



日本貸金業協会は貸金業法に基づく貸金業界の自主規制機関です。

金融 ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センターだより

□発行人：倉中 伸 □発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪 3-19-15

季刊

2024.6.30

Vol. 54

- I. 手続実施基本契約の締結状況
- II. 相談・苦情・紛争の受付状況(2023 年度第 4 四半期)
- III. 活動状況
- IV. お知らせ

I. 手続実施基本契約の締結状況

| | 財務局 | 都道府県 | 合計 |
|-------|-----|-------|-------|
| 登録業者数 | 264 | 1,251 | 1,515 |
| 締結数 | 264 | 1,245 | 1,509 |

2024 年 3 月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,509 社が締結済みで契約率は 99.6%です。

※廃業時期等により、登録業者数と締結数に差異が生じる事があります。

(単位：件)

| | | 2022年度 | | | 2023年度 | | | 1月 | 2月 | 3月 |
|------------------|------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | | 上半期計 | 下半期計 | 第4四半期計 | 上半期計 | 下半期計 | 第4四半期計 | | | |
| 一般相談 | 融資関連 | 882 | 924 | 462 | 943 | 985 | 520 | 161 | 175 | 184 |
| | 信用情報関連 | 198 | 182 | 96 | 155 | 185 | 94 | 23 | 36 | 35 |
| | 身分証明書等の紛失等 | 64 | 51 | 18 | 40 | 48 | 29 | 15 | 8 | 6 |
| | 業者等の連絡先 | 388 | 315 | 165 | 329 | 313 | 142 | 38 | 61 | 43 |
| | 帳簿の開示 | 5 | - | - | 4 | 4 | 1 | - | 1 | - |
| | その他 | 483 | 561 | 283 | 570 | 581 | 288 | 76 | 106 | 106 |
| 小計 | | 2,020 | 2,033 | 1,024 | 2,041 | 2,116 | 1,074 | 313 | 387 | 374 |
| 多重債務相談 | 貸付自粛・本人 | 732 | 762 | 406 | 845 | 951 | 529 | 177 | 154 | 198 |
| | 貸付自粛・本人以外 | 1,018 | 1,205 | 649 | 1,271 | 1,279 | 622 | 189 | 206 | 227 |
| | 貸付自粛計 | 1,750 | 1,967 | 1,055 | 2,116 | 2,230 | 1,151 | 366 | 360 | 425 |
| | 返済困難 | 658 | 681 | 351 | 716 | 695 | 329 | 117 | 98 | 114 |
| | ヤミ金融・違法業者 | 102 | 92 | 37 | 107 | 97 | 36 | 11 | 14 | 11 |
| 小計 | | 2,510 | 2,740 | 1,443 | 2,939 | 3,022 | 1,516 | 494 | 472 | 550 |
| 協会員等相談窓口案内(誤認電話) | | 3,679 | 4,318 | 2,243 | 4,390 | 4,692 | 2,419 | 682 | 860 | 877 |
| 相談合計 | | 8,209 | 9,091 | 4,710 | 9,370 | 9,830 | 5,009 | 1,489 | 1,719 | 1,801 |

II. 相談・苦情・紛争の受付状況 (2023 年度第 4 四半期)

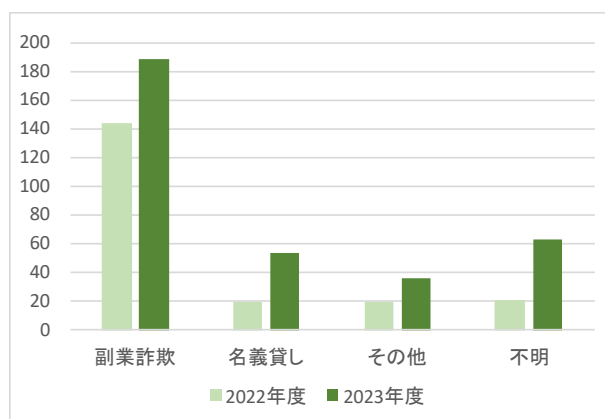
1. 相談受付状況

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が 520 件と最多でした。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が 1,151 件と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、329 件でした。

金融トラブル相談は、342 件で前年上半期比+137 件と増加。うち「副業詐欺関連」の相談が、189 件となり、前年度上半期比+45 件と大幅に増えました。

金融トラブル相談件数 (単位:人、%)

| 手口 | 2022年度 | | 2023年度 | |
|------|--------|------|--------|------|
| | 件数 | 構成比 | 件数 | 構成比 |
| 副業詐欺 | 144 | 70% | 189 | 55% |
| 名義貸し | 20 | 10% | 54 | 16% |
| その他 | 20 | 10% | 36 | 11% |
| 不明 | 21 | 10% | 63 | 18% |
| 合計 | 205 | 100% | 342 | 100% |



2. 苦情受付状況

「苦情」処理件数は、第4四半期13件(前年度比+12件)、年間33件(前年度比+26件)でした。

(単位:件)

| 苦情 | 2022年度 | | | 2023年度 | | | 1月 | 2月 | 3月 |
|------|--------|------|--------|--------|------|--------|----|----|----|
| | 上半期計 | 下半期計 | 第4四半期計 | 上半期計 | 下半期計 | 第4四半期計 | | | |
| 請求業務 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 事務処理 | 2 | - | - | 2 | 5 | 3 | - | 2 | 1 |
| 個人情報 | - | 1 | - | 1 | 1 | 1 | - | 1 | - |
| 契約内容 | - | - | - | 3 | 6 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 融資関連 | - | - | - | 3 | 5 | 1 | - | 1 | - |
| その他 | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| 合計 | 4 | 3 | 1 | 11 | 22 | 13 | 2 | 6 | 5 |

2023(R5)年度の苦情処理件数は33件(対前年+26件)で、契約等に従った業者の説明・対応への不満の「契約内容」、審査対応や手続きなどへの不満の「融資関連」、業務の説明内容への不満の「事務処理」への苦情が多く寄せられましたが、内容としては明らかな法令違反は確認されず、説明不足や認識のずれによるもの、対応への不満と言うものでした。

※なお、今年度は従来よりやや幅広く苦情を定義し受付けたことにより、件数が増加しております。

3. 紛争解決手続(ADR)受付状況

「紛争」受付件数は、第4四半期0件、年間5件(前年度比+1件)でした。

(単位:件)

| 紛争 | 2022年度 | | | 2023年度 | | | 1月 | 2月 | 3月 |
|------|--------|------|--------|--------|------|--------|----|----|----|
| | 上半期計 | 下半期計 | 第4四半期計 | 上半期計 | 下半期計 | 第4四半期計 | | | |
| 契約内容 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 融資関連 | - | 2 | - | 3 | 2 | - | - | - | - |
| その他 | - | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| 合計 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | - | - | - | - |

紛争の受理件数は5件で昨年度と同数。eKYCを経ているが身に覚えがないという借入れ、なりすましによる融資、特殊詐欺に起因する借入れなど、本人に借入意思のない融資に関するADR申立てが散見された。

Ⅲ. 活動状況

1. 2024年1月～3月

| | |
|-------|--------------------------------|
| 1月18日 | 東京都多重債務問題対策協議会 相談部会・貸金業部会 合同部会 |
| 1月18日 | 地区協議会 |
| 1月23日 | 財務局相談員情報交換会 |
| 1月24日 | 四国・九州・沖縄地区 消費生活センター意見交換会 |
| 1月31日 | 神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会 |
| 2月2日 | 第65回金融トラブル連絡調整協議会 |
| 2月8日 | 協会員との情報・意見交換会 |
| 3月21日 | 千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会 |

2. 四国・九州・沖縄地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会

貸金業相談・紛争解決センターでは、1月24日『四国・九州・沖縄地区消費生活センター相談員との情報・意見交換会』をWeb会議方式で開催しました。27センター36名の相談員の皆さまに参加していただき、先に行われた3地域と同様、今回も主なテーマは、「副業・情報商材詐欺、画面共有アプリを利用した金融トラブル事例」等で、テーマに対して活発な意見交換や質疑応答が行われました。

画面共有アプリを利用した金融トラブル事例を紹介したところ、貸金業者に対して、「与信の段階で、電話で本人確認の電話を行っているのか」「短期間で複数社に申込をし、借入ができてしまう事態に対しての手立てはないか」「自動契約機での契約時の申込情報の保有期間はどれくらいなのか」などの質問が有りました。

また、「ネットで手軽に借り入れできることが悪質な業者に利用されているが、対策は取れないだろうか」といった意見や、「ネットでの申込みはスピード重視という印象があり、借り手の心理的なハードルが低いのではないかと感じる。審査を厳格かつ慎重にしてもらいたい」「各社によって対応がまちまちなので業界で取組みを統一してもらいたい」などの要望がありました。

3. 資金需要者等への注意喚起

日本貸金業協会では、増加する「遠隔操作アプリを用いて高額な借入れをさせる副業サポート業者による消費者被害の発生又は拡大の防止」のために資金需要者に向けて注意喚起を行っています。

【緊急・注意喚起】遠隔操作アプリを使用した副業詐欺事例について

<https://www.j-fsa.or.jp/doc/topics/personal/240315.pdf>

遠隔操作アプリを悪用した副業詐欺にご注意！！

https://www.youtube.com/embed/IIYxTtZ_0Uc

また、日本貸金業協会を事務局として、金融リテラシーの向上及び金融トラブル被害の防止を目的とした「金融リテラシー向上コンソーシアム（FLIC）」を設立し、金融経済教育セミナーの開催、金融トラブル事例や防止策に関するコンテンツ配信などの消費者保護対策に取り組んでいます。

<https://www.j-fsa.or.jp/flic/>

IV. お知らせ

東京都と共同で 「貸金業務チェックリスト」とeラーニング教材を制作

当協会は東京都産業労働局金融部貸金業対策課と共同で、貸金業者の皆様に貸金業務の適切な運営を確保していただくためのツールとして、「貸金業務チェックリスト」とeラーニング教材を制作しました。

いずれのツールも、東京都の検査や当協会の監査における指摘事項や指導事項などを踏まえ、貸金業者が特に留意すべき内容を取りあげています。

協会ホームページでご覧いただけますので、ぜひご活用ください。なお、「貸金業務チェックリスト」については、ご用意いただければ無償で配布いたします

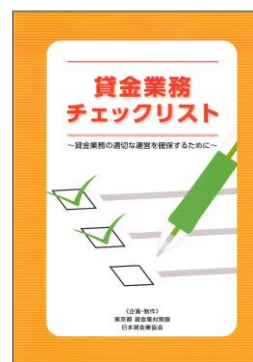
(教育研修部まで。なお、在庫の範囲での対応となります)。

協会ホームページ

貸金業者のみなさまへ> 貸金業者のための e-learning 教材・貸金業務チェックリスト
https://www.j-fsa.or.jp/moneylender/mlb_check/

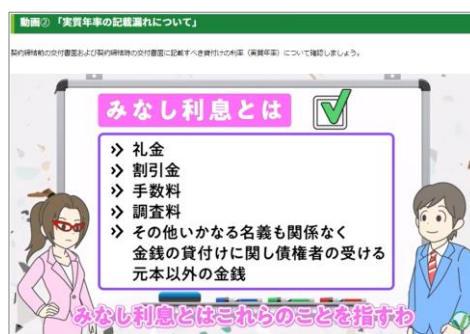
■ 「貸金業務チェックリスト～貸金業務の適切な運営を確保するために～」

- ▶ 令和元年度に制作したチェックリストを改訂したもので、A4判、34ページの冊子形式です。より使いやすいようにデザインを一新したほか、新たに「貸金業務における主な届出・報告 一覧表」を掲載しました。
- ▶ 「チェックリスト編」と「ワンポイント解説編」(チェック事項に係る簡単な説明と関係法令等)で構成されており、それぞれ「態勢整備編」と「貸付実務編」に分かれています。



■ 貸金業者のためのeラーニング教材～よくある指摘事項を動画でチェック！

- ▶ 「実質年率の記載漏れについて」や「帳簿の取引履歴における賠償金の記載欄設置漏れについて」など、貸金業者の皆様に特に留意していただきたい5つの事項を取り上げています。
- ▶ それぞれ2～4分のアニメーション動画で、ポイントを分かりやすく解説しています。理解度テストもあります。



【お問い合わせ先】

教育研修部 電話 03-5739-3018 / 監査部 電話 03-5739-3015

《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
紛争解決手続きに関すること

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。