

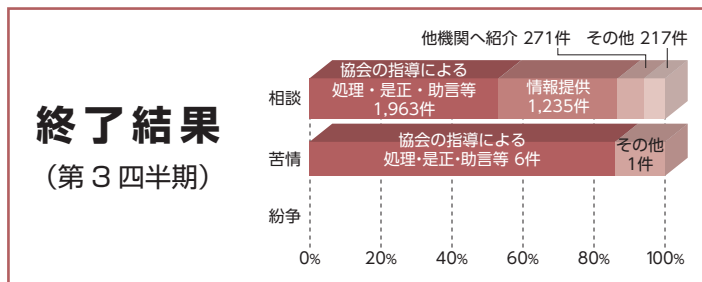
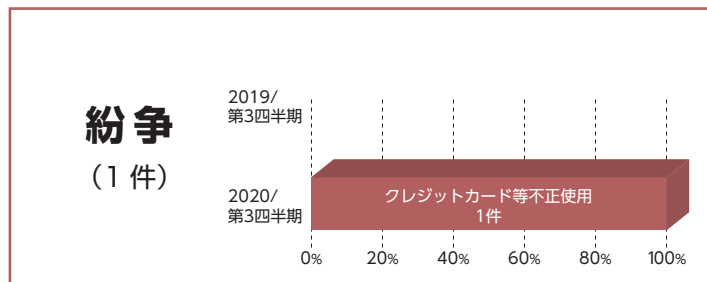
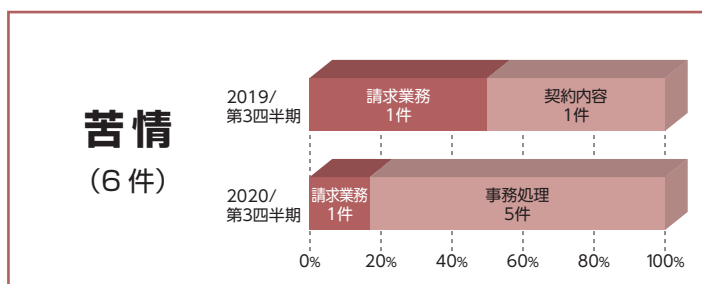
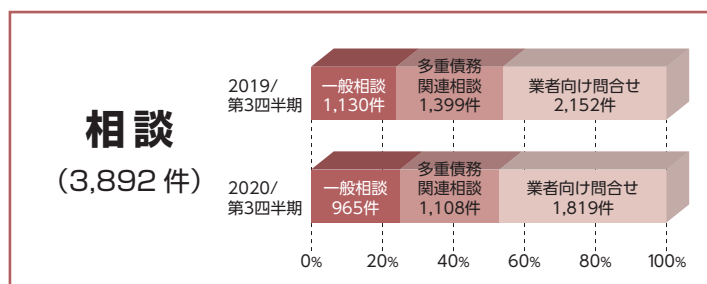


1. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の処理状況
3. 相談・苦情・紛争の受付件数
4. 手続実施基本契約の締結状況
5. 新型コロナウイルス感染症関連相談について

## 1. 活動状況 (2020年10月～2020年12月)

- ◇ 10月
  - ・警視庁第八機動隊へ出前講座(7日)
  - ・東京都遊技業協同組合と情報交換(9日)
  - ・山梨県庁、山梨県警察本部、山梨県県民生活センター訪問(14日)
  - ・京都府庁、京都府警察本部、京都府消費生活安全センター訪問(21日・22日)
  - ・熊本県庁、熊本県消費生活センター、熊本県警察本部訪問(26日)
  - ・沖縄県警察本部、沖縄県庁、沖縄県消費生活センター訪問(28日・29日)
- ◇ 11月
  - ・全国競輪施行者協議会と情報交換・打合せ(9日)
  - ・第2回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会(11日)
  - ・日本中央競馬会、全日本遊技事業協同組合連合会と情報交換・打合せ(12日)
  - ・奈良県庁、奈良県警察本部、奈良県消費生活センター訪問、八王子市役所職員研修出前講座(17日)
  - ・第25回金融ADR連絡協議会、地方競馬全国協会と情報交換・打合せ(20日)
  - ・富山県県民生活課へ出前講座(26日)
- ◇ 12月
  - ・警視庁犯罪抑止対策本部、警視庁生活安全総務課と金融トラブル防止に関して情報交換(2日)
  - ・全国小型自動車競走施行者協議会と情報交換・打合せ(4日)
  - ・東京都民安全推進本部と金融トラブル防止に関して情報交換(8日)
  - ・第11回国民生活センター実務担当者との意見交換会(14日)
  - ・都立中部総合精神保健福祉センターへ貸付自粛の説明及び今後の連携について打合せ(15日)
  - ・都立精神保健福祉センターへ貸付自粛の説明及び今後の連携について打合せ(21日)

## 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2020年度第3四半期)



【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～2021年2月）

2020年4月から2021年2月までの受付件数は、相談が14,557件（前年度18,472件・▲21.2%）、苦情が19件（前年度18件・+5.6%）、紛争が6件（前年度4件・+50.0%）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	1月	2月	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	1,251	1,274	14,557	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	119	118	1,233	8.5%	
	信用情報関連	31	37	38	106	40	39	39	118	224	44	24	40	108	26	29	387	2.7%	
	身分証明書等の紛失等	9	12	13	34	14	13	12	39	73	15	10	11	36	12	8	129	0.9%	
	業者等の連絡先	129	160	121	410	82	51	70	203	613	84	67	58	209	80	78	980	6.7%	
	帳簿の開示	0	0	1	1	0	1	1	2	3	0	0	2	2	0	0	5	0.0%	
	その他	101	93	86	280	102	85	75	262	542	114	94	83	291	88	100	1,021	7.0%	
	小計	401	406	388	1,195	351	271	315	937	2,132	362	300	303	965	325	333	3,755	25.8%	
	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	81	108	1,149	7.9%	
	貸付自粛・本人以外	134	164	187	485	142	145	149	436	921	189	126	146	461	145	136	1,663	11.4%	
	返済困難	123	82	84	289	84	73	70	227	516	87	64	77	228	82	75	901	6.2%	
	ヤミ金融・違法業者	27	23	35	85	35	20	24	79	164	29	35	31	95	25	31	315	2.2%	
小計	382	366	429	1,177	369	355	336	1,060	2,237	428	329	351	1,108	333	350	4,028	27.7%		
業者向け問合せ	736	703	643	2,082	608	536	545	1,689	3,771	619	628	572	1,819	593	591	6,774	46.5%		
苦情件数		1	0	2	3	1	2	3	6	9	0	2	4	6	1	3	19	100.0%	
苦情内容	請求業務	0	0	1	1	0	1	1	2	3	0	1	0	1	0	2	6	31.6%	
	契約内容	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	3	15.8%	
	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	0	0	2	10.5%	
	事務処理	1	0	0	1	0	0	1	1	2	0	1	4	5	1	0	8	42.1%	
	その他	0	0	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	1	0	6	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	0	0	5	83.3%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16.7%	

※上記の表は直近の2月までの件数です。

※第3四半期につきまして、上記「3. ～の受付件数」は苦情分が6件、紛争分が1件。前頁「2. ～の処理件数」は苦情分が7件、紛争分が0件です。

### 4. 手続実施基本契約の締結状況

（単位：社、%）

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	272	1,376	1,648
締結数	272	1,374	1,646

2020年12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、1,646社が締結済みで契約率は99.9%です。

## 5. 新型コロナウイルス感染症関連相談について

### 新型コロナウイルス感染症の相談センター問合せ状況

(単位：件、%)

	R2/2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R3/1月	2月	合計(割合)	
相談件数	1,555	1,784	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	1,196	1,409	1,257	1,226	1,253	1,274	17,898	
(うち)コロナ関連相談	2	25	141	139	46	41	30	20	12	17	29	22	29	553 3.1%	
(内訳)	返済困難	1	21	56	41	18	24	17	11	5	8	21	13	17	253 45.8%
	融資関連		2	20	8	4	5	1	4	3	3	4	4	8	66 11.9%
	業者等の連絡先	1		34	67	12	3	4	1		2		2	1	127 23.0%
	ヤミ金融・違法業者			3	1	1	2		1		1				9 1.6%
	貸付自粛			11	11	5	2	3	2	2	1		2	2	41 7.4%
	信用情報関連			7	4	1		1						1	14 2.5%
	その他		2	10	7	5	5	4	1	2	3	3	1		43 7.8%

令和2年2月1日から令和3年2月28日までに受付した新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数は553件(総受付件数の3.1%)であり、11月から再度増加傾向がみられる。

内訳は、失業・収入減等による「返済困難」が253件(45.8%)と最も多く、次いで、各社のコールセンター等に電話が繋がらない等の「業者等の連絡先」が127件(23.0%)となっている。なお、「業者等の連絡先」は7月以降大幅に減少した。

#### 【返済困難】

- 現在2社のクレジットカードでキャッシングをしている。また、車のローンもあり、今までは滞りなく支払っていたが、コロナ禍により収入が減ったため、今後の返済が難しくなってきた。こういう場合に、支払いを猶予してもらえる特例はないか。
- コロナ禍の影響で無職となり、返済が困難となっている。借入は3社で約200万円。昨年4月から支払いが滞り、現在は生活保護を受けているが、業者からの請求が続きどうしたらよいかわからない。
- 自営業を営んでいたが、コロナ禍の影響で返済が困難となり、法テラスに相談したらコロナ特別の適用を助言されたので、1番債務の多いA社に申し出たが、こちらではやっていないと言われた。

#### 【融資関連】

- コロナで仕事もなく収入もなくなった。連れ合いも体調が悪くなり、自分がなんとかしているが、お金を貸してもらえないか。
- 自営業をしているが、コロナ禍で営業不振となり、借り入れをしたいが、不景気なので業者の審査基準が厳しくなっているのではないかと思う。どこかよい業者を紹介してもらえないか。
- 昨年の12月にコロナに感染し、現在は陰性になっているにもかかわらず、近所からの嫌がらせで、仕事先に嘘の報告をされ、職場から解雇された。どこか融資してくれるところはないか。

※上記の相談事例は、令和3年2月度の相談より抜粋しています。

#### ⇒協会の対応

返済困難の相談に対しては、業者との相談方法に対する助言や債務整理についての情報提供などを適宜行なっている。また、12月1日から施行された「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドラインの新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」について、12月度は14件、1月度は3件、2月度は6件の問い合わせがあった。「適用を受けるにはどうしたら良いか」「貸金業者に適用を希望するも断られた」「分からないと言われた」等の相談に対し、協会からもコロナ特別適用の情報提供を行った。

※相談者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。

# 貸金業務取扱主任者の登録講習の受講忘れ及び、主任者登録更新の申請漏れ防止について

貸金業務取扱主任者（以下、「主任者」という。）の登録講習の受講忘れや主任者登録の更新申請漏れにより、一部の貸金業者については、主任者未設置となり貸金業者登録要件が欠けた結果、貸金業の継続に支障をきたしております。

貸金業者は、法第12条の3第1項に基づき、営業所又は事務所ごとに所定数の主任者を置く必要があります。

主任者登録の有効期間は3年間と定められ、有効期限の2ヵ月前までに、登録講習機関である日本貸金業協会が主催する法定講習を受講し、主任者登録の更新の申請を行わなければなりません。

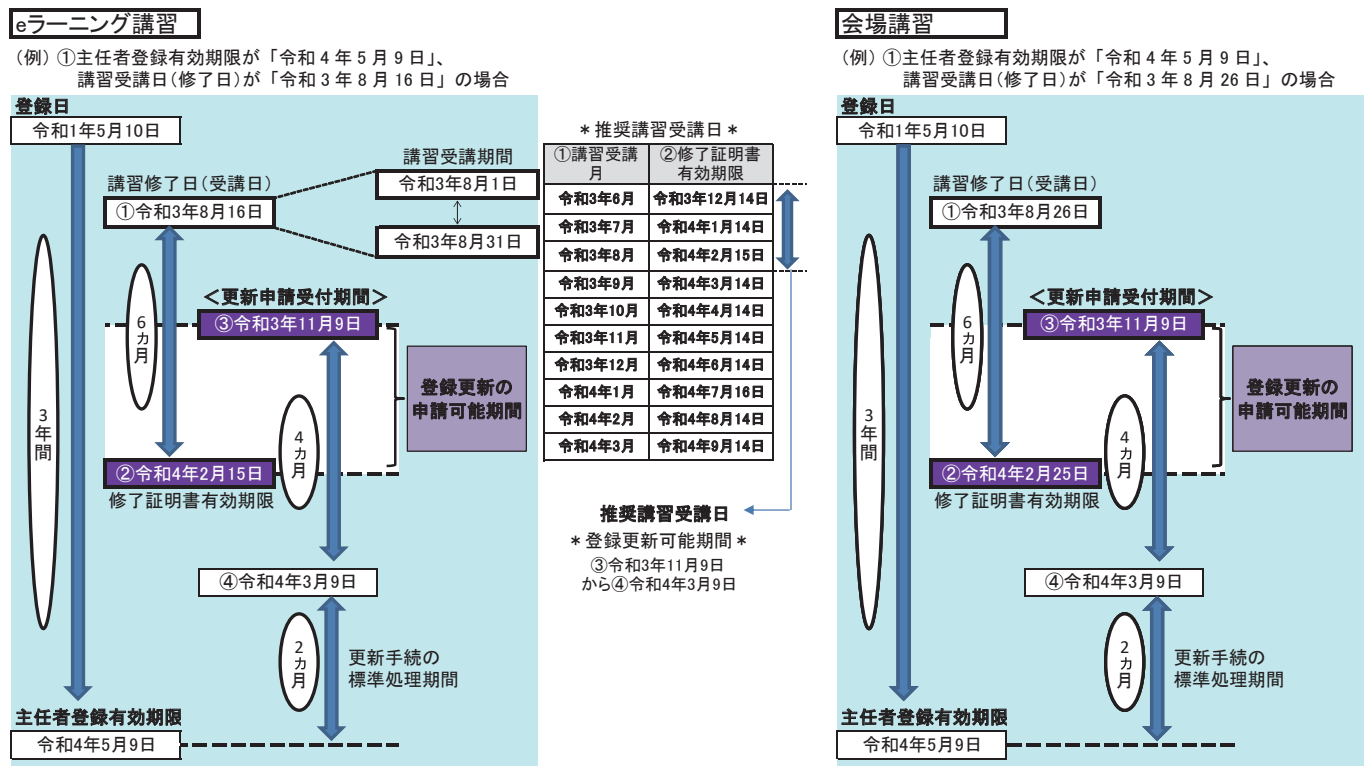
日本貸金業協会は、登録講習機関として受講者の皆様に安心して受講いただくため、講習会場（対面型講習）では徹底した感染症対策に取り組むとともに、eラーニング講習（非対面型講習）を実施しており、いずれかをご選択いただけます。

貸金業者は、設置主任者について、登録講習の受講忘れや主任者登録の更新申請漏れを起こさないようスケジュール管理を徹底してください。

1. 主任者登録の有効期限の確認（主任者登録日から3年）
2. 主任者登録の更新申請受付期間の確認
3. 受講する登録講習の選定、受講（会場講習、またはeラーニング講習）
4. 主任者登録の更新申請可能期間の確認

以下の「登録講習の受講と主任者登録申請の日程例」、「令和3年度講習開催予定表」を参照の上、設置している主任者毎に登録講習の受講と主任者登録更新申請スケジュール管理を行ってください。

## 「登録講習の受講と主任者登録申請の日程例」



## 「令和3年度講習開催予定表」

eラーニング (修了日)	会場講習	札幌	仙台	東京	金沢	名古屋	大阪	広島	高松	福岡	沖縄
4月											
5月				27日			25日				
6月	15日			3日・10日						17日	24日
7月	15日	7日				2日		13日			
8月	16日			26日	17日				24日		
9月	15日			2日・7日			21日			9日	
10月	15日		20日	7日・26日		28日	14日	5日			
11月	15日			9日					30日		
12月	15日			7日・21日						2日	
1月	17日			27日			20日				
2月	15日										
3月	15日										
年間	10回	1回	1回	12回	1回	2回	4回	2回	2回	3回	1回

《主任者登録に関するお問合せ窓口》 TEL 03-5739-3330

土日・祝日を除く平日の業務時間 9時30分～12時、13時～17時30分