

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和2年度 第3四半期報告書)

(令和2年10月1日～令和2年12月31日)

日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

(1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期		10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
2年度	1,328	1,162	1,196	3,686	2年度	1,409	1,257	1,226	3,892	5.6%
元年度	1,843	1,544	1,664	5,051	元年度	1,673	1,584	1,424	4,681	-7.3%
対前年同期 増減率	-27.9%	-24.7%	-28.1%	-27.0%	対前年同期 増減率	-15.8%	-20.6	-13.9	-16.9	
営業日数	21/22	20/21	20/19	61/62	営業日数	22/21	19/20	20/20	61/61	

※営業日数は2年度/元年度。

(2) 相談件数(項目別)

(単位:件)

項目	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	113	82	118	313	105	105	109	319	1.9%
信用情報関連	40	39	39	118	44	24	40	108	-8.5%
身分証明書等の紛失等	14	13	12	39	15	10	11	36	-7.7%
業者等の連絡先	82	51	70	203	84	67	58	209	3.0%
帳簿の開示	0	1	1	2	0	0	2	2	0%
その他	102	85	75	262	114	94	83	291	11.1%
小計	351	271	315	937	362	300	303	965	3.0%
貸付自粛・本人	108	117	93	318	123	104	97	324	1.9%
貸付自粛・本人以外	142	145	149	436	189	126	146	461	5.7%
返済困難	84	73	70	227	87	64	77	228	0.4%
ヤミ金融・違法業者	35	20	24	79	29	35	31	95	20.3%
小計	369	355	336	1,060	428	329	351	1,108	4.5%
業者向け問合せ	608	536	545	1,689	619	628	572	1,819	7.7%
相談計	1,328	1,162	1,196	3,686	1,409	1,257	1,226	3,892	5.6%

(3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期		10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
2年度	1	2	3	6	2年度	0	2	4	6	0%
元年度	1	0	5	6	元年度	1	1	0	2	-66.7%
対前年同 期増減率	0%	—	-40.0%	0%	対前年同 期増減率	—	100%	—	200%	

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 6件から6件で横ばい(対前四半期増減率0%)
- ◆ 「事務処理」が1件から5件に増加
- ◆ 「請求業務」が2件から1件に減少
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が2件から0件に減少
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 2件から6件に増加(対前年同期比200%)
- ◆ 「事務処理」が0件から5件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少

(4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期		10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
2年度	0	0	0	0	2年度	1	0	0	1	—
元年度	1	0	0	1	元年度	0	0	0	0	—
対前年同 期増減率	—	—	—	—	対前年同 期増減率	—	—	—	—	

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 0件から1件に増加
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から1件に増加

【前年同期との比較】

- ◆ 0件から1件に1件の増加
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から1件に増加

(5) 令和3年1月以降、足元の状況に変化はあるか。

(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
令和3年1月	1,251	1	1
令和2年12月	1,226	4	0

◆相談1月は、12月と比較し25件増加。増加したものでは、業者等の連絡先+22件、融資関連+10件、減少したものでは、業者向け問合せ-21件、貸付自粛・本人-16件が目についた。

◆苦情1月は、1件であり、事務処理であった。

◆紛争1月は、1件であり、融資関連であった。

2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
6	2	5	2	1	0

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
請求業務	0	0	0	0	0	1	1	0	1
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	5	0	0	0	0	5	0	5
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	6	0	0	0	1	7	0	7

(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	5
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	7

3. 紛争解決手続・当期の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
1	0	0	0	1	0

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 なし	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※当期・既済事件なし

(3) 紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	0

※当期・既済事件なし

4. 貸付自粛の受付状況の変化

(1) 貸付自粛の登録・撤回の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	第前四半期 増減率
登録	163	175	197	535	186	176	190	552	3.2%
(WEB)	(94)	(119)	(117)	(330)	(128)	(112)	(111)	(351)	6.4%
(WEB以外)	(69)	(56)	(80)	(205)	(58)	(64)	(79)	(201)	-2.0%
撤回	76	76	89	241	101	73	83	257	6.6%
(WEB)	(52)	(54)	(60)	(166)	(73)	(61)	(62)	(196)	18.1%
(WEB以外)	(24)	(22)	(29)	(75)	(28)	(12)	(21)	(61)	-18.7%
合計	239	251	286	776	287	249	273	809	4.3%

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 登録は、535件から552件に17件増加(対前四半期増減率3.2%)
- ◆ 「登録・WEB」が、330件から351件に21件増加
- ◆ 「登録・WEB以外」が、205件から201件に4件減少
- ◆ 撤回は、241件から257件に16件増加(対前四半期増減率6.6%)
- ◆ 「撤回・WEB」が、166件から196件に30件増加
- ◆ 「撤回・WEB以外」が、75件から61件に14件減少

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	第前四半期 増減率
ギャンブル登録者	64	70	93	227	79	62	88	229	0.9%
パチンコ	53	58	74	185	59	46	66	171	-7.6%
スロット	5	2	3	10	4	5	3	12	20.0%
競馬	19	22	18	59	16	14	25	55	-6.8%
競輪	6	6	9	21	4	6	7	17	-19.0%
競艇	7	16	12	35	15	15	21	51	45.7%
くじ	0	0	2	2	2	0	2	4	100.0%
オートレース	0	1	0	1	0	1	1	2	100.0%
その他	6	1	1	8	5	1	3	9	12.5%
未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	—

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は、227件から229件に2件増加(対前四半期増減率0.9%)
- ◆ 「パチンコ」が、185件から171件に14件減少
- ◆ 「競馬」が、59件から55件に4件減少
- ◆ 「競艇」が、35件から51件に16件増加
- ◆ 「競輪」が、21件から17件に4件減少

5. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例(新受)

① 類型:事務処理

【申立内容】

借り入れをした翌月末が返済日となることは約款にも明記されているにもかかわらず A 株式会社(以下相手方)との契約が借り入れをした月末に引き落としされたので相手方に問い合わせしたところ、対応がいい加減で納得いかない。対応について不満は次の3点。

- (i) 間違っただ引き落としをしたのに何の説明も謝罪もなく「返金しました」というメール一本で済ませていること。
 - (ii) また、引落予定額の通知もない。
 - (iii) 追加融資に関しても必要な時に受けられず、明確な説明がなかった。
- 以上のように相手方の対応について不満であるので苦情として申立てしたい。

【対応結果】

- 申立人の申し立て通りであり、システムの不具合から始まり、その対応が適切ではなかった。
- (i) 問い合わせメールの放置については、顧客メールをカスタマーサポートの新しいアドレスに一元化する設定をシステムの担当者が忘れたことが原因。複数名の顧客のメールがほぼ1か月間同様に滞留されていた。
 - (ii) 説明より返金が先になったことは、申立人に電話する約束になっていたが、確認後連絡せず先に、返金システムにより返金手続きを行い、経緯説明や謝罪があとになってしまった。
 - (iii) 融資についてもシステムエラーで引き出せなかったが、問い合わせの連絡が来た時に原因が判明していなかったため明確な回答をしなかった。
- 苦情申し立て後一連の説明と謝罪をし、納得していただいた。

⇒協会より相手方へ:初期対応の重要性について職員へ周知要請了承。

【申立人より】

「相手方の説明を受けて、対応に納得しました。」と対応終了を了承。

(2) 紛争の事例(新受)

① 類型:クレジットカード等不正使用

【申立の概要】

知人が、申立人になりすまして株式会社 B 社(以下相手方)と契約して残した債務(キャッシング等)を信用情報機関(CIC)の開示手続きで知ったので、キャッシュカードを盗まれ、知人になりすまされたことを相手方に伝えたが、相手方は法律に基づき、引落銀行の情報(「キャッシュカードの暗証番号」と「ワンタイムパスワード又は 1 円単位の銀行の口座残高」)で本人確認を行っており、不正利用と認められないので免責はできないとの回答だった。申立人は被害者であり、返済義務のないことを確認したい。(苦情移行事案)

【進捗状況】

知人が申立人になりすまして発行されたクレジットカード利用分の返済義務はないとの申立人の主張に対し、相手方は①何故、入会時にキャッシュカードの暗証番号や口座残高等の銀行情報を知人が知り得たのか、②何故、名義悪用であれば通常は返済されないところ正常に返済されていたのか、③何故、関係の薄い知人によるカード悪用を知ることができたのか。そして、何故相手方から請求されていないのに不正利用の連絡を寄こしてきたのか、等の事情をふまえると申立人の協力なしには本件契約が締結されたとは考え難いというのが相手方の率直な疑問と主張。

次回期日までに、申立人に対して偽造の免許証の偽造が行われた事実がわかる資料の提出を、相手方に対して本件契約にかかる申込時の情報がわかる資料の提出をそれぞれ依頼した。

6. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 令和2年10月5日 警視庁生活安全相談センターと情報交換
- (2) 令和2年10月5日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (3) 令和2年10月7日 警視庁第八機動隊へ出前講座
- (4) 令和2年10月9日 東京都遊技業協同組合と情報交換
- (5) 令和2年11月5日 警視庁生活経済課へヤミ金融情報提供
- (6) 令和2年11月6日 ワンネスグループと情報交換
- (7) 令和2年11月9日 全国競輪施行者協議会と情報交換
- (8) 令和2年11月11日 第2回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会〈WEB会議〉
- (9) 令和2年11月12日 日本中央競馬会と情報交換
- (10) 令和2年11月12日 全日本遊技事業協同組合連合会と情報交換・打合せ
- (11) 令和2年11月13日 全国民生委員児童委員連合会(金融庁)へ貸付自粛制度説明
- (12) 令和2年11月17日 八王子市役所職員研修出前講座
- (13) 令和2年11月20日 第25回金融ADR連絡協議会〈WEB会議〉
- (14) 令和2年11月20日 地方競馬全国協会と情報交換
- (15) 令和2年11月26日 富山県県民生活課へ出前講座
- (16) 令和2年12月2日 警視庁生活安全総務課と金融トラブル防止に関して情報交換
- (17) 令和2年12月2日 警視庁犯罪抑止対策本部と金融トラブル防止に関して情報交換
- (18) 令和2年12月2日 警視庁生活経済課へヤミ金融情報提供
- (19) 令和2年12月4日 全国小型自動車競走施行者協議会と情報交換
- (20) 令和2年12月8日 東京都都民安全推進本部と金融トラブル防止に関して情報交換
- (21) 令和2年12月10日 CICと貸付自粛対応について打合せ
- (22) 令和2年12月14日 第11回国民生活センター実務担当者との意見交換会〈WEB会議〉
- (23) 令和2年12月15日 都立中部総合精神保健福祉センターへ貸付自粛の説明及び今後の連携について打合せ
- (24) 令和2年12月16日 東京海上日動メディカルサービス(株)へ貸付自粛の説明及び今後の連携について打合せ
- (25) 令和2年12月16日 (一財)ギャンブル依存症予防回復支援センターへ貸付自粛の説明及び今後の連携について打合せ
- (26) 令和2年12月17日 金融庁財務局相談員へカウンセリング研修〈リモート〉
- (27) 令和2年12月21日 都立精神保健福祉センターへ貸付自粛の説明及び今後の連携について打合せ
- (28) 令和2年12月23日 第16回多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会