

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 11.30

vol. 20

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. 手続実施基本契約の締結状況

1. はじめに

本年度上期に資金需要者等（利用者）から当協会に寄せられた相談・苦情・紛争事案は合計で17,599件となりました。

前年度上期と比較しますと相談件数（17,505件）は4.5%の増、また、苦情件数（89件）は67.9%の増、また、紛争事案については3件減の5件となっております。

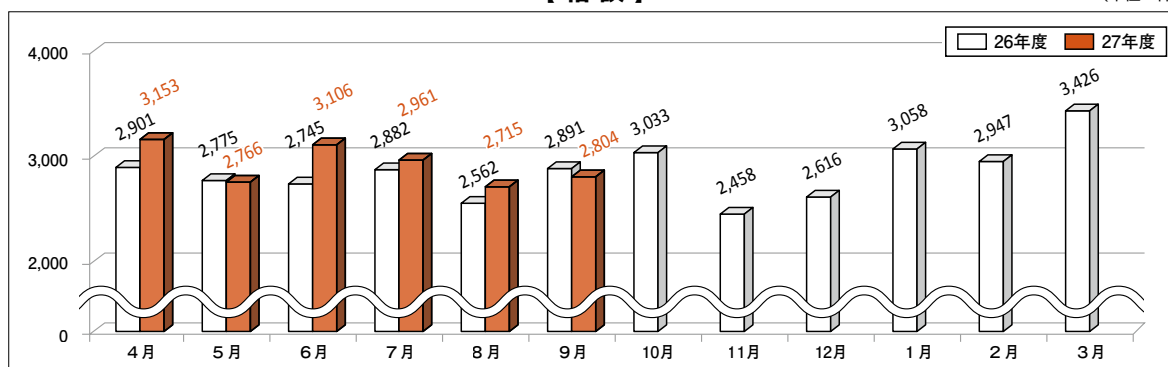
協会では、相談・苦情・紛争に係る業務の実施状況を上半期及び年度ごとに報告書としてとりまとめ、HP等で公表しており、平成27年度上期については12月中旬にHPに掲載する予定です。

報告内容は、相談・苦情事案の内容と傾向、苦情の原因、処理結果の分析結果や苦情・紛争事例の紹介等を予定していますが、この報告書を通じて、協会が貸金業者の皆様の協力を得て中立・公正に相談対応や苦情処理、紛争解決に努めていることを一般消費者をはじめ多くの皆様にご理解いただき、また、貸金業者の皆様には苦情発生の防止や顧客サービスの向上に役立てていただければ幸いです。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成27年度上半期）

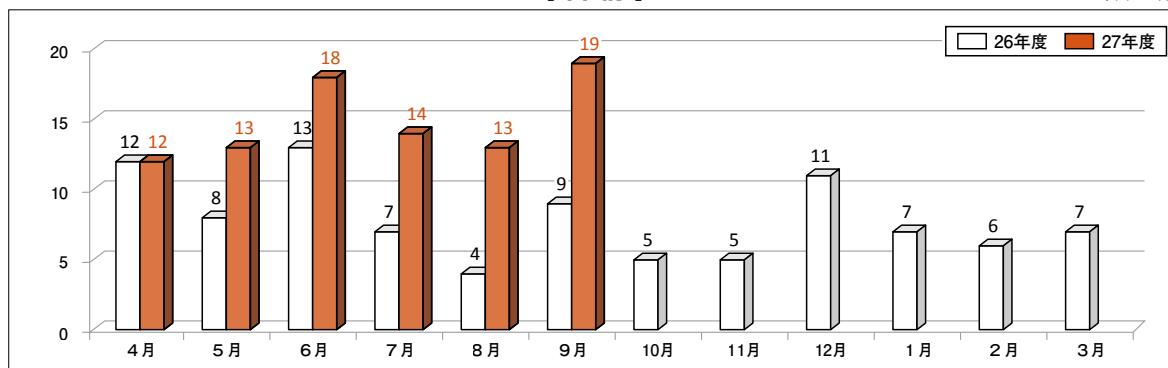
【相談】

(単位：件)



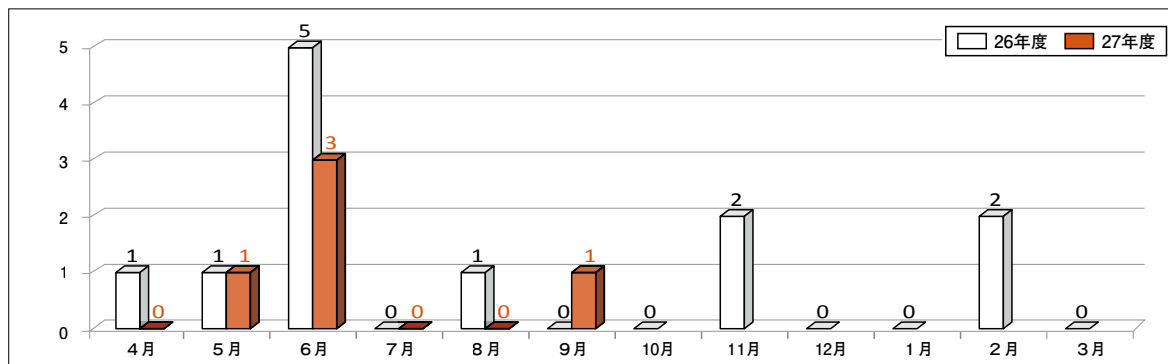
【苦情】

(単位：件)



【紛争】

(単位：件)



3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容別推移	26年度 第2四半期	27年度 第2四半期					前年同期比 増減率
		7月	8月	9月	合計	構成比	
業者の連絡先	3,283	1,089	994	949	3,032	35.8%	-7.6%
契約内容	1,285	562	484	507	1,553	18.3%	+20.9%
貸付自粛依頼・撤回	1,316	434	438	459	1,331	15.7%	+1.1%
融資関連（借入相談等）	573	245	251	293	789	9.3%	+37.7%
返済困難	220	96	91	72	259	3.1%	+17.7%
登録業者確認	245	54	52	59	165	1.9%	-32.7%
ヤミ金融・違法業者被害なし	200	62	42	60	164	1.9%	-18.0%
信用情報	204	53	39	46	138	1.6%	-32.4%
身分証明書等の紛失等	122	44	33	28	105	1.2%	-13.9%
ヤミ金融・違法業者被害あり	136	35	34	33	102	1.2%	-25.0%
返済義務	59	20	30	13	63	0.7%	+6.8%
過払金	77	17	16	25	58	0.7%	-24.7%
金利・計算方法	27	11	7	9	27	0.3%	0.0%
ダイレクトメール	16	8	9	6	23	0.3%	+43.8%
帳簿の開示	19	7	2	7	16	0.2%	-15.8%
自己破産・調停・民事再生手続き	12	5	2	3	10	0.1%	-16.7%
保証人関係	6	2	5	1	8	0.1%	+33.3%
手数料	1	3	0	1	4	0.1%	+300.0%
その他	534	214	186	233	633	7.5%	+18.5%
計	8,335	2,961	2,715	2,804	8,480	100.0%	+1.7%

1. 受付件数

平成27年度第2四半期（7月～9月）に相談として受付した件数は8,480件で、月間平均件数は2,827件でした。前年同期との比較では、145件（+1.7%）の増加になっています。

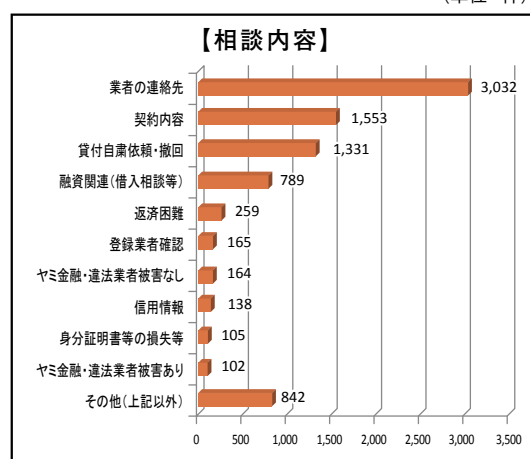
なお、今期の過払い金関連の相談件数は58件で、前年同期と比較すると19件（-24.7%）の減少となっています。

(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3,032件（35.8%）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1,553件（18.3%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,331件（15.7%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が789件（9.3%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が259件（3.1%）等となっています。

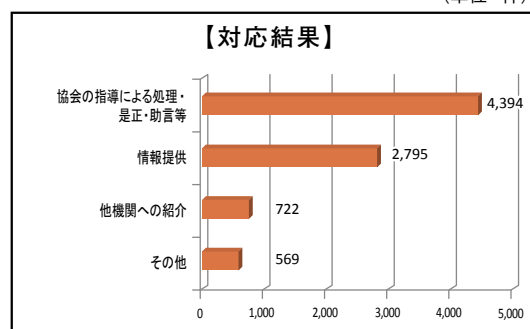


(単位：件)

3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての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4,394件（51.8%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の2,795件（33.0%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への照会」が722件（8.5%）、「その他」569件（6.7%）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	26年度 第2四半期	27年度 第2四半期					
		7月	8月	9月	合計	構成比	前年同期比 増減率
事務処理	5	5	5	5	15	32.6%	+200.0%
契約内容	4	1	3	4	8	17.4%	+100.0%
過払金	1	3	1	4	8	17.4%	+700.0%
取立て行為	2	3	1	3	7	15.2%	+250.0%
帳簿の開示	4	1	0	3	4	8.7%	0.0%
個人情報	1	1	1	0	2	4.3%	+100.0%
広告・勧誘（詐称以外）	2	0	1	0	1	2.2%	-50.0%
融資関連	1	0	1	0	1	2.2%	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%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	20	14	13	19	46	100.0%	+130.0%

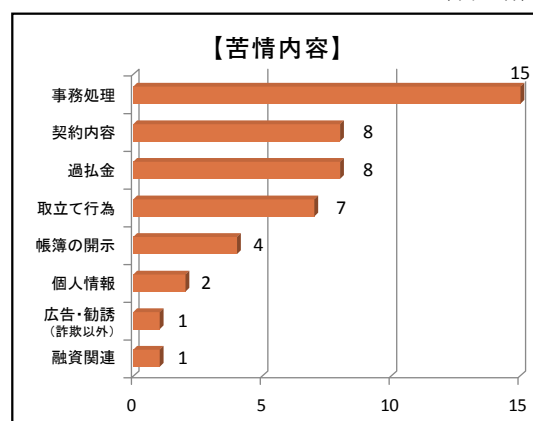
1. 受理件数

平成27年度第2四半期（7月～9月）に苦情として受理した件数は46件で、月間の平均件数は約15件でした。前年同期との比較では、26件（+130.0%）の増加となっています。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが15件（32.6%）、次いで「契約内容」及び「過払金」に関するものがそれぞれ8件（17.4%）、「取立て行為」に関するものが7件（15.2%）、「帳簿の開示」に関するものが4件（8.7%）、「個人情報」に関するものが2件（4.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」及び「融資関連」に関するものが1件（2.2%）でした。

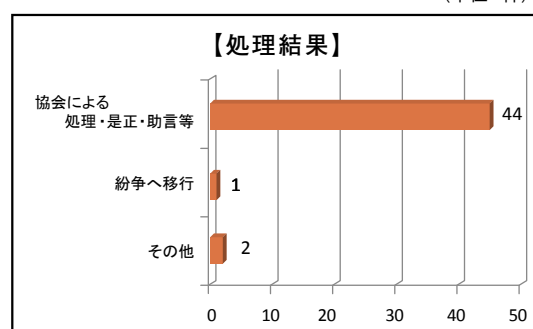
(単位：件)



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、中立公正な対応に努めた結果、第2四半期に終了した事案は47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44件（93.6%）で、「紛争へ移行」した事案が1件（2.1%）、「その他」が2件（4.3%）となっています。

(単位：件)



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
申立内容	金曜日の午後4時頃、A社へ新規で申込後、ホームページからキャッシングの振込み依頼を行った。ホームページには最短数分で振込み等と掲示されており、早々に振込みが完了すると思っていたが、今日（月曜）の午後3時になっても銀行口座に振込まれていない。当社に問合せたところ、『銀行振込みの手続き待ちとなっている』と言われたが納得できない。これは誇大広告ではないか。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】</p> <p>『金曜日午後5時にキャッシングの申込みを受付。その後、マニュアル手順どおり滞りなく振込み手続を行っている。申立人より「まだ入金になっていない」と照会を受けた際に、『遅くとも本日夕方迄に着金するはずです』と応答した。当社ホームページには最短数分で振込みと掲示しているが、その場合の条件（系列銀行への振込みの場合等）を併記しており、誇大広告とは考えていない』との回答。</p> <p>【申立人へ】</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「月曜日の午後3時になっても着金していなかったので苦情申立したが、その後記帳したところ、夕方に着金していました。ホームページの表記についてもただし書きを見ず早とちりしていました。大変お世話になりました」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	申立人の思い込みによる誤認。

【事例 2】

苦情内容	帳簿の開示
申立内容	昭和56年頃からのB社に対する借入を本年8月に完済した。過払い金を請求する目的で、当社へ取引履歴開示請求を行ったが、すべての履歴を開示しない。当社は取引が複数回に分かれているためと説明したが、自分は一連の取引だと認識している。協会より当社に対して、全取引を開示するよう指導して欲しい。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】</p> <p>『申立人が主張する取引は、当社が買収したY社との契約であり、完済後10年経過したため取引履歴は廃棄した旨を申立人へ説明している（当社が買収した際、申立人の取引は完済されていた）。なお、当社との取引に係る過払金返還請求については、申立人代理人弁護士との間で、本年8月、和解が成立し返還手続中であったところ、代理人が辞任したため供託した。再度申立人に対して説明させて頂きたい』との回答。</p> <p>⇒協会からB社へ：申立人に丁寧に説明するよう要請し了解。</p> <p>【申立人へ】</p> <p>確認内容を伝えると、「当社に連絡してもう一度説明を受けます。ありがとうございました」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	取引の連続性に関する認識相違。

【事例 3】

苦情内容	契約内容
申立内容	平成21年、C社と残債額を毎月、51回に分割して払うとの和解契約を交わしたが、安定収入がなかったため、隔月に2ヶ月分を返済してきた。平成25年に合計金額を支払ったところでC社へ完済の連絡をしたところ、『2ヶ月分以上の延滞があったため、延滞利率が適用され元金は和解時のまま減っていない』と説明を受けた。2ヶ月に1回ではあるが、和解金額どおりに返済しており、延滞の適用にはならないと解釈している。延滞しているのであれば、何故通知しないのか尋ねると、『お父様（当時同居）より、迷惑なので一切自宅宛に送付物を送るなど申出があったため差し控えていた』との事。家族に借入の事実を伝えていたのかと当社の対応に不信を抱いている。解決へ向けて話し合いに応じるよう指導してもらいたい。
処理結果	<p>【協会からC社へ確認】</p> <p>『申立人の要請を受け和解契約を交わしたが、直後に3か月分の未払いが発生し、和解契約書に基づき延滞利率が適用された。返済が遅れた直後から申立人の携帯へ架電したが使用されていない状態であったため、督促状を送付したところ、同居の父親が開封された督促状を最寄りの支店に持参し、「息子は同居していない。居所も不明のため、今後督促状等の送付をしないでくれ」と要請され、その後の督促状発送は控えた。また、申立人より平成25年に連絡があったが、残債務の返済についての合意はできなかった。その後、再び連絡が取れなくなった。申立人が望むなら返済についての相談に応じる』との回答。</p> <p>⇒協会からC社へ：丁寧な対応を要請し了解。</p> <p>【申立人へ】</p> <p>確認内容を伝えると、「私にも責任がありました。当社と話し合いたいと思います。ありがとうございました」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	和解条項の期限の利益喪失に関する認識相違。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	26年度 第2四半期	27年度 第2四半期			合計
		7月	8月	9月	
終了件数	1	1	0	2	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	その他（根抵当権抹消）	受 理 日	平成27年2月24日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年9月11日（聴聞回数：2回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解不成立
紛争の概要	申立人は、相手方との間で、金銭消費貸借契約及び根抵当権設定契約を締結したが、当該担保物件の売却までのつなぎ融資であるところ、当該担保物件の売却が早期に成立することとなったため、申立人は、相手方に対し、口頭により当該契約の解約の申し入れを行い、また、解約の催告書を送付したが、相手方は、いずれに対しても拒絶した。よって、申立人は、申立人が相手方に対して借入金を支払うのと引き換えに、相手方が根抵当権抹消登記手続をすることを求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が聴聞において、相手方に対し、早期返済の受け入れの検討を促したところ、当事者双方の間で、本件手続外で早期返済がなされ、実質的に紛争が解決した。しかし、その後、申立人に連絡がつかなくなり、かつ同人から申立の取下等もなされないため、紛争解決委員は和解の見込みがないものとして本件紛争解決手続を終了する旨決定した。		

【事例 2】

類 型	契約内容	受 理 日	平成27年6月15日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年9月2日（聴聞回数：1回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	申立人は、外出先において、相手方が発行したクレジットカードを含む複数のカードが入った財布を紛失し、第三者によりこれらのカードがキャッシングに使用された。相手方以外の業者は保険で補償されたが、相手方からは約款を根拠に支払いを求められ、やむを得ず請求額の支払いに応じた。しかしながら、申立人が暗証番号の適切な管理を怠ったなどの事情はなく、申立人に支払義務はないので、支払い済みの数十万円の返還を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方に対し、相手方が一部返還することで和解が可能かを打診し、双方が了承したため、書面で和解案を示し、当事者双方がそれを受諾して和解が成立した。		

【事例 3】

類 型	契約内容	受 理 日	平成27年6月24日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年7月27日（聴聞回数：0回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	取下
紛争の概要	申立人は相手方に対し、不動産担保ローンを申し込み、相手方から、審査に通ったとの回答があったため、必要書類を送付したところ、相手方より、当社では契約できない、他社を紹介する、との連絡があった。申立人が、これに対し、知らない会社との契約に不安を覚え、断りの電話をしたところ、相手方より、不動産調査料、交通費を請求された。しかし、そのような契約をしたことはないため、支払わずにいたところ、法務局より、相手方が、根抵当権設定仮登記の申請をしてきたとの連絡があった。 申立人は、相手方との不動産担保ローン契約は締結しておらず、また、不動産調査料等に係る契約もしていないことから、相手方に対し、不動産調査料、交通費の支払義務がないことの確認、及び根抵当権設定仮登記の申請を取り下げをを求める。		
紛争解決の状況	本件申立後、根抵当権設定仮登記は抹消された。また、申立人は、本件申立後に弁護士に本件の解決を依頼した後、同代理人弁護士の方針もあって、本件手続を取下げた。		

7. 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	294	1,665	1,959
締結数	294	1,662	1,956

平成27年9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、1,956社が締結済みで契約率は99.8%です。

NEW

【重要】マイナンバー関連

新規・更新の貸金業者登録申請書、役員等の変更届出書の添付書類（住民票抄本）の取り扱いについて

登録申請書や役員、重要使用人、貸金業務取扱主任者の変更届出書には、住民票抄本を添付することが義務付けられています（登録申請書については貸金業法施行規則第4条第3項第1号、変更届出書の場合は、同施行規則第8条第2号から第5号）。

平成27年10月より、住民票抄本の交付申請をした場合、交付申請者が希望すれば個人番号（以下、「マイナンバー」という。）が記載された住民票抄本が交付されますが、マイナンバーは、社会保障、税、災害対策の分野で利用されるものです。

従いまして、貸金業者の登録申請書や役員・重要使用人、貸金業務取扱主任者の変更届出書に添付する場合は、必ず**マイナンバーの記載のない住民票抄本の交付**を受けてください。

登録申請や変更届の際に、各業者において、提出しようとする住民票抄本にマイナンバーの記載があることに気づいた場合、申請等を行う前に、必ず**交付を受けた本人（役員等）にマイナンバーの部分を復元できない程度にマスキング**をしてもらい登録申請書・変更届出書に添付してください。

〈注意〉 交付を受けた本人以外が支部等の窓口でマスキングすることは認められませんので十分ご注意ください。

参考：協会ホームページTOP おしらせコーナー記事参照

2015.9.25 登録申請書等に添付する住民票（マイナンバー関連）の取り扱いについて

未加入の業者さまへのお知らせ

▶▶▶ 協会加入をご検討ください

■ 支援制度を利用してみませんか ～協会未加入の皆さんへ～

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように改正が行われています。その都度、それに合わせ社内規則の改定や内部管理態勢の変更、契約書等の様式改訂などを行わなければならない、目が届かない部分も少なくないと思います。

日ごろから、貸金業法や監督指針その他の実務に役立つ情報がタイムリーに入手でき、業務相談もできるので、安心して営業に集中できます。

日本貸金業協会では、協会未加入の皆さまや新規登録を考えている皆さま向けに、加入前から新規・更新の登録申請準備や内部態勢の構築が円滑にできるよう支援制度を設けています。

是非ご利用ください。

支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 貸金業者登録（更新）申請の手続き支援 ○ 社内規則の作成支援（規程記載例を提供します）
支援制度の申込方法	<p>法令に則った社内規則の作成や登録（更新）申請予定の協会未加入業者の更新申請手続きなどをサポートする制度です。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」より詳細をご確認の上、『支援依頼書』をダウンロードし必要事項をご記入のうえご依頼ください。</p> <p>なお、この制度は協会加入を前提としたものですのでご注意ください。</p>
詳しくは協会ホームページをご覧ください。 [http://www.j-fsa.or.jp/]	

■ 協会員への実務支援やサービスについて

● 加入のメリットや各種サービスの案内

協会ホームページでは、以下のサイトで加入のメリット、協会のサービスについてまとめて案内いたしております。ぜひ、参照いただき参考にさせていただけますと幸いです。
協会ホームページの「入会案内」のボタンを押してみてください。

協会ホームページTOP
<http://www.j-fsa.or.jp/>

協会について

*入会のご案内
「入会のメリット」

<支援制度や加入に関するお問い合わせ先> 日本貸金業協会 業務企画部 会員加入促進登録課
電話：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

