

## 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 29 年度 第 1 四半期報告書)

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 6 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
9	5	7	5	2	0

#### (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	0	0	0	0	0	0	0	0	
契約内容	0	4	2	0	0	0	6	0	6	
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
過払金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
事務処理	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	10	2	0	0	0	12	0	12	

(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	7
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	3
6月以上	0
計	12

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
6	3	3	3	3	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	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
帳簿の開示	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
過払金	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
合計	3	0	3	0	0	0	6	0	0	6

※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）

（単位：件）

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

3. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型：事務処理

【申立内容】

2ヶ月前、A社から所得証明書類提出の送付案内が届いた時に、提出が必要か確認をしたところ、『貸金業法で所得証明書類の提出が必要であり、提出しなければ借りられなくなる』と言われた。提出しないと借入れできなくなる等の重要事項についての説明は契約時に受けていない。説明する義務があるのではないか。今回、所得証明書類提出とは別の通知が来たので思い出して再度確認したところ、『私では判らない』と言われ罅が明かない。所得証明書類の提出について納得いかないので協会より確認していただきたい。

【対応結果】

途上与信において当社の貸付残高と他社利用の残高合計が100万円を超えたので、業法で定められた所得証明書類の提出案内を送付した。その件で問い合わせ時の説明において、提出されない場合の説明しかせず、契約時、所得証明書類提出を記載した書類をお渡ししていることを説明しなかったのが原因です。その後、所得証明書類とは別の通知を外部委託先より連絡した折、申立人から同じ質問をされたときに、『私では判りません』と回答してしまい、お客様に不安を与えてしまいました。申立人へは、もう一度経過を説明致しますのでお伝えいただきたい。

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。

## ② 類型：契約内容

### 【申立内容】

海外に旅行に行った際、地下鉄のATMでキャッシングのため、B社のカードを差し込んだところカードが出てこなくなった。その場でATMを管理する地元銀行に連絡したところ「よくあることなのでカード会社に紛失届を出すように」と言われた。その日の内にカード紛失の連絡をした。帰国後、再確認したところ『既に限度額20万円がキャッシングされている。』と説明を受けた。担当者からは『暗唱番号取引なので保証が出来ない。請求の対象となる。ただ、地元警察からの公的な証明書類を提出して貰えば保証も検討します。』とは説明を受けたが、暗証番号は推測困難な番号であり相手方が銀行等へ調査してもらえれば状況はわかるはず。相手方の主張に納得できない。協会より確認して指導して欲しい。

### 【対応結果】

担当者は規則に沿って『暗唱番号取引なので保証が出来ない。』旨を説明している。ただし、警察への被害届などの公的証明があれば相談に応じるとのこともその時お伝えしているが、暗証番号の件がメインとなり、公的証明の説明が不十分で申立人へ趣旨が伝わらず、不安をあたえてしまったと思われます。申立人へ再度当社の対応について説明させていただき、話し合いにより解決する準備があることを申立人に協会からお伝えさせていただきたい。

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。

## (2) 紛争の事例

### ① 類型：契約内容

#### 【申立内容】

申立人は親族に相手方発行の申立人名義のカードを渡していたところ、同親族は、海外の駅で、外国人から、「切符が現金で買えずカードでしか購入できない。現金を渡すので、代わりにカードで切符を買ってほしい。」と言われ、券売機らしき機械にカードを差し入れたが、その後、十数万円のカードキャッシングをされていたことが判明した。しかし、申立人は、相手方との契約時からキャッシング利用は希望しておらず、キャッシング枠が設定されていることが不適當である。従って、キャッシング枠がなければ生じなかったであろう第三者による不正なキャッシングによる債務が存在しないことの確認を求める。

### 【手続結果】

紛争解決委員は、当事者双方を聴聞した結果、相手方に違法な点はないと認定した。一方、相手方から、利息、遅延損害金債務は免除する旨述べたことから、元金のみ支払うという内容の和解案を提示し、当事者双方がこれを受諾して和解が成立した。

### ② 類型：契約内容

#### 【申立内容】

申立人は、相手方と数千万円の不動産担保ローンを、毎月利息のみ返済し、約1年後に元本・利息残金一括返済の約定で締結した。

契約から約9ヵ月後、低金利の融資先が他に見つかったため、相手方に対し、早期一括返済する旨連絡したところ、解約違約金として契約金額元本に対する手数料3%を請求された。しかし、申立人は、契約時に、当初3ヶ月間は解約できないとの話は聞いたが、中途解約の場合の違約金について説明は受けていなかったし、一括返済をしない場合の、完済までの総金利よりも、解約違約金は数十万円も多く、このような経済的合理性のない契約をするはずがない。よって、申立人は、相手方に対し、解約違約金の支払義務がないことの確認を求める。

#### 【手続結果】

紛争解決委員は、本件借入れの経緯、早期弁済の理由等を聴取したところ、申立人は、契約時及び早期弁済の申込日に解約違約金条項の説明は受けていないと述べ、相手方は担当が説明したことを確認しその旨の証拠書類もあると反論した。これを受けて、紛争解決委員は、当事者双方に対して、和解可能な条件を確認したが、当事者双方が歩み寄ることの出来る条件を見出すことはできなかったため、和解の見込がないものとして決定により手続を終了した。

### 4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

(1) 平成29年5月11日第11回金融ADR連絡協議会

(2) 平成29年6月19日 第53回金融トラブル連絡調整協議会へ出席

(3) 平成29年6月19日 国民生活センターとの意見交換会へ出席