

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

H28 9.30

vol. 23

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（平成28年度）第1四半期に資金需要者等（利用者）から当協会に寄せられた相談件数は、本誌3ページに記載のとおり、前年同期比3,132件（-34.7%）減の5,893件となっており、特に、「業者向け問合せ」、「契約内容」、「融資関連（借入相談等）」が大幅に減少しています。

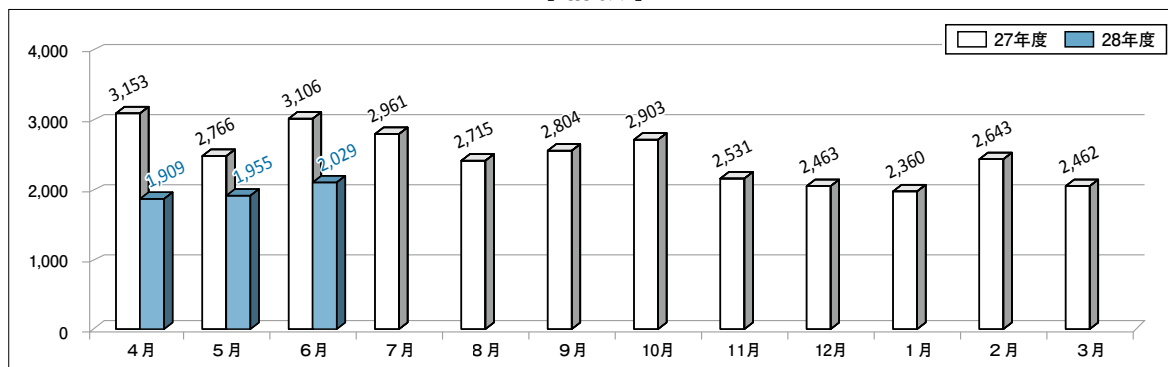
これらの相談には、本誌前々号（H28.3.31 VOL.21）でお伝えした、「当協会を貸金業者の問合せ窓口と誤認した架電」によるものが多く含まれており、減少の主な要因は、当協会の相談受付専用電話に架電先が協会である旨の音声案内機能を付加したことにあると考えています。

現状におきましても、お客様に不要な手間をおかけしている状況に変わりなく、当協会としましては、業界に対する信頼性向上の観点からも、お客様から当協会に架電した経緯等を詳しく聴取したうえで、お客様を自社の相談窓口へ円滑に誘導するための具体的な改善策を提案させていただきますので、ご対応のほどよろしくお願い申し上げます。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成28年度第1四半期）

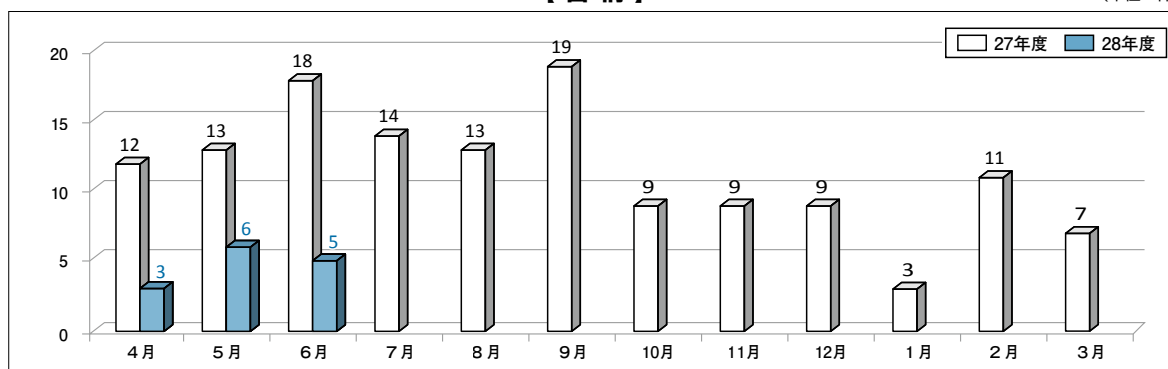
【相談】

(単位：件)



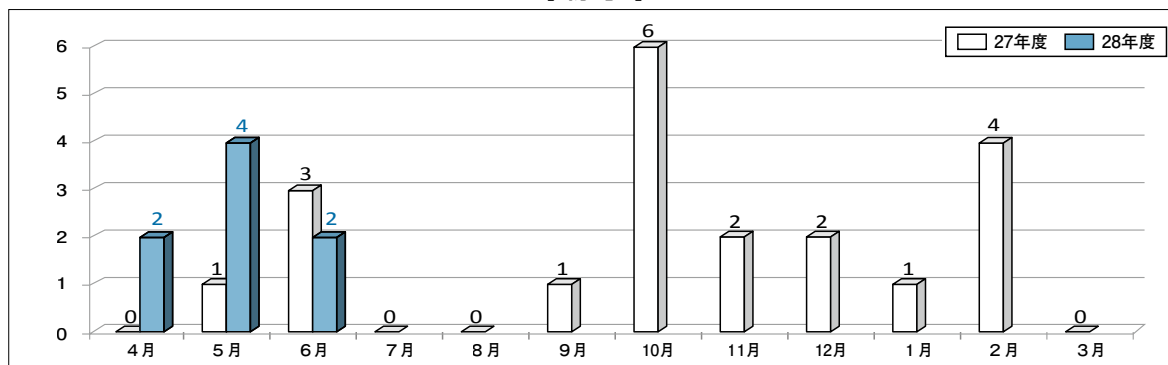
【苦情】

(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	27年度 第1四半期	28年度 第1四半期						
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期	
一般相談	契約内容	1,515	254	304	306	864	14.7%	-43.0%
	融資関連（借入相談等）	816	191	192	194	577	9.8%	-29.3%
	信用情報	167	60	37	42	139	2.4%	-16.8%
	登録業者確認	202	34	37	52	123	2.1%	-39.1%
	身分証明書等の紛失等	106	22	27	37	86	1.4%	-18.9%
	返済義務	94	13	23	18	54	0.9%	-42.6%
	過払金	70	12	13	6	31	0.5%	-55.7%
	業者の連絡先 その他	247	59	63	53	175	3.0%	-29.1%
小計	727	186	190	214	590	10.0%	-18.8%	
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	3,944	831	886	922	2,639	44.8%	-33.1%
	返済困難	1,370	396	420	430	1,246	21.1%	-9.1%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	253	89	70	82	241	4.1%	-4.7%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	152	42	42	45	129	2.2%	-15.1%
	自己破産・調停・民事再生手続き	126	29	13	28	70	1.2%	-44.4%
	7	3	3	4	10	0.2%	+42.9%	
小計	1,908	559	548	589	1,696	28.8%	-11.1%	
業者向け問合せ	3,173	519	521	518	1,558	26.4%	-50.9%	
相談合計	9,025	1,909	1,955	2,029	5,893	100.0%	-34.7%	

1. 受付件数

平成28年度第1四半期（4月～6月）に相談として受付した件数は5,893件で、月間平均件数は1,964件でした。前年同期との比較では、3,132件（-34.7%）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43件で、前年同期と比較すると39件（-55.7%）の減少となっています。

(単位：件)

2. 相談内容

(1) 一般相談

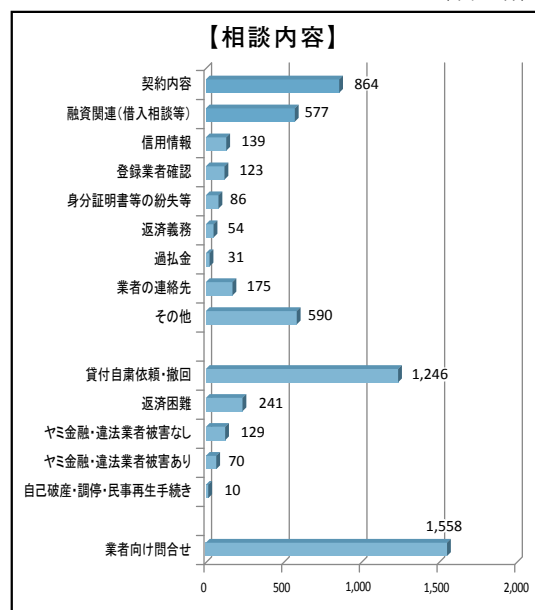
契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が864件（14.7%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が577件（9.8%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が139件（2.4%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が123件（2.1%）等となっています。

(2) 多重債務関連相談

貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,246件（21.1%）、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241件（4.1%）等となっています。

(3) 業者向け問合せ

貸金業者の問合せ窓口と誤認した「業者向け問合せ」が1,558件（26.4%）と最も多くなっていますが、前年同期と比較すると1,615件（-50.9%）の減少となっています。

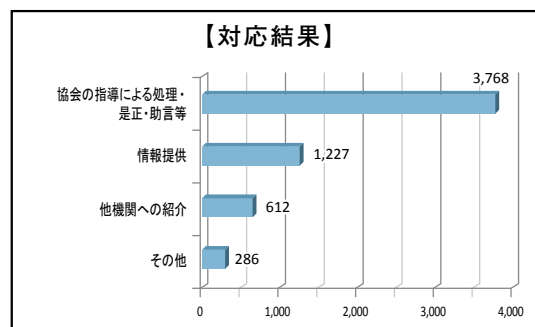


(単位：件)

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3,768件（63.9%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,227件（20.8%）、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612件（10.4%）、「その他」286件（4.9%）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	27年度 第1四半期	28年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
事務処理	15	2	2	2	6	43.0%	-60.0%
契約内容	7	0	2	1	3	21.5%	-57.1%
取立て行為	9	0	0	1	1	7.1%	-88.9%
帳簿の開示	7	0	1	0	1	7.1%	-85.7%
広告・勧誘（詐欺以外）	1	0	0	1	1	7.1%	0.0%
金利	0	1	0	0	1	7.1%	—
融資関連	0	0	1	0	1	7.1%	—
個人情報	2	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	1	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付	1	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%	—
過払金	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	43	3	6	5	14	100.0%	-67.4%

1. 受理件数

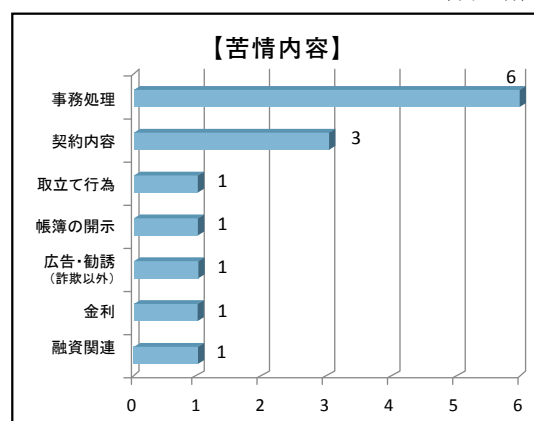
平成28年度第1四半期（4月～6月）に苦情として受理した件数は14件で、月間の平均件数は約5件でした。

前年同期との比較では、29件（-67.4%）の減少となっています。

(単位：件)

2. 苦情内容

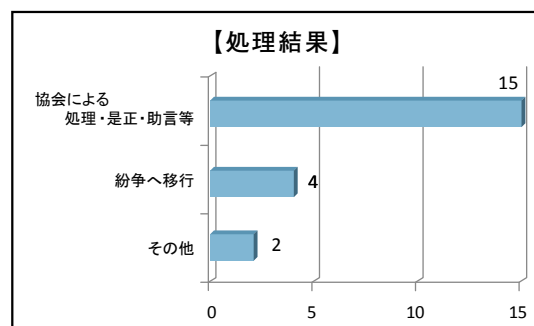
苦情内容別では、「事務処理」に関するものが6件（42.9%）、次いで「契約内容」に関するものが3件（21.4%）、「取立て行為」、「帳簿の開示」、「広告・勧誘（詐欺以外）」、「金利」及び「融資関連」に関するものがそれぞれ1件（7.1%）でした。



(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1四半期に終了した事案は21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15件（71.4%）で、「紛争へ移行」した事案が4件（19.1%）、「その他」が2件（9.5%）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いて、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	事務処理
申立内容	A社（以下相手方）に融資を申し込んだところ、相手方から電話で融資はできない旨を伝えられた。その後、携帯キャリアや料金の支払い方法など、融資と関係の無い質問が続いたので、不愉快に感じたので怒ったところ、「融資を断られた腹いせか」と言われた。当社の従業員の対応について協会から指導して欲しい。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】 申立人からインターネットで融資の申込みがあった。1時間後に申立人に融資のお断りの電話をして、携帯電話やメールアドレス等についてお聞きしたのは事実です。本来であれば、本人確認後に謝絶の旨を伝えるべきでした。確認の趣旨（本人確認のため）を説明せずに、メールアドレス等を確認し不愉快な思いをさせたのは事実です。その後申立人へ、対応についてお詫び申し上げている。会話の中の、『融資を断られた腹いせで言っているのですか』との発言はしていない。申立人から、「融資を断られた腹いせで言っているのではない」と言われたので、相槌をうち返事をしただけである。いずれにしても、不愉快な思いをさせたことを真摯に受け止めている。申立人へお伝え頂きたい。</p> <p>【申立人への報告】 申立人へ確認内容を伝えると、「相手は認めているんですね。判りました。」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	本人確認手順を誤ったため。

【事例2】

苦情内容	契約内容
申立内容	B社（以下相手方）より融資したとの書面が届いた。借入をした覚えはなく相手方へ問い合わせたところ、免許証を身分証明として何者かが自分になりすまして借入れた事実が発覚した。免許証は紛失し、警察に届出をしている事情を説明したが受け入れてもらえず、その後も相手方からは借入明細等が送付されている。担当者に何度説明しても『請求する』と言って埒が明かないので困っている。協会から指導して欲しい。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】 本件はネットにて申込みされ、審査後、ATMに来ていただき手続きしたものである。当社ATMにて、契約手続後免許証の提示を受け、その画像と来店者を撮影した画像が一致したため融資した。その後、契約書面を契約者申請住所（本件申立て住所と同一）へ本人限定郵便にて送付している。その後、申立人から契約した覚えはないと連絡が入り、何度か電話でやり取りをしている。申立人から現在の免許証写し（免許証NO末尾1～再発行）を当社へ送付してもらったが、来店時の画像及び本人確認書類として受け取っている免許証の画像と人物像が大変酷似しており、現在のところ本人が契約したと判断している。これは申立人にも伝えている内容である。ただし、今後、申立人からのご相談に対しては真摯に応じるつもりである。</p> <p>【申立人への報告】 申立人へ確認内容を伝えると、特に反論することもなく、「今後について当社と話し合ってみます」と苦情対応終了を了承。ADR手続も説明し、その際は再度協会へ連絡することのこと。</p>
苦情の原因	申立人の申出に対し業者の説明が不足しているため。

【事例 3】

苦情内容	広告・勧誘
申立内容	C社(以下相手方)から最初は〇万円の借入をし、その後、何回かの融資を受けたが、現在は完済している。今までに当社は完済が近くなってくるとしつこく電話で勧誘してきていた。 本年5月末頃にも3～4回、勧誘の電話があり、担当者から「明日は日曜日だけど出勤するから借りに来て欲しい」と言われたが、その時はっきりと、「結構です」と断った。しかし、その後も着信拒否している携帯電話に着信があった。執拗な勧誘の電話をしないように協会から指導して欲しい。
処理結果	【協会からC社へ確認】 申立の本年5月末ころの3～4回の電話については、当時の担当者は既に退職しているため事実確認はできていない。 今回の着信があったとの架電については、完済された時に預かり金が発生していることとの連絡である。電話が繋がらないため、翌日に「借用書・預り金の書類」を送付し、その説明のため再度架電したが繋がらなかった。 申立人とは連絡が取れていないが、決して勧誘するために執拗に電話をしたわけではない。預り金のことも含め当社から詳しく説明をする旨を伝えて頂きたい。 【申立人への報告】 相手方からの回答を伝えると反論することなく、「相手方に電話し説明を受けます。ありがとうございます」と対応終了を了承。
苦情の原因	勧誘を拒否している顧客であることを考慮せずに架電したため。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	27年度 第1四半期	28年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	4	5	1	6	12

2. 終了した事例

【事例 1】

※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。

類型	その他	受理日	平成27年11月
申立人	資金需要者	終了日	平成28年6月(聴聞回数：4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、車上荒らしに相手方発行のカードを財布ごと盗まれ、翌日に被害に気づいて使用停止にしたが、被害にあった当日のうちに、同カードにより数万円のキャッシングをされた。このことを相手方に伝えたところ、相手方からは、暗証番号を使用した取引のため、規約上、申立人に過失があるものとして免責しない、といわれた。しかし、警察の捜査で、申立人の車に見知らぬ男が近づき何かしている様子や、ATMの防犯カメラに見ず知らずの男が相談者のカードを使用している様子が映っていることが明らかになり、申立人によるカード使用ではないことから、相手方に対する数万円の債務、及びこれに対する利息債務が存在しないことを確認する和解を求める。		
紛争解決の状況	相手方は、申立人の暗証番号管理上の過失、及びカード管理上の過失を主張し、事実関係においても争いが大きかったが、紛争解決委員が、本件における申立人に有利な諸事情も考慮した和解案を当事者双方に提示し、これに対する両者の意見を聞いた上で和解条項の内容を調整した結果、最終的に当事者双方がこれを受け入れて和解が成立した。		

【事例 2】

類 型	取立行為	受 理 日	平成28年1月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成28年4月（聴聞回数：3回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解不成立
紛争の概要	<p>申立人の夫Aが、同人名義の相手方発行のカードを、キャッシング及びショッピングで使用したことにより生じた債務につき、同人の返済が困難になったことから、申立人とAの息子であるBが父親の上記債務につき重畳的債務引受をした。</p> <p>その後、相手方が債権回収を委任するC法律事務所より請求を受け、Bが同年に数千円入金した。しかし、Bが残高を同事務所に尋ねるも答えなかったため、残高明細を送付しなければ支払わない旨述べたところ、同法律事務所より、申立人に対し、同人は家族会員のため、支払義務があるとして請求を受けた。申立人はこれを信じ、月2万円ずつ支払う旨を約し、総額数百万円を超えるまで支払を続けた。</p> <p>その後Aが死去し、これを機に、申立人は、今まで相当額の支払をしていたことから支払を止めたところ、C法律事務所から、先のカード利用による債務とは別の、銀行のカードローンに係る相手方の保証債務弁済に基づく求償債務1千万円以上の請求を受けた。しかし、申立人及びBは、そのような債務の存在を知らされておらず、当然保証もしていなかった。しかも、申立人の弁済金は、当該求償債務にも充当されていた。</p> <p>申立人はこれを受けて相続放棄をし、Bのみが亡Aを相続した。</p> <p>その後、相手方はBを被告として提訴したが、Bと相手方との間に、債権債務なしとの裁判上の和解が成立した。</p> <p>申立人は亡Aのカードに係る債務（カード債務、および求償金債務）につき、本来、支払義務がないにもかかわらず、相手方から不当に請求を受けて弁済をしてきたものであり、申立人が義務なくして支払った数百万円の返還を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>3回の聴聞を経たが、申立人の支払いにつき、誰のお金で、どの債務の弁済として行ったものであるかにつき、当事者間の認識が著しく異なり、また請求金額についても、当事者間の歩み寄りが困難であったため、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。</p>		

【事例 3】

類 型	過払金	受 理 日	平成28年2月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成28年4月（聴聞回数：2回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	<p>申立人は、相手方に対し、法定利息を超える利率で算定された利息を支払っていたため、当該過払い利息百数十万円の返還を求める通知を相手方に送付し、和解交渉を行ってきたが、相手方は一定額を超える支払を拒否しているため、相手方に対し、それらの返還を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>聴聞において、申立人は請求額から減額した金額を提示し、それを相手方も了承したため、その金額をもとに紛争解決委員が和解案を作成し、当事者双方がそれを受諾して和解が成立した。</p>		

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	290	1,615	1,905
締結数	290	1,611	1,901

平成28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、1,901社が締結済みで契約率は99.8%です。

「法令・判例等検索システム」をご利用ください

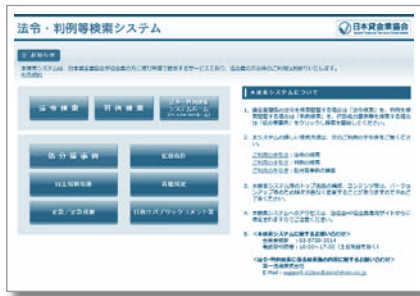
協会では、協会の皆さまのコンプライアンス態勢向上の支援策のひとつとして「法令・判例等検索システム」を導入しております。これは、民間の専門企業が提供する法令・判例データベースに、協会の各種規程、行政・協会の処分事例等を加えることにより、貸金業務に関わる法的事項を網羅的に検索・閲覧することができるシステムです。

【内容】

- 法令検索システム：約1万2000件の法令を取録（告示、その他を含む総取録件数約3万4000件）
- 判例検索システム：24万件以上の判例を取録
- その他、行政・協会の処分事例、貸金業者向けの総合的な監督指針、自主規制規則等の協会の各種規定、貸金業務に関連する行政庁パブリックコメント等を取録

この法令・判例等検索システムは、協会ホームページの協会専用サイトからログインすることにより情報が提供され、協会員に限り無償でご利用できます。ぜひ業務にご活用ください。

■ トップ画面



■ 「法令検索」トップ画面



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

「支援制度をぜひご利用ください」～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、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について、目が届かないこともあり、手続の見落としが気が揉むことも少なくないと思います。

ぜひ協会に加入いただき、貸金業法や監督指針その他の実務に役立つ情報をタイムリーに入手したり、業務相談を通じて、貸金事業を安心して進めるために活用して下さい。

日本貸金業協会は、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。

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 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/ 〕	<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>

「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し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 ⇒ [協会について](#) ⇒ [【入会のご案内】ご入会のメリット](#)

《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 TEL. 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

