



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

2024.10.31

Vol.56

- 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(2024 年度上半期)
- III. 紛争
- IV. 活動状況
- V. お知らせ

## I. 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	259	1,242	1,501
締結数	259	1,233	1,492

2024 年 8 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、1,492 社が締結済みで契約率は 99.4%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。

## II. 相談・苦情・紛争の受付状況 (2024 年度上半期)

### 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 1,027 件と増加しました。「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 2,504 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、688 件でした。

(単位：件)

		2023年度 上半期計	2024年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
一般 相 談	融資関連	943	1,027	169	193	178	175	153	159
	信用情報関連	155	164	27	26	21	34	24	32
	身分証明書等の紛失等	40	50	12	5	6	9	8	10
	業者等の連絡先	329	338	62	88	44	52	46	46
	帳簿の開示	4	7	3	-	1	1	1	1
	その他	570	749	140	121	112	126	127	123
小 計		2,041	2,335	413	433	362	397	359	371
多 重 債 務 相 談	貸付自粛・本人	845	1,107	182	206	141	163	184	231
	貸付自粛・本人以外	1271	1,397	221	258	236	214	251	217
	貸付自粛計	2,116	2,504	403	464	377	377	435	448
	返済困難	716	688	107	135	119	104	85	138
	ヤミ金融・違法業者	107	92	10	15	11	29	15	12
小 計		2,939	3,284	520	614	507	510	535	598
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		4,390	5,143	854	959	828	888	756	858
相談合計		9,370	10,762	1,787	2,006	1,697	1,795	1,650	1,827

## 2. 苦情の処理状況

「苦情」受付件数は、31件（前年度より20件増）でした。

（単位：件）

	2023年度 上半期計	2024年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
請求業務	3	8	4	1	1	1	-	1
事務処理	3	6	1	1	1	1	1	1
個人情報	1	3	1	-	-	-	1	1
契約内容	3	5	-	1	1	2	-	1
融資関連	1	9	2	1	3	-	1	2
その他	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	11	31	8	4	6	4	3	6

- ※請求業務 → 債権回収業務における不満
- ※事務処理 → 顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
- ※個人情報 → 個人情報情報の登録、登録内容などへの不満
- ※契約内容 → 契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
- ※融資関連 → 審査結果、審査手続・対応等への不満

## 3. 主な苦情事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

類型	請求業務
申立内容	貸金業者A(以下、相手方)から借入をしている。コロナ禍での転職が原因で支払遅延。申立人が仕事で不在時に相手方が自宅を訪問。集合住宅にもかかわらず大声で呼ばれたり、扉を強く叩いたと妻から報告を受けた。また、締め忘れた玄関に勝手に立ち入ったことがあり、その際は妻が警察を呼んだ。 自宅の中まで入って来られて妻、子供も怖がっている。
処理結果	<p>【相手方からの回答】</p> <p>申立人がSMSで複数回入金を約束したが、不履行となり書面での通知を送ったものの連絡が取れないため自宅訪問を行った。申立人が主張する玄関への無断侵入や警察を呼んだ事実は無く、申立人との接触はSMSでのみ行われていたことから、可能であれば申立人と直接話し合いたいと考えている。</p> <p>【申立人に回答】</p> <p>相手方からの回答を伝え、申立出内容を基に、相手方には今後の対応に注意するよう話した旨を申立人に伝えたところ、申立人は連絡を取る意思を示した。今後の交渉に際しては、日時や内容を記録するよう助言し、対応を終了した。</p>

### Ⅲ. 紛争

#### 1. 紛争解決手続（ADR）受理状況

上半期の新規受付件数は、「契約内容」3件でした。継続分と併せ2024年9月現在、2件終了、2件進行中です。

(単位：件)

	2023年度 上半期計	2024年度 上半期計	4月	5月	6月	7月	8月	9月
契約内容	-	3	2	-	1	-	-	-
融資関連	3	-	-	-	-	-	-	-
合計	3	3	2	-	1	-	-	-

### Ⅳ. 活動状況

#### 1. 主な対外活動（貸金業相談・紛争解決センター：本部）

	先方	目的
7月	東日本地区消費生活センター相談員意見交換	意見交換
	東京都多重債務問題対策協議会相談部会	会議出席
	SG 三河ネットワーク（刈谷市）	出前講座
	京都府消費生活安全センター	出前講座
	国民生活センター相談員	意見交換
	クレジットカウンセリング協会	意見交換
8月	地方競馬全国協会	周知活動
	関東財務局東京財務事務所	意見交換
	千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会（Web）	会議出席
9月	神奈川県ギャンブル等依存症対策協議会（Web）	会議出席
	大石クリニック	意見交換
	リカバリーサポート・ネットワーク総会	会議出席
	警視庁 生活経済課	意見交換
	NACS 勉強会（Web）	出前講座

令和6年度第2四半期の当協会の活動では、多重債務問題やギャンブル等依存症対策に関する意見交換や出前講座を実施しました。7月には、東日本地区消費生活センターや国民生活センター、クレジットカウンセリング協会などとの意見交換を通じ、昨今の金融トラブル事案や貸金業務に関する情報の連携が行われました。出前講座では、当協会のカウンセリングスキルを活かした研修を行い、各団体の相談員のレベル向上を支援しました。8月には地方競馬全国協会をはじめとして貸付自粛制度の周知活動を実施し、制度の認知度を強化しました。9月には警視庁生活経済課との意見交換や神奈川県ギャンブル依存症対策協議会への出席を通じ、連携を深めました。

## V. お知らせ

### ADR負担金(令和6年10月～令和7年9月分)の納付期限です

8月30日付で発行いたしましたADR負担金の納付期限は10月31日です。納付状況は逐次登録行政庁に報告いたしますので、未納の場合は早急に納付をお願いいたします。

※貸金業者は、『貸金業法第12条の2の2』に基づき、指定紛争解決機関である日本貸金業協会とADRの手続実施基本契約を締結する義務があります。また、『紛争解決等業務に関する規則第112条』により、契約を締結した業者は『同細則第55条』に定める負担金額を一括して前払いにて納付しなければならないと定められております。

### 貸付自粛制度の適切な運用について

#### 1. ギャンブル等依存症対策基本法

「ギャンブル等依存症対策基本法第12条」では、「政府は、ギャンブル等依存症対策の総合的かつ計画的な推進を図るため、ギャンブル等依存症対策の推進に関する基本的な計画（以下「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」という。）を策定しなければならない。」と定められ、これに基づく「ギャンブル等依存症対策推進基本計画（令和4年3月25日）・第二章 取り組むべき具体的施策」では、金融庁が多重債務問題等への取組として「貸付自粛制度の適切な運用」と「必要とする者への的確な周知」を実施するとされており、具体的取組として、貸付自粛制度の運用状況をモニタリングし、SNSを活用したインターネット広告など効果的な周知方法を検討し実施するとされています。当協会はこの趣旨をふまえ、関係機関との情報交換や連携を行っています。

#### 2. 貸付自粛制度概要

「貸付自粛制度」は、2007年12月の日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題防止における対策としての取り組みを行っている制度で、自らに浪費の習癖があることやギャンブル等への依存的な行動により、本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、本人自らを自粛対象者\*とする旨を当協会に対して申告することで、当協会が申告情報を個人情報情報機関に登録し、一定期間、当該個人情報情報機関の会員に対して提供します。（2019年3月からは全国銀行協会と連携して制度を運用しています。）

※自粛対象者…本人申告により、貸金業者に対し金銭の貸付けを求めてもこれに応じないよう求める対象となる個人をいいます。

#### 3. 貸付自粛に関するルール

「貸付自粛対応に関する規則」では個人情報情報機関と貸金業者との間で適切な情報提供を行い、貸付自粛に対応するための手続きを定めています。ご理解及び適切なご対応をお願いいたします。

##### 貸付自粛対応に関する規則 第17条要旨

1. 個人顧客との貸付契約を締結する際や、極度額の増額を行う際には、契約している個人情報情報機関に貸付自粛情報の提供を求めなければならない。
2. 貸金業法に基づく調査を行う際も、貸付自粛情報を提供するよう要求する義務がある。
3. 貸付自粛情報を受け取った場合は、その対象者に新たな貸付契約を結ばず、すでにある契約の極度額を0円にするなど、新たな貸付が行われないための措置を取るよう努めなければならない。

## 金融詐欺被害防止に向け、銀行12行との情報連携を開始

貸金業をめぐるのは、若年層を中心に、副業詐欺等を働く悪質事業者にだまされ、貸金業者などから借り受けた資金を詐取される被害が発生しています。

こうした状況に対処するため、金融リテラシー向上コンソーシアム加盟の貸金業者4社（以下「貸金4社」）と日本貸金業協会は、9月24日、金融詐欺被害防止に向け、銀行12行（以下「協力銀行」）との情報連携を開始しました。

協力銀行は貸金4社から提供を受けた情報を精査し、必要に応じて口座凍結等を行うことで、金融詐欺被害の未然防止及び拡大防止につなげます。

項目	内容
目的	金融詐欺被害の未然防止及び拡大防止
方法	被害者（顧客）から金融犯罪に使用されたおそれのある銀行口座情報を取得し、協力銀行（当該口座の保有行）に情報提供する。協力銀行は、当該情報を精査し、必要に応じて口座凍結等を行う。
連携情報	金融犯罪に使用されたおそれのある銀行口座の銀行名、支店名、口座番号、口座名義人
貸金4社	SMB Cコンシューマーファイナンス株式会社、アコム株式会社、新生フィナンシャル株式会社、アイフル株式会社
協力銀行	a uじぶん銀行、GMOあおぞらネット銀行、P a y P a y銀行、S B I新生銀行、U I銀行、イオン銀行、住信S B Iネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、東京スター銀行、みんなの銀行、ローソン銀行
運用開始日	2024年9月24日（火）

### 【概要図】



- ① 被害者(顧客)から送金先の銀行口座情報を聴取
- ② 被害者(顧客)から聴取した銀行口座情報を協力銀行へ提供
- ③ 協力銀行から口座凍結等の結果を共有

詳細につきましては、ニュースリリースをご覧ください。

<https://www.j-fsa.or.jp/doc/association/public/240924.pdf>（PDF形式、768KB）

## 「金融リテラシー向上コンソーシアム」の新規加入について

- ・活動の趣旨にご賛同いただいた法人・団体の新規加入を受け付けています。
- ・活動に興味をお持ちの方は、コンソーシアム事務局までお気軽にお問い合わせください。

加入を希望される法人・団体は、所定の様式による加入申請書をコンソーシアム事務局に提出し、企画運営委員会の承認を受ける必要があります。

コンソーシアム事務局（電話）03-5739-3016（e-Mail）keihatsu@j-fsa.jp

《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。