

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和3年度 第1四半期報告書)
(令和3年4月1日～令和3年6月30日)

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

(1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
2年度	1,251	1,274	1,685	4,210	3年度	1,499	1,436	1,549	4,484	6.5%
元年度	1,741	1,555	1,784	5,080	2年度	1,519	1,475	1,460	4,454	-12.3%
対前年同期 増減率	-28.1%	-18.1%	-5.5%	-17.1%	対前年同期 増減率	-1.3%	-2.6%	6.1%	0.7%	
営業日数	18/19	18/18	23/21	59/58	営業日数	21/21	18/18	22/22	61/61	

※営業日数は、①1月～3月は、2年度/元年度、②4月～6月は、3年度/2年度

(2) 相談件数(項目別)

<令和2年度>

<令和3年度>

(単位:件)

項目	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	119	118	151	388	135	119	133	387	-0.3%
信用情報関連	26	29	47	102	24	25	42	91	-10.8%
身分証明書等の紛失等	12	8	9	29	9	13	8	30	3.4%
業者等の連絡先	80	78	119	277	100	87	89	276	-0.4%
帳簿の開示	0	0	1	1	0	0	0	0	-100%
その他	88	100	105	293	94	96	121	311	6.1%
小計	325	333	432	1,090	362	340	393	1,095	0.5%
貸付自粛・本人	81	108	113	302	96	120	151	367	21.5%
貸付自粛・本人以外	145	136	166	447	170	166	187	523	17.0%
返済困難	82	75	92	249	75	96	86	257	3.2%
ヤミ金融・違法業者	25	31	33	89	25	37	32	94	5.6%
小計	333	350	404	1,087	366	419	456	1,241	14.2%
業者向け問合せ	593	591	849	2,033	771	677	700	2,148	5.7%
相談計	1,251	1,274	1,685	4,210	1,499	1,436	1,549	4,484	6.5%

(3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
2年度	1	3	0	4	3年度	1	0	1	2	-50.0%
元年度	3	3	2	8	2年度	1	0	2	3	-62.5%
対前年同期 増減率	-66.7%	0%	-100%	-50.0%	対前年同期 増減率	0%	-	-50.0%	-33.3%	

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 4件から2件に減少(対前四半期増減率-50.0%)
- ◆ 「請求業務」が2件から0件に減少
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少
- ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「帳簿の開示」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 3件から2件に減少(対前年同期増減率-33.3%)
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少
- ◆ 「請求業務」が1件から0件に減少
- ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「帳簿の開示」が0件から1件に増加

(4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
2年度	1	0	0	1	3年度	0	0	0	0	-100%
元年度	1	1	0	2	2年度	2	0	2	4	100%
対前年同期 増減率	0%	-100%	-	-50.0%	対前年同期 増減率	-100%	-	-100%	-100%	

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 1件から0件に減少(対前四半期増減率-100%)
- ◆ 「融資関連」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 4件から0件に減少(対前年同期増減率-100%)
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が4件から0件に減少

(5) 令和3年7月以降、足元の状況に変化はあるか。

(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
令和3年7月	1,384	2	1
令和3年6月	1,549	1	0

◆相談7月は、6月と比較し165件減少。増加したものでは、「返済困難」+17件、減少したものは、「貸付自粛・本人以外」-56件、「貸付自粛・本人」-33件、「業者等の連絡先」-31件が目についた。

◆苦情7月は、6月と比較し1件増加の2件であった。分類は、「請求業務」と「事務処理」であった。

◆紛争7月は、6月と比較し1件増加の1件であった。分類は、「契約内容」であった。

2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
2	1	1	1	1	0

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
請求業務	0	1	0	0	0	0	1	0	1
契約内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0
帳簿の開示	0	1	0	0	0	0	1	0	1
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	2	0	0	0	0	2	0	2

(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)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	1
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	2

3. 紛争解決手続・当期の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
0	1	0	1	0	0

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 なし	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
計	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1

(3) 紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	1

4. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例(新受)

① 類型:事務処理

【申立内容】

不動産売買契約のため、A 株式会社(以下相手方)に本審査を申し込んだが結果がこないので相手方に確認したところ、融資額にリフォーム代金が含まれていたため、リフォーム費用分を減額したら審査に通るとの助言を受け、減額し再申込みをした。相手方には不動産売買契約期限に間に合わないと違約金が掛かることを伝え早急な対応をお願いしていたが、結果否決された。その際に申込金額が勝手に変更されていたことを聞いた。相手方は補記の説明をしたが、一切変更に同意した記憶はない。融資を受けられないと困るので、他の金融機関に申込みしようとしたところ、相手方から示された金額なら審査が通るからと提案を受け再申込みしたが、結果的に再否決の連絡があり、結局、別の金融機関から不利な条件で融資を受けた。相手方の対応に不満があるので協会から指導をお願いしたい。

【対応結果】

当社の店長が店舗担当者と面談し事実確認をした。当社は申立内容のように断定的な案内はしていないが審査に関してリフォーム費用を外した方が多少は有利に進むとの説明はしている。店舗担当者が借入申込書の申込額に仲買手数料の諸費用を加えた金額に補記した。再審査が可能であると説明し再申請したが、否決された理由は説明していない。申立人へ再度、説明を行うので、協会から申立人に伝えてほしい。

【申立人から】

「相手方の説明を聞いたが納得がいかないので ADR を希望したい。大変ありがとうございました。」と ADR の申立てを希望された。

(2) 紛争の事例(新受)

該当なし。

5. 貸付自粛の受付状況の変化

(1) 貸付自粛の登録・撤回の受付件数

(単位：件)

	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
登録	188	168	195	551	159	184	226	569	3.3%
(WEB)	(133)	(115)	(111)	(359)	(99)	(133)	(149)	(381)	6.1%
(郵送・来協)	(55)	(53)	(84)	(192)	(60)	(51)	(77)	(188)	-2.1%
撤回	85	85	103	273	69	88	101	258	-5.5%
(WEB)	(71)	(67)	(76)	(214)	(57)	(68)	(77)	(202)	-5.6%
(郵送・来協)	(14)	(18)	(27)	(59)	(12)	(20)	(24)	(56)	-5.1%
合計	273	253	298	824	228	272	327	827	0.4%

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 「登録」は、551件から569件に18件増加(対前四半期増減率3.3%)
- ◆ 「登録(WEB)」は、359件から381件に22件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、192件から188件に4件減少
- ◆ 「撤回」は、273件から258件に15件減少(対前四半期増減率-5.5%)
- ◆ 「撤回(WEB)」は、214件から202件に12件減少
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、59件から56件に3件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

	1月	2月	3月	前 四半期	4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
ギャンブル登録者	85	79	82	246	78	87	87	252	2.4%
パチンコ	65	54	65	184	54	66	64	184	0.0%
スロット	2	0	2	4	1	0	2	3	-25.0%
競馬	25	31	20	76	21	24	29	74	-2.6%
競輪	11	14	11	36	3	13	11	27	-25.0%
ボートレース	10	20	21	51	18	20	22	60	17.6%
くじ	1	0	0	1	2	0	0	2	100%
オートレース	0	0	0	0	0	1	0	1	-
その他	1	6	0	7	1	2	5	8	14.3%
未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	-

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、246件から252件に6件増加(対前四半期増減率2.4%)
- ◆ 「パチンコ」は、184件から184件で横ばい
- ◆ 「競馬」は、76件から74件に2件減少
- ◆ 「ボートレース」は、51件から60件に9件増加
- ◆ 「競輪」は、36件から27件に9件減少

6. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 令和3年4月20日 すみだ消費者センターとの情報交換
- (2) 令和3年4月23日 消費者信用関係団体懇談会<WEB>
- (3) 令和3年4月26日 全国の消費生活センター500か所に貸付自粛制度ポスター等発送
- (4) 令和3年5月7日 警視庁生活経済課へ情報提供<3月分>
- (5) 令和3年5月12日 北陸財務局及び茨城県警へ要請に基づきヤミ金融情報提供<3月分>
- (6) 令和3年5月20日 第27回金融ADR連絡協議会<WEB>
- (7) 令和3年5月21日 北陸財務局及び茨城県警へ要請に基づきヤミ金融情報提供<4月分>
- (8) 令和3年5月28日 第19回東京都安全・安心まちづくり協議会幹事会<書面>
- (9) 令和3年5月31日 警視庁生活経済課へ情報提供<4月分>
- (10) 令和3年6月8日 全銀協との定例会<WEB>
- (11) 令和3年6月11日 第60回金融トラブル連絡調整協議会<WEB>
- (12) 令和3年6月11日 警視庁生活経済課へ情報提供<5月分>
- (13) 令和3年6月17日 北陸財務局及び茨城県警へ要請に基づきヤミ金融情報提供<5月分>
- (14) 令和3年6月19日 足利市消費生活センター出前講座
- (15) 令和3年6月22日 第17回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会<WEB>
- (16) 令和3年6月24日 第19回東京都安全・安心まちづくり協議会総会<WEB>
- (17) 令和3年6月25日 金融経済教育推進会議<WEB>
- (18) 令和3年6月25日 京都府消費生活安全センター研修<WEB>
- (19) 令和3年6月28日 国民生活センターADR事務局との意見交換会<WEB>

以 上