

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 27 年度 第 2 四半期報告書)

(平成 27 年 7 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日)

(速報値)

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
46	8	42	5	4	3

(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							小計	移送	計
	不開 始	解決	移行	不応 諾	不調	その 他				
取立行為	0	7	0	0	0	0	7	0	7	
契約内容	0	7	0	0	0	0	7	0	7	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	5	0	0	0	0	5	0	5	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
過払金	0	7	0	0	0	0	7	0	7	
個人情報	0	1	1	0	0	0	2	0	2	
事務処理	0	16	0	0	1	1	18	0	18	
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	44	1	0	1	1	47	0	47	

(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	41
1月以上～3月未満	4
3月以上～6月未満	1
6月以上	1
計	47

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
1	5	0	3	1	2

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

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	1	0	0	0	1	0	2	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
合計	1	0	0	0	1	1	3	0	0	3

※申立の取下げにより終了は「一方の離脱」

(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）

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

① 類型：広告・勧誘

【申立内容】

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、翌営業日の午後 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。

【対応結果】

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り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り込みと掲示しているが、その場合の条件（系列銀行への振り込みの場合等）を併記しており、誇大広告とは考えていない。

申立人へ確認内容を伝えると、「午後 3 時過ぎに記帳したところ、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。

② 類型：帳簿の開示

【申立内容】

昭和 56 年頃からの B 社に対する借入を完済した。B 社へ過払い金請求目的で取引履歴開示請求を行ったが、当社は取引が 3 回に分かれているとして、すべての履歴を開示しない。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。

【対応結果】

申立人が開示しないと主張する取引は、当社が買収した X 社との契約（この段階で完済されていた）であり、完済後 10 年経過した時点で取引履歴は廃棄していることを申立人へ説明している。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。再度申立人へ対して説明させて頂きたい。

⇒協会から当社へ：申立人に丁寧に説明するよう要請し了解

申立人へ確認内容を伝えると、「B 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。

③ 類型：契約内容

【申立内容】

6 年前、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。一昨年、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、『途中で延滞があったため、延滞利率が適用され残金がある』と説明を受けた。2 ヶ月に 1 回ではあるが、和解金額は全額返済しており、延滞の適用にはならないと解釈している。延滞したというのであれば、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』とのこと。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。

【対応結果】

和解契約直後の 9 月分から 11 月分(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。返済が遅れてすぐに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、申立人の父親が督促状を支店に持参し、「息子(申立人)は居所不明で同居していない。今後は督促状等の送付をしないでくれ」との申し出を受け、その後の督促状発送は控えた。申立人が望むなら返済についての相談に応じる。

⇒協会から当社へ：丁寧な対応を要請し了解

申立人へ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。

(2) 紛争の既済（終了）全事案

① 類型：契約内容

【申立内容】

申立人は相手方に対し、不動産担保ローンを申し込み、相手方より、『審査に通ったが当社との契約ではなく他社を紹介する』との連絡があった。申立人は、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、交通費合計数十万円を請求された。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。

【手続結果】

本件申立後、相手方により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本件手続を取下げた。

② 類型：契約内容

【申立内容】

申立人は、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、第三者によりキャッシングされた。相手方以外の業者は保険で補償したが、相手方は契約約款を根拠に被害額の補償を拒否した。申立人は納得しないまま請求された数十万円の支払いに応じたが、暗証番号の不適切な管理に該当しないし、補償を受けられる旨の規定があるので、支払い済み金員の返還を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、双方に対して、相手方が一部を申立人に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、和解案を示し当事者双方がそれを受諾し和解が成立した。

③ 類型：その他

【申立内容】

申立人は、相手方との間で、不動産担保ローン契約(担保物件売却までのつなぎとして)を締結した。その後、当該担保物件が早期に売却できることとなり、相手方に対し、口頭及び書面で解約の申し入れを行ったが、相手方は拒絶した。よって、相手方に対して借入金を支払うのと引き換えに、根抵当権抹消登記手続をすることを求める。

【手続結果】

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、実質的に本件紛争が解決した。しかし、その後、申立人への連絡が取れなくなり、かつ同人から申立の取下等もなされないため、紛争解決委員は本件手続を終了する旨決定した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

特になし。