

# 相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日)



 **日本貸金業協会**  
Japan Financial Services Association

平成 30 年 6 月 8 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

## はじめに

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 29 年度において相談対応・苦情処理・紛争解決等に係る業務を本報告書のとおり実施した。

### 【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

#### 相談・紛争解決委員会

- ・相談・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、外部有識者で構成されている。

#### 紛争解決委員

- ・紛争解決委員は、紛争解決手続において、交渉の仲介、当事者への助言等を行い、必要に応じて貸金業相談・紛争解決センターの職員に指示を行い、和解の成立に努める。

#### 相談受付課

- ・相談内容及び事実関係を確認し、相談者に対して回答または助言を行なう。
- ・生活再建支援・家計管理支援を行い、多重債務問題の再生防止に努める。
- ・浪費癖等を抱える資金需要者等から貸付自粛の申告を受け、個人信用情報機関に登録を行うことで多重債務の再発防止を図る。

#### 苦情受付課

- ・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決する。
- ・苦情が解決しない時は、申立人に対し、紛争解決手続への移行申立ての意思を確認する。

#### 紛争受付課

- ・紛争解決手続を実施する。
- ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。
- ・当協会が貸金業者と締結する手続実施基本契約に関する事務を行なう。

平成 29 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

---

---

目次

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>I 概況</b> . . . . .            | <b>1</b>  |
| 1. 受付件数                          |           |
| 2. 受付状況                          |           |
| <b>II 相談</b> . . . . .           | <b>2</b>  |
| 1. 受付状況                          |           |
| 2. 相談内容                          |           |
| 3. 生活再建支援カウンセリング                 |           |
| <b>III 苦情</b> . . . . .          | <b>9</b>  |
| 1. 受理件数                          |           |
| 2. 苦情内容及び処理結果                    |           |
| 3. 事実確認結果                        |           |
| 4. 所要日数                          |           |
| <b>IV 紛争</b> . . . . .           | <b>11</b> |
| 1. 紛争解決手続申立ての受理状況                |           |
| 2. 終了件数                          |           |
| <b>V 広報・講演等活動状況</b> . . . . .    | <b>12</b> |
| 1. 講師派遣                          |           |
| 2. 協会員との意見交換会                    |           |
| 3. 消費生活センターへの訪問活動の実施             |           |
| 4. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催 |           |
| 5. 国民生活センター役員との「意見交換会」の開催        |           |
| 6. 消費者団体への活動報告会の開催               |           |
| 7. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加    |           |
| 8. 「センターだより（季刊）」の発行              |           |

---

---

# I 概況

## 1. 受付件数

平成29年度（平成29年4月1日～平成30年3月31日）における資金需要者等からの総受付件数は21,952件であり、前年度23,034件と比較すると1,082件減（-4.7%）であった。

アクセス方法別では、電話が21,759件と最も多く、次いで来協（支部も含む）が110件、文書が51件等及び紛争申立書提出は12件となっている。（図表1）

（単位：件、%）

| 分類    | H22年度  | H23年度  | H24年度  | H25年度  | H26年度  | H27年度  | H28年度  | H29年度  | 前年対比   |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 電話    | 45,973 | 42,607 | 39,453 | 35,861 | 34,127 | 32,736 | 22,835 | 21,759 | -4.7%  |
| 文書    | 33     | 49     | 33     | 35     | 69     | 73     | 33     | 51     | +54.5% |
| 来協    | 543    | 431    | 226    | 158    | 169    | 181    | 125    | 110    | -12.0% |
| メール   | 1      | 1      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 2      | —      |
| その他   | 65     | 45     | 28     | 5      | 22     | 14     | 24     | 18     | -25.0% |
| 紛争申立書 | 5      | 7      | 7      | 17     | 12     | 20     | 17     | 12     | -29.4% |
| 総受付件数 | 46,620 | 43,140 | 39,747 | 36,076 | 34,400 | 33,024 | 23,034 | 21,952 | -4.7%  |

（図表1）

## 2. 受付状況

平成29年度における総受付件数のうち「相談」は、21,899件であり「一般相談」は、6,235件と前年度11,157件と比較すると4,922件減（-44.1%）となったが、「多重債務関連相談」は、6,480件と前年度6,317件と比較すると163件増（+2.6%）と僅かながら増加、「業者向け問合せ」は、9,184件であり、前年度5,470件と比較すると3,714件（+67.9%）と大きく増加している。

「苦情」は、41件であり前年度73件と比較すると32件減（-43.8%）、「紛争」については、12件と前年度17件と比較すると5件減（-29.4%）であった。

（図表2）

（単位：件、%）

| 分類 |          | 22年度   | 23年度   | 24年度   | 25年度   | 26年度   | 27年度   | 28年度   | 29年度   | 合計      | 前年対比   |
|----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 相談 | 一般相談     | 35,877 | 26,530 | 20,431 | 16,026 | 13,833 | 14,953 | 11,157 | 6,235  | 145,042 | -44.1% |
|    | 多重債務関連相談 | 10,386 | 8,436  | 7,089  | 7,143  | 7,429  | 7,101  | 6,317  | 6,480  | 60,381  | +2.6%  |
|    | 業者向け問合せ  |        | 7,920  | 12,103 | 12,795 | 13,032 | 10,813 | 5,470  | 9,184  | 71,317  | +67.9% |
|    | 小計       | 46,263 | 42,886 | 39,623 | 35,964 | 34,294 | 32,867 | 22,944 | 21,899 | 276,740 | -4.6%  |
| 苦情 |          | 352    | 247    | 117    | 95     | 94     | 137    | 73     | 41     | 1,156   | -43.8% |
| 紛争 |          | 5      | 7      | 7      | 17     | 12     | 20     | 17     | 12     | 97      | -29.4% |
| 計  |          | 46,620 | 43,140 | 39,747 | 36,076 | 34,400 | 33,024 | 23,034 | 21,952 | 277,993 | -4.7%  |

（図表2）

## Ⅱ 相 談

### ◆「相談」の定義

貸金業者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しない相談や、債務者等が貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合、協会に対し、状況の改善のための助言等を求めるものを「一般相談」という。

なお、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産などを「多重債務関連相談」という。(図表 3・4)

| 分 類              |           | 定 義                       |
|------------------|-----------|---------------------------|
| 一<br>般<br>相<br>談 | 契約内容      | 借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等    |
|                  | 融資関連      | 融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等  |
|                  | 登録業者確認    | 貸金業者登録の有無についての問合せ（ヤミ金を除く） |
|                  | 信用情報      | 信用情報の開示、登録情報等に関する相談等      |
|                  | 身分証明書等の紛失 | 紛失や盗難における対処等に関する相談等       |
|                  | 過払金       | 過払金に係る一般的な問合せや相談等         |
|                  | 返済義務      | 代位弁済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等   |
|                  | 業者の連絡先    | 業者の連絡先についての照会             |
|                  | その他       | 金利、帳簿開示、保証人、手数料等に係る相談等    |

(図表 3)

| 分 類                                  |                 | 定 義                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|
| 多<br>重<br>債<br>務<br>関<br>連<br>相<br>談 | 貸付自粛依頼・撤回       | 貸付自粛情報登録制度に係る相談等         |                 |
|                                      | 返済困難            | 借入過多、収入減等に起因する返済の相談      |                 |
|                                      | ヤミ金融            | 被害あり                     | 金銭的被害に遭っているケース  |
|                                      |                 | 被害なし                     | 金銭的被害に遭っていないケース |
|                                      | 自己破産・調停・民事再生手続き | 自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ |                 |
|                                      | 業者向け問合せ         | 個別取引の相談で業者窓口と誤認又は間違い電話   |                 |

(図表 4)

## 1. 受付状況

平成 29 年度に相談として受付した件数は 21,899 件であり、前年度 22,944 件と比較すると 1,045 件減（-4.6%）となっている。

なお、『一般相談』は 6,235 件と前年度 11,157 件と比較すると 4,922 件減（-44.1%）、『多重債務関連相談』は 6,480 件と前年度 6,317 件と比較すると 163 件増（+2.6%）、『業者向け問合せ』は 9,184 件と前年度 5,470 件と比較すると 3,714 件増（+67.9%）となっている。（図表 5）

（単位：件、%）

| 年度       |                 | 22年度          | 23年度          | 24年度          | 25年度          | 26年度          | 27年度          | 28年度          | 29年度           | 合計             | 前年対比   |
|----------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|--------|
| 一般相談     | 契約内容            | 4,873         | 7,332         | 6,730         | 5,802         | 5,160         | 5,664         | 3,631         | 367            | 39,559         | -89.9% |
|          | 融資関連            | 5,380         | 3,174         | 2,715         | 2,490         | 2,412         | 3,097         | 2,396         | 894            | 22,558         | -62.7% |
|          | 登録業者確認          | 4,569         | 3,438         | 2,010         | 1,280         | 927           | 665           | 520           | 410            | 13,819         | -21.2% |
|          | 信用情報            | 2,039         | 1,353         | 1,185         | 920           | 773           | 554           | 464           | 552            | 7,840          | +19.0% |
|          | 身分証明書等の紛失等      | 1,061         | 814           | 576           | 525           | 506           | 436           | 371           | 244            | 4,533          | -34.2% |
|          | 過払金             | 3,428         | 1,638         | 977           | 451           | 328           | 236           | 110           | 73             | 7,241          | -33.6% |
|          | 返済義務            | 753           | 603           | 460           | 323           | 268           | 288           | 213           | 254            | 3,162          | +19.2% |
|          | 業者の連絡先          | 8,899         | 4,000         | 2,105         | 919           | 782           | 1,183         | 652           | 950            | 19,490         | +45.7% |
|          | その他             | 4,875         | 4,178         | 3,673         | 3,316         | 2,677         | 2,830         | 2,800         | 2,491          | 26,840         | -11.0% |
|          | 小計              | <b>35,877</b> | <b>26,530</b> | <b>20,431</b> | <b>16,026</b> | <b>13,833</b> | <b>14,953</b> | <b>11,157</b> | <b>6,235</b>   | <b>145,042</b> | -44.1% |
| 多重債務関連相談 | 貸付自粛依頼・撤回       | 5,030         | 4,668         | 4,564         | 4,592         | 5,208         | 5,129         | 4,703         | 5,014          | 38,908         | +6.6%  |
|          | 返済困難            | 3,008         | 1,724         | 1,268         | 1,084         | 924           | 983           | 944           | 921            | 10,856         | -2.4%  |
|          | ヤミ金融・違法業者被害なし   | 1,340         | 1,183         | 679           | 870           | 776           | 585           | 414           | 313            | 6,160          | -24.4% |
|          | ヤミ金融・違法業者被害あり   | 852           | 790           | 534           | 567           | 478           | 364           | 222           | 189            | 3,996          | -14.9% |
|          | 自己破産・調停・民事再生手続き | 156           | 71            | 44            | 30            | 43            | 40            | 34            | 43             | 461            | +26.5% |
| 小計       | <b>10,386</b>   | <b>8,436</b>  | <b>7,089</b>  | <b>7,143</b>  | <b>7,429</b>  | <b>7,101</b>  | <b>6,317</b>  | <b>6,480</b>  | <b>60,381</b>  | +2.6%          |        |
| 業者向け問合せ  |                 | 7,920         | 12,103        | 12,795        | 13,032        | 10,813        | 5,470         | 9,184         | 71,317         | +67.9%         |        |
| 合計       | <b>46,263</b>   | <b>42,886</b> | <b>39,623</b> | <b>35,964</b> | <b>34,294</b> | <b>32,867</b> | <b>22,944</b> | <b>21,899</b> | <b>276,740</b> | -4.6%          |        |

（図表 5）

### [参考]

平成 29 年度の相談の総受付件数は、前年度対比でほぼ横ばい（微減）であるが、内容を見ると、「業者向け問合せ」の構成割合が急増している。

その要因は、昨年まで一般相談に入った誤認電話（業者と間違えた）を「契約内容」及び「融資関連」と分類していたが、本年度より誤認電話は全て、「業者向け問合せ」と変更したためである。

協会では、誤認電話の解消を図るため、主な協会員への訪問活動を実施し、具体的な相談窓口の案内表示及び協会の連絡先案内の変更提案を行っている。

また、相談・苦情における電話担当者の初期対応の改善を図るため、協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応の向上のための支援を行なっている。

## 2. 相談内容

### (1) 一般相談

「契約内容」に関する相談が、367件と前年度3,631件と比較すると3,264件減（-89.9%）、「融資関連」に関する相談が、894件と前年度2,396件と比較すると1,502件減（-62.7%）、「身分証明書等の紛失等」に関する相談が、244件と前年度371件と比較すると127件減（-34.2%）等となっている。

### (2) 多重債務関連相談

「貸付自粛依頼・撤回」に関する相談が、5,014件と前年度4,703件と比較すると311件増（+6.6%）、「返済困難」に関する相談が、921件と前年度944件と比較すると23件減（-2.4%）等となっている。

#### 【ヤミ金融】

平成29年度におけるヤミ金融被害関連相談は502件で、「ヤミ金融・被害あり」は189件、「ヤミ金融・被害なし」は313件と減少している。（図表6）

（単位：件、%）

| 年度<br>分類      | 22年度  | 23年度  | 24年度  | 25年度  | 26年度  | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 合計     | 前年対比   |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|--------|--------|
| ヤミ金融・違法業者被害あり | 852   | 790   | 534   | 567   | 478   | 364  | 222  | 189  | 3,996  | -14.9% |
| ヤミ金融・違法業者被害なし | 1,340 | 1,183 | 679   | 870   | 776   | 585  | 414  | 313  | 6,160  | -24.4% |
| 合計            | 2,192 | 1,973 | 1,213 | 1,437 | 1,254 | 949  | 636  | 502  | 10,156 | -21.1% |

（図表6）

「ヤミ金融・被害あり」189件の被害状況については、「現金の被害」が149件、そのうち53件はヤミ金と分かって接触していたケースとなっている。

また、「現金以外の被害」（図表7-1）については、28件となっている。

なお、接触媒体（図表7-2）については、「FAX」が97件と最も多く、次いで「インターネット」が84件、「メール」が79件等となっている。

※「ヤミ金融被害あり・なし」は合計で502件のうち接触媒体で判明した468件の分析となっている。

（図表7-1） （単位：件、%）

| 現金以外の被害     | 件数 | 比率     |
|-------------|----|--------|
| 携帯電話・スマホ    | 17 | 60.7%  |
| キャッシュカード・通帳 | 8  | 28.6%  |
| その他         | 3  | 10.7%  |
| 合計          | 28 | 100.0% |

（図表7-2） （単位：件、%）

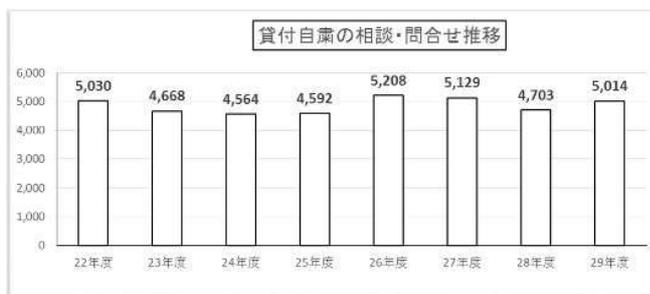
| 接触媒体    | 件数  | 比率     |
|---------|-----|--------|
| FAX     | 97  | 20.7%  |
| インターネット | 84  | 17.9%  |
| メール     | 79  | 16.9%  |
| DM      | 57  | 12.2%  |
| 電話      | 37  | 7.9%   |
| 紹介      | 5   | 1.1%   |
| 不明      | 109 | 23.3%  |
| 合計      | 468 | 100.0% |

## ◆ 「貸付自粛」 の定義

資金需要者（ご本人）が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により、貸付の自粛の対象者とする旨の申告又は親族のうちの一定の範囲の者が、当該資金需要者を貸付けの自粛の対象者とする旨を協会に申告し、協会がこれを個人信用情報機関に登録する。

### 【貸付自粛の相談・問合せ】

貸付自粛の相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成 29 年度においては、5,014 件と前年度 4,703 件と比較すると 311 件増（+6.6%）となっている。



(図表 8)

(図表 8)

なお、相談の状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。

### 【貸付自粛依頼・撤回の属性】

「親族」からの自粛依頼・撤回が最も多く 39.5%、次いで、「本人」が 36.9%、「配偶者」が 17.9%等であり、親族・配偶者からの相談が 57.4%と過半数を占めている。(図表 9)



(図表 9)

### 【個人信用情報機関への登録】

協会にて受けた情報を、(株)日本信用情報機構 (JICC) 及び(株)シー・アイ・シー (CIC) に一定期間（5 年以内）登録する。

なお、平成 24 年度より郵送による受付を開始し、平成 29 年度は 67.2%と増加傾向が継続している。(図表 10)



(図表 10)

### 3. 生活再建支援カウンセリング

#### ◆「生活再建支援カウンセリング」の定義

多重債務問題への取組みの一環として、資金需要者等に対し 多重債務の再発防止を目的とした支援を行っている。

相談者との信頼関係を構築し、家計管理の改善実行や債務の原因となる問題行動に対し、心理カウンセリングを通じて、改善や再発防止を目的として行う。

※多重債務問題は、家族の問題でもあり、債務者本人が立ち直るため、親族や配偶者などは重要なキーパーソンであるためカウンセリングの対象としている。

#### (1) 受付状況

平成 29 年度において相談者 109 人（新規 40 人、前年度からの継続 69 人）に対し、面接相談及び電話相談を 491 回実施した。

なお、491 回のうち、面接相談が 121 回（構成割合 24.6%）、電話相談が 370 回（同 75.4%）となっている。（図表 11）

| 年度          | 22年度 |       | 23年度 |      | 24年度 |       | 25年度 |       |
|-------------|------|-------|------|------|------|-------|------|-------|
|             | 人数   | 面接回数  | 人数   | 面接回数 | 人数   | 面接回数  | 人数   | 面接回数  |
| 新規・継続       |      |       |      |      |      |       |      |       |
| 新規相談者       | 135  | 694   | 116  | 530  | 111  | 540   | 121  | 488   |
| 前年度からの継続相談者 | 63   | 352   | 63   | 419  | 83   | 495   | 98   | 666   |
| 合計          | 198  | 1,046 | 179  | 949  | 194  | 1,035 | 219  | 1,154 |

| 年度          | 26年度 |       | 27年度 |       | 28年度 |      | 29年度 |      |
|-------------|------|-------|------|-------|------|------|------|------|
|             | 人数   | 面接回数  | 人数   | 面接回数  | 人数   | 面接回数 | 人数   | 面接回数 |
| 新規・継続       |      |       |      |       |      |      |      |      |
| 新規相談者       | 123  | 515   | 86   | 421   | 34   | 150  | 40   | 121  |
| 前年度からの継続相談者 | 122  | 790   | 114  | 741   | 99   | 575  | 69   | 370  |
| 合計          | 245  | 1,305 | 200  | 1,162 | 133  | 725  | 109  | 491  |

(図表 11)

「生活再建支援カウンセリング」については、協会設立当初より、貸付自粛・返済困難・ヤミ金融関連・自己破産など多重債務関連の幅広い相談受付を行っていたが、平成 27 年度より、カウンセリング業務を貸付自粛や返済困難などの相談に絞込みを行なった結果、カウンセリング業務の受付件数は減少している。

#### 【紹介先】について

紹介先は、「弁護士会・司法書士会」が 866 件と最も多く、次に「法テラス」533 件等となっている。（図表 12）

| 紹介先 | 弁護士会・司法書士会 | 法テラス | 裁判所 | 都道府県・消費者センター | クレジットカウンセリング協会 | その他<br>(医療専門機関等) | 合計    |
|-----|------------|------|-----|--------------|----------------|------------------|-------|
| 件数  | 866        | 533  | 220 | 229          | 134            | 301              | 2,283 |

(図表 12)

## (2) 実施結果

平成 29 年度におけるカウンセリングの終了者は 69 件、このうち問題が解決したとの表明があり、合意の上でカウンセリングを終了した「改善あり」の終了者は 44 人 (63.8%) であった。

また、中断等によって改善の確認ができなかった人が 25 人 (36.2%) であった。

## (3) 並行面接

協会では状況に応じて債務者本人及びその配偶者・親族等を一組とした家族のカウンセリング (並行面接) を実施している。

どちらか一方の単独面接に比べ、“家族間の気持ちや考え方の理解等について調整しやすい”、“問題解決に適した人間関係の築き方、関わり方が構築できる”などのメリットがあり、改善の成果を明確に確認することができる。

## (4) 新規相談者の属性等

### ① 債務者本人との関係

新規相談者 40 人のうち、債務者本人との関係は債務者本人が 19 人 (47.5%)、配偶者 17 人 (42.5%)、親族 4 人 (10.0%) となっている。(図表 13)

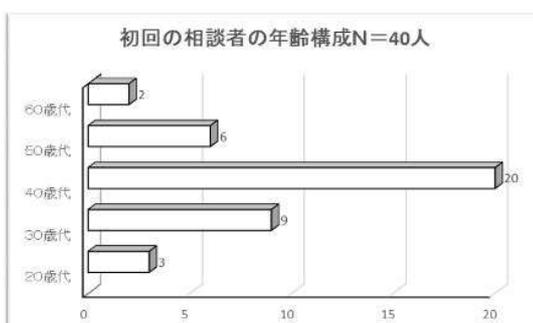
また、男女の割合は男性が 17 人 (42.5%)、女性が 23 人 (57.5%) であり、これらの構成割合は、毎年ほぼ同様の傾向を示している。



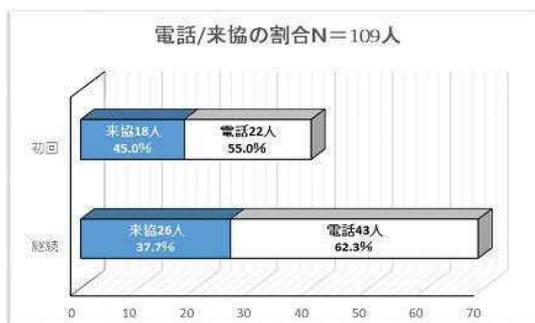
(図表 13)

### ② 年齢及び電話/来協区分

新規相談者の「年齢構成」は、40 歳代が最も多く、次いで 30 歳代となっている。また、「電話と来協の割合」は、新規相談者は電話が 22 人、来協が 18 人であり、継続相談者については電話が 43 人、来協が 26 人となっている。(図表 14・15)



(図表 14)



(図表 15)

### ③ 債務清算経験の有無

債務者本人 19 人のうち 18 人 (94.7%) が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、13 人が親族による肩代わり、2 人が任意整理等による清算となっている。(図表 16)



(図表 16)

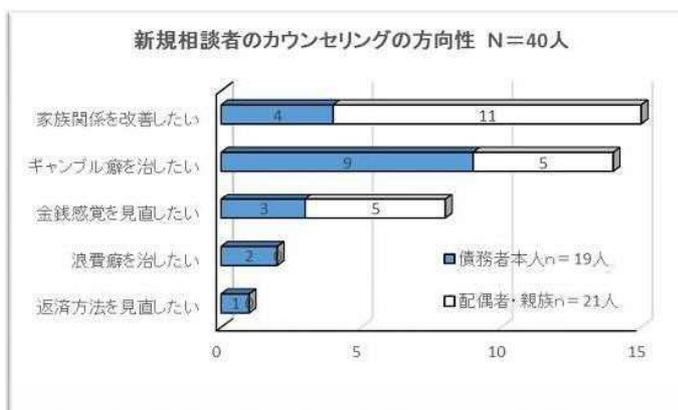
### ④ 債務の原因

「ギャンブル癖」が 13 件 (68.4%) と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」4 人 (21.0%) となっている。

### ⑤ 相談の方向性

相談者が抱えている問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な取り組み課題として合意したものについて分類した。

その結果、債務者本人における相談の方向性で最も多いものが「家族関係を改善したい」となっている。(図表 17)



(図表 17)

### Ⅲ 苦 情

#### ◆ 「苦情」の定義

協会における苦情の定義は、「貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の説明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。(図表 18)

| 主な分類     | 定 義                               |
|----------|-----------------------------------|
| 請求業務     | 債権回収業務における不満                      |
| 契約内容     | 契約・約款に従った業者の説明や対応への不満             |
| 帳簿の開示    | 開示の遅れ、開示内容への不満                    |
| カード等不正使用 | クレジットカード等の不正使用に対する業者の対応などへの不満     |
| 過払金      | 過払金返還に関する不満                       |
| 個人情報     | 個人信用情報の登録、登録内容などへの不満              |
| 事務処理     | 顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満         |
| 融資関連     | 審査結果、審査対応・手続などへの不満                |
| その他      | 広告・勧誘（詐称以外）、保証契約、金利、過剰貸付、年金担保への不満 |

(図表 18)

#### 1. 受理件数

平成 29 年度に苦情として受理した件数は 41 件であり、前年度 73 件と比較すると 32 件減（-43.8%）となった。

これは、協会が平成 22 年 10 月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設以降、最も少ない年間受付件数となった。(図表 19)

(単位：件、%)

| 内容分類     | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 合計    | 構成比    | 前年対比   |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------|--------|
| 請求業務     | 77   | 46   | 25   | 16   | 16   | 24   | 12   | 2    | 218   | 18.9%  | -83.3% |
| 契約内容     | 59   | 53   | 30   | 28   | 21   | 20   | 22   | 5    | 238   | 20.6%  | -77.3% |
| 帳簿の開示    | 85   | 54   | 19   | 10   | 16   | 19   | 15   | 7    | 225   | 19.5%  | -53.3% |
| カード等不正使用 | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 11   | 11    | 1.0%   |        |
| 過払金      | 21   | 19   | 9    | 5    | 4    | 11   | 0    | 3    | 72    | 6.2%   |        |
| 個人情報     | 28   | 19   | 8    | 5    | 6    | 9    | 4    | 3    | 82    | 7.1%   | -25.0% |
| 事務処理     | 20   | 30   | 17   | 25   | 28   | 44   | 14   | 10   | 188   | 16.3%  | -28.6% |
| 融資関連     | 32   | 10   | 5    | 4    | 1    | 2    | 2    | 0    | 56    | 4.8%   |        |
| その他      | 30   | 16   | 4    | 2    | 2    | 8    | 4    | 0    | 66    | 5.7%   |        |
| 合計       | 352  | 247  | 117  | 95   | 94   | 137  | 73   | 41   | 1,156 | 100.0% | -43.8% |

※その他とは、広告・勧誘（詐称以外）、保証契約、金利、過剰貸付、年金担保を含む (図表 19)

## 2. 苦情内容及び処理結果

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」に関するものが11件、「事務処理」が10件、「帳簿の開示」が7件、「契約内容」が5件、「個人情報」及び「過払金」がそれぞれ3件、「請求業務」が2件である。

## 3. 事実確認結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝え、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っているが、41件のうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が34件、次いで「紛争受付課へ移行」が3件、「打ち切り」が1件、「継続中」が3件となっている。

## 4. 所要日数

平成29年度において、苦情処理手続が終了した41件（前年度からの繰越事案5件含む）の手続終了までの所要日数は、1か月未満が30件（73.2%）、1か月以上～3か月未満が5件（12.2%）、3か月以上～6か月未満は6件（14.6%）となっている。

そのうち、苦情で終了せず、紛争解決へ移行した案件は5件となった。

また、平成30年度に繰越は、3件になったがこのうち受理から1か月以上経過しているのは1件あるが海外でのカードの不正利用の事案であり、事実関係の確認が遅延の理由である。（図表20）

|          |           | 苦情処理手続段階における所要日数別内訳 |              |              |      |    |
|----------|-----------|---------------------|--------------|--------------|------|----|
|          |           | 1月未満                | 1月以上<br>3月未満 | 3月以上<br>6月未満 | 6月以上 | 計  |
| 処理<br>結果 | （苦情として）解決 | 28                  | 4            | 3            | 0    | 35 |
|          | 移行        | 2                   | 1            | 2            | 0    | 5  |
|          | 不調        | 0                   | 0            | 1            | 0    | 1  |
| 計        |           | 30                  | 5            | 6            | 0    | 41 |

（図表20）

## IV 紛争

### ◆ 「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るものをいう。

### 1. 紛争解決手続申立ての受理状況

平成 29 年度における紛争事案の受理件数は 12 件であり、前年度 17 件と比較すると 5 件減（-29.4%）となっている。

今年度は、「契約内容」、「過払金」に関する事案は減少したが、「クレジットカード等不正利用」6 件（+50.0%）と平成 27 年から増加傾向となっている。（図表 21）

（単位：件、%）

| 内容分類     | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 合計 | 前年対比   |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|--------|
| 過払金      | 4    | 1    | 1    | 4    | 3    | 8    | 4    | 3    | 28 | -25.0% |
| 契約内容     | 0    | 2    | 1    | 6    | 2    | 2    | 4    | 1    | 18 | -75.0% |
| カード等不正使用 | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 5    | 4    | 6    | 15 | +50.0% |
| 融資関連     | 1    | 2    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 6  | +0.0%  |
| 帳簿の開示    | 0    | 1    | 1    | 0    | 2    | 0    | 0    | 1    | 5  | —      |
| 事務処理     | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 2    | 0    | 0    | 4  | —      |
| 個人情報     | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 0    | 3  | —      |
| 請求業務     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 2  | —      |
| 過剰貸付     | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1  | —      |
| その他      | 0    | 1    | 4    | 6    | 2    | 0    | 2    | 0    | 15 | —      |
| 合計       | 5    | 7    | 7    | 17   | 12   | 20   | 17   | 12   | 97 | -29.4% |

（図表 21）

### 2. 終了件数

平成 29 年度において、平成 28 年度からの繰越事案 3 件を加えた 15 件について紛争解決手続を実施し 12 件が手続を終了した。平成 30 年度の繰越事案は 3 件となっている。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案を当事者双方が応諾した「和解成立」が 7 件（過払金、契約内容、融資関連、その他各 1 件、クレジットカード等不正使用 3 件）申立人の自己都合等による「取下げ」が 1 件（過払金）、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「終了決定」が 4 件（過払金、契約内容、帳簿の開示、クレジットカード等不正使用各 1 件）となっている。（図表 22）

なお、終了までの期間は、受理～3 か月未満が 8 件、3 か月以上～6 か月未満が 4 件となっている。

| 終了事由 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 合計 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|
| 和解   | 3    | 2    | 3    | 4    | 8    | 6    | 12   | 7    | 45 |
| 取下げ  | 0    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 7    | 1    | 26 |
| 終了決定 | 0    | 2    | 2    | 1    | 4    | 3    | 7    | 4    | 23 |
| 合計   | 3    | 6    | 9    | 9    | 16   | 13   | 26   | 12   | 94 |

（図表 22）

## V 広報・講演等活動状況

### 1. 講師派遣

#### (1) 行政機関・消費生活センター等

消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会にカウンセリングの手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の研修を行なった。

(図表 23)

| 回  | 開催日    | 主催団体等                     | テーマ  | 受講者数<br>(人) |
|----|--------|---------------------------|--|-------------|
| 1  | 8月4日   | 公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会    | 日本貸金業協会の相談状況等について  | 5           |
| 2  | 8月24日  | 公益社会福祉法人福井県社会福祉協議会        | 生活困窮者等への相談対応と生活再建に向けた家計管理支援について                            | 38          |
| 3  | 9月21日  | 栃木県県民生活部くらし安全安心課          | 多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務～生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント～       | 19          |
| 4  | 9月21日  | 社会福祉法人めやす箱倉敷市生活自立相談支援センター | 生活困窮者・多重債務者への相談対応と生活再建に向けた家計管理の支援について                      | 35          |
| 5  | 11月7日  | 財務省東北財務局                  | 多重債務者への相談対応と家計管理方法等  | 31          |
| 6  | 12月13日 | 神奈川県県民局くらし県民部消費生活課        | 日本貸金業協会のADRについて  | 11          |
| 7  | 12月15日 | 神奈川県県民局くらし県民部消費生活課        | 日本貸金業協会のADRについて  | 18          |
| 8  | 1月22日  | 財務省四国財務局高知財務事務所           | 家計相談支援の実際について  | 21          |
| 9  | 1月25日  | 社会福祉法人宮城県社会福祉協議会          | 低所得者における生活再建に向けた支援について                                     | 70          |
| 10 | 1月26日  | 日野市                       | 多重債務について   | 17          |
| 11 | 2月21日  | 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会          | 貸付相談世帯を対象にした相談援助の方法と、生活再建に向けた支援について～聞き取り・助言のポイント～          | 44          |
| 12 | 2月23日  | 千葉県消費者センター                | カウンセリングの手法を用いた相談対応や家計管理等                                   | 43          |
| 13 | 3月15日  | 財務省四国財務局                  | 家計相談支援の実際について～生活困窮者の家計管理、生活再建の具体例～                         | 25          |
| 14 | 3月16日  | 財務省四国財務局徳島財務事務所           | 家計相談支援の実際について～生活困窮者の家計管理、生活再建の具体例～                         | 25          |
| 15 | 3月16日  | 社会福祉法人山形県社会福祉協議会          | 多重債務者・生活困窮者への相談対応と、生活再建支援カウンセリングアプローチの手法について～日本貸金業協会の実践より～ | 16          |
| 16 | 3月27日  | 株式会社ビスネット                 | 対応困難者への対応とセルフケア  | 18          |
|    |        |                           |  | 小計 436      |

(延べ 15 団体 16 回、受講者数：436 人) 小計 (図表 23)

#### (2) 協会員

お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリングの手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会を行なった。(図表 24)

| 回  | 開催日    | 主催団体等                 | テーマ   | 受講者数<br>(人) |
|----|--------|-----------------------|---|-------------|
| 1  | 5月30日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 | カウンセリング手法を活用したお客さま対応                        | 10          |
| 2  | 5月31日  | お客様サービスプラザ            |   | 10          |
| 3  | 6月23日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 | カウンセリング手法を活用したお客さま対応                        | 14          |
| 4  | 7月13日  | 債権管理事業部               |   | 14          |
| 5  | 9月5日   |                       | カウンセリング手法を活用したお客さま対応                        | 11          |
| 6  | 9月6日   | 株式会社モビット              |   | 11          |
| 7  | 9月11日  |                       |   | 10          |
| 8  | 10月17日 |                       | 苦情対応研修                                      | 10          |
| 9  | 11月14日 |                       |   | 8           |
| 10 | 11月15日 | アコム株式会社               |   | 8           |
| 11 | 11月21日 |                       |   | 8           |
| 12 | 11月22日 |                       |   | 7           |
| 13 | 11月30日 | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 | カウンセリング手法を活用したお客さま対応                        | 12          |
| 14 | 1月17日  | ビジネクス株式会社             | カウンセリング手法を活用したお客様対応                         | 8           |
| 15 | 2月5日   | アルヒ株式会社               | 勧誘、来店相談、申込、契約締結にかかわる場面から学ぶ、コミュニケーショントラブル防止法 | 15          |
| 16 | 2月13日  | アルヒ株式会社               | 勧誘、来店相談、申込、契約締結にかかわる場面から学ぶ、コミュニケーショントラブル防止法 | 18          |
|    |        |                       |   | 計 174       |

(延べ 7 社 16 回、受講者数：174 人) 計 (図表 24)

また、協会主催による「カウンセリングの手法を用いた実務研修」をテーマに、ロールプレイ、グループによる相談事例検討など様々な手法を学習する、初級編、中級編、上級編に講師及び援助者を派遣した。(図表 25)

| 回                    | 開催日    | 主催団体等              | テーマ                     | 受講者数<br>(人) |
|----------------------|--------|--------------------|-------------------------|-------------|
| 1                    | 10月20日 | 日本貸金業協会(参加協会員:14社) | カウンセリング的手法を用いた実務研修【初級編】 | 23          |
| 2                    | 12月21日 | 日本貸金業協会(参加協会員:9社)  | カウンセリング的手法を用いた実務研修【中級編】 | 12          |
| 3                    | 2月15日  | 日本貸金業協会(参加協会員:6社)  | カウンセリング的手法を用いた実務研修【上級編】 | 10          |
| (協会員 16 社、受講者数 45 人) |        |                    |                         | 計 45        |

(図表 25)

### (3) その他講習

職業訓練事業で知的障害や発達障害のある方が就労移行行程を終了する予定者と職業訓練者などを対象に、就職後の社会生活上で、お金やクレジットカード利用及び金融トラブルに巻き込まれないためと金銭管理などについて学習を目的に研修会を実施しました。(図表 26)

| 回                | 開催日   | 主催団体等  | テーマ                  | 受講者数<br>(人) |
|------------------|-------|--|----------------------|-------------|
| 1                | 9月27日 | 社会福祉法人大阪市障害福祉・スポーツ協会サテライト・オフィス平野(大阪市職業リハビリテーションセンター分室) | 金融トラブルに巻き込まれないために    | 37          |
| 2                | 1月31日 | 社会福祉法人であい共生舎ひらかた・にじ福祉工場                                | 障がいのある方向けにお金についてのはなし | 22          |
| (2 団体、受講者数:59 人) |       |  |                      | 小計 59       |

(図表 26)

## 2. 協会員との意見交換会

平成 30 年 1 月に第 1 回目となる「協会員との意見交換会」を開催しました。協会設立 10 周年記念として、各社の「お客様相談関係部署責任者」の方々に出席をいただき、当センター活動への理解を深めていただくとともに、各社の相談体制、苦情や障害者・高齢者対応の現状などについて意見交換を行なった。

## 3. 消費生活センターへの訪問活動の実施

各都道府県の主要な消費生活センターに対し一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。

(対象数 148 箇所、訪問延べ回数 360 回)

## 4. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

平成 29 年 6 月及び 12 月には、前年度に続き第 5 回目、第 6 回となる国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」を実施し、資金需要者等への相談を的確に行なうためのスキルの共有化及び相互連携を図った。

## 5. 国民生活センター役員等との「意見交換会」の開催

平成29年12月に一昨年に引き続き第4回目となる国民生活センター役員等との「意見交換会」を実施し、協会及び国民生活センターの活動状況等について連携強化を図った。

## 6. 消費者団体への活動報告会の開催

平成29年10月30日及び11月2日の両日に、主な消費者団体（14団体）を対象として、前年度に続き7回目となる「消費者団体との良好な関係の維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。

## 7. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（実施日：平成29年6月15日、11月14日）」に参加しヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。

## 8. 「センターだより（季刊）」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行なった。（図表27）

- ◆平成29年 7月31日発行 Vol.26
- ◆平成29年 9月30日発行 Vol.27
- ◆平成29年 12月31日発行 Vol.28
- ◆平成30年 3月31日発行 Vol.29



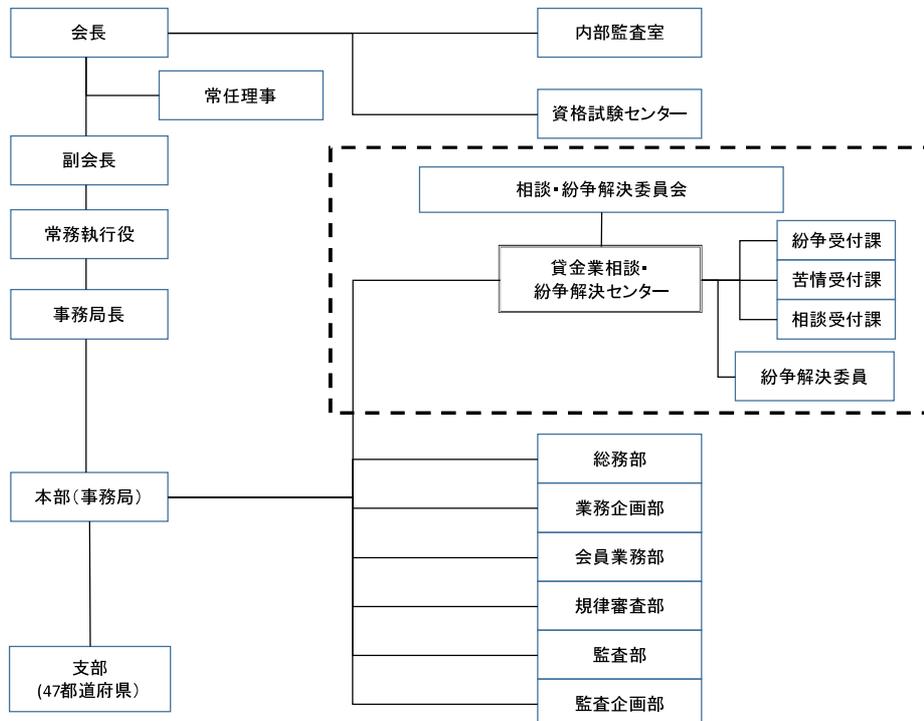
（図表 27）

## 日本貸金業協会 概要

平成19年12月19日、改正貸金業法に基づき、内閣総理大臣の認可を受け、貸金業界の自主規制機関として設立



### 貸金業協会組織図 (平成30年4月1日現在)



---

---

## 貸金業相談・紛争解決センター受付時間変更のご案内

当協会は、平成 22 年 9 月 15 日に金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年 10 月 1 日より貸金業務における相談・苦情・紛争等に関する紛争解決等業務を開始しております。

この度、当協会では、当該業務の受付状況等を鑑みて、平成 30 年 2 月 1 日より下記のとおり当該業務の受付時間を変更させていただくことになりましたので、ご案内いたします。

皆様におかれましては、今後とも引き続き当該業務にご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

### (貸金業相談・紛争解決センター受付時間)

1. <変更前受付時間>  
9 時 00 分～17 時 30 分 (土・日・祝日・12 月 29 日～1 月 4 日を除く)  
<変更後受付時間>  
9 時 00 分～17 時 00 分 (土・日・祝日・12 月 29 日～1 月 4 日を除く)
2. 変更日：2018 年(平成 30 年)2 月 1 日
3. 受付電話番号 (従来と変わりありません)  
**0570-051-051** (貸金業相談・紛争解決センター及び各支部にて受け)

---

---

日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで葉上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

平成 29 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

（平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日）

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階

電話 03-5739-3861

発行日 平成 30 年 6 月 8 日