

平成30年12月26日（水曜日）  
第12回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会

**日本貸金業協会 資料**  
～貸金業相談・紛争解決センター平成30年度上期報告書から～



**日本貸金業協会**

設 立 日 平成19年12月19日

所 在 地 東京都港区高輪三丁目19番15号

二葉高輪ビル2階

貸金業相談・紛争解決センター 0570-051-051

ホームページ

<https://www.j-fsa.or.jp>

## 1. 総受付件数

平成30年度上期(平成30年4月1日～平成30年9月30日)における資金需要者等からの総受付件数は10,468件であり、前年度上期11,139件と比較すると671件減(－6.0%)であった。

分類		年度	27年度		28年度		29年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
相談	電話		17,367	15,255	11,262	11,518	11,025	10,702
	文書		37	25	16	11	24	24
	来協		100	80	70	55	55	55
	メール		0	0	0	0	1	1
	その他		1	2	4	8	4	8
小計			17,505	15,362	11,352	11,592	11,109	10,790
苦情	電話		75	39	25	30	14	18
	文書		5	6	4	2	2	1
	来協		1	0	0	0	0	0
	メール		0	0	0	0	0	0
	その他		8	3	3	9	4	2
小計			89	48	32	41	20	21
紛争	紛争申立書		5	15	10	7	10	2
	小計		5	15	10	7	10	2
総受付合計			17,599	15,425	11,394	11,640	11,139	10,813

分類		年度	30年度
		上期	
相談	電話		10,366
	文書		21
	来協		44
	メール		1
	その他		9
小計			10,441
苦情	電話		14
	文書		2
	来協		0
	メール		0
	その他		3
小計			19
紛争	紛争申立書		8
	小計		8
総受付合計			10,468

# I 相談・苦情・紛争解決受付状況について

## 2. 相談受付状況

◆相談の定義： 貸金業務等に関連して協会に助言を求めるものを「一般相談」、返済困難・経済的窮状における相談を「多重債務関連相談」として分類している。

平成30年度上期における相談受付件数は10,441件で、前年度上期11,109件と比較すると668件減(—6.0%)となっている。  
なお、平成30年度より、現状にそぐわない一般相談の分類を整理し、6項目に統合したため、多重債務関連相談の「自己破産・調停・民事再生手続き」は返済困難に組み込んだ。そのため、参考として平成27年度から3年分を並列で掲載している。

(単位：件)

分類		27年度		28年度		29年度	
		上期	下期	上期	下期	上期	下期
一般相談	契約内容	3,068	2,596	1,707	1,924	189	178
	融資関連	1,605	1,492	1,079	1,317	464	430
	登録業者確認	367	298	251	269	222	188
	信用情報	305	249	254	210	284	268
	身分証明書等の紛失等	211	225	202	169	131	113
	過払金	128	108	68	42	44	29
	返済義務	157	131	105	108	128	126
	業者の連絡先	592	591	375	277	412	538
	その他	1,438	1,392	1,234	1,566	1,305	1,186
	小計	7,871	7,082	5,275	5,882	3,179	3,056
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,701	2,428	2,361	2,342	2,517	2,497
	返済困難	512	471	490	454	431	490
	ヤミ金融・違法業者被害なし	316	269	233	181	119	194
	ヤミ金融・違法業者被害あり	228	136	118	104	101	88
	自己破産・調停・民事再生手続き	17	23	19	15	22	21
小計		3,774	3,327	3,221	3,096	3,190	3,290
業者向け問合せ		5,860	4,953	2,856	2,614	4,740	4,444
相談合計		17,505	15,362	11,352	11,592	11,109	10,790

分類		30年度
		上期
一般相談	融資関連	870
	信用情報関連	238
	身分証明書等の紛失等	84
	業者等の連絡先	670
	帳簿の開示	18
	その他	749
	小計	2,629
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	835
	貸付自粛・本人以外	1,722
	返済困難	597
	ヤミ金融・違法業者	249
小計		3,403
業者向け問合せ		4,409
相談合計		10,441

## 3. 苦情受理状況

◆苦情の定義：「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」としており、申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

平成30年度上期に苦情として受理した件数は19件であり、前年度上期20件と比較すると1件減（－5.0％）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、最も少ない半期の受付件数となった。

（単位：件）

分類 \ 年度	27年度		28年度		29年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
事務処理	30	14	10	4	5	5
帳簿の開示	11	8	5	10	4	3
契約内容	15	5	8	14	3	2
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	3	8
個人情報	4	5	1	3	3	0
請求業務	16	8	5	7	1	1
過払金	8	3	0	0	1	2
金利	0	1	1	1	0	0
年金担保	1	0	0	0	0	0
過剰貸付け	1	0	0	0	0	0
保証契約	0	0	0	0	0	0
広告・勧誘（詐称以外）	2	3	1	0	0	0
融資関連	1	1	1	1	0	0
その他	0	0	0	1	0	0
合 計	89	48	32	41	20	21

分類 \ 年度	30年度
	上期
事務処理	4
帳簿の開示	3
契約内容	2
クレジットカード等不正使用	6
個人情報	1
請求業務	1
過払金	0
金利	0
年金担保	0
過剰貸付け	0
保証契約	0
広告・勧誘（詐称以外）	0
融資関連	2
その他	0
合 計	19

※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

## 4. 紛争解決手続（ADR）申立て受理状況

◆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。

平成30年度上期における紛争事案の受理件数は8件であり、前年度上期10件と比較すると2件減（－20.0%）となっている。今年度上期は、「クレジットカード等不正使用」、「過払金」に関する事案は減少したが、「個人情報」が3件増加となっている。

分類 \ 年度	27年度		28年度		29年度		30年度 （単位：件） 上期
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	
クレジットカード等不正使用	1	4	2	2	5	1	1
過払金	0	8	3	1	3	0	0
帳簿の開示	0	0	0	0	1	0	0
融資関連	0	1	1	0	1	0	1
契約内容	2	0	1	3	0	1	1
事務処理	2	0	0	0	0	0	1
個人情報	0	1	1	0	0	0	3
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0
請求業務	0	1	1	0	0	0	0
その他	0	0	1	1	0	0	1
合計	5	15	10	7	10	2	8

\*「クレジットカード等不正使用」の減少は、業者が不正使用された経緯などを聞き取る初期対応が整備されたため。

\*「個人情報」の3件は、個人信用情報機関への延滞情報や登録期間及び情報抹消に関する件

\*「その他」は、オークション商品の納品がされなかったため。

### 1. 貸付自粛制度について

日本貸金業協会設立当初から多重債務問題の解決の一環として、浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼する。貸金業者が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っていた。

こうした中、平成28年に成立したIR法の付帯決議でギャンブル等依存症対策推進の為に関係閣僚会議が平成29年8月に開催され、金融庁から、日本貸金業協会において、規程と体制整備を検討するとした。

このため、当協会は、本年4月「貸付自粛対応に関する規則」に、貸付自粛の対象にギャンブル等依存症を理由とする申告等を追加する規程改定を行なうとともに、ギャンブル等依存症申告者の申告内容を確認する態勢の整備を行なった。

また、平成31年3月中に当協会と「一般社団法人 全国銀行協会」が連携し、貸付自粛制度を実施する予定である。

これに伴い、従来の個人信用情報機関の(株)日本信用情報機構(JICC)と(株)シー・アイ・シー(CIC)の他に「全国銀行個人信用情報センター」でも、貸付自粛情報登録の運用を実施する予定である。

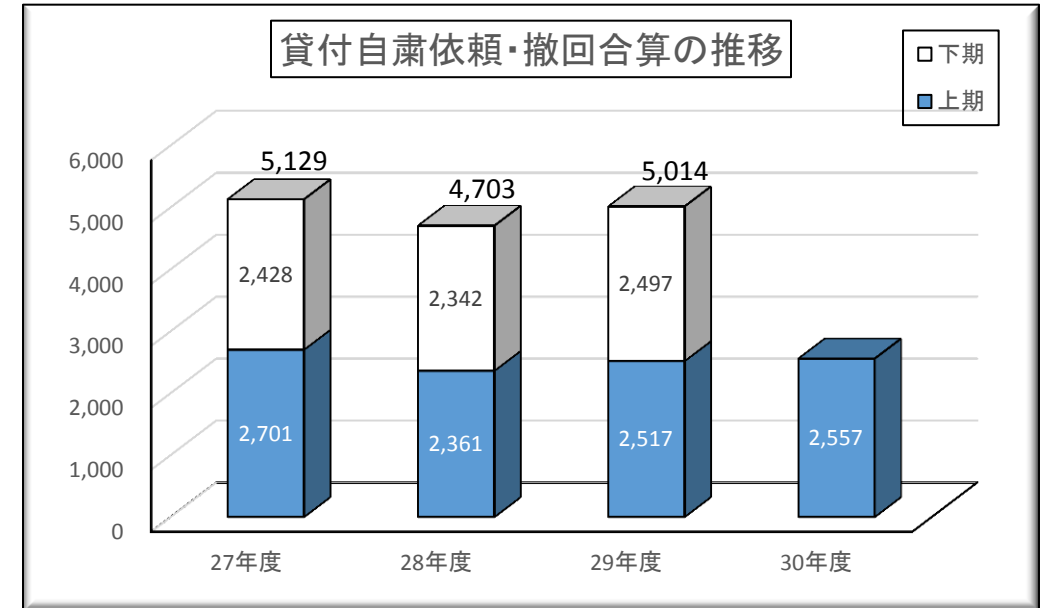
## 2. 貸付自粛制度実績について

### (1) 貸付自粛(依頼・撤回)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」を合算して集計し、平成30年度上期においては、2,557件と前年度上期2,517件と比較すると40件増(+1.6%)となっている。

### (2) 個人情報情報機関への登録

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。



分類 \ 年度	27年度		28年度		29年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
登録	992	998	1,091	1,150	1,228	1,268
撤回	346	344	342	363	391	424
合計	1,338	1,342	1,433	1,513	1,619	1,692
年度計	2,680		2,946		3,311	

(単位：件)

分類 \ 年度	30年度
	上期
登録	1,265
撤回	410
合計	1,675



## (3) 貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

平成30年度上期4月～9月における貸付自粛登録件数は1,265件で、その内ギャンブルを理由とする貸付自粛登録件数は、545件で比率は43.1%となっている。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
貸付自粛登録	261	226	211	188	203	176	1,265
内ギャンブル等登録	88	98	93	92	87	87	545

## 3. 今後の取組みについて

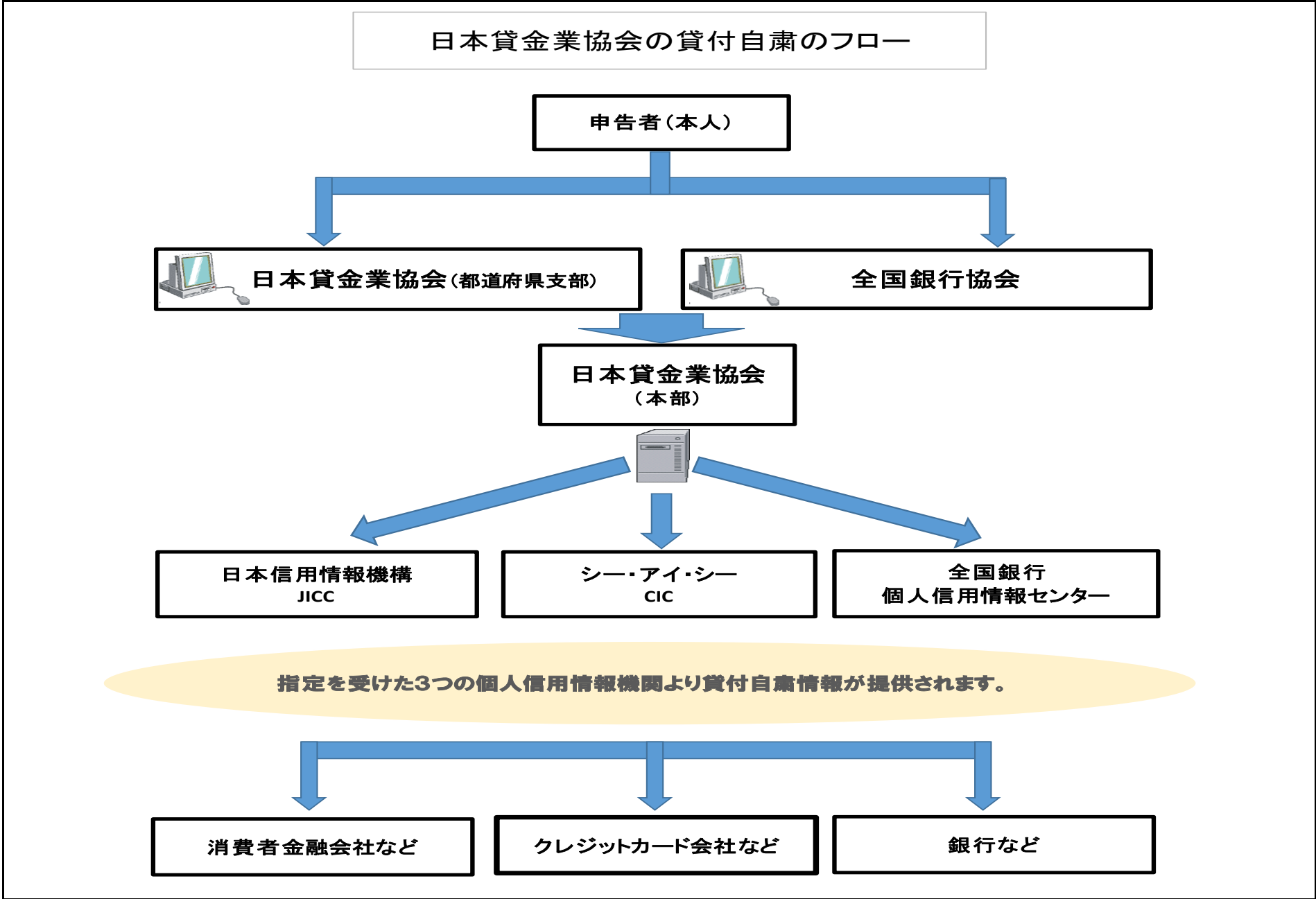
協会ホームページや季刊誌及びリーフレット等での広報を進めるとともに、関係団体等主催のキャンペーン等参加や全国の消費生活センター及びギャンブル等依存症専門機関等に対して、広く制度を周知する方策を検討する。



一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン



(参考)



## 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的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った。

また、一般市民及び行政職員等を対象に、中高年向け消費生活講座、やりくり上手になるための家計管理術をテーマに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た。

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	6月1日	中国労働金庫	多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務	48
2	6月8日	東京都生活学校連絡協議会	お金についてはなしと金融トラブル事例と防止策について	52
3	8月17日	大分県消費生活センター	多重債務相談への相談対応と家計管理方法等	22
4	8月22日	独立行政法人国民生活センター相談情報部	カウンセリング等	30
5	8月23日	独立行政法人国民生活センター相談情報部	カウンセリング等	12
6	9月25日	佐世保市消費生活センター	中高年向け消費生活講座（金融トラブルの事例、被害防止等）	21
7	9月28日	高松市市民政策局くらし安全安心課消費生活センター	お金と賢く付き合いましょう！～やりくり上手になるための家計管理術～	115
8	9月28日	栃木県県民生活部くらし安全安心課	多重債務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聴き取り・助言のポイント～	25
小計				325

## 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、「カウンセリング的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った。他に7月～8月全国10ヶ所で協会員向けに研修を行った。

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	4月5日	アルヒ株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	27
2	4月12日	株式会社サンスター(他1回)	カウンセリング的手法を用いた対応	72
3	5月11日	株式会社セブン・カードサービス	新規従事者向け基礎講座	28
4	5月17日	株式会社ジェイ・モーゲージバンク(2回)	コンプライアンス研修(社員向け)	94
5	5月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社(他2回)	カウンセリング研修スターター編	54
6	6月4日	株式会社優良住宅ローン	貸金業法に係る研修	47
7	7月26日	りそなカード株式会社(他1回)	カウンセリング的アプローチ法	32
8	8月28日	アイ・アール債権回収株式会社(他2回)	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	41
9	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社(他3回)	カウンセリング研修実務者編	64
計				459

### 3. その他活動について

#### (1) 協会員との意見交換会

平成30年6月に2回目となる「協会員との意見交換会」を開催しました。  
各社の「お客様相談関係部署責任者」が出席し、当センター相談等対応や各社の相談体制、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った。

#### (2) 消費生活センターへの訪問活動の実施

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159箇所、訪問延べ回数168回)

#### (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

平成30年7月10日には、前年度に続き、第7回となる国民生活センター相談員との意見交換会を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うために、情報の共有化及び相互連携を図った。

#### (4) 「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」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。

#### (5) 「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」を上期に2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った。