540	121	488	123	515	86	421	34	150
前年度からの継続相談者	63	352	63	419	83	495	98	666	122	790	114	741	99	575
合計	198	1046	179	949	194	1035	219	1154	245	1305	200	1162	133	725

（図表 16）

### (3) 実施結果

平成 28 年度におけるカウンセリングの終了者は 77 人、このうち問題が解決したとの表明があり、合意の上でカウンセリングを終了した「改善あり」の終了者は 61 人（79.0%）であった。また、中断等によって改善の確認ができなかった人が 16 人（21.0%）であった。

「改善あり」の終了者のうち、もっとも多かった内容は「行動改善」であり、成果としては借金の原因となったギャンブル、浪費等の問題行動が消失又は減少したことである。

また、家族同士がお互いの関わり方を変えることで借金に関連する様々な問題が解決され、成果をもたらしたケースが「関係改善」である。

他に「家計改善」及び「債務改善」となっている。（図表 17）

“改善あり”の終了者（=61人）の改善内容分類	
① 行動改善：問題行動が改善できた	30人
② 関係改善：家族関係が改善できた	27人
③ 家計改善：収入の範囲で生活できるようになった	2人
④ 債務改善：借金返済のめどがたった	2人

(図表 17)

#### (4) 並行面接

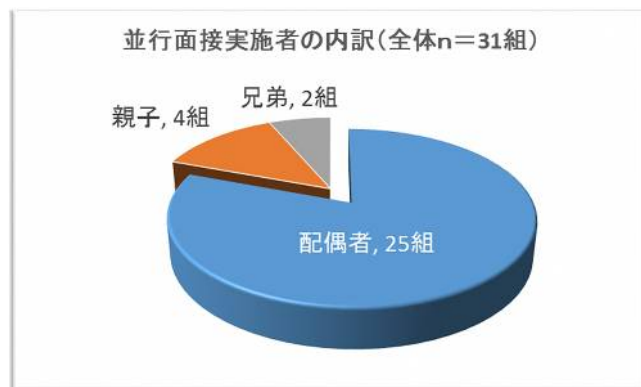
協会では状況に応じて債務者本人及びその配偶者・親族等を一組とした家族のカウンセリング（並行面接）を実施している。

どちらか一方の単独面接に比べ、“家族間の気持ちや考えの理解等について調整しやすい”、“問題解決に適した人間関係の築き方、関わり方が構築できる”などのメリットがあり、改善の成果を明確に確認することができる。

平成 28 年度における並行面接の実施者数は延べ 68 人 31 組であった。

組み合わせの内訳は夫婦 25 組がもっとも多く、次いで親子、兄弟となっている。

(図表 18)



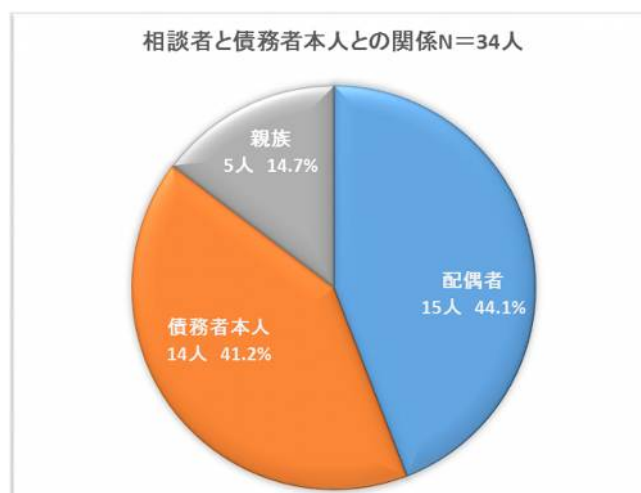
(図表 18)

#### (5) 新規相談者の属性等

##### ① 債務者本人との関係

新規相談者 34 人のうち、債務者本人との関係は債務者本人が 14 人 (41.2%)、配偶者 15 人 (44.1%)、親族 5 人 (14.7%) となっている。(図表 19)

また男女の割合は男性が 15 人 (44.1%)、女性が 19 人 (55.9%) であり、これらの構成割合は、毎年ほぼ同様の傾向を示している。



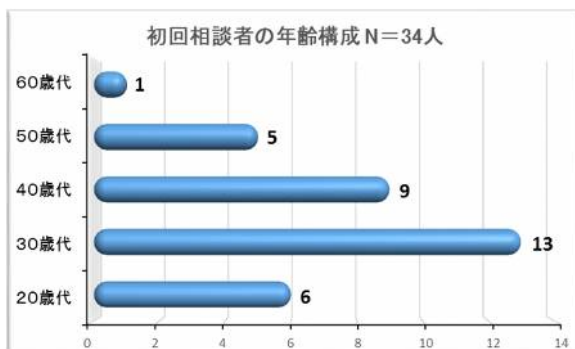
(図表 19)

## ② 年齢及び電話／来協区分

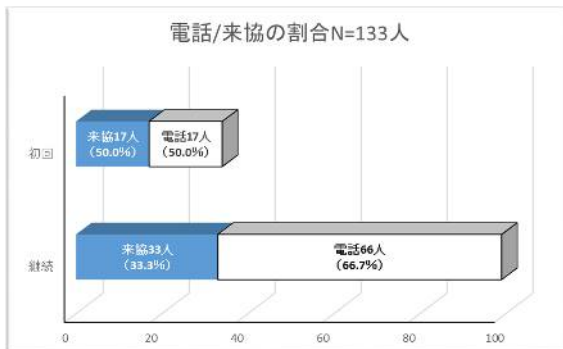
新規相談者の「年齢構成」は、30歳代が最も多く、ついで40歳代となっている。

また、「電話と来協の割合」は、新規相談者は電話及び来協がともに17人であり、継続相談者については電話が66人、来協は33人となっている。

(図表 20、21)



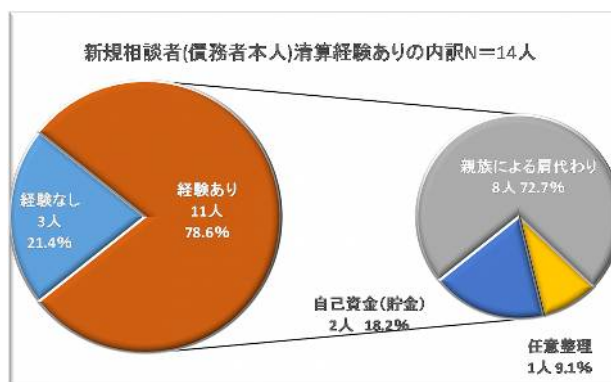
(図表 20)



(図表 21)

## ③ 債務清算経験の有無

債務者本人 14 人のうち 11 人 (構成比 78.6%) が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、8 人が親族による肩代わり、2 人が自己資金、1 人が任意整理による清算となっている。(図表 22)



(図表 22)

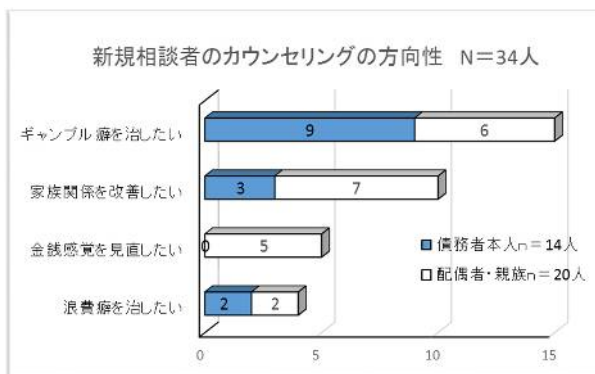
## ④ 債務の原因

「ギャンブル癖」がもっとも多く、11 人 (78.6%)、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が 3 人 (21.4%) となっている。

## ⑤ 相談の方向性

相談者が抱える問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な取り組み課題として合意したものについて分類した。

その結果、債務者本人における相談の方向性で最も多いものが「ギャンブル癖を治したい」であり、配偶者・親族では「家族関係の改善」であった。(図表 23)



(図表 23)

## 5. 主な生活再建支援カウンセリング事例

事例 1	20 歳代女性（配偶者）
◆主訴：夫がギャンブルで借金をしていたことが分った。どう関わったら良いか。	
来談経緯	夫はパチンコが唯一の趣味と言っても過言ではないほどパチンコ好き。子供が生まれるまでは妻もたまたまパチンコに付き合ったが、まさか借金までしているとは思わなかったという。貯金で清算することは可能だが再発が心配。子供がまだ1歳だし、今後の結婚生活そのものも不安になった。「悩みネット」で協会のカウンセリングを知り、夫婦で受けることを希望した。
カウンセリングの方向性	夫婦でのカウンセリングを希望され、並行面接となる。夫はアルバイトで借金を返したいというので自力返済に向けて夫婦の協力を合意。また、夫には家庭内での役割とルールを決めて実行する事、妻にはそれをチェックし、できたら褒めるなど相互作用を重視した課題を提示すること等で生活習慣の改善を図っていく方向。
事例 2	30 歳代男性（債務者本人）
◆主訴：自分の借金癖を治したい。	
来談経緯	飲み会等に誘われると周りにいい顔をしたくて断れず、借金をしてしまった。パチンコや競馬、宝くじ等で当てて返そうと思ひ、さらに借金が膨らんだ。3年前にも同じ理由で借金をして妻に知られ、清算してもらったので言い出せなかった。今回も妻に知られ、妻が協会の貸付自粛を調べて相談をしたところカウンセリングを案内された。
カウンセリングの方向性	飲み会は頑張って断るが、妻の暗い顔を見ると何も話せなくなるという夫婦間のコミュニケーションをまずは改善することを目標にした。日々の妻への報連相のやり方を工夫することで合意した。
事例 3	40 歳代女性（母親）
◆主訴：息子が浪費で借金を繰り返す、借金をやめさせたい。	
来談経緯	息子が浪費で借金を繰り返し、家族のお金にまで手をつける。これまで何度も借金の肩代わりをしてきた。借金させないようにする方法がないか調べていたところ協会の貸付自粛を知った。家族からの自粛申告はできないと言われたが、家族向けのカウンセリングを案内された。
カウンセリングの方向性	親に対する本人の反発心が強いので、まずは頭ごなしの言い方をやめて話しやすい関係作りを、その後徐々に日常のルール指導を行なっていく方向。債務については肩代わりをやめ、本人に弁護士等への相談をさせる事で合意。

※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、貸金業相談・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編集したものを掲載

### Ⅲ 苦 情

協会における苦情の定義は、「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」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。(図表 24)

主な分類	定 義
契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
請求業務	債権回収業務における不満
個人情報	個人信用情報の登録、登録内容などへの不満
融資関連	審査結果、審査対応・手続等への不満

(図表 24)

#### 1. 受案件数

平成 28 年度に受理した苦情は 73 件であり、前年度と比較すると、64 件減（-46.7%）となった。

これは、協会が平成 22 年 10 月の指定紛争解決機関（金融 ADR）開設以降、最も少ない年間受付件数となった。(図表 25)

(単位：件、%)

内容分類	年度								合計	前年対比
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度			
契約内容	59	53	30	28	21	20	22	233	+10.0%	
帳簿の開示	85	54	19	10	16	19	15	218	-21.1%	
事務処理	20	30	17	25	28	44	14	178	-68.2%	
請求業務	77	46	25	16	16	24	12	216	-50.0%	
個人情報	28	19	8	5	6	9	4	79	-55.6%	
融資関連	32	10	5	4	1	2	2	56	+0.0%	
金利	4	0	0	0	0	1	2	7	+100.0%	
広告・勧誘（詐称以外）	2	6	2	2	2	5	1	20	-80.0%	
過払金	21	19	9	5	4	11	0	69		
保証契約	8	0	0	0	0	0	0	8		
過剰貸付	0	4	0	0	0	1	0	5		
年金担保	1	1	0	0	0	1	0	3		
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0		
その他	15	5	2	0	0	0	1	23		
合計	352	247	117	95	94	137	73	1,115	-46.7%	

※平成 22 年度 10 月の指定紛争解決機関（金融 ADR）開設を受けて、平成 22 年 10 月より上記集計を開始した。

(図表 25)



分類別苦情件数上位では、「契約内容」22 件（前年対比 2 件増、+10.0%）、「帳簿の開示」15 件（前年対比 4 件減、-21.1%）、「事務処理」14 件（前年対比 30 件減、-68.2%）、「請求業務」12 件、（前年対比 12 件減、-50.0%）となり、大幅に減少した。特に事務処理については、貸金業者の顧客対応に対する不満が大半を占めていたため、「カウンセリング的手法を用いた顧客対応の研修会等」を積極的に取り入れるように提案してきた結果と思料される。なお、増加した契約内容については、カードの不正使用が増加の要因である。

## 2. 主な苦情の申出内容と処理結果

分類別苦情件数上位の「契約内容」22 件、「帳簿の開示」15 件、「事務処理」14 件、「請求業務」12 件について、申立人の申出・主張及び処理結果の詳細は図表 26～29 のとおりである。

※図表処理結果欄の A～F の記号は以下のとおり。

- A・・・業者への事実確認結果を伝え納得
- B・・・業者の対応により解決
- C・・・協会による業者指導
- D・・・処理結果に不満足も手続終了を了承
- E・・・紛争解決手続へ移行
- F・・・その他

### (1) 契約内容

(単位：件)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
カード不正使用	9	1	3	0	2	1	2
キャッシング限度額	3	0	1	0	0	1	1
利用覚えなし	2	1	1	0	0	0	0
ATM利用	1	0	0	0	0	0	1
一括（繰上）返済の対応	1	0	0	0	0	1	0
競売・一括請求	1	0	0	0	0	1	0
追加利用停止・強制解約等	1	1	0	0	0	0	0
手数料	1	0	0	0	0	1	0
媒介・その他・手数料	1	0	0	0	1	0	0
請求・通知方法	1	0	0	0	0	0	1
徴求書類に関して	1	0	0	1	0	0	0
合計	22	3	5	1	3	5	5

F=打ち切り（1 件）、申立人より結果未回答（4 件）

(図表 26)

**(2) 帳簿の開示**

(単位：件)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
開示に応じない	12	1	3	7	0	0	1
開示内容に疑義あり	2	0	1	0	0	1	0
一部開示に応じない	1	0	0	0	1	0	0
合計	15	1	4	7	1	1	1

F： 事実確認中（1件） (図表 27)

**(3) 事務処理**

(単位：件)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
不十分な説明等	7	4	1	1	1	0	0
電話応対等	4	1	2	0	1	0	0
約束不履行（架電等）	2	1	1	0	0	0	0
事務処理の不十分等	1	0	1	0	0	0	0
合計	14	6	5	1	2	0	0

(図表 28)

**(4) 請求業務**

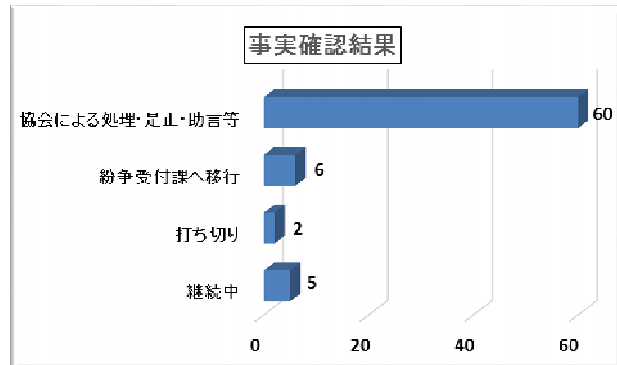
(単位：件)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
第三者への請求行為	2	1	0	1	0	0	0
勤務先への請求行為	2	2	0	0	0	0	0
債務整理中の請求	2	0	1	1	0	0	0
相談姿勢（分割や期限延長を認めない）	1	1	0	0	0	0	0
威迫・脅迫・威圧行為	1	1	0	0	0	0	0
自宅訪問	1	0	0	1	0	0	0
反復継続電話督促	1	0	0	1	0	0	0
制限時間外の請求行為	1	0	0	1	0	0	0
入院中の請求行為（自宅療養中含む）	1	1	0	0	0	0	0
合計	12	6	1	5	0	0	0

(図表 29)

### 3. 事実確認結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝え、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っているが、73 件のうち「協会による処理・是正・助言等」による解決が 60 件、次いで紛争課解決手続が申立てられた「紛争受付課へ移行」が 6 件等となっている。



(図表 30)

なお、申出内容の事実確認において、法令違反を問われるに至る事案は見受けられなかった。(図表 30)

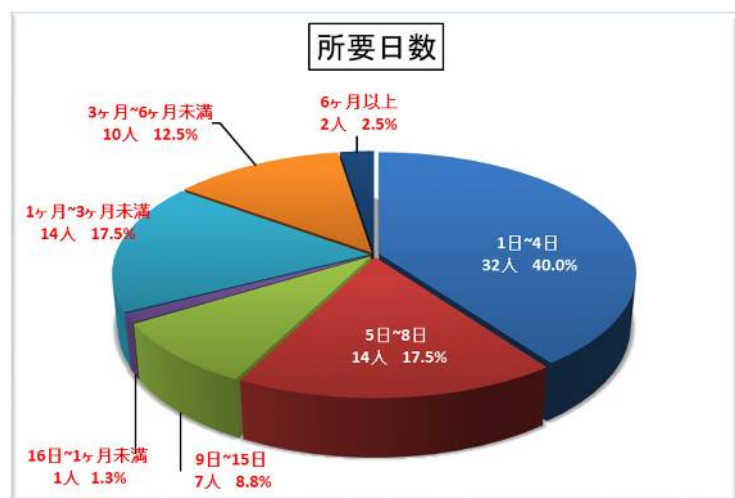
### 4. 所要日数

平成 28 年度において、苦情処理手続きを終了した 80 件（前年度からの繰越事案 12 件を含む）の手続き終了までの所要日数は「1 日～4 日」が 32 件（40.0%）と最も多く、次いで、「5 日～8 日」が 14 件（17.5%）、「9 日～15 日」が 7 件（8.8%）、「16 日～1 ヶ月未満」が 1 件（1.3%）であり、半数以上が 1 ヶ月未満に解決となっている。

手続終了まで 1 ヶ月以上を要した事案は 26 件（32.5%）となっている。なお、6 ヶ月以上要した事案が 2 件あるがこれらは全て申立人と連絡不能になり、規定により打ち切りとした事案である。

平成 29 年度への繰越は 5 件となったが、このうち受理から 1 ヶ月以上経過した 4 件の処理遅延理由を見ると、紛争解決手続き申立て待ち 2 件、申立人回答待ち 2 件となっている。

(図表 31)



(図表 31)

## 5. 主な苦情事例

### 【事例 1】

苦情内容	契約内容
申立内容	海外旅行に行き、A社(以下相手方)のカードを盗まれた。現地警察にも届け帰国後、相手方にも連絡をした。しかしカードは既に滞在中に利用されており、相手方に、使われたショッピングとキャッシングの補償を求めたが『ショッピングもキャッシングも暗証番号取引なので補償出来ない』と言われた。相手方には盗難の経過を詳細に記録した書面や警察署の証明書類等を送り、相談をしているが相手方は、『会員規約に記載通り暗証番号取引なので補償は出来ない』との回答であった。盗難による不正利用なので納得いかない。協会より確認して欲しい。
処理結果	申立人からカード盗難の連絡を受け、当社担当者が確認したところ既にショッピング、キャッシングが使われていたので、『カードが他人に使用されたことにより生じる一切の債務は規約上会員が責任を負う。』と規約の説明をして補償に該当しないことを伝えた。現時点では申立人に請求せざるを得ないとの判断である。今後の返済方法について相談を受けることは可能である。申立人へ確認内容を伝えたところ、ADRの申立てを希望され、その後ADRにて和解成立。

### 【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	代理人司法書士より、B社(以下相手方)へ取引履歴の開示請求をし取引履歴の開示を受けた。「補足説明書」が添付されていたので内容を確認したところ「10年以前のは時効」と記載されていた。債務者に確認したところ、昭和の終わりごろから相手方と取引があり、全て取引は継続していると主張している。取引の継続について確認したく、相手方へ数回連絡しているが「担当者から連絡させます。」と言われるだけで具体的な回答がないので事実確認が取れず困っている。連絡さえ取れれば解決する内容なので、早期に確認できるように協会から指導をお願いしたい。
処理結果	申立人から2回連絡を受けていたが、担当者の休日及び不在時の引継ぎ事務処理ミスにより申立人へ連絡をしていなかった事実が判明した。申立人には、お詫びし以下の点について報告、説明し了承いただいた。『①当社では、平成7年以降の取引(貸金)を保存しており、該当するものは全て開示している。②他の取引は、貸金以外の利用であり該当では無いので開示はしていない。』 協会より相手方へ ⇒相手方に単純な連絡ミスのないよう態勢整備を要請した。 代理人司法書士より、「相手方から説明を受け、債務者と相談することとしました。大変ありがとうございました。」と対応終了を了承。

※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、貸金業相談・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編集したものを掲載。

## IV 紛 争

### 1. 紛争解決手続申立ての受理状況

平成 28 年度における紛争事案の受理件数は 17 件であり、前年度 20 件と比較すると 3 件減（-15%）であった。

今年度は、「過払金」に関する事案は減少したが、「その他」6 件のうち 5 件がカードの紛失・盗難による不正事案であり前年と同様に推移した。（図表 32）

（単位：件、%）

内容分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	合計	前年対比
過払金	4	1	1	4	3	8	4	25	-50.0%
契約内容	0	2	1	6	2	2	4	17	+100.0%
融資関連	1	2	0	0	0	1	1	5	+0.0%
個人情報	0	0	0	0	1	1	1	3	+0.0%
請求業務	0	0	0	0	0	1	1	2	+0.0%
事務処理	0	0	0	0	2	2	0	4	
帳簿の開示	0	1	1	0	2	0	0	4	
過剰貸付	0	0	0	1	0	0	0	1	
その他	0	1	4	6	2	5	6	24	+20.0%
合計	5	7	7	17	12	20	17	85	-15.0%

※平成 22 年 10 月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設より集計を開始した。

（図表 32）

### 2. 紛争解決手続の実施状況

平成 28 年度において、平成 27 年度からの繰越事案 12 件を加えた 29 件について紛争解決手続を実施し 26 件が手続を終了した。平成 29 年度への繰越事案は 3 件となっている。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案に当事者双方が応諾した「和解成立」が 12 件、申立人が自己都合等により取下書を提出した、「取下げ」が 7 件、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「不調」が 7 件であった。

（図表 33）

（単位：件）

	分類	和解成立	取下げ	不調	計
	28年度 終了事案	過払金	5	3	0
契約内容		0	1	1	2
融資関連		0	0	2	2
個人情報		1	0	1	2
請求業務		0	0	2	2
事務処理		0	0	1	1
その他		6	3	0	9
合計		12	7	7	26

※取下げは、和解の見込みが立たなかったため取下げられた事案、実質的に紛争が解決に至ったため取下げられた事案等。

（図表 33）

なお、紛争解決手続受理から手続終了までの所要期間は、1ヶ月未満が0件、1ヶ月以上3ヶ月未満が8件、3ヶ月以上6ヶ月未満が11件、6ヶ月以上が7件となっている。

(図表 34)

(単位：件)

	分類	和解成立	取下げ	不調	計
手続終了までの所要期間	1ヶ月未満	0	0	0	0
	1ヶ月以上～3ヶ月未満	3	3	2	8
	3ヶ月以上～6ヶ月未満	6	3	2	11
	6ヶ月以上	3	1	3	7
	合計	12	7	7	26

(図表 34)

### 3. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条2の2の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成29年3月末現在の全登録貸金業者は1,866業者(協会員1,148業者、非協会員718業者。金融庁公表ベース)で、うち、契約締結業者は1,863業者、契約率は99.8%となっている。契約未締結の業者3社は、新規登録業者であり締結の手続中である。

#### 4. 主な紛争事例

※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、貸金業相談・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編集したものを掲載。

事例 1		個人情報	終了事由	和解成立
類 型				
概 要	<p>申立人は、司法書士に依頼し相手方へ過払金請求をした。過払金請求を行った結果、残債務が残らないにもかかわらず、相手方は、信用情報機関に対し「債務整理」と誤った登録をしてしまった。この誤登録により申立人は他の金融機関から融資を受けることができなくなったことから、申立人は相手方に対し、融資希望と同額の損害賠償を請求する。</p>			
状 況	<p>紛争解決委員が提示した和解金額につき、相手方はそれより小額の和解案を提示したのに対し、申立人は一度その提案を拒んだが、その後、申立人が、相手方の提案を受け入れる旨申し出たため、和解が成立した。</p>			

事例 2		その他	終了事由	和解成立
類 型				
概 要	<p>申立人は、海外出張から帰国した際、自宅のポストにキャッシングの通知が届いていたことから、身に覚えのない十数万円のキャッシングが数回に分けて行われたことに気づいた。相手方に事実を連絡したが、相手方は、調査の結果、不正利用の事実が確認できないことから、キャッシングされた金額を請求する旨述べた。さらにその後、申立人が既に帰国している日付で、申立人が以前滞在していた国において、2件の不正なカードショッピングがされている事実が発覚した。申立人は、当該事実につき、キャッシングされたカードがスキミングされてショッピングに使用された結果であり、先のキャッシング取引も同様である旨主張したが相手方に受け入れられなかった。以上の経緯に基づき、本件カードの不正利用に基づくキャッシングにより生じた十数万円の債務の免除を求める。また、本件手続が終わるまで支払の保留を求める。</p>			
状 況	<p>紛争解決委員は、申立人の主張に不合理な点はないことから、相手方に対し、和解による解決ができないか検討を促した結果、相手方から和解案が提示された。これを申立人も受諾し、和解が成立した。</p>			

## V 広報・講演等活動状況

### 1. 講師派遣

#### (1) 行政機関・消費生活センター等

財務局、消費者団体、社会福祉協議会、消費生活センター等からの要請に基づき、消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会へ講師を派遣し、カウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等について研修を行った。(5 団体 5 回、受講者数：193 人)



#### (2) 協会員

協会員からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会に講師を派遣し顧客対応におけるトラブル未然防止の提案等を行った。

(延べ 12 社 12 回、受講者数：186 人)  
また、協会主催による「カウンセリング的手法を用いた実務研修」をテーマに、ロールプレイ、グループによる相談事例検討など様々な手法を学習する初級編、中級編、上級編に講師及び援助者を派遣した。(協会員 10 社、受講者数：55 人)



### 2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

各都道府県の主要な消費生活センターに対し一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。

(対象数 148 箇所、訪問延べ回数 363 回)

### 3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

平成 28 年 6 月および 12 月には、前年度に続き第 3 回および第 4 回となる国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携の強化を図った。



#### 4. 消費者団体への活動報告会の開催

平成 28 年 10 月に、主な消費者団体（12 団体）を対象として、前年度に続き 6 回目となる「消費者団体との良好な関係の維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。



#### 5. 「センターだより（季刊）」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を 4 回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。

- ◆ 平成 28 年 6 月 30 日発行 Vol.22
- ◆ 平成 28 年 9 月 30 日発行 Vol.23
- ◆ 平成 28 年 12 月 31 日発行 Vol.24
- ◆ 平成 29 年 3 月 31 日発行 Vol.25



#### 6. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（実施日：平成 28 年 6 月 14 日、11 月 15 日）」に参加しヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。



## 相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、以下の外部有識者 6 名の委員によって構成されている。

<相談・紛争解決委員会委員>

(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	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	一般財団法人消費科学センター 代表理事
委員	田中 清	東京経営者協会 顧問 (元一般社団法人日本経済団体連合会専務理事)
委員	岩本 秀治	一般社団法人全国銀行協会 常務理事
委員	片岡 義広	弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	弁護士 山下・柘・二村法律事務所
オブザーバー	山下 一	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者 (会長)

個々の紛争解決事案を担当するのは紛争解決委員であり、以下の 3 名の紛争解決委員候補から選任される。

<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
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会

日本貸金業協会支部

平成 29 年 4 月 1 日現在

	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 青森県青森市古川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)	〒990-0033 山形県山形市諏訪町1-1-1 センチュリープレイズ山形8階	023-674-9622	023-674-9623
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)	〒231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通7番地 合人社横浜日本大通7 8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4階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒400-0031 山梨県甲府市丸の内3-20-7 甲府フロントビル8階	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0032 栃木県宇都宮市昭和1-3-10 栃木県庁舎西別館2 階	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-4-73 水戸三井ビルディング5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 ケヤキテラス1階	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	—	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-6-35 名古屋郵船ビルディング6階	052-265-5280	052-265-6403
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町3-11 静岡信用金庫追手町ビル4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 備新六屋一ビル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	058-213-7008
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	—	〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場一丁目16番20号 ムラキビルディング3階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8162 京都府京都市中京区烏丸通蛸薬師上七観音町637 インターワンプレイズ烏丸4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町3-7-6 神戸元町ユニオンビル5階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒630-8215 奈良県奈良市東向中町6番地 奈良経済会館4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)	〒520-0044 滋賀県大津市京町1-3-44 イイダビル2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4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10-1 高松天神前ビル4階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県	(香川県)	〒790-0001 愛媛県松山市一番町1-15-2 松山一番町ビル3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)	〒870-0034 大分県大分市都町1-1-23 TKフロンティアビル7F	097-573-8080	097-573-8181
42	鹿児島県	(熊本県)	〒892-0828 鹿児島県鹿児島市金生町4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル4F	099-298-9195	099-298-9196
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 サンライフ赤坂 Bldg.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



平成 28 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

発 行 : 日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

住 所 : 〒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

フビダヤル : 0570-051-051

ホームページ : <http://www.j-fsa.or.jp>

---

---