

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和4年度 第2四半期報告書〉

(令和4年7月1日～9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)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
4年度	1,283	1,519	1,391	4,193	1,168	1,401	1,447	4,016	-4.2%
3年度	1,499	1,436	1,549	4,484	1,384	1,434	1,607	4,425	-1.3%
対前年同期 増減率	-14.4%	5.8%	-10.2%	-6.5%	-15.6%	-2.3%	-10.0%	-9.2%	
営業日数	20/21	19/18	22/22	61/61	20/20	22/21	20/20	62/61	

※営業日数は、4年度/3年度

(2) 相談件数 (項目別)

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	99	162	121	382	117	172	211	500	30.9%
信用情報関連	31	45	21	97	29	36	36	101	4.1%
身分証明書等の紛失等	12	6	10	28	11	13	12	36	28.6%
業者等の連絡先	50	85	63	198	58	72	60	190	-4.0%
帳簿の開示	0	2	2	4	0	1	0	1	-75.0%
その他	71	95	91	257	77	73	76	226	-12.1%
小計	263	395	308	966	292	367	395	1,054	9.1%
貸付自粛・本人	93	136	137	366	104	117	145	366	0%
貸付自粛・本人以外	178	180	182	540	149	165	164	478	-11.5%
返済困難	106	132	106	344	81	111	122	314	-8.7%
ヤミ金融・違法業者	25	21	17	63	9	20	10	39	-38.1%
小計	402	469	442	1,313	343	413	441	1,197	-8.8%
業者向け問合せ	618	655	641	1,914	533	621	611	1,765	-7.8%
相談計	1,283	1,519	1,391	4,193	1,168	1,401	1,447	4,016	-4.2%

(3) 苦情の受付件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
4年度	1	1	1	3	1	0	0	1	-66.7%
3年度	1	0	1	2	2	0	0	2	0%
対前年同期 増減率	0%	-	0%	50.0%	-50.0%	-	-	-50.0%	

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 3件から1件に減少（対前四半期増減率 -66.7%）
- ◆ 「事務処理」が2件から0件に減少 ◆ 「その他」が1件から0件に減少
- ◆ 「請求業務」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 2件から1件に減少（対前年同期増減率 -50.0%）
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい ◆ 「事務処理」が1件から0件に減少

(4) 紛争の受付件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
4年度	0	1	0	1	0	0	0	0	-100%
3年度	0	0	0	0	1	0	0	1	-
対前年同期 増減率	-	-	-	-	-100%	-	-	-100%	

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 1件から0件に減少（対前四半期増減率 -100%）
- ◆ 「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（対前年同期増減率 -100%）
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少

(5) 令和4年10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10月	1,471	1	0
令和4年9月	1,447	0	0

◆相談10月は、9月と比較し24件増加。増加したものでは「業者向け問合せ」+48件、減少したものでは「融資関連」-32件が目についた。

◆苦情10月は、1件であり「請求業務」であった。

◆紛争10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
1	0	1	0	0	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				
請求業務	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	1	0	0	0	0	1	0	1	

(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	0
6月以上	0
計	1

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

【申立内容】

A社(以下相手方)から当社従業員の給与債権差押命令が届いたので、第三債務者として差し押さえる給与債権はあるとの返事をし、給与債権差押には応じるが、田舎で銀行遠方の為、集金に来て貰うか、数カ月で1度まとめた振込が可能かと依頼をして相手方から確認をして折り返すとの返事を頂いていた。3月末に相手方から連絡があり、代表者の私が不在にしていた時に、あらためて架け直すとも連絡くれともなかった為、連絡を待っていたところ突然第三債務者宛の訴状が届いた。返事もせず突然訴状を送るような相手方のやり方に対し、会社としてのモラルを疑う。債務者本人の同意を得たうえで苦情申立てを行い、相手方へ事実確認をしてほしい。

【対応結果】

(相手方へ確認)

申立内容を確認したところ、確かに申立人より要望を伺っていたが、前回のやり取りで十分説明したと担当者が思い込んでしまい、連絡や入金を待っていたとの認識から入金が無いと判断し、顧問弁護士に訴訟の申立てを行ってしまった。期間が空いているのは、申立てに必要な書類を取得したうえで、依頼する関係から委託準備に時間を要していたから。申立人とコミュニケーションが取れていなかったのは事実なので、当社より経緯を説明後、謝罪して今後対応したいと考えていることを、申立人へお伝えいただきたい。

(申立人へ連絡)

相手方から事情説明と謝罪と今後について説明の意向を伝える。相手方の説明を伺うとのこと。

(相手方より報告)

当社の責任者と顧問弁護士が訪問して状況の説明と謝罪を行い、納得して頂いた。今後同様の事案が発生しないように周知をした。

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

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)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
登録	175	219	222	616	212	219	210	641	4.1%
(WEB)	(118)	(152)	(145)	(415)	(145)	(162)	(157)	(464)	11.8%
(郵送・来協)	(57)	(67)	(77)	(201)	(67)	(57)	(53)	(177)	-11.9%
撤回	85	74	88	247	78	86	93	257	4.0%
(WEB)	(71)	(62)	(69)	(202)	(63)	(73)	(78)	(214)	5.9%
(郵送・来協)	(14)	(12)	(19)	(45)	(15)	(13)	(15)	(43)	-4.4%
合計	260	293	310	863	290	305	303	898	4.1%

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 「登録」は、616件から641件に25件増加（対前四半期増減率4.1%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、415件から464件に49件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、201件から177件に24件減少
- ◆ 「撤回」は、247件から257件に10件増加（対前四半期増減率4.0%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、202件から214件に12件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、45件から43件に2件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
ギャンブル登録者	66	102	93	261	103	94	88	285	9.2%
パチンコ・スロット	43	76	73	192	70	65	64	199	3.6%
競馬	19	35	32	86	42	31	19	92	7.0%
ボートレース	14	19	16	49	29	27	22	78	59.2%
競輪	7	13	15	35	26	16	17	59	68.6%
オートレース	4	2	5	11	3	3	4	10	-9.1%
オンラインカジノ	6	12	7	25	9	9	14	32	28.0%
宝くじ	1	4	4	9	4	1	3	8	-11.1%
その他(麻雀等)	0	0	1	1	0	1	1	2	100%

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、261件から285件に24件増加(対前四半期増減率9.2%)
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、192件から199件に7件増加
- ◆ 「競馬」は、86件から92件に6件増加
- ◆ 「ボートレース」は、49件から78件に29件増加
- ◆ 「競輪」は、35件から59件に24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) 7/1 情報交換 ギャンブル依存症予防回復支援センター
- (2) 7/5 情報交換 水戸市消費生活センター、茨城県消費生活センター
- (3) 7/5 情報交換 茨城県社会福祉協議会、茨城県庁、茨城県警察本部
- (4) 7/6 会議 東京都安全安心まちづくり協議会
- (5) 7/6 情報交換 山形県消費生活センター、山形県庁、山形県警察本部
- (6) 7/7 会議 多重債務問題対策協議会相談部会
- (7) 7/8 出前講座 和歌山大学大学院 観光学研究科
- (8) 7/11 情報交換 沖縄県庁、沖縄総合事務局
- (9) 7/12 情報交換 リカバリーサポート・ネットワーク、沖縄県消費生活センター
- (10) 7/14 情報交換 全国社会福祉協議会
- (11) 7/21 情報提供 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<6月分>
- (12) 7/21 会議 北海道・東北・北陸地区消費生活センター情報・意見交換会
- (13) 7/22 情報提供 警視庁生活安全部生活経済課へヤミ金融情報<6月分>
- (14) 7/25 会議 国民生活センター実務担当者意見交換会
- (15) 7/25 情報交換 日本クレジットカウンセリング協会
- (16) 7/29 情報交換 地方競馬全国協会

-
- (17) 8/5 情報交換 全国競輪施行者協議会
 - (18) 8/7 研修 ギャンブル依存の会(リカバリーサポートネットワーク)
 - (19) 8/10 情報交換 ギャンブル依存症予防回復支援センター
 - (20) 8/17 情報交換 茨城県社会福祉協議会
 - (21) 8/25 情報提供 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<7月分>
 - (22) 8/26 出前講座 久里浜医療センター
 - (23) 8/26 情報提供 警視庁生活安全部生活経済課へヤミ金融情報<7月分>

-
- (24) 9/6 情報交換 茨城県障害福祉課、水戸財務事務所
 - (25) 9/6 情報交換 水戸市消費生活センター、茨城県消費生活センター
 - (26) 9/8 研修 第2回財務局相談員研修/情報交換会
 - (27) 9/13 情報交換 愛媛県警察、愛媛県庁
 - (28) 9/15 情報交換 高知県消費生活センター、高知県庁
 - (29) 9/15,21 研修 茨城県社会福祉協議会(生活福祉資金の研修会)
 - (30) 9/27 情報提供 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<8月分>
 - (31) 9/27 情報提供 警視庁生活安全部生活経済課へヤミ金融情報<8月分>
 - (32) 9/27 情報交換 佐賀県庁、佐賀県警察本部・佐賀県消費生活センター
 - (33) 9/28 会議 第32回金融ADR連絡協議会
 - (34) 9/28 情報交換 福岡県消費生活センター、福岡県警察本部

以上