

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

センターだより

季刊

□発行人:山下 一 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

H27 8.31

vol. 19

日本貸金業協会は
貸金業法に基づく
貸金業界の
自主規制機関です。



1. はじめに
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. 苦情内容及び対応状況
5. 苦情事例
6. 紛争の終了件数と事例
7. 今般の日本年金機構における
個人情報流出事案を踏まえた注意喚起
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 金トラ協の近況



日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

Hernan Piñera

1. はじめに

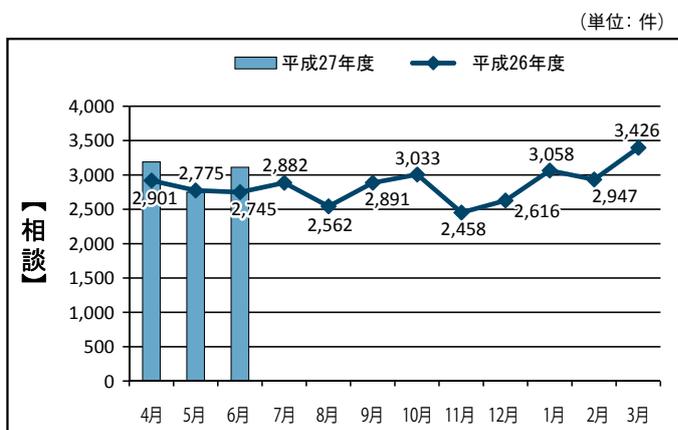
本年度第1四半期の相談・苦情・紛争の合計受理件数は9,072件と前年同期比では7.2%の増加となりましたが、直前四半期（平成27年1～3月）との比較では4.0%の減少でした。

その中で苦情内容を見ますと、「契約内容」と「帳簿の開示」が減少の一方で「事務処理」と「取立て行為」が増加していますが、特定の業者や特定の商品・業務に集中するといった特殊要因は見受けられませんでした。

協会では、苦情に対しても中立公正な立場から解決を図るために、詳細な事実確認を行います。発生原因のほとんどは「申立人の誤解や理解不足はあるものの、業者側の説明や対応、顧客への配慮が十分ではなかった」という状況でした。

貸金業者の皆様には、自社で対応された苦情案件とともに、本誌で紹介している苦情案件についても、業務改善等のご参考として活用していただければ幸いです。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成27年度第1四半期）



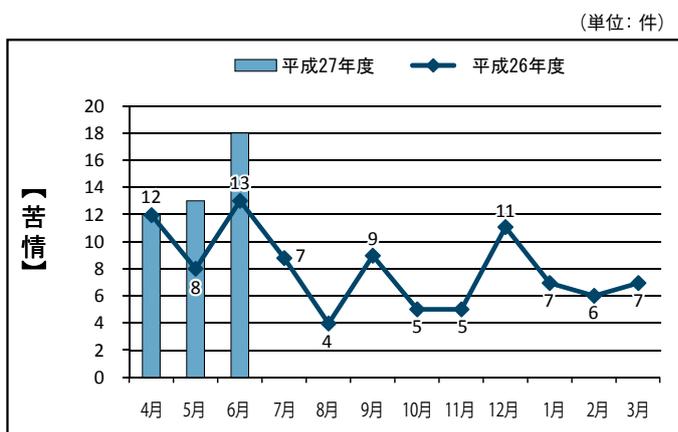
【相談】

今期 (単位: 件)

平成27年度	4月	5月	6月	合計
第1四半期	3,153	2,766	3,106	9,025

直前期 (単位: 件)

平成26年度	1月	2月	3月	合計
第4四半期	3,058	2,947	3,426	9,431



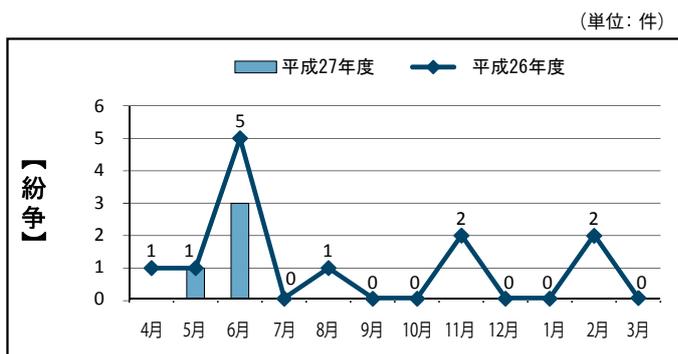
【苦情】

今期 (単位: 件)

平成27年度	4月	5月	6月	合計
第1四半期	12	13	18	43

直前期 (単位: 件)

平成26年度	1月	2月	3月	合計
第4四半期	7	6	7	20



【紛争】

今期 (単位: 件)

平成27年度	4月	5月	6月	合計
第1四半期	0	1	3	4

直前期 (単位: 件)

平成26年度	1月	2月	3月	合計
第4四半期	0	2	0	2

3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容別推移	26年度 第1四半期	27年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
業者の連絡先	3,146	1,234	1,053	1,133	3,420	37.9%	8.7%
契約内容	1,348	493	430	592	1,515	16.8%	12.4%
貸付自粛依頼・撤回	1,305	444	427	499	1,370	15.2%	5.0%
融資関連（借入相談等）	623	293	261	262	816	9.0%	31.0%
返済困難	259	100	69	84	253	2.8%	-2.3%
登録業者確認	279	76	70	56	202	2.2%	-27.6%
信用情報	211	59	45	63	167	1.9%	-20.9%
ヤミ金融・違法業者被害あり	145	50	44	58	152	1.7%	4.8%
ヤミ金融・違法業者被害なし	184	50	37	39	126	1.4%	-31.5%
身分証明書等の紛失等	130	40	30	36	106	1.2%	-18.5%
返済義務	59	30	33	31	94	1.0%	59.3%
過払金	72	21	32	17	70	0.8%	-2.8%
ダイレクトメール	4	34	9	6	49	0.5%	1125.0%
金利・計算方法	24	11	8	9	28	0.3%	16.7%
帳簿の開示	17	1	8	2	11	0.1%	-35.3%
保証人関係	6	4	4	1	9	0.1%	50.0%
自己破産・調停・民事再生手続き	9	5	1	1	7	0.1%	-22.2%
手数料	3	4	2	1	7	0.1%	133.3%
その他	597	204	203	216	623	6.9%	4.4%
計	8,421	3,153	2,766	3,106	9,025	100.0%	7.2%

1. 受付件数

平成27年度第1四半期（4月～6月）に相談として受け付けた件数は9,025件で、月間の平均件数は3,008件でした。前年同期との比較では、604件（+7.2%）の増加となっています。

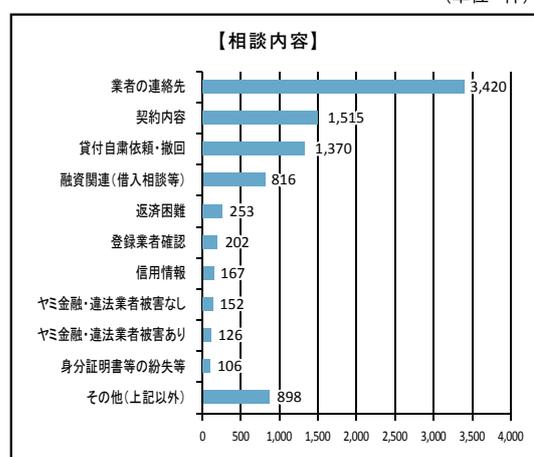
なお、今期の過払い金関連の相談件数は70件で、前年同期と比較すると2件（-2.8%）と僅かに減少となりました。

(単位：件)

2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が3,420件（37.9%）と最も多くなっています。

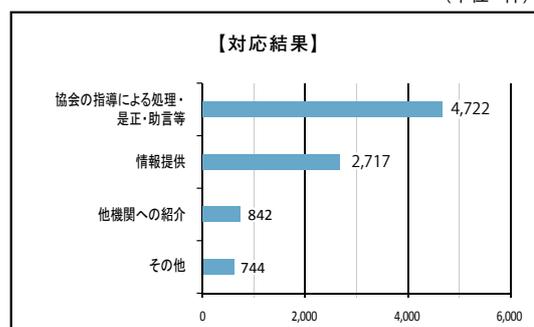
次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,515件（16.8%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,370件（15.2%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が816件（9.0%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が253件（2.8%）等となっています。



(単位：件)

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。協会からの指導による処理・是正・助言等が4,722件（52.3%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,717件（30.1%）、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842件（9.3%）、「その他」744件（8.3%）となっています。



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

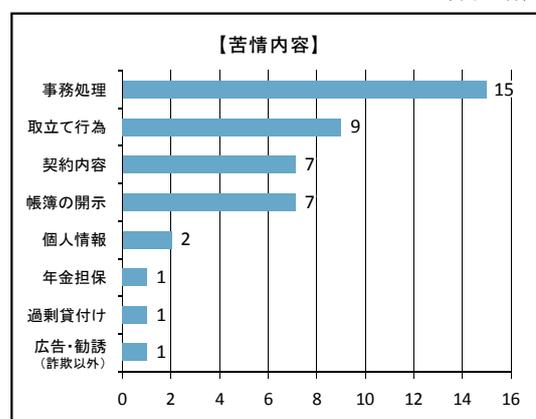
苦情内容	26年度 第1四半期	27年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
事務処理	5	4	2	9	15	34.9%	200.0%
取立て行為	3	2	4	3	9	20.9%	200.0%
契約内容	13	3	3	1	7	16.3%	-46.2%
帳簿の開示	8	3	2	2	7	16.3%	-12.5%
個人情報	2	0	1	1	2	4.7%	0.0%
年金担保	0	0	0	1	1	2.3%	-
過剰貸付け	0	0	1	0	1	2.3%	-
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	0	1	1	2.3%	-
過払金	2	0	0	0	0	0.0%	-
金利	0	0	0	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%	-
融資関連	0	0	0	0	0	0.0%	-
その他	0	0	0	0	0	0.0%	-
計	33	12	13	18	43	100.0%	30.3%

1. 受理件数

平成27年度第1四半期（4～6月）に苦情として受理した件数は43件で、月間の平均件数は約14件でした。前年同期との比較では、10件（+30.3%）の増加となっています。

受理した苦情43件のうち、電話による申立ては36件（83.7%）、文書による申立てが1件（2.3%）、来協による申立てが1件（2.3%）、その他が5件（11.7%）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。

(単位：件)



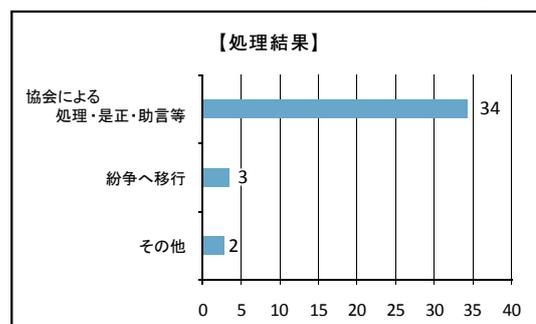
(単位：件)

2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが15件（34.9%）、次いで「取立て行為」に関するものが9件（20.9%）、「契約内容」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ7件（16.3%）、「個人情報」に関するものが2件（4.7%）、「年金担保」及び「過剰貸付け」及び「広告・勧誘（詐称以外）」に関するものが1件（2.3%）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、中立公正な立場から対応を行った結果、第1四半期に終了した事案は39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34件（87.2%）で、「紛争へ移行」した事案が3件（7.7%）、「その他」が2件（5.1%）となっています。



5. 苦情事例

苦情事例の一部を紹介します。協会が事実確認を行う中で判明した苦情発生の原因を理解していただき、今後の苦情発生防止のご参考にしていただくようお願いいたします。

※ 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。

【事例 1】

苦情内容	事務処理
申立内容	A社に債務があったが、長期間請求を受けていなかったため、昨年、消滅時効の援用通知を送付した。この際、本件援用の認否について、書面による回答も要求した。しかし、A社は回答しないばかりか、昨年、本年と複数回にわたり督促状を送付してきた。時効援用認否についてA社の見解を求める。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】</p> <p>『申立人による時効援用通知の日付の前日、当社担当者は返済について申立人と交渉を行った。申立人は分割による返済を希望し、弁護士と相談するとの内容であったため、当社は申立人が債務を承認したと認識した。その後、申立人と連絡が取れなかったため督促状を数回送付した。今回の苦情申立を受け、社内で検討した結果、本件債権を放棄することとした。当社から申立人へ放棄する旨連絡する』との回答。</p> <p>【申立人へ】</p> <p>当社からの連絡の有無を確認すると、「当社から説明を受けた。契約書を返還してもらうことになり解決しました」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	申立人の時効援用通知に対応することなく督促状を送付した

【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	昨年、契約中のB社から「おまとめローン」を薦められ、他社からの借入をまとめて契約した。その際、担当者から『これまで使っていたローンの枠は引続き利用できます』と説明を受けた。最近になり、ATMで以前のカードを利用しようとしたところ、利用枠はゼロと表示された。B社に説明を求めると、『おまとめローンも総量規制の対象ですので以前のカードは利用できません』と当初と違う説明に納得できない。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】</p> <p>『おまとめローン契約時に、本ローンも総量規制の対象であり、融資可能範囲を超えた場合は新たに融資は出来ないと説明し、新たな専用カードを発行している。申立人から照会があった際、再審査により枠があれば融資可能と説明した。必要であれば当社から説明する』との回答。</p> <p>⇒協会から当社へ：申立人への丁寧な説明を要請し了解。</p> <p>【申立人へ】</p> <p>確認内容を伝えると、「不満は残るがおまとめローンの仕組みを理解できた。当社へ丁寧に説明するよう協会が要請してくれたことで安心した。当社から説明を受けます」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	担当者の説明不足（申立人が契約内容を理解したか確認が必要であった）

【事例 3】

苦情内容	取立て行為
申立内容	C社への返済が遅れていたところ、C社から自宅へ電話が入った。対応した母親に対して『支払わない場合は差押える』等と脅しとも取れる発言をした。母からこの話を聞き、返済相談するつもりでC社へ電話すると、強い口調で返済を求められた。担当者は申立人の話を聞き入れないため上司に代わってもらい当月中の返済約束をしたが、母親への発言に対する謝罪も無く不満が残った。
処理結果	<p>【協会からC社へ確認】 『申立人は長期延滞中であり、強制執行予告通知にて督促を続けていた。先日、自宅へ架電したところ、母親が応答し、誰かと尋ねられたため社名を告げると、申立人が借入による返済をしていないことを知っている様子だったため、このままでは差押さえをする事になると伝えた。その後、申立人より電話が入り、担当者が対応したが申出のような強い口調ではなかった。その後、上司に代わり当月から分割返済するとの約束となった。母親への言動について申立人へ謝罪したい』との回答。 ⇒協会からC社へ：母親へ債務に関する話をしたことについて指導。</p> <p>【申立人へ確認】 「協会の指導によりC社から謝罪を受けました。C社とは今後の付き合いもあるので納得しました」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	債務者の契約内容を家族に明らかにした

【事例 4】

苦情内容	取立て行為
申立内容	自営業の業績が思わしくなく、D社他への約定返済が出来ずに1千円ずつ返済している。D社担当者は高圧的な口調で、『4～5日毎に連絡をしろ。アルバイトをして返済しろ。ハローワークへいつ行くのか』等と圧力を掛ける。このような言動は問題であり協会はD社を指導して欲しい。
処理結果	<p>【協会からD社へ確認】 『モニターを確認したところ、高圧的ではないが申立人と当社担当者の双方が興奮状態で会話している。業績が思わしくないとの発言に対して、担当者が事業資金援助を受けるために公的機関へ相談されたいかがですかと応答した際に申立人からアルバイトやハローワークについて発言があった。担当者からハローワークへいつ行かれたのですかとこの発言もあり、対応に冷静さが欠けていた』との回答。 ⇒協会からD社へ：顧客への冷静な対応を指導し了解。</p> <p>【申立人へ】 確認内容と冷静に対応するよう指導したことを伝え、「わかりました。D社と話し合います。お世話になりました」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	担当者が冷静な顧客対応ができなかった

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	26年度 第1四半期	27年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	7	1	0	3	4

2. 終了した事例

※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。

【事例 1】

類型	帳簿の開示	受理日	平成26年6月20日
申立人	資金需要者	終了日	平成27年6月4日 (聴聞回数：1回)
相手方	貸金業者	終了事由	和解不成立
紛争の概要	相手方の発行した、申立人名義のクレジットカードのキャッシングにつき、契約時の利率で計算した取引履歴の開示を求める。 ※申立書に記載はないが、過払金請求するも相手方が過払金の存在を認めないための請求である。		
紛争解決の状況	相手方は帳簿を開示する一方、過払金の存在を否定したため、紛争解決委員は申立人に対し、過払金の請求をするのであればその主張、及び裏付ける資料を、その他の請求をするのであればその請求内容を、書面で提出するよう求めたが、申立人が対応しないため、和解の見込みがないものとして本件紛争解決手続を終了する旨決定した。		

【事例 2】

類 型	過払金	受 理 日	平成27年2月17日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年6月18日（聴聞回数：1回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	申立人を借主、相手方を貸主とする、金銭消費貸借基本契約に基づく借入れにつき、申立人は相手方に対し返済を続け、さらに、申立人を被告、相手方を原告とする同消費貸借契約に係る簡易裁判所の判決に基づき相手方に支払を続けたが、相手方が期限の利益の喪失を宥恕し、もしくは期限の利益を認める合意をしたこと、また申立人が支払った遅延損害金の年利が利息制限法に反するものであることから、同利率が適用されないこととなるにもかかわらず、同利率に基づく弁済を続けた結果、数万円の過払金、およびそれに対する年5%の遅延損害金が生じているので、これらの支払いを求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、申立人の主張が、確定判決の内容と齟齬があるため法律的に認めがたいこと、その結果、申立人にいくらかの残債務があることを説明の上、当事者双方に対し、申立人が元金を支払った場合には利息等の支払いを免除する内容の和解案を提示し、これを当事者双方が受諾し、和解が成立した。		

7. 今般の日本年金機構における個人情報流出事案を踏まえた注意喚起

本年6月1日、日本年金機構において、職員の端末に対する外部からのウイルスメールによる不正アクセスにより、保有している個人情報の一部が外部に流出したことについて、公表がありました。

貸金業者の皆様におかれては、その業務の性質上、個人情報を含む多数の重要情報を取り扱われていることと存じます。個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであり、個人情報を取り扱う全ての事業者等にとって極めて重要な義務として、適正な取扱いが求められています。

これまで情報セキュリティ管理及びサイバーセキュリティ管理の取組を進めてきて頂いているものと承知しておりますが、金融機関における情報管理の重要性に鑑み、貸金業者の皆様におかれては、改めて、情報セキュリティ管理態勢及びサイバーセキュリティ管理態勢に関して本年4月21日付で改正された監督指針も踏まえつつ、通信記録（ログ）の取得・分析等を通じた情報漏えいの検知を含め、個人情報を含む重要情報の適正な管理を行っていただくようお願いいたします。

指定紛争解決機関

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

8. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	296	1,691	1,987
締結数	296	1,680	1,976

平成27年6月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,976社が締結済みで契約率は99.4%です。

9. 金トラ協の近況

平成27年6月15日に第49回金トラ協（金融トラブル連絡調整協議会）が開催されました。議事内容等の詳細につきましては、金融庁ホームページをご覧ください。

http://www.fsa.go.jp/singi/singi_trouble/index.html

協会加入をご検討ください

■ 支援制度を利用してみませんか ～協会未加入の皆さんへ～

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように改正が行われています。その都度、それに合わせ社内規則の改定や内部管理体制の変更、契約書等の様式改訂などを行わなければならない、目が届かない部分も少なくないと思います。日ごろから、業法等に関する情報がタイムリーに入手でき、業務相談ができれば、安心して営業にも集中できます。

日本貸金業協会では、協会未加入の皆さまや新規登録を考えている皆さま向けに、加入前から新規・更新の登録申請準備や内部態勢の構築が円滑にできるよう支援制度を設けています。

是非ご利用ください。

支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 貸金業者登録（更新）申請の手続き支援 ○ 社内規則の作成支援（規程記載例を提供します）
支援制度の申込方法 詳しくは協会ホームページをご覧ください。 〔 http://www.j-fsa.or.jp/ 〕	<p>法令に則った社内規則の作成や登録（更新）申請予定の協会未加入業者の新規・更新の申請手続きなどをサポートする制度です。協会ホームページのTOP画面右上の「協会未加入の方に支援制度のご案内」より詳細をご確認の上、『支援依頼書』をダウンロードし必要事項をご記入のうえ依頼ください。</p> <p>なお、この制度は協会加入を前提としたものですのでご注意ください。 また支援制度の利用にあたり費用はかかりません。加入後は加入金と会費がかかります。</p>

■ 協会員への実務支援やサービスについて

NEW 特定情報照会サービス

平成26年6月に「貸金業者向けの総合的な監督指針」が改正され、貸金業者に反社会的勢力との関係遮断のための態勢整備が求められることとなりました。日本貸金業協会では、日本信用情報機構（※）にも加盟している協会員に「特定情報照会サービス」を提供しています。

* 日本信用情報機構は、貸金業法上の指定信用情報機関として、信用情報の提供やBLサービス（法人貸付情報）を行っている団体です。

● 協会員のコンプライアンス態勢整備のために提供している主なサービス・支援

協会員専用サイトの利用	<p>行政関係事務のバックアップ 行政提出用の申請書・届出書・報告書等の様式や手引きを提供すると共に、行政関係事務の相談もバックアップ。</p> <p>法令関係データベースの提供 国内の法令、判例（約23万件）、貸金業に係る行政庁のパブリックコメント等を格納したデータベースが無料で利用可能。</p>
コンプライアンス態勢整備の支援	<p>社内規則作成支援 関係法令や監督指針等に対応した社内規則の作成に係る支援・点検・指導をきめ細かく実施</p> <p>業務相談 貸金業の実務に関する業務上の問題等について相談を行い解決に向けた支援を実施</p> <p>特定情報照会サービス 反社会的勢力との関係遮断のため反社会的勢力チェック等に関するサポートを実施</p>
業務用書式の提供	貸金業実務で必要となる借入申込書・借用証書等の業務用書式について、支部での販売、協会員専用サイトからのひな型ダウンロード提供をおこなっております。
法令諸規則の研修支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 関係法令、監督指針の改正に伴う態勢作りを円滑に進めるため「集合研修」を受講を実施。 ● インターネットを活用した業法・実務に関する学習支援プログラム「JFSA-Learning」を無料で受講可能。
広告審査による支援・指導	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人向け無担保無保証の貸付広告（新聞、雑誌、電話帳、テレビCM）を掲載時に協会ですべて事前審査を実施 ● 自社の広告に、安心・信頼の目印である「ゆずり葉」マークが使用できます。
監査による指導・支援	● 法令等遵守状況、内部管理態勢について書類監査・実地監査を行い、丁寧な業務上の指導や支援を実施。
指定紛争解決機関の負担金免除	● 貸金業者は指定紛争解決機関（金融ADR）との契約締結が法律上義務付けられ、これに伴い年額5万円の費用（負担金）が必要となっておりますが、協会員になるとこの負担金が免除されます。

<支援制度や加入に関するお問い合わせ先> 日本貸金業協会 業務企画部 会員加入促進登録課
電話：03-5739-3012

【協会へのお問い合わせ先】 URL <http://www.j-fsa.or.jp>

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



※本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。

※表紙「世界遺産、ウェストミンスター宮殿」【英国】