

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

# センターだより

季刊

□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

H26 5.31

vol. 14

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. 相談内容及び対応状況
4. 苦情内容及び対応状況
5. 苦情事例
6. 紛争の終了件数と事例
7. 反社会的勢力への対応について
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 一〇メモ

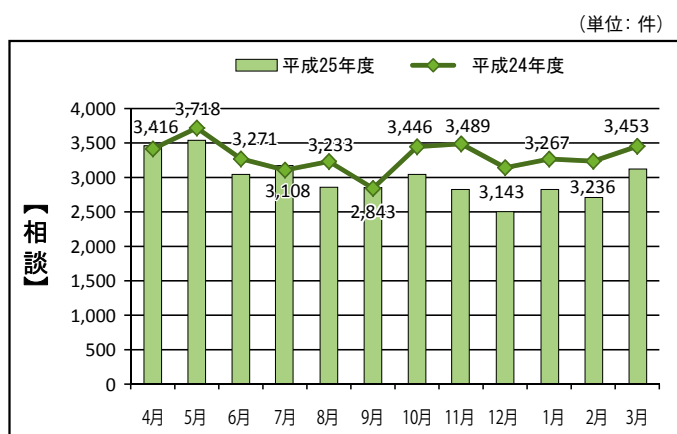
# 1. はじめに

昨年度（平成25年度）、協会に資金需要者等（利用者）から寄せられた相談・苦情・紛争事案は年間合計で36,076件でした。

平成22年10月より指定紛争解決機関として業務をスタートしてから、本年5月末で3年8ヶ月が経過しましたが、この間、相談件数は緩やかに減少、苦情件数は大幅に減少してきた一方で、紛争事案については受理件数が徐々に増加しており、相談・苦情が落ち着いている状況の中で、金融ADRとしての紛争解決手続の認知度が向上してきていることが窺えます。

協会では、毎年、前年度の相談・苦情・紛争事案について年度報告書を取りまとめてHP（\*）で公表していますが、その中では相談内容の傾向分析や苦情・紛争事案の解決事例紹介など、資金需要者（利用者）のみならず、貸金業者の皆様にも業務のご参考となるように極力、詳しい解説に努めております。ぜひ、HPからご一読いただき、ご不明な点は本誌末尾に記載の「貸金業相談・紛争解決センター」まで、お問い合わせいただければ幸いです。（\*）HP公表は6月中旬予定

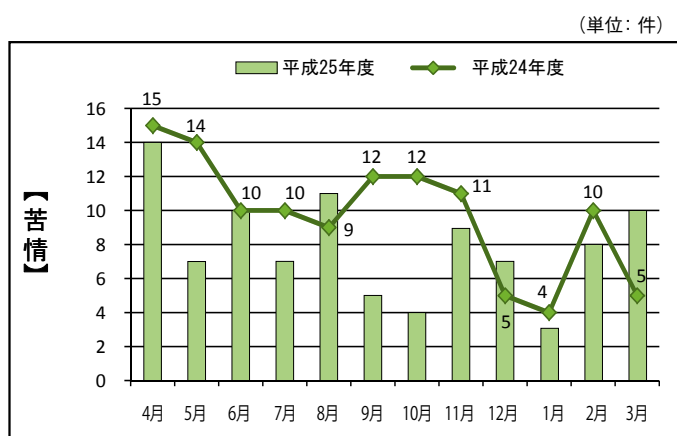
## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成25年度第4四半期）



### 【相談】

(単位: 件)

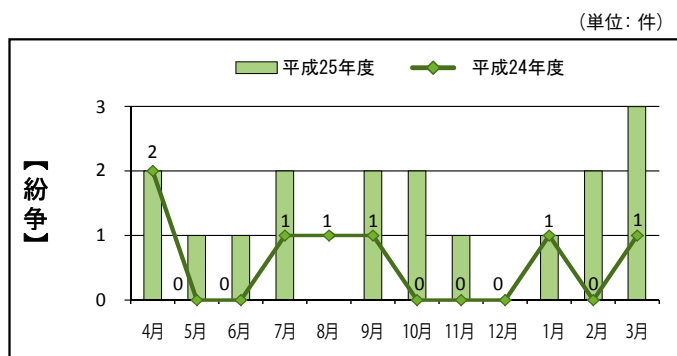
平成25年度	1月	2月	3月	合計
第4四半期	2,818	2,711	3,103	8,632



### 【苦情】

(単位: 件)

平成25年度	1月	2月	3月	合計
第4四半期	3	8	10	21



### 【紛争】

(単位: 件)

平成25年度	1月	2月	3月	合計
第4四半期	1	2	3	6

### 3. 相談内容及び対応状況

(単位：件)

相談内容別推移	24年度 第4四半期	25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	3,890	1,073	1,000	1,155	3,228	37.4%	-17.0%
契約内容	1,604	511	509	565	1,585	18.4%	-1.2%
貸付自粛依頼・撤回	1,158	398	344	419	1,161	13.4%	0.3%
融資関連（借入相談等）	636	192	215	237	644	7.5%	1.3%
登録業者確認	370	101	89	93	283	3.3%	-23.5%
返済困難	328	86	90	88	264	3.1%	-19.5%
信用情報	303	68	59	75	202	2.3%	-33.3%
ヤミ金融・違法業者被害なし	146	60	50	61	171	2.0%	17.1%
ヤミ金融・違法業者被害あり	136	37	45	38	120	1.4%	-11.8%
過払金	205	37	30	50	117	1.3%	-42.9%
身分証明書等の紛失等	149	37	37	38	112	1.3%	-24.8%
返済義務	91	22	20	26	68	0.8%	-25.3%
金利・計算方法	35	9	12	7	28	0.3%	-20.0%
帳簿の開示	17	8	6	8	22	0.2%	29.4%
ダイレクトメール	22	7	7	6	20	0.2%	-9.1%
手数料	9	1	1	5	7	0.1%	-22.2%
自己破産・調停・民事再生手続き	9	4	1	1	6	0.1%	-33.3%
保証人関係	7	4	1	1	6	0.1%	-14.3%
その他	841	163	195	230	588	6.8%	-30.1%
計	9,956	2,818	2,711	3,103	8,632	100.0%	-13.3%

#### 1. 受付件数

平成25年度第4四半期（1～3月）に相談として受付けした件数は8,632件で、月間の平均件数は約2,877件でした。前年同期との比較では、1,324件（-13.3%）の減少となっています。

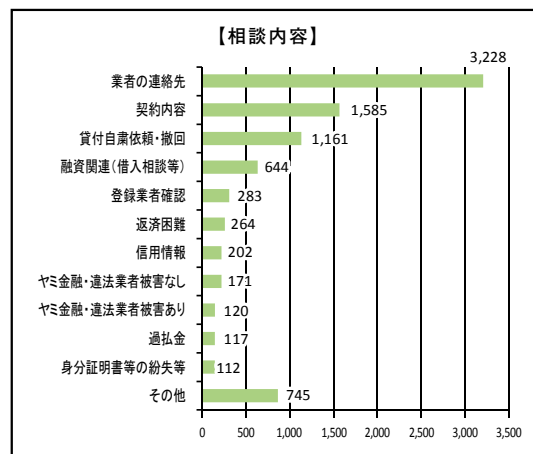
なお、今期の過払い金関連の相談件数は117件で、前年同期と比較すると-88件（-42.9%）と顕著な減少となっています。

#### 2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が3,228件（37.4%）と、最も多くなっています。

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1,585件（18.4%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,161件（13.4%）融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が644件（7.5%）、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283件（3.3%）、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264件（3.1%）等となっています。

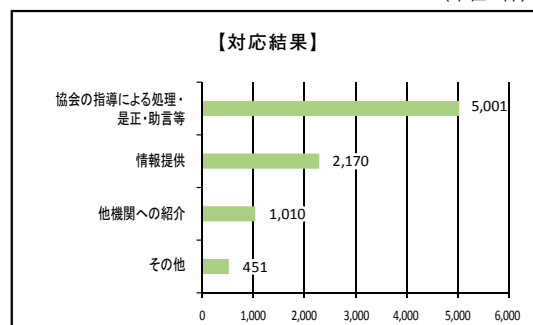
(単位：件)



#### 3. 対応結果

資金需要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5,001件（57.9%）、「情報提供」の2,170件（25.2%）、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1,010件（11.7%）、「その他」451件（5.2%）となっています。

(単位：件)



## 4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件)

苦情内容	24年度 第4四半期	25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	2	5	8	38.1%	14.3%
事務処理	4	1	2	2	5	23.8%	25.0%
帳簿の開示	1	0	1	3	4	19.0%	300.0%
取立て行為	6	1	2	0	3	14.3%	-50.0%
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	1	0	1	4.8%	—
個人情報	0	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	1	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%	—
融資関連	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	19	3	8	10	21	100.0%	10.5%

### 1. 受理件数

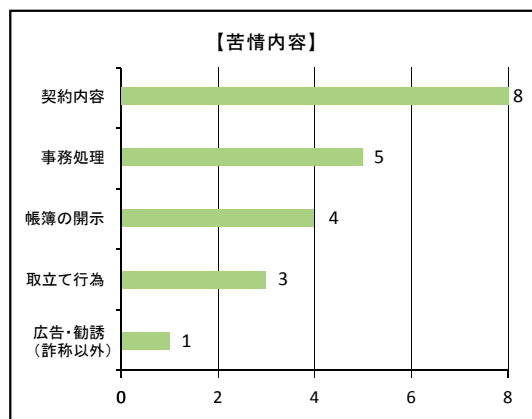
平成25年度第4四半期（1～3月）に苦情として受理した件数は21件で、月間の平均件数は7件でした。前年同期との比較では、2件（10.5%）の増加となっています。

受理した苦情21件のうち、電話による申立ては18件（85.7%）、文書による申立てが2件（9.5%）、その他が1件（4.8%）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。

(単位：件)

### 2. 苦情内容

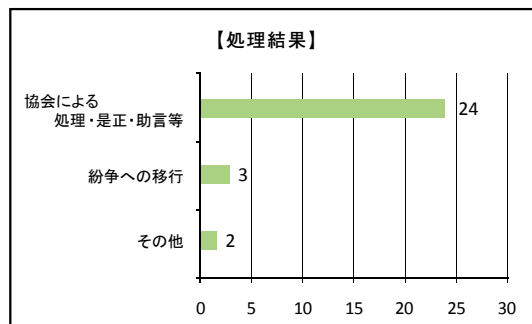
苦情内容別では、「契約内容」に関するものが8件（38.1%）、次いで「事務処理」に関するものが5件（23.8%）、「帳簿の開示」に関するものが4件（19.0%）、「取立て行為」に関するものが3件（14.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」に関するものが1件（4.8%）、でした。



(単位：件)

### 3. 処理結果

資金需要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29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24件（82.8%）で、「紛争へ移行」した事案が3件（10.3%）で、「その他」が2件（6.9%）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】

苦情内容	広告・勧誘（詐称以外）
申立内容	昨年A社と50万円枠で契約。本年1月に当社担当者から『源泉徴収票を送って貰えれば、限度額の増額が出来る』と案内をもらった。翌月、源泉徴収票を当社へ送り、担当者に連絡すると、『審査する必要がある。給料明細書を送って貰いたい』と言われ、郵送しようと用意していたところ、A社担当者から『契約期間が短いので増額は出来ません』と断られた。A社から増額できると勧誘しておきながら、謝絶の理由が契約期間不足とはまったく納得できない。
処理結果	<p><b>【A社へ確認の結果】</b> 協会からA社へ確認したところ、『一定条件を満たしている当社顧客を対象に、源泉徴収票を送って貰えれば、審査の上、増額できる旨の案内を電話で行った。申立人から連絡を受けた際、給料明細書の送付をお願いした。その後、社内で最終審査を行ったが条件に合わなかったため、申立人へ総合的に判断した結果、ご要望にお応えできない旨を回答した。その際、申立人は当社の対応に納得できないと苦情を述べたため、責任者が対応を代わり、案内時の説明が丁寧でなかった事等を謝罪したが受け入れられなかった』との回答であった。 →協会からA社へ：増額融資等の勧誘について、最終判断はA社の最終審査に基づく事を明確に伝えるよう指導し、A社は了解。</p> <p><b>【申立人への報告】</b> 申立人へ、前記確認内容を伝えると、「A社の責任者から、説明不足でしたとの謝罪は受けたが、A社の対応に不満があった。協会が指導してくれた事で安心しました」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	担当者の説明不足。

### 【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	B社と30万円枠の融資契約を結び、現在、29万2千円の残額である。先日、利用枠の残り8千円の借入をしようとしたが、借入は1万円単位であった。B社へいくら返済したら1万円の借入が出来るのかと問合せたところ、『当社から折り返し電話をします』と回答したが、当日に連絡は無かった。再びB社へ電話すると、『担当部署に電話して下さいとお伝えした』と前日と違う回答であった。このようなB社の対応は前月の返済が遅れた事への嫌がらせではないか。
処理結果	<p><b>【B社への確認結果】</b> 協会からB社へ確認したところ、『申立人から、いくら振込んだら1万円を借りる事ができるのかとの照会が入った際、調べて折り返し連絡しますと回答した。その20分後、申立人より、「折返しの電話が遅い」と苦情が入った。オペレーターが謝罪した後、融資担当部署を案内しようとしたところ「お宅では話にならない」と切電された。その翌日、申立人から「担当部署から連絡させると言っておきながら連絡がない、どうなっているんだ」との苦情が入ったが、そのまま申立人から切電された。 →協会からB社へ：顧客からの照会に対しての迅速で丁寧な説明と親切な対応を指導しB社は了解。</p> <p><b>【申立人への報告】</b> 申立人へ、前記確認内容を伝えると、「調べて折り返し連絡しますと対応する前に融資担当部署の電話番号を案内する事が出来なかったのか。B社の回答は必ずしも納得できるわけではないが、協会がB社を指導した事で安心した、どうもありがとうございます」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	担当者の丁寧な対応が不足。

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

	24年度 第4四半期	25年度 第4四半期			
		1月	2月	3月	合計
終了件数	2	0	2	1	3

### 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25年10月9日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年2月6日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	2回
紛争の概要	申立人につき、信用情報機関に延滞登録がなされているが、当該契約は、申立人の弟が申立人の名義を勝手に使ったものであり、申立人と相手方との有効な取引ではない。また、その主張が認められなくても、当該契約は、消滅時効にかかっており、その時効を援用したことにより当該契約の債権は消滅した。よって、申立人は、相手方に対し、当該契約が無効であること、又は、当該契約上の債務が存在しないことの確認を求める。また、申立人は、相手方に対し、相手方が信用情報機関に対し当該延滞情報の削除の申請手続きを行うことを求める。		
紛争解決の状況	聴聞において、申立人は紛争解決委員が求める資料を提出できず、むしろ、その主張と異なる事実が推認される結果となったことから、自ら申立を取り下げた。		

#### 【事例 2】

類 型	過払金	受 理 日	平成25年11月29日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年2月28日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	2回
紛争の概要	申立人は、相手方他から借り入れしていたが、破産し、相手方に対する債務20万円余りが免責となった。その後、申立人が相手方から40万円余りを借り入れしようとしたところ、相手方は、免責となった債務を弁済しなければ融資しないと述べ、40万円余りの借入にもかかわらず、同金額から免責となった債務20万円余りを差し引いた金額しか交付しなかった（この借り入れを、以下「本件借り入れ」という）。しかし、前記の金銭消費貸借契約のうち、免責を受けた額に相当する部分は、破産法275条により無効であるため、本件借り入れに対する返済分と、本件借り入れ以降に相手方から借り入れた計2件の借り入れに対する返済分を、これらの借入額及び利息に充当すると、本件債務は完済になっており、さらに8万円余りの過払いとなっているので、相手方に対しその支払いを求める。		
紛争解決の状況	聴聞において、紛争解決委員が当事者双方債権債務なしとする和解案を提示し、これを両当事者が受け入れて、和解が成立した。		

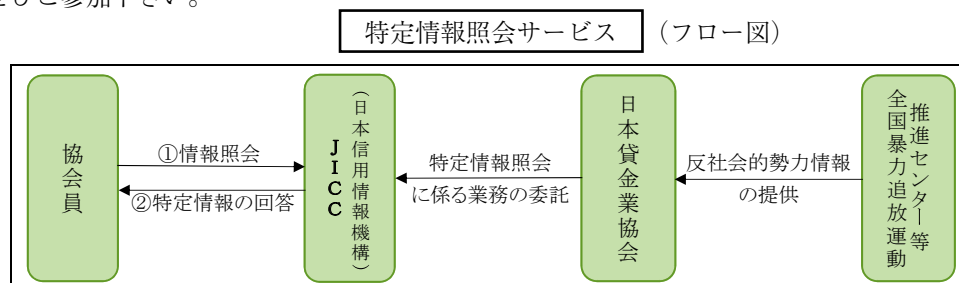
## 7. 反社会的勢力への対応について

### 1. 「反社会的勢力に関する情報」の提供開始について

平成26年5月に「貸金業者向けの総合的な監督指針」が、反社会的勢力との関係遮断の実効性を高める趣旨から改正され、貸金業者等に対して、反社会的勢力に係るデータベースの充実・強化等が求められています。

これを踏まえて当協会は、自主規制基本規則・同細則、社内規則策定ガイドライン等を一部改正するとともに、全国暴力追放運動推進センター等から提供された「反社会的勢力に関する情報」（以下、反社情報という）を協会員限定として提供する業務を、JICC（日本信用情報機構）に委託し、「特定情報照会サービス」として業務を開始いたします。（平成26年7月開始予定）

なお、本件の詳細につきましては、本年6月19日（木）～7月18日（金）にかけて当協会が全国10ヶ所で開催する「平成26年度 業務研修会」で説明させていただく予定となっています。この業務研修会には、協会に加入されていない登録貸金業者の皆さまにもご案内を差し上げておりますので、ぜひご参加下さい。



### 2. 「特定情報照会サービス」の位置付け

今回の監督指針及び自主規制基本規則等の一部改正により、協会員は、以下のいずれかの方法によって反社情報を収集・分析し、活用する等、反社情報を一元的に管理したデータベースを構築することが求められています。

協会員における反社会的勢力による被害を防止するために、当協会の「特定情報照会サービス」によって提供される反社情報、又はこれと同等の反社情報を積極的に活用しなければならないとの位置付けとしております。

- (1) 協会が提供する反社情報を利用すること（特定情報照会サービスの利用）
- (2) 業界団体等（日本クレジット協会、全国銀行協会等）又は全国暴力追放運動推進センターが提供する反社情報を利用すること
- (3) 協会が提供する反社情報と同等の反社情報を自ら収集・蓄積し利用すること
- (4) 協会が提供する反社情報と同等の反社情報をグループ内で共有し利用すること

#### 参考 貸金業者向けの総合的な監督指針（金融庁）より抜粋

##### Ⅱ-2-6 (1) ②イ

「反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、業界団体等から提供された情報を積極的に活用しているか。さらに、当該情報を取引先の審査や当該貸金業者における株主の属性判断等を行う際に、適切に活用する体制となっているか。」

## 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	302	1,811	2,113
締結数	302	1,809	2,111

平成26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、2,111社が締結済みで契約率は99.9%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。

### ◎紛争解決手続と紛争解決委員

当センターの紛争解決手続は、5年以上の実務経験のある弁護士（現在3名）の中から、個々の申立て事案につき、相談・紛争解決委員会（\*）の委員長により選任された紛争解決委員が、紛争当事者である顧客と貸金業者の主張を十分に聴取した上で、可能な限り和解による解決を目指す、いわば、裁判所の調停と似た手続です。

\*相談・紛争解決委員会は、相談・苦情・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織で、裁判官、検察官の経歴を有する弁護士や各種団体の理事等、外部有識者により構成されています。

## 協会にご入会ください

手続実施基本契約のみ締結され、協会員でない皆様のために支援制度があります。

### 【協会入会前から利用できる支援制度のご案内】

最近、貸金業法施行規則や監督指針などが度々改正され、法令に則った業務を遂行できるようにその都度、変更を要する社内規則の作成などを支援します。更新手続に必要な添付書類「社内規則」を容易に作成できるこの支援制度を多くの貸金業者の方にご利用いただき、協会にご加入いただいています。詳しくは協会ホームページ「協会未加入の方に支援制度のご案内」をご覧ください。

なお、この支援制度は協会加入が前提となりますのでご注意ください。

### 協会員向けサービス・支援

さらに協会員になると以下のような特典や業務に役立つサービス、法令遵守に繋がる態勢整備の支援を提供

- ◆ 金融ADR指定紛争解決機関の負担金5万円が免除（協会員特典）
- ◆ 業務に役立つ業務用書式の販売及び法定交付書類等のひな型の提供
- ◆ 協会員専用サイトや機関誌で業務上の注意点等、貸金業関連情報をタイムリーに提供
- ◆ 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
- ◆ 協会員の従業者向けの貸金業に関する学習支援プログラムを無償提供
- ◆ 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
- ◆ 専門部署による実務に関する業務上の問題解決の相談・支援
- ◆ 定期的な監査によるきめ細やかな指導・支援

支援制度・入会等に関する  
お問い合わせ先

業務企画部  
会員加入促進登録課

03-5739-3012

【協会へのお問い合わせ先】

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

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



※本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。