



平成21年6月17日

報道関係各位

日本貸金業協会  
会長 小杉俊二  
問合せ先 企画調査部  
電話番号 03-5739-3013  
FAX番号 03-5739-3027

## 【日本貸金業協会】

### 平成20年度 協会員に対する監査結果について 消費者からの苦情・相談受付状況について

日本貸金業協会（以下：協会）は、協会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款、業務規程その他の規則の遵守の状況、並びに協会員の営業及び財産の状況、又はその帳簿種類その他の物件を監査できることを定款第14条に定めています。これに基づき、平成20年度、書類監査及び実地監査を実施しました。その結果を、添付の資料-1のとおり公表いたします。

また、法令及び定款に基づく「苦情処理及び相談対応に関する規則」に基づき、資金需要者等からの苦情・相談を受け付けており、誠実な対応と公正、迅速かつ透明な解決を図ることに努めております。

今般、平成20年度の苦情・相談の状況を、添付の資料-2のとおり公表いたします。

以上

# 平成20年度監査結果について (概要)

日本貸金業協会は、協会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款、業務規程その他の規則の遵守の状況、並びに協会員の営業及び財産の状況、又はその帳簿書類その他の物件を監査できることを定款第14条に定めています。

これにもとづき、下記のとおり、実地監査及び書類監査を実施いたしました。

## 記

### 1. 実地監査

平成20年度の実地監査は、資金需要者等の信頼を確保するため、協会員の法令及び協会定款その他諸規則の遵守状況と、それらを遵守するための内部管理態勢の整備状況について重点的に監査いたしました。その概要は、別添1のとおりです。

### 2. 書類監査

平成19年度の書類監査では、協会員の法令遵守の意識改革を図ることを目的とし、社内規則の策定や内部管理態勢の整備状況について確認いたしましたが、平成20年度は貸金業務の適切な運営を確保することを目的に、内部管理態勢の実施の状況について監査いたしました。その概要は、別添2のとおりです。

平成21年6月16日

# 平成20年度 実地監査結果について(概要)

別添資料1

平成21年6月16日  
日本貸金業協会

## 1. 監査計画の概要

平成20年度の監査計画では、実地監査は下半期に25社程度を予定した。

監査方針は、資金需要者等の信頼を確保するため、協会の法令及び協会定款その他諸規則の遵守状況と、それらを遵守するための内部管理態勢の整備状況について重点的に監査を実施することとした。

## 2. 監査対象先の選定

実地監査の対象候補の選定については、(1)地域の偏りのないこと、(2)なるべく多くの業態を選定すること、(3)改正法対応に問題があると思われる中小規模を対象とした。なお、昨年9月以降、商工ローンに対する苦情申立が急増したことを受けて、督促の妥当性、顧客との交渉内容について実態を把握するための特別監査を実施した。

## 3. 実地監査の実施期間と実施会員数

### (1) 一般監査

平成20年12月～平成21年3月迄の間で29会員を実施した。

### (2) 特別監査

平成20年11月～平成21年3月迄で3会員を実施した。

## 4. 指摘事項

### (1) 一般監査

指 摘 事 項	会員数	登録行政内訳		件数
		財務局	都道府県	
法令違反	5会員	1会員	4会員	12件
自主規制基本規則違反	4会員	—	4会員	10件
その他不備事項	29会員	6会員	23会員	161件

### (2) 特別監査

監査途中で登録取消・廃業となった。

## 5. 指摘事項の内容

### (1) 法令違反・自主規制基本規則違反

法令等	指摘の概要	法令等 違反件数
貸金12条の4	従業者証明書の不携帯	4
貸金14条	貸付条件の不揭示	1
貸金18条	領収証様式不備	1
貸金19条	帳簿の備付	1
貸金19条の2	帳簿の閲覧謄写の不備	1
貸金21条	不当な取立	1
貸金23条	標識の不揭示	1
施行16条	帳簿の備付関連	1
個人18条	個人情報利用目的の通知漏れ	1
<b>法令違反計</b>		<b>12</b>
自主21条の2	審査基準の未策定	1
自主22条	借入意思の確認不足	3
自主27条	保証人の返済能力の調査不足	1
自主32条	事業者の返済能力の調査不足	1
自主70条	取立行為関連	4
<b>自主規制基本規則違反計</b>		<b>10</b>

貸金：貸金業法                      施行：貸金業法施行規則  
 個人：個人情報保護法              自主：自主規制基本規則

### (2) その他不備事項

法令等	指摘の概要	その他 不備件数
自主11条	社内規則の整備不足	27
自主69条	取立交渉の記録漏れ	14
個人が「ト」10条	本籍地の黒塗り漏れ、帳票保管の不備	14
施行13条	契約時交付書面の記入漏れ	12
自主3条	貸金業務態勢の整備不足	10
	その他	84
<b>その他不備事項計</b>		<b>161</b>

自主：自主規制基本規則              施行：貸金業法施行規則  
 個人が「ト」：個人情報保護に関するが「ト」ライン

# 平成20年度 書類監査結果について(概要)

別添資料2

平成21年6月16日  
日本貸金業協会

## I. 書類監査の概要

### 1. 目的

昨年度の書類監査では、「社内規則の策定状況」及び「内部管理態勢の整備状況」を確認したが、本年度は、それに基づく「内部管理態勢の実施状況」について貸金業務の適切な運営を確保する為に必要とされる経営管理等から過払い金の支払いまでの19項目について回答を求めた。

### 2. 方法

「従業者への周知徹底」や「業務の検証実施」等の内部管理態勢の実施状況に関する全88問の「書類監査報告書」を協会員に送付し、設問に対する回答および提出資料に基づいて実施の状況を確認した。

項目	設問数	項目	設問数	項目	設問数
①経営管理等	8	⑦苦情等対応	4	⑭取立て行為	5
②法令等遵守	3	⑧貸金主任者	2	⑮履歴の開示	5
- (2) 反社会的	1	⑨禁止行為	1	⑯債権譲渡等	4
③個人情報	5	⑩勧誘	5	⑰営業店登録	3
④外部委託	3	⑪過剰貸付け	13	⑱過払金支払	4
⑤本人確認	5	⑫広告の取扱	4		
⑥相談助言	4	⑬書面の交付	9	合計	88

### 3. 対象期間

平成20年4月1日～平成21年3月16日

### 4. 対象協会員

3, 240会員 (平成21年1月末日現在の協会員)

### 5. 監査報告書提出状況

通知発送日 平成21年2月16日  
提出期限 平成21年3月16日 (未提出会員に対して3/31、4/21に通知状を発送し提出を求めた)  
最終締切日 平成21年4月30日

提出状況	会員数	構成比	*ご参考	
書類監査報告書提出済	2, 638会員	81. 4%	19年度提出状況	
書類監査報告書未提出	117会員	3. 6%	3299 会員	83.7 %
廃業等	485会員	15. 0%	150 会員	3.8 %
合計	3, 240会員	100. 0%	491 会員	12.5 %
			3940 会員	100.0 %

注) 報告書提出率 95.8% (廃業等を除く対象会員比)

※ご参考

報告書を提出した会員(2,638会員)の状況は次の通り。

- ①資本金別  
評価対象の32.8%が個人事業者である。(865会員)
- ②融資残高別  
評価対象の54.5%が融資残高1億円未満である。(1,439員)
- ③業態別  
評価対象の66.2%が個人向け融資を主な事業としている。(1,747会員)

## II. 監査結果

### 1. 評価内容

書類監査報告書と添付資料をもとに、監査員が各設問を点検し、実施状況を確認した。

回答を要する設問数に対し、実施を確認できた設問数の割合＝実施率を算出し、

実施率の高さにより、内部管理態勢の実施状況の評価した。

評価区分

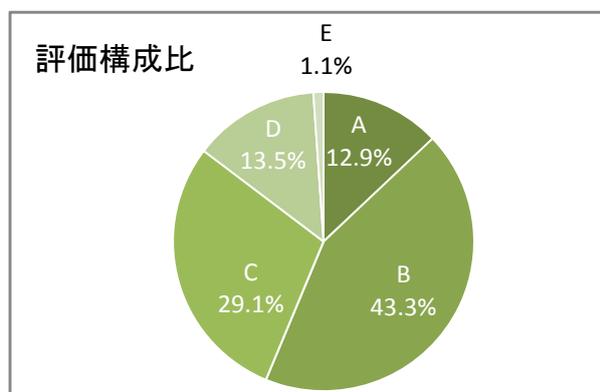
(評価)	(実施状況)	(実施率)
A:	すべて実施できている	実施率 100%
B:	ほぼ実施できている	実施率 99%～90%
C:	実施できていない事項が見受けられる	実施率 89%～70%
D:	実施できていない事項が多数見受けられる	実施率 69%～50%
E:	ほとんど実施できていない	実施率 49%～0%

※ なお、設問の点検においては、  
回答の一部に漏れがあるもの、添付資料の提出がなかったもの  
及び回答自体がなかったものは実施が出来ていないものとして評価した。

### 2. 評価結果

#### (1) 全体結果

評価		会員数
A	実施率100%	341
B	実施率99%～90%	1143
C	実施率89%～70%	768
D	実施率69%～50%	357
E	実施率49%～0%	29
合計		2638



- ・実施状況が概ね良好(評価A・B)と思われる協会員は約6割となった。  
(今回の設問に対する平均実施率87.2%を上回るグループ)
- ・反面、実施率が70%未満の会員が約2割弱あり、より一層の指導が必要である。  
(結果通知の際、不備の内容も通知し、改善を進める予定)

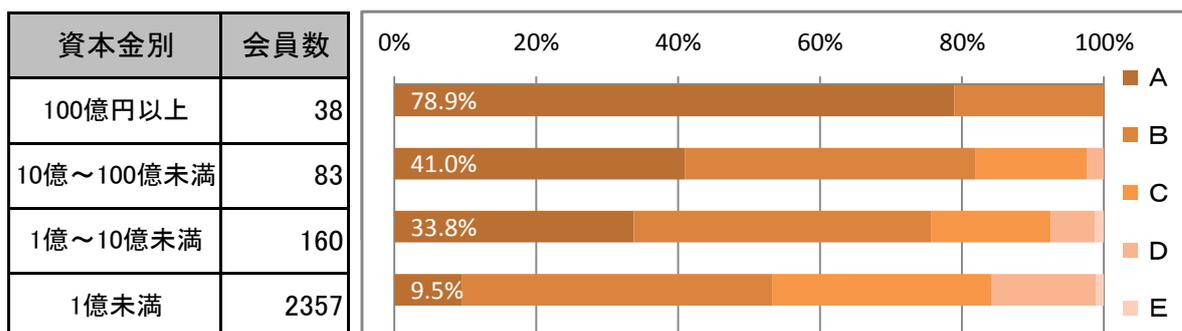
## (2)個別分析

### ①設問別実施率

(%)					
項目	実施率	項目	実施率	項目	実施率
①経営管理等	89.6	⑦苦情等対応	86.5	⑭取立て行為	75.8
②法令等遵守	93.8	⑧貸金主任者	98.1	⑮履歴の開示	84.7
②反社会的	70.9	⑨禁止行為	99.6	⑯債権譲渡等	94.5
③個人情報	85.9	⑩勧誘	89.8	⑰営業店登録	94.7
④外部委託	93.0	⑪過剰貸付け	90.2	⑱過払金支払	93.0
⑤本人確認	77.8	⑫広告の取扱	86.1		
⑥相談助言	86.1	⑬書面の交付	86.6	平均	87.2

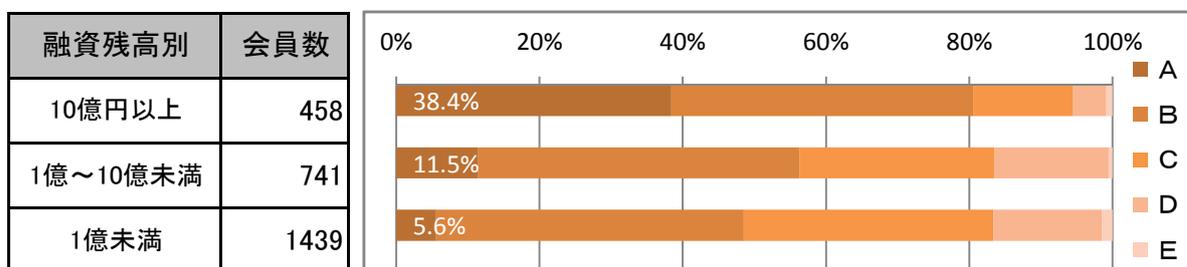
- ・特に「反社会的」「本人確認」「取立て行為」についての実施率が低い。
- ・「反社会的」「本人確認」については規則の策定漏れや改訂漏れが多い。
- ・「取立て行為」については交渉記録の記載漏れや保存年限の誤認が多い。

### ②資本金別評価構成



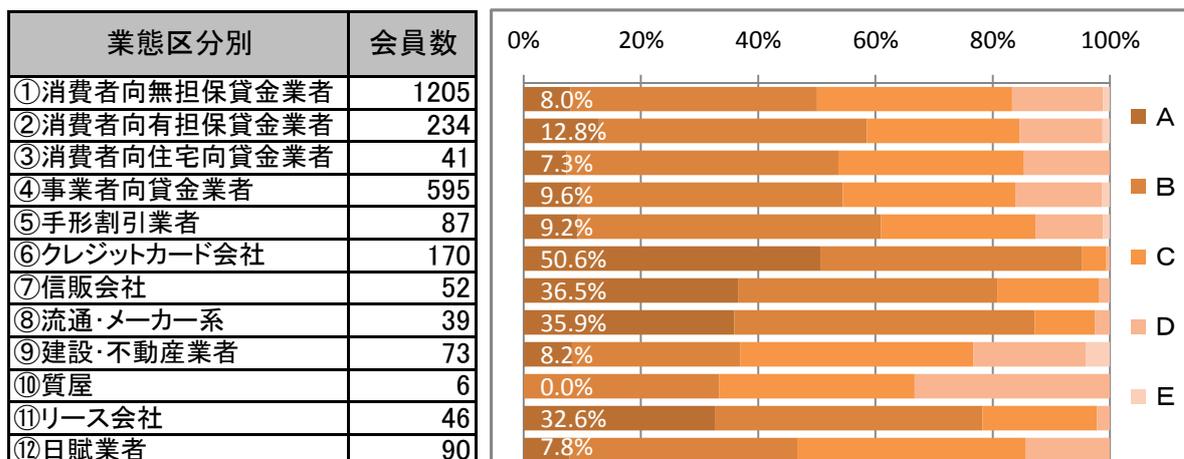
- ・資本金が多く(規模が大きくなる)ほど、A評価の構成比が高い。
- ・全体のA評価構成比12.9%に対して、個人事業者が多い1億円未満では9.5%と低い。

### ③融資残高別評価構成



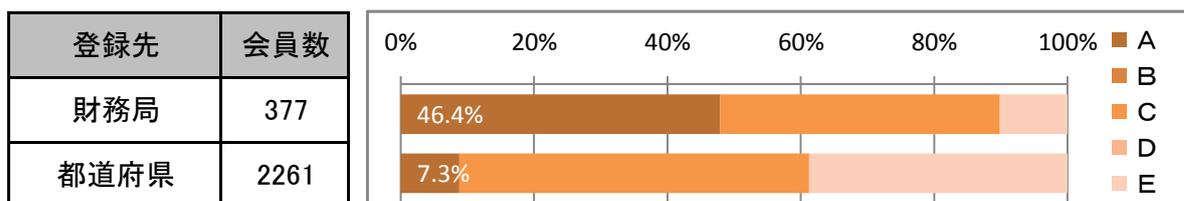
- ・融資残高が高額に(規模が大きくなる)ほど、A評価の構成比が高い。
- ・融資残高が1億円未満の小規模会員は、過半数がC評価以下である。

#### ④業態区分別評価構成



- ・ 規模の大きい法人が多いと思われるクレジット会社やリース会社は評価が高い。
- ・ 会員の約半数を占める消費者無担保貸金業者の評価が低い。

#### ⑤貸金業登録先別評価構成



#### ⑥3条施行・4条施行への準備状況

設問No.	設問内容	はいと回答
35	主任者の登録・配置	94.4%
36	重要な変更事項の交付	90.4%
53	指定信用情報機関制度の導入	84.0%
54	総量規制の導入	86.0%

- ・ ほぼ9割の会員が対応準備を考えている。  
(「指定信用情報機関制度の導入」「総量規制の導入」は個人向融資の内容であるため、事業者向融資業者がはいと回答。)
- ・ いいえと回答している会員は、廃業を検討しているとの理由が多数である。

#### ⑦19年度書類監査結果との関係

- ・ 昨年の概ね良好と評価された会員は約3割、本年は約6割。  
全体的な意識は高まっていると思われる。
- ・ 昨年度の評価が高い会員は内部管理態勢の実施率が高い。  
社内規則の策定評価Aの実施率=90.8% E=84.6%  
内部管理態勢の整備評価①の実施率=93.4% ③=84.7%
- ・ 昨年度F・G(当初社内規則の提出がなかった)は、評価が低い。(実施率=72.0%)

### Ⅲ. 全体評価

- (1) 規模が大きくなるほど、内部管理態勢の実施率も高くなっている。
- (2) 協会員は概ね内部管理の必要性は理解していると思われるが、人員不足等により実施できていないことがある。特に個人事業者はその傾向が顕著である。
- (3) 周知徹底や業務の検証・記録の保存等、融資実行以外の業務に漏れが多い。

### Ⅳ. 今後の課題

- (1) 改正貸金業法の完全施行に向けて協会員への指導強化・情報提供を継続実施する。  
⇒意識改革も含め、法令遵守および内部管理態勢の重要性をさらに指導する。
- (2) 監査後のフォローとして「改善の手引き」の配布・指導等により、不備の早期改善を実現する。
- (3) 地区協議会等で「書類監査での改善すべき課題」について業務研修会を実施する。

以上

問合せは下記にお願いいたします

〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル3階

日本貸金業協会 監査部 担当:伊東

TEL 03-5739-3015

FAX 03-5739-3028

## 「平成 20 年度 苦情・相談受付状況」 年次報告書（要旨）

### I 苦情・相談受付状況

#### 1. 総アクセス数

平成 20 年度（平成 20 年 4 月から平成 21 年 3 月）の、苦情処理及び相談対応におけるアクセス数は、「苦情」が 597 件（上期 150 件、下期 447 件）、「相談」が 42,211 件（上期 19,003 件、下期 23,208 件）、合計では 42,808 件（上期 19,153 件、下期 23,655 件）であった。

#### 2. アクセス者の属性分類

アクセス者の男女別分類では、男性が 52.7%、女性が 45.5%であり、債務を抱えた本人と、本人以外（配偶者や親族等）の分類では、債務者本人が 30,603 人と全体の 71.5%を占め、親族や配偶者といった本人の周辺の人々からの相談は、9,320 人（21.8%）となっている。また、会社の上司や同僚等の私的第三者からの相談は 2.9%であった。

#### 3. アクセス媒体

媒体別では、「電話帳・104」が 8,902 件（20.8%）と最も多く、次いで協会員からの紹介「協会員」が 6,440 件（15.0%）、協会ホームページ等へアクセスしたことによる「インターネット」が 2,911 件（6.8%）、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 2,837 件（6.6%）等であった。なお、顕著な増加がみられる媒体は、協会員による相談窓口への誘導「協会員」であった。

### II 苦情

#### 1. 受付件数

苦情として処理を行った件数は合計 597 件であった。上期の月間の平均件数 25 件に対し、下期は 75 件であり 198%の増加となっている。この著しい増加は、(株)SFCG 関連の苦情（299 件）が主な要因である。

#### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「取立行為」に関するものが 326 件（54.6%）、「契約内容」に関するものが 85 件（14.2%）、「帳簿の開示」に関するものが 82 件（13.7%）、「過払金」に関するものが 18 件（3.0%）、等である。なお、「取立行為」（326 件）の内訳としては、「担保評価割れの一括請求」による訴えが 77 件と最も多く、次いで「約定支払中の残金一括請求」が 58 件、「遅延支払い継続中の一括請求」が 45 件となっている。なお、326 件中の 239 件は (株) S F C G 関連の苦情であった。

#### 3. 処理結果

処理結果は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が 536 件と、全体の 90.2%を占める。なお、「協会の指導による処理・是正・助言等」を行ったうちの 15 件に関しては、協会員に法令・自主規制基本規則等への違反の疑いがあることから、コンプライアンス部及び規律審査室へ報告を行った。

#### 4. SFCG（アセットファイナンス含む）に関わる苦情への対応

(株) SFCG に関わる苦情の増加を受け、相談センターでは、平成 20 年 9 月末の段階において苦情受付課職員 2 名を専任相談員として配置し対応するとともに、支部へ入電する苦情案件をすべて相談センター対応とする等、対応の統一化を実施した。また協会 HP による資金需要者への告知等の施策を行った。また、行政と連携を取りながら、苦情対象先であるアセットファイナンスにとどまらず、主に SFCG 本社（お客様相談室）に対して対応の申し入れを行い、SFCG から各アセットファイナンスに対して指示を出させることで実効性を確保する等の対応を行った。

### Ⅲ 相 談

#### 1. 受付件数

相談に対応した件数は 42,211 件であった。上期の月間の平均件数 3,167 件に対し下期は 3,868 件であり 22%の増加となっている。

#### 2. 相談内容

相談内容別にみると、分類項目「貸付自粛依頼・撤回」に関する相談が 8,240 件 (19.5%) と最も多く、次いで多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談「返済困難」が 5,214 件 (12.4%)、登録業者かどうか確認したいとする「登録業者確認」が 3,824 件 (9.1%)、等となっている。

なお、相談内容の「返済困難」の理由を分類すると、有効データ 2,467 件のうち最も多いものは、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる『複数借入』の 31.2%、次いで『収入減(勤労者)』の 13.1%、『失業・リストラ』の 11.1%、返済のために借入を繰り返したことによる『借金返済』の 9.6%、等となっている。さらに、「融資関連」では、有効データ 2,086 件のうち、どこか融資を受けられる会社を紹介してほしいとする『融資先紹介』が 29.9%、融資を受けるためになぜ収入証明等が必要なのかといった『必要書類』の 20.9%、一本化したいがどうすればよいのかといった『借入の一本化』の 11.0%、等となっている。

#### 3. 対応結果

対応結果は、「協会の指導による処理・是正・助言」の 29,052 件 (68.8%)、次いで、「他機関への紹介」の 11,057 件 (26.2%)、「情報提供」の 1,902 件 (4.5%) であった。さらに、「他機関への紹介」における紹介先としては、自己の情報開示や身分証明書等の紛失の登録を希望する相談者へ案内した「信用情報機関」が最も多く 3,910 件 (35.4%) であった。次いで債務整理(任意整理、自己破産、民事再生手続き)を行うための相談機関を案内した「弁護士会、司法書士会」、「法テラス」、「日本クレジットカウンセリング協会」が 3,783 件 (34.2%) となっている。

#### 4. 生活再建支援(カウンセリング)

相談センターでは、家計収支改善による生活の立て直しや買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を実施しており、平成 20 年度において 79 人の相談者に対し 393 回の面接相談・電話相談を実施した。相談に要した時間は、361 時間であり、相談 1 回の平均時間は 55 分であった。

### Ⅳ 貸付自粛受付状況

受付件数は、登録が 2,632 件、撤回が 796 件、訂正が 5 件であり、合計は 3,433 件であった。なお、本人以外からの登録・撤回・訂正の受付件数は、40 件 (1.2%) となっている。

### Ⅴ ヤミ金被害の実態

ヤミ金被害に関する相談は、3,903 件と相談全体の 9.2%を占めており、依然として高止まりの状態といえる。そのうち、「脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 1,585 件 (3.8%)、「紹介料を請求されたが、払わなければならないのか」といった、実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 2,318 件 (5.5%) であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースといえるが、平成 20 年 7 月頃から、「被害なし」が「被害あり」を上回る傾向を示している。また、手口別では、登録番号や協会番号等を詐称し金銭を貸し付ける手口「登録詐称業者」が圧倒的に多い。

### Ⅵ 金融ADRについて

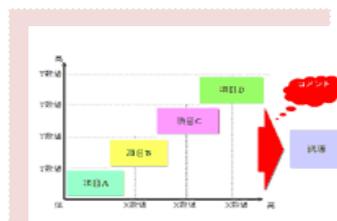
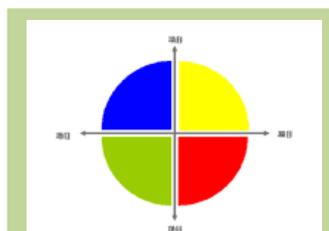
平成 21 年 3 月 6 日に閣議決定された金融業態別の ADR 設置に関する「金融商品取引法等の一部を改正する法律案」に則り、「貸金業法改正案」が同日、衆議院に提出され、4 月 7 日に財務金融委員会に付託され審議中となっている。平成 21 年度において相談センターは、金融 ADR の法制化に対する調査・研究を実施することとした。

以 上

平成 20 年度年次報告書

# 苦情・相談受付状況

平成 20 年 4 月 1 日～平成 21 年 3 月 31 日



平成 21 年 6 月 16 日



日本貸金業協会  
Japan Financial Services Association

相談センター

---

<もくじ>

I	苦情・相談受付状況	2
1.	総アクセス数	
2.	アクセス者の属性分類	
3.	アクセス媒体	
II	苦情	5
1.	受付件数	
2.	苦情内容	
3.	処理結果	
4.	SFCG（アセットファイナンス含む）に関わる苦情への対応	
5.	金融ADRについて	
III	相談	10
1.	受付件数	
2.	相談内容	
3.	対応結果	
4.	生活再建支援（カウンセリング）	
IV	貸付自粛受付状況	16
V	ヤミ金被害の実態	17
1.	受付数	
2.	手口別等分類	

相談センター及び支部相談窓口では、「貸金業法第」32条（業務規程の記載事項）第7号、8号及び「苦情処理及び相談対応に関する規則」第3条（協会の責務）に基づき、資金需要者等に対して、誠実な対応と公正、迅速かつ透明な解決を図ることに努め、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、平成20年度において以下の対応を行った。

## I 苦情・相談受付状況

### 1. 総アクセス数

平成20年度（平成20年4月から平成21年3月）の、苦情及び相談対応におけるアクセス数は、「苦情」が597件（上期150件、下期447件）、「相談」が42,211件（上期19,003件、下期23,208件）、合計では42,808件（上期19,153件、下期23,655件）であった。

上期に対する下期の増加率を見ると、「苦情」が198%、「相談」が22%の増加がみられるが、苦情処理の著しい増加は、(株)SFCG（各(株)アセットファイナンス）より一括弁済に関する書面が送付されたことなどが大きな要因（詳細はP9）として挙げられる。

一方、相談対応においては、次項の「アクセス媒体（図3）」が示すとおり、協会員による“広告審査に係る審査基準”に基づく相談窓口の掲載案内が進んだこと、協会ホームページの充実等が考えられる。

また、アクセス方法別では、電話による受付が41,885件（97.8%）、次いで相談センターや各都道府県支部窓口への来協による受付が835件（2.0%）、文書等が88件（0.2%）であった。受付の月次推移は表1のとおりである。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
苦情	21	38	28	10	21	32	150
相談	2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	19,003
合計	3,010	3,098	3,100	3,087	3,289	3,569	19,153

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	年合計
苦情	137	84	61	63	49	53	447	597
相談	3,859	3,266	3,084	3,859	4,406	4,734	23,208	42,211
合計	3,996	3,350	3,145	3,922	4,455	4,787	23,655	42,808

<参考>

(表1)

平成19年度（平成19年12月～平成20年3月）における苦情・相談受付件数

	平成19年度				年合計
	12月	1月	2月	3月	
苦情	3	13	15	12	43
相談	387	2,051	2,763	2,907	8,108
合計	390	2,064	2,778	2,919	8,151

## 2. アクセス者の属性分類

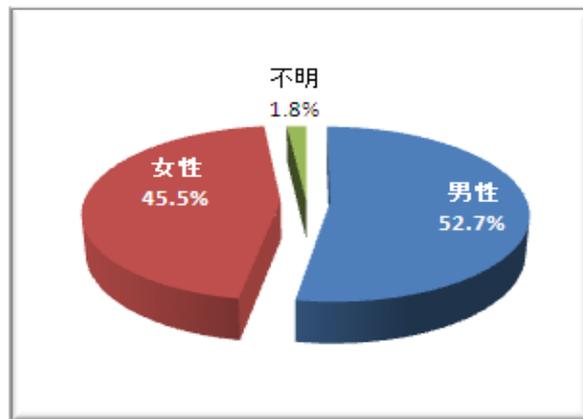
### (1) 男女別

アクセス者の男女別分類では、男性が 52.7%、女性が 45.5%であった。

(表 2・図 1)

	上期		下期		年間	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
男性	9,892	51.6%	12,660	53.5%	22,552	52.7%
女性	8,584	44.8%	10,894	46.1%	19,478	45.5%
不明	677	3.5%	101	0.4%	778	1.8%

(表 2)



(図 1)

### (2) 「債務者本人」と「本人以外」別分類

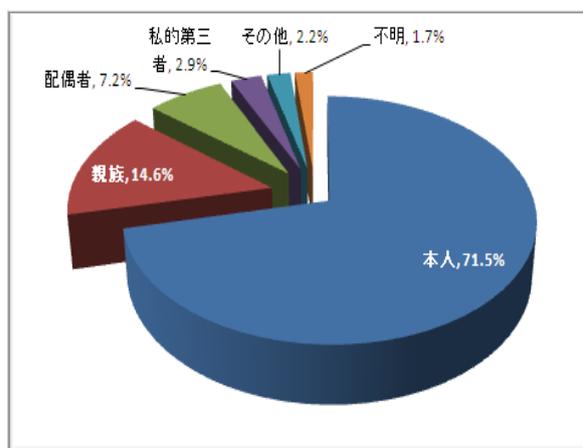
	上期		下期		年間	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
本人	13,153	68.7%	17,450	73.8%	30,603	71.5%
親族	2,961	15.5%	3,290	13.9%	6,251	14.6%
配偶者	1,547	8.1%	1,522	6.4%	3,069	7.2%
私的第三者	546	2.9%	679	2.9%	1,225	2.9%
その他	483	2.5%	460	1.9%	943	2.2%
不明	463	2.4%	254	1.1%	717	1.7%

(表 3)

債務を抱えた本人と、本人以外（配偶者や親族等）の分類では、債務者本人が 30,603 人と全体の 71.5%を占め、親族や配偶者といった本人の周辺の人々からの相談は、9,320 人（21.8%）であった。

相談センターでは、これら配偶者や家族は、債務者本人が立ち直るための重要な支援者となりえる人物という認識のもと、心理カウンセリングによる対応を行っている。（詳細は第三章 4「生活再建支援（カウンセリング）」参照）

また、会社の上司や同僚等といった私的第三者からの相談も散見され、全体の 2.9%であった。（表 3、図 2）

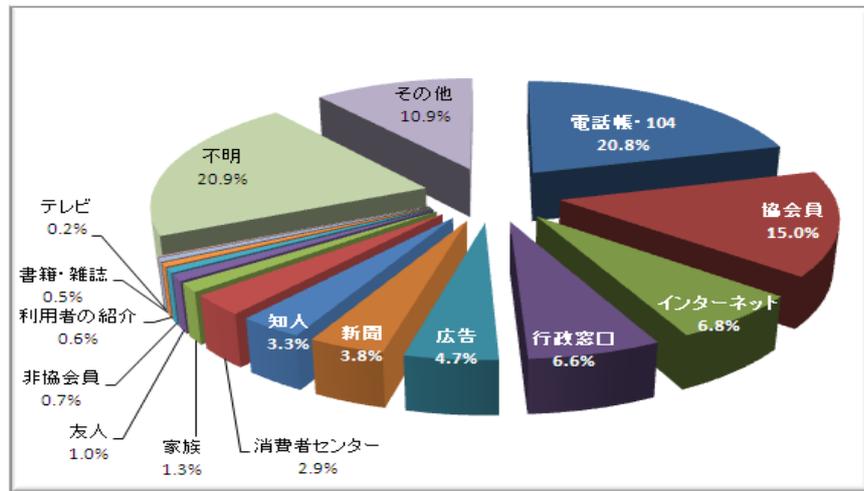


(図 2)

### 3. アクセス媒体

#### (1) 媒体構成

媒体別では、「電話帳・104」が 8,902 件（20.8%）と最も多く、次いで協会からの紹介「協会員」が 6,440 件（15.0%）、協会ホームページ等へアクセスしたことによる「インターネット」が 2,911 件（6.8%）、行政の相談窓口からの紹介による「行政窓口」が 2,837 件（6.6%）であった。（図 3）



(図 3)

#### (2) カテゴリー別分類

相談者が協会へアクセスする過程に着目し、媒体A・B・Cのカテゴリーに分類すると、媒体Bにおいて顕著な増加傾向が見られ期首対比ではほぼ倍増となっている。これは、“広告審査に係る審査基準”に基づく協会員による相談窓口への誘導が進んだことが主な要因として挙げられる。（図 4）

媒体A＝相談者が自分で当協会を探し相談を目的としてアクセス

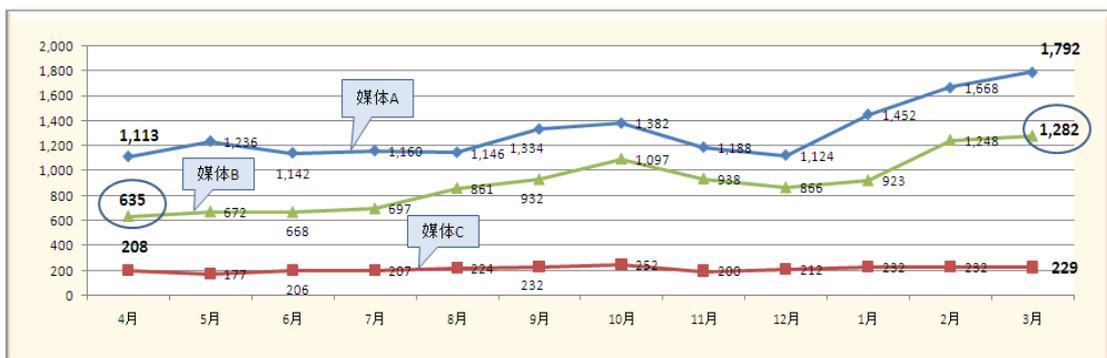
(電話帳・インターネット・テレビ・書籍等・広告・新聞)

媒体B＝最初に相談した機関・団体・協会員等からの勧めによりアクセス

(消費者センター・行政窓口・協会員・非協会員)

媒体C＝相談者の周辺の人々からの勧めによりアクセス

(友人・家族・利用者の紹介・知人)



(図 4)

## Ⅱ 苦情

### 1. 受付件数

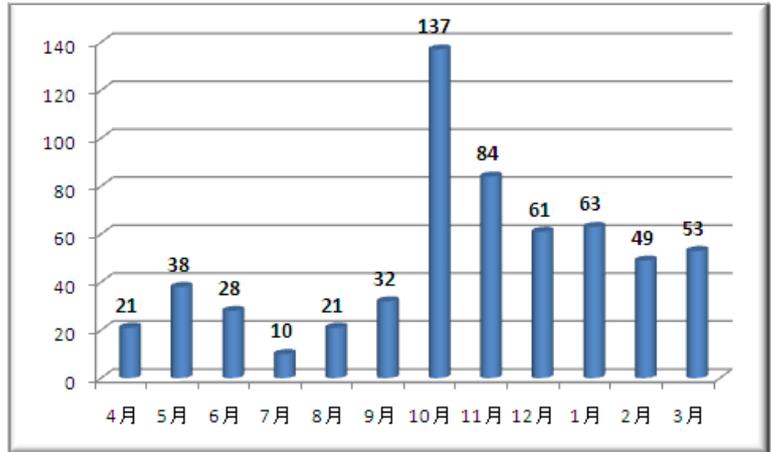
苦情として処理を行った件数は、合計 597 件であった。

上期の月間の平均件数 25.0 件に対し、下期は 74.5 件であり、198%の増加となっている。(図 5)

597 件のうち、電話による申立ては 520 件 (87.1%)、次いで相談センターや各都道府県支部相談窓口への来協による申立てが 20 件

(3.4%)、文書によるものが 16 件 (2.7%) であった。

なお、597 件中、非協会員に対する苦情申立ては 2 件であり、登録管轄別では、財務局登録業者が 166 件、都道府県知事登録業者が 431 件である。申立て件数の月次推移は図 5 のとおりである。なお、10 月の著しい増加については、SFCG 関連の申立てがほとんどを占める。



(図 5)

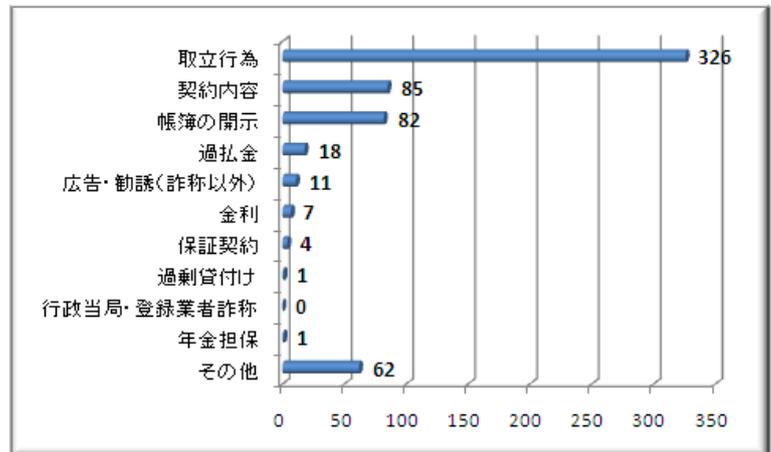
### 2. 苦情内容

#### (1) 苦情内容

苦情内容別では、「取立行為」に関するものが 326 件 (54.6%)、「契約内容」に関するものが 85 件 (14.2%)、「帳簿の開示」に関するものが 82 件 (13.7%)、「過払金」に関するものが 18 件 (3.0%) であった。

なお、「取立行為」326 件の中の 239 件は、協会員である (株) SFCG から一括の請求を受けたことによる苦情である。

8 月より新たに設けた分類項目「過払金」は、返還金について和解しているにも拘わらず支払いが受けられない等の申立てである。(図 6、表 4)



※「過払金」は平成 20 年 8 月より集計

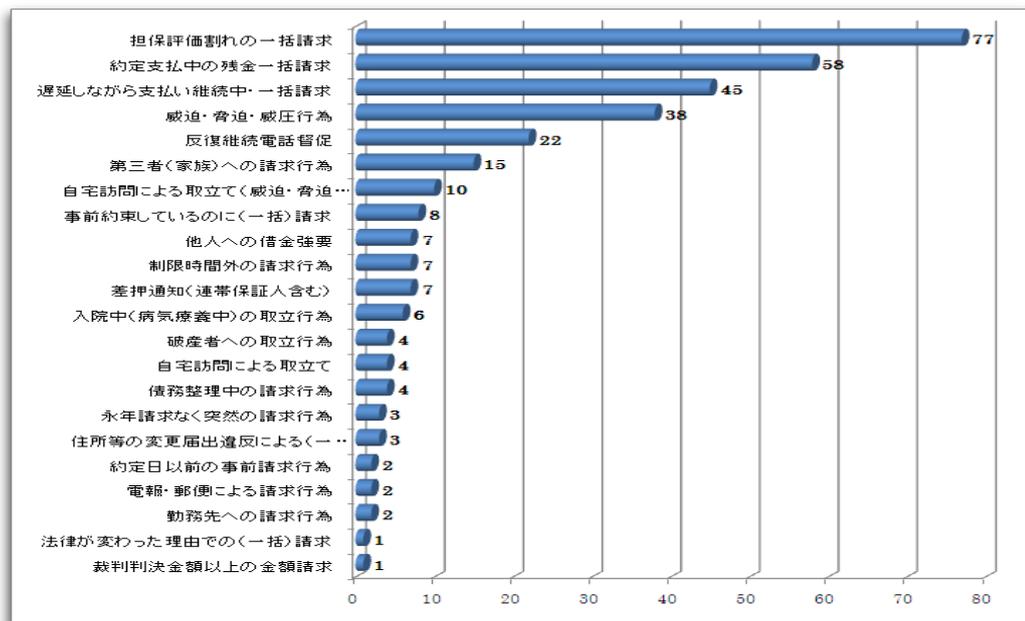
(図 6)

苦情内容別推移	20年度												年間計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
取立行為	6	16	11	3	6	21	118	68	38	15	15	9	326
契約内容	5	5	7	0	1	4	9	6	17	8	11	12	85
金利	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	7
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
帳簿の開示	4	3	3	2	5	0	2	3	3	25	16	16	82
過剰貸付	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保証契約	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4
広告・勧誘(詐称以外)	0	2	1	0	1	0	0	0	0	4	0	3	11
過払金	0	0	0	0	3	1	3	1	1	3	1	5	18
その他	5	9	5	5	4	3	4	5	2	8	5	7	62
合計	21	38	28	10	21	32	137	84	61	63	49	53	597

(表 4)

(2) 「取立行為」の内訳

苦情内容における「取立行為」326件を詳細にみると、「担保評価割れの一括請求」による訴えが77件と最も多く、次いで「約定支払中の残金一括請求」が58件、「遅延支払い継続中の一括請求」が45件となっている。さらに、この3項目を詳細にみると、平成20年8月から12月にかけてのSFCG(各(株)アセットファイナンス含む)に対する苦情が98.9%を占めている。(図7)



(図 7)

○担保評価割れの一括請求

人的・物的担保を問わず、担保評価割れにつき一部元金や残金を一括請求

○約定支払い中の残金一括請求

毎月約定以上の金額を支払っているにも拘わらず、一部元金や残金を一括請求

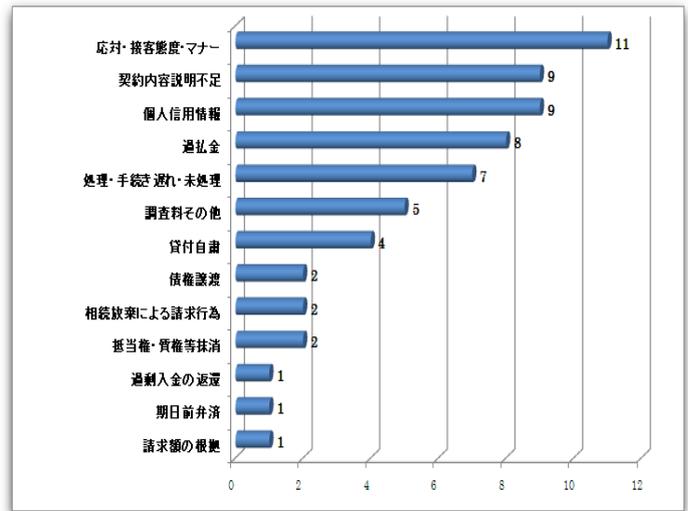
○遅延支払い中の一括請求

多少の遅れがありながらも、毎月、約条額を支払っているが、遅延を理由として一部元金や残金を一括請求

(3) 「その他」の内訳

また、「その他」62件の内訳は、貸金業者の「応対・接客態度・マナー」に関するものが11件、「契約内容説明不足」及び「個人情報情報」に関するトラブルが9件、「過払金」に関するものが8件となっている。なお、過払金に関するものは、8月までのデータであり、以降は苦情内容「過払金」として分類している。

(図 8)



(図 8)

3. 処理結果

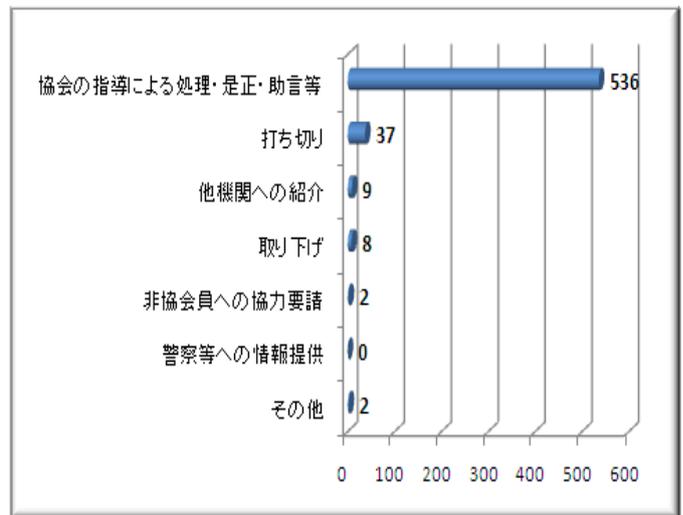
処理の結果においては、「協会の指導による処理・是正・助言等」が536件と、処理終了案件の90.2%を占める。

平成21年3月末現在における継続中の案件は597件のうち3件である。

(図 9)

なお、「協会の指導による処理・是正・助言等」を行ったうちの15件に関しては、協会員に法令・自主規制基本規則等への違反の疑いがあることから、コンプライアンス部及び規律審査室へ報告を行った。

(報告内容についてはP8表5参照)



(図 9)

コンプライアンス部、規律審査室報告案件の概要

NO	受付	苦情内容/確認事実	法令/自主規制
1	H20.5	H17.11に破産手続きを開始し、12月に各社へ通知が届いた後、「借りるだけ借りて計画的に破産しただろう。払って欲しい。」と言われ断ったが怖いので支払いを続けた。	貸金業法第21条1項9号に抵触する疑い
2	H20.5	①支払いを従業員名義の口座に振り込ませた。 ②午後8時以降や日中十数回の督促電話を受けた。 ③第三者である妻に請求を行った。	出資法附則第9条3号、貸金業法第21条に抵触する疑い
3	H20.8	本社へ来るよう指示され出向いて申込み、調査料と公正証書作成費を払ったが保証人追加料を更に送金した。その後否決され公正証書代だけ戻ってきたがその他は返還を拒否された。苦情を申入れると保証人追加料は返還されたが調査料については返還を求めない旨の書面があると主張し未だに返還されない。申立人は訴訟に移行する予定。	当社は料金に見合った調査を適性に行ったことを証明しない
4	H20.9	お金の貸しを見て申込みし、自宅近辺へ来てもらって契約したが、29%の利率にもかかわらず、保証料、2か月分の利息、預かり金、経費を差し引かれた金額を受領した。最近支払いが困難になり知人に債務整理を相談したら、費用に問題があると指摘されて相談むかへ架電した。当社は保証料を除いた費用・利息をすべて借入額から差し引いて再計算した残額に引き直した。なお、申立人は弁護士に債務整理を依頼する予定。	出資法第5条に抵触する疑い
5	H20.10	今年、借入したが現在返済が遅れている。本日、相手方から勤務先に1回、携帯に2回電話が入った。申立人から法テラスに相談中と報告したが、その後も電話が入った。1日に5回も電話され怖い。	自主規制基本規則69条5違反の疑い
6	H20.10	友人の連帯保証人で請求を受けているが、事務所を経営している中で一日に3回架電され、それぞれが長く仕事に影響する。債務者にも一日に10回位電話が入ると言う。	自主規制基本規則69条5違反の疑い
7	H20.10	支払いが遅れているが相手方から勤務先に電話が入り困る。又、関西弁で怖い。	自主規制基本規則69条5違反の疑い
8	H20.11	不動産担保ローンを契約し調査料等は契約時に払ったが、その後社員から旅費等を請求されたが領収書を発行しない。	出資法4条に抵触の疑い
9	H21.1	事業資金を申込んで調査料・事務手数料を請求され支払ったが融資が実行されないで、それらの返還を求めたが一部しか返還しない。	12条6に抵触の疑い
10	H21.1	過去に遅れがないにも拘わらず、支払日前に支払い確認をしてくる。(ヒアリング中に当社には交渉記録がないことが判明)	19条に抵触の疑い
11	H21.1	不動産購入資金を申込んだ不動産業者だが、融資実行が希望日に間に合わずキャンセルしたが申込金を一部しか返還しない。	12条6に抵触の疑い
12	H21.2	個人民事再生を申立てたが、当社だけは融資するのでと再生債務から外させた。その後、返済が遅れた際に、家族に借入の内容を許可なく開示した。	個人情報保護法違反の疑い
13	H21.2	支払いが遅れたところ、自宅周辺をうろつかれた。留守中の母親に借入の内容を開示した。(ヒアリング中に交渉記録が正確でないことが判明した)	19条に抵触の疑い
14	H21.3	事業資金を申込んで調査料・事務手数料を請求され支払ったが融資が実行されないで返還を求めたが全く返還しない。	12条6に抵触の疑い
15	H21.3	事業資金を申込んで調査料・事務手数料を請求され支払ったが融資が実行されないで返還を求めたが一部しか返還しない。	12条6に抵触の疑い

(表5)

< 苦情打ち切り（処理終了）案件の概要 >

平成 20 年度 4 月から平成 21 年 3 月までの間に受け付けた苦情のうち、打ち切り（処理終了）となった案件は 37 件である。処理終了となった理由の内訳は以下のとおり。

（理由の内訳）

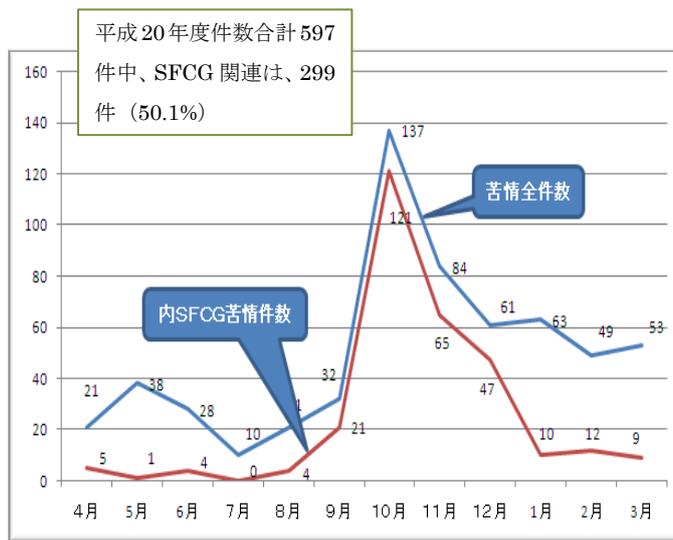
① 弁護士依頼へ移行・・・・・・・・・・	15 件
② 申立人への連絡不能・・・・・・・・・・	14 件
③ 裁判手続きへの移行・・・・・・・・・・	6 件
④ 申立人と相手方の調整つかず・・・・	2 件

#### 4. SFCG（アセットファイナンス含む）に関わる苦情への対応

平成 20 年 9 月、資金需要者等から『契約先のアセットファイナンスから突然、“担保割れしているので一括返済を求める”との書面を受け取ったが、契約期間に返済するつもりでいたし、急に一括返済を求められても無理である。どうしたら良いのか困っている。』との相談が入り始めた。（図 10）

同様の苦情が、今後も増加することが予想されたため、相談センターでは、9 月末の段階で苦情受付課職員 2 名を専任相談員として相談センター内に配置し対応するとともに、支部へ入電する苦情案件をすべて相談センター対応とする旨を支部へ通達する等、対応の統一化を図った。また、10 月 21 日に協会ホームページに『商工ローンご利用の皆様へ』を掲載し、SFCG を利用中の資金需要者向けに、広く相談センターのナビダイヤルを案内した。

相談センターに寄せられた苦情の件数とその内の SFCG に関わる苦情の件数推移は図 10 のとおりとなっている。相談センターでは寄せられた苦情に対して、行政と連携を取りながら、苦情先であるアセットファイナンスにとどまらず、主に SFCG 本社（お客様相談室）に対して対応の申し入れを行い、SFCG から各アセットファイナンスに対して指示を出させることで実効性を確保した。その後、平成 21 年 1 月以降においては月 10 件程度に激減している。



（図 10）

#### 5. 金融ADRについて

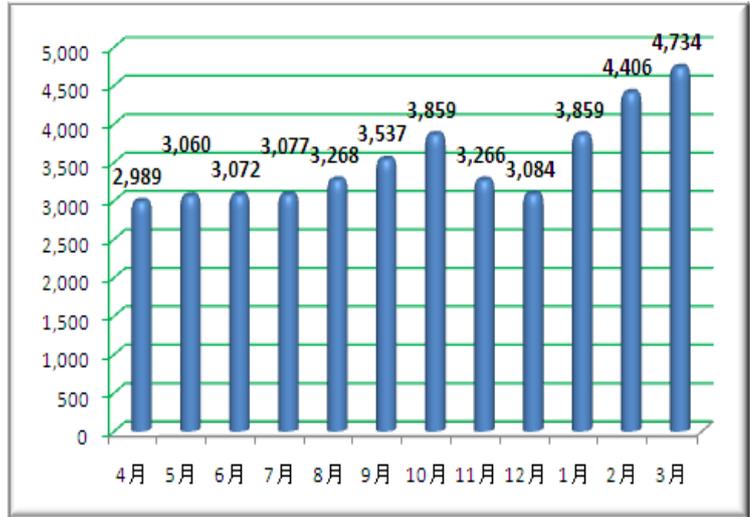
平成 21 年 3 月 6 日に閣議決定された金融業態別の ADR 設置に関する「金融商品取引法等の一部を改正する法律案」に則り、「貸金業法改正案」が同日、衆議院に提出され、4 月 7 日に財務金融委員会に付託され審議中となっている。平成 21 年度において相談センターでは、金融 ADR の法制化に対する調査・研究を実施することとした。

### Ⅲ 相談

#### 1. 受付件数

相談に対応した件数は  
42,211 件である。  
上期の月間の平均件数  
3,167 件に対し、下期は 3,868  
件であり、22%の増加となっ  
ている。

(図 11)



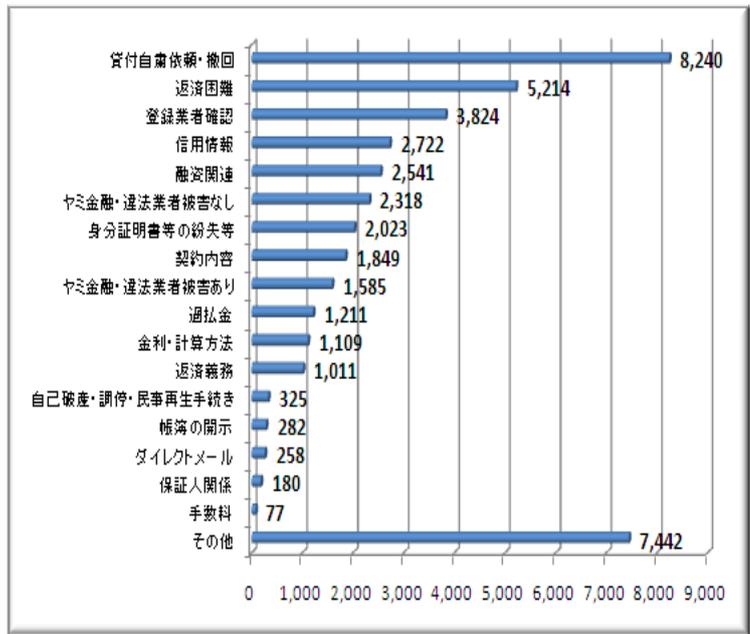
(図 11)

#### 2. 相談内容

相談内容別にみると、分類  
項目「貸付自粛依頼・撤回」  
に関する相談が 8,240 件  
(19.5%) と最も多く、次い  
で多重債務等により返済に支  
障をきたしたことによる相談  
「返済困難」が 5,214 件  
(12.4%)、登録業者かどう  
か確認したいとする「登録業  
者確認」が 3,824 件 (9.1%)  
となっている。

また、「その他」は、“貸金  
業者の連絡先等を確認した  
い”との内容が最も多く、  
次いで“電話が繋がらない  
ので困っている”、といった内  
容やクレジットカード会社と  
間違えての問い合わせが多く  
を占める。(図 12、表 6)

当協会は、ナビダイヤル番号を広く消費者に告知しており、そのため相談内容にお  
いては、貸金業に関する事項にとどまらず広い範囲にまたがるのが特徴のひとつ  
といえる。



※「過払金」、「融資関連」は平成 20 年 8 月より集計

(図 12)

相談内容別推移	20年度												年間計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
返済困難	449	463	415	417	472	531	494	363	298	438	437	437	5,214
返済義務	71	50	76	70	78	72	114	71	96	86	115	112	1,011
身分証明書等の紛失等	179	151	164	186	186	164	193	152	168	175	127	178	2,023
貸付自粛依頼・撤回	682	626	694	670	667	679	791	628	591	669	724	819	8,240
信用情報	217	229	235	213	220	214	254	200	161	232	264	283	2,722
登録業者確認	344	385	435	294	228	267	303	246	243	355	352	372	3,824
手数料	4	2	6	9	7	12	6	7	4	8	8	4	77
ダイレクトメール	27	29	32	31	27	26	28	16	10	6	9	17	258
契約内容	98	118	128	133	214	213	188	177	138	144	153	145	1,849
帳簿の開示	21	16	19	26	20	26	27	25	21	17	33	31	282
保証人関係	9	7	20	16	9	25	17	15	16	13	14	19	180
金利・計算方法	129	123	100	76	72	72	116	93	59	77	91	101	1,109
自己破産・調停・民事再生手続き	24	29	25	27	30	39	32	16	16	33	31	23	325
ヤミ金融・違法業者被害あり	147	162	129	137	155	143	152	97	106	118	99	140	1,585
ヤミ金融・違法業者被害なし	105	125	127	178	203	243	212	246	160	217	267	235	2,318
融資関連	-	-	-	-	196	259	269	258	232	266	601	460	2,541
過払金	-	-	-	-	111	140	167	151	116	171	176	179	1,211
その他	483	545	467	594	373	412	496	505	649	834	905	1,179	7,442
計	2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	3,859	3,266	3,084	3,859	4,406	4,734	42,211

(表 6)

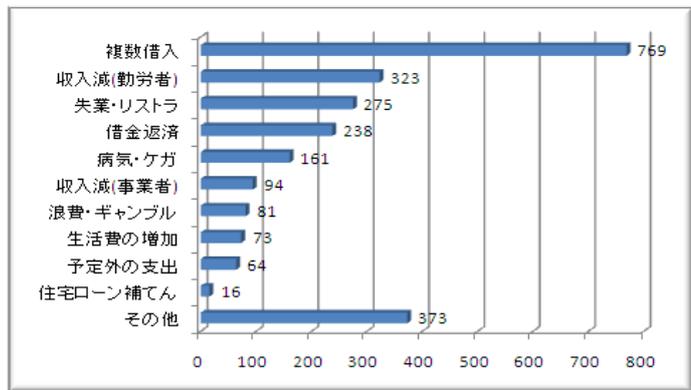
### ＜相談内容詳細＞

#### (1) 返済困難となった理由

相談内容項目「返済困難」を対象として“返済困難となった理由”を分類

※対象期間（平成20年10月～平成21年3月／N=2,467件）

返済困難の理由として最も多いものは、返済能力を超えて複数の業者から借り入れたことによる「複数借入」であり、31.2%を占める。次いで、「収入減（勤労者）」の13.1%、「失業・リストラ」の11.1%、返済のために借入を繰り返したことによる「借金返済」の9.6%となっている。（図13）



(図 13)

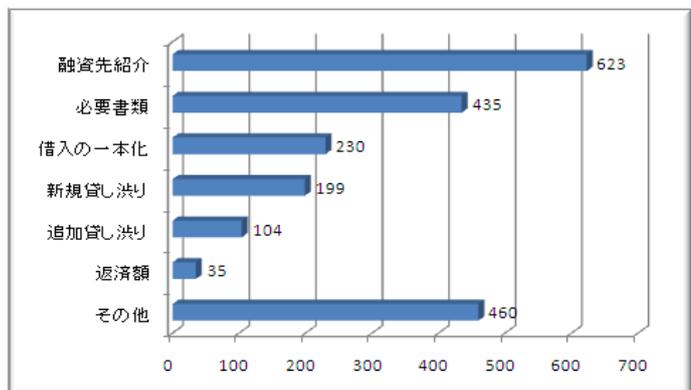
#### (2) 融資に関する相談や問い合わせの内容

相談内容項目「融資関連」において、“相談や問い合わせの内容”を分類

※対象期間（平成20年10月～平成21年3月／N=2,086件）

どこか融資を受けられる会社を紹介してほしいとする「融資先紹介」が29.9%、融資を受けるためになぜ収入証明等が必要なのかといった「必要書類」が20.9%、一本化したいがどうすればよいのかといった「借入の一本化」が11.0%であった。

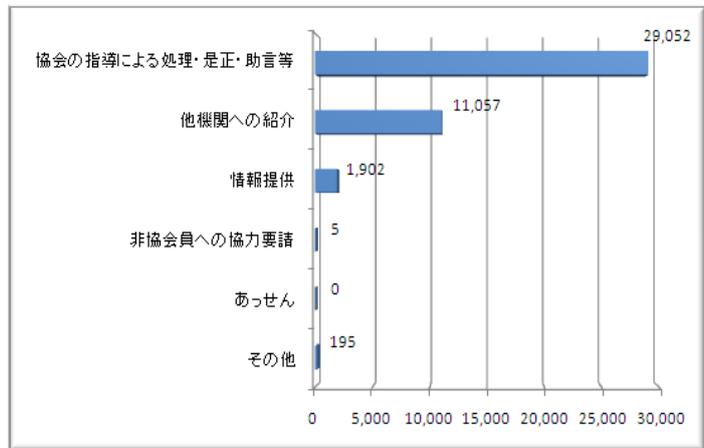
(図 14)



(図 14)

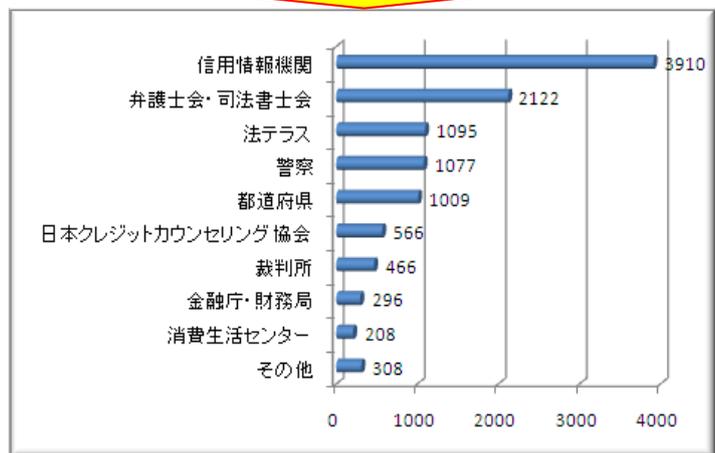
### 3. 対応結果

相談者が訴える問題に対し、助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言」の 29,052 件（68.8%）であった。次いで、「他機関への紹介」の 11,057 件（26.2%）、「情報提供」の 1,902 件（4.5%）となっている。（図 15）



（図 15）

なお、「他機関への紹介」において案内した相談機関は図 16 が示すように、自己の情報開示や身分証明書等の紛失を登録するための「信用情報機関」が最も多く、3,910 件（35.4%）、次いで債務整理（任意整理、自己破産、民事再生手続き）を行うため相談機関を案内した「弁護士会・司法書士会」が 2,122 件（19.2%）、法テラス 1,095 件（9.9%）、ヤミ金融に対する対処先として案内した「警察」が 1,077 件（9.7%）となっている。



（図 16）

相談対応においては、相談者の利益の保護を最優先として実施しているが、相談者の情報や知識不足を補うために、債務問題解決のために必要となる相談機関に係る情報（各機関の特徴等）を遅滞なく提供している。

債務整理等に関する主な紹介先は、図 16 が示すとおり、「弁護士会・司法書士会」「法テラス」「日本クレジットカウンセリング協会」等であるが、これらの団体・機関は、「苦情処理及び相談対応に関する規則」第 19 条（相談の申し出への対応）第 2 号に基づき、苦情処理委員会が指定する団体・機関である。なお、指定する団体・機関は以下のとおりである。

#### < 苦情処理委員会指定団体・機関 >

平成 20 年 4 月 1 日開催の第 1 回苦情処理委員会において指定された相談機関・団体

- 財団法人日本クレジットカウンセリング協会
- 日本弁護士連合会加盟 各都道府県弁護士会
- 日本司法書士会連合会加盟 各都道府県司法書士会
- 日本司法支援センター（法テラス）
- 全国各消費生活センター

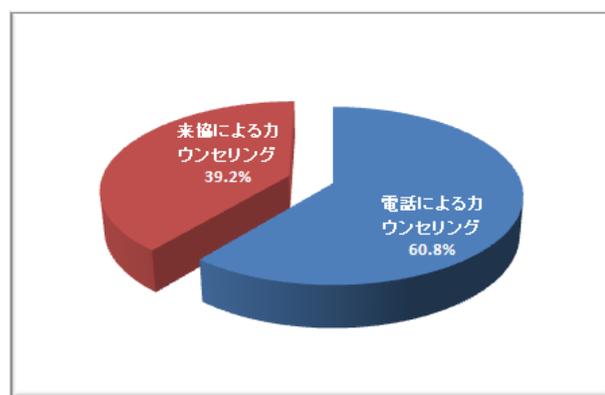
#### 4. 生活再建支援（カウンセリング）

相談センターでは、債務問題の抜本的解決に向け家計収支改善による生活の立て直し及び、買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対しての心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を行っており、平成 20 年度において 79 人の相談者に対し 393 回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という）を実施した。

ほとんどの場合、問題の解決に至るまで複数回の面接等を行うが、393 回の面接等に要した時間は 361 時間であった。1 回の平均時間は、55 分であった。

##### (1) 来協（面接）によるカウンセリングと電話によるカウンセリング

生活再建支援（カウンセリング）は、現在のところ相談センターだけの実施である。したがって、来協によるカウンセリングにおいては当相談センターへ足を運べる範囲に居住する相談者に限定されている。なお、遠隔地の相談者に対しては、電話によるカウンセリングを行っている。393 回のカウンセリングのうち、電話によるものが 239 回（60.8%）、来協によるものが 154 回（39.2%）であった。（図 17）



（図 17）

##### (2) 相談者の属性

カウンセリングを行った相談者 79 人の属性等は以下のとおりである。

###### ① 性別と年齢構成

男性が 23 人（29.1%）、女性が 56 人（70.9%）であった。

（表 7）

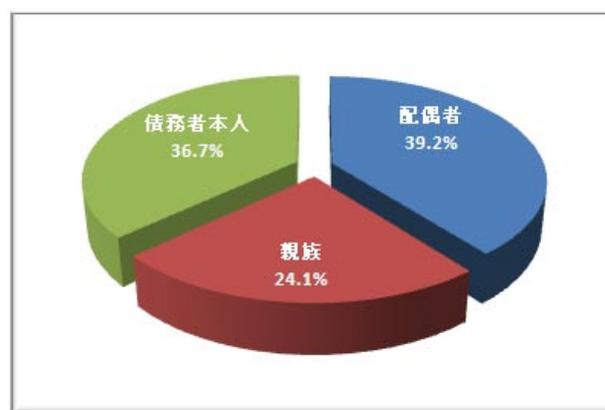
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
男性	5人	5人	5人	3人	2人	3人	0人	23人
女性	4人	12人	13人	8人	9人	5人	5人	56人

（表 7）

###### ② 相談者と債務者本人との関係

相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が 29 人（36.7%）、配偶者が 31 人（39.2%）、両親や兄弟などの親族が 19 人（24.1%）であり、債務者本人以外の方々からの相談が全体の 63.3%を占める。これは、「貸付自粛制度」に関する相談がきっかけとなってカウンセリングに至るケースが多いことが要因と考えられるが、当協会の特色といえる。

（図 18）



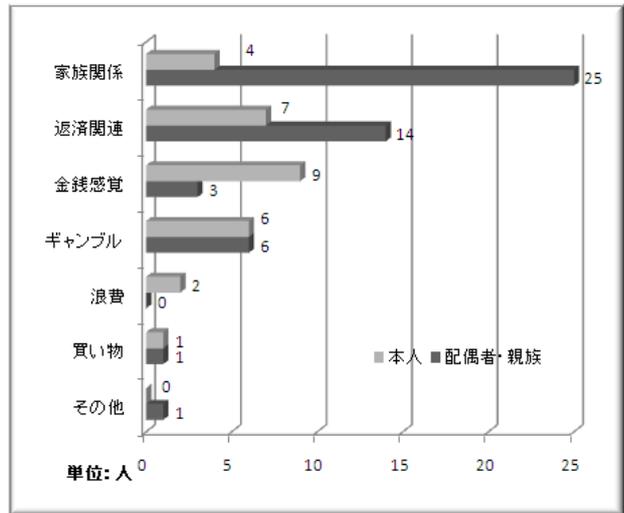
（図 18）

### (3) 相談の方向性

生活再建のために相談者が訴える問題を整理すると、配偶者及び親族からの相談では、再発を防止するためには家族の関わりあいの改善が必要とする「家族関係」が最も多く、次いで債務の解決に向けて本人を説得したいが有効な対策を検討したいとする「返済関連」である。

また、債務者本人においては、自分の金銭感覚を改善したいとする「金銭感覚」が多く、次いで「返済関連」、ギャンブル癖の克服を目的とした「ギャンブル」となっている。

(図 19)



(図 19)

### (4) 相談事例

#### 【事例 1】50 歳代男性 会社員

##### 《来談経緯》

2 回目の借金発覚。親が肩代わりの後、貸付自粛依頼に親子で来協

##### 《主訴》

借金の原因は飲みによく誘いを断れないこととパチンコ。飲み代やパチンコ代を自分の小遣い内で管理できるようになりたい。それにより妻の信頼を取り戻したい。

##### 《カウンセリングの状況》

こづかい帳をつけることと、飲み誘われる場面の回避方法を観察する課題を提示。また、妻の信頼を取り戻すために家事の手伝いを始めることを自主的に設定。継続面接にて毎回実行状況を確認。パチンコは家に帰るのが嫌でやっていたが、今は問題ないというのでやりたい気持ちの発生の確認のみを行う。

##### 《結果および所見》

誘いを断ることができた場面を詳細に聴取し、断ることができない場面の行動連鎖を明確にし、断る比率を高めるための対策を立てて実行することで定着化を図るという行動的介入（行動療法）を実施。同時に家庭への貢献を行動で表すことで妻との関係良化を図る。こづかい帳をつけることによって節約意欲が出たこと、飲み会の誘いを断る頻度が大幅に高まったこと、妻との関係が良化したことが成果として認められた。現在も継続的に面接を実施している。

#### 【事例 2】30 歳代男性 アルバイト

##### 《来談経緯》

4 回目の借金が両親に発覚したことで、両親に促され来協。

##### 《主訴》

借金を自分の力で返済したい。原因となった麻雀をやめたい。

##### 《カウンセリングの状況》

借金返済に関しては弁護士へ任意整理を依頼。麻雀をやめることについては、今は資金がなくてやれないこと、やる気が起きていないことから、直接的な介

---

入を避け、優先順位の高い問題に焦点を絞り話し合う。その結果、今まで麻雀をするために仕事を休んだり、親の目をごまかして借金を続けてきたことで、親子関係が陰悪な状態であることが一番の悩みということが分かり、その改善について対策を講ずることで合意。親に伝えるべきことを放置してしまうとか、伝える必要があるという判断ができないなどの、コミュニケーションスキルの不足による問題を改善するための行動的介入を実施。伝えることを整理し、伝え方を事前練習（ロールプレイ）するなどを行った。

《結果および所見》

本人が立ち直るために家族にも協力を依頼し、親子に交互に来協してもらい並行面接を実施。本人への課題は、小遣いの支出計画の実行状況や、就職活動の様子をその都度、親に報告すること。実行の結果、親を安心させる振る舞いが徐々にできるようになってきた。親への課題は、息子に対して叱るばかりでなく、よい点のとり上げ方、適切なほめ方、励まし方をいかに行うかという行動的介入を実施。結果、親もこれまでの接し方に反省（自己洞察）がみられ、家族関係が改善されてきている。息子には麻雀をしなくてもすむ生活を送ることで精神的な余裕と自信が生じている。現在も継続的に面接を実施している。

【事例3】40歳代女性 主婦

《来談経緯》

何度も夫が借金を繰り返しているという相談。貸付自粛の問い合わせから電話による相談となる。

《主訴》

夫は、ギャンブルが止められず何度も借金し、親が肩代わりしてきた。二度としないと約束するものの、破ることの繰り返し。家庭も顧みずとても信用できない。どうしたらよいか。

《カウンセリングの状況》

本人は精神的疲労が著しいため、まず、これまでの苦労を丁寧に聞くところから始めた。繰り返させないための対策を検討した結果、今回は親に頼らず、弁護士に債務整理を依頼することについて夫に同意を求めることを決意。同時に、夫に対する否定的な捉え方について、セルフモニタリング（自己観察）を行うことを課題として提示した。

夫をほめるべき時にほめることができない場面を特定し、ロールプレイでほめ方を練習。また夫に対し、不満や文句を言うてしまう場面を特定し、妥当な不満や文句かどうかをきちんと吟味できる（認知的介入）ようになることを課題とした。さらに、いままで、喧嘩になってしまう会話の連鎖（悪循環）を、そうならないような連鎖（良循環）に変えていくという行動的介入を実施。

《結果および所見》

本人へは、行動的介入及び認知的介入を行うことによって、夫に対して適切な関わり方ができるようになった。その結果、夫は家事や育児にも参加するようになり、嫌がっていたお金の話もできるようになってきた。それに伴い、自ら弁護士に債務整理を依頼し、解決へ踏み出し始めた。本人は現在も継続的にカウンセリングを実施している。

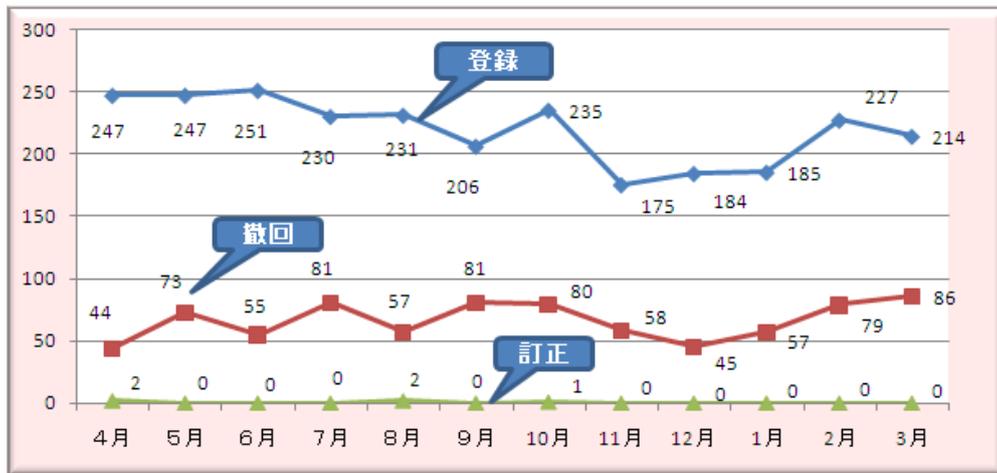
注）本事例は、相談者のプライバシー保護の観点から、相談センターで受理した実際の事例をもとに、その本質を損なわない範囲で創作を加え掲載。

## IV 貸付自粛受付状況

貸付自粛制度とは、「資金需要者が自ら貸付を受けることを自粛する申告を日本貸金業協会に対して行い、信用情報機関に登録」することであるが、各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正（以下「登録等」という）の受付を行っている。

平成20年4月から平成21年3月における受付件数は、図20・表8に示すとおり、登録が2,632件、撤回が796件、訂正が5件であり、合計は3,433件であった。なお貸付自粛に関する電話による相談や問い合わせ「貸付自粛依頼・撤回」8,240件に対し、41.7%が実際の申請につながっているといえる。

登録等においては、本人申告を基本としているが、苦情処理及び相談対応に関する規則に基づき、「債務者の配偶者又は二親等以内の親族で、当該貸付自粛依頼に係る債務者が所在不明」の場合及び「貸付自粛の対応をとることが、自粛対象者の生命、身体又は財産の保護のために必要と認められる」場合等においては、本人以外からの依頼にも対応している。本年度における本人以外からの登録等の受付件数は、40件であり、登録等の合計3,433件の1.2%となっている。なお、信用情報機関とは、全国信用情報センター連合会加盟の個人信用情報機関（窓口：JDB）、株式会社シー・アイ・シー、株式会社シーシービーの3機関である。（平成21年3月末現在）



(図 20)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
登録	247 (6)	247 (1)	251 (5)	230 (2)	231 (4)	206 (6)	1412 (24)
撤回	44 (0)	73 (0)	55 (0)	81 (0)	57 (1)	81 (0)	391 (1)
訂正	2 (2)	0	0	0	2 (0)	0	4 (2)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	年計
登録	235 (2)	175 (2)	184 (0)	185 (1)	227 (5)	214 (2)	1220 (12)	2632 (36)
撤回	80 (0)	58 (1)	45 (0)	57 (0)	79 (0)	86 (0)	405 (1)	796 (2)
訂正	1 (0)	0	0	0	0	0	1 (0)	5 (2)

(表 8)

※ 〈 〉 内は、債務者本人以外〈配偶者・親族・その他〉からの依頼数

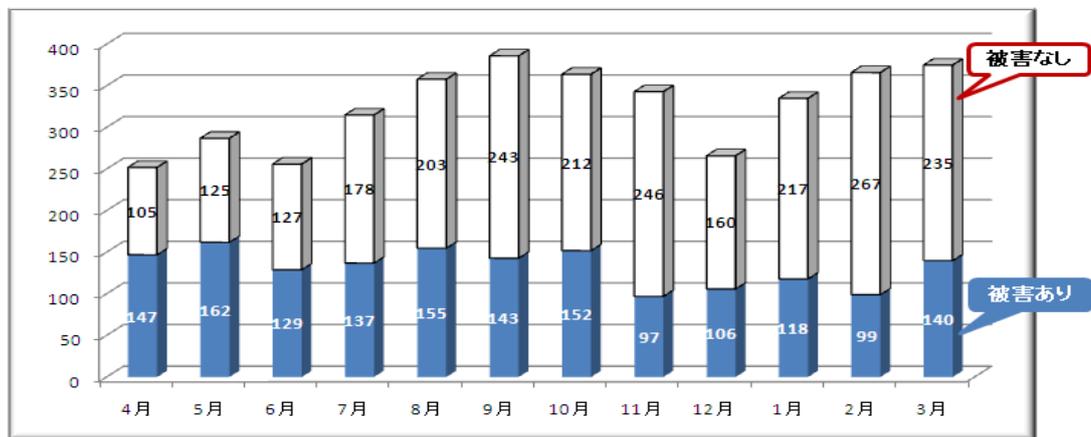
※平成21年4月1日付、全国信用情報センター連合会は、(株)日本信用情報機構へ信用情報事業を譲渡

## V ヤミ金被害の実態

### 1. 受付数

ヤミ金被害に関する問い合わせは、図 12・表 6 (10～11 ページ) で示すとおり 3,903 件と相談全体の 9.2% を占めており、依然として高止まりの状態といえる。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 1,585 件 (3.8%)、「紹介料を請求されたが、払わなければならないのか」といった、実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 2,318 件 (5.5%) となっている。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースといえるが、平成 20 年 7 月頃から、「被害なし」が「被害あり」を上回る傾向を示しており、上期と下期との比較では、「被害あり」が上期の 2.1% に対し下期が 1.7% と減少しているのに対し、「被害なし」では、上期が 2.3%、下期が 3.2% と増加している。行政機関及び当協会等のヤミ金融被害に関する啓発活動の成果と推測される。(図 21)

また、相談センターでは、これらのヤミ金被害に関する相談に対して、被害を回避するための助言や、すでに被害を被ってしまった相談者へはその対応方法に関する情報提供等を行うとともに、相談者から聴取した新たな手口等の情報については、警察当局へ提供することで未然防止に協力している。

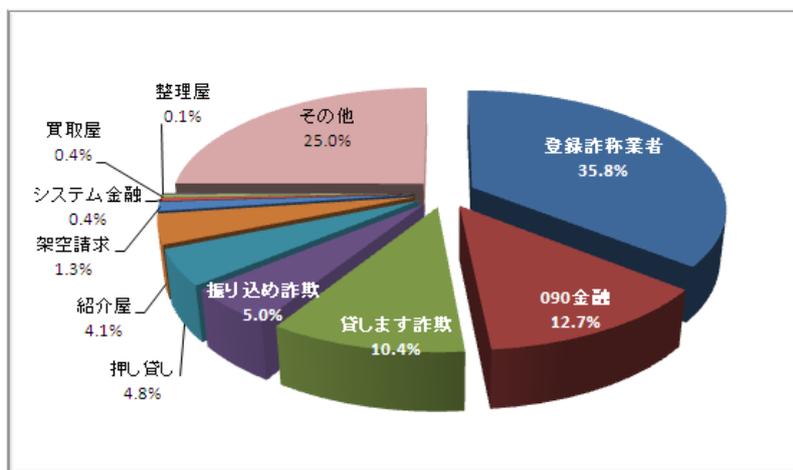


(図 21)

### 2. 手口別等分類

#### (1) 手口別集計

集計を開始した平成 20 年 10 月から平成 21 年 3 月までの手口別の集計 (有効データ 2,049 件を対象) では、登録番号や協会員番号等を詐称し金銭を貸し付ける「登録詐称業者 (35.8%)」が圧倒的に多く、不安を感じた相談者からの問い合わせや相談につながっている。また、固定電話を持たず、携帯電話のみで資金需要者とやりとりをする「090 金融 (12.7%)」、融資をちらつかせ保証料をだまし取る「貸します詐欺 (10.4%)」、融資を前提に“あなたの信用を見せてほしい”として金銭を振り込ませる「振り込め詐欺 (5.0%)」、「押し貸し (4.8%)」、「紹介屋 (4.1%)」等、その手口は多岐にわたる。(図 22)



(図 22)

また、それぞれの手口を「ヤミ金融・違法業者被害あり」と「ヤミ金融・違法業者被害なし」別にみると、「登録詐称業者」、「紹介屋」関連の相談では、実被害を被る前の相談が多いが、一方「090金融」、「押し貸し」では、それとは知らずに接触してしまったことによる“被害あり”が多くなっている。

消費者に対して、ヤミ金の手口等についての情報提供と注意喚起が早急に必要である。

(表 9)

被害あり・被害なし別

	被害あり	被害なし	合計
登録詐称業者	109	625	734
090金融	170	90	260
システム金融	3	6	9
押し貸し	68	31	99
チケット金融	0	0	0
家具リース金融	0	0	0
紹介屋	19	64	83
整理屋	1	2	3
買取屋	1	7	8
名義貸し	0	0	0
架空請求	6	20	26
貸します詐欺	103	110	213
振り込め詐欺	56	46	102
その他	176	336	512
計	712	1337	2049

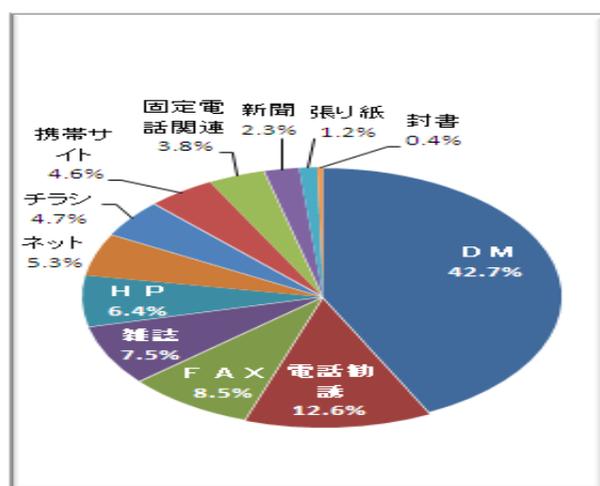
(表 9)

## (2) 接触媒体

ヤミ金と接触するきっかけとなった広告媒体を分類すると、DM (ダイレクトメール) が 42.7% と最も多く、次いで電話勧誘の 12.6% となっている。

また、HP・ネット・携帯サイトなど電子媒体の合計が 16.3% を占める。(図 23)

※平成 20 年 9 月から 12 月までの 4 ヶ月間で、有効データ 811 件を対象に集計



(図 23)