

**令和元年6月17日（月曜日）**  
**第13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年度年次報告書から～**



**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>

# I 相談・苦情・紛争解決受付状況について

## 1. 総受付件数

平成30年度(平成30年4月1日～平成31年3月31日)における資金需要者等からの総受付件数は21,712件であり、前年度21,952件と比較すると240件減(－1.1%)であった。

(単位：件、%)

| 分類 \ 年度 |       | 27年度   | 前年対比   | 28年度   | 前年対比    | 29年度   | 前年対比   | 30年度   | 前年対比   |
|---------|-------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 相談      | 電話    | 32,622 | －4.2%  | 22,780 | －30.2%  | 21,727 | －4.6%  | 21,525 | －0.9%  |
|         | 文書    | 62     | ＋0.0%  | 27     | －56.5%  | 48     | ＋77.8% | 36     | －25.0% |
|         | 来協    | 180    | ＋7.1%  | 125    | －30.6%  | 110    | －12.0% | 94     | －14.5% |
|         | メール   | 0      |        | 0      |         | 2      |        | 3      | ＋50.0% |
|         | その他   | 3      | －40.0% | 12     | ＋300.0% | 12     | ＋0.0%  | 18     | ＋50.0% |
| 小計      |       | 32,867 | －4.2%  | 22,944 | －30.2%  | 21,899 | －4.6%  | 21,676 | －1.0%  |
| 苦情      | 電話    | 114    | ＋65.2% | 55     | －51.8%  | 32     | －41.8% | 19     | －40.6% |
|         | 文書    | 11     | ＋57.1% | 6      | －45.5%  | 3      | －50.0% | 4      | ＋33.3% |
|         | 来協    | 1      | ＋0.0%  | 0      |         | 0      |        | 0      |        |
|         | メール   | 0      |        | 0      |         | 0      |        | 0      |        |
|         | その他   | 11     | －35.3% | 12     | ＋9.1%   | 6      | －50.0% | 3      | －50.0% |
| 小計      |       | 137    | ＋45.7% | 73     | －46.7%  | 41     | －43.8% | 26     | －36.6% |
| 紛争      | 紛争申立書 | 20     | ＋66.7% | 17     | －15.0%  | 12     | －29.4% | 10     | －16.7% |
|         | 小計    | 20     | ＋0.0%  | 17     | －15.0%  | 12     | －29.4% | 10     | －16.7% |
| 総受付合計   |       | 33,024 | －4.0%  | 23,034 | －30.3%  | 21,952 | －4.7%  | 21,712 | －1.1%  |

※平成28年度受付件数減少の要因は、主に誤認電話であり、ナビダイヤル及び代表電話番号の案内ガイダンスの設定や、協会員への相談窓口の案内表示の改善、電話の初期対応の研修を実施したため。

# 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年度における相談受付件数は21,676件であり、前年度21,899件と比較すると223件減(−1.0%)となっている。

うち、一般相談は5,232件であり、前年度6,235件と比較すると1,003件減(−16.1%)、多重債務関連相談は6,960件であり、前年度6,480件と比較すると480件増(+7.4%)となっており、内訳は、貸付自粛は5,301件(対前年+5.7%)、返済困難は1,203件(対前年+30.6%)、ヤミ金融は456件(対前年−9.2%)となっている。

(単位：件、%)

| 年度       |                 | 27年度   | 前年対比   | 28年度   | 前年対比   | 29年度   | 前年対比   |
|----------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 分類       |                 |        |        |        |        |        |        |
| 一般相談     | 契約内容            | 5,664  | +9.8%  | 3,631  | −35.9% | 367    | −89.9% |
|          | 融資関連            | 3,097  | +28.4% | 2,396  | −22.6% | 894    | −62.7% |
|          | 登録業者確認          | 665    | −28.3% | 520    | −21.8% | 410    | −21.2% |
|          | 信用情報            | 554    | −28.3% | 464    | −16.2% | 552    | +19.0% |
|          | 身分証明書等の紛失等      | 436    | −13.8% | 371    | −14.9% | 244    | −34.2% |
|          | 過払金             | 236    | −28.0% | 110    | −53.4% | 73     | −33.6% |
|          | 返済義務            | 288    | +7.5%  | 213    | −26.0% | 254    | +19.2% |
|          | 業者の連絡先          | 1,183  | +51.3% | 652    | −44.9% | 950    | +45.7% |
|          | その他             | 2,830  | +5.7%  | 2,800  | −1.1%  | 2,491  | −11.0% |
|          | 小計              | 14,953 | +8.1%  | 11,157 | −25.4% | 6,235  | −44.1% |
| 多重債務関連相談 | 貸付自粛依頼・撤回       | 5,129  | −1.5%  | 4,703  | −8.3%  | 5,014  | +6.6%  |
|          | 返済困難            | 983    | +6.4%  | 944    | −4.0%  | 921    | −2.4%  |
|          | ヤミ金融・違法業者被害なし   | 585    | −24.6% | 414    | −29.2% | 313    | −24.4% |
|          | ヤミ金融・違法業者被害あり   | 364    | −23.8% | 222    | −39.0% | 189    | −14.9% |
|          | 自己破産・調停・民事再生手続き | 40     | −7.0%  | 34     | −15.0% | 43     | +26.5% |
|          | 小計              | 7,101  | −4.4%  | 6,317  | −11.0% | 6,480  | +2.6%  |
| 業者向け問合せ  |                 | 10,813 | −17.0% | 5,470  | −49.4% | 9,184  | +67.9% |
| 相談合計     |                 | 32,867 | −4.2%  | 22,944 | −30.2% | 21,899 | −4.6%  |

| 年度       |            | 30年度   | 前年対比   |
|----------|------------|--------|--------|
| 分類       |            |        |        |
| 一般相談     | 融資関連       | 1,738  |        |
|          | 信用情報関連     | 474    |        |
|          | 身分証明書等の紛失等 | 204    |        |
|          | 業者等の連絡先    | 1,357  |        |
|          | 帳簿の開示      | 26     |        |
|          | その他        | 1,433  |        |
|          |            |        |        |
|          |            |        |        |
| 小計       |            | 5,232  | −16.1% |
| 多重債務関連相談 | 貸付自粛・本人    | 5,301  | +5.7%  |
|          | 貸付自粛・本人以外  |        |        |
|          | 返済困難       | 1,203  | +30.6% |
|          | ヤミ金融・違法業者  | 456    | −9.2%  |
|          |            |        |        |
| 小計       |            | 6,960  | +7.4%  |
| 業者向け問合せ  |            | 9,484  | +3.3%  |
| 相談合計     |            | 21,676 | −1.0%  |

## 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年度に苦情として受理した件数は26件であり、前年度41件と比較すると15件減（－36.6%）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、最も少ない受付件数となった。

（単位：件、%）

| 分類 \ 年度       | 27年度 | 前年対比    | 28年度 | 前年対比    | 29年度 | 前年対比   | 30年度 | 前年対比   |
|---------------|------|---------|------|---------|------|--------|------|--------|
| クレジットカード等不正使用 | 0    |         | 0    |         | 11   |        | 8    | －27.3% |
| 事務処理          | 44   | +57.1%  | 14   | －68.2%  | 10   | －28.6% | 6    | －40.0% |
| 契約内容          | 20   | －4.8%   | 22   | +10.0%  | 5    | －77.3% | 4    | －20.0% |
| 帳簿の開示         | 19   | +18.8%  | 15   | －21.1%  | 7    | －53.3% | 3    | －57.1% |
| 融資関連          | 2    | +100.0% | 2    | +0.0%   | 0    |        | 2    |        |
| 個人情報          | 9    | +50.0%  | 4    | －55.6%  | 3    | －25.0% | 1    | －66.7% |
| 請求業務          | 24   | +50.0%  | 12   | －50.0%  | 2    | －83.3% | 1    | －50.0% |
| 過払金           | 11   | +175.0% | 0    |         | 3    |        | 1    | －66.7% |
| 金利            | 1    |         | 2    | +100.0% | 0    |        | 0    |        |
| 年金担保          | 1    |         | 0    |         | 0    |        | 0    |        |
| 過剰貸付け         | 1    |         | 0    |         | 0    |        | 0    |        |
| 保証契約          | 0    |         | 0    |         | 0    |        | 0    |        |
| 広告・勧誘（詐称以外）   | 5    | +150.0% | 1    | －80.0%  | 0    |        | 0    |        |
| その他           | 0    |         | 1    |         | 0    |        | 0    |        |
| 合 計           | 137  | +45.7%  | 73   | －46.7%  | 41   | －43.8% | 26   | －36.6% |

## 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年度における紛争事案の受理件数は10件であり、前年度12件と比較すると2件減（－16.7%）となっている。

「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。

（単位：件、%）

| 分類 \ 年度       | 27年度 | 前年対比    | 28年度 | 前年対比    | 29年度 | 前年対比   | 30年度 | 前年対比    |
|---------------|------|---------|------|---------|------|--------|------|---------|
| 個人情報          | 1    | +0.0%   | 1    | +0.0%   | 0    |        | 3    |         |
| クレジットカード等不正使用 | 5    |         | 4    | -20.0%  | 6    | +50.0% | 2    | -66.7%  |
| 契約内容          | 2    | +0.0%   | 4    | +100.0% | 1    | -75.0% | 2    | +100.0% |
| 融資関連          | 1    |         | 1    | +0.0%   | 1    | +0.0%  | 1    | +0.0%   |
| 事務処理          | 2    | +0.0%   | 0    |         | 0    |        | 1    |         |
| 過払金           | 8    | +166.7% | 4    | -50.0%  | 3    | -25.0% | 0    |         |
| 帳簿の開示         | 0    |         | 0    |         | 1    |        | 0    |         |
| 過剰貸付          | 0    |         | 0    |         | 0    |        | 0    |         |
| 請求業務          | 1    |         | 1    | +0.0%   | 0    |        | 0    |         |
| その他           | 0    |         | 2    |         | 0    |        | 1    |         |
| 合計            | 20   | +66.7%  | 17   | -15.0%  | 12   | -29.4% | 10   | -16.7%  |

\*「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事案。

\*「クレジットカード等不正使用」2件減少の要因は、業者が不正使用された経緯など初期対応の聞き取りの充実によるもの。

\*「その他」1件は、オークション商品の納品がされなかった事案。

### 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情報情報機関に登録を依頼し、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。

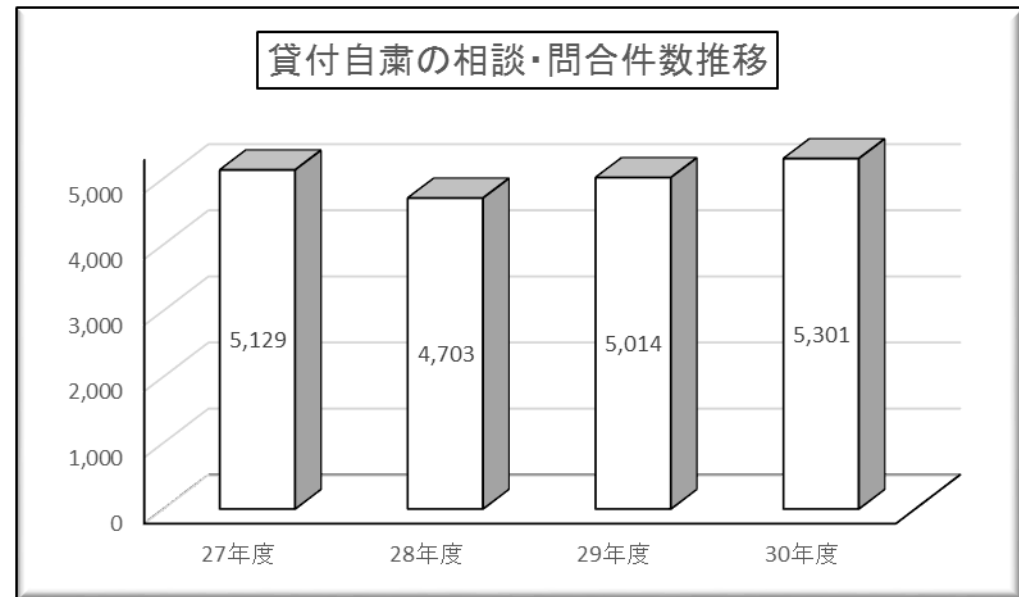
また、平成31年3月29日から、「一般社団法人 全国銀行協会」が当協会と連携して貸付自粛制度を開始した。

これに伴い、従来の個人情報情報機関の(株)日本信用情報機構(JICC)と(株)シー・アイ・シー(CIC)の他に「全国銀行個人情報センター」も貸付自粛情報登録の運用を実施している。

### 2. 貸付自粛制度実績について

#### (1) 貸付自粛の相談・問合せ

貸付自粛の相談・問合せは、本人及び本人以外を合算すると、平成30年度においては、5,301件であり、前年度5,014件と比較すると287件増(+5.7%)となっている。



## (2)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)、(株)シー・アイ・シー(CIC)及び全国銀行個人信用情報センターに一定期間(5年以内)登録する。(平成30年度は全国銀行個人信用情報センター(以下「個信センター」という)は該当なし)

(単位：件、%)

| 分類 \ 年度 | 27年度  | 前年対比  | 28年度  | 前年対比   | 29年度  | 前年対比   | 30年度  | 前年対比  |
|---------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|
| 登録      | 1,990 | +1.9% | 2,241 | +12.6% | 2,496 | +11.4% | 2,532 | +1.4% |
| 撤回      | 690   | +7.1% | 705   | +2.2%  | 815   | +15.6% | 875   | +7.4% |
| 合計      | 2,680 | +3.2% | 2,946 | +9.9%  | 3,311 | +12.4% | 3,407 | +2.9% |

\* 参考:令和元年度 4月登録 243件(内:個信センター 29件)・5月登録 247件(内:個信センター 42件)

## (3)貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

平成30年度における貸付自粛登録件数は2, 532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、1, 126件で比率は44. 5%となっている。 尚、個信センターでの受付は、ありません。

(単位：件)

|           | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 計     |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 貸付自粛登録    | 261 | 226 | 211 | 188 | 203 | 176 | 242 | 204 | 177 | 203 | 224 | 217 | 2,532 |
| 内ギャンブル等登録 | 88  | 98  | 93  | 92  | 87  | 87  | 108 | 95  | 81  | 100 | 96  | 101 | 1,126 |



## (4)平成30年度 貸付自粛ギャンブル等登録集計

(単位：件)

| 月   | 総申込   |       |       | ギャンブル<br>登録者<br>合計 | 性別    |      | ギャンブル種類(複数選択含む) |              |              |      |      |      |         |      |      | 合計    |
|-----|-------|-------|-------|--------------------|-------|------|-----------------|--------------|--------------|------|------|------|---------|------|------|-------|
|     | 来協    | 郵送    | 合計    |                    | 男性    | 女性   | ①パチンコ           | ②スロット        | ③競馬          | ④競輪  | ⑤競艇  | ⑥くじ  | ⑦オートレース | ⑧その他 | ⑨未回答 |       |
| 4月  | 57    | 204   | 261   | 88                 | 84    | 4    | 63              | 21           | 16           | 1    | 1    | 1    | 0       | 1    | 4    | 108   |
| 5月  | 56    | 170   | 226   | 98                 | 97    | 1    | 72              | 20           | 8            | 4    | 6    | 0    | 0       | 1    | 4    | 115   |
| 6月  | 47    | 164   | 211   | 93                 | 93    | 0    | 76              | 16           | 6            | 1    | 4    | 3    | 0       | 1    | 2    | 109   |
| 7月  | 48    | 140   | 188   | 92                 | 86    | 6    | 70              | 21           | 12           | 2    | 3    | 0    | 0       | 0    | 0    | 108   |
| 8月  | 48    | 155   | 203   | 87                 | 87    | 0    | 58              | 14           | 16           | 3    | 3    | 0    | 0       | 0    | 12   | 106   |
| 9月  | 33    | 143   | 176   | 87                 | 83    | 4    | 82              | 20           | 15           | 0    | 7    | 1    | 0       | 2    | 0    | 127   |
| 10月 | 63    | 179   | 242   | 108                | 108   | 0    | 82              | 14           | 18           | 2    | 7    | 1    | 1       | 1    | 1    | 127   |
| 11月 | 40    | 164   | 204   | 95                 | 92    | 3    | 77              | 7            | 15           | 5    | 6    | 1    | 0       | 2    | 0    | 113   |
| 12月 | 42    | 135   | 177   | 81                 | 80    | 1    | 63              | 6            | 19           | 2    | 4    | 1    | 0       | 2    | 0    | 97    |
| 1月  | 53    | 150   | 203   | 100                | 100   | 0    | 88              | 6            | 21           | 3    | 8    | 0    | 1       | 0    | 0    | 127   |
| 2月  | 72    | 152   | 224   | 96                 | 96    | 0    | 82              | 8            | 17           | 4    | 8    | 0    | 0       | 1    | 2    | 122   |
| 3月  | 63    | 154   | 217   | 101                | 98    | 3    | 84              | 2            | 18           | 4    | 5    | 0    | 0       | 1    | 0    | 114   |
| 合計  | 622   | 1,910 | 2,532 | 1,126              | 1,104 | 22   | 897             | 155          | 181          | 31   | 62   | 8    | 2       | 12   | 25   | 1,373 |
| 比率  | 24.6% | 75.4% |       | <u>44.5%</u>       | 98.0% | 2.0% | <u>65.3%</u>    | <u>11.3%</u> | <u>13.2%</u> | 2.3% | 4.5% | 0.6% | 0.1%    | 0.9% | 1.8% |       |



### 3. 貸付自粛の今後の方向性について

#### (1) 貸付自粛制度の周知に向けた取組み

- ①協会ホームページによる告知(ギャンブル等依存症啓発週間5/14～5/20「ギャンブル等依存症チェック」実施)
- ②相談・苦情対応時案内の充実を図る
- ③行政窓口・消費者センター・協会員等へのセンターパンフレット送付
- ④地区協議会や研修会での周知活動
- ⑤出前講座を通じての周知活動

#### (2) 全国銀行協会との連携

- ①貸付自粛業務におけるイレギュラー事案及びシステム上の連携及び意見調整
- ②「貸付自粛に関する規則」の改定時の調整
- ③ギャンブル依存症問題啓発週間におけるイベント参加等の連携

## 1. 生活再建支援カウンセリングについて

### ◆生活再建支援カウンセリング

「借金は整理できたが、家計管理は苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といったケースには、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。

生活再建支援カウンセリングは本人及び家族に対し、再発防止を目的として行っている。

所定の研修を経た協会職員である相談員（カウンセラー）が相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。

### (1) 受付状況

平成30年度においては、新規相談者30人、前年度から繰り越した継続相談者40人、合計70人の相談者に対し、面接及び電話相談を279回実施した。

そのうち来協による面談は136回（構成割合48.7%）、電話による相談は143回（同51.3%）となっている。

### (2) 新規相談者の属性等について

債務者本人は16人（53.4%）、配偶者9人（30.0%）、親族5人（16.6%）となっている。

#### ①債務の原因（債務者本人16人）

「ギャンブル癖」が7人（43.8%）、「遊興費・飲食費・交際費」5人（31.3%）、「生活費」、「予期せぬ出費」、「買い物癖」、「株・FX」が各1件となっている。

#### ②カウンセリングの方向性（債務者本人及び家族30人）

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、優先的な課題から合意し取組んだ。

最も多いものは「家族関係を改善したい」が14人（46.7%）、以下「金銭感覚を見直したい」が8人、「ギャンブル癖を治したい」が6人、「浪費癖を治したい」、「買い物癖を治したい」が各1件となっている。

## (3) 相談者の「生の声」

生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族に対し、『生活再建支援カウンセリングの向上に役立てる』ことを目的としたアンケート調査を開始し、相談者から届いた「生の声」は以下のとおりです。

|   |  |
|---|--|
| 1 | <p>無料でしかも直接に行かなくて済む(電話によるカウンセリング実施者)など、カウンセリングは私たちのように借金で苦しむ者たちにとって、手を伸ばすことができるカウンセリングです。</p> <p>時にカウンセラーと言いつ争ったりもしましたが、決して「上から目線」ではなく、対等に話そうとしてくださったカウンセラーの方に感謝の気持ち一杯です。(カウンセリングの中では言い争うことはありませんが、相談者が切迫した状況で思いが昂ぶったときのことをそのように表現したと思われます)</p> <p>話してくださったこと、教えてくださったこと、全て胸に刻み、前を向いて努力し進んでいきます。ありがとうございました。</p> |
| 2 | <p>(当初、プライバシーを本当に守ってもらえるのが心配だったが)家族でも個人情報を守ってくださり、一個人として話してくださるカウンセラーだったので安心して話しが出来ました。</p>  |
| 3 | <p>(カウンセラーが)とても親身に相談にのってくれてとても助かりました。何度失敗しても、助けてくれてとても助かりました。担当されたカウンセラーの方に「ありがとう」。</p>  |
| 4 | <p>カウンセリングを受けて、本当に良かったと思います。主人のことで(カウンセリングを)受けましたが、担当カウンセラーのアドバイスで正しい方向へ軌道修正できたように思います。ありがとうございました。</p>  |
| 5 | <p>カウンセラーとの「相性も大きな要因だなあ」と、とても感じました。</p>  |

※回答文は原文のままですが、わかりやすくするため、( )内はセンターで補記させていただきました。

## 2. 今後の生活再建支援カウンセリングについて

- (1) 各地の社会福祉協議会、消費生活センター、精神保健福祉センター等に対する訪問活動及び相談員向け出前講座を通じて、一層の周知及び情報共有・連携を強化する。
- (2) 地区協議会における研修会や協会員等への出前講座を通じて、一層の周知及び連携を強化する。
- (3) 地方での「出張カウンセリング」の開催。
- (4) カウンセラー育成及び技能向上に向けた研修の検討。

## 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の、金銭管理などについて研修会を実施した。(延べ25団体 880名受講)

| 回  | 開催日    | 主催団体等                            | テーマ  | 受講者数<br>(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         | お金と賢く付き合ひましょう！～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          |
| 9  | 10月3日  | 山口市消費生活センター                      | 金融知識の向上、金融トラブルの事例、被害防止                             | 10          |
| 10 | 10月25日 | 財務省東北財務局・青森財務事務所・青森県消費生活センター共同開催 | カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応                           | 20          |
| 11 | 10月30日 | 神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課          | 日本貸金業協会の役割について                                     | 79          |
| 12 | 11月12日 | 富山県生活環境文化部県民生活課                  | 多重債務相談におけるカウンセリングや相談対応について                         | 28          |
| 13 | 11月22日 | 岐阜県県民生活相談センター                    | 市町村多重債務問題実務担当者研修会                                  | 56          |
| 14 | 12月8日  | 宮崎県消費生活センター                      | その借金大丈夫ですか？日頃の備えと早めの相談を！                           | 32          |
| 15 | 12月9日  | 鳥取県消費生活センター                      | お金と上手につきあおう～金融トラブル被害に遭わないために～                      | 8           |
| 16 | 1月10日  | 広島市消費生活センター                      | 金融トラブル被害の実例紹介及び被害防止                                | 41          |
| 17 | 1月21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                                      | 33          |
| 18 | 1月27日  | 栃木県下野市安全安心課                      | トラブルと悪質商法  | 90          |
| 19 | 2月15日  | 八王子消費生活センター(市民部消費生活センター)         | やりくり上手になるための家計管理術～お金と賢く付き合ひましょう～                   | 17          |
| 20 | 2月21日  | 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会                 | カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について                        | 32          |
| 21 | 2月26日  | 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会                 | カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について                        | 31          |
| 22 | 3月12日  | 財務省四国財務局                         | 家計相談支援の実際について                                      | 23          |
| 23 | 3月13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                                      | 30          |
| 24 | 3月18日  | 川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター           | 多重債務者関係連絡会議研修会                                     | 16          |
| 25 | 3月28日  | 八王子消費生活センター(市民部消費生活センター)         | カウンセリング的手法を用いた相談対応                                 | 9           |
| 小計 |        |                                  |  | 880         |

## 2. 協会員等

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。(延べ32協会員等 647名受講)

| 回  | 開催日    | 主催団体等                     | テーマ                                | 受講者数<br>(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  | 株式会社サンステージ                | カウンセリング的手法を用いた対応                   | 36          |
| 3  | 4月19日  | 株式会社サンステージ                | カウンセリング的手法を用いた対応                   | 36          |
| 4  | 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          |
| 5  | 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          |
| 6  | 5月18日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修スターター編                    | 13          |
| 7  | 5月25日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修スターター編                    | 12          |
| 8  | 5月29日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社(2回) | カウンセリング研修スターター編                    | 29          |
| 9  | 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          |
| 10 | 7月26日  | りそなカード株式会社                | カウンセリング的アプローチ法                     | 19          |
| 11 | 8月2日   | りそなカード株式会社                | カウンセリング的アプローチ法                     | 13          |
| 12 | 8月28日  | アイ・アール債権回収株式会社            | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 15          |
| 13 | 9月4日   | アイ・アール債権回収株式会社            | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 14          |
| 14 | 9月6日   | アイ・アール債権回収株式会社            | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 12          |
| 15 | 9月11日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 16          |
| 16 | 9月12日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 17          |
| 17 | 9月14日  | 日本貸金業協会(参加協会員:7社)         | カウンセリング的手法を用いた実務研修【初級編】            | 10          |
| 18 | 9月20日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 16          |
| 19 | 9月21日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 15          |
| 20 | 11月7日  | アビリオ債権回収株式会社              | カウンセリングを活用したお客様対応研修                | 12          |
| 21 | 11月7日  | エーアイトラスト株式会社              | ソーシャルレンディング事業の今後について               | 20          |
| 22 | 11月9日  | 日本貸金業協会(参加協会員:11社)        | カウンセリング的手法を用いた実務研修【中級編】            | 18          |
| 23 | 11月14日 | アビリオ債権回収株式会社              | カウンセリングを活用したお客様対応研修                | 12          |
| 24 | 11月14日 | Jトラストカード株式会社              | カウンセリング的手法を用いた実務研修(初級)             | 8           |
| 25 | 11月14日 | Jトラストカード株式会社              | カウンセリング的手法を用いた実務研修(中級)             | 5           |
| 26 | 11月19日 | SBIエステートファイナンス株式会社        | 貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)       | 11          |
| 27 | 11月20日 | SBIエステートファイナンス株式会社        | 貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)       | 18          |
| 28 | 11月26日 | SBIエステートファイナンス株式会社        | 貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)       | 18          |
| 29 | 1月18日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修(実力養成編)                   | 6           |
| 30 | 1月25日  | 日本貸金業協会(参加協会員:7社)         | カウンセリング的手法を用いた実務研修【上級編】            | 13          |
| 31 | 1月29日  | SMBCコンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修(実力養成編)                   | 6           |
| 32 | 3月28日  | 株式会社一条住宅ローン               | 第1部 コンプライアンスとは／第2部 貸金業におけるコンプライアンス | 31          |
| 計  |        |                           |                                    | 647         |



## 3. 学生等

今後「成年年齢引下げ」による18、19歳の金融トラブル・被害が懸念される。講座の内容は、ローンやクレジットに関する基礎的な知識や金融トラブル防止について、大学などを対象とした出前講座を実施している。(延べ4大学 249名受講)

| 回  | 開催日   | 主催団体等      | テーマ                 | 受講者数<br>(人) |
|----|-------|------------|---------------------|-------------|
| 1  | 5月31日 | 日本大学商学部    | ローンの特徴と役割           | 183         |
| 2  | 6月7日  | 明治大学国際日本学部 | 貸金業界の現状             | 26          |
| 3  | 7月3日  | 金城学院大学     | 多重債務問題および貸金業協会の役割   | 8           |
| 4  | 10月4日 | 明治大学国際日本学部 | ソーシャル・レンディング、個人信用情報 | 32          |
| 小計 |       |            |                     | 249         |



### 4. その他活動について

#### (1) 協会員との意見交換会

平成30年12月に2回目(通算3回)となる「協会員との意見交換会」を開催した。

各社の「お客様相談関係部署責任者」が出席し、当センターの相談対応や各社の相談・苦情対応、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及び意見交換会

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220箇所、訪問延べ回数290回)

また、相談・紛争解決センターにおいて都内の消費生活センター相談員に声をかけ(9センター参加)、協会の活動・業界の動向を報告すると同時に、様々な意見をいただいた。

#### (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

平成30年12月4日には、前年度に続き、第8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。内容はギャンブル等依存症対策に伴う対応や学生ローン及び成年年齢引き下げ等の話題が提示された。

#### (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った。

### 5. 出前（講師派遣）講座の今後の活動について

- （1）2022年、成年年齢引き下げを見据えて、学生をターゲットとした講座開催に向け、行政や学校関係機関との連携の強化を図る。
- （2）高齢者向けに行政やシルバー人材支援センターとの連携の強化を図る。
- （3）会員向けの「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」において、業態別内容の見直しや地区開催など、研修のあり方を検討する。