

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 27 年 4 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日)



平成 27 年 12 月 16 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。

はしがき

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 27 年度上期において相談対応・苦情処理・紛争解決等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。

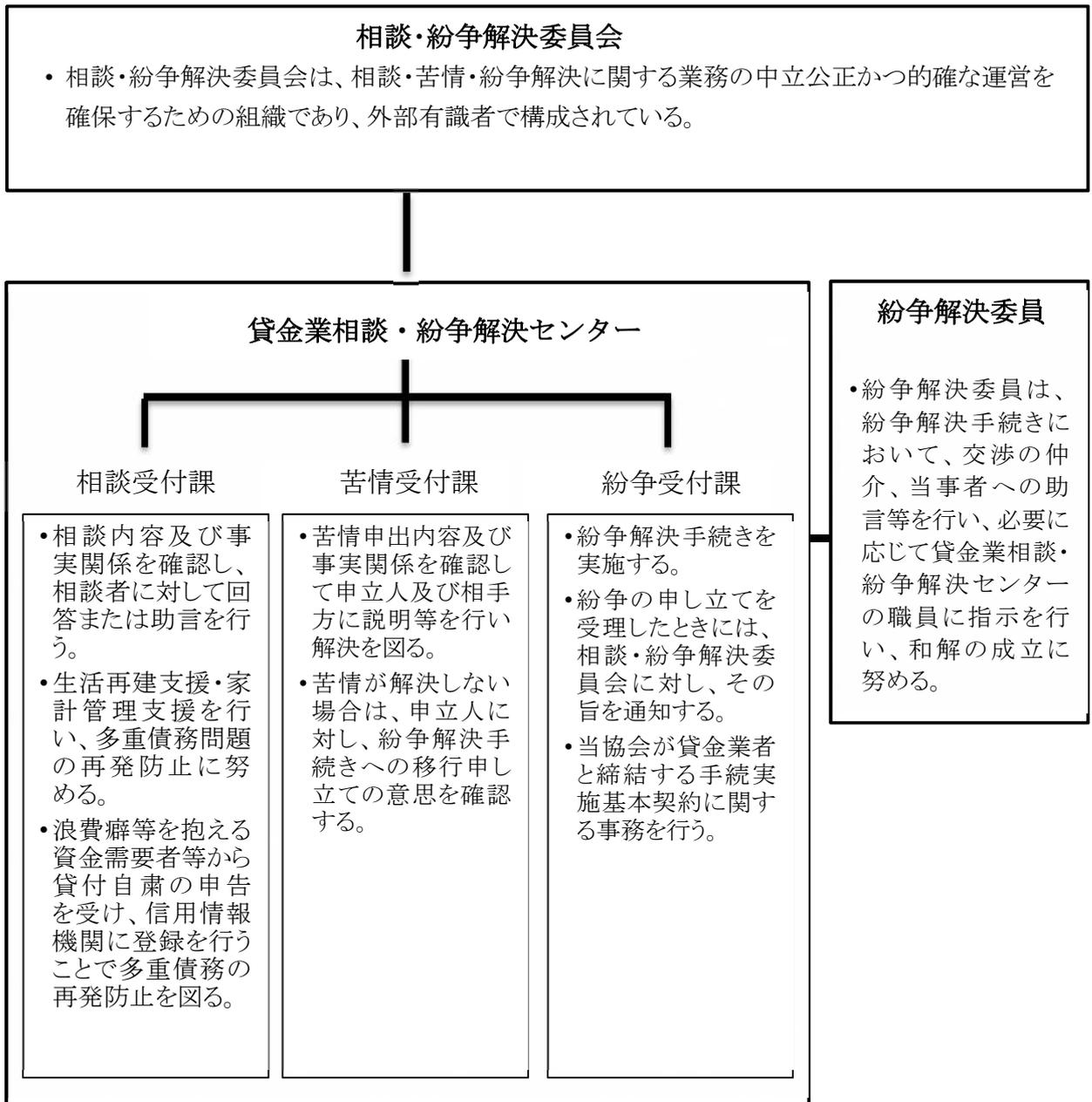
◆ 「貸付自粛」

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制度をいう。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

資金需要者等の皆様が気軽に利用できる相談・苦情・紛争解決窓口を開設し、中立公正な立場から解決を支援している。

貸金業相談・紛争解決センターの機能と構成は以下のとおり。



要旨

I 概況

1. 総アクセス数

平成 27 年度上期（平成 27 年 4 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 17,505 件、「苦情」が 89 件であり、相談・苦情の小計は、17,594 件であった。

また、「紛争」の受理件数は 5 件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 17,599 件となっている。

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度（平成 26 年度）上期対比 +749 件（+4.5%）、「苦情」が +36 件（+67.9%）、「相談・苦情」の合計では +785 件（+4.7%）であった。

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

アクセス者 17,594 人の内、「男性」が 8,926 人（50.7%）、「女性」が 8,642 人（49.1%）、不明が 26 人（0.2%）であった。

また、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 13,472 人（76.5%）、「親族」が 1,703 人（9.7%）、「配偶者」が 837 人（4.8%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 176 人（1.0%）、「不明」が 1,004 人（5.7%）、「その他」が 402 人（2.3%）であった。

4. アクセス媒体（相談・苦情）

“協会を知り得た媒体”の分類では、協会の情報提供（交付・配布物を含む。）による「協会員」が 8,267 件（47.0%）と最も多く、次いで協会ホームページ等による「インターネット」が 2,842 件（16.2%）、「電話帳・104」が 1,067 件（6.1%）、「消費生活センター」が 360 件（2.0%）、「行政窓口」が 315 件（1.8%）等であった。

II 相談

1. 受付状況

相談 17,505 件を内容別（構成比）でみると、「契約内容を確認したい」、「借入先を紹介してほしい」、「登録貸金業者かどうか確認したい」などの『一般相談』は 13,731 件（78.4%）であり、「返済が苦しくなった」、「債務解決の方法を知りたい」、「ヤミ金被害にあった」などの『多重債務関連相談』は 3,774 件（21.6%）であった。

2. 相談内容

(1) 一般相談

一般相談 13,731 件の相談内容別（構成比）では、「業者の連絡先」が 6,452 件（47.0%）、「契約内容」が 3,068 件（22.3%）、「融資関連」が 1,605 件（11.7%）等であった。

(2) 多重債務関連相談

多重債務関連相談3,774件の相談内容別（構成比）では、「返済困難」が512件（13.6%）、「貸付自粛依頼・撤回」が2,701件（71.6%）、「ヤミ金融・違法業者被害あり・なし」が544件（14.4%）等であった。

なお、貸付自粛に係る相談対応などにより、本年度上期に協会が受付けた貸付自粛制度における申告件数は、「登録」が992件、「撤回」が346件、「訂正」が2件、合計で1,340件で、前年度同期と比較すると30件増となった。

3. 対応結果

相談全体（一般相談、多重債務関連相談）の対応結果は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が9,116件（52.1%）、次いで「情報提供」が5,512件（31.5%）、「他機関への紹介」が1,564件（8.9%）等であった。

4. 生活再建支援カウンセリング

本年度上期において、相談者160名（新規47名、前年度からの継続113名）に対し面接相談及び電話相談を612回実施した。新規相談者47名の内訳は、債務者の配偶者が21名（44.7%）で、債務者本人が14名（29.8%）、両親等の親族が12名（25.5%）となっている。

Ⅲ 苦情

1. 受理件数

苦情として受理した件数は89件（前年度同期比+67.9%）であった。

2. 苦情申出内容

苦情申出内容別（構成比）では、「事務処理」が30件（33.7%）、「取立て行為」が16件（18.0%）、「契約内容」が15件（16.9%）等であった。

3. 所要日数

半数以上の48件（55.8%）が4日以内に解決しており、手続終了まで1ヶ月以上を要した事案は10件（11.6%）となっている。

4. 処理結果

協会に寄せられた苦情89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」による解決が78件と全体の87.6%であり、「紛争受付課へ移行」が4件（4.5%）であった。

なお、平成27年9月末現在における継続中の事案は7件である。

Ⅳ 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

平成27年9月末現在の全登録貸金業者は1,959業者（協会員1,193業者、非協会員766業者）となっており、平成27年10月時点で、廃業の1業者を除きすべての貸金業者と同契約を締結している。

2. 紛争解決手続申立ての受理件数

紛争事案の受理件数は、5件（苦情処理手続からの移行事案3件を含む）であり、前年度上期との比較では-3件（-37.5%）である。

内容別では、「契約内容」が2件、「事務処理」が2件、「その他」が1件である。

3. 対応結果

本年度上期の係属事案10件（前年度からの繰越事案5件を含む。）については、延べ8回の聴聞を実施し、7件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が3件、「和解不成立」が3件、「取下げ」が1件であった。

V 広報・講演等活動状況

1. 講師派遣

国民生活センター、消費生活センター、社会福祉協議会等6団体・機関からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の相談対応能力向上を目的として実施する研修会（延べ8団体、受講者数353人）へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等について講演を行った。

また、協会員3社からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、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等を目的とした社内研修会（延べ8社、受講者数127人）に講師を派遣した。

2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

協会では、関係機関との多面的な連携を通じて協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として全国の主な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。本年度上半期においては、135カ所の消費生活センターに対して延べ194回の訪問を行った。

3. 国民生活センターとの相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

当該機関の相談担当者との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、第1回目となる「実務担当者意見交換会」を開催した。

4. 「センターだより（季刊）」の発行

指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受付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」を発行した。

5. 東京都主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成27年6月18日）へ参加・協力した。

平成 27 年度上期報告書
「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）	
II 相談	5
1. 受付状況	
2. 相談内容	
(1) 一般相談	
(2) 多重債務関連相談	
3. 対応結果	
4. 生活再建支援カウンセリング	
III 苦情	16
1. 受理件数	
2. 苦情申出内容	
3. 所要日数	
4. 処理結果	
5. 主な苦情事例	
IV 紛争	21
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続申立ての受理件数	
3. 対応結果	
4. 主な紛争事例	
V 広報・講演等活動状況	23
1. 講師派遣	
2. 消費生活センターへの訪問活動の実施	
3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催	
4. 「センターだより（季刊）」の発行	
5. 東京都主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加	

I 概況

1. 総アクセス数

平成27年度上期（平成27年4月1日～平成27年9月30日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が17,505件、「苦情」が89件であり、相談・苦情の小計は、17,594件であった。

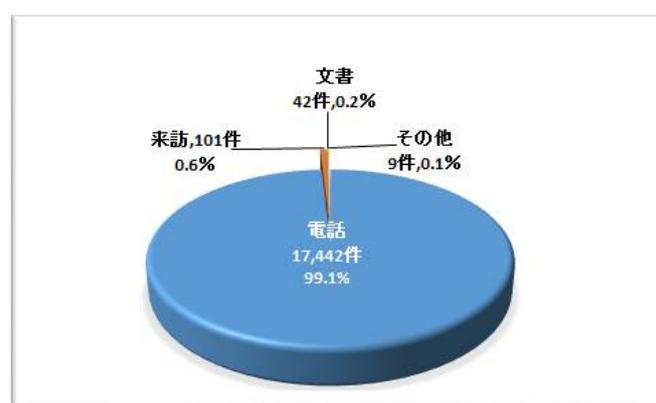
また、「紛争」の受理件数は5件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は17,599件となっている。（図表1）

（単位：件）

分類\年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度（上期）
相談	46,263	42,886	39,623	35,964	34,294	17,505
苦情	352	247	117	95	94	89
小計	46,615	43,133	39,740	36,059	34,388	17,594
紛争	5	7	7	17	12	5
合計	46,620	43,140	39,747	36,076	34,400	17,599

（図表1）

なお、「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17,442件（99.1%）、来訪による受け付けが101件（0.6%）、文書によるものが42件（0.2%）、その他が9件（0.1%）であった。（図表2）



（図表2）

2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付件数の推移をみると、「相談」が前年度（平成26年度）上期対比+749件（+4.5%）、「苦情」が+36件（+67.9%）、「相談・苦情」の合計では+785件（+4.7%）であった。（図表3、4、5）

<相談>

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	
	24年度	25年度	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%	
26年度	27年度	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	16,756	-11.5%		
27年度	—	3,153	2,766	3,106	2,961	2,715	2,804	17,505	+4.5%		
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		

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
	24年度	25年度	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	20,034	-4.9%	39,623	-7.6%
26年度	27年度	3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	17,025	-15.0%	35,964	-9.2%	
—	—	3,033	2,458	2,616	3,058	2,947	3,426	17,538	+3.0%	34,294	-4.6%	
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

<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	
	24年度	25年度	15	14	10	10	9	12	70	-53.6%	
26年度	27年度	12	8	13	7	4	9	53	-1.9%		
—	—	12	13	18	14	13	19	89	+67.9%		
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		

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	年度計	前年対比増減率
	24年度	25年度	12	11	5	4	10	5	47	-51.0%	117	-52.6%
26年度	27年度	4	9	7	3	8	10	41	-12.8%	95	-18.8%	
—	—	5	5	11	7	6	7	41	+0.0%	94	-1.1%	
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

<相談+苦情>

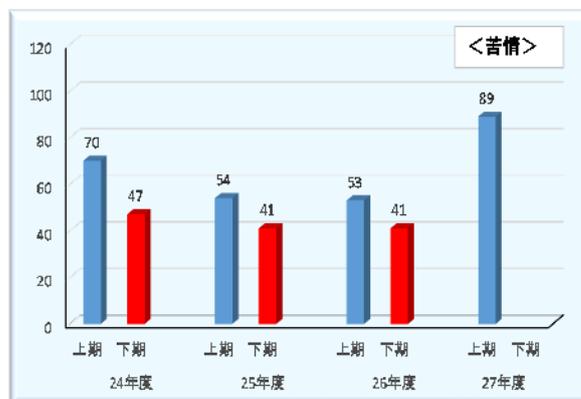
上半期	年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率	
	24年度	25年度	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	-10.5%	
26年度	27年度	2,913	2,783	2,758	2,889	2,566	2,900	16,809	-11.5%		
—	—	3,165	2,779	3,124	2,975	2,728	2,823	17,594	+4.7%		
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		

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
	24年度	25年度	3,458	3,500	3,148	3,271	3,246	3,458	20,081	-5.1%	39,740	-7.9%
26年度	27年度	3,071	2,831	2,511	2,821	2,719	3,113	17,066	-15.0%	36,059	-9.3%	
—	—	3,038	2,463	2,627	3,065	2,953	3,433	17,579	+3.0%	34,388	-4.6%	
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

(図表3)



(図表4)

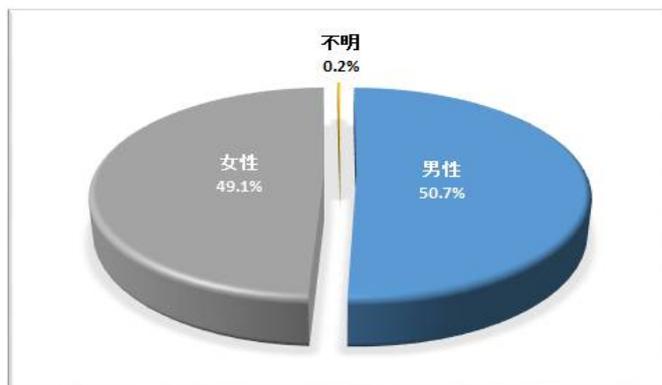


(図表5)

3. アクセス者の属性（相談・苦情）

(1) 男女別

アクセス者 17,594 人の内、「男性」が 8,926 人 (50.7%)、「女性」が 8,642 人 (49.1%)、不明が 26 人 (0.2%) であった。(図表 6)



(図表 6)

(2) 「債務者本人」と「本人以外」

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 13,472 人 (76.5%)、「親族」が 1,703 人 (9.7%)、「配偶者」が 837 人 (4.8%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が 176 人 (1.0%)、「不明」が 1,004 人 (5.7%)、「その他」が 402 人 (2.3%) であった。(図表 7)

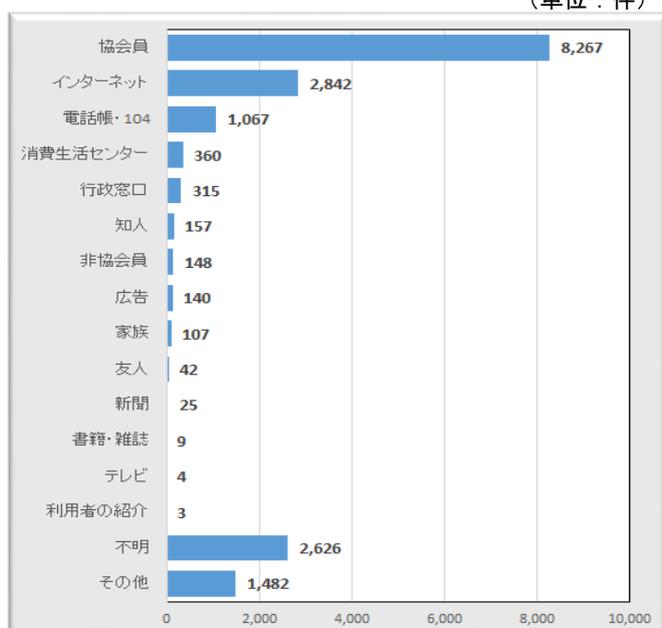


(図表 7)

4. アクセス媒体（相談・苦情）

“協会を知り得た媒体”の分類では、協会の情報提供（交付・配布物を含む。）による「協会員」が 8,267 件 (47.0%) と最も多く、次いで協会ホームページ等による「インターネット」が 2,842 件 (16.2%)、「電話帳・104」が 1,067 件 (6.1%)、「消費生活センター」360 件 (2.0%)、「行政窓口」が 315 件 (1.8%) 等であった。なお、「その他」は、CIC、JICC、弁護士、法テラス、警察署等からの紹介である。(図表 8)

(単位：件)



(図表 8)

Ⅱ 相 談

1. 受付状況

平成27年度上期に受付した相談17,505件を内容別（構成比）で見ると、「契約内容を確認したい」、「借入先を紹介してほしい」、「登録貸金業者かどうか確認したい」などの『一般相談』は13,731件（78.4%）であり、「返済が苦しくなった」、「債務解決の方法を知りたい」、「ヤミ金被害にあった」などの『多重債務関連相談』は3,774件（21.6%）であった。（図表9）

また、これら相談業務の一環として、必要に応じて心理面への対応及び家計管理スキル習得等による多重債務の再発防止を図るための『生活再建支援カウンセリング』も行なっている。

なお、相談内容に貸金業者の業務に対する“不満足の表明”が含まれる場合は、相談者に協会の苦情処理手続を案内している。

（単位：件）

内容分類	年度	24年度		25年度		26年度		27年度
		上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
一般相談	業者の連絡先	6,505	7,703	7,386	6,328	6,429	7,385	6,452
	契約内容	3,396	3,334	2,829	2,973	2,633	2,527	3,068
	融資関連	1,460	1,255	1,268	1,222	1,196	1,216	1,605
	登録業者確認	1,197	813	699	581	524	403	367
	信用情報	599	586	503	417	415	358	305
	身分証明書等の紛失等	294	282	267	258	252	254	211
	過払金	547	430	239	212	149	179	128
	返済義務	240	220	166	157	118	150	157
	その他	1,743	1,930	1,885	1,431	1,254	1,423	1,438
小計		15,981	16,553	15,242	13,579	12,970	13,895	13,731
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,275	2,289	2,329	2,263	2,621	2,587	2,701
	返済困難	638	630	565	519	479	445	512
	ヤミ金融・違法業者被害なし	386	293	482	388	384	392	316
	ヤミ金融・違法業者被害あり	284	250	306	261	281	197	228
	自己破産・調停・民事再生手続き	25	19	15	15	21	22	17
小計		3,608	3,481	3,697	3,446	3,786	3,643	3,774
相談合計		19,589	20,034	18,939	17,025	16,756	17,538	17,505

（図表9）

2. 相談内容

(1) 一般相談

一般相談として分類した「業者の連絡先」、「契約内容」、「融資関連」に係る相談の詳細は以下のとおりである。

<業者の連絡先>

「業者の連絡先」の 6,452 件を前年度上期の 6,429 件と比較すると +23 件 (+0.4%) であった。

内容別では、図表 10 のとおり「指定紛争解決機関窓口宛て」が 5,860 件 (90.8%)、「連絡先不明」が 296 件 (4.6%)、「連絡先繋がらず」が 280 件 (4.3%)、「廃業」が 11 件 (0.2%)、「統合」が 5 件 (0.1%) であった。

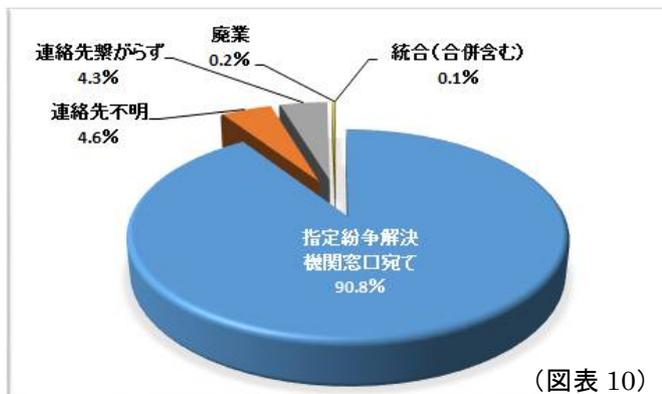
小分類の内容は図表 11 のとおりである。

<契約内容>

「契約内容」の 3,068 件を前年度上期の 2,633 件と比較すると、+435 件 (+16.5%) であった。

内容別では、図表 12 のとおり「契約確認」が 1,401 件 (45.7%)、「契約変更」が 780 件 (25.4%)、「解約」が 565 件 (18.4%)、「紛失」が 289 件 (9.4%) 等であった。

小分類の内容は図表 13 のとおりである。



(図表 10)

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及び貸金業者の相談窓口と誤認
連絡先不明	カードや明細書等が手元にないため、貸金業者の連絡先を知りたい 債権譲渡されたため、債権譲渡先の電話番号等を知りたい 問合せ窓口が自動応答となっているため、人と話せる窓口を知りたい 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、他の連絡先を知りたい
廃業	貸金業者の廃業により連絡先を知りたい
統合(合併含む)	貸金業者の統合(合併)により連絡先を知りたい

(図表 11)



(図表 12)

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

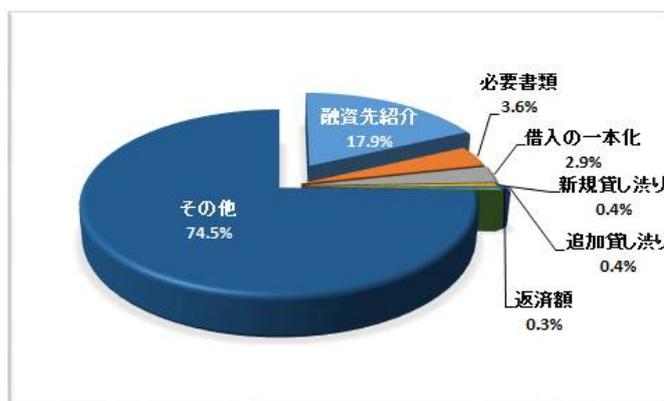
(図表 13)

<融資関連>

「融資関連」の1,605件を前年度上期の1,196件と比較すると、+409件(+34.2%)であった。

内容別では、図表14のとおり「融資先紹介」が288件(17.9%)、「必要書類」が57件(3.6%)、「借入の一本化」が47件(2.9%)、「新規貸し渋り」及び「追加貸し渋り」が各々6件(0.4%)等であった。

小分類の内容は図表15のとおりである。



(図表14)

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

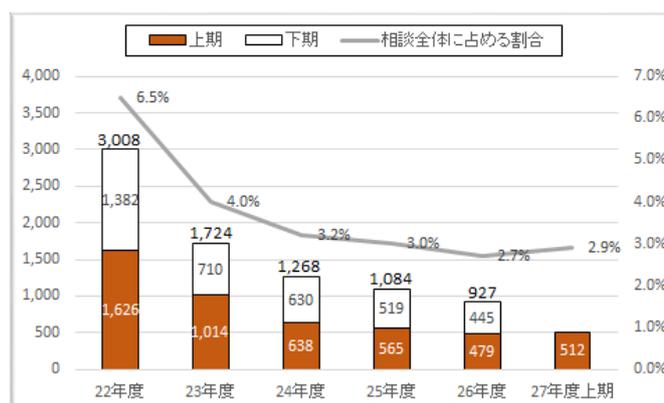
(図表15)

(2) 多重債務関連相談

多重債務相談として分類した「返済困難」、「ヤミ金融・違法業者被害あり・なし」、「貸付自粛依頼・撤回」に係る相談の詳細は次のとおりである。

<返済困難>

返済困難な状況に陥っていることを原因とした相談は512件で、前年度上期との比較では+33(+6.9%)であった。(図表16)

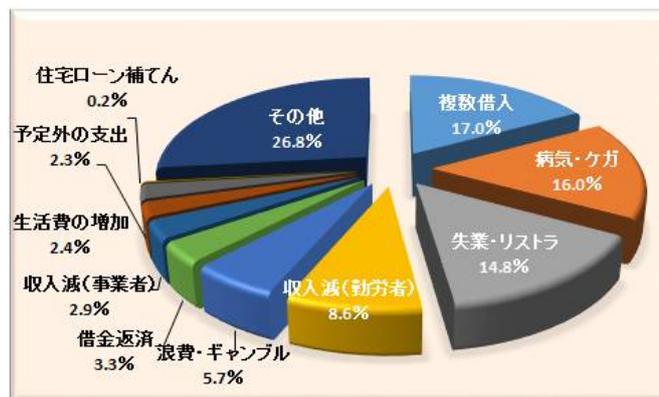


(図表16)

➤ 返済困難となった理由

返済困難となった理由としては「複数借入」が87件(17.0%)、「病気・ケガ」が82件(16.0%)、「失業・リストラ」が76件(14.8%)、「収入減(勤労者)」が44件(8.6%)等となっている。

(図表 17)

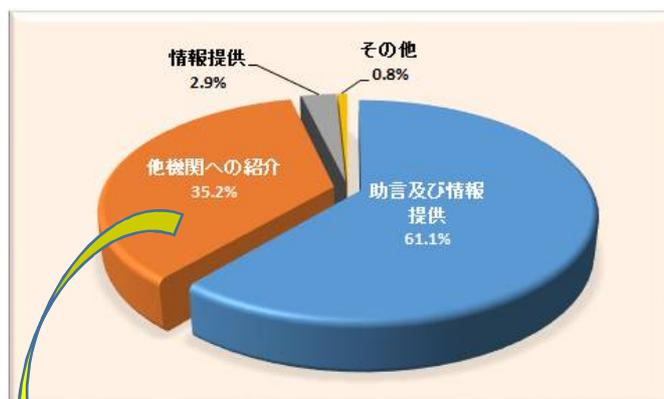


(図表 17)

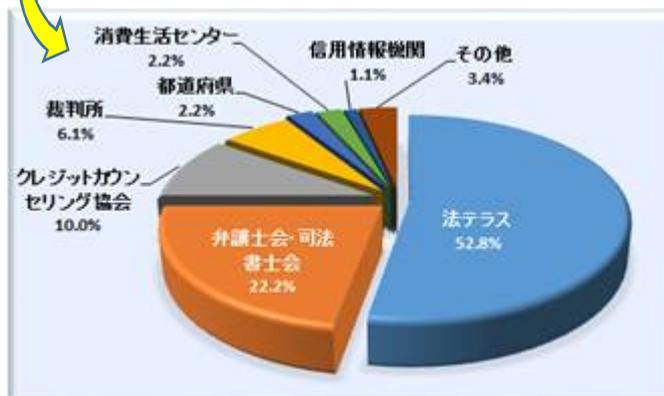
➤ 対応内容

問題解決のための「助言及び情報提供」が313件(61.1%)、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースでの「他機関への紹介」が180件(35.2%)となっており、「他機関への紹介」では、紹介先として「法テラス」が95件(52.8%)と最も多く、次いで「弁護士会・司法書士会」が40件(22.2%)等となっている。

(図表 18、19)



(図表 18)



(図表 19)

＜貸付自粛依頼・撤回＞

「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入れできないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、本年度上期における相談・問合せは2,701件であった。また、このうち、1,777件（65.8%）は本人以外（配偶者・親族等）からの相談・問合せである。（図表20）

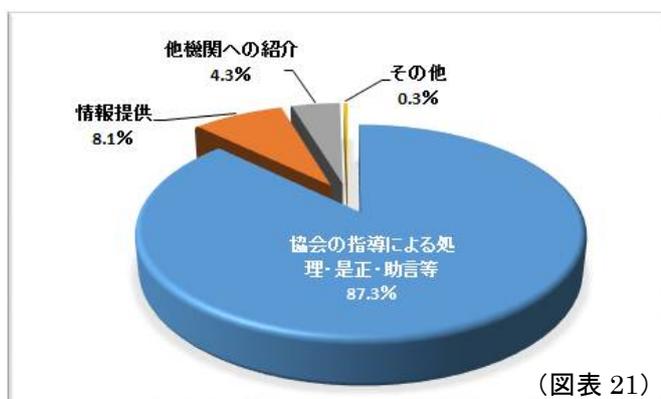
（単位：件）

分類	24年度		25年度		26年度		27年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
本人	705	774	843	753	870	876	924
本人以外	1,570	1,515	1,486	1,510	1,751	1,711	1,777
合計	2,275	2,289	2,329	2,263	2,621	2,587	2,701

（図表20）

➤ 対応内容

貸付自粛依頼・撤回2,701件への対応では、「協会の指導による処理・是正・助言等」が2,359件（87.3%）、「情報提供」が218件（8.1%）、「他機関への紹介」が115件（4.3%）、「その他」が9件（0.3%）であった。（図表21）



（図表21）

これらの対応などにより、協会の貸付自粛申告（※）の受付状況は次のとおりとなっている。

➤ 貸付自粛申告の受付状況

協会では、資金需要者自らを貸付自粛対象者とする旨の申告を受け、自粛登録・撤回・訂正に係る情報を信用情報機関に登録する手続きを無料で行っており、本年度上期において1,340件を受理した。（図表22）

（単位：件）

分類	24年度		25年度		26年度		27年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
登録	772	821	881	865	986	966	992
撤回	278	277	293	274	323	321	346
訂正	4	2	0	1	1	4	2
合計	1,054	1,100	1,174	1,140	1,310	1,291	1,340

（図表22）

※貸付自粛申告とは、浪費癖やギャンブル癖等のある消費者が、貸金業者への融資の申込みを行った際、貸金業者はそれに応じないよう、あらかじめ協会を通じて個人信用情報機関（㈱日本信用情報機構（JICC）、㈱シーアイシー（CIC））へ申告（登録）するもので、本人による申告（申し出）を原則としている。

＜ヤミ金融・違法業者被害あり・なし＞

ヤミ金被害関連の相談・問合せは 544 件であり、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いる」など、金銭的な被害を被っていることによる「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 228 件(41.9%)、「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「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 316 件(58.1%)であった。(図表 23)

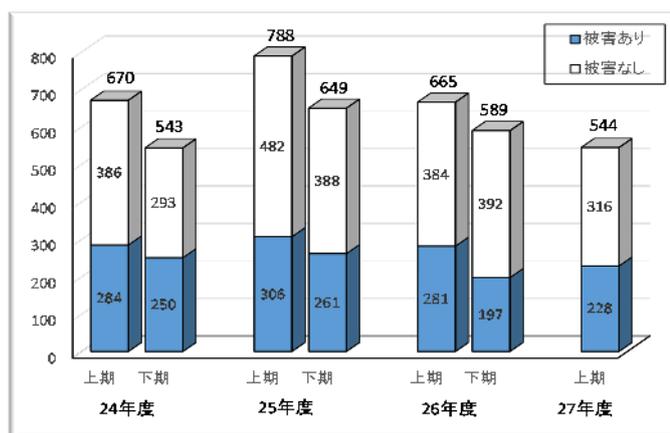
分類	24年度		25年度		26年度		27年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
被害あり	284	250	306	261	281	197	228
被害なし	386	293	482	388	384	392	316
合計	670	543	788	649	665	589	544

(図表 23)

▶ 半期推移

平成 24 年度以降の半期毎の推移では、25 年上期において増加に転じたが、以降は減少傾向にある。

なお、本年度上期を前年度上期と比較すると、-121 件 (-18.2%) となった。(図表 24)



(図表 24)

▶ 対応内容

ヤミ金被害相談 544 件への対応では、「協会の助言等」が 259 件(47.6%)と最も多く、次いで「他機関への紹介」が 238 件(43.7%)であった。

なお、他機関への紹介 238 件の案内先は、「警察」が 223 件であり全体の 93.7%を占める。

協会では、取締りや未然防止

を目的に警察当局・行政機関等へ定期的に情報提供を行っている。(図表 25)

分類	被害あり/なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
協会の助言等	61	198	259	47.6%
他機関への紹介	164	74	238	43.7%
情報提供	2	42	44	8.1%
非協会員への協力要請	1	0	1	0.2%
その他	0	2	2	0.4%
合計	228	316	544	100.0%

(図表 25)

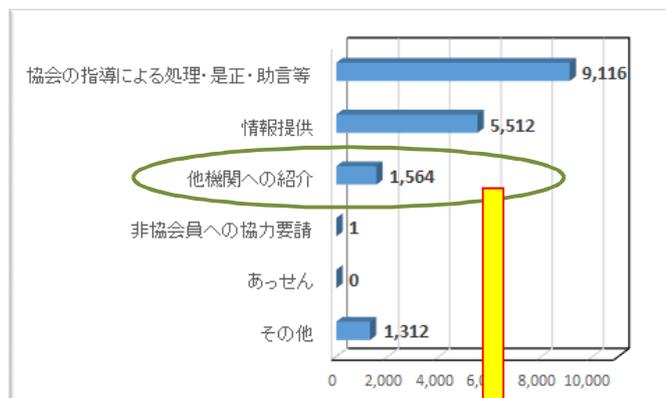
3. 対応結果

相談全体 17,505 件（一般相談、多重債務関連相談）の対応結果は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が 9,116 件（52.1%）、次いで「情報提供」が 5,512 件（31.5%）、「他機関への紹介」が 1,564 件（8.9%）等であった。（図表 26）

なお、「他機関への紹介（1,564 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 592 件（37.9%）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 251 件（16.0%）、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が 215 件（13.7%）、知事登録業者の監督官庁である「都道府県」が 102 件（6.5%）、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が 95 件（6.1%）等であった。（図表 27）

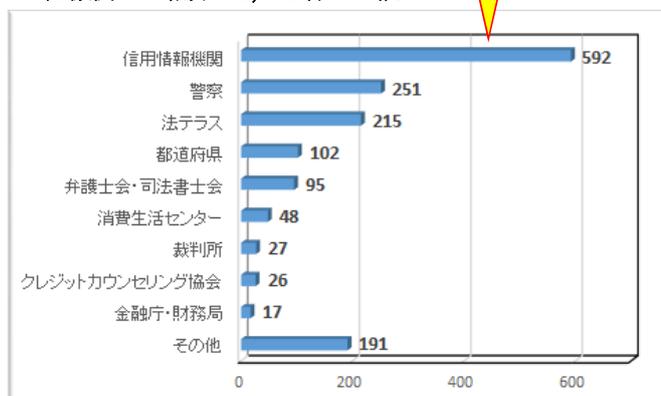
また、これらの対応を行うなかで多重債務の再発防止のための心理カウンセリング（生活再建支援カウンセリング）を行っている。

（詳しくは 12～15 ページを参照のこと）



（図表 26）

<他機関への紹介 1,564 件の内訳>



（図表 27）

4. 生活再建支援カウンセリング

債務解決支援を目的とした相談の一環として、心理面への対応及び家計管理スキル習得等を通じた多重債務の再発防止のための心理カウンセリングを行っている。

➤ 制度等

- 受付窓口：協会本部及び支部を受付窓口とし、貸金業相談・紛争解決センターで実施
- 相談方法：面接または電話にて実施
- 面接時間：原則として初回相談は 90 分、継続相談は 60 分を設定
- 相談員：認定心理士、産業カウンセラー、心理相談員、フィナンシャルプランナーの有資格者及びトレーニングを受けた職員 6 人が対応
- 相談料：すべて無料

➤ 実施状況

本年度上期において、相談者 160 人（新規 47 人、前年度からの継続 113 人）に対し面接相談及び電話相談を 612 回実施した。（図表 28）

年度	24 年度		25 年度		26 年度		27 年度上期	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規・継続								
新規相談者	111 人	540 回	121 人	488 回	123 人	515 回	47 人	143 回
前年度からの継続相談者	83 人	495 回	98 人	666 回	122 人	790 回	113 人	469 回
合計	194 人	1,035 回	219 人	1,154 回	245 人	1,305 回	160 人	612 回

（図表 28）

＜新規相談者（47 人）の属性等＞

➤ 相談者と債務者本人との関係

債務者の配偶者が 21 人（44.7%）で、債務者本人が 14 人（29.8%）、両親等の親族が 12 人（25.5%）となっている。

（図表 29）

配偶者と親族の合計が 7 割を占めるが、その目的は、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。

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”という観点※から、要望に基づき生活再建支援カウンセリングの対象者としている。

※ギャンブル癖等の問題行動により債務を抱えた相談者は、家族の信頼を失っているケースが多く、悪化した家族関係を改善することが本人の立ち直りに繋がるのが期待できる。



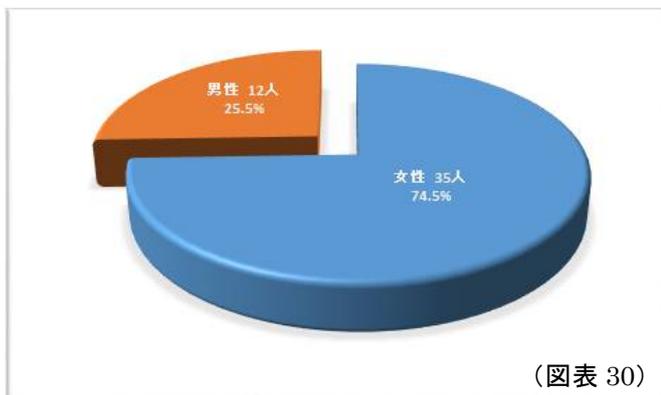
（図表 29）

➤ 性別

女性が 35 人 (74.5%)、男性が 12 人 (25.5%) となっている。

なお、相談者を「債務者本人」に限定すると、男性が 78.6%、女性が 21.4%、「配偶者・親族」に限定すると、男性が 3.0%、女性が 97.0%となっている。

(図表 30)

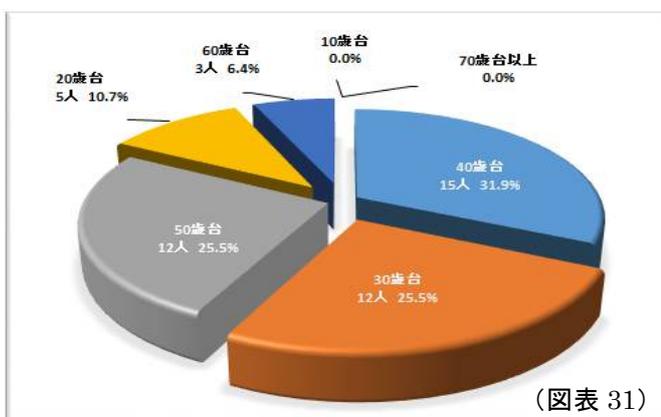


(図表 30)

➤ 年齢別

40 歳台が 15 人 (31.9%) と最も多く、次いで 30 歳台及び 50 歳台が各々 12 人 (25.5%)、20 歳台が 5 人 (10.7%)、60 歳台が 3 人 (6.4%) となっている。

(図表 31)

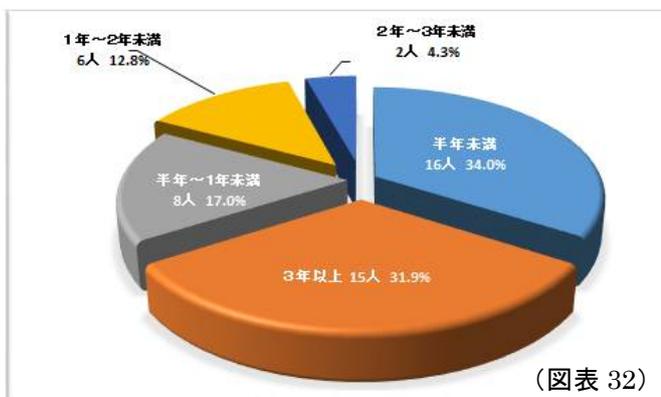


(図表 31)

➤ 悩んでいた期間

問題を抱えて悩んでいた期間は、半年未満が 16 人 (34.0%) と最も多く、次いで 3 年以上が 15 人 (31.9%)、半年～1 年未満が 8 人 (17.0%) 等となっている。

(図表 32)

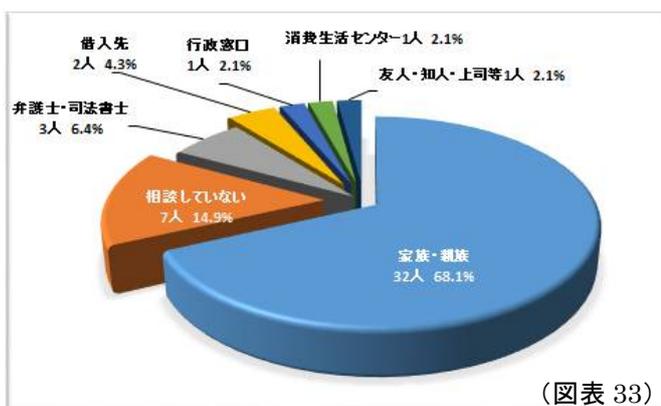


(図表 32)

➤ 相談した先

今までに相談した先は、家族・親族が 32 人 (68.1%) と最も多く、誰にも相談していないが 7 人 (14.9%) となっている。

(図表 33)

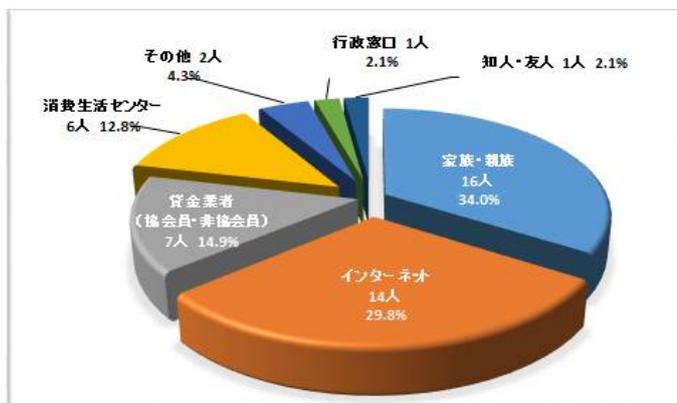


(図表 33)

➤ カウンセリングのきっかけ

協会のカウンセリングを知ったきっかけは、「家族・親族」の紹介が16人(34.0%)と最も多く、次いで「インターネット」の閲覧が14人(29.8%)、「貸金業者(協会員・非協会員)」の紹介が7人(14.9%)、「消費生活センター」の紹介が6人(12.8%)等であった。

(図表 34)



(図表 34)

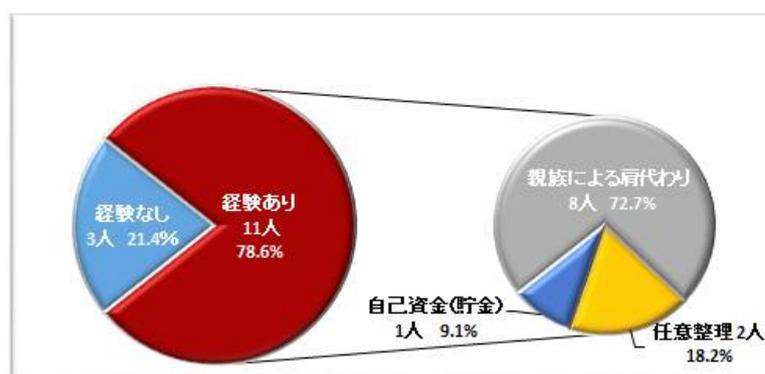
<新規相談者 47 人のうち債務者本人 14 人>

➤ 債務清算経験の有無

以前に債務を清算したことのある相談者「経験あり」が11人(78.6%)である。

なお、これら債務清算経験ありのうち、8人(72.7%)は親族による肩代わりであった。

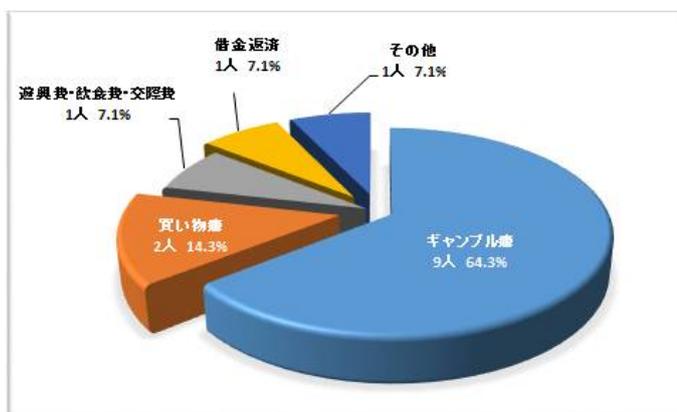
(図表 35)



(図表 35)

➤ 債務の原因

債務の原因では、「ギャンブル癖」によるものが9人(64.3%)と最も多く、次いで「買い物癖」が2人(14.3%)等となっている。(図表 36)



(図表 36)

➤ 主な生活再建支援カウンセリング事例

事例 1	相談者：30 歳代女性（債務者本人）
◆主訴：カードで買い物をしすぎてしまうので直したい	
来談経緯	職場の人間関係と親子関係のストレスから、買い物で鬱憤を晴らすことが癖になってしまった。ほとんどがクレジットカードでの決済とのこと。消費生活センターからカードに頼らないようにすれば返済は可能なので当協会でのカウンセリングを受けてみてはどうかと勧められた
カウンセリングの方向性	買い物癖の解消を図るため、ストレス対策としての対人関係スキルの向上と家計管理方法の習得を目標としてカウンセリングの実施を合意した。

事例 2	相談者：50 歳代女性（債務者の妻）
◆主訴：夫がギャンブルで借金を繰り返す	
来談経緯	夫は出張先で、借金をしてまで飲食とパチンコを繰り返す。いままで何度肩代わりしても直らない。最近また新たな借金が発覚したことから、インターネットでお金を借りられないようにする方法（当協会の貸付自粛制度）を知った。窓口へ問い合わせた際にカウンセリングを案内された。
カウンセリングの方向性	夫婦間のコミュニケーションが良くないことを一つの要因として、夫が外でストレス発散をしている様子が窺えたところから、相談者本人と夫との関係性の改善を図りながら小遣い管理を援助することで合意した。

事例 3	相談者：50 歳代女性（債務者の母）
◆主訴：息子がギャンブル（パチンコ・競輪）で借金を繰り返す	
来談経緯	20 歳を過ぎたばかりの息子に借金がある事が分った。学校を勝手にやめ、仕事は不安定なバイトで生活態度も不健全な様子。会話もほとんどない状態。借りられないようにできないかを消費生活センターで相談したところ協会の貸付自粛制度とカウンセリングを案内された。
カウンセリングの方向性	息子に対する強い不安感情を打ち消すための過剰なかかわりと息子からの反発という悪循環が見られたため、相談者自らが悪循環を引き起こしていることへの気づきと、日頃のかかわり方の改善を検討する方向で合意した。

※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編集したものを掲載

Ⅲ 苦 情

1. 受理件数

平成 27 年度上期に受理した苦情 89 件を申出内容別（構成比）で見ると、「事務処理」が 30 件（33.7%）、「取立て行為」が 16 件（18.0%）、「契約内容」が 15 件（16.9%）、「帳簿の開示」が 11 件（12.4%）、「過払金」が 8 件（9.0%）等となっている。

なお、前年度上期との比較では+53 件（+67.9%）となっているが、特定の業者に集中するなどの特殊要因は見られない。（図表 37）

（前年度上期との比較については 19 ページを参照）

（単位：件）

内容分類	24年度		25年度		26年度		27年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
事務処理	8	9	17	8	10	18	30
取立て行為	18	7	9	7	5	11	16
契約内容	18	12	15	13	17	4	15
帳簿の開示	14	5	2	8	12	4	11
過払金	5	4	4	1	3	1	8
個人情報	4	4	3	2	3	3	4
広告・勧誘（詐称以外）	2	0	0	2	2	0	2
年金担保	0	0	0	0	0	0	1
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	1
融資関連	1	4	4	0	1	0	1
金利	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
保証契約	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	2	0	0	0	0	0
合計	70	47	54	41	53	41	89

（図表 37）

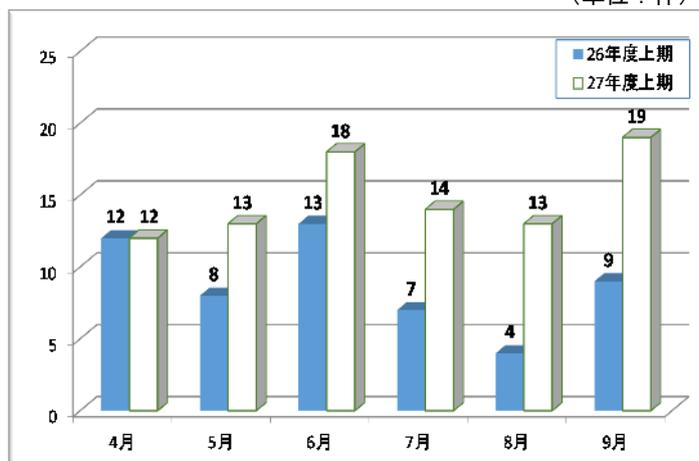
アクセス方法別では、89 件のうち、電話による申立てが 75 件（84.3%）、文書によるものが 5 件（5.6%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪によるものが 1 件（1.1%）、その他が 8 件（9.0%）であった。

なお、89 件のうち協会員に対するものが 88 件、非協会員に対するものが 1 件であった。

また、登録行政庁の管轄別では、

財務局長登録業者が 59 件、都道府県知事登録業者が 30 件となっている。（図表 38）

（単位：件）



（図表 38）

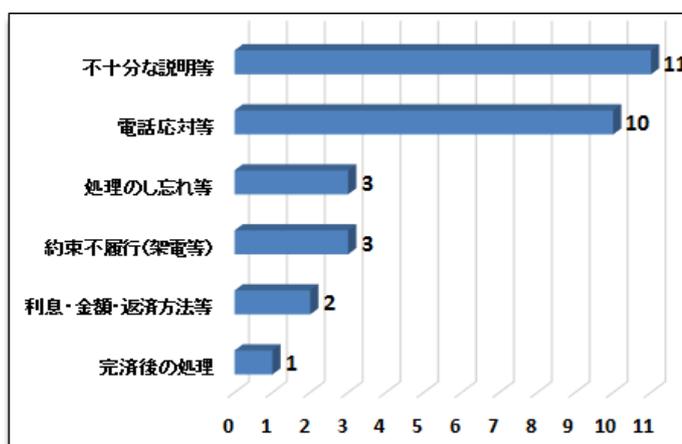
2. 苦情申出内容

苦情申立人の申出内容により分類した結果、上位の「事務処理」、「取立て行為」、「契約内容」の詳細は以下のとおりである。

(1) 「事務処理」

事務処理に関する苦情 30 件を分類すると、「不十分な説明等」が 11 件 (36.7%)、「電話応対等」が 10 件 (33.3%)、「処理のし忘れ等」「約束不履行 (架電等)」が各々 3 件 (10.0%)、「利息・金額・返済方法等」が 2 件 (6.7%) 等であった。

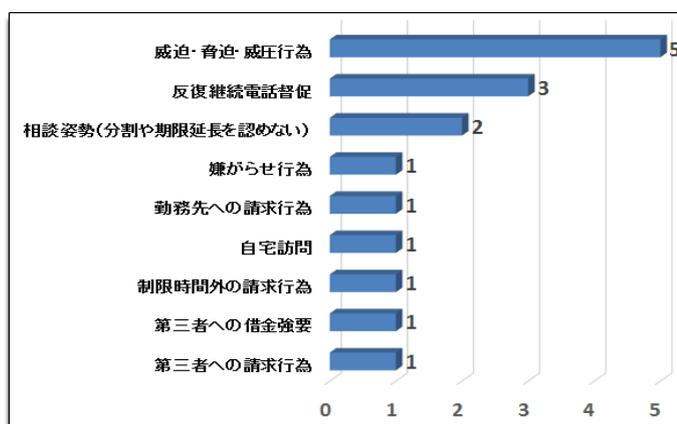
(図 39)



(図表 39)

(2) 「取立て行為」

取立て行為に関する苦情 16 件を分類すると、「威迫・脅迫・威圧行為」が 5 件 (31.3%)、「反復継続電話督促」が 3 件 (18.8%)、「相談姿勢 (分割や期限延長を認めない)」が 2 件 (12.5%) 等であった。(図 40)

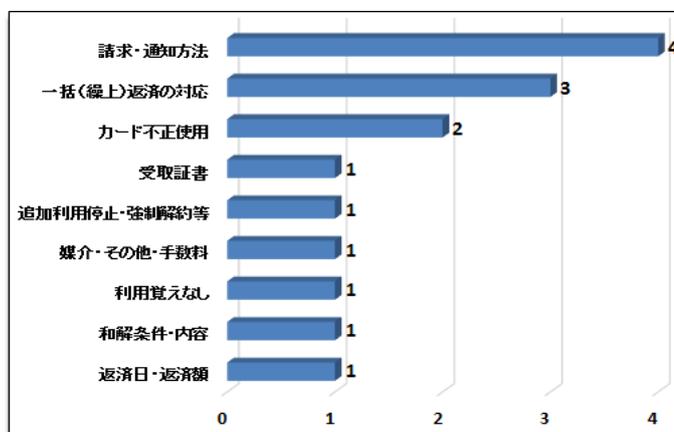


(図表 40)

(3) 「契約内容」

契約内容に関する苦情 15 件を分類すると、「請求・通知方法」が 4 件 (26.7%)、「一括 (繰上) 返済の対応」が 3 件 (20.0%)、「カード不正使用」が 2 件 (13.3%) 等であった。

(図表 41)

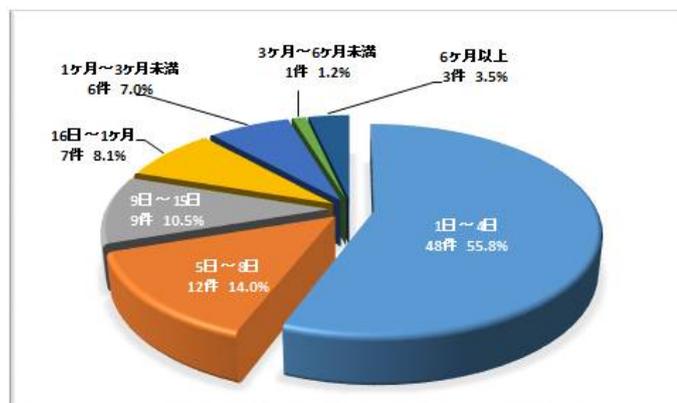


(図表 41)

3. 所要日数

本年度上期において、苦情処理手続きを終了した86件（前年度からの繰越し事案4件を含む。）の処理終了までの所要日数は半数以上の48件（55.8%）が4日以内に解決しており、処理終了まで1ヶ月以上を要した事案は10件（11.6%）となっている。

（図表 42）

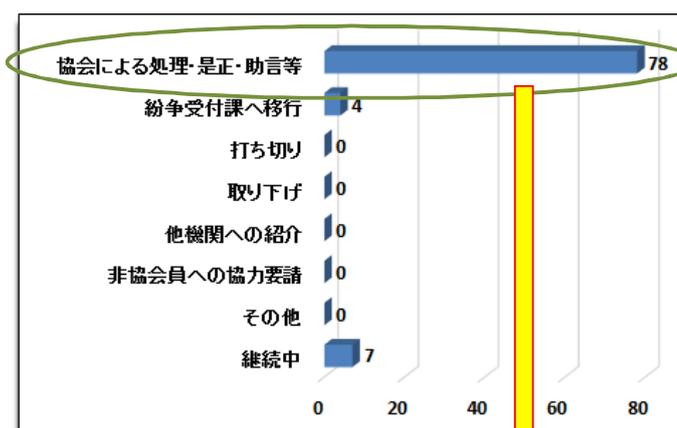


（図表 42）

4. 処理結果

協会に寄せられた苦情89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」による解決が78件と全体の87.6%であり、「紛争受付課へ移行」が4件（4.5%）であった。また、平成27年9月末現在における継続中の事案は7件である。

（図表 43）

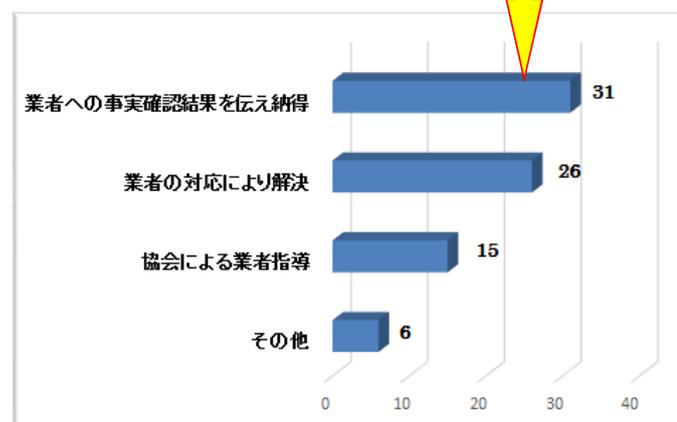


（図表 43）

なお、「協会による処理・是正・助言等」の詳細は、「業者への事実確認結果を伝え納得」が31件（39.8%）、「業者の対応により解決」が26件（33.3%）、「協会による業者指導」が15件（19.2%）、「その他」が6件（7.7%）となっている。（図表 44）

<当該貸金業者への調査実施>

苦情89件については、当該貸金業者への調査を行った結果、法令・自主規制基本規則への違反のおそれがあると認められる事案はなかった。

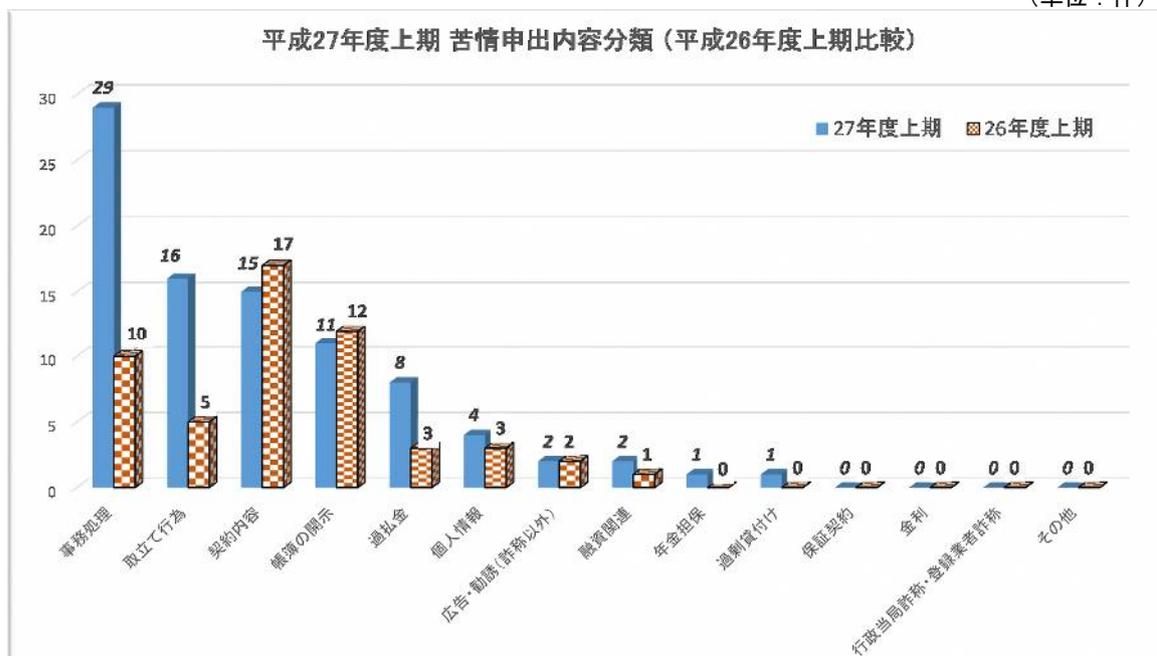


（図表 44）

参考

(苦情申出内容分類) 平成 27 年度上期－平成 26 年度上期比較

(単位：件)



(図表 45)

【平成 27 年度上期の苦情について】

平成 26 年度上期 53 件に対して本年度上期 89 件であり、前年同期比 36 件の増となっているが、特定の業者に苦情が集中するなどの特殊要因は認められない。

なお、「事務処理」、「取立て行為」、「過払金」が特に増加しているが、これら 3 分類の苦情申出内容を見ると以下の特徴が認められる。

- ・「事務処理」・・・業者の説明や事務処理遅延への不満
- ・「取立て行為」・・・業者の言葉が威迫的又は高圧的との苦情
- ・「過払金」・・・業者の対応方針への不満（1 顧客が 4 社に対して書面回答を要請）

なお、前年同期に比べ、消費生活センター経由事案の増加も認められている。

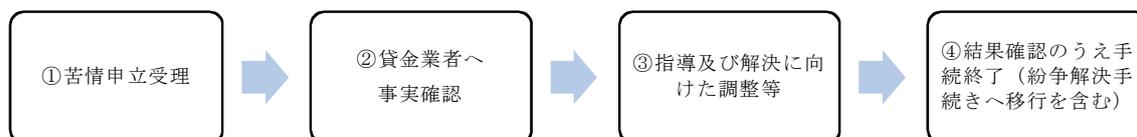
(図表 45)

(苦情の定義と苦情処理手続きの流れ)

【定義】

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。

【流れ】



5. 主な苦情事例

※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編集したものを掲載

<事例1>	帳簿の開示
申立内容	先週金曜日にA社へネットにて融資申込後、銀行口座へ振込み依頼を行った。ホームページには最短数分で振込み等と掲示されており、早々に振込みが完了すると思っていたが、月曜日の午後3時になっても銀行口座に振込まれていない。当社に問合せたところ、『銀行振込みの手続き待ちとなっている』と言われたが納得できない。これは誇大広告ではないか。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】 『先週金曜日午後5時にキャッシング10万円の申込みを受付。その後、手順どおり振り込み手続を行っている。週明け月曜日、申立人から「まだ入金になっていない」と照会を受けた際に、「遅くとも本日夕方迄に着金するはずですよ」と応答した。当社ホームページには最短数分で振り込みと掲示しているが、その場合の条件（系列銀行への振り込みの場合等）を併記しており、誇大広告とは考えていない』との回答。</p> <p>【申立人へ】 確認内容を伝えると、「その後記帳したところ、月曜夕方に着金していました。ホームページの表記についてもただし書きを見ず早とちりしていました。大変お世話になりました」と対応終了に了承。</p>
<事例2>	契約内容
申立内容	H21年6月、B社と引き直し計算後の残債額について、毎月3千円の51回払い(15万3千円)で和解したが、安定収入がなかったため2ヶ月に1回6千円を返済してきた。H25年9月に和解金全額を支払った後、完済の連絡をしたところ、「6千円以上の延滞があったため、延滞利率が適用され元金は和解時のまま減っていない」と説明を受けた。2ヶ月に1回ではあるが、和解金額どおりに返済しており、延滞の適用にはならないと解釈している。また、何故通知しないのか尋ねると、『お父様(当時同居)より、迷惑なので一切自宅宛に送付物を送るなど申出があった』との事。家族に借入の事実を伝えていたのかと当社の対応に不信を抱いている。解決へ向けて話し合いに応じるよう指導してもらいたい。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】 『H21年6月、申立人の要請を受け、15万3千円を和解額とする和解契約（毎月3千円×51回）を交わした。同年9月分から11月分（3か月分9千円）の未払いが発生し、延滞利率が適用された。申立人へ架電したが使用されていない状態であったため、督促状を送付したところ、同居の父親より、「息子は同居していない。居所も不明のため、今後督促状等の送付をしないでくれ」と依頼を受けた。当社は連絡を取らなかった訳ではなく、申立人よりH25年10月、連絡があった際、経過を説明し、話し合いをしたが、折り合いがつかなかった。その後、再び連絡が取れなくなった。申立人が望むなら返済についての相談に応じます』との回答。</p> <p>【申立人へ】 確認内容を伝えると、「私にも責任がありました。当社と話し合いたいと思います。ありがとうございました」と対応終了を了承。</p>

IV 紛 争

1. 手続実施基本契約の締結状況

すべての貸金業者は、貸金業法第12条の2の2の規定に基づき、指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成27年9月末現在の全登録貸金業者は、1,959業者(協会員1,193業者、非協会員766業者。金融庁公表ベース。)となっており、平成27年10月時点で、廃業の1業者を除きすべての貸金業者と同契約を締結している。

2. 紛争解決手続申立ての受理件数

平成27年度上期における紛争事案の受理件数(新受件数)は5件(苦情処理手続からの移行事案3件を含む)であり、前年度上期との比較では-3件(-37.5%)である。

前年度(26年度)からの繰越事案5件を加えると、本年度上期における係属事案は10件である。(図表46)

新受事案の内容別では、「契約内容」が2件、「事務処理」が2件、「その他」が1件である。

新受事案の内容別分類(年度推移)

(単位:件)

年度 分類	24年度		25年度		26年度		27年度	合計
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	
過払金	0	1	3	1	1	2	0	8
契約内容	1	0	0	6	2	0	2	11
帳簿の開示	1	0	0	0	2	0	0	3
事務処理	0	0	0	0	2	0	2	4
個人情報	0	0	0	0	0	1	0	1
過剰貸付	0	0	1	0	0	0	0	1
その他	3	1	4	2	1	1	1	13
合計	5	2	8	9	8	4	5	41

※「その他」は、債務不存在等。

(図表46)

3. 対応結果

係属事案10件については、延べ8回の聴聞を実施し、7件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が3件、「和解不成立」が3件、「取下げ」が1件、であった。(図表47)

終了事由

(単位:件)

	和解成立	取下げ	不調	合計
契約内容	1	1	0	2
帳簿の開示	0	0	2	2
過払金	1	0	0	1
その他	1	0	1	2
合計	3	1	3	7

(図表47)

4. 主な紛争事例

※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編集したものを掲載

＜事例1＞			
類 型	過払金	受 理 日	平成27年2月17日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年6月18日 (聴聞回数：1回)
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人を借主、相手方を貸主とする、金銭消費貸借基本契約に基づく借入れにつき、申立人は相手方に対し返済を続け、さらに、申立人を被告、相手方を原告とする同借入れに係る簡易裁判所の判決に基づき相手方に支払を続けたが、相手方が期限の利益の喪失を許し、もしくは期限の利益を認める合意をしたこと、また申立人が支払った遅延損害金の年利が利息制限法に反するものであることから、同利率が適用されないこととなるにもかかわらず、同利率に基づく弁済を続けた結果、数万円の過払金、およびそれに対する年5%の遅延損害金が生じているので、これらの支払いを求め		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、申立人の主張が、確定判決の内容と齟齬があるため法律的に認めがたいこと、その結果、申立人にいくらかの残債務があることを説明の上、当事者双方に対し、申立人が元金を支払った場合には利息等の支払いを免除する内容の和解案を提示し、これを当事者双方が受諾し、和解が成立した。		

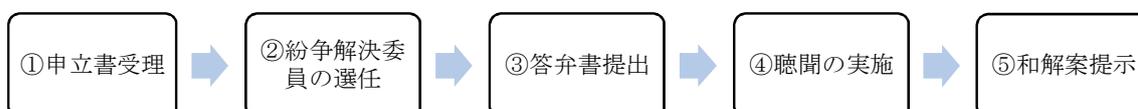
＜事例2＞			
類 型	その他	受 理 日	平成27年2月24日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年9月11日 (聴聞回数：2回)
相 手 方	貸金業者	終了事由	和解不成立
紛争の概要	申立人は、相手方との間で、金銭消費貸借契約及び根抵当権設定契約を締結したが、当該金銭消費貸借契約による借入れの趣旨が当該担保物件の売却までのつなぎ融資であるところ、当該担保物件の売却が早期に成立することとなったため、申立人は、相手方に対し、口頭により当該契約の解約の申し入れを行い、また、解約の催告書を送付したが、相手方は、いずれに対しても拒絶した。よって、申立人は、申立人が相手方に対して数百万円を支払うのと引き換えに、相手方が根抵当権抹消登記手続をすることを求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が聴聞において、相手方に対し、早期返済の受け入れの検討を促したところ、当事者双方の間で、本件手続外で早期返済がなされ、実質的に紛争が解決した。しかし、その後、申立人に連絡がつかなくなり、かつ同人から申立の取下もなされないため、紛争解決委員は和解の見込みがないものとして本件紛争解決手続を終了する旨決定した。		

(紛争の定義と紛争解決手続きの流れ)

【定義】

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。

【流れ】



V 広報・講演等活動状況

1. 講師派遣

(1) 行政機関・消費生活センター等

国民生活センター、財務省財務局、消費生活センター等6団体・機関からの要請に基づき、当該団体等が消費生活相談員等の対応能力向上を目的として実施する研修会（延べ8団体、受講者数：353人）へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル等について講演を行った。（図表48）

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
27年7月14日 ～15日	独立行政法人国民生活センター（第1回）	消費生活相談員等	多重債務への対応 「生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント」	58名
27年7月30日	東京都足立区産業経済部産業政策課	消費生活相談員・ 区職員等	多重債務問題の現状及び家計管理支援方法 と助言のポイント	17名
27年8月6日 ～7日	独立行政法人国民生活センター（第2回）	消費生活相談員等	多重債務への対応 「生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・ 助言のポイント」	51名
27年9月4日	財務省東北財務局	消費生活相談員等	平成27年度宮城県消費生活相談員研修会 「多重債務相談への対応（実践編）～対応の スキルアップを目指して～」	31名
27年9月7日	一般財団法人日本消費者協会	消費生活相談員勤 務希望者	カウンセリングの手法を学ぶ	23名
27年9月11日	秋田県湯沢市（市民生活部くらしの相談課）	消費生活相談員・ 市職員等	多重債務・生活困窮者への相談対応について 「生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・ 助言のポイント」	35名
27年9月25日	財務省東北財務局（盛岡財務事務所）	消費生活相談員等	平成27年度岩手県消費生活相談員スキルアップ セミナー「多重債務相談への対応（実践 編）～対応のスキルアップを目指して～」	22名
27年9月29日	香川県高松市（市民政策局くらし安全安心課）	一般消費者・市職 員等	金融トラブル対策講座 「カードローンの仕組みから生活再建まで」	116名

（図表48）



国民生活センター研修風景

於：国民生活センター相模原事務所

グループによる事例
研究の成果発表



(2) 協会員

協会員 3 社からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、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等を目的とした社内研修会（延べ 8 社、受講者数：127 人）に講師を派遣した。（図表 49）

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
27年4月15日	ダイレクトワン株式会社	平成27年度新卒 新入社員	カウンセリングと接客対応について	12名
27年5月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 社金融事業部	お客さまサービス プラザ社員	カウンセリング実務研修	21名
27年5月26日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 社金融事業部	お客さまサービス プラザ社員	カウンセリング実務研修	21名
27年7月1日	東急カード株式会社	債権管理担当社員	債権管理業務におけるカウンセリングスキルアップ	22名
27年8月28日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 社債権管理事業部	債権管理担当社員	カウンセリングを活用したお客さま対応～適切な返済相談に繋げるために～	12名
27年9月9日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 社債権管理事業部	債権管理担当社員	カウンセリングを活用したお客さま対応～適切な返済相談に繋げるために～	12名
27年9月16日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 社債権管理事業部	債権管理担当社員	カウンセリングを活用したお客さま対応～適切な返済相談に繋げるために～	13名
27年9月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 社債権管理事業部	債権管理担当社員	カウンセリングを活用したお客さま対応～適切な返済相談に繋げるために～	14名

（図表 49）

2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

協会では、関係機関との多面的な連携を通じて協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として全国の主な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。本年度上半期においては、135 カ所の消費生活センターに対して延べ 194 回の訪問を行った。

3. 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

当該機関の相談担当者との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、第 1 回目となる「実務担当者意見交換会」を以下のとおり開催した。

今後、継続的な開催を予定している。

◆開催日：平成 27 年 5 月 29 日（金）

◆会場：国民生活センター会議室

◆出席者：国民生活センター 12 名（経由相談員等）

日本貸金業協会 6 名（相談・紛争解決センター相談員等）

4. 「センターだより（季刊）」の発行

指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受付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、本年度上期において「センターだより」を以下のとおり発行した。

- ◆平成 27 年 5 月 31 日発行 Vol.18
- ◆平成 27 年 8 月 31 日発行 Vol.19



5. 東京都主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」（平成 27 年 6 月 18 日・新宿駅西口広場イベントコーナー）に参加・協力し、通行人へヤミ金融被害防止を呼びかけるフレーズ入りキャンペーングッズの配布及び日本貸金業協会展示コーナーを設置してヤミ金融被害についての啓発活動を行った。



以上

相談・紛争解決委員会

相談・紛争解決委員会は、以下の外部有識者6名の委員によって構成されている。

<相談・紛争解決委員会委員>

(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	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	一般財団法人消費科学センター 理事長
委員	田中 清	東京経営者協会 顧問 (元一般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 副会長兼専務理事
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	山下 一	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者(会長)

個々の紛争解決事案を担当するのは紛争解決委員であり、以下の3名の紛争解決委員候補から選任される。

<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 27 年 11 月 4 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 晴はれビル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 青森県青森市古川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 合人社横浜日本大通7 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4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)	〒320-0032 栃木県宇都宮市昭和1-3-10 栃木県庁舎西別館2 階	028-624-0604	028-624-0540
14	茨城県	(東京都)	〒310-0011 茨城県水戸市三の丸1-4-73 水戸三井ビルディング5階	029-222-3558	029-232-1512
15	群馬県	(埼玉県)	〒371-0024 群馬県前橋市表町2-10-19 前橋表町ビル5階	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 新潟市石ビルディング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 愛知県名古屋市中区千種区池下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3-11 静岡信用金庫追手町ビル4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 韓新六屋ビル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 富山県富山市新核町6-24 COI富山新核町ビル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 ピカソ堺筋本町ビル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る丸木材木町670-1 吉岡御池ビル4階	075-257-7490	075-257-7491
27	兵庫県	(大阪府)	〒650-0021 兵庫県神戸市中央区三宮町3-7-6 神戸元町ユニオンビル5階	078-392-3781	078-392-5412
28	奈良県	(大阪府)	〒630-8215 奈良県奈良市東向中町6番地 奈良経済会館4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 広島県広島市中区鞆山町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

設 立 日 平成 19 年 12 月 19 日
所 在 地 〒108-0074 東京都港区高輪三丁目 19 番 15 号
二葉高輪ビル 2 階・3 階
電 話 番 号 03-5739-3011
相談・苦情・紛争解決窓口 0570-051-051
ホームページ [http : //www.j-fsa.or.jp](http://www.j-fsa.or.jp)
国の指定及び認定等

◆指定試験機関

平成 21 年 6 月 18 日付で、貸金業法第 24 条の 8 第 1 項の規定に基づく貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う「指定試験機関」として内閣総理大臣の指定を受けた。

◆認定個人情報保護団体

平成 22 年 3 月 31 日付で、個人情報の保護に関する法律第 37 条第 1 項の規定に基づく「認定個人情報保護団体」として金融庁長官から認定を受けた。

◆指定紛争解決機関

平成 22 年 9 月 15 日付で、貸金業法第 41 条の 39 第 1 項の規定に基づく「指定紛争解決機関」として金融庁長官から指定を受けた。

◆登録講習機関

平成 22 年 9 月 30 日付で、貸金業法第 24 条の 36 第 1 項の規定に基づく「登録講習機関」として金融庁長官の登録を受けた。



平成 27 年度上期報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 27 年 4 月 1 日～平成 27 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 27 年 12 月 16 日