

# 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成23年4月～6月期)

日本貸金業協会  
貸金業相談・紛争解決センター

## 1. 苦情処理手続の実施状況

### (1) 苦情処理手続の受付件数（当期の状況）

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
79	5	74	4	5	1

### (2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

(単位：件)

類型	終了事由の別								
	不開 始	解決	移行	不応 諾	不調	その 他	小計	移送	計
取立行為	0	16	0	0	0	0	16	0	16
契約内容	0	18	0	0	0	0	18	0	18
帳簿の開示	0	19	0	0	0	0	19	0	19
過剰貸付	0	0	0	0	0	1	1	0	1
広告・勧誘	0	1	0	0	0	0	1	0	1
保証契約	0	1	0	0	0	0	1	0	1
過払金	0	6	0	0	0	0	6	0	6
個人情報	0	4	0	0	0	1	5	0	5
事務処理	0	10	0	0	0	0	10	0	10
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	76	0	0	0	2	78	0	78

※その他＝打切り（申立人自らコンタクトを断ったもの）

(3) 苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	76
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	—
計	78

2. 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数（当期の状況）

（単位：件）

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
2	2	1	2	1	0

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

（単位：件）

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 な し	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
契約内容	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
過払金	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
融資関連	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
合計	1	0	0	0	0	2	3	0	0	3

※その他＝契約内容は相手方の廃業により終了、融資関連は判決の確定により終了

(3) 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	1
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上～1年未満	1
1年以上～2年未満	—
2年以上	—
計	3

3. 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

(1) 苦情の代表的な事例（当期の申立事案）

①【申立内容】（取立て行為）

相手方貸金業者に230万円の債務があり延滞していて悪いとは思っている。今般、7年前に別れた元妻のところに相手方貸金業者から電話が入り、会社名を名乗り、「本人と連絡を取ってくれ」等と取立てまがいの電話をかけてくるので困っている。財務局へ電話したら協会を案内された。

【処理結果】

相手方貸金業者に対して事実確認を行う。契約書上で申立人と同居している実姉が連帯保証人になっており、実姉に対して所在確認と連絡依頼を行ったが、元妻と称する人に対する社名や契約内容を話した事実はない。本件については関東財務局からも照会があり同じ内容で報告済みである。

申立人へ確認内容を伝えると、「分かりました。協会から相手方貸金業者へ電話してもらっただけで十分です」と了承し終了。

②【申立内容】（契約内容）

先月夜、1時間位の間で駐車場で車上荒らしに遭い、現金及びカード（10枚）を盗られ、キャッシングにて現金を引き出された。警察に被害届を出し、各業者へ連絡したが、1社のみ暗証番号管理は契約者に責任があるので保険適用にはならず請求すると言われ困っている。

【処理結果】

相手方貸金業者は会員規約では契約者責任で全額本人負担であるところ、社内で検討した結果、2件の契約中1件は全額免責とし、もう1件も半額を免責とした。

申立人へ確認内容を伝え、今後も相手方貸金業者と交渉を続けるよう助言し、申立人は了承し終了。

③【申立内容】（事務処理）

相手方貸金業者への債務をインターネットバンキングで返済しているが、昨日夜にログインしたらメンテナンス中で処理できず翌日扱いとなり1日分200円の利息が加算され

た。相手方貸金業者へ「いつでも 24 時間返済可能」と表示してあると苦情を言うと、「HP にメンテナンスの時間について説明してある」との回答だった。小さい字で普通の人は確認しないので改善するよう要求したが、会社の方針と答えるのみで納得できる内容ではなかった。

**【処理結果】**

相手方貸金業者へ確認する。HP 上で 23:55~0:15 は締め作業のため取扱い出来ない旨を記載しているが、苦情を受けた担当者が型どおりの対応をしたことにより不快感を抱かせてしまった。申立人へはその後架電し、謝罪と説明を行った。

申立人へ確認内容を伝えると、「業者から電話をもらったが、今後の改善策に期待すると答えた。協会も消費者のことを考えて業者指導に努めてもらいたい」と要望し終了。

(2) 紛争の事例（当期の既済事案）

①【申立内容】（契約内容）

相手方貸金業者から融資を受けた際に支払ってきた保証料が高額である。また、取引途中に割賦販売契約に変更され、相手方から買い取った陶器を指定された古物商へ転売したが、差額が大きく手元金がほとんど残らなかった。

**【手続内容・結果】**

申立てを受理し、相手方貸金業者へ申立書を送付した直後、相手方貸金業者は登録行政庁へ廃業届を提出した。相手方が貸金業者でなくなったことから紛争解決委員が終了を決定。その後、紛争解決委員から紛争解決センターへの指示により相手方貸金業者に対して協力要請により解決を図るために折衝中。

②【申立内容】（過払金）

相手方貸金業者へ過払金の返還請求を行った際、相手方貸金業者から他の過払金債権者への弁済率に合わせた金額の提示を受けたが、要求している返還額（100%プラス経過利息）とのずれが大きく、交渉が膠着状態となった。

**【手続内容・結果】**

和解に向け 3 回の聴聞を実施。3 回目の聴聞にて紛争解決委員が提示した和解案を双方が受諾し和解成立。

③【申立内容】（融資関連）

相手方貸金業者から受けたつなぎ融資につき、相手方の契約締結上の過失ないし債務不履行を主張し、それに基づく損害賠償請求権と申立人が相手方貸金業者に対して負担するつなぎ融資の債務との相殺を求める。（東京高裁においても係属中）

**【手続内容・結果】**

手続を開始したが判決が確定したことにより終了。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

他機関への移送等の該当事案なし。

以上