

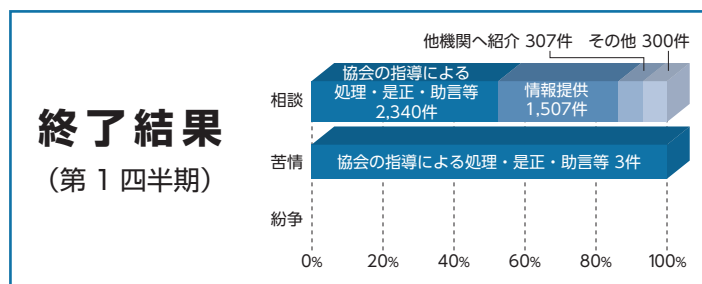
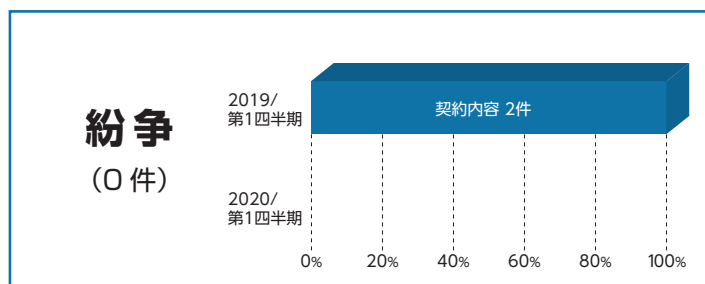
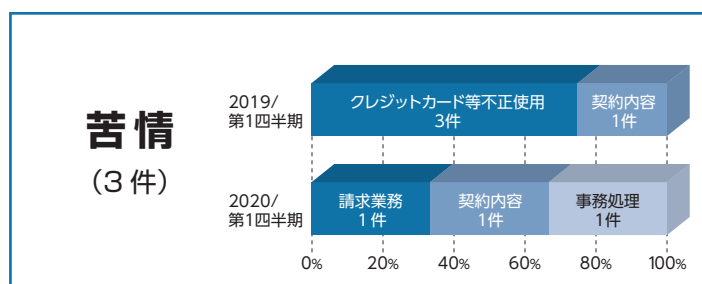
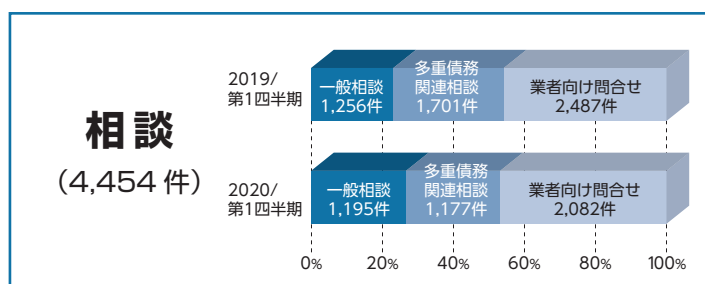


- | | |
|------------------|-------------------------|
| 1. 活動状況 | 4. 手続実施基本契約の締結状況 |
| 2. 相談・苦情・紛争の処理状況 | 5. 新型コロナウイルス感染症関連相談について |
| 3. 相談・苦情・紛争の受付件数 | |

1. 活動状況 (2020年4月～2020年6月)

- ◇ 4月
 - ・北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供(16日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(20日)
- ◇ 5月
 - ・警視庁生活経済課情報提供(15日)
 - ・北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供(18日)
- ◇ 6月
 - ・貸付自粛制度に関して金融庁及び厚労省と打合せ(8日)
 - ・依存症関連団体との意見交換会(12日)
 - ・第15回多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会(電話会議)(22日)
 - ・北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供(23日)
 - ・第23回 金融ADR連絡協議会(TV会議)(24日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(24日)

2. 相談・苦情・紛争の処理状況 (2020年度第1四半期)



3. 相談・苦情・紛争の受付件数（2020年4月～8月）

2020年4月から8月までの受付件数は、相談が6,944件（前年同期8,831件・▲21.4%）、苦情が6件（前年同期5件・+20.0%）、紛争が4件（前年同期2件・+100.0%）でした。

（単位：件、%）

分類	年度	2020年度							合計	（割合）
		4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月			
相談件数		1,519	1,475	1,460	4,454	1,328	1,162	6,944	100.0%	
相談内容	一般相談	融資関連	131	104	129	364	113	82	559	8.1%
		信用情報関連	31	37	38	106	40	39	185	2.7%
		身分証明書等の紛失等	9	12	13	34	14	13	61	0.9%
		業者等の連絡先	129	160	121	410	82	51	543	7.8%
		帳簿の開示	0	0	1	1	0	1	2	0.0%
		その他	101	93	86	280	102	85	467	6.7%
	小計		401	406	388	1,195	351	271	1,817	26.2%
	多 関 連 債 務 談	貸付自粛・本人	98	97	123	318	108	117	543	7.8%
		貸付自粛・本人以外	134	164	187	485	142	145	772	11.1%
		返済困難	123	82	84	289	84	73	446	6.4%
		ヤミ金融・違法業者	27	23	35	85	35	20	140	2.0%
小計		382	366	429	1,177	369	355	1,901	27.3%	
業者向け問合せ		736	703	643	2,082	608	536	3,226	46.5%	
苦情件数		1	0	2	3	1	2	6	100.0%	
苦情内容	請求業務	0	0	1	1	0	1	2	33.3%	
	契約内容	0	0	1	1	0	0	1	16.7%	
	クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	1	1	2	33.3%	
	事務処理	1	0	0	1	0	0	1	16.7%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
紛争件数（新受付件数）		2	0	2	4	0	0	4	100.0%	

※紛争の第1四半期につきまして、上記「3.～の受付件数」は受付分が4件、前頁の「2.～の処理状況」は終了分が0件です。

4. 手続実施基本契約の締結状況

（単位：社、%）

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	277	1,371	1,648
契約締結数	277	1,361	1,638
締結率（%）	100.0%	99.3%	99.4%

2020年6月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,638社が締結済みで契約率は99.4%です。

5. 新型コロナウイルス感染症関連相談について

新型コロナウイルス感染症に関連した資金需要者からの相談状況について、令和2年2月1日から8月31日までの受付件数を集計したところ、424件でした。内訳は、収入が減少したことによる「返済困難」が178件（42.0%）と最も多く、次いで、返済や融資の相談をするつもりで業者と誤認して協会に架電した「業者等の連絡先」が121件（28.5%）となっています。

協会の助言内容としては、返済困難の場合は業者への相談や債務整理についての情報提供などを行い、生活に困窮している場合は社会福祉協議会の生活福祉貸付制度の案内等を適宜行っています。

期間中は、各貸金業者が監督官庁から出ている通知を遵守し、相談者の状況を丁寧に把握したうえで対応された結果、苦情の及びADRの申立てに繋がるものはありませんでした。

新型コロナウイルス感染症の相談センター問合せ状況

(単位：件、%)

	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計（割合）		
相談件数	1,555	1,784	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	10,283		
（うち）コロナ関連相談	2	25	141	139	46	41	30	424	4.1%	
（内訳）	返済困難	1	21	56	41	18	24	17	178	42.0%
	融資関連		2	20	8	4	5	1	40	9.4%
	業者等の連絡先	1		34	67	12	3	4	121	28.5%
	ヤミ金融・違法業者			3	1	1	2		7	1.7%
	貸付自粛			11	11	5	2	3	32	7.5%
	信用情報関連			7	4	1		1	13	3.1%
	その他		2	10	7	5	5	4	33	7.8%

主な相談内容

【返済困難】

- コロナウイルスの影響で仕事が休みとなり出費が増え、給料は減り、返済に苦慮している。
- 派遣社員で、職場で咳をしたらコロナウイルス感染者と思われ、休めと言われ、勤務時間を減らされた。
- コロナウイルスの影響でホテルの仕事がなく、収入が減少したため支払の目処が立たない。
- 副業のアルバイトがコロナウイルスの影響で閉店したため、次回入金日の目処が立たない。
- コロナウイルスの影響で勤務先のホテルが業績不振のため、雇い止めとなってしまう収入がない。
- コロナウイルスの影響で自営業の売上げが減少し、返済が厳しい状況。

【業者等の連絡先】

- コロナの影響でパート収入が減少して、10日の引き落としが出来なかった。30日に再引き落としの通知が来たが、家族などへ金策しているが、期日までに間に合いそうもない。相談できますか。
- カードのキャッシングの支払い猶予を業者に相談したいが、架電しても、自動音声のまま15分程度待たされて、その後切れてしまう。支払猶予を求める理由は、コロナによる自粛の影響で収入がなくなったからとのこと。

【融資関連】

- 自営業だが、コロナウイルスの影響で赤字となる可能性がある。赤字になると借入枠を減らされることになるのか。
- 現在、弁護士に依頼し任意整理を行なっているが、コロナウイルスの影響で収入が減ってしまい、生活資金を借りるため、社会福祉協議会に相談したが、任意整理中は融資できないと言われた。

【その他】

- FAXで「コロナ対策緊急融資」の案内がきた。貸金業者の登録番号も記載なく、怪しいと思い協会に情報提供の電話をした。（ヤミ金融・違法業者）

(相談内容【その他】つづき)

- 半年前SNSで知ったヤミ金から何度かに分けてお金を15万位借り7万は返したがコロナウイルスの影響で失業後は返済ができていない。57万請求され情報をばらまくとか家に行く等と脅されたので警察に相談したが現状では動けないと言われ、弁護士に相談したらコロナウイルスで対応できないと言われた。どうしたらよいか。(ヤミ金融・違法業者)
- 法人カードで借入しているが、コロナウイルスの影響で資金繰りがショートしている。返済期日を遅らせることはできないか、措置はないのか。(その他)
- 自営をしているものだが、コロナウイルスの影響で収入が厳しい。消費者金融会社等に借入れがあるが、協会として、また、貸金業界として救済の対策はないか。(その他)

未加入の業者さまへのお知らせ ▶▶▶ 協会加入をご検討ください

■ 支援制度をぜひご利用ください ～協会未加入の皆さんへ～

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように貸金業に関する法律の改正が行われております。その都度、社内規則の改定、内部管理態勢の変更や契約書等の様式の改訂などについて、目が届かないこともあり、手続の見落としがないか気を揉むことも少なくないと思います。

ぜひ協会にご入会いただき、貸金業法や監督指針その他貸金業の実務に役立つ情報をタイムリーに入手できたり、業務相談を通して、貸金事業を安心して進めるために活用して下さい。

支援内容は、下記のとおり、協会未加入の皆さまや新規登録を考えている皆さま向けに、協会加入前から新規・更新の登録申請準備や社内規則の規定記載例の提供を行う制度です。

支援内容	○貸金業者登録(更新)申請の手続き支援 ○社内規則の作成支援(規程記載例を提供します)
支援制度の申込方法 詳しくは協会ホームページをご覧ください。 〔 https://www.j-fsa.or.jp 〕	法令に則った社内規則の作成や登録(更新)申請予定の協会未加入業者の更新申請手続きなどをサポートする制度です。協会ホームページのTOP画面右側にある「協会未加入の方へ・支援制度のご案内」より詳細をご確認の上、『支援依頼書』をダウンロードし必要事項をご記入のうえご依頼ください。 なお、この制度は協会加入を前提としたものですのでご注意ください。

■ 協会員への実務支援やサービスについて

● 加入のメリットや各種サービスの案内

協会ホームページでは、以下のサイトで加入のメリット、協会のサービスについてまとめて案内しております。ぜひ、参照いただき参考にしていただけますと幸いです。

協会のホームページの協会未加入の方へ「入会のメリット」のボタンを押してみてください。

協会ホームページTOP ⇒ [協会について](#) ⇒ [【協会未入会の方へ】入会のメリット](#)

《支援制度や加入に関するお問い合わせ先》

日本貸金業協会 業務企画部 会員加入促進登録課 TEL. 03-5739-3012



【協会へのお問い合わせ先】 URL <https://www.j-fsa.or.jp>

相談・苦情に関すること	貸金業相談・紛争解決センター	03-5739-3861
手続実施基本契約・紛争解決手続に関すること	紛争受付課	03-5739-3863

*本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。