



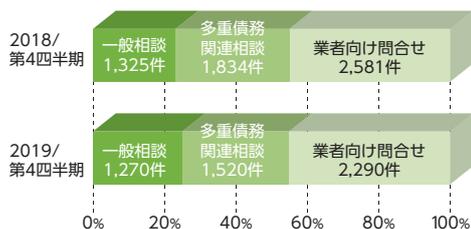
- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. 活動状況 | 6. 紛争解決手続利用者の「声」 |
| 2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況 | 7. 貸付自粛の Web 申告受け付けを開始 |
| 3. 相談概要 | 8. 手続実施基本契約の締結状況 |
| 4. 苦情内容 | |
| 5. 新型コロナウイルス感染症関連相談受付状況 | |

1. 活動状況 (2020年1月～2020年3月)

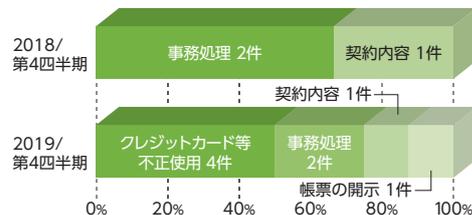
- ◇ 1月
 - ・第58回金融トラブル連絡調整協議会(15日)
 - ・第1回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会(16日)
 - ・宮崎県庁、宮崎県消費生活センター、宮崎県警察本部訪問((20日)
 - ・鹿児島県庁、鹿児島県警察本部訪問、第4回消費生活センター相談員との意見交換会(21日)
 - ・第17回東京都多重債務問題対策協議会(29日)
 - ・全国銀行協会との定例会(30日)
- ◇ 2月
 - ・島根県庁、島根県警察本部、島根県消費者センター訪問(3日)
 - ・鳥取県庁、鳥取県警察本部、鳥取県消費生活センター〔東部・西部〕訪問(4日、5日)
 - ・福井県庁、福井県警察本部、福井県消費生活センター訪問(17日、18日)
 - ・富山県庁、富山県警察本部、富山県消費生活センター訪問(18日、19日)
 - ・長野県庁、長野県警察本部、長野県北信消費生活センター訪問(19日、20日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(28日)
- ◇ 3月
 - ・岩手県庁、岩手県警察本部、岩手県立県民生活センター訪問(2日、3日)
 - ・静岡県庁、静岡県警察本部訪問(5日)
 - ・静岡県中部県民生活センター、静岡県東部県民生活センター訪問(6日)
 - ・群馬県庁、群馬県警察本部訪問(16日)
 - ・栃木県庁、栃木県警察本部、栃木県消費生活センター訪問(17日)
 - ・第22回金融ADR連絡協議会(26日)

2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況 (2019年度第4四半期)

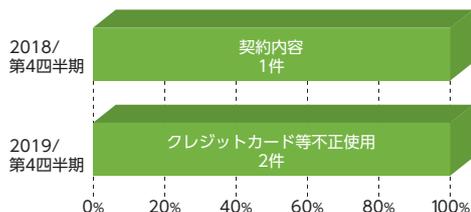
相談 (5,080件)



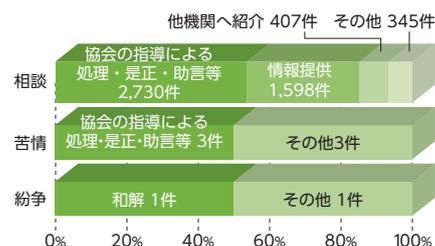
苦情 (8件)



紛争 (2件)



終了結果 (第4四半期)



3. 相談概要

(単位：件、%)

相談内容別推移		2018年度 第4四半期	2019年度 第4四半期					対前年同期
			1月	2月	3月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	460	136	147	148	431	8.5%	-6.3%
	信用情報関連	126	49	41	53	143	2.8%	+13.5%
	身分証明書等の紛失等	56	12	12	13	37	0.7%	-33.9%
	帳簿の開示	2	0	2	0	2	0.1%	0.0%
	業者等の連絡先	356	106	85	99	290	5.7%	-18.5%
	その他	325	128	122	117	367	7.2%	+12.9%
小計		1,325	431	409	430	1,270	25.0%	-4.2%
多重債務相談	貸付自粛・本人以外	843	211	205	240	656	12.9%	-22.2%
	貸付自粛・本人	565	150	142	160	452	8.9%	-20.0%
	返済困難	320	85	107	143	335	6.6%	+4.7%
	ヤミ金融・違法業者	106	32	22	23	77	1.5%	-27.4%
小計		1,834	478	476	566	1,520	29.9%	-17.1%
業者向け問合せ（誤認電話）		2,581	832	670	788	2,290	45.1%	-11.3%
相談合計		5,740	1,741	1,555	1,784	5,080	100.0%	-11.5%

1. 受付件数

2019年度第4四半期（1月～3月）の相談受付件数は5,080件で、前年同期（5,740件）と比べ660件減少しました。

2. 相談内容

「一般相談」1,270件のうち、信用情報の開示や登録等に関する相談「信用情報関連」は143件で前年同期（126件）と比べ17件増加し、身分証明書の紛失や盗難における対処等に関する相談「身分証明書等の紛失等」は37件で前年同期（56件）と比べ19件減少しました。

「多重債務関連相談」1,520件のうち、コロナ禍等を起因とする収入減により支払いが出来ないなどを中心とする相談「返済困難」は335件で前年同期（320件）と比べ15件増加し、貸付自粛制度に関する相談は1,108件で前年同期（1,408件）と比べ300件減少しました。

業者の相談窓口と誤認して当センターに架電してきた場合の「業者向け問合せ（誤認電話）」は2,290件で前年同期（2,581件）と比べ291件減少しましたが、いまだに相談件数の4割以上を占めています。引き続き協会ナビダイヤル及び代表電話の案内ガイダンス設定や案内表示を改善するとともに、誤認の多い業者に対して誤認電話減少に向けての取り組みを依頼してまいります。

4. 苦情内容

(単位：件、%)

苦情内容	2018年度 第4四半期	2019年度 第4四半期					構成比
		1月	2月	3月	合計		
クレジットカード等不正使用	0	2	2	0	4	50.0%	
事務処理	2	1	0	1	2	25.0%	
契約内容	1	0	0	1	1	12.5%	
帳簿の開示	0	0	1	0	1	12.5%	
その他	0	0	0	0	0	0.0%	
計	3	3	3	2	8	100.0%	

1. 受付件数

2019年度第4四半期（1月～3月）に苦情として受理した件数は8件でした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」に関するものが4件、「事務処理」に関するものが2件、「契約内容」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ1件でした。

5. 新型コロナウイルス感染症関連相談受付状況

令和2年2月1日から5月31日までに受付した件数は307件となっており、主に収入減を理由とする「返済困難」が119件(38.7%)と最も多く、次いで業者の電話が全くつながらない等の「業者等の連絡先」が102件(33.2%)となっています。

1. 受付状況

(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	139	307	4.8%
内訳	返済困難	1	21	56	41	119	38.7%
	融資関連		2	20	8	30	9.8%
	業者等の連絡先	1		34	67	102	33.2%
	ヤミ金融・違法業者			3	1	4	1.3%
	貸付自粛			11	11	22	7.2%
	信用情報関連			7	4	11	3.6%
	その他		2	10	7	19	6.2%

2. 相談内容

●返済困難

- ① 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ため返済できなくなった。
- ③ 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。

●業者等の連絡先（業者等と誤認して協会へ相談されたものを含む）

- 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。
- 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戻るか確認したいので対応窓口を教えてください。

●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。

●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で知ったヤミ金融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後は返済ができていない。57万請求され、支払わないと情報をばらまくとか家に行くなど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た。また、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 法人カードで借入れしているが、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り入れがあるが、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)

6. 紛争解決手続利用者の「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。

類型	クレジットカード等不正使用
申立人	当初は、貸金業者に全く相手にされず、相談する人もいなくて途方に暮れていましたが、協会のホームページでADR制度を知り、半信半疑でしたが相談したところ、事務局や担当の委員の先生方が丁寧に対応して頂きました。公平中立に処理して頂くこともわかり安心して相談できました。紛争解決手続を利用し解決することもでき、貸金業者からも謝罪の言葉を聞くことができ解決しました。本当にありがとうございました。

(貸金業相談・紛争解決センターでは、紛争解決手続の利便性向上を目的として、紛争解決手続を利用された方々にアンケートのご協力をお願いしています。)

7. 貸付自粛のWeb 申告受付けを開始

貸金業相談・紛争解決センターでは、2007年12月の設立時から貸付自粛制度の適切な運用の確保と的確な周知活動を行ってまいりましたが、2019年4月19日に閣議決定された「ギャンブル等依存症対策基本計画」に基づき、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化に取り組んでおり、貸付自粛制度の幅広い利用促進を図るための一つとして、2020年4月1日よりWeb（インターネット）による貸付自粛申告の受付けを始めました。

8. 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	275	1,372	1,647
締結数	275	1,364	1,639

2020年3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、1,639社が締結済みで契約率は99.5%です。

未加入の業者さまへのお知らせ

▶▶▶ 協会加入をご検討ください

■ 支援制度をぜひご利用ください ～ 協会未加入の皆さんへ～

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように貸金業に関する法律の改正が行われております。その都度、社内規則の改定、内部管理態勢の変更や契約書等の様式の改訂などについて、目が届かないこともあり、手続の見落としが気になります。ぜひ協会にご入会いただき、貸金業法や監督指針その他貸金業の実務に役立つ情報をタイムリーに入手できたり、業務相談を通して、貸金事業を安心して進めるために活用して下さい。

支援内容は、下記のとおり、協会未加入の皆さまや新規登録を考えている皆さま向けに、協会加入前から新規・更新の登録申請準備や社内規則の規定記載例の提供を行う制度です。

支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 貸金業者登録（更新）申請の手続き支援 ○ 社内規則の作成支援（規程記載例を提供します）
支援制度の申込方法 詳しくは協会ホームページをご覧ください。 〔 https://www.j-fsa.or.jp 〕	<p>法令に則った社内規則の作成や登録（更新）申請予定の協会未加入業者の更新申請手続きなどをサポートする制度です。協会ホームページのTOP画面右側にある「協会未加入の方へ・支援制度のご案内」より詳細をご確認の上、『支援依頼書』をダウンロードし必要事項をご記入のうえご依頼ください。</p> <p>なお、この制度は協会加入を前提としたものですのでご注意ください。</p>

■ 協会員への実務支援やサービスについて

● 加入のメリットや各種サービスの案内

協会ホームページでは、以下のサイトで加入のメリット、協会のサービスについてまとめて案内しております。ぜひ、参照いただき参考にさせていただけますと幸いです。

協会のホームページの協会未加入の方へ「入会のメリット」のボタンを押してみてください。

協会ホームページTOP ⇒ 協会について ⇒ 【協会未入会の方へ】入会のメリット

《支援制度や加入に関するお問い合わせ先》

日本貸金業協会 業務企画部 会員加入促進登録課 TEL . 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。