

**苦情・相談処理状況集計資料**  
**(平成14年度)**

**社団法人 全国貸金業協会連合会**

**苦情処理委員会**

# 苦情・相談処理状況集計表について

社団法人 全国貸金業協会連合会  
苦情処理委員会

全国47都道府県貸金業協会の苦情処理・相談業務は、貸金業規制法第25条（協会の業務）第28条（苦情の解決）により各協会にて体制を整え、対応してまいりました。

苦情・相談の受付件数は年々増加し、その内容も多様化しており、今後、行政・弁護士会・消費者相談センター等との連携を強化し、公益法人としてこの業務を充実させ、資金需要者が十分納得できる解決を通じて信頼を積み上げていくことが必要であると考えています。

また、司法制度改革の一環として、ADR（裁判外紛争処理手続）の法制化が進められており、業界にあっても、業者に対する苦情・相談に適確に対応していくことが法的に求められているだけでなく、貸金業者の組織する団体として取り組む最も重要な課題であると認識しているところであります。

本資料は、広く一般の方々に、貸金業協会が行っている苦情処理・相談業務の状況についてご理解戴くことのほかに、苦情・相談に当たられている方々の参考資料として広くご利用して戴きたく作成いたしました。なにとぞ、意のあるところをお汲み取り戴ければ幸いに存じます。

平成15年10月20日

## ～ 目 次 ～

・ 苦情処理状況の推移	1
・ 相談処理状況の推移	5
・ 苦情処理状況集計表（昭和 62 年度～平成 14 年度）	11
・ 相談処理状況集計表（昭和 62 年度～平成 14 年度）	12

## [ . 苦情処理状況の推移]

図1 苦情の受付件数

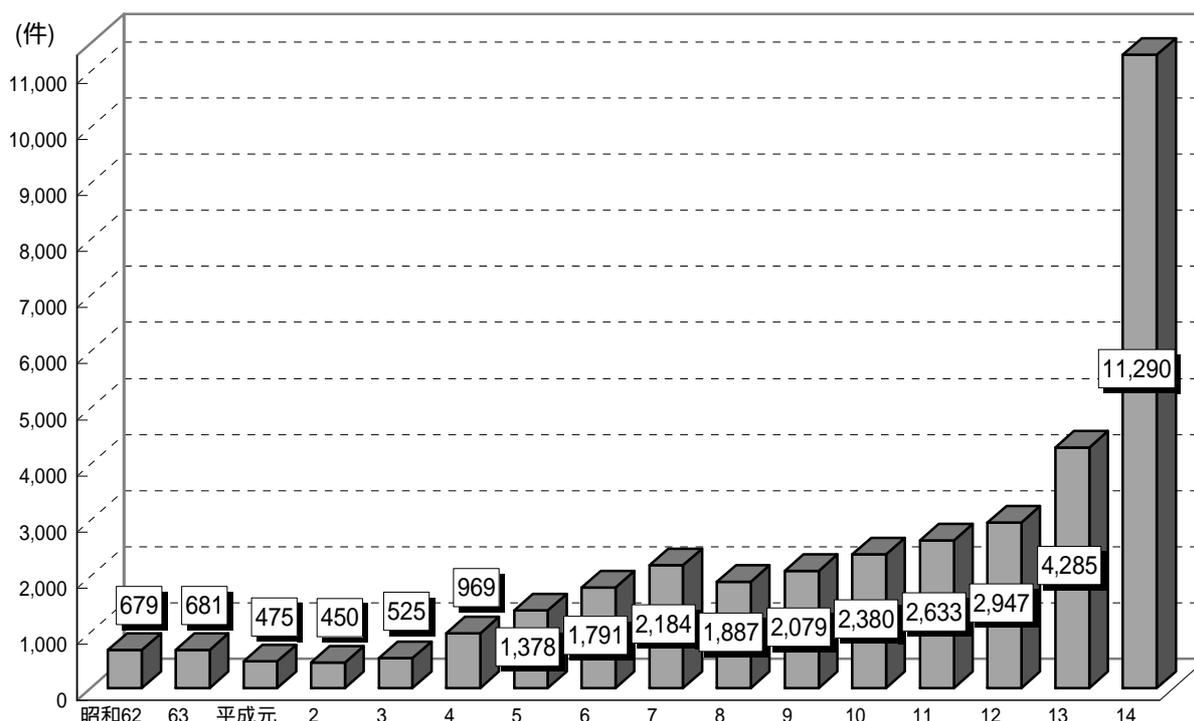
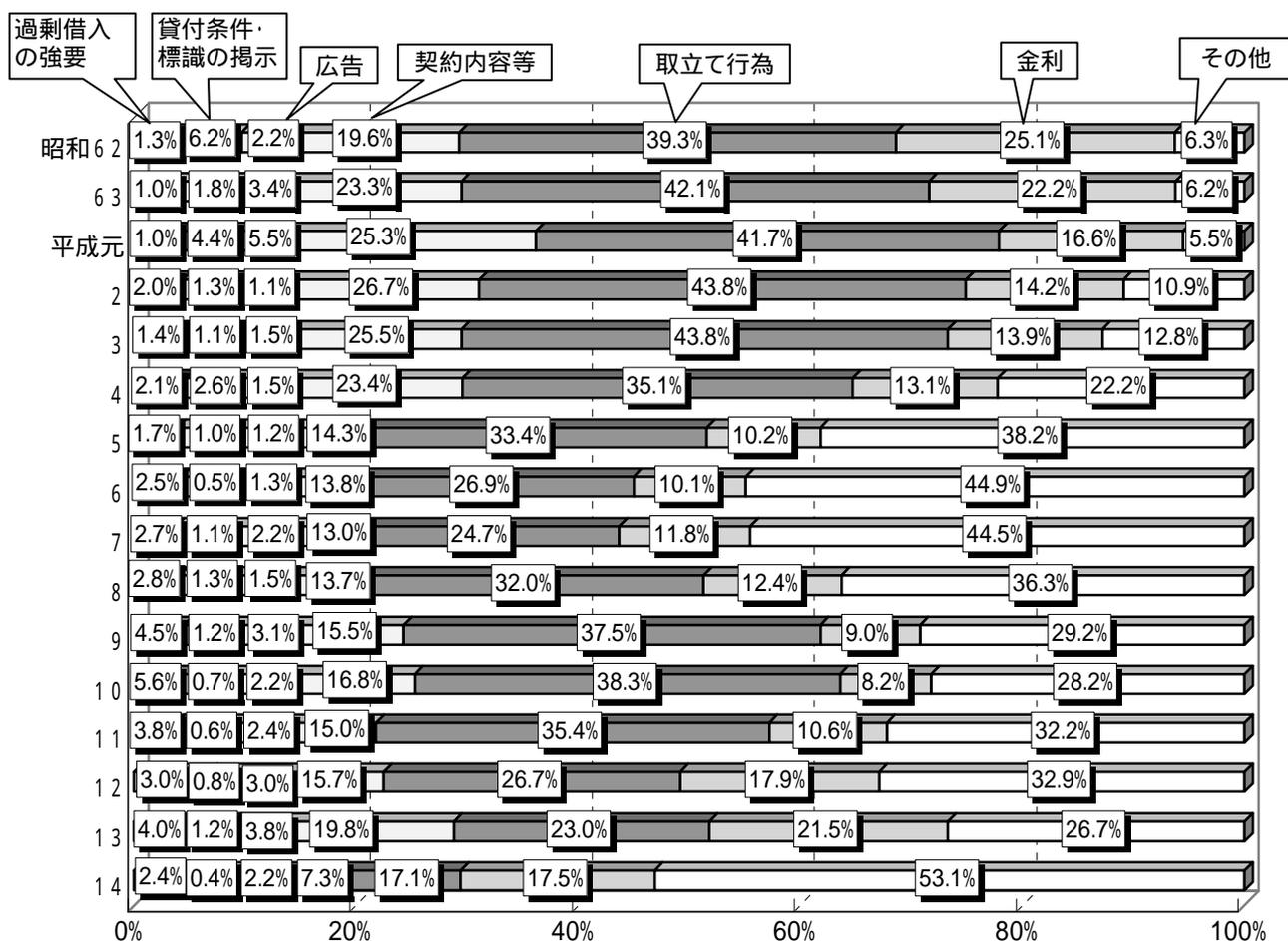


図1は、47都道府県協会全体の苦情受付件数の推移をグラフに表したものである。

昭和62年度より集計を開始し、平成5年度には1,000件を超え、約400件のペースで増加を続けた。8年度に一時鈍化したものの、それ以降再び増加に転じ、14年度は11,000件を超えた。その多くは協会に加盟していない業者に関する苦情であった。

各都道府県協会では14年11月より1ヶ月間、「ヤミ金融苦情受付キャンペーン」を実施したこともあり、ヤミ金融に関する苦情が多く寄せられたことも件数の急増につながった。

図2 苦情の内容（構成比）

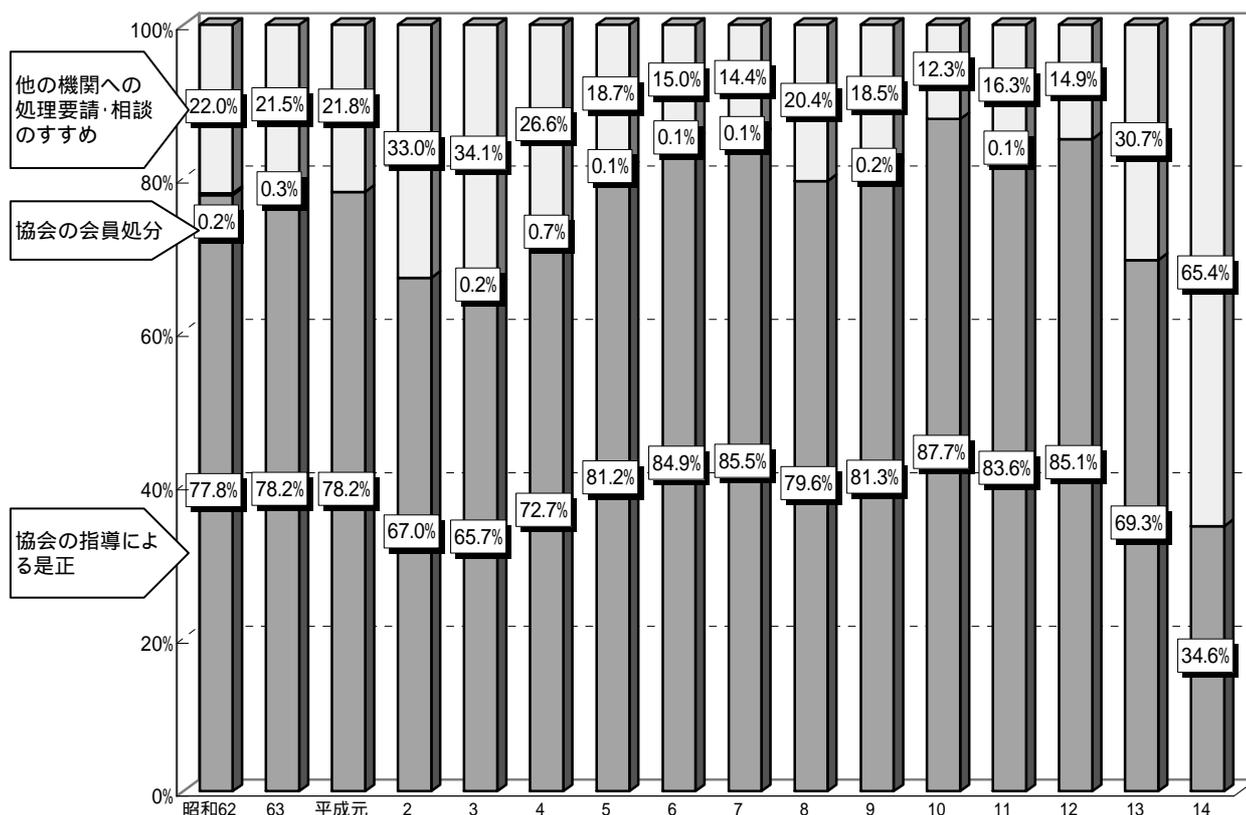


苦情の内容で構成比率が最も高いのは、以前は「取立て行為」に関するものであったが、近年では「その他」が多数を占めている。

これは、紹介屋、整理屋、ヤミ金融等に関する苦情が増加したためと考えられる。平成14年度は、11月より1ヶ月間実施した「ヤミ金融苦情受付キャンペーン」の件数が多く含まれている。

一方、減少傾向にあった「金利」に関する苦情が平成12年度よりわずかに上昇している。12年の出資法改正により、貸付上限金利が引き下がったことが影響している。

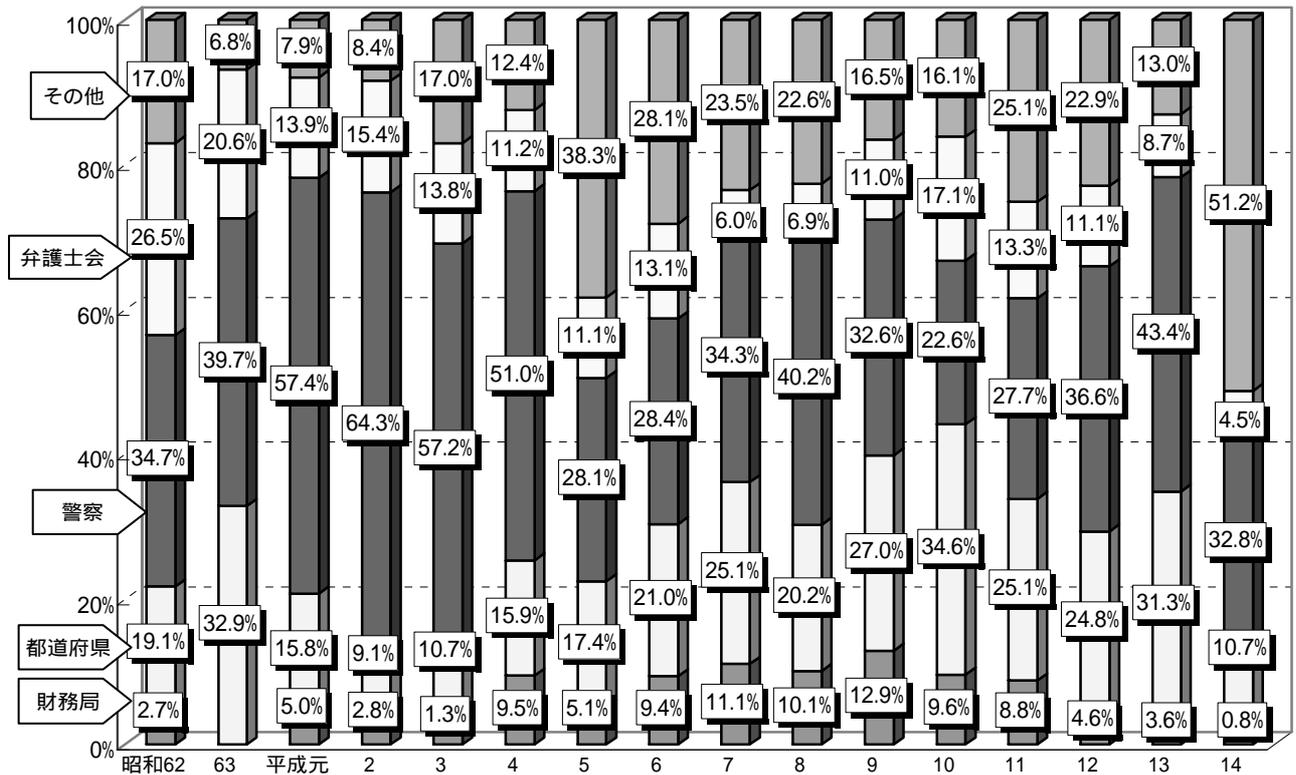
図3 苦情の処理結果（構成比）



苦情の処理結果について、平成5年度から12年度までは「協会の指導による是正」が約8割を占めていたが、13年度は全体の7割を切り、14年度は34.6%に激減した。

近年のヤミ金融の急増により、協会では処理できない事案が増えている。

図4 他の機関への要請・相談の内訳



前ページの「他の機関への処理要請・相談のすすめ」の内訳についてみると、全般的に「警察」の比率が高いが、平成4年度以降は「都道府県」「財務局」の比率が高くなってきている。

10年度以降、「財務局」の比率は減少し、「警察」の対応が必要とされる案件が増えてきている。

なお、14年度の「その他」の比率が高いのは、11月より1ヶ月間実施した「ヤミ金融苦情受付キャンペーン」の件数が含まれていることによる。

## [ ．相談処理状況の推移]

図5 一般相談の受付件数

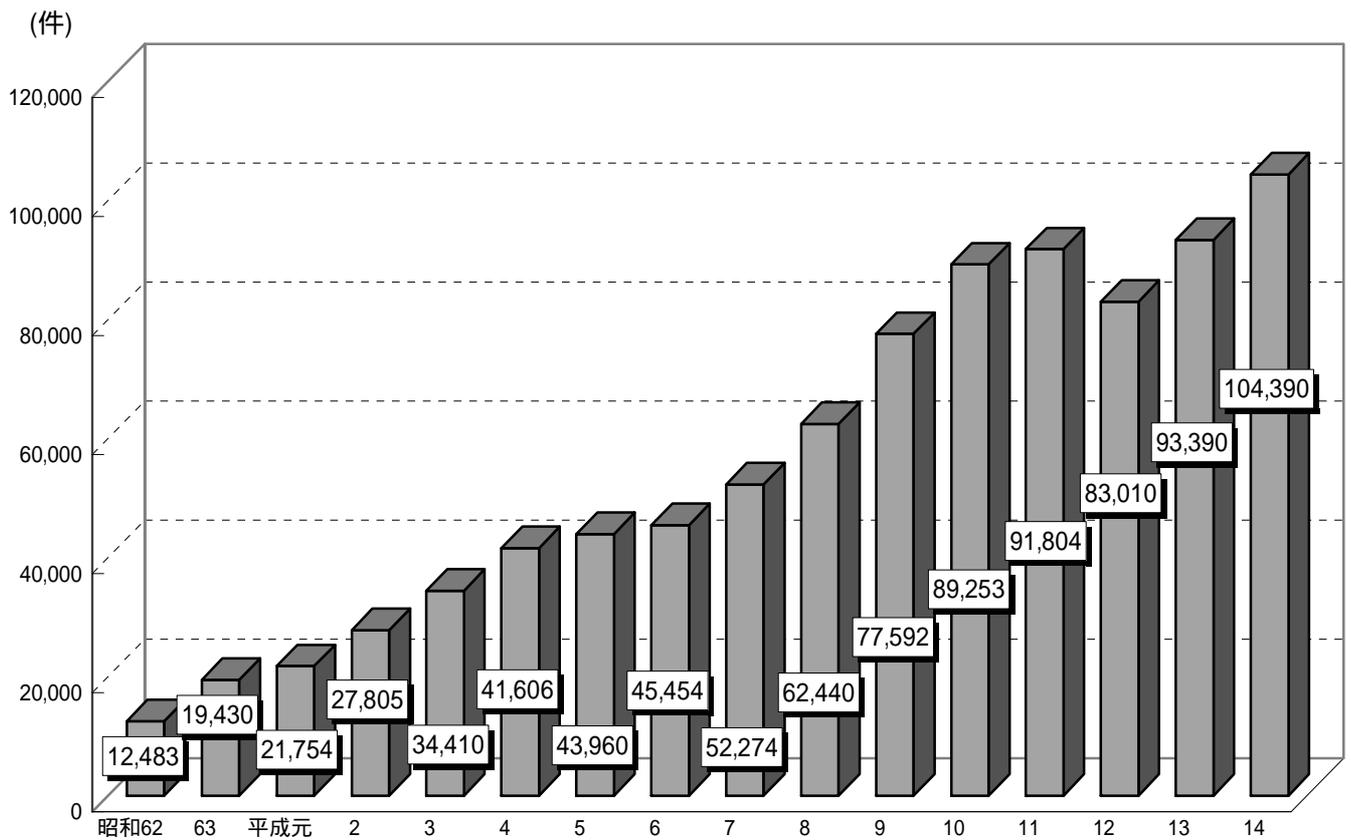
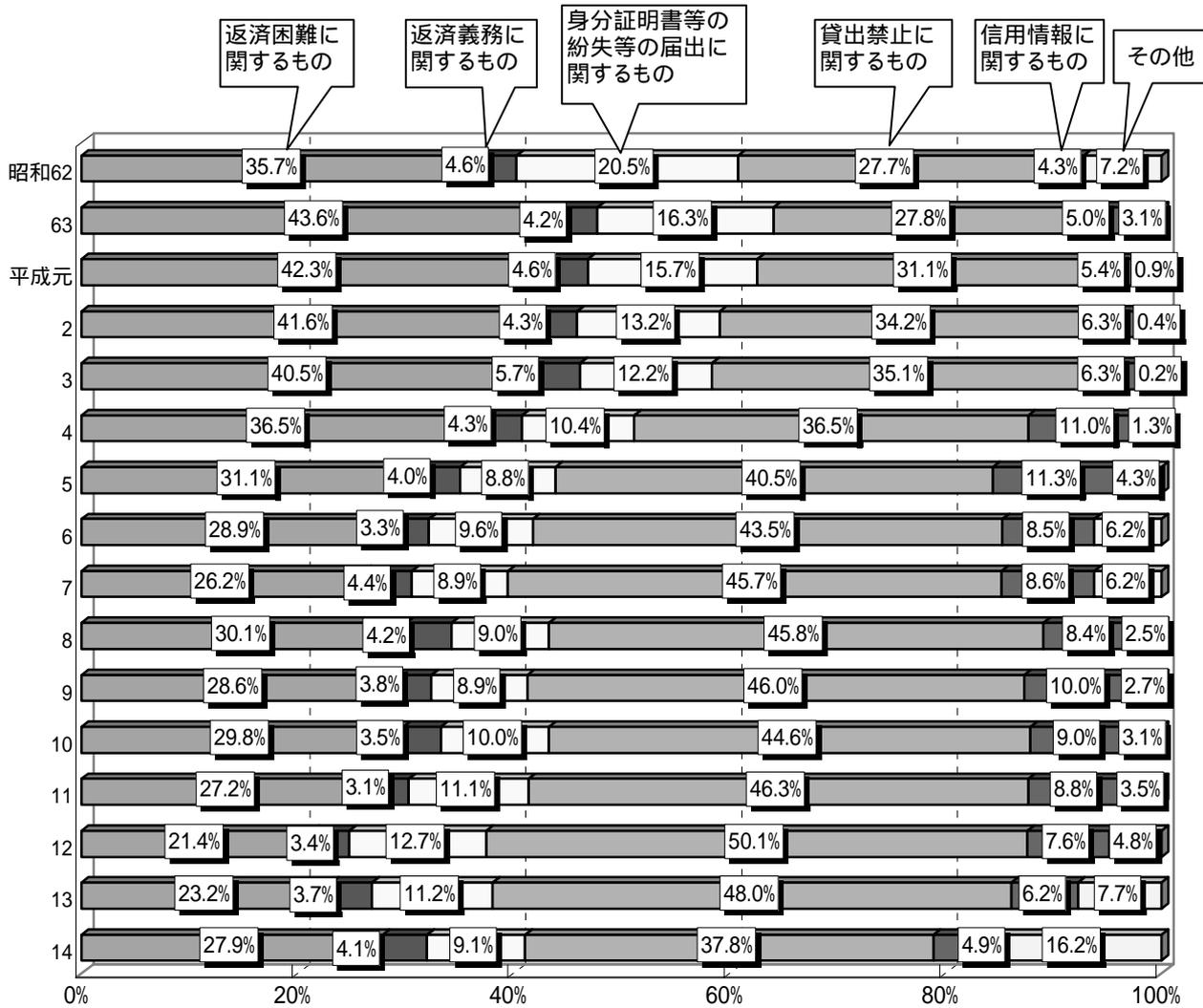


図5は、47都道府県協会の相談受付件数の推移をグラフに表したものである。昭和62年度から集計を開始し、平成12年度を除き、相談件数は増加を続け、14年度の件数は、10万件を突破した。

図6 一般相談の内容（構成比）



一般相談の内容の推移をみると、「返済困難に関するもの」「貸出禁止に関するもの」といった多重・多額債務に係る事案が合わせて約7割を占めている。

集計開始当初に比べ、「貸出禁止に関するもの」が増加し、平成12年度には一般相談件数の約半数を占めた。近年は、「返済困難に関するもの」の比率が増加傾向にある。

図7 債務相談の受理・不受理（構成比）

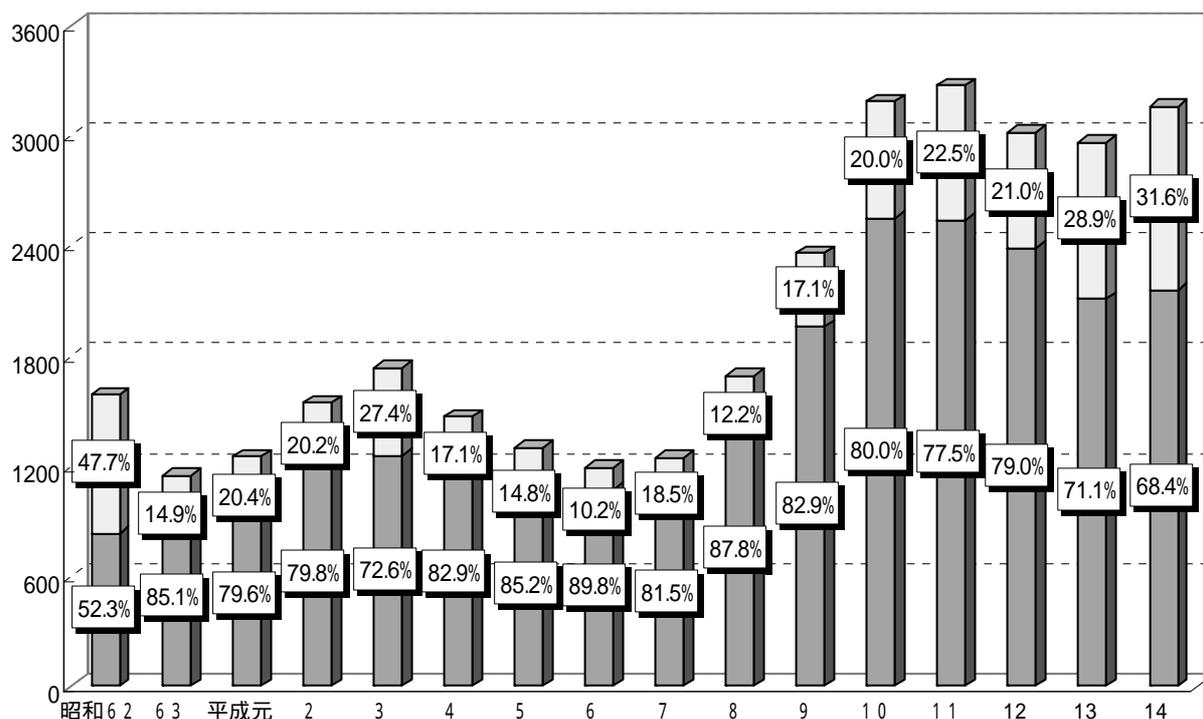


図7は、債務者等からの要請により協会では受け付けた債務相談の処理状況を表したものである。

不受理の比率については、昭和62年度に約4割を占めていたが、それ以降は毎年約1~2割で推移し減少傾向にあった。しかし、平成9年度から再び不受理の比率が高まり、14年度は3割を超えた。

ここ数年の債務相談件数の大幅な増加により、窓口の対応に限界があること、また、債務者の借入れが多額のため、自己破産等の法的手続きによらないと解決できない案件が増えていることなどが要因となっている。

図8 債務相談「受理」の場合の返済方法（構成比）

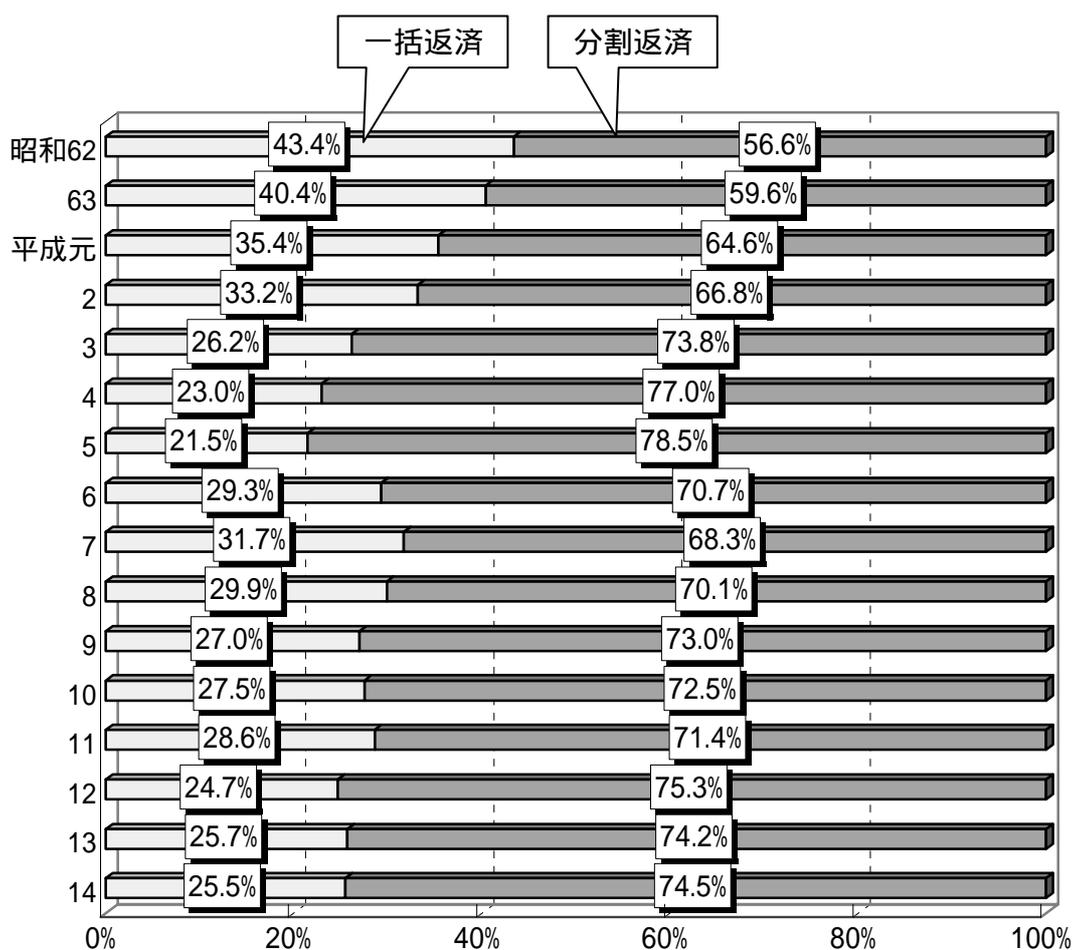
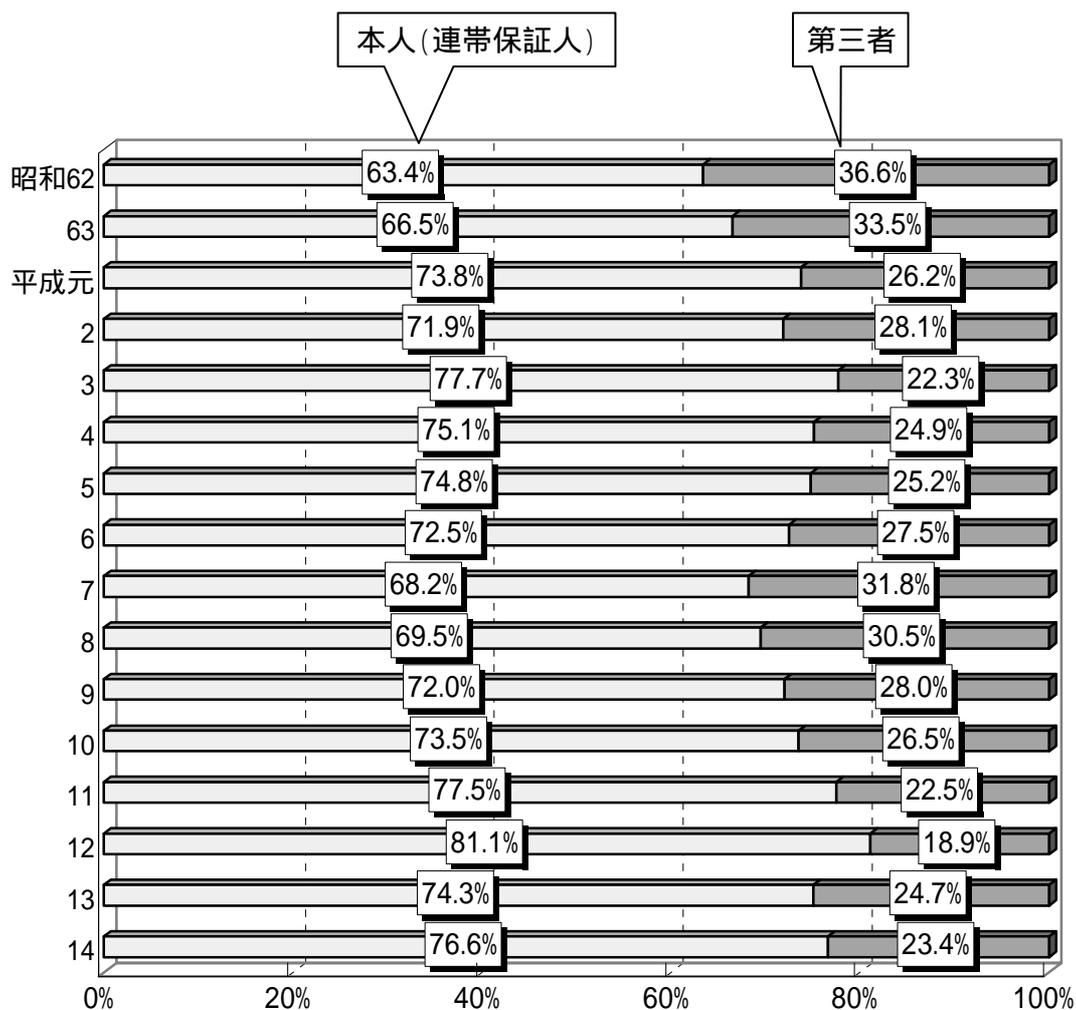


図8は、前ページ「受理」の場合の返済方法を構成比で表しており、「一括返済」が約3割、「分割返済」が約7割で推移している。

なお、実際に債務相談を受理している協会は47都道府県協会の約半数である。

図9 債務相談「受理」の場合の返済者（構成比）



「受理」の場合の返済者については、「本人(連帯保証人)」が約7割、「第三者」が約3割となっている。

ここ数年は本人が債務を弁済するケースが増加傾向にあり、前ページ図8にみられるように「分割返済」が増えているのは、自己責任で返済をしていることと、業者が返済義務者以外から返済を求めないことによる。

図 10 債務相談の不受理の内訳（構成比）

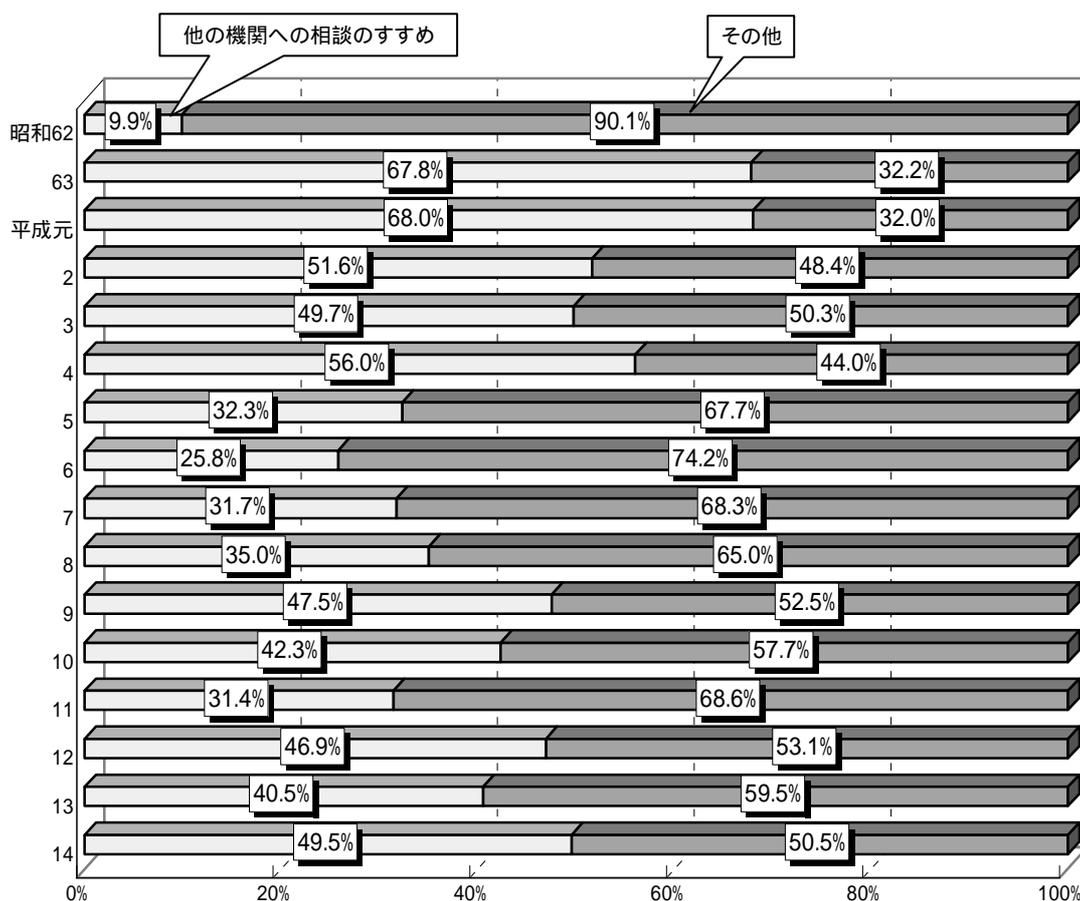


図 10 は、図 7 の「不受理」の内訳について表したものである。

平成 4 年度までは「他の機関への相談のすすめ」の比率がほぼ過半数を占めていたが、平成 5 年度以降は「その他」が逆転している。

この背景には、返済不能に陥り、貸金業者以外の金融機関、その他からの借り入れが多額なため、自己破産での解決が多くなってきていることがいえる。

## 昭和62年度～平成14年度 苦情処理状況集計表

項目 / 年度	昭和62	63	平成元	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	計
苦情受付状況(全体)	679	681	475	450	525	969	1,378	1,791	2,184	1,887	2,079	2,380	2,633	2,947	4,285	11,290	36,633
1. 来 訪	205	181	109	81	145	183	249	233	288	249	292	331	427	453	557	1,062	5,045
2. 電 話	472	494	363	362	353	749	1,115	1,539	1,864	1,623	1,738	2,014	2,177	2,456	3,704	7,683	28,706
3. 文 書	1	6	3	7	27	37	13	19	25	15	49	35	29	38	23	41	368
4. その他	1						1		7						1	2,504	2,514
苦情の内容(受付件数)	679	681	475	450	525	969	1,378	1,791	2,184	1,887	2,079	2,380	2,633	2,947	4,285	11,290	36,633
1. 過剰借入の強要	9	7	5	9	7	20	23	45	60	53	93	135	101	89	171	268	1,095
2. 貸付条件・標識の掲示	42	12	21	6	6	25	14	8	23	25	25	16	15	22	53	44	357
3. 広 告	15	23	26	5	8	15	16	23	47	28	65	53	63	89	161	245	882
4. 契約内容等	133	159	120	120	134	227	197	247	285	259	321	399	396	462	849	826	5,134
5. 取立て行為	267	287	198	197	230	340	461	481	540	603	780	912	932	787	985	1,926	9,926
6. 金 利	170	151	79	64	73	127	141	182	258	234	187	195	278	528	922	1,980	5,569
7. その他	43	42	26	49	67	215	526	805	971	685	608	670	848	970	1,144	6,001	13,670
苦情の処理結果	668	680	463	433	467	946	1,356	1,772	2,174	1,845	2,064	2,368	2,620	2,902	4,197	10,963	35,918
1. 協会の指導による是正	520	532	362	290	307	688	1,102	1,504	1,858	1,469	1,679	2,076	2,190	2,469	2,910	3,793	23,749
2. 協会の会員処分	1	2			1	7	1	1	1		4		2	1		5	26
3. 下記への処理要請・相談のすすめ	147	146	101	143	159	251	253	267	315	376	381	292	428	432	1,287	7,165	12,143
(1) 財務局	4		5	4	2	24	13	25	35	38	49	28	38	20	47	58	390
(2) 都道府県	28	48	16	13	17	40	44	56	79	76	103	101	107	107	403	767	2,005
(3) 警察	51	58	58	92	91	128	71	76	108	151	124	66	119	158	558	2,349	4,258
(4) 弁護士会	39	30	14	22	22	28	28	35	19	26	42	50	56	48	112	323	894
(5) その他	25	10	8	12	27	31	97	75	74	85	63	47	108	99	167	3,668	4,596

平成5年5月～平成7年3月の東京協会の件数は、火災事故がありデータ採取不可能のため算入されていません。

「苦情の内容」中の網掛け部分は、各年度で最も件数の多い項目

## 昭和62年度～平成14年度 相談処理状況集計表

項目/年度	昭和62	63	平成元	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	計
相談受付状況(全体)	12,483	19,430	21,754	27,805	34,410	41,606	43,960	45,454	52,274	62,440	77,592	89,253	91,804	83,010	93,390	104,390	901,055
1. 来 訪	6,325	9,268	9,947	12,709	14,817	16,460	16,776	17,160	19,498	22,576	27,872	32,229	33,580	27,880	30,555	28,785	326,437
2. 電 話	5,974	9,907	11,536	14,683	19,327	25,043	27,099	28,205	32,703	39,781	49,558	56,825	58,104	55,068	62,457	74,776	571,046
3. 文 書	184	255	271	413	266	103	85	88	72	83	162	199	106	62	67	81	2,497
4. その他								1	1				14		311	748	1,075
一般相談の内容(受付件数)	10,769	17,457	19,756	25,439	32,070	39,515	42,224	43,826	50,574	60,208	74,582	85,001	87,788	79,683	89,762	100,962	859,616
1. 返済困難に関するもの	3,844	7,610	8,353	10,582	12,998	14,432	13,136	12,655	13,267	18,124	21,334	25,358	23,840	17,062	20,863	28,153	251,611
2. 返済義務に関するもの	493	735	920	1,098	1,837	1,722	1,676	1,424	2,222	2,542	2,850	2,993	2,709	2,720	3,316	4,124	33,381
3. 身分証明書等の紛失等の届出に関するもの	2,211	2,841	3,094	3,349	3,912	4,109	3,741	4,215	4,500	5,400	6,663	8,450	9,766	10,118	10,030	9,164	91,563
4. 貸出禁止に関するもの	2,985	4,855	6,142	8,702	11,257	14,409	17,105	19,076	23,103	27,574	34,274	37,881	40,637	39,960	43,079	38,207	369,246
5. 信用情報に関するもの	466	881	1,067	1,606	2,002	4,336	4,755	3,735	4,345	5,040	7,468	7,672	7,772	6,028	5,539	4,939	67,651
6. その他	770	535	180	102	64	507	1,811	2,721	3,137	1,528	1,993	2,647	3,064	3,795	6,935	16,375	46,164
一般相談の処理結果	10,294	16,744	19,717	25,356	31,779	38,561	41,230	42,808	49,662	59,392	74,016	84,937	87,677	79,298	89,265	99,888	850,624
1. 協会による処理	9,436	14,792	18,108	23,873	29,693	35,533	36,026	41,389	45,944	56,414	70,886	81,081	83,292	74,487	80,383	83,144	784,481
2. 他の機関への相談のすすめ	835	1,948	1,609	1,482	2,084	3,023	5,194	1,330	3,651	2,784	2,968	3,843	4,363	4,776	6,735	13,055	59,680
3. その他	23	4		1	2	5	10	89	67	194	162	13	22	35	2,147	3,689	6,463
債務相談の受付件数	1,714	1,973	1,998	2,366	2,340	2,091	1,736	1,628	1,700	2,232	3,010	4,252	4,016	3,327	3,628	3,428	41,439
債務相談の処理状況	1,589	1,146	1,252	1,545	1,733	1,470	1,299	1,190	1,243	1,691	2,360	3,187	3,276	3,021	2,967	3,162	32,131
1. 受 理	831	975	996	1,233	1,258	1,218	1,107	1,069	1,013	1,485	1,956	2,551	2,538	2,386	2,111	2,162	24,889
(1)返済方法	イ 一括	358	394	353	409	330	238	313	321	444	529	702	725	590	543	552	7,081
	ロ 分割	473	581	643	824	928	938	869	756	692	1,041	1,427	1,849	1,813	1,796	1,568	17,808
(2)返済者	イ 本人(連帯保証人)	527	648	735	886	978	915	828	775	691	1,032	1,409	1,876	1,967	1,934	1,589	18,446
	ロ 第三者	304	327	261	347	280	303	279	294	322	453	547	675	571	450	522	6,441
2. 不 受 理	758	171	256	312	475	252	192	121	230	206	404	636	738	635	856	1,000	7,242
(1) 他の機関への相談のすすめ	75	116	174	161	236	141	62	33	73	72	192	269	232	298	347	495	2,976
(2) その他	683	55	82	151	239	111	130	88	157	134	212	367	506	337	509	505	4,266

平成5年5月～平成7年3月の東京協会の件数は、火災事故がありデータ採取不可能のため算入されていません。

「一般相談の内容」中の網掛け部分は、各年度で最も件数の多い項目

**苦情・相談処理状況集計資料  
(平成14年度)**

平成15年10月20日 発行

社団法人 全国貸金業協会連合会 苦情処理委員会  
〒108-0073 東京都港区三田 3-7-13-201  
電話 03-3452-8171