

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和5年度 第2四半期報告書〉

(令和5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 |
|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----------|--------------|
| 5年度 | 1,440 | 1,681 | 1,551 | 4,672 | 1,420 | 1,579 | 1,699 | 4,698 | 0.6% |
| 4年度 | 1,283 | 1,519 | 1,391 | 4,193 | 1,168 | 1,401 | 1,447 | 4,016 | -4.2% |
| 対前年同期 増減率 | 12.2% | 10.7% | 11.5% | 11.4% | 21.6% | 12.7% | 17.4% | 17.0% | |
| 営業日数 | 20/20 | 20/19 | 22/22 | 62/61 | 20/20 | 22/22 | 20/20 | 62/62 | |

※営業日数は、5年度/4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 | 128 | 170 | 150 | 448 | 159 | 144 | 192 | 495 | 10.5% |
| 信用情報関連 | 23 | 24 | 32 | 79 | 24 | 21 | 31 | 76 | -3.8% |
| 身分証明書等の紛失等 | 5 | 13 | 5 | 23 | 6 | 3 | 8 | 17 | -26.1% |
| 業者等の連絡先 | 47 | 57 | 52 | 156 | 52 | 64 | 57 | 173 | 10.9% |
| 帳簿の開示 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 200.0% |
| その他 | 80 | 106 | 108 | 294 | 91 | 93 | 92 | 276 | -6.1% |
| 小計 | 283 | 371 | 347 | 1,001 | 332 | 327 | 381 | 1,040 | 3.9% |
| 貸付自粛・本人 | 136 | 164 | 117 | 417 | 105 | 160 | 163 | 428 | 2.6% |
| 貸付自粛・本人以外 | 197 | 197 | 223 | 617 | 201 | 213 | 240 | 654 | 6.0% |
| 返済困難 | 120 | 149 | 125 | 394 | 94 | 107 | 121 | 322 | -18.3% |
| ヤミ金融・違法業者 | 17 | 25 | 18 | 60 | 9 | 19 | 19 | 47 | -21.7% |
| 小計 | 470 | 535 | 483 | 1,488 | 409 | 499 | 543 | 1,451 | -2.5% |
| 業者向け問合せ | 687 | 775 | 721 | 2,183 | 679 | 753 | 775 | 2,207 | 1.1% |
| 相談計 | 1,440 | 1,681 | 1,551 | 4,672 | 1,420 | 1,579 | 1,699 | 4,698 | 0.6% |

(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 |
|--------------|----|----|----|-----------|--------|----|----|-----------|--------------|
| 5年度 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 8 | 166.7% |
| 4年度 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | -67% |
| 対前年同期 増減率 | 0% | 0% | 0% | 0.0% | 200.0% | - | - | 700.0% | |

【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 3件から8件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から3件に増加
- ◆ 「請求業務」が0件から2件に増加
- ◆ 「契約内容」が1件から2件に増加
- ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「個人情報」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から8件に増加
- ◆ 「融資関連」が0件から3件に増加
- ◆ 「契約内容」が0件から2件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から2件に増加
- ◆ 「事務処理」が0件から1件に増加

(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 |
|--------------|----|--------|----|-----------|----|----|----|-----------|--------------|
| 5年度 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | -50% |
| 4年度 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| 対前年同期 増減率 | - | 100.0% | - | - | - | - | - | - | |

【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 2件から1件に減少
- ◆ 「融資関連」が2件から1件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 0 件から 1 件に増加
- ◆ 「融資関連」が 0 件から 1 件に増加

(5) 令和 5 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5年10月 | 1,720 | 3 | 0 |
| 令和5年9月 | 1,699 | 2 | 0 |

- ◆相談 10 月は、9 月と比較し 21 件増加。増加したものでは「業者向け問合せ」+31 件、減少したものでは「貸付自粛・本人以外」-36 件が目についた。
- ◆苦情 10 月は、9 月と比較し 1 件増加の 3 件であった。分類は、「クレジットカード等不正使用」、「事務処理」、「融資関連」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 |
| 8 | 0 | 8 | 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 | | | | | | | | |
|------|--------|----|----|-----|----|-----|----|----|---|
| | 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 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 契約内容 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 事務処理 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 融資関連 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 計 | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 |

(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 | 8 |
| 1月以上～3月未満 | 0 |
| 3月以上～6月未満 | 0 |
| 6月以上 | 0 |
| 計 | 8 |

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 |
| 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | | | | | |

(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 | |

(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 |

4. 苦情の事例

※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。

(1) 苦情の事例

類型：請求業務

【申立内容】

息子（契約者）の件で母（申立人）が相手方からの電話を受けた。申立人が契約者に確認したところ、借入れが有る事が判明した。

申立人は相手方に『保証人では無い』事を確認したが、不快な思いをしたので苦情として申立てたい。

【対応結果】

（協会の対応）

相手方に確認したところ、相手方から申立人に対して契約者の返済金の請求を行ったことや、契約者及び申立人に対し、申立人が連帯保証人であるような言動は行っていないが、申立人は、自分が連帯保証人だと誤解されたと思われる。

相手方は、担当者に対し、申立人の要望を受け入れ、今後の連絡を控えるよう指導した。さらに、誤解を生じさせないよう正確な情報提供を強化し、再発防止に努める方針を取るとの回答。

（申立人より）

相手方からの回答を説明し「申立人に連絡はしない」とのコメントが有った旨伝えると納得された為、苦情対応終了を了承頂いた。

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 | 268 | 327 | 310 | 905 | 247 | 305 | 288 | 840 | -7.2% |
| (WEB) | (193) | (234) | (214) | (641) | (183) | (221) | (210) | (614) | -4.2% |
| (郵送・来協) | (75) | (93) | (96) | (264) | (64) | (84) | (78) | (226) | -14.4% |
| 撤回 | 84 | 108 | 95 | 287 | 90 | 109 | 104 | 303 | 5.6% |
| (WEB) | (75) | (96) | (77) | (248) | (77) | (91) | (90) | (258) | 4.0% |
| (郵送・来協) | (9) | (12) | (18) | (39) | (13) | (18) | (14) | (45) | 15.4% |
| 合計 | 352 | 435 | 405 | 1,192 | 337 | 414 | 392 | 1,143 | -4.1% |

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ 「登録」は、905件から840件に65件減少（対前四半期増減率-7.2%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、641件から614件に27件減少
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、264件から226件に38件減少
- ◆ 「撤回」は、287件から303件に16件増加（対前四半期増減率5.6%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、248件から258件に10件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、39件から45件に6件増加

(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 | 123 | 146 | 155 | 424 | 112 | 131 | 130 | 373 | -12.0% |
| パチンコ・スロット | 94 | 104 | 120 | 318 | 82 | 102 | 93 | 277 | -12.9% |
| 競馬 | 35 | 58 | 49 | 142 | 33 | 45 | 41 | 119 | -16.2% |
| ボートレース | 23 | 25 | 26 | 74 | 22 | 32 | 33 | 87 | 17.6% |
| 競輪 | 16 | 25 | 28 | 69 | 17 | 26 | 25 | 68 | -1.4% |
| オートレース | 3 | 4 | 7 | 14 | 3 | 10 | 2 | 15 | 7.1% |
| オンラインカジノ | 13 | 18 | 19 | 50 | 9 | 19 | 8 | 36 | -28.0% |
| 宝くじ | 3 | 4 | 4 | 11 | 6 | 2 | 6 | 14 | 27.3% |
| その他(麻雀等) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.0% |

【直前期（4月-6月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、424件から373件に51件減少（対前四半期増減率-12.0%）
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、318件から277件に41件減少
- ◆ 「競馬」は、142件から119件に23件減少
- ◆ 「ボートレース」は、74件から87件に13件増加
- ◆ 「競輪」は、69件から68件に1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5年7月5日 第21回東京都安全・安心まちづくり協議会総会<WEB>
- (2) 令和5年7月6日 東京都多重債務問題対策協議会相談部会(第26回)
- (3) 令和5年7月6日 第16回国民生活センターとの実務担当者意見交換会
- (4) 令和5年7月18日 警視庁生活安全総合相談センターと情報交換
- (5) 令和5年7月24日 全国社会福祉協議会生活福祉資金貸付事業担当職員研修
- (6) 令和5年8月18日 全銀協と情報交換<WEB>
- (7) 令和5年8月28日 長野県県民文化部くらし安全・消費生活課と情報交換
- (8) 令和5年8月31日 神奈川県ギャンブル等依存症対策協議会<WEB>
- (9) 令和5年9月7日 北海道・東北・北陸地区消費生活センター意見交換会<WEB>
- (10) 令和5年9月11日 静岡県社会福祉協議会へ出前講座<WEB>
- (11) 令和5年9月19日 全銀協と情報交換<WEB>
- (12) 令和5年9月26日 令和5年度第2回 財務局相談員 情報・意見交換会<WEB>
- (13) 令和5年9月29日 静岡県東部県民生活センターへ出前講座

以 上