

## 平成 29 年度 東京都 居住者 相談・苦情・紛争受付件数一覧

日本貸金業協会 東京都 支部

(単位:件、%)

## 1. 相談

年	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計	前年度対比増減率
平成 28 年度		205	230	211	178	189	177	1,190	214	211	186	199	191	247	1248	2,438	-30.1%
平成 29 年度		217	229	219	213	180	178	1,236	231	194					425	1,661	

## 2. 苦情

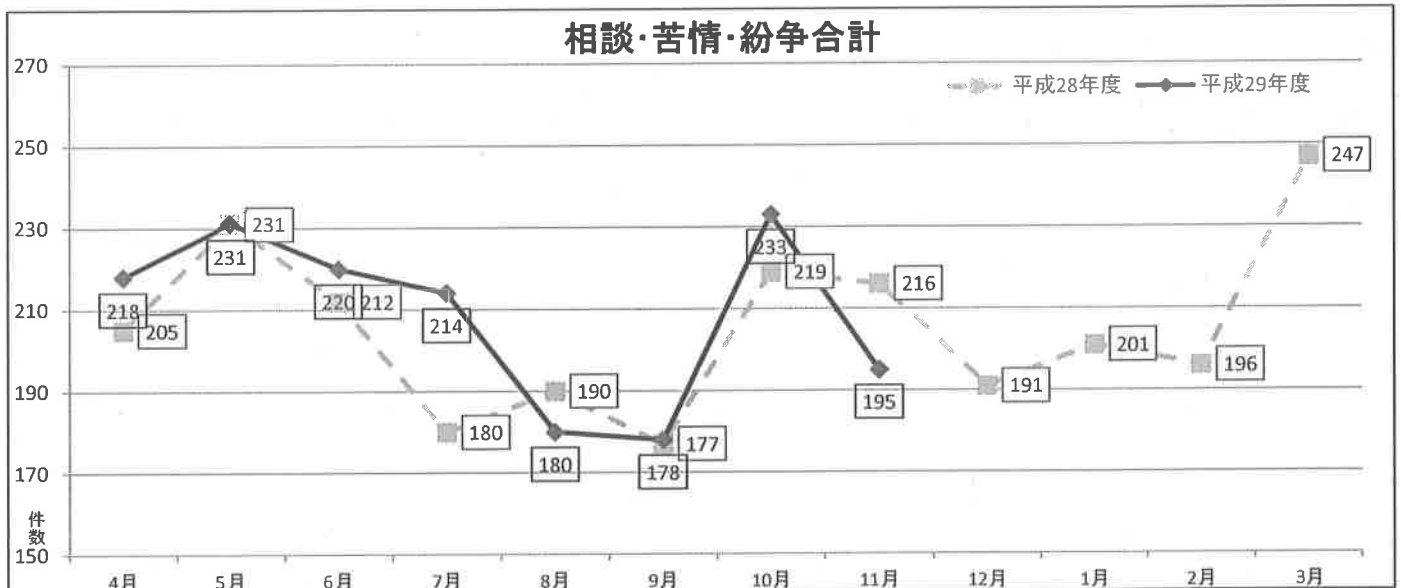
年	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計	前年度対比増減率
平成 28 年度		0	1	0	2	1	0	4	4	4	4	1	3	0	16	20	0.0%
平成 29 年度		0	1	1	0	0	0	2	2	1					3	5	

## 3. 紛争

年	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計	前年度対比増減率
平成 28 年度		0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	0	6	7	75.0%
平成 29 年度		1	1	0	1	0	0	3	0	0					0	3	

## 4. 相談・苦情・紛争合計

年	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計	前年度対比増減率
平成 28 年度		205	231	212	180	190	177	1,195	219	216	191	201	196	247	1270	2,465	-29.8%
平成 29 年度		218	231	220	214	180	178	1,241	233	195					428	1,669	
対前年同月増減率		6.3%	0.0%	3.8%	18.9%	-5.3%	0.6%	3.8%	6.4%	-9.7%							



## 平成 29 年度 東京都 居住者 相談分類別受付実績

日本貸金業協会 東京都 支部

(単位:件・%)

内容分類		年度			平成 29 年度																
		平成 28 年度		合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期計	合計	上半期前年対比	
一般相談	契約内容	205	260		465	6	4	10	7	9	0	36	7	2					9	45	-82.4%
	融資関連 (借入相談等)	113	146	259	3	6	12	13	8	8	50	8	13					21	71	-55.8%	
	登録業者確認	46	63	109	6	14	9	6	7	9	51	6	9					15	66	10.9%	
	信用情報	32	26	58	8	4	8	7	4	4	35	7	6					13	48	9.4%	
	身分証明書等の紛失等	31	22	53	3	3	3	2	4	3	18	1	0					1	19	-41.9%	
	過払金	8	8	16	3	1	1	0	2	1	8	0	0					0	8	0.0%	
	返済義務	14	11	25	5	3	2	4	3	4	21	2	4					6	27	50.0%	
	業者の連絡先	50	26	76	9	13	8	6	5	13	54	12	8					20	74	8.0%	
	その他	164	198	362	40	36	28	25	32	29	190	34	19					53	243	15.9%	
小計		663	760	1,423	83	84	81	70	74	71	463	77	61				138	601	-30.2%		
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	146	160	306	29	38	24	42	24	29	186	31	32					63	249	27.4%	
	返済困難	55	51	106	3	5	5	6	7	7	33	11	12					23	56	-40.0%	
	ヤミ金融・違法業者被害なし	33	28	61	4	3	4	5	3	2	21	9	11					20	41	-36.4%	
	ヤミ金融・違法業者被害あり	12	5	17	1	0	4	1	2	1	9	4	0					4	13	-25.0%	
	自己破産・調停・民事再生手続き	2	2	4	0	4	0	0	1	0	5	0	0					0	5	150.0%	
小計		248	246	494	37	50	37	54	37	39	254	55	55				110	364	2.4%		
業者向け問合せ		279	242	521	97	95	101	89	69	68	519	99	78					177	696	86.0%	
合計		1,190	1,248	2,438	217	229	219	213	180	178	1,236	231	194				425	1,661	3.9%		

\* 上記実績は東京都支部にて対応した件数と本部貸金業相談・紛争解決センター等で受付けた件数を含みます。

\* 平成29年度より「契約内容」「融資関連」について、業者宛の間違い電話と思われるものは「業者向け問合せ」に集計しています。

「その他」は手数料・ダイレクトメール・帳簿の開示・保証人関係・金利計算方法等に関する相談の合計です。

平成 29 年度下期の消費者啓発活動について (H29.12.31 現在)

1. ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーンの実施

無登録業者のインターネット広告出稿撲滅を目的として 11 月の 1 ヶ月間を活動の強化月間とし、「ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーン」を実施し、当協会HPの協会専用サイトにて広く協会からの情報提供を求めた。

協会 4 社から合計 61 件の情報が寄せられ、対象外 18 件を除く 43 件について協会業務部広告審査課にて精査し、既報 25 件及び重複 14 件を除いた 4 件を 12 月 1 日付で金融庁に報告した。

※キャンペーン期間終了後 (12/04) に協会 1 社から 13 件の情報提供があったが、すべて既に金融庁に報告済みのものであった。これを加えたキャンペーンの結果は次のとおりである。

報告結果内容	件数
対象外	18
既報	29
重複	23
当局 (金融庁) へ報告	4
提供情報合計	74

2. 行政への協力

(1) 11 月 14 日に東京都多重債務問題対策協議会主催 (金融庁後援) による「一都三県 ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」が新宿駅西口広場にて実施され、当協会職員及び協会会社 (7 社 14 名) が参加し、専用ブースでの啓発資料の配布、広場周辺におけるキャンペーングッズの配布及び相談者の誘導等、ヤミ金融の被害防止に関する消費者への啓発活動を行った。

(2) 金融庁からの協力依頼に基づき、9 月に全国の協会に対し「多重債務者相談強化キャンペーン 2017」広報用ポスター及びリーフレットの店舗等への掲示・配布を依頼した。当月も引き続き、協会の依頼に応じてポスター及びリーフレットの発送を行った。(配布期間：9 月 8 日～10 月 31 日、掲示・配布期間：12 月末日まで)

・ 配布先数：34 協会

・ 配布数：ポスター 203 枚、リーフレット 1,658 枚

3. 平成 29 年度の啓発ツールの配布状況 (H29.04~12 月)

啓発ツール	配布数
(1) ローン・キャッシングQ&A BOOK	10,907 部
(2) 貸金業相談・紛争解決センター案内リーフレット	1,593 部
(3) 金融ADR制度リーフレット	1,326 部
(4) ヤミ金融被害防止ポスター	13 枚
(5) ヤミ金融被害防止リーフレット	2,152 部

4. 出前講座・講師派遣の実施状況 (H29.10~12 月)

(1) 出前講座

【対象】消費者 (学生を含む)

実施なし

【対象】企業

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	10月17日	アコム株式会社	苦情対応研修	10
2	11月14日			8
3	11月15日			8
4	11月21日			8
5	11月22日			7
6	11月30日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	12
計				53

(2) 講師派遣

【対象】相談員等

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	11月7日	財務省東北財務局	多重債務者への相談対応と家計管理方法等	31
2	12月13日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課	日本貸金業協会のADRについて	11
3	12月15日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課	日本貸金業協会のADRについて	18
小計				60