

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:山下 一 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

H26 8.31

vol. 15

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. 貸金業務取扱主任者の
登録講習・更新申請漏れの防止について
8. 手続実施基本契約の締結状況

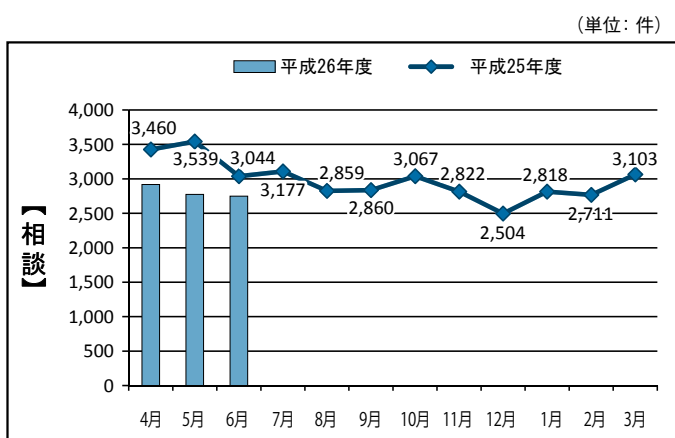
1. はじめに

日本貸金業協会は、本年度も業務研修会(協会の指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結している全ての貸金業者向け)を本年6月から7月にかけて、全国の10会場において実施いたしました。

今年度の業務研修会には、全国で約1,000社から1,200名近くの参加者があり、本年6月に改正された貸金業者向けの監督指針に基づく「反社会的勢力への対応」をテーマとした講演を行いました。

前回の【センターだより】(5月31日発行)においても、「反社会的勢力への対応」に関連して当協会が協会員に提供する「特定情報照会サービス」等について記載しておりますが、【センターだより】におきましては、金融ADRとしての活動状況のご報告を中心として、その他の業界の関心事と思われる事柄についても、適宜、幅広く加入貸金業者の皆様への情報発信を心がけて参りたいと存じます。

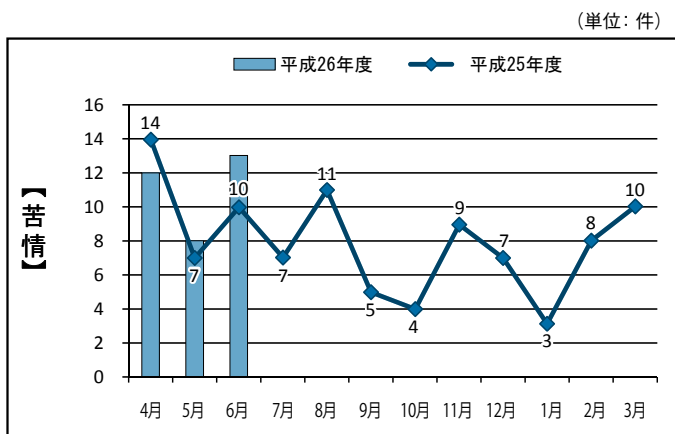
2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成26年度第1四半期）



【相談】

(単位: 件)

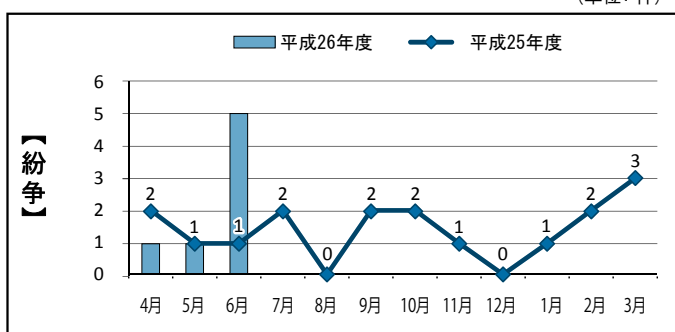
平成 26 年度	4 月	5 月	6 月	合計
第 1 四半期	2,901	2,775	2,745	8,421



【苦情】

(単位: 件)

平成 26 年度	4 月	5 月	6 月	合計
第 1 四半期	12	8	13	33



【紛争】

(単位: 件)

平成 26 年度	4 月	5 月	6 月	合計
第 1 四半期	1	1	5	7

3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容別推移	25年度 第1四半期	26年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
業者の連絡先	3,930	1,014	1,035	1,097	3,146	37.4%	-19.9%
契約内容	1,587	526	441	381	1,348	16.0%	-15.1%
貸付自粛依頼・撤回	1,128	450	409	446	1,305	15.5%	15.7%
融資関連（借入相談等）	655	213	224	186	623	7.4%	-4.9%
登録業者確認	371	93	94	92	279	3.3%	-24.8%
返済困難	290	85	76	98	259	3.1%	-10.7%
信用情報	270	80	70	61	211	2.5%	-21.9%
ヤミ金融・違法業者被害なし	278	56	72	56	184	2.2%	-33.8%
ヤミ金融・違法業者被害あり	148	46	49	50	145	1.7%	-2.0%
身分証明書等の紛失等	161	40	44	46	130	1.3%	-19.3%
過払金	136	35	23	14	72	0.9%	-47.1%
返済義務	83	27	16	16	59	0.7%	-28.9%
金利・計算方法	33	7	5	12	24	0.3%	-27.3%
帳簿の開示	22	5	5	7	17	0.2%	-22.7%
自己破産・調停・民事再生手続き	5	4	3	2	9	0.1%	80.0%
保証人関係	14	2	1	3	6	0.1%	-57.1%
ダイレクトメール	14	1	0	3	4	0.1%	-71.4%
手数料	7	1	0	2	3	0.1%	-57.1%
その他	911	216	208	173	597	7.1%	-34.5%
計	10,043	2,901	2,775	2,745	8,421	100.0%	-16.2%

1. 受付件数

平成26年度第1四半期（4～6月）に相談として受け付けした件数は8,421件で、月間の平均件数は2,807件でした。前年同期との比較では、1,622件（-16.2%）の減少となっています。

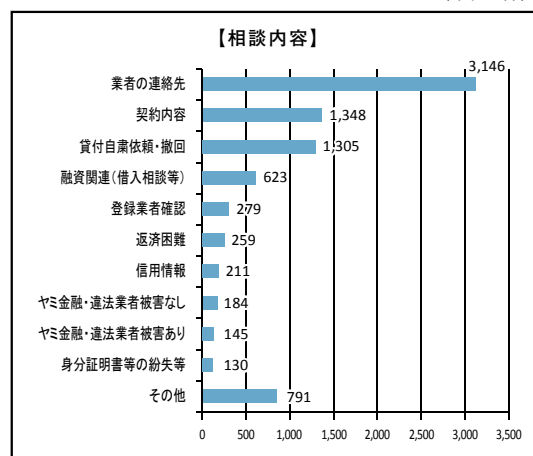
なお、今期の過払い金関連の相談件数は72件で、前年同期と比較すると64件（-47.1%）と顕著な減少となっています。

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3,146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1,348件（16.0%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,305件（15.5%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が623件（7.4%）、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279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211件（2.5%）等となっています。

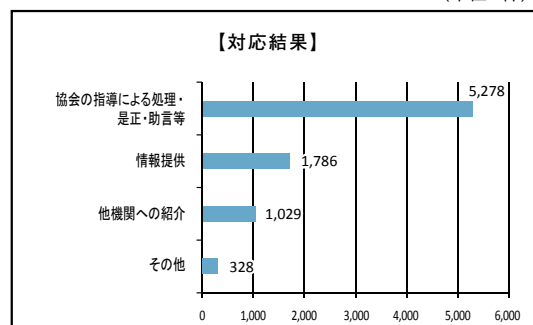
(単位：件)



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が、「協会の指導による処理・是正・助言等」が5,278件（62.7%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の1,786件（21.2%）、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1,029件（12.2%）、「その他」328件（3.9%）となっています。

(単位：件)



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

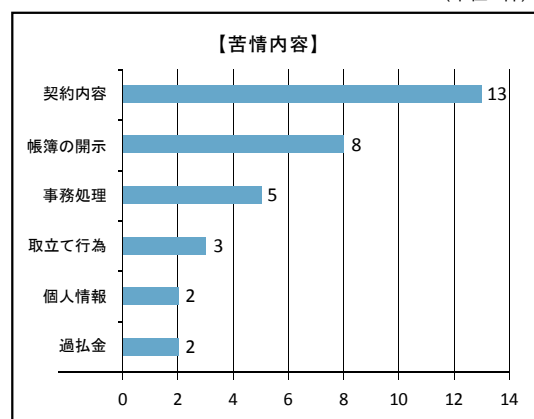
苦情内容	25年度 第1四半期	26年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	10	2	5	6	13	39.4%	30.0%
帳簿の開示	2	4	1	3	8	24.2%	300.0%
事務処理	7	1	1	3	5	15.1%	-28.6%
取立て行為	5	1	1	1	3	9.1%	-40.0%
過払金	3	2	0	0	2	6.1%	-33.3%
個人情報	2	2	0	0	2	6.1%	0.0%
金利	0	0	0	0	0	0.0%	-
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	-
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	-
行政当局詐称・登録業者詐称	0	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%	-
融資関連	2	0	0	0	0	0.0%	-
その他	0	0	0	0	0	0.0%	-
計	31	12	8	13	33	100.0%	6.5%

1. 受理件数

平成26年度第1四半期（4～6月）に苦情として受理した件数は33件で、月間の平均件数は11件でした。前年同期との比較では、2件（6.5%）の増加となっています。

受理した苦情33件のうち、電話による申立ては23件（69.6%）、文書による申立てが5件（15.2%）、その他が5件（4.8%）で、その他は、行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等からの対応要請によるものでした。

(単位：件)



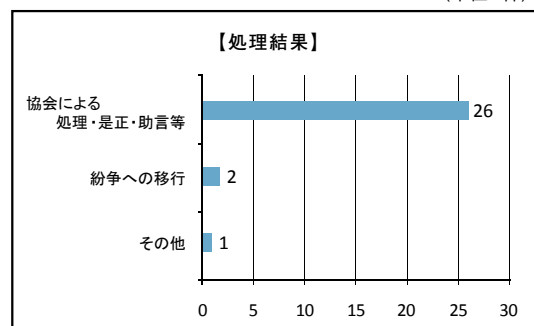
(単位：件)

2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが13件（39.4%）、次いで「帳簿の開示」に関するものが8件（24.2%）、「事務処理」に関するものが5件（15.1%）、「取立て行為」に関するものが3件（9.1%）、「過払金」及び「個人情報」に関するものがそれぞれ2件（6.1%）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1四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26件（89.7%）で、「紛争へ移行」した事案が2件（6.9%）で、「その他」が1件（3.4%）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していただく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	契約内容
申立内容	A社からキャッシング枠をゼロにするとの連絡があった。理由を尋ねると『書類の返送がないためです』との回答だった。少し前、当社から届いた書類があったが無視していた。こんなことでキャッシング枠ゼロにされては納得できない。キャッシング枠を元に戻さない場合は裁判に訴えるしかないので、早急に回答してほしい。
処理結果	<p>【A社へ確認の結果】</p> <p>協会からA社へ確認したところ、『収入証明送付依頼書（返送なき場合は、キャッシング枠がゼロになる旨記載）を送付したが、返送されなかったため、融資枠をゼロとし、その旨を通知した。その後、申立人より照会があった際に、収入確認等ができないためと説明したが、納得されなかった』との回答であった。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「法律に基づいた対応なら仕方ないが、当社の手続きについて納得が出来ないため、紛争解決手続きを申立したい」と申出があり、後日、（紛争解決手続）移行申立がなされたため終了。</p>
苦情の原因	申立人の認識不足。

【事例 2】

苦情内容	契約内容
申立内容	申立外ソフト販売業者（以下X社）から業務用ソフトを購入し、クレジット契約を結んだ。その後、申立外貸金業者へ事業資金の融資申込みをしたが、総量規制にかかるとの理由で断られた。そこで、信用情報機関から自分の情報の開示を受けると、X社との契約額が融資契約で登録されていた。X社から貸金として情報登録されるとの説明はなく、本件貸金業者B社に照会したが、説明を受けられなかった。クレジット契約をしたつもりなので、融資として情報機関に登録されていることが不満。
処理結果	<p>【B社への確認結果】</p> <p>協会からB社へ確認したところ、『個人事業主に限り、X社と提携し事業資金として融資を行っている。販売業者が融資金を代理受領する融資契約で、契約条項に記載している。信用情報については、信用情報機関と相談の上、事業性資金貸付として登録した。情報は事実を登録しており、削除・訂正等はない。なお、事業性資金であれば、総量規制の例外契約の対象となる』との回答であった。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認を伝えると、「契約内容に関しては了解した。今後はX社と契約取消の方向で話し合ってみる」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	申立人の認識不足。

【事例 3】

苦情内容	事務処理
申立内容	C社とインターネット経由で契約したが、その際、自宅へ書類が送付されないことを確認した。その後、キャッシングを利用した際にも、何も書類が送られない事を確認した。しかし、ご利用明細書が自宅に届き、離婚騒動になった。C社へ苦情を申出ると、『利用明細書は法的に送らなければならない。事前に申出があれば勤務先へ送る事も出来た』等と以前と違う回答であり納得できない。家を追い出されたら損害賠償請求できるか。 ⇒離婚騒動との因果関係は判然としないため、損害賠償請求については弁護士への相談を助言し、貸金業務に係る経緯の確認をすることで了解。
処理結果	<p>【C社への確認結果】</p> <p>協会からC社に確認したところ、『通話録音を確認の結果、全ての郵便物の送付を希望しないとは理解できなかったため、業法17条書面を送付した。家族に内緒の件については、確認していない。申立人から苦情があった際、ご要望の内容を完全に理解できなかったことについて謝罪したが、再度、当社から説明を行いたい』との回答であった。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「謝罪は受けたが、この件で損害賠償請求できるか」と質問を受けたため、協会の紛争解決手続きにはそぐわないので、法テラスへ相談してみるように助言し、対応終了に了承。</p>
苦情の原因	申立人の勘違い。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	25年度 第1四半期	26年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	3	3	2	2	7

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26年1月14日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年4月21日 (聴聞回数：2回)
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	取下げ
紛争の概要	申立人は、事業資金として、相手方から、約2億円の融資を受けたが、業績が悪化したため、支払額を減額することに合意し、担保物件の売却を相手方に依頼し、買い受け希望者も見つかった。しかし、その後、業績が上向き、支払額を元の約定どおりにすると共に、今までの減額分を支払うことで、担保物件の売却を取りやめたい旨を相手方に打診したが、相手方は、売却は既定方針であるとして受け入れなかった。しかし、担保物件を売却しても債務が残ることから、売却を強要するのは、債権者の優越的地位の濫用であるので、従前の弁済を続けることを前提に、申立人が事業を継続する形での解決を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が当事者双方から聴聞を行った後、双方が聴聞の席上で協議し、本件手続外で従前のおり返済を続けていく合意ができた結果、申立人が本件申立を取下げた。		

【事例 2】

類 型	契約内容	受 理 日	平成26年2月5日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年4月1日 (聴聞回数：2回)
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	和解成立
紛争の概要	申立人は、海外渡航中に第三者に利用されたカードキャッシングの請求を受けたため、直ちに、自身の借入ではない旨を報告し、相手方に免責されるべきものと伝え、『利用者に重過失が存在するため応じられない』との回答であった。そこで、日本貸金業協会に苦情処理を申立てたが、解決に至らなかったため、紛争解決手続において、申立人の債務が存在しないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が聴聞において当事者双方の主張を聴取し、申立人が請求の一部を支払うとの和解案を双方が受諾し和解が成立した。		

【事例 3】

類 型	その他（債務不存在）	受 理 日	平成26年3月20日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年5月21日 (聴聞回数：1回)
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	和解成立
紛争の概要	相手方との間で、借入れと返済を繰り返しているここ数年間の借入れの利率によると、過払い金が発生していることは確実である。一方、相手方から開示された取引履歴は、上記の取引を反映したのではなく、申立人に対し債権が残っている。これまで、相手方と交渉を行ったが、解決に至らなかったため、相手方に対し債務がないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が当事者双方から聴聞し、相互不信の緩和に努める一方、双方に債務がないことを確認する内容の和解案を提示し、双方がこれを受諾し和解が成立した。		

7. 貸金業務取扱主任者の登録講習・更新申請漏れの防止について

貸金業務取扱主任者（以下、「主任者」という。）の登録講習の受講忘れや更新申請漏れにより、一部の貸金業者については、主任者未設置となり貸金業者登録要件が欠けた結果、貸金業の継続に支障をきたしております。

貸金業者は、法第12条の3第1項に基づき、営業所又は事務所ごとに所定数の主任者を置く必要があります。主任者の登録の有効期間は3年間と定められ、有効期限の2ヵ月前までに、登録講習機関である日本貸金業協会が主催する法定講習を受講し、主任者登録の更新の申請を行わなければなりません。

しかし、貸金業者自ら設置している主任者について更新等のスケジュール管理を行っていなかった結果、講習の受講忘れや更新申請漏れが発生しています。

貸金業者は、設置している主任者について、受講忘れや更新申請漏れを起こさないよう登録の有効期間、受講すべき講習の開催日程、受講及び更新申請の有無等を管理しなければなりません。なお、主任者登録の更新漏れから主任者が欠けた状態となると、貸金業者は行政処分の対象（法第6条第1項第13号に該当）となりますので、ご注意ください。

1. 主任者の有効期限等の管理

- (1) 主任者登録の有効期限の確認（表の②）
- (2) 主任者の更新講習予定の確認（有効期限の10ヵ月前に講習開催日程を確認）
- (3) 主任者の更新講習の完了確認（表の⑤）
- (4) 主任者登録の更新申請の確認（表の③～④） **※実際に更新申請ができるのは⑦の期間です。**
- (5) 主任者登録の更新完了の確認（更新申請後に登録済み通知を受領したことを確認）

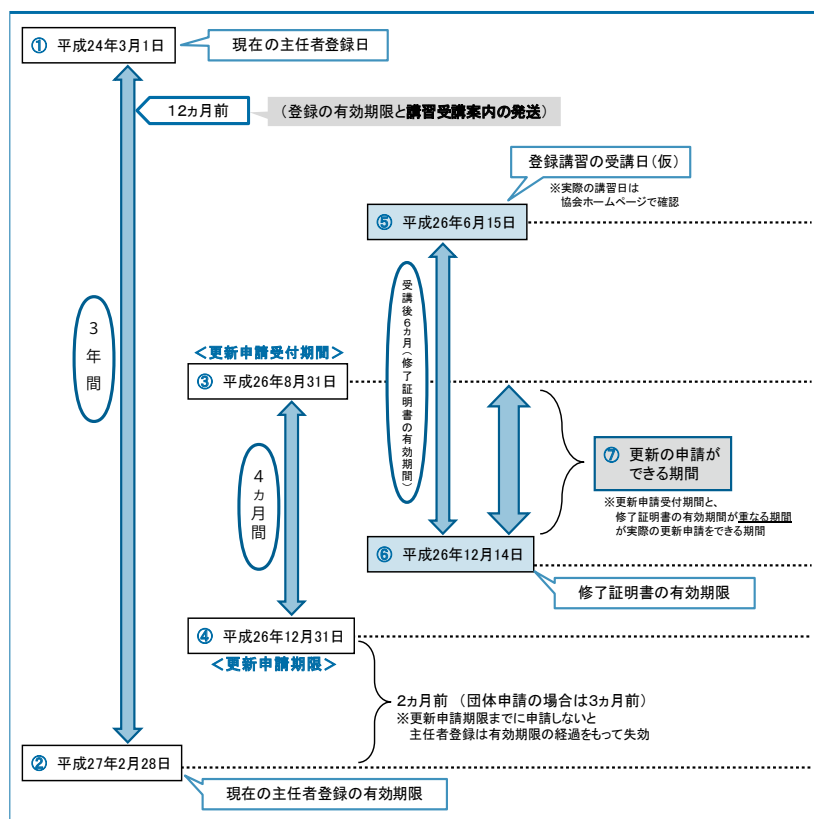
【「貸金業務取扱主任者の登録の有効期限と講習受講のご案内」の送付】

協会では、有効期限の約18ヵ月前～12ヵ月前に、登録主任者に「ご案内」を送付しています。

2. 主任者の有効期限、受講期間・登録更新期間の確認手順

以下の「登録講習の受講と更新申請日程確認図」の①～⑥に具体的な日付を入れ、設置している主任者毎に登録講習の受講と登録更新申請のスケジュール管理を行って下さい。

（参考）登録講習の受講と更新申請日程確認図



【協会ホームページの更新申請可能期間の計算シート（エクセル版）を活用してチェック】

（ダウンロードサイト…協会ホームページ <http://www.j-fsa.jp>）

ホームページTOP⇒貸金業務取扱主任者 試験・登録・講習⇒登録講習（現在主任者登録を受けている方）

⇒講習受講から主任者登録までの流れ（計算シート(Excelファイル)はこちら）からダウンロード

《主任者登録に関するお問合せ窓口》 TEL 03-5739-3330

土・日・祝日を除く平日の業務時間 9時30分～12時・13時～17時30分

《貸金業に関するお問合せ窓口》 TEL 03-5739-3012

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	1,788	2,090
締結数	301	1,778	2,079

平成26年6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、2,079社が締結済みで契約率は99.5%です。

協会加入をご検討ください

手続実施基本契約のみ締結され、

協会員でない未加入業者でも利用できる支援制度があります

【支援制度のご案内】

協会では協会員になる前から貸金業者のコンプライアンス態勢整備のために様々な支援を行っています。ご案内する支援制度を利用すれば最近も改正のあった貸金業法施行規則や監督指針などに対応した貸金業務遂行に必要な「社内規則」の整備ができます。

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。

支援制度は協会加入前でもご利用いただけますが、ご利用後は協会加入が必要ですのでご注意ください。

協会員向けサービス・支援

協会員は以下のような法令遵守に繋がる態勢整備の支援や様々な特典や業務に役立つサービスが受けられます。

- ◆ 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）
- ◆ 反社会的勢力への対応＜特定情報照会サービスの提供＞
- ◆ 専門部署による実務に関する業務上の問題解決の相談・支援や業務に役立つ業務用書式等の販売
- ◆ 協会ホームページの協会員専用サイトから業務関連情報や協会発信情報などをタイムリーに提供
 - ・業務用書式や法定交付書類等のひな型及び社内規則策定に関する情報提供
 - ・行政に提出を要する申請書、届出書、報告書等の様式の提供とその記載方法の手引書を提供
 - ・貸金業務に関する法令、判例、行政処分の内容がわかる「法令・判例等検索システム」を提供
- ◆ 従業員の研修にも役立つ貸金業に関する学習支援プログラム「JFSA-Learning」を提供
- ◆ 広告の事前相談、事前審査及び安心・信頼の目印である協会シンボルマークを広告等で使用可能
- ◆ 定期的な監査によるきめ細やかな指導・支援

支援制度・協会加入等に関する
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。

※表紙「世界遺産、モン・サン・ミッシェル（フランス）」