

平成15年度

苦情処理担当委員長会議報告



社団法人 全国貸金業協会連合会

苦情処理委員会

苦情処理担当委員長会議

報 告

苦情処理担当委員長会議報告

1 平成 15 年度 苦情処理担当委員長会議のまとめ	2
----------------------------	---

苦情処理担当委員長会議事前調査結果

1 苦情処理担当委員長会議 事前調査結果の概要	4
2 苦情処理担当委員長会議 事前調査結果	6
3 苦情処理担当委員長会議 事前調査結果集計表	13
4 昭和 62 年度～平成 14 年度 苦情処理状況集計表	26
5 昭和 62 年度～平成 14 年度 相談処理状況集計表	28



苦情処理担当委員長会議報告

■ 1 平成15年度 苦情処理担当委員長会議のまとめ

1 規制法第43条に係る相談への対応について

規制法第43条問題は高度な法制上の判断に委ねられなければならない点があるが、相談等においては、43条適用要件が満たされていても返済が不可能な状況を踏まえ、元本の減免も含め返済可能な範囲での返済で債権者に理解を求めて解決するよう努められたい。

不当利得返還請求については一般的に行われているのが現状であるが、規制法を遵守した業務を完全に行っている場合には、その法的根拠をもとに粘り強く取り組んでいく姿勢が必要である。業界としても規制法の違反がない、少なくとも会員業者にとっては、法に違反した業務は絶無であるという所までに行っていかなければならない。業界は業界のことしか考えていないとされている限り、業界の意見は通らない。

規制法の目的にある「国民経済に資する」業界を目指してもう一步玩味して対応してもらいたいものである。

2 貸出禁止依頼の取扱いについて

この措置は、多重・多額債務者が返済にあたり努力して返済したあと、再び借り入れることができないようにすること、または、これ以上借り入れを行うと生活が破綻してしまうという状況になると協会が判断し、本人の同意を得て、借入者本人、親族等の生活を再生する狙いがあるほか、業者側としても債権の回収が難しくなるなど、経営に影響を及ぼすことから行われてきたものである。

債務に係る問題では、法律的に弁護士法との関連で指摘されているが、この点について、ある協会で訴訟問題に発展したケースがある。資金需要者からの債務に係る相談については、状況を聞き当事者間で解決していく方法を提供していくこと。また貸出禁止依頼を行うことに関しては、公益法人の業務として、法の目的にある資金需要者の利益の保護の観点からの情報交換であれば許容されるものと認識している。

3 貸出禁止依頼後の貸付を行った場合の措置について

協会員間で自主的に設けた規則に従わないことは、規則違反になることは明らかであるが、違反した者に対して罰則を設けることで解決するとは考えられない。この業務を通じて健全な業界づくりの一環であることを理解してもらい、当面は注意を促していくことが最善の方法と考える。

なお、その様式などは担当委員長会議で出されていたが、当面は注意と理解を求めていくことにしたい。本人以外の申出の受理に係る問題があることは承知しているが、協会の苦情処理委員会が相談の内容から判断しての措置であれば、協会員に限って行われている限り許容されるものと考えている。

4 ADR法制化に伴う苦情相談業務のあり方について

関係機関で法制化が検討されているが、裁判外紛争処理に係る法制が新たに設けられることになる。そこでは、弁護士法との関連、業界団体に委ねることによる処理に係る法的担保等の問題もあり、国会審議で難航することも予想され、いずれにしても司法制度改革の一環として検討されている段階であり、具体的には不透明な状況にある。

しかし、業界に係る問題は業界内部で解決していく方向性は確実で、全国47都道府県に窓口を設けているところは貸金業界以外にはない。地方自治体ではこれらの苦情・相談対応は厳しい予算の中で縮小する傾向にある。債務に係る相談もすべて協会で行わざるを得なくなると考えている。弁護士会、司法書士会によるこれに係る取り扱いは、少額で繁雑なものについてすべてがカバーできなくなると考えられるので、公益法人として社会から批判されることのないよう、業界に関わる苦情・相談を積極的に行っていくべきである。このことは「金融トラブル連絡調整協議会」の構成メンバーの学識者からの意見でもある。

5 苦情・相談受付票・集計表について

昨年担当委員長会議において様式、記入方法等については了承が得られた。当連合会と各協会との電子メールによる交信がこの3月より開始されるのを受けて、各協会に提示した集計表に数字を入力し送信するだけでこれまでの集計表の提出は不要になる。各協会においても必要に応じて数値を参考にされ業務に当たってもらいたい。この点については、先の担当委員長会議でも意見が出されている。集計するにとどまらずそのデータを生かしていく方向にしていきたい。今回の改正は、以前よりも苦情・相談の内容が分かるものにしていくことが狙いであった。理解してもらいたい。

苦情処理担当委員長会議事前調査結果

1 苦情処理担当委員長会議 事前調査結果の概要

協会が行っている苦情・相談業務のあり方について

1 「今回の法改正により、行政との連携による業務の適正化がより強く求められるが、協会としての具体的な対応について」意見ありは37協会、全体の79%。その主な内容は、「行政との緊密な連携を図る」「苦情・相談に対応できる体制を整え、積極的に解決を図る」体制をすでにとっている協会と検討段階にあるもの、強化する事例として専門の担当者を置くとか、窓口の充実など前向きな取り組み姿勢が見られた。

2 「司法制度改革審議会においてADR関連の法制化が進められているが、協会の苦情・相談業務への影響が大きいと考えるかについて」の意見ありは28協会、全体の60%。主な意見は、「債務に係る相談の法的な根拠になれば」「協会の事業としての相談業務に及ぼす影響は大きい」「協会全体の問題として考えるべきだ」と、この動向についての関心が高いことをうかがわせた。

3 「相談業務を充実させるための方策について」の意見ありは32協会、全体の68%。その内容は、「専門委員の設置」「関係機関との連携の強化」などが挙げられている。意見なしが15協会、32%であった。意見のうち注目されたのは、「担当者の資質の向上」「人材の育成」を挙げ、相談能力向上のための勉強会の開催を求める意見などがみられた。

4 「関係機関との連携を図るよう要請しているが、行っているか」について、「行っている」とした協会は43協会、91%であった。その具体的な事例が多く報告されている。

県、県警、行政の相談センター等との定期的な連絡会の開催についても開催頻度を多くしたり、拡大したりするなど積極的に対応していることが挙げられている。「行っていない」とした4協会の事情をみると、関係機関との連携を重視しながらも定例化されるまでに至っていない状況にあることをうかがわせる内容であった。

5 「債務に係る相談について、協会が積極的に受け付けるべき」とした協会は25協会、52%、「弁護士等と連携して受け付けるべき」が6協会、13%、「協会では受け付けるべきでない」が13協会、28%などであった。その中で注目される意見は、「積極的に相談業務を行うことで、協会の地位の向上、社会的理解が進む」「債務者の要請にこたえるべき」「業界として必要不可欠なもの」とした一方、「弁護士との連携は法的な考え方が異なるため」無理だ、というものであった。

また、協会では対応できない、体制ができていない。専門家に任せようがよいという意見も出された。債務に係る相談への対応は関係機関との連携についての法的な問題を含めて、システムが確立されないと難しい面があることを指摘した内容であった。

6 「協会では苦情処理のみを行うべきであるとの意見について」の考え方を尋ねたところ、この意見に賛成は18協会、38%。反対は25協会、53%であった。その意見の主なものは、「賛成」では「協会の対応能力に限界がある」「債務に係る問題は弁護士に任せるべきだ」。一方、「反対」では「困っている人からの相談は受け付けるべきだ」「自分にあった返済方法を選択させるべきだ」「法の趣旨に副った業務であるから相談も受け付けるべきだ」などの意見が出された。

注目される意見では、「苦情が減少傾向にあり、債務に係る相談が増加しているので対応が必要だ」「時代の流れに沿った広範にわたる受け入れ態勢が必要だ」「業界の問題を他の問題があるからと、逃げることは望ましくない。業界発展のためにも対応すべきだ」、また、「協会の実情からして苦情についてのみの対応で限界だ」とか、「会員の利益を優先し、法律に規定されていないことは行わない」など考え方が二分された。

7 「苦情処理担当委員長会議における審議事項について」出された意見は、「検討事項なし」が33協会、70%。「あり」とした内容は、貸出禁止依頼、債務に係る相談、関係団体との連携、規制法の改正に伴う取立規制違反に対して、などであった。

2 苦情処理担当委員長会議 事前調査結果

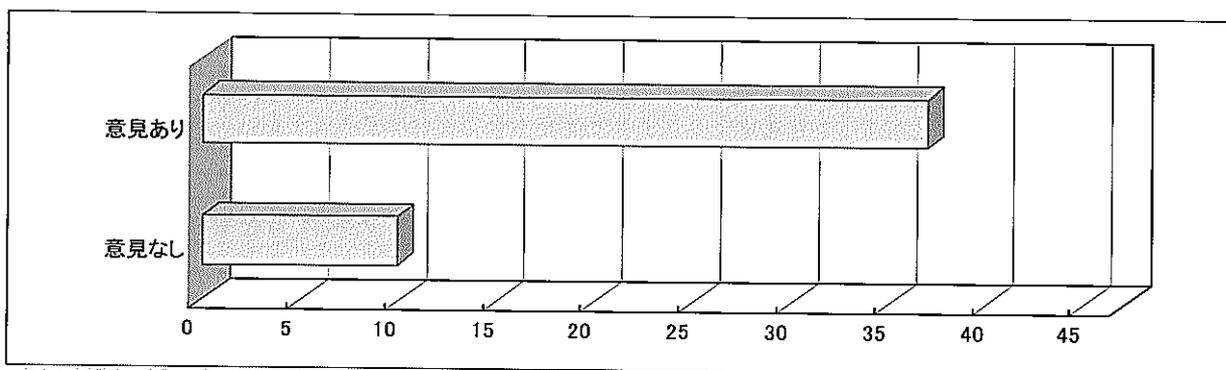
調査時期 2003年（平成15年）9月～10月

回答状況 回答：47協会 未回答：なし 計47協会（回収率100%）

1. 協会が行っている苦情・相談業務のあり方について

(1) 今回の法改正により、行政との連携による業務の適正化がより強く求められますが、協会としての具体的な対応等についてお考えがあればお聞かせください。

① 意見あり 37協会（79%） ② 意見なし 10協会（21%）

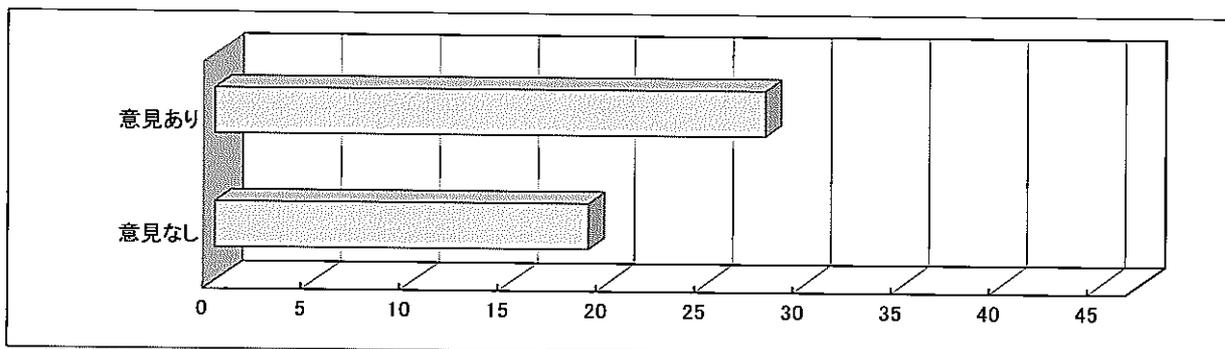


主な意見

1. 定期的に関係機関（財務局・都道府県・警察等）との連絡会を開催し、緊密な連携を図る。
2. 専門の担当職員を採用し、対応する。
3. 随時協会が苦情・相談に対応できる体制を整え、積極的に解決を図る。
4. 現在処理できる範囲の案件は協会でも処理し、他は行政と相談する。現在の体制を継続する。
5. 現状の人員体制では、電話による対応しか考えられない。

(2) 司法制度改革審議会においてADR関連の法制化が進められています。協会の今後の苦情相談業務への影響が大きいと考えますが、ご意見があればお聞かせください。

① 意見あり 28協会（60%） ② 意見なし 19協会（40%）

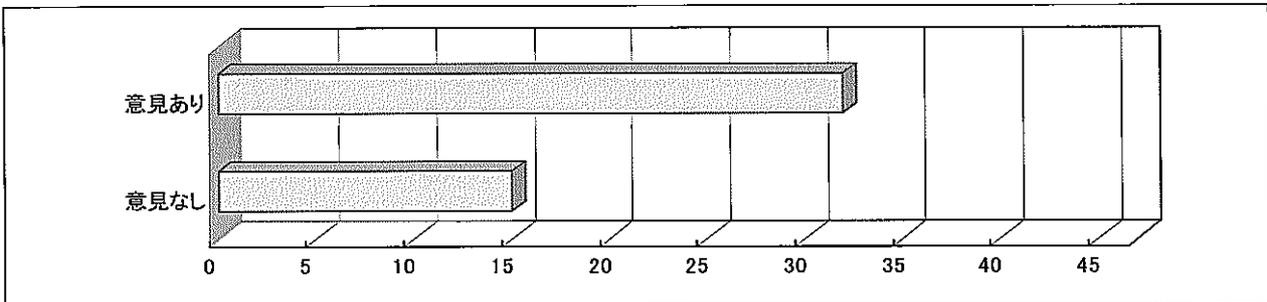


主な意見

1. 法制化されれば有効な方法である。協会の債務相談等の法的根拠となれば望ましい。
2. 協会の業務をどこまで認めるかによって決まる。不明な部分もあるため、今後の動向を見極め、法整備がなされた上で対応していきたい。
3. 法制化により更に専門的知識が必要となる。公平な判断ができる専門職員の採用が不可欠。
4. 協会の事務的、費用的な負担が大きくなる。デメリットについて議論する必要がある。
5. 協会の救済事業への影響は大きい。各協会全体の問題として考えてほしい。

(3) 相談業務を充実させるための方策について、ご意見があればお書きください。

- ① 意見あり 32 協会 (68%) ② 意見なし 15 協会 (32%)

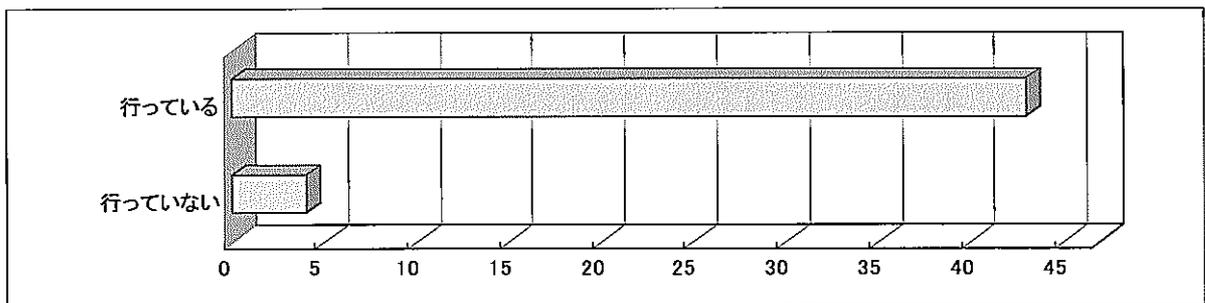


主な意見

1. 専門職員を配置する。資質向上のための教育研修を実施する。試験制度を創設する。
2. 専門職員を確保するための予算が必要。金融庁（行政）に要望すべきである。
3. 関係機関との連携をさらに強化し、充実させる。ADR関連の法制化と関連機関との連携のルール化が必要と考える。
4. 全金連において事例の収集、講習会の開催、講師の派遣等を検討してほしい。
5. 現在の事務局体制ではこれ以上の対応は難しい。現状を維持する。

(4) 関係機関との連携を図るよう協会へ要請していますが、具体的な対応を行っていますか。

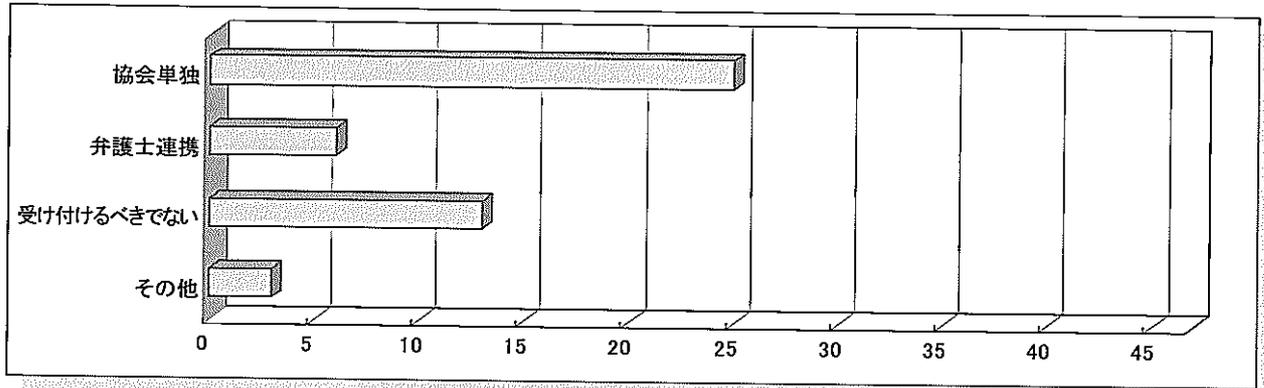
- ① 行っている 43 協会 (91%) ② 行っていない 4 協会 (9%)



※ 具体的な対応内容・対応を行っていない理由については、集計表を参照。

(5) 債務に係る相談について、協会の考えに最も近いものほどですか。

① 協会単独で積極的に受け付けるべき	25 協会 (53%)
② 弁護士等と連携して受け付けるべき	6 協会 (13%)
③ 協会では受け付けるべきでない	13 協会 (28%)
④ その他	3 協会 (6%)



主な意見

① 「協会単独で積極的に受け付けるべき」と考える理由

1. 各協会が積極的に相談業務を行うことで、業界・協会の地位の向上、社会的理解が進む。
2. 債務者からの要請に応えるべきである。選択の幅を増やすことで自己破産防止・債務者保護が図れる。協会による債務相談は、業界として必要不可欠なものである。
3. 弁護士では高額な費用がかかるなかで、協会は無料で行うことによるニーズがある。
4. 弁護士との連携は、債務整理に対する法的な考え方が協会と異なるため困難である。

② 「弁護士等と連携して受け付けるべき」と考える理由

1. 相談内容が多岐にわたり、協会だけでは解決できない。法的相談については弁護士と連携する。
2. 債務整理は弁護士法違反といわれる問題がある。
3. 相談対応規則（例）に基づき処理する。

③ 「協会では受け付けるべきでない」と考える理由

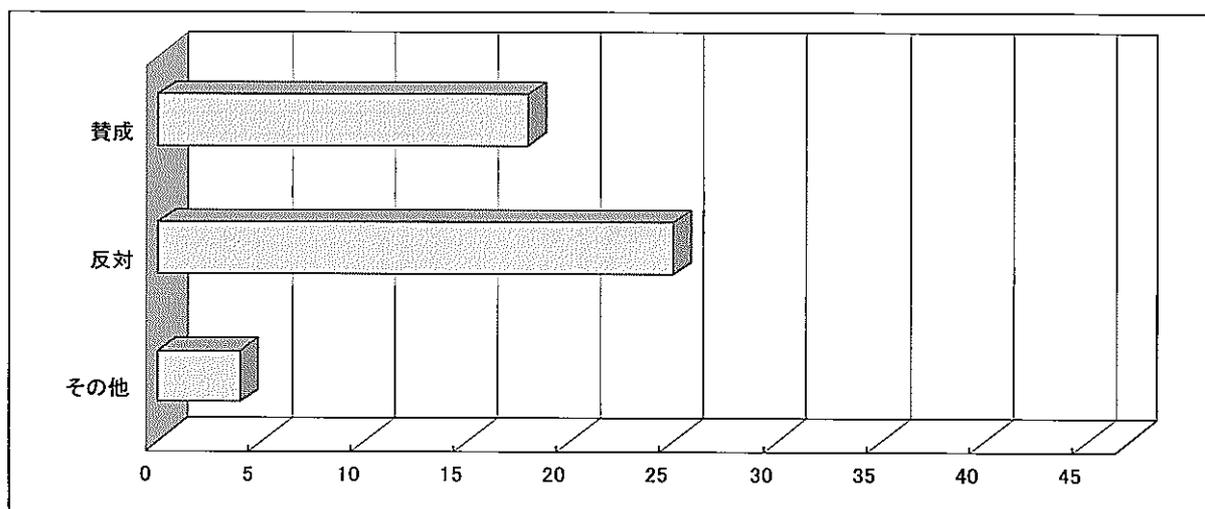
1. 協会規模、スタッフ人員、費用の面からして対応できる体制にない。
2. 弁護士法72条の問題や、法43条と利息制限法のクリアが困難である。
3. 協会業務を逸脱している。弁護士等の専門家に任せたい。
4. 債務者本人の意識の問題がある。

④ 「その他」の意見

1. 考え方としては「協会単独で積極的に受け付けるべき」であるが、人員や経費面から困難である。破産を回避させることは必要である。
2. 現在、方向性が決まっていない。

(6) 協会では苦情処理のみを行うべきであるとの意見もありますが、どのように考えますか。

① 賛成 18協会 (38%) ② 反対 25協会 (53%) ③ その他 4協会 (9%)



主な意見

① 「賛成」の理由

1. 現状では受付できない環境にある。ある程度範囲を決めないと業務に支障がでる。
2. 債務整理に対する考え方について、弁護士会の考え方が近くなるとできない。
3. 苦情処理以外については弁護士の仕事である。
4. 債務整理を行う毎に赤字が増加する。
5. 協会は会員の利益を優先すべきである。

② 「反対」の理由

1. 困っている人からの相談は受け付けるべきである。たらい回しになる可能性もある。
2. 苦情の受付だけでは消費者の広範な声には対応できない。国が推進するADR制度化の流れにも合致しない。
3. 業者側の事情を説明する機会ととらえ、消費者金融の知識に乏しい消費者に説明すべき。
4. 資金需要者の利益保護とともに、会員の利益に資することでもある。業界の社会的地位の向上のためにも受け付けるべきである。
5. 消費者には自分にあった返済方法を選択させるためにも今まで以上に行うべきである。

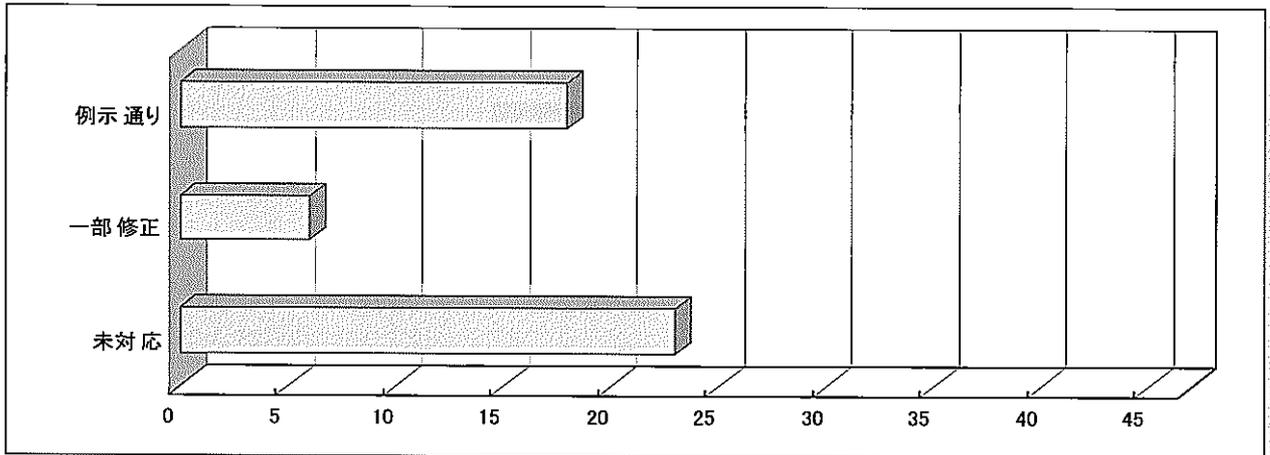
③ 「その他」の意見

1. どちらともいえない。
2. 過剰貸付による苦情から返済困難への相談へとつながっている。どこで線引きするか。
3. 業界として取り扱うのであれば賛成だが、会員ののためにやるのであれば反対。

2. 苦情処理規則・相談対応規則について

平成15年5月に苦情処理規則・相談対応規則を例示しましたが、協会ではどのように対応しましたか。

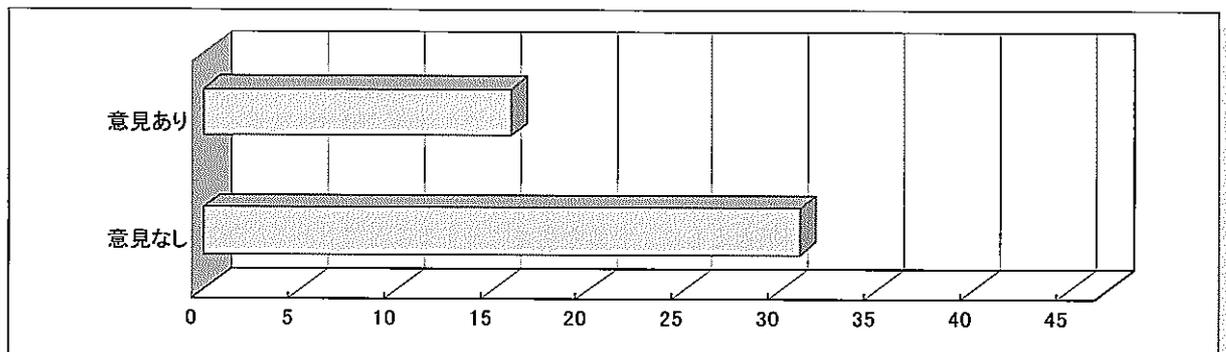
- ① 例示のとおり制定 18協会 (38%)
- ② 例示の一部を修正し制定 6協会 (13%)
- ③ 対応していない 23協会 (49%)



3. 苦情・相談処理状況受付票及び集計表の様式改訂について

(1) 受付票様式(案)について、ご意見がありましたらお書きください。

- ① 意見あり 16協会 (34%)
- ② 意見なし 31協会 (66%)

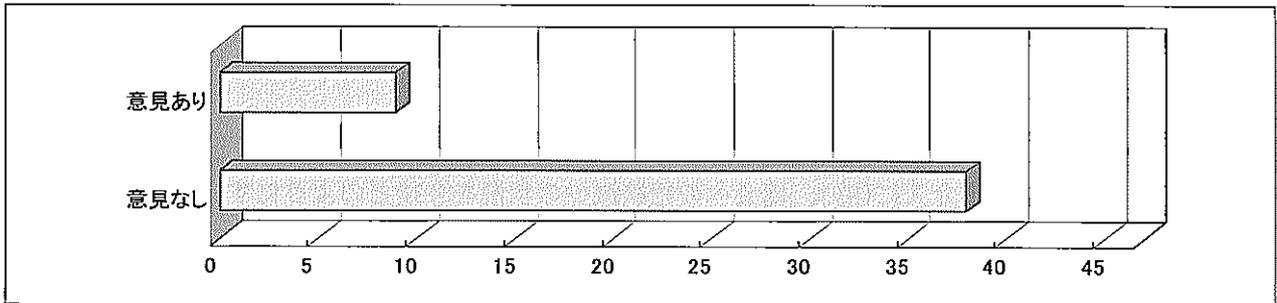


主な意見

1. たいへん良くできている。当協会の受付票とかわらない。
2. 具体的内容の記入欄を広くしたほうが良い。
3. 相談内容に応じ、債務整理、ヤミ金融などは別書式として設けたらどうか。
4. 電話受付が多く、すべての項目を記入することはできない。簡素化したほうが良い。
5. 個人情報保護法との関係に問題はないか。その処理はどのようにするか。
6. 独自の業務ソフトを構築しており、バージョンアップ費用を負担してもらえなければ現状のまま対応する。

(2) 集計表様式(案)について、ご意見がありましたらお書きください。

① 意見あり 9協会 (19%) ② 意見なし 38協会 (81%)

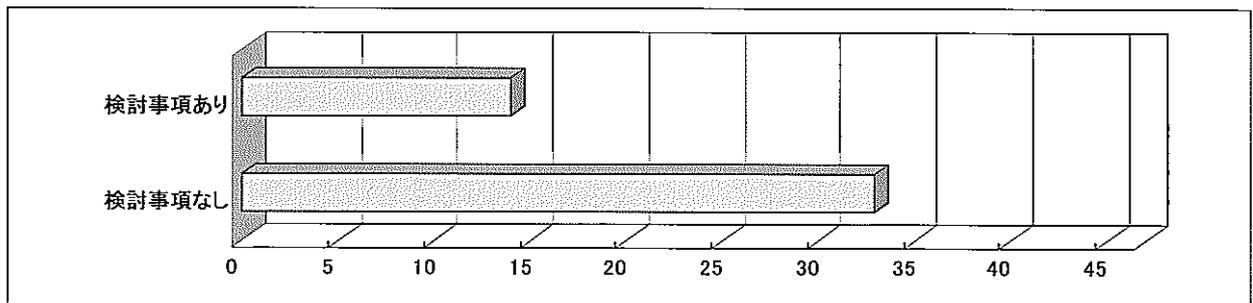


主な意見

1. たいへん良くできている。
2. 件数対比について、今後統一できるのは良い。
3. 「その他」の内容が多いので記入欄が必要。「その他」についての例示をお願いしたい。
4. 現在の事務局体制では、詳しく記入することは困難。記入の必要性に疑問。
5. ヤミ金融と別項目を設けてほしい。

4. 苦情処理担当委員長会議における審議事項について

① 検討事項あり 14協会 (30%) ② 検討事項なし 33協会 (70%)



検討事項について

1. 貸出禁止の取扱いについて。
(マニュアル通りでなければならないか。個人情報保護法との関係で問題はないか。)
2. 各協会の債務相談の解決の仕方・基準について。
3. 相談体制を充実させるための方策について。
4. 関係団体等との関わり方について。
5. 弁護士・司法書士介入に伴い、協会への相談減少の状況を今後どのようにするか。
6. みなし弁済の対応について。
7. クレジット・サラ金被害者の会について。
8. 協会介入で業者に借入金の減額をしてもらった場合、弁護士法違反となるか。
9. 改正法 21 条（取立て行為）が、債務者の苦情申立てに利用される懸念があり、その対応について。

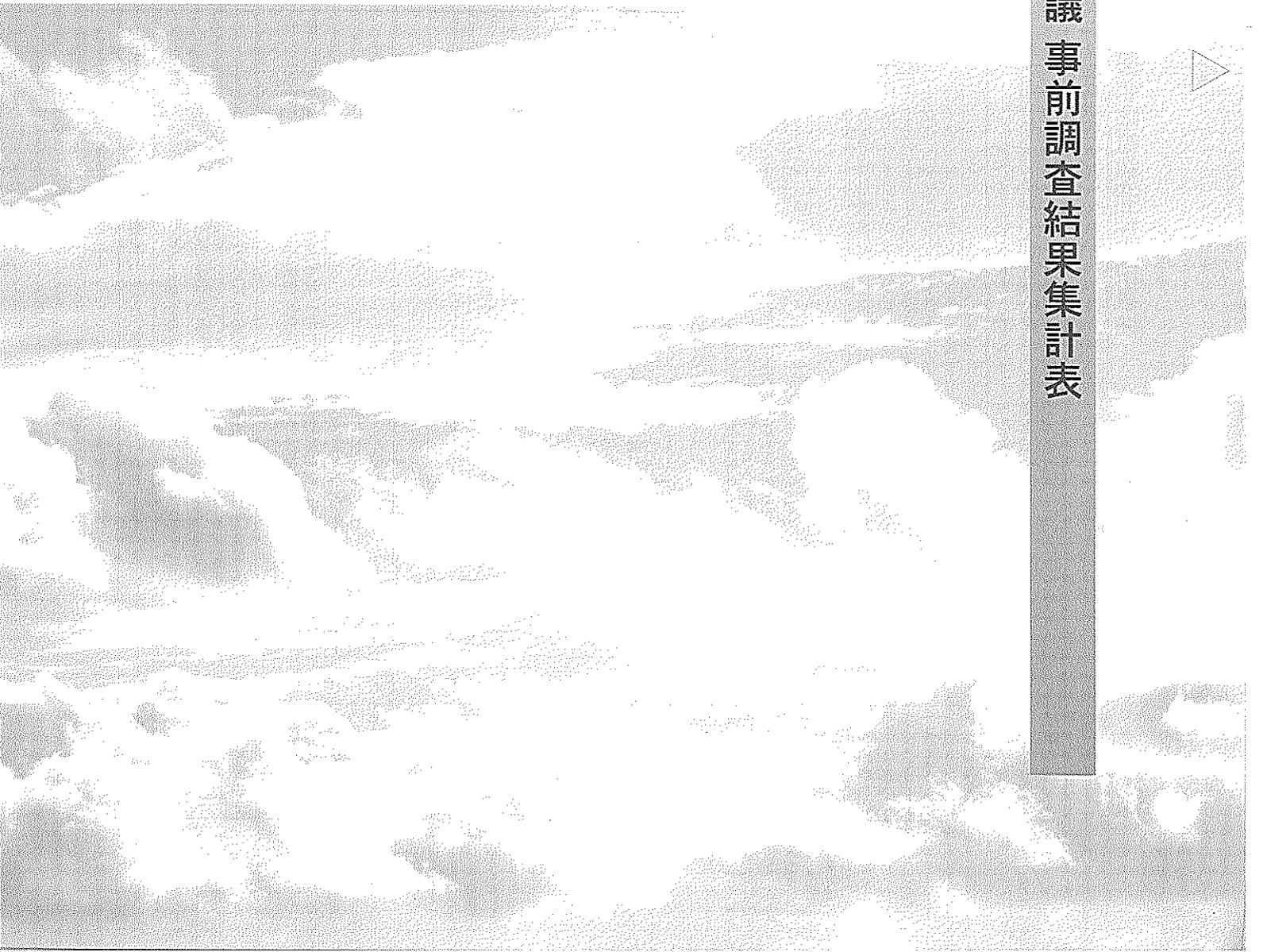
要望等について

1. ヤミ金融の苦情相談状況の集計を継続したほうが良い。(マスコミ取材に応じる)
2. ヤミ金融への対応について、警察署によって大きく異なる。ヤミ金融の取り締まりを警察庁へ陳情してほしい。
3. 非会員でも協会が処罰できるよう、協会でもある程度の権限を与えてほしい。
4. すべての諸規則等、全協会統一で運用されるべき。
5. 全国規模で召集する会議で経費と時間がかかる。資料は事前に送付し、当日は資料等に対する意見・要望等を討議し、各協会が抱える問題を話し合い、それに対する有益な答えを見つけ出す会議であってほしい。
6. 業務管理ソフトのバージョンアップ費用の負担を審議してほしい。

以上

3

苦情処理担当委員長会議 事前調査結果集計表



苦情処理担当委員長会議 事前調査結果集計表

(2003年9月～10月実施)

14

No.	設問 協会	1. 協会が行っている苦情・相談業務のあり方について		(1) 今回の法改正により、行政との連携による業務の適正化がより強く求められますが、協会としての具体的な対応等についてお考えがあればお聞かせください。		(2) 司法制度改革審議会においてADR関連の法制化が進められています。協会の今後の苦情相談業務への影響が大きいと考えますが、ご意見があればお聞かせください。	
		① 意見あり	② 意見なし	① 意見あり	② 意見なし	① 意見あり	② 意見なし
		対応等		意見		意見	
1	北海道	<input type="radio"/>		定期的に関係機関と苦情等に対する諸問題を解決するための連絡会が実施されている。		<input type="radio"/>	
2	宮城県	<input type="radio"/>		協会主導で関係機関との連絡会を開催すべく関係へ打診している。		<input type="radio"/>	相談業務にどのような影響を及ぼすのか具体例を示されたい。
3	岩手県	<input type="radio"/>		苦情・相談マニュアルに沿って対応している。		<input type="radio"/>	
4	福島県	<input type="radio"/>		福島県警察相談センター及び「そうだんネット福島」との連携強化。		<input type="radio"/>	
5	秋田県	<input type="radio"/>		協会ができる事と行政がやるべき事の区分が必要になる。		<input type="radio"/>	決定が片寄らないように弱者となった当事者の至った原因等追求できる人員の配置が必要。
6	青森県	<input type="radio"/>		現在連携により対応しているが、より多く回数を増やす方向で検討している。		<input type="radio"/>	
7	山形県	<input type="radio"/>		山形県警本部が中心となって「県民相談相互支援ネットワーク」をつくり連携している。		<input type="radio"/>	法制の整備ができれば有効な方法と思う。
8	東京都		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	これまで、とすれば弁護士会に遠慮した形での対応で踏み込んだ対応が欠如していた？
9	神奈川県	<input type="radio"/>		専門の担当職員を採用する予定。		<input type="radio"/>	そのためにも専門職員の採用は不可欠。給与、事務用備品の購入など協会負担が大きい。
10	埼玉県	<input type="radio"/>		16年4月1日から協会内に苦情相談室を設ける。		<input type="radio"/>	苦情処理委員会の行う債務相談等の法的根拠となることが望ましい。
11	千葉県	<input type="radio"/>		四者協議会（財務局・県・県警・協会）を開催し、連携を強化している。		<input type="radio"/>	もう少し法整備がなされた上で対応していきたい。
12	山梨県	<input type="radio"/>		協会では常時受け付けの窓口を開いている。問題の内容により専門の担当が対応する。		<input type="radio"/>	趣旨に賛同する。
13	栃木県		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	
14	茨城県		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	
15	群馬県		<input type="radio"/>	(特別に対応は考えていない)		<input type="radio"/>	法制化されることにより、更に専門的知識が必要になると思う。
16	新潟県	<input type="radio"/>		当協会としては、職員のほか相談担当者（週3回程度）を置き、随時対応。新潟県民生活課が関係団体等と「ヤミ金融対策関係機関連絡会議」を設置し、相互の連携強化を図っている。		<input type="radio"/>	法第25条では「会員に対して」とあるが、今後の社会情勢などを加味し、立ち入り幅の検討が肝要と考える。
17	長野県	<input type="radio"/>		当協会は昨年未より行政と連携し、対応している。		<input type="radio"/>	
18	愛知県	<input type="radio"/>		行政と連携して、ヤミ金融被害者の相談も積極的に対応する。		<input type="radio"/>	ヤミ金融には指導・教育等ができないので、最終的に警察の取締りを期待したい。
19	静岡県	<input type="radio"/>		現在、県の助成を受けて金融なんでも相談室を開催。		<input type="radio"/>	行政、他機関との連携をとって考えていくべきである。
20	三重県	<input type="radio"/>		これからも苦情・相談業務には積極的に介入し、問題解決に対応したいと思う。		<input type="radio"/>	協会が現在やっている業務をどこまで認めるかによって、協会が行う範囲が決まる。
21	岐阜県		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	

22	石川県	○	現在の苦情相談を継続する。	○	債務整理（一括返済）はしない。
23	福井県	○		○	
24	富山県	○	協会に貸出禁止依頼を通知している。今後検討する。	○	
25	大阪府	○		○	法制化後に検討する。
26	京都府	○	警察を含めた行政との連絡会の定期的な実施が必要と思慮する。	○	協会への具体的な影響が不明のため、コメント不可。
27	兵庫県	○	苦情については連絡等は行いが、相談業務は単独。	○	影響は大。
28	奈良県	○	行政に報告し、指導を仰ぐこと。	○	業者の団体として平等に。
29	和歌山県	○	協会、各行政、警察との間で貸金業連絡会、多重債務者救済厚生事業連絡会の年2回開催、並びにその他必要に応じて会議を随時開催している。また、平成14年7月よりヤミ金融撲滅キャンペーンを立ち上げ、財務局・県・市・警察本部・和歌山県市町会・和歌山県町村会が後援機関としてバックアップいただき、連絡・連携体制を整備している。	○	常に各関係機関と連絡・連携を密にしている。
30	滋賀県	○	毎日相談窓口を開設。相談者に対応し警察等関係各所へ紹介・アドバイスをしている。	○	協会の救済事業への影響は大である。この問題は各協会全体の問題として考えてほしい。
31	広島県	○	既存のものや新設された会議等、あらゆるルートを通して緊密な連携を図る。	○	ADRに関しては、司法制度改革審議会の動向を見極めたい。
32	山口県	○	消費者教育のための広告掲載と相談窓口の強化を検討。	○	
33	岡山県	○	ヤミ金融被害対策会議において、行政・警察等と連携し、被害の未然防止、救済の相談。	○	
34	鳥取県	○	行政からの情報や協会からの情報を密にする。	○	
35	島根県	○	協会としては、随時電話及び窓口での相談に対応できる態勢を整える。関係機関とも必要に応じて連絡を取り合い、また、定期的に連絡会等を設けて意見交換すべきである。	○	
36	香川県	○		○	
37	愛媛県	○	10月より県主導で財務事務所、県警でヤミ金融事案の連絡会を立ち上げる要請について積極的に協力する。	○	資料別添2の3.特例的事項で整備されたことについて考えていくようにする。
38	徳島県	○	(従来どおり)	○	
39	高知県	○	県から委託を受け、年12回弁護士による苦情相談日を開設している。	○	
40	熊本県	○	現状の人員体制では、電話による限られた時間での対応しか考えられない。	○	
41	大分県	○	苦情については協会員・非会員の区別なく受け付け、資金需要者保護の観点から今まで以上に対応及び解決を図る。	○	裁判外の紛争解決手続きとなると貸金業務以外の分野も含まれるのではないかと、協会の事務量が増加すると思われる。
42	鹿児島県	○	協会でも処理できる範囲の案件については処理し、他は行政庁と相談している。	○	貸金業専門のADRを設けないと協会への苦情相談業務は減少しないと思う。
43	宮崎県	○		○	
44	福岡県	○	行政との連携をより強く図っていききたい。(貸金業関係連絡会の開催等)	○	
45	佐賀県	○	ヤミ金等について、証拠書類等を整理し、警察との連携を進めている。	○	紛争を解決する手段として、法的拘束力が必要である。
46	長崎県	○	県を中心に財務・警察等で連携しているが、協会も積極的に連携強化を図る。	○	法制化に向け公平な運営のため、特にデメリットについて論議を尽くす必要がある。
47	沖縄県	○	広告等も活用して積極的に苦情・相談等を行い、行政と連携し被害防止に努めたい。	○	協会においても法的な専門職人材において、協会業務として行えないか。
	計	37	10	28	19

No.	協会	設問		1. 協会が行っている苦情・相談業務のあり方について	
		(3) 相談体制を充実させるための方策について、ご意見があればお書きください。		(4) 関係機関との連携を図るよう各協会へ要請していますが、具体的な対応を行っていますか。	
		① 意見あり	② 意見なし	① 行っている	② 行っていない
方策		対応内容または行っていない理由			
1	北海道		○	○	関係行政機関との「苦情相談業務推進懇談会」を開催。
2	宮城県		○	○	9月19日、県主催の宮城県ヤミ金融連絡会議に出席（14団体26名）。
3	岩手県		○	○	苦情・相談マニュアルに沿って対応している。
4	福島県		○	○	「そうだんネット福島」相談員、警察相談センター。
5	秋田県	○		○	電話での受付、指導に留まっている。
6	青森県	○		○	行政と情報センターとの協議会を年1回定期的に行っている。
7	山形県	○		○	県貸金担当者、警察、その他との連携の強化を行っている。
8	東京都	○		○	「ヤミ金融にご注意」の小冊子を警視庁等に配布した。
9	神奈川県	○		○	県、県警、行政センター、報道と懇談会を開催している。リーフレットを作成して各機関に配布している。
10	埼玉県	○		○	県金融課担当者に各委員会の出席を求めている。
11	千葉県	○		○	前述の四者協議会に弁護士会・消費者センター等を加え、協議会の拡大を検討中。
12	山梨県	○		○	個別問題として必要に応じて対応している（定例的なものはなし）。
13	栃木県	○		○	今年7月に栃木県消費者金融等連絡協議会設立。
14	茨城県		○	○	行政が消費者金融連絡協議会を開催しており、関係機関との連携を図っている。
15	群馬県	○		○	
16	新潟県	○		○	「ヤミ金融対策関係機関連絡会議」が設置され、参加協力している。
17	長野県	○		○	弁護士会・県警・行政庁と一員となってヤミ金問題に対処し、それなりの成果を上げている。
18	愛知県	○		○	関係機関に出向いて連携要請をした。
19	静岡県	○		○	県の助成を受けて金融なんでも相談室を開催。
20	三重県	○		○	2年に1回位の回数で行政機関と会合している。
21	岐阜県		○	○	関係機関からの情報はほとんどないが、当協会からは連携を図っている。
22	石川県	○		○	
23	福井県		○	○	週1回他機関と合同で相談会を実施している。

24	富山県		○			○	役職を受けたばかりでよく理解していない。
25	大阪府		○			○	苦情処理において特に必要である場合には、行政に意見や処分を求めている。
26	京都府	○		迅速的確な処理を行うため、苦情相談の専用受付担当を設置した。		○	随時における行政との事務打合せを行っている。
27	兵庫県	○		きめ細かく頑張る。		○	行政が積極的でない。
28	奈良県	○		積極的に取り組む。		○	できている。
29	和歌山県	○		担当者の資質の向上のため、勉強会等の定期的な開催。		○	各関係機関との定期的及び随時の連絡会等の開催。
30	滋賀県	○		関係各所との連絡網の充実。		○	関係各所への講演説明会をする（例：社会福祉協議会等）。
31	広島県	○		苦情処理規則第22条にも明記されているように、人材の育成は不可欠。全金連苦情処理委員会として講習会の開催や各単協に講師を派遣するなどして啓蒙すべき。		○	法改正を機に広島県では新たに中国財務局による「貸金業対策会議」や従来の6者協議に司法書士会を加えた「広島県」ヤミ金融問題連絡会議（仮称）などが設置された。これらを通して積極的に関係する各行政機関や団体との緊密な連携を図っている。
32	山口県	○		現在の事務局職員の体制ではこれ以上は無理。		○	ヤミ金融被害対策会議に出席し、啓蒙活動としてポスターを作成し、行政機関に展示し、ティッシュペーパー配布。
33	岡山県		○			○	苦情処理連絡協議会を実施（苦情内容の分析と協会員指導）。
34	鳥取県	○		全金連において事例を収集し、各協会へ配布する。		○	鳥取県相談業務関係機関ネットワーク、ヤミ金等対策連絡協議会への参加。
35	島根県	○		相談員の知識、技能等の質の向上を研修会、視察会、連絡会等により図る。また、相談員の一定の身分、及び経済的保障等も考慮する必要もある。相談者と相談員との利益相反等の問題が生じた場合等の対処についても、予め規定し、適切かつ公平な相談業務が行えるようにする。		○	関係機関と必要に応じ連絡を取り合っている。また、定期的に意見交換会を行っている。
36	香川県		○			○	ヤミ金融被害防止対策連絡会が開催された。
37	愛媛県	○		現状以上のことについて別に考えてはいないが、相談について充分に聞くよう心がける。		○	県、市の相談窓口・警察よりの依頼について対応している。
38	徳島県		○			○	連絡調整。
39	高知県	○		現状を維持する。		○	年2回、財務・県・市・県警・消費者センター等との間で情報交換会を行っている。
40	熊本県		○			○	苦情等の内容によっては県及び県警本部へ情報を伝えている（週1回の登録申請時）。
41	大分県	○		大分では苦情処理委員に行政書士を選任している。苦情業務を担当する職員の研修や試験を行う制度を創設する必要がある。		○	非協会員やヤミ金融の苦情については、担当の行政官庁に情報提供をしている。
42	鹿児島県	○		当協会は専門の苦情相談員を置いて対応している。		○	相談内容によって連絡を取り合っている。
43	宮崎県		○			○	
44	福岡県		○			○	貸金業関係連絡会の開催（財務局・県・県警・協会）
45	佐賀県	○		出資法と利息制限法の適用範囲を明確にしてほしい。		○	消費者センター。
46	長崎県	○		協会員店舗への啓蒙ポスター掲示要請、相談員の教育研修の実施。		○	関係機関へ連絡会を立ち上げるよう働きかけている。
47	沖縄県	○		貸出禁止依頼のみならず、カウンセリングや任意整理を行えるよう専門職員の配置。		○	他の機関との連携が未だとれていない。
	計	32	15			43	4

No.	設問 協会	1. 協会が行っている苦情・相談業務のあり方について				理由	(6)協会では苦情処理のみを行うべきであるとの意見もありますがどのように考えますか。			理由
		(5)債務に係る相談について、協会の考えに最も近いものはどれですか。					①	②	③	
		① 協会単 独で積 極的に 受け付 けるべ き	② 弁護士 等と連 携して 受け付 けるべ き	③ 協会 で受け 付ける べきで ない	④ そ の 他		賛 成	反 対	そ の 他	
1	北海道	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	相談があれば受け付ける必要がある。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	困っている人からの相談は受け付けるべきである。
2	宮城県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	債務相談も受け付けるべきと思う。
3	岩手県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会の規模からして協会単独ではできない。弁護士会との連携はない。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会の役割として、資金需要者の保護の観点から必要である。
4	福島県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	多種多様の相談がくるので法的相談は弁護士と連携する。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	苦情に関するものは減少傾向にあり、債務に係る相談が増えているので、その相談対応が必要である。
5	秋田県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	考え方としては①であるが、人員や経費面から積極的に受け付けていないが破産を回避させることは必要。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	会員のためにやるのであれば②、業界として取り扱うのであれば①。
6	青森県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会としての責任のあり方が問題である。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	相談業務も必要である。
7	山形県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	債務整理については弁護士法違反といわれる問題もある。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	必ずしも苦情相談に限らず、相談業務全般を取り扱うべきである。
8	東京都	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	各協会が積極的に相談業務を実行することにより、貸金業界のステータスの向上及び社会的理解が進む。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	苦情の受付だけでは、消費者の広範な声には対応できない。それでは国が推進するADR制度の確立という流れにも合致しない。
9	神奈川県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	現在、特にこれという方向性が決まっていない。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	相談、苦情いずれの申し出についても消費者金融に関する知識の乏しい消費者に対しては説明をした方がよい。業者側の事情を説明する機会ととらえたい。
10	埼玉県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会だけでは解決できない。弁護士の指導が必要であるとともに、県金融課、県警と連携する必要がある。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	多重債務者救済のためには、債務整理を行う必要がある。
11	千葉県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	考え方としては①であるが、現状では③である。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	現状では受付できない環境にある。
12	山梨県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	しかし、協会相談室には業界の団体が公平な調停でないという誤った偏見があり問題も多い(債務整理相談)。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	苦情のみでは十分な相談にならないのではないか(たらい回しの処理になる可能性)。
13	栃木県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	事務処理が対応できない。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	どちらでもない。通常相談の中で厳密に分けられない。
14	茨城県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	債務者本人の意識の問題。経費の問題。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
15	群馬県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	弁護士等、専門家に任せるほうが良いと思う。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	業務が更に煩雑になり、対応できない。
16	新潟県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	弁護士法第72条に抵触するおそれあり。法第43条と利息制限法のクリアが困難なため。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	同左
17	長野県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	消費者の苦情には必ず過剰貸付により債務返済困難が、その辺をどこで線引きするか。
18	愛知県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会業務を逸脱している。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
19	静岡県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	もう少し弁護士会と債務整理に対する考え方が近くなると連携できない。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	弁護士会と債務整理に対する考え方が近くなるとできない。
20	三重県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	債務に係る問題は確かに色々な問題点はあると思いますが、それ以上に会員のため、また債務者のためにも有効な手段だと思う。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	会員・債務者のためにもなっている業務である以上、多少の問題点があってもそれから逃げるのではなく、各県知恵を借り解決すべき。
21	岐阜県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会加入者の向上と世相の評価のため。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ある程度範囲を決めないと対応に支障が出る。
22	石川県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	協会の存在価値。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	県が主体であるべき。
23	福井県	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

24	富山県	○			協会員とのトラブルがほとんどなので、なるべく協会にて解決すべきだと思う。	○			苦情処理のほかは弁護士の仕事である。	
25	大阪府	○			債務整理において弁護士や裁判所の方法とは異なるので、連携することは困難であるため、協会単独で行うべきである。			○	どちらともいえない。	
26	京都府	○			コンプライアンスの姿勢に基づき、正常な消費貸借契約において遺憾ながら多重債務者となった者への救済は、業界として社会通念上に照らし合わせ必要かくべからざる条件と思慮するものであるが故に、協会整理は必要な手法の一つと考察する。			○	相談の延長線上にある債務整理を回避することは、まさに消費者に対する貸金業規制法第28条に準拠していない感があると考察するとともに、抜本的な苦情あるいは返済相談の解決に至らないものと思慮する。	
27	兵庫県	○			43条を無視した整理を行うので、会員並びに債務者に少しでも報われるようにしたい。			○	債務整理も行うべき。	
28	奈良県	○						○		
29	和歌山県			○	債務者の要請に応じて受け付けるべきである。			○	債務者の要請に応じて柔軟に対応しなければならない。協会が債務整理を介入する毎に赤字（特別会計）が増加する。	
30	滋賀県	○			協会としては弁護士協会を紹介しているが、弁護士協会の非協力体質のため。			○	全金連の意向通りにするが、希望としては現行通りが望ましい。	
31	広島県	○			債務者の破産を防ぐことを目的とした債務整理は、資金需要者及び債務者である会員の利益に資することなので、基本的に会員の会費で運営されている協会としては積極的に債務整理を受け付けるべきである。債務者が弁護士に支払う資力があるのなら、その分を債権者に返済すべきであり、弁護士会と連携すべきではない。ただし、当協会では弁護士法72条との関係で相談の受付は協会が行うが、示談書の作成は協会の顧問弁護士を通して行っている。			○	苦情処理は資金需要者の利益保護のためだけのものであるが、債務整理は資金需要者及び債権者である会員の利益に資することになるので、債務整理も行うべきである。	
32	山口県			○	債務者からの限られた金員を預って百戦錬磨の業者との交渉は現体制では無理。			○	協会は会員の利益を最優先すべき。	
33	岡山県			○	現状協会内で債務整理を受ける体制でない。また対応できない。（弁護士への相談をアドバイスしている）			○	同左	
34	鳥取県			○	顧問弁護士がおらず、協会スタッフ人員、費用の面で受付が難しいため。			○	同左	
35	島根県	○			貸金業法第28条を根拠とする。もちろん関係機関との連携は必要。なお弁護士会等との連携は特別な場合を除き必要ではない。理由は、本来の目的に反し予定していない方向に（破産、過払請求等）向かうから。			○	資金需要者等の保護の観点、業界及び協会の社会的地位向上のためにも受け付けるべきである。	
36	香川県			○	協会整理が公に認められるか。全ての債務が公平に処理されるか。43条の問題等。			○	消費者からの問い合わせ、相談等もある。	
37	愛媛県	○			自己破産、過払訴訟等の防止として。			○	債務相談について積極的に実施している。	
38	徳島県			○	協会の本来の業務でない。			○	協会設立の趣旨に合致している。	
39	高知県			○	相談対応規則（例）に基づき処理する。			○		
40	熊本県	○			債務状況に応じたアドバイスができるため。			○	ほとんどの場合、債務過多で分割による長期返済または破産状態のため。	
41	大分県	○			大分県には自己破産を強要する弁護士がいる。借りたものは返したいという債務者も多くおり、弁護士は高額な費用がかかる中、協会では無料で行うという協会のニーズも多くある。また、43条問題との兼ね合いもある。			○	債務整理相談も今まで以上に行い、消費者には自分にあった返済方法を選択させるためにも、債務に係る相談も受け付けていくべきであり、苦情処理のみを行うべきではない。	
42	鹿児島県			○	当協会では、1年を超える借入金に対して業者に一括返済のとき減額をお願いをすることがある。			○	協会介入の場合、減額しても一括返済だから弁護士・司法書士の介入で不当利得返還請求されるよりは良いと思う業者がいる。	
43	宮崎県	○						○		
44	福岡県	○			選択肢を示すことにより、即解決となるものが多い。今後はカウンセリング機能をもつことが求められる。			○	消費者保護及び業者の適正運営の確保を図ることから、一般相談業務として受け付けるべきである。	
45	佐賀県	○			利限法との法解釈について対立するため。			○	債務整理も行っているため。	
46	長崎県	○			債務者の保護と協会の存在価値を高めるため。			○	相談を苦情のみと限定すべきではない。ひいては業界の健全な発展のためとなる。	
47	沖縄県	○			調停、破産になる前に未然防止を行ったほうが良い。			○	司法書士が最近介入するなか、協会も積極的に行い任意整理を進めるべき。	
	計	25	6	13	3			18	25	4

No.	協会	設問 2. 苦情処理規則・相談対応規則について			
		平成15年5月に苦情処理規則・相談対応規則を例示しましたが、協会ではどのように対応しましたか。			
		① 制例 示の 通 定	② を例 示修 正の 制一 定部	③ い対 応 な し い	修正内容または対応していない理由
1	北海道		○	第1条の冒頭に「社団法人北海道」を挿入した。	
2	宮城県			○	
3	岩手県			○	規則として制定すると実施・実行が伴うので、他の協会の対応を見極めている。
4	福島県	○			
5	秋田県			○	近日中に検討し、対応したい。
6	青森県	○			
7	山形県			○	
8	東京都			○	東京協会でも同様の規定があり、今後の検討課題とした。
9	神奈川県	○			(平成15年10月10日の理事会で決議。平成16年4月1日実施予定。)
10	埼玉県			○	手数料(切手代)等の徴収の是非について結論が出ていない。
11	千葉県			○	基本的には例示の通りにすることで委員会では決議されているが、10月にマニュアルができるとのことで、それを見た上で理事会にかけて制定する予定。
12	山梨県	○			
13	栃木県			○	県からの委託業務で処理している。
14	茨城県			○	例示されているものでは不十分なため、マニュアルが出てから検討することになっている。
15	群馬県			○	苦情処理委員会で規則の内容を検討中。
16	新潟県	○			
17	長野県			○	内閣府令等が出てからの対応になる。
18	愛知県			○	当協会システムに合致しない部分があるから。
19	静岡県	○			
20	三重県			○	検討中。
21	岐阜県	○			
22	石川県	○			

23	福井県	○		
24	富山県			○ 前任者より開いていない。
25	大阪府			○ 検討中であるため。
26	京都府	○		弁護士との協議規定を刷新した。
27	兵庫県	○		相談業務、費用の点、任意整理の項目を増やした。
28	奈良県			○ 検討中。
29	和歌山県			○ 次回理事会（10月8日）にて審議予定。
30	滋賀県			○ 保留中。
31	広島県	○		(苦情処理規則)①第8条第2項「協会備付け」→「別に定める」 ②第13条 タイトルの「義務」を削除、「義務を負う」→「を因る」 ③第15条 タイトルの「及び尊重義務」を削除、「こととし、会員はこれを尊重する」を削除 ④第21条 タイトル「ユーザーフレンドリー」→「受付媒体の多様化等」 ⑤第22条 「職員」→「人材」 ⑥第23条 「職員若しくは職員であった」→「者若しくはそれに携わった」 ⑦第25条 第2項「法人」→「相手方」 (相談対応規則)①第3条 第1項「質問等を除き」の後に「別に定める」を挿入 ②第7条 全文を削除し、以下の各条文の番号を順次繰り上げ
32	山口県	○		
33	岡山県	○		
34	鳥取県	○		
35	島根県	○		
36	香川県			○ 未だ理事会に諮っていない。小さな協会では、全金連「苦情処理規則」（例）のとおり対応できない。人と金の問題。
37	愛媛県	○		
38	徳島県	○		
39	高知県			○ 次回理事会にて審議予定。
40	熊本県			○ 現在の人員体制では対応できないため。
41	大分県	○		苦情処理規則第11条2項3 訴訟継続中→訴訟係争中 相談対応規則第13条2項 消費者への啓発→消費者への啓蒙
42	鹿児島県	○		当協会は毎月第1・2・3木曜日を相談日と定め、本人または保証人の出席を求め、担当委員が対応するように相談受付対応マニュアルを作成した。
43	宮崎県			○
44	福岡県	○		
45	佐賀県	○		
46	長崎県	○		
47	沖縄県			○ 業務多忙により未だ対応していない。
	計	18	6	23

No.	設問 協会	3. 苦情・相談処理状況受付票及び集計表の様式改訂について					
		苦情・相談処理状況受付票及び集計表の様式を改訂し、平成16年度より実施する予定です。					
		(1) 受付票様式(案)の内容について、ご意見がありましたらお書きください。			(2) 集計表様式(案)の内容について、ご意見がありましたらお書きください。		
		① 意見あり	② 意見なし			① 意見あり	② 意見なし
		意見			意見		
1	北海道		○				○
2	宮城県	○		申出人の生年月日(才)も入れたほうが如何か。			○
3	岩手県	○		現状のままでよい。相談者は短時間に簡潔な意見(助言)がほしい。この様式はデータ収集のための時間を要するもので、絶対反対。			○
4	福島県		○				○
5	秋田県		○				○
6	青森県		○				○
7	山形県		○				○
8	東京都		○	具体的内容記入欄の余白がもう少し必要と思われる。			○
9	神奈川県	○		生年月日の記入など個人情報保護法との関係に問題はないか。その処理についてどのようにするのか。			○
10	埼玉県	○		様々な相談内容であり、相談内容に応じた様式とし、申出人記入欄、担当者記入欄の簡素化によりA4版にまとめるほうが良い。			○
11	千葉県		○				○
12	山梨県	○		電話の受付が主であり、名前・住所は聞けない。			○
13	栃木県	○		細かすぎて現実に対応できない。	○		
14	茨城県	○		TEL受付の場合に申出人欄をもう少し簡略化できないのか。			○
15	群馬県		○				○
16	新潟県	○		貸付禁止依頼とヤミ金融関係は別用紙で作成。協会員に対する苦情は極稀である。			○
17	長野県	○		ヤミ金融と別項目を設けてほしい。	○		ヤミ金融と別項目を設けてほしい。
18	愛知県	○		記事スペースがせまい。			○
19	静岡県	○		A3用紙では大きすぎる。左側部分はそんなに詳しく書けません。			○
20	三重県		○	(大変良くできていると思う。)			○
21	岐阜県	○		申出人、債務者、氏名、住所は言われない。細かく記入ができない方が多い。			○
22	石川県		○				○
23	福井県		○				○

24	富山県		○				○	
25	大阪府		○				○	
26	京都府		○				○	
27	兵庫県		○				○	
28	奈良県		○				○	
29	和歌山県		○				○	
30	滋賀県		○				○	
31	広島県		○				○	
32	山口県	○		苦情の相手方業者に改善を求めるための必要箇所のみで良いと思う。		○		現在の事務局の体制では、これほど詳しく集計し、記入するのが困難。何のためにこれほど詳しく記入する必要があるのか疑問に思う。
33	岡山県		○				○	
34	鳥取県		○			○		苦情内容、処理結果を登録業者と無登録業者（ヤミ金）と分けて集計する。
35	島根県		○				○	
36	香川県		○				○	
37	愛媛県		○			○		前半との件数対比について、1年目はバラツキが出ると思うが、統一できるのは今後良い。
38	徳島県		○				○	
39	高知県		○				○	
40	熊本県		○				○	
41	大分県	○		大分県は独自の業務管理ソフトを構築しており、今回改訂することが可決されれば現行では対応していないため、変更するというのであれば費用がかかるため、業務管理ソフトにおけるバージョンアップの費用を負担していただくことを検討していただきたい。無理ということであれば、当協会については現状のまま対応させていただくこととする。		○		同左
42	鹿児島県		○	(当協会で作成している受付票とかわらない。)			○	
43	宮崎県		○				○	
44	福岡県		○			○		集計表の「その他」についての例示をお願いしたい。
45	佐賀県		○				○	
46	長崎県	○		債務整理のための申込書式は別書式とし、家族構成、借入目的及び債務一覧表の追加。苦情・相談受付用書式は債務者の状況項目を簡素化し、記入欄を広くする。		○		相談内容その他の事項は多種なので、別記に記載欄が必要。現行の債務相談処理状況内訳は、改正後は必要ないのか。
47	沖縄県	○		全項目を記入するのに時間を要し、債務者は名前等を明かしたからない。また、これだけの項目を記入させ、問題解決できない場合、心苦しいし単に集計を取る手段にしか見えない。もっとシンプルにできないか。		○		同左
	計	16	31			9	38	

No.	協会	設問 4. 苦情処理担当委員長会議における審議事項について	
		① 検討事項あり	② 検討事項なし
			修正内容または対応していない理由
1	北海道		○
2	宮城県		○
3	岩手県		○
4	福島県		○
5	秋田県	○	
6	青森県	○	
7	山形県		○
8	東京都		○
9	神奈川県		○
10	埼玉県		○
11	千葉県		○
12	山梨県		○
13	栃木県		○
14	茨城県		○
15	群馬県		○
16	新潟県	○	
17	長野県	○	
18	愛知県		○
19	静岡県	○	
20	三重県	○	
21	岐阜県		○

各県とも債務相談の解決の仕方はどのような位置や基準を置いて処理しようとしているか知りたい。

①今後もヤミ金融の苦情・相談状況の集計を継続したほうが良いと思われる（マスコミの取材に応じる）。 ②貸出禁止の通知方法について、必ずしもマニュアル通りでなければならないのか（電話番号の掲載、禁止者名を一覧表にする等）。

関係団体と協議会等を設置して活動している県は多々あると思うが、協会としてどこまで関わっていけばよいか。

相談体制を充実させるための方策について。

ヤミ金相談に対して、高金利、取立て違反に対しては法律違反であるから、警察でもっと積極的に相談にのるように警察庁に指導してくれるよう、全金連に陳情してもらいたい。

苦情処理担当委員長会議は全国規模で招集する会議である。経費もかかり貴重な時間であるから、データ等の資料は会議以前に送付し、その日は資料等に対する意見・要望等を討議し、各協会が抱える問題を話し合い、それに対する有益な答えを見つけ出す会議であってほしい。

22	石川県		○	
23	福井県		○	
24	富山県		○	
25	大阪府		○	
26	京都府		○	
27	兵庫県		○	
28	奈良県		○	
29	和歌山県		○	
30	滋賀県	○		弁護士及び司法書士の介入が増加し、協会独自の相談及び整理数の減少傾向の状況を今後いかにするか審議願いたい。
31	広島県		○	
32	山口県		○	
33	岡山県	○		みなし弁済の対応について。
34	鳥取県		○	
35	島根県		○	
36	香川県	○		クレジット・サラ金被害者の会について。
37	愛媛県		○	
38	徳島県		○	
39	高知県		○	
40	熊本県		○	
41	大分県	○		大分県貸金業協会への業務管理ソフトのバージョンアップ費用の負担を審議していただきたい。
42	鹿児島県	○		協会介入で業者に借入金の減額をしてもらった場合、弁護士法違反にはならないか(相談料無料の場合)。
43	宮崎県		○	
44	福岡県	○		すべての諸規則等全協会統一的なもので運用されるべきだと考える。
45	佐賀県		○	
46	長崎県	○		①法改正の21条(取立て行為)について、債務者が法を盾に苦情申立てをされることが懸念されるので対応をお聞きしたい。②貸出禁止の取り扱いは個人情報保護法に問題はないのか。③警察署ごとの対応が大きく異なっており、ヤミ金は社会問題であり借金連でも連携強化を働きかけていただきたい。
47	沖縄県	○		苦情相手が非会員の場合、業者に連絡をとっても協会が処罰等を与えることができないと分かっているのであまり効果がない。協会でもある程度の権限を与えてほしい。
	計	14	33	

4 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 (構成比:%)		63		平成元		2		3		4		5		6	
	受付状況(全体)	679	(100.0)	681	(100.0)	475	(100.0)	450	(100.0)	525	(100.0)	969	(100.0)	1,378	(100.0)	1,791
1. 来 訪	205	(30.1)	181	(26.6)	109	(23.0)	81	(18.0)	145	(27.6)	183	(18.9)	249	(18.1)	233	(13.0)
2. 電 話	472	(69.5)	494	(72.5)	363	(76.4)	362	(80.4)	353	(67.2)	749	(77.3)	1,115	(80.9)	1,539	(85.9)
3. 文 書	1	(0.2)	6	(0.9)	3	(0.6)	7	(1.6)	27	(5.2)	37	(3.8)	13	(0.9)	19	(1.1)
4. その他 ()	1	(0.2)											1	(0.1)		
内 容	679	(100.0)	681	(100.0)	475	(100.0)	450	(100.0)	525	(100.0)	969	(100.0)	1,378	(100.0)	1,791	(100.0)
1. 過剰借入の強要	9	(1.3)	7	(1.0)	5	(1.0)	9	(2.0)	7	(1.4)	20	(2.1)	23	(1.7)	45	(2.5)
2. 貸付条件・標識の掲示	42	(6.2)	12	(1.8)	21	(4.4)	6	(1.3)	6	(1.1)	25	(2.6)	14	(1.0)	8	(0.5)
3. 広 告	15	(2.2)	23	(3.4)	26	(5.5)	5	(1.1)	8	(1.5)	15	(1.5)	16	(1.2)	23	(1.3)
4. 契約内容等	133	(19.6)	159	(23.3)	120	(25.3)	120	(26.7)	134	(25.5)	227	(23.4)	197	(14.3)	247	(13.8)
5. 取立て行為	267	(39.3)	287	(42.1)	198	(41.7)	197	(43.8)	230	(43.8)	340	(35.1)	461	(33.4)	481	(26.9)
6. 金 利	170	(25.1)	151	(22.2)	79	(16.6)	64	(14.2)	73	(13.9)	127	(13.1)	141	(10.2)	182	(10.1)
7. その他 ()	43	(6.3)	42	(6.2)	26	(5.5)	49	(10.9)	67	(12.8)	215	(22.2)	526	(38.2)	805	(44.9)
処理結果	668	(100.0)	680	(100.0)	463	(100.0)	433	(100.0)	467	(100.0)	946	(100.0)	1,356	(100.0)	1,772	(100.0)
1. 協会の指導による是正	520	(77.8)	532	(78.2)	362	(78.2)	290	(67.0)	307	(65.7)	688	(72.7)	1,102	(81.2)	1,504	(84.9)
2. 協会の会員処分	1	(0.2)	2	(0.3)					1	(0.2)	7	(0.7)	1	(0.1)	1	(0.1)
3. 下記への処理要請・相談のすすめ	注 147	(22.0) (100.0)	(21.5) 146	(100.0)	(21.8) 101	(100.0)	(33.0) 143	(100.0)	(34.1) 159	(100.0)	(26.6) 251	(100.0)	(18.7) 253	(100.0)	(15.0) 267	(100.0)
(1) 財務局	4	(2.7)			5	(5.0)	4	(2.8)	2	(1.3)	24	(9.5)	13	(5.1)	25	(9.4)
(2) 都道府県	28	(19.1)	48	(32.9)	16	(15.8)	13	(9.1)	17	(10.7)	40	(15.9)	44	(17.4)	56	(21.0)
(3) 警察	51	(34.7)	58	(39.7)	58	(57.4)	92	(64.3)	91	(57.2)	128	(51.0)	71	(28.1)	76	(28.4)
(4) 弁護士会	39	(26.5)	30	(20.6)	14	(13.9)	22	(15.4)	22	(13.8)	28	(11.2)	28	(11.1)	35	(13.1)
(5) その他 ()	25	(17.0)	10	(6.8)	8	(7.9)	12	(8.4)	27	(17.0)	31	(12.4)	97	(38.3)	75	(28.1)

※ 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。

※ 注:上段の()内は、処理結果の構成比

(協会調べ、全金連集計)

7		8		9		10		11		12		13		14		計	
2,184	(100.0)	1,887	(100.0)	2,079	(100.0)	2,380	(100.0)	2,633	(100.0)	2,947	(100.0)	4,285	(100.0)	11,290	(100.0)	36,633	(100.0)
288	(13.2)	249	(13.2)	292	(14.0)	331	(13.9)	427	(16.2)	453	(15.4)	557	(13.0)	1,062	(9.4)	5,045	(13.8)
1,864	(85.4)	1,623	(86.0)	1,738	(84.0)	2,014	(84.6)	2,177	(82.7)	2,456	(83.3)	3,704	(86.5)	7,683	(68.0)	28,706	(78.3)
25	(1.1)	15	(0.8)	49	(2.0)	35	(1.5)	29	(1.1)	38	(1.3)	23	(0.5)	41	(0.4)	368	(1.0)
7	(0.3)											1		2,504	(22.2)	2,514	(6.9)
2,184	(100.0)	1,887	(100.0)	2,079	(100.0)	2,380	(100.0)	2,633	(100.0)	2,947	(100.0)	4,285	(100.0)	11,290	(100.0)	36,633	(100.0)
60	(2.7)	53	(2.8)	93	(4.5)	135	(5.6)	101	(3.8)	89	(3.0)	171	(4.0)	268	(2.4)	1,095	(3.0)
23	(1.1)	25	(1.3)	25	(1.2)	16	(0.7)	15	(0.6)	22	(0.8)	53	(1.2)	44	(0.4)	357	(1.0)
47	(2.2)	28	(1.5)	65	(3.1)	53	(2.2)	63	(2.4)	89	(3.0)	161	(3.8)	245	(2.2)	882	(2.4)
285	(13.0)	259	(13.7)	321	(15.5)	399	(16.8)	396	(15.0)	462	(15.7)	849	(19.8)	826	(7.3)	5,134	(14.0)
540	(24.7)	603	(32.0)	780	(37.5)	912	(38.3)	932	(35.4)	787	(26.7)	985	(23.0)	1,926	(17.1)	9,926	(27.1)
258	(11.8)	234	(12.4)	187	(9.0)	195	(8.2)	278	(10.6)	528	(17.9)	922	(21.5)	1,980	(17.5)	5,569	(15.2)
971	(44.5)	685	(36.3)	608	(29.2)	670	(28.2)	848	(32.2)	970	(32.9)	1,144	(26.7)	6,001	(53.1)	13,670	(37.3)
2,174	(100.0)	1,845	(100.0)	2,064	(100.0)	2,368	(100.0)	2,620	(100.0)	2,902	(100.0)	4,197	(100.0)	10,963	(100.0)	35,918	(100.0)
1,858	(85.5)	1,469	(79.6)	1,679	(81.3)	2,076	(87.7)	2,190	(83.6)	2,469	(85.1)	2,910	(69.3)	3,793	(34.6)	23,749	(66.1)
1	(0.1)			4	(0.2)			2	(0.1)	1				5		26	(0.1)
	(14.4)		(20.4)		(18.5)		(12.3)		(16.3)		(14.9)		(30.7)		(65.4)		(33.8)
315	(14.4)	376	(20.4)	381	(18.5)	292	(12.3)	428	(16.3)	432	(14.9)	1,287	(30.7)	7,165	(65.4)	12,143	(33.8)
	(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)
35	(11.1)	38	(10.1)	49	(12.9)	28	(9.6)	38	(8.8)	20	(4.6)	47	(3.6)	58	(0.8)	390	(3.2)
79	(25.1)	76	(20.2)	103	(27.0)	101	(34.6)	107	(25.1)	107	(24.8)	403	(31.3)	767	(10.7)	2,005	(16.5)
108	(34.3)	151	(40.2)	124	(32.6)	66	(22.6)	119	(27.7)	158	(36.6)	558	(43.4)	2,349	(32.8)	4,258	(35.1)
19	(6.0)	26	(6.9)	42	(11.0)	50	(17.1)	56	(13.3)	48	(11.1)	112	(8.7)	323	(4.5)	894	(7.4)
74	(23.5)	85	(22.6)	63	(16.5)	47	(16.1)	108	(25.1)	99	(22.9)	167	(13.0)	3,668	(51.2)	4,596	(37.8)

5 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 (構成比:%)		63		平成元		2		3		4		5		6	
受付状況(全体)	12,483	(100.0)	19,430	(100.0)	21,754	(100.0)	27,805	(100.0)	34,410	(100.0)	41,606	(100.0)	43,960	(100.0)	45,454	(100.0)
1. 来 訪	6,325	(50.7)	9,268	(47.7)	9,947	(45.7)	12,709	(45.7)	14,817	(43.1)	16,460	(39.6)	16,776	(38.2)	17,160	(37.7)
2. 電 話	5,974	(47.9)	9,907	(51.0)	11,536	(53.0)	14,683	(52.8)	19,327	(56.2)	25,043	(60.2)	27,099	(61.6)	28,205	(62.1)
3. 文 書	184	(1.4)	255	(1.3)	271	(1.3)	413	(1.5)	266	(0.7)	103	(0.2)	85	(0.2)	88	(0.2)
4. その他 ()																I
一般相談の内容(受付件数)	注1 10,769	(86.3) (100.0)	17,457	(89.3) (100.0)	19,756	(90.8) (100.0)	25,439	(91.5) (100.0)	32,070	(93.2) (100.0)	39,515	(95.0) (100.0)	42,224	(96.1) (100.0)	43,826	(96.4) (100.0)
1. 返済困難に関するもの	3,844	(35.7)	7,610	(43.6)	8,353	(42.3)	10,582	(41.6)	12,998	(40.5)	14,432	(36.5)	13,136	(31.1)	12,655	(28.9)
2. 返済義務に関するもの	493	(4.6)	735	(4.2)	920	(4.6)	1,098	(4.3)	1,837	(5.7)	1,722	(4.3)	1,676	(4.0)	1,424	(3.3)
3. 身分証明書等の紛失等の届出に関するもの	2,211	(20.5)	2,841	(16.3)	3,094	(15.7)	3,349	(13.2)	3,912	(12.2)	4,109	(10.4)	3,741	(8.8)	4,215	(9.6)
4. 貸出禁止に関するもの	2,985	(27.7)	4,855	(27.8)	6,142	(31.1)	8,702	(34.2)	11,257	(35.1)	14,409	(36.5)	17,105	(40.5)	19,076	(43.5)
5. 信用情報に関するもの	466	(4.3)	881	(5.0)	1,067	(5.4)	1,606	(6.3)	2,002	(6.3)	4,336	(11.0)	4,755	(11.3)	3,735	(8.5)
6. その他 ()	770	(7.2)	535	(3.1)	180	(0.9)	102	(0.4)	64	(0.2)	507	(1.3)	1,811	(4.3)	2,721	(6.2)
一般相談の処理結果	注2 10,294	(95.6) (100.0)	16,744	(95.9) (100.0)	19,717	(99.8) (100.0)	25,356	(99.7) (100.0)	31,779	(99.1) (100.0)	38,561	(97.6) (100.0)	41,230	(97.6) (100.0)	42,808	(97.6) (100.0)
1. 協会による処理	9,436	(91.7)	14,792	(88.3)	18,108	(91.8)	23,873	(94.1)	29,693	(93.4)	35,533	(92.1)	36,026	(87.3)	41,389	(96.7)
2. 他の機関への相談のすすめ	835	(8.1)	1,948	(11.6)	1,609	(8.2)	1,482	(5.8)	2,084	(6.5)	3,023	(7.8)	5,194	(12.6)	1,330	(3.1)
3. その他 ()	23	(0.2)	4				1		2		5		10		89	(0.2)
債務相談の受付件数	注3 1,714	(13.7)	1,973	(10.2)	1,998	(9.2)	2,366	(8.5)	2,340	(6.8)	2,091	(5.0)	1,736	(3.9)	1,628	(3.6)
債務相談の処理状況	注4 1,589	(92.7) (100.0)	1,146	(58.1) (100.0)	1,252	(62.6) (100.0)	1,545	(65.3) (100.0)	1,733	(74.1) (100.0)	1,470	(70.3) (100.0)	1,299	(74.8) (100.0)	1,190	(73.1) (100.0)
1. 受 理	注5 831	(52.3) (100.0)	975	(85.1) (100.0)	996	(79.6) (100.0)	1,233	(79.8) (100.0)	1,258	(72.6) (100.0)	1,218	(82.9) (100.0)	1,107	(85.2) (100.0)	1,069	(89.8) (100.0)
2. 不 受 理	注5 758	(47.7) (100.0)	171	(14.9) (100.0)	256	(20.4) (100.0)	312	(20.2) (100.0)	475	(27.4) (100.0)	252	(17.1) (100.0)	192	(14.8) (100.0)	121	(10.2) (100.0)
(1) 他の機関への相談のすすめ	75	(9.9)	116	(67.8)	174	(68.0)	161	(51.6)	236	(49.7)	141	(56.0)	62	(32.3)	33	(25.8)
(2) その他 ()	683	(90.1)	55	(32.2)	82	(32.0)	151	(48.4)	239	(50.3)	111	(44.0)	130	(67.7)	88	(74.2)

※ 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。

注1 受付状況(全体)の構成比

注2 上段の()内は、一般相談の内容(一般相談の受付件数)の受付当年内の処理率

注3 ()内は、受付状況(全体)の構成比

注4 上段の()内は、債務相談の受付当年内の処理率

注5 上段の()内は、債務相談の処理状況の構成比

(協会調べ、全金連集計)

7		8		9		10		11		12		13		14		計	
52,274	(100.0)	62,440	(100.0)	77,592	(100.0)	89,253	(100.0)	91,804	(100.0)	83,010	(100.0)	93,390	(100.0)	104,390	(100.0)	901,055	(100.0)
19,498	(37.3)	22,576	(36.2)	27,872	(35.9)	32,229	(36.1)	33,580	(36.6)	27,880	(33.6)	30,555	(32.7)	28,785	(27.6)	326,437	(36.2)
32,703	(62.6)	39,781	(63.7)	49,558	(63.9)	56,825	(63.7)	58,104	(63.3)	55,068	(66.3)	62,457	(66.9)	74,776	(71.6)	571,046	(63.4)
72	(0.1)	83	(0.1)	162	(0.2)	199	(0.2)	106	(0.1)	62	(0.1)	67	(0.1)	81	(0.1)	2,497	(0.3)
1								14				311	(0.3)	748	(0.7)	1,075	(0.1)
50,574	(96.7)	60,208	(96.4)	74,582	(96.1)	85,001	(95.2)	87,788	(95.6)	79,683	(96.0)	89,762	(96.1)	100,962	(96.7)	859,616	(95.4)
	(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)
13,267	(26.2)	18,124	(30.1)	21,334	(28.6)	25,358	(29.8)	23,840	(27.2)	17,062	(21.4)	20,863	(23.2)	28,153	(27.9)	251,611	(29.3)
2,222	(4.4)	2,542	(4.2)	2,850	(3.8)	2,993	(3.5)	2,709	(3.1)	2,720	(3.4)	3,316	(3.7)	4,124	(4.1)	33,381	(3.9)
4,500	(8.9)	5,400	(9.0)	6,663	(8.9)	8,450	(10.0)	9,766	(11.1)	10,118	(12.7)	10,030	(11.2)	9,164	(9.1)	91,563	(10.6)
23,103	(45.7)	27,574	(45.8)	34,274	(46.6)	37,881	(44.6)	40,637	(46.3)	39,960	(50.1)	43,079	(48.0)	38,207	(37.8)	369,246	(42.9)
4,345	(8.6)	5,040	(8.4)	7,468	(10.0)	7,672	(9.0)	7,772	(8.8)	6,028	(7.6)	5,539	(6.2)	4,939	(4.9)	67,651	(7.9)
3,137	(6.2)	1,528	(2.5)	1,993	(2.7)	2,647	(3.1)	3,064	(3.5)	3,795	(4.8)	6,935	(7.7)	16,375	(16.2)	46,164	(5.4)
49,662	(98.1)	59,392	(98.6)	74,016	(99.2)	84,937	(99.9)	87,677	(99.9)	79,298	(99.5)	89,265	(99.4)	99,888	(98.9)	850,624	(99.0)
	(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)
45,944	(92.5)	56,414	(95.0)	70,886	(95.8)	81,081	(95.5)	83,292	(95.0)	74,487	(93.9)	80,383	(90.1)	83,144	(83.2)	784,481	(92.2)
3,651	(7.4)	2,784	(4.7)	2,968	(4.0)	3,843	(4.5)	4,363	(5.0)	4,776	(6.0)	6,735	(7.5)	13,055	(13.1)	59,680	(7.0)
67	(0.1)	194	(0.3)	162	(0.2)	13		22		35	(0.1)	2,147	(2.4)	3,689	(3.7)	6,463	(0.8)
1,700	(3.3)	2,232	(3.6)	3,010	(3.9)	4,252	(4.8)	4,016	(4.4)	3,327	(4.0)	3,628	(3.9)	3,428	(3.3)	41,439	(4.6)
1,243	(73.1)	1,691	(75.8)	2,360	(78.4)	3,187	(75.0)	3,276	(81.6)	3,021	(90.8)	2,967	(81.8)	3,162	(92.2)	32,131	(77.5)
	(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)
1,013	(81.5)	1,485	(87.8)	1,956	(82.9)	2,551	(80.0)	2,538	(77.5)	2,386	(79.0)	2,111	(71.1)	2,162	(68.4)	24,889	(77.5)
	(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)
230	(18.5)	206	(12.2)	404	(17.1)	636	(20.0)	738	(22.5)	635	(21.0)	856	(28.9)	1,000	(31.6)	7,242	(22.5)
	(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)		(100.0)
73	(31.7)	72	(35.0)	192	(47.5)	269	(42.3)	232	(31.4)	298	(46.9)	347	(40.5)	495	(49.5)	2,976	(41.1)
157	(68.2)	134	(65.0)	212	(52.5)	367	(57.7)	506	(68.6)	337	(53.1)	509	(59.5)	505	(50.5)	4,266	(58.9)



平成 15 年度
苦情処理担当委員長会議報告

 社団法人 全国貸金業協会連合会
苦情処理委員会

平成 16 年 2 月 25 日 発行

〒108-0073 東京都港区三田3-7-13-201

電話 03-3452-8171