

## 平成 28 年度報告書

### 「相談・苦情・紛争解決受付状況」

#### I 概況

##### 1. 受付数

※計数は速報値

平成 28 年度（平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日）における資金需要者からの総受付件数は 23,034 件であった。（前年度対比－30.3%）

アクセス方法別では、電話が 22,835 件と最も多く、次いで来協（支部含む）が 125 件、文書が 33 件等となっている。

##### 2. 受付状況の推移

平成 28 年度における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、相談が 22,944 件であり前年度 32,867 件と比較すると 9,923 件減（－30.2%）、「苦情」が 73 件と前年度 137 件と比較すると 64 件減（－46.7%）、「紛争」が 17 件と前年度 20 件と比較すると 3 件減（－15.0%）であった。（図表 1）

（単位：件）

分類	年度		28年度												28年度計	前年対比
	27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			
相談	一般相談	14,953	831	886	922	784	941	911	880	1,021	824	975	1,034	1,148	11,157	－25.4%
	多重債務関連相談	7,101	559	548	589	507	509	509	516	513	442	497	508	620	6,317	－11.0%
	業者向け問合せ	10,813	519	521	518	446	396	456	468	464	422	452	367	441	5,470	－49.4%
	小計	32,867	1,909	1,955	2,029	1,737	1,846	1,876	1,864	1,998	1,688	1,924	1,909	2,209	22,944	－30.2%
苦情	137	3	6	5	5	9	4	5	9	12	1	8	6	73	－46.7%	
紛争	20	2	4	2	0	1	1	1	1	2	1	2	0	17	－15.0%	
合計	33,024	1,914	1,965	2,036	1,742	1,856	1,881	1,870	2,008	1,702	1,926	1,919	2,215	23,034	－30.3%	

（図表 1）

※ 「相談」の「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

平成 28 年度の相談及び苦情の受付件数は前年度比で大幅に減少しているが、その内容を見ると、相談については、「一般相談」と「業者向け問合せ」が顕著に、また、苦情についても前年度に対して大幅に減少している。

その要因として、協会では昨年度より協会員と関係を図り、相談窓口の周知や顧客への問合せについて、適切な助言及び指導をしたことが定着してきていると考えられる。

本年度も相談者への相談窓口の周知、顧客への問合せに対して協会員との関係を強化し、定着を図って行きたい。

## Ⅱ 相談

### 1. 受付状況

平成28年度の相談件数は22,994件であり、前年度32,867件と比較すると9,923件減(−30.2%)となった。これは、協会が平成19年12月に相談窓口を開設して以来、最も少ない受付件数である。(図表2)

(単位：件)

内容分類	年度	27年度計	28年度												28年度計	前年対比
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
一般相談	契約内容	5,664	254	304	306	251	295	297	342	304	284	290	345	359	3,631	−35.9%
	融資関連	3,097	191	192	194	128	202	172	147	247	191	214	234	284	2,396	−22.6%
	登録業者確認	665	34	37	52	38	34	56	39	43	30	47	41	69	520	−21.8%
	信用情報	554	60	37	42	43	32	40	30	35	28	41	36	40	464	−16.2%
	身分証明書等の紛失等	436	22	27	37	33	41	42	29	27	19	33	32	29	371	−14.9%
	過払金	236	12	13	6	12	10	15	2	11	9	6	5	9	110	−53.4%
	返済義務	288	13	23	18	16	13	22	17	27	12	15	21	16	213	−26.0%
	業者の連絡先	1,183	59	63	53	72	67	61	53	53	31	52	36	52	652	−44.9%
	その他	2,830	186	190	214	191	247	206	221	274	220	277	284	290	2,800	−1.1%
	小計	<b>14,953</b>	<b>831</b>	<b>886</b>	<b>922</b>	<b>784</b>	<b>941</b>	<b>911</b>	<b>880</b>	<b>1,021</b>	<b>824</b>	<b>975</b>	<b>1,034</b>	<b>1,148</b>	<b>11,157</b>	<b>−25.4%</b>
多重債務 関連相談	貸付自粛依頼・撤回	5,129	396	420	430	377	373	365	368	380	349	394	378	473	4,703	−8.3%
	返済困難	983	89	70	82	81	81	87	82	67	57	75	80	93	944	−4.0%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	585	42	42	45	33	34	37	41	39	23	21	32	25	414	−29.2%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	364	29	13	28	13	19	16	23	25	10	5	16	25	222	−39.0%
	自己破産・調停・民事再生手続き	40	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	4	34	−15.0%
小計	<b>7,101</b>	<b>559</b>	<b>548</b>	<b>589</b>	<b>507</b>	<b>509</b>	<b>509</b>	<b>516</b>	<b>513</b>	<b>442</b>	<b>497</b>	<b>508</b>	<b>620</b>	<b>6,317</b>	<b>−11.0%</b>	
業者向け問合せ	10,813	519	521	518	446	396	456	468	464	422	452	367	441	5,470	−49.4%	
相談合計	<b>32,867</b>	<b>1,909</b>	<b>1,955</b>	<b>2,029</b>	<b>1,737</b>	<b>1,846</b>	<b>1,876</b>	<b>1,864</b>	<b>1,998</b>	<b>1,688</b>	<b>1,924</b>	<b>1,909</b>	<b>2,209</b>	<b>22,944</b>	<b>−30.2%</b>	

(図表2)

### 2. 相談内容

#### (1) 一般相談

『一般相談』全体では11,157件であり、前年度14,953件と比較すると3,796件減(−25.4%)となっている。(図表3)

(単位：件)

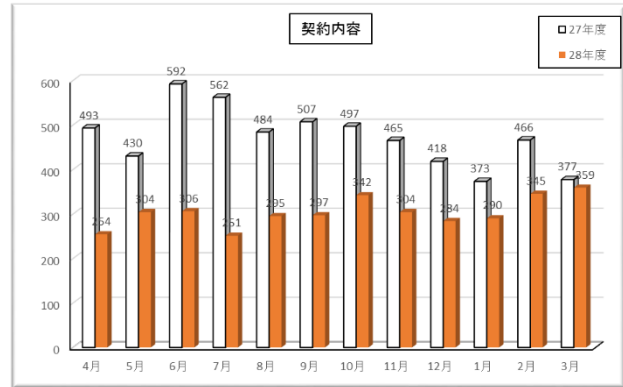
内容分類	年度	27年度計	28年度												28年度計	前年対比
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
一般相談	契約内容	5,664	254	304	306	251	295	297	342	304	284	290	345	359	3,631	−35.9%
	融資関連	3,097	191	192	194	128	202	172	147	247	191	214	234	284	2,396	−22.6%
	登録業者確認	665	34	37	52	38	34	56	39	43	30	47	41	69	520	−21.8%
	信用情報	554	60	37	42	43	32	40	30	35	28	41	36	40	464	−16.2%
	身分証明書等の紛失等	436	22	27	37	33	41	42	29	27	19	33	32	29	371	−14.9%
	過払金	236	12	13	6	12	10	15	2	11	9	6	5	9	110	−53.4%
	返済義務	288	13	23	18	16	13	22	17	27	12	15	21	16	213	−26.0%
	業者の連絡先	1,183	59	63	53	72	67	61	53	53	31	52	36	52	652	−44.9%
	その他	2,830	186	190	214	191	247	206	221	274	220	277	284	290	2,800	−1.1%
	小計	<b>14,953</b>	<b>831</b>	<b>886</b>	<b>922</b>	<b>784</b>	<b>941</b>	<b>911</b>	<b>880</b>	<b>1,021</b>	<b>824</b>	<b>975</b>	<b>1,034</b>	<b>1,148</b>	<b>11,157</b>	<b>−25.4%</b>

(図表3)

『一般相談』のうち「契約内容」は3,631件であり、月間の平均件数は302件であった。

また、前年度5,664件と比較すると2,036件減（-35.9%）となっている。  
（図表4）

（単位：件）



（図表4）

## (2) 多重債務関連相談

『多重債務関連相談』全体では6,317件であり、前年度7,101件と比べ784件減（-11.0%）となっている。（図表5）

（単位：件）

内容分類	年度	27年度計	28年度												28年度計	前年対比
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	5,129	396	420	430	377	373	365	368	380	349	394	378	473	4,703	-8.3%
	返済困難	983	89	70	82	81	81	87	82	67	57	75	80	93	944	-4.0%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	585	42	42	45	33	34	37	41	39	23	21	32	25	414	-29.2%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	364	29	13	28	13	19	16	23	25	10	5	16	25	222	-39.0%
	自己破産・調停・民事再生手続き	40	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	4	34	-15.0%
小計		<b>7,101</b>	<b>559</b>	<b>548</b>	<b>589</b>	<b>507</b>	<b>509</b>	<b>509</b>	<b>516</b>	<b>513</b>	<b>442</b>	<b>497</b>	<b>508</b>	<b>620</b>	<b>6,317</b>	<b>-11.0%</b>
業者向け問合せ		10,813	519	521	518	446	396	456	468	464	422	452	367	441	5,470	-49.4%
相談合計		<b>32,867</b>	<b>1,909</b>	<b>1,955</b>	<b>2,029</b>	<b>1,737</b>	<b>1,846</b>	<b>1,876</b>	<b>1,864</b>	<b>1,998</b>	<b>1,688</b>	<b>1,924</b>	<b>1,909</b>	<b>2,209</b>	<b>22,944</b>	<b>-30.2%</b>

（図表5）

### <参考>

#### ① 貸付自粛制度について

協会を通じて個人信用情報に一定期間登録等を依頼した件数です。（図表6）  
なお、平成28年度の郵送の構成比は、登録（70.0%）、撤回（42.4%）である。

（単位：件、%）

分類	26年度	27年度	28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	前年度対比増減率	
登録	1,952	1,990	161	197	198	169	181	185	196	176	181	177	179	241	2,241	+12.6%
内郵送	1,269	1,275	99	140	135	116	123	127	140	123	134	129	134	169	1,569	+23.1%
撤回	644	690	53	65	48	54	63	59	57	56	50	62	67	71	705	+2.2%
内郵送	198	251	23	27	19	27	20	25	26	27	16	22	29	38	299	+19.1%
合計	2,596	2,680	214	262	246	223	244	244	253	232	231	239	246	312	2,946	+9.9%

（図表6）

## ② ヤミ金被害等に関する相談状況

本年度におけるヤミ金被害関連相談は 636 件であり、「ヤミ金融・被害あり」は 222 件、「ヤミ金融・被害なし」は 414 件となっている。

「ヤミ金融・被害あり」222 件のうち、「現金の被害」が 179 件、「現金以外の被害」が 43 件となっている。「現金の被害」の 179 件のうち 32 件はヤミ金と分っていて接触していた。

(単位: 件、%)

また、「現金以外の被害」では、「融資を希望する場合に、携帯、スマホ・キャッシュカード・通帳のいずれかを送るように言われた」等のケースがあり、「携帯・スマホ」が 27 件、「キャッシュカード・通帳」が 11 件など、詐取が目的の内容となっている。接触媒体については、「FAX」が 160 件と最も多く、次いで「インターネット」が 146 件、「電話」76 件等となっている。

(図表 7)

接触媒体	件数	比率
F A X	160	25.2%
インターネット	146	23.0%
電話	76	11.9%
D M	60	9.4%
メール	35	5.5%
紹介	5	0.8%
不明	154	24.2%
合計	636	100.0%

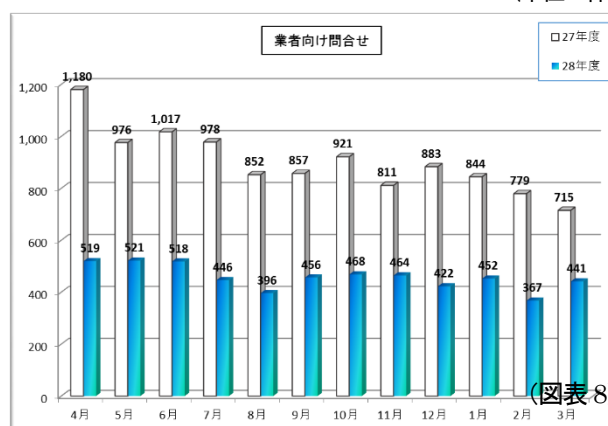
(図表 7)

## (3) 業者向け問合せ

また、「業者向け問合せ」は 5,470 件であり、月間の平均件数は 455 件であった。

なお、前年度 10,813 件と比較すると 5,343 件減 (-44.3%) と大幅に減少している。(図表 8)

(単位: 件)



(図表 8)

## 3. 生活再建支援カウンセリング

平成 28 年度においてカウンセリングの申込みを受付けた新規相談者 34 人に対し、家計支出の改善実行や家族間の関係性の改善及び買い物癖やギャンブル癖の克服等による再発防止のためのカウンセリングを実施した。

(継続相談者 99 人を含め、合計 133 人に対して延べ面接回数は 725 回)

### Ⅲ 苦情

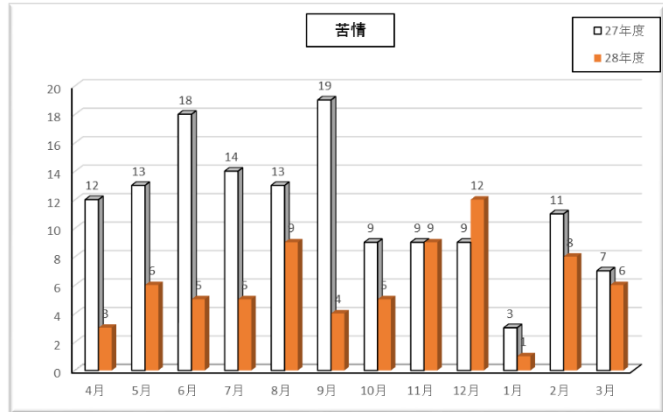
#### 1. 受理件数

平成28年度に受理した苦情は73件であり、前年度137件と比較すると、64件減（-46.7%）となった。

これは、協会が平成19年12に相談窓口を開設以降、最も少ない年間受付件数となった。（図表9）

73件のうち、電話による申立ては55件（75.3%）、次いで文書によるものが6件（8.2%）、その他が11件（16.5%）であった。

（単位：件）



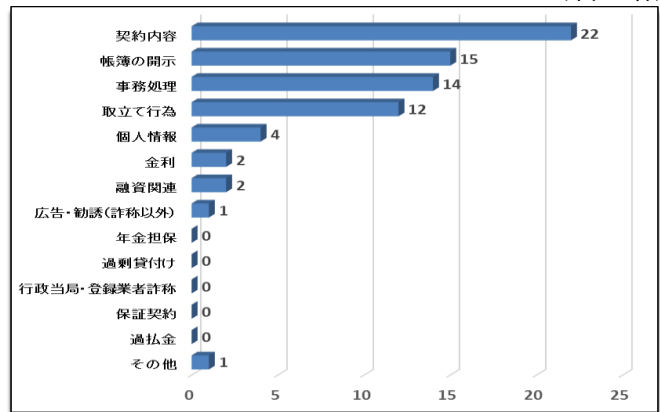
（図表9）

#### 2. 苦情内容

苦情内容別を前年度と比較すると、「契約内容」22件（2件増、+10.0%）、「帳簿の開示」15件（4件減、-21.5%）、「事務処理」14件（30件減、-68.2%）、「取立て行為」12件（12件減、-50.0%）、「個人情報」4件（5件減、-55.6%）等であり、「契約内容」以外は大幅に減少をしている。

（図表10）

（単位：件）

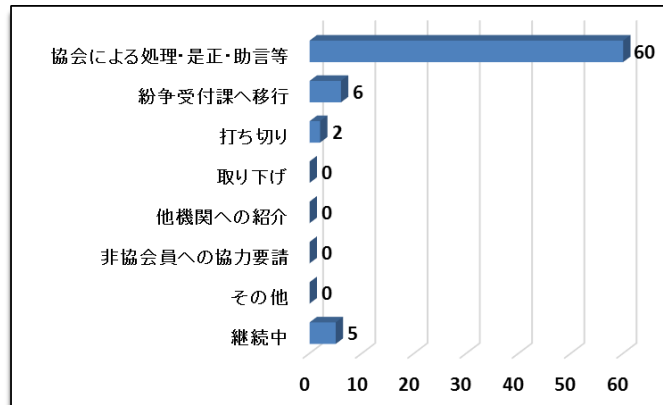


（図表10）

#### 3. 処理結果

協会に寄せられた苦情73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」が60件と全体の82.2%であった。（図表11）

（単位：件）



（図表11）

## IV 紛争

### 1. 紛争解決手続の受案件数

平成 28 年度における紛争事案の受案件数（新受件数）は、17 件であり、前年度 20 件と比較すると 3 件減（-15.0%）であった。（図表 12）

（単位：件）

年度 分類	27年度計	28年度												通期計	前年対比
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
過払金	8	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	-50.0%
契約内容	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	4	+100.0%
事務処理	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%
個人情報	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	+0.0%
融資関連	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	+0.0%
取立て行為	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	+0.0%
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	+0.0%
その他	5	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	6	+20.0%
合計	20	2	4	2	0	1	1	1	1	2	1	2	0	17	-15.0%

（図表 12）

今年度は、「過払金」に関する事案は減少したが、「その他」6 件のうち 5 件がカードの紛失・盗難による不正事案であり前年と同様に推移した。

### 2. 紛争解決手続の対応状況

平成 28 年度において、平成 27 年度からの繰越事案 12 件を加えた 29 件について紛争解決手続を実施し 26 件が手続を終了した。平成 29 年度への繰越事案は 3 件となっている。

### 3. 手続実施基本契約の締結状況

平成 29 年 2 月末現在の登録貸金業者は 1,871 業者（協会員 1,152、非協会員 719、金融庁公表ベース）で、非協会員のうち、契約締結業者は 1,867 業者、契約率は 99.8%となっている。

---

## VI 広報・講演等活動状況

### 1. 講師派遣

#### (1) 行政機関・消費生活センター等

財務局、消費者団体、社会福祉協議会、消費生活センター等からの要請に基づき、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へ講師を派遣し、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について研修を行った。

(5 団体 5 回、受講者数：193 人)

#### (2) 協会員

協会員からの要請に基づき、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に講師を派遣し顧客対応におけるトラブル未然防止の提案等を行った。(延べ 12 社 12 回、受講者数：186 人)

また、協会主催による「カウンセリング的手法を用いた実務研修」をテーマに、ロールプレイ、グループによる相談事例検討など様々な手法を学習する初級編、中級編、上級編に講師及び援助者を派遣した。(協会員 10 社、受講者数：55 人)

### 2. 消費生活センターへの訪問活動の実施

各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 148 箇所、訪問延べ回数 363 回)

### 3. 消費者団体との活動報告会及び国民生活センターとの意見交換会の実施

平成 28 年 10 月に、主な消費者団体 (12 団体) を対象として、前年度に続き 6 回目となる「消費者団体との良好な関係の維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。また、同年 6 月および 12 月には、前年度に続き第 3 回および第 4 回となる国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携の強化を図った。

### 4. 「センターだより」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を 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。

- ◆ 平成 28 年 6 月 30 日発行 Vol.22
- ◆ 平成 28 年 9 月 30 日発行 Vol.23
- ◆ 平成 28 年 12 月 31 日発行 Vol.24
- ◆ 平成 29 年 3 月 31 日発行 Vol.25

### 5. 東京都主催による「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 (実施日：平成 28 年 6 月 14 日、11 月 15 日)」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。