

JFSA

Japan Financial Services Association



日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

貸金業相談・紛争解決

センターだより

Vol. 1

平成23年2月28日

創刊号

□発行人: 飯島 巖

□発行所: 日本貸金業協会: 東京都港区高輪3-19-15

創刊にあたって

日本貸金業協会

会長 飯島 巖



加入貸金業者の皆さまに、協会よりご挨拶申し上げます。

当協会は、昨年、金融庁長官より指定を受け、10月1日より貸金業相談・紛争解決センターとして新たにスタートいたしました。

加入貸金業者の皆さまにおかれましては、協会との手続実施基本契約の締結に伴い、さまざまなお問い合わせ・ご相談をいただくなど、指定紛争解決機関に対するご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございました。

指定紛争解決機関設置後、4ヶ月あまりが経過いたしました。資金需要者である利用者からの相談・苦情の受付件数を見ますと、総量規制に関する問い合わせ等は一段落して、昨年9月末以降は大手貸金業者の会社更生法適用申請に端を発した過払い金請求に関する問い合わせが増加傾向となっております。

また、紛争受付を開始した後の個別事案の処理は順調に進んでおり、当初の計画に沿った進捗状況となっております。

ご参考といたしまして、昨年4月から12月までに当協会に寄せられた相談・苦情・紛争解決の申し出について、事案の件数及び概要等をまとめましたので、お知らせ申し上げます。

貸金業相談・紛争解決センターは、今後とも皆様のご協力を得て、中立公正な立場から相談・苦情への対応及び紛争解決に尽力し、消費者等からの信頼の向上に向けて努力して参りますので、何とぞよろしくお願い申し上げます。

1

1 相談の受付件数推移及び内容

相談の内容分類

単位：件

区分	21年度	22年度 上期						上期計	下期			
	(21.4~22.3)	4月	5月	6月	7月	8月	9月		10月	11月	12月	
相談・照会	返済困難	3,751	237	276	352	274	225	262	1,626	228	269	170
	返済義務	873	64	65	69	71	48	67	384	60	82	52
	身分証明書等の紛失等	1,471	114	84	80	93	84	55	510	97	112	83
	貸付自粛依頼・撤回	7,070	543	460	485	409	493	426	2,816	394	399	300
	信用情報	3,116	217	167	178	156	196	148	1,062	155	188	145
	登録業者確認	4,168	399	427	386	344	353	382	2,291	386	421	330
	手数料	53	3	3	2	3	2	4	17	5	1	4
	ダイレクトメール	129	5	8	6	5	8	14	46	13	8	2
	契約内容	1,635	430	397	347	312	379	472	2,337	530	452	341
	帳簿の開示	199	17	15	20	8	17	12	89	24	25	23
	保証人の関係	150	4	7	3	6	9	8	37	10	3	3
	金利・計算方法	662	33	29	40	29	20	50	201	42	66	37
	自己破産・調停・民事再生手続	240	14	10	16	17	8	14	79	20	12	10
	ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	72	66	90	69	78	70	445	69	76	78
	ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	114	90	123	109	102	113	651	114	124	96
	融資関連（借入相談等）	5,560	501	570	1,180	572	399	421	3,643	344	351	200
	過払金	1,579	94	97	135	91	107	231	755	302	470	393
	業者の連絡先	5,773	696	540	571	534	521	462	3,324	568	662	608
	その他	8,536	361	419	448	465	446	427	2,566	179	253	245
相談・照会計	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	22,879	3,540	3,974	3,120	

1

2 内 過払金に係る相談の前年との比較

過払金：全体	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	10月	11月	12月
平成21年度	165	149	174	157	137	142	924	117	102	106
平成22年度	94	97	135	91	107	231	755	302	470	393
対前年同月増減率	-43.0%	-34.9%	-22.4%	-42.0%	-21.9%	62.7%	-18.3%	158.1%	360.8%	270.8%

1. 受付件数

上半期（4月～9月）に相談として対応した件数は、22,879件であり、月間の平均件数は約3,800件であった。平成21年度上半期との比較では、9.7%の減少となっている。

10月以降、相談受付の合計件数に大きな変化は見られないが、大手貸金業者の会社更生法適用申請により、過払い金に係る相談は増加した。

2. 相談内容

相談内容別にみると、改正貸金業法関連の相談・問い合わせ（以下「相談等」という）である「融資関連」が3,643件（15.9%）と最も多く、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらないといった相談等の「業者の連絡先」が3,324件（14.5%）、貸付自粛制度に関する相談等の「貸付自粛依頼・撤回」が2,816件（12.3%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が2,337件（10.2%）、財務局及び知事登録の番号を確認したいとする「登録業者確認」が2,291件（10.0%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談「返済困難」が1,626件（7.1%）等であった。なお、「融資関連（3,643件）」を詳細に分類すると、改正貸金業法に関する相談が2,104件（57.8%）と最も多く、次いで融資を受けられる会社を紹介してほしいなどの「融資先紹介」が667件（18.3%）、借入れを一つにまとめたいといった「借入の一本化」が93件（2.6%）、融資を受ける際になぜ収入証明が必要なのかといった「必要書類」が92件（2.5%）等であった。

10月以降は、過払い金に関する問い合わせが増加傾向となっている。

3. 対応結果

相談者が訴える問題に対し、助言や情報提供等による対応を行っているが、その中で最も多い項目は、「協会の指導による処理・是正・助言等」の16,204件（70.8%）であった。次いで、「他機関への紹介」の4,633件（20.3%）、「情報提供」の1,983件（8.7%）等であった。

10月以降に増加した過払い金に関する相談は、「問い合わせ先を知りたい」とのものが大半であった。

2 苦情の受付件数推移及び内容

苦情の内容分類

単位：件

区分	21年度	22年度 上期						上期計	下期		
	(21.4~22.3)	4月	5月	6月	7月	8月	9月		10月	11月	12月
取立行為	198	12	6	10	16	8	6	58	6	1	2
契約内容	146	8	1	2	9	6	6	32	3	7	3
金利	8	1	0	1	0	1	0	3	0	0	0
年金担保	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
帳簿の開示	193	17	14	5	15	2	8	61	0	7	3
過剰貸付	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情 行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保証契約	21	2	0	1	3	0	0	6	0	0	0
広告・勧誘（詐称以外）	20	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0
過払金	64	1	2	1	1	5	3	13	0	3	0
個人情報	21	5	0	2	6	2	2	17	2	2	0
事務処理	21	4	2	2	0	3	0	11	2	3	2
融資関連	24	4	2	2	7	4	2	21	2	3	0
その他	67	1	1	2	2	2	2	10	0	1	0
苦情計	785	56	28	30	59	33	29	235	15	27	10

1. 受付件数

上半期（4月～9月）に苦情として処理を行った件数は235件であり、月間の平均件数は39件であった。21年度上半期との比較では、158件（40.2%）の減少となっている。235件のうち、電話による申し立ては179件（76.2%）、次いで文書によるものが5件（2.2%）、相談センター（10月以降は、「貸金業相談・紛争解決センター」）や支部相談窓口への来協による申し立て者が1件（0.4%）であるが、その他として行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から対応要請のあったものが30件（12.8%）であった。

上期に引き続き、苦情件数は10月以降も対前年度比で減少している。

2. 苦情内容

苦情内容別分類では、「帳簿の開示」が61件（26.0%）、「取立て行為」に関するものが58件（24.7%）、「契約内容」に関するものが32件（13.6%）、「融資関連」に関するものが21件（8.9%）、「個人情報」に関するものが17件（3.0%）であった。

3. 処理結果

「協会による処理・是正・助言等」が218件と全体の92.8%を占める。平成22年9月末現在における継続中の案件は218件のうち1件である。「協会による処理・是正・助言等」を行った218件のうち1件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、規律審査室に対して個別に報告を行った。また、苦情処理の打ち切り（処理終了）となった案件は8件である。

3 紛争の受理件数推移及び内容

	10月	11月	12月	合計
新受付数	0	2	1	3

※紛争解決手続は、平成22年10月1日より開始

【受理中の紛争事案の概要】

1. 申立人は不動産購入に係る融資を受けた後、返済困難となったため、担保不動産が競売されたが、なお多額の債務が残った。契約時の業者側の過失に対する損害賠償請求権と残債務とを相殺のうえ、残債務がないことの確認を求めている。
(手続中) 聴聞を1月24日に実施、次回の聴聞を実施予定。
2. 申立人は債務者(故人)の相続人として、業者に過払い金の返還請求及び抵当権抹消を求めたが、自主的な交渉過程の中で和解ができず当事者間の解決が困難となった。
(和解成立) 聴聞を1月31日に実施、紛争解決委員が和解条件を取りまとめ双方が合意し、和解成立。
3. 申立人は業者に対して過払い金及びこれに対する利息として年5%を付して支払うよう求めたが、自主的な交渉過程の中で和解ができず当事者間の解決が困難となった。
(手続中) 聴聞を1月31日に実施、紛争解決委員が和解案を提示し、双方が検討中。
次回の聴聞を実施予定。

4 手続実施基本契約の締結状況

1. 協会員

財務局登録業者： 322	契約社数： 317	(契約率：98.4%)
知事登録業者： 1,307	契約社数： 1,269	(契約率：97.1%)

2. 非協会員

財務局登録業者： 37	契約社数： 37	(契約率：100%)
知事登録業者： 1,011	契約社数： 929	(契約率：91.9%)

3. 合計

財務局登録業者： 359	契約社数： 354	(契約率：98.6%)
知事登録業者： 2,318	契約社数： 2,198	(契約率：94.8%)

※登録業者数は平成22年12月末日現在、契約社数は、平成23年2月15日現在で、一部の新規登録業者及び廃業業者を加減してあります。(登録業者数は金融庁ホームページより)

【協会へのお問い合わせ先】



相談・苦情・紛争 に関する事	貸金業相談・紛争 解決センター	03-5739-3861
協会への入会等 に関する事	会員部	03-5739-3012

URL <http://www.j-fsa.or.jp>