



平成22年10月、金融業界における業態別ADR機関として銀行・生保・損保・証券などと並んで日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターが国から指定を受けました。金融ADR制度化の根拠となった「金融商品取引法等の一部を改正する法律」の施行（平成22年4月）から3年を迎えますが、平成23年度において8つの金融ADR機関全体が受け付けた件数は苦情が7,093件、紛争が1,981件という実績となっており、ADRに対する利用者の認知度が向上してきたことが窺えます。

金融ADRの今後の課題は、制度の当初の目的である「利用者の保護を図るとともに、金融商品・サービスに関する信頼性の向上」に至るプロセスとして、苦情・紛争事案の当事者から見た中立性・公正性・透明性が確保できる運用態勢の充実にあると思われます。貸金業相談・紛争解決センターは、1件1件の事案の苦情・紛争解決手続を積み重ねる中で、利用者等・貸金業者の双方から、一層の信頼を得られるADRを目指して参ります。

1 相談の受付件数推移及び内容

(単位: 件、%)

相談内容別推移	24年度 上半期	24年度 第3四半期				合計	構成比	対前年同期
		10月	11月	12月				
業者の連絡先	6,505	1,222	1,301	1,290	3,813	37.8%	30.9%	
契約内容	3,396	476	621	633	1,730	17.2%	-9.8%	
貸付自粛依頼・撤回	2,275	448	388	295	1,131	11.2%	10.2%	
融資関連（借入相談等）	1,460	217	231	171	619	6.1%	-4.0%	
登録業者確認	1,197	215	150	78	443	4.4%	-35.6%	
返済困難	638	112	109	81	302	3.0%	-15.4%	
信用情報	599	110	110	63	283	2.8%	13.7%	
過払金	547	79	73	73	225	2.3%	-33.4%	
ヤミ金融・違法業者被害なし	386	56	52	39	147	1.5%	-42.6%	
身分証明書等の紛失等	294	41	46	46	133	1.3%	-26.9%	
返済義務	240	45	40	44	129	1.3%	-12.8%	
ヤミ金融・違法業者被害あり	284	48	32	34	114	1.1%	-26.5%	
金利・計算方法	88	23	16	14	53	0.5%	-11.7%	
帳簿の開示	58	9	6	14	29	0.3%	-17.1%	
ダイレクトメール	28	6	6	9	21	0.2%	16.7%	
保証人関係	31	4	2	6	12	0.1%	-36.8%	
自己破産・調停・民事再生手続き	25	6	1	3	10	0.1%	0.0%	
手数料	18	1	2	3	6	0.1%	-33.3%	
その他	1,520	328	303	247	878	8.7%	-5.1%	
計	19,589	3,446	3,489	3,143	10,078	100.0%	1.3%	

1. 受付件数

平成24年度第3四半期（10～12月）に相談として受け付けた件数は10,078件で、月間の平均件数は約3,359件でした。前年同期との比較では、127件（+1.3%）の微増となっています。

なお、今期の過払い金関連の相談は225件で、前年同期と比較すると113件（-33.4%）の顕著な減少となっています。また、直前期である第2四半期の過払い金関連相談（258件）との比較でも、33件（-12.8%）の減少となっています。

2. 相談内容

相談内容別にみると、貸金業者から利用者等に送付される利用明細書等に指定紛争解決機関として当センターが記載されていることを背景として、協会へ寄せられる問い合わせに対応して案内している「業者の連絡先」が3,813件（37.8%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等の「契約内容」が1,730件（17.2%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,131件（11.2%）、融資先を紹介してほしいという「融資関連」が619件（6.1%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいという「登録業者確認」が443件（4.4%）、多重債務等による「返済困難」302件（3.0%）等が続いています。

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6,192件（61.4%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,677件（26.6%）、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1,003件（10.0%）等と続いています。

2 苦情の受理件数推移及び内容

（単位：件、％）

苦情内容別推移	24年度 上半期	24年度 第3四半期					合計	構成比	対前年同期
		10月	11月	12月					
契約内容	18	3	1	1	5	17.9%	-54.5%		
事務処理	8	2	3	0	5	17.9%	-58.3%		
帳簿の開示	14	2	1	1	4	14.3%	33.3%		
個人情報	4	3	1	0	4	14.3%	33.3%		
融資関連	1	2	2	0	4	14.3%	300.0%		
過払金	5	0	0	3	3	10.7%	-66.7%		
取立て行為	18	0	1	0	1	3.5%	-90.9%		
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）	2	0	0	0	0	0.0%	-		
その他	0	0	2	0	2	7.1%	-33.3%		
計	70	12	11	5	28	100.0%	-50.9%		

1. 受理件数

平成24年度第3四半期（10～12月）に苦情として受理した件数は28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、29件（-50.9%）の大幅な減少となっています。

受理した苦情28件のうち、電話による申立ては21件（75.0%）、次いで当センターへの来協による申立てが1件（3.6%）、その他が6件（21.4%）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。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」及び「事務処理」に関するものがそれぞれ5件（17.9%）、「帳簿の開示」、「個人情報」及び「融資関連」に関するものがそれぞれ4件（14.3%）、「過払金」に関するものが3件（10.7%）、「取立て行為」に関するものが1件（3.6%）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、「その他」が3件（10.3%）となっています。

(単位：件)

	24年度 上半期	24年度 第3四半期			合計
		10月	11月	12月	
新受件数	5	0	0	0	0
終了件数	4	2	1	0	3

1. 実施状況

平成24年度第3四半期に終了した事案は以下の3件です。

※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。

事案 1	<p>【申立内容】（契約内容：債務不存在）</p> <p>申立外会社が相手方から数千万円の融資を受け、申立人はその連帯保証人兼物上保証人となり、さらに、相手方と同申立外会社との間で締結された、相手方を貸主、同申立外会社を借主とするリース契約につき、申立人は物上保証人となった。しかし、申立外会社はその後破産した。申立人は、相手方より、元金を弁済すれば遅延損害金等は免除するという申し出を受け、数千万円の元金を完済した。しかし、相手方は、上記の申し出をしたことを否定し、遅延損害金等数千万円が残っていると主張しており、この債務が存在しないことの確認を求める。</p>
	<p>【手続内容・結果】</p> <p>紛争解決手続において、聴聞の結果、残存債務があることを申立人が認めたので、その弁済方法につき協議し、担保物件を売却して、その結果を見て和解金額を決めることとした。しかし、なかなか買受希望者が現れず、売却手続に相当の日数を要することが予想されたため、担保物件の売却を続けること、および売却後、その結果を勘案して残債務額や清算方法を別途協議することを内容とする和解が成立し、本件手続を終了した。</p>
事案 2	<p>【申立内容】（その他：債務履行に係る和解申込み応諾請求）</p> <p>申立人が相手方に対する債務の履行につき、相手方からの「和解等の申入れがある場合には、これに応ずる用意がある。」との通知書面に基づいて和解の申入れを行ったところ、相手方は和解の協議を拒否して、残元金および弁済日までの利息を一括で支払えとの回答をしてきたので、申立人は、相手方に対し、上記書面に基づいて、申立人との和解の協議に応じることを求める。</p>
	<p>【手続内容・結果】</p> <p>相手方が、和解協議に応ずることを受諾したので、残存債務額、支払方法等につき紛争解決委員が和解案を提示し、当事者双方がこれを受諾したことにより和解が成立した。</p>
事案 3	<p>【申立内容】（その他：過払金請求訴訟に関して生じた損害賠償請求）</p> <p>申立人は、相手方が過払金返還請求訴訟（原告である申立人の全部勝訴）に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、それを履行しないために12回にわたり調停を申し立てざるを得なくなり、その際生じた諸費用等数千万円を、不法行為等に基づき請求する。</p>
	<p>【手続内容・結果】</p> <p>紛争解決委員が、聴聞の結果を踏まえ、申立人の主張するような相手方の支払い約束を事実として認定することができない旨申し述べたところ、申立人は本件申立てを取り下げた。</p>

2. 受理に至らなかった申立・問合せ例

事案 1	<p>【相談内容】</p> <p>利用者等の弁護士からの問い合わせ。銀行債務を保証した貸金業者が代位弁済して生じた求償権に関し、紛争解決手続は利用できるのか。</p>
	<p>【手続内容・結果】</p> <p>本件は貸金業務関連紛争ではないため、規則により紛争解決手続では取り扱うことができない旨回答。</p>
事案 2	<p>【相談内容】</p> <p>利用者等からの問い合わせ。元銀行の債権だが、譲渡先の債権回収会社（サービサーであるが貸金業登録あり）が和解に応じない。協会のADRで解決できないか。</p>
	<p>【手続内容・結果】</p> <p>本件は貸金業務に係る事案ではないので対応できない（相手方のサービサーとしての業務が対象）旨回答。相談機関として全国サービサー協会を案内。</p>

4 手続実施基本契約の締結状況

平成24年12月末現在の金融庁公表ベースの登録貸金業者2,256社における、当協会との手続実施基本契約の締結状況は、協会員が1,331社、非協会員が919社、合計2,250社が締結済みであり契約率は99.7%です。（なお、それ以外の6社につきましては、新規登録業者と廃業業者です。）

5 お知らせ

1. ヤミ金(無登録業者)への対応

相談・紛争解決センターから定期的に警視庁を訪問し、利用者等から寄せられたヤミ金被害情報を(匿名で)提供しています。また、警視庁からは、協会の情報に基づき以下の対応を行ったとの報告を受けています。

- ・プロバイダーにインターネット上からの削除を要請。(海外使用サーバーは対象外)
- ・登録詐称業者等に警告制止架電を実施。
- ・NTTへヤミ金に電話が繋がる電話転送契約の解除を依頼。(固定電話から携帯電話等に転送されるNTTの転送サービス)

2.

協会未加入の方に向けた支援制度があります

日本貸金業協会では、協会加入前から利用いただける支援制度を用意していますので、協会未加入の方は是非ご利用ください。

<支援制度の内容>

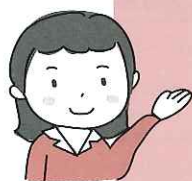
登録更新申請書の作成や社内規則の作成など、貸金業者登録申請手続きを支援いたします。詳しくは、協会ホームページ「協会未加入の方に支援制度のご案内」をご覧ください。

日本貸金業協会では、協会員に対し業務に役立つ様々なサービスを提供しています。協会未加入の方におかれては是非、協会加入のご検討をお願いいたします。

<協会員向けサービス・支援>

- ◆実務相談による業務上の問題解決支援や業務に役立つ「法令・判例等検索システム」を無料で提供
- ◆協会員専用サイトや協会機関誌による法改正に伴う業務上の注意点等、貸金業関連情報を提供
- ◆信頼度向上に繋がる協会ロゴマークが広告等に使用可能
- ◆協会員の従業者向けに学習支援プログラム「JFSA-Learning」が無料で利用可能
- ◆監査による指導・支援

【協会へのお問い合わせ先】



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
協会への入会等に関すること	会員部	03-5739-3012

URL <http://www.j-fsa.or.jp>

本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結されている加入貸金業者向けの季刊誌です。