

令和元年5月23日（木曜日）
東京都多重債務問題対策協議会貸金業部会（第24回）

日本貸金業協会 資料

～貸金業相談・紛争解決センター平成30年度年次報告書から～



日本貸金業協会

設立日 平成19年12月19日

所在地 東京都港区高輪三丁目19番15号

二葉高輪ビル2階

貸金業相談・紛争解決センター 0570-051-051

ホームページ <https://www.j-fsa.or.jp>

センター長 遠藤 清一

I 相談・苦情・紛争解決受付状況について

1. 総受付件数

平成30年度(平成30年4月1日～平成31年3月31日)における資金需要者等からの総受付件数は21,712件であり、前年度21,952件と比較すると240件減(−1.1%)であった。

(単位: 件、%)

分類		年度	27年度	前年対比	28年度	前年対比	29年度	前年対比	30年度	前年対比
相談	電話		32,622	−4.2%	22,780	−30.2%	21,727	−4.6%	21,525	−0.9%
	文書		62	+0.0%	27	−56.5%	48	+77.8%	36	−25.0%
	来協		180	+7.1%	125	−30.6%	110	−12.0%	94	−14.5%
	メール		0		0		2		3	+50.0%
	その他		3	−40.0%	12	+300.0%	12	+0.0%	18	+50.0%
小計			32,867	−4.2%	22,944	−30.2%	21,899	−4.6%	21,676	−1.0%
苦情	電話		114	+65.2%	55	−51.8%	32	−41.8%	19	−40.6%
	文書		11	+57.1%	6	−45.5%	3	−50.0%	4	+33.3%
	来協		1	+0.0%	0		0		0	
	メール		0		0		0		0	
	その他		11	−35.3%	12	+9.1%	6	−50.0%	3	−50.0%
小計			137	+45.7%	73	−46.7%	41	−43.8%	26	−36.6%
紛争	紛争申立書		20	+66.7%	17	−15.0%	12	−29.4%	10	−16.7%
小計			20	+0.0%	17	−15.0%	12	−29.4%	10	−16.7%
総受付合計			33,024	−4.0%	23,034	−30.3%	21,952	−4.7%	21,712	−1.1%

※平成28年度受付件数減少の要因は、主に誤認電話であり、ナビダイヤル及び代表電話番号の案内ガイダンスの設定や、協会員への相談窓口の案内表示の改善、電話の初期対応の研修を実施したため。

I 相談・苦情・紛争解決受付状況について

2. 相談受付状況

◆相談の定義：貸金業務等に関連して協会に助言を求めるものを「一般相談」、返済困難・経済的窮状における相談を「多重債務関連相談」として分類している。

平成30年度における相談受付件数は21,676件であり、前年度21,899件と比較すると223件減(-1.0%)となっている。

うち、一般相談は5,232件であり、前年度6,235件と比較すると1,003件減(-16.1%)、多重債務関連相談は6,960件であり、前年度6,480件と比較すると480件増(+7.4%)となっており、内訳は、貸付自粛は5,301件(対前年+5.7%)、返済困難は1,203件(対前年+30.6%)、ヤミ金融は456件(対前年-9.2%)となっている。

(単位：件、%)

分類		年度		27年度		前年対比		28年度		前年対比		29年度		前年対比	
一般相談	契約内容	5,664	+9.8%	3,631	-35.9%	367	-89.9%								
	融資関連	3,097	+28.4%	2,396	-22.6%	894	-62.7%								
	登録業者確認	665	-28.3%	520	-21.8%	410	-21.2%								
	信用情報	554	-28.3%	464	-16.2%	552	+19.0%								
	身分証明書等の紛失等	436	-13.8%	371	-14.9%	244	-34.2%								
	過払金	236	-28.0%	110	-53.4%	73	-33.6%								
	返済義務	288	+7.5%	213	-26.0%	254	+19.2%								
	業者の連絡先	1,183	+51.3%	652	-44.9%	950	+45.7%								
	その他	2,830	+5.7%	2,800	-1.1%	2,491	-11.0%								
	小計		14,953	+8.1%	11,157	-25.4%	6,235	-44.1%							
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	5,129	-1.5%	4,703	-8.3%	5,014	+6.6%								
	返済困難	983	+6.4%	944	-4.0%	921	-2.4%								
	ヤミ金融・違法業者被害なし	585	-24.6%	414	-29.2%	313	-24.4%								
	ヤミ金融・違法業者被害あり	364	-23.8%	222	-39.0%	189	-14.9%								
	自己破産・調停・民事再生手続き	40	-7.0%	34	-15.0%	43	+26.5%								
	小計		7,101	-4.4%	6,317	-11.0%	6,480	+2.6%							
業者向け問合せ		10,813	-17.0%	5,470	-49.4%	9,184	+67.9%								
相談合計		32,867	-4.2%	22,944	-30.2%	21,899	-4.6%								

分類		年度		30年度		前年対比	
一般相談	融資関連	1,738					
	信用情報関連	474					
	身分証明書等の紛失等	204					
	業者等の連絡先	1,357					
	帳簿の開示	26					
	その他	1,433					
	小計		5,232	-16.1%			
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	5,301	+5.7%				
	貸付自粛・本人以外	1,203	+30.6%				
	返済困難	456	-9.2%				
	ヤミ金融・違法業者						
	小計		6,960	+7.4%			
業者向け問合せ		9,484	+3.3%				
相談合計		21,676	-1.0%				

1. 貸付自粛制度について

日本貸金業協会設立当初から多重債務問題の解決の一環として、浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人情報情報機関に登録を依頼し、貸金業者が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っていた。

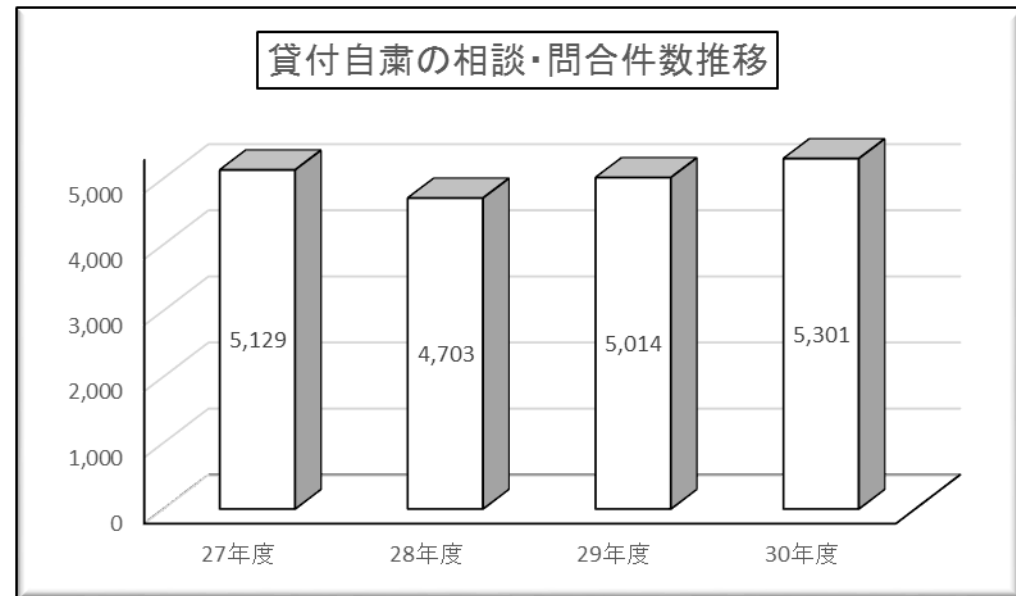
また、平成31年3月29日から、「一般社団法人 全国銀行協会」が当協会と連携して貸付自粛制度を開始した。これに伴い、従来の個人情報情報機関の(株)日本信用情報機構(JICC)と(株)シー・アイ・シー(CIC)の他に「全国銀行個人情報センター」も貸付自粛情報登録の運用を実施している。

2. 貸付自粛制度実績について

(1) 貸付自粛の相談・問合せ

貸付自粛の相談・問合せは、本人及び本人以外を合算すると、平成30年度においては、5,301件であり、前年度5,014件と比較すると287件増(+5.7%)となっている。

(単位：件)



(2) 個人信用情報機関への登録

協会にて受けた情報を、(株)日本信用情報機構(JICC)、(株)シー・アイ・シー(CIC)及び全国銀行個人信用情報センターに一定期間(5年以内)登録する。(平成30年度は全国銀行個人信用情報センターは該当なし)

(単位：件、%)

分類 \ 年度	27年度	前年対比	28年度	前年対比	29年度	前年対比	30年度	前年対比
登録	1,990	+1.9%	2,241	+12.6%	2,496	+11.4%	2,532	+1.4%
撤回	690	+7.1%	705	+2.2%	815	+15.6%	875	+7.4%
合計	2,680	+3.2%	2,946	+9.9%	3,311	+12.4%	3,407	+2.9%

(3) 貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

平成30年度における貸付自粛登録件数は2,532件で、その内ギャンブルを理由とする貸付自粛登録件数は、1,126件で比率は44.5%となっている。

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
貸付自粛登録	261	226	211	188	203	176	242	204	177	203	224	217	2,532
内ギャンブル等登録	88	98	93	92	87	87	108	95	81	100	96	101	1,126

(4)平成30年度 貸付自粛ギャンブル等登録集計

(単位：件)

月	総申込			ギャンブル登録者合計	性別		ギャンブル種類(複数選択含む)									合計
	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤競艇	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答	
4月	57	204	261	88	84	4	63	21	16	1	1	1	0	1	4	108
5月	56	170	226	98	97	1	72	20	8	4	6	0	0	1	4	115
6月	47	164	211	93	93	0	76	16	6	1	4	3	0	1	2	109
7月	48	140	188	92	86	6	70	21	12	2	3	0	0	0	0	108
8月	48	155	203	87	87	0	58	14	16	3	3	0	0	0	12	106
9月	33	143	176	87	83	4	82	20	15	0	7	1	0	2	0	127
10月	63	179	242	108	108	0	82	14	18	2	7	1	1	1	1	127
11月	40	164	204	95	92	3	77	7	15	5	6	1	0	2	0	113
12月	42	135	177	81	80	1	63	6	19	2	4	1	0	2	0	97
1月	53	150	203	100	100	0	88	6	21	3	8	0	1	0	0	127
2月	72	152	224	96	96	0	82	8	17	4	8	0	0	1	2	122
3月	63	154	217	101	98	3	84	2	18	4	5	0	0	1	0	114
合計	622	1,910	2,532	1,126	1,104	22	897	155	181	31	62	8	2	12	25	1,373
比率	24.6%	75.4%		<u>44.5%</u>	98.0%	2.0%	<u>65.3%</u>	<u>11.3%</u>	<u>13.2%</u>	2.3%	4.5%	0.6%	0.1%	0.9%	1.8%	

1. 学生・行政機関・消費生活センター等

消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会にカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の研修を行った。また、学生・一般市民及び行政職員等を対象に、消費生活講座、やりくり上手になるための家計管理術をテーマにお金やクレジットカード利用及び金融トラブルに巻き込まれないための、金銭管理などについて研修会を実施した。

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	5月31日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	183
2	6月1日	中国労働金庫	多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務	48
3	6月7日	明治大学国際日本学部	貸金業界の現状	26
4	6月8日	東京都生活学校連絡協議会	お金についてはなしと金融トラブル事例と防止策について	52
5	7月3日	金城学院大学	多重債務問題および貸金業協会の役割	8
6	8月17日	大分県消費生活センター	多重債務相談への相談対応と家計管理方法等	22
7	8月22日	独立行政法人国民生活センター相談情報部	カウンセリング等	30
8	8月23日	独立行政法人国民生活センター相談情報部	カウンセリング等	12
9	9月25日	佐世保市消費生活センター	中高年向け消費生活講座(金融トラブルの事例、被害防止等)	21
10	9月28日	高松市市民政策局くらし安全安心課消費生活センター	お金と賢く付き合ひましょう! ~やりくり上手になるための家計管理術~	115
11	9月28日	栃木県県民生活部くらし安全安心課	多重債務におけるカウンセリング・対応の実務~生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント~	25
12	10月3日	山口市消費生活センター	金融知識の向上、金融トラブルの事例、被害防止	10
13	10月4日	明治大学国際日本学部	ソーシャル・レンディング、個人信用情報	32
14	10月25日	財務省東北財務局・青森財務事務所・青森県消費生活センター共同開催	カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応	20
15	10月30日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全全部消費生活課	日本貸金業協会の役割について	79
16	11月12日	富山県生活環境文化部県民生活課	多重債務相談におけるカウンセリングや相談対応について	28
17	11月22日	岐阜県県民生活相談センター	市町村多重債務問題実務担当者研修会	56
18	12月8日	宮崎県消費生活センター	その借金大丈夫ですか?日頃の備えと早めの相談を!	32
19	12月9日	鳥取県消費生活センター	お金と上手につきあおう~金融トラブル被害に遭わないために~	8
20	1月10日	広島市消費生活センター	金融トラブル被害の実例紹介及び被害防止	41
21	1月21日	財務省四国財務局高知財務事務所	家計相談支援の実際について	33
22	1月27日	栃木県下野市安全安心課	トラブルと悪質商法	90
23	2月15日	八王子消費生活センター(市民部消費生活センター)	やりくり上手になるための家計管理術~お金と賢く付き合ひましょう~	17
24	2月21日	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会	カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について	32
25	2月26日	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会	カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について	31
26	3月12日	財務省四国財務局	家計相談支援の実際について	23
27	3月13日	財務省四国財務局徳島財務事務所	家計相談支援の実際について	30
28	3月18日	川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター	多重債務者関係連絡会議研修会	16
29	3月28日	八王子消費生活センター(市民部消費生活センター)	カウンセリング的手法を用いた相談対応	9
小計				1,129

2. 協会員等

お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会を行った。他に7月～8月全国10ヶ所で協会員向けに研修を行った。

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	4月5日	アルヒ株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	27
2	4月12日	株式会社サンステージ	カウンセリング的手法を用いた対応	36
3	4月19日	株式会社サンステージ	カウンセリング的手法を用いた対応	36
4	5月11日	株式会社セブン・カードサービス	新規従事者向け基礎講座	28
5	5月17日	株式会社ジェイ・モーゲージバンク(2回)	コンプライアンス研修(社員向け)	94
6	5月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修スターター編	13
7	5月25日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修スターター編	12
8	5月29日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社(2回)	カウンセリング研修スターター編	29
9	6月4日	株式会社優良住宅ローン	貸金業法に係る研修	47
10	7月26日	りそなカード株式会社	カウンセリングのアプローチ法	19
11	8月2日	りそなカード株式会社	カウンセリングのアプローチ法	13
12	8月28日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	15
13	9月4日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	14
14	9月6日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	12
15	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	16
16	9月12日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	17
17	9月14日	日本貸金業協会(参加協会員:7社)	カウンセリング的手法を用いた実務研修【初級編】	10
18	9月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	16
19	9月21日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編	15
20	11月7日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修	12
21	11月7日	エーアイトラスト株式会社	ソーシャルレンディング事業の今後について	20
22	11月9日	日本貸金業協会(参加協会員:11社)	カウンセリング的手法を用いた実務研修【中級編】	18
23	11月14日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修	12
24	11月14日	Jトラストカード株式会社	カウンセリング的手法を用いた実務研修(初級)	8
25	11月14日	Jトラストカード株式会社	カウンセリング的手法を用いた実務研修(中級)	5
26	11月19日	SBIエステートファイナンス株式会社	貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)	11
27	11月20日	SBIエステートファイナンス株式会社	貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)	18
28	11月26日	SBIエステートファイナンス株式会社	貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)	18
29	1月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	6
30	1月25日	日本貸金業協会(参加協会員:7社)	カウンセリング的手法を用いた実務研修【上級編】	13
31	1月29日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	6
32	3月28日	株式会社一条住宅ローン	第1部 コンプライアンスとは／第2部 貸金業におけるコンプライアンス	31
計				647

3. その他活動について

(1) 協会員との意見交換会

平成30年12月に2回目(通算3回)となる「協会員との意見交換会」を開催した。

各社の「お客様相談関係部署責任者」が出席し、当センターの相談対応や各社の相談・苦情対応、障害者・高齢者対応の現状などについて意見交換を行った。

(2) 消費生活センターへの訪問活動及び意見交換会

都道府県の主要な消費生活センターに対し、一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。(対象数220箇所、訪問延べ回数290回)

また、相談・紛争解決センターにおいて都内の消費生活センター相談員に声をかけ(9センター参加)、協会の活動・業界の動向を報告すると同時に、様々な意見をいただいた。

(3) 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

平成30年12月4日には、前年度に続き、第8回となる国民生活センター相談員との意見交換会を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容はギャンブル等依存症対策に伴う対応や学生ローン及び成年年齢引き下げ等の話題が提示された。

(4) 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加し、ヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。

(5) 「センターだより(季刊)」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。