

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和4年度 第3四半期報告書〉

(令和4年10月1日～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
4年度	1,168	1,401	1,447	4,016	1,471	1,551	1,359	4,381	9.1%
3年度	1,384	1,434	1,607	4,425	1,585	1,742	1,450	4,777	8.0%
対前年同期 増減率	-15.6%	-2.3%	-10.0%	-9.2%	-7.2%	-11.0%	-6.3%	-8.3%	
営業日数	20/20	22/21	20/20	62/61	20/21	20/20	20/20	60/61	

※営業日数は、4年度/3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	117	172	211	500	179	164	119	462	-7.6%
信用情報関連	29	36	36	101	28	29	29	86	-14.9%
身分証明書等の紛失等	11	13	12	36	13	9	11	33	-8.3%
業者等の連絡先	58	72	60	190	41	49	60	150	-21.1%
帳簿の開示	0	1	0	1	0	0	0	0	-100.0%
その他	77	73	76	226	86	92	100	278	23.0%
小計	292	367	395	1,054	347	343	319	1,009	-4.3%
貸付自粛・本人	104	117	145	366	129	116	111	356	-2.7%
貸付自粛・本人以外	149	165	164	478	191	195	170	556	16.3%
返済困難	81	111	122	314	129	105	96	330	5.1%
ヤミ金融・違法業者	9	20	10	39	16	22	17	55	41.0%
小計	343	413	441	1,197	465	438	394	1,297	8.4%
業者向け問合せ	533	621	611	1,765	659	770	646	2,075	17.6%
相談計	1,168	1,401	1,447	4,016	1,471	1,551	1,359	4,381	9.1%

(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
4年度	1	0	0	1	1	0	0	1	0%
3年度	2	0	0	2	1	0	1	2	0%
対前年同期 増減率	-50.0%	-	-	-50.0%	0%	-	-100%	-50.0%	

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ 1件から1件で横ばい
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい

【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)

	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
4年度	0	0	0	0	0	2	1	3	-
3年度	1	0	0	1	0	0	0	0	-100%
対前年同期 増減率	-100%	-	-	-100%	-	-	-	-	

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ 0件から3件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から2件に増加
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 0件から3件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から2件に増加
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から1件に増加

(5) 令和5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5年1月	1,455	0	0
令和4年12月	1,359	0	1

◆相談1月は、12月と比較し96件増加。増加したものでは「融資関連」+46件、「業者向け問合せ」+35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
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	不承諾	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(不承諾及び移送を除く。)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
3	1	0	1	3	0

(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								
契約内容	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
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

(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)から身に覚えのない請求を受けている。個人事業主として働いているが、取引先に自分名義の請求書が届いたとの連絡が入り判明した。相手方どころか消費者金融から借入れしたこともなく全く身に覚えがないので、相手方へ連絡し、借りた覚えがないと説明したところ、以前の住所を確認され本人であると言われたので、居住歴がない旨告げるも納得してもらえず、「裁判でハッキリさせましょう」の一点張りで、話を聞いてもらえない。今回の事は全く身に覚えがない上に、話を聞いて貰えず困っているのので協会より相手方へ確認してほしい。

【対応結果】

(相手方へ確認)

申立人と申立て内容のやり取りはしている。内容を確認したところ、本件は契約以降、繰り返し利用されていたが延滞となっていた。音信不通の状態が続いたので、自宅に連絡したところ「どこに居るかもわからない。」との事で、連絡が取れない状態が続いたので住民票請求を行った。住民票により転居先が判明したので請求を継続したが、連絡がなかった。音信不通が長く続いていたので、インターネットで氏名検索をしたところ、本人らしい勤務先等の情報があったので、本人だと判断し、掲載されていた勤務先に督促状を送付した。その後、申立人から連絡があり、詳しく確認したところ別人であることが判明した。申立人へは謝罪の手紙を送付して対応したい。今後、このようなことがないよう、十分に注意して取り組みます。誠にもうしわけありませんでした。

(申立人へ連絡)

相手方より謝罪文の手紙を送る対応について伝えると「わかりました。お世話になりました」と協会对応については、終了を承諾。

※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)

	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	212	219	210	641	255	242	208	705	10.0%
(WEB)	(145)	(162)	(157)	(464)	(186)	(174)	(137)	(497)	7.1%
(郵送・来協)	(67)	(57)	(53)	(177)	(69)	(68)	(71)	(208)	17.5%
撤回	78	86	93	257	87	78	73	238	-7.4%
(WEB)	(63)	(73)	(78)	(214)	(67)	(66)	(61)	(194)	-9.3%
(郵送・来協)	(15)	(13)	(15)	(43)	(20)	(12)	(12)	(44)	2.3%
合計	290	305	303	898	342	320	281	943	5.0%

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ 「登録」は、641件から705件に64件増加（対前四半期増減率10.0%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、464件から497件に33件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、177件から208件に31件増加
- ◆ 「撤回」は、257件から238件に19件減少（対前四半期増減率-7.4%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、214件から194件に20件減少
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、43件から44件に1件増加

(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	103	94	88	285	115	114	91	320	12.3%
パチンコ・スロット	70	65	64	199	80	82	64	226	13.6%
競馬	42	31	19	92	32	31	24	87	-5.4%
ボートレース	29	27	22	78	23	21	20	64	-17.9%
競輪	26	16	17	59	20	18	17	55	-6.8%
オートレース	3	3	4	10	3	3	5	11	10.0%
オンラインカジノ	9	9	14	32	14	11	8	33	3.1%
宝くじ	4	1	3	8	4	5	3	12	50.0%
その他(麻雀等)	0	1	1	2	1	0	0	1	-50.0%

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、285件から320件に35件増加(対前四半期増減率12.3%)
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、199件から226件に27件増加
- ◆ 「競馬」は、92件から87件に5件減少
- ◆ 「ボートレース」は、78件から64件に14件減少
- ◆ 「競輪」は、59件から55件に4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) R4/10/11 徳島県庁、徳島県警察本部、徳島県消費者情報センターと情報交換
 - (2) R4/10/12 香川県庁、香川県消費生活センター、香川県警察本部と情報交換
 - (3) R4/10/20 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<9月分>
 - (4) R4/10/21 警視庁生活安全部生活経済課へヤミ金融情報提供<9月分>
 - (5) R4/10/25 広島県警察本部生活環境課と情報交換
 - (6) R4/10/25 全銀協(個信センター)定例会
 - (7) R4/10/26 広島県警察本部、広島県庁、広島県生活センターと情報交換
 - (8) R4/10/27 青森県消費生活センター出前講座
-
- (9) R4/11/8 三重県警察本部、三重県消費生活センター、三重県庁と情報交換
 - (10) R4/11/9 愛知県庁、愛知県消費生活総合センター、愛知県警察本部と情報交換
 - (11) R4/11/11 第3回財務局相談員情報交換会
 - (12) R4/11/15 東海・近畿・中国地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会<WEB>
 - (13) R4/11/15~18 世田谷警察署出前講座
 - (14) R4/11/18 公益財団法人関西消費者協会出前講座
 - (15) R4/11/22 神奈川県ギャンブル依存推進会議と情報交換
 - (16) R4/11/24 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<10月分>
 - (17) R4/11/25 警視庁第七機動隊出前講座
 - (18) R4/11/28 警視庁生活安全部生活経済課へヤミ金融情報提供<10月分>
 - (19) R4/11/30 第33回金融ADR連絡協議会<WEB>
-
- (20) R4/12/6 滋賀県警察本部、滋賀県庁と情報交換
 - (21) R4/12/7 滋賀県消費生活センター、岐阜県警察本部と情報交換
 - (22) R4/12/8 岐阜県消費生活センター、岐阜県庁と情報交換
 - (23) R4/12/8 静岡県東部県民生活センター出前講座
 - (24) R4/12/13~15 広島県警察(本部・福山分駐所)出前講座
 - (25) R4/12/19 松戸市役所出前講座
 - (26) R4/12/20 北陸財務局及び茨城県警へヤミ金融情報提供<11月分>
 - (27) R4/12/21 三重県消費生活センター出前講座
 - (28) R4/12/23 警視庁生活安全部生活経済課へヤミ金融情報提供<11月分>

以上