

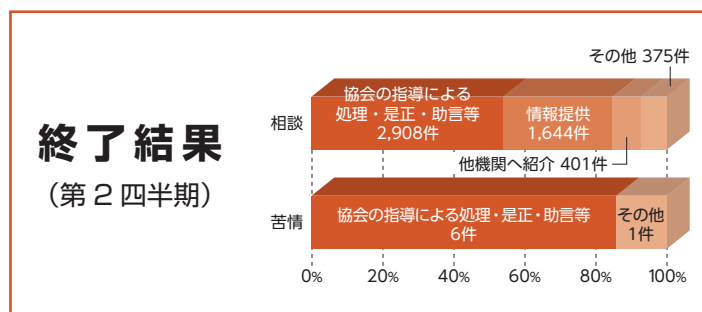
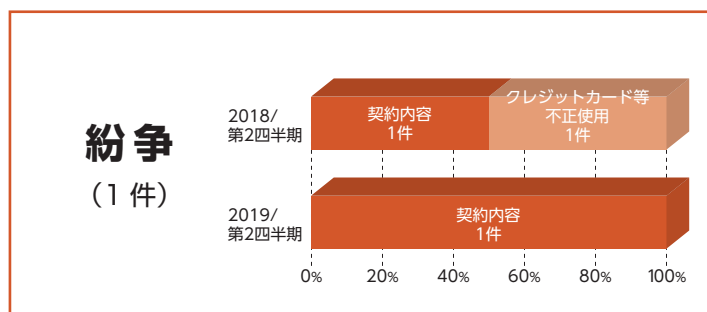
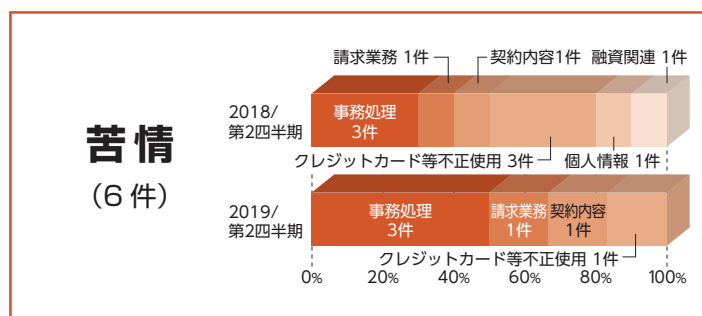
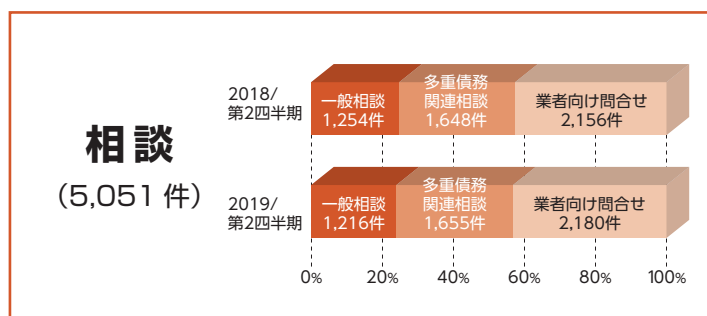


1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況
3. 相談内容
4. 苦情内容
5. カウンセリングの利用者に対するアンケート調査結果について
6. 苦情事例
7. 手続実施基本契約の締結状況

## 1. 活動状況 (2019年7月～2019年9月)

- ◇ 7月
  - ・東京都多重債務問題対策協議会・相談部会(5日)
  - ・港区シルバー人材センターへの出前講座(10日・11日・17日)
  - ・SMBCコンシューマーファイナンス(株)への出前講座(18日・19日・22日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供(26日)
  - ・全国銀行協会との定例会(31日)
- ◇ 8月
  - ・大田区シニアクラブ連合会への出前講座(6日)
  - ・消費生活センター相談員意見交換会(7日)
  - ・稲城市みどりクラブ向寿会への出前講座(16日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供(23日)
  - ・りそなカード(株)への出前講座(27日)
- ◇ 9月
  - ・東京都貸金業対策課との意見交換会〔ファクタリング〕(3日)
  - ・全国保証(株)への出前講座(13日)
  - ・神奈川県金融課との意見交換(19日)
  - ・全国銀行協会との定例会(26日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供(27日)

## 2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況 (2019年度第2四半期)



### 3. 相談内容

(単位：件、%)

相談内容別推移		2018年度 第2四半期	2019年度 第2四半期					対前年同期
			7月	8月	9月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	422	131	132	139	402	8.0%	-4.7%
	信用情報関連	92	46	38	40	124	2.5%	+34.8%
	身分証明書等の紛失等	40	12	7	13	32	0.6%	-20.0%
	帳簿の開示	9	2	2	0	4	0.1%	-55.6%
	業者等の連絡先	333	107	80	96	283	5.6%	-15.0%
	その他	358	136	120	115	371	7.3%	+3.6%
小計		1,254	434	379	403	1,216	24.1%	-3.0%
多重債務相談	貸付自粛・本人以外	854	289	217	250	756	15.0%	-11.5%
	貸付自粛・本人	402	179	160	191	530	10.5%	+31.8%
	返済困難	269	98	86	86	270	5.3%	+0.4%
	ヤミ金融・違法業者	123	39	30	30	99	2.0%	-19.5%
小計		1,648	605	493	557	1,655	32.8%	+0.4%
業者向け問合せ		2,156	804	672	704	2,180	43.1%	+1.1%
相談合計		5,058	1,843	1,544	1,664	5,051	100.0%	-0.1%

#### 1. 受付件数

2019年度第2四半期（7月～9月）に相談として受付した件数は5,051件で、前年度第2四半期（5,058件）と比べ7件減（-0.1%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第2四半期（1,254件）と比べ38件減（-3.0%）の1,216件、

『多重債務関連相談』は前年度第2四半期（1,648件）と比べ7件増（+0.4%）の1,655件、

『業者向け問合せ』は前年度第2四半期（2,156件）と比べ24件増（+1.1%）の2,180件、となっています。

#### 2. 相談内容

##### (1) 一般相談

契約・融資に関する「融資関連」が402件（8.0%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報」が124件（2.5%）、等となっています。

##### (2) 多重債務関連相談

本人以外からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人以外」が756件（15.0%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が530件（10.5%）、返済困難に関する「返済困難」が270件（5.3%）、等となっています。

### 4. 苦情内容

(単位：件、%)

苦情内容	2018年度 第2四半期	2019年度 第2四半期					対前年同期
		7月	8月	9月	合計	構成比	
事務処理	3	0	0	3	3	50.0%	0.0%
クレジットカード等不正使用	3	1	0	0	1	16.7%	-66.7%
請求業務	1	0	0	1	1	16.7%	0.0%
契約内容	1	0	0	1	1	16.7%	0.0%
個人情報	1	0	0	0	0	0.0%	—
融資関連	1	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	10	1	0	5	6	100.0%	-40.0%

#### 1. 受付件数

2019年度第2四半期（7月～9月）に苦情として受理した件数は6件でした。

#### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが3件、「請求業務」及び「契約内容」及び「クレジットカード等不正使用」に関するものがそれぞれ1件でした。

## 5. カウンセリングの利用者に対するアンケート調査結果について

貸金業相談・紛争解決センターでは、「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「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、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ます。

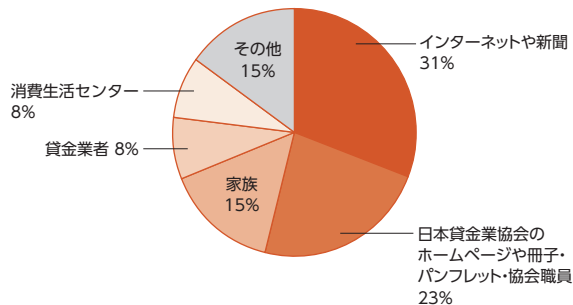
そして、『生活再建支援カウンセリングの向上に役立てる』ことを目的としてカウンセリングを終了した本人及びご家族にご協力をお願いし、アンケート調査を実施しています。

2019年度上半期（4月～9月）の調査結果は以下のとおりです。

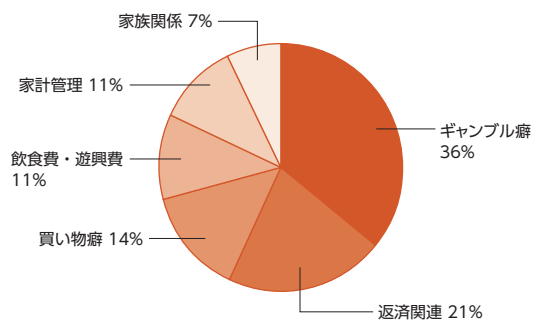
尚、今回の調査対象の方のうち、ご家族のことでカウンセリングを申込まれた方は77%（本人のことが23%）です。また、カウンセリングにより問題が解決（又は軽減）したと回答された方は92%（どちらともいえない方が8%）でした。

### 1 アンケート調査の結果

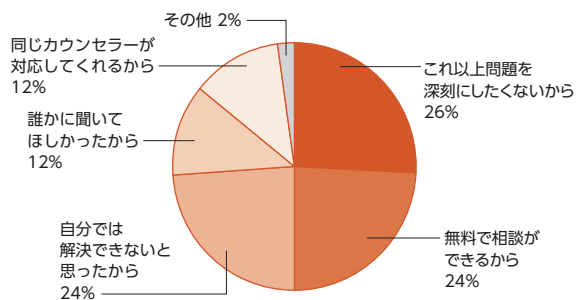
#### 1. 何を見て、又はどなたの紹介でカウンセリングを知りましたか？



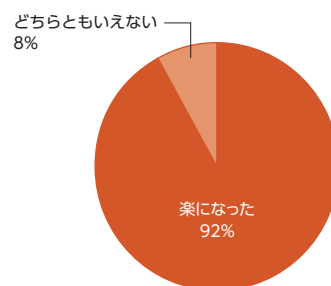
#### 2. どのような問題でカウンセリングを申込みましたか？（複数回答可）



#### 3. カウンセリングを申込んだ「きっかけ」は何ですか？（複数回答可）



#### 4. カウンセラーに話すことで気持ちはどうなりましたか？



### 2 カウンセリング利用者の「声」

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

(配偶者)	夫が嘘ばかりつく事に腹を立て、責めて、益々、夫のガードを固くしていたと思う。カウンセリングで、責めない事、誉める事を教わり、夫を迎えに行き、帰りに一緒に買い物をして帰ってくるように夫婦関係にも大きな変化が出てきた。これからはギャンブルをやらないでいられるような過ごし方を模索して行くつもりでいる。
(配偶者)	人には相談しにくい事も、電話で話せて、まずは気持ちが楽になりました。夫への具体的な言葉かけを教えて下さったり、1つ1つアドバイス下さったこともとても嬉しかったです。
(本人)	金銭に関する事は勿論、人間関係など生活に関する事まで、アドバイスを頂き、とても助かりました。

## 6. 苦情事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

### <苦情>

類 型	事務処理
申立内容	<p>【書面申立書による申立（妻外国人のため夫が代理として申立て）】 妻が、ネットにてA社（以下相手方）に融資の申込みをした。妻は日本語で一般的な会話は可能ですが読み書きは難しく、私が説明しながら申込みをした。融資可能との返事で身分証明書（運転免許証）を添付し正式に申込みをした。 翌朝、相手方から早口で電話があったが、内容が理解出来なかったので夫に代わると話しているにも関わらず、隣にいた私に聞こえるような大きな声で妻の話を遮り取り付く島もなく一方的に、契約は出来ないことを話され電話を切られた。もう少し、思いやりのある対応は出来ないのかと思うと、相手方の一方的な対応に、憤りを感じており協会から指導して頂きたい。 （申込者=妻とは電話にて申立ての意思や相手方への個人情報提供、ご主人と折衝等の了承済み）</p>
処理結果	<p>申立内容を確認したところ、相手方担当者が申込者への確認の電話を行なって、最終的にはキャンセルの意思を確認し電話を切っている。この電話が通常の日本人への確認であれば、口調も普通の速さで説明等も理解できたと思う。申込み者も途中ご主人に代わってもよいかどうか訊ねており、担当者からは本人でなければ確認はできない旨説明しているが、ご理解いただけなかったものと思われる。申込み内容を見れば外国人の申込みと判り、平易な言葉に言い換えるとか、もっとゆっくりと理解戴けたかどうか確認しながら対応するなどの配慮が不足していた。 ⇒協会より、初期対応について丁寧・慎重な対応を要請了承。 初期対応について、今以上に丁寧、慎重な対応を要請了承。</p> <p>【申立人へ報告】 確認内容を伝えたところ「相手方へ伝えて戴きありがとうございました」と対応終了を了承。</p>

## 7. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	278	1,402	1,680
締結数	277	1,398	1,675

2019年9月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,675社が締結済みで契約率は99.7%です。

### 協会未加入の皆様へ

手続実施基本契約のみ締結され、まだ協会未加入の皆様には協会加入をお勧めします。

#### 【支援制度のご案内】

協会未加入の皆様が貸金業者登録更新申請手続きなどを円滑にできるように協会員になる前からご利用いただける協会加入を前提とした支援制度です。法令に則った社内規則の作成支援や登録申請手続きを支援いたします。詳しくは協会ホームページ「協会未加入の方へ」▶支援制度のご案内をご覧ください。

協会員向けサービス・支援

協会員様へは、業務に役立つサービスや法令遵守に繋がる態勢整備の支援を提供しています。

- ◆ 金融ADR指定紛争解決機関の負担金年間10万円が免除
- ◆ 業務に役立つ業務用書式の販売及び法定交付書類等のひな型の提供
- ◆ 協会員専用サイトや機関誌で業務上の注意点等、貸金業関連情報をタイムリーに提供
- ◆ 業務に役立つ「法令・判例等検索システム」が無料で利用可能
- ◆ 協会員の従業者向けの貸金業に関する学習支援プログラムを無償提供
- ◆ 信頼度向上に繋がる協会ロゴマークが広告等に使用可能
- ◆ 専門部署による実務に関する業務上の問題解決の相談・支援
- ◆ 定期的な監査によるきめ細やかな指導・支援

入会等に関するお問い合わせ先

業務企画部  
会員加入促進登録課

03-5739-3012

【協会へのお問い合わせ先】

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

相談・苦情に関すること

貸金業相談・紛争  
解決センター

03-5739-3861

手続実施基本契約・  
紛争解決手続に関すること

紛争受付課

03-5739-3863



\*本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。