



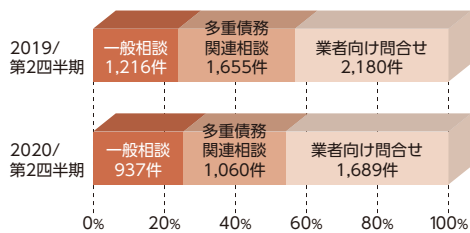
1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の処理状況
3. 相談・苦情・紛争の受付件数
4. 手続実施基本契約の締結状況
5. ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度周知活動状況

1. 活動状況 (2020年7月～2020年9月)

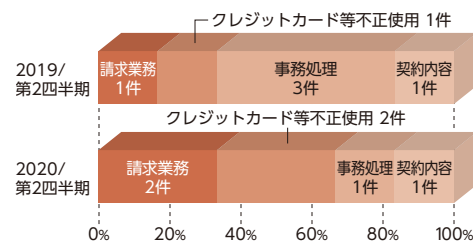
- ◇ 7月
 - ・長崎県庁、長崎県警察本部、長崎県消費生活センター訪問(7日・8日)
 - ・福島県庁、福島県警察本部、福島県消費生活センター訪問(16日)
 - ・金融庁と貸付自粛に関する打合せ(20日)
 - ・新潟県庁、新潟県警察本部、新潟県消費生活センター訪問(21日)
 - ・JICCと打合せ(22日)
 - ・金融庁へコロナ関連相談件数報告(6日・13日・21日・27日)
 - ・千葉県庁、千葉県警察本部、千葉県消費者センター訪問(28日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(29日)
 - ・CICと打合せ(31日)
- ◇ 8月
 - ・金融庁へコロナ関連相談件数報告(4日・11日・17日・24日)
- ◇ 9月
 - ・警視庁生活経済課情報提供(1日)
 - ・山口県庁、山口県警察本部、山口県消費生活センター訪問(2日)
 - ・大分県庁、大分県警察本部、大分県消費生活・男女共同参画プラザ訪問(3日・4日)
 - ・第24回金融ADR連絡協議会(9日)
 - ・岡山県庁、岡山県警察本部訪問(14日)
 - ・岡山県消費生活センター、兵庫県庁、兵庫県警察本部、兵庫県庁消費生活課訪問(15日)
 - ・全国銀行協会との意見交換会(25日)
 - ・金融庁へコロナ関連相談件数報告(1日・7日・14日・24日・29日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2020年度第2四半期)

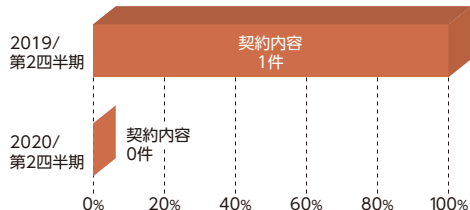
相談 (3,686件)



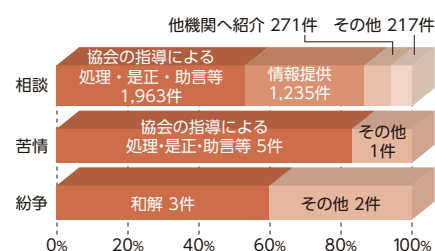
苦情 (6件)



紛争 (0件)



終了結果 (第2四半期)



【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。

3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2020年4月～2020年12月）

2020年4月から12月までの受付件数は、相談が12,032件（前年度15,176件・▲20.7%）、苦情が15件（前年度12件・+25.0%）、紛争が5件（前年度2件・+150.0%）でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2020年度															
		4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	上半期	10月	11月	12月	第3 四半期	合計	(内訳)	
相談件数		1,519	1,475	1,460	4,454	1,328	1,162	1,196	3,686	8,140	1,409	1,257	1,226	3,892	12,032	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	131	104	129	364	113	82	118	313	677	105	105	109	319	996	8.3%
		信用情報関連	31	37	38	106	40	39	39	118	224	44	24	40	108	332	2.8%
		身分証明書等の紛失等	9	12	13	34	14	13	12	39	73	15	10	11	36	109	0.9%
		業者等の連絡先	129	160	121	410	82	51	70	203	613	84	67	58	209	822	6.8%
		帳簿の開示	0	0	1	1	0	1	1	2	3	0	0	2	2	5	0.0%
		その他	101	93	86	280	102	85	75	262	542	114	94	83	291	833	6.9%
	小計		401	406	388	1,195	351	271	315	937	2,132	362	300	303	965	3,097	25.7%
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	98	97	123	318	108	117	93	318	636	123	104	97	324	960	8.0%
		貸付自粛・本人以外	134	164	187	485	142	145	149	436	921	189	126	146	461	1,382	11.5%
		返済困難	123	82	84	289	84	73	70	227	516	87	64	77	228	744	6.2%
		ヤミ金融・違法業者	27	23	35	85	35	20	24	79	164	29	35	31	95	259	2.1%
		小計		382	366	429	1,177	369	355	336	1,060	2,237	428	329	351	1,108	3,345
	業者向け問合せ		736	703	643	2,082	608	536	545	1,689	3,771	619	628	572	1,819	5,590	46.5%
苦情件数		1	0	2	3	1	2	3	6	9	0	2	4	6	15	100.0%	
苦情内容	請求業務	0	0	1	1	0	1	1	2	3	0	1	0	1	4	26.7%	
	契約内容	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	2	13.3%	
	クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	2	13.3%	
	事務処理	1	0	0	1	0	0	1	1	2	0	1	4	5	7	46.7%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
紛争件数（新受付数）		2	0	2	4	0	0	0	0	4	1	0	0	1	5	100.0%	
紛争内容	クレジットカード等不正使用	2	0	2	4	0	0	0	0	4	1	0	0	1	5	100.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	

※紛争の第2四半期につきまして、上記「3. ～の受付件数」は受付分が0件、前頁「2. ～の処理件数」は終了分が5件です。

4. 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	274	1,378	1,652
締結数	274	1,366	1,640

2020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、1,640社が締結済みで契約率は99.3%です。

5. ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度周知活動状況

ギャンブル等依存症対策基本法において、金融庁より関係機関・団体、事業者等と連携を図り必要な取組みを講じること、特にギャンブル等依存症に対して一定の効果が認められるとする貸付自粛制度の周知が求められています。

当センターでは、貸付自粛制度をより多くの消費者等に周知するため、ギャンブルを起因とする貸付自粛制度申告者から、原因となったギャンブル種別、制度を知った経緯、媒体等の聴取、分析を行うとともに、ギャンブル等依存症対策を推進している各公営競技団体との情報交換、共有を推進し、各競技場、場外発券所等に貸付自粛制度周知ポスターやリーフレット等を配布、掲示依頼を行いました。

また、各公営競技及び遊技業団体が設置しているギャンブル等依存症にかかる相談、カウンセリングセンター等と情報共有し、相談者の相互案内先となるよう協議をすすめています。

各団体が設置している相談窓口の受付日や時間、相談概要は以下の通りです。

1 公営競技の相談窓口

1. ボートレース

【一般財団法人ギャンブル依存症予防回復支援センター】

- ・電話受付 年中無休 24時間受付
- ・相談無料
- ・家族相談可
- ・TEL：0120-683-705

2. 競馬・競輪・オートレース

【公営競技ギャンブル依存症カウンセリングセンター】

(1) 電話カウンセリング

事前の予約が必要となります。

- ・予約受付時間：平日9時～20時（土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く）
- ・予約受付電話番号：0120-321-153

(2) メールカウンセリング

- ・受付時間：24時間365日（メンテナンス時間等を除く）
- ・受付URL：<https://tms-soudan.com/gamble/>
- ・返信：受付から概ね3営業日以内

※ (1) (2) ともご本人以外にご家族もご利用いただけます。

2 民間事業者の相談窓口

1. パチンコ・パチスロ

【認定特定非営利活動法人ぱちんこ依存問題相談機関 リカバリーサポート・ネットワーク】

- ・電話受付 月曜～金曜（祝日除く） 10：00～22：00（受付は21：30まで）
- ・相談無料
- ・家族相談可
- ・TEL：050-3541-6420

金融経済教育推進のために...

日本貸金業協会の出前講座

～無料で講師を派遣いたします～

成年年齢の引下げ(2022年4月1日)に伴い、社会経験が乏しい18・19歳をターゲットにした消費者被害の増加が懸念されております。また、超高齢化社会を背景に、オレオレ詐欺などの特殊詐欺の被害も後を絶ちません。当協会は、関係行政等とも連携しながら、**中・高校生、大学生等の若年者および高齢者を対象に、金融トラブル防止のための金融経済教育**に取り組んでおります。消費者の皆さまが安心して豊かな生活を送るための一助として、ぜひ当協会の出前講座をご活用ください。

若年者向け出前講座	高齢者向け出前講座
<p>プログラム例</p> <ul style="list-style-type: none"> ローン・クレジットの仕組み 利息の計算方法 若年層が狙われやすい金融トラブルの事例 多重債務に陥らないための心構え 困ったときの相談先 	<p>プログラム例</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者が巻き込まれやすい特殊詐欺などの金融トラブルの事例 金融トラブルに巻き込まれないためのポイント

上記のほか、消費者全般を対象に金融リテラシー講座を行っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

お問合せ先

〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル3階
日本貸金業協会 業務企画部 消費者啓発課

TEL 03-5739-3013
E-mail kouhou@j-fsa.jp
FAX 03-5739-3027

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

啓発資料も無償で配布

当協会のホームページにてお申込みを承っております

公益財団法人消費者教育支援センター主催の「消費者教育教材資料表彰(第8回)」において優秀賞を受賞しました。

〈手続き方法〉

- Webによる申告
 - ◆ホームページから必要事項を入力の上送信してください。
 - ◆本人確認書類の撮影が必要です。
 - ◆送信後、申告者の方に平日の昼中電話で「本人確認」をさせていただきます。
 - ◆(貸付自粛)QRコードよりお申込みください。
- 郵送による申告
 - ◆申告書・本人確認書類・返信用切手404円分が必要です。
 - ◆申告書が到着後に到着した後、申告者の方に平日の昼中電話で「本人確認」をさせていただきます。
 - ◆申告書はホームページから取得することができます。
- 来館による申告
 - ◆郵送の支那に本人確認書類をご準備の上お越しください。
 - ◆事前に必要事項の電話口時を必ずお電話で確認してください。
- 貸付自粛の登録内容
 - ◆氏名・性別・生年月日・住所・携帯電話番号(または自宅電話番号)・勤務先・勤務先電話番号
- 登録の有効期間
 - ◆登録する個人信用情報機関に登録してから5年以内
- 登録する個人信用情報機関
 - ◆(株)日本信用情報機構
 - ◆(株)シー・アイ・シー
 - ◆全国銀行個人信用情報センター
- 届出の期限
 - ◆当協会が個人信用情報機関に対して自粛情報の登録を依頼した日から3ヶ月間は撤回出来ません。
- 本人確認書類
 - ◆運転免許証、運転経歴証明書、マイナンバーカード(通知カードは不可)、各種健康保険証、パスポート、年金手帳、各種福祉手帳等
 - ◆来館の場合は原本提示。郵送の場合は氏名、住所、生年月日の記載があるもののコピー(印刷が鮮明なもの)をお送りください(但し一部原本をご用意いただく場合もございます)。
 - ◆いずれも有効期限内であることが必要です。
 - ◆氏名・住所・生年月日のあるもの2点必要です。
 - ◆詳しくはナビダイヤルまたはホームページ、QRコードにてご確認ください。

申告できるのはご本人のみです。

◆ご家族が代わって申告することはできません。(法定代理人等の場合を除きます)

<代理人等が申告できる場合>

- 法定代理人(未成年者の親権者、成年後見人等)である場合。
- 自粛対象者の関係がわかる書類(戸籍全部事項証明書等)が必要。
- 自粛対象者の所在不明(失踪中)である場合の記載者または親族の場合

◆自粛対象者との関係がわかる書類の他に、自粛対象者が所在不明である事が警察等の関係により即時でできる警察の提示が必要。

◆代理人等が申告する場合には他にも条件が異なりますので詳しくはナビダイヤルまたはホームページ、QRコードにてご確認ください。

受付時間: 9:00~17:00
(土・日・祭休日・12月29日~1月4日を除く)

日本貸金業協会 検索
https://www.j-fsa.or.jp

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

ご案内

貸金業相談・紛争解決センター

ギャンブル・買い物・浪費・過度の遊興費等に
ついお金を借りすぎてしまう
そんな方は...

こちらのQRコードより

0570-051-051

無料 貸付自粛制度

〈貸付自粛制度とは〉

- ◎ご本人が、自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症によりご本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を当協会に対して申告していただきます。
- ◎自粛対象者とは、ご本人が貸金業者に対し直接の貸付を求めてもこれに同意しないこととするおそれがある対象となる個人をいいます。
- ◎当協会は、上記申告情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供します。
- ◎登録手数料はかかりません。(郵送申告は申告書控えの返信用切手が必要)

日本貸金業協会の証であるシンボルマークが「安心・信頼の目印」として後制を果たしています。

【貸付自粛制度ポスター】

自分で決めた。
もう借りない。増やさない。

ご存知ですか?

貸付自粛制度

ギャンブル... 買い物... 浪費... 過度の遊興費...
ついお金を借りすぎてしまう
そんな方に

貸付自粛制度とは

ご本人が自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症によりご本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を個人信用情報機関に登録し、一定期間、個人信用情報機関の会員に対して提供する制度です。

申告できるのはご本人のみです。

申告の方法等、詳しくはHP等をご覧ください。

登録される個人信用情報機関は以下のとおりです。

- (株)日本信用情報機構(JICC)
- (株)シー・アイ・シー(CIC)
- 全国銀行個人信用情報センター

お問い合わせ先

内閣府認定行政法人 日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

0570-051-051

受付時間 9:00~17:00
(土・日・祭休日・12/29~1/4を除く)

当協会ではスマホ・PCからも申請が可能です。

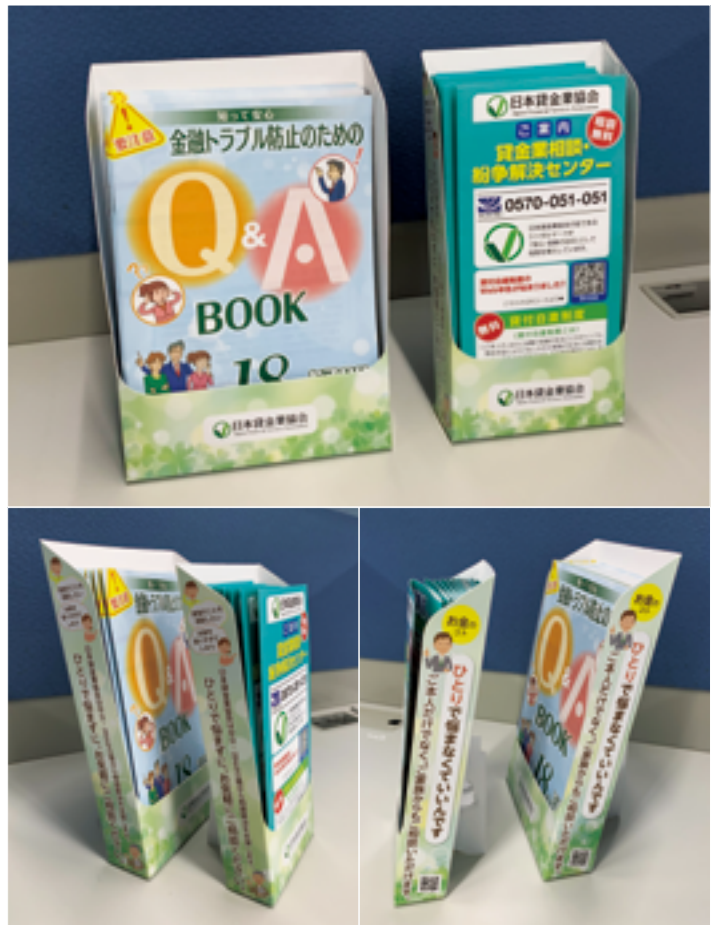
一般社団法人 全国銀行協会
全国銀行個人信用情報センター

0120-540-558

受付時間 9:00~12:00/13:00~17:00
(土・日・祭休日・12/31~1/3を除く)

携帯電話、PHS等から 03-3214-5020 (通話料がかかります)

【リーフレット・Q&A ブック用スタンド】



ポスター・リーフレットを印刷して店頭に掲示する場合は以下のこちらをクリックしてください。

- 貸付自粛制度ポスターは、[こちら](#)
- 貸金業相談・紛争解決センターリーフレットは、[こちら](#)
- スタンドをご希望の方は、貸金業相談・紛争解決センター(03-5739-3861)までご連絡ください。

※ QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。