

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

H27 2.28

vol. 17

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. 金融トラブル連絡調整協議会について
8. 手続実施基本契約の締結状況

1. はじめに

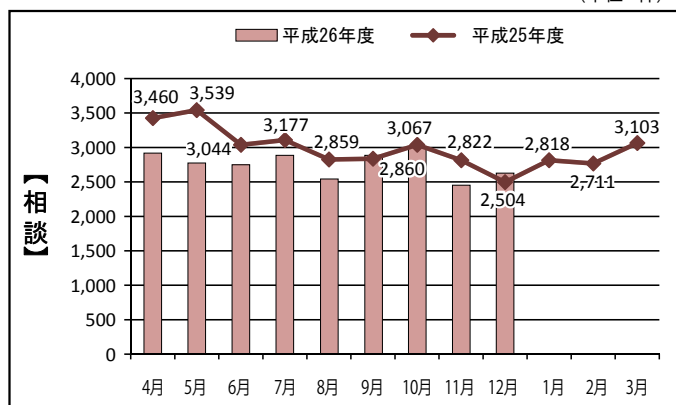
平成22年10月に発足した金融ADRと総称される指定紛争解決機関（銀行・生保・損保・証券・貸金業など8機関）は本年3月末で4年半が経過することになります。また、平成25年8月に「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」が策定・公表されたことは、以前にご報告したとおりです。

その後、各機関は利用者（資金需要者・貸金業者）にとって、利用機会の一層の向上や納得感・満足感の高い紛争解決制度の充実に取り組んでおりますが、業務改善に取り組む上で、まず利用者の声を聞く必要があると考えて、利用者アンケート等を実施し、その結果を業務に反映させようと努めています。

紛争解決手続は、そもそもが「互譲の精神に基づいて、和解の道を探る」ことが前提になっていますので、結果的に和解が成立した場合でも、双方にとって必ずしも100%の満足を得ることは難しいと言わざるを得ません。しかしながら、裁判に代わる紛争解決手続が迅速・簡便・中立公正という趣旨に立脚して、利用者の立場からさまざまなご意見をいただきながら、改善に向けた不断の取組を続けることにより、社会から信頼される指定紛争解決機関に成長していくことができると考えております。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成26年度第3四半期）

(単位: 件)

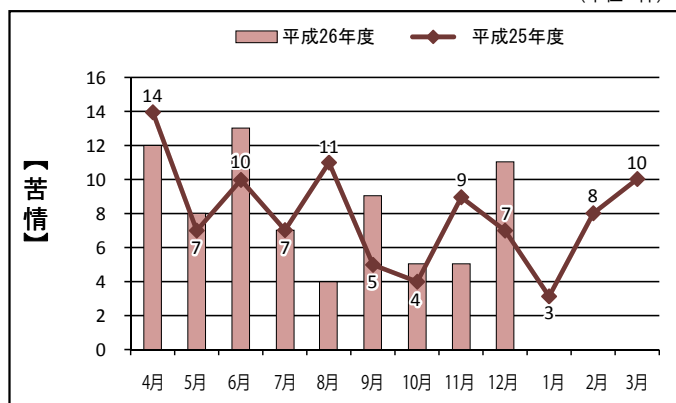


【相談】

(単位: 件)

| 平成26年度 | 10月 | 11月 | 12月 | 合計 |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 第3四半期 | 3,033 | 2,458 | 2,616 | 8,107 |

(単位: 件)

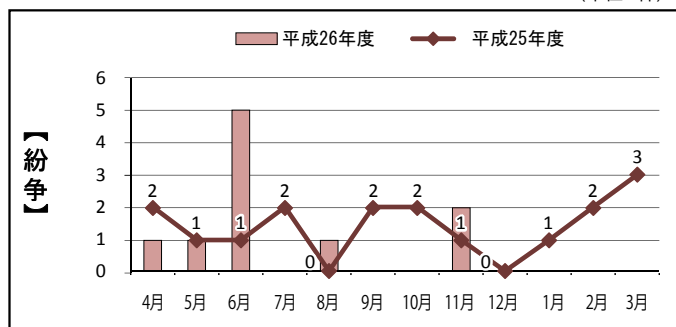


【苦情】

(単位: 件)

| 平成26年度 | 10月 | 11月 | 12月 | 合計 |
|--------|-----|-----|-----|----|
| 第3四半期 | 5 | 5 | 11 | 21 |

(単位: 件)



【紛争】

(単位: 件)

| 平成26年度 | 10月 | 11月 | 12月 | 合計 |
|--------|-----|-----|-----|----|
| 第3四半期 | 0 | 2 | 0 | 2 |

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3四半期 | 26年度 第3四半期 | | | | | |
|-----------------|---------------|------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | | 10月 | 11月 | 12月 | 合計 | 構成比 | 対前年同期 |
| 業者の連絡先 | 3,100 | 1,249 | 1,063 | 1,211 | 3,523 | 43.4% | 13.6% |
| 契約内容 | 1,388 | 479 | 359 | 365 | 1,203 | 14.8% | -13.3% |
| 貸付自粛依頼・撤回 | 1,102 | 416 | 350 | 338 | 1,104 | 13.6% | 0.2% |
| 融資関連（借入相談等） | 578 | 187 | 163 | 170 | 520 | 6.4% | -10.0% |
| 返済困難 | 255 | 84 | 59 | 57 | 200 | 2.5% | -21.6% |
| ヤミ金融・違法業者被害なし | 217 | 86 | 50 | 56 | 192 | 2.4% | -11.5% |
| 登録業者確認 | 298 | 77 | 44 | 65 | 186 | 2.3% | -37.6% |
| 信用情報 | 215 | 61 | 54 | 39 | 154 | 1.9% | -28.4% |
| 身分証明書等の紛失等 | 146 | 44 | 33 | 40 | 117 | 1.4% | -19.9% |
| 過払金 | 95 | 26 | 48 | 23 | 97 | 1.2% | 2.1% |
| ヤミ金融・違法業者被害あり | 141 | 39 | 27 | 21 | 87 | 1.1% | -38.3% |
| 返済義務 | 89 | 35 | 17 | 22 | 74 | 0.9% | -16.9% |
| 金利・計算方法 | 35 | 10 | 4 | 13 | 27 | 0.3% | -22.9% |
| ダイレクトメール | 17 | 5 | 4 | 7 | 16 | 0.2% | -5.9% |
| 自己破産・調停・民事再生手続き | 9 | 2 | 2 | 4 | 8 | 0.1% | -11.1% |
| 帳簿の開示 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 | 0.1% | -33.3% |
| 保証人関係 | 8 | 4 | 1 | 0 | 5 | 0.1% | -37.5% |
| 手数料 | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0.1% | 0.0% |
| その他 | 688 | 226 | 176 | 183 | 585 | 7.2% | -15.0% |
| 計 | 8,393 | 3,033 | 2,458 | 2,616 | 8,107 | 100.0% | -3.4% |

1. 受付件数

平成26年度第3四半期（10～12月）に相談として受付けした件数は8,107件で、月間の平均件数は2,702件でした。前年同期との比較では、286件（-3.4%）の減少となっています。

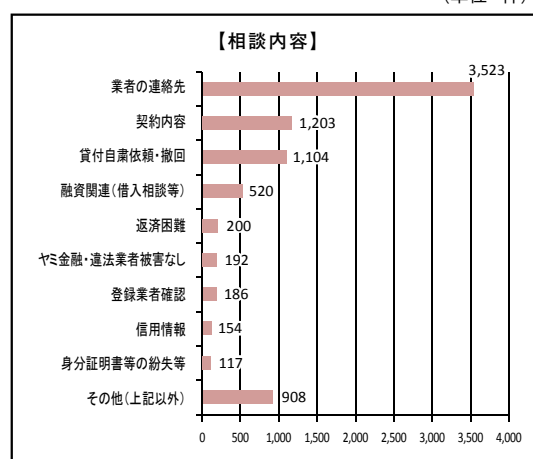
なお、今期の過払い金関連の相談件数は97件で、前年同期と比較すると2件（+2.1%）の増加となっています。

(単位：件)

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3,523件（43.4%）と最も多くなっています。

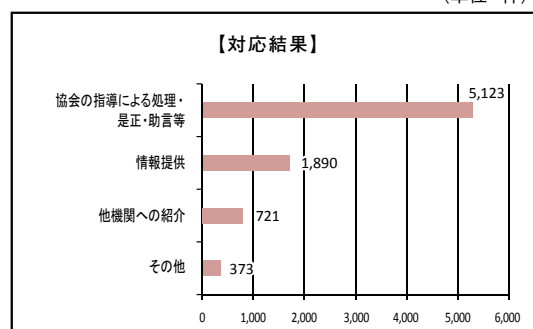
次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,203件（14.8%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,104件（13.6%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が520件（6.4%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が200件（2.5%）等となっています。



(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。協会からの指導による処理・是正・助言等が5,123件（63.2%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の1,890件（23.3%）、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721件（8.9%）、「その他」373件（4.6%）となっています。



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

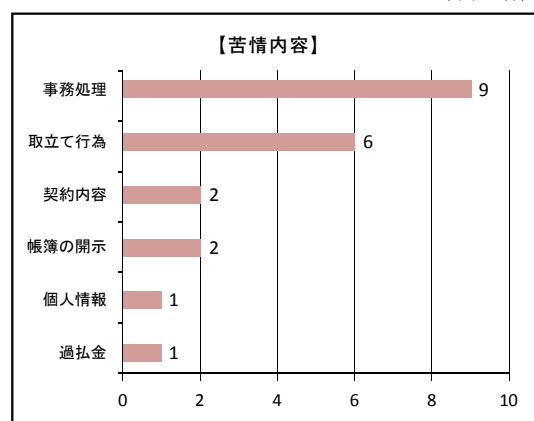
| 苦情内容 | 25年度 第3四半期 | 26年度 第3四半期 | | | | | |
|---------------|---------------|------------|-----|-----|----|--------|--------|
| | | 10月 | 11月 | 12月 | 合計 | 構成比 | 対前年同期 |
| 事務処理 | 3 | 1 | 1 | 7 | 9 | 42.8% | 200.0% |
| 取立て行為 | 4 | 2 | 1 | 3 | 6 | 28.6% | 50.0% |
| 契約内容 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 9.5% | -60.0% |
| 帳簿の開示 | 4 | 1 | 0 | 1 | 2 | 9.5% | -50.0% |
| 個人情報 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4.8% | -50.0% |
| 過払金 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4.8% | 0.0% |
| 広告・勧誘（詐称以外） | 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 | 20 | 5 | 5 | 11 | 21 | 100.0% | 5.0% |

1. 受理件数

平成26年度第3四半期（10～12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、1件（+5.0%）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17件（80.9%）、文書による申立てが1件（4.8%）、その他が3件（14.3%）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)



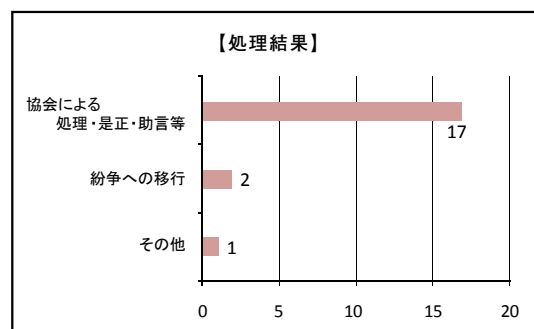
(単位：件)

2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが9件（42.8%）、次いで「取立て行為」に関するものが6件（28.6%）、「契約内容」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ2件（9.5%）、「個人情報」及び「過払金」に関するものがそれぞれ1件（4.8%）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3四半期に終了した事案は20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（85.0%）で、「紛争へ移行」した事案が2件（10.0%）で、「その他」が1件（5.0%）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 | 事務処理 |
|-------|--|
| 申立内容 | A社の担保ローンを利用中だが、今般銀行から融資を受けることになった。当月中に借換が可能であるため、A社に完済する旨を申し入れたところ、『契約書に期日前の返済は1ヶ月前の申し出と書かれており、来月になる』等との回答だったが、今月中に借り換えをしたい。 |
| 処理結果 | <p>【A社へ確認の結果】</p> <p>協会からA社に確認したところ、『契約条項に定めた1ヶ月前申し出にこだわっている訳ではなく、当社は資金調達のために担保物件を再担保としており、申立人の要望を資金調達先に伝え交渉中だが、年末にかかること等から年明け早々に一括返済を受け抹消手続きに応じると伝えた』との回答。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「分かりました、そういうことなら仕方ないですね。お手を掛けました」と対応終了に了承。</p> |
| 苦情の原因 | 担当者の丁寧な説明が不足。 |

【事例 2】

| 苦情内容 | 事務処理 |
|-------|---|
| 申立内容 | B社のカードでショッピング及びキャッシングを利用している。キャッシングの利息を軽減するつもりで、引き落とし前に一部返済しようと考え、銀行ATMで入金したところ、残額が表示されたため、あわてて追加で表示された金額を入金した。その後、B社へ連絡すると、全てショッピング分に入金されているとのことであった。間違っって入金したことを伝え、1回目分をキャッシングの返済に充て、2回目分は返金して欲しいと依頼したが、『1回目分はキャッシングに振替するが、返金できない』との回答だった。ATM入金分は返金できないとの理由に納得できないし、年金生活で大変なので2回目分は返金して欲しい。 |
| 処理結果 | <p>【B社への確認結果】</p> <p>協会からB社に確認したところ、『ATMにて入金された2回分は申立人の操作のとおり、ショッピングに充当されていた。申立人より、「ボタンを押し間違えた」との連絡を受けた際、2回目分の返金要請について、担当者が認識間違いにより一旦処理したATM入金は返金できないと間違っった応答をしてしまった。本日、2回目分を申立人の口座へ返金した。申立人に迷惑をかけ大変申し訳なく、今後同様のミスを避けるため関係各部署に徹底を図る』との回答。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「処理を間違えた自分が悪いが、納得できなかったため協会に申立てた。返金してもらって解決できた」と対応終了に了承。</p> |
| 苦情の原因 | 担当者の認識違いによる誤った対応。 |

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

| | 25年度 第3四半期 | 26年度 第3四半期 | | | 合計 |
|------|---------------|------------|-----|-----|----|
| | | 10月 | 11月 | 12月 | |
| 終了件数 | 1 | 1 | 0 | 1 | 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26年6月23日 |
| 申 立 人 | 資金需要者 | 終 了 日 | 平成26年12月5日 (聴聞回数：4回) |
| 相 手 方 | 貸金業者 | 終 了 事 由 | 和解成立の見込みなし |
| 紛争の概要 | 相手方（貸金業者）は、申立人に対し、申立人名義のブランドの違う4種類のカード全てのキャッシング枠をゼロにする措置を取った。しかも、措置の根拠となる規約の開示を求めたが開示をしなかった。規約の開示を怠り、生活に必須であるキャッシング枠を一方的にゼロにした行為は申立人に対する契約不履行ないし不法行為である。よって、相手方に対し、措置の無効確認を請求すると共に不法行為に基づく損害賠償を請求する。 | | |
| 紛争解決の状況 | 紛争解決委員は、両当事者から4回にわたる聴聞を実施した結果、相手方がキャッシング枠をゼロにしたこと、及び規約の不開示について違法性は認められないため、多額の賠償請求は困難である旨を申立人に伝えたが、申立人は納得せず、また相手方も、損害賠償請求に応じない姿勢を示したため、和解成立の見込みがないものとして、申立人へ裁判手続における争点整理等の説明を行った上で手続を終了した。 | | |

【事例 2】

| | | | |
|---------|--|---------|----------------------|
| 類 型 | その他 | 受 理 日 | 平成26年6月25日 |
| 申 立 人 | 資金需要者 | 終 了 日 | 平成26年10月9日 (聴聞回数：2回) |
| 相 手 方 | 貸金業者 | 終 了 事 由 | 取下げ |
| 紛争の概要 | 信用情報機関に相手方との契約に係る延滞情報が載せられているが、本契約については身に覚えがない上、契約書を確認すると、名前の読み仮名が誤っているなど不審な点が多く、第三者が申立人名義を勝手に使って行ったもので無効である。申立人は、債務がないことの確認、及び信用情報機関に載せられている延滞情報の削除の手続を求める。 | | |
| 紛争解決の状況 | 紛争解決委員は、両当事者から2回にわたる聴聞を実施した結果、本件手続において、申立人と相手方との間の契約の有無を確定することが難しい一方、消滅時効期間が経過していたことから、申立人に対し、消滅時効の主張の可能性を示唆したところ、申立人がその旨の主張を追加し、それを受けて、相手方も当該契約に係る債権放棄の処理をし、信用情報機関に申立人の延滞情報を削除する手続をとった旨を述べたことから、事実上の解決となったため、申立人は本件申立を取下げた。 | | |

7. 金融トラブル連絡調整協議会について

◇平成12年9月に設置された金融トラブル連絡調整協議会（以下、金トラ協という。）は、金融庁・関係省庁・消費者団体・学識経験者・民間紛争解決機関等（後の指定紛争解決機関を含む）で構成されており、その目的・使命・役割は次のとおりです。

【金融庁：平成12年6月金融審議会答申より】

(1) 民間ADR(各業界団体)が取り組む以下の点を担保

- ① 個別紛争処理における機関間連携の強化
- ② 苦情・紛争処理の透明化
- ③ 苦情・紛争処理事案のフォローアップ
- ④ 苦情・紛争処理実績に関する積極的公表
- ⑤ 広報活動を含む消費者アクセスの改善

(2) 情報・意見交換等を行い、裁判外紛争処理制度の改善につなげる

金トラ協は、金融ADR制度がスタートしてから、指定紛争解決機関の実施状況などを検証しながら、平成25年8月の「指定紛争解決機関に対する総合的な監督指針」の策定にあたって提言を行うなど、金融ADR制度の要となってきた会議体です。年2回のペースで開催されている金トラ協ですが、直近の状況（議題内容等）について報告いたします。

◇昨年の12月4日、第48回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。主な議題の一つに指定紛争解決機関における相談業務の状況がありますが、8つの指定紛争解決機関の相談・苦情・紛争件数が公表されていますので、資料の一部をご紹介します。

指定紛争解決機関における相談・苦情・紛争の件数（平成22～25年度）

| 団体名 | 相談（件数） | | | | 苦情（件数） | | | | 紛争（件数） | | | |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
| 全国銀行協会 | 35,769 | 34,448 | 31,336 | 27,713 | 3,935 | 6,583 | 5,049 | 4,473 | 322 | 1,086 | 805 | 247 |
| 信託協会 | 765 | 992 | 945 | 1,405 | 32 | 67 | 54 | 34 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 生命保険協会 | 7,844 | 9,593 | 7,437 | 6,083 | 6,623 | 6,458 | 5,697 | 5,463 | 172 | 260 | 208 | 202 |
| 日本損害保険協会 | 59,242 | 59,719 | 30,990 | 24,420 | 18,420 | 18,543 | 12,186 | 12,320 | 154 | 360 | 416 | 409 |
| 保険オンブズマン | 81 | 60 | 78 | 205 | 363 | 672 | 669 | 443 | 3 | 15 | 24 | 25 |
| 日本少額短期保険協会 | 16 | 173 | 148 | 113 | 72 | 123 | 97 | 102 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 証券・金融商品 あっせん相談センター | 7,017 | 6,626 | 6,136 | 7,406 | 1,190 | 1,530 | 1,152 | 975 | 309 | 467 | 334 | 159 |
| 日本貸金業協会 | 46,263 | 42,886 | 39,623 | 35,964 | 352 | 247 | 117 | 95 | 5 | 7 | 7 | 17 |

各業態ごとに相談・苦情・紛争の件数バランスに違いがありますが、これは商品の特性による影響が大きく、たとえば全銀協においては平成23年度から24年度にかけては、デリバティブ事案の紛争が急増したものの、平成25年度には市況の好転等により、当該事案そのものが大きく減少したとのこと。

貸金業界においては、平成22年度以降、相談・苦情ともに減少傾向が続いていますが、苦情件数が相談件数と比較して少ない原因として、各貸金業者が自社に寄せられる苦情処理に注力されていることが窺えること、また紛争については法律の専門家（弁護士・司法書士）をはじめとする認知度の向上により、徐々に申立て件数の増加につながってきていること等を、当協会からこれまでの金トラ協の席上で報告しております。

今後は、他の7機関とともに、実務を積み重ねながら必要な検証を行い、利用者の側から見て「使いやすく納得性の高い指定紛争解決機関」となるよう、一段のステップアップが求められる時期に差し掛かっています。

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 | 303 | 1,756 | 2,059 |
| 締結数 | 302 | 1,745 | 2,047 |

平成26年12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、2,047社が締結済みで契約率は99.4%です。

協会にご加入ください

【支援制度のご案内】

協会では協会の皆様が常に最新の貸金業法や施行規則や監督指針などに対応したコンプライアンス態勢整備ができるよう様々な支援を行っています。今般、ご案内する支援制度は社内規則の策定や登録更新申請手続きを支援する協会未加入業者向けの制度です。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』より内容を確認の上、ご利用ください。

なお、支援制度は協会にご加入前からご利用いただけますが、利用後の協会加入が必須となりますのでご注意ください。ぜひ、この機会に協会加入をご検討ください。

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
- ◆ 従業者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、タージ・マハル」【インド】