

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 29 年度 第 4 四半期報告書)

(平成 30 年 1 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 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
10	3	6	2	4	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
請求業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1
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	2	0	0	0	0	2	0	2
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	1	0	0	0	0	1	0	1
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等 不正利用	0	2	0	0	0	0	2	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	8	0	0	0	0	8	0	8

- (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	0
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	8

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	2	0	0	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）
（単位：件）

該当事例なし

- (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）

該当事例なし

3. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型：契約内容

【申立内容】

A社(以下相手方)からキャッシングの勧誘があり、『キャッシング枠が余っているので利用出来る。今なら10万円以上利用されると、後日5,000円がキャッシュバックになる。』との説明だったので11万円のキャッシングをした。しかし、説明を受けた5,000円のキャッシュバックがなかったため、相手方に電話をして確認したところ『お客様は口座引落としの手続きが完了していないので対象外です。又、残債があれば残債からキャッシュバックが出来るが既に完済されており残債もないので対象外です。』と説明を受けた。キャッシングの勧誘を受けた際にそのような条件の説明はなかった。相手方の対応に不満があるので協会から確認をしていただきたい。

【対応結果】

内容確認したところ、申立人からキャッシングキャンペーンの問合せの電話があった。対応したオペレーターがエントリー受付期間の説明をした上で、『キャンペーンの詳細についてはSMSを送信します。』と説明している。SMSで送信したキャンペーン内容の詳細については『引落口座の登録がない場合、残高がない場合は対象外であること。』等の条件が記載されていた。その後、キャッシングをされキャッシュバックキャンペーンの申し込みがあったが、条件を満たしておらず対象外となっていると説明している。しかし、申立人が当社の対応に不満を感じていることは事実ですので、誠意を持って再度説明をする準備がありますので協会からお伝えしていただきたい。

⇒協会より相手方へ：初期対応の時点の丁寧な対応を要請し了解。

【申立人へ】

『相手方からの説明に納得いかないが、お金を掛けたくないためADRも裁判もしない。』と対応終了を了承。

② 類型：過払金

【申立内容】

B社（以下相手方）に過払い金返還請求を行っているが、電話交渉では『満額は絶対に払えない。』と相手方に回答された。相手方と金額が折り合わず納得できない。

相手方と3回ほど過払い金返還額の交渉をしているが、話すたびに返還額が少しずつあがり誠意ある対応とは思えない。

このたびの電話交渉で、当方が生活困窮していることの説明を行ったが、『そんなことは関係ない。』と言われた。相手方の今までの交渉経緯に対して非常に不満で納得できない。協会より経緯の確認をお願いしたい。

【対応結果】

申立人から過払い金請求を受けており、返還額の減額を申し入れているのは事実です。現状では合意に至っていないが、弊社としては今後も話し合いでの解決を望んでおります。既に、申立人へ和解案を提示しております。返還額については何卒ご理解を賜りたいのですが、返還日については極力早めるよう提案させていただきます。

なお、弊社担当者が交渉経過途中で『そんなことは関係ない。』と発言したと主張されておりますが、電話交渉時、申立人が第三者に電話を代わり、第三者の方が「関係ないということか。」との発言に対して弊社担当は『判らない（弊社では判断する材料がない）。』旨の回答をしたものであり、弊社担当者がそのようなことを言った事実はありませんでした。

【申立人へ】

回答書の内容を確認いただき返答をいただきたい旨連絡。弁護士と相談するので少し時間がかかるかもしれないとのこと。

【申立人より】

「弁護士と相談の結果、過払い金返還訴訟を行います。お世話になりました」と本件終了につき了承。

(2) 紛争の事例

既済該当事例なし

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30年1月11日 第54回金融トラブル連絡調整会議
- (2) 平成30年1月19日 協会員との意見交換会
- (3) 平成30年3月12日 第14回金融ADR連絡協議会