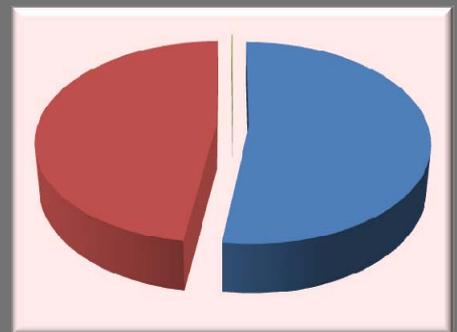
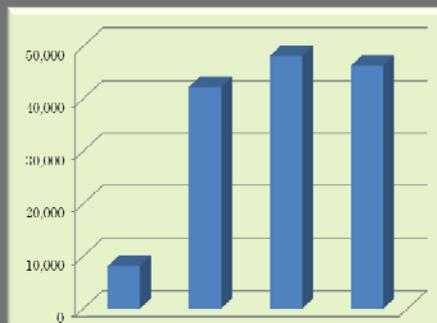




平成 22 年度年次報告書

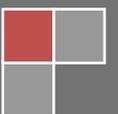
相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日)



平成 23 年 6 月 14 日

貸金業相談・紛争解決センター



はしがき

貸金業相談・紛争解決センター（以下「紛争解決センター」という。）及び支部相談窓口では、貸金業法第 32 条（業務規程の記載事項）第 7 号、8 号及び紛争解決等業務に関する規則第 1 条（目的）、第 5 条（協会の責務）に基づき、「資金需要者等に対して、公正中立な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、平成 22 年度において従来の苦情処理・相談対応等に加え紛争解決（下半期）に係る業務を本報告書のとおり実施した。

なお、協会は平成 22 年 9 月 15 日、金融庁長官より指定紛争解決機関としての指定を受け、同年 10 月 1 日より貸金業界における紛争解決機関として新たなスタートを切ったことに伴い、「紛争解決等業務に関する規則・細則」、「貸付自粛対応に関する規則」の新設並びに従来の「苦情処理委員会」、「相談センター」を改組し、「相談・紛争解決委員会」及び「貸金業相談・紛争解決センター」を開設した。紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則における各業務の定義は次のとおりである。

◆ 「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争、協力の要請のいずれにも該当しないもの（一般相談）と債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務解決支援」と家計収支の改善やギャンブル、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援」に分かれる。

◆ 「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足 of 表明をいう。

◆ 「紛争」

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

◆ 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖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又は親族のうちの一定の範囲の者が、金銭貸付による債務者を自粛対象者とする旨を日本貸金業協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する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する制度をいう。

◆ 「協力の要請」

協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

要旨

I. 概況

1. 総アクセス数

平成 22 年度における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が 46,263 件、「苦情」が 352 件であり、相談・苦情小計では、46,615 件であった。

平成 22 年 10 月 1 日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の受付件数は 5 件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 46,620 件となっている。

2. 年次別推移（相談・苦情）

平成 21 年度と比較すると、「相談」が－1,875 件（－3.9%）、「苦情」が－433 件（－55.2%）、「相談・苦情」では、－2,308 件（－4.7%）であった。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

「相談」、「苦情」のアクセス者の男女別分類では、「男性」が 24,345 人（52.2%）、「女性」が 22,215 人（47.7%）、不明が 55 人（0.1%）であった。また、アクセス者を「債務者本人」と「債務者本人以外（親族・配偶者）」に分類すると、「債務者本人」が 37,206 人（79.8%）、「親族」が 4,220 人（9.1%）、「配偶者」が 2,416 人（5.2%）、会社上司などの私的第三者が 994 人（2.1%）等であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

「相談」、「苦情」のアクセス媒体別では、「電話帳・104」が 16,081 件（34.5%）、協会員からの紹介「協会員」が 9,841 件（21.1%）、協会ホームページ等の「インターネット」が 2,441 件（5.2%）、協会が掲出した告知広告等による「広告」が 1,502 件（3.2%）行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 1,480 件（3.2%）等であった。

II. 相談

1. 受付件数

相談として対応した件数は 46,263 件であり、月間の平均件数は約 3,855 件であった。平成 21 年度との比較では、－1,875 件（－3.9%）となっている。

2. 相談内容

相談内容別にみると貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が 8,899 件（19.2%）と最も多く、次いで改正貸金業法関連の「融資関連」が 5,380 件（11.6%）、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が 5,030 件（10.9%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が 4,873 件（10.5%）、財務局及び知事登録の番号を確認したいとする「登録業者確認」が 4,569 件（9.9%）、過払い金に関する相談の「過払金」が 3,428 件（7.4%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が 3,008 件（6.5%）等であった。

3. 対応結果

相談者への対応の中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 32,441 件（70.1%）であり、次いで「他機関への紹介」の 8,767 件（19.0%）、「情報提供」の 4,932 件（10.7%）等であった。また、「他機関への紹介（8,767 件）」として案内した相談機関は、「信用情報機関」が 2,967 件（33.8%）、「都道府県」が 1,195 件（13.6%）、「弁護士会・司法書士会」が 1,048 件（12.0%）、「法テラス」が 899 件（10.3%）等となっている。

4. 「過払い金」に関する相談件数推移

本年度における過払金関連の相談及び問合わせ件数は 3,428 件であり、平成 21 年度と比

較し+1,849件(+117.1%)であった。主な増加要因として、平成22年9月28日付、株式会社武富士による東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申立てに伴う当該会社顧客及びそれに端を発した他社利用者からの相談・問合せ2,807件への対応が挙げられる。

5. 生活再建支援（カウンセリング）

カウンセリングを行った人数と回数は、198人（新規相談者135人、前年度からの継続相談者63人）に対し1,046回（来協が209回、電話が837回）であった。新規相談者135人の性別分類では、男性が44人（32.6%）、女性が91人（67.4%）であった。また、相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が50人（37.0%）、配偶者が53人（39.3%）、両親等の親族が31人（23.0%）等であった。配偶者・親族からの相談が62.3%を占めるが、これらの人々は“債務者本人が立ち直るための重要な支援者になりえる人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援（カウンセリング）としての対応を行った。

Ⅲ. 苦情

1. 受付件数

苦情として処理を行った件数は、352件であり、月間の平均件数は約29件であった。平成21年度との比較では、-433件（-55.2%）となっている。なお、352件のうち、協会員に対するものが350件、非協会員に対するものは2件である。登録管轄別では、財務局登録業者が216件、都道府県知事登録業者が136件である。苦情処理にあたっては、平成22年10月1日から金融ADR機関として、貸金業相談・紛争解決センターを設置し、新たに制定された「紛争解決等業務に関する規則」に則り公正中立かつ厳格に運用を行った。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が85件（24.1%）、「取立て行為」が77件（21.9%）、「契約内容」が59件（16.8%）、「融資関連」が32件（9.1%）、「個人情報」が28件（8.0%）であった。

3. 処理結果

協会に寄せられた352件に対して事実確認等を行い、公正中立な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が322件と全体の91.5%であった。以下、「打ち切り」が15件、「他機関への紹介」が5件、「取り下げ」が5件、「紛争受付課へ移行」が1件、「その他」が2件、平成23年3月末現在における継続中の事案は352件のうち2件である。なお、「協会による処理・是正・助言等」を行った322件のうち3件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、規律審査室に対して個別に報告を行った。

Ⅳ. 紛争

1. 指定紛争解決機関設立への準備

貸金業法に基づき、平成22年7月に全ての登録貸金業者を対象として、全国11か所において「紛争解決等業務に関する説明会」を実施するとともに、従来の「苦情処理委員会」を改組し元最高裁判所判事、元最高検察庁総務部長検事、元高等裁判所民事部総括判事、弁護士、消費者団体役員等の有識者で構成する「相談・紛争解決委員会」による紛争解決業務の運営に変更する等の手続上の準備を行い申請した結果、平成22年9月15日に金融庁長官より紛争解決機関として指定を受けた。また、平成22年10月1日には従来の「相談センター」を改組し「貸金業相談・紛争解決センター」と名称を変更した。平成23年3月31日現在における手続き実施基本契約の契約締結済み業者は2,528社で、その割合は同日現在の登録済み貸金業者2,589社の97.6%である。また、契約済み業者の内、協会員は1,552社（61.4%）である。

2. 受理件数

受理手続きは、紛争解決業務に関する規則に則り書面によって対応しているが、平成 22 年 10 月 1 日の業務開始以降の受理件数は 5 件であった。なお、受理内容別では、「融資関連」が 1 件、「過払金」が 4 件である。

3. 処理結果

受理事案のうち本年度中に和解が成立したものは 3 件であった。

V. 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正の受け付けを行ったが、本年度の対応件数は、登録が 1,485 件、撤回が 608 件、訂正が 4 件であり合計では 2,097 件であった。

平成 21 年度との比較では、-619 件 (-22.8%) となっている。

2. 法定代理人等による申立て

申立ては、法定代理人（後見人・保佐人・補助人）に加え、債務者本人が所在不明で貸付自粛の対応をとることが自粛対象者の生命、身体又は財産の保護のために必要と認められる場合等においては自粛対象者の配偶者または二親等内の親族が申立てできることとしているが、本年度における法定代理人等からの申立ては 16 件であった。内訳は法定代理人が 14 件、親権者（対象者が未成年）が 2 件である。

VI. ヤミ金被害等に関する相談状況

1. 受付件数

本年度におけるヤミ金被害関連の相談・問い合わせは 2,192 件であり、相談全体の 4.7% を占める。そのうち、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 852 件 (38.9%)、実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 1,340 件 (61.1%) となっている。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。平成 21 年度との比較では、-981 件 (-30.9%) であり、“被害あり”、“被害なし”を個別にみると、“被害あり”が -271 件 (-24.1%)、“被害なし”が -710 件 (-34.6%) であった。

2. 対処

ヤミ金被害を抱えた相談者 2,192 人に対する対処は「協会の指導による処理・是正・助言等」1,577 件 (71.9%)、「他機関の紹介」562 件 (25.6%) 等であった。なお、他機関を案内した 562 人における案内先は、「警察」が 479 件であり、全体の 85.2% を占める。警察署以外では、「弁護士会・司法書士会」が 20 件 (3.6%)、「都道府県」が 18 件 (3.2%)、「法テラス」8 件 (1.4%) 等であった。相談対応では、これら相談者の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法による対処の可能性について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害の対処後における生活再建支援に繋げている。また、入手したヤミ金関連情報を金融庁及び警察当局へ提供し未然防止に努めている。

3. 手口別分類

手口別分類では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 599 件 (27.3%)、携帯電話のみでやりとりをする「090 金融」が 293 件 (13.4%)、融資をちらつかせてだまし取る「貸します詐欺」が 112 件 (5.1%)、融資をする前に返済の信用や実績を見せてほしいと騙して現金を振り込ませる「振り込め詐欺」が 37 件 (1.7%) 等となっている。

以上

平成 22 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目次

I	概況	2
	1. 総アクセス数	
	2. 年次別推移（相談・苦情）	
	3. アクセス者の属性（相談・苦情）	
	4. アクセス媒体（相談・苦情）	
	5. 告知活動状況	
II	相談	6
	1. 受付件数	
	2. 相談内容	
	3. 対応結果	
	4. 「過払金」に関する相談件数推移	
	5. 生活再建支援（カウンセリング）	
III	苦情	14
	1. 受付件数	
	2. 苦情内容	
	3. 処理結果	
IV	紛争	17
	1. 指定紛争解決機関設立への準備	
	2. 受理件数	
	3. 処理結果	
V	貸付自粛	19
	1. 受付件数	
	2. 法定代理人等による申し立て	
VI	ヤミ金被害等に関する相談状況	20
	1. 受付件数	
	2. 対処	
	3. 手口別分類	
	4. 相談事例	

I 概況

1. 総アクセス数

平成22年度（平成22年4月1日～平成23年3月31日）における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が46,263件、「苦情」が352件であり、相談・苦情小計では、46,615件であった。

また、平成22年10月1日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の受付件数は5件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は46,620件となっている。（表1）

アクセス方法別では、電話による受付が45,973件（98.6%）、紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来協による受付が543件（1.2%）、文書等によるものが104件（0.2%）であった。

（単位：件）

	20年度計	21年度計	22年度												年度計
	H20.4～ H21.3	H21.4～ H22.3	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
相談	42,211	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	46,263
苦情	597	785	56	28	30	59	33	29	15	27	10	25	23	17	352
小計	42,808	48,923	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	46,615
紛争									0	2	1	2	0	0	5
合計	42,808	48,923	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	3,555	4,003	3,131	3,603	4,678	4,536	46,620

※紛争は10月1日より開始。なお、受付当初において「苦情」として受理し、その後「紛争」へ移行した事案1件は、苦情・紛争の双方へカウントした。（表1）

<特記事項>

(1) 過払金に関する相談への対応（詳細は第二章4号参照）

平成22年9月28日付、株式会社武富士による東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申し立てに伴う当該会社顧客及びそれに端を発した他社利用者からの過払金返還請求に関する相談・問合せ2,807件に対応した。

(2) 大手クレジット会社の支払案内文書に基づく相談等への対応

当該会社から顧客あて送達された「お支払いのご案内（平成23年2月10日及び3月10日局出し）」文書に基づく対象顧客からの問い合わせ及び苦情等1,459件に対応した。問い合わせ・苦情の多くが、「協会窓口との混同」、「電話がつながらない」、「本状到着時点で、すでに返済指定日が過ぎている」との内容であったことから、当該会社に対し資金需要者等の利益の保護の観点より改善のための要請を行った。

(3) 東日本大震災被災者からの相談等への対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者（資金需要者等）からの電話相談80件に対応した。相談内訳は、「支払困難」が48件、「支払手続困難」が24件、「融資希望」が8件であった。なお、苦情事案は発生していない。

2. 年次別推移（相談・苦情）

相談・苦情受付数の年次別推移をみると、平成21年度において、「相談」が前年度（平成20年度）対比+5,927件（+14.0%）、「苦情」が+188件（+31.5%）、「相談・苦情」の小計では、+6,115件（+14.3%）であった。

平成22年度では、前年度（平成21年度）対比、「相談」が-1,875件（-3.9%）、「苦情」が-433件（-55.2%）、「相談・苦情」の小計では、-2,308件（-4.7%）であった。

（表2、図1・2）

（単位：件、%）

相談	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	前年対比増減率
19年度									387	2,051	2,763	2,907	8,108	
20年度	2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	3,859	3,266	3,084	3,859	4,406	4,734	42,211	
21年度	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	3,948	3,596	3,296	3,708	3,644	4,619	48,138	14.0%
22年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	46,263	-3.9%

苦情	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	前年対比増減率
19年度									3	13	15	12	43	
20年度	21	38	28	10	21	32	137	84	61	63	49	53	597	
21年度	53	47	66	107	65	55	95	66	58	42	56	75	785	31.5%
22年度	56	28	30	59	33	29	15	27	10	25	23	17	352	-55.2%

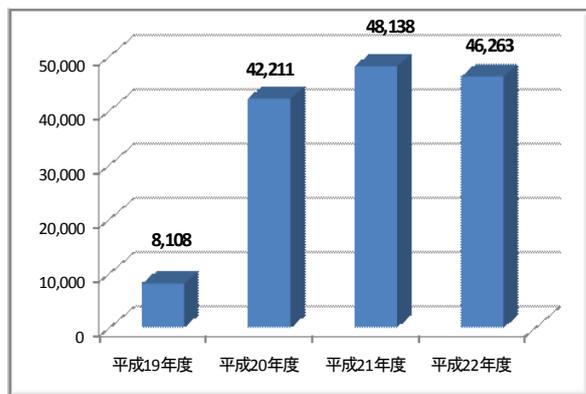
相談・苦情小計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計	前年対比増減率
19年度									390	2,064	2,778	2,919	8,151	
20年度	3,010	3,098	3,100	3,087	3,289	3,569	3,996	3,350	3,145	3,922	4,455	4,787	42,808	
21年度	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	4,043	3,662	3,354	3,750	3,700	4,694	48,923	14.3%
22年度	3,974	3,758	4,561	3,626	3,528	3,667	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	46,615	-4.7%

※協会設立日：平成19年12月19日

（表2）

（相談）

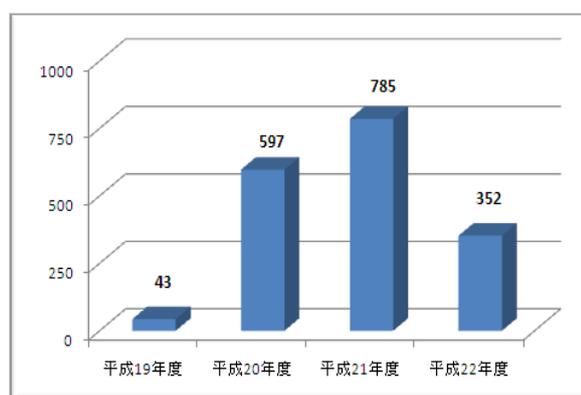
（単位：件）



（図1）

（苦情）

（単位：件）

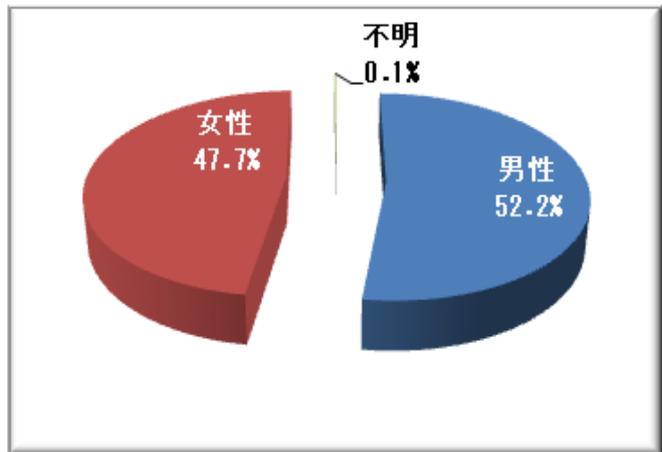


（図2）

3. アクセス者の属性(相談・苦情)

(1) 男女別

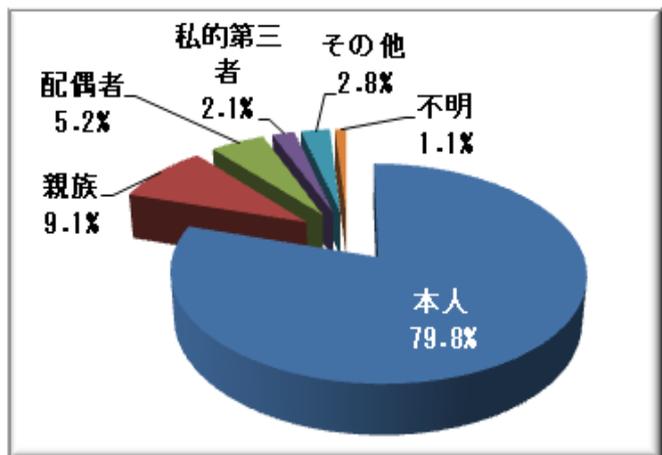
相談・苦情アクセス者の男女別分類では、男性が24,345人(52.2%)、女性が22,215人(47.7%)、不明が55人(0.1%)であった。(図3)



(図3)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」別

相談・苦情アクセス者の中で、債務を抱えた本人と本人以外(配偶者や親族等)を分類すると、債務者本人が37,206人(79.8%)、親族が4,220人(9.1%)、配偶者が2,416人(5.2%)、友人や会社上司などの私的第三者が994人(2.1%)等であった。(図4)



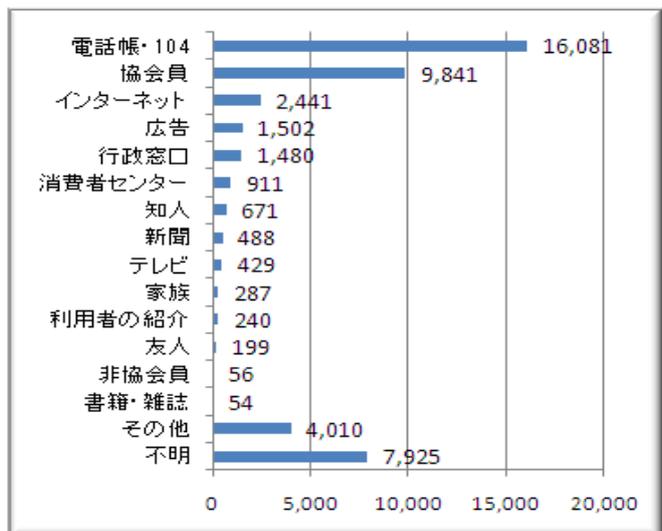
(図4)

4. アクセス媒体(相談・苦情)

相談・苦情アクセス者を“協会を知り得た媒体別”に分類すると、「電話帳・104」が16,081件(34.5%)と最も多く、次いで協会員からの紹介「協会員」が9,841件(21.1%)、協会ホームページ等の「インターネット」が2,441件(5.2%)、協会が掲出した告知広告等による「広告」が1,502件(3.2%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が1,480件(3.2%)等であった。(図5)

なお、「その他」は、CIC、JICC、弁護士、法テラス、警察署等からの紹介及び貸付自粛登録等を通じて“旧協会から知っていた”ことによるものなど多岐にわたる。

(単位：件)



(図5)

5. 告知活動状況

(1) 改正貸金業法完全施行に係る告知

改正貸金業法完全施行により影響を受ける資金需要者等の混乱を防止し、利益の保護を図る観点より平成22年6月の1か月間程度を対象期間とし集中的に広報活動を実施した。(表3)

■ T V C M		
出稿日	出稿数	概要
6月1日(火)～ 6月30日(水)	全国全地区 (32地区 88局)	タイム＋スポット 各地区1200GRP程度
■ 新聞広告(総量規制、配偶者貸付、収入証明書の提出等完全施行に関する啓発)		
出稿日	出稿紙	概要
5月31日(月)	中央紙	読売新聞 1面突出し
6月8日(火)	中央紙	朝日新聞 半5段モノクロ
6月14日(月)	中央紙	読売新聞 1面突出し
6月18日(金)	中央紙	朝日新聞・読売新聞・毎日新聞・産経新聞・日本経済新聞
	ブロック紙	北海道新聞・中日東京新聞・西日本新聞
	スポーツ紙	日刊スポーツ・スポーツニッポン・サンケイスポーツ 報知新聞・デイリースポーツ / 半5段モノクロ
	夕刊紙	日刊ゲンダイ・夕刊フジ 全3段モノクロ
6月21日(月)	中央紙	朝日新聞 1面突出し
■ W E B パ ナ ー 広 告		
(WEBのPCとモバイルサイトにバナー広告を出稿。協会ホームページ「法改正内容専用サイト」へ直接リンクを張った)		
出稿日	種類	出稿サイト
5月31日(月)～ 6月27日(日)	PC	Yahoo! JAPAN ・ニュースネットワークスクエアモジュール ・ファイナンスプライムディスプレイ
	モバイル	・mixiモバイル ・Amebaモバイル

(表3)

(2) 東日本大震災被災者(資金需要者等)に向けた相談窓口の告知

東日本大震災で被災した資金需要者等に向けて「債務の支払いに関する相談窓口の案内」を協会HP及び被災地をカバーする新聞10紙へ広告掲載を行った。(H23.3.24、4.4)

※掲載例参照

<掲載例> ※2段100mm

この度の東北地方太平洋沖地震により被害に遭われた皆様にお見舞いを申し上げます

日本貸金業協会では、被害に遭われた利用者の方々の借入れ・返済に関する相談を承っております。

苦情・相談窓口 0570-051-051
(P電話・PHSからは03-5739-3861)

受付時間9:00～17:30(土・日・祝日除く)

 日本貸金業協会

(3) 消費生活センター等への訪問活動による協会告知

全国の主要な消費生活センター及び消費者団体等に対し、“多重債務者の相談機会の拡充を図るための連携強化”を目的として、各都道府県支部及び貸金業相談・紛争解決センターにおいて訪問活動を次のとおり実施した。

- ◆ 第1回訪問(平成22年7～8月)
123か所(県消費生活センター48か所、市区町村消費生活センター75か所)
- ◆ 第2回訪問(平成22年12月～平成23年1月)
129か所(県消費生活センター48か所、市区町村消費生活センター81か所)

(4) 消費者団体及び消費生活センターからの講師派遣依頼への対応

消費者団体及び消費生活センターの依頼に基づき、当該団体が消費生活相談員の対応能力向上等を目的として開催する研修会へ次のとおり講師を派遣した。

- ◆ 依頼を受けた消費者団体及び消費生活センター：22か所
- ◆ 主な研修テーマ：多重債務相談におけるカウンセラーとしての姿勢とスキル(生活再建支援の紹介・カウンセリング実務トレーニング等)
- ◆ 受講者数：455人(延べ)

Ⅱ 相談

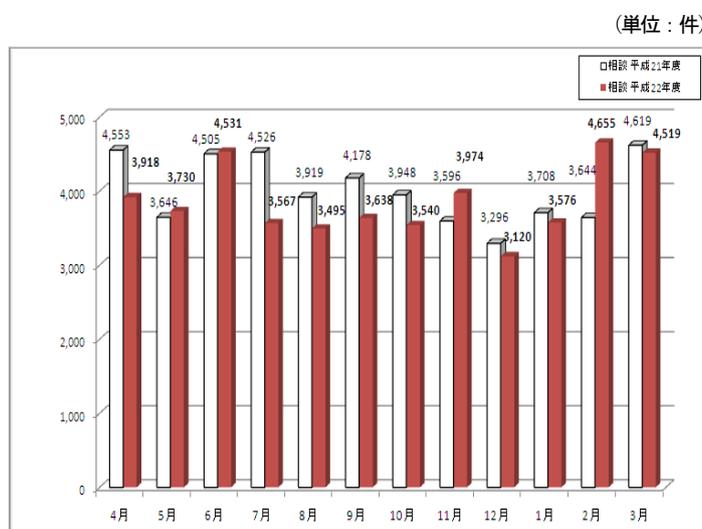
1. 受付件数

相談として対応した件数は、次頁表4に示すとおり46,263件であり、月間の平均件数は約3,855件であった。

平成21年度との比較では、-1,875件(-3.9%)となっている。

46,263件のうち、電話による受付が45,697件(98.8%)、次いで紛争解決センターや支部相談窓口への来協による受付が539件(1.1%)、文書によるものが26件(0.1%)、その他が1件であった。

月度の推移は図6のとおりである。



(図6)

2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が8,899件(19.2%)と最も多く、次いで改正貸金業法関連相談・問い合わせの「融資関連」が5,380件(11.6%)、貸付自粛制度に関する相談・問い合わせの「貸付自粛依頼・撤回」が5,030件(10.9%)、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が4,873件(10.5%)、財務局及び知事登録の番号を確認したいとする「登録業者確認」が4,569件

(9.9%)、過払金に関する相談の「過払金」が3,428件(7.4%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が3,008件(6.5%)等であった。

(図7・表4)



(図7)

(単位:件、%)

相談内容別推移	21年度	22年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
業者の連絡先	5,773	696	540	571	534	521	462	568	662	608	687	1,424	1,626	8,899	19.2%
融資関連	5,560	501	570	1,180	572	399	421	344	351	200	241	275	326	5,380	11.6%
貸付自粛依頼・撤回	7,070	543	460	485	409	493	426	394	399	300	355	380	386	5,030	10.9%
契約内容	1,635	430	397	347	312	379	472	530	452	341	352	418	443	4,873	10.5%
登録業者確認	4,168	399	427	386	344	353	382	386	421	330	378	418	345	4,569	9.9%
過払金	1,579	94	97	135	91	107	231	302	470	393	551	643	314	3,428	7.4%
返済困難	3,751	237	276	352	274	225	262	228	269	170	212	254	249	3,008	6.5%
信用情報	3,116	217	167	178	156	196	148	155	188	145	154	176	159	2,039	4.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	114	90	123	109	102	113	114	124	96	120	126	109	1,340	2.9%
身分証明書等の紛失等	1,471	114	84	80	93	84	55	97	112	83	91	85	83	1,061	2.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	72	66	90	69	78	70	69	76	78	62	51	71	852	1.8%
返済義務	873	64	65	69	71	48	67	60	82	52	62	61	52	753	1.6%
金利・計算方法	662	33	29	40	29	20	50	42	66	37	49	40	38	473	1.0%
帳簿の開示	199	17	15	20	8	17	12	24	25	23	17	29	19	226	0.5%
自己破産・調停・民事再生手続き	240	14	10	16	17	8	14	20	12	10	10	14	11	156	0.3%
ダイレクトメール	129	5	8	6	5	8	14	13	8	2	4	3	4	80	0.2%
保証人関係	150	4	7	3	6	9	8	10	3	3	4	5	8	70	0.2%
手数料	53	3	3	2	3	2	4	5	1	4	5	3	4	39	0.1%
その他	8,536	361	419	448	465	446	427	179	253	245	222	250	272	3,987	8.6%
計	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	46,263	

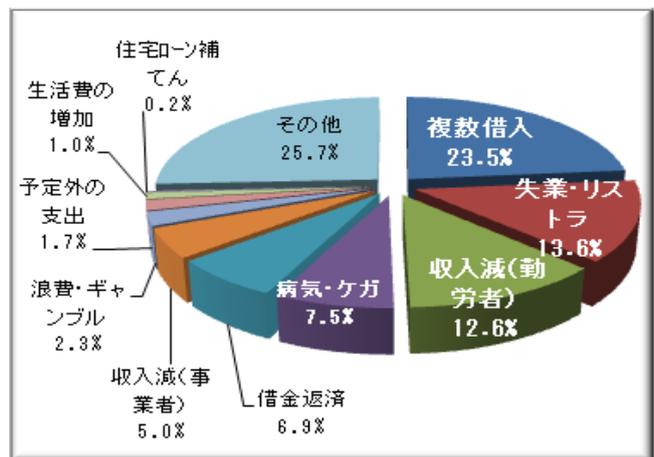
(表 4)

<相談内容詳細>

(1) 「返済困難」理由別分類

相談内容別分類「返済困難 (3,008 件)」を“返済困難となった理由”別に分類すると、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」が、707 件 (23.5%)、次いで、「失業・リストラ」の 408 件 (13.6%)、「収入減 (勤労者)」の 378 件 (12.6%) 等であった。

(図 8)

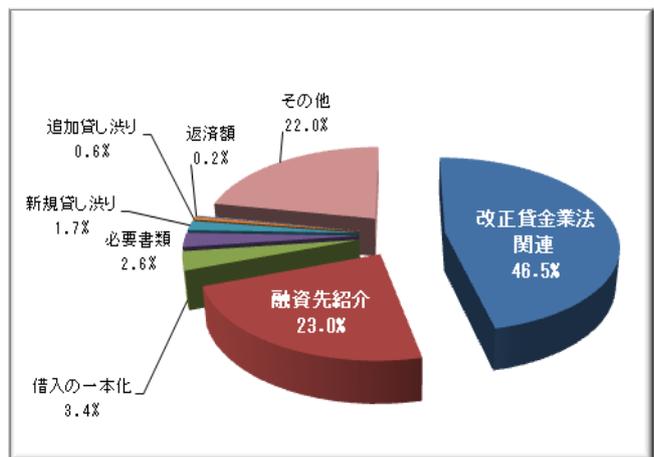


(図 8)

(2) 「融資関連」内容別分類

相談内容別分類「融資関連 (5,380 件)」を詳細に見ると、改正貸金業法に関する相談が 2,501 件 (46.5%) と最も多く、次いで融資を受けられる会社を紹介してほしい等の「融資先紹介」が 1,240 件 (23.0%)、借入れを一つにまとめたといった「借入の一本化」が 183 件 (3.4%)、融資を受ける際になぜ収入証明が必要なのかといった「必要書類」が 139 件 (2.6%) 等であった。(図 9)

なお、改正貸金業法に関する相談内容は、次頁に示すとおりである。



(図 9)

(3) 改正貸金業法に関する相談内容分類

相談内容詳細(2)「融資関連」内容別分類における「改正貸金業法関連」相談 2,501 件を詳細にみると、「個別の取引に係る具体的な質問」が 738 件 (29.5%) と最も多く、次いで規制の対象となる借入に関する相談等の「総量規制」が 702 件 (28.1%)、なぜこのような法改正が実施されたのかといった「法改正の目的」が 445 件 (17.8%) 等であった。(表 5)

(単位: 件)

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
個別の取引に係る具体的な質問	53	89	183	109	71	77	42	39	17	13	31	14	738
総量規制	99	86	221	106	64	38	24	27	7	8	9	13	702
法改正の目的	65	74	115	51	50	28	20	15	8	6	6	7	445
上限金利	17	26	127	79	26	18	8	20	11	8	6	2	348
書類の提出	13	17	32	11	8	13	8	4	0	0	0	3	109
配偶者貸付け	13	14	30	16	3	9	4	2	1	3	4	4	103
事業者貸付け	3	2	12	5	10	5	1	1	0	0	1	0	40
指定信用情報機関	1	1	10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	16
合計	264	309	730	380	233	188	107	108	44	38	57	43	2,501

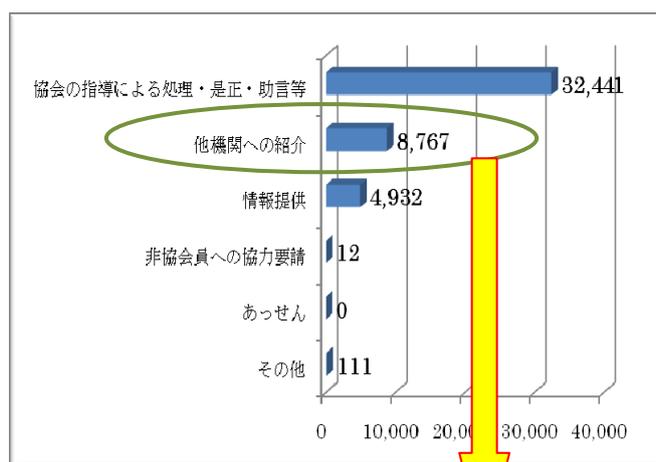
(表 5)

(単位: 件)

3. 対応結果

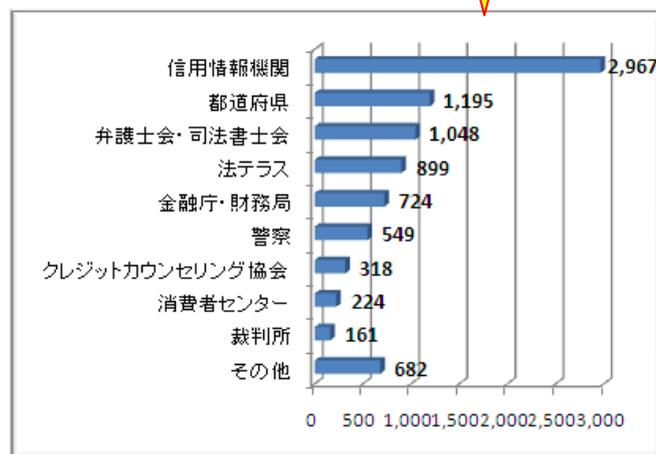
相談者が訴える問題に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 32,441 件 (70.1%) であった。次いで、「他機関への紹介」の 8,767 件 (19.0%)、「情報提供」の 4,932 件 (10.7%) 等であった。(図 10)

また、「他機関への紹介 (8,767 件)」として案内した相談機関は、個人信用情報の開示等に関する「信用情報機関」が 2,967 件 (33.8%) と最も多く、次いで知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が 1,195 件 (13.6%)、法的な債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が 1,048 件 (12.0%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が 899 件 (10.3%) 等であった。(図 11)



<紹介先 8,767 件の内訳>

(図 10)



(図 11)

4. 「過払金」に関する相談件数の推移

本年度における過払金関連の相談及び問い合わせ件数は3,428件であり、平成21年度と比較し+1,849件(+117.1%)であった。主な増加要因として、平成22年9月28日付、株式会社武富士による東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申立てに伴う当該会社顧客及びそれに端を発した他社利用者からの相談・問合せ2,807件の対応が挙げられる。

(図12・14)

図13は武富士に関する過払金関連相談・問合せ件数であるが、平成22年9月の会社更生手続きに係る報道以降において急激な変化が見られ、本年度末までに対応した当該会社に係る過払金関連相談は2,807件のうち992件(35.3%)であった。また、年度計では平成21年度と比較し+976件(+2,711.1%)となっている。

(単位: 件、%)

過払金関連相談(全体)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
21年度	165	149	174	157	137	142	117	98	101	113	98	128	1,579
22年度	94	97	135	91	107	231	302	470	393	551	643	314	3,428
対前年同月増減率	-43.0%	-34.9%	-22.4%	-42.0%	-21.9%	62.7%	158.1%	379.6%	289.1%	387.6%	556.1%	145.3%	117.1%

内、武富士関連
相談・問合せ数

(図12)

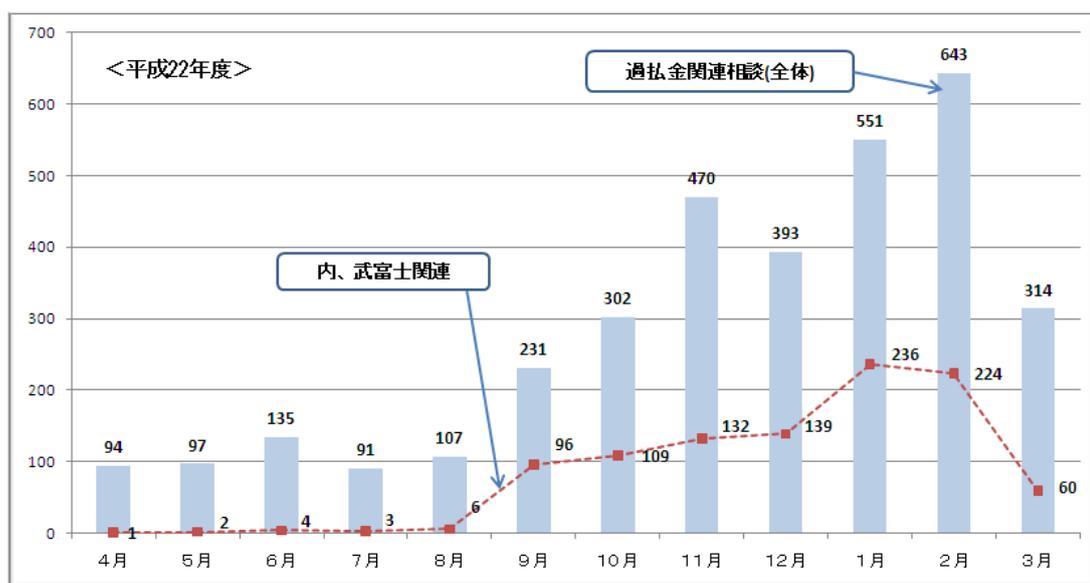
(単位: 件、%)

内 武富士に関する相談・問合せ	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
21年度	2	3	2	4	2	5	4	1	1	5	4	3	36
22年度	1	2	4	3	6	96	109	132	139	236	224	60	1,012
対前年同月増減率	-50.0%	-33.3%	100.0%	-25.0%	200.0%	1820.0%	2625.0%	13100.0%	13800.0%	4620.0%	5500.0%	1900.0%	2711.1%

※平成22年9月度の96件のうち、会社更生手続き以降が92件である。

(図13)

(単位: 件)



(図14)

5. 生活再建支援（カウンセリング）

紛争解決センターでは、債務問題の抜本的解決に向け、家計改善による生活の立て直し及び買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を行っており、本年度において、新規相談者135人（債務者本人：50人、本人以外：85人）に対し694回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。

また、前年度からの継続相談者63人（債務者本人：15人、本人以外：48人）に対して行った面接等352回を合わせると、本年度における面接等の合計は、198人（債務者本人：65人、本人以外：133人）、1,046回であった。（表6）

なお、1,046回のなかで面接相談が209回（20.0%）、電話相談が837回（80.0%）である。

新規／継続		債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	合計
新規相談者	相談者数	50人	85人	135人
	面接回数	244回	450回	694回
継続相談者	相談者数	15人	48人	63人
	面接回数	109回	243回	352回
合計	相談者数	65人	133人	198人
	面接回数	353回	693回	1,046回

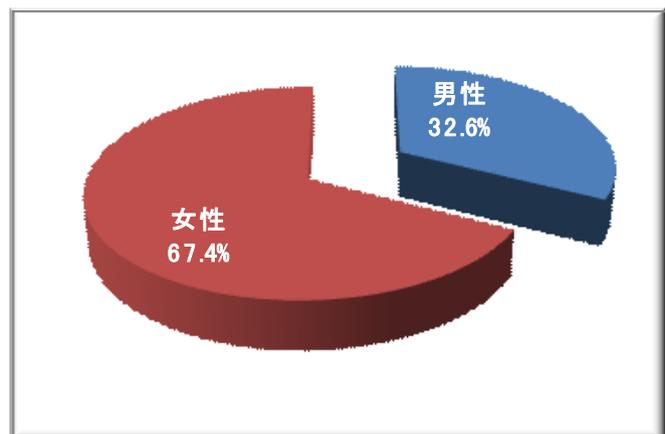
(表6)

(1) 新規相談者の属性等

面接等を行った新規相談者135人の属性及び相談の方向性は以下のとおりである。

① 性別

男性が44人（32.6%）、女性が91人（67.4%）であった。（図15）

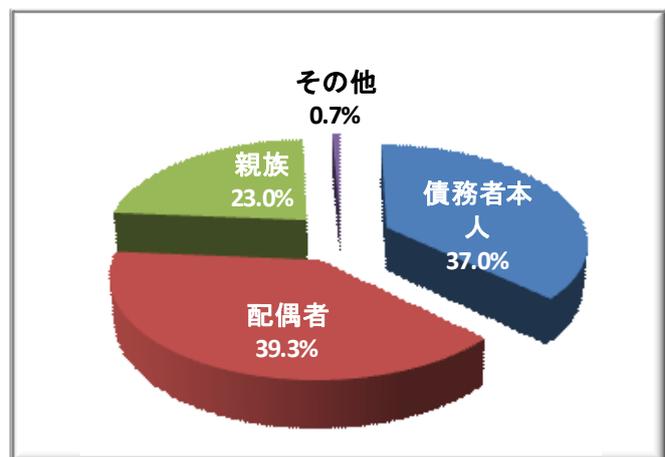


(図15)

② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が50人（37.0%）、配偶者が53人（39.3%）、両親等の親族が31人（23.0%）等であった。（図16）

配偶者・親族からの相談が62.3%を占めるが、これらの人々は“債務者本人が立ち直るための重要な支援者になりえる人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援（カウンセリング）としての対応を行っている。

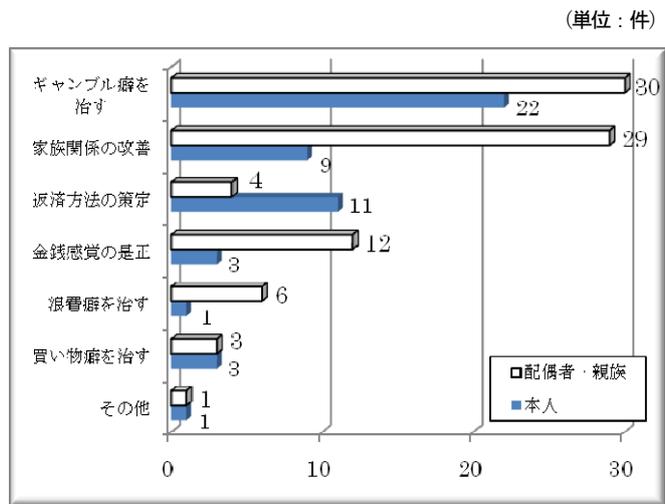


(図16)

③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題を整理すると、配偶者及び親族からの相談では、債務者本人のギャンブル癖等を治したいとする「ギャンブル癖を治す」が30件、次いで再発を防止するためには家族のかかわりあいの改善が必要であるとする「家族関係の改善」が29件であった。

また、債務者本人では、自分のギャンブル癖を治したいとする「ギャンブル癖を治す」が22件と最も多く、次いで「返済方法の策定」の11件、「家族関係の改善」の9件となっている。(図17)



(図17)

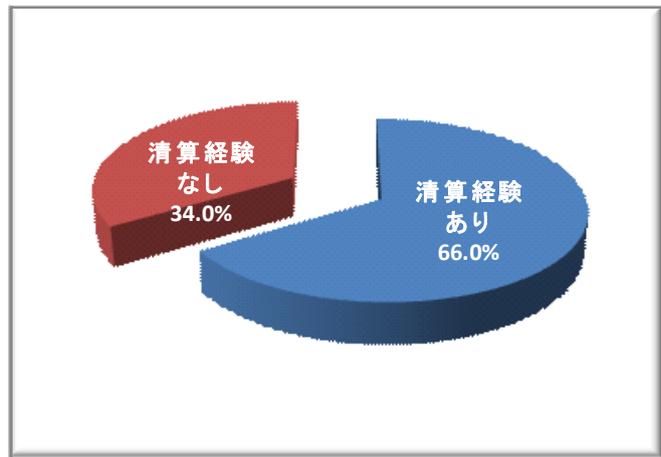
(2) 債務者本人の傾向

新規相談者135人の中で、債務を抱えた本人(50人)の分類は以下のとおりである。

① 過去の債務清算経験の有無

「清算経験あり」が33件(66.0%)、「清算経験なし」が17件(34.0%)であった。「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談(再発)である。(図18)

なお、「清算経験あり」33人の清算方法は、「親族による肩代わりが」29件(87.9%)、弁護士等による「任意整理」が2件(6.1%)、「自己資金(貯蓄の取り崩し等)」が1件(3.0%)、「法的整理」が1件(3.0%)であった。

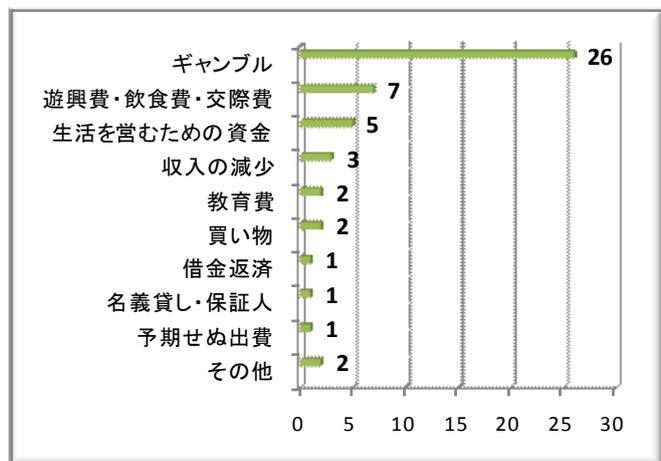


(図18)

② 債務原因

債務を抱えた原因を分類すると、「ギャンブル」が26件(52.0%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が7件(14.0%)、「生活を営むための資金」が5件(10.0%)、「収入の減少」が3件(6.0%)等となっている。なお、その他2件は、「投資の失敗」と「夫からの強要」であった。

(図19)



(図19)

(3) カウンセリング事例

注) 本事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、紛争解決センターで受理した実際の事例をもとに、その本質を損なわない範囲で創作したものを掲載。

事例1：相談者 40歳代 主婦 主訴「パチンコがやめられない」

【来談経緯】

パチンコがやめられず自己破産後にヤミ金に手を出してしまった40歳代主婦からの相談。毎月、高額な返済を強いられており払えない。このままではどんな嫌がらせを受けるかわからないという不安が強い。またヤミ金に手を出したことが夫に知られると殴られるのではないかと恐れており相談に至る。

【現状把握】

パチンコ癖が原因で多重債務となり3年前に自己破産。それ以来、“パチンコをするのは夫と一緒にの時に限ること”、“決してお金を借りないこと”を夫に約束させられたものの、自己破産の負い目から周囲の目が気になりパートを辞めてしまい家にいてもすることもなく、つい小銭を持って再びパチンコ店に足を踏み入れてしまった。その頃からヤミ金のDMが送られてくるようになり、最初は無視していたものの、返済は月に1回で良いと言われたことで、つつい借りてしまったという。1万円を借りて1か月後に1万5千円の返済を繰り返していた。今回は3万円を借りてしまい返済金は4万5千円。その返済の目処が立たない。親に頼むにしても、母親が自分のパチンコ癖の再発を疑い出した様子で言い出せない。払わなければどんな嫌がらせを受けるかわからないし、払うにしても夫へ相談するしかないが、夫の暴力はある意味でヤミ金よりも怖い。どちらにも動けないという状況に置かれている。

本人が一生懸命に考えた対策は、自己破産の際に世話になった弁護士に、以前と同じようにヤミ金との交渉を頼んでみるというもの。それなら夫の暴力を回避し、かつヤミ金への対処ができるかもしれない。そう考えるともう一度母親に頭を下げて弁護士費用を頼むこともできるし、それでだめならあきらめもつくという。二週間後の第2回目の面接では、弁護士の介入によってヤミ金からの督促がなくなったことが報告された。母親も弁護士の相談に立ち会ってくれたとのことである。ここまでの頑張りを相談員は称賛（コンプリメント）したが、相談者からは、今の心境として、“迷惑をかけた母親の信頼を回復したいこと”、“とにかくパチンコをやめられるようになりたいこと”、そして“今は仕事も友人との付き合いもなく、夫と二人きりの生活は寂しくて夢が持てないこと”が語られた。そこで、「仕事に就くこと」と「パチンコを二度としないこと」を目的としてカウンセリングを継続することで合意。健全な社会生活を営めるようになることが最終のゴールである。

【援助・介入】

本人から、「パチンコ」の原因については、①家事が一段落すると何もすることがなくなって寂しくなること、②話し相手がないこと、そして「仕事」については、③パートの採用面接に行ってもいつも失敗してしまうことが語られた。この3つの問題点について話し合ったところ、①については、応急的には「寂しい気持ちを紛らすために雑誌や音楽を聞く」、「散歩をする」、「日記をつける」、②については、「日中、時々実家で過ごさせて欲しいことを母に頼んでみる」、「散歩に行った時に犬を連れて人に話しかけてみる」ことを試みる。③については、「今までの採用面接で聴かれたこととその答えた内容を振り返ってみる」ことを行動改善のための介入課題として提示した。

【経過とメンテナンス】

以降の面接では、散歩で顔見知りができること、母が週2〜3日は歓迎してくれること、夫が採用面接官役になって面接の練習相手をしてくれるようになったことなどが報告された。カウンセラーはこれらの課題の実行と成果を称賛するとともに生活を改善するための自力があることを強調するなど、パチンコ癖の克服に向けてセルフエフィカシー（自己効力感）を高めるための対応を行った。しばらくして、夫や母親から買い物頼まれるなど徐々に信頼が回復し、夫との面接練習では自分の話し方や態度がおどおどしていることがわかり練習を繰り返すうちに夫から『良くなった』と言われるようになったという。パチンコへの欲求もすっかり影を潜めており、そろそろ採用面接にチャレンジしたいという。以上

事例2：相談者 40歳代 会社員 主訴「妻の買い物癖を治したい」

【相談経緯】

妻（30歳代）の買い物癖に困っている夫からの相談。妻は、買い物のお金を得るために借金を繰り返しており、過去3回ほど返済の肩代わりをしてきたことを妻の親（義母）から打ち明けられた。相談者は、法的整理や貯金の取り崩しによる清算などを考えたものの、肩代わりすることは本人にとって良くないのではないかと思ひ直し協会への相談に至る。

【現状把握】

使い道は主に友人との交流費、洋服や貴金属の購入。そのためのキャッシングを繰り返していた様子である。夫婦で話し合った結果、債務整理を選択。確定した債務に対し、半額は貯金の取り崩しで、残りは毎月の家計のやりくりで返済することと家計管理は夫婦で一緒に行うことに決めた。妻は外交的で友人などと頻繁に交流しているが、それらの費用は自分のパート収入を充てているのだろうと相談者は思っていた。今後は付き合いをほどほどにすることと家計簿を付けることを指示したという。相談者は、「仕事が忙しく普段から家庭の事には関与してこなかったが、そのことで妻から不満を言われたことはない。でも、いま思うと普段の会話も必要最小限で、妻には子育てに対する夫への不満や寂しさを言えずにいたのではないかと思う」と振り返った。

【援助・介入】

相談者の解決イメージは、「妻には毎日の外出ではなく、せめて週に2～3日は家に落ち着いて欲しい」、「誘われると断れないようなので、少しは断れるようになってほしい」、そうすればお金の使い過ぎも減るだろうとの希望が語られた。そこで、カウンセラーは「妻が落ち着いて家に居られた日はどのような過ごし方をしていたのか」についての行動観察を指示。そして、「恐らく奥さんは自分では意識していなくても、今日は家にいようと思って何かしらの努力をしたはず。その努力や工夫をできるだけご主人の力で引き延ばしていく方法を一緒に考え、“誘いを受けてしまう”という行動を減らしていきたい」との説明を行ったうえで、「妻が家でどう過ごしたかをさりげなく聴きとりながら、できる範囲で話題を広げて欲しい」と伝えた。逆に「家で少しはじっとしている」、「誘われてばかりじゃ困る」といった妻の反発を買うような発言はしないように依頼し、問題解決のためには、夫である相談者の協力が不可欠であることを強調した。次の面接では、課題の実行によって「子供の学校での役員同士の人間関係が大変だ」といった話しなど、多少とも妻と会話ができたことが報告された。カウンセラーは「大変上手に課題をこなしている。その調子で続けて欲しい」と伝え、次に「出かけてもお金を使わずに済んだ時のことも聴いてきて欲しい」と課題を付け加えた。出かけてもお金を使わなければ必ずしも家でじっとしている必要はないからである。同時に外出しても出費が少なければ、『よく抑えられたね』と褒めるように依頼した。この対応は、妻にとって触れられたくない話に“褒める”という行為を代替することで、“触れられても構わない”という枠組みに作り替えるためであることを説明し、何があっても決して怒ったり責めたりしないようにと付け加えた。

【経過とメンテナンス】

課題に取り組んだ結果、妻から“子育てへの不満や寂しい思い”についてポツリポツリと話が出るようになったとの報告があったため、その課題の継続とともに、「何か手伝って欲しいことがないか」と積極的に聴いてみるという課題を再追加した。何度か繰り返しているうちに、妻は当惑しつつも「子供に勉強を教えてやって欲しい」、「子供の父母会と一緒に出て欲しい」など、子供のことを中心にリクエストが出るようになった。一方、家計管理については余分な支出が徐々に減ってきているとのことである。相談者が感じた妻の最大の変化は、「妻が子供の事になると夢中で話をするようになった」とことだという。そして、本当は誰かに話したくて仕方がなかったのに、自分がそれを避けていたから友人との関係をつなぐために交際していたのではないかと改めて思ったと振り返る。最近では『主人の帰りが早くなっちゃって〜』などと、友人からの誘いを妻が断っている会話が聞こえると喜んでいる。 以上

Ⅲ 苦情

1. 受付件数

苦情処理の合計は、次頁表7に示すとおり352件であり、月間の平均件数は約29件であった。月度の推移は、図20のとおりである。

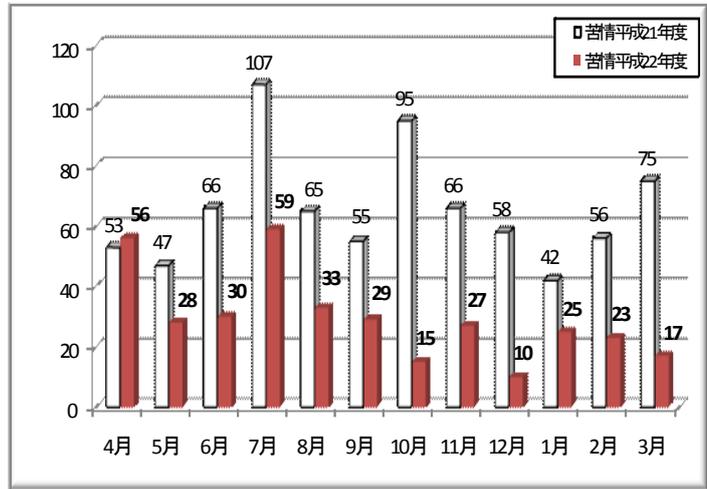
また、平成21年度との比較では、-433件(-55.2%)となっている。

352件のうち、電話による申立ては276件(78.4%)、次いで文書によるものが7件(2.0%)、紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申立てが4件(1.1%)、その他が65件(18.5%)あるが、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から対応要請があったものである。

登録管轄別では、財務局登録業者が216件、都道府県知事登録業者が136件である。

苦情処理にあたっては、平成22年10月1日から金融ADR機関として、貸金業相談・紛争解決センターを設置し、新たに制定された「紛争解決等業務に関する規則」に則り公正中立かつ厳格に運用を行った。

(単位：件)



(図20)

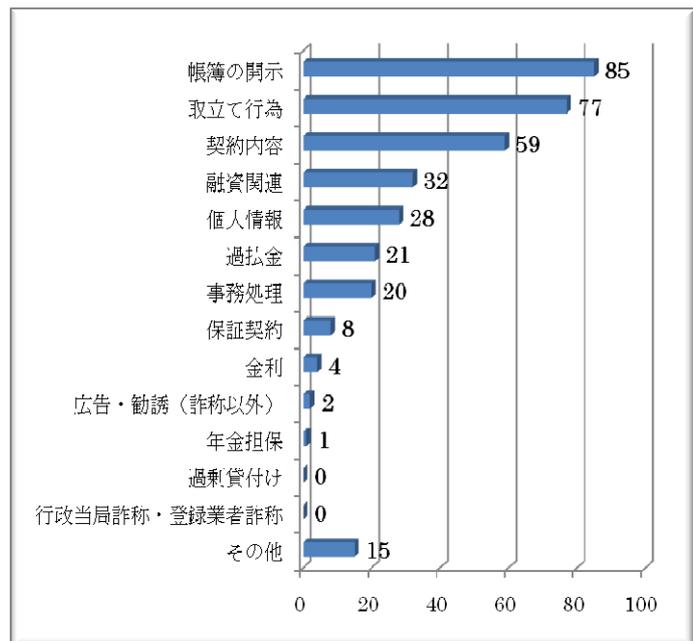
2. 苦情内容

(1) 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が85件(24.1%)、「取立て行為」が77件(21.9%)、「契約内容」が59件(16.8%)、「融資関連」が32件(9.1%)、「個人情報」が28件(8.0%)であった。

(図21・表7)

(単位：件)



(図21)

(単位：件、%)

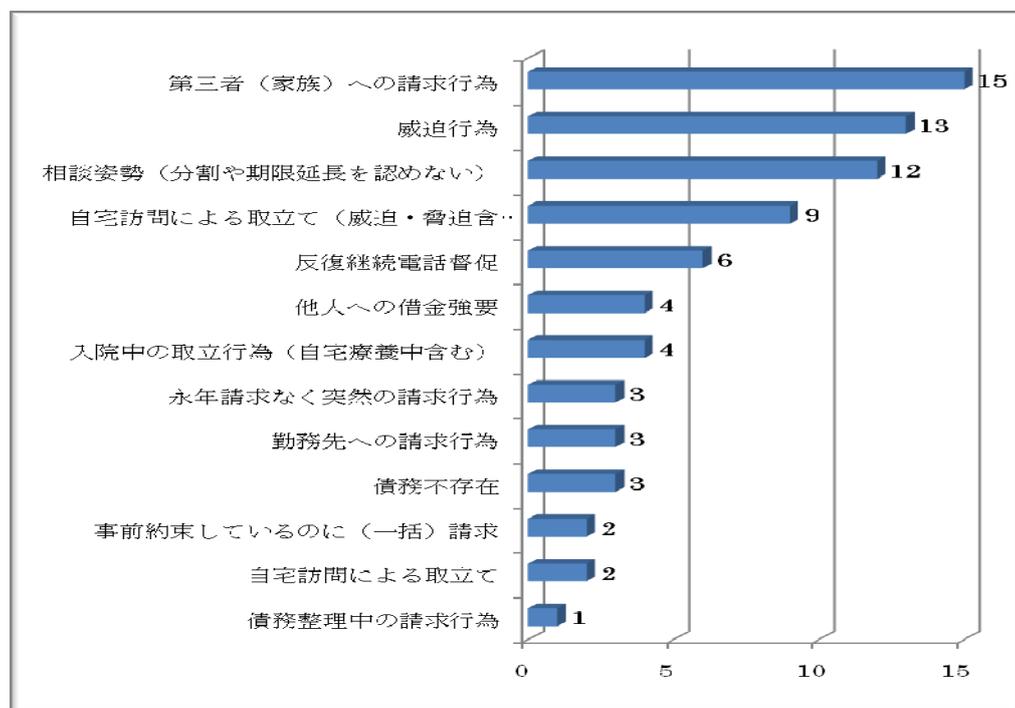
苦情内容別推移	21年度	22年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
帳簿の開示	193	17	14	5	15	2	8	0	7	3	4	7	3	85	24.1%
取立て行為	198	12	6	10	16	8	6	6	1	2	4	3	3	77	21.9%
契約内容	146	8	1	2	9	6	6	3	7	3	6	3	5	59	16.8%
融資関連	24	4	2	2	7	4	2	2	3	0	3	2	1	32	9.1%
個人情報	21	5	0	2	6	2	2	2	2	0	5	0	2	28	8.0%
過払金	64	1	2	1	1	5	3	0	3	0	2	3	0	21	6.0%
事務処理	21	4	2	2	0	3	0	2	3	2	0	1	1	20	5.7%
保証契約	21	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	8	2.3%
金利	8	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1.1%
広告・勧誘(詐称以外)	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.6%
年金担保	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3%
過剰貸付け	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	67	1	1	2	2	2	2	0	1	0	0	3	1	15	4.3%
合計	785	56	28	30	59	33	29	15	27	10	25	23	17	352	

(表 7)

(2) 「取立て行為」の内訳

苦情内容における「取立て行為」77件を申立て内容から分類すると、「第三者(家族)への請求行為」が15件、次いで「威迫行為」が13件、「相談姿勢(分割や期限延長を認めない)」に対する申立てが12件等であった。(図22)

(単位：件)

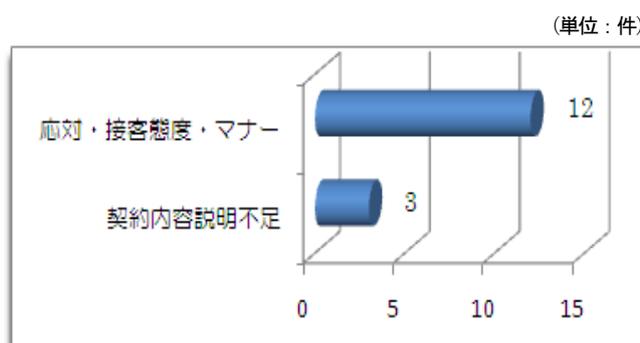


(図 22)

(3) 「その他」の内訳

また、「その他」15件の内訳は、「応対・接客態度・マナー」が12件、「契約内容説明不足」が3件であった。

(図 23)



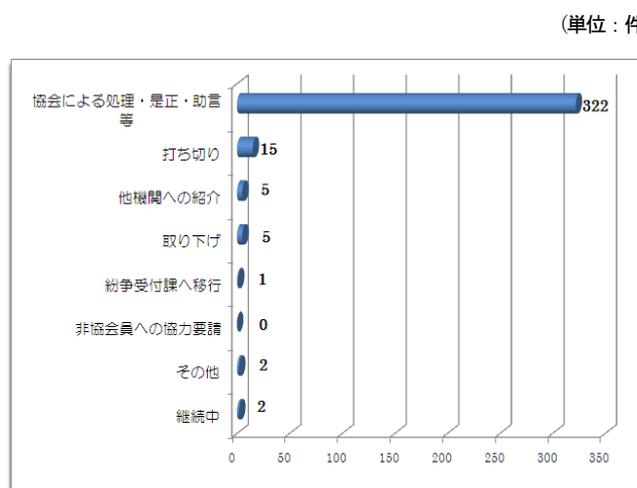
(図 23)

3. 処理結果

(1) 処理結果

協会に寄せられた352件に対して事実確認等を行い、公正中立な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が322件と全体の91.5%であった。

以下、「打ち切り」が15件、「他機関への紹介」が5件、「取り下げ」が5件、「紛争受付課へ移行」が1件、「非協会員への協力要請」が0件、「その他」が2件、平成23年3月末現在における継続中の事案は352件のうち2件である。(図 24)



(図 24)

(2) 協会員への調査の実施

「協会による処理・是正・助言等」を行った322件のうち3件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、規律審査室に対して個別に報告を行った。

(3) 苦情打ち切り（処理終了）案件の概要

本年度に受付けた苦情のうち、打ち切り（処理終了）となった事案は15件であった。理由別分類は次のとおりである。

<打ち切り（処理終了）の理由>

- 申立人への連絡不能・・・・・・・・ 7件
- 申立人と相手方の調整つかず・・・・ 6件（紛争解決センター設置以前の事案）
- 申立人による弁護士依頼へ移行・・・・ 1件
- 申立人の個人情報開示拒否・・・・ 1件

IV 紛争

1. 指定紛争解決機関設立への準備

貸金業法に基づき、平成22年7月に全ての登録貸金業者を対象として、全国11か所において「紛争解決等業務に関する説明会」を実施し、「紛争解決等業務に関する規則・細則」についての異議の有無について集計するとともに、従来の「苦情処理委員会」を改組し元最高裁判所判事、元最高検察庁総務部長検事、元高等裁判所民事部総括判事、弁護士、消費者団体役員等の有識者で構成する「相談・紛争解決委員会」（P23「相談・紛争解決委員会委員名簿」参照）による紛争解決業務の運営に変更する等の手続上の準備を行い申請した結果、平成22年9月15日に金融庁長官より紛争解決機関として指定を受けた。

平成22年10月1日の貸金業法完全施行及び紛争解決等業務に関する規則に基づき、従来の「相談センター」を改組し「貸金業相談・紛争解決センター」と名称変更するとともに、センター内に紛争解決業務を担当する「紛争受付課」を設置した。

平成22年9月15日の指定後、登録貸金業者との手続実施基本契約の締結を開始し、平成23年3月31日現在の契約締結済み業者は2,528社で、その割合は同日現在の登録済み貸金業者2,589社の97.6%である。また、契約済み業者の内、協会員は1,552社（61.4%）である。

2. 受理件数

平成22年10月1日の業務開始以来、新設した紛争受付課において、紛争解決に係る様々な問い合わせ等に対応したが、紛争解決手続きとして紛争解決センターにおいて受理した件数は5件であった。なお、受理手続きは、紛争解決業務に関する規則に則り書面によって対応している。

受理の内容別では、「融資関連」が1件、「過払金」が4件であった。（表8）

（単位：件）

受理年度・月 内容	22年度						合計
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
融資関連	0	1	0	0	0	0	1
過払金	0	1	1	2	0	0	4
計	0	2	1	2	0	0	5

（表8）

3. 処理結果

(1) 和解成立

平成 22 年度中に受理した 5 件のうち、和解が成立した事案は 3 件であった。
事案の概要は以下のとおりである。(表 9)

事案 1	(申立て内容) 申立人(資金需要者の相続人)が過払金返還請求を行ったが、資金需要者本人ではなく相続人であったため、貸金業者から相続人としての証明を求められた事案。
	(結果) 紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。
事案 2	(申立て内容) 申立人(資金需要者)が過払金返還請求を行ったが、貸金業者において自社債権と譲渡債権が混在していたため、過払金の算定基準に認識の相違があった事案。
	(結果) 紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。
事案 3	(申立て内容) 申立人(資金需要者)が過払金返還請求を行ったが、貸金業者が他の過払金債権者への返還率に合わせようとしたが、申立人と認識のずれが大きく当事者間で話し合いが膠着した事案。
	(結果) 紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。

(表 9)

(2) 手続き継続中

平成 23 年 3 月 31 日現在において、手続き継続中の事案は 2 件である。

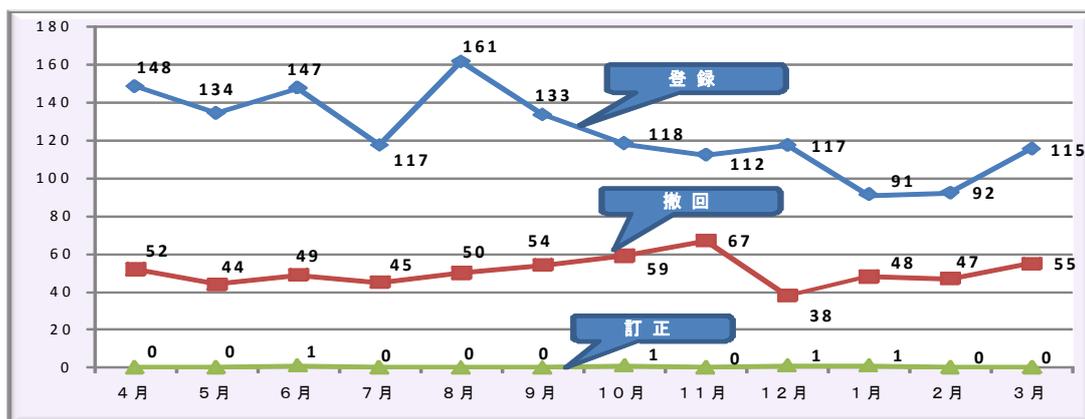
V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正（以下「登録等」という。）の受け付けを行ったが、本年度の対応件数は、登録が1,485件、撤回が608件、訂正が4件であり、合計では2,097件であった。平成21年度との比較では、-619件（-22.8%）となっている。

（図25・表10）

（単位：件）



（図25）

（単位：件、%）

	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
登録	21年度	187	151	214	161	177	157	151	132	138	158	150	184	1,960
	22年度	148	134	147	117	161	133	118	112	117	91	92	115	1,485
	前年同月増減率	-20.9%	-11.3%	-31.3%	-27.3%	-9.0%	-15.3%	-21.9%	-15.2%	-15.2%	-42.4%	-38.7%	-37.5%	-24.2%
撤回	21年度	60	54	68	76	59	61	60	47	57	65	67	77	751
	22年度	52	44	49	45	50	54	59	67	38	48	47	55	608
	前年同月増減率	-13.3%	-18.5%	-27.9%	-40.8%	-15.3%	-11.5%	-1.7%	42.6%	-33.3%	-26.2%	-29.9%	-28.6%	-19.0%
訂正	21年度	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	22年度	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	4
	前年同月増減率			-50.0%	-100.0%	-100.0%								-20.0%
合計	21年度	247	205	284	239	237	218	211	179	195	223	217	261	2,716
	22年度	200	178	197	162	211	187	178	179	156	140	139	170	2,097
	前年同月増減率	-19.0%	-13.2%	-30.6%	-32.2%	-11.0%	-14.2%	-15.6%	0.0%	-20.0%	-37.2%	-35.9%	-34.9%	-22.8%

（表10）

2. 法定代理人等による申立て

登録等においては本人申告を基本としているが、貸付自粛対応に関する規則では、親権者、法定代理人（後見人・保佐人・補助人）に加え、貸付自粛依頼に係る債務者本人が所在不明で貸付自粛の対応をとることが自粛対象者の生命、身体又は財産の保護のために必要と認められる場合等において、自粛対象者の配偶者または二親等内の親族が申告できることとしている。

本年度における本人以外からの申立ては16件であった。内訳は法定代理人が14件、親権者（対象者が未成年）が2件である。

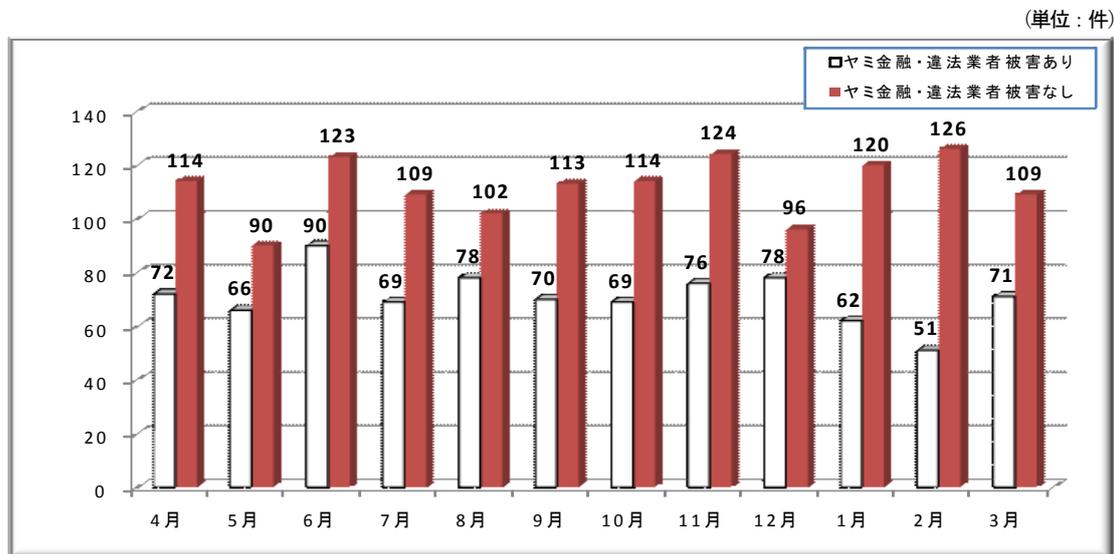
なお、同規則では“二親等内の親族が申告することが著しく困難と認められる場合には、三親等内の親族及び同居の親族が申告できる”こととしている。

VI ヤミ金被害等に関する相談状況

1. 受付件数

本年度におけるヤミ金被害関連の相談・問い合わせは 2,192 件であり、相談全体の 4.7%を占める。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあってる」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 852 件 (38.9%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 1,340 件 (61.1%) であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。月度の推移は図 26 のとおりである。

また、平成 21 年度との比較では、-981 件 (-30.9%) となっている。“被害あり”、“被害なし”を個別にみると、“被害あり”が-271 件 (-24.1%)、“被害なし”が-710 件 (-34.6%) であった。(表 11)



(図 26)

(単位：件、%)

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年累計
21年度	ヤミ金融・違法業者被害あり	109	105	112	124	99	107	94	91	78	68	60	76	1,123
	ヤミ金融・違法業者被害なし	218	200	206	206	205	189	188	163	108	104	123	140	2,050
	合計	327	305	318	330	304	296	282	254	186	172	183	216	3,173
22年度	ヤミ金融・違法業者被害あり	72	66	90	69	78	70	69	76	78	62	51	71	852
	前年同月増減率	-33.9%	-37.1%	-19.6%	-44.4%	-21.2%	-34.6%	-26.6%	-16.5%	0.0%	-8.8%	-15.0%	-6.6%	-24.1%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	114	90	123	109	102	113	114	124	96	120	126	109	1,340
	前年同月増減率	-47.7%	-55.0%	-40.3%	-47.1%	-50.2%	-40.2%	-39.4%	-23.9%	-11.1%	15.4%	2.4%	-22.1%	-34.6%
	合計	186	156	213	178	180	183	183	200	174	182	177	180	2,192
前年同月増減率	-43.1%	-48.9%	-33.0%	-46.1%	-40.8%	-38.2%	-35.1%	-21.3%	-6.5%	5.8%	-3.3%	-16.7%	-30.9%	

(表 11)

2. 対処

ヤミ金被害を抱えた相談者 2,192 人に対し、できる限りの助言や情報提供を行ったが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 1,577 件 (71.9%)、次いで「他機関の紹介」 562 件 (25.6%) 等であった。(表 12)

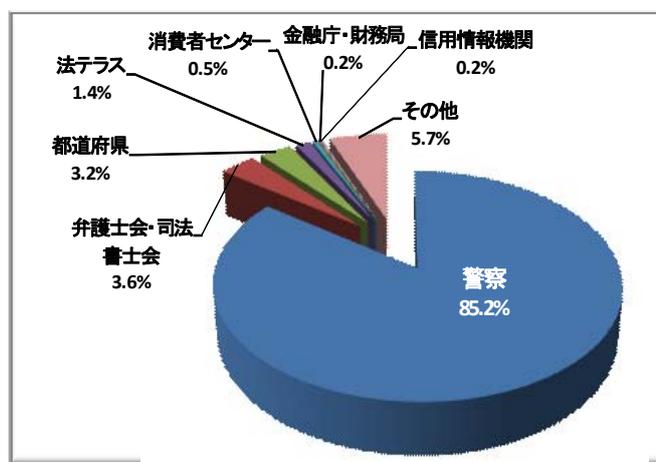
なお、他機関を案内した 562 人における案内先は、「警察」が 479 件であり、全体の 85.2% を占める。警察署以外では、「弁護士会・司法書士会」が 20 件 (3.6%)、「都道府県」が 18 件 (3.2%)、「法テラス」が 8 件 (1.4%) 等であった。(図 27)

相談対応では、これら相談者の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法による対処の可能性について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後における生活再建支援に繋げている。また、入手したヤミ金関連情報を金融庁及び警察当局へ提供し未然防止に努めている。

(単位: 件、%)

対処分類	被害あり	被害なし	合計	構成比
協会の指導による処理・是正・助言等	394	1,183	1,577	71.9%
他機関への紹介	451	111	562	25.6%
情報提供	3	43	46	2.1%
その他	4	3	7	0.3%
合計	852	1,340	2,192	

(表 12)

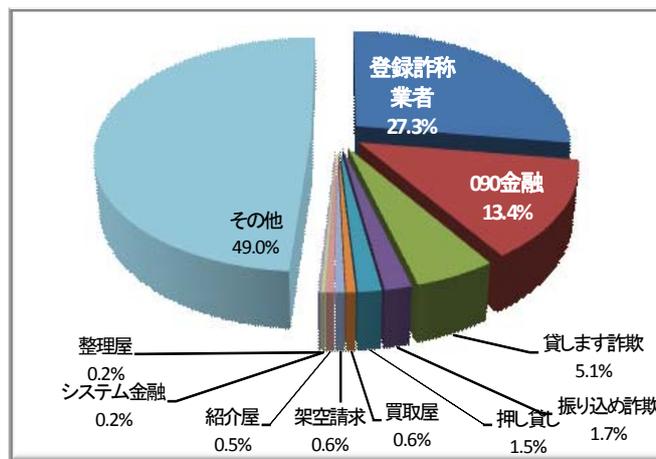


(図 27)

3. 手口別分類

(1) 手口別構成比

手口別集計では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が 599 件 (27.3%) と最も多く、次いで携帯電話のみでやりとりをする「090 金融」が 293 件 (13.4%)、融資をちらつかせ保証料・保険金などと称してだまし取る「貸します詐欺」が 112 件 (5.1%)、融資をする前に返済の信用や実績を見せてほしいと騙して現金を振り込ませる「振り込め詐欺」が 37 件 (1.7%) 等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であることには間違いないものの、手口として特定できない事案である。(図 28)



(図 28)

(2) 手口別「被害あり・被害なし」分類

それぞれの手口を「ヤミ金融・違法業者被害あり」と「ヤミ金融・違法業者被害なし」別にみると、“被害なし”では「登録詐称業者」関連の相談が圧倒的に多いが、“被害あり”では、それとは知らずに接触してしまったことによる「090金融」関連相談が多い。この傾向はデータを取り始めた平成20年度からほとんど変化が見られない。

(表13)

(単位：件)

手口	被害あり	被害なし	合計
登録詐称業者	82	517	599
090金融	230	63	293
貸しませ詐欺	55	57	112
振り込め詐欺	26	11	37
押し貸し	22	10	32
買取屋	4	9	13
架空請求	1	12	13
紹介屋	2	9	11
システム金融	3	2	5
整理屋	3	1	4
その他	424	649	1,073
合計	852	1,340	2,192

(表13)

4. 相談事例

ヤミ金被害の相談受付状況は前述したとおりであるが、次に示すのは、近時社会問題となっている“クレジットカードの現金化商法”に係る主な相談事例とその対応である。

(1) 相談内容

- ◆ 多重債務で返済がきつく、債務を一本にまとめたいと思いインターネットで見た貸金業者に連絡した。親切な口ぶりで自分の代わりに大手クレジット会社にネットで入会の申し込みを行ってくれたが、届いたクレジットカードのショッピング枠“10万円”を利用して7万円を現金化してくれるという。このような方法は、法律上問題ないのか。
- ◆ 貸金業と名乗る会社から電話とFaxで「通常の貸金業者からの借入れは年利15%程度だが、クレジットカードで品物を買って、それを現金化すれば年利8%で借入れできる」との勧誘を受けている。契約しても問題ないのか。
- ◆ 自営で小さな店を営んでいて資金繰りに困っており、融資をしてくれる業者を探している。以前は日掛金融というのがあって利用していたが、その業者はすでに廃業しており、“クレジットカードで品物を買った形にしてそれを買い戻すことで融資する”という形態をとる業者になっているようだ。信用してもいいのか。その業者の詳細を知りたい。

(2) 対応

上記のいずれのケースにおいても、クレジットカードの現金化商法は、カード現金化業者とカード保有者による不正利用であり、クレジットカードの会員規約違反となることから、会員資格停止の措置をとられる等、不法行為とみなされる可能性があることを説明し、絶対に利用しないようアドバイスし未然防止に努めた。

以上

相談・紛争解決委員会委員名簿

<相談・紛争解決委員会>

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
委員長	深澤 武久	弁護士 (元最高裁判所判事・元東京弁護士会会長)
副委員長	中津川 彰	弁護士 (元最高検察庁総務部長検事・元日本公証人連合会会長)
副委員長	渡邊 剛男	弁護士 (元名古屋高等裁判所民事部総括判事)
委員(公益理事)	勝部 三枝子	財団法人消費科学センター 理事長
委員	立花 宏	株式会社情報通信総合研究所 特別研究員 (前社団法人日本経済団体連合会 専務理事)
委員	高木 伸	全国銀行協会 理事兼事務局長
委員	片岡 義広	顧問弁護士 片岡総合法律事務所
オブザーバー	二村 浩一	顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所
オブザーバー	飯島 巖	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者(会長)

<紛争解決委員候補>

(敬称略)

	氏 名	所 属 ・ 役 職 等
紛争解決委員	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員	飯田 豊浩	弁護士 東京弁護士会 (第56期)



<http://www.j-fsa.or.jp>

平成 22 年度年次報告書
「相談・苦情・紛争解決受付状況」
(平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日)

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階
電話 03-5739-3861

発行日 平成 23 年 6 月 14 日