

令和6年度 年次報告書

相談・苦情処理手続・紛争解決手続受付状況

(令和6年4月1日～令和7年3月31日)



日本貸金業協会のシンボルマーク
緑のマークは、安心・信頼の目印

金融 ADR 指定紛争解決機関

日本貸金業協会

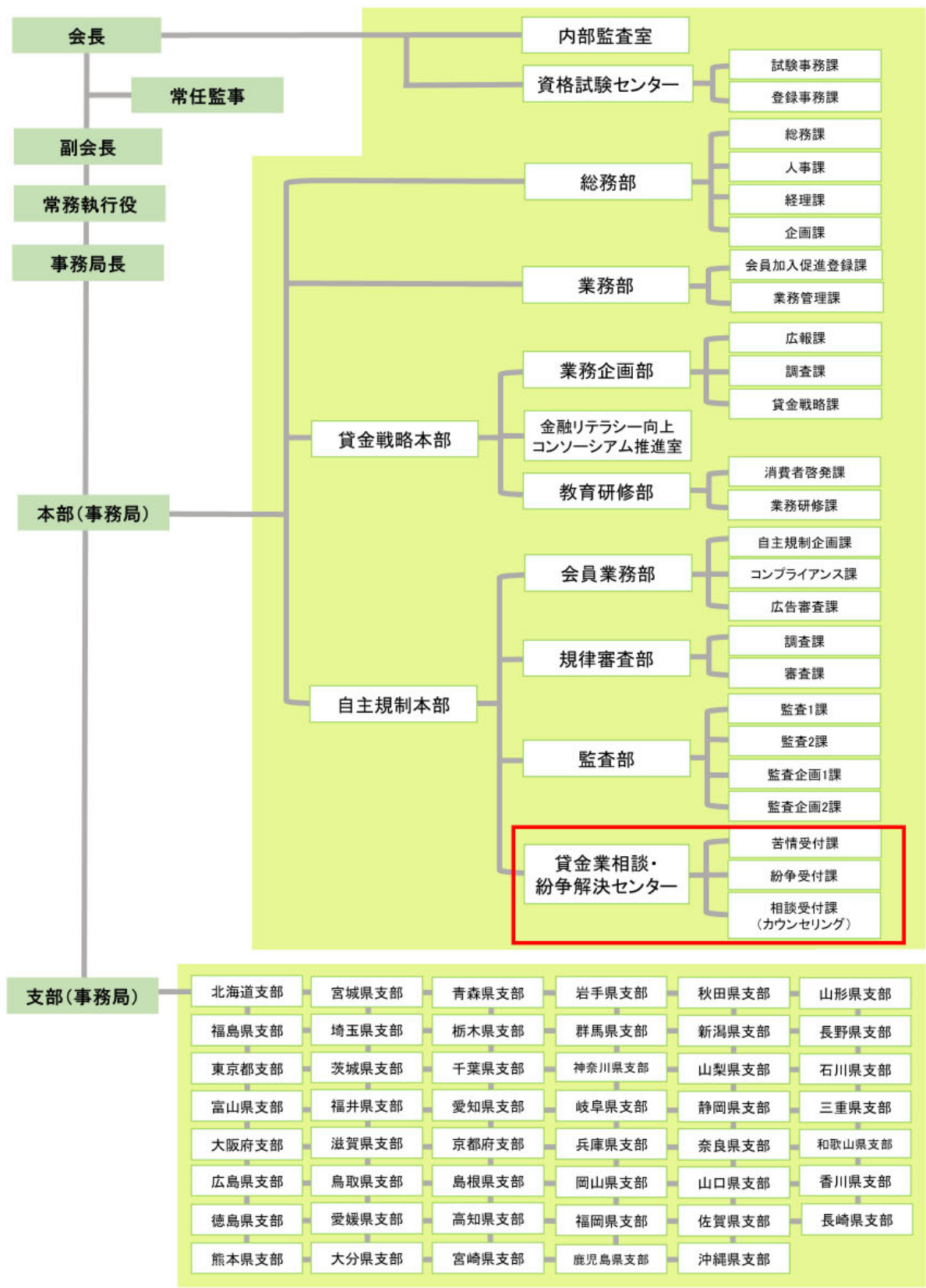
Japan Financial Services Association

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会

事務局組織図（本部・支部）

令和 6年 7月 1日現在



本部貸金業相談・紛争解決センターおよび都道府県各支部相談窓口においては、金融 ADR 制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼の確保を図りつつ、中立・公正な立場から、各種相談・苦情処理手続および紛争解決手続（ADR）を実施している。

特に多重債務問題については、失業や生活費の補填、ギャンブル・買い物による浪費など、返済困難に至った多様な事情を抱える相談者に対し、それぞれの状況に応じた問題解決のための助言や情報提供を行っている。あわせて、生活再建や改善を目的とした貸付自粛制度の活用や、カウンセリングによる支援も実施している。

また、当協会が実践しているカウンセリング的手法を取り入れた相談スキルを参考としていただけるよう、行政機関や他の相談機関等の相談員を対象とした研修も実施している。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決等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に、外部有識者で構成されている。

貸金業相談・紛争解決センター

【相談受付課】

1. 一般相談

「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「本人確認書類を紛失したがどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

2. 債務相談

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力などを把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介などを行っている。

3. 貸付自粛制度申告受付

「ギャンブルがやめられない」「買い物の浪費を防ぎたい」「家族を安心させたい」等の目的で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者等からの申告受付や相談対応を行っている。
また、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策、多重債務防止推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

4. 生活再建支援カウンセリング

「借金は整理できたが家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）によって生じた金銭問題がある」といったケースには、問題を起こす本人及び家族を含めた再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングなどを行っている。

【苦情受付課】

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等（申立人）から貸金業者（相手方）に対する不満足 of 表明があった場合は、苦情処理手続としてこれを受け付け、必要に応じ事実確認・業務の是正や改善を求めている。

【紛争受付課】

苦情が解決しない場合、紛争解決手続（ADR）への移行申立に関する事務を行い、紛争解決手続を実施する。また、貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行っている。

I. 概況

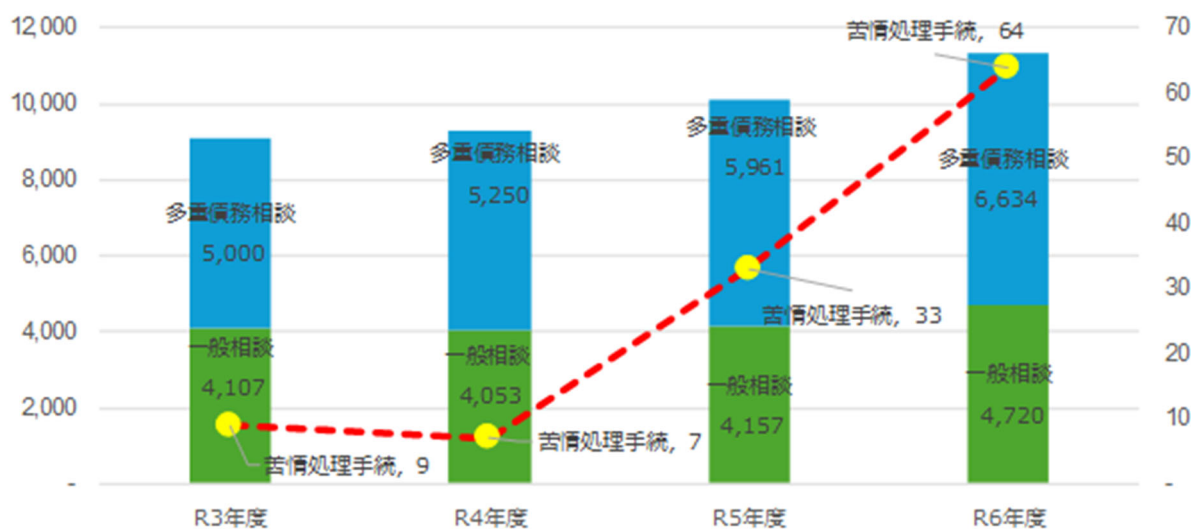
1. 総受付件数

令和6年度の資金需要者等からの誤認電話（※）を含む相談、苦情処理手続、紛争解決手続（ADR）の総受付・受理件数は、21,963件となり、前年度比2,725件増加した。コロナ禍からの貸金市場回復に伴い、貸付件数が増加したことで、相談・苦情処理手続件数も増加したと考えられる。協会へのアクセスは97.9%が電話によるものであるが、メール相談が増加傾向にある。

※誤認電話：各社のWebサイト等のADR機関案内の表示を見て、本来各社に相談すべき内容を当協会に誤って架けてきたもの。

【相談・苦情処理手続・紛争解決手続（ADR）受付状況】

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	前年度比	
					増減	増減率
一般相談	4,107	4,053	4,157	4,720	563	+13.5%
多重債務関連相談	5,000	5,250	5,961	6,634	673	+11.3%
相談計	9,107	9,303	10,118	11,354	1,236	+12.2%
苦情処理手続	9	7	33	64	31	+93.9%
紛争解決手続	1	5	5	3	▲2	▲40.0%
協会員等相談窓口案内<誤認電話>	9,260	7,997	9,082	10,542	1,460	+16.1%
合計	18,377	17,312	19,238	21,963	2,725	+14.2%



【R6年度・アクセス区分】

分類	年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
電話		18,041	16,984	18,801	21,503	97.9%	2,702	+14.4%
メール		283	284	362	390	1.8%	28	+7.7%
来協		25	17	28	23	0.1%	▲5	▲17.9%
文書		19	20	18	25	0.1%	7	+38.9%
その他		8	2	24	19	0.1%	▲5	▲20.8%
紛争申立書		1	5	5	3	0.0%	▲2	▲40.0%
合計		18,377	17,312	19,238	21,963	100.0%	2,725	+14.2%

Ⅱ. 相談

「相談」

貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるものを「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状または返済困難に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」とし、また、業者の相談窓口と誤認して当協会に架電があった場合を「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」として分類している。

分類		定義
一般相談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連 借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	本人確認書類等の紛失等	本人確認書類等の紛失や盗難における対処等に関する相談
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口当の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	貸付自粛制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	貸付自粛制度に関する本人以外（家族）からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生手続き等債務整理に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融、違法業者に関する相談
協会員等相談窓口案内（誤認電話）		業者の相談窓口と誤認して当協会に入電した場合の協会員等の 窓口案内や音声応答等の操作等の助言

1. 相談受付状況

（1）相談受付状況

「相談」は、一般相談、多重債務関連相談ともに増加し、合計で 11,354 件（前年度比+1,236 件、+12.2%）と増加した。内訳は、「一般相談」4,720 件（前年度比+563 件、+13.5%）、「多重債務関連相談」が 6,634 件（前年度比+673 件、+11.3%）と増加した。

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が 1,977 件（前年度比+49 件、+2.5%）と増加した。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が 4,994 件（前年度比+648 件、+14.9%）と最も多い。ヤミ金融・違法業者に関する相談は 208 件（前年度比+4 件、+2.0%）と微増した。

分類			年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	前年度比	
								増減	増減率
相談	一般相談	融資関連	1,523	1,806	1,928	1,977	49	+2.5%	
		信用情報関連	351	380	340	352	12	+3.5%	
		身分証明書等の紛失等	145	115	88	100	12	+13.6%	
		業者等の連絡先	799	703	642	779	137	+21.3%	
		帳簿の開示	3	5	8	10	2	+25.0%	
		その他	1,286	1,044	1,151	1,502	351	+30.5%	
				4,107	4,053	4,157	4,720	563	+13.5%
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,448	1,494	1,796	2,240	444	+24.7%	
		貸付自粛・本人以外	2,081	2,223	2,550	2,754	204	+8.0%	
		貸付自粛合計	3,529	3,717	4,346	4,994	648	+14.9%	
		返済困難	1,167	1,339	1,411	1,432	21	+1.5%	
		ヤミ金融・違法業者	304	194	204	208	4	+2.0%	
					5,000	5,250	5,961	6,634	673
	相談合計			9,107	9,303	10,118	11,354	1,236	+12.2%
協会員等相談窓口案内<誤認電話>			9,260	7,997	9,082	10,542	1,460	+16.1%	
合計			18,367	17,300	19,200	21,896	2,696	+14.0%	

(2) 相談者属性

男性の相談者がやや多い傾向にある。年代別では、50歳代がやや多いものの、他の年代と差は大きくない。「貸付自粛（本人）」に関する相談は20歳代および30歳代に多くみられ、「貸付自粛（本人以外）」については40歳代および50歳代からの相談が多い。50歳代は「返済困難」「融資関連」の相談も多く、特に50歳代以上の相談者からは、融資先の紹介を求める傾向が目立っている。

【相談者(性別)】

性別	R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		前年度比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
男性	9,990	54.4%	9,142	52.8%	10,195	53.1%	11,356	51.9%	1,161	+11.4%
女性	8,375	45.6%	8,156	47.1%	8,982	46.8%	10,518	48.0%	1,536	+17.1%
不明※	2	0.0%	2	0.0%	23	0.1%	22	0.1%	▲1	▲4.3%
合計	18,367	100.0%	17,300	100.0%	19,200	100.0%	21,896	100.0%	2,696	+14.0%

※「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

【相談者(年代別)】

年度 年代	R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		前年度比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
10歳代	11	0.3%	20	0.1%	24	0.1%	19	0.1%	▲ 5	▲20.8%
20歳代	682	3.7%	1,300	7.5%	1,095	5.7%	985	4.5%	▲ 110	▲10.0%
30歳代	936	5.1%	1,561	9.0%	1,488	7.8%	1,314	6.0%	▲ 174	▲11.7%
40歳代	1,100	6.0%	1,653	9.6%	1,683	8.8%	1,420	6.5%	▲ 263	▲15.6%
50歳代	1,050	5.7%	1,999	11.6%	1,815	9.5%	1,728	7.9%	▲ 87	▲4.8%
60歳代	696	3.8%	1,478	8.5%	1,311	6.8%	1,243	5.7%	▲ 68	▲5.2%
70歳以上	648	3.5%	1,704	9.8%	1,403	7.3%	1,176	5.4%	▲ 227	▲16.2%
不明	13,244	72.1%	7,585	43.8%	10,381	54.1%	14,011	64.0%	3,630	+35.0%
合 計	18,367	100.0%	17,300	100.0%	19,200	100.0%	21,896	100.0%	2,696	+14.0%

【R6年度・相談者(年代別相談分類)】

分類 年代	融資関連	信用情報 関連	身分証明 書等の紛 失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付自粛・ 本人	貸付自粛・ 本人以外	返済困難	ヤミ金融・ 違法業者	協会員等 相談窓口 案内(誤認 電話)	その他	合 計
10歳代	4	-	1	-	-	2	-	3	-	7	2	19
20歳代	98	14	4	12	-	278	43	181	26	262	67	985
30歳代	124	23	7	28	1	277	150	178	20	423	83	1,314
40歳代	141	32	9	44	-	162	283	185	18	440	106	1,420
50歳代	211	27	14	38	1	137	455	228	28	477	112	1,728
60歳代	166	13	7	54	3	61	201	123	5	522	88	1,243
70歳以上	178	17	3	89	-	20	111	87	3	581	87	1,176
不明	1,055	226	55	514	5	1,303	1,511	447	108	7,830	957	14,011
合 計	1,977	352	100	779	10	2,240	2,754	1,432	208	10,542	1,502	21,896

(3) 相談内容詳細

①一般相談

一般相談のうち、「融資関連」は 1,977 件（個別取引等に関連する「契約」1,184 件、新規・追加融資に関連する「融資」が 793 件）となっている。これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。

【R6年度・「融資関連」相談内訳】

契約	融資	合計
1,184	793	1,977

【融資関連(R6年度・他機関を案内)】

信用情報 機関	法テラス	弁護士会・ 司法書士会	警察	都道府県	裁判所	クレジット Co協会	消費者セ ンター	金融庁 財務局	その他	合 計
42	35	54	3	20	1	7	4	1	52	219

② 多重債務関連相談

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は 1,432 件で、相談者本人が 907 件（63.3%）、親族・配偶者などの関係者が 494 件（34.5%）となっている。

多重債務に陥った主な原因は「遊興費」209 件（20.3%）、「生活資金不足」204 件（19.8%）、「買い物」188 件（18.3%）と続く。

債務額で一番多かったのは、「100万円未満」236件(34.9%)であった。必要に応じて他機関を案内した件数は470件で、主な紹介先窓口は、「法テラス」146件、「クレジットカウンセリング協会」107件等であった。

【返済困難(R6年度・相談者)】

相談者	件数	割合
本人	907	63.3%
親族	380	26.5%
配偶者	114	8.0%
その他・不明	31	2.2%
合計	1,432	100.0%

【返済困難(R6年度・性別)】

性別	件数	割合
男性	617	43.1%
女性	813	56.8%
その他・不明	2	0.1%
合計	1,432	100.0%

【R6年度・返済困難（債務の主たる原因）】

生活資金不足	収入の減少	住宅・土地の費用	名義貸し・保証人	ギャンブル	買い物	予期せぬ出費
204	29	14	9	177	188	23
19.8%	2.8%	1.4%	0.9%	17.2%	18.3%	2.2%
事業費 運転資金	遊興費 飲食・交際費	借金返済	教育費 資格取得費	その他	合計	
43	209	31	22	79	1,028	
4.2%	20.3%	3.0%	2.1%	7.7%	100.0%	

※未聴取、無回答及び重複する原因が有るため相談件数とは異なる

【R6年度・債務額】

100万未満	100万以上 200万未満	200万以上 300万未満	300万以上 400万未満	400万以上 500万未満	500万以上	合計
236	164	98	47	43	89	677
34.9%	24.2%	14.5%	6.9%	6.4%	13.1%	100.0%

※「返済困難」相談の債務状況（1,432件のうち、債務額不明を除いた677件）

【返済困難(R6年度・他機関を案内)】

(単位：件)

他機関への 紹介先	信用情報機 関	法テラス	弁護士会・ 司法書士会	警察	都道府県	裁判所	クレジットカウ ンセリング協会	消費者セン ター	金融庁 財務局	その他	合計
件数	30	146	98	2	11	1	107	4	1	70	470

③ 若年層に関する相談

18歳から24歳までの若年層に関する相談は726件あり、そのうち437件(60.2%)は貸付自粛制度に関するものであった。若年層本人からの相談は180件で、主に貸付自粛制度や返済困難に関する内容が多く、家族・親族からの相談は522件で、こちらも同様に貸付自粛制度や返済困難に関する相談が多くを占めた。

【R6年度・若年者・若年層に関する相談】

	件数	割合	相談者		
			本人	家族・親族	その他
貸付自粛	437	60.2%	63	367	7
返済困難	141	19.4%	58	83	-
融資関連	67	9.2%	27	33	7
信用情報関連	9	1.2%	2	7	-
ヤミ金融・違法業者	10	1.4%	3	7	-
身分証明書の紛失等	2	0.3%	-	2	-
業者等の連絡先	3	0.4%	2	1	-
その他	57	7.9%	25	22	10
合計	726	100.0%	180	522	24

【相談事例】

【一般相談（融資関連）事例】（53 歳女性）

失業中で、両親の看病と車の修理費が重なり、生活費に困窮している。どこか貸してくれる業者を紹介してほしいという相談。

協会では融資・紹介は行っていないことを説明し、失業中との事であったため貸金業者からの借入は困難であり、ヤミ金等の悪質業者について注意を促すとともに、生活福祉資金貸付の検討を勧め、社会福祉協議会の連絡先を案内した。

【多重債務相談（返済困難）事例】（31 歳男性）

競馬によるギャンブルで消費者金融 2 社から 120 万円を借入れ、返済が困難になってきたため債務整理を検討しているとの相談があった。現在、別件で弁護士に相談中とのことで、債務整理についてもその弁護士に相談するよう助言した。また、ギャンブル等の問題の相談先として精神保健福祉センターを案内し、貸付自粛制度についても説明したところ、今後の利用を検討するとのことで相談を終えた。

【若年層に関する相談】（52 歳女性）

息子（23 歳）の借金に関する相談。息子は国家試験の勉強のため独り暮らしを始めたが、プレッシャーから遊興費等で借金を重ね、JICC で確認したところ残債は 320 万円。心療内科の受診や任意整理も検討中。今後の借入防止のため、協会の貸付自粛登録について問い合わせがあり、制度の概要と手続方法（Web 等）を説明し、本人の意思確認の重要性を伝えた。また、他の信用情報機関での開示も勧めたが、手数料のカード決済に躊躇していたため、決済方法の確認を促し、問合せ先を案内して終了した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

④ ヤミ金融・違法業者に関する相談

受付件数は 208 件（前年度比+4 件、+2.0%）と微増。「ヤミ金融・違法業者／被害あり」の相談は、93 件（前年度比-11 件、-10.6%）と減少した。被害があった場合は速やかに警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。また、「ヤミ金融・違法業者／被害なし」の相談も 115 件（前年度比+15 件、+15.0%）と増加した。相談者に対してはヤミ金融・違法業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起するとともに正しい業者の見分け方を教示する等、被害の未然防止を図っている。

相談者の 62.0%は男性であり、年齢を聴取することができた 100 人では、10 代の相談者はいなかったが、20～50 歳代までの相談者が多く 60 代、70 代の相談者は少なかった。

【受付件数】

分類	年度				割合	前年度比	
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度		増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1	121	111	104	93	44.7%	▲ 11	-10.6%
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2	183	83	100	115	55.3%	15	+15.0%
合 計	304	194	204	208	100.0%	4	+2.0%

※1「ヤミ金融・違法業者／被害あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2「ヤミ金融・違法業者／被害なし」…上記以外(嫌がらせ等の精神的被害を含む)

【R6年度・性別】

性別	件数	割合
男性	129	62.0%
女性	79	38.0%
合 計	208	100.0%

【R6年度・年代別件数（被害あり/被害なし）】

年代別	被害あり件数	割合	被害なし件数	割合	相談合計	割合
10歳代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
20歳代	15	16.1%	11	9.6%	26	12.5%
30歳代	9	9.7%	11	9.6%	20	9.6%
40歳代	10	10.8%	8	7.0%	18	8.7%
50歳代	14	15.1%	14	12.2%	28	13.5%
60歳代	1	1.1%	4	3.5%	5	2.4%
70歳以上	2	2.2%	1	0.9%	3	1.4%
不明	42	45.2%	66	57.4%	108	51.9%
合 計	93	100.0%	115	100.0%	208	100.0%

2. 貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組みを行っている制度である。

(1) 貸付自粛制度に関する相談・問合せ

相談・問い合わせ件数は 4,994 件で（前年度比+648 件、+14.9%）であった。そのうち、「本人以外」からの相談は、父母（両親）から息子・娘に関する相談が最も多く、貸付自粛制度についての相談には、ギャンブル等依存症に関連する相談が多く含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。

（参 考）個人信用情報機関である次の 3 機関が貸付自粛情報登録の運用を実施。

- ・日本信用情報機構(JICC)〈消費者金融系〉
- ・シー・アイ・シー(CIC)〈信販・クレジット系〉
- ・全国銀行個人信用情報センター(個信センター)〈銀行系〉

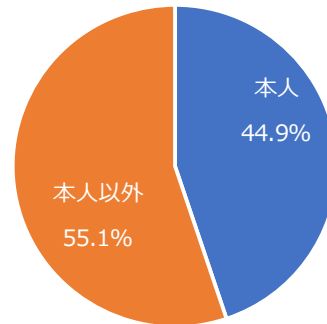
【貸付自粛制度に関する相談・問合せ】

相談種別		年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度比	
								増減	増減率
登 録	本人		415	620	820	1,051	32.5%	231	+28.2%
	本人以外		1,325	1,749	2,153	2,182	67.5%	29	+1.3%
	計		1,740	2,369	2,973	3,233	100.0%	260	+8.7%
撤 回	本人		455	551	690	733	89.3%	43	+6.2%
	本人以外		72	92	66	88	10.7%	22	+33.3%
	計		527	643	756	821	100.0%	65	+8.6%
問合せ	本人		578	323	286	456	48.5%	170	+59.4%
	本人以外		684	382	331	484	51.5%	153	+46.2%
	計		1,262	705	617	940	100.0%	323	+52.4%
合計	本人		1,448	1,494	1,796	2,240	44.9%	444	+24.7%
	本人以外		2,081	2,223	2,550	2,754	55.1%	204	+8.0%
			3,529	3,717	4,346	4,994	100.0%	648	+14.9%

【R6年度・貸付自粛制度に関する本人以外の相談者の割合】

相談者	相談件数	割合
父母	1,431	52.0%
妻	481	17.5%
家族・親族	301	10.9%
夫	71	2.6%
その他	470	17.1%
合計	2,754	100.0%

相談者（本人・本人以外の割合）



(2) 個人信用情報機関への登録状況

貸付自粛制度の協会受理件数（登録・撤回）は、協会活動及び本制度の継続した周知活動により 6,937 件（前年度比+1,980 件、+39.9%）、うち登録は 4,789 件（前年度比+1,143 件、+31.3%）であり、撤回は 2,148 件（前年度比+837 件、+63.8%）であった。

なお、居住地都道府県別上位は、「東京都」760 件、「大阪府」608 件、「神奈川県」498 件、「愛知県」461 件、「福岡県」352 件等と、大都市圏が多くを占める。

協会受理者（登録）の年代別では、20 歳代 35.6 %、30 歳代 28.3 %で、全体の 60.0 %超を構成している。

【登録・撤回受理件数】

年度 分類		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	前年度比	
						増減	増減率
協会	登録	2,337	2,739	3,646	4,789	1,143	+31.3%
	撤回	1,028	1,034	1,311	2,148	837	+63.8%
計		3,365	3,773	4,957	6,937	1,980	+39.9%
個信 センター	登録	521	436	356	230	▲ 126	▲35.4%
	撤回	166	264	313	170	▲ 143	▲45.7%
計		687	700	669	400	▲ 269	▲40.2%
登録		2,858	3,175	4,002	5,019	1,017	+25.4%
撤回		1,194	1,298	1,624	2,318	694	+42.7%
合 計		4,052	4,473	5,626	7,337	1,711	+30.4%

(参考) R6年度・都道府県別登録・撤回受理件数(個信センターを除く)

北海道	267	埼玉県	379	岐阜県	82	鳥取県	23	大分県	93
青森県	50	千葉県	361	静岡県	195	島根県	38	宮崎県	41
岩手県	45	東京都	760	愛知県	461	岡山県	99	鹿児島県	75
宮城県	129	神奈川県	498	三重県	88	広島県	220	福岡県	352
秋田県	44	新潟県	97	滋賀県	75	山口県	95	佐賀県	52
山形県	54	山梨県	30	京都府	128	徳島県	77	長崎県	86
福島県	88	長野県	52	大阪府	608	香川県	66	沖縄県	59
茨城県	108	富山県	44	兵庫県	295	愛媛県	93	合 計	6,937
栃木県	69	石川県	49	奈良県	78	高知県	37		
群馬県	71	福井県	46	和歌山県	35	熊本県	145		

【年代別登録受理件数(個信センターを除く)】

年度 登録申告者年代	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度比	
						増減	増減率
10歳代	21	33	8	62	1.3%	54	+675.0%
20歳代	761	903	998	1,705	35.6%	707	+70.8%
30歳代	648	771	1,088	1,354	28.3%	266	+24.4%
40歳代	418	475	747	792	16.5%	45	+6.0%
50歳代	275	303	458	507	10.6%	49	+10.7%
60歳代	132	162	239	263	5.5%	24	+10.0%
70歳代以上	82	92	108	106	2.2%	-2	▲1.9%
合 計	2,337	2,739	3,646	4,789	100.0%	1,143	+31.3%

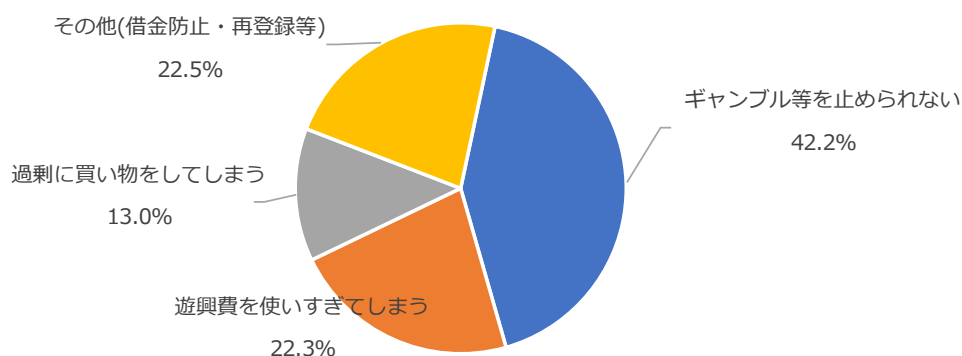
(3) 貸付自粛登録の理由

貸付自粛登録・撤回時に、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取りを行っている。登録の目的は「ギャンブル等が止められない」が最多で2,023件(42.2%)、となっている。

【貸付自粛登録の理由】

登録の目的	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度比	
					増減	増減率
ギャンブル等を止められない	1,219	1,630	2,023	42.2%	393	+24.1%
遊興費を使いすぎてしまう	502	787	1,067	22.3%	280	+35.6%
過剰に買い物をしてしまう	508	545	622	13.0%	77	+14.1%
その他(借金防止・再登録等)	510	684	1,077	22.5%	393	+57.5%
合計	2,739	3,646	4,789	100.0%	1,143	+31.3%

R6年度貸付自粛登録の理由



【R6年度・ギャンブルを起因とする登録者状況(個信センターを除く)】

	登録 件数	ギャン ブル 登 録 者	性別		ギャンブル種類 (複数選択含む)							合計
			男性	女性	パチンコ パチスロ	競馬	ポート レース	競輪	オート レース	オンライ ンカジノ	その他 ※1	
令和6年度	4,789	2,023	1,956	67	1,444	657	431	467	90	132	98	3,319
(構成比)		42.2%	96.7%	3.3%	43.5%	19.8%	13.0%	14.1%	2.7%	4.0%	3.0%	100.0%
令和5年度	3,646	1,630	1,590	40	1,181	530	234	308	51	159	58	2,521
(構成比)		44.7%	97.5%	2.5%	46.8%	21.0%	9.3%	12.2%	2.0%	6.3%	2.3%	100.0%

※1 その他とは、宝くじ、麻雀等

【R6年度・貸付自粛制度撤回の理由(個信センターを除く)】

撤回申告の理由	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度比	
					増減	増減率
住宅ローン等の新規契約のため	218	227	297	13.8%	70	+30.8%
クレジットカードが必要となった	180	227	372	17.3%	145	+63.9%
再登録のため	209	221	335	15.6%	114	+51.6%
登録の必要がなくなった	252	400	677	31.5%	277	+69.3%
生活資金が必要となった	164	231	466	21.7%	235	+101.7%
その他・無回答	11	5	1	0.0%	▲ 4	▲80.0%
合計	1,034	1,311	2,148	100.0%	837	+63.8%

3. 生活再建支援カウンセリング

「生活再建支援カウンセリング」

「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「依存的な行動(ギャンブルや買い物癖)によって生じた金銭問題がある」といったケースには、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を行っている。

金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、当協会独自の取り組みである。多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあるところから、本人のために親族や配偶者は立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP 技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員である。

相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでおり(相談料は無料)、カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務防止の効果があるとの言葉をいただいている。

(1) 受付状況

新規相談者 56 人、前年度から繰り越した継続相談者 32 人、合計 88 人の相談者に対し、協会への直接の来所、及び電話によるカウンセリング相談を 370 回実施した。

【カウンセリング実施件数】

年度 新規・継続	R3年度		R4年度		R5年度		R6年度		前年度対比			
	人数		人数		人数		人数		人数		相談回数	
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	増減	増減率	増減	増減率
新規相談者	35	135	68	263	53	221	56	241	3	+5.7%	20	+9.0%
継続相談者	25	122	36	197	46	202	32	129	▲14	▲30.4%	▲73	▲36.1%
合計	60	257	104	460	99	423	88	370	▲11	▲11.1%	▲53	▲12.5%

(2) 新規相談者の属性等について

新規相談者 56 人のうち債務者本人は 38 人(67.9%)、配偶者・親族等の関係者 18 人(32.1%)であり、年代別では、「債務者本人」は、30 歳代が多く、「関係者」では、30 歳代から 50 歳代が多い。

【R6年度・新規相談者属性】

性別	債務者本人	割合	関係者	割合	合計	割合
男性	25	65.8%	0	0.0%	25	44.6%
女性	13	34.2%	18	100.0%	31	55.4%
合計	38	100.0%	18	100.0%	56	100.0%

年代別	債務者本人	割合	関係者	割合	合計	割合
20歳代	9	23.7%	1	5.6%	10	17.9%
30歳代	13	34.2%	6	33.3%	19	33.9%
40歳代	9	23.7%	4	22.2%	13	23.2%
50歳代	3	7.9%	6	33.3%	9	16.1%
60歳代	3	7.9%	1	5.6%	4	7.1%
70歳以上	1	2.6%	0	0.0%	1	1.8%
合計	38	100.0%	18	100.0%	56	100.0%

債務の原因は、「買い物」7 人(18.4%)、「ギャンブル癖」9 人(23.7%)、「遊興費・飲食費・交際費」12 人(31.6%)、「生活費の補てん」4 人(10.5%)等で、債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」28 人(73.7%)、「清算なし」10 人(26.38%)で、7 割強が過去の清算後に再び債務の悩みを抱えている。

清算経験あり 28 人の内訳は、「親族による肩代わり」22 人(78.6%)、「任意整理」5 人(17.8%)、「その他(自力返済)」1 人(各 3.6%)であった。

【R6年度・新規相談者(債務者本人)債務原因】

債務の原因		
(債務者本人38人)	人数	割合
買い物	7	18.4%
ギャンブル癖	9	23.7%
遊興費・飲食費・交際費	12	31.6%
生活費の補てん	4	10.5%
その他	6	15.8%
合 計	38	100.0%

【R6年度・新規相談者(債務者本人)清算歴】

清算経験有無		
(債務者本人38人)	人数	割合
あ り	28	73.7%
な し	10	26.3%
合 計	38	100.0%



清算経験あり		
(債務者本人28人)	人数	割合
親族による肩代わり	22	78.6%
自己資金(貯金)	-	0.0%
任意整理	5	17.8%
法的整理	-	0.0%
その他(自力返済)	1	3.6%
合 計	28	100.0%

相談時の「債務の有無」については、「債務あり」32人、「債務なし」6人(相談前に清算を含む)であり、債務あり相談者32人の債務件数は、「2～3件」14人と最も多く、「6件以上」は3人であった。債務額は、「300万以上」13人、「200～300万未満」7人、「100～200万未満」3人、「50万～100万未満」6人であった。

【R6年度・新規相談者の債務状況】

債務の有無	
債務あり	32
債務なし	6
合計	38

債務件数	
6件以上	3
4～5件	8
2～3件	14
1件	7
合計	32

債務額	
300万以上	13
200～300万未満	7
100～200万未満	3
50～100万未満	6
1～50万未満	3
合計	32

(3) 終了結果

【R6年度・修了者数】

終了結果		人数	割合
	行動改善	13	25.5%
	関係改善	11	21.6%
	債務改善	0	0.0%
	家計改善	9	17.6%
改善計		33	64.7%
改善未確認		18	35.3%
合計		51	100.0%

カウンセリングを終了した相談者は51人であり、そのうち33人(64.7%)については改善の結果を確認することができた。一方、残る18人(35.3%)は相談者の都合により途中で中断したため、改善結果の確認には至らなかった。カウンセリングの相談期間は概ね1年程度を目安としているが、相談内容によっては数年を要するケースもある。

(4) カウンセリング事例(令和6年度)

【30代夫婦 ストレスで買い物や遊興費による借金の再発防止相談:並行面接】	
【債務者本人】 買い物を繰り返し、その返済のために借金を重ねた結果、返済が困難となり、妻から協会のカウンセリングを勧められた。 職場では上司からたびたび指摘を受けており、失敗の繰り返しがストレスとなって、買い物に走ってしまうことや、自分が何にいくら使ったのかを把握できていないことが語られた。 【お金の管理について】 妻のサポートのもと、小遣い帳をつけることになったが、記録を忘れてしまうことが多かった。また、頼まれごとや重要な報告を忘れてしまうこともあり、日常生活にも支障が出ていることが分かった。 このため、「忘れないための対策」を検討・実施するとともに、「観察記録（記録をつけた日は○、忘れた日は×）」を課題として取り組んだ。 その結果、記録のつけ忘れは減少し、自分が何にいくら使ったかを把握できるようになってきた。一方で、メモをとることや報告を忘れることもあり、新たに改善策を検討し、追加の課題として実施した。 継続して課題に取り組む中で、徐々に改善が見られており、現在は経過観察中である。	【配偶者】 奨学金の返済遅延がきっかけで、他にも借金があることが判明し、夫を立ち直らせたいとの思いから、夫婦でカウンセリングを希望された。 職場でのミスが多く、ストレスからコンビニなどでの買い物が増え、借金につながったことが分かった。普段から現金を持たずキャッシュレスの生活をしていたため、何にいくら使っているかを把握できておらず、金銭管理ができていなかった。 まずは「見える化」を図るため、小遣い帳の使用を提案。無駄遣いをしなかった日はカレンダーにシールを貼り、褒めることから始めた。 当初は記録を忘れることも多かったが、褒めながら続けていくうちに徐々に記録をつけられるようになり、お小遣いの範囲でやりくりできるようになってきた。 「見える化」によって支出の大半が食費であることが判明し、本人が意識するようになったことでコンビニに行く回数が減り、代わりにスーパーを利用するよう行動が変化してきた。 夫から仕事の話あまりされなかったが、「今日はどうだった？」とこちらから声をかけるようにしたところ、最近では夫の方から「こんなことがあったよ」と話してくれるようになり、夫婦間のコミュニケーションも円滑になってきた。次回で終了予定。
※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している	

(5) アンケート調査による相談者の声

- 夫が何度も借金を繰り返すので相談させてもらった。夫とのコミュニケーションの取り方など多くのことを学んだことで、私の気持ちも落ち着き、良い方向に改善していった。カウンセリングしていただき本当にありがとうございました。 - 気持ちを理解して頂いた上で、次どうするべきか、丁寧に教えていただき本当に感謝している。思うこと全てを吐き出せたように思う。本当にありがとうございました。 - 話を聞いてもらえ本当に救われた。どうしたら良いか分からない事を一緒に考え導いてもらえた。頼れる場所があり安心して生活ができる。本当にありがとうございました。
※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

Ⅲ. 苦情処理手続

「貸金業務等関連苦情」

【紛争解決等業務に関する規則】

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。

1. 苦情処理手続受付状況

苦情処理手続受付件数は64件で、前年度比+31件（+93.9%）と大きく増加した。苦情内容は前年度から大きな変化はないが「事務処理」の割合が若干減少し「請求業務」の割合が微増となった。コロナ禍からの貸金市場回復に伴い、貸金業者の貸付残高、貸付件数共に増加傾向にあることから、苦情処理手続受付件数も増加したと考えられる。

【苦情処理手続受付件数】

分類	年度					前年度比	
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	割合	増減	増減率
契約内容	-	-	9	18	28.1%	9	+100.0%
融資関連	-	-	8	16	25.0%	8	+100.0%
請求業務	3	3	6	14	21.9%	8	+133.3%
事務処理	4	3	7	11	17.2%	4	+57.1%
個人情報	1	1	2	5	7.8%	3	+150.0%
帳簿の開示	1	-	-	-	0.0%	-	-
クレジットカード等不正使用	-	-	1	-	0.0%	▲ 1	-
合計	9	7	33	64	100.0%	31	+93.9%

※契約内容→契約・約款に従った業者の説明や対応への不満

※融資関連→審査結果、審査手続・対応等への不満

※請求業務→債権回収業務における不満

※事務処理→必要書類の説明及び電話対応時の説明等への不満

※個人情報→個人情報登録の同意の確認不備等への不満

2. 苦情処理手続状況

苦情処理手続を終了した64件の終了事由別の内訳件数は、「解決」が46件（71.9%）、「不調」が16件（25.0%）、紛争解決手続（ADR）への「移行」が1件（1.6%）、「不応諾」が1件（1.6%）、翌年度への持ち越しが1件であった。また、手続終了までの所要日数は、「1か月未満」が59件（93.7%）、「1か月以上3か月未満」が4件（6.3%）であった。

【R6年度・苦情処理手続状況】

(1) 苦情処理手続件数 (当期の状況)					(2) 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数 (当期の既済事件)								(3) 苦情処理手続（不応諾 及び移送を除く。）の所要期 間（当期の既済事件）				
前期 の 未済 件数	当期 の 受付 件数	受付 件数 計	当期 の 既済 件数	当期 の 未済 件数	不開 始	解決	移行	不応 諾	不調	移送	その他	計	1月 未満	1月 以上 3月 未満	3月 以上 6月 未満	6月 以上	計
1	64	65	64	1	0	46	1	1	16	0	0	64	59	4	0	0	63

- ※ 不開始・・・手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。
 ※ 解 決・・・手続開始後に苦情が解決したもの。
 ※ 移 行・・・苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。
 ※ 不応諾・・・金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
 ※ 不 調・・・苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの（移行を除く）。
 ※ 移 送・・・指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
 ※ その他・・・苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。

3. 主な苦情処理手続事例

【契約内容】

カード会社の偽サイトで個人情報情報を詐取され、ネット銀行の口座開設や通信会社での通信契約及びスマートフォン購入などに不正利用された。通信会社は調査の結果、不正利用と認定し契約は取り消され、銀行口座は廃止となった。一方、同様に不正にローン契約が行われた相手方は不正を認めないため、契約と信用情報の取消を求めたい。

相手方に申立人の要望を伝えた結果、必要書類を提出すれば検討すると回答があり、申立人も書類提出を了承。後日、不正取引が認められ、ローン契約及び信用情報を取り消すこととなり、協会の対応を終了した。

【融資関連】

申立人は追加融資を断られ、その理由を電話で尋ねた際、相手方担当者から不適切な発言を受けたとして謝罪を求めたい。

相手方によれば、義娘から貸付を控えるよう申し出があったため、申込自体を受けずに郵送で通知を送付した。理由については本人に伝えず、記録上も申立人が主張するような不適切な発言は確認できなかったため、謝罪対応の予定はないとのこと。

協会から申立人には、謝罪には応じられない旨を伝えたところ、納得はできないが協会が対応してくれたことには理解を示した。今後は家族とよく相談し了承を得て借入申込を行うよう助言し、協会の対応を終了した。

【請求業務】

コロナ禍で転職・転居し返済が遅れる中、相手方に自宅訪問された。電話も高圧的で、連絡は日々SMSで行っているにもかかわらず、夜間の電話や訪問が続いているため、訪問をやめて欲しい。

相手方によれば、連絡が取れなかった期間があったため訪問したが、高圧的な対応や夜間連絡は行ってないとの事。やり取りはSMS のみなので、可能であれば本人と直接話し相談したいと回答。申立人は返済が厳しいので相手方と連絡を取って相談してみるとして協会の対応を終了した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

4. 業態別苦情処理手続件数

業態別苦情処理手続件数は、処理件数 64 件の内、40 件が消費者向無担保貸金業者、8 件が事業者向貸金業者、7 件がクレジットカード会社であった。

【業態別苦情処理手続件数】							
業態	年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度比
							増減 増減率
消費者向無担保貸金業者		3	2	17	40	62.5%	23 +135.3%
消費者向有担保貸金業者		-	-	1	1	1.6%	- 0%
消費者向住宅向貸金業者		2	-	1	1	1.6%	- 0%
事業者向貸金業者		-	1	4	8	12.5%	4 +100.0%
クレジットカード会社		2	2	2	7	10.9%	5 +250.0%
信販会社		-	2	3	4	6.3%	1 +33.3%
流通・メーカー系会社		2	-	3	2	3.1%	▲1 ▲33.3%
建設・不動産業者		-	-	1	1	1.6%	- 0%
リース会社		-	-	1	-	0.0%	▲1 -
合 計		9	7	33	64	100.0%	31 +93.9%

IV. 紛争解決手続（ADR）

「貸金業務関連紛争」

【紛争解決等業務に関する規則】

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。

1. 紛争解決手続（ADR）受理状況

紛争解決手続（ADR）は、3 件（前年度比▲2 件）受理した。全件が「契約内容」に関するもので、なりすまし契約による融資の無効を求めるものが 2 件、延滞後の支払い充当額相違による返金を求めるものが 1 件であった。

受理した 3 件のうち、2 件の和解が成立し手続を終了し、1 件は翌年度に持ち越しとなった。

【紛争解決手続（ADR）受理件数】

分類	年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	割合	前年度比
							増減 増減率
契約内容		1	1	-	3	100.0%	3 -
クレジットカード等不正使用		-	2	-	-	0.0%	- -
融資関連		-	2	5	-	0.0%	▲5 -
合計		1	5	5	3	100.0%	▲2 ▲40.0%

【R6年度・紛争解決手続（ADR）終了件数】

処理結果	紛争処理手続段階における所要日数別内訳				
	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
和解	-	1	1	-	2
取下げ	-	-	-	-	-
合計	-	1	1	-	2

2. 主な紛争解決手続（ADR）事例

【契約内容】

身に覚えのない請求が相手方から届き、連絡を行ったところ、申立人が契約していることが判明した。相手方に確認したところ氏名、住所、運転免許証は申立人と一致したが、電話番号、勤務地及び運転免許証の顔写真と本人画像のデータに疑義があった。

申立人が本人画像のデータの容姿の特徴が親族に酷似していたため、親族を追求したところ成りすましを認めたが、その後行方不明となり連絡が取れなくなった。

相手方に相談したところ、契約者の名義変更を行う場合は、成りすました本人を同席させ自白させる必要があるとの事であったが、親族が行方不明で連絡が取れないため困難となった。

現在、支払いが行われておらず申立人の信用情報が傷ついているので、相手方には審査や決裁において不備があったか確認を行い、融資の無効と申立人の信用情報の回復を求める。

紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、数回の聴聞を経て和解が成立した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

（参考）紛争解決手続（ADR）に係る所要期間等の年度別推移

（令和3年度～令和6年度）の4年間に紛争解決業務が終了した件数は13件。うち11件（84.6%）は、規則上の標準処理期間6か月以内に終了しており、平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.6か月であった。標準処理期間の6か月を超えて終了した2件については、すべてが第三者利用に関するものであった。なお、終了件数13件中和解が成立したものは10件（76.9%）であった。

【紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移】

対象期間と計数	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R3～R6年度 合計
(1)終了件数	2	2	7	2	13
(2)終了までの期間別件数(構成比)					
1か月未満	-	-	-	-	-
1か月以上～3か月未満	-	1	2	1	4
3か月以上～6か月未満	2	1	3	1	7
6か月以上～	-	-	2	-	2
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	2	2	5	2	11
標準処理期間(6月)外	-	-	2	-	2
(4)平均処理期間(月数)	5.5月	3.7月	5.3月	4.0月	(平均)4.6月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	2人	2人	2人	(平均)2.3人
(6)和解件数(和解率)	2(100%)	2(100%)	4(57.1%)	2(100.0%)	10 (76.9%)

V. 関係先との連携及び講演等活動状況

1. 行政・警察等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、警察庁生活安全局、警視庁生活安全相談センターを訪問し情報提供・意見交換を行ったほか、各支部において財務局・都道府県並びに消費生活センターを定期的に訪問し情報提供・意見交換を行った。

2. 財務局相談員との「情報交換会」

金融庁信用制度参事官室が主催している全国の財務局、財務事務所に所属する相談員等との情報交換会がWeb会議により3回開催され、初回（6月26日）には、当協会より「多重債務相談におけるカウンセリングのスキルを活用した対応実務」の研修を合わせておこなった。

各財務局相談員が事前にテーマを共有し、相談員相互の事例共有、対応策の検討及び当協会からの助言等を踏まえて情報交換を行った。

日付	主なテーマ等
6月28日 31名参加	・ SNS等を通じた副業詐欺による多重債務の若者からの相談について SNSの副業サイト業者の指示により、1日に複数社から多額の借入をしてしまう若者からの相談が寄せられている実態とその対応。 ・ ギャンブル等の依存症による多重債務と、家族からの相談への対応について ギャンブル等による依存症で多重債務に陥っている方の家族からの相談に対し、どのようにアドバイスや支援を行うべきか。 ・ 推し活を目的とした借金と、その当事者・家族への対応 アイドル・キャラクターなどへの支出（推し活）のために借金をする人や、その家族からの相談に対する対応の在り方。 ・ 高齢者の少額債務への対応について 高齢者の少額債務について、弁護士から「特段の対応は不要」とされるケースの扱いと対応上の留意点。 ・ 一人で手続きが困難な相談者への債務整理支援について 本人のみでは債務整理の手続きが難しいと考えられるケースにおける支援の方法や関係機関との連携。
10月1日 40名参加	・ 法テラス等の利用が難しい相談者の紹介先について 法テラスや市町、弁護士会の相談制度が利用しづらい場合に、適切な相談窓口や支援先をどのように案内するか。 ・ 生活再建支援カウンセリングの家計相談の現状と課題 日本貸金業協会が実施する生活再建支援カウンセリングにおける家計相談の状況、対応事例、課題などの共有。 ・ 個人事業主・事業者の債務相談とその対応 個人事業主や小規模事業者からの債務相談に対する対応の実情と、債務整理による解決が難しい案件への対応策。また、返済困難な事業主への助言方法や、事業者対応に関する全般的な課題について。 ・ 高金利の私的借入への対応と助言 知人などから超高金利（月利20%）で借金をしている相談者に対し、返済を止めさせるよう説得する方法や支援の方向性。

1 月 24 日 42 名参加	・ 任意整理における長期分割（7 年等）での和解状況について 任意整理の返済期間が 7 年程度に及ぶ長期和解が増えてきているのか、実態と対応の工夫についての情報交換。 ・ 相談対応後のフォローアップの重要性と実践例 債務相談後のフォロー体制や、継続支援のあり方についての情報共有。 ・ 短期間での多重借入防止に向けた対応策 短期間に複数の業者から借入を行う事例を踏まえ、未然防止のための支援や啓発活動の必要性について。 ・ 最近の相談傾向と対応現場の課題 現場における最近の相談内容の傾向と、それに伴う対応上の課題や工夫についての意見交換。
--------------------	---



（財務局相談員との「情報交換会（Web）」の様子）

3. 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」

全国を 2 地区に分け、消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」を Web 会議で開催し、協会の活動及び「金融リテラシー向上コンソーシアム」の概要、展望等についての説明ののち、事前に募集したテーマに基づき情報・意見交換を行った。

日付	主なテーマ
7 月 4 日 東日本地区 32 団体 46 名参加	① 若年者・社会的弱者への過剰貸付・誤認契約 ・ 「儲かるから借りても大丈夫」と誤認させられる例 ・ 借金契約した自覚がないケース ・ 若年層が副業サイト業者の指示で同日に複数社から借入する事例が増加 ② 詐欺的副業・IT 技術を使った借入誘導 ・ 遠隔操作で業者が申込みを代行し借入させる例 ・ 画面共有を通じて複数社から同日借入される例 ・ 貸金業者に求められる対応・救済措置は？ ③ 契約前の注意喚起・情報共有・救済制度 ・ 高額申込み時の事前注意喚起は可能か ・ 救済制度（返金減額等）の検討・活用例 ・ 同日複数借入時の個信反映のタイムラグ対策 ④ 金融 ADR・他機関の相談対応 ・ 消費生活センター等での相談対応の実態

1月22日 西日本地区 28団体 29名参加	① 若年層の借金トラブル対策 ・ 18～20代が借金に巻き込まれないための対応 ・ クレ・サラ強要商法による多重債務の増加と防止策 ② 副業・投資詐欺による借入トラブル ・ 情報商材や儲け話による無収入者への過剰融資 ・ 悪質な副業サイトが借金を勧めるケースへの対応 ③ 即日融資・総量規制の課題 ・ 即日融資や与信のあり方の見直し ・ 複数社からの同日借入による総量規制の抜け道 ・ オンライン契約での借入状況確認の実効性 ④ 信用情報・多重債務対策 ・ 借入残高や目的確認の不十分さと制度の見直し ⑤ カード盗難時の情報連携 ・ 銀行とカード会社間の情報共有の必要性
------------------------------	---



(東日本地区「情報・意見交換会 (Web)」の様子)

4. 国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」

7月23日及び12月7日に、国民生活センター実務担当者との「情報・意見交換会」を開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有及び相互連携を図った。協会の活動状況及び副業詐欺等の金融トラブル相談事例の説明及び、これらの相談対応等について情報共有・意見交換をおこなった。

5. 協会員との「情報・意見交換会」

6月19日(17社21名)、令和7年2月18日(9社12名)に、協会員のお客さま相談対応部署との「情報・意見交換会」を、会議室及びWeb会議で開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有及び相互連携を図った。協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明ののち、消費生活センターとの情報・意見交換会で多く意見が有った「副業・情報商材詐欺等若年層の金融トラブル」に関する情報共有、また各社の「カスタマーハラスメント対策」「なりすまし契約の防止策」等について意見交換を行った。



(協会員との情報・意見交換会の様子)

6. 貸付自粛制度の周知活動

ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、公営競技団体及び、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を行った。

(1) 公営競技団体等と意見交換会を行い、周知活動を推進

- ① 地方競馬場や場外発売所等に対し、貸付自粛制度に関するポスターの掲示およびパンフレット・リーフレットの設置を依頼。
- ② 地方競馬全国協会および船橋競馬場の協力を得て、施設内のデジタルサイネージにて啓発動画を繰り返し放映し（令和6年10月22日～令和7年3月31日）来場者に周知。



(2) ギャンブル等依存対策関連相談団体等の訪問により周知を実施

- ① 札幌太田病院
- ② 久里浜医療センター
- ③ ギャンブル依存症予防回復センター
- ④ その他関連団体

(3) その他

貸付自粛に関係する問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料(貸付自粛ポスター、貸金業相談・紛争解決センターリーフレット等)を配付



7. 消費生活相談員、社会福祉協議会相談員等向け講座

消費生活相談員、社会福祉協議会等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会で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の出前講座(Web 含)を行った。

日付	相手先	参加人数
7月13日	SG 三河ネットワーク (刈谷市)	18名
7月16日	京都府消費生活安全センター	20名
9月27日	NACS 勉強会 (Web)	50名
10月18日	群馬県生活こども部消費生活課	25名
11月1日	広島市消費生活センター	17名
11月8日	札幌太田病院	12名
11月26日	石川県生活環境部生活安全課	20名
12月20日	北海道財務局	56名
1月27日	水戸市社会福祉協議会出前講座	28名
1月29日	松戸市役所	15名
1月31日	廿日市市社会福祉協議会	17名
2月4日	川崎市消費者行政センター	13名



(松戸市役所での研修の様子)

8. 「貸金業相談・紛争解決センターだより(季刊)」の発行

手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けに「貸金業相談・紛争解決センターだより」を年4回(四半期ごと)発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報等のフィードバックを実施。



9. 指定紛争解決機関(ADR)の会議体

(1) 金融トラブル連絡調整協議会

金融トラブル連絡調整協議会は、金融審議会答申等を踏まえ、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげることを目的として、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加により開催されるものであり、令和6年度は金融庁会議室において2回開催された。

第66回金融トラブル連絡調整協議会

日時：令和6年6月27日(木曜日) 13時00分～15時00分

場所：中央合同庁舎第7号館13階 共用第1特別会議室(オンライン併用)

- ・各指定紛争解決機関の業務実施状況(令和5年度)
- ・金融ADR制度の認知度向上に資する取組について
- ・「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
- ・「金融ADR連絡協議会(第38回・39回)」の概要報告

第67回金融トラブル連絡調整協議会

日時：令和7年2月12日(水曜日) 14時00分～16時00分

場所：中央合同庁舎第7号館9階 905B会議室 ※オンライン併用

- ・各指定紛争解決機関の業務実施状況(令和6年度上期)
- ・「金融機関とのトラブルに関する相談・苦情窓口(金融ADR機関)一覧」の作成について
- ・指定紛争解決機関における苦情処理手続の対応について
- ・「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
- ・「金融ADR連絡協議会(第40回・41回)」の概要報告

(2) 金融ADR連絡協議会

金融ADRの円滑な運用を行うため、金融ADR制度で紛争解決機関としての指定を受けた8機関(一般社団法人生命保険協会、一般社団法人全国銀行協会、一般社団法人信託協会、一般社団法人日本損害保険協会、一般社団法人保険オンブズマン、一般社団法人日本少額短期保険協会、日本貸金業協会、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター)による「金融ADR連絡協議会」は、4回開催(4月11日(Web開催：第38回)、6月3日(書面開催：第39回)、11月6日(Web：第40回)、12月18日(書面開催：第41回)され、「金融ADR制度の認知度向上に資する取組について」「(金融ADR機関アク

セス一覧表案)の作成について」「苦情処理手続及び紛争解決手続を踏まえた解決割合」等について、各機関からの報告及び意見交換等が行われた。

10. その他会議体

(1) 貸金業相談・紛争解決センター(本部)

令和6年度の各会議体に貸金業相談・紛争解決センターが出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や情報・意見交換等を実施。

会議体
・東京都多重債務問題対策協議会貸金業部会 ・東京都多重債務問題対策協議会 ・東京都多重債務問題対策協議会相談部会 ・東京都多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業対策部会合同部会 ・千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会(Web) ・神奈川県ギャンブル等依存症対策協議会(Web) ・リカバリーサポート・ネットワーク総会・意見交換会 ・消費者信用関係団体懇談会

(2) 各支部

令和6年度の各会議体に各支部で出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や意見交換等を実施。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議(都度参加)
貸金業関係幹事会(連絡会)関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、東京、神奈川、新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、沖縄(37都道府県)
安全安心まちづくり関連	神奈川、埼玉、新潟、石川、徳島、高知、(6県)
多重債務対策協議会関連	北海道、岩手、宮城、秋田、山形、栃木、埼玉、千葉、新潟、富山、石川、福井、長野、岐阜、静岡、愛知、島根、岡山、広島、徳島、香川、高知、福岡、長崎、大分、宮崎、沖縄(27道県)
その他	山形、愛知、滋賀、秋田、岐阜、鳥取、神奈川、三重、(8県)

※「その他」は、ギャンブル等依存症対策推進協議会、暴力団排除連絡協議会等である。

※ 同一都道府県内の複数の会議に出席した場合も都道府県単位でカウントしている。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

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。

令和 6 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 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 令和 7 年 8 月 20 日