

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

H29 7.31

vol. 26

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・対応状況・事例)
5. 紛争の終了件数と事例
6. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について
7. 金融トラブル連絡調整協議会について
8. 手続実施基本契約の締結状況

1. はじめに

平成 22 年 10 月に発足した指定紛争解決機関（銀行・生保・損保・証券・貸金業など 8 機関）総称して金融 ADR は、本年 3 月末で 6 年半が経過しました。

平成 28 年度を総括すると資金需要者(利用者)からの総受付件数は、23,034 件で前年度と比べ 9,923 件減(-30.3%)でした。

「相談」は、22,944 件で前年度と比べ 9,923 件減 (-30.2%)、「苦情」は 73 件で前年度と比べ 64 件減 (-46.7%)、「紛争」は 17 件と前年度と比べ 3 件減 (-15.0%) でした。平成 22 年度 10 月の指定紛争解決機関（金融 ADR）開設を受けて、集計を開始以来、最も少ない受付件数となりました。

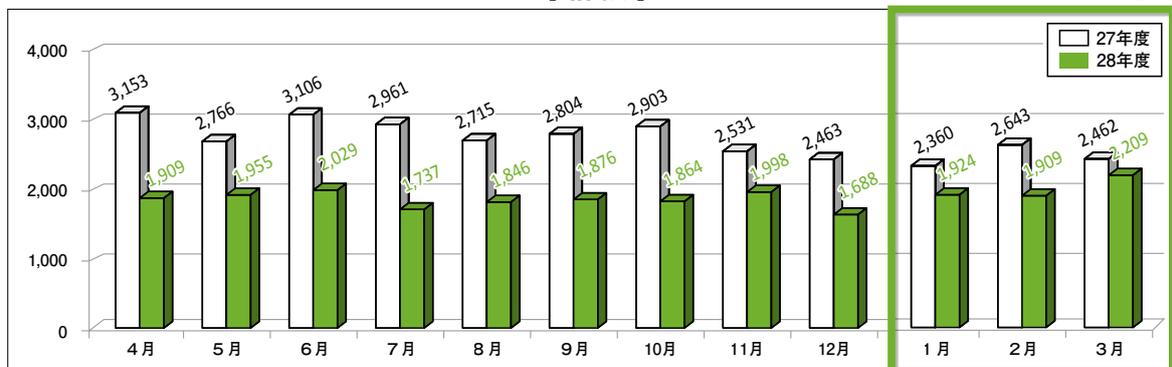
「相談」及び「苦情」の前年度比からの大幅な減少の要因は、貸金業者において、顧客への自社問合せ窓口の周知や顧客からの問合せや相談に対して十分な説明を行うなど、顧客重視の窓口が整備されてきていると考えられます。詳しくは、当協会 HP に「平成 28 年度年次報告書」をご覧ください。

当協会は、貸金業者の皆さまに業務の参考となる情報を提供すると共に消費者の皆さまに対して協会が中立・公正な相談対応・苦情処理・紛争解決に努めていることを理解頂き、社会から信頼される指定紛争解決機関として取り組んで参ります。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成 28 年度第 4 四半期）

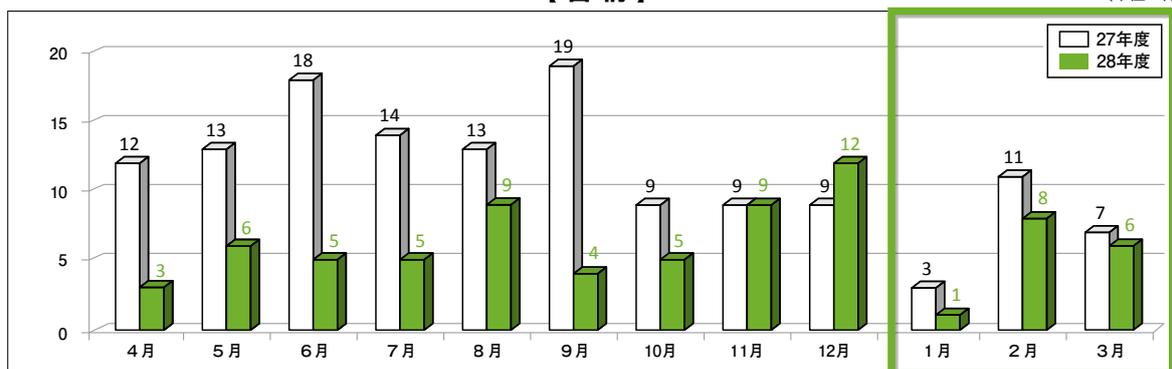
【 相談 】

(単位：件)



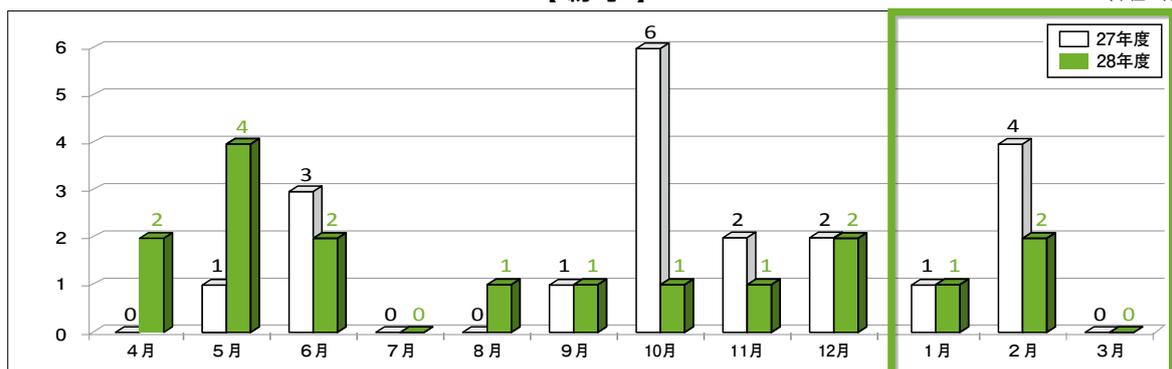
【 苦情 】

(単位：件)



【 紛争 】

(単位：件)



3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

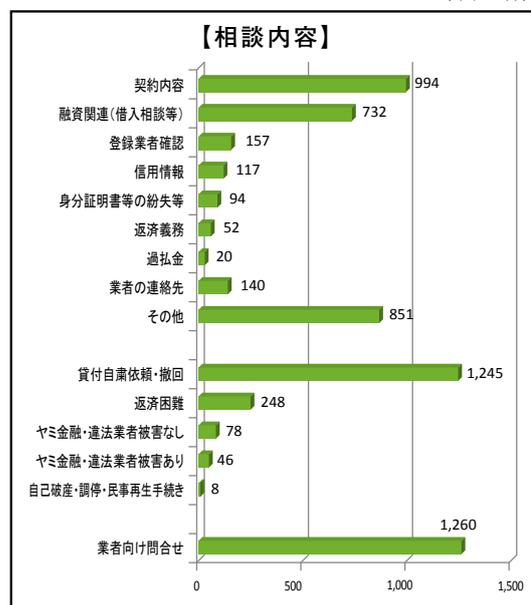
相談内容別推移		27年度 第4四半期	28年度 第4四半期				対前年同期	
			1月	2月	3月	合計		構成比
一般相談	契約内容	1,216	290	345	359	994	16.5%	-18.3%
	融資関連（借入相談等）	719	214	234	284	732	12.1%	+1.8%
	登録業者確認	136	47	41	69	157	2.6%	+15.4%
	信用情報	129	41	36	40	117	1.9%	-9.3%
	身分証明書等の紛失等	93	33	32	29	94	1.5%	+1.1%
	返済義務	75	15	21	16	52	0.9%	-30.7%
	過払金	43	6	5	9	20	0.3%	-53.5%
	業者の連絡先	290	52	36	52	140	2.3%	-51.7%
その他	661	277	284	290	851	14.1%	+28.7%	
小計		3,362	975	1,034	1,148	3,157	52.2%	-6.1%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,293	394	378	473	1,245	20.6%	-3.7%
	返済困難	256	75	80	93	248	4.1%	-3.1%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	141	21	32	25	78	1.3%	-44.7%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	64	5	16	25	46	0.8%	-28.1%
	自己破産・調停・民事再生手続き	11	2	2	4	8	0.1%	-27.3%
小計		1,765	497	508	620	1,625	26.9%	-7.9%
業者向け問合せ		2,338	452	367	441	1,260	20.9%	-46.1%
相談合計		7,465	1,924	1,909	2,209	6,042	100.0%	-19.1%

1. 受付件数

平成28年度第4四半期（1月～3月）に相談として受付した件数は6,042件で、月間平均件数は2,014件でした。前年同期との比較では、1,423件（-19.1%）減少となっています。

相談内容別に前年同期と比較すると、一般相談は205件（-6.1%）減少し、「過払金」が23件（-53.5%）、時効・相続・名義貸し等についての「返済義務」が23件（-30.7%）と顕著な減少となっています。次に多重債務関連相談は140件（-7.9%）減少し、「ヤミ金融・違法業者被害なし」が63件（-44.7%）と顕著な減少となっています。最後に「業者向け問合せ」は1,078件（-46.1%）と顕著な減少となっています。

(単位：件)



(単位：件)

2. 相談内容

(1) 一般相談

契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が994件（16.5%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が732件（12.1%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が157件（2.6%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が117件（1.9%）等となっています。

(2) 多重債務関連相談

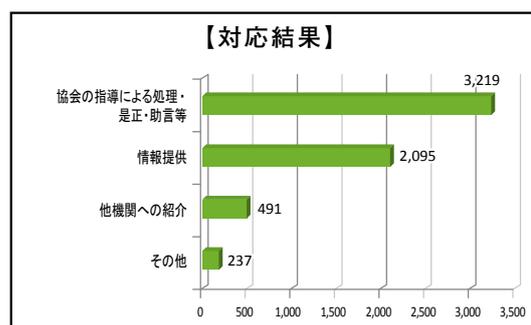
貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,245件（20.6%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が248件（4.1%）等となっています。

※（ ）内は全相談件数の構成割合です。

3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っていますが、「協会の指導による処理・是正・助言等」が3,219件（53.3%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の2,095件（34.7%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への照会」が491件（8.1%）、その他237件（3.9%）となっています。



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

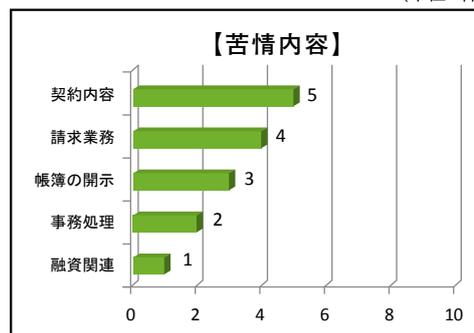
苦情内容	27年度 第4四半期	28年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	2	1	2	2	5	33.3%	+150.0%
請求業務	2	0	2	2	4	26.7%	+100.0%
帳簿の開示	5	0	2	1	3	20.0%	-40.0%
事務処理	5	0	2	0	2	13.3%	-60.0%
融資関連	0	0	0	1	1	6.7%	—
個人情報	4	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	2	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘（詐称以外）	1	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	21	1	8	6	15	100.0%	-28.6%

1. 受案件数

平成28年度第4四半期（1月～3月）に苦情として受理した件数は15件で、月間の平均件数は5件でした。

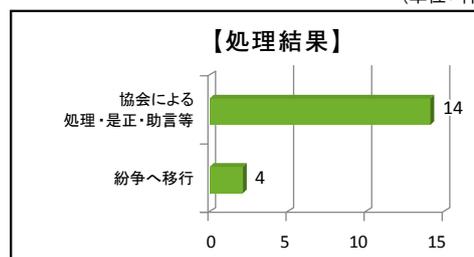
2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが5件（33.3%）、次いで「請求業務」に関するものが4件（26.7%）、「帳簿の開示」に関するものが3件（20.0%）、「事務処理」に関するものが2件（13.3%）、「融資関連」に関するものが1件（6.7%）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、中立公正な対応に努めた結果、第4四半期に終了した事案は18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14件（77.8%）で、「紛争へ移行」した事案が4件（22.2%）となっています。



4. 処苦情事例

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と幸いです。

※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	契約内容
申立内容	A社（相手方）のキャッシング利用明細通知が届いた。身に覚えがないので、過去の内容も確認したところ、本年1月～4月まで計23万円の身に覚えのないキャッシングに気付いた。昨年海外に旅行し買い物でカード利用したので、情報が抜き取られたのではないと思う。本日相手方に不正キャッシングについて問い合わせたところ、相手方から抗弁書提出を求められた。その際『海外キャッシングに関しては規約で3ヶ月までしかさかのぼって調査できない。』と言われた。①規約とは言え、なぜ3ヶ月までしか調査が出来ないのか。②昨年8月から本年4月まで全て海外でキャッシングされており、その間は私は日本にいたので私の利用ではない。相手方の回答に納得がいかないため、2点について協会から確認していただきたい。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】</p> <p>最初の問合せ時、キャッシングとショッピングの規約の説明を担当者が勘違いし、3ヶ月しか調査できないと謝った回答をしてしまった。大変申し訳ない。調査の結果、スキミングの可能性が判明したので、残債分は請求せず既に支払いただいた分も全額返金させて頂くことになった。初期対応における説明については、当社担当者の不十分な部分もありましたので、申立人へは再度お詫びし返金も含め納得していただきました。</p> <p>【申立人へ報告】</p> <p>「相手方と全て解決しました。お世話になりました」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	初期対応に対する不満

【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	B社（以下相手方）から2ヶ月前に所得証明の送付案内が届い時に、提出が必要か確認をしたところ、『貸金業法で所得証明の提出が必要であり、提出しなければ借りれなくなる』と一方的に言われた。提出しないと借入れできなくなるような重要事項についての説明は契約時に受けていない。相手方としては説明する義務があるのではないか。今回ポイントサービスの案内があり、再度確認したが、『私では判らない』と言われ埒が明かない。ポイントサービスを利用したが、所得証明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。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】</p> <p>申出内容を確認したところ、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なせず、契約時、所得証明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、ポイントサービスについての利用案内の連絡を外部委託先より連絡した折、申立人から所得証明の質問をされたときに、『私では判りません』と回答できなかったことも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。</p> <p>【申立人へ報告】</p> <p>確認内容を伝えたと、「判りました。説明を受けます」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	担当者の説明不足

5. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

（単位：件）

	27年度 第4四半期	28年度 第4四半期			
		1月	2月	3月	合計
終了件数	3	1	3	3	7

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	過払金	受理日	平成28年11月
申立人	資金需要者	終了日	平成29年2月（聴聞回数：2回）
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	<p>申立人は、海外出張から帰国した際、自宅のポストにキャッシングの通知が届いていたことから、身に覚えのないキャッシングが行われたことに気づいた。相手方に事実を連絡したが、相手方による調査の結果、不正利用の事実が確認できないことから、相手方はキャッシングされた金額を請求することを伝えてきた。</p> <p>さらにその後、申立人が既に帰国している日付で、申立人が以前滞在していた国において、不正なカードショッピングがされている事実が発覚した。申立人は、当該事実につき、キャッシングされたカードがスキミングされてショッピングに使用された結果であり、先のキャッシング取引も同様である旨の主張をしたが相手方に受け入れられなかった。</p> <p>以上の経緯に基づき、本件カードの不正利用に基づくキャッシングにより生じた債務の免除を求める。また、本件手続が終わるまで支払の保留を求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、申立人の主張に不合理な点はないことから、相手方に対し、和解による解決ができないか検討を促した結果、相手方から和解案が提示された。これを申立人も受諾し、和解が成立した。</p>		

6. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について

苦情・相談事例から見えること

お客様が抱える問題の解決を支援するには、お客様から収入や支出などの状況について詳しく、正確に話してもらわなければなりません。

そのためには、お客様と適切な信頼関係を築いて心を開いてもらう必要がありますが、実際の現場ではこれに反する状況も見られます。

貸金業相談・紛争解決センター（以下「当センター」）には、日々、資金需要者（お客様）から『返済について相談したけれど、威圧的な態度をとられた』、『遅れているのは自分の責任だが担当者態度に腹がたった』、『(事情を) 聴いてもらえなかった』などの苦情や相談が寄せられています。そこにはお客様の悔しさ、やるせなさといった心情をうかがい知ることができます。

それに対し、貸し手側からは、「延滞者への督促や返済の交渉は債権者としての権利を正当に主張したものである」と、「貸金業法やマニュアル等に則り適正に対処している」といった回答が返ってきます。たしかに、コンプライアンス上の問題は特に見当たりませんし、その意味では適正な対応といえます。

では、なぜ、このような“気持ちのすれ違い”が起こるのでしょうか。ほとんどのお客様は、『借りたものは返したい』と思っていますし、お客様の相談に応ずる担当者は、債権者としての立場から『返済してもらいたい』と考えています。

つまり、債務者・債権者とも同じ方向を向いているわけですから、適切な関係を作りながら、より生産的な話し合いができれば、このような対応にはならないはずです。

もちろん、協会員においては、ほとんどのケースで適切な対応がなされていることは事実ですが、残念ながら、たとえ一部のお客様であっても、知らず知らずのうちに“顧客離れ”に繋がってしまう可能性があるということではないでしょうか。

センターに寄せられた相談や苦情事案にみるお客様の生の声には、大きく次のようなものがあります。

威圧的な態度で督促された

『早く振り込んでください』と威圧的に言われた、というものです。

もちろん担当者は、故意に威圧的に接しているわけではないでしょう。しかし、「きちんと相談に乗ってくれるのか」、「叱られるのではないか」といった不安を抱くお客様に対し、その心情を理解しないままに接してしまったことにより、担当者にとっての普通の対応が、そのお客様に“威圧的”という印象を与えてしまったようです。

マニュアル的な対応でとりつく島がない（話を聞いてくれない）

『約束したでしょう』、『契約にあるでしょう』と一方的に主張され、まったく話を聞いてもらえなかった、というものです。

担当者は、契約に基づき、債権者としての主張を行っています。しかし、契約を盾にした説得という行為は、往々にして正論に対する拒否反応を先行させてしまいます。

マニュアル的な対応によって、話を全く聞いてくれないという印象を与えてしまっただけでなく、売り言葉に買い言葉のごとく感情的な摩擦を引き起こしてしまっています。

初めから「滞納＝あなたが悪い」という扱いをされた

『滞納したあなたが悪いのだから、言い訳は聞きません』、『〇〇日に必ず返済してください』と言われ、今後の返済予定についていくら説明しても信用してもらえなかった、という訴えです。

お客様は、強引に指定された返済日に対して、とりあえず「ハイ」と言うしかなかったとのことでした。

ここでは、代表的な事案を示しました。もちろん、すべてがこのような対応ということではありません。しかしながら、センターに相談を寄せられないお客様の“声なき声”にも真摯に耳を傾けることが大切ではないでしょうか。

お客様との感情のすれ違いによって、問題解決のための有効な情報を引きだせないばかりでなく、知らず知らずのうちに大切なお客様を失ってしまうことも否定できません。

お客様の声



■ お客様の心情を理解しようとしていない

債務者であるお客様は、債権者という強い立場にある相手に対して、往々にして自分にとって都合の悪いことは話さない、嘘をつく、その場しのぎに相手の主張に追随するという行動をとることがあります。

ただでさえ、延滞されたお客様にとって、その理由や今後の予定などを正直に話すことは、自分の恥部を言葉にして語る辛い作業なのですから、『マニュアル的な対応で、話を聞いてくれなかった』という訴えは、このような債務者としての負い目からの反応と捉えることができます。



お客様が話し始めた時、事柄だけを追いかけて聴くのではなく、そこにどんな感情が付随しているのかを探る必要があります。それらの話し方から今のお客さまの心の状態を窺うことができます。

たとえば、「平静である」「平静だが言葉にとげがある」「無然としている」「興奮している」「おどおどしている」などです。表のように、怒り・興奮などの攻撃的な感情が高い時、反対に不安・心配などのネガティブな感情が高い時、またはその中間などの差異をお客さまの言動から把握します。

- お客様が一方的な主張をしてきたら、「申し訳ございませんが、今のお話だけでは承知したとは申しあげられません。なぜならば～」と承知できない理由を簡潔にのべます。
- 「何度言わせるんだ」とか「しかたがないだろう」などのゴリ押しの物言いをされた場合は、無理な反論を避け、「できるだけご希望にそえるように検討するつもりです。もう少し詳しくお話を聴かせてもらえませんか」などと伝えて十分に聴きだすことに努めます。

感情	レベル	言動
怒り・興奮	高	どなる／暴言を吐く／一方的な主張をする／開き直る／責任転嫁する／死ぬと言う／死ねと言うのかと言う／曲解する／迷惑気である／分かった風に言う／皮肉を返す
平静	中	法知識や他業者の例を引き合いに論陣を張る／穏やかに用件や希望を冷静に伝えられる／ことさら軽い雰囲気を持って持論に持ちこむ
不安・心配	低	どうしようもないなどのネガティブ発言／沈黙／言葉足らず／過剰に言い訳をする／泣く／死んだ方が良いと言う／ため息をつく／どうしたらよいですかと逆質問する

■ 理屈で説得しようとしている

人が問題解決に向けて主体的に動いていくためには、時として感情的な納得が必要になる場合があります。契約に基づく主張は理屈での説得といえますので、「そんなことはわかっているけれど、でも・・・」となり、担当者の言葉尻をとらえた反論や拒否の姿勢を引き出してしまうこととなります。そうなるといくら説得を重ねても“やらされ感”によって、せっかくの約束も履行される可能性が低くなってしまいます。

お客様の固有の考えや不安感情に焦点をあてたアプローチによってお客様が自己の現状を受け入れる心理的素地を作ったうえで契約等に基づく説明に繋げていくことが大切です。まさに、“理屈での説得よりも感情的な納得”が必要といえます。



担当者から説得されているお客様にとって、担当者の主張やアドバイスが決して分からない訳ではなく、むしろ「分かっちゃいるけど・・・」、「確かにそうかもしれないけど・・・」などの気持ちが動いているといえます。

問題なのは、担当者側に、それを受け入れるだけの心の幅や踏ん切りがついていないければ、お客様の心の内をキャッチできないということです。

では、どうすればいいのでしょうか。

担当者は、勇気を出して「このお客様の最もネックになっていることは何だろう」、「こだわっている点は何だろう」と心の奥を探ってみましょう。そして、お客様の気持ちが変わってきたら、『せめて～だったら、もう少しで～なのというお気持ちなのですね』と共感的理解を示せばよいのです。『そうなんだよ!』という言葉が返ってきたら成功です。要は一緒に悩んであげればよいのです。

解決のための答えは当然お客様自身が持っているのですから、先を急がず、お客様の気持ちを共有する時間を持つてよいのです。

「じゃあこうしようか」、「当面こうしたいのだがどうか?」などお客様自身から提示していただけるような流れを作っていくことが最も重要です。お客様が自ら考え、口に出した対策案の方が実行可能性が高いことはいまでもありません。

さらに、こうした対応は1回限りで終わるものではなく、同じような対応を繰り返さなければならない場合もあります。お客様にとって、担当者が相談しづらい相手という存在になってしまうよりも、お金についての身近な相談相手として良好な関係を保持した方がよいのは当然です。

手間や労力がかかりますが、それを惜しんでしまうと対応の幅は大変せまくなってしまいますし、かえって時間のかかる対応を強いられることにもなります。



カウンセリングとは、“相談者とカウンセラーとの適切なコミュニケーションを通じて相談者が抱える問題の解決を支援すること”と定義されます。

今回は、お客様との適切なコミュニケーションの取りかたについて、少し掘り下げて説明させていただきます。

7. 金融トラブル連絡調整協議会について

平成29年6月19日に、金融庁・関係省庁・消費者団体・学識経験者・指定紛争解決機関等で構成された第53回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。当日の主な議題は次のとおりです。

- (1) 各指定紛争解決機関の業務実施状況（平成28年度）
- (2) より柔軟な紛争解決に向けた取組み（特に不受理・不成立事案から見える課題点）
- (3) 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
- (4) 「金融ADR連絡協議会（第10・11回）」の概要報告

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	285	1,580	1,865
締結数	285	1,577	1,862

平成29年3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、1,862社が締結済みで契約率は99.8%です。

【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、ヴェネツィアとその潟（イタリア共和国）」