

現 行	改 正 後
<p>3-7 苦情処理関係 貸金業に係る一般からの苦情については、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>3-7-1 苦情対応の所掌 貸金業者に係る苦情処理は、法第28条の規定により協会において行うこととなっているが、貸金業の規制等に関する法令の解釈等に係る苦情で、財務局に直接申出があり、その処理に当たる場合には、財務局長の登録を受けた貸金業者に係るものについては財務局が行うものとする。</p> <p>3-7-2 苦情処理等</p> <p>(1) <u>苦情の申出があったときは、事情を聴取し、別紙様式18による貸金業関係苦情受付処理状況票に所要の事項を記録するものとする。なお、必要がある場合には、申出人に当該処理状況票の所要事項を記載させることができることとする。</u></p> <p>(2) <u>苦情処理に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、必要があると認めるときは、申出人の了解を得たうえで、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。</u></p> <p>(3) <u>無登録営業に係る苦情を含め、犯罪の疑いのある旨の情報を入手した際には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、原則として情報入手先の同意を得た上で、当該情報を捜査当局に提供するなど、捜査当局との連携に努めるものとする。</u></p> <p>(4) (3)のほか、財務局での解決が困難である苦情案件については、その内容に応じて、協会、弁護士会又は警察等に連絡し協力を求めるものとする。</p> <p>(5) 別紙様式19により毎月の貸金業関係苦情処理総括表を作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめのうえ、毎四</p>	<p>3-7 苦情処理関係 貸金業に係る一般からの苦情については、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>3-7-1 苦情対応の所掌 貸金業者に係る苦情処理は、法第28条の規定により協会において行うこととなっているが、貸金業の規制等に関する法令の解釈等に係る苦情で、財務局に直接申出があり、その対応に当たる場合には、財務局長の登録を受けた貸金業者に係るものについては財務局が行うものとする。</p> <p>3-7-2 苦情対応等</p> <p>(1) <u>苦情等（違法または不適切な行為にかかる「苦情」、債務整理等にかかる「相談」、登録の有無にかかる「照会」、その他当局への「要望」を含む。以下同じ。）の申出があったときは、事情を聴取し、業者（無登録業者を含む。）の違法または不適切な行為にかかる苦情については別紙様式18による貸金業関係苦情受付対応状況票に所要の事項を記録するものとする。</u></p> <p>(2) <u>苦情等の対応に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、必要があると認めるときは、申出人の了解を得たうえで、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。</u></p> <p>(3) <u>無登録営業に係る苦情等を含め、犯罪の疑いのある旨の情報を入手した際には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、原則として情報入手先の同意を得た上で、当該情報を捜査当局に提供するなど、捜査当局との連携に努めるものとする。</u></p> <p>(4) (3)のほか、財務局での解決が困難である苦情等案件については、その内容に応じて、協会、弁護士会又は警察等に連絡し協力を求めるものとする。</p> <p>(5) <u>苦情等の対応結果については、別紙様式19により毎月の貸金業関係苦情等対応総括表を作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府</u></p>

金融監督等にあたっての留意事項について ―事務ガイドライン― 第三分冊:金融会社関係

現 行	改 正 後
半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。	県分に取りまとめのうえ、毎四半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

現 行

別紙様式18

(日本工業規格A4)

貸金業関係苦情受付処理状況票

受付	平成	年	月	日	来庁・電話・文書・メール	完 結	平成	年	月	日	
申出人	氏名				債務者	氏名				年齢	才
	住所					住所					
同行者	TEL				同行者	TEL					
	債務者との関係					債務者との関係					
債務状況	債務額	社(者)		万円	債務者の状況	職業	勤務先				
	うち貸金業者	社(者)		万円		収入	月額	うち返済可能額	万円		
苦情の相手方	業者名				申出人への確認	業者への氏名・内容等の開示 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可()					
	住 所					警察・都道府県等への情報提供 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可					
	登 録 番 号 () 号 知事					警察・都道府県等への氏名・内容等の開示 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可()					
	1 財務(支)局長 () 号					警察・都道府県等から申出人への接触 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可					
	2 無登録の疑いのある者										
	業 態 ()印を付す					消費者向 事業者向 日賦 電話担保					
担当者		債務額	万円								
苦情の内容	1 債務整理に係るもの (具体的内容)										
	2 法令等違反に係るもの以外のもの										
	(1) 保証契約(保証業者)										
	(2) その他										
	3 法令等違反に係るもの										
	(1) 取立て行為										
(2) 契約内容											
(3) 金利											
(4) 年金担保											
(5) 帳簿の開示											
(6) その他											
紹介先	1 貸金業協会 (具体的内容)										
	2 弁護士会										
	3 裁判所										
	4 警察										
	5 都道府県等										
	6 公的融資制度等										
	7 その他										
処理結果	1 事実関係の確認 (処理経過)										
	2 業者への協力要請										
	3 指導による是正										
	4 行政処分										
	5 警察への情報提供										
	6 紹介先の案内										
	7 その他										

改 正 後

別紙様式18

(日本工業規格A4)

貸金業関係苦情受付対応状況票

受付	平成	年	月	日	来庁・電話・文書・メール	完 結	平成	年	月	日	
申出人	氏名				債務者	氏名				年齢	才
	住所					住所					
同行者	TEL				同行者	TEL					
	債務者との関係					債務者との関係					
債務状況	債務額	社(者)		万円	債務者の状況	職業	勤務先				
	うち貸金業者	社(者)		万円		収入	月額	うち返済可能額	万円		
苦情の相手方	業者名				申出人への確認	業者への氏名・内容等の開示 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可()					
	住 所					警察・都道府県等への情報提供 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可					
	登 録 番 号 () 号 知事					警察・都道府県等への氏名・内容等の開示 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可()					
	1 財務(支)局長 () 号					警察・都道府県等から申出人への接触 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可					
	2 無登録の疑いのある者										
	業 態 ()印を付す					消費者向 事業者向 日賦 電話担保					
担当者		債務額	万円								
苦情の内容	1 取立て行為 (具体的内容)										
	2 契約内容										
	3 金利										
	4 年金担保										
	5 帳簿の開示										
	6 過剰貸付け										
	7 行政当局詐称・登録業者詐称										
	8 保証契約										
	9 広告・勧誘(詐称以外)										
	10 その他										
対応結果	1 内容特定困難等により確認不可能 (具体的内容)										
	2 事実関係の確認(任意報告徴収含む)										
	3 行政指導等										
	4 法に基づき報告徴収命令を発出等										
	5 警察への情報提供										
	6 照会先の案内										
	7 その他										
案内した照会先	1 貸金業協会 (処理経過)										
	2 弁護士会、司法書士会等										
	3 裁判所										
	4 警察										
	5 都道府県等										
	6 その他										

現 行

別紙様式19

(日本工業規格A4)

貸金業関係苦情処理総括表(年 月分)

財務(支)局

1 受付状況

(単位:件)

	財務(支)局長登録業者に係るもの		都道府県知事登録業者に係るもの		無登録の疑いのある者に係るもの	計	
	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者		うち日賦貸金業者	うち事業者向業者
来 庁							
電 話							
文 書							
メー ル							
計							

2 苦情内容・処理結果

(単位:件)

	財務(支)局長登録業者に係るもの		都道府県知事登録業者に係るもの		無登録の疑いのある者に係るもの	計	
	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者		うち日賦貸金業者	うち事業者向業者
1 債務整理に係るもの							
2 法令等違反に係るもの以外のもの							
(1) 保証契約(保証業者)							
(2) その他							
3 法令等違反に係るもの							
(1) 取立て行為							
(2) 契約内容							
(3) 金利							
(4) 年金担保							
(5) 帳簿の開示							
(6) その他							
計							
1 貸金業協会							
2 弁護士会							
3 裁判所							
4 警察							
5 都道府県等							
6 公的融資制度等							
7 その他							
計							
1 事実関係の確認							
2 業者への協力要請							
3 指導による是正							
4 行政処分							
5 警察への情報提供							
6 紹介先の案内							
7 その他							
計							

改 正 後

別紙様式19

(日本工業規格A4)

貸金業関係苦情等対応総括表(年 月分)

財務(支)局

1 苦情対応等関係

(単位:件)

		財務(支)局長登録業者に係るもの	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者	都道府県知事登録業者に係るもの	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者	無登録の疑いのある者に係るもの	不明その他	計	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者
		苦情内容	1 取立て行為 2 契約内容 3 金利 4 年金担保 5 帳簿の開示 6 過剰貸付け 7 行政当局許称、登録業者許称 8 保証契約 9 広告・勧誘(許称以外) 10 その他									
苦情対応関係	計											
	1 内容特定困難等により確認不可能 2 事実関係の確認(任意報告徴収含む) 3 行政指導等 4 法に基づき報告徴収命令を发出等 5 警察への情報提供 6 照会先の案内 7 その他											
照会対応関係	計											
	1 貸金業協会 2 弁護士会、司法書士会等 3 裁判所 4 警察 5 都道府県等 6 その他											
相談・照会内容	1 債務整理 2 金利 3 相談先 4 登録確認(無登録の疑いあり) 5 制度改正要望 6 法令等解釈 7 その他											
	計											
照会対応関係	1 相談・照会内容への回答 2 ノーアクションレター制度等を案内 3 照会先の案内 4 その他											
	計											
案内した照会先	1 貸金業協会 2 カウンセリング機関等 3 裁判所 4 警察 5 都道府県等 6 その他											
	計											

2 処分等関係

(単位:件)

		財務(支)局長登録業者に係るもの	うち日賦貸金業者	うち事業者向業者
の苦情 処分 等	1 法に基づき文書による報告を命令 2 立入検査の実施 3 行政処分の実施			

(記載要領)

1. 受付状況、苦情の内容、紹介先及び処理結果それぞれについて、その内容が複数にわたる場合でも延べで計上せず、主なものを1件として計上すること。
2. 受付状況、苦情の内容及び結果処理の計は、受付時点において計数を一致させること。
3. 都道府県において消費者相談センター等の苦情も含めている場合には、他の行政庁との統一性の点から、貸金業担当部局への苦情のみを計上すること。
4. 財務局が都道府県あるいは消費者相談センター等の行政機関(警察を除く。)を紹介した場合は、「都道府県等」欄に計上すること。
5. 申出人の情報から金融庁等のホームページなどにより登録先を確認することによって、「財務(支)局長登録業者に係るもの」又は「都道府県知事登録業者に係るもの」に計上することとし、確認の結果、登録を確認できない場合は「無登録の疑いのある者に係るもの」に計上すること。

(記載要領)

1. 「1 苦情対応等関係」については、以下のとおりとする。

- (1) 貸金業者の違法・不適切な行為に対するものは「苦情」として、債務整理、弁済猶予等に関する「相談」、登録の有無、法令解釈等に関する「照会」、制度改革に関する「要望」等は「相談・照会」として分類する。
- (2) 受付状況、苦情・相談の内容及び処理結果それぞれについて、その内容が複数にわたる場合でも延べで計上せず、主なものを1件として計上すること。
- (3) 苦情・相談の内容及び対応結果の計は、受付時点において計数を一致させること。従って、結果は当月内の対応結果を記載する。
- (4) 「対応結果」における「照会先の案内」の件数と、「案内した照会先」の計を一致させること。
- (5) 「対応結果」における「内容特定困難等により確認不可能」とは、匿名による申出や業者への開示を拒否している場合等とする。
- (6) 「法に基づき報告徴収命令を発出等」には、同月中に検査、処分を行うに至ったものを含む。
- (7) 財務局が都道府県あるいは消費者相談センター等の行政機関(警察を除く。)を紹介した場合は、「都道府県等」欄に計上すること。
- (8) 申出人の情報から金融庁等のホームページなどにより登録先を確認することによって、「財務(支)局長登録業者に係るもの」又は「都道府県知事登録業者に係るもの」に計上することとし、確認の結果、登録を確認できない場合は「無登録の疑いのある者に係るもの」に計上すること。ただし、申出人が業者名を告げないこと等により、確認自体が行えない場合は「不明その他」に計上すること。
- (9) 「法令等解釈」等、業者を特定しない申出については「不明その他」欄に計上すること。
- (10) 「カウンセリング機関等」には、財団法人日本クレジットカウンセリング協会、弁護士会、司法書士会等を含む。

2. 「2 処分等関係」については、以下のとおりとする。

苦情を端緒に報告徴収命令による報告、検査の実施、行政処分を行った場合は、当月内に行った件数を記載すること。