

# 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和5年度 第3四半期報告書〉

(令和5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 (令和5年度 第3四半期)

### (1) 相談の受付件数

	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
5年度	1,420	1,579	1,699	4,698	1,720	1,618	1,483	4,821	2.6%
4年度	1,168	1,401	1,447	4,016	1,471	1,551	1,359	4,381	9.1%
対前年同期増減率	21.6%	12.7%	17.4%	17.0%	16.9%	4.3%	9.1%	10.0%	
営業日数	20/20	22/22	20/20	62/62	21/20	20/20	21/20	62/60	

※営業日数は、5年度/4年度

### (2) 相談件数 (項目別)

	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	159	144	192	495	175	148	142	465	-6.1%
信用情報関連	24	21	31	76	33	26	32	91	19.7%
身分証明書等の紛失等	6	3	8	17	7	7	5	19	11.8%
業者等の連絡先	52	64	57	173	68	50	53	171	-1.2%
帳簿の開示	0	2	1	3	0	2	1	3	0.0%
その他	91	93	92	276	110	88	95	293	6.2%
小計	332	327	381	1,040	393	321	328	1,042	0.2%
貸付自粛・本人	105	160	163	428	153	142	127	422	-1.4%
貸付自粛・本人以外	201	213	240	654	204	238	215	657	0.5%
返済困難	94	107	121	322	136	115	115	366	13.7%
ヤミ金融・違法業者	9	19	19	47	28	22	11	61	29.8%
小計	409	499	543	1,451	521	517	468	1,506	3.8%
業者向け問合せ	679	753	775	2,207	806	780	687	2,273	3.0%
相談計	1,420	1,579	1,699	4,698	1,720	1,618	1,483	4,821	2.6%

### (3) 苦情の受付件数

	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
5年度	3	3	2	8	3	3	3	9	12.5%
4年度	1	0	0	1	1	0	0	1	0%
対前年同期増減率	200.0%	-	-	700.0%	200.0%	-	-	800.0%	

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 8件から9件に増加
- ◆ 「融資関連」が2件から4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
- ◆ 「請求業務」が2件から1件に減少
- ◆ 「個人情報」が1件から0件に減少
- ◆ 「事務処理」が1件から2件に増加
- ◆ 「契約内容」が2件から1件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から9件に増加
- ◆ 「請求業務」は1件から1件で横ばい
- ◆ 「契約内容」が0件から1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
- ◆ 「融資関連」が0件から4件に増加
- ◆ 「事務処理」が0件から2件に増加

(4) 紛争の受付件数

	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
5年度	0	1	0	1	0	0	2	2	100.0%
4年度	0	0	0	0	0	2	1	3	—
対前年同期増減率	—	—	—	—	—	-100.0%	100.0%	-33.3%	

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 1件から2件に増加
- ◆ 「融資関連」が1から2に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 3件から2件に減少
- ◆ 「融資関連」は2件から2件で横ばい
- ◆ クレジットカード等不正使用は1件から0件に減少

2. 苦情処理手続・当期の実施状況 (令和5年度 第3四半期)

(1) 苦情処理手続の受付件数

受付事案内訳					
新受	前期までの未済分	既済		未済	
		当期新受分	前期までの未済分	当期新受分	前期までの未済分
9	0	9	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)

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	
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
事務処理	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
融資関連	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
クレジットカード等不正使用	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	9	0	0	0	0	9	0	9	

(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）

所要期間	件数
1月未満	9
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	9

3. 紛争解決手続・当期の実施状況（令和5年度 第3四半期）

(1) 紛争解決手続の受付件数

受付事案内訳					
新受	前期までの未済分	既済		未済	
		当期新受分	前期までの未済分	当期新受分	前期までの未済分
2	3	0	1	2	2

(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）

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

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	融資関連
申立内容	相手方に追加融資の申請を行ったが、融資可能額が希望金額に満たないため一旦は断った。後日、支払い回数の変更相談と再度融資を希望したところ、融資申込書の提出を求められ提出したものの1ヶ月の間連絡がない。融資担当者に問い合わせたが、不在で上席者も内容を理解せず、回答が得られなかったため、苦情を申し立てる意向。審査結果と返済回数の連絡を希望。

事実確認	追加融資申込書が郵送で受付されたが、融資可能金額の振込提案に対し希望金額に満たないと的事でキャンセルとなった。その記録がないまま、再度申込書が届いたため、重複と誤解して申立人への連絡は行なわれなかった。 後日、融資担当者宛に電話があったが、担当者不在で上席者が対応するも、記録が無く状況を把握できず適切な説明ができていなかった。今後は記録の徹底をする。
対応結果	「先日、上席者から丁寧な連絡を頂きました。色々ありがとうございました」との謝辞が有り、協会対応の終了を了承。

## 5. 貸付自粛の受付状況

### (1) 貸付自粛の登録・撤回の受付件数

	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
Web	183	221	210	614	217	243	211	671	9.3%
郵送・来協	64	84	78	226	63	62	73	198	-12.4%
登録計	247	305	288	840	280	305	284	869	3.5%
Web	77	91	90	258	102	95	82	279	8.1%
郵送・来協	13	18	14	45	18	16	17	51	13.3%
撤回計	90	109	104	303	120	111	99	330	8.9%
合計	337	414	392	1,143	400	416	383	1,199	4.9%

#### 【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ 「登録」は、840件から869件に29件増加（対前四半期増減率3.5%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、614件から671件に57件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、226件から198件に28件減少
- ◆ 「撤回」は、303件から330件に27件増加（対前四半期増減率8.9%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、258件から279件に21件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、45件から51件に6件増加

### (2) ギャンブルを起因とする登録者状況

	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
ギャンブル登録者	112	131	130	373	129	133	123	385	3.2%
パチンコ・スロット	82	102	93	277	94	91	90	275	-0.7%
競馬	33	45	41	119	44	39	32	115	-3.4%
ポートレース	22	32	33	87	22	28	24	74	-14.9%
競輪	17	26	25	68	30	26	17	73	7.4%
オートレース	3	10	2	15	4	4	3	11	-26.7%
オンラインカジノ	9	19	8	36	7	13	8	28	-22.2%
宝くじ	6	2	6	14	4	6	5	15	7.1%
その他(麻雀等)	0	1	0	1	0	0	0	0	-100.0%

【直前期（7月-9月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は 373 件から 385 件に 12 件増加（対前四半期増減率 3.2%）
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、277 件から 275 件に 2 件減少
- ◆ 「競馬」は、119 件から 115 件に 4 件減少
- ◆ 「ボートレース」は、87 件から 74 件に 13 件減少
- ◆ 「競輪」は、68 件から 73 件と 5 件増加

6. 他の指定紛争解決機関その他との主な連携の状況

日付	連携先	内容
令和 5 年 10 月 02 日	愛知県消費生活相談員研修会	出前講座
令和 5 年 10 月 19 日	群馬県警察本部厚生課	出前講座
令和 5 年 10 月 21 日	八王子市消費生活センター	出前講座
令和 5 年 10 月 25 日	消費生活相談員協会 関東支部交流会	交流会
令和 5 年 11 月 07 日	山形県消費生活センター	出前講座
令和 5 年 11 月 09 日	神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会	会議体
令和 5 年 11 月 13 日	東海・近畿・中国地区消費生活センター	意見交換
令和 5 年 11 月 15 日	警視庁蔵前警察署	出前講座
令和 5 年 11 月 30 日	関東財務局との意見交換会	意見交換
令和 5 年 12 月 05 日	富山県社会福祉協議会	出前講座
令和 5 年 12 月 07 日	国民生活センターとの実務担当者意見交換会	意見交換
令和 5 年 12 月 27 日	関東財務局東京財務事務所相談員	意見交換

他、協会支部による貸金業監督者会議、各都道府県多重債務者対策協議会等の会議体への参加、及び消費生活センター等訪問による意見交換等

以 上