



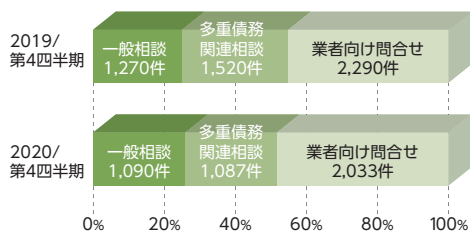
- | | |
|---------------------------------|------------------|
| 1. 活動状況 | 4. 相談・苦情・紛争の受付件数 |
| 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 | 5. 手続実施基本契約の締結状況 |
| 3. 「貸付自粛制度」と
「生活再建支援カウンセリング」 | |

1. 活動状況 (2021年1月～2021年3月)

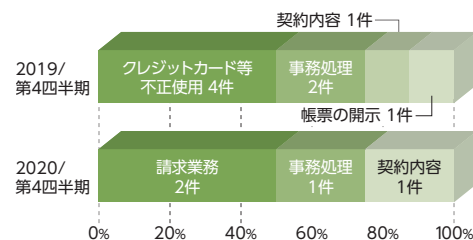
- ◇ 1月
 - ・第59回金融トラブル連絡調整協議会(7日)
 - ・東京都多重債務問題対策協議会合同部会〈書面会議〉(21日)
 - ・警視庁生活経済課へ情報提供(14日・28日)
- ◇ 2月
 - ・第18回東京都多重債務問題対策協議会〈書面開催〉(3日)
 - ・第4回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会〈書面開催〉(4日)
 - ・全銀協と意見交換会〈WEB会議〉(16日)
 - ・消費生活センター相談員意見交換会〈WEB会議〉(25日)
- ◇ 3月
 - ・東京都貸金業対策課と情報商材に関する情報交換(2日)
 - ・国民生活センターと情報商材に関する情報交換(2日)
 - ・警視庁生活経済課へ情報提供(3日・22日)
 - ・第26回金融ADR連絡協議会〈WEB会議〉(30日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2020年度第4四半期)

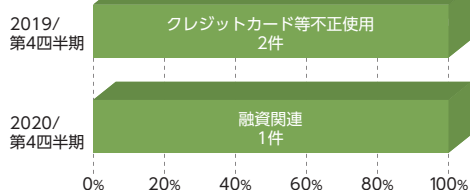
相談 (4,210件)



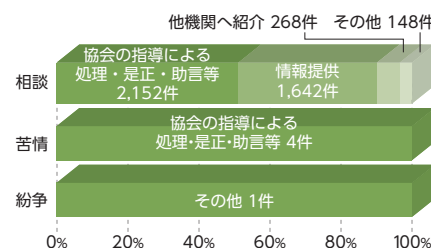
苦情 (4件)



紛争 (1件)



終了結果 (第4四半期)



3. 「貸付自粛制度」と「生活再建支援カウンセリング」

日本貸金業協会では債務問題防止の取り組みの一環として、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブル・遊興費等、相談者の状況に応じ、問題の解決についての助言や情報を提供するとともに、債務問題の再発防止を目的とした「貸付自粛制度」の活用及び「生活再建支援カウンセリング」を行っています。

① 「貸付自粛制度」

2007年12月の日本貸金業協会設立に伴い、各貸金業者が自主的に実施していた貸付禁止等の業務を整理・統合し、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することで、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付の自粛を促すなど多重債務の予防的な取り組みを行っている制度です。

2019年3月から「一般社団法人全国銀行協会」が当協会と連携して貸付自粛制度を開始しています。

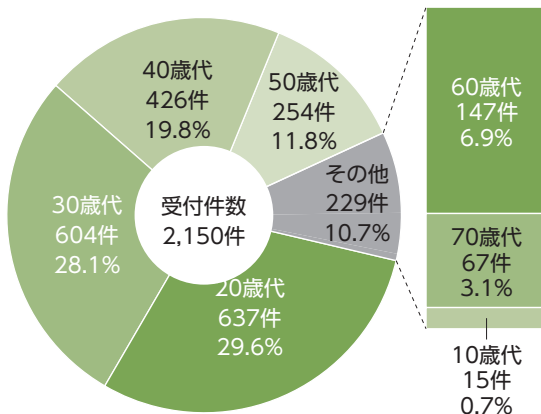
【連携している個人信用情報機関】

- 日本信用情報機構（JICC）～消費者金融系
- シー・アイ・シー（CIC）～信販、クレジット系
- 全国銀行個人信用情報センター（個信センター）～銀行系

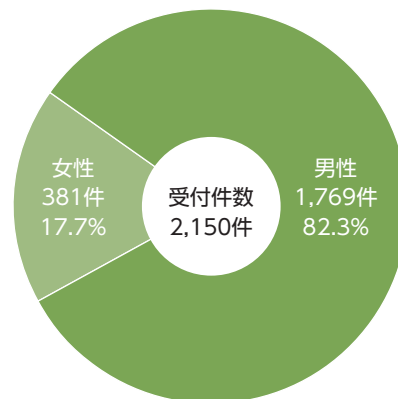
2020年4月～2021年3月

受付件数：2,150件・登録理由（ギャンブル）：900件

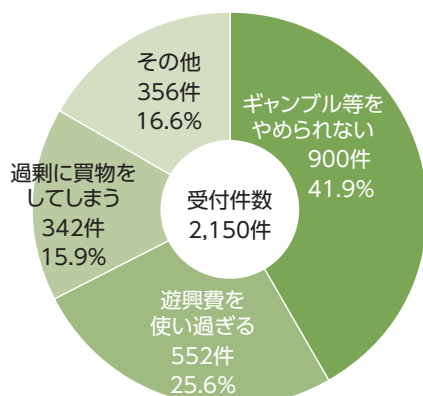
【年代別】



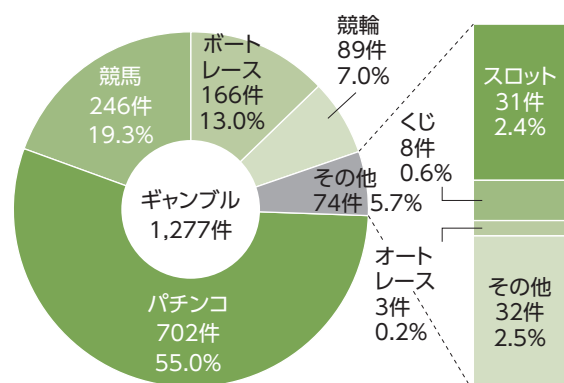
【男女別】



【登録の目的】



【ギャンブル種類（複数選択含む）】



※受付件数2,150件のうち、「ギャンブル等をやめられない」を登録目的とする件数は900件であり、ギャンブルの種類を複数選択で回答を得た件数は1,277件です。

② 「生活再建支援カウンセリング」

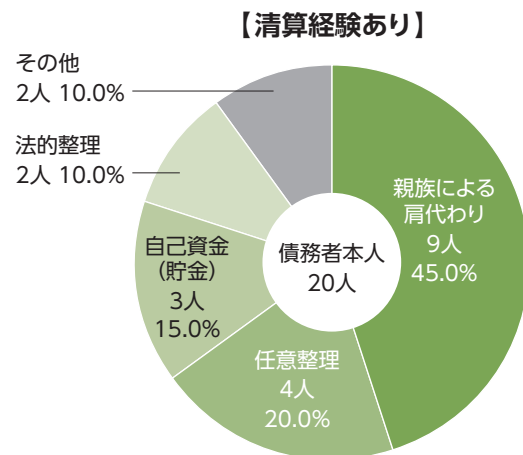
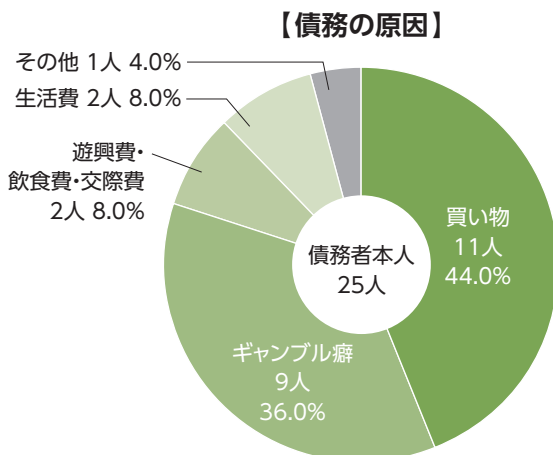
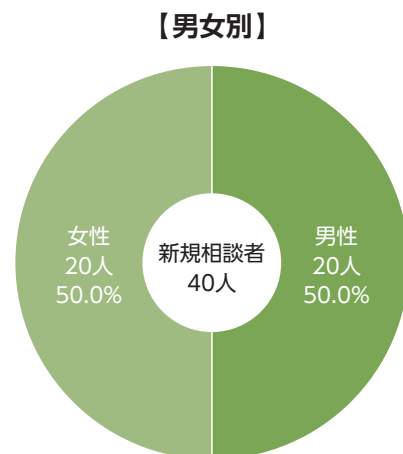
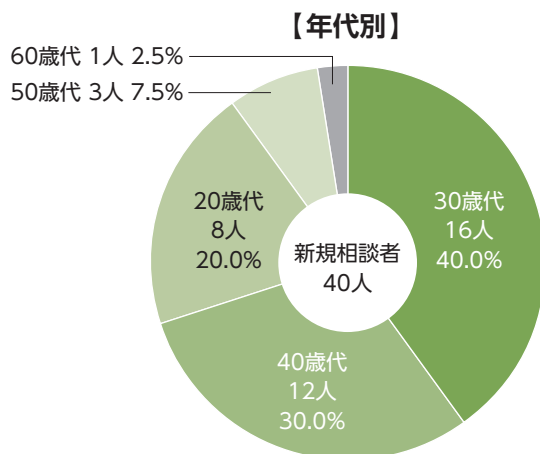
「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」、「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といった相談者に対し生活改善と債務問題の再発防止に向けて、金銭や家計管理を支援する生活再建支援カウンセリングを協会独自で取り組んでいます。

なお、債務問題は家族を巻き込む問題であることが多く、債務者本人が立ち直るために親族、配偶者が重要なキーパーソンであることに着目し、ご家族の参加を得たカウンセリングを行っています。

※カウンセリングは債務問題及び家計管理などへの有効な対応策として日本消費者金融協会（JCFA）が1997年9月に開設した無料相談窓口の「金銭管理カウンセリングサービス」が母体となってスタートし2014年3月解散、それを当協会が踏襲しています。

2020年4月～2021年3月

新規相談者：40人（債務者本人：25人）



※ 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。

(6月終了分)	母親なのに会いに行っても無視され、説得しても知らぬ顔、夫も非協力的。長い間、死にたいと思って生活してきました。カウンセリングを受けた時、本当にお世話になっていいのかなと思いました。心よりお礼申し上げます。感謝、感謝です。本当にありがとうございました。
(7月終了分)	夫の借金で苦しんでいて、食事や寝ることもまともにできなくなり、私の方が精神崩壊しそうになり、(中略)相談しました。いつでも励まして褒めてくださり、自信につながりました。教えてもらったことを忘れず、夫と一緒に頑張っていきます。離婚せずに済んだのはカウンセラーのお陰です。
(10月終了分)	夫婦でカウンセリングして頂き、その日の終わりに双方で「すり合わせ」をして今後の方向を話す流れができてお互い納得感がありました。アドバイスの1つ1つを肝に銘じて過ごそうと思っています。
(12月終了分)	無理に費用を削減する方法ではなく、生活状況や健康面(食事等)に加え、気持ちを汲んで頂きながら再建させて頂きました。あまり浪費する事はなくなりました。日常の様々な場面で教えて頂いた事が役立っています。カウンセラーの方にお会いできて良かったです。

4. 相談・苦情・紛争の受付件数（2020年度・2021年4月～5月）

2020年度の受付件数は、相談が16,242件（前年度20,256件・▲19.8%）、苦情が19件（前年度20件・▲5.0%）、紛争が6件（前年度4件・+50.0%）でした。また、2021年4月から5月までの受付件数は、相談が2,935件（前年度2,994件・▲2.0%）、苦情が1件（前年度1件・±0.0%）、紛争が0件（前年度2件）でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2020年度											2021年度					
		上半期	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	下半期	合計	(内訳)	4月	5月	合計	(内訳)	
相談件数		8,140	1,409	1,257	1,226	3,892	1,251	1,274	1,685	4,210	8,102	16,242	100.0%	1,499	1,436	2,935	100.0%	
相談内容	一般相談																	
	融資関連	677	105	105	109	319	119	118	151	388	707	1,384	8.5%	135	119	254	8.7%	
	信用情報関連	224	44	24	40	108	26	29	47	102	210	434	2.7%	24	25	49	1.7%	
	身分証明書等の紛失等	73	15	10	11	36	12	8	9	29	65	138	0.8%	9	13	22	0.7%	
	業者等の連絡先	613	84	67	58	209	80	78	119	277	486	1,099	6.8%	100	87	187	6.4%	
	帳簿の開示	3	0	0	2	2	0	0	1	1	3	6	0.1%	0	0	0	0.0%	
	その他	542	114	94	83	291	88	100	105	293	584	1,126	6.9%	94	96	190	6.5%	
	小計	2,132	362	300	303	965	325	333	432	1,090	2,055	4,187	25.8%	362	340	702	24.0%	
	多重債務関連相談																	
	貸付自粛・本人	636	123	104	97	324	81	108	113	302	626	1,262	7.8%	96	120	216	7.4%	
貸付自粛・本人以外	921	189	126	146	461	145	136	166	447	908	1,829	11.3%	170	166	336	11.4%		
返済困難	516	87	64	77	228	82	75	92	249	477	993	6.1%	75	96	171	5.8%		
ヤミ金融・違法業者	164	29	35	31	95	25	31	33	89	184	348	2.1%	25	37	62	2.1%		
小計	2,237	428	329	351	1,108	333	350	404	1,087	2,195	4,432	27.3%	366	419	785	26.7%		
業者向け問合せ	3,771	619	628	572	1,819	593	591	849	2,033	3,852	7,623	46.9%	771	677	1,448	49.3%		
苦情件数		9	0	2	4	6	1	3	0	4	10	19	100.0%	1	0	1	100.0%	
苦情内容	請求業務	3	0	1	0	1	0	2	0	2	3	6	31.6%	0	0	0	0.0%	
	契約内容	2	0	0	0	0	0	1	0	1	3	15.8%	0	0	0	0.0%		
	クレジットカード等不正使用	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10.5%	0	0	0	0.0%		
	事務処理	2	0	1	4	5	1	0	0	1	6	8	42.1%	0	0	0	0.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	1	0	1	100.0%	
紛争件数（新受付件数）		4	1	0	0	1	1	0	0	1	2	6	100.0%	0	0	0	0.0%	
紛争内容	クレジットカード等不正使用	4	1	0	0	1	0	0	0	0	1	5	83.3%	0	0	0	0.0%	
	その他	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	16.7%	0	0	0	0.0%	

※上記の表は、2020年度と2021年度の直近5月までの件数です。

5. 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	271	1,367	1,638
締結数	271	1,362	1,633

2021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、1,633社が締結済みで契約率は99.7%です。



【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。