

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

〈令和5年度 第4四半期報告書〉

(令和6年1月9日～3月29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 (令和5年度 第4四半期)

(1) 相談の受付件数

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3四半期	1月	2月	3月	第4四半期	対前四半期増減率
5年度	1,720	1,618	1,483	4821	1,489	1,719	1,801	5,009	3.9%
4年度	1,471	1,551	1,359	4381	1,455	1,516	1,739	4,710	7.5%
対前年同期増減率	16.9%	4.3%	9.1%	10.0%	2.3%	13.4%	3.6%	6.3%	
営業日数	21/20	20/20	21/20	62/60	17/18	19/19	20/22	56/59	

※営業日数は、5年度/4年度

(2) 相談件数 (項目別)

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3四半期	1月	2月	3月	第4四半期	対前四半期増減率
融資関連	175	148	142	465	161	175	184	520	11.8%
信用情報関連	33	26	32	91	23	36	35	94	3.3%
身分証明書等の紛失等	7	7	5	19	15	8	6	29	52.6%
業者等の連絡先	68	50	53	171	38	61	43	142	-17.0%
帳簿の開示	0	2	1	3	0	1	0	1	-66.7%
その他	110	88	95	293	76	106	106	288	-1.7%
小計	393	321	328	1,042	313	387	374	1,074	3.1%
貸付自粛・本人	153	142	127	422	177	154	198	529	25.4%
貸付自粛・本人以外	204	238	215	657	189	206	227	622	-5.3%
返済困難	136	115	115	366	117	98	114	329	-10.1%
ヤミ金融・違法業者	28	22	11	61	11	14	11	36	-41.0%
小計	521	517	468	1,506	494	472	550	1,516	0.7%
業者向け問合せ	806	780	687	2,273	682	860	877	2,419	6.4%
相談計	1,720	1,618	1,483	4,821	1,489	1,719	1,801	5,009	3.9%

(3) 苦情の受付件数

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3四半期	1月	2月	3月	第4四半期	対前四半期増減率
5年度	3	3	3	9	2	6	5	13	44.4%
4年度	1	0	0	1	0	1	1	2	100%
対前年同期増減率	200.0%	-	-	800.0%	-	500.0%	400.0%	550.0%	

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 9件から11件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から2件に増加
- ◆ 「契約内容」が1件から4件に増加
- ◆ 「個人情報」が0件から1件に増加
- ◆ 「事務処理」が2件から3件に増加
- ◆ 「融資関連」が4件から1件に減少
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 2件から11件に増加
- ◆ 「請求業務」が1件から2件に増加
- ◆ その他の項目は全て0件からそれぞれ増加

(4) 紛争の受付件数

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3四半期	1月	2月	3月	第4四半期	対前四半期増減率
5年度	0	0	2	2	0	0	0	0	-100.0%
4年度	0	2	1	3	0	0	1	1	-66.7%
対前年同期増減率	—	-100.0%	100.0%	-33.3%	—	—	-100.0%	-100.0%	

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 2件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から0件に減少

2. 苦情処理手続・当期の実施状況（令和5年度 第4四半期）

(1) 苦情処理手続の受付件数

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前期までの未済分	既済		未済	
		当期新受分	前期までの未済分	当期新受分	前期までの未済分
13	0	11	0	2	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							小計	移送	計
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他				
請求業務	0	2	0	0	0	0	2	0	1	
契約内容	0	4	0	0	0	0	4	0	1	
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
事務処理	0	3	0	0	0	0	3	0	2	
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	4	
計	0	11	0	0	0	0	11	0	11	

(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）

所要期間	件数
1月未満	11
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	11

3. 紛争解決手続・当期の実施状況（令和5年度 第3四半期）

(1) 紛争解決手続の受付件数

(単位：件)

受付事案内訳					
新受	前期までの未済分	既済		未済	
		当期新受分	前期までの未済分	当期新受分	前期までの未済分
0	4	0	3	0	1

(2) 紛争解決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									
	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	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3

(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）

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

4. 苦情の事例

※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。

(1) 苦情の事例

類型	請求業務
申立内容	石川県能登半島地震で被災し、相手方に返済困難である旨を伝えると、一括返済を要求され、出来なければ給料や財産を差し押さえざるを得ないと言われていた。また、自然災害ガイドラインの適用はないとも言われた。今の所勤務先への連絡は無いが、差押や強制執行をされる事が心配で止めて貰いたい。

事実確認	<p>震災の影響で返済困難と申し出があったため返済猶予をしたが、その後も入金や連絡がなく、債権管理部に移管した。申立人より連絡が有り移管後はどうなるか聞かれた為、一括請求の訴訟になる可能性もある旨は伝えたが、個別の状況に応じて支払い相談には応じ、当然自然災害ガイドラインにも適切に対応する。</p> <p>申立てを受け、再度申立人連絡し、返済は今まで通り分割で続けることで合意し、担当者の対応に関しての誤解や不満について説明とお詫びをしたところ理解してもらった。</p>
対応結果	<p>「相手方と話をし、今後の担当者変更と返済についての話が出来ました。色々お世話になりありがとうございました。」との回答を受け、協会対応終了を了承された。</p>

5. 貸付自粛の受付状況

(1) 貸付自粛の登録・撤回の受付件数

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第3 四半期	対前四半期
Web	217	243	211	671	258	270	281	809	20.6%
郵送・来協	63	62	73	198	63	81	79	223	12.6%
登録計	280	305	284	869	321	351	360	1,032	18.8%
Web	102	95	82	279	105	113	112	330	18.3%
郵送・来協	18	16	17	51	22	19	20	61	19.6%
撤回計	120	111	99	330	127	132	132	391	18.5%
合計	400	416	383	1,199	448	483	492	1,423	18.7%

【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ 「登録」は、869件から1,032件に163件増加（対前四半期増減率18.8%）
- ◆ 「登録(WEB)」は、671件から809件に138件増加
- ◆ 「登録(郵送・来協)」は、198件から223件に25件増加
- ◆ 「撤回」は、330件から391件に61件増加（対前四半期増減率18.5%）
- ◆ 「撤回(WEB)」は、279件から330件に51件増加
- ◆ 「撤回(郵送・来協)」は、51件から61件に10件増加

(2) ギャンブルを起因とする登録者状況

(単位：件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期
ギャンブル登録者	129	133	123	385	144	159	145	448	16.4%
パチンコ・スロット	94	91	90	275	101	108	106	315	14.5%
競馬	44	39	32	115	50	52	53	155	34.8%
ポートレース	22	28	24	74	32	32	34	98	32.4%
競輪	30	26	17	73	24	25	16	65	-11.0%
オートレース	4	4	3	11	5	5	4	14	27.3%
オンラインカジノ	7	13	8	28	15	18	13	46	64.3%
その他(宝くじ、麻雀等)	4	6	5	15	9	8	3	20	33.3%

【直前期（10月-12月）との比較】

- ◆ ギャンブル登録者は385件から448件に63件増加（対前四半期増減率16.4%）
- ◆ 「パチンコ・スロット」は、275件から315件と40件増加
- ◆ 「競馬」は、115件から155件と40件増加
- ◆ 「ボートレース」は、74件から98件と24件増加
- ◆ 「競輪」は、73件から65件と8件減少

6. 他の指定紛争解決機関その他との主な連携の状況

日付	連携先	内容
令和6年1月18日	多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業対策部会 合同部会	会議体
令和6年1月23日	財務局相談員情報交換会	意見交換
令和6年1月31日	神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会	会議体
令和6年2月2日	金融トラブル連絡調整協議会	会議体
令和6年2月6日	協会員との情報・意見交換会	意見交換
令和6年2月28日	全国相談員協会研修	Web 講義
令和5年3月21日	千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会	会議体

他、協会支部による貸金業監督者会議、各都道府県多重債務者対策協議会等の会議体への参加、及び消費生活センター等訪問による意見交換等

以 上