

# 相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日)



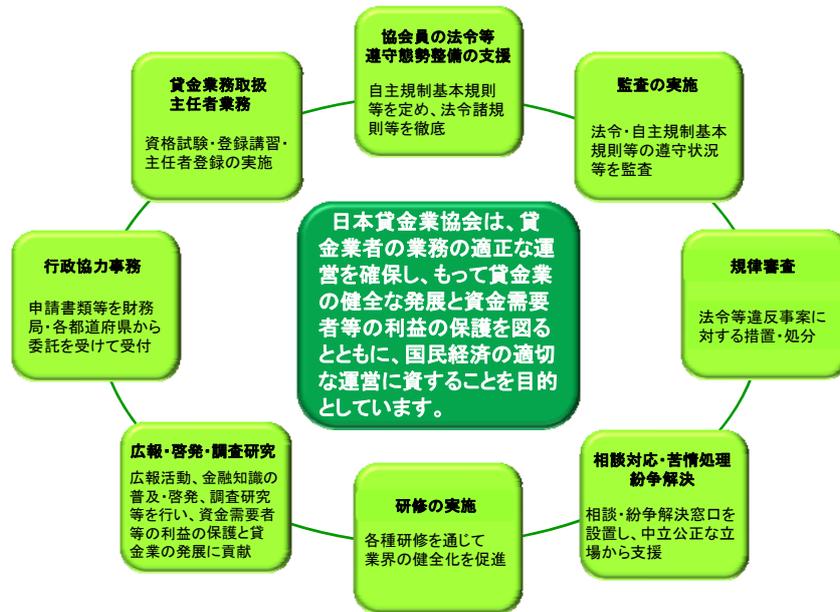
日本貸金業協会

平成 25 年 6 月 11 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。



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。）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、貸金業法第32条（業務規程の記載事項）第7号、8号及び紛争解決等業務に関する規則第1条（目的）、第5条（協会の責務）に基づき、「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24年度において相談対応・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内容は次のとおりである。

### ◆ 相談

#### <一般相談>

資金需要者等から「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「ヤミ金の対処法を教えてください」などの相談を受け、助言等を行う。（苦情・紛争解決との連動性を考慮）

#### <債務相談>

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談に、債務状況や返済能力などを把握したうえで、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介等を行う。

#### <生活再建支援カウンセリング>

「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といったケースには多重債務の再発防止を目的とした支援を行う。

### ◆ 苦情

貸金業務等のトラブルに関して、資金需要者等（申立人）から貸金業者（相手方）に対する不満足の説明があった場合は、苦情として受け付け解決を図る。必要に応じて、業務の是正や改善のための措置を求める。

なお、苦情が解決しない場合は、紛争解決手続きへの移行申立が可能。

### ◆ 紛争

資金需要者等と貸金業者との間の紛争につき、貸金業相談・紛争解決センターの紛争解決委員（弁護士）が、専門性を活かしつつ中立公正な立場から当事者に資料の提出を求め、当事者への聴聞を実施し和解案を提示して和解による適切な解決を図る。

### ◆ 貸付自粛

浪費癖や借り癖のある消費者が、貸金業者に対して貸付を求めた際、その貸付に応じないようにあらかじめ協会を通じて信用情報機関（株式会社日本信用情報機構、株式会社シー・アイ・シー）へ登録する制度。

## 1. 総アクセス数

平成 24 年度（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が 39,623 件、「苦情」が 117 件であり、相談・苦情の小計は、39,740 件であった。また、「紛争」は 7 件を受理し、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は 39,747 件である。

## 2. 受付状況の推移（相談・苦情）

相談・苦情受付数の推移では、前年度（平成 23 年度）対比、「相談」が－3,263 件（－7.6%）、「苦情」が－130 件（－52.6%）、「相談・苦情」の合計では－3,393 件（－7.9%）であった。平成 22 年度以降、相談は緩やかな減少、苦情は大幅な減少傾向となっている。

## 3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情のアクセス者 39,740 人の内、「男性」が 19,195 人（48.3%）、「女性」が 20,383 人（51.3%）、不明が 162 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 31,771 人（79.9%）、「親族」が 3,577 人（9.0%）、「配偶者」が 2,001 人（5.0%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 562 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、協会員の紹介による「協会員」が 18,112 件（45.6%）、「電話帳・104」の 6,517 件（16.4%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 2,675 件（6.7%）、「行政窓口」が 850 件（2.1%）等であった。

## 5. 広報・講演等活動状況

### (1) 他の相談機関との一層の連携強化のための取り組み

消費生活センター、司法書士会、法テラス等に対し、一層の連携強化を図るための訪問活動を行った。

### (2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み

- ① 全国 145 か所の消費生活センター等に対し延べ 442 回の訪問活動を行い、多重債務を抱え返済に支障をきたしている消費者に対し協会への誘導を依頼した。
- ② 全国の主な消費生活センター144 か所を対象として、当該機関との一層の連携強化を図る観点より、協会認知度の調査及び協会・貸金業界への意見並びに消費者の生の声の収集を目的としたアンケート調査を実施した。
- ③ 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（12 団体）へ、当協会の活動や貸金市場の状況等についての報告会を実施した。
- ④ 金融庁、財務局、行政、消費生活センター等、28 団体からの要請に基づき、消費生活相談員等の対応能力向上を目的とした研修会へ講師を派遣した。

### (3) 非協会員への情報発信

相談・苦情・紛争解決の処理状況等に関する情報、及び非協会員への協会加入案内を掲載した「貸金業相談・紛争解決センターだより」を年間 4 回発行した。

### (4) 協会員等に対する相談対応スキル等の提供

協会員の業務研修会等において適切な顧客対応のあり方等について指導した。

## (5) 「金融 ADR 制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論の取りまとめ公表を踏まえた対応

金融庁による当該会議の取りまとめにもとづく提言等を踏まえ、利用者にとって更に納得感・満足度の高い業務運営に取り組む旨を協会ホームページに公表した。

## II 相談

### 1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、39,623 件であり、月間の平均件数は 3,301 件であった。前年度との比較では、年間－3,263 件（－7.6%）であった。

### 2. 相談内容

相談内容別では、「業者の連絡先」が 14,208 件（35.9%）、「契約内容」が 6,730 件（17.0%）、「貸付自粛依頼・撤回」が 4,564 件（11.5%）、「融資関連」が 2,715 件（6.9%）、「登録業者確認」が 2,010 件（5.1%）、「返済困難」が 1,268 件（3.2%）等であった。

### 3. 対応結果

資金需要者等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たが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の 24,923 件（62.9%）、次いで「情報提供」の 9,773 件（24.7%）、「他機関への紹介」の 4,101 件（10.4%）等であった。

また、「他機関への紹介（4,101 件）」において案内した先は、「信用情報機関」が 1,516 件（37.0%）、「都道府県」が 604 件（14.7%）、「法テラス」が 497 件（12.1%）、「警察」が 386 件（9.4%）、「弁護士会・司法書士会」が 281 件（6.9%）等であった。

### 4. 生活再建支援（カウンセリング）

新規相談者 111 人（債務者本人：41 人、親族・配偶者：70 人）に対し、540 回の面接及び電話相談を実施した。また、前年度以前からの継続相談者 83 人（債務者本人：32 人、親族・配偶者：51 人）に対して 495 回の面接を実施した。新規相談者と継続相談者の合計は、194 人であり、面接回数は 1,035 回であった。なお、1,035 回のうち来協（面接）による相談が 229 回（22.1%）、電話による相談が 806 回（77.9%）である。

## III 苦情

### 1. 受付件数

「苦情」として対応した件数は、117 件であり、月間の平均件数は 9.8 件であった。また、前年度との比較では－130 件（－52.6%）であった。苦情件数は、平成 21 年度の 785 件をピークに、22 年度が 352 件、23 年度が 247 件、本年度の 117 件と大きく減少している。

### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」が 30 件（25.6%）、「取立て行為」が 25 件（21.4%）、「帳簿の開示」が 19 件（16.2%）、「事務処理」が 17 件（14.5%）、「過払金」が 9 件（7.7%）、「個人情報」が 8 件（6.8%）、「融資関連」が 5 件（4.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が 2 件（1.7%）であった。

### 3. 処理結果

苦情 117 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」の解決が 111 件と全体の 94.9%であった。以下、「その他」が 3 件（2.6%）、平成 25 年 3 月末現在における継続中の事案は 2 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3月末現在の金融庁公表ベースにおける全登録貸金業者は、協会員が1,312社、非協会員が905社、合計2,217社となっており、うち契約締結貸金業者2,211社で、契約率は99.7%である。契約未締結の業者6社は、新規登録業者及び廃業予定業者である。

### 2. 紛争解決手続の受理件数

本年度における紛争事案の受理件数（新受付件数）は7件であり、平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の紛争事案未済件数3件を加えると、本年度の係属事案は10件である。新受事案の内容別では、「帳簿の開示」が1件、「契約内容」が1件、「過払金請求」が1件、「その他」が4件（損害賠償等請求2件、和解応諾請求1件、弁済条件確認請求1件）であった。

### 3. 紛争解決手続の対応状況

係属事案10件のうち、本年度において9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2件、「取下げ」が4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」の受けを行ったが、本年度の受理件数は、「登録」が1,593件、「撤回」が555件、「訂正」が6件であり、合計では2,154件であった。前年度と比較すると+195件（+10.0%）である。なお、本年度5月より郵送による申立て受けを開始し、855件（構成比39.7%）に対応した。

### 2. 法定代理人等による申告

「登録」1,593件のうち、本人以外からの申立ては28件であった。内訳は、親権者が6件、成年後見人が7件、保佐人が8件、補助人が5件、二親等内親族（本人が行方不明）が2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1,213件であり、そのうち「保証金をだまし取られた」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が534件（44.0%）、「ヤミ金融・違法業者被害なし」が679件（56.0%）であった。

### 2. 対応結果

ヤミ金被害関連の相談者1,213人への対応内容をみると、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743件（61.3%）と最も多く、次いで警察をはじめとする「他機関の紹介」が382件（31.5%）等であった。

### 3. 手口別分類

「登録詐称業者」が323件（26.6%）、「090金融」が212件（17.5%）、「貸します詐欺」が109件（9.0%）、「押し貸し」が25件（2.1%）等であった

以上

平成 24 年度年次報告書  
「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	9
	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	18
	1. 受付件数	
	2. 苦情内容	
	3. 処理結果	
IV	紛争	22
	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	26
	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	27
	1. 受付件数	
	2. 対応結果	
	3. 手口別分類	

# I 概況

## 1. 総アクセス数

平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が39,623件、「苦情」が117件であり、相談・苦情の小計は、39,740件であった。

また、「紛争」は7件を受理し、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は39,747件である。  
 (表1)

「相談」・「苦情」におけるアクセス方法は、電話による受け付けが39,453件(99.3%)、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226件(0.6%)、文書等によるものが61件(0.1%)であった。

(単位：件)

	21年度	22年度	23年度	24年度												年度計	前年対比増減率
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
相談	48,138	46,263	42,886	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	39,623	-7.6%
苦情	785	352	247	15	14	10	10	9	12	12	11	5	4	10	5	117	-52.6%
小計	48,923	46,615	43,133	3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	3,458	3,500	3,148	3,271	3,246	3,458	39,740	-7.9%
紛争		5	7	2	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	7	0.0%
合計	48,923	46,620	43,140	3,433	3,732	3,281	3,119	3,243	2,856	3,458	3,500	3,148	3,272	3,246	3,459	39,747	-7.9%

※「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

東日本大震災で被災された資金需要者等からの相談・問合せ9件に対応した。

震災直後の平成23年3月14日から平成25年3月31日までの約2年間の合計は、274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、徐々に一般相談へ切り替える傾向にあるが、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・苦情受付数の推移では、前年度（平成23年度）対比、「相談」が-3,263件（-7.6%）、「苦情」が-130件（-52.6%）、「相談・苦情」の合計では-3,393件（-7.9%）であった。平成22年度以降、相談は緩やかな減少、苦情は大幅な減少傾向となっている。（表2、図1・2）

### <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		
	21年度	22年度	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	25,327	+33.3%		
22年度	23年度	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879	-9.7%			
23年度	24年度	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%			
24年度		3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	19,589	-10.2%			
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
	21年度	22年度	3,948	3,596	3,296	3,708	3,644	4,619	22,811	-1.7%	48,138	+14.0%
22年度	23年度	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	23,384	+2.5%	46,263	-3.9%	
23年度	24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%	

（単位：件、%）

### <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		
	21年度	22年度	53	47	66	107	65	55	393	+162.0%		
22年度	23年度	56	28	30	59	33	29	235	-40.2%			
23年度	24年度	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%			
24年度		15	14	10	10	9	12	70	-53.6%			
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
	21年度	22年度	95	66	58	42	56	75	392	-12.3%	785	+31.5%
22年度	23年度	15	27	10	25	23	17	117	-70.2%	352	-55.2%	
23年度	24年度	19	19	19	12	20	7	96	-17.9%	247	-29.8%	
24年度		12	11	5	4	10	5	47	-51.0%	117	-52.6%	

### <相談+苦情>

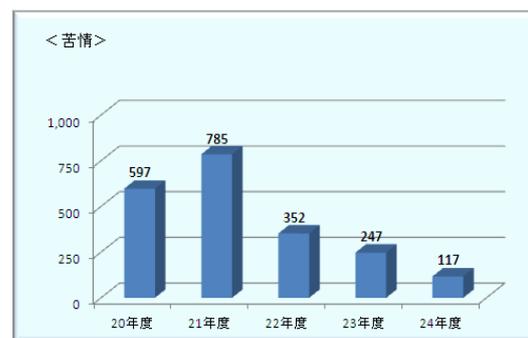
上半期	年度		4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年対比増減率		
	21年度	22年度	4,606	3,693	4,571	4,633	3,984	4,233	25,720	+34.3%		
22年度	23年度	3,974	3,758	4,561*	3,626	3,528	3,667	23,114	-10.1%			
23年度	24年度	3,550	3,620	3,859	3,499	3,815	3,631	21,974	-4.9%			
24年度		3,431	3,732	3,281	3,118	3,242	2,855	19,659	-10.5%			
下半期	年度		10月	11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
	21年度	22年度	4,043	3,662	3,354	3,750	3,700	4,694	23,203	-1.9%	48,923	+14.3%
22年度	23年度	3,555	4,001	3,130	3,601	4,678	4,536	23,501	+1.3%	46,615	-4.7%	
23年度	24年度	3,615	3,478	2,915	3,313	3,867	3,971	21,159	-10.0%	43,133	-7.5%	
24年度		3,458	3,500	3,148	3,271	3,246	3,458	20,081	-5.1%	39,740	-7.9%	

※平成22年6月：貸金業法完全施行

（表2）



（図1）



（図2）

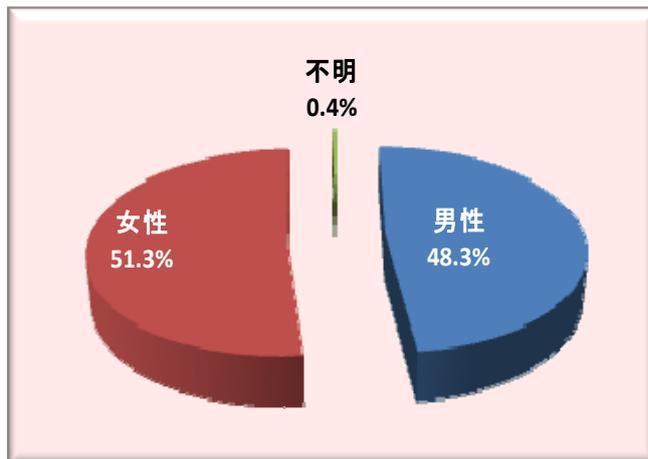
### 3. アクセス者の属性（相談・苦情）

相談・苦情のアクセス者 39,740 人の属性は以下のとおりである。

#### (1) 男女別

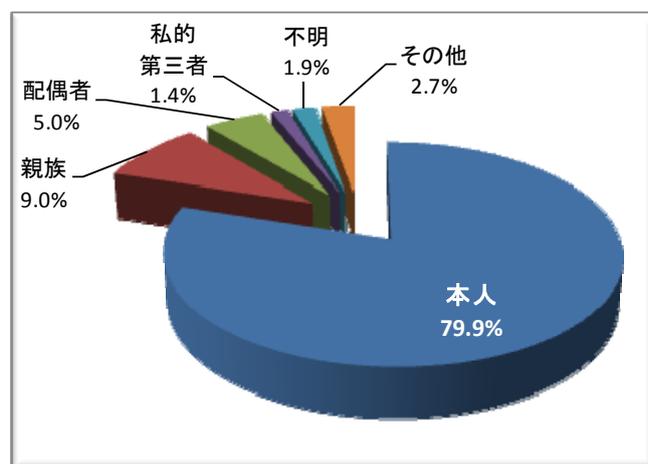
「男性」が 19,195 人（48.3%）、  
「女性」が 20,383 人（51.3%）、不明が 162 人（0.4%）であった。

（図 3）



（図 3）

(2) 「債務者本人」と「本人以外」別  
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 31,771 人（79.9%）、「親族」が 3,577 人（9.0%）、「配偶者」が 2,001 人（5.0%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が 562 人（1.4%）等であった。（図 4）

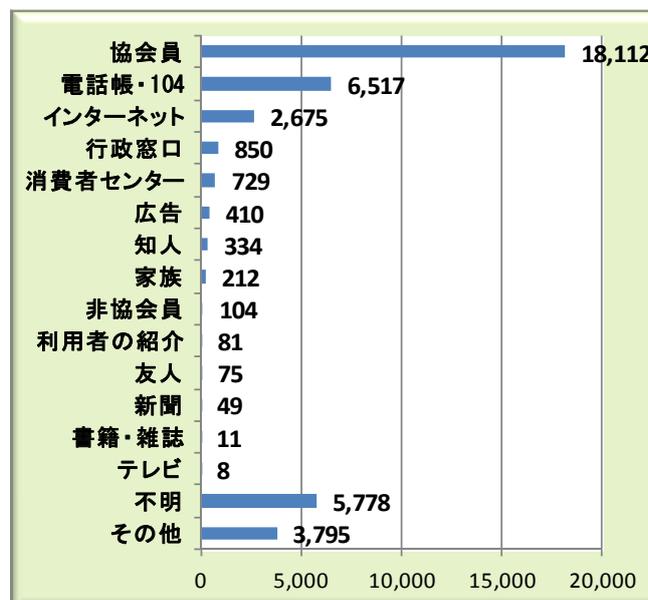


（図 4）

### 4. アクセス媒体（相談・苦情）

（単位：件）

相談・苦情アクセス者 39,740 人を“協会を知り得た媒体別”に分類すると、協会の紹介による「協会員」が 18,112 件（45.6%）と最も多く、次いで「電話帳・104」が 6,517 件（16.4%）、協会ホームページ等による「インターネット」が 2,675 件（6.7%）、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 850 件（2.1%）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によるものである。（図 5）



（図 5）

## 5. 広報・講演等活動状況

### (1) 他の相談機関との一層の連携強化のための取り組み

紛争解決等業務に関する規則第 108 条 3 項の規定に基づき、相談・紛争解決委員会が指定する相談機関等との連携強化と資金需要者等の一層の相談機会拡充を目的として当該機関への訪問活動を行った。対象とした機関は、消費生活センター、法テラス東京地方事務所、東京司法書士会、神奈川県司法書士会、日本クレジットカウンセリング協会である。その他の機関については、平成 25 年度に訪問を予定している。

### (2) 資金需要者等の相談機会拡充に向けた取り組み

#### ① 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、協会の設立趣旨及び自主規制機関としての役割等の説明を通じて、多重債務を抱え返済に支障をきたしている消費者に対し当協会への誘導を依頼している。本年度は、145 か所の消費生活センターに対し延べ 442 回（上半期 286 回、下半期 156 回）の訪問を行った。

#### ② 消費生活センターへのアンケート調査の実施

平成 24 年 8 月に、消費生活センターとの一層の連携強化と今後の効果的な活動に資することを目的として、当協会に対する認知度の調査及び協会・貸金業界への意見並びに消費者の生の声を収集すべく 144 か所の消費生活センターに対してアンケート調査を実施した。いただいた意見等については、今後の資金需要者等の利益の保護に向けた貴重な情報として活用する。なお、調査結果の概要については、「季刊 JFSA Vol.13」にて公表した。

#### ③ 消費者団体への活動報告会の開催

平成 24 年 9 月 19 日（水）、9 月 21 日（金）の両日、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（12 団体）へ、当協会の平成 23 年度における活動や貸金市場の状況等についての報告会「日本貸金業協会のさらなるとりくみ」を実施した。なお、報告の概要及び質疑応答内容は、「季刊 JFSA Vol.13」にて公表した。

<報告内容>

- ◇ 平成 23 年度における日本貸金業協会の活動と貸金市場の状況
- ◇ 消費者への取組み状況
- ◇ 質疑応答及び意見交換

#### ④ 消費者団体及び消費生活センター等からの講師派遣要請への対応

金融庁、財務局、消費者団体、行政、消費生活センター、社会福祉協議会等からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の対応能力向上等を目的として実施する研修会へ講師を派遣した。本年度においては、表 3 のとおり延べ 28 団体（機関）866 人に対応した。近時の傾向として、行政による多重債務者問題対策協議会や庁内連絡会より、多重債務者の早期発見（掘り起こし）と消費生活センター等の専門相談窓口確実に繋

ぐための「カウンセリングを活用したアプローチ法の習得」、並びに当協会独自の取り組みである「多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリング」をテーマとした講演依頼が見受けられる。多重債務関連の相談が全国的に減少傾向にある中、潜在的な多重債務者の発見と消費生活センター等の専門相談窓口確実に繋ぐための対応スキルの習得が喫緊の課題であるとの認識が大勢を占める。また、社会福祉協議会からは、総合福祉資金等の償還率向上を視野に入れた家計管理支援の方法等をテーマとした講演依頼を受け対応した。

#### ＜参考＞ ～主な講演内容～

##### ①カウンセリングを活用したアプローチ法について

相談員には、相談者との間に適切な信頼関係（ラポール）を作り、相談者が安心して自分の心の内を話すことができる環境を整えることや、その信頼関係をもとに精度の高い情報を得て、解決のためのより具体的な提案に繋げていくといった対応が求められる。さらに、対策実行のための動機づけを高めることも重要な取り組みとなるが、講演では、相談者との信頼関係構築と解決に向けて動機づけを高めるための手法等について、カウンセラーの基本姿勢や技法をもとに解説した。

##### ②家計管理支援の方法について

金融庁・消費者庁の編さんによる「多重債務者相談の手引書（平成23年8月改訂発行）＊」の「さらなるとりくみ～家計管理～」をもとに、家計管理支援の目的である『家計のリハビリテーション』、『多重債務の再発防止』、『将来に向けたリスクマネジメント』について解説するとともに、具体的な支援策としての“家計改善のステップ”を紹介した。

※当該手引書の“さらなるとりくみ～家計管理～”は、当協会が執筆を担当したものである。

#### (3) 非協会員への情報発信 ～「貸金業相談・紛争解決センターだより」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）に提供するとともに、協会加入案内を掲載した「貸金業相談・紛争解決センターだより」を次のとおり四半期ごとに4回発行した。

- ◆ 平成24年5月31日発行 VOL.6
- ◆ 平成24年8月31日発行 VOL.7
- ◆ 平成24年11月30日発行 VOL.8
- ◆ 平成25年2月28日発行 VOL.9



#### (4) 協会員等に対する相談対応スキル等の提供

協会では、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毎年（10地区）で開催している。本年度は、貸金業相談・紛争解決センターが行っている生活再建支援カウンセリングの顧客への告知依頼に加え、顧客との適切なコミュニケーションを図るために必要な心理カウンセリング的アプローチ手法等について、相談・紛争解決センターに寄せられた相談・苦情事案を題材として指導した。

また、九州・東北地区における特別研修会（11月）及び個別の協会員からの要請に対応し、同内容の講演を行った。

(5) 「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論の取りまとめ公表を踏まえた対応について

平成25年3月8日付で金融庁から「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議における議論の取りまとめ」（以下「報告書」という）が公表されたが、当協会は一般の「報告書」の提言等を踏まえて、更なる資金需要者（利用者）等の利便性向上並びに、一層の中立性・公正性の確保に努めるとともに、利用者にとって納得感・満足度の高い業務運営に取り組むことを平成25年3月22日付、次のとおり協会ホームページに掲載した。

◇当協会の主な今後の取組み◇

【資金需要者（利用者）等の利便性向上について】

- 当協会の指定紛争解決機関について、資金需要者（利用者）等が分かり易く、利用しやすいホームページとなるよう取り組むとともに、その他の媒体（冊子等）についても利用者目線を意識した改善に努めてまいります。

【紛争解決における中立性・公正性の確保について】

- 当協会は、外部の有識者で構成する第三者機関として相談・紛争解決委員会を設置しており、当委員会は紛争事案の全件について受理から終了まで詳細な報告を受け、金融ADRとしての中立性・公正性を監督できる体制を整えておりますが、今後はさらに紛争終了事案の当事者双方にアンケート調査を実施して当事者の納得感・満足度等について検証し、業務改善等に反映させてまいります。

【加入貸金業者へのフィードバックについて】

- 指定紛争解決機関として加入貸金業者向けの機関誌等を定期的に発行して、苦情・紛争事例に関する情報発信を行う他、自主規制機関としての指導・研修を実施してまいりましたが、今後も継続して個別業者のみならず、業界全体における苦情・紛争事案の未然防止に努めてまいります。

【他の機関との連携について】

- 全国の消費生活センター等の消費者対応窓口との連携を一層深め、資金需要者（利用者）等の当協会の利用機会の拡充を図るとともに、他の指定紛争解決機関との連携を強化し、当協会に寄せられる苦情・紛争事案の解決に努めてまいります。

<講演実施状況>

開催日	要請先	テーマ	受講者数
4月24日	金融庁総務企画局企画課信用制度 参事官室	金融庁主催による多重債務者相談の手引き研修会 「家計管理支援について」(東北財務局管内)	70人
4月27日	財務省財務総合政策研究所 東海研究所	「相談対応の基本スキル」 ～カウンセリング的アプローチを学ぶ～	32人
6月7日	金融庁総務企画局企画課信用制度 参事官室	金融庁主催による多重債務者相談の手引き研修会 「家計管理支援について」(北海道財務局管内)	30人
6月18日	仙台市消費生活センター(1組目)	「多重債務者への対応方法とカウンセリング」 ～被災者の生活再建に向けて～	23人
6月22日	仙台市消費生活センター(2組目)		20人
7月10日	千葉県多重債務対策本部	「貸金業の現場からみた多重債務相談の実例」	51人
7月17日	八戸市商工労働部商工政策課	「改正貸金業法施行による貸金業界の変化と多重債務問題 の今後の展望」	37人
7月25日	八王子市消費生活センター	「多重債務問題の現状について」 ～窓口から相談機関へつなぐために～	67人
9月4日	高槻市市民生活部	「多重債務相談対応の基本スキル」	30人
9月24日	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	「家計管理支援の相談技術」	24人
10月13日	消費生活相談員の会・長崎	「多重債務者に対する相談の姿勢と債務整理に関する具体的 ケース」	24人
10月17日	岩手県立県民生活センター	「日本貸金業協会の業務について」～多重債務の再発防止 に向けた取り組みとしての生活再建支援カウンセリング～	24人
11月12日	富山県生活環境文化部	「多重債務者相談におけるカウンセリング・相談対応」	33人
11月20日	財務省東海財務局総務部財務広報相談室	「相談対応におけるカウンセリングのスキルアップ研修」 ～ロールプレイングを中心に～	8人
11月22日	広島県環境県民局消費生活課	「多重債務相談員としての姿勢と対応スキル」	12人
12月4日	公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会	「心の病等に対する実践的な心理カウンセリングスキルの 習得」	9人
12月4日	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟	「消費者被害に遭わないために」	40人
12月26日	松江市役所消費・生活相談室	「多重債務問題の現状と相談対応について」	25人
1月30日	金融庁総務企画局企画課信用制度 参事官室	金融庁主催による多重債務者相談の手引き研修会 「家計管理支援について」 (東海財務局管内 1/30) (北陸財務局管内 1/31)	75人
1月31日	金融庁総務企画局企画課信用制度 参事官室		34人
2月7日	松戸市消費生活課	「貸金業の現場からみた多重債務相談の実例」	15人
3月2日	日本消費生活アドバイザー・コンサルタント 協会	「相談対応のスキルアップ」	40人
3月7日	金融庁総務企画局企画課信用制度 参事官室	金融庁主催による多重債務者相談の手引き研修会「家計管 理支援について」 (四国財務局管内 3/7) (中国財務局管内 3/8)	55人
3月8日	金融庁総務企画局企画課信用制度 参事官室		33人
3月11日	習志野市消費生活センター	『債務者への相談対応と支援の方法』	5人
3月12日	日野市企画部地域協働課	「多重債務者の現状について」 ～窓口から相談機関へつなぐために～	24人
3月22日	川西市消費生活センター	「一般窓口から相談機関へ繋ぐ」 ～生活再建支援～	16人
3月25日	足立区産業経済部産業政策課	「多重債務相談等における相談対応スキル」 (カウンセリング・メンタルケア)	10人

<日野市企画部地域協働課研修風景及び実施概要>

(表3)



- ◆ 実施日：平成25年3月12日(日野市役所にて)
- ◆ 受講者：日野市消費生活相談室、市民相談室、納税課、生活福祉課、障害福祉課、男女平等課等の職員
- ◆ テーマ：「多重債務者の現状について  
～窓口から相談機関へつなぐために～」
- ◆ 目的  
庁内関連部署のメンバーを対象として、各窓口における多重債務者の早期発見と消費生活相談室に確実に繋ぐためのカウンセリング技法を使った対応スキルを習得する。

## Ⅱ 相 談

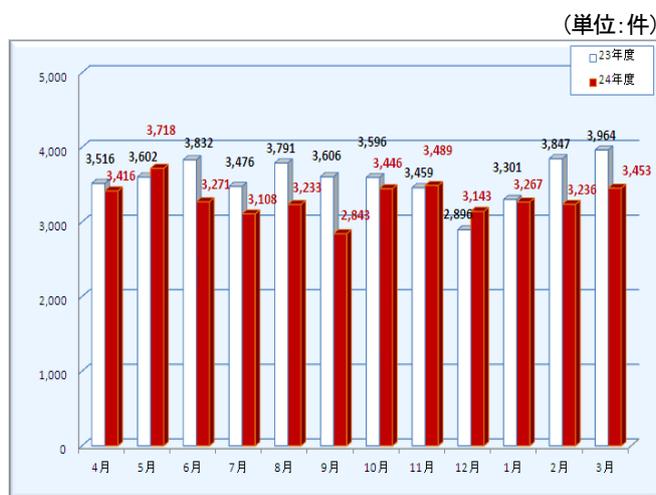
### 1. 受付件数

「相談」として対応した件数は、次頁表4に示すとおり39,623件であり、月間の平均件数は3,301件であった。

前年度との比較では、年間-3,263件（-7.6%）であった。

アクセス方法別では、39,623件のうち、電話による受付が39,365件（99.3%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来協による受付が223件（0.6%）、文書によるものが27件、その他が8件であった。

月次の推移は図6のとおりである。



(図6)

### 2. 相談内容

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14,208件（35.9%）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6,730件（17.0%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が4,564件（11.5%）、融資先を紹介してほしいといった相談の「融資関連」が2,715件（6.9%）、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2,010件

（5.1%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が1,268件（3.2%）等であった。（図7・表4）



(図7)

(単位: 件、%)

分類	年度	24年度												年度計	
	23年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		対前年増減率
業者の連絡先	11,920	1,037	1,165	1,094	1,074	1,122	1,013	1,222	1,301	1,290	1,235	1,235	1,420	14,208	+19.2%
契約内容	7,332	641	696	615	554	525	365	476	621	633	567	518	519	6,730	-8.2%
貸付自粛依頼・撤回	4,668	400	420	366	349	406	334	448	388	295	402	401	355	4,564	-2.2%
融資関連	3,174	241	300	231	211	243	234	217	231	171	225	187	224	2,715	-14.5%
登録業者確認	3,438	213	243	178	191	195	177	215	150	78	110	121	139	2,010	-41.5%
返済困難	1,724	94	119	101	92	122	110	112	109	81	97	122	109	1,268	-26.5%
信用情報	1,353	96	120	97	102	100	84	110	110	63	94	105	104	1,185	-12.4%
過払金	1,638	102	99	88	82	98	78	79	73	73	66	85	54	977	-40.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,183	69	94	70	66	47	40	56	52	39	46	48	52	679	-42.6%
身分証明書等の紛失等	814	51	44	49	48	58	44	41	46	46	52	52	45	576	-29.2%
ヤミ金融・違法業者被害あり	790	52	48	56	48	33	47	48	32	34	37	40	59	534	-32.4%
返済義務	603	36	35	49	45	48	27	45	40	44	35	27	29	460	-23.7%
金利・計算方法	295	17	18	18	12	12	11	23	16	14	8	14	13	176	-40.3%
帳簿の開示	161	10	8	14	6	7	13	9	6	14	6	3	8	104	-35.4%
ダイレクトメール	62	6	7	1	8	5	1	6	6	9	8	4	10	71	+14.5%
保証人関係	60	6	2	7	6	3	7	4	2	6	1	2	4	50	-16.7%
自己破産・調停・民事再生手続き	71	6	3	2	6	2	6	6	1	3	5	2	2	44	-38.0%
手数料	43	6	2	2	0	7	1	1	2	3	1	1	7	33	-23.3%
その他	3,557	333	295	233	208	200	251	328	303	247	272	269	300	3,239	-8.9%
計	42,886	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	39,623	-7.6%

(表4)

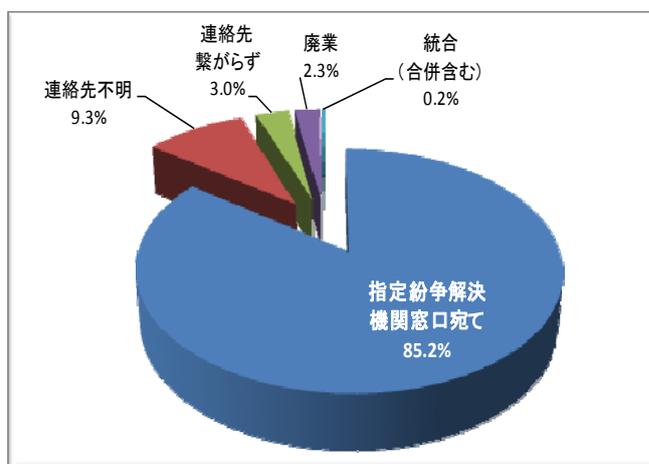
### <相談内容分類上位の傾向>

#### (1) 業者の連絡先

「業者の連絡先」の14,208件を前年度と比較すると+2,288件(+19.2%)の増加が見られた。

内容別に分類すると、「指定紛争解決機関窓口宛て」が12,103件(85.2%)、「連絡先不明」が1,321件(9.3%)、「連絡先繋がらず」が426件(3.0%)、「廃業」が329件(2.3%)等であった。(図8)

分類項目の内容は表5のとおりである。



(図8)

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

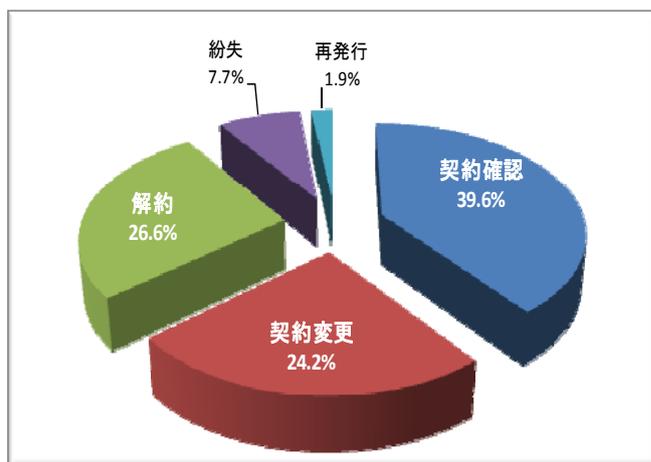
(表5)

## (2) 契約内容

「契約内容」の6,730件を前年度と比較すると、-602件(-8.2%)と減少している。内容別に分類すると、「契約確認」が2,669件(39.7%)、「契約変更」が1,626件(24.2%)、「解約」が1,788件(26.6%)、「紛失」が521件(7.7%)等であった。

(図9)

分類項目の内容は表6のとおりである。



(図9)

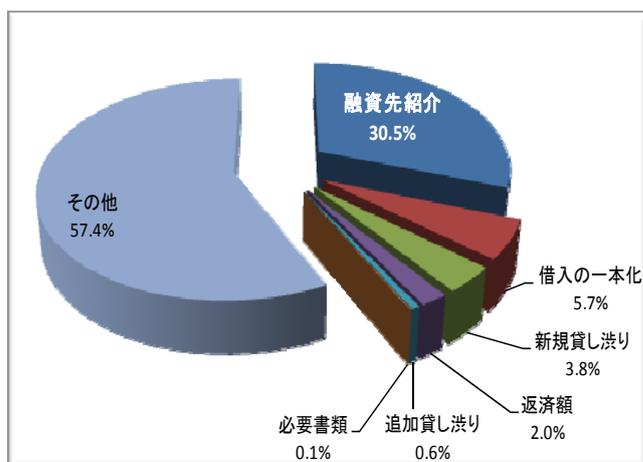
分類	内容
契約確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約内容(身に覚えがない契約等死亡含む)を確認したい</li> <li>・暗証番号を確認したい</li> <li>・支払額や残高の確認をしたい</li> <li>・利用可能枠を確認したい</li> </ul>
契約変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払額や支払日を変更したい</li> <li>・利用枠を変更したい</li> <li>・引き落としの口座を変更したい</li> <li>・名義等を変更したい</li> <li>・記載内容を変更したい(住所・氏名・連絡先等)</li> </ul>
解約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カードの解約手続きをしたい(退会含む)</li> <li>・親族からのカード解約の申出(契約者死亡のため)</li> </ul>
紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カードの紛失手続きをしたい</li> </ul>
再発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カードの再発行手続きをしたい</li> <li>・更新カードの解約等の手続きをしたい</li> </ul>

(表6)

## (3) 融資関連

「融資関連」の2,715件を前年度と比較すると、-459件(-14.5%)の減少であった。内容別に分類すると、「融資先紹介」が828件(30.5%)、「借入の一本化」が155件(5.7%)、「必要書類」が103件(3.8%)、「新規貸し渋り」が53件(1.9%)等であった。(図10)

分類項目の内容は表7のとおりである。



(図10)

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い
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
返済額	返済額および返済期間について教えてほしい等
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
その他	上記以外の融資関連によるもの

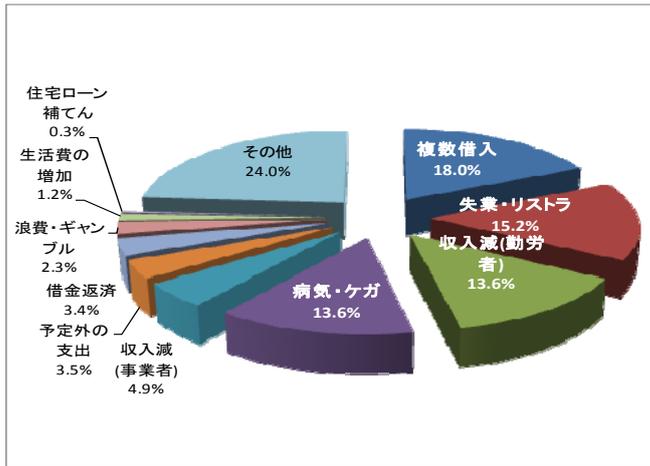
(表7)

#### (4) 返済困難

「返済困難」の1,268件を前年度と比較すると、-456件(-26.5%)と減少している。理由別では、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」が228件(18.0%)、次いで、「失業・リストラ」が193件(15.2%)、「収入減(勤労者)」が172件(13.6%)、同様に「病気・ケガ」が172件(13.6%)等であった。

(図11)

分類項目の内容は表8のとおりである。



(図11)

分類	内容
収入減(勤労者)	給与所得者の場合で、収入の減少によるもの
収入減(事業者)	自営業者の場合で、事業収入の減少によるもの
失業・リストラ	失業(倒産・退職等)及びリストラによるもの
住宅ローン補てん	住宅ローン返済のための借入によるもの
複数借入	多重債務(原因がはっきり特定できない)によるもの
借金返済	返済のための借入(自転車操業)によるもの
生活費の増加	生活全般(教育費含む)に関わる支出によるもの
予定外の支出	冠婚葬祭・事故等の突発的な支出によるもの
病気・ケガ	病気・ケガによるもの
浪費・ギャンブル	浪費癖・ギャンブル等によるもの
その他	上記以外の返済困難によるもの

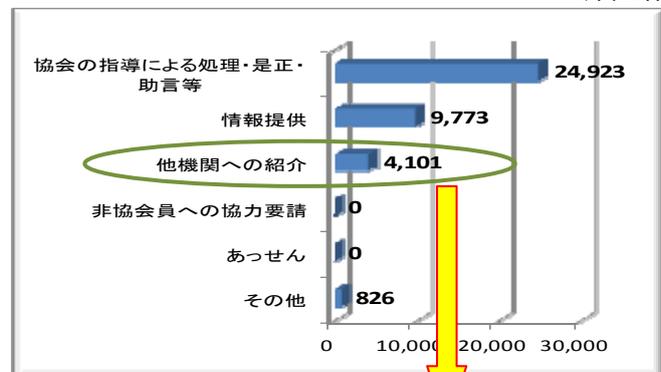
(表8)

### 3. 対応結果

資金需要者等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たが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が24,923件(62.9%)、次いで「情報提供」が9,773件(24.7%)、「他機関への紹介」が4,101件(10.4%)等であった。(図12)

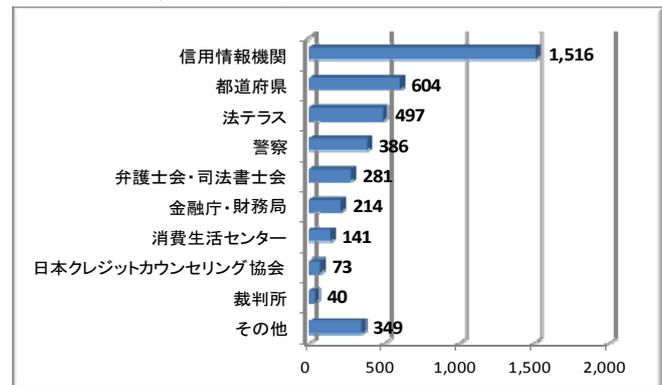
なお、「他機関への紹介(4,101件)」において案内した先は、個人信用情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,516件(37.0%)と最も多く、次いで知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が604件(14.7%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が497件(12.1%)、また主にヤミ金被害関連の相談先である「警察」が386件(9.4%)、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が281件(6.9%)等であった。(図13)

(単位:件)



(図12)

<紹介先 4,101件の内訳>



(図13)

### ＜参考＞ 過払金に関する相談状況

本年度における過払金関連の相談件数は977件であり、前年度との比較では、-661件（-40.4%）と減少している。（表9）

（単位：件、%）

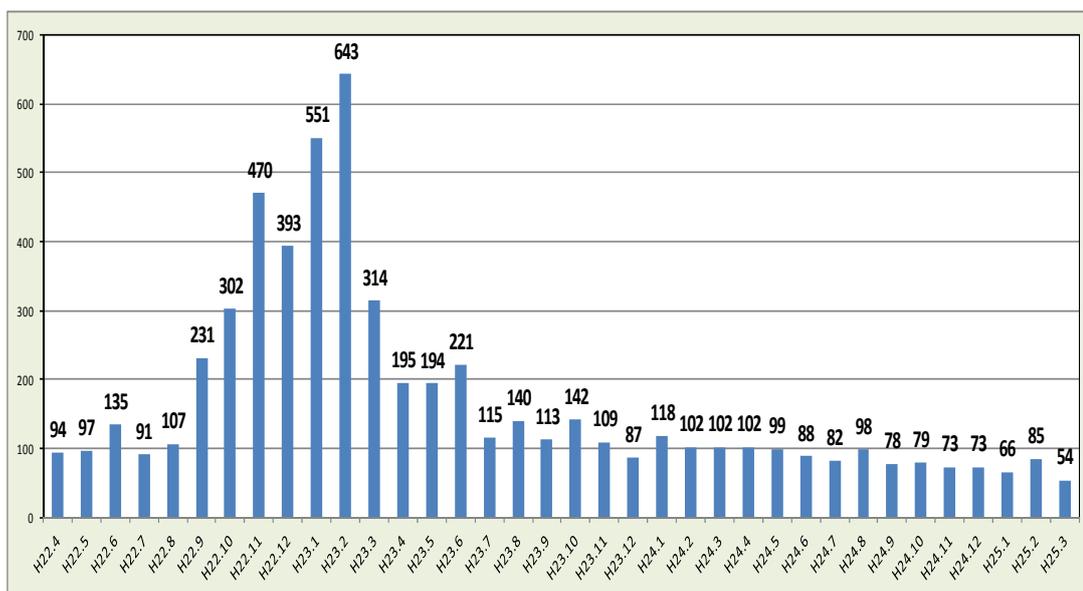
相談件数	23年度	24年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		対前年増減率
	1,638	102	99	88	82	98	78	79	73	73	66	85	54	977	-40.4%

（表9）

過払金関連相談における平成22年4月からの月次推移では、平成23年3月にピークアウトし、その後は平成24年度まで引き続き減少傾向が続いている。（図14）

### 過払金関連相談の推移（平成22年4月～平成25年3月）

（単位：件）



（図14）

## 4. 生活再建支援（カウンセリング）

### (1) 実施状況

相談・紛争解決センターでは、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。本年度において、新規相談者 111 人（債務者本人：41 人、親族・配偶者：70 人）に対し 540 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。また、前年度からの継続相談者 83 人（債務者本人：32 人、親族・配偶者：51 人）に対して 495 回の面接等を行った。

新規、継続を合わせた本年度の面接等の合計は、194 人（債務者本人：73 人、親族・配偶者：121 人）で 1,035 回である。（表 10）

なお、1,035 回のうち来協（面接）による相談が 229 回（22.1%）、電話による相談が 806 回（77.9%）であった。

<参考>

生活再建支援を開始した平成 20 年度からの受付状況の推移では、平成 21 年度以降、新規相談者と継続の相談者に対して、年間、約 1,000 回に及ぶカウンセリングを実施している。平成 25 年 3 月末日までの累計では、相談者 574 人、カウンセリング回数は、4,525 回に及んでいる。（表 11）

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	41人	70人	111人
	面接回数	164回	376回	540回
継続相談者	相談者数	32人	51人	83人
	面接回数	218回	277回	495回
合計	相談者数	73人	121人	194人
	面接回数	382回	653回	1,035回

(表 10)

新規・継続	20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者	79人	393回	133人	834回	135人	694回	116人	530回	111人	540回
前年度からの継続相談者			47人	268回	63人	352回	63人	419回	83人	495回
合計	79人	393回	180人	1,102回	198人	1,046回	179人	949回	194人	1,035回

(表 11)

### (2) 新規相談者の属性等

面接等を行った新規相談者 111 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 41 人（36.9%）、女性が 70 人（63.1%）であった。

(図 15)

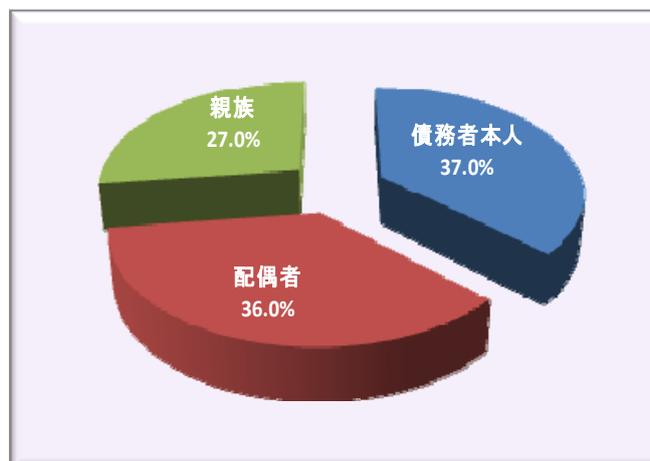


(図 15)

## ② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が 41 人 (37.0%)、配偶者が 40 人 (36.0%)、両親等の親族が 30 人 (27.0%) であった。(図 16)

配偶者・親族からの相談が 63.0% 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。

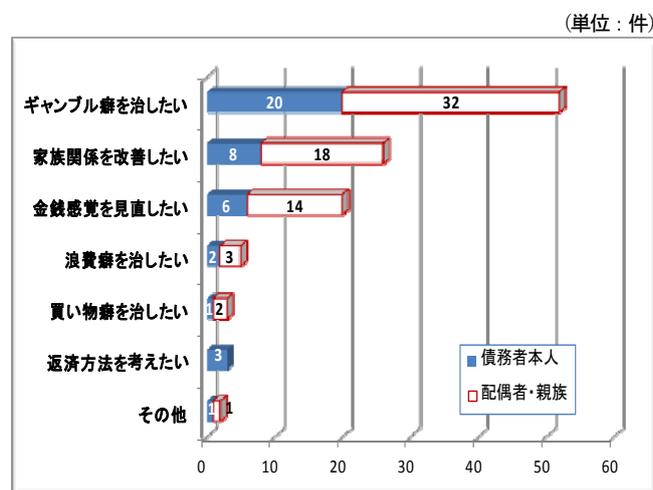


(図 16)

## ③ 相談の方向性

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り、一つに限定することは困難だが、ここでは、初回の面接等において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 52 件 (46.8%)、「家族関係を改善したい」が 26 件 (23.4%)、「金銭感覚を見直したい」が 20 件 (18.0%)、「浪費癖を治したい」が 5 件 (4.5%) 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 17)



(図 17)

## (3) 債務者本人の傾向

新規相談者における債務者本人 41 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 34 件 (82.9%)、「清算経験なし」が 7 件 (17.1%) 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 18)

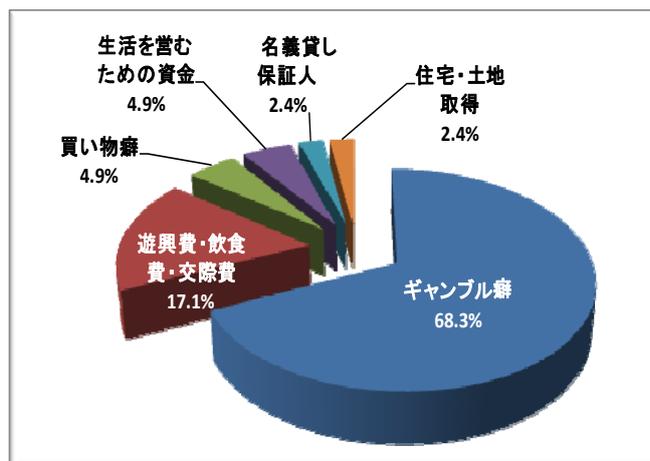


(図 18)

また、「清算経験あり」34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30件(88.2%)、「自己資金(貯蓄の取り崩し等)」が2件(5.9%)等であった。

## 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28件(68.3%)と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が7件(17.1%)、「買い物癖」と「生活を営むための資金」がそれぞれ2件(4.9%)等である。(図19)

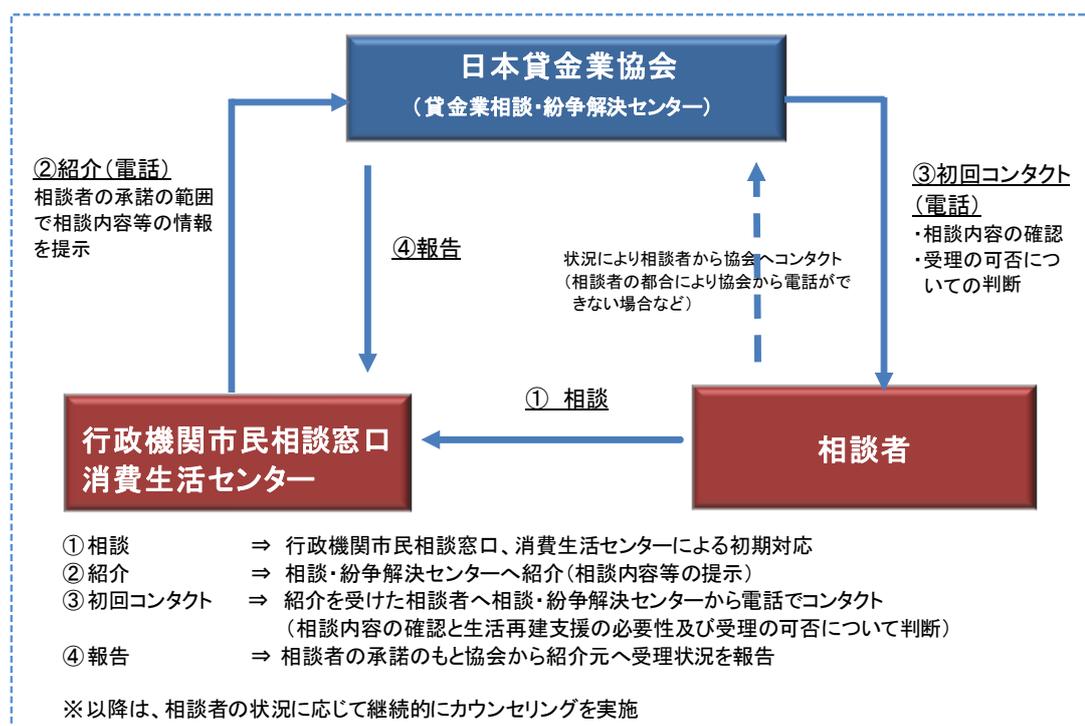


(図19)

## (4) 生活再建支援カウンセリング事例

協会は、消費生活センター及び行政における相談窓口への訪問を通じて、相談員等の方々へ多重債務の再発防止に係る対策の必要性について説明するとともに、消費者に対して協会が行っている生活再建支援カウンセリングの利用の案内を依頼しているが、ここでは、本年度において行政機関相談窓口等から紹介を受けて実施したカウンセリング事例を紹介する。なお、連携におけるフローは次のとおりである。

<連携フロー>



## カウンセリング事例 1

※ここで紹介する事例は、相談者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である

### ◇ 借金を返す意欲を夫から引き出せずに困っている妻からの相談 ◇

#### 【概要】

◇相談者：債務者の妻（30 歳代）

◇相談内容：何度肩代わりしても、夫（30 歳代）が借金を繰り返すので、現在は相談者の監視のもと分割返済をさせている。しかし借金の原因であるギャンブルを未だにやめていないようだし、毎月の返済も最低額なので一向に借金が減らない。

#### 【行政機関市民相談窓口における初期対応】

債務解決について弁護士会等の情報提供を行う一方で、本人がギャンブルをやめない限り返済意欲を引き出すのは難しいだろうと判断し、日本貸金業協会の生活再建支援カウンセリングを案内。

#### 紹介

#### 【相談・紛争解決センターにおける対応(カウンセリングの実施)】

相談者の話しでは、節約の方法や早期完済計画をきちんと考えるよう何度夫に言っても実行しないとのこと。まずは、「どんな節約で返済額を増やすことができそうか」と夫に聴いてもらい、できそうな事から始めさせて欲しいと伝えた。1ヶ月後、夫は「これ位なら何とかできる」と言ってきた。人は自ら立てた目標に意欲を示すというカウンセラーの言葉を信じ、もっと頑張れと言いたい気持ちをぐっとこらえ、「頑張ったね」と励ます事で、夫は徐々に節約をするようになり、返済額も増えていった。相談者はギャンブルや借金について頭ごなしに言う関わり方は誤りだった事を痛感し、ほめ方や励まし方の工夫に努力している。(継続中)

## カウンセリング事例 2

### ◇ 携帯ゲームにはまったことが原因で多重債務に陥った本人からの相談 ◇

#### 【概要】

◇相談者：債務者本人（20 歳代 男性 独身）

◇相談内容：携帯ゲームに夢中になりすぎ、高額の使用料をクレジットカードで支払っているうちに短期間で多重債務となった。

#### 【消費生活センターにおける初期対応】

債務解決について、弁護士会等の情報提供を行う一方で、携帯ゲームへの依存性が非常に高いと思われるところから、日本貸金業協会の生活再建支援カウンセリングを案内。

#### 紹介

#### 【相談・紛争解決センターにおける対応(カウンセリングの実施)】

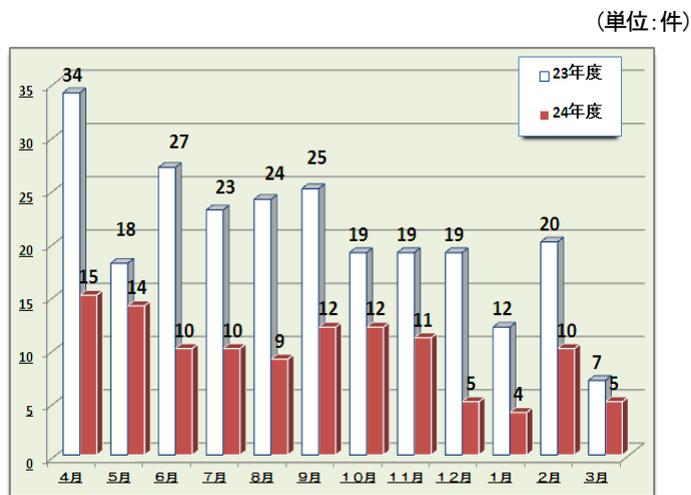
「ゲームに対する依存性が高いと借金の再発可能性も高い」と行政の相談担当者から助言されたが、やめる自信がないので相談したいとの申し出があり、ゲームを我慢する対策を検討した。「何日くらいなら我慢できそうか」というカウンセラーの言葉に、「どれくらいできるか試してみたい」という気持ちがわき、思い切ってゲームサイトの退会とネット通信の解約を決意。半年以上遠ざかっている友人との付き合いやサークル活動を復活させ、できるだけ多くそれらに参加するという対策を講じた。2カ月後の今もゲームへの欲求は起きていない。(継続中)

# Ⅲ 苦 情

## 1. 受付件数

「苦情」として処理した件数は、次頁表 12 に示すとおり 117 件であり、月間の平均件数は 9.8 件であった。月次の推移は、図 20 のとおりである。また、前年度との比較では、年間-130 件（-52.6%）であった。

苦情件数は、平成 21 年度の 785 件をピークに、22 年度 352 件、23 年度 247 件と大きく減少し、本年度も 117 件と大幅な減少傾向にある。



(図 20)

117 件のうち、電話による申立ては

88 件（75.2%）、次いで文書によるものが 6 件（5.1%）、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 3 件（2.6%）、その他が 20 件（17.1%）であるが、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から紹介のあったものである。

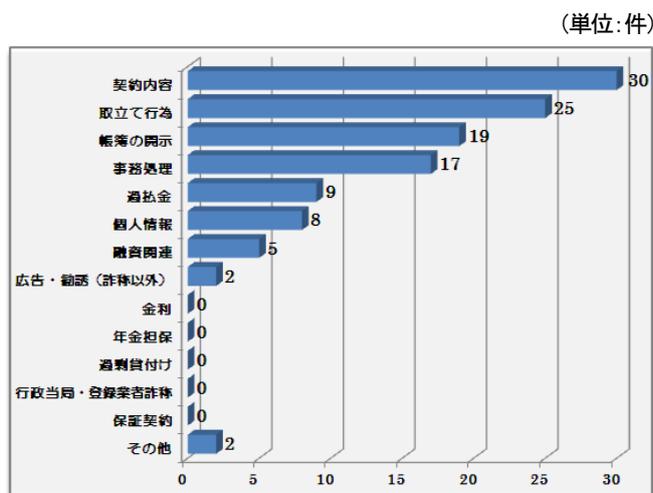
なお、117 件のうち、協会員に対するものが 116 件、非協会員に対するものが 1 件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が 81 件、都道府県知事登録業者が 36 件である。

## 2. 苦情内容

### (1) 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」が 30 件（25.6%）「取立て行為」が 25 件（21.4%）、「帳簿の開示」が 19 件（16.2%）、「事務処理」が 17 件（14.5%）、「過払金」が 9 件（7.7%）、「個人情報」が 8 件（6.8%）、「融資関連」が 5 件（4.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が 2 件（1.7%）であった。

(図 21・表 12)



(図 21)

(単位：件、%)

分類	年度	24年度												年度計	
		23年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	対前年増減率
契約内容	53	2	7	4	3	1	1	3	1	1	1	5	1	30	-43.4%
取立て行為	46	4	3	1	4	3	3	0	1	0	1	2	3	25	-45.7%
帳簿の開示	54	2	0	5	3	2	2	2	1	1	0	1	0	19	-64.8%
事務処理	30	3	1	0	0	1	3	2	3	0	2	2	0	17	-43.3%
過払金	19	3	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	9	-52.6%
個人情報	19	0	0	0	0	2	2	3	1	0	0	0	0	8	-57.9%
融資関連	10	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	5	-50.0%
広告・勧誘（詐称以外）	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	-66.7%
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
年金担保	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
過剰貸付け	4	0	0	0	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	0	0	0	0	-
その他	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	-60.0%
合計	247	15	14	10	10	9	12	12	11	5	4	10	5	117	-52.6%

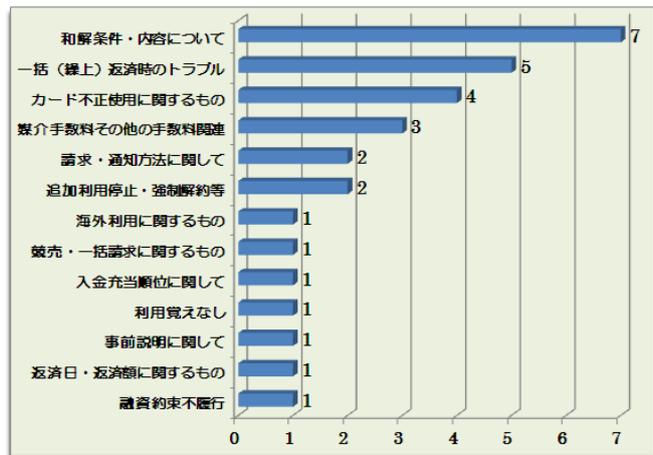
(表 12)

(単位：件)

<苦情内容分類上位の詳細>

① 「契約内容」の内訳

「契約内容」に関する苦情 30 件を分類すると、「和解条件・内容について」が 7 件 (23.3%) 「一括 (繰上) 返済時のトラブル」が 5 件 (16.7%)、次いで「カード不正使用に関するもの」が 4 件 (13.3%)、「媒介手数料その他の手数料に関するもの」が 3 件 (10.0%) 等と続いている。(図 22)

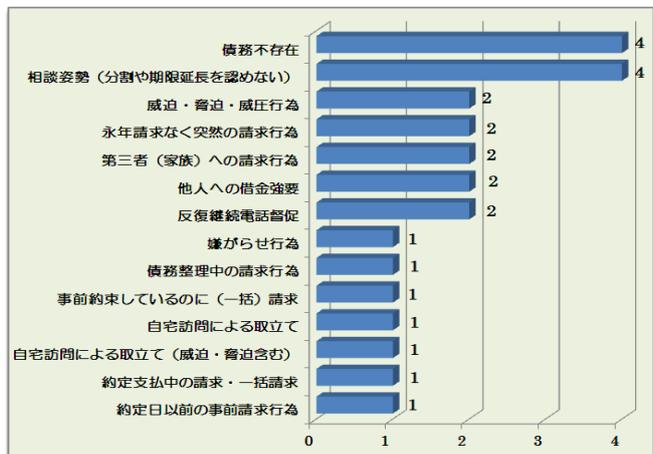


(図 22)

(単位：件)

② 「取立て行為」の内訳

「取立て行為」に関する苦情 25 件を分類すると、「債務不存在」及び「相談姿勢 (分割や期限延長を認めない)」が各々 4 件 (16.0%)、次いで「威迫・脅迫・威圧行為」、「永年請求なく突然の請求行為」、「第三者 (家族) への請求行為」、「他人への借金強要」、「反復継続電話督促」が各々 2 件 (8.0%) 等であった。(図 23)

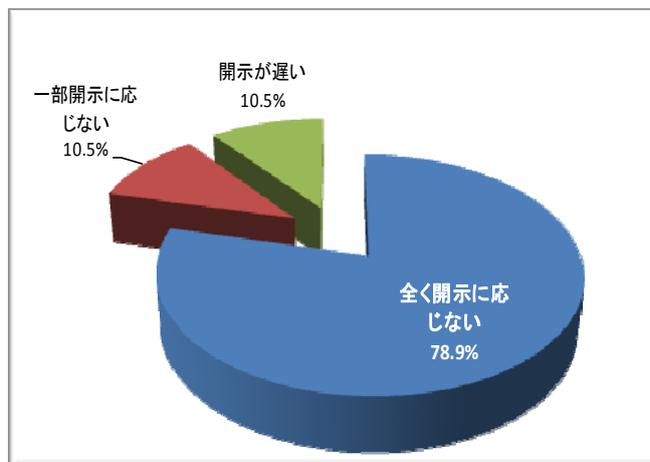


(図 23)

### ③「帳簿の開示」の内訳

(単位：件)

「帳簿の開示」に関する苦情 19 件を分類すると、「全く開示に応じない」が 15 件 (78.9%) であり、ほとんどを占める。「一部しか開示されない」及び「開示が遅い」は各々 2 件 (10.5%) であった。(図 24)



(図 24)

### (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である

#### 事例 1

類型	契約内容
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	A社と不動産担保にて契約中であり、昨年からA社に金利の引下げ要請を行ってきたが、本年になって、やっとA社から金利の見直しを行うと連絡があった。しかし、無理な日程での書類提出を求められ、結局対応できずに金利引下げは実現しなかった。そのようなA社の対応に不満があり、翌月から返済を止めたところ、A社から競売予告通知が届いたので理由を知りたい。また、A社の関連不動産会社から不動産売買DMが届くようになったが、A社が情報を流した疑いがあるのでA社の情報管理についても回答を求めたい。
処理結果	協会がA社に確認したところ、『申立人からの金利引下げ要請に基づき、必要書類を準備するよう伝えると、申立人は「大丈夫」との返事であった。また、延滞金が発生していた状況だったため、その解消も見直し条件と伝えた。ところが、契約当日に「必要書類は間に合わない、延滞金は後日納得すれば精算する」とFAXにて連絡があって再契約は実行できなかった。申立人は6カ月間返済をせず請求に応じないため、今月当社顧問弁護士に対応を委任した。また、関連会社を含め当社から顧客情報を社外へ出すことはあり得ない』との回答であった。協会から申立人へ確認内容を伝えると、「金融庁から協会の紛争解決制度を紹介された。苦情でなく紛争を希望している」と応答した事から、本件を紛争受付課に引継ぎ、申立人へ紛争申立手続の説明書面等を送付することで対応終了を了承した。

#### 事例 2

類型	取立て行為
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	2年前返済困難に陥り、4社を相手に特定調停を申立て、3社とは和解したが、B社は根抵当権を有していたため不調となった。その後、B社には従前の契約通りに支払を続けてきたにもかかわらず、このたびB社申立ての競売開始決定が送達された。それによると、2年前の一時期支払を怠ったことが理由で期限の利益を喪失したとある。しかし、この契約は、B社他数社との無担保契約をまとめた契約であり、無担保契約分については過払いが生じていたはずである。従って、その過払い金を充当すれば期限の利益は失っていないはずであり不当ではないか。
処理結果	協会がB社へ確認したところ、『7年前に不動産に300万円極度の根抵当権を設定し契約したもので、その後、3年ほど前から延滞を繰返し、現在も契約通り返済されていない。現在までに内容証明(抵当権実行予告通知書)を10回送付、その他、不足金の通知を7回送付したが、申立人からの連絡は一度もなかったため、やむなく競売申立手続きとなった。今回の申立人の主張では競売の取下げに応じられないが、延滞金を解消していただけるなら、取下げに応じる』との回答であった。申立人へ確認内容を伝えたところ「分かりました、すぐ延滞金を入金します」とのことと、B社の担当者の連絡先を案内した。過払い金については競売が取下げられた後に交渉するよう助言すると、申立人は「大丈夫です、お世話になりました」と対応終了を了承した。

## 事例 3

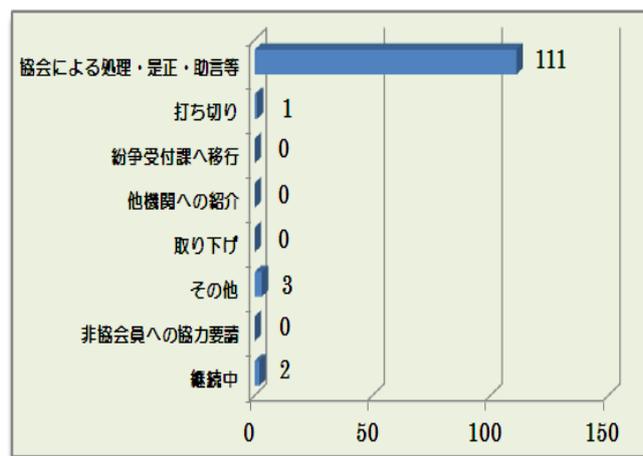
類型	事務処理
申立人	資金需要者
相手方	貸金業者
申立内容	C社と2年前からショッピング取引があるが、3か月前に7万円のキャッシングを受けた。その際、「キャッシングとショッピングを合算し、リボ払いで返済したい」と伝えると、『全額払いのボタンを押して下さい』と説明を受けた。ところが、その後C社から来た請求書では、キャッシング分が一括返済となっていた。返済できずに、C社から督促を受けた際に、誤った説明を受けたことを伝えると、『当社ではそのような案内はしない、録音も残っている』と取り合わない。このような一方的な対応に不満がある。返済意思はあるので、リボ払いに変更して欲しい。
処理結果	協会がC社へ確認したところ、通話録音では、申立人から「ATMで73,000円の借入と一括返済を操作しているがエラーが表示される」との連絡があり、万円単位での操作を説明した。申立人が主張する『全額払いを押して下さい』との説明は録音されていなかった。今後の返済については、できる限り申立人の要望に応じるつもりであるとのことで、C社から申立人へ連絡をしてもらうこととした。C社と申立人の話し合いの結果、カードは一旦解約となったが、申立人の要望通り分割返済となったことから、申立人は対応終了を了承した。

## 3. 処理結果

(単位:件)

## (1) 処理結果

協会に寄せられた苦情 117 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 111 件と全体の 94.9%であった。以下、「その他」が 3 件（申立人による苦情手続拒絶）、平成 25 年 3 月末現在における継続中の事案は 2 件である。（図 25）



(図 25)

## (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 111 件のうち 2 件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反または不適切な行為のおそれがあることから、自主規制部門規律審査室・監査部に対して個別に報告を行った。

# IV 紛争

## 1. 手続実施基本契約の締結状況

日本貸金業協会は、平成 22 年 9 月 15 日、金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年 10 月 1 日に紛争解決等業務を開始し 2 年半が経過した。なお、貸金業法第 12 条の 2 の 2 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しなければならず、協会は、平成 22 年 10 月 1 日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約の締結をしている。平成 25 年 3 月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで協会員が 1,312 社、非協会員が 905 社、合計 2,217 社となっており、うち契約締結貸金業者は 2,211 社で、契約率は 99.7%である。契約未締結の業者 6 社は、新規登録業者及び廃業予定業者である。

## 2. 紛争解決手続の受理件数

本年度における紛争事案の受理件数（新受件数）は 7 件であり、平成 23 年度の紛争事案未済件数 3 件を加えると、当年度の係属事案は 10 件である。

新受事案の内容別では、「帳簿の開示」が 1 件、「契約内容」が 1 件、「過払金請求」が 1 件、「その他」が 4 件（損害賠償等請求 2 件、和解応諾請求 1 件、弁済条件確認請求 1 件）であった。（表 13）

（単位：件）

	過払金	契約内容	帳簿の開示	その他	合計
23年度未済	0	2	0	1	3
24年度新受	1	1	1	4	7
合計	1	3	1	5	10

（表 13）

## 3. 紛争解決手続の対応状況

### (1) 概要

係属事案 10 件については、本年度において 9 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 2 件、「取下げ」が 4 件であった。

### (2) 紛争事案（本年度における既済事案）

本年度において、紛争解決手続きを終了した事案内容は、次のとおりである。

※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である

## 事例1

類型	契約内容（融資枠確認請求）	受理日	平成23年10月
申立人	資金需要者（法人）	終了日	平成24年4月
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人は会社代表者であるが、個人として取引のある相手方から、会社名義に変更して取引するならば融資が300万円まで可能との勧誘を受け、個人から法人に切り替えて契約した後200万円を借り入れ、その借入明細には300万円の利用限度額が記載されていた。その後、申立人が限度枠内の100万円の追加借入の手続きをしたところ、相手方から途上与信（法律に基づく契約中における信用情報を利用した調査）により融資できないと拒否されたが、融資について途上与信があるということは聞いておらず、融資枠の確認を求めたい。		
紛争解決の状況	【終了：和解の見込みなし】 相手方は、申立人に対し追加融資を行わなかった理由として、信用情報機関に登録された申立人の信用情報による旨を述べたため、申立人が同個人信用情報につき確認することとなったが、協会からの再三の連絡に対して、申立人は何ら対応せず、受理後180日を経過したことから、規則により和解の見込みなしとして終了した。		

## 事例2

類型	和解案応諾請求	受理日	平成24年3月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年6月
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人代理人弁護士が相手方に対する貸金債務につき利息制限法に基づき引き直し計算した上、相手方に対し、「東京三弁護士会統一基準」等に基づき、引き直し計算後の元金の一括弁済という和解案を提示したが、相手方は弁済日までの経過利息を求めた。上記の統一基準は多くの消費者金融に受け入れられ、特定調停や調停に代わる決定においても尊重され、規範的性格を有するものであるところ、相手方の対応はこれを反故にするものであるため、元金の一括弁済という条件での和解の成立を求める。		
紛争解決の状況	【和解成立】 紛争解決委員は、聴聞期日において、申立人の支払能力等を聴取した上、相手方が経過利息の支払いを求めていることを勘案し、双方に対し歩み寄りを求め、残元金に、双方の最後の交渉月までの経過利息の半額を加えた金員の一括払いを提示し、当事者双方はそれを受け入れ、和解成立となった。		

## 事例3

類型	損害賠償等請求	受理日	平成24年4月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年7月
相手方	貸金業者	聴聞回数	3回
紛争の概要	申立人は、相手方が過払金返還請求訴訟（原告である申立人の全部勝訴）に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、それを履行しないために12回にわたり調停を申し立てざるを得なくなり、その際生じた慰謝料、経費及び遅延損害金等2000万円余りを、不法行為等に基づき請求する。		
紛争解決の状況	【終了：取下げ】 紛争解決委員が申立人の提出した資料に基づいて判断した結果、相手方がすべての経費の支払を約束したという事実は認められないとして、申立人へ説明したところ、申立人は本件申立てを取り下げた。		

#### 事例4

類型	取引履歴開示等請求	受理日	平成24年4月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年7月
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人は相手方より融資を受けたが、支払いが滞った。相手方担当者から、残債務の返済につき、残元金債務を支払えば利息・遅延損害金は取らないと言われて元金を完済したが、相手方は弁済金を利息・損害金に充当した。そこで相手方に対し不当利得返還請求訴訟を起こしたが、申立人は敗訴し申立人の債務の存在が認定された。この判決に基づいて申立人が相手方に当該債務の支払いをしようとしたところ、相手方は債務免除をしたとして受け取らないので受け取るよう請求し、また、相手方から提出された取引履歴に虚偽があるので正しい取引履歴を提出するよう求める。		
紛争解決の状況	【終了：取下げ】 紛争解決委員が申立人の提出した資料に基づき判断した結果、相手方の債務免除に法律上の問題はなく、また、相手方提出の取引履歴にも特段の問題がないとの考えを示し、申立人に説明したところ申立人は本件申立てを取り下げた。		

#### 事例5

類型	債務不存在確認請求	受理日	平成23年10月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年10月
相手方	貸金業者	聴聞回数	5回
紛争の概要	申立外会社が相手方から数千万円の融資を受け、申立人はその連帯保証人兼物上保証人となり、さらに、相手方と同申立外会社との間で締結された、「相手方を貸主、同申立外会社を借主とするリース契約」につき、申立人は物上保証人となった。しかし、申立外会社はその後破産した。申立人は、相手方より、元金を弁済すれば遅延損害金等は免除するという申し出を受け、数千万円の元金を完済した。しかし、相手方は、上記の申し出をしたことを否定し、遅延損害金等の残金数千万円が残っていると主張しているため、この債務が存在しないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	【和解成立】 紛争解決手続において、残存債務があることを申立人が認めたため、その弁済方法につき協議し、担保物件を売却して、その結果を見て和解金額を決めることとした。しかし、なかなか買受希望者が現れず、売却手続に相当の日数を要することが予想されたため、双方が納得のうえで担保物件の売却を続けること、および売却後、その結果を勘案して残債務額や清算方法を別途協議することを内容とする和解を成立させ、本件手続を終了した。		

#### 事例6

類型	債務履行に係る和解応諾請求	受理日	平成24年7月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年11月
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人が相手方に対する債務の履行につき、相手方からの「和解等の申入れがある場合には、これに応ずる用意がある」との通知書面に基づいて和解の申入れを行ったところ、相手方は和解の協議を拒否して、残元金および弁済日までの利息を一括で支払うよう回答をしてきたので、申立人は、相手方に対し、上記書面に基づいて、申立人との和解の協議に応じることを求める。		
紛争解決の状況	【和解成立】 相手方が、和解協議に応ずることを受諾したため、残債務額、支払方法等につき紛争解決委員が和解案を提示し、当事者双方がこれを受諾した。		

## 事例7

類型	損害賠償等請求	受理日	平成24年8月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年10月
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人は、相手方が過払金返還請求訴訟（原告である申立人の全部勝訴）に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、それを履行しないために12回にわたり調停を申し立てざるを得なくなり、その際生じた慰謝料、経費及び遅延損害金等200万円余りを、不法行為等に基づき請求する（事例3と事案、当事者とも同じ）。		
紛争解決の状況	【終了：取下げ】 紛争解決委員（3名の合議）が、聴聞において申立人の提出した資料を精査した結果、申立人の主張するような約束を事実として認定することができない旨申し述べたところ、申立人は本件申立てを取り下げた。		

## 事例8

類型	過払金等請求	受理日	平成24年9月
申立人	資金需要者	終了日	平成25年3月
相手方	貸金業者	聴聞回数	5回
紛争の概要	申立人は、相手方との金銭消費貸借契約に基づき、3年前から借入れを始めたが、借り入れする際、相手方から時計や自動車等過剰な担保を要求され提供した。申立人は、借入れを完済したので、相手方に担保物の返還を要求したところ拒否されたので、担保物の返還を求める。また、借入れを完済した際、利息制限法に基いて計算したところ過払金が発生していることが判明したので、申立人は、相手方に対し、正しい取引履歴の提出及び過払金の返還を求める。		
紛争解決の状況	【終了：和解の見込みなし】 紛争解決委員は、本件につき合計5回の聴聞を実施し、当事者双方から弁済の具体的状況等について事実関係を聴取するとともに、それぞれの主張を根拠づける資料の提出を求め、また、当事者双方から提出された資料の内容をふまえ、和解成立に向けて当事者双方の意見を聴取するとともに、和解への提言を行ったが、5回の聴聞においても当事者双方の主張の食い違いは依然として大きく、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。		

## 事例9

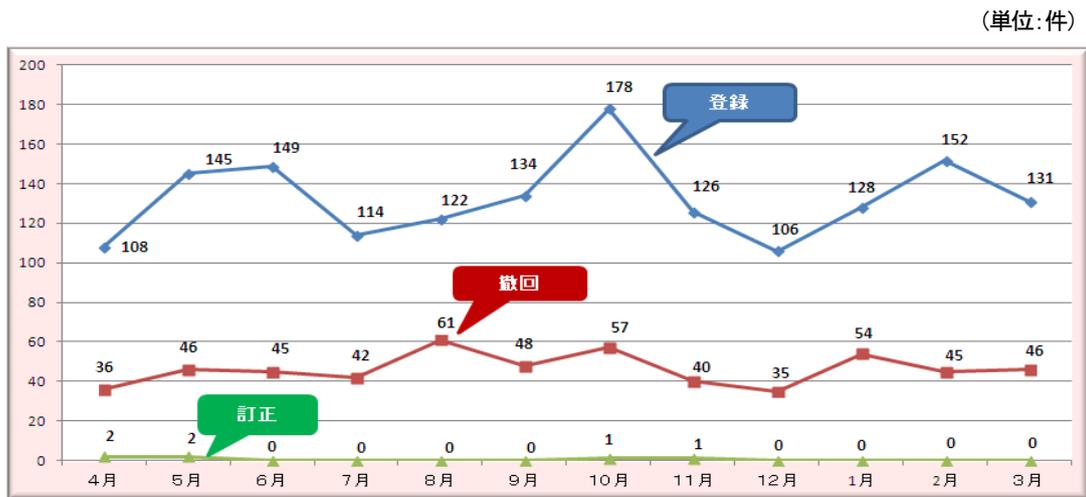
類型	弁済条件確認請求	受理日	平成25年1月
申立人	資金需要者	終了日	平成25年3月
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人2名（主債務者、及び連帯保証人兼物上保証人）の代理人弁護士が、債務整理のためとして相手方に対し取引履歴の開示を求めたところ、相手方は、債務整理のための代理人弁護士等からの通知が、契約条項上、期限の利益の喪失事由に当たるとして、申立人らに対し一括返済を求め、かつ返済に利用していた口座の引き落とし設定を解除する等、従前の契約に基づく返済に応じなくなった。しかし、申立人（主債務者）は、消費貸借契約通りの支払いをする意思があるので、今後の支払い方法につき協議したい。		
紛争解決の状況	【終了：取下げ】 聴聞期日において、争点を整理するとともに、和解の意思、及び和解条件の確認等を行った結果、後日、本件紛争解決手続外で当事者間に和解が成立したため、申立人ら代理人が本件申立てを取り下げた。		

# V 貸付自粛

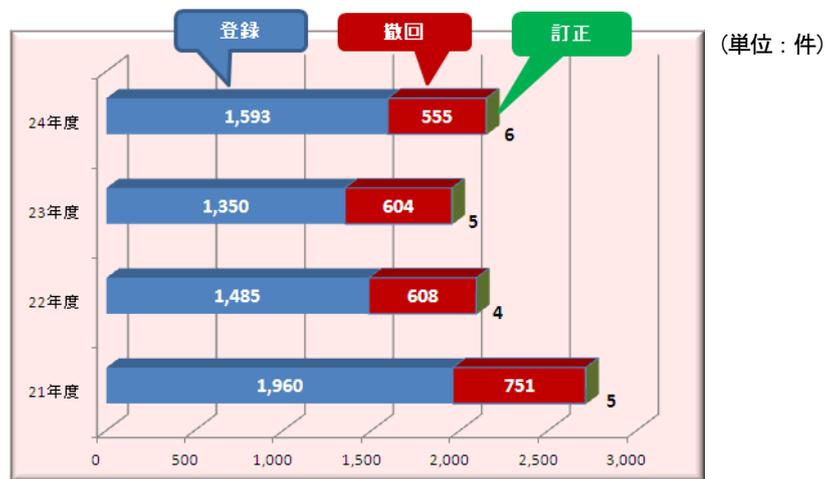
## 1. 受付件数

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」の受付を行ったが、本年度の受理件数は、「登録」が1,593件、「撤回」が555件、「訂正」が6件、合計で2,154件であった。前年度と比較すると+195件（+10.0%）である。（図26・27）

なお、本年度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、855件（構成比39.7%）に対応した。



(図26)



(図27)

## 2. 法定代理人等による申告

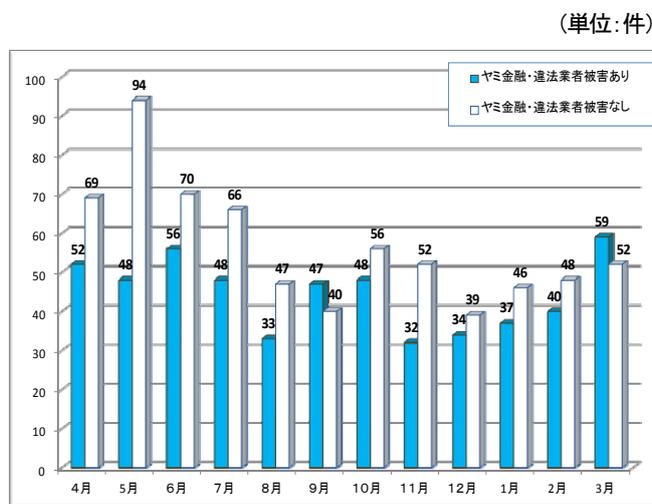
「登録」1,593件のうち、本人以外からの申立ては28件であった。内訳は、親権者（対象者が未成年）が6件、成年後見人が7件、保佐人が8件、補助人が5件、二親等内親族（本人が行方不明）が2件であった。

# VI ヤミ金被害等に関する相談状況

## 1. 受付件数

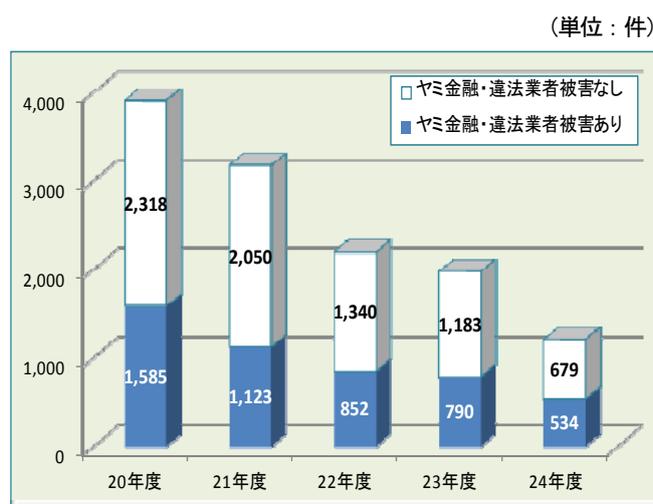
本年度におけるヤミ金被害関連の相談は 1,213 件であり、相談全体の 3.1%を占める。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 534 件 (44.0%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 679 件 (56.0%) であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。

なお、月次の推移は図 28 のとおりである。



(図 28)

平成 20 年度以降、受付件数 (被害あり、被害なし) は、減少傾向が続いており、本年度は、平成 20 年度との比較で、約 3 分の 1 の件数となっている。(図 29)



(図 29)

## 2. 対応結果

ヤミ金被害相談者 1,213 人への対処内容をみると、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 743 件 (61.3%) と最も多く、次いで「他機関の紹介」が 382 件 (31.5%) 等であった。(表 14)

なお、他機関を案内した 382 人に対する案内先は、「警察」が 338 件で

(単位: 件、%)

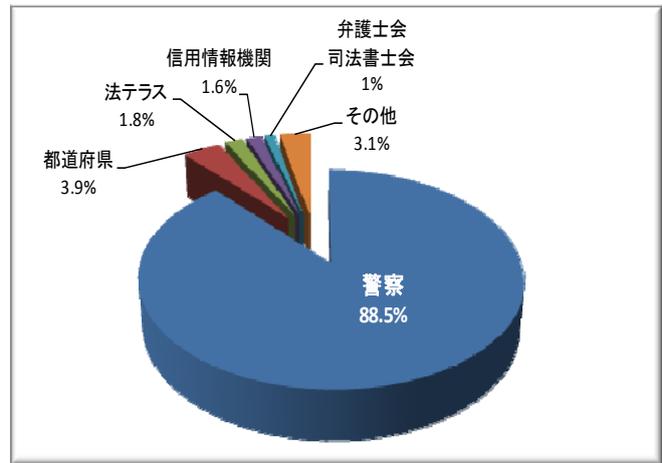
分類	被害あり/なし		合計	構成比
	被害あり	被害なし		
協会の指導による処理・是正・助言等	214	529	743	61.3%
他機関への紹介	310	72	382	31.5%
情報提供	10	76	86	7.1%
その他	0	2	2	0.2%
合計	534	679	1,213	100.0%

(表 14)

あり、全体の88.5%を占める。それ以外では、「都道府県」が15件(3.9%)、「法テラス」が7件(1.8%)、「信用情報機関」が6件(1.6%)等であった。

(図 30)

相談対応では、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カウンセリングに繋いでいる事案もある。なお、入手したヤミ金関連情報は、金融庁・財務局・警察当局へ定期的に報告することで今後の発生防止等に努めている。

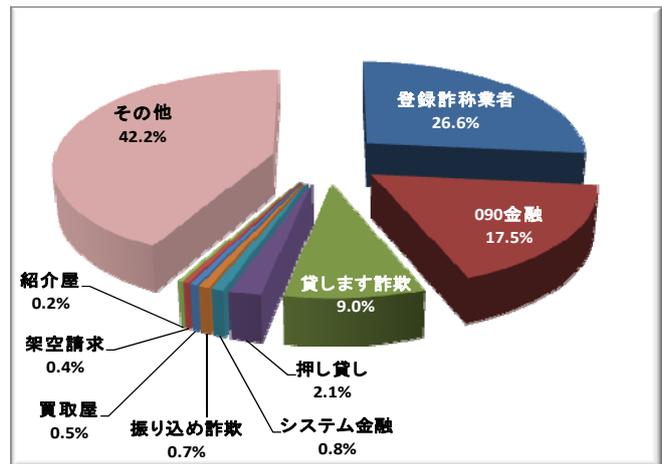


(図 30)

### 3. 手口別分類

手口別集計では、登録番号や協会員番号等を詐称する「登録詐称業者」が323件(26.6%)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212件(17.5%)、融資をちらつかせ保証料・保険金などと称してだまし取る「貸します詐欺」が109件(9.0%)、銀行口座に勝手に振り込んでくる「押し貸し」が25件(2.1%)等であった。なお、「その他」は、ヤミ金であることに間違いはないものの手口として特定できない事案である。(図 31)

なお、「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7件寄せられたが、貸金業法では規制対象外であるため、必要に応じて、一般社団法人日本クレジット協会等を案内した。



(図 31)

以上

### 相談・紛争解決委員会名簿

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。

<相談・紛争解決委員会>

(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

	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)	〒231-0005 神奈川県横浜市中区本町2-15 横浜大同生命ビル7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	
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)	〒650-0022 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2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 サンライフ第2ビル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 24 年度年次報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 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 6 月 11 日