

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 9 月 30 日)



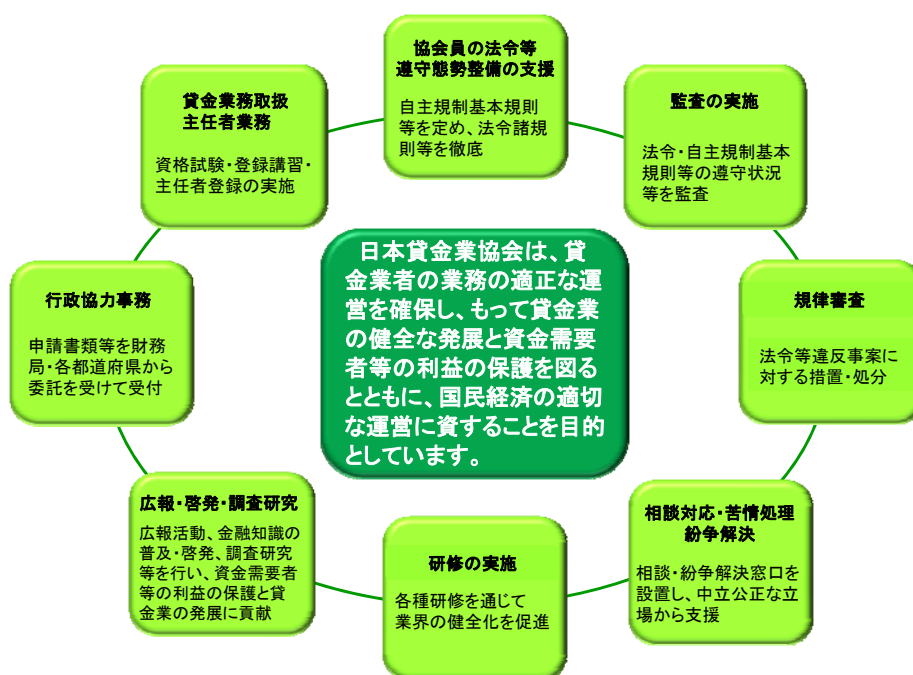
平成 25 年 11 月 12 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会は、平成 19 年 12 月 19 日、改正貸金業法に基づき内閣総理大臣の認可を受け設立した貸金業界の自主規制機関です。

【業務内容】



日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉（ゆずりは）」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。

古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター（以下「相談・紛争解決センター」という。）及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正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、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 25 年度上半期において相談対応・苦情処理・紛争解決に係る業務を本報告書のとおり実施した。

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「債務相談」と家計収支の改善やギャンブル癖、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「生活再建支援カウンセリング」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の表明をいう。

◆ 「紛争」

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ことをいう。

1. 総アクセス数

平成 25 年度上半期（平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 9 月 30 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 18,939 件、「苦情」が 54 件であり、相談・苦情の小計は、18,993 件であった。また、平成 22 年 10 月 1 日より開始した「紛争」の受付件数は 8 件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 19,001 件となっている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付数の推移をみると、「相談」が前年度（平成 24 年度）上半期対比 -650 件（-3.3%）、「苦情」が -16 件（-22.9%）、「相談・苦情」の合計では -666 件（-3.4%）であった。また、直前期の前年度下半期との比較では、「相談」が -1,095 件（-5.5%）、「苦情」が +7 件（+14.9%）、「相談・苦情」の小計は、-1,088 件（-5.4%）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 18,993 人の内、「男性」が 9,618 人（50.7%）、「女性」が 9,293 人（48.9%）、不明が 82 人（0.4%）であった。また、債務を抱えた本人と配偶者・親族等の本人以外に分類すると、「債務者本人」が 14,860 人（78.2%）、「親族」が 1,595 人（8.4%）、「配偶者」が 794 人（4.2%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 258 人（1.4%）等であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

アクセス媒体別では、協会の紹介による「協会員」が 8,489 件（44.7%）、「電話帳・104」が 2,230 件（11.7%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 1,812 件（9.5%）、行政相談窓口からの紹介の「行政窓口」が 421 件（2.2%）等であった。

5. 広報・講演等活動状況

- (1)平成 25 年 9 月 25 日（水）、9 月 26 日（木）、東京四ツ谷の主婦会館プラザエフにて、昨年度に引き続き消費者と深いかかわりを持つ消費者団体（13 団体）へ、当協会の平成 24 年度における活動状況や貸金市場の状況等についての報告会「これからの貸金市場をめざして」を実施した。
- (2)資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組みとして、本年度上半期は、99 か所の消費生活センターに対し延べ 119 回の訪問を行った。
- (3)消費生活センター及び行政機関相談窓口等からの要請に基づき、当該団体・機関等が消費生活相談員、職員の対応能力向上を目的として開催する研修会へ講師を派遣した。上半期において、7 団体・機関 380 人に研修を実施した。
- (4)協会員からの要請に基づき、お客様相談に従事する社員及び貸金業務取扱主任者等に対し、お客様対応におけるカウンセリング的アプローチの習得及び金融 ADR の理解等を目的とした社内研修会に講師を派遣した。上半期において、3 社 267 人に研修を実施した。
- (5)協会員・非協会員を対象とした業務研修会を 9 地区 10 会場において開催した。本年度は、監査部からの他、「カウンセリング機能の強化について」と題して、融資申込みから返済相談等、お客様とのあらゆる接点にカウンセリング的アプローチを導入し顧客サービスの一層の向上に繋げる具体的方法について提案した。
- (6)指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため「センターだより」を四半期ごとに発行しており、上半期は 2 回の発行を行った。

Ⅱ 相談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、18,939 件であり、月間の平均件数は 3,156 件であった。前年度上半期との比較では、-650 件 (-3.3%)、直前期の前年度下半期との比較では、-1,095 件 (-5.5%) であった。

2. 相談内容

相談内容別（構成比）では、「業者の連絡先」が 7,386 件 (39.0%)、「契約内容」が 2,829 件 (14.9%)、「貸付自粛依頼・撤回」が 2,329 件 (12.3%)、「融資関連」が 1,268 件 (6.7%)、「登録業者確認」が 699 件 (3.7%)、「返済困難」が 565 件 (3.0%) 等であった。

3. 対応結果

相談者からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、対応結果（構成比）は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 11,748 件 (62.0%)、次いで「情報提供」の 4,150 件 (21.9%)、「他機関への紹介」の 1,954 件 (10.3%) 等であった。

なお、「他機関への紹介（1,954 件）」として案内した先は、「信用情報機関」が 733 件 (37.5%)、「警察」が 329 件 (16.8%)、「法テラス」が 248 件 (12.7%)、「都道府県」が 183 件 (9.3%)、「弁護士会・司法書士会」が 109 件 (5.6%) 等であった。

4. 生活再建支援カウンセリング

新規相談者 62 人に対し来協による面接相談及び電話相談 178 回を実施した。また、前年度以前からの継続相談者 96 人に対して 432 回の面接を実施した。新規相談者と継続相談者の合計は、158 人に対して 610 回であった。

Ⅲ 苦情

1. 受付件数

苦情処理の件数は 54 件であり、月間の平均件数は 9 件であった。前年度上半期との比較では -16 件 (-22.9%)、直前期の前年度下半期との比較では +7 件 (+14.9%) であった。

2. 苦情内容

苦情内容別（構成比）では、「事務処理」が 17 件 (31.5%)、「契約内容」が 15 件 (27.8%)、「取立て行為」が 9 件 (16.7%)、「過払金」及び「融資関連」が各々 4 件 (7.4%)、「個人情報」が 3 件 (5.6%)、「帳簿の開示」が 2 件 (3.7%) であった。

3. 処理結果

協会に寄せられた苦情 54 件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決したものが 48 件と全体の 88.9% であった。

なお、平成 25 年 9 月末現在における継続中の事案は 6 件である。

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

平成25年8月末現在の契約締結済み貸金業者は、金融庁公表ベースで協会員が1,282社、非協会員が878社、合計2,160社となっており、全登録貸金業者2,166社に対する契約率は99.7%である。

2. 紛争解決手続の受理件数

上半期において、紛争解決手続として受理（新受）した事案は8件であった。前年度上半期との比較では、+3件（+60%）、直前期の前年度下半期との比較では、+6件（+300.0%）となっている。新受8件の内容は、「過払金返還請求」が3件、「その他」が5件（債務不存在確認請求3件、債務一部不存在確認請求1件、不当利得返還請求1件）であった。また、平成25年3月までの未済1件を加え、上半期における係属事案は9件である。

3. 紛争解決手続の対応状況

係属事案9件については、上半期において5件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が2件、「終了：和解の見込みなし」が1件、「取下げ」が2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、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けたが、上半期の受付件数は、「登録」が881件、「撤回」が293件、「訂正」が0件であり、合計では1,174件であった。前年度上半期と比較すると+120件（+11.4%）であった。なお、資金需要者等の利便性向上を目的とした郵送による申立ての受け付けは、上半期において、607件（51.7%）であった。

2. 法定代理人等による申告

「登録」881件のうち、本人以外からの申立ては15件であった。内訳は、親権者が4件、成年後見人が2件、保佐人が4件、補助人が4件、その他が1件であった。

VI ヤミ金被害等に関する相談状況

1. 受付件数

ヤミ金被害関連の相談は788件であった。その内訳は、金銭的な被害を被ったことによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が306件（38.8%）、「ヤミ金融・違法業者被害なし」が482件（61.2%）であった。

2. 対処

ヤミ金被害相談者788人への対処（構成比）では、助言や情報提供を行う「協会の指導による処理・是正・助言等」が389件（49.4%）と最も多く、次いで「他機関への紹介」が324件（41.1%）等であった。

3. 手口別分類

手口別構成比は、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が205件（26.0%）、携帯電話でやりとりをする「090金融」が112件（14.2%）、「貸します詐欺」が91件（11.5%）、「押し貸し」が16件（2.0%）等であった。

平成 25 年度上半期報告書
「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. 受付状況の推移（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. 広報・講演等活動状況	
II 相談	7
1. 受付件数	
2. 相談内容	
3. 対応結果	
4. 生活再建支援（カウンセリング）	
III 苦情	16
1. 受付件数	
2. 苦情内容	
3. 処理結果	
IV 紛争	21
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続の受理件数	
3. 紛争解決手続の対応状況	
V 貸付自粛	24
1. 受付件数	
2. 法定代理人等による申告	
VI ヤミ金被害等に関する相談状況	25
1. 受付件数	
2. 対処	
3. 手口別分類	

I 概況

1. 総アクセス数

平成25年度上半期（平成25年4月1日～平成25年9月30日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が18,939件、「苦情」が54件であり、相談・苦情の小計は、18,993件であった。

また、平成22年10月1日より開始した「紛争」の受理件数は8件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は19,001件となっている。（表1）

「相談」・「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受け付けが18,885件（99.4%）、東京本部の相談・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け付けが87件（0.5%）、文書等によるものが21件（0.1%）であった。

（単位：件）

	22年度	23年度	24年度	25年度上半期						上半期計
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	
相談	46,263	42,886	39,623	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	18,939
苦情	352	247	117	14	7	10	7	11	5	54
小計	46,615	43,133	39,740	3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	18,993
紛争	5	7	7	2	1	1	2	0	2	8
合計	46,620	43,140	39,747	3,476	3,547	3,055	3,186	2,870	2,867	19,001

※「紛争」は平成22年10月1日より業務を開始

（表1）

<特記事項>

◇ 東日本大震災被災者からの相談への対応

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者からの相談に対し、発生直後より、平成25年3月末日までに274件の対応を行ったが、本年度上半期は1件に留まっており、累計は275件である。苦情事案は発生していない。

なお、協会員による被災者専用の特設相談窓口は、一般相談窓口への切り替えが進んでいるが、被災者からの相談に対しては引き続き丁寧な対応を行っている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付数の推移をみると、「相談」が前年度（平成24年度）上半期対比-650件（-3.3%）、「苦情」が-16件（-22.9%）、「相談・苦情」の合計では-666件（-3.4%）であった。また、直前期の前年度下半期との比較では、「相談」が-1,095件（-5.5%）、「苦情」が+7件（+14.9%）、「相談・苦情」の小計は、-1,088件（-5.4%）であった。

（表2）

＜相談＞										(単位: 件、%)	
上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	22年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879	-9.7%		
23年度	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%	42,886	-7.3%	
24年度	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%	39,623	-7.6%	
25年度	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	18,939	-3.3%	-	-	
下半期	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年対比増減率	年度計	前年対比増減率
	22年度	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	23,384	+2.5%		
23年度	3,596	3,459	2,896	3,301	3,847	3,964	21,063	-9.9%	42,886	-7.3%	
24年度	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	20,034	-4.9%	39,623	-7.6%	
25年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

＜苦情＞									
上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率
	22年度	56	28	30	59	33	29	235	-40.2%
23年度	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%	
24年度	15	14	10	10	9	12	70	-53.6%	
25年度	14	7	10	7	11	5	54	-22.9%	
下半期	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年対比増減率
	22年度	15	27	10	25	23	17	117	-70.2%
23年度	19	19	19	12	20	7	96	-17.9%	
24年度	12	11	5	4	10	5	47	-51.0%	
25年度	-	-	-	-	-	-	-	-	

＜相談+苦情＞									
上半期	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率
	22年度	3,974	3,758	4,561*	3,626	3,528	3,667	23,114	-10.1%
23年度	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	-4.9%	
24年度	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	-10.5%	
25年度	3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	18,993	-3.4%	
下半期	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年対比増減率
	22年度	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	23,501	+1.3%
23年度	3,615	3,478	2,915	3,313	3,867	3,971	21,159	-10.0%	
24年度	3,458	3,500	3,148	3,271	3,246	3,458	20,081	-5.1%	
25年度	-	-	-	-	-	-	-	-	

※平成22年6月：貸金業法完全施行

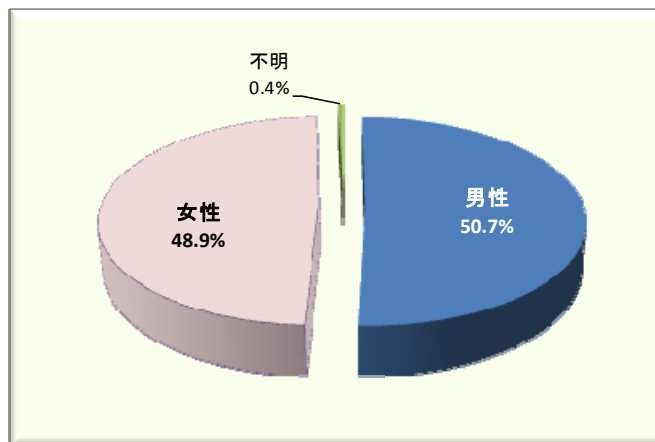
（表2）

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 18,993 人の内、「男性」が 9,618 人 (50.7%)、「女性」が 9,293 人 (48.9%)、不明が 82 人 (0.4%) であった。

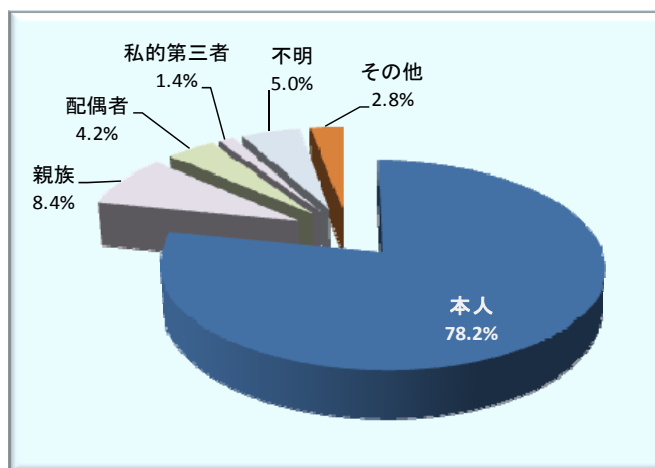
(図 1)



(図 1)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」別

相談・苦情アクセス者を債務を抱えた本人と本人以外（配偶者や親族等）に分類すると、「債務者本人」が 14,860 人 (78.2%)、「親族」が 1,595 人 (8.4%)、「配偶者」が 794 人 (4.2%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 258 人 (1.4%) 等であった。(図 2)



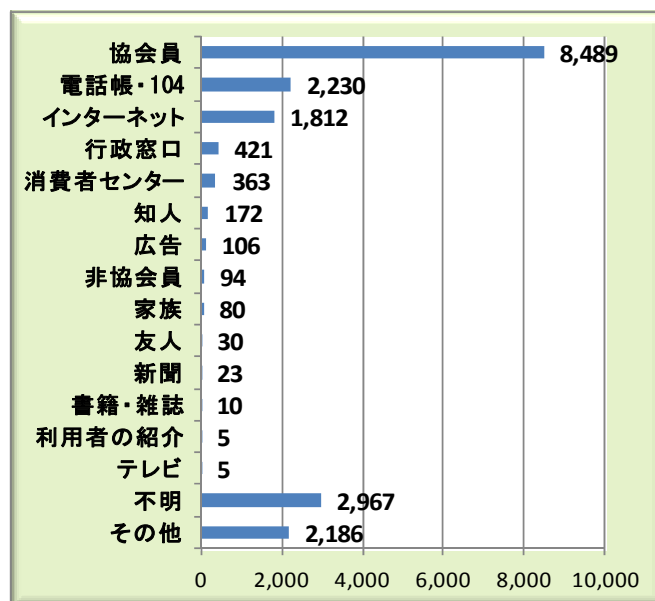
(図 2)

(単位：件)

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、協会員の紹介による「協会員」が 8,489 件 (44.7%) と最も多く、次いで「電話帳・104」が 2,230 件 (11.7%)、協会ホームページ等による「インターネット」が 1,812 件 (9.5%)、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 421 件 (2.2%) 等であった。なお、前年度上半期対比では、「電話帳・104」が -1,572 件 (-41.3%) と大幅に減少しているのに対し、「インターネット」は、+585 件 (+47.7%) と増加傾向が見られる。

(図 3)



(図 3)

5. 広報・講演等活動状況

(1) 消費者団体への活動報告会の開催

平成 25 年 9 月 25 日（水）、26 日（木）の両日、東京四ツ谷の主婦会館プラザエフにて、消費者と深いかかわりをもつ消費者団体（13 団体）へ、当協会の平成 24 年度における活動状況及び貸金市場の状況等についての報告会「これからの健全な貸金市場をめざして」を実施した。参加いただいた団体は表 3 のとおりである。

9月25日	9月26日
<ul style="list-style-type: none"> ■ 特定非営利活動法人 消費者機構日本 ■ 公益財団法人 生協総合研究所 ■ 一般社団法人 全国消費者団体連絡会 ■ 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 ■ 一般財団法人 日本消費者協会 ■ 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 一般財団法人 主婦会館 ■ 主婦連合会 ■ 財団法人 消費科学センター ■ 全国生活学校連絡協議会 ■ 東京都地域消費者団体連絡会 ■ 一般財団法人 日本産業協会 ■ 特定非営利活動法人 日本消費者連盟

(表 3)

(五十音順 敬称略)



(2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み

(消費生活センターへの訪問活動の継続的推進)

協会では、平成 21 年度より全国の主要な消費生活センター等を訪問し、協会の役割及び自主規制機関としての活動状況等の案内を通じて、多重多額な債務を抱える消費者への告知等、当協会の利用促進に係る協力をお願いしている。本年度上半期は、99 か所の消費生活センターに対し延べ 119 回の訪問を行った。

(3) 消費生活センター等への講師派遣

消費生活センター及び行政機関相談窓口等からの要請に基づき、当該団体・機関等が消費生活相談員、職員の対応能力向上を目的として開催する研修会へ講師を派遣した。上半期において、7 団体・機関 380 人に対して研修を実施した。実施状況は表 4 のとおりである。

開催日	要請先	対象者	テーマ	受講者数
4月17日	岩手県環境生活部 (岩手県消費者行政推進ネットワーク事務局)	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	24
4月26日	財務省東海財務局総務部	相談員	相談対応におけるカウンセリングの基本とスキルアップ継続研修	37
5月17日	岩手県環境生活部 (岩手県消費者行政推進ネットワーク事務局)	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	25
6月6日	社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会	相談員等	相談対応におけるカウンセリングと家計管理支援	50
7月24日	中野区民サービス管理部(1グループ)	相談員等	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	16
7月26日	中野区民サービス管理部(2グループ)	相談員等	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	14
7月26日	中野区民サービス管理部(3グループ)	相談員等	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	14
7月30日	独立行政法人国民生活センター	相談員等	多重債務への対応～生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント	186
8月22日 ～ 8月23日	みやぎ生活協同組合	相談員	貸金相談業務におけるカウンセリング技法の活用	6
9月30日	目黒区産業経済部 産業経済・消費生活課	相談員	生活再建支援(カウンセリング)手法の学習と、貸金業相談・紛争解決センターとの相互理解を図る	8

(表 4)

(4) 協会員への講師派遣

協会員からの要請に基づき、お客様相談に従事する社員及び貸金業務取扱主任者に対し、お客様対応におけるカウンセリング的アプローチの習得及び金融ADRの理解を目的とした社内研修に講師を派遣した。上半期において、3社265人に対して研修を実施した。

実施状況は表5のとおりである。

開催日	要請先	対象者	テーマ	受講者数
6月14日	株式会社アプラス(大阪)	貸金業務取扱主任者	貸金業相談・紛争解決センターの役割と対応状況	20
6月21日	株式会社アプラス(東京)	貸金業務取扱主任者	貸金業相談・紛争解決センターの役割と対応状況	20
7月17日	株式会社日本保証(1グループ)	お客様相談センター・コールセンター担当者	カウンセリング的アプローチ法による相談対応の実務	104
7月17日	株式会社日本保証(2グループ)	お客様相談センター・コールセンター担当者	カウンセリング的アプローチ法による相談対応の実務	93
9月20日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社(1グループ)	お客様サービスプラザ社員	カウンセリング実務研修	14
9月27日	SMBコンシューマーファイナンス株式会社(2グループ)	お客様サービスプラザ社員	カウンセリング実務研修	14

(表5)

(5) 業務研修会への出講

協会は、協会員・非協会員を対象として、貸金業法等の習得及びコンプライアンス向上等をテーマとした業務研修会を9地区（沖縄県を含む10会場）において毎年定期的に行っている。本年度は、「カウンセリング機能の強化について」と題して、融資申込みから返済相談等、お客様とのあらゆる接点にカウンセリング的アプローチを導入することで、顧客サービスの一層の向上に繋げる具体的方法について提案した。事後アンケートの評価では、「カウンセリングの重要性・必要性を強く感じた」等の「良かった」・「普通」をあわせて97%であった。

(6) 「センターだより」の発行

協会は、指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため「センターだより」を四半期ごとに発行している。上半期においては以下のとおり実施した。

◆ 平成25年5月31日発行 Vol.10

◆ 平成25年8月31日発行 Vol.11

<主な掲載内容>

1. 相談・苦情・紛争の受付状況
2. 相談内容及び対応状況
3. 苦情内容及び対応状況
4. 苦情事例
5. 紛争の終了件数と事例
6. コラム“プロの目”（紛争解決委員）
7. 手続実施基本契約の締結状況



Ⅱ 相 談

1. 受付件数

相談として対応した件数は、表 6 のとおり 18,939 件であり、月間の平均件数は 3,156 件であった。月次推移は図 4 のとおりである。

前年度上半期との比較では、-650 件 (-3.3%)、直前期の前年度下半期との比較では、-1,095 件 (-5.5%) となっている。

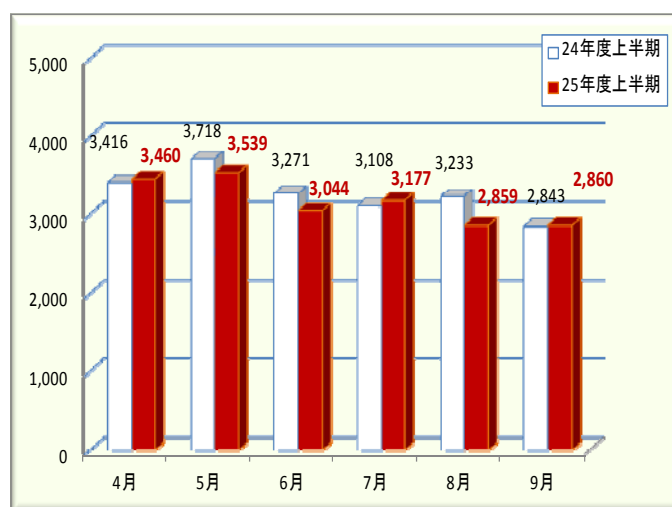
(単位：件、%)

分類	年度			25年度						上半期計		
	24年度	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月		対前年上半期増減率	対前年下半期増減率
業者の連絡先	14,208	6,505	7,703	1,317	1,416	1,197	1,238	1,146	1,072	7,386	13.5%	-4.1%
契約内容	6,730	3,396	3,334	612	562	413	460	390	392	2,829	-16.7%	-15.1%
貸付自粛依頼・撤回	4,564	2,275	2,289	396	397	335	435	384	382	2,329	2.4%	1.7%
融資関連	2,715	1,460	1,255	215	232	208	226	189	198	1,268	-13.2%	1.0%
登録業者確認	2,010	1,197	813	125	130	116	116	93	119	699	-41.6%	-14.0%
返済困難	1,268	638	630	97	105	88	96	91	88	565	-11.4%	-10.3%
信用情報	1,185	599	586	104	81	85	87	74	72	503	-16.0%	-14.2%
過払金	977	547	430	49	47	40	46	32	25	239	-56.3%	-44.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	679	386	293	80	99	99	68	66	70	482	24.9%	64.5%
身分証明書等の紛失等	576	294	282	53	57	51	27	36	43	267	-9.2%	-5.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	534	284	250	50	43	55	44	57	57	306	7.7%	22.4%
返済義務	460	240	220	31	26	26	32	21	30	166	-30.8%	-24.5%
金利・計算方法	176	88	88	12	15	6	14	8	13	68	-22.7%	-22.7%
帳簿の開示	104	58	46	9	9	4	5	4	6	37	-36.2%	-19.6%
ダイレクトメール	71	28	43	2	6	6	7	4	6	31	10.7%	-27.9%
保証人関係	50	31	19	2	4	8	7	4	7	32	3.2%	68.4%
自己破産・調停・民事再生手続き	44	25	19	2	1	2	6	1	3	15	-40.0%	-21.1%
手数料	33	18	15	3	2	2	2	0	1	10	-44.4%	-33.3%
その他	3,239	1,520	1,719	301	307	303	261	259	276	1,707	12.3%	-0.7%
計	39,623	19,589	20,034	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	18,939	-3.3%	-5.5%

(表 6)

(単位：件)

アクセス方法別では、18,939 件のうち、電話による受付けが 18,837 件 (99.5%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来協による受付けが 86 件 (0.5%)、文書によるものが 15 件、その他が 1 件であった。

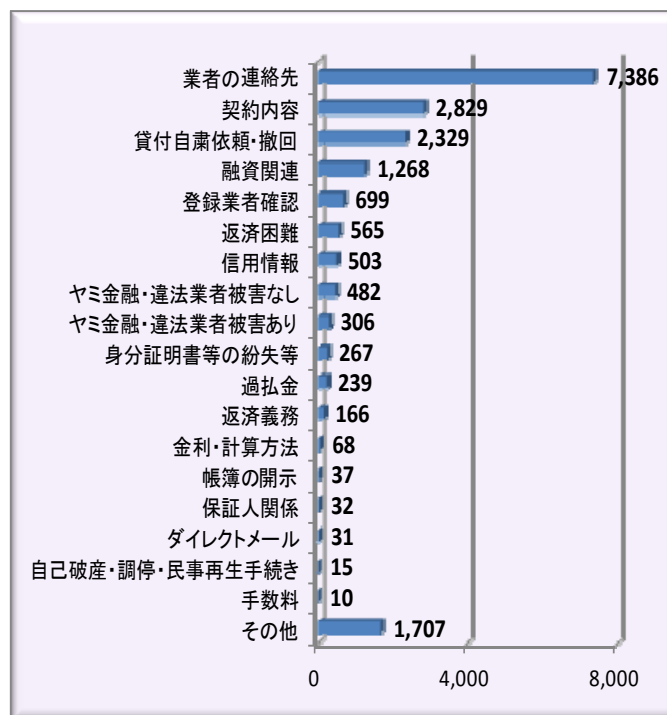


(図 4)

2. 相談内容

(単位：件)

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7,386件(39.0%)と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が2,829件(14.9%)、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が2,329件(12.3%)、融資先を紹介してほしいといった「融資関連」が1,268件(6.7%)、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が699件(3.7%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が565件(3.0%)等であった。(図5)



(図5)

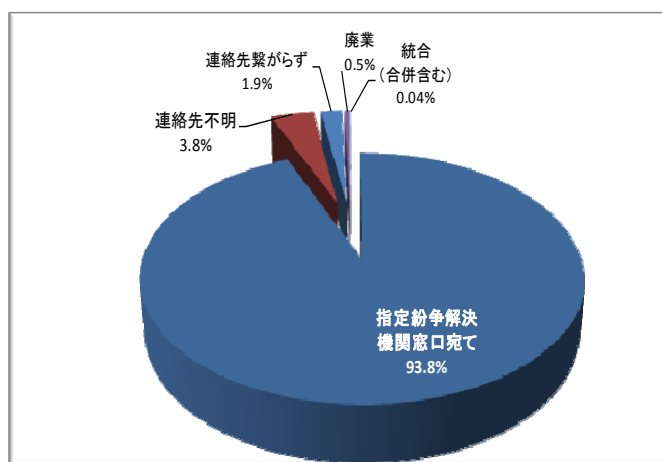
<相談内容分類上位の詳細>

(1) 「業者の連絡先」

「業者の連絡先」の7,386件を前年度上半期と比較すると+881件(+13.5%)、直前期の前年度下半期との比較では、-317件(-4.1%)となっている。

内容別に分類すると、図6のとおり「指定紛争解決機関窓口宛て」が6,927件(93.8%)、「連絡先不明」が284件(3.8%)、「連絡先繋がらず」が137件(1.9%)、「廃業」が35件(0.5%)、「統合」が3件(0.04%)であった。

小分類は表7のとおりである。



(図6)

小分類	内容
指定紛争解決機関窓口宛て	貸金業者から顧客宛てに送付された書面に、指定紛争解決機関として当協会の電話番号が表示されたことによる問合せ
連絡先不明	カードや明細書等が手元にないため、貸金業者の連絡先が知りたい
	債権譲渡されたため、債権譲渡先の電話番号等が知りたい
	問合せ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口が知りたい
	104より協会を案内された
連絡先繋がらず	貸金業者の問合せ先(コールセンター含む)に電話が集中しているため、他の連絡先が知りたい
廃業	貸金業者の廃業により連絡先が知りたい
統合(合併含む)	貸金業者の統合(合併)により連絡先が知りたい

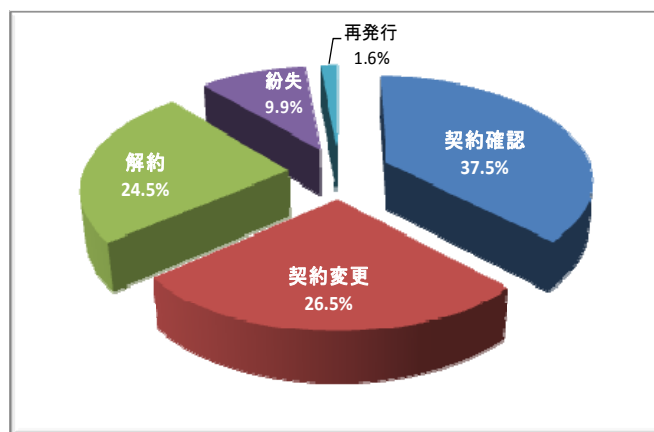
(表7)

(2) 「契約内容」

「契約内容」の 2,829 件を前年度上半期と比較すると、-567 件 (-16.7%) と減少している。また直前期の前年度下半期との比較でも、-505 件 (-15.1%) の減少であった。

内容別に分類すると、図 7 のとおり「契約確認」が 1,062 件 (37.5%)、「契約変更」が 751 件 (26.5%)、「解約」が 693 件 (24.5%)、「紛失」が 279 件 (9.9%) 等であった。

小分類は表 8 のとおりである。



(図 7)

小分類	内 容
契約確認	・契約内容（身に覚えがない契約等死亡含む）を確認したい ・暗証番号を確認したい ・支払額や残高の確認をしたい ・利用可能枠を確認したい
契約変更	・支払額や支払日を変更したい ・利用枠を変更したい ・引き落としの口座を変更したい ・名義等を変更したい ・記載内容を変更したい（住所・氏名・連絡先等）
解約	・カードの解約手続きをしたい（退会含む） ・親族からのカード解約の申出（契約者死亡のため）
紛失	・カードの紛失手続きをしたい
再発行	・カードの再発行手続きをしたい ・更新カードの解約等の手続きをしたい

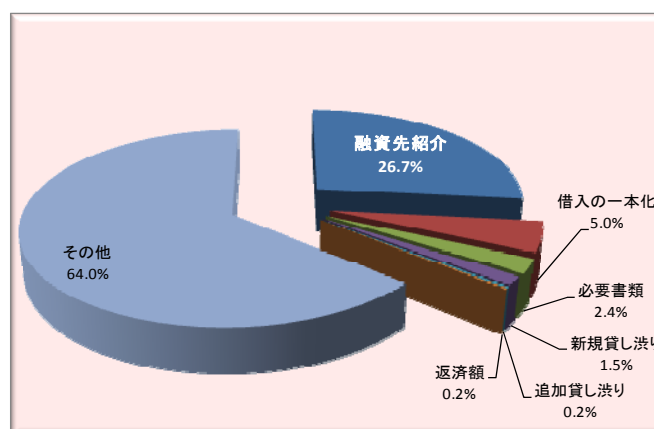
(表 8)

(3) 「融資関連」

「融資関連」の 1,268 件を前年度上半期と比較すると、-192 件 (-13.2%) の減少、直前期の前年度下半期との比較では、+13 件 (+1.0%) の微増であった。

内容別に分類すると、図 8 のとおり「融資先紹介」が 338 件 (26.7%)、「借入の一本化」が 64 件 (5.0%)、「必要書類」が 30 件 (2.4%)、「新規貸し渋り」が 19 件 (1.5%) 等であった。

小分類は表 9 のとおりである。



(図 8)

小分類	内 容
融資先紹介	借入先を紹介して欲しい等（協会への融資を希望するケースも含む）
借入の一本化	複数ある借入を一つにまとめた
新規貸し渋り	新規の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
追加貸し渋り	追加の融資申込の際、希望通りの融資を受けられない
必要書類	収入証明や配偶者証明（配偶者の同意含む）を徴求された等
返済額	返済額および返済期間について教えてほしい等
その他	上記以外の融資関連によるもの

(表 9)

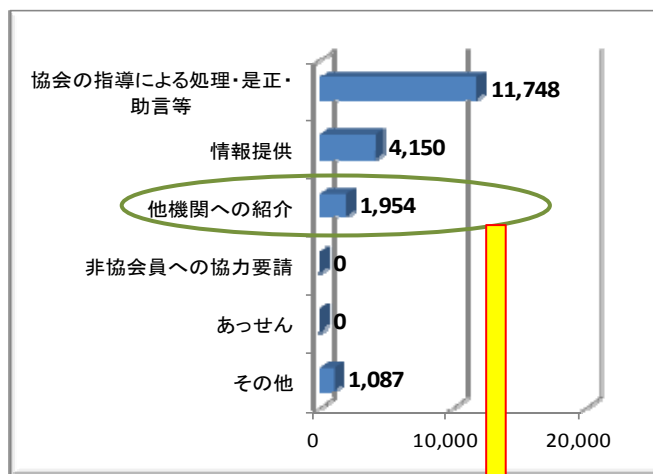
3. 対応結果

相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の11,748件(62.0%)、次いで「情報提供」の4,150件(21.9%)、「他機関への紹介」の1,954件(10.3%)等であった。(図9)

なお、「他機関への紹介(1,954件)」として案内した先は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が733件(37.5%)と最も多く、次いでヤミ金被害関連の相談先である「警察」が329件(16.8%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が248件(12.7%)、知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が183件(9.3%)、また主に債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が109件(5.6%)等であった。

なお、ヤミ金問合せ(被害あり・なし)の増加に伴って、前年度上半期と比較すると「警察」への紹介が+159件(+93.5%)の増加となっている。(図10)

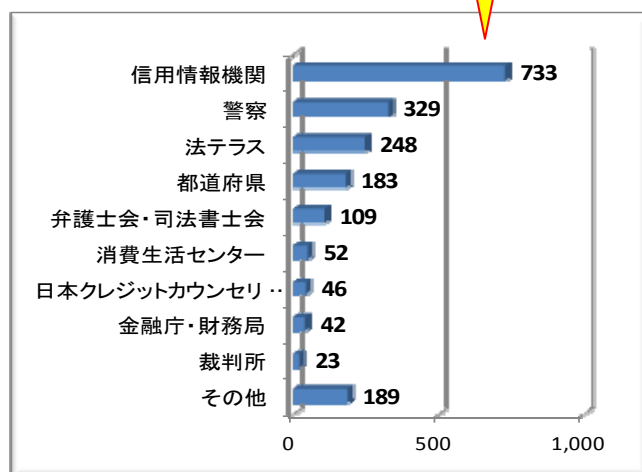
(単位:件)



(図9)

<他機関への紹介 1,954件の内訳>

(単位:件)



(図10)

<参考> 過払金に関する相談状況

上半期における過払金関連の相談件数は 239 件であり、前年度上半期との比較では、
-308 件（-56.3%）、また、直前期の前年度下半期と比較すると、-191 件
（-44.4%）の減少となっている。（表 10）

（単位：件、%）

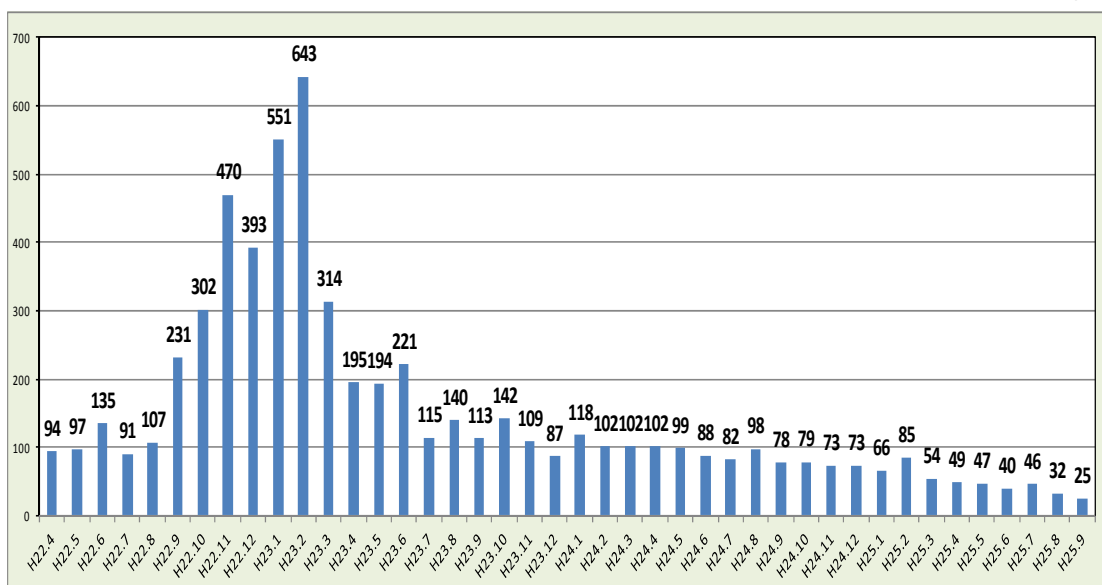
相談件数	23年度	24年度		25年度						上半期計			
		上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
	1,638	977	547	430	49	47	40	46	32	25	239	-56.3%	-44.4%

（表 10）

過払金関連相談における平成 22 年 4 月からの月次推移を見ると、平成 23 年 3 月にピ
ークアウトし、その後は平成 25 年度上半期まで引き続き減少傾向が続いている。（図 11）

過払金関連相談の推移（平成 22 年 4 月～平成 25 年 9 月）

（単位：件）



（図 11）

4. 生活再建支援カウンセリング

相談対応のうち、多重・多額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、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。本年度上半期において、新規相談者 62 人（債務者本人：16 人、親族・配偶者：46 人）に対し 178 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。

新規／継続		本人／本人以外		合計
		債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	
新規相談者	相談者数	16人	46人	62人
	面接回数	37回	141回	178回
継続相談者	相談者数	32人	64人	96人
	面接回数	150回	282回	432回
合計	相談者数	48人	110人	158人
	面接回数	187回	423回	610回

(表 11)

また、前年度からの継続相談者 96 人（債務者本人：32 人、親族・配偶者：64 人）に対して行った面接等 432 回を合わせると、上半期における面接等の合計は、158 人（債務者本人：48 人、親族・配偶者：110 人）で 610 回となった。（表 11）

なお、610 回のうち面接相談が 87 回（14.3%）、電話相談は 523 回（85.7%）である。

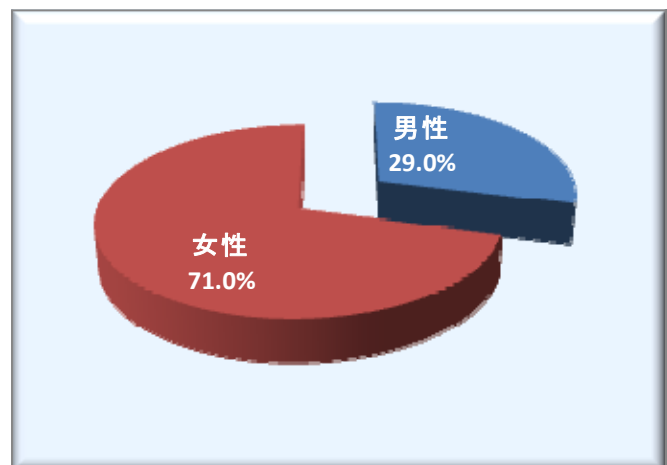
(1) 新規相談者の属性等

新規相談者 62 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 18 人（29.0%）、女性が 44 人（71.0%）であった。

(図 12)

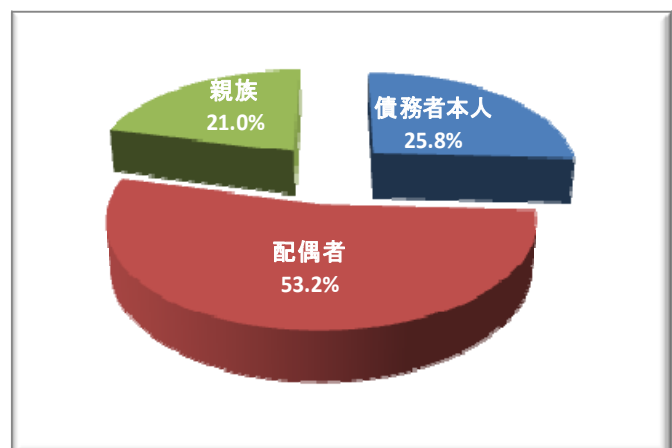


(図 12)

② 相談者と債務者本人との関係

債務者本人が 16 人（25.8%）、配偶者が 33 人（53.2%）、両親等の親族が 13 人（21.0%）であった。（図 13）

配偶者・親族からの相談が 74.2%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。



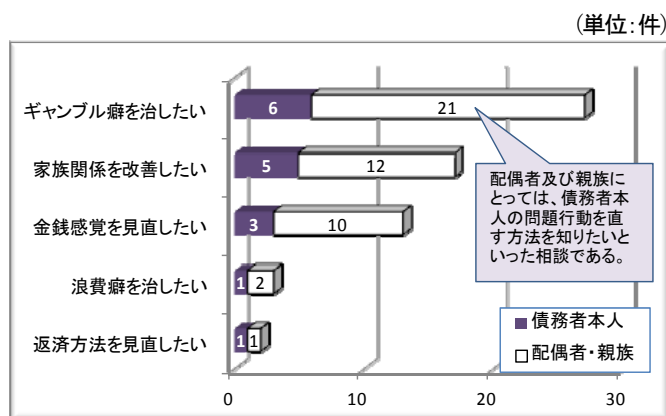
(図 13)

③ 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題はさまざまな要因が複合的に絡み合っていることがほとんどである。一つの要因に限定することは困難だが、相談者が抱える問題を整理し、優先的に取り組む課題として合意したものを分類した。

まず、「ギャンブル癖を治したい」が 27 件 (43.5%)、「家族関係を改善したい」が 17 件

(27.4%)、「金銭感覚を見直したい」が 13 件 (21.0%)、「浪費癖を治したい」が 3 件 (4.8%) 等であった。なお、配偶者及び親族からの相談で、「ギャンブル癖を治したい」「金銭感覚を見直したい」等については、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものである。(図 14)



(図 14)

(2) 債務者本人の傾向

新規相談者 62 人の中で、債務者本人 16 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 13 人 (81.2%)、「清算経験なし」が 3 人 (18.8%) であった。

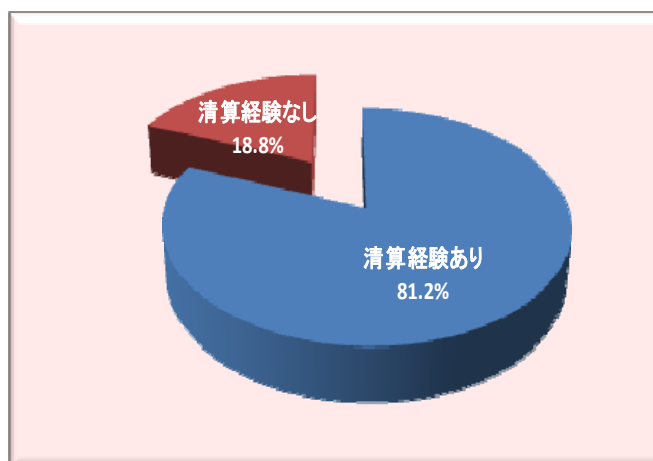
「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談 (再発) である。

(図 15)

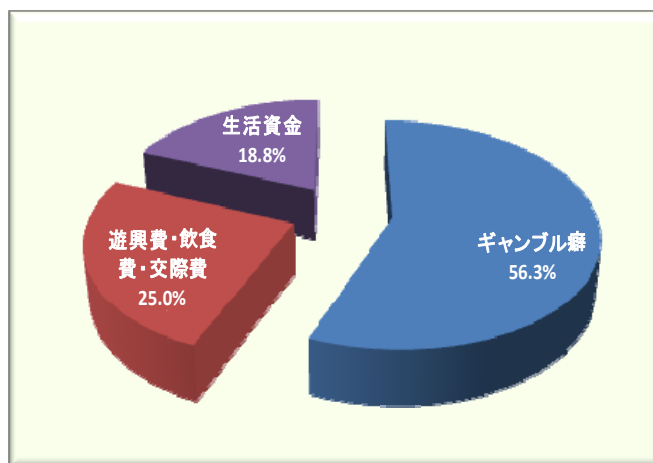
また、「清算経験あり」13 人が行った債務の清算方法を分類すると、「親族による肩代わり」が 12 人 (92.3%)、「自己資金 (貯蓄の取り崩し等)」が 1 人 (7.7%) であった。

② 債務原因

債務を抱えた原因を分類すると、「ギャンブル癖」が 9 件 (56.2%) と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が 4 件 (25.0%)、「生活資金」が 3 件 (18.8%) であった。(図 16)



(図 15)



(図 16)

(3) 生活再建支援カウンセリング事例

カウンセリングでは、相談者が抱える問題の解決を図るために、状況に応じてその問題がどのように生じているのかを行動レベルで具体的に把握し、適切な対策に繋げていくための“行動のアセスメント（査定）”を行う。上半期は行動のアセスメントを行った事例を紹介する。

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案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

[主訴] 相談者プロフィール：既婚、会社員

『借金をしてきたことで悪化した妻の信頼を回復したい』

[来談経緯]

- ◇結婚8年間に2回の借金と預貯金の使い込みが発覚。
- ◇過去、借金は親が肩代わりして清算。
- ◇今回、貸付自粛の申告を条件に親が肩代わりした。
- ◇貸付自粛の申告の際、協会職員がカウンセリングを案内。

[現状]

- ◇借入れの原因は、遊興費（職場の同僚や部下、取引先との飲食）。
- ◇借金はもうしないとアピールするが妻からは信用されていない。
- ◇借金が発覚して以来、「飲み会に行くこと」「家事手伝いのやり方」「子供の教育方針」「小遣いの使い方」等について妻と話すたびに非難を受け、反発してしまうので険悪な状態が続いている。これでは信頼回復など望めないがどうしたら良いか分からない。
- ◇自分なりにとっている対策は、「断われそうな飲み会は断わり、どうしても必要な取引先との飲み会だけに限定する」である。
- ◇その対策は実行しているが、妻との問題場面が直接改善されている訳ではない。

[問題点]

- ◇取り組みの優先順位を話し合った結果、「取引先との飲み会があることを妻に伝えて費用をもらおうとすると妻の非難を受け、反論して喧嘩になる」ことを問題とした。
- ◇目標は「取引先との飲み会の費用をもらう時、妻から非難されても反論しない」である。

[アセスメントと対策立案]

- 《アセスメント》～問題場面における行動や思考の連鎖を以下のとおり具体的に聴取～
- 妻に、どうしても必要な取引先との飲み会があると話す→妻から嫌な顔をされる→(A)不愉快に感じる（またかよ、いつもそうだ）→妻から『お祝い事の多いお仕事ね』と嫌みを言われる→我慢して黙る（ここで逆らって余計な事を言っても仕方がない）→(B)黙っているとさらに非難される→『これは大事な取引先とのはずせない飲み会なんだ』と反論する→『どの飲み会もあなたは同じでしょう！』とヒートアップして過去の話をしを蒸し返される→（男には付き合いがある、それを分かってない等の反感が湧いてきて）『言い過ぎだろ！』『そう言うけどな！』と言葉を荒立てて反論してしまう→妻から『借金してまでも付き合いが大事な訳？』と返される→またやっちゃったと思う→妻が渋々お金を出す→居心地が悪いと思う
- ◇上記のような悪循環が日頃繰り返されていることを確認し、以下の対策検討を行う。

《対策検討と立案》

- ① アセスメントの結果、取引先との飲み会まで非難されるのは我慢ならず、「反感・怒り」の感情が湧いてしまう。
- ② その感情を抑えられないことには悪循環は無くならないという認識が得られる。
- ③ この感情がどういう考えによって湧くのかを聴取すると「仕事上、付き合いは避けられないことを妻は理解すべきだ」という自動思考*が語られる。
*自動思考とは偏った信念や思いこみを形成する言葉や思考のこと
- ④ 自動思考が湧く背景となる思い（認知）を確認する。
 - ◇ 付き合いを避けていると仕事を干されてしまう。同僚や上司から相手にされなくなるし、出世街道から外れてしまう。
 - ◇ 妻は主婦だから会社というものを知らない。取引先との付き合いだけは譲れない。
- ⑤ 自動思考の働きを弱める検討を行い、100%間違いないかと問いなおして行く。
 - ◇ 確かに本当に仕事を干されるか、出世できないかといえば、大げさかもしれない。
 - ◇ 妻とは価値観や立場も違うからどれが大事な飲み会なのか分からないかもしれない。
- ⑥ そう考えるとそれほど妻への反感・怒りは湧かないと気づく（認知の修正）。
- ⑦ この修正した認知の言葉を、飲み会がある事を話す前に自分に言い聞かす（自己教示）。

[実行]

◇妻に飲み会があることを伝える前に自己教示の言葉を思い浮かべ、アセスメントのプロセス(A)と(B)の場面に用いた。

A) 最初の嫌な顔や嫌みな返事への対応

「またかよ、いつもそうだ」→妻に嫌な思いをさせたことをすまないと謝った。

B) 妻からの非難に黙ってしまう、または反論してしまうことへの対応

「外せない飲み会だ、妻は分かってない」→取引先との飲み会だけに絞っていること、必要性や費用について具体的に説明した。

[結果]

◇目標にした「妻から非難されても反論しない」を達成した。

- ① 結果的に「付き合いは必要だ。妻には分からない」と頑なに思い込んでいたことを率直に妻に伝えた。
- ② 妻からは『やっと認めたね』と言われ、非難が治まった。

[搬化]

◇改善された行動や認知を維持定着させて再発防止を図ることを搬化という。このケースにおける搬化は次のような流れで進める。

- ① 飲み会の誘いを断る時にも自己教示の言葉を思い浮かべると楽になることに気づく。
- ② 子供の教育や家事・小遣いを話し合う際に「自分が正しい」という思いが湧く事も自動思考だと気づき、問いなおそうとする。
- ③ その結果、適度に妻の言い分を受け入れ、自分の主張もできることで信頼回復につながる。

【解説】

誰もが持っているこだわりや信念を認知といい、それが偏ると対人関係や生活に支障が生ずる。この偏った認知を修正することで適切な反応や行動をとれるようにするカウンセリング手法を「認知行動療法」という。本事例では、夫が自分の思い込みを修正し行動をコントロールすることで妻との会話の悪循環を切断することができたプロセスを示した。

Ⅲ 苦 情

1. 受付件数

苦情として処理した件数は、表 12 のとおり 54 件であり、月間の平均件数は 9 件であった。月次推移は、図 17 のとおりである。

前年度上半期との比較では、-16 件 (-22.9%)、直前期の前年度下半期との比較では、+7 件 (+14.9%) であった。

(単位：件、%)

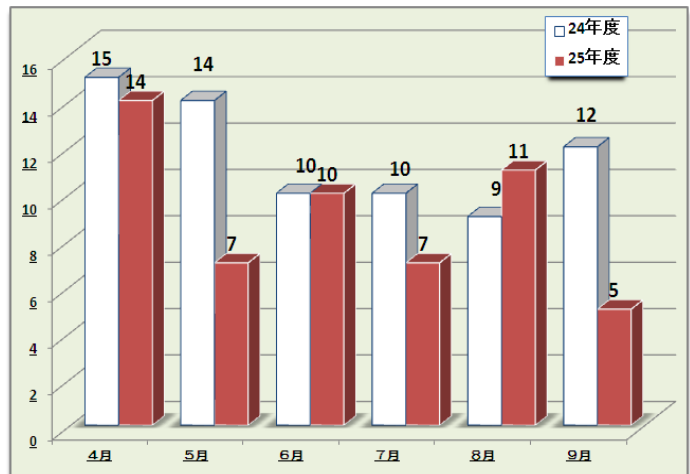
分類	24年度			25年度						上半期計		
	24年度	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率	
事務処理	17	8	9	2	0	5	2	6	2	17	112.5%	88.9%
契約内容	30	18	12	5	4	1	1	2	2	15	-16.7%	25.0%
取立て行為	25	18	7	2	2	1	0	3	1	9	-50.0%	28.6%
過払金	9	5	4	1	0	2	1	0	0	4	-20.0%	0.0%
融資関連	5	1	4	1	1	0	2	0	0	4	300.0%	0.0%
個人情報	8	4	4	1	0	1	1	0	0	3	-25.0%	-25.0%
帳簿の開示	19	14	5	2	0	0	0	0	0	2	-85.7%	-60.0%
広告・勧誘（詐称以外）	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
過剰貸付け	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	—	—
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—	—
その他	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	—	—
合計	117	70	47	14	7	10	7	11	5	54	-22.9%	14.9%

(表 12)

(単位：件)

アクセス方法別では、54 件のうち、電話による申立ては 48 件 (88.8%)、次いで文書によるものが 5 件 (9.3%)、相談・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 1 件 (1.9%) であった。

なお、54 件のうち、協会員に対するものが 54 件、非協会員に対するものは 0 件。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が 36 件、都道府県知事登録業者が 18 件である。



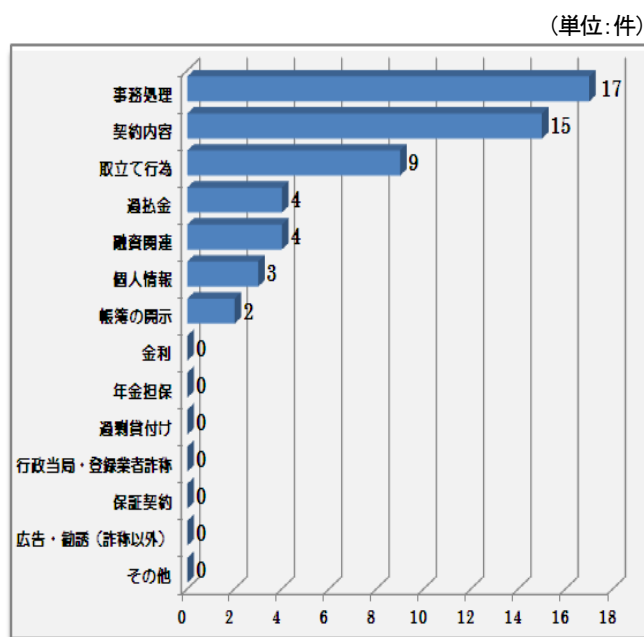
(図 17)

2. 苦情内容

(1) 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」が17件(31.5%)、「契約内容」が15件(27.8%)、「取立て行為」が9件(16.7%)、「過払金」及び「融資関連」が各々4件(7.4%)、「個人情報」が3件(5.6%)、「帳簿の開示」が2件(3.7%)であった。なお、顧客への初期対応における「事務処理」に対する苦情が増加している一方で、「取立て行為」、「帳簿の開示」は大幅な減少となっている。

(図18)



(図18)

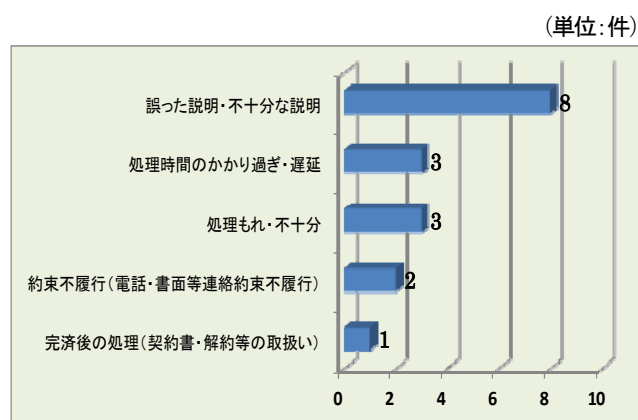
<苦情内容分類上位の詳細>

① 事務処理の内訳

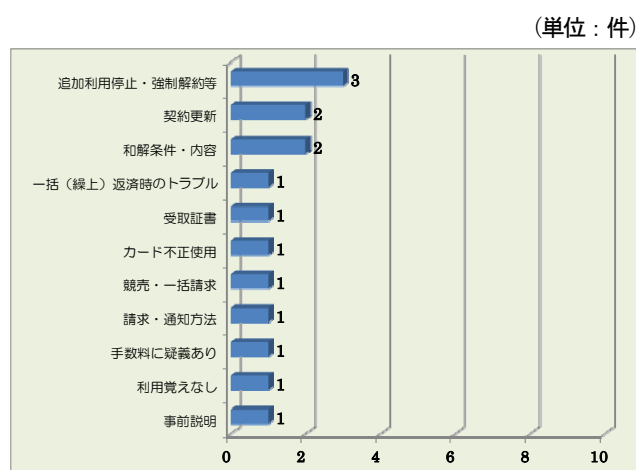
「事務処理」に関する苦情17件を分類すると、「誤った(不十分な)説明」が8件(47.1%)、「処理時間のかかり過ぎ・遅延」及び「処理のもれ・不十分」が各々3件(17.6%)、「約束不履行(電話・書面等連絡約束不履行)」が2件(11.8%)、「完済後の処理(契約書・解約等の取扱い)」が1件(5.9%)等と続いている。(図19)

② 契約内容の内訳

「契約内容」に関する苦情15件を分類すると、「追加利用停止・強制解約等」が3件(20.0%)、「契約更新」及び「和解条件・内容」が各々2件(13.3%)、次いで「一括(繰上)返済時のトラブル」、「受取証書」、「カード不正使用」、「競売・一括請求」、「請求・通知方法」、「手数料に疑義あり」、「利用覚えなし」、「事前説明」に対する申立てが各々1件(6.7%)であった。(図20)



(図19)

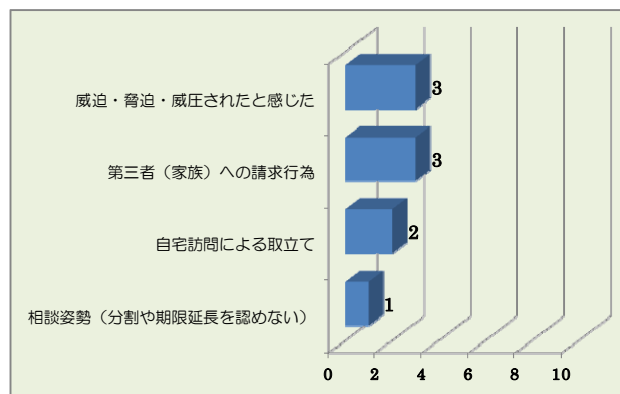


(図20)

(単位：件)

③ 取立て行為の内訳

「取立て行為」に関する苦情 9 件を分類すると、「威迫・脅迫・威圧されたと感じた」及び「第三者（家族）への請求行為」が各々3 件（33.3%）、「自宅訪問による取立て」が 2 件（22.3%）、「相談姿勢（分割や期限延長を認めない）」が 1 件（11.1%）であった。（図 21）



(2) 苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案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

類型	事務処理
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立て内容	A社へキャッシング枠10万円にてクレジットカードの申込をした。A社から郵送された申込書・口座引落依頼書に押し印し、付属の返信用封筒（普通郵便）で返送した。その後、当社から『口座引落依頼書が届いていない』との事で、年会費の振込用紙が送られて来た。しかし、口座引落依頼書を郵送済みであるし、銀行口座番号を伝えてあるのでA社がその口座から引落とすれば良いので、年会費を振り込むつもりはない。その後も担当者から『郵便物の発送経緯について郵便局へ調査依頼をしているが、口座引落依頼書を再送するので返送して下さい』と軽い感じで言われたが、再度送るつもりは無い。重要書類の返信には書留郵便を使用して確実に手続して貰いたい。年会費の未納について当社が個人情報機関に登録した場合は紛争解決手続申立てを考えているが、早くカードを使用できるよう手続をしてもらいたい。
対応結果	協会がA社に確認したところ、『カードは発行したが、口座引落し依頼書が未着となっていて、当社から郵便局に調査依頼したが「該当なし」との回答書を受領し、申立人へ転送した。銀行口座からの引落依頼は口頭では応じて貰えないため、口座引落依頼書を宅配便にて申立人へ再送付する事で返送を依頼したが拒否された。年会費未納に係る個人情報機関への登録については申立人と話し合いたい』との回答に対して、協会からA社に申立人への丁寧な説明を要請しA社は了解。 申立人へ確認内容を伝えると、「郵政調査結果回答書は届いて確認した。口座引落依頼書の再提出を依頼されたが、応じるつもりは無い。年会費については当社と話し合う」と了承。集配中の郵便物の紛失については協会では扱えないため、法テラス等で相談するよう助言。年会費に係る個人情報機関への登録関係について納得できない場合は、協会の紛争受付課へ相談するよう助言し、対応終了に了承。 その後、A社より、申立人が納得し、申立人から口座引落依頼書を再送付していただいて解決したと報告あり。

事例 2

類型	契約内容
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立て内容	B社に対して、これまでの取引について利息制限法に基づき再計算した結果、過払い金が発生していたため、B社に対して過払い金返還請求を行った。すると、B社から『約5万円の過払い金返還となるが、現在のショッピング残額約20万円を一括して精算していただき、カードは使用できなくなる』と言われた。キャッシングとショッピングは別であり、カードが使用できなくなる事には納得できない。
対応結果	協会がB社に確認したところ、『会員規約に基づき、一括返済とカード使用の停止を伝えたが、残債務についての返済方法は相談に応じる。また、申立人はカードに付与されたポイントが無効になると気にされていたが、これについても相談に応じる予定であり、担当者を上司に変えて話し合いをしたい』との回答。 申立人へ確認内容を伝えB社と相談するよう助言すると、「当社から規約の事は聞いているが、だれも規約なんて読んでいないでしょう。しかし、残額の一括返済は出来ないし、ポイントが残っているカード使用も続けたいので、過払い返還請求を一旦取り下げます」と応答し対応終了に了承。 B社へ過払い金返還請求を取り下げ、契約の継続を希望した事を連絡し当社は了解。

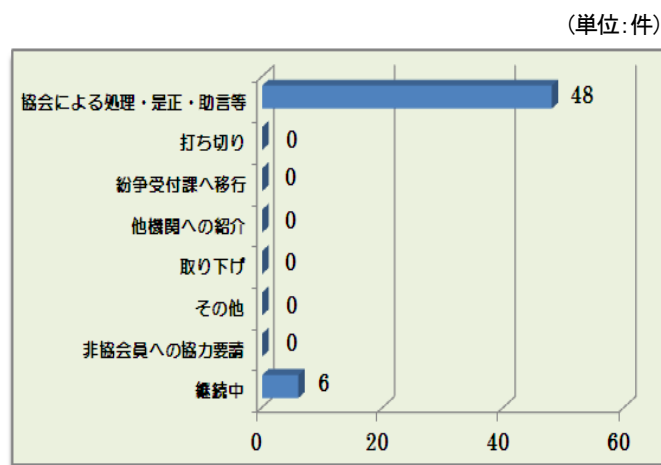
事例 3

類型	取立て行為
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立て内容	C社など4社に債務があったが、半年前に返済困難になり各社に相談した結果、分割返済にしてもらったが、C社だけは分割払い(和解)を認めなかった。それでも毎月1万円だけは返済を続けてきたが、C社から1時間位にわたり嫌味や脅しに近い事を言われながら請求を受けた。請求が一方的であったため、上司に代ってもらい、担当者の対応について苦情を述べ謝罪を求めたが、上司は取り合わなかった。所有しているアパートが売れたら返済する予定であるが、C社は高圧的で相談に乗ってくれない。
対応結果	協会がC社に確認したところ、『担当者へヒアリングしたところ、「他社は減額しても弊社には約定通りの返済をお願いしたい、お客様の責任はどうなのでしょうか」等と発言した事が不快感を抱かれる原因となったと思われる。一方、申立人が暴言を発するようになったため、上司が電話を代わり、担当者との会話について謝罪して返済をお願いしたが、申立人は「裁判で請求しろ」等と発言し切電した。通話時間は約30分である。申立人が希望されるなら、責任者が丁寧に返済相談に応じる』との回答であった。申立人へ確認内容及び協会からC社へ顧客対応について指導した事を伝え、返済相談を冷静に行うよう助言すると、「ありがとうございます、相談してみます、お世話になりました」と対応終了に了承。また、返済困難となった場合には、債務整理も検討するよう助言した。

3. 処理結果

(1) 処理結果

苦情 54 件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決したものが 48 件と全体の (88.9%) であった。平成 25 年 9 月末現在における継続中の事案は 6 件である。(図 22)



(図 22)

(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 48 件のうち、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反のおそれのある事案が 1 件あり、関係部署に報告した。

IV 紛 争

1. 手続実施基本契約の締結状況

協会は、平成 22 年 10 月 1 日に紛争解決等業務を開始し 3 年が経過した。

なお、貸金業法により、貸金業者は指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結することとなっており、平成 25 年 8 月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで協会会員が 1,282 社、非協会会員が 878 社、合計 2,160 社となっており、うち契約締結貸金業者は 2,166 社に対する契約率は 99.7%である。契約未締結の業者 6 社については、金融庁と協会の統計上のタイムラグによるものである。

2. 紛争解決手続の受理件数

上半期において、紛争解決手続として受理（新受）した事案は 8 件であった。

前年度上半期との比較では、+3 件（+60%）、直前期の前年度下半期との比較では、+6 件（+300.0%）となっている。（表 13）

新受 8 件の内容は、「過払返還請求」が 3 件、「その他」が 5 件（債務不存在確認請求 3 件、債務一部不存在確認請求 1 件、不当利得返還請求 1 件）であった。

また、平成 25 年 3 月までの未済 1 件を加えると、上半期における係属事案は、9 件である。

（単位：件、%）

紛争解決手続 の受理状況	22年度		23年度		24年度		25年度					
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率			
	5	5	7	2	5	7	5	2	8	8	+60.0%	+300.0%

（表 13）

3. 紛争解決手続の対応状況

(1) 概要

係属事案 9 件については、上半期において 5 件が紛争解決手続を終了した。

終了事由は、「和解成立」が 2 件、「終了：和解の見込みなし」が 1 件、「取下げ」が 2 件であった。

「終了：和解の見込みなし」の 1 件は当事者双方に譲歩の可能性がないため手続を終了したものである。また、「取下げ」の 2 件はいずれも紛争解決手続申立後、手続外で当事者間に任意の和解が成立したため取下げたもので事実上、和解成立と同様の結果となった。

(2) 紛争事例（上半期における既済事案より）

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案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

類 型	過払金	受理日	平成25年3月7日
申立人	資金需要者	終了日	平成25年5月31日
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	<p>申立人は、相手方に対し、相手方との間で一度和解した過払金返還請求額につき、①和解書に署名・捺印した後でも過払金返還請求に対する話し合いに応じると合意したにもかかわらず、実際の和解書には清算条項が記載されており、詐欺的なものであったこと、②申立人の引き直し計算によって算出された過払金額を不当に著しく減額した和解書であったことなどを理由に、過払金全額から既払金を控除した残額、及び、申立人の苦情申立てに対する相手方の不誠実な対応につき、精神的な苦痛を受けたことを理由とする慰謝料を請求する。</p>		
紛争解決の状況	<p>本件は、当初、苦情処理手続として当協会に係属し、それが終了した後、あらためて紛争解決手続として申し立てられた事案である。紛争解決委員は、双方から事実関係及び事情等を聴取したが、和解成立後でも話し合いに応じるとの合意に関する証拠はなく、当該合意の存在を認定することはできないとし、また、双方の主張の隔たりが大きく、相互に譲歩する可能性は極めて小さいので、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、本件紛争解決手続を終了する旨決定した。</p>		

事例 2

類 型	その他：媒介報酬の不当利得に基づく返還請求等	受 理 日	平成25年4月9日
申立人	資金需要者	終 了 日	平成25年5月20日
相手方	貸金業者	聴聞回数	0回
紛争の概要	<p>申立人は貸金業者から生活費の融資を受けようとしたが、収入が少ないため過剰貸付けになるとして、どの業者からも融資を受けることができなかった。そこで相手方に相談したところ、相手方は、リフォーム資金として申立人所有のマンションを担保に不動産担保ローンを組むことを示唆し、他の貸金業者（以下「申立外業者」という）からの不動産担保ローンの媒介をし、そのつなぎ融資を申立人に貸し付けた後、申立外業者の融資分から自社のつなぎ融資分、および媒介報酬を徴取した。さらに、相手方は申立人に対し、融資金の一部を運用して毎月配当をしてやると申し向け、申立人はそれに応じ、申立外業者からの融資の一部を相手方に貸し付けた。申立人は、その後も、相手方の勧めに応じ、同様の契約を2回、相手方と締結した。</p> <p>その後、申立人は、相手方に対し、相手方へ貸し付けた上記3回の融資全額の返済を求めたが、相手方は、その一部しか返金しなかった。相手方の媒介報酬契約のうち、出資法4条の媒介報酬の上限を超える部分は、公序良俗に反し無効であり、その合計分、および相手方への貸付金の残額、並びにこれらに対する申立書送達の日から支払済みまで年5分の割合による金員の支払を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>本件受理後、相手方に代理人弁護士がつき、申立人の代理人弁護士との間で、紛争解決手続外で和解協議をした結果、和解が成立したため、申立人代理人弁護士が本件を取り下げた。</p>		

事例 3

類 型	その他：債務一部不存在 確認請求	受 理 日	平成25年4月9日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年9月24日
相 手 方	貸金業者	聴聞回数	3回
紛争の概要	<p>申立人は貸金業者から生活費の融資を受けようとしたが、収入が少ないため過剰貸付けになるとして、どの業者からも融資を受けることができなかった。そこで本件の相手方とは別の、ある貸金業者（以下「申立外業者」という）に相談したところ、申立外業者は、申立人に対し、リフォーム資金と称して申立人所有のマンションを担保に不動産担保ローンを組むことを示唆し、同社の媒介に基づき、相手方は申立人に対し、数百万円の不動産担保ローンを貸し付けた。また、申立人は、申立外業者に媒介手数料を支払った。</p> <p>その後、申立外業者は、申立人に対し、新たな融資を持ちかけた結果、申立人は、相手方と、先と同様の不動産担保ローンを2回契約し、その都度、申立外業者に媒介手数料を支払った。</p> <p>相手方の申立人に対する上記計3件の融資は、貸金業法上の調査義務を怠った、総量規制に反する過剰貸付であり、申立人の各債務は、信義則上、それらの一部が存在しないことを確認する。</p>		
紛争解決の状況	<p>聴聞期日において、相手方は、既に担保不動産の競売申立をしていたことから、債務の減額に応じようとしなかった。そこで、申立人は、担保不動産の任意売却を進めることとし、それを受けて、紛争解決委員は聴聞期日をしばらく指定せず、任意売却の経過を見ることとした。その後、申立人は、相手方と和解が成立したとして、本件紛争解決手続を取り下げた。</p>		

事例 4

類 型	過払金	受 理 日	平成25年5月14日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年6月25日
相 手 方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	<p>申立人は、相手方業者に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直して計算した結果、十数万円の過払金が発生したので、当該金額の返還を請求したところ、相手方は、和解金として極めて僅少な金額を提示して、その後請求金額の返還に応じない。よって、申立人は、相手方に対し、上記過払金の支払を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、当事者双方から、過払金額が間違いないことを確認し、双方の言い分や実情を聴聞した上で和解案を提示し、当事者双方が受諾、和解が成立した。</p>		

事例 5

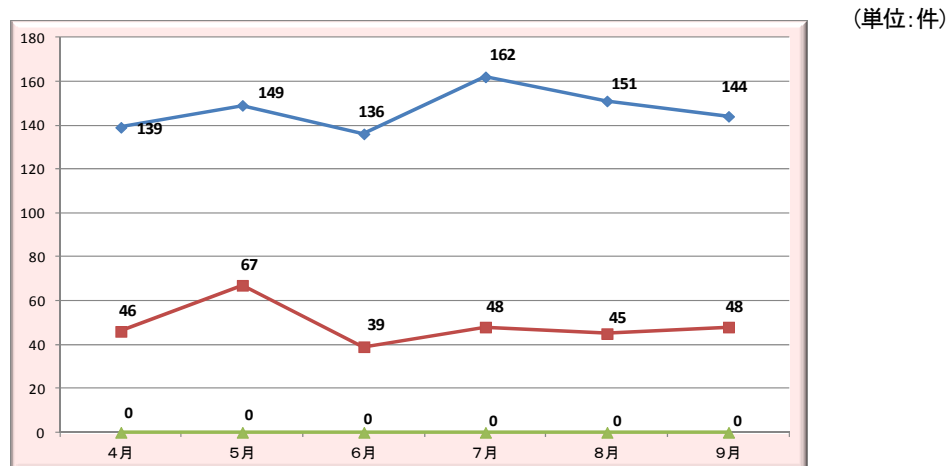
類 型	過払金	受 理 日	平成25年6月11日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年9月2日
相 手 方	貸金業者	聴聞回数	3回
紛争の概要	<p>申立人は相手方より、カードローン基本契約に基づき、利息制限法の制限を超える利率による借り入れと返済を繰り返してきた。これらの取引につき、年利を利息制限法の制限利率に引き直して計算することにより生じた過払利息金数百万円の支払を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、当事者双方から、過払金額が間違いないことを確認し、双方の言い分や実情を聴聞した上で和解案を提示し、当事者双方が受諾、和解が成立した。</p>		

V 貸付自粛

1. 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申立てを受付けているが、上半期においては、「登録」が881件、「撤回」が293件、「訂正」が0件、合計で1,174件であった。前年度上半期と比較すると+120件(+11.4%)、直前期の前年度下半期との比較では+74件(+6.7%)である。(図23・表14)

なお、平成24年5月より資金需要者等の利便性向上を目的として郵送による申立ての受付を開始しており、上半期においては、607件(構成比:51.7%)に対応した。



(図23)

(単位:件、%)

年度 分類	24年度		25年度						上半期計		
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率	
登録	1,593	772	139	149	136	162	151	144	881	+14.1%	+7.3%
撤回	555	278	46	67	39	48	45	48	293	+5.4%	+5.8%
訂正	6	4	0	0	0	0	0	0	0	-	-
合計	2,154	1,054	185	216	175	210	196	192	1,174	+11.4%	+6.7%

※平成24年5月より郵送による受付を開始

(表14)

2. 法定代理人等による申告

「登録」881件のうち、本人以外からの申立ては15件であった。内訳は、親権者(対象者が未成年)が4件、成年後見人が2件、保佐人が4件、補助人が4件、その他1件(本人の財産管理者である弁護士[成年後見人就任予定者])であった。

VI ヤミ金被害等に関する相談状況

1. 受付件数

上半期におけるヤミ金被害関連の相談は、表 15 のとおり 788 件であり、月間の平均件数は 65 件であった。月次推移は図 24 のとおりである。

内訳は、「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いる」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 306 件 (38.8%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 482 件 (61.2%) であった。後者はヤミ金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。

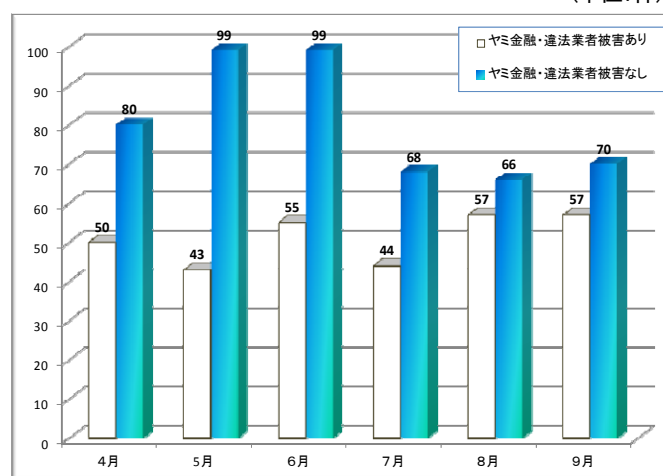
(単位：件、%)

年度 分類	22年度	23年度	24年度		25年度						上半期計			
			上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期増減	対前年下半期増減		
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	790	534	284	250	50	43	55	44	57	57	306	+7.7%	+22.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	1,183	679	386	293	80	99	99	68	66	70	482	+24.9%	+64.5%
合計	2,192	1,973	1,213	670	543	130	142	154	112	123	127	788	+17.6%	+45.1%

(表 15)

(単位：件)

上半期を前年度上半期と比較すると+118件(+17.6%)と増加がみられる。また、直前期の前年度下半期との比較でも+245件(+45.1%)と増加傾向にある。



(図 24)

2. 対処

ヤミ金被害相談 788 件への対処では、助言や情報提供を行う「協会の指導による処理・是正・助言等」が 389 件 (49.4%) と最も多く、次いで「他機関への紹介」が 324 件 (41.1%) 等であった。(表 16)

(単位：件、%)

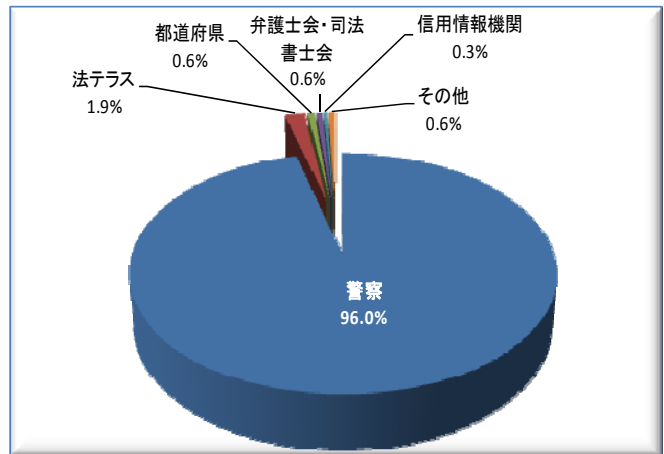
分類	被害あり/なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
協会の指導による処理・是正・助言等	30	359	389	49.4%
他機関への紹介	274	50	324	41.1%
情報提供	0	72	72	9.1%
その他	2	1	3	0.4%
合計	306	482	788	100.0%

(表 16)

なお、他機関を案内した 324 件における案内先は、「警察」が 311 件であり、全体の 96.0%を占める。警察以外では、「法テラス」が 6 件(1.9%)、「弁護士会・司法書士会」・「都道府県」が各々 2 件 (0.6%) 等であった。

(図 25)

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いでいる事案もある。また、入手したヤミ金関連情報を、金融庁・財務局・警察当局へ定期的に報告する等、取締りや未然防止を目的として連携を図っている。

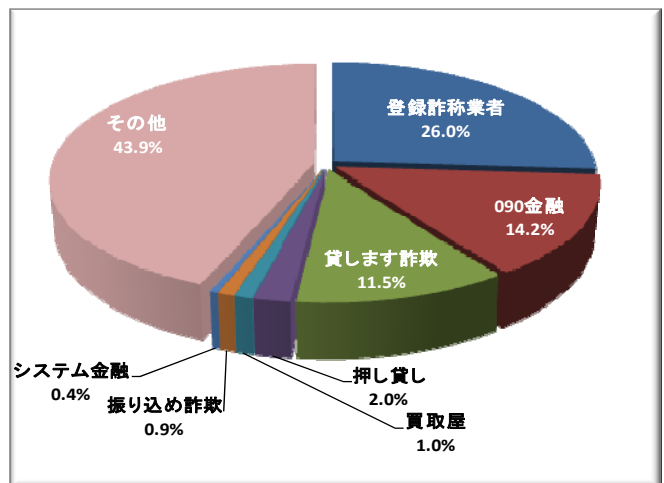


(図 25)

3. 手口別分類

手口別では、登録番号や協会番号等を詐称する「登録詐称業者」が 205 件 (26.0%) 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 112 件 (14.2%)、融資をちらつかせ保証金や保険金名目でお金を騙し取る「貸します詐欺」が 91 件 (11.5%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が 16 件 (2.0%) 等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であると思われるものの手口として特定できない事案である。(図 26)



(図 26)

(単位：件、%)

手口別の上位 5 項目のうち「貸します詐欺」が前年度上半期と比較すると、+35 件 (+62.5%) の増加となっている。(表 17)

※「クレジットカードのショッピング枠現金化商法」に関する相談が 6 件、偽装質屋に関する相談は 2 件寄せられた。

分類	24 年度		25 年度上半期		対前年上半期増減率	対前年下半期増減率
	上半期	下半期	上半期	下半期		
登録詐称業者	323	210	113	205	-2.4%	+81.4%
090 金融	212	107	105	112	+4.7%	+6.7%
貸します詐欺	109	56	53	91	+62.5%	+71.7%
押し貸し	25	14	11	16	+14.3%	+45.5%
振り込め詐欺	8	5	3	7	+40.0%	+133.3%

(表 17)

以上

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、相談・苦情・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、以下の委員によって構成されている。

(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	大木 美智子	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	一般社団法人全国銀行協会 常務理事
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
紛争解決委員候補	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会 (第46期)
紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会 (第49期)
紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会 (第56期)

日本貸金業協会支部

平成25年10月8日現在

	支部		住所	TEL	FAX
		拠点支部			
1	北海道	—	〒064-0804 北海道札幌市中央区南4条西6丁目8番地 晴ばれビル10階	011-222-6033	011-271-9766
2	宮城県	—	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル5階	022-227-3844	022-262-5558
3	岩手県	(宮城県)	〒020-0025 岩手県盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1階	019-651-2767	019-654-5146
4	福島県	(宮城県)	〒960-8032 福島県福島市陣場町6-10	024-536-3211	024-536-3377
5	秋田県	(宮城県)	〒010-0951 秋田県秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5階	018-863-1732	018-863-1791
6	青森県	(宮城県)	〒030-0862 青森市古川1丁目10-13 AQUA古川1丁目ビル3階	017-721-2530	017-721-2536
7	山形県	(宮城県)	〒990-0833 山形県山形市春日町2-24 山和ビル1階南号室	023-646-2010	023-646-2012
8	東京都	—	〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階	03-5739-3021	03-5739-3023
9	神奈川県	(東京都)	〒231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通7番地 日本大通ビル8階	045-227-9518	045-641-0516
10	埼玉県	—	〒330-0074 埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎3階	048-824-0894	048-824-0917
11	千葉県	(東京都)	〒260-0045 千葉県千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル7階	043-284-4100	043-284-1999
12	山梨県	(東京都)	〒400-0858 山梨県甲府市相生1-2-31 大同生命甲府ビル3階 013号室	055-226-7820	055-226-7821
13	栃木県	(埼玉県)	〒320-0033 栃木県宇都宮市本町12-11 栃木会館4F	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0801 茨城県水戸市桜川1-1-25 大同生命水戸ビル8階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県	(埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-18-19 カーニープレイス前橋6階 603号室	027-260-8582	027-260-8583
16	新潟県	(埼玉県)	〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通1-3-1 新潟帝石ビルディング4階	025-242-0377	025-242-0388
17	長野県	(埼玉県)	〒380-0921 長野県長野市大字栗田995-1 倉石ビル2階	026-269-0360	026-224-3370
18	愛知県	—	〒464-0067 愛知県名古屋市中千種区池下1-4-17 オクト王子ビル2階	052-752-1020	052-752-1030
19	静岡県	(愛知県)	〒420-0853 静岡県静岡市葵区追手町1-6 日本生命静岡ビル5階	054-255-8484	054-255-8480
20	三重県	(愛知県)	〒514-0006 三重県津市広明町352-4 榊新六屋一ビル2階	059-226-9777	059-226-9417
21	岐阜県	(愛知県)	〒500-8882 岐阜県岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058-253-2959	058-213-7008
22	石川県	—	〒920-0901 石川県金沢市彦三町2-5-27 名鉄北陸開発ビル9階	076-231-1200	076-222-3222
23	福井県	(石川県)	〒910-0006 福井県福井市中央1-6-17 中央タワーパーキングビル3階	0776-21-5508	0776-27-7296
24	富山県	(石川県)	〒930-0005 富山県富山市新桜町6-24 COI富山新桜町ビル3階	076-444-2324	076-444-2363
25	大阪府	—	〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋MSビル5階	06-6260-0921	06-6260-0923
26	京都府	(大阪府)	〒604-8106 京都府京都市中京区堺町通御池下丸丸木村本町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0022 兵庫県神戸市中央区元町通2-8-14 オルタンシアビル7階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒630-8227 奈良県奈良市林小路町24 福田ビル1階	0742-23-9535	0742-23-9537
29	和歌山県	(大阪府)	〒640-8341 和歌山県和歌山市黒田1-1-19 阪和第一ビル3階	073-471-5245	073-471-5246
30	滋賀県	(大阪府)	〒520-0056 滋賀県大津市末広町4-5 NS大津ビル1階	077-525-3860	077-525-6363
31	広島県	—	〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2階	082-546-0136	082-246-0943
32	山口県	(広島県)	〒754-0011 山口県山口市小郡御幸町5-24-202 ワイズビル2階	083-973-6220	083-973-6221
33	岡山県	(広島県)	〒700-0824 岡山県岡山市北区内山下2-2-2 第七小野ビル4階	086-803-0001	086-803-0002
34	鳥取県	(広島県)	〒680-0831 鳥取県鳥取市栄町217	0857-26-2430	0857-26-2473
35	島根県	(広島県)	〒690-0002 島根県松江市大正町414 スズキビル2階	0852-24-2229	0852-24-2163
36	香川県	—	〒760-0018 香川県高松市天神前10-1 高松天神前ビル4階	087-833-0888	087-835-2181
37	愛媛県	(香川県)	〒790-0001 愛媛県松山市一番町1-15-2 松山一番町ビル3階	089-946-4000	089-921-9080
38	徳島県	(香川県)	〒770-0847 徳島県徳島市幸町3-5-2 出口ビル2階	088-622-7833	088-626-0044
39	高知県	(香川県)	〒780-0870 高知県高知市本町2-2-29 畑山ビル6階	088-824-1495	088-871-7909
40	熊本県	—	〒860-0845 熊本県熊本市中央区上通町7番32号 熊本県蚕糸会館内	096-322-3640	096-326-0531
41	大分県	(熊本県)	〒870-0034 大分県大分市都町1丁目1番23号 住友生命大分ビル7F	097-573-8080	097-573-8181
42	鹿児島県	(熊本県)	〒892-0828 鹿児島県鹿児島市金生町4-10 アーバンスクエア鹿児島ビル4F	099-298-9195	099-298-9196
43	宮崎県	(熊本県)	〒880-0803 宮崎県宮崎市旭1-6-17 マリンビル2階 2-C	0985-35-6256	0985-35-6257
44	福岡県	—	〒810-0073 福岡県福岡市中央区舞鶴2-2-3 Barbizon101番館3階	092-721-0117	092-721-0308
45	佐賀県	(福岡県)	〒840-0842 佐賀県佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375	0952-24-1625
46	長崎県	(福岡県)	〒850-0841 長崎県長崎市銅座町14-9 ICNビル7階	095-824-5503	095-824-5504
47	沖縄県	—	〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-10-16 沖縄バス本社ビル207号室	098-866-0555	098-866-0481

日本貸金業協会の運営方針

新しい貸金市場を実現するため 中立・公正な信頼される
自主規制機関をめざす

【基本理念】

1. 健全な資金の供給により国民経済の発展に貢献する
2. 社会から信頼され安心して利用していただける新しい貸金市場をつくる
3. 中立・公正な自主規制機関として自立する

【行動指針】

1. 社会から信頼される新しい貸金市場をつくろう
2. 自信と誇りの持てる協会にしよう
3. 迅速・丁寧・誠実な対応を心がけよう
4. 無駄をなくして効率的な仕事をしよう
5. 風通しの良い明るい職場にしよう



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

平成 25 年度上半期報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 年 9 月 30 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 25 年 11 月 12 日