

令和3年1月21日（木曜日）

東京都多重債務問題対策協議会
相談部会 貸金業部会合同会議

相談・紛争解決センター資料



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>

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

1. 総受付件数

令和2年度上期(令和2年4月1日～9月30日)における資金需要者等からの総受付件数は8,153件であり、前年度上期10,507件と比較すると2,354件減(-22.4%)であった。

なお、受付件数は、紛争は増加しているが、相談は前年度上期10,495件と比較すると2,355件減(-22.4%)の8,140件、苦情は前年度上期10件と比較すると1件減(-10.0%)の9件となっている。

(単位：件、%)

分類		年度	令和元年 上期	前年 同期比	令和元年 下期	前年 同期比	令和2年 上期	前年同期 増減数	前年 同期比
相談	電話		10,415	+0.5%	9,679	-13.3%	8,095	-2,320	-22.3%
	文書		19	-9.5%	30	+100.0%	10	-9	-47.4%
	来協		54	+22.7%	41	-18.0%	18	-36	-66.7%
	メール		3	+200.0%	3	+50.0%	8	5	+166.7%
	F A X		4	-55.6%	8	-11.1%	9	5	+125.0%
小計			10,495	+0.5%	9,761	-13.1%	8,140	-2,355	-22.4%
苦情	電話		7	-50.0%	6	+20.0%	7	0	0.0%
	文書		2	0.0%	2	0.0%	0	-2	-100.0%
	来協		0	—	0	—	0	0	—
	メール		0	—	0	—	0	0	—
	F A X		1	-66.7%	2	—	2	+1	+100.0%
小計			10	-47.4%	10	+42.9%	9	-1	-10.0%
紛争	紛争申立書		2	-75.0%	2	0.0%	4	+2	+100.0%
	小計		2	-75.0%	2	0.0%	4	+2	+100.0%
総受付合計			10,507	+0.4%	9,773	-13.1%	8,153	-2,354	-22.4%

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

2. 相談受付状況

◆「相談」の定義：貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるものを「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状または返済困難に陥っている場合など、改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」とし、また、業者の相談窓口と誤認して当センターに架電があった場合を「業者向け問合せ(誤認電話)」として分類している。

令和2年度上期における相談受付件数は8,140件であり、前年度上期10,495件と比較すると2,355件減(−22.4%)となっている。うち、一般相談は2,132件であり、前年度上期2,472件と比較すると340件減(−13.8%)、多重債務関連相談は2,237件であり、前年度上期3,356件と比較すると1,119件減(−33.3%)となっている。

内訳については、貸付自粛・本人以外は642件減(対前年−41.1%)の921件、貸付自粛・本人は395件減(対前年−38.3%)の636件と大きく減少、同様に返済困難、ヤミ金融・違法業者も減少している。

(単位：件、%)

分類		年度	令和元年 上期	令和元年 下期	令和2年 上期	前年同期 増減数	前年 同期比
一般 相談	融資関連		824	836	677	−147	−17.8%
	信用情報関連		231	266	224	−7	−3.0%
	身分証明書等の紛失等		62	59	73	+11	+17.7%
	業者等の連絡先		622	543	613	−9	−1.4%
	帳簿の開示		6	5	3	−3	−50.0%
	その他		727	691	542	−185	−25.4%
小計			2,472	2,400	2,132	−340	−13.8%
多重 債務 関連 相談	貸付自粛・本人		1,031	876	636	−395	−38.3%
	貸付自粛・本人以外		1,563	1,296	921	−642	−41.1%
	返済困難		585	583	516	−69	−11.8%
	ヤミ金融・違法業者		177	164	164	−13	−7.3%
小計			3,356	2,919	2,237	−1,119	−33.3%
業者向け問合せ(誤認電話)			4,667	4,442	3,771	−896	−19.2%
相談合計			10,495	9,761	8,140	−2,355	−22.4%

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

3. 苦情受理状況

◆「苦情」の定義：「貸金業務等に関し、その契約者による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

令和2年度上期に苦情として受理した件数は9件であり、前年度上期10件と比較すると1件減（-10.0%）の9件となっている。

（単位：件、%）

分類	年度	令和元年 上期	令和元年 下期	令和2年 上期	前年同期 増減数	前年 同期比
請求業務		1	1	3	+2	+200.0%
クレジットカード等不正使用		4	4	2	-2	-50.0%
契約内容		2	2	2	0	0.0%
事務処理		3	2	2	-1	-33.3%
融資関連		0	0	0	—	—
帳簿の開示		0	1	0	—	—
過払金		0	0	0	—	—
個人情報		0	0	0	—	—
苦情合計		10	10	9	-1	-10.0%

※事務処理は、「業者による契約書類の紛失」や「業者の確認ミスによる請求忘れ」等である。

4. 紛争解決手続(ADR)申立て受理状況

◆「紛争」の定義：契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員(弁護士)が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図る。

令和2年度上期における紛争事案の受理件数は4件であり、前年度上期2件と比較すると2件増(100.0%)の4件となっている。

(単位：件、%)

分類	年度	令和元年 上期	令和元年 下期	令和2年 上期	前年同期 増減数	前年 同期比
契約内容		2	0	0	-2	—
クレジットカード等不正使用		0	2	4	+4	—
融資関連		0	0	0	—	—
事務処理		0	0	0	—	—
個人情報		0	0	0	—	—
その他		0	0	0	—	—
紛争合計		2	2	4	+2	+100.0%

※クレジットカード等不正使用は、「自宅に泥棒が入った」、「電車内で居眠りした」等理由により、クレジットカードを盗まれてキャッシングされた等である。

Ⅱ. 貸付自粛のWeb申告の受付状況について～利便性が向上し順調な利用状況～

1. Web申告受付による変化

ギャンブル等依存症対策推進強化に伴い、ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度の利用等における受付方法を拡充し、貸付自粛制度を活用して頂くと共に業務の効率化を図る目的から、本年4月よりWeb申告を実施したところ、Webによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

なお、新型コロナウイルス感染症の長期化が影響し収入が減少したためか、ローン利用を再開するとの理由で「撤回」を申し出る申告者が増加している。

コロナを理由とする撤回の内訳

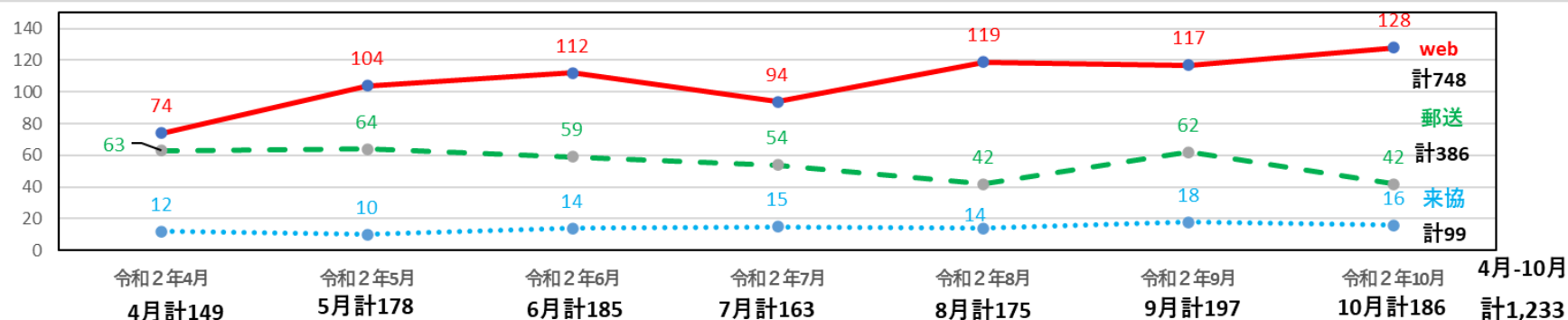
4月（78件中2件）・5月（59件中1件）・6月（79件中0件）・7月（76件中4件）・8月（76件中16件）・9月（89件中23件）・10月（101件中35件）

2-1. 登録受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

登録（合計）	2019年4～10月度		2020年4～10月度		前年度比	
	件数	比率	件数	比率	差異	比率
全体	1,290	100.0%	1,233	100.0%	-57	-4.4%
Web	0	-	748	60.7%	748	-
来協	352	27.3%	99	8.0%	-253	-71.9%
郵送	938	72.7%	386	31.3%	-552	-58.8%

(単位：件)



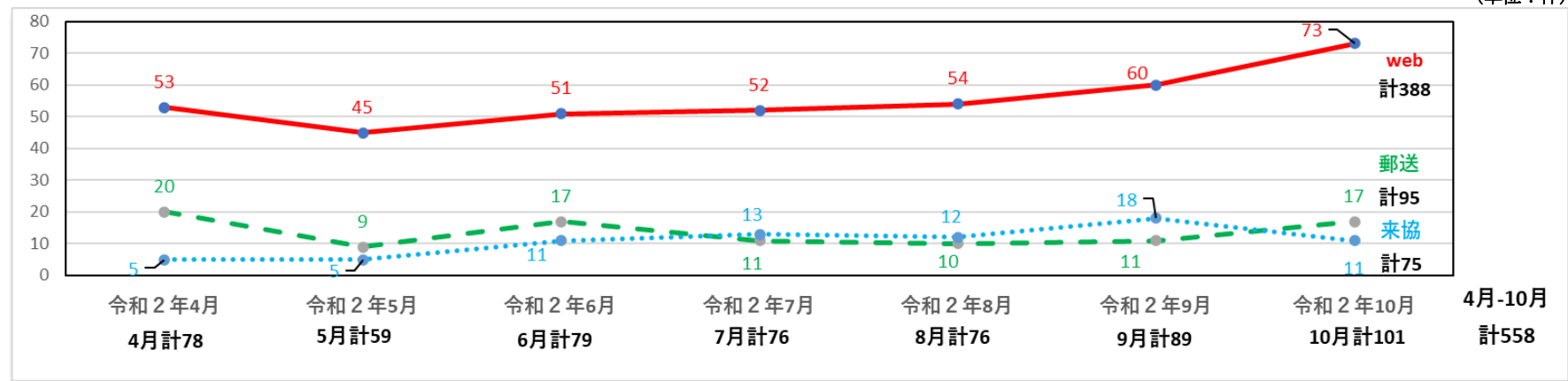
Ⅱ. 貸付自粛のWeb申告の受付状況について～利便性が向上し順調な利用状況～

2-2. 撤回受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

撤回(合計)	2019年4～10月度		2020年4～10月度		前年度比	
	件数	比率	件数	比率	差異	比率
全体	531	100.0%	558	100.0%	27	+5.1%
Web	0	-	388	69.5%	388	-
来協	259	48.8%	75	13.4%	-184	-71.0%
郵送	272	51.2%	95	17.0%	-177	-65.1%

(単位：件)



3. ギャンブルを起因とする登録者状況 (ギャンブルの種類構成比は複数選択を含む合計※に対する比率です。)

(単位：件、%)

	登録件数	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※
			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	
令和2年4月～10月	1,233	504	489	15	406	20	130	40	79	5	1	21	0	702
構成比		40.9%	97.0%	3.0%	57.9%	2.8%	18.5%	5.7%	11.3%	0.7%	0.1%	3.0%	0.0%	100.0%
令和元年4月～10月	1,290	570	549	21	497	30	123	25	55	3	2	21	0	756
構成比		44.2%	96.3%	3.7%	65.6%	4.0%	16.3%	3.3%	7.3%	0.4%	0.3%	2.8%	0.0%	100.0%

1. 令和2年度活動状況

・ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関・医療機関・公営競技団体及びパチンコホール組合等に対して周知活動を実施。

- 消費生活センター及び医療機関 ⇒約800か所へ貸付自粛ポスターを配付。(令和2年4月)
- 専門医療機関、保健所及び精神保健福祉センター ⇒金融庁と連携し、厚生労働省を通じてリーフレット等を配付。(令和2年6月)
- リカバリーサポート・ネットワーク(ばちんこ依存問題相談機関)⇒相談者への相互案内とともに情報共有を図る。(令和2年10月)
- 全日本遊戯事業協同組合連合会：加盟約9200店舗(パチンコ・パチスロ)⇒各店舗に関係資料(※)の掲載依頼。(令和2年10月)
- 日本中央競馬会(JRA) ⇒競馬場10か所分として関係資料(※)を送付(令和2年9月)
- 地方競馬全国協会(NAR) ⇒競馬場15か所分として関係資料(※)を送付(令和2年9月)
- 競艇(全国モーターボート競走施行者協議会) ⇒競艇場24か所及び場外発売場(BTS)80か所に資料(※)を送付。(令和2年11月)
- 競輪(全国競輪施行者協議会) ⇒競輪場43か所及び場外車券場等73か所に関係資料(※)を送付。(令和2年12月)
- オートレース(全国小型自動車競走施行者協議会) ⇒レース場5か所に関係資料(※)を送付。(令和2年11月)

※関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等)

2. 今後の周知活動

- 日本中央競馬会(JRA)
⇒場外馬券場(ウインズ・エクセル41か所)に関係資料(※)の掲出依頼を推進する。(令和2年11月～)
- 地方競馬全国協会(NAR)
⇒場外馬券場(J-PLACE52か所)に関係資料(※)の掲出依頼を推進する。(令和2年11月～)
- 競艇(全国モーターボート競走施行者協議会)
⇒ギャンブル等依存症相談会を共同で定期開催予定。(令和3年度)
⇒ギャンブル等依存症予防・回復支援センター相談員に対する貸付自粛制度の研修を実施予定。(令和3年度)
- 行政・医療機関
⇒関係資料(※)の配付をさらに拡充し、周知活動を推進する。(令和2年11月～)

※関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等)

自分で決めた。
もう借りない。増やさない。

ご存知ですか？

貸付自粛制度

ギャンブル… 買い物… 浪費… 過度の遊興費…
ついお金を借りすぎてしまう
そんな方に

貸付自粛制度とは

ご本人が自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症によりご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、自らを自粛対象者とする旨を個人信用情報機関に登録し、一定期間、個人信用情報機関の会員に対して提供する制度です。

申告できるのはご本人のみです。

申告の方法等、詳しくはIP等をご覧いただくか、お電話にてお問い合わせください。

登録される個人信用情報機関は以下のとおりです。

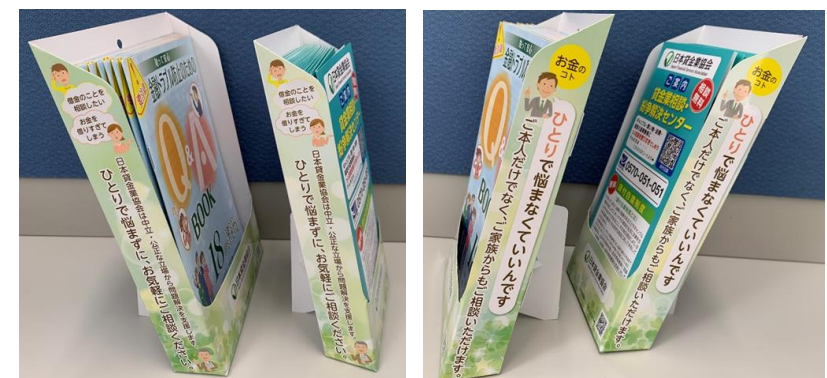
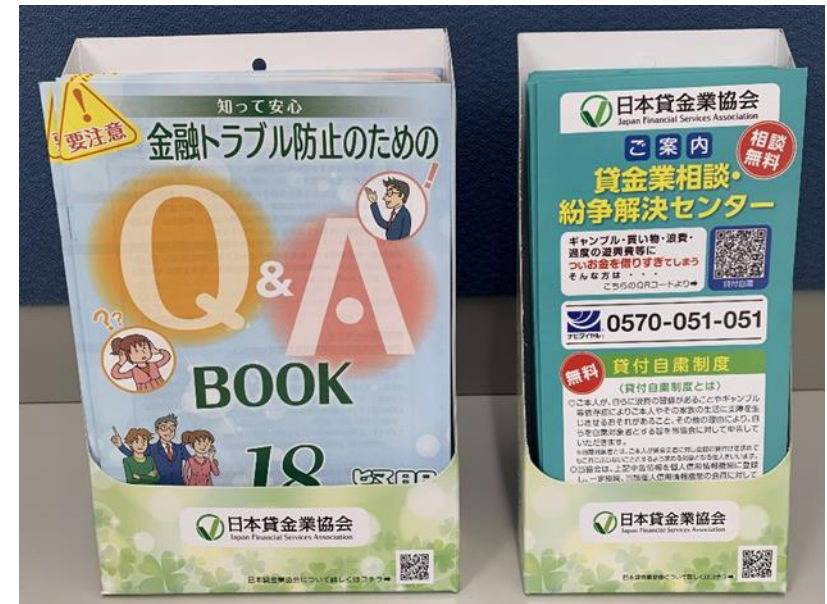
- (株)日本信用情報機構(JICC)
- (株)シー・アイ・シー(CIC)
- 全国銀行個人信用情報センター

お問い合わせ先

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association
貸金業相談・紛争解決センター
フリーダイヤル **0570-051-051**
受付時間 9:00~17:00
(土・日・祭日・12/29~1/7休業)
当協会ではスマホ・PCからも申請が可能です。

JBA 一般社団法人全国銀行協会
全国銀行個人信用情報センター
フリーダイヤル **0120-540-558**
受付時間 9:00~12:00/13:00~17:00
(土・日・祭日・12/31~1/3休業)
携帯電話、PHS等から **03-3214-5020** 連絡が出来ます。

【全国銀行協会と共同作成した「貸付自粛制度」ポスターA2判】



【Q & A BOOKと専用スタンド・リーフレットと専用スタンド】

IV. 新型コロナウイルス感染症関連相談について

新型コロナウイルス感染症に関連した資金需要者からの相談状況について、令和2年2月1日から10月31日までの受付件数を集計したところ、**456件**であった。内訳は、収入が減少したことによる「返済困難」が**194件（42.5%）**と最も多く、次いで、返済や融資の相談をするつもりで業者へ連絡したが、話中であつながらない等の「業者等の連絡先」が**122件（26.7%）**となっている。

協会の助言内容としては、返済困難の場合は業者への相談や債務整理についての情報提供などを行ない、生活に困窮している場合は社会福祉協議会の生活福祉貸付制度の案内等を適宜行っている。

期間中は、各貸金業者が監督官庁の通知や当協会の対応ガイドラインを遵守し、相談者の状況を丁寧に把握したうえで対応された結果、苦情及びADRの申立てに繋がるものはなかった。

■ 新型コロナウイルス感染症の相談センター問合せ状況

(単位：件、%)

		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計	
相談件数		1,555	1,784	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	1,196	1,409	12,888	
コロナ関連相談		2	25	141	139	46	41	30	20	12	456	3.5%
内 訳	返済困難	1	21	56	41	18	24	17	11	5	194	42.5%
	融資関連		2	20	8	4	5	1	4	3	47	10.3%
	業者等の連絡先	1		34	67	12	3	4	1		122	26.7%
	ヤミ金融・違法業者			3	1	1	2		1		8	1.8%
	貸付自粛			11	11	5	2	3	2	2	36	7.9%
	信用情報関連			7	4	1		1			13	2.9%
	その他		2	10	7	5	5	4	1	2	36	7.9%

■ 主な相談内容

【返済困難】

- ・ コロナウイルスの影響で休みとなり、給料が減少し返済に苦慮している。
- ・ コロナウイルスの影響でホテルの仕事がなく、収入が減少したため支払の目処が立たない。

【融資関連】

- ・ 現在、弁護士に依頼し任意整理を行なっているが、コロナウイルスの影響で収入が減ってしまい、生活資金を借りるため、業者や社会福祉協議会に相談したが、任意整理中は融資できないと言われた。

【ヤミ金融・違法業者】

- ・ FAXで「コロナ対策緊急融資」の案内がきた。貸金業者の登録番号も記載なく、怪しいと思い協会に情報提供の電話をした。
- ・ 半年前SNSで知ったヤミ金から何度かに分けてお金を15万位借り7万は返したがコロナウイルスの影響で失業し後は返済ができていない。57万請求され情報をばらまくとか家に行く等と脅されたので警察に相談したが現状では動けないと言われ、弁護士に相談したらコロナウイルスで対応できないと言われた。

【業者等の連絡先】

- ・ コロナウイルスの影響で自動音声やコールセンターの電話があつながらない。
⇒業者と連絡を取り直接つながる電話番号を聞いて、教えるか、業者からの折り返しとするなどの対応をした。

1. 生活再建支援カウンセリングについて

◆生活再建支援カウンセリングの定義

「借金は整理できたが、家計管理は苦手な今後の生活が不安」「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生活再建支援カウンセリングを行っている。

生活再建支援カウンセリングは本人及び家族に対し、多重債務の再発防止を目的として行っている。

所定の研修を経た協会職員である相談員（カウンセラー）が相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。

(1) 受付状況

令和2年度上期においては、新規相談者24人、前年度から繰り越した継続相談者18人、合計42人の相談者に対し、面接及び電話相談を98回実施した。

そのうち来協による面談は、新型コロナウイルス感染症の防止対策により中断しているため、すべて電話による相談98回（構成比100.0%）となっている。

(2) 新規相談者の属性等について（相談者24人の内訳）

債務者本人13人（54.1%）、配偶者9人（37.5%）、親族1人（4.2%）、私的第三者（婚約者）1人（4.2%）となっている。

① 債務の原因（債務者本人13人）

「ギャンブル癖」5人（38.5%）、「買い物癖」5人（38.5%）、「遊興費・飲食費・交際費」2人（15.4%）、「その他」1人（7.6%）となっている。

② カウンセリングの方向性（債務者本人及び家族合せて24人）

相談者が抱えている問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な課題から合意し取組んだ。

- ・「家族関係を改善したい」12人（50.0%）
- ・「ギャンブル癖を治したい」5人（20.8%）
- ・「買い物癖を治したい」4人（16.6%）
- ・「家計管理を見直したい」1人（4.2%）
- ・「儲けたくなる気持ちを止めたい」1人（4.2%）
- ・「飲食・遊興費の使い過ぎを治したい」1人（4.2%）

2. 今後の生活再建支援カウンセリングについて

- (1)各地の消費生活センター、医療機関等に対する訪問活動及び相談員向け出前講座を通じて、一層の周知及び情報共有・連携を強化する。
- (2)地区研修会や協会員等への出前講座を通じて、一層の周知及び連携を強化する。
- (3)地方での「出張カウンセリング」の開催。
- (4)カウンセラー育成及び技能向上に向けた研修の検討。