

【速報版】

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日)

平成 28 年 5 月 24 日

日本貸金業協会

日本貸金業協会は、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設立した貸金業界の自主規制機関です。

【業務内容】



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「ゆづりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉（ゆづりは）」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、「今まで築き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。この協会員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。

はしがき

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（以下「相談・紛争解決センター」という。）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 27 年度上期において相談対応・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。

「紛争解決等業務に関する規則」及び「貸付自粛対応に関する規則」における各業務の定義は次のとおりである。

◆ 「相談」

貸金業を営む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もの（一般相談）と、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に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務相談」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援カウンセリング」に分かれる。

◆ 「苦情」

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表明をいう。

◆ 「紛争」

苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

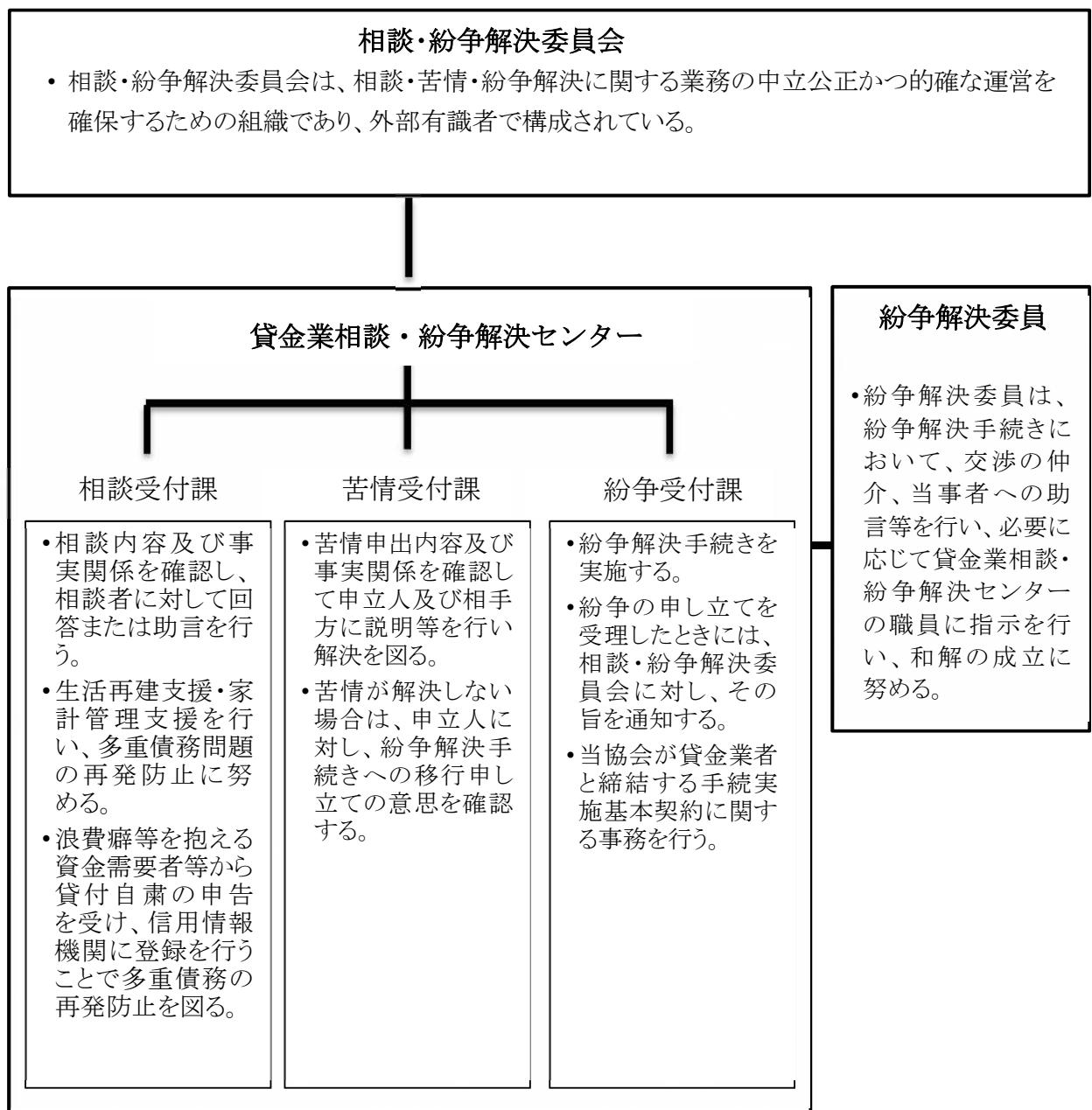
◆ 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうちの一定の範囲の者が、金銭貸付による債務者を自粛対象者とする旨を協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供する制度をいう。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

資金需要者等の皆様が気軽に利用できる相談・苦情・紛争解決窓口を開設し、中立公正な立場から解決を支援している。

貸金業相談・紛争解決センターの機能と構成は以下のとおり。



要旨

I 概況

1. 総アクセス数

平成 27 年度（平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日）における資金需要者等からの総アクセス数は 33,024 件であった。

アクセス方法別では、電話が 32,736 件（構成割合 99.2%）と最も多く、次いで窓口への来訪が 181 件（同 0.5%）、文書が 73 件（同 0.2%）となっている。

また、協会の相談窓口を知ったのは、協会員の「情報提供（交付・配布物を含み）」によるケースが 15,290 件（構成割合 46.3%）と最も多く、次いで「インターネット」が 5,325 件（同 16.1%）、「電話帳・104」が 2,015 件（同 6.1%）等であった。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

平成 27 年度における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、「相談」が 32,867 件（前年度対比 -4.2%）、「苦情」が 137 件（同 +45.7%）、「紛争」が 20 件（同 +66.7%）であった。

また、平成 27 年度の半期ごとの相談（一般相談・多重債務関連相談）及び苦情の受付件数を前年度同期と比較すると、相談は、上期が +890 件 (+8.3%)、下期が -98 件 (-0.1%) となっており、苦情は、上期が +36 件 (+67.9%)、下期が +7 件 (+17.1%) となっている。

II 相談

1. 受付状況

平成 27 年度に受付した相談を内容別に見ると、「契約内容を確認したい」、「借入先を紹介してほしい」、「登録業者かどうか確認したい」などの『一般相談』が 14,953 件、「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「返済が苦しくなった」、「ヤミ金被害にあった」などの『多重債務関連相談』が 7,101 件であった。

2. 相談者の属性

申出者の男女構成は、「男性」が 51.0%、「女性」が 48.9%、「不明」が 0.1% となっている。

また、申出者を債務を抱えた「債務者本人」と配偶者や親族等の「本人以外」に分類すると、「債務者本人」が 73.2%、「親族」が 14.1%、「配偶者」が 6.9%、友人や会社上司など「私的第三者」が 1.4% 等となっている。

3. 相談内容

(1) 一般相談

一般相談 14,953 件を内容別に見ると、「契約内容」が 5,664 件、「融資関連」が 3,097 件等となっており、個々の問合せ・相談内容に応じて説明、助言、情報提供を行うとともに、相談者において確認や手続きが必要なケースは関係先を案内している。

(2) 多重債務関連相談

多重債務関連相談 7,101 件を内容別に見ると、「返済困難」が 983 件、「貸付自粛依頼・撤回」が 5,129 件、「ヤミ金融」が 949 件当となっており、これらの相談対応と並行して債務問題の再発防止を目的とした『生活再建支援カウンセリング』の案内も行っている。

4. 生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的に家計支出の改善・実行、家族間の関係性の改善、買い物癖やギャンブル癖の克服等のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

本年度において、相談者 200 人（新規 86 人、前年度からの継続 114 人）に対し面接相談及び電話相談を 1,162 回実施した。なお、1,162 回のうち面接相談が 320 人（構成割合 27.5%）、電話相談が 842 人（同 72.5%）となっている。

III 苦情

1. 受理件数

平成 27 年度に受理した苦情は 137 件であり、前年度（94 件）に比べ 43 件の増（+45.7%）となった。

2. 主な苦情の詳細と処理結果

分類別苦情件数上位の「事務処理」44 件、「取立て行為」24 件、「契約内容」20 件、「帳簿の開示」19 件について、申立人の申出・主張及び処理結果の詳細を分析した。

（図表 24～27 参照）

3. 処理結果

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た上で、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、137 件のうち「協会による処理・是正・助言等」による解決が 112 件、次いで紛争解決手続が申立てられた「紛争受付課へ移行」が 6 件等となっている。

なお、事実関係の調査を行った結果、法令・自主規制基本規則への違反のおそれがあると認められる事案はなかった。

4. 所要日数

平成 27 年度において苦情処理手続きを終了した 129 件（前年度からの繰越事案 4 件を含む）の手続き終了までの所要日数は半数以上の 79 件（61.2%）が 4 日以内に解決しており、手続き終了まで 1 ヶ月以上を要した事案は 21 件（16.3%）となっている。

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第 12 条の 2 の 2 の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成 28 年 3 月末現在の全登録貸金業者は 1,937 業者（協会員 1,188 業者、非協会員 749 業者。金融庁公表ベース。）で、うち、契約締結業者は 1,932 業者、契約率は 99.7% となっており、残る 5 業者は平成 28 年 4 月時点で同契約を締結している。

2. 紛争解決手続申立ての受理件数

平成 27 年度における紛争事案の受理件数（新受件数）は 20 件であり、前年度との比較では +8 件であった。

3. 紛争解決手続の実施状況

平成27年度においては、平成26年度からの繰越事案5件を加えた25件について紛争解決手続を実施し、13件が手続を終了した。

なお、終了事由は、「和解成立」6件、「取下げ」4件、「不調」3件であった。

V 広報・講演等活動状況

1. 講師派遣

財務局、国民生活センター、消費生活センター、地方公共団体等、延べ21団体（受講者数：747人）からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の対応能力向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル、及び家計管理支援の方法等について講演を行った。

2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

協会では、関係機関との多面的な連携を通じて協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として、全国の主な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。

3. 国民生活センターとの相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

当該機関の相談担当者等との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、「実務担当者意見交換会」を開催した。

4. 「センターだより（季刊）」の発行

指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受付及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため、「センターだより」を発行した。

5. 「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」へ参加・協力した。

平成 27 年度年次報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目 次

I 概 况 · · · · ·	2
1. 総アクセス数	
2. 受付状況の推移	
3. 相談・苦情の申出者の属性	
II 相 談 · · · · ·	3
1. 受付状況	
2. 相談内容	
(1) 一般相談	
(2) 多重債務関連相談	
3. 生活再建支援カウンセリング	
III 苦 情 · · · · ·	13
1. 受理件数	
2. 苦情申出内容	
3. 所要日数	
4. 処理結果	
5. 主な苦情事例	
IV 紛 争 · · · · ·	17
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続申立ての受理件数	
3. 対応結果	
4. 主な紛争事例	
V 広 報 ・ 講 演 等 活 動 状 況 · · · · ·	20
1. 講師派遣	
2. 消費生活センターへの訪問活動の実施	
3. 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	
4. 「センターだより（季刊）」の発行	
5. 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加	

I 概況

1. 総アクセス数

平成 27 年度（平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日）における資金需要者等からの総アクセス数は 33,024 件であった。

アクセス方法別では、電話が 32,736 件（構成割合 99.2%）と最も多く、次いで窓口への来訪が 181 件（同 0.5%）、文書が 73 件（同 0.2%）等となっている。

また、協会の相談窓口を知ったのは、協会員の「情報提供（交付・配布物を含み）」によるケースが 15,290 件（構成割合 46.3%）と最も多く、次いで「インターネット」が 5,325 件（同 16.1%）、「電話帳・104」が 2,015 件（同 6.1%）等であった。

2. 受付状況の推移

平成 27 年度における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、「相談」が 32,867 件（前年度対比 -4.2%）、「苦情」が 137 件（同 +45.7%）、「紛争」が 20 件（同 +66.7%）であった。（図表 1）

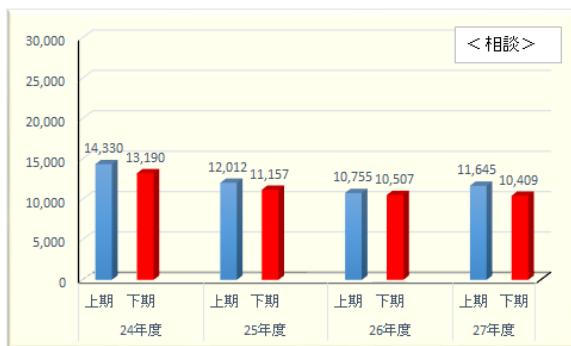
分類	年度	(単位：件)			
		24年度	25年度	26年度	27年度
相談	一般相談・多重債務関連相談	27,520	23,169	21,262	22,054
	業者向け問合せ	12,103	12,795	13,032	10,813
	小計	39,623	35,964	34,294	32,867
苦情		117	95	94	137
紛争		7	17	12	20
合計		39,747	36,076	34,400	33,024

（図表 1）

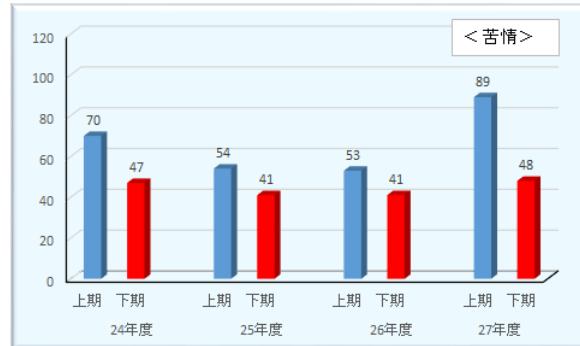
※ 「相談」の「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、

業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

平成 27 年度の半期ごとの相談（一般相談・多重債務関連相談）及び苦情の受付件数を前年度同期と比較すると、相談は、上期が +890 件（+8.3%）、下期が -98 件（-0.1%）となっており、苦情は、上期が +36 件（+67.9%）、下期が +7 件（+17.1%）となっている。（図表 2、3）



（図表 2）



（図表 3）

II 相 談

1. 受付状況

平成 27 年度に受付した相談 32,867 件を内容別に見ると、「契約内容を確認したい」、「借入先を紹介してほしい」、「登録業者かどうか確認したい」などの『一般相談』が 14,953 件、「貸付自粛制度を知りたい」、「返済が苦しくなった」、「ヤミ金被害にあった」などの『多重債務関連相談』が 7,101 件、『業者向け問合せ』が 10,813 件であった。(図表 4)

(単位：件)

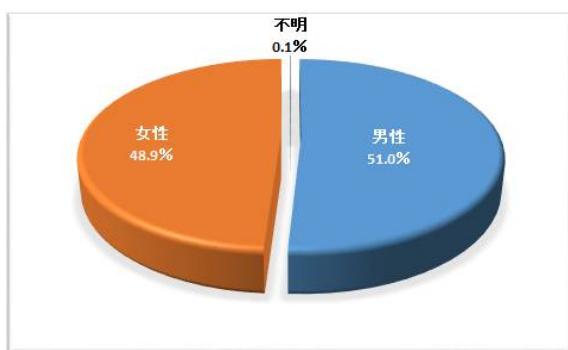
分類	年度	24年度			25年度			26年度			27年度		
		上期	下期	計									
一般相談	契約内容	3,396	3,334	6,730	2,829	2,973	5,802	2,633	2,527	5,160	3,068	2,596	5,664
	融資関連	1,460	1,255	2,715	1,268	1,222	2,490	1,196	1,216	2,412	1,605	1,492	3,097
	登録業者確認	1,197	813	2,010	699	581	1,280	524	403	927	367	298	665
	信用情報	599	586	1,185	503	417	920	415	358	773	305	249	554
	身分証明書等の紛失等	294	282	576	267	258	525	252	254	506	211	225	436
	過払金	547	430	977	239	212	451	149	179	328	128	108	236
	返済義務	240	220	460	166	157	323	118	150	268	157	131	288
	業者の連絡先	1,246	859	2,105	459	460	919	428	354	782	592	591	1,183
	その他	1,743	1,930	3,673	1,885	1,431	3,316	1,254	1,423	2,677	1,438	1,392	2,830
小計		10,722	9,709	20,431	8,315	7,711	16,026	6,969	6,864	13,833	7,871	7,082	14,953
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,275	2,289	4,564	2,329	2,263	4,592	2,621	2,587	5,208	2,701	2,428	5,129
	返済困難	638	630	1,268	565	519	1,084	479	445	924	512	471	983
	ヤミ金融・違法業者被害なし	386	293	679	482	388	870	384	392	776	316	269	585
	ヤミ金融・違法業者被害あり	284	250	534	306	261	567	281	197	478	228	136	364
	自己破産・調停・民事再生手続き	25	19	44	15	15	30	21	22	43	17	23	40
	小計	3,608	3,481	7,089	3,697	3,446	7,143	3,786	3,643	7,429	3,774	3,327	7,101
業者向け問合せ		5,259	6,844	12,103	6,927	5,868	12,795	6,001	7,031	13,032	5,860	4,953	10,813
相談合計		19,589	20,034	39,623	18,939	17,025	35,964	16,756	17,538	34,294	17,505	15,362	32,867

(図表 4)

2. 相談者の属性

申出者の男女構成は、「男性」が 51.0%、「女性」が 48.9%、「不明」が 0.1%となっている。(図表 5)

また、申出者を債務を抱えた「債務者本人」と配偶者や親族等の「本人以外」に分類すると、「債務者本人」が 73.2%、「親族」が 14.1%、「配偶者」が 6.9%、友人や会社上司など「私的第三者」が 1.4%等となっている。(図表 6)



(図表 5)



(図表 6)

3. 相談内容

(1) 一般相談

① 分類別受付件数

分類表及び平成27年度における分類別件数は下表のとおり（図表7）

分類	定義	件数
一般相談	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
	業者の連絡先	業者の連絡先についての問合せ
	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
	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
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等にかかる相談等
	計	14,953

（図表7）

② 対応内容

個々の問合せ・相談内容に応じて説明、助言、情報提供を行うとともに、相談者において確認や手続きが必要なケースは関係先を案内している。

(2) 多重債務関連相談

① 分類別受付件数

分類表及び平成27年度における分類別件数は下表のとおり。（図表8）

分類	定義	件数
多重債務関連相談	返済困難	借入过多、収入減等に起因する返済の相談
	貸付自肃依頼・撤回	貸付自肃情報登録制度に係る相談等
	ヤミ金融	ヤミ金融、違法業者に関する相談
	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
	計	7,101

（図表8）

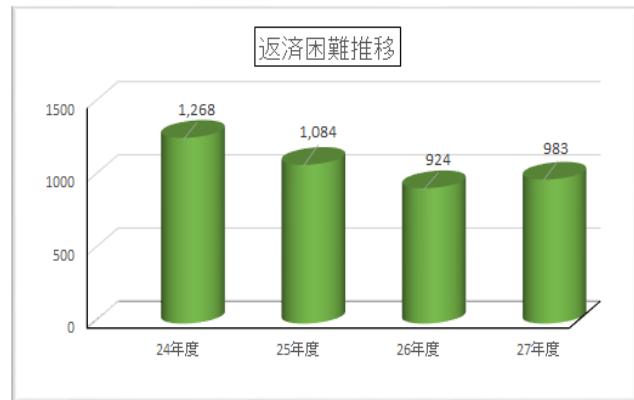
これらの相談対応と並行して債務問題の再発防止を目的とした『生活再建支援カウンセリング』（9ページ参照）の案内も行っている。

② 相談内容及び対応状況

「返済困難」、「貸付自肃依頼・撤回」、「ヤミ金融」に係る相談内容及び対応状況は以下のとおりである。

【返済困難】

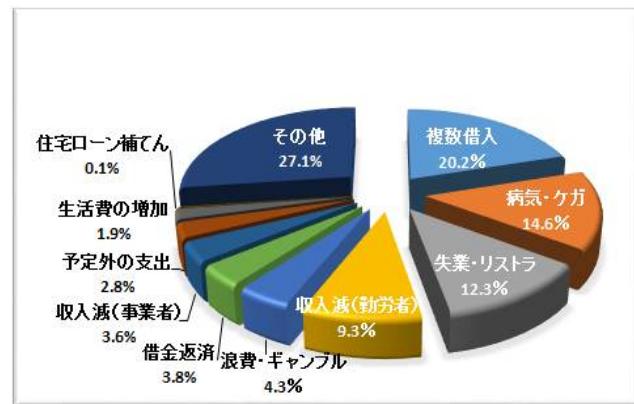
返済困難な状況に陥っていることを原因とした相談は減少傾向であったが、平成 27 年度は 983 件と、前年度（924 件）に比べ 59 件の増（+6.4%）となった。（図表 9）



（図表 9）

➤ 返済困難となった理由

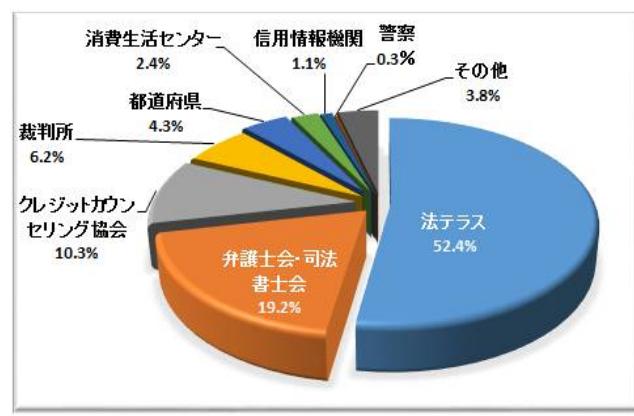
返済困難となった主な理由は「複数借入」が 199 件（構成割合 20.2%）、「病気・ケガ」が 144 件（14.6%）、「失業・リストラ」が 121 件（12.3%）、「収入減（勤労者）」が 91 件（9.3%）等となっている。構成割合を前年度と比較すると、「複数借入」が 3.9% の減、「病気・ケガ」が 14.3% の増、「失業・リストラ」が 0.8% の増、「収入減（勤労者）」が 3.2% の減となっている。（図表 10）



（図表 10）

➤ 対応内容

問題解決のための助言を行うとともに、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースは他機関を紹介している。照会先は「法テラス」が全体の 52.4% と最も多く、次いで「弁護士会・司法書士会」が 19.2%、「クレジットカウンセリング協会」が 10.3% 等となっている。（図表 11）

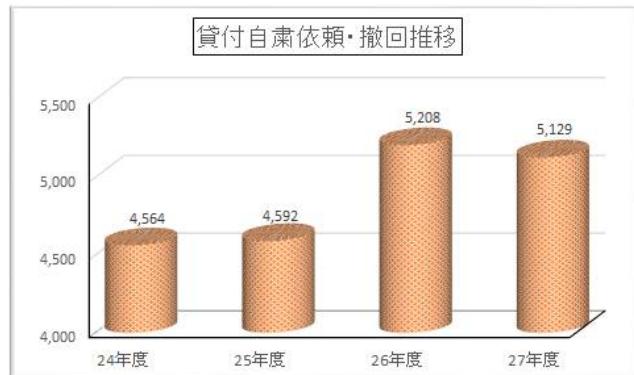


（図表 11）

【貸付自粛依頼・撤回】

「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入できないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成27年度においては5,129件と前年度(5,208件)に比べ微減となっている。(図表12)

なお、全体の65.6%(3,364件)は本人以外(配偶者・親族等)からの相談・問合せである。(図表13)



(図表12)

▶ 対応内容

貸付自粛制度について説明するとともに、相談者の状況に応じて債務問題解決に向けた情報提供や再発防止のために協会が実施している生活再建支援カウンセリングを案内している。



(図表13)

<参考>

【貸付自粛制度について】

自らを貸付自粛対象者とする旨を協会に申告し、これに対応する情報を、協会を通じて個人信用情報機関(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(概ね5年を下らない期間)登録する制度で、本人による申告を原則としている。なお、貸付自粛情報の撤回は原則として、協会が申告を受理した日から3ヶ月間は行えないこととしている。(図表14)

(単位:件)

分類	24年度		25年度		26年度		27年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
登録	772	821	881	865	986	966	992	998
撤回	278	277	293	274	323	321	346	344
合計	1,050	1,098	1,174	1,139	1,309	1,287	1,338	1,342

(図表14)

【ヤミ金融】

ヤミ金融関連の相談・問合せは949件で、そのうち「保証金を騙し取られた」、「勝手に振り込まれて脅迫的な取立てを受けている」など、金銭的な被害に遭っている「ヤミ金融・違法業者被害あり」が364件(38.4%)、「登録業者なのか確認したい」といった被害に至らない段階での「ヤミ金融・違法業者被害なし」が585件(61.6%)となっている。(図表15)

(単位：件)

分類	24年度			25年度			26年度			27年度		
	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計
被害あり	284	250	534	306	261	567	281	197	478	228	136	364
被害なし	386	293	679	482	388	870	384	392	776	316	269	585
合計	670	543	1,213	788	649	1,437	665	589	1,254	544	405	949

(図表15)

➤ 対応内容

ヤミ金融と接触した相談者については、その後の対応について助言するとともに、地元警察や弁護士会への相談を案内している。

また、入手したヤミ金融情報については、取締りや未然防止を目的として警察当局・行政機関等へ定期的に情報提供している。

～主なヤミ金融事例～

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

<事例1>		ヤミ金被害なし
申立内容	スマホサイトで見つけた××にネットで10万円の融資を申込んだところ電話があり、「貴金属を担保にするか通帳を送ってくれたら融資する。皆様にもそうしてもらっている。」と言われた。怖くなつて取り消しを申出たらキャンセル料を払えと言われた。××には私と夫の氏名、電話番号を伝えている。どうしたら良いか。	
処理結果	通帳を送るなど正規業者ではあり得ないこと、キャンセル料は支払う必要がないことを伝え、嫌がらせの電話が心配であれば電話番号の変更や地元の警察署に赴いて相談することを助言。	

<事例2>		ヤミ金被害あり
申立内容	××と言う業者から、「あなたは融資の対象になっている。」という電話があった。話を聞くと、「自己破産しているので融資できないが、携帯電話を契約して送ってくれれば融資できる。」と言われ、携帯電話を購入して「買取市場」というところへ送ってしまった。	
処理結果	携帯電話が犯罪に使われる可能性が高いことを伝え、地元の警察署へ被害届を出すよう助言。	

<事例3>		ヤミ金被害あり
申立内容	××から送付されたダイレクトメールを見て5万円を借りた。返済は現金書留であり、都度、私の携帯電話に送付先が指示される。ヤミ金ではないという××の言うことを信じて支払ってきたがいつまでたっても完済できず困っている。なお、××が連絡してくる携帯電話は頻繁に番号が変わる。	
処理結果	ヤミ金でありこれ以上の返済は不要であること、地元の警察署へ××からの送付物や現金送付先のメモを持参して相談することを助言。	

<事例4>		ヤミ金被害あり
申立内容	××（個人名）と名乗る者から携帯電話に融資案内があった。5万円の申込みに対し手数料を差し引かれた3万5千円が振込まれた。利息は1週間で1万円と言われ、初回の利息は指定された個人口座に振込んだがこれ以上利息を払い続けることは無理。申込の際、個人情報のほか会社や親の連絡先も伝えている。	
処理結果	出資法の高金利違反であり、地元の警察署に利息振込先の個人口座のメモを持って赴き、××から融資を受けた時の状況とともに説明、相談することを助言。	

<事例5>		ヤミ金被害あり
申立内容	××から融資案内のFAXが届き100万円の融資を申込んだ。審査は通ったが保証料が必要と言われ、11万円を2回振込み、さらに20万円を要求されたのでキャンセルを申出ると、中途解約証明書をいうのが送られ返金すること。しかし、約束の期日を過ぎても返金されない。業者へ電話するがコールのみで出ない。	
処理結果	ヤミ金であり、地元の警察署へ資料やメモを持参して被害届を出すよう助言。	

4. 生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的とした生活習慣の改善提案や実行のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

(1) 受付状況

平成 27 年度においてカウンセリングの申込みを受けた相談者は 86 人で、そのほとんどは「貸付自粛」に関する相談を通じて協会のカウンセリングを案内された人である。相談者は債務者本人のみならず配偶者や親族も含んでおり、協会では、家族に向けた相談やカウンセリングにも積極的に対応している。

(2) 実施状況

本年度において、相談者 200 人（新規 86 人、前年度からの継続 114 人）に対し面接相談及び電話相談を 1,162 回実施した。（図表 16）

なお、1,162 回のうち面接相談が 320 人（構成割合 27.5%）、電話相談が 842 人（同 72.5%）となっている。

新規・継続	年度		24年度		25年度		26年度		27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	人数	面接回数
新規相談者	111人	540回	121人	488回	123人	515回	86人	421回		
前年度からの継続相談者	83人	495回	98人	666回	122人	790回	114人	741回		
合計	194人	1,035回	219人	1,154回	245人	1,305回	200人	1,162回		

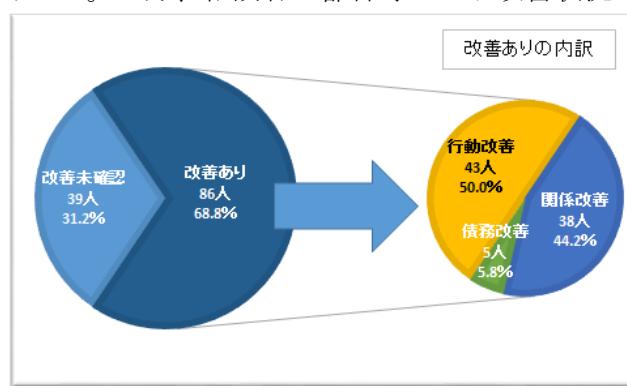
(3) 実施結果

（図表 16）

平成 27 年度においてカウンセリングを終了した人は 125 人であった。このうち、カウンセリングの目的とした問題の改善・克服について、相談者から「問題行動（借金の元になったギャンブル、浪費癖など）が改善された」などと具体的な表明があり、課題への取り組みが定着してきているとして合意の上でカウンセリングを終了した「改善あり」は 86 人（68.8%）であった。一方、相談者の都合等により改善状況が確認できないままカウンセリングを終了した「改善未確認」は 39 人（31.2%）となっている。

なお、86 人について、改善内容別でみると、「行動改善」が 43 人、「関係改善」が 38 人、「債務改善」が 5 人となっている。

（図表 17）



（図表 17）

(4) 新規相談者の属性等

① 相談者と債務者本人との関係
新規相談者 86 人の内訳は、債務者本人が 28 人(構成比 32.6%)、債務者の配偶者が 37 人(同 43.0%)、両親等の親族が 21 人(同 24.4%) となっている。(図表 18)

なお、配偶者及び親族が 58 人(67.4%) を占めるが、これらの人々は、債務者本人が立ち直る重要な支援者になり得る人物、という観点から、相談者の要望に基づきカウンセリングの対象者としている。

② 相談の方向性

相談者が抱える問題は様々な要因が絡み合っていることがほとんどであるが、ここでは、優先的に取り組むべき課題として相談者と合意したものについて分類した。(図表 19)

その結果、「家族関係を改善したい」が 39 人(構成比 45.3%)、「ギャンブル癖を直したい」が 33 人(同 38.4%)、「金銭感覚を見直したい」 7 人(同 8.1%) 等となっている。

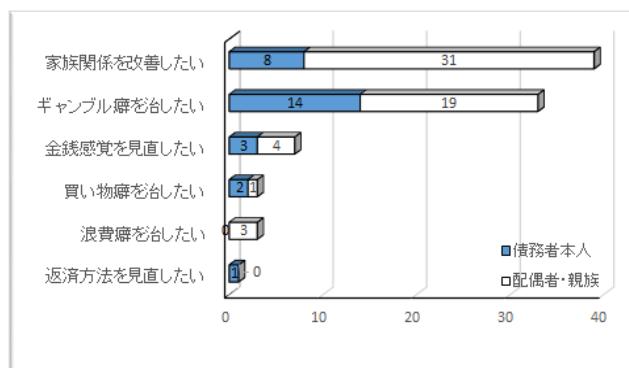
③ 債務清算経験の有無

債務者本人 28 人のうち 24 人(構成比 85.7%) が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、20 人が親族による肩代わり、2 人が任意整理、2 人が自己資金にて清算となっている。

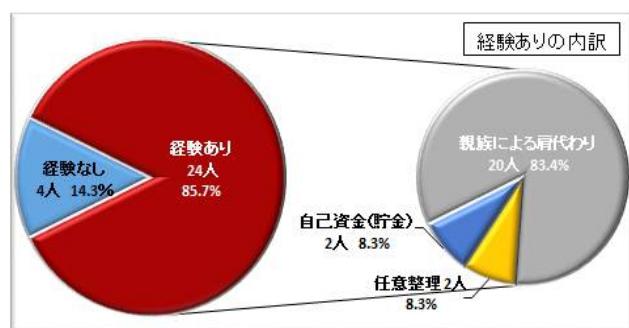
(図表 20)



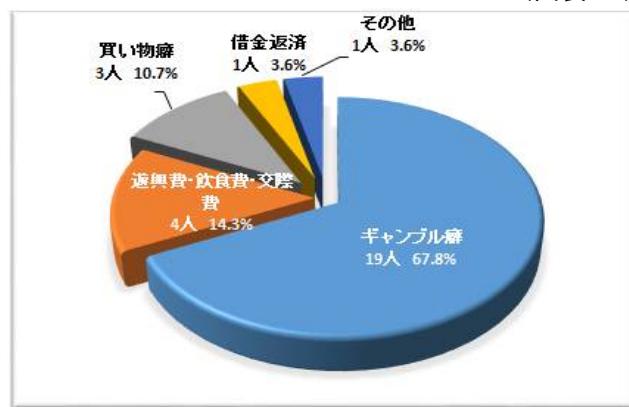
(図表 18)



(図表 19)



(図表 20)



(図表 21)

III 苦情

協会における苦情の定義は、「貸金業務に関し、その契約者等からの当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従つて分類している。(図表 22)

(主な分類とその内容)

主な分類	内 容
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
取立て行為	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
過払金	過払金の有無、業者の対応姿勢、返還額への不満
個人情報	個人信用情報の登録、登録内容などへの不満

(図表 22)

1. 受理件数

平成 27 年度に受理した苦情は 137 件であり、前年度（94 件）に比べ 43 件の増（+45.7%）となった。(図表 23)

なお、苦情の増加については、分析結果を 18 ページに掲載しているが、苦情発生防止に向けた業者への指導・啓発のために引き続き要因分析等を行うこととしている。

(単位：件)

年 度 内容類	24年度			25年度			26年度			27年度		
	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計
事務処理	8	9	17	17	8	25	10	18	28	30	14	44
取立て行為	18	7	25	9	7	16	5	11	16	16	8	24
契約内容	18	12	30	15	13	28	17	4	21	15	5	20
帳簿の開示	14	5	19	2	8	10	12	4	16	11	8	19
過払金	5	4	9	4	1	5	3	1	4	8	3	11
個人情報	4	4	8	3	2	5	3	3	6	4	5	9
広告 ^{街頭訴訟件外}	2	0	2	0	2	2	2	0	2	2	3	5
融資関連	1	4	5	4	0	4	1	0	1	1	1	2
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
年金日保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
過剰賞付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
行政当局 ^{件外 登録業者件外}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
債務譲約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	70	47	117	54	41	95	53	41	94	89	48	137

(図表 23)

なお、137件のうち協会員に対するものが136件、非協会員に対するものが1件であった。

また、登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者に対するものが91件、都道府県知事登録業者に対するものが46件であった。

2. 主な苦情の詳細と処理結果

分類別苦情件数上位の「事務処理」44件、「取立て行為」24件、「契約内容」20件「帳簿の開示」19件について、申立人の申出・主張及び処理結果の詳細は図表24～27のとおりである。

※図表処理結果欄のA～Fの記号は以下のとおり。

- A … 業者への事実確認結果を伝え納得
- B … 業者の対応により解決
- C … 協会による業者指導
- D … 処理結果に不満足も手続終了を了承
- E … 紛争解決手続へ移行
- F … その他

(1) 事務処理

内 容 (不満足の対象)	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
不十分な説明等	17	7	7	1	2	0	0
電話対応等	16	4	4	5	2	0	1
処理のし忘れ等	4	0	3	0	0	0	1
約束（架電等）不履行	4	0	3	0	0	0	1
利息・金額・返済方法	2	0	1	1	0	0	0
完済後の処理	1	0	1	0	0	0	0
計	44	11	19	7	4	0	3

※Fの内訳は、紛争解決手続申立待ち2件、手続き中に連絡不能となり打ち切り1件。(図表24)

(2) 取立て行為

内 容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
威迫・脅迫・威圧行為	7	4	1	2	0	0	0
相談姿勢（分割や期限延長を認めない）	3	1	1	0	1	0	0
第三者への請求行為	3	2	0	1	0	0	0
反復継続電話督促	3	2	0	1	0	0	0
嫌がらせ行動	1	0	0	1	0	0	0
完済後の請求行為	1	0	1	0	0	0	0
勤務先への請求行為	1	1	0	0	0	0	0
債務整理中の請求	1	0	0	1	0	0	0
自宅訪問	1	0	0	1	0	0	0
制限時間外の請求行為	1	1	0	0	0	0	0
第三者への借金強要	1	0	0	1	0	0	0
電報・郵便による請求行為	1	0	0	1	0	0	0
計	24	11	3	9	1	0	0

(図表 25)

(3) 契約内容

内 容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
カード不正使用	4	0	1	0	0	3	0
請求・通知方法	4	2	0	0	2	0	0
一括（繰上）返済の対応	3	1	0	0	0	0	2
追加利用停止・強制解約等	2	0	0	0	0	0	2
媒介・その他・手数料	2	1	0	0	0	1	0
利用覚えなし	2	0	1	0	0	0	1
受取証書	1	0	1	0	0	0	0
和解条件・内容	1	0	1	0	0	0	0
返済日・返済額	1	0	1	0	0	0	0
計	20	4	5	0	2	4	5

※F の内訳は、交渉を弁護士依頼等により取下げ2件、紛争解決

(図表 26)

手続き申立待ち1件、手続き中に連絡不能となり打ち切り1件、その他1件。

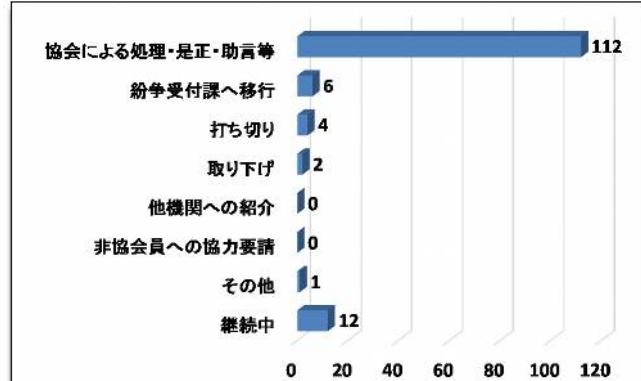
(4) 帳簿の開示

内 容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
開示に応じない	10	3	2	3	2	0	0
一部開示に応じない	3	1	2	0	0	0	0
開示が遅い	3	1	1	1	0	0	0
開示手続に納得できない	2	1	1	0	0	0	0
開示内容に疑義あり	1	0	1	0	0	0	0
計	19	6	7	4	2	0	0

(図表 27)

3. 処理結果

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た上で、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、137件のうち「協会による処理・是正・助言等」による解決が112件、次いで紛争解決手続が申立てられた「紛争受付課へ移行」が6件等となっている。(図表28)

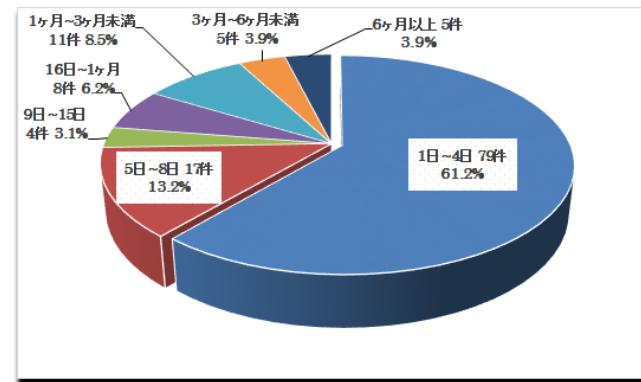


(図表28)

なお、事実関係の調査を行った結果、法令・自主規制基本規則への違反のおそれがあると認められる事案はなかった。

4. 所要日数

平成27年度において苦情処理手続きを終了した129件（前年度からの繰越事案4件を含む）の手続き終了までの所要日数は半数以上の79件（61.2%）が4日以内に解決しており、手続終了まで1ヶ月以上を要した事案は21件（16.3%）となっている。(図表29)



(図表29)

なお、6ヶ月以上を要した事案が5件あるが、これらは全て申立人と連絡不能となり、規定により打ち切り（受理から120日（休日を除く）経過も解決の見込なし）としたものである。

平成28年度への繰越事案は12件となったが、このうち、受理から1ヶ月以上経過した7件の処理遅延理由を見ると、紛争解決手続申立待ち4件、申立人の回答待ち2件、事実関係調査中1件となっている。

5. 主な苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

<事例1>		事務処理
申立内容	A社（以下当社）からおまとめローンを薦められ契約した。その際、『従前のカードは引き続き利用できます』との説明があったが、以前のカードの利用枠はゼロとなっている。A社に説明を求めるとき、『総量規制の対象のため利用枠はありませんが再審査は可能です』とのこと。おまとめローン勧誘時の説明と違つており納得できない。	
処理結果	従前のカードはおまとめローンのカードに変更した。契約の際、おまとめローンの借入枠等に係る商品説明を行つておらず、従前のカードも利用できるとの説明は行つていない。申立人からの問合せには、『他社借入も含めて借入額が減少していれば再度審査のうえで借入は可能です。』と説明した。 →申立人へ確認内容を伝えるとき、「不満は残るがおまとめローンの仕組みを理解できた。当社から丁寧な説明を受け安心した。」と対応終了を了承。	

<事例2>		事務処理
申立内容	他界した義母あてに先月、B社から請求書が届いた。支払いしようと返済総額を照会したところ、月末に確定するとと言われた。月初に連絡すると『まだできていない。1時間下さい。』との回答。その後も計算を怠り何度も約束の期日を守らない。担当者に苦情を述べると、『昨日は昨日、今日は今日の金額になります。』との不誠実な対応。協会から指導してほしい。	
処理結果	引落後に債権額が確定するため、月末以降に清算して頂くようお願いしていたが、約束の期日に債権額の計算が出来ていなかった。申立人へお詫びし、今後の返済について相談したい。 →申立人へ確認内容を伝えるとき、「当社からの連絡を待ちます。」と対応終了を了承。	

<事例3>		取立て行為
申立内容	C社から法人契約で融資を受けている。入院して連絡できず返済が遅れてしまつたところ、C社担当者が私の会社を訪問し、対応した従業員に威圧的な言葉で支払を迫ったこと。従業員に返済を求めるのは違法ではないか。会話は録音しており、知人等に確認してもらうと「あきらかに脅迫だ。」と言われた。 今も治療中であり、返済猶予や減額を求めたが、『一括返済できないなら裁判する。』と相談に応じてくれない。当社の対応について協会から指導してもらいたい。	
処理結果	交渉記録及び担当者本人に確認したところ、申立人と連絡が取れないため訪問したが不在のため、従業員に連絡が欲しい旨の手紙を封筒に入れ糊付して手渡し、5分程で帰っている。威圧的な態度で支払を求めた事実はない。その後、申立人から電話があり、「脅された。上司に代わる弁護士を入れる。」などと大声を出され、会話にならないまま終了している。返済条件緩和の相談は受けたことはない。当社としては相談に応じるつもりであり、その旨を申立人へ伝えて頂きたい。 →申立人へ確認内容を伝えたところ、特段の反論もせず「お世話をになりました。返済についてはもう一度相談してみます。」と対応終了を了承。	

<参考>

～苦情件数増の要因分析について～

苦情受理件数は平成21年度の785件をピークに減少を続け、平成24年度は117件、平成25年度は95件、平成26年度は94件と推移したが、平成27年度は137件と前年度に比べ43件(45.7%)の増となった。

苦情件数増の要因については、特定の業態や業者、商品に集中するなどの傾向は認められないものの、苦情内容別の件数を前年度と比較すると、「事務処理」、「取立て行為」、「過払金」に係る苦情が79件と、前年度を31件上回っている。(図表30)

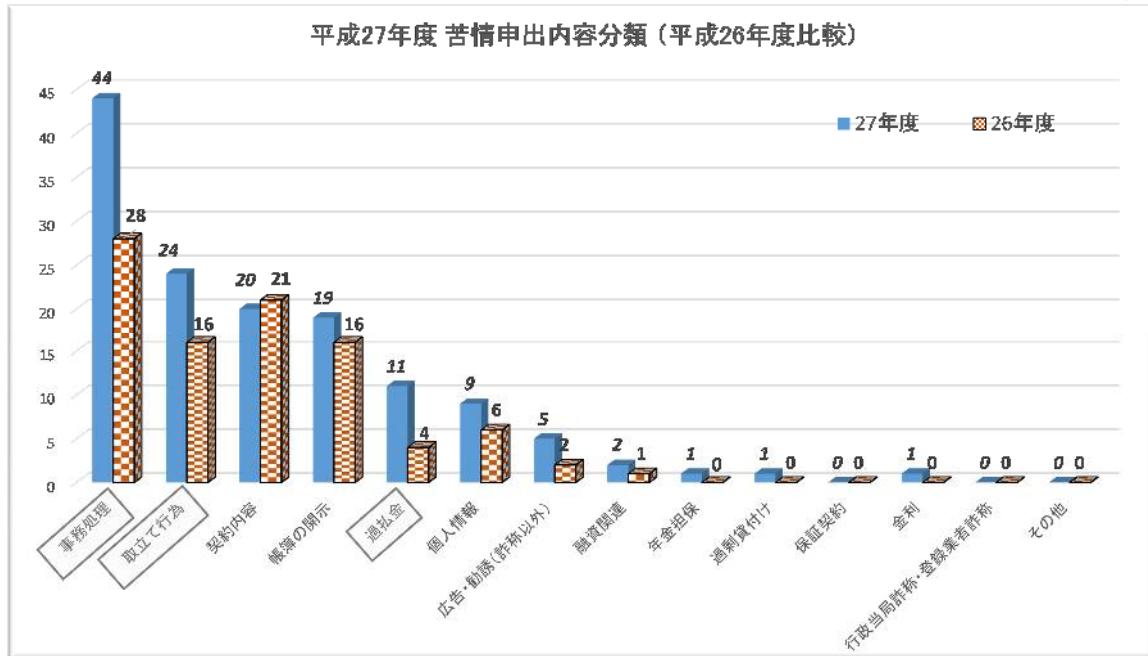
これら3分類の苦情内容は以下のとおりである。

- ・「事務処理」：44件のうち33件は窓口における説明内容や電話対応に対する不満である。
- ・「取立て行為」：24件のうち21件は威迫的な言動や第三者請求、反復継続架電などを理由とする苦情であるが、事実確認の結果、業者の不適切な言葉遣いや申立人の誤解などによるもので、法令等違反が疑われる事案は認められない。
- ・「過払金」：11件の全ては過払金返還請求に係る業者の対応への不満であるが、返還請求を受け入れないなど不適切な対応は認められない。

以上のことより、顧客の理解度や債務者の置かれている状況等に十分に配慮した対応がなされれば苦情に至らないものが大半と認められる。

なお、平成27年度の苦情件数は上期89件から下期48件と46.1%の減となっているが、引き続き苦情発生防止に向けて要因分析を行うこととしている。

(単位：件)



(図表30)

IV 紛 争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条の2の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成28年3月末現在の全登録貸金業者は1,937業者(協会員1,188業者、非協会員749業者。金融庁公表ベース。)で、うち、契約締結業者は1,932業者、契約率は99.7%となっている。

なお、残る5業者は新規登録業者で、平成28年4月時点で全ての貸金業者と同契約を締結している。

2. 紛争解決手続申立ての受理件数

平成27年度における紛争事案の受理件数(新受件数)は20件であり、前年度との比較では+8件であった。(図表31)

新受事案の内容別では、「過払請求」が8件、「その他」が5件、「契約内容」が2件、「事務処理」が2件、「個人情報」が1件、「融資関連」が1件、「取立て行為」が1件で、20件のうち6件は苦情処理手続から移行したものである。

(単位:件)

	分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	合計
受理件数	過払金	4	1	1	4	3	8	21
	契約内容	1	2	1	6	2	2	14
	帳簿の開示	0	1	1	0	2	0	4
	事務処理	0	0	0	0	2	2	4
	融資関連	0	2	0	0	0	1	3
	個人情報	0	0	0	0	1	1	2
	過剰貸付	0	0	0	1	0	0	1
	取立て行為	0	0	0	0	0	1	1
	その他	0	1	4	6	2	5	18
	合計	5	7	7	17	12	20	68

(図表31)

3. 紛争解決手続の実施状況

平成27年度においては、平成26年度からの繰越事案5件を加えた25件について紛争解決手続を実施し、13件が手続を終了した。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案に当事者双方が応諾した「和解成立」が6件、申立人が自己都合等により取下書を提出した、「取下げ」が4件、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「不調」が3件であった。(図表32)

(単位：件)

	分類	和解成立	取下げ	不調	合計
終了事由	過払金	3	0	0	3
	事務処理	1	2	0	3
	帳簿の開示	0	0	2	2
	契約内容	1	1	0	2
	その他	1	1	1	3
	合計	6	4	3	13

※ 取下げは、和解の見込みが立たなかったため取下げられた事案等。

(図表 32)

なお、紛争解決手続受理から手続終了までの所要期間は、1ヶ月未満が0件、1ヶ月以上3ヶ月未満が4件、3ヶ月以上6ヶ月未満が5件、6ヶ月以上が4件となっている。(図表 33)

(単位：件)

	期間	和解成立	取下げ	不調	合計
手続終了までの所要期間	1ヶ月未満	0	0	0	0
	1ヶ月以上～3ヶ月未満	3	1	0	4
	3ヶ月以上～6ヶ月未満	2	3	0	5
	6ヶ月以上	1	0	3	4
	合計	6	4	3	13

(図表 33)

4. 主な紛争事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

<事例1>			
類型	契約内容	受理日	平成27年6月24日
申立人	資金需要者	終了日	平成27年7月27日 (聴聞回数：0回)
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ
紛争の概要	申立人は相手方に対し、不動産担保ローンを申し込み、相手方から、審査に通ったとの回答があつたため、必要書類を送付したところ、相手方より、「当社では契約できない。他社を紹介する。」との連絡があつた。申立人がこれに対し、知らない会社との契約に不安を覚え、断りの電話をしたところ、相手方より、不動産調査料と交通費を請求された。しかし、そのような契約をしたことはないため支払わずにいたところ、法務局より、「相手方が根抵当権設定仮登記の申請をしてきた。」との連絡があつた。申立人は相手方と不動産担保ローン契約は締結しておらず、また、不動産調査料等に係る契約もしていないことから、相手方に対し、不動産調査料と交通費の支払義務がないことの確認及び根抵当権設定仮登記の申請を取り下げる求めることを		
紛争解決の状況	本件申立後、根抵当権設定仮登記は抹消された。また、申立人は、本件申立後に弁護士に本件の解決を依頼したところ、同代理人の方針もあって本件手続を取下げた。		

<事例2>			
類型	事務処理	受理日	平成27年9月30日
申立人	資金需要者	終了日	平成28年1月5日 (聴聞回数: 2回)
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	<p>申立人は相手方から、3年間に渡り百数十万円の融資を受けたが、返済が困難になったため、申立人の妻が代理人として、相手方のA支店に赴いて金利の減免等を求めたところ、同支店の職員は代理人に対し、「支店には権限がなく、本部に報告して本部に判断してもらうしかない。」と述べた。一週間後、相手方に進捗を確認するため架電したところ、今までどおり返済してほしいとのことであったため、返済を続けて完済した。しかし、その後、相手方本社に架電したところ、A支店は申立人との交渉にかかるすべての権限を持っている、との説明を受けた。</p> <p>相手方は、申立人の申し出につき判断する権限を有しながら、それがないなどと虚偽の事実を述べ、一週間分の金利を得ようと故意に支払いを遅延させたものであり、慰謝料数万円を請求する。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、相手方の担当者が申立人に対して従前示した和解案を基礎に、当事者双方の要望を考慮した和解案を提示し、双方が受諾して和解が成立した。</p>		

<事例3>			
類型	過払金	受理日	平成27年10月8日
申立人	資金需要者	終了日	平成28年2月25日 (聴聞回数: 1回)
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ
紛争の概要	<p>申立人は、相手方に対し、相手方との継続的金銭消費貸借契約につき、利息制限法に基づいて引き直して計算し、過払金を請求したのに対し、相手方は、申立人との取引が終了してから10年の経過により申立人の相手方に対する過払金返還請求権は時効により消滅している旨主張しているが、相手方は、申立人に対し、契約関係の存在を前提とする書面を送付していることから、相手方主張の時点で契約は終了していない。</p> <p>よって、申立人は、相手方に対し、過払金十数万円及びこれに対する過払金発生のときから支払い済みまで年5%の割合の遅延損害金の支払いを求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、相手方に和解の意思がないことを確認した上で、申立人に対し、消滅時効期間が経過する前に過払金請求できなかった事情は認められず、また申立人の主張は、裁判例に照らしても認めるのが難しい旨を伝え、債権債務なしとの和解であればできるかもしれないが、申立人としてはどう考えるかを質問したところ、取下げる意向を示し、後日、本件申立が取下げられた。</p>		

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

財務局、国民生活センター、消費生活センター、地方公共団体等、延べ 21 団体等（受講者数：747 人）からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の対応能力向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル、及び家計管理支援の方法等について講演を行った。（図表 34）

消費生活相談員等向け講師派遣実施状況(平成27年度)

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
27年7月 14日～15日	独立行政法人国民生活センター（第1回）	消費生活相談員等	多重債務への対応 「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」	58名
27年7月 30日	東京都足立区産業経済部産業政策課	消費生活相談員・区職員等	多重債務問題の現状及び家計管理支援方法と助言のポイント	17名
27年8月 6日～7日	独立行政法人国民生活センター（第2回）	消費生活相談員等	多重債務への対応 「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」	51名
27年9月 4日	財務省東北財務局	消費生活相談員等	平成27年度宮城県消費生活相談員研修会 「多重債務相談への対応（実践編）～対応のスキルアップを目指して～」	31名
27年9月 7日	一般財団法人日本消費者協会	消費生活相談員勤務希望者	カウンセリングの手法を学ぶ	23名
27年9月 11日	秋田県湯沢市（市民生活部くらしの相談課）	消費生活相談員・市職員等	多重債務・生活困窮者への相談対応について 「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」	35名
27年9月 25日	財務省東北財務局（盛岡財務事務所）	消費生活相談員等	平成27年度岩手県消費生活相談員スキルアップセミナー「多重債務相談への対応（実践編）～対応のスキルアップを目指して～」	22名
27年9月 29日	香川県高松市（市民政策局くらし安全安心課）	一般消費者・市職員等	金融トラブル対策講座「カードローンの仕組みから生活再建まで」	116名
27年11月 5日	山梨県県民生活センター	相談員等	平成27年度消費生活相談担当者等レベルアップ研修 「多重債務者からの相談対応」	17名
27年11月 6日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課	職員等	生活再建支援相談研修 「生活再建に向けた家計管理办法と聞き取り・助言のポイント」、「事例で学ぶ家計管理」	57名
27年11月 9日	富山県生活環境文化部県民生活課	職員等	多重債務相談におけるカウンセリング・相談対応	28名
27年11月 10日	財務省東北財務局（山形財務事務所）	消費生活相談員等	平成27年度山形県多重債務相談市町村等研修会 「多重債務相談への対応（実践編）～対応のスキルアップを目指して～」	21名
27年11月 25日	社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会	職員等	相談支援におけるカウンセリング	18名
27年11月 28日	NPO消費者相談室	相談員等	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	13名
27年12月 3日	社会福祉法人岡山県社会福祉協議会	相談員等	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	34名
27年12月 7日	栃木県保健福祉部	職員等	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	77名
28年1月 28日	社会福祉法人千葉県社会福祉協議会	相談員等	家計相談支援の実際	34名
28年2月 3日	財務省四国財務局（高松財務事務所）	相談員等	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	31名
28年2月 4日	財務省四国財務局（徳島財務事務所）	消費生活相談員等	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	26名
28年2月 18日	木更津市役所	相談員等	多重債務・生活再建	20名
28年3月 8日	財務省四国財務局（高知財務事務所）	消費生活相談員等	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	18名

(図表 34)

(2) 協会員

協会員 3 社からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、お客様対応におけるカウンセリング的アプローチ法の習得等を目的とした社内研修会（延べ 9 回、受講者数：137 人）に講師を派遣した。

2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

協会では、関係機関との多面的な連携を通じて協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として、全国の主な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。本年度においては、143 カ所の消費生活センターに対して延べ 322 回の訪問を行った。

3. 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

当該機関の相談担当者等との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、「実務担当者意見交換会」（実施日：平成 27 年 5 月 29 日、11 月 19 日）を開催した。

4. 「センターだより（季刊）」の発行

指定紛争解決機関として、苦情・紛争事案の発生を未然に防止することを目的として、加入貸金業者（非協会員含む）に対し、相談・苦情・紛争解決手続の受付及び処理状況並びに関連情報を四半期毎にとりまとめ、「センターだより」として発行している。本年度においては以下のとおり発行した。

- ◆平成 27 年 5 月 31 日発行 Vol.18
- ◆平成 27 年 8 月 31 日発行 Vol.19
- ◆平成 27 年 11 月 30 日発行 Vol.20
- ◆平成 28 年 3 月 31 日発行 Vol.21

5. 「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主催による「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 27 年 6 月 18 日、11 月 17 日）に参加し、通行人へヤミ金融被害防止を呼びかけるチラシやキャンペーングッズの配布及び日本貸金業協会展示コーナーを設置してヤミ金融被害についての啓発活動を行った。

以上

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、以下の外部有識者 6名の委員によって構成されている。

<相談・紛争解決委員会委員> (敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
委員長	深澤 武久	弁護士 (元最高裁判所判事・元東京弁護士会会长)
副委員長	渡邊 剛男	弁護士 (元名古屋高等裁判所民事部総括判事)
委員	大木 美智子	一般財団法人消費科学センター 理事長
委員	田中 清	東京経営者協会 顧問 (元一般社団法人日本経済団体連合会専務理事)
委員	高木 伸	一般社団法人全国銀行協会 副会長兼専務理事
委員	片岡 義広	顧問弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所
オブザーバー	山下 一	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者(会長)

個々の紛争解決事案を担当するのは紛争解決委員であり、以下の3名の紛争解決委員候補から選任される。

<紛争解決委員候補> (敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
紛争解決委員候補	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会 (第56期)

日本貸金業協会支部

平成 28 年 5 月 31 日現在

	支部 拠点支部	住所	TEL	FAX
1	北海道	〒064-0804 北海道札幌市中央区南4条西6丁目8番地 晴ばれビル10階	011-222-6033	011-271-9766
2	宮城県	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階	022-227-3844	022-262-5558
3	岩手県 (宮城県)	〒020-0025 岩手県盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1階	019-651-2767	019-654-5146
4	福島県 (宮城県)	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
5	秋田県 (宮城県)	〒010-0951 秋田県秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5階	018-863-1732	018-863-1791
6	青森県 (宮城県)	〒030-0862 青森県青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536
7	山形県 (宮城県)	〒990-0833 山形県山形市春日町2-24 山和ビル1階南号室	023-646-2010	023-646-2012
8	東京都	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	03-5739-3021	03-5739-3023
9	神奈川県 (東京都)	〒231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通7番地 合人社横浜日本大通7 8階	045-227-9518	045-641-0516
10	埼玉県	〒330-0074 埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3階	048-824-0894	048-824-0917
11	千葉県 (東京都)	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル4階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県 (東京都)	〒400-0858 山梨県甲府市相生1-2-31 大同生命甲府ビル3階 013号室	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県 (埼玉県)	〒320-0032 栃木県宇都宮市昭和1-3-10 栃木県庁舎西別館2 階	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県 (東京都)	〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-4-73 水戸三井ビルディング5階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県 (埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 ケヤキテラス1階	027-260-8582	027-260-8583
16	新潟県 (埼玉県)	〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通1-3-1 新潟帝石ビルディング4階	025-242-0377	025-242-0388
17	長野県 (埼玉県)	〒380-0921 長野県長野市大字栗田995-1 倉石ビル2階	026-269-0360	026-224-3370
18	愛知県	〒464-0067 愛知県名古屋市千種区池下1-4-17 オクト王子ビル2階	052-752-1020	052-752-1030
19	静岡県 (愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町3-11 静岡信用金庫追手町ビル4階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県 (愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 嵐新六屋一ビル2階	059-226-9777	059-226-9417
21	岐阜県 (愛知県)	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959	058-213-7008
22	石川県	〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階	076-231-1200	076-222-3222
23	福井県 (石川県)	〒910-0006 福井県福井市中央1-6-17 中央タワー・バーキングビル3階	0776-21-5508	0776-27-7296
24	富山県 (石川県)	〒930-0005 富山県富山市新桜町6-24 COI富山新桜町ビル3階	076-444-2324	076-444-2363
25	大阪府	〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場一丁目16番20号 ムラキビルディング3階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府 (大阪府)	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下る丸木材木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県 (大阪府)	〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町3-7-6 神戸元町ユニオンビル5階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県 (大阪府)	〒630-8215 奈良県奈良市東向中町6番地 奈良経済会館4階	0742-23-9535	0742-23-9537
29	和歌山県 (大阪府)	〒640-8341 和歌山県和歌山市黒田1-1-19 阪和第一ビル3階	073-471-5245	073-471-5246
30	滋賀県 (大阪府)	〒520-0056 滋賀県大津市末広町4-5 NS大津ビル1階	077-525-3860	077-525-6363
31	広島県	〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階	082-546-0136	082-246-0943
32	山口県 (広島県)	〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ワイズビル2階	083-973-6220	083-973-6221
33	岡山県 (広島県)	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル4階	086-803-0001	086-803-0002
34	鳥取県 (広島県)	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473
35	島根県 (広島県)	〒690-0002 島根県松江市大正町414 スズキビル2階	0852-24-2229	0852-24-2163
36	香川県	〒760-0018 香川県高松市天神前10-1 高松天神前ビル4階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県 (香川県)	〒790-0001 愛媛県松山市一番町1-15-2 松山一番町ビル3階	089-946-4000	089-921-9080
38	徳島県 (香川県)	〒770-0847 徳島県徳島市幸町3-5-2 出口ビル2階	088-622-7833	088-626-0044
39	高知県 (香川県)	〒780-0870 高知県高知市本町2-2-29 畑山ビル6階	088-824-1495	088-871-7909
40	熊本県	〒860-0845 熊本県熊本市中央区上通町7番32号 熊本県蚕糸会館内	096-322-3640	096-326-0531
41	大分県 (熊本県)	〒870-0034 大分県大分市都町1丁目1番23号 住友生命大分ビル7F	097-573-8080	097-573-8181
42	鹿児島県 (熊本県)	〒892-0828 鹿児島県鹿児島市金生町4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル4F	099-298-9195	099-298-9196
43	宮崎県 (熊本県)	〒880-0803 宮崎県宮崎市旭1-6-17 マリンビル2階 2-C	0985-35-6256	0985-35-6257
44	福岡県	〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 Barbizon101番館3階	092-721-0117	092-721-0308
45	佐賀県 (福岡県)	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625
46	長崎県 (福岡県)	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階	095-824-5503	095-824-5504
47	沖縄県	〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室	098-866-0555	098-866-0481

◎ 日本貸金業協会

設立日 平成 19 年 12 月 19 日
所在地 〒108-0074 東京都港区高輪三丁目 19 番 15 号
二葉高輪ビル 2 階・3 階
電話番号 03-5739-3011
相談・苦情・紛争解決窓口 0570-051-051
ホームページ <http://www.j-fsa.or.jp>
国の指定及び認定等

◆ 指定試験機関

平成 21 年 6 月 18 日付で、貸金業法第 24 条の 8 第 1 項の規定に基づく貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う「指定試験機関」として内閣総理大臣の指定を受けた。

◆ 認定個人情報保護団体

平成 22 年 3 月 31 日付で、個人情報の保護に関する法律第 37 条第 1 項の規定に基づく「認定個人情報保護団体」として金融庁長官から認定を受けた。

◆ 指定紛争解決機関

平成 22 年 9 月 15 日付で、貸金業法第 41 条の 39 第 1 項の規定に基づく「指定紛争解決機関」として金融庁長官から指定を受けた。

◆ 登録講習機関

平成 22 年 9 月 30 日付で、貸金業法第 24 条の 36 第 1 項の規定に基づく「登録講習機関」として金融庁長官の登録を受けた。

