

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

H25 5.31

vol. 10

センターだより

□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

季刊誌

日本貸金業協会は
貸金業法に基づく
貸金業界の
自主規制機関です。



1. はじめに
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談の受付件数推移及び内容
4. 苦情の受付件数推移及び内容
5. 苦情事例
6. 紛争の終了件数と事例
7. “プロの目”
紛争解決委員 弁護士 五十嵐 裕美
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 一口メモ
10. 協会未加入の皆様へ加入のお勧め

1. はじめに

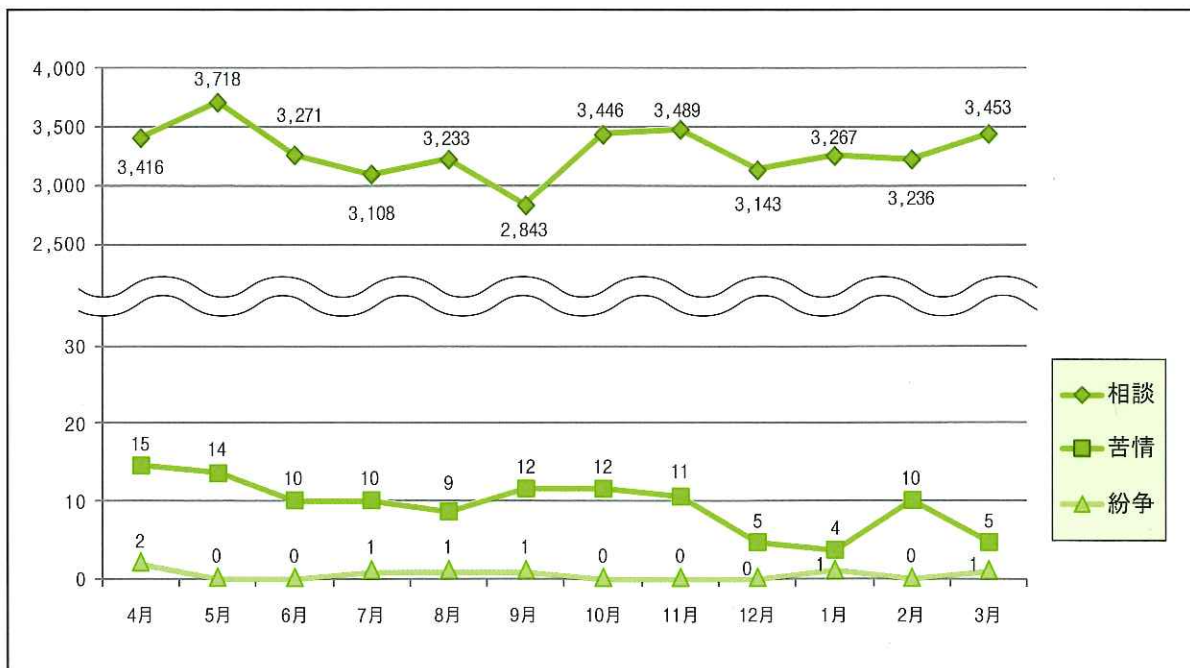
日本貸金業協会は、平成22年10月より貸金業務に関する指定紛争解決機関として紛争解決等業務を開始し、資金需要者（利用者）等から寄せられる苦情・紛争に対して中立・公正な立場から迅速かつ丁寧な対応を行うとともに、苦情・紛争事案に関する情報フィードバックを行い、貸金業者における業務の改善等につなげるよう努めています。

先般、平成25年3月8日付で金融庁から「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議における議論の取りまとめ」（以下「報告書」という）が公表されました。当協会は今般の「報告書」の提言等を踏まえて、更なる資金需要者（利用者）等の利便性向上並びに、一層の中立性・公正性の確保に努めるとともに、利用者にとって納得感・満足度の高い業務運営に努めてまいります。

※ 詳細は協会ホームページに掲載しています。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成24年度）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	39,623
苦情	15	14	10	10	9	12	12	11	5	4	10	5	117
紛争	2	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	7



3. 相談の受付件数推移及び内容

(単位：件、%)

相談内容別推移	23年度 第4四半期	24年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	対前年同期
業者の連絡先	3,211	1,235	1,235	1,420	3,890	39.1%	21.1%
契約内容	2,216	567	518	519	1,604	16.1%	-27.6%
貸付自粛依頼・撤回	1,253	402	401	355	1,158	11.6%	-7.6%
融資関連（借入相談等）	827	225	187	224	636	6.4%	-23.1%
登録業者確認	753	110	121	139	370	3.7%	-50.9%
返済困難	353	97	122	109	328	3.3%	-7.1%
信用情報	306	94	105	104	303	3.0%	-1.0%
過払金	322	66	85	54	205	2.1%	-36.3%
身分証明書等の紛失等	196	52	52	45	149	1.5%	-24.0%
ヤミ金融・違法業者被害なし	244	46	48	52	146	1.5%	-40.2%
ヤミ金融・違法業者被害あり	174	37	40	59	136	1.4%	-21.8%
返済義務	150	35	27	29	91	0.9%	-39.3%
金利・計算方法	56	8	14	13	35	0.3%	-37.5%
ダイレクトメール	7	8	4	10	22	0.2%	214.3%
帳簿の開示	25	6	3	8	17	0.2%	-32.0%
手数料	9	1	1	7	9	0.1%	0.0%
自己破産・調停・民事再生手続き	14	5	2	2	9	0.1%	-35.7%
保証人関係	12	1	2	4	7	0.1%	-41.7%
その他	984	272	269	300	841	8.4%	-14.5%
計	11,112	3,267	3,236	3,453	9,956	100.0%	-10.4%

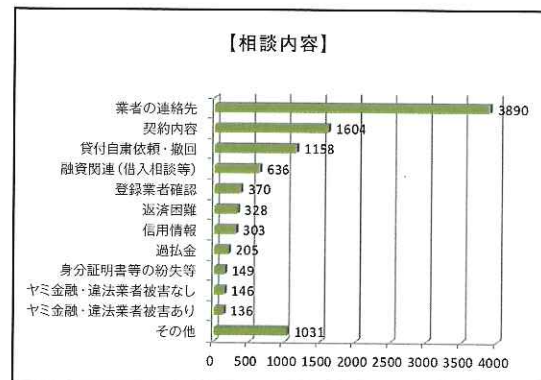
1. 受付件数

平成24年度第4四半期（1～3月）に相談として受け付けした件数は9,956件で、月間の平均件数は3,318件でした。前年同期との比較では、1,156件（-10.4%）の減少となっています。

なお、今期の過払い金関連の相談件数は205件で、前年同期と比較すると117件（-36.3%）の顕著な減少となっています。

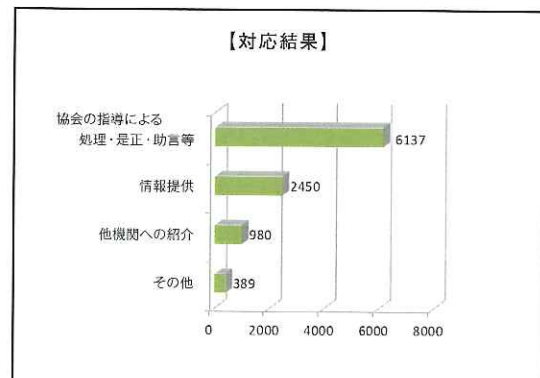
2. 相談内容

相談内容別にみると、貸金業者から利用者等に送付される利用明細書等に指定紛争解決機関として当センターが記載されていることを背景として、協会へ寄せられる問い合わせに対応して案内している「業者の連絡先」が3,890件（39.1%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,604件（16.1%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,158件（11.6%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が636件（6.4%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が370件（3.7%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が328件（3.3%）等となっています。



3. 対応結果

利用者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っています。「協会の指導による処理・是正・助言等」が6,137件（61.6%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,450件（24.6%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」が980件（9.9%）、「その他」389件（3.9%）となっています。



4. 苦情の受付件数推移及び内容

(単位：件、%)

苦情内容別推移	23年度 第4四半期	24年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	7	1	5	1	7	36.8%	0.0%
取立て行為	13	1	2	3	6	31.6%	-53.8%
事務処理	3	2	2	0	4	21.0%	33.3%
帳簿の開示	8	0	1	0	1	5.3%	-87.5%
過払金	3	0	0	1	1	5.3%	-66.7%
個人情報	3	0	0	0	0	0.0%	—
融資関連	2	0	0	0	0	0.0%	—
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	—
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0.0%	—
保証契約	0	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	39	4	10	5	19	100.0%	-51.3%

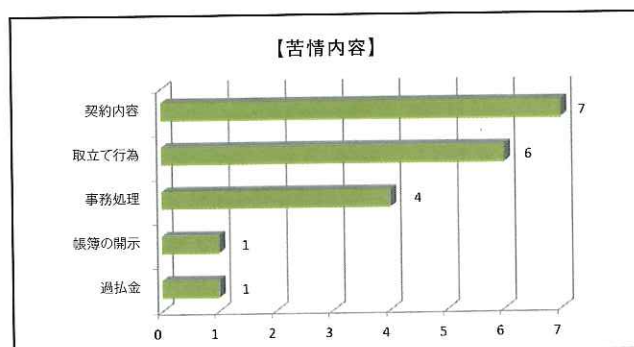
1. 受理件数

平成24年度第4四半期（1～3月）に苦情として受理した件数は19件で、月間の平均件数は約6件でした。前年同期との比較では、20件（-51.3%）の大幅な減少となっています。

受理した苦情19件のうち、電話による申立ては16件（84.1%）、文書、当センターへの来協による申立て及びその他がそれぞれ1件（5.3%）で、その他は、日本クレジットカウンセリング協会からの対応要請によるものでした。

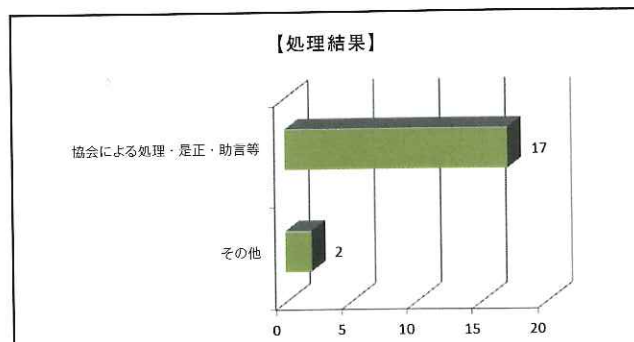
2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが7件（36.8%）、次いで「取立て行為」に関するものが6件（31.6%）、「事務処理」に関するものが4件（21.0%）、「帳簿の開示」及び「過払金」に関するものがそれぞれ1件（5.3%）でした。



3. 処理結果

利用者等からの苦情に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、第4四半期に終了した事案は19件であり、そのうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が17件（89.5%）で、「その他」が2件（10.5%）となっています。



5. 苦情事例

苦情事例の一部を紹介します。協会が事実確認を行う中で判明した苦情発生の原因を理解していただき、今後の苦情発生防止のご参考にさせていただきようお願いいたします。

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

【事例 1】

類 型	事務処理
申 立 人	資金需要者
相 手 方	貸金業者A
申立内容	貸金業者A社に書類提出後、A社からの受領確認の電話の際に利息の件を持ちだされたが、仕事で忙しいと伝え終話したのに翌日にも「5分位お話を」とまた利息の件で電話があった。当方の事情を考慮しない対応に非常に迷惑した。今後は仕事で電話してもらいたくない。
処理結果	協会がA社に確認したところ、『申立人が優良顧客なので利息引下げの件で電話したが電話拒否との認識はなく、翌日に架け直し利息引下げの案内を始めたが、忙しいと言われたので担当者が「5分位なんです」と発言したところ、申立人は立腹し切電した。当社担当者の配慮不足で申立人に不愉快な思いをさせて大変申し訳なかった。今後の連絡は顧客の事情に配慮します』との回答であり、申立人へ確認内容を伝えたところ対応終了に了承した。
発生原因	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 申立人が職業柄、仕事で私的な電話を受けるのが難しい状況にあることが配慮されなかった。 ◦ 申立人に電話連絡の了解を得ないまま、翌日に再度、電話した。

【事例 2】

類 型	事務処理
申 立 人	資金需要者
相 手 方	貸金業者B
申立内容	貸金業者B社から催告を受け、残債額を確認したところ、折返し正確な金額を連絡すると言われた。30分後にB社から残債額の電話があり念のため金額を復唱し確認した。その後、B社から金額を間違えて伝えてしまったとの電話があったが、B社は時間をかけて確認した金額を回答し、且つ相互確認も行った金額であるので最初に言われた金額しか支払う気はない。
処理結果	協会がB社に確認したところ、『申立人より一括返済の申し入れがあった際、担当者が当月の引落金額を考慮せず間違った金額を案内した。その後、当月分が引落し処理されていない事が判明したので申立人へ謝罪と金額訂正の電話をしたが、申立人は「相互に確認した金額しか払わない」と応諾せず、その後も謝罪したが納得していただけない』との回答であった。協会から申立人へ確認内容を伝えたが、申立人は主張を変えないとのことなのでB社との話し合いの継続を助言し一旦終了とした。その後、B社に本件の進展について確認すると、『申立人から「弁護士に訴訟の相談をしたら弁護士費用の方が高くつく」と諭された』と請求額全額の入金がありました』とのことで対応を終了した。
発生原因	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 残債額について十分な確認が行われず、誤った案内をした。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	23年度 第4四半期	24年度 第4四半期			
		1月	2月	3月	合計
終了件数	2	0	0	2	2

2. 終了した事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

【事例 1】

類 型	契約内容	受 理 日	平成24年9月10日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年3月5日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	5回
紛争の概要	申立人は、相手方との金銭消費貸借契約に基づき、H21年9月から借入れを始めたが、借り入れする際、相手方から時計や自動車等過剰な担保を要求され提供した。申立人は、借入れを完済したので、相手方に担保物の返還を要求したところ拒否されたので、担保物の返還を求める。また、借入れを完済した際、利息制限法に基づく法定金利による計算をしたところ過払金が発生していることが判明したので、申立人は、相手方に対し、正しい取引履歴の提出及び過払金の返還を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、本件につき合計5回の聴聞を実施し、当事者双方から弁済の具体的な状況等について事実関係を聴取するとともに、それぞれの主張を根拠づける資料の提出を求めた。また、当事者双方から提出された資料の内容をふまえ、和解成立に向けて当事者双方の意見を聴取するとともに、和解への助言を行ったが、5回の聴聞においても、当事者双方の主張の食い違いは依然として大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、本件紛争解決手続を終了する旨決定した。		



【事例 2】

類 型	その他：弁済条件確認請求	受 理 日	平成25年1月15日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年3月29日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	1回
紛争の概要	申立人2名（主債務者及び連帯保証人兼物上保証人）の代理人弁護士が、債務整理のためとして相手方貸金業者に対し取引履歴の開示を求めたところ、相手方は、債務整理のための代理人弁護士等からの通知が、契約条項上、期限の利益喪失事由に当たるとして、申立人らに対し一括返済を求め、かつ返済用の口座引き落とし設定を解除する等、従前の契約に基づく返済に応じなくなった。しかし、申立人（主債務者）は、消費貸借契約通りに支払う意思があるので、今後の返済方法につき協議したい。		
紛争解決の状況	聴聞において、争点を整理するとともに、当事者双方の和解の意思、及び和解条件の確認等を行った結果、後日、本件紛争解決手続外で当事者間に和解が成立したため、申立人ら代理人は本件申立てを取り下げた。		

事例2は、紛争解決委員の聴聞を通じて、当事者間の意思疎通を図ることができた結果、本手続外での和解成立に至ったものです。

7. “プロの目” 《紛争解決委員の2年半を振り返って》



紛争解決委員
弁護士

いがらし ひろみ
五十嵐 裕美

早稲田大学法学部卒業
平成6年弁護士登録(46期) 東京弁護士会

●よく取り扱っている分野

人身損害関係(医療過誤、交通事故など)
一般民事全般(金銭貸借、不動産取引、借地借家、各種契約関係)
相続関係(遺産分割、遺言書作成など)、離婚問題、成年後見など

●主な弁護士会活動・公益活動等

東京弁護士会公設事務所運営特別委員会委員
東京三弁護士会医療関係事件検討協議会委員
武蔵野簡易裁判所司法委員
東京三弁護士会医療ADRあっせん・仲裁人
元日弁連理事
前弁護士法人東京パブリック法律事務所所属

●著作

「裁判を変えようー市民が作る司法改革」(日本評論社)共著
「医療事故対処マニュアル」(現代人文社)共著
「医療事故の法律相談(補訂版)」(学陽書房)共著
「専門訴訟大系」医療訴訟」(青林書院)共著

●所属学会

日本医事法学会、日本生命倫理学会

平成22年10月に、金融ADRの制度がスタートして2年半余りが経過しました。平成13年6月に司法制度改革審議会の意見書が内閣に提出され、これが、現在、様々な分野で進められている司法改革の指針となっていますが、この意見書においてADR制度は簡易・迅速・廉価で、法律上の権利義務の存否にとどまらない実情にそった柔軟な対応を行うことが可能な紛争解決手段として位置づけられています。同意見書を受けて整備された各種法令に準拠し、厳格な手続きである裁判によらずとも、国民が紛争を解決できる選択肢として金融分野でもADRが制度化されました。

貸金業の分野では、紛争事案の内容は基本的にお金の貸し借りですから、他分野と比較すると相対的に争点がシンプルなものが多いように思います。しかし、借り主には個人や中小企業の方も多く、「オカネ」の問題は、単純な収支の問題にとどまらず、利用者の方の生活や、場合によっては人生にも深い影響を及ぼすケースも少なくありません。

これまでに担当させていただいた事案の中には、長期間、返済に苦勞されてきた方、契約の

過程で納得できない点があって、その解決のために非常に多くの時間と労力を割かれている方などがいました。そういった事案の中には、契約時やその後の経過の中で、事業者側の担当者とのちょっとした、しかし、ご本人にとっては重大なやりとりの行き違いで紛争化しているケースもありました。事業者と利用者の間には大きな力の隔たりがあります。消費者保護の観点から、法令上、様々な施策がなされていますが、なお、情報や知識、ときには理解力の面で少なからぬ格差があります。事業者側の担当者の方は、相手方がよく契約内容を理解できるよう、相手方の理解力に応じた説明を十分に行うことが必要です。情報は書面化されていることも少なくないと思いますが、書面を渡せば、それですむというものではなく、相手方がきちんと主体的な判断を行えるように説明をしているか、常に振り返る必要があるでしょう。そして、自身が考えている以上に一言一言が利用者に大きな影響を与えるのだということを肝に銘じて業務にあたっていただきたいと思います。

8. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	315	1,902	2,217
締結数	314	1,897	2,211

平成25年3月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、2,211社が締結済みで契約率は99.7%です。

9. 一口メモ

当センターの相談・苦情・紛争解決に関する業務は、「紛争解決等業務に関する規則・細則」に基づいて運営されています。

◎ 代理人について

代理人とは、代理することができる法律上の地位又は資格を有する人のことを言いますが、苦情処理手続及び紛争解決手続において、①法定代理人、②弁護士、③認定司法書士（但し、請求金額が140万円を超えない場合）は、申立人又は相手方の代理人になることができます。また、それ以外に、配偶者等や貸金業務等取扱主任者は、代理人として当該手続を進める必要があると認められる事情があつて、苦情処理手続では苦情受付課に、紛争解決手続では紛争受付課又は紛争解決委員に許可されたときは、代理人となることができます。

10. 協会未加入の皆様へ加入のお勧め

共に貸金業界の健全化を進め、安心してご利用いただける貸金市場の発展のため、協会にご加入ください。

【貸金業者登録申請手続きを支援する支援制度のご案内】

協会では登録（更新）申請に必要な登録申請書の作成や社内規則の作成などの支援を協会加入前からご利用いただける支援制度を用意しています。詳しくは、協会ホームページのTOP画面右上の「協会未加入の方に支援制度のご案内」をご覧ください。

【協会員向けサービス・支援】

- ◆ 実務に関する業務上の問題解決支援や業務に役立つ「法令・判例等検索システム」が無料で利用可能
- ◆ 協会員専用サイトや協会機関誌による法改正に伴う業務上の注意点等、貸金業関連情報を提供
- ◆ 信頼度向上に繋がる協会ロゴマークが広告等に使用可能
- ◆ 協会員の従業者向けにインターネットによる学習支援プログラム「JFSA-Learning」を無償提供
- ◆ 監査による指導・支援など
- ◆ 指定紛争解決機関の負担金免除

このほかにも業務に役立つサービスや法令遵守に繋がる態勢整備の支援を提供しています。

【協会へのお問い合わせ先】



相談・苦情に関すること	貸金業相談・紛争解決センター	03-5739-3861
手続実施基本契約・紛争解決手続に関すること	紛争受付課	03-5739-3863
協会への入会等に関すること	業務企画部 会員加入促進登録課	03-5739-3012

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

本誌は、日本貸金業協会と手続き実施基本契約を締結されている加入貸金業者向けの季刊誌です。