

# 日本貸金業協会における 多重債務に係る取り組み

平成21年2月3日



# 1. はじめに

日本貸金業協会の役割は、自主規制基本規則等の制定・協会員の法令等遵守をはじめとして、苦情処理・相談対応、広告審査・法務相談、監査の実施、協会員向け各種研修の実施、行政協力事務、広報啓発・調査研究等多岐にわたる。

## (1) 日本貸金業協会における苦情処理・相談対応機関設立の背景

### ① 改正貸金業法に基づく認可法人

- ◆ 全国単一組織
- ◆ 協会員に対して非常に強い監督権限を持つ
- ◆ 自主規制機関
  - a. 協会員の業務規制
  - b. 苦情処理・相談対応

### ② 自主規制

- ◆ 貸金業法第32条(業務規程の記載事項)第7号「協会員が営む貸金業の業務に対する資金需要者等(債務者等であった者を含む。)からの苦情の解決に関する事項」
- ◆ 苦情処理あるいは苦情が協会に直接入ることによりトラブルになりやすい実情が把握でき、協会の監査・監督権限を有効に活かすことが可能。
- ◆ これらの情報を協会員に還元することにより、業界全体としての業務品質の改善に資する。

## (2) 制度

### ① 目的

- ◆ 「苦情処理及び相談対応に関する規則」第3条(協会の責務)「協会は苦情の申立て、協力の要請、相談の申し出及び貸付自粛の要請に対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るよう努めなければならない」  
＝業界が作った団体ではあるが、処理については高い透明性により検証可能な状態に置かれることで公正性を担保し、迅速に処理することにより実効性を確保
- ◆ 同規則第4条(協会の責務)「協会員は、申立て等及び貸付自粛の要請に対して協会の行う対応に進んで協力しその解決に努めなければならない」

### ② 「苦情等の処理」と「相談・助言、その他の支援」

- ◆ 協会員に対する「苦情処理」と非協会員(貸金業を営んでいる者)に対する「協力の要請等」
  - ◆ 「相談」のふり分け
    - ・「債務相談」・・・支払い困難になった者への対応で、助言や第三者機関の紹介等
    - ・「一般相談」・・・債務問題以外の相談で、「登録業者かどうか確認したい」、「契約内容が不明」、「ヤミ金への対処方法がわからない」等
    - ・「貸付自粛」・・・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、協会は信用情報機関に登録する制度
- ※相談ステップに則り、相談者が訴える問題等を正確に把握(P13参照)

### ③ 苦情申し立ての対象

- ◆ 協会員が資金需要者等との間で行った業務に関し、法令等に違反している疑いがあることを理由として苦情を申し立てた資金需要者等。または、この資金需要者等から相談・支援の依頼を受けた行政機関、苦情処理委員会が認める団体等
  - 資金需要者等が、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
  - ※法令等とは、貸金業法、出資法、犯罪収益移転防止法、刑法等であり、貸金業法に限定しない
- ◆ 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を理由とする苦情の申し立てにおいて、個別の業務との関係で正当な利害関係を有する資金需要者等
  - 深夜番組の広告が子供へ悪影響を及ぼしているなどとの訴えで、協会員との間で具体的な紛争が生じていないケース
  - ※貸金業法に限定

### ④ 受付

- ◆ 本部相談センター及び全国47の支部に設置した相談窓口
- ◆ 原則すべて受理
- ◆ 支部の相談窓口は、簡易な案件の処理。難解な案件等は、相談センターで対応

### ⑤ 苦情処理委員会

- ◆ 専門的知識を必要とする事案、違法性が明確な事案について付議
- ◆ 内容が複雑難解で相談センターでの解決が困難な事案
- ◆ 相談センターの運営等についての相談・支援

## ⑥ 相談センター・支部窓口における受付体制

- ◆ 支部・・・全国47支部の職員等が対応
- ◆ 相談センター・・・24名の職員等が対応(関連資格の有資格者含む)
- ◆ 相談業務に関連する主な資格と保有人数(相談センター) ※複数保有者あり
  - ・消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員・・・ (4名)
  - ・産業カウンセラー(日本産業カウンセラー協会認定) ..... (3名)
  - ・認定心理士(日本心理学会認定) ..... (1名)
  - ・FP技能士(国家資格/日本FP協会認定) ..... (3名)
- ◆ 資質向上のための教育訓練の実施
  - ・苦情・相談業務を適切に遂行するために必要となる知識・技術の習得
  - ・相談センター・支部窓口の相談員を対象とした集合研修、職場内研修の実施
  - ・外部公開セミナー等の受講
- ◆ 情報の発信、共有化
  - ・機関誌(季刊JFSA等)、ホームページ等による協会員及び関係機関に向けた苦情及び相談事例、統計データ等の公表
  - ・消費者センター等への訪問による相談受付態勢等の周知

## ⑦ 外部機関・団体等への協力

- ◆ 外部機関・団体等からの講師派遣依頼への対応
  - ・心理カウンセリングスキル講座(実績:日本消費者協会、神奈川県司法書士会他)
  - ・消費者教育・啓発のための講座(実績:消費科学センター他)
  - ・苦情、相談受付態勢に関する説明(実績:日本クレジットカウンセリング協会)
- ◆ 相談員派遣依頼への対応

東京社会福祉士会の要請に基づき、新宿区が運営するホームレス相談所「とまりぎ」へ多重債務問題及び心理カウンセリングに対応する相談員を継続派遣(月1回のペース)

## 2. 相談受付状況

※対象期間：平成20年4月～12月

### (1) 受付件数

#### ① 受付総数

・29,212件

#### ② 受付方法別

- ・電話による受付・・・28,594件(97.9%)、
- ・相談センター、支部窓口への来訪による受付・・・412件(2.0%)
- ・その他・・・27件(0.1%)

#### ③ 増加要因

協会員等による告知及び協会ホームページ等のインフラの充実



## (2) 相談内容分類

- 貸付自粛の依頼・撤回をしたい、または制度を知りたいとする「貸付自粛依頼・撤回」に関する相談・・・6,028件(20.6%)
- 多重債務等による返済関連相談「返済困難」・・・3,902件(13.4%)
- 何らかの形でヤミ金融と接触してしまったことによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり・なし」・・・2,827件(9.7%)

区分	20年度										年度計	構成比
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
相談内容	返済困難	449	463	415	417	472	531	494	363	298	3,902	13.4%
	返済義務	71	50	76	70	78	72	114	71	96	698	2.4%
	身分証明書等の紛失等	179	151	164	186	186	164	193	152	168	1,543	5.3%
	貸付自粛依頼・撤回	682	626	694	670	667	679	791	628	591	6,028	20.6%
	信用情報	217	229	235	213	220	214	254	200	161	1,943	6.7%
	登録業者確認	344	385	435	294	228	267	303	246	243	2,745	9.4%
	手数料	4	2	6	9	7	12	6	7	4	57	0.2%
	ダイレクトメール	27	29	32	31	27	26	28	16	10	226	0.8%
	契約内容	98	118	128	133	214	213	188	177	138	1,407	4.8%
	帳簿の開示	21	16	19	26	20	26	27	25	21	201	0.7%
	保証人関係	9	7	20	16	9	25	17	15	16	134	0.5%
	金利・計算方法	129	123	100	76	72	72	116	93	59	840	2.9%
	自己破産・調停・民事再生手続き	24	29	25	27	30	39	32	16	16	238	0.8%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	147	162	129	137	155	143	152	97	106	1,228	4.2%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	105	125	127	178	203	243	212	246	160	1,599	5.5%
	※融資関連					196	259	269	258	232	1,214	4.2%
	※過払金					111	140	167	151	116	685	2.3%
その他	483	545	467	594	373	412	496	505	649	4,524	15.5%	
計	2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	3,859	3,266	3,084	29,212		

※「融資関連」と「過払金」は、平成20年8月より集計

### (3) 相談に対する対処結果と他機関への紹介

#### ① 対処結果

- 「協会の指導による処理・是正・助言」・・・19,756件(67.6%)
- 「他機関への紹介」・・・8,104件(27.7%)

#### ② 紹介先(「他機関への紹介」8,104件を対象とした債務問題の紹介先)

- 「弁護士会・司法書士会」・・・1,581件
- 「日本クレジットカウンセリング協会」・・・422件
- 「裁判所」・・・357件

対処結果		20年度										年度計	構成比
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
対処結果	協会の指導による処理・是正・助言等	1,963	1,976	1,984	2,120	2,267	2,422	2,623	2,233	2,168	19,756	67.6%	
	他機関への紹介	933	979	950	839	852	940	1,047	816	748	8,104	27.7%	
	非協会員への協力要請	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0.0%	
	情報提供	74	89	125	109	143	159	170	198	153	1,220	4.2%	
	その他	19	16	13	9	6	16	19	18	13	129	0.4%	
計		2,989	3,060	3,072	3,077	3,268	3,537	3,859	3,266	3,084	29,212		

他機関への紹介内訳

区分		20年度										年度計	構成比
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
紹介先	金融庁・財務局	20	28	27	17	17	17	25	20	22	193	2.4%	
	都道府県	65	85	88	74	57	72	118	83	73	715	8.8%	
	警察	104	104	97	89	98	91	90	77	65	815	10.1%	
	裁判所	46	50	47	41	38	50	35	30	20	357	4.4%	
	弁護士会・司法書士会	188	195	170	166	155	200	211	164	132	1,581	19.5%	
	信用情報機関	325	327	336	302	308	322	384	297	287	2,908	35.9%	
	クレジットカウンセリング協会	43	56	44	37	59	57	44	41	41	422	5.2%	
	消費者センター	15	14	19	21	16	15	26	16	15	157	1.9%	
	法テラス	104	93	87	68	83	97	84	60	76	752	9.3%	
	その他	23	27	35	24	21	19	30	28	17	224	2.8%	
	計		933	979	950	839	852	940	1,047	816	748	8,104	

## (4) 相談者の属性

### ① 男女別

男性・・・15,163人(51.9%)

女性・・・13,283人(45.5%)

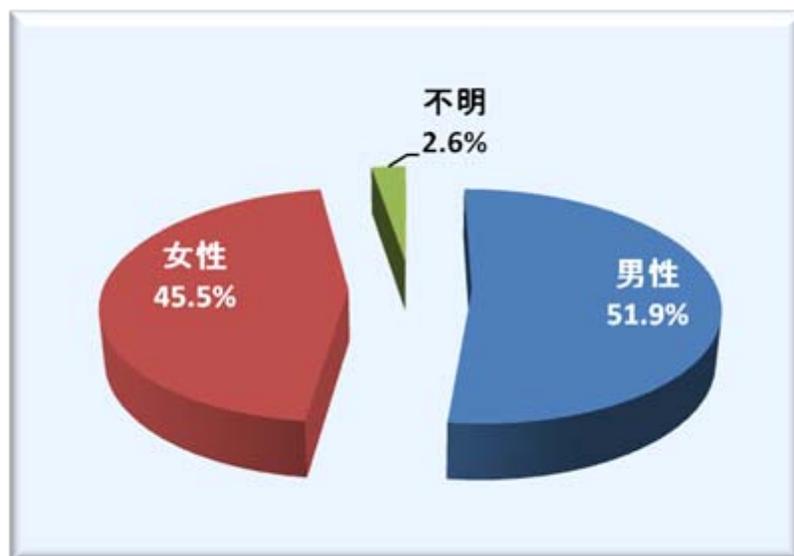
※不明(未登録)は766件(2.6%)

### ② 相談者と債務者本人との関係

債務者本人からの相談・・・20,345人(69.6%)

配偶者や親族などからの相談・・・8,867人(30.4%)

<男女別>



<相談者と債務者本人との関係別>



## (5) 協会員に対する相談窓口の告知

- ◆ 自主規制基本規則第53条(貸付条件等の表示)第5号、「協会で指定する商品の内容、契約、債務の返済等を含めた貸金業全般の相談及び苦情窓口」の表示義務
- ◆ 広告審査に係る審査基準 I -3(新聞及び雑誌広告に関する遵守事項等)-(2) 相談及び苦情窓口を新聞及び雑誌広告へ掲載する際の記載例

### <記載例>

返済等でお悩みの方は

日本貸金業協会(相談・苦情受付窓口) 0570-051-051

(受付時間 9:00~17:30 休:土、日、祝日、年末年始)

注) 同基準では記載例におけるすべての記載要件を満たすことを条件として、レイアウトについては特に限定していない。

## 3. 生活再建支援

### (1) 協会の対応状況

#### ① 目的

「苦情処理及び相談対応に関する規則」第27条(相談への対応)第2号「申出人が健全な家計管理を自ら行えるよう適切な助言をする」

#### ② 支援の形態

##### ◆ 債務解決支援

債務相談として受理した相談の中で、債務問題解決に向けて弁護士会等の相談機

関を案内することで対応

##### ◆ 生活再建支援

家計収支改善による生活の立て直しへの対応及び、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行う心理カウンセリングをベースとした対応

### (2) 生活再建支援の実施概要

#### ① 本年度の取り組み

本年度においては、あくまでインフラ構築の一環としての本部相談センターにおける試行的取り組み。相談員(カウンセラー)に対する心理カウンセリングスキル等習得のための基礎訓練がほぼ終了した平成20年8月ごろから活動を開始

#### ② 実施における基本事項

◆ 心理カウンセリングスキルをベースとして対応

◆ 家計支出等の見直し・改善及び家族の関係改善、嗜癖等への対応

◆ 面接による相談を基本とするが、遠隔地の場合や電話による相談を希望する相談者に対しては、利便性を考慮し電話で対応

◆ 面接(電話相談含む)の所要時間は、初回相談を90分、継続相談を60分として設定

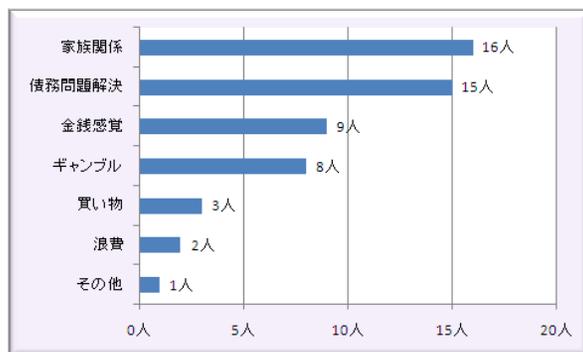
### ③ 面接相談及び電話相談(以下「面接等」)の実施状況(平成20年12月末締め)

- ◆ 面接者数・・・ 53人
- ◆ 面接等の回数・・・236回
- ◆ 236回の面接等に要した時間・・・延べ約224時間(面接97回、電話相談139回)
- ◆ ほとんどのケースにおいて、問題解決に至るまで複数回の面接等が必要  
(53人の相談者の49人に対して、複数回の面接等を実施)

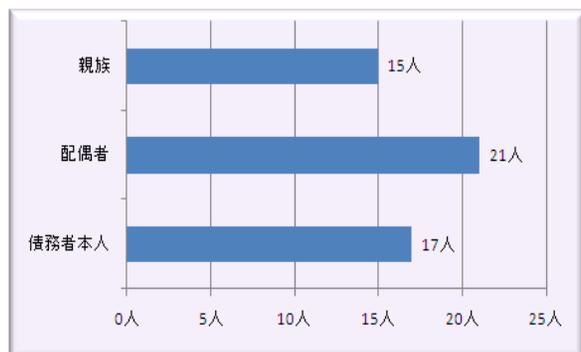
### ④ 相談者の概要

- ◆ 相談者の方向性(主となる訴え)
  - ・家族関係の改善に関するもの・・・16人
  - ・金銭感覚の改善に関するもの・・・9人
  - ・買い物癖に関するもの・・・3人
  - ・債務問題解決に関するもの・・・15人
  - ・ギャンブルに関するもの・・・8人
  - ・浪費に関するもの・・・2人
- ◆ 相談者と債務者との関係
  - ・債務を抱えた本人・・・17人
  - ・配偶者・・・21人
  - ・親族・・・15人
- ◆ 相談者の年齢別
  - ・30歳代・・・10人
  - ・60歳代・・・9人
  - ・40歳代・・・8人

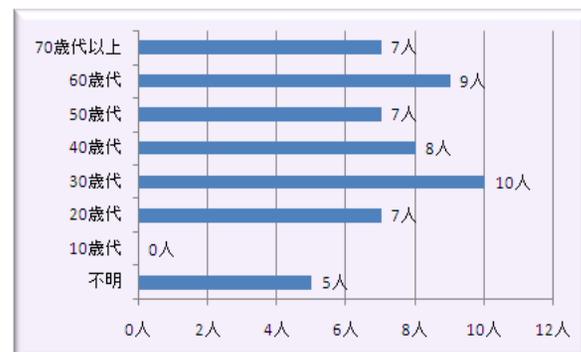
<相談の方向性>



<債務者本人との関係>



<年齢別>



## ⑤ 相談の進め方

### ◆ 相談ステップ

相談者との間に信頼関係を築き、相談者が抱える問題を明確にしながら、解決策を検討し問題解決のための情報等を提供するまでの過程を相談ステップに基づき支援



### (3) 相談機関との連携

#### ① 目的

「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「債務相談の申し出につき、借入れ若しくは返済に関する相談又は助言その他の支援を適正かつ確実に実施することができると思われる団体を紹介することが適切と判断される場合又は相談の申し出をした者が当該団体による解決を明示的に希望した場合には…」、「当該団体に該当するものとして、苦情処理委員会が指定する団体を紹介する」

#### ② 苦情処理委員会が指定する団体

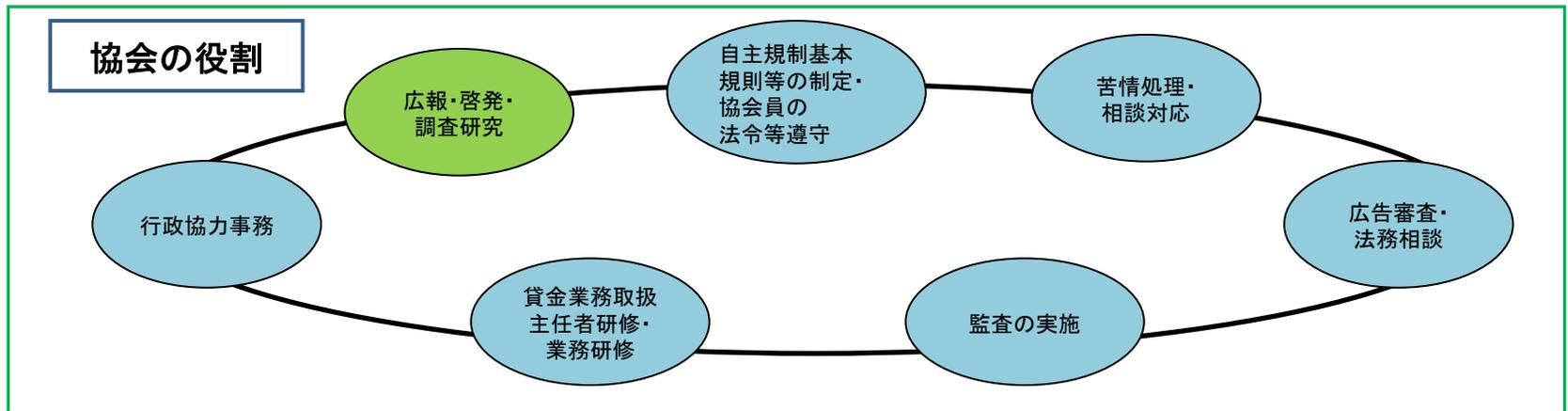
##### 指定団体(相談機関)

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



## 4. 金融に係る知識の普及啓発活動

- 広報啓発活動については、貸金業界全体の社会的評価や信頼の向上を目指した広報活動だけでなく、多重債務者発生 of 未然防止等の観点から、契約・利息・返済の仕組み等、金融に係る知識の普及啓発活動に積極的に取り組んでいる。
- また、ヤミ金融等違法業者に対する被害防止のための注意喚起や協会相談センターの認知促進にも努め、資金需要者等の利益の保護に資するべく取り組みを続けている。



## ■ 金融に係る知識の普及啓発活動の実績

- 新聞、雑誌等での広告展開、ツールの制作および活用、出前講座の開催等、広く効果的な手段により、以下のとおり、金融に係る知識の普及啓発に取り組んでいる。

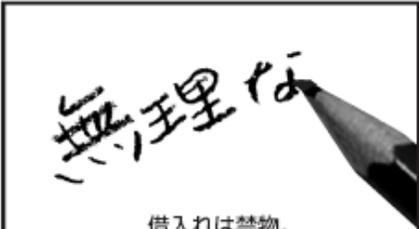
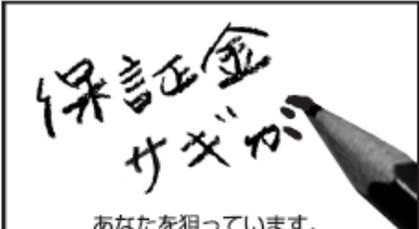
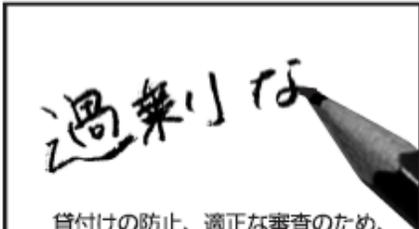
### ■ 取り組み実績(概要)

施策	取り組み内容(概要)
①新聞広告による取り組み	・スポーツ紙、夕刊紙へ、多重債務防止の啓発文章、当協会相談センター案内、ヤミ金融被害防止文章等の広告を毎週月曜日に掲載(計48回)
②タウンページによる取り組み	・一人で悩まずに相談することの啓発文章、当協会相談センター案内の広告を全国104版のタウンページ(職業分類:「相談サービス」)に掲載)
③リーフレットによる取り組み	・借入れや返済に関する悩み等の事例を掲載し、当協会相談センターを案内したリーフレットを制作・配布
④ポスター・リーフレットによる取り組み	・ヤミ金融等悪質業者の手口や被害の実例を掲載した、ヤミ金融被害防止ポスター・リーフレットを金融庁・警察庁の編集協力を得て制作し、全国市町村役場・消費生活センター・警察署等へ配布(ポスター7,500枚、リーフレット170,000部配布)
⑤小冊子による取り組み	・利息や返済の仕組み等のローンやキャッシングの基礎知識、多重債務発生防止等についてわかりやすく解説した小冊子を制作し、自治体へ成人式用として、また消費生活センター等へ配布(成人式用130,000部、消費生活センター等50,000部配布)
⑥高等学校向け教育教材による取り組み	・利息や返済の仕組み等のローンやキャッシングの基礎知識、多重債務発生防止等についてわかりやすく解説したPP教材と教師用手引きを制作し、全国高等学校へ配布(約900校へ配布)
⑦出前講座等による取り組み	・高等学校、大学、消費生活センター等からの要請に基づき、消費者等を対象として多重債務防止、ヤミ金融被害防止をテーマに出前講座・講師派遣を実施

※各取り組み内容の詳細は、次項のとおり。

# ■ 「新聞広告」による取組み

## ■ 実施概要

訴求内容等	多重債務者発生防止、ヤミ金融被害防止、当協会相談センター活用促進等		
掲載紙	日刊スポーツ、スポーツニッポン、日刊ゲンダイ、夕刊フジ		
掲載日等	毎週月曜日、4紙のうち1紙に掲載（第1面に掲載）		
掲載期間	平成20年3月第4週月曜日より平成21年3月末まで合計48回掲載（予定）		
体裁	5. 25cm×2段 モノクロ		
広告イメージ	 <p>借入れは禁物。 返済のための借入れは 多重債務の入口です。 返済でお困りの方は 下記へご相談ください。</p> <p>このマークが、 協会の証し。  <b>日本貸金業協会</b> 苦情・相談受付窓口 <b>0570-051-051</b> 受付時間9:00～17:30 (土・日・祝日、年末年始を除く) <a href="http://www.j-fsa.or.jp">www.j-fsa.or.jp</a></p>	 <p>あなたを狙っています。 ダイレクトメールなどで融資を するふりをして勧誘。 融資保証金などの名目で現金を 騙し取るという悪質な手口。 ご注意ください。</p> <p>このマークが、 協会の証し。  <b>日本貸金業協会</b> 苦情・相談受付窓口 <b>0570-051-051</b> 受付時間9:00～17:30 (土・日・祝日、年末年始を除く) <a href="http://www.j-fsa.or.jp">www.j-fsa.or.jp</a></p>	 <p>貸付けの防止、適正な審査のため、 必要に応じて 収入額を証明する書類の ご提出を求める場合がございます。 ご理解とご協力 をお願いいたします。</p> <p>このマークが、 協会の証し。  <b>日本貸金業協会</b> 苦情・相談受付窓口 <b>0570-051-051</b> 受付時間9:00～17:30 (土・日・祝日、年末年始を除く) <a href="http://www.j-fsa.or.jp">www.j-fsa.or.jp</a></p>

## ■ 「タウンページ」による取組み

### ■ 実施概要

訴求内容等	借入れや返済について一人で悩まず、まず信頼できる人や相談機関へ相談すること。 協会相談センターの活用促進
掲載紙	全国104版(主に発行部数20万部以上の地域版)、職業分類:「相談サービス」に掲載
体裁	9.2cm×3.2cm モノクロ
広告イメージ	<div data-bbox="483 679 1587 1061" style="border: 2px solid black; padding: 10px; text-align: center;"><p><b>借入れ・返済のご相談や苦情は相談窓口へお気軽にどうぞ</b></p><p> <b>日本貸金業協会</b> Japan Financial Services Association</p><p>本協会は内閣総理大臣の認可を受けて設立された貸金業界の自主規制機関です。 一人で悩まないで、まず信頼できる人、機関に相談しましょう。</p><p><b>苦情・相談 受付窓口</b>  <b>0570-051-051</b> 受付時間/9:30~17:00 休 日/土・日・祝日 年末年始を除く</p><p>【北海道支部】〒064-0804 北海道札幌市中央区南四条西6-8 <a href="http://www.j-fsa.or.jp">http://www.j-fsa.or.jp</a></p></div>

# 「リーフレット」による取組み

## 実施概要

<p>訴求内容等</p>	<p>借入れや返済に悩みの事例掲載による多重債務への気づき。 当協会相談センターの活用促進</p>
<p>配布先</p>	<p>消費生活センター、協会員企業、関係諸団体等</p>
<p>印刷部数</p>	<p>40万部</p>
<p>体裁</p>	<p>A4三つ折り カラー</p>
<p>リーフレットのイメージ</p>	

# 「ポスター・リーフレット」による取組み

## 実施概要

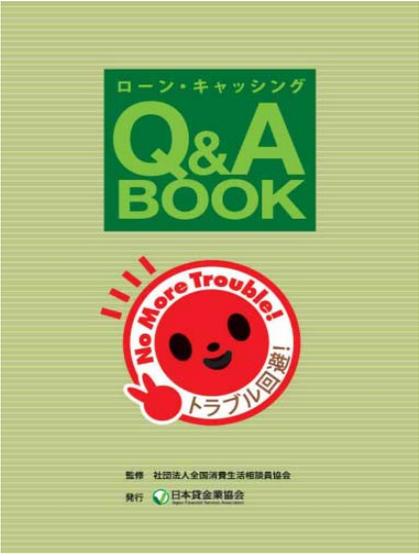
訴求内容等	ヤミ金融被害の防止(ヤミ金融の手口や被害の実例等を解説) 当協会相談センターの活用促進
配布先	都道府県市区町村(多重債務者相談窓口)、消費生活センター、警察署等
配布部数	ポスター: 7,500枚 リーフレット: 17万部
体裁	ポスター: A3縦 カラー リーフレット: A4三つ折り カラー (黒を基調とした目を引くデザイン)
編集協力	金融庁、警察庁

ポスター(左)  
リーフレット(右)  
のイメージ



## ■ 「小冊子」による取組み

### ■ 実施概要

訴求内容等	利息・返済の仕組み等ローン・クレジットの基礎知識、多重債務の防止、悪質業者やトラブル対応等について、若年層にもわかりやすく解説
配布先	市区町村(成人式配布用)、消費生活センター、関係諸団体等
配布部数	平成21年成人式用 13万部 消費生活センター 4万部等
体裁	A5版24ページ カラー
監修	社団法人 全国消費生活相談員協会
小冊子のイメージ	

# ■ 「高等学校向け教育教材」による取組み

## ■ 実施概要

訴求内容等	利息・返済の仕組み等ローン・クレジットの基礎知識、多重債務の防止、悪質業者やトラブル対応等について、高校生にもわかりやすく解説したPP教材と教師用手引きと解説を収納したCD-R
配布先	全国5,122高等学校の家庭科教師に希望調査を実施し、希望のあった約900校へ配布
制作部数	2,000部
体裁	CD-R (PP教材46ページ カラー 教師用手引きと解説54ページ モノクロ)
監修等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・監修 社団法人 全国消費生活相談員協会</li> <li>・協力 全国高等学校進路指導協議会</li> </ul>

小冊子のイメージ



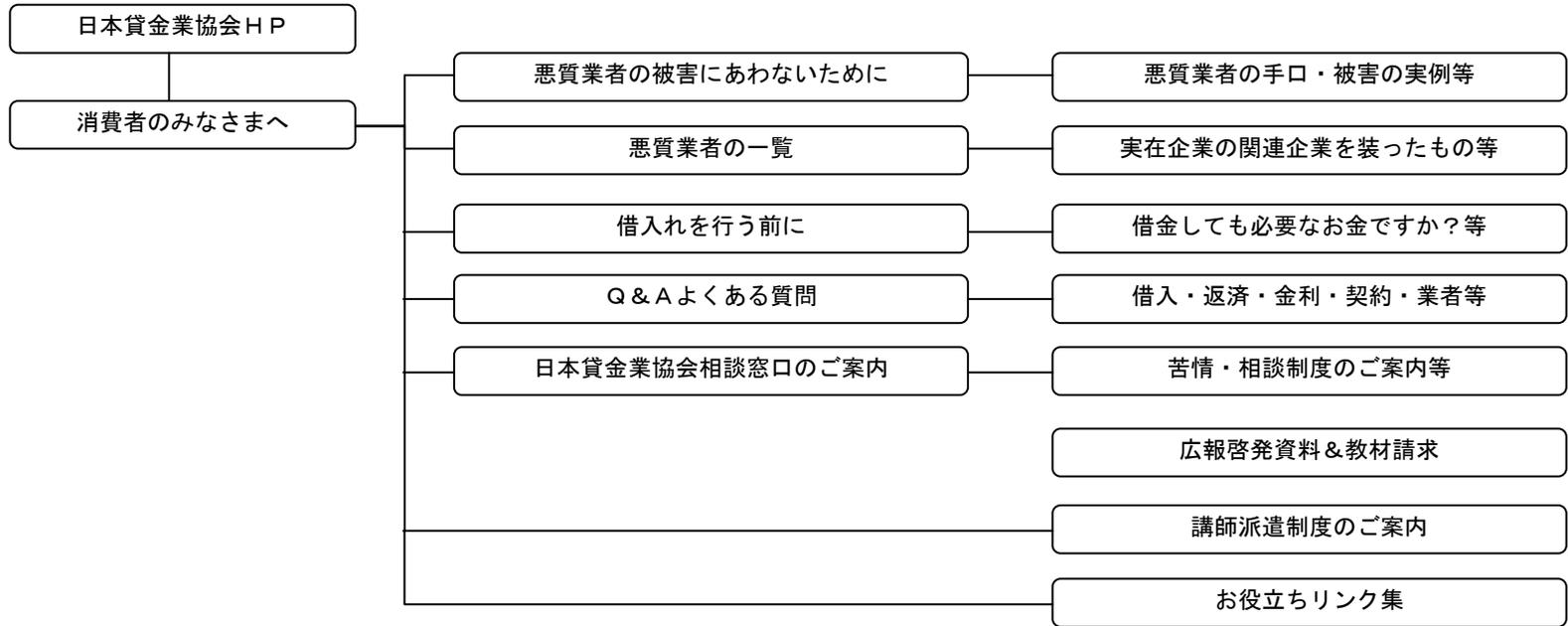
## ■ 「出前講座・講師派遣」による取組み

### ■ 実施概要

実施月	開催団体等	テーマ	対象者
H20.3	関係諸団体(東京)	日本貸金業協会の相談対応について	消費生活センター 相談員
H20.3	関係諸団体(名古屋)	日本貸金業協会の相談対応について	消費生活センター 相談員
H20.5	横浜市立高等学校	多重債務・悪徳商法について	高校3年生
H20.6	関係諸団体(東京)	消費者相談・多重債務のカウンセリングについて(計7回)	消費生活コンサルタント
H20.9	神奈川県立高等学校	多重債務・悪徳商法について	高校3年生
H20.9	関係諸団体(東京)	借りたとき(利息)	一般消費者
H20.11	消費生活センター(九州)	ローン・クレジットの基礎知識・多重債務・悪徳商法	一般消費者
H20.11	神奈川県立高等学校	多重債務・悪徳商法について	高校3年生
H20.12	消費生活センター(九州)	ローン・クレジットの基礎知識・多重債務・悪徳商法	一般消費者
H20.12	私立大学経済学部	消費者金融サービスを取り巻く環境変化と将来像	大学3・4年生
H21.1	消費生活センター(北陸)	与信・審査の仕組みについて	消費生活センター 相談員

# ■ 「ホームページ」による取組み

## ■ 協会ホームページ「消費者のみなさまへ」サイトのコンテンツ概要



## ■ 「消費者のみなさまへ」トップページのイメージ

