

日本貸金業協会における苦情処理・相談対応

(日本貸金業協会提出資料)

平成 20 年 3 月 31 日

第 35 回金融トラブル連絡調整協議会

新たな貸金業協会の設立

貸金業法改正前

金融庁

全国貸金業協会連合会
(公益法人)

都道府県

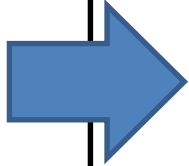
都道府県
貸金業協会
(公益法人)

都道府県
貸金業協会
(公益法人)

都道府県

加入率は5割程度

全国一本の協会



新たな認可設立

法改正後(2007/12/19~)

金融庁

日本貸金業協会
(認可法人)

都道府県支部

都道府県支部

新協会設立に必要な加入貸金業者の
シェア = 完全施行時50%
設立当初15%

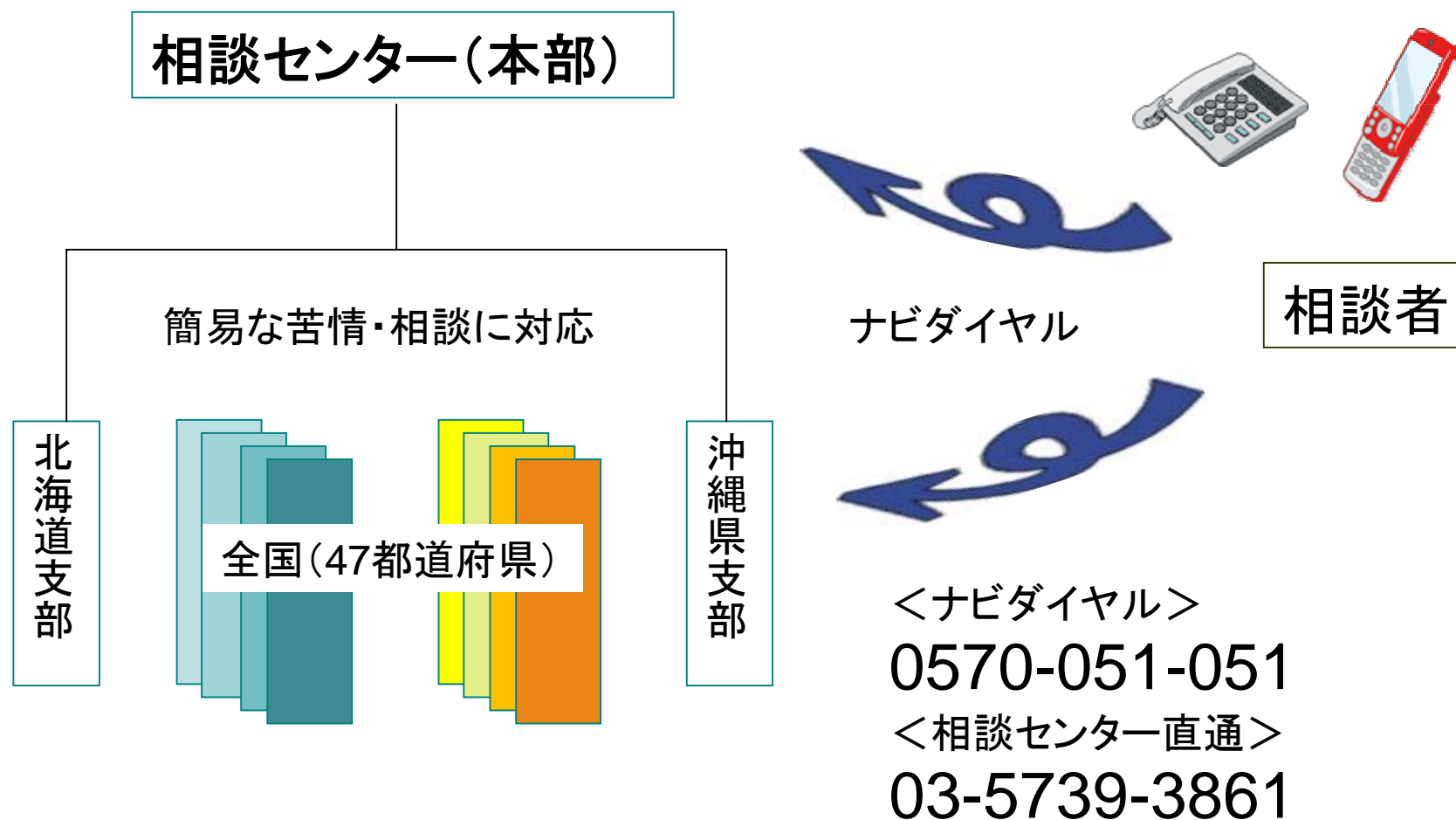
自主規制ルールの強化(広告・過剰貸付など)
新協会による加入業者への制裁力の強化
(自主規制に服さない業者への滞り金の徴収など)
非加入業者は、新協会の自主規制ルールと同様の
社内規則の制定を求め、その遵守状況を当局が監督

日本貸金業協会における 苦情処理・相談対応

平成20年3月31日(月)

日本貸金業協会

苦情及び相談等の受付体制



業務の概要

1. 苦情処理

対象となる協会員に対し、業務の是正または改善のための措置を求めるために、協会に対して対応を求めるもの。

2. 相談対応

一般相談

貸金業を営むものが遂行した具体的な業務に関し、協会に助言等を求めるもの。(苦情、協力要請以外)

債務相談

債務者または保証人が、金銭債務を主たる理由として、経済的窮状または返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、改善(解決)のための助言等を求めるもの。

3. 貸付自粛制度 (依頼・撤回等受付)

資金需要者が、自らが借入れを求める場合であっても、貸金業者にこれに応じないよう求める申告を協会に対して行い、協会はこれに対応する情報を協会が指定する信用情報機関に登録して、信用情報機関会員に対して提供する制度。

4. 協力の要請

非協会員の違法行為等に対し、協会に対し助言等の対応を求めるもの。

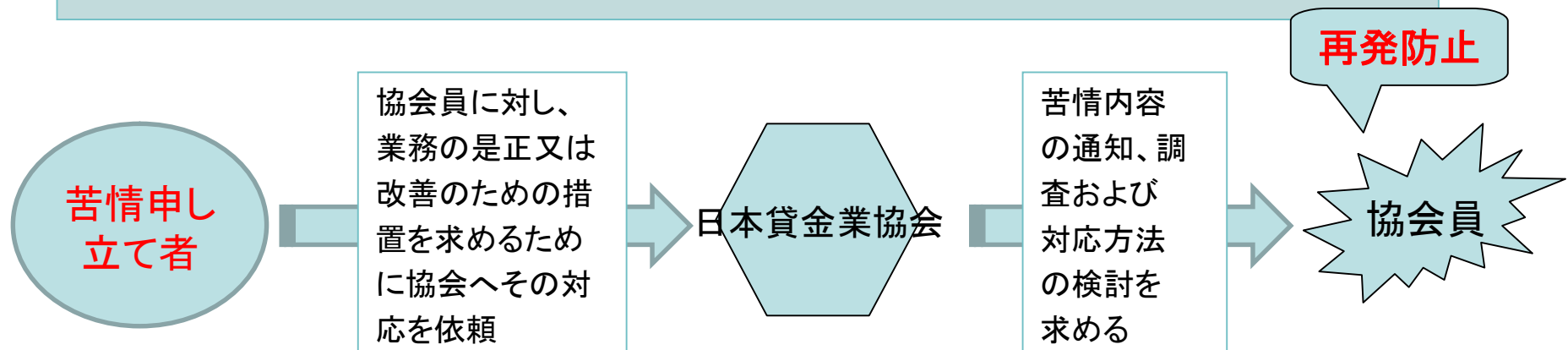
苦情処理

◆協会員が資金需要者等との関係で遂行した具体的な貸金業の業務に関し、法令等に違反している疑いがあること。

→資金需要者が、協会員から悪質な取り立てを受けているといったような具体的な紛争が生じているケース

◆協会員が行った業務に関し、貸金業法に違反している疑いがあること

→深夜番組の広告が子供へ悪影響を及ぼしているなどの訴えで、協会員との間で具体的な紛争が生じていないケース



相談対応

◆一般相談

「登録業者かどうか確認したい」、「契約内容に不明な点がある」など、協会員（非協会員）が行った業務に関し、協会に助言等を求めるもの。
→貸金業者に限定されない（ヤミ金融への対処等を含む）

◆債務相談（支援の形態）

①債務解決支援

「多額の借金を抱え返済に困っている」、「借金の整理方法がわからない」などのケース。相談者の債務状況や返済能力等を把握したうえで、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の紹介を行う。
また、相談者の求めに応じて、自力による解決手段としての返済計画案のあっせんを行う。

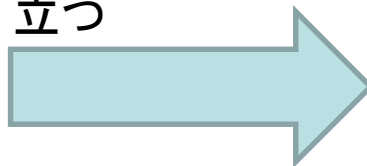
②生活再建支援

「借金の整理はついたが、家計管理が苦手でこれからの生活が不安」、「依存症（ギャンブルや買い物等）が克服できない」などのケース。
再発防止を目的とする。

<債務解決支援・生活再建支援>

債務解決支援

返済のめどが
立つ



★第三者機関の紹介

弁護士会、司法書士会、
日本クレジットカウンセリング
協会、法テラス、消費者セン
ター等

★助言、情報提供

★返済計画案のあっせん

生活再建支援
(再発防止)

生活のリハビリ
テーション



★家計管理の実行支援

家計収支状況の把握→改善プ
ランの策定→実行支援→検証

★依存症(嗜癖)等への対処

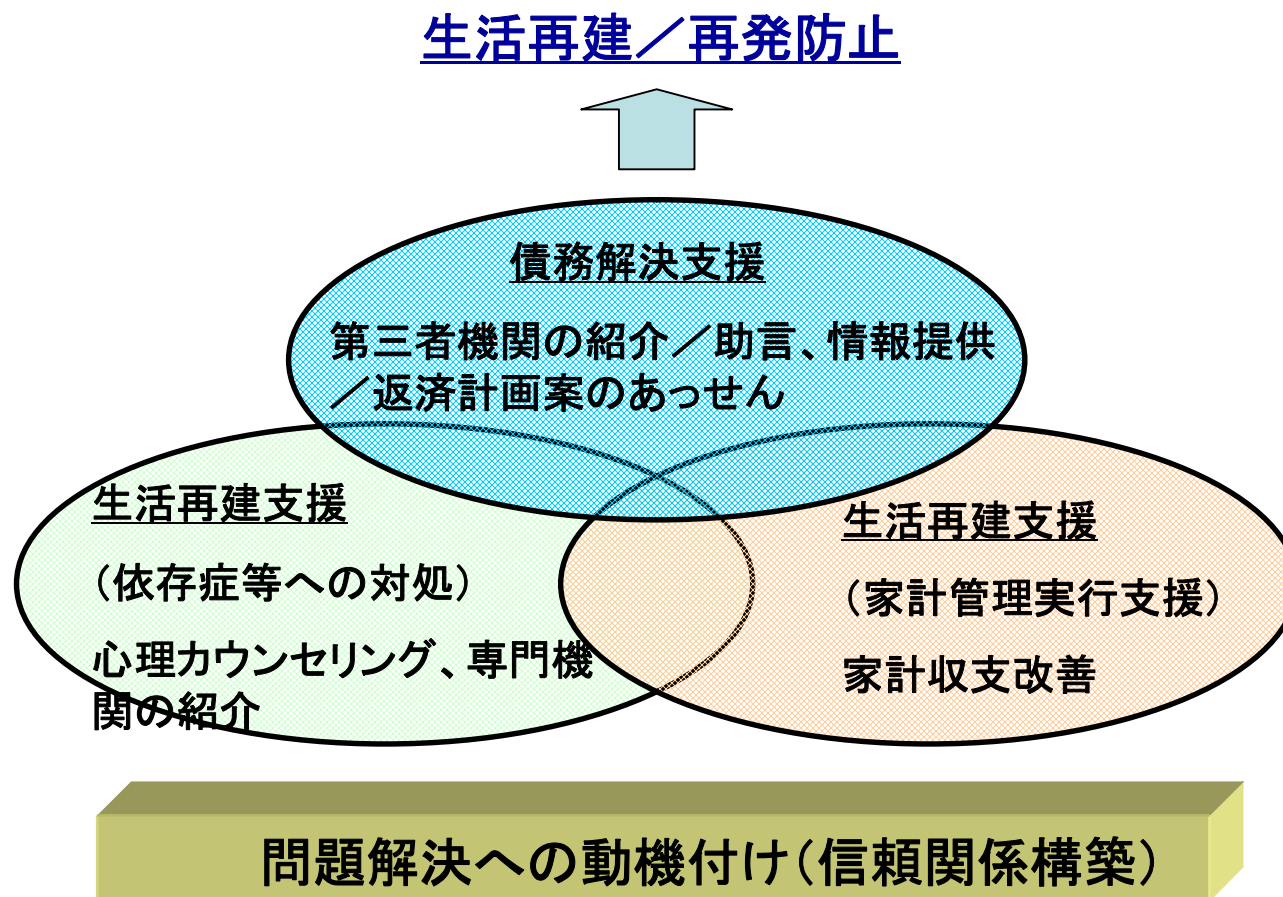
精神保健福祉センター、医療
機関等の紹介

心理カウンセリングの実施

<返済計画案のあっせん>

- ◆債務者が自らの意思で債権者との間で和解交渉を行い、債務問題の解決を図る過程を支援する活動
- ◆返済計画案のあっせんを行うに際しては、①任意整理、②特定調停、③民事再生手続き、④自己破産といった債務解決の方法について、アそのメリットとデメリット、イ費用、ウ利息制限法超過利息(過払金返還請求)などについて十分に説明したうえで、債務者が適切な判断を下せるよう援助し債務者の意思を確認。
- ◆返済計画案による返済期間が概ね3年を超えることとなる場合や月の返済金額の合計が、月収の3分の1を超えることとなることが見込まれる場合には行わない。
 - 弁護士会、司法書士会等の第三者機関を紹介
- ◆家計支出費目に著しい偏りが見られる等、支出調整が必要な場合は、適切なバランスになるようアドバイス等を行う。

<生活再建へ向けたアプローチ>



<生活再建へ向けたアプローチ／つづき>

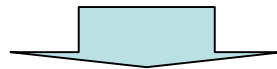
信頼関係を構築するための聴き方(カウンセリング)

相談者の心理的負担(不安)の軽減が不可欠

返済に対する不安や将来への不安といった心理的負担の軽減を図ることで、問題解決へ向けて積極的な意欲をもてる姿勢を作る。

→相談するだけでも勇気が必要

→まず、相談者と担当者との間で、信頼関係を築く。



◆受容する

相談者の訴えを良い、悪い、正しい、誤っているなどと評価せずに、それも相談者の一部として受け入れること。(そう言わざるを得ない気持ちを理解)

◆共感する

相談者の身になって相談者が感じているのと同じように理解しようとする事。

(相談者の世界を理解)

貸付自粛制度

資金需要者が自ら貸付を受けることを自粛する申告を協会に対して行い、信用情報機関に登録する

◆受付は、各支部相談窓口

◆対象者

- ・自己の貸付自粛情報を協会が定める信用情報機関に登録・撤回しようとする者
- ・債務者の配偶者または二親等以内の親族(債務者が所在不明の場合)

◆登録される信用情報機関

- ・全国信用情報センター連合会加盟の信用情報機関(窓口:JDB)
- ・株式会社シーアイシー
- ・株式会社シーシービー

貸付自粛制度(つづき)

- ◆必ず貸付が受けられなくなるという保証はない。
- ◆依頼から登録までは、概ね3日程度を要する。
- ◆登録の有効期間は、依頼日から5年を超えない範囲。
- ◆いったん登録されたものは、原則として3ヶ月間は撤回できない。
- ◆手続きにおいては、本人確認書類が必要。

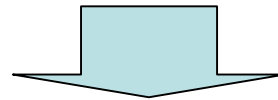
<本人確認書類>

運転免許証、各種健康保険証、パスポート、国民年金手帳、各種福祉手帳、外国人登録証明書、住民基本台帳カード(住民票)等

- * 顔写真付きで氏名、住所、生年月日の記載があるものは1点で可
それ以外は2種類以上必要。

協力の要請

非協会員に対して、消費者の苦情や相談の解決のために、協力を要請すること



◆苦情への対処

当該非協会員へは、改善を要請し、また申し出人への助言や説明を実施。

◆相談への対処

相談の内容を当該非協会員へ通知し、解決を要請。また、申し出人に対しては、必要な助言、説明を実施。