

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

H29 3.31

vol. 25

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

本年度第3四半期に当協会に寄せられた苦情及び相談件数は、苦情は26件（前年同期比-3.7%）、相談は5,550件（同-29.7%）と、引き続き減少傾向にあります。

さて、当協会は、手続実施基本契約を締結している加入貸金業者の皆様へ、「紛争解決等業務にかかる負担金の改定について」と題した書面を送付させていただき、皆様のご意見を頂戴することといたしました。改定の理由等につきましては同書面に記載のとおりでございます。

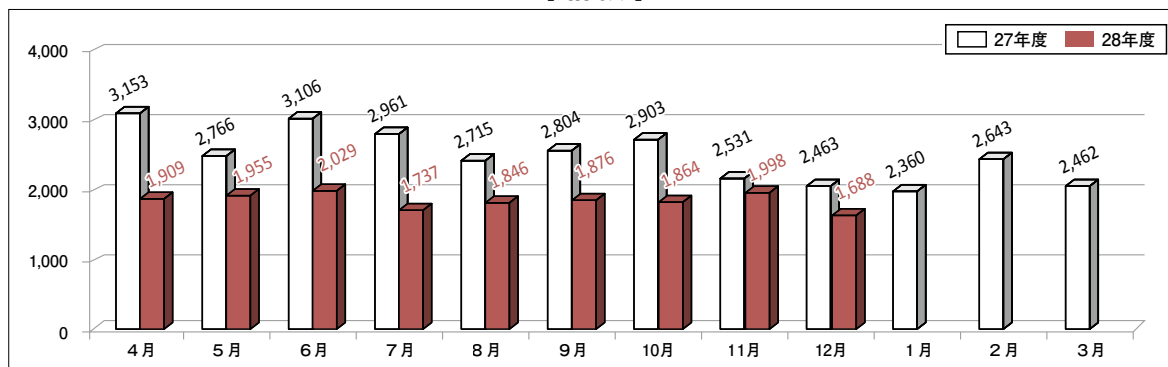
なお、負担金の改定案につきましては、「紛争解決等業務に関する規則」で定める年額を超えない範囲内での改定ではありますが、今回の改定の理由等についてご理解を賜りたく、実施につきましては加入貸金業者の皆様の3分の2以上のご賛同をいただくことを条件としております。

指定紛争解決機関としての業務は加入貸金業者の皆様の経費負担で成り立っていることを念頭に、今後、一層の業務の効率化と経費削減に努めてまいりますので、加入貸金業者の皆様におかれましては、本件負担金の改定について、何卒ご理解いただきますようお願いする次第です。

## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成28年度第3四半期）

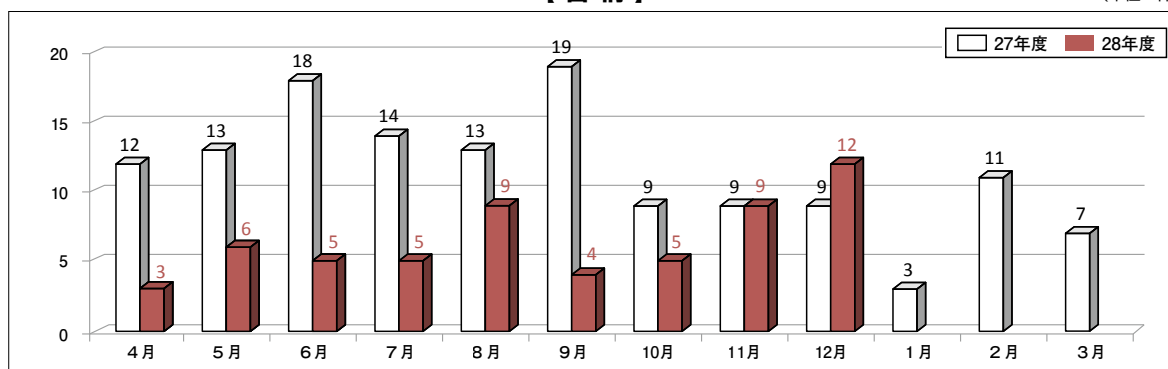
【 相談 】

(単位：件)



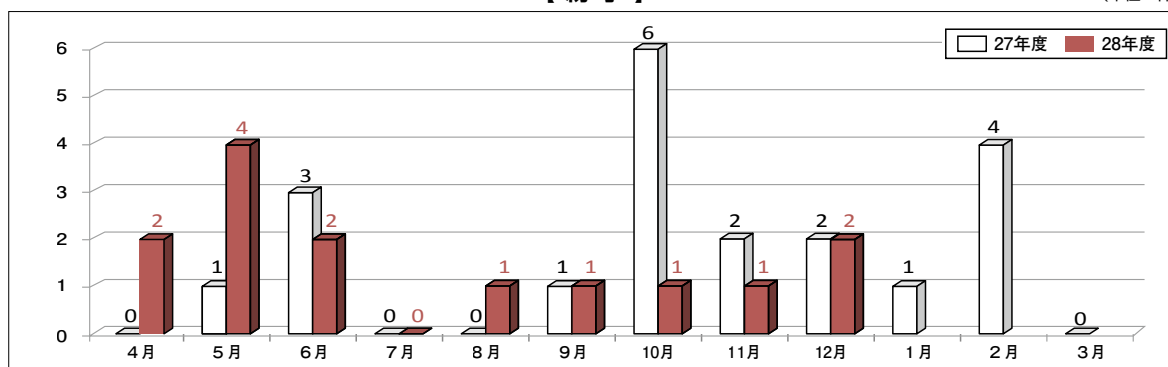
【 苦情 】

(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3四半期	28年度 第3四半期					対前年同期
			10月	11月	12月	合計	構成比	
一般相談	契約内容	1,380	342	304	284	930	16.8%	-32.6%
	融資関連（借入相談等）	773	147	247	191	585	10.5%	-24.3%
	登録業者確認	162	39	43	30	112	2.0%	-30.9%
	信用情報	120	30	35	28	93	1.7%	-22.5%
	身分証明書等の紛失等	132	29	27	19	75	1.3%	-43.2%
	返済義務	56	17	27	12	56	1.0%	0.0%
	過払金	65	2	11	9	22	0.4%	-66.2%
	業者の連絡先	301	53	53	31	137	2.5%	-54.5%
その他	731	221	274	220	715	12.9%	-2.2%	
小計		3,720	880	1,021	824	2,725	49.1%	-26.7%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,135	368	380	349	1,097	19.8%	-3.3%
	返済困難	215	82	67	57	206	3.7%	-4.2%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	128	41	39	23	103	1.9%	-19.5%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	72	23	25	10	58	1.0%	-19.4%
	自己破産・調停・民事再生手続き	12	2	2	3	7	0.1%	-41.7%
小計		1,562	516	513	442	1,471	26.5%	-5.8%
業者向け問合せ		2,615	468	464	422	1,354	24.4%	-48.2%
相談合計		7,897	1,864	1,998	1,688	5,550	100.0%	-29.7%

#### 1. 受付件数

平成28年度第3四半期（10月～12月）に相談として受付した件数は5,550件で、月間平均件数は1,850件でした。前年同期との比較では、2,347件（-29.7%）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22件で、前年同期と比較すると43件（-66.2%）の減少となっています。

(単位：件)

#### 2. 相談内容

##### (1) 一般相談

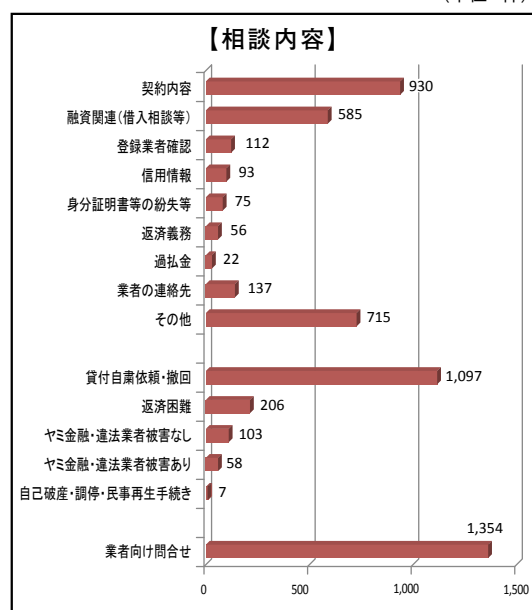
契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が930件（16.8%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が585件（10.5%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が112件（2.0%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が93件（1.7%）等となっています。

##### (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1,097件（19.8%）、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206件（3.7%）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1,354件（24.4%）と最も多くなっていますが、前年同期と比較すると1,261件（-48.2%）の減少となっています。

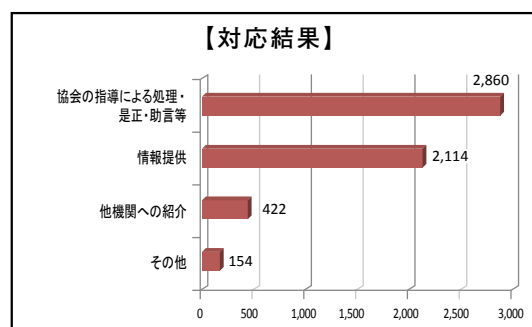


(単位：件)

#### 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2,860件（51.5%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の2,114件（38.1%）、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422件（7.6%）、「その他」154件（2.8%）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3四半期	28年度 第3四半期					
		10月	11月	12月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	3	0	0	9	9	34.6%	200.0%
帳簿の開示	3	4	1	2	7	26.9%	133.3%
取立て行為	6	0	2	1	3	11.5%	-50.0%
個人情報	1	0	3	0	3	11.5%	200.0%
事務処理	9	0	2	0	2	7.7%	-77.8%
金利	1	1	0	0	1	3.9%	0.0%
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付	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）	2	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	1	0	0	0	0	0.0%	—
融資関連	1	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	1	0	1	3.9%	—
計	27	5	9	12	26	100.0%	-3.7%

### 1. 受案件数

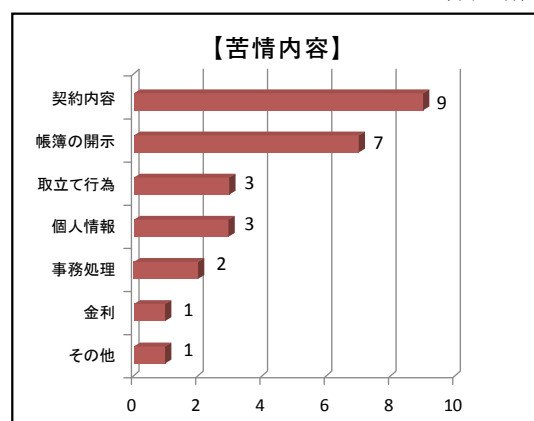
平成28年度第3四半期（10月～12月）に苦情として受理した件数は26件で、月間の平均件数は約9件でした。

前年同期との比較では、1件（-3.7%）の減少となっています。

(単位：件)

### 2. 苦情内容

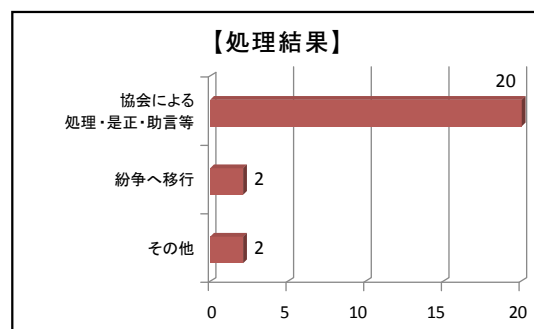
苦情内容別では、「契約内容」に関するものが9件（34.6%）、次いで「帳簿の開示」に関するものが7件（26.9%）、「取立て行為」及び「個人情報」に関するものがそれぞれ3件（11.5%）、「事務処理」に関するものが2件（7.7%）、「金利」に関するものが1件（3.9%）でした。



(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3四半期に終了した事案は24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20件（83.4%）で、「紛争へ移行」した事案が2件（8.3%）、「その他」が2件（8.3%）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	事務処理
申立内容	<p>申立人は、A社(以下相手方)のクレジットカードと銀行通帳を実姉に預けていた。相手方から請求書が届き、申立人のクレジットカードを利用し実姉がキャッシングをしていたことが判った。</p> <p>申立人が実姉に代わり一括返済したいと伝えたところ、一括払いは出来ないと言われたのでそのままにしていたが、相手方担当者から留守電があったので、翌日、一括返済が何故できないのか再度聞くと、そのようなことは言っていないとのことで押し問答になった。</p> <p>このため、電話のモニタリングを要請し、担当者は来週中に回答すると約束したが今日まで何ら回答がない。相手方の対応に非常に不満である。協会から事実の確認と指導をお願いしたい。</p>
処理結果	<p><b>【協会からA社へ確認】</b> 記録を確認したところ、申立人に対して一括払いが出来ないとは言っていない。以前に実姉と会話した内容を誤解されていると思われる。</p> <p>申立人へ回答するために4回架電している。連絡が取れなかったため留守番電話にメッセージ入れその後は連絡はしていない。申立人から連絡が来ると判断して放置したことは反省している。</p> <p>申立人へお詫びも含め誠意をもって対応します。</p> <p><b>【申立人への報告】</b> 確認内容を伝えたところ「判りました。説明を受けます。」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	説明内容が申立人に十分に伝わらなかった。

### 【事例2】

苦情内容	取立行為
申立内容	<p>B社（以下相手方）と取引をしているが、主人が病気になり看病したために給料が半減し延滞している。相手方に○月○日には支払えるのでそれまで待つと伝えたところ、担当者から、「今まで待たされている。これ以上待てる訳がない。」と高圧的な口調で言われ、恐怖を感じ途中で電話を切った。</p> <p>高圧的な口調やヤミ金まがいの言動をやめるように協会から指導して欲しい。</p>
処理結果	<p><b>【協会からB社へ確認】</b> 協会へ電話が入る直前の出来事であり、申立てのような言い方はしていない。「待てません」という趣旨を伝えたもので高圧的に言ったつもりはない。○月○日に返済できるとのことで、その理由を聞こうとしたところ電話を切られた。</p> <p>申立人が興奮していたので、落ち着いた頃合をみて再度連絡したところ、協会に申し出たことを伝えられた。弊社としては威圧的な言動をしたつもりはなく、今後の返済の相談にも応じるつもりですので、その旨を申立人にお伝えいただきたい。</p> <p><b>【申立人への報告】</b> 確認内容を伝え、今後の支払いについて相手方とよく話し合うよう助言。申立人了承。</p>
苦情の原因	支払猶予の申し出への対応が高圧的であるとの不満。

**【事例3】**

苦情内容	契約内容
申立内容	<p>夜間帰宅途中に財布がないことに気付いた。財布にはクレジットカード、銀行キャッシュカード等を入れていた。翌朝、該当カードの各社及び警察に紛失した旨を届け出たが、既にC社（以下相手方）のカードによりコンビニのATMでキャッシングされていた。後日、警察にコンビニ備付けの防犯カメラを確認してもらったところ、別人が紛失カードを使ってキャッシングしていた。</p> <p>相手方に事情を話したが、キャッシングは暗証番号取引であるため補填できないと言われている。生まれて一度もキャッシングしたこともない自分が支払うことには納得できない。</p>
処理結果	<p><b>【協会からC社へ確認】</b>          申出のとおり、コンビニのATMでキャッシングの取引が成立している。          コンビニ備付けの防犯カメラの画像については、警察から、「申立人と別人であるとの断定はできない。」と聞いている。また、キャッシングは暗証番号取引のため、本件においては、会員規約に従って申立人へ請求せざるを得ないと判断している。</p> <p><b>【申立人への報告】</b>          確認内容を伝えたところ、「ADR手続きを検討したいので考えを整理してから連絡します。」とのこと。</p>
苦情の原因	<p>紛失したカードのキャッシング利用について、相手方が補填できないとしたことへの不満。</p>

**【事例4】**

苦情内容	個人情報
申立内容	<p>D社(以下相手方)の借入金を完済した。今後利用する予定もないので、相手方に、「個人データをすべて消して契約書も返却して欲しい。」と依頼したところ、『当社所有の個人データは消します。契約書は返却します。』と言われた。</p> <p>契約書は催促してやっと届き全て終了したと思っていた。しかし、昨日、相手方から融資勧誘のDMが届いた。個人データは消すと約束しており、この旨を確認すると、『当社データベースからデータは消せない。DMを送らないようにするのを忘れていた。』と言われた。</p> <p>相手方のデータベースから個人情報をすべて消し、今後DMが送付されないようにして欲しい。データを消すと言ったり、消せないと言ったり、契約書もすぐに返さなかったり、相手方の対応に不満があるので協会より指導して欲しい。</p>
処理結果	<p><b>【協会からD社へ確認】</b>          完済の際に申立人から個人データを消して欲しいと依頼があり、削除はできないと説明したが理解して頂けなかった。帳簿の保存義務等があり、個人データを消すとは言っていない。また契約書の返却については内部処理手続のミスにより遅れてしまった。          申立人が個人データ削除を要請した趣旨を考えれば、当社に本件申し出のあった時点で、申立人をDM送付先としないように措置しておくべきだった。          申立人が不満を持たれたのは当然であり、お詫びと丁寧な説明をさせていただきたい。</p> <p><b>【申立人への報告】</b>          確認内容を伝えると、「個人データを保管しなければならないことは理解できた。大変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	<p>説明内容が申立人に十分に伝わらなかった。また、申立人の要請を踏まえた必要な措置がとられなかった。</p>

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

	27年度 第3四半期	28年度 第3四半期			合計
		10月	11月	12月	
終了件数	2	0	0	2	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	過払金	受 理 日	平成 28 年 4 月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成 28 年 12 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	申立人を借主、相手方を貸主とする継続的になされた弁済金額を利息制限法所定の制限を超えて利息として支払った部分を元本に充当すると過払金が発生しており、かつ相手方は悪意の受益者であるとして、過払金の支払いを求めたが、相手方は一連取引による計算書を提出する約束に反し計算書を引き渡さず、かつ、取引期間の中断による時効を主張し過払い金の返還に応じない。よって、申立人は相手方に対し、過払金及び遅延損害金の返還を求める。		
紛争解決の状況	過払金額については合意に至ったが、手続中に、相手方から申立人に対し、申立人の債務の存在を前提とするかのような書面が送付されたことに申立人が苦情を述べ、相手方の対応を求めたことにより、手続きが中断した。その後、本件紛争解決手続を再開し、改めて金額その他の条件を調整した結果、和解が成立した。		

#### 【事例 2】

類 型	過払金	受 理 日	平成 28 年 10 月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成 28 年 12 月（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、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い続けていたため、当該過払金百数十万円及び過払利息十数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額の支払を拒否しているため、申立人は相手方に対し、上記の請求額を支払う、との和解を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方を聴聞の上、聴聞の席上で、相手方提示の額を超える和解金額を提示した。当事者双方がその提案を持ち帰って検討した結果、紛争解決委員提示の金額で合意に至り、和解が成立した。		

## 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	286	1,590	1,876
締結数	286	1,589	1,875

平成28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、1,875社が締結済みで契約率は99.9%です。

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、手続の見落としがないか気を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。

<b>支援内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貸金業者登録（更新）申請の手続き支援</li> <li>○ 社内規則の作成支援（規程記載例を提供します）</li> </ul>
<b>支援制度の申込方法</b> 詳しくは協会ホームページをご覧ください。 〔 <a href="http://www.j-fsa.or.jp/">http://www.j-fsa.or.jp/</a> 〕	<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させていただきますと幸いです。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。

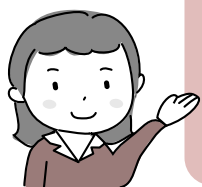
協会ホームページTOP ⇒ 協会について ⇒ 【入会のご案内】ご入会のメリット

#### 《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



\* 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、ヴェネツィアとその潟（イタリア共和国）」