

令和2年6月22日（月曜日）
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～



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・紛争受付状況について

2020/6/22

1. 総受付件数

令和元年度(平成31年4月1日～令和2年3月31日)における資金需要者等からの総受付件数は20,280件であり、前年度21,712件と比較すると1,432件減(−6.6%)であった。

なお、受付件数は、相談、苦情、紛争ともに減少している。

(単位：件、%)

分類		年度	平成30年度	令和元年度	前年対比	
					差異	比率
相談	電話		21,526	20,094	−1,432	−6.7%
	文書		36	49	13	36.1%
	来協		94	95	1	1.1%
	メール		3	6	3	100.0%
	その他		18	12	−6	−33.3%
小計			21,677	20,256	−1,421	−6.6%
苦情	電話		19	13	−6	−31.6%
	文書		4	4	0	0.0%
	来協		0	0	—	—
	メール		0	0	—	—
	その他		3	3	0	0.0%
小計			26	20	−6	−23.1%
紛争	紛争申立書		10	4	−6	−60.0%
	小計		10	4	−6	−60.0%
総受付合計			21,713	20,280	−1,433	−6.6%

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。

令和元年度における相談受付件数は20,256件であり、前年度21,676件と比較すると1,420件減(−6.6%)となっている。

うち、一般相談は4,872件であり、前年度5,232件と比較すると360件減(−6.9%)、多重債務関連相談は6,275件であり、

前年度6,960件と比較すると685件減(−9.8%)となっている。

なお、一般相談では、信用情報関連だけが増加し、他の項目はすべて減少となっている。

(単位：件、%)

分類		年度	平成30年度	令和元年度	前年対比	
					差異	比率
一般相談	融資関連		1,738	1,660	−78	−4.5%
	信用情報関連		474	497	23	4.9%
	身分証明書等の紛失等		204	121	−83	−40.7%
	業者等の連絡先		1,357	1,165	−192	−14.1%
	帳簿の開示		26	11	−15	−57.7%
	その他		1,433	1,418	−15	−1.0%
小計			5,232	4,872	−360	−6.9%
多重債務関連相談	貸付自粛・本人		1,861	1,907	46	2.5%
	貸付自粛・本人以外		3,440	2,859	−581	−16.9%
	返済困難		1,203	1,168	−35	−2.9%
	ヤミ金融・違法業者		456	341	−115	−25.2%
小計			6,960	6,275	−685	−9.8%
業者向け問合せ			9,484	9,109	−375	−4.0%
相談合計			21,676	20,256	−1,420	−6.6%

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、申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

令和元年度に苦情として受理した件数は20件であり、前年度26件と比較すると6件減（－23.1％）となっている。

（単位：件、％）

分類 \ 年度	平成30年度	令和元年度	前年対比	
			差異	比率
クレジットカード等不正使用	8	8	0	0.0％
事務処理	6	5	-1	-16.7％
契約内容	4	4	0	0.0％
請求業務	1	2	1	100.0％
帳簿の開示	3	1	-2	-66.7％
過払金	1	0	-1	—
個人情報	1	0	-1	—
融資関連	2	0	-2	—
苦情合計	26	20	-6	-23.1％

※帳簿の開示は、特定の業者による取引履歴の開示である。

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。

令和元年度における紛争事案の受理件数は4件であり、前年度10件と比較すると6件減（－60.0％）となっている。

（単位：件、％）

分類	年度	平成30年度	令和元年度	前年対比	
				差異	比率
契約内容		2	2	0	0.0％
クレジットカード等不正使用		2	2	0	0.0％
融資関連		1	0	－1	－
事務処理		1	0	－1	－
個人情報		3	0	－3	－
その他		1	0	－1	－
紛争合計		10	4	－6	－60.0％

※契約内容は、住宅ローン契約に伴う金利等について

Ⅱ 貸付自粛制度の活用の推進について

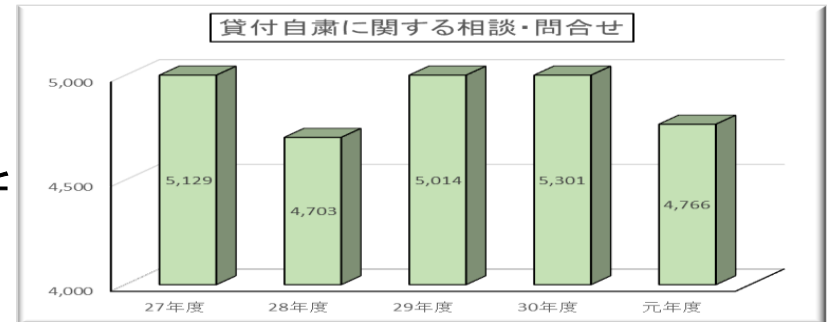
1. 貸付自粛制度について

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る。（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開始した。）（単位：件）

2. 貸付自粛制度相談実績について

（1）貸付自粛の相談・問合せ（本人及び本人以外を合算）

令和元年度においては、4,766件であり、前年度5,301件と比較すると535件減（－10.1％）となっている。



（2）個人信用情報機関への登録

当協会と銀行協会が受けた情報を、(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(個信センター)に一定期間(5年以内)登録する。（全国銀行協会が受付開始と共に個信センターへの登録を開始）

令和元年度においては、2,717件であり、前年度2,532件と比較すると185件増（＋7.3％）となっている。

（単位：件、％）

分類 \ 年度		平成30年度	令和元年度	前年対比	
				差異	比率
協会	登録	2,532	2,070	-462	-18.2%
	撤回	875	875	0	0.0%
	計	3,407	2,945	-462	-13.6%
個信センター	登録	—	647	—	—
	撤回	—	115	—	—
	計	—	762	—	—
登録		2,532	2,717	185	7.3%
撤回		875	990	115	13.1%
合計		3,407	3,707	300	8.8%

Ⅱ 貸付自粛制度の活用の推進について

(3) 貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

令和元年度における協会への貸付自粛登録件数は2,070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、899件で比率は43.4%となっている。(個信センターは、申請理由を取得していないため件数は当協会における登録状況)

(単位：件)

令和元年度	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	比率%
貸付自粛登録	214	205	180	196	148	182	165	160	159	163	147	151	2,070	
内ギャンブル等登録	93	101	82	83	63	74	74	57	69	66	69	68	899	43.4%

(参考)

平成30年度	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	比率%
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	44.5%

(4) 令和元年度 貸付自粛ギャンブル等登録集計

	総申込			ギャンブル 登録者 合計	性別		ギャンブル種類(複数選択含む)									合計
月	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	のオートレース	⑧その他	⑨未回答	
上期	306	819	1,125	496	478	18	433	27	112	22	47	3	2	14	0	660
下期	268	677	945	403	391	12	344	24	87	18	42	1	0	16	1	533
合計	574	1,496	2,070	899	869	30	777	51	199	40	89	4	2	30	1	1,193
比率	27.7%	72.3%		43.4%	96.7%	3.3%	65.1%	4.3%	16.7%	3.4%	7.5%	0.3%	0.2%	2.5%	0.1%	

Ⅱ 貸付自粛制度の活用推進について

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り組み

- ①関係機関との周知の推進……………消費生活センター及び行政機関への周知に向け、パンフレットやポスター設置など、自粛制度の利用推進に取り組む。
- ②医療機関との連携強化……………ギャンブル等依存症等を扱う相談及び医療機関と連携し、パンフレット設置など、自粛制度の利用促進を図る。
- ③相談拠点等の告知強化……………現在、自粛申請者に対し、処理完了のお知らせ(登録・撤回)を送付し、内閣府で指定している相談拠点一覧を添付している。
 今後は、スマホなどを利用してより利便性の高い効果的な告知強化を図る。

(2) 令和2年4月1日よりWeb化を実施(令和2年4月～5月合算実績)

貸付自粛制度の受付を従来の来協・郵送からWeb申請を追加し、広く制度を活用してもらうとともに業務の効率化を図るために実施。

(単位：件、%)

登録	2019年4-5月度		2020年4-5月度		前年比	
					差異	比率
全体	419	100.0%	358	100.0%	-61	100.0%
内ギャンブル	194	46.3%	116	32.4%	-78	-40.2%
Web	0	—	178	49.7%	178	—
内ギャンブル	0	—	79	68.1%	79	—
来協	122	29.1%	22	6.1%	-100	-82.0%
内ギャンブル	50	25.8%	5	4.3%	-45	-90.0%
郵送	297	70.9%	158	44.1%	-139	-46.8%
内ギャンブル	144	74.2%	32	27.6%	-112	-77.8%

(単位：件、%)

撤回	2019年4-5月度		2020年4-5月度		前年比	
					差異	比率
全体	129	100.0%	137	100.0%	8	100.0%
Web	0	—	98	71.5%	98	—
来協	69	53.5%	10	7.3%	-59	-85.5%
郵送	60	46.5%	29	15.2%	-31	-51.7%

※登録は、コロナの影響を踏まえ躊躇する傾向が見られ、撤回は急な出費、生活費の補てんなどの必要に迫られるため、増加傾向が見られる。

【6/12現在の状況】

- ・登録 昨年68件⇒今年97件 (Web59件、比率60.8%) 内ギャンブル45件 (Web比率62.2%)
- ・撤回 昨年28件⇒今年36件 (Web17件、比率47.2%)

Ⅲ生活再建支援カウンセリングについて

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の定義

「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、多重債務の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

令和元年度においては、新規相談者41人（前年度30人、+11人）、前年度から繰り越した継続相談者25人（同40人、-15人）、合計66人（同70人、-4人）の相談者に対し、面接及び電話相談を246回（同279回、-33回）実施した。

そのうち来協による面談は162回（構成割合65.9%）、電話による相談は84回（同34.1%）となっている。

(2) 新規相談者の属性等について（相談者41人の内訳）

債務者本人25人（61.0%）、配偶者12人（29.3%）、親族4人（9.7%）となっている。

①債務の原因（債務者本人25人）

「ギャンブル癖」9人（36.0%）、「遊興費・飲食費・交際費」8人（32.0%）、「生活費」3人（12.0%）、「買い物癖」5人（20.0%）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合せて24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。

- ・「家族関係を改善したい」13人（31.7%）
- ・「ギャンブル癖を治したい」9人（22.0%）
- ・「家計管理（家計の収支を改善したい）」6人（14.6%）
- ・「金銭感覚を見直したい」6人（14.6%）
- ・「浪費癖を治したい」4人（9.8%）
- ・「買い物癖を治したい」3人（7.3%）

Ⅲ 生活再建支援カウンセリングについて

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。

IV金融経済教育活動について

1. 行政機関・消費センター等

消費生活相談員等に対して、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。

平成30年度実績 延べ20団体 548名受講
 令和元年度実績 延べ38団体 971名受講

(別紙1)

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。平成30年度実績 延べ11協会員等 93名受講

令和元年度実績 延べ18協会員等 259名受講

(別紙2)

3. 一般消費者・学生等

「成年年齢引下げ」による金融トラブル・被害が懸念されるため、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、大学生、一般消費者などを対象とした出前講座を実施した。

平成30年度実績 7大学 3専門学校 996名受講
 令和元年度実績 4大学 3専門学校 2一般消費者 1,049名受講

4. 出前（講師派遣）講座の今後の活動について

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、令和2年4月から6月に予定していた8大学での出前講座が中止・延期を余儀なくされるなど活動を控えているが、以下の施策を効果的に実施するとともに、今後はオンラインでの講座実施を推進して行きたい。

- (1) 2022年の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及び、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研修」を、業態別や地区開催など実施する。

IV金融経済教育活動について（別紙1）

2020/6/22

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	6月24日	清瀬市シルバー人材センター	金融トラブル事例と防止策について	50
2	6月24日	港区シルバー人材センター（南麻布班）	金融トラブル事例と防止策について	26
3	7月2日	港区シルバー人材センター（大門班）	金融トラブル事例と防止策について	15
4	7月3日	港区シルバー人材センター（北青山班）	金融トラブル事例と防止策について	31
5	7月5日	港区シルバー人材センター（新橋愛宕班）	金融トラブル事例と防止策について	12
6	7月8日	港区シルバー人材センター（六本木班）	金融トラブル事例と防止策について	17
7	7月9日	港区シルバー人材センター（赤坂班）	金融トラブル事例と防止策について	20
8	7月10日	港区シルバー人材センター（港区地域交流カフェ）	金融トラブル事例と防止策について	20
9	7月11日	港区シルバー人材センター（白金班）	金融トラブル事例と防止策について	28
10	7月12日	港区シルバー人材センター（港南班）	金融トラブル事例と防止策について	40
11	7月15日	鳥取県消費生活センター	キャッシュレス決済について	15
12	7月17日	港区シルバー人材センター（南青山班）	金融トラブル事例と防止策について	30
13	7月22日	港区シルバー人材センター（台場班）	金融トラブル事例と防止策について	18
14	8月6日	大田区シニアクラブ連合会	金融トラブル事例と防止策について	19
15	8月16日	稲城市みどりクラブ向寿会	金融トラブル事例と防止策について	54
16	9月11日	世田谷区高齢者クラブ	金融トラブル事例と防止策について	25
17	9月11日	杉並区いきいきクラブ連合会	金融トラブル事例と防止策について	45
18	9月14日	多摩市あおぞら会	金融トラブル事例と防止策について	24
19	9月14日	東十条美年クラブ	金融トラブル事例と防止策について	29
20	9月15日	品川区老人クラブ	金融トラブル事例と防止策について	30
21	10月9日	北区稲付長生クラブ	金融トラブル事例と防止策について	14
22	10月11日	台東区消費生活展	金融トラブル事例と防止策について	25
23	10月22日	北区シニアクラブ	金融トラブル事例と防止策について	23
24	10月27日	足立区老人クラブ北悠会	金融トラブル事例と防止策について	28
25	10月29日	新宿区美園会	金融トラブル事例と防止策について	26
26	11月6日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	ギャンブル依存症と多重債務について	50
27	11月11日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	「日本貸金業協会の活動状況」 自主規制機関としての役割について	46
28	11月20日	八王子市消費生活センター	相談員に対するカウンセリング講演	18
29	11月21日	田園調布虹クラブ	金融トラブル事例と防止策について	22
30	11月22日	板橋区北寿クラブ	金融トラブル事例と防止策について	26
31	11月24日	昭島市シニアクラブ美鈴会	金融トラブル事例と防止策について	25
32	11月25日	目黒区消費生活センター	カウンセリングを活用した相談対応、貸金業協会の取り組みについて、相談員が日ごろ疑問に思っていることについて質疑応答	8
33	11月26日	西六長生会	金融トラブル事例と防止策について	20
34	12月2日	港区シルバー人材センター	金融トラブル事例と防止策について	36
35	12月21日	NPO法人ケアサーブスいずみ	金融トラブル事例と防止策について	21
36	12月23日	山口市消費生活センター	キャッシュレスについて	7
37	1月22日	一般社団法人岐阜銀行協会	貸金業界の現状と貸付自粛制度について	12
38	2月5日	米子市	多重債務問題の現状とその対応について	16
小計				971

行政機関・消費者センター等
（延べ38団体 971名受講）

IV金融経済教育活動について（別紙2）

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	6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（中級編）	12
2	7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）	6
3	7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（実務者編）	8
4	7月19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）	6
5	7月22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）	6
6	8月27日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修（上級編）	12
7	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）	4
8	9月12日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修（上級編）	19
9	9月13日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応	12
10	9月19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）	4
11	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）	4
12	10月1日	株式会社優良住宅ローン	マネロン・テロ資金供与対策の基礎知識等	43
13	10月4日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応	12
14	11月7日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について	13
15	11月8日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について	12
16	11月21日	SBIエスレートファイナンス株式会社	コンプライアンス研修	43
17	11月25日	SBIエスレートファイナンス株式会社	コンプライアンス研修	10
18	12月19日	株式会社セブン・カードサービス	新規従業者向け基礎講座	33
計				259

協会員等

（延べ18協会員 259名受講）

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	4月3日	芝浦工業大学	投資用USB教材勧誘問題を中心とした金融トラブル被害防止等	132
2	5月9日	明治大学 国際日本学部	貸金業界の現状と金融トラブル防止について	22
3	5月14日	東京慈恵会医科大学	アルバイト詐欺、ブラック・バイト問題を含めた金融トラブル被害防止等	169
4	5月30日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	293
5	6月6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	21
6	6月10日	首都大学東京	金融被害防止ガイダンス	9
7	6月17日	窪田理容美容専門学校	ローン・クレジットおよび金融トラブル事例と防止策について	226
8	6月28日	聖和看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	69
9	7月2日	金城学院大学	貸金業協会の活動紹介	11
10	7月16日	東京ベルエポック美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	44
11	10月22日	社会福祉法人佐呂間町社会福祉協議会	消費税増税や消費者還元事業などキャッシュレス時代のお金の使い方について	48
12	3月25日	青木石油商事株式会社	金銭感覚、ローン・クレジット、トラブルについて	5
小計				1,049

一般消費者・学生等

（延べ7大学、3専門学校、

2一般消費者 1,049名受講）

【参考】新型コロナウイルス感染症の相談センターへの問合せ状況①

1. 受付状況

令和2年2月1日から5月31日までに受付した件数は303件となっており、返済困難が117件（38.6%）と最も多く、次いで、業者等の連絡先が100件（33.0%）となっている。

（単位：件、％）

	2月	3月	4月	5月	計	
相談件数	1,555	1,784	1,519	1,475	6,333	
コロナ関連相談計	2	25	141	135	303	4.8%
返済困難	1	21	56	39	117	38.6%
融資関連		2	20	8	30	9.9%
業者等の連絡先	1		34	65	100	33.0%
ヤミ金融・違法業者			3	1	4	1.3%
貸付自粛			11	11	22	7.3%
信用情報関連			7	4	11	3.6%
その他		2	10	7	19	6.3%

2. 相談内容①

(1) 返済困難

- ① 新型コロナウイルスの影響で休みとなり出費が増え、給料は減り、返済に苦慮している。
- ② 派遣社員で、職場で咳をすると新型コロナウイルスと思われ、「休め」と言われ、勤務時間を減らされた。
- ③ 新型コロナウイルスの影響でホテルの仕事がなく、収入が減少したため支払の目処が立たない。
- ④ あてにしていた副業のアルバイトが新型コロナウイルスの影響で閉店したため、次回入金日の目処が立たない。
- ⑤ 新型コロナウイルスの影響で勤務先のホテルが業績不振のため、雇い止めとなってしまう収入がない。
- ⑥ 新型コロナウイルスの影響で自営業の売上げが減少し、返済が厳しい状況。
- ⑦ 新型コロナウイルスの影響で下請けの仕事がもらえなくなり収入が減ってしまった。
- ⑧ 飲食店を営んでいるが、新型コロナウイルスの影響で売上げが少なくなり返済予定の支払いができない。
- ⑨ 事業をしているが新型コロナウイルスの影響で取引先の集金が滞っており、返済の見込みが立たない。
- ⑩ 不動産担保ローン約1億円金利5%程度で借りている。不動産の賃貸事業を個人で行っている。新型コロナウイルスの影響もあり、返済猶予してほしいと、連絡したが、遅延した場合遅延損害金を支払ってもらわなければならないと言われたが、支払い猶予は出来ないか。
- ⑪ 不動産担保契約をしており、新型コロナウイルスの影響で賃料に影響が出てきた。来月から厳しくなった場合、支払猶予はあるのかと質問をしたら、住宅ローンならあるが、事業性ローンだから猶予できないと言われた。支払いを猶予してほしいだけだ。

【参考】新型コロナウイルス感染症の相談センターへの問合せ状況②

2. 相談内容②

(2) 業者等の連絡先

- ① コロナの影響でパート収入が減少して、**10日の引き落としが出来なかった**。30日に再引き落としの通知が来たが、**家族などへ金策しているが、期日までに間に合いそうもない**。相談できますか。
- ② カードのキャッシングの支払い猶予を業者に相談したいが、架電しても、自動音声のまま15分程度待たされて、**その後切れてしまう**。支払猶予を求める理由は、**コロナによる自粛の影響で収入がなくなったから**とのこと。
- ③ **コロナの影響で返済が遅れることを伝えたいのですが、電話が全く繋がらない**。
- ④ **コロナウイルスの影響もあり海外旅行をキャンセルしたいが、カード会社から全額もどるか確認したい**。

(3) 融資関連

- ① 自営業者だが、コロナウイルスの影響で**赤字となる可能性がある**。**赤字になると借入枠を減らされることになるのか**。
- ② 現在、弁護士に依頼し任意整理を行なっているが、コロナウイルスの影響で**収入が減ってしまい、生活資金を借りるため、社会福祉協議会に相談したが、任意整理中は融資できない**と言われた。

(4) その他

- ① FAXで「**コロナ対策緊急融資**」の案内がきた。**貸金業者の登録番号も記載なく、怪しい**と思い協会に**情報提供の電話をした**。**(ヤミ金融・違法業者)**
- ② 半年前SNSで知ったヤミ金から何度かに分けて**お金を15万位借り**(業者名・住所等不明)、**7万は返したがコロナウイルスの影響で失業し後は返済ができていない**。**57万請求され情報をばらまくとか家に行く等と脅されたので警察に相談したが現状では動けない**と言われ、**弁護士に相談したらコロナウイルスで対応できない**と言われた。どうしたらよいか。**(ヤミ金融・違法業者)**
- ③ 法人カードで借入しているが、コロナウイルスの影響で**資金繰りがショートしている**。**返済期日を遅らせることはできないか、措置はないのか**。**(その他)**
- ④ 自営をしているものだが、コロナウイルスの影響で**収入が厳しい**。消費者金融会社等に借入れがあるが、**協会として、また、貸金業界として救済策の対策はないか**。**(その他)**