

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和3年度 第3四半期報告書)

(令和3年10月1日～令和3年12月31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)

| | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 10月 | 11月 | 12月 | 第3 四半期 | 対前四半期 増減率 |
|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----------|--------------|
| 3年度 | 1,384 | 1,434 | 1,607 | 4,425 | 1,585 | 1,742 | 1,450 | 4,777 | 8.0% |
| 2年度 | 1,328 | 1,162 | 1,196 | 3,686 | 1,409 | 1,257 | 1,226 | 3,892 | 5.6% |
| 対前年同期 増減率 | 4.2% | 23.4% | 34.4% | 20.0% | 12.5% | 38.6% | 18.3% | 22.7% | |
| 営業日数 | 20/21 | 21/20 | 20/20 | 61/61 | 21/22 | 20/19 | 20/20 | 61/61 | |

※営業日数は、3年度/2年度

(2) 相談件数 (項目別)

(単位：件)

| | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 10月 | 11月 | 12月 | 第3 四半期 | 対前四半期 増減率 |
|------------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----------|--------------|
| 融資関連 | 109 | 106 | 142 | 357 | 137 | 129 | 126 | 392 | 9.8% |
| 信用情報関連 | 28 | 31 | 35 | 94 | 36 | 29 | 22 | 87 | -7.4% |
| 身分証明書等の紛失等 | 14 | 11 | 10 | 35 | 12 | 20 | 13 | 45 | 28.6% |
| 業者等の連絡先 | 58 | 49 | 60 | 167 | 70 | 72 | 52 | 194 | 16.2% |
| 帳簿の開示 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | - |
| その他 | 91 | 99 | 107 | 297 | 130 | 134 | 92 | 356 | 19.9% |
| 小計 | 300 | 296 | 354 | 950 | 385 | 384 | 306 | 1,075 | 13.2% |
| 貸付自粛・本人 | 118 | 113 | 122 | 353 | 128 | 126 | 102 | 356 | 0.8% |
| 貸付自粛・本人以外 | 131 | 183 | 181 | 495 | 170 | 218 | 151 | 539 | 8.9% |
| 返済困難 | 103 | 84 | 99 | 286 | 94 | 127 | 75 | 296 | 3.5% |
| ヤミ金融・違法業者 | 25 | 40 | 37 | 102 | 25 | 23 | 13 | 61 | -40.2% |
| 小計 | 377 | 420 | 439 | 1,236 | 417 | 494 | 341 | 1,252 | 1.3% |
| 業者向け問合せ | 707 | 718 | 814 | 2,239 | 783 | 864 | 803 | 2,450 | 9.4% |
| 相談計 | 1,384 | 1,434 | 1,607 | 4,425 | 1,585 | 1,742 | 1,450 | 4,777 | 8.0% |

(3) 苦情の受付件数

(単位：件)

| | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 10月 | 11月 | 12月 | 第3 四半期 | 対前四半期 増減率 |
|--------------|------|-------|-------|-----------|-----|-------|------|-----------|--------------|
| 3年度 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0% |
| 2年度 | 1 | 2 | 3 | 6 | 0 | 2 | 4 | 6 | 0% |
| 対前年同期 増減率 | 100% | -100% | -100% | -66.7% | - | -100% | -75% | -66.7% | |

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 2件から2件で横ばい
- ◆ 「事務処理」「請求業務」が各1件から各1件で横ばい

【前年同期との比較】

- ◆ 6件から2件に減少
- ◆ 「事務処理」が5件から1件に減少
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい

(4) 紛争の受付件数

(単位：件)

| | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 10月 | 11月 | 12月 | 第3 四半期 | 対前四半期 増減率 |
|--------------|----|----|----|-----------|-------|-----|-----|-----------|--------------|
| 3年度 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | -100% |
| 2年度 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | - |
| 対前年同期 増減率 | - | - | - | - | -100% | - | - | -100% | |

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 1件から0件に減少
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から0件に減少
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から0件に減少

(5) 令和4年1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4年1月 | 1,599 | 0 | 0 |
| 令和3年12月 | 1,450 | 1 | 0 |

◆相談1月は、12月と比較し149件増加。増加したものは「業者向け問合せ」+62件、「返済困難」+38件が目についた。

◆苦情1月は、0件であった。

◆紛争1月は、0件であった。

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 | 前期の新受分 | 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 | | | | | | | 小計 | 移送 | 計 |
|------|--------|----|----|-----|----|-----|---|----|----|---|
| | 不開始 | 解決 | 移行 | 不応諾 | 不調 | その他 | | | | |
| 事務処理 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | |
| 計 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | |

その他(打ち切り)

(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 | 1 |
| 3月以上～6月未満 | 0 |
| 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 | 前期の新受分 | 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 | 0 | 0 | 1 |

(2) 紛争解決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 | | | | | | | | | |
|----|--------|------|------|-------|-------|-----|----|-----|----|---|
| | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

※当期・既済事件なし

(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 | 0 |
| 6月以上 | 0 |
| 計 | 0 |

※当期・既済事件なし

4. 苦情の事例

(1) 苦情の事例（新受）

① 類型：請求業務

(代理人司法書士)

A 株式会社(以下相手方)は、債務者の失念により、初回の支払いを遅滞したことを理由に、給与の差押えを行った。延滞は解消していると債権者に伝えたが、債務名義があるからと和解の効力を否定し、差押えを取り下げない回答をしている。和解書上、期限の利益喪失は請求喪失としているが、債権者は期限の利益を喪失する旨の手続をしていないと説明したが債権者は執行停止の手続き主張している。債務者に負担となり、和解の効力を否定して強制執行をした債権者に対し、損害賠償を請求することをもって本人の利益を回復する必要があり、手続きも煩雑となることから、債権者による自主的な取り下げを求めます。(FAX 申立書より)

【対応結果】

(相手方へ確認)

今回の申立てを受け確認したところ、当社としては期限の利益を喪失したものとして強制執行申立をしていた。受領した苦情申立書に添付された和解書の内容確認を確認したところ、和解条項の期限利益喪失条項が請求喪失であることを確認した。

代理人より、連絡が来た時には取り下げの話しかされず、和解条項の期限の利益の事は話をされなかったため、和解書の確認もせず間違った対応をしてしまった。

即日、代理人へ架電し謝罪した上で、期限の利益についても喪失していないことを双方で確認し、関係先に強制執行については速やかに取下の連絡をしたうえで裁判所に取下書を発送済みである。大変ご迷惑をお掛けしました。

(申立人へ)

確認事項を連絡したところ、連絡により対応されたことも確認され「大変御世話になりました。」と対応終了を了承。

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)

| | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 10月 | 11月 | 12月 | 第3 四半期 | 対前四半期 増減率 |
|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----------|--------------|
| 登録 | 161 | 206 | 228 | 595 | 207 | 196 | 182 | 585 | -1.7% |
| (WEB) | (110) | (139) | (149) | (398) | (135) | (135) | (117) | (387) | -2.8% |
| (郵送・来協) | (51) | (67) | (79) | (197) | (72) | (61) | (65) | (198) | 0.5% |
| 撤回 | 81 | 76 | 97 | 254 | 75 | 84 | 85 | 244 | -3.9% |
| (WEB) | (65) | (60) | (79) | (204) | (61) | (73) | (66) | (200) | -2.0% |
| (郵送・来協) | (16) | (16) | (18) | (50) | (14) | (11) | (19) | (44) | -12.0% |
| 合計 | 242 | 282 | 325 | 849 | 282 | 280 | 267 | 829 | -2.4% |

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ 「登録」は、595件から585件に10件減少（対前四半期増減率 -1.7%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、398件から387件に11件減少
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、197件から198件に1件増加
- ◆ 「撤回」は、254件から244件に10件減少（対前四半期増減率 -3.9%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、204件から200件に4件減少
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、50件から44件に6件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

| | 7月 | 8月 | 9月 | 第2 四半期 | 10月 | 11月 | 12月 | 第3 四半期 | 対前四半期 増減率 |
|----------|----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----------|--------------|
| ギャンブル登録者 | 83 | 105 | 101 | 289 | 101 | 104 | 67 | 272 | -5.9% |
| パチンコ | 62 | 71 | 75 | 208 | 78 | 78 | 52 | 208 | 0.0% |
| スロット | 0 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 0.0% |
| 競馬 | 20 | 36 | 23 | 79 | 34 | 29 | 19 | 82 | 3.8% |
| 競輪 | 6 | 17 | 10 | 33 | 14 | 11 | 9 | 34 | 3.0% |
| ボートレース | 18 | 24 | 32 | 74 | 22 | 14 | 11 | 47 | -36.5% |
| くじ | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | -50.0% |
| オートレース | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | - |
| その他 | 2 | 4 | 4 | 10 | 4 | 6 | 3 | 13 | 30.0% |
| 未回答 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、289件から272件に17件減少（対前四半期増減率 -5.9%）
- ◆ 「パチンコ」は、208件から208件で横ばい
- ◆ 「競馬」は、79件から82件に3件増加
- ◆ 「ボートレース」は、74件から47件に27件減少
- ◆ 「競輪」は、33件から34件に1件増加

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10月15日 全国小型自動車競走施行者協議会と情報交換
- (2) 令和3年10月20日 栃木県消費生活センター相談員出前講座<WEB>
- (3) 令和3年10月20日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<9月分>
- (4) 令和3年10月20日 警察庁生活安全局と情報交換
- (5) 令和3年10月20日 警視庁生活安全部と情報交換
- (6) 令和3年10月22日 警視庁生活経済課へ情報提供<9月分>
- (7) 令和3年10月22日 全国競輪施行者協議会とギャンブル等依存症対策情報交換
- (8) 令和3年10月25日 浦和まはろ相談室と情報交換
- (9) 令和3年10月26,28日 消費生活センター相談員情報意見交換会(九州・近畿)<WEB>
- (10) 令和3年10月29日 全日本遊技事業協同組合連合会と情報交換
- (11) 令和3年11月9日 地方競馬全国協会とギャンブル等依存症対策における情報交換
- (12) 令和3年11月9日 浦和まはろ相談室と情報交換<WEB>
- (13) 令和3年11月12日 千葉県ギャンブル等依存症対策推進計画策定協議会<WEB>
- (14) 令和3年11月12,16日 消費生活センター相談員意見交換会<WEB>
- (15) 令和3年11月16日 警視庁生活経済課へ情報提供<10月分>
- (16) 令和3年11月17日 北海道警察、北海道財務局と情報交換
- (17) 令和3年11月18日 北海道消費生活センター、北海道庁と情報交換
- (18) 令和3年11月19日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<10月分>
- (19) 令和3年11月22日 葛西橋自動車教習所と消費者啓発に係る協力要請
- (20) 令和3年11月25日 静岡県西部県民生活センター出前講座<WEB>
- (21) 令和3年11月29日 八王子市出前講座
- (22) 令和3年11月30日 第29回金融ADR連絡協議会<WEB>
- (23) 令和3年12月8日 千葉県健康福祉部障害者福祉推進課と情報交換
- (24) 令和3年12月9日 東京海上日動メディカルサービスと情報交換
- (25) 令和3年12月10日 中央労働金庫出前講座
- (26) 令和3年12月10日 警視庁生活経済課へ情報提供<11月分>
- (27) 令和3年12月13日 金融庁金融サービス利用者相談室相談員研修
- (28) 令和3年12月16日 宮崎県消費生活センター出前講座<WEB>
- (29) 令和3年12月20日 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<11月分>
- (30) 令和3年12月20日 財務局相談員との意見交換会<WEB>

以 上