

苦情および紛争申立事例の内容とその結果

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター
(2025年3月31日時点)

分類	契約内容	終了事由	不成立
紛争の概要	申立人名義の異なる4枚のカードについて、相手方が利用可能額をすべて一方的に引き下げ、根拠となる規約も開示しなかった。生活に必要な利用可能額の引き下げは契約不履行または不法行為にあたるとして、措置無効の確認と損害賠償を請求した。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が双方を4回聴聞した結果、利用可能額の引き下げ及び規約不開示に違法性は認められず、賠償請求は困難と説明。申立人は納得せず、相手方も応じなかったため、裁判での争点整理等を案内して手続きを終了した。		

分類	クレジットカード等不正利用	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は親族に名義カードを渡していたところ、親族が海外で外国人に騙され十数万円の不正キャッシング利用が発生した。申立人は契約時からキャッシング利用を希望しておらず、枠設定は不相当である。よって、キャッシング枠がなければ生じなかった不正債務の不存在確認を求める。		
紛争解決の状況	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、相手方が利息、遅延損害金債務は免除する旨を述べたことから、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。		

分類	融資関連	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は「A社担当者」を名乗る者から宝くじ当選の連絡を受けた。運転免許証等を送付し、保証金を振込んだ後、相手方から受け取ったクレジットカードで指示通りキャッシングして別口座経由で送金したが、A社担当者を名乗る者と連絡不能となり警察に被害届を提出した。申立人は相手方と契約しておらず、キャッシング債務不存在の確認を求める。		
紛争解決の状況	相手方は、遅延損害金等の免除を了承し、申立人も元金の支払は了承したのを受けて、紛争解決委員は和解案を作成して当事者双方に書面で提示し、当事者双方がこれを受諾し、和解が成立した。		

分類	事務処理		
苦情の概要	相手方に一括返済の連絡後、振込済みにもかかわらず翌月分が口座から引落とされたため問い合わせた。担当者から説明不足の謝罪はあったが、私の責任を示唆する言い分に憤慨した。返金はされたが損害金は付かず、納得できないため、協会から指導を求める。		
苦情の状況	相手方が一括入金後、残高調整を行わなかったため引落しが発生し、申立人が憤慨した。初期対応は謝罪なく返金の話に移り不十分だったが、翌日別オペレーターが謝罪・返金対応を実施。協会は社内で丁寧な対応の再周知を要請。申立人には確認結果を報告し、協会対応は了承された。		

分類	融資関連	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は相手方に住宅ローンの「つなぎ融資」を申請したが、相手方から利息・手数料が住宅ローン対象外であることの説明がなく、ハウスメーカーの担当者にも伝えられなかった。その結果、審査後の融資額が当初提示額より減額され、減額分の補填を求めた。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が双方を聴聞したところ、申立人は利息・手数料が対象外である事実を認識したが、他の争点も大きかった。委員は事情を考慮して和解案を提示し、双方が受け入れたため和解が成立した。		

分類	事務処理	
苦情の概要	相手方に担保借入を一括精算予定だが、担当が一括金額や根抵当権抹消に必要な書類を教えず手続きが進まない。司法書士立会も依頼済みだが、担当は違約金発生等を理由に対応せず、完済拒否のような状況であり、苦情として申立てしたい。	
苦情の状況	相手方は当初、申立人の一括返済希望に沿わず支払軽減や売却提案のみ行っていたことが判明。担当を変更し謝罪と一括返済金額・根抵当権抹消書類の案内を実施し、申立人は納得した。申立人からは協会対応への感謝とともに、無事一括精算できそうで安心したとの連絡があり、対応終了を了承。	

分類	請求業務	
苦情の概要	相手方から従業員の給料差押の照会があったので、給与差押には応じるが田舎で銀行遠方の為、集金に来て貰うか、数カ月に1度まとめた振込を依頼をしたところ、相手方は確認をして折り返すとの返事だったので連絡を待っていたが、数か月後に突然第三債務者宛の訴状が届いた。このような相手方の対応に対し苦情として申立てしたい。	
苦情の状況	相手方は申立人の要望を十分に把握せず、入金がないと判断して顧問弁護士に訴訟申立てを行った。期間が空いたのは書類取得と委託準備のためで、申立人と十分なコミュニケーションが取れていなかった。責任者と弁護士が訪問し説明・謝罪を行い、申立人は納得。再発防止も社内でも周知され、本件は終了した。	

分類	個人情報	
苦情の概要	相手方から商品案内の連絡を受け話を聞いた際、カード登録情報を確認されたが申込の認識はない。同日夜に「ご希望に沿えなかった」との連絡が届き、同意なく審査されたため信用情報に履歴が残り困っている。協会に経緯の確認を依頼したい。	
苦情の状況	相手方は商品案内時、申立人が話を聞いたことを申し込みと認識し、信用情報照会について口頭同意を得たと判断したが、申込み確認が不足し誤解を与えた。協会を通じ説明と謝罪を行い、今後の対応も説明したところ、申立人は納得し協会対応は終了した。	

分類	融資関連	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人はSNS懸賞に当選したと思い個人情報を提供したが、振込はなく相手方が貸金業者と判明した。請求取下げを求めたが応じられず、仕方なく分割返済した。再度説明したが取下げに応じず、相手方の主張する債権不存在の確認を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が聴聞において、事実関係、及び当事者双方の意向を聴取した上で和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。		

分類	事務処理	
苦情の概要	相手方のクレジットカードでショッピングとカードローンを利用しており、返済を早めるため期日前に約束額を振込んだところ、担当者から電話があり、期日が異なるとして一部をショッピング分に充当し、残りをカードローンに充てると言われた。支払った全額をカードローン返済に充ててほしい。	
苦情の状況	相手方は申立人のカードローン一部返済希望に対し、一括返済しか対応できず、入金がショッピング引落に充てられ申立人の意に沿わなかった。謝罪のうえ利息を除く金額を元金に充当し、再請求についても提案。申立人は説明と謝罪を受け了承し、協会対応は終了した。	

分類	請求業務	
苦情の概要	息子（契約者）の件で母（申立人）が相手方からの電話を受けた。申立人が契約者に確認したところ、借入れが有る事が判明した。申立人は相手方に『保証人では無い』事を確認したが、不快な思いをしたので苦情として申立てたい。	
苦情の状況	相手方は申立人に連帯保証人であるかのような言動はしておらず、誤解が生じたと認識。担当者に連絡控えを指導し、正確な情報提供を強化して再発防止に努める方針。申立人に対応内容を伝えると納得し、苦情対応は終了した。	

分類	融資関連
苦情の概要	相手方に申し、本人確認書類を提出した。その後キャンセルを申し出たが、『本人確認中の為できない』との回答であった。「本人確認後に自動でキャンセルしてくれ」と言ったが、『それもできない』と言う。自分としては在籍確認をして欲しくない。契約が成立する前に申し出したので解約でなく申込を取り下げる扱いにしてもらいたい。
苦情の状況	相手方はシステム上、審査途中のキャンセルは不可だが、本人確認後1週間放置で審査無効・キャンセルとなる。相談者には在籍確認を行わない旨のメールを送信する。申立人は内容を確認し納得したため、協会対応は終了した。

分類	請求業務
苦情の概要	コロナ禍での転職により相手方への支払が遅延。申立人不在時、相手方が自宅を訪問し、大声で呼ぶ・扉を強く叩く等の行為があり、妻から警察に通報する事態も発生。集合住宅での立ち入りや自宅内侵入により、妻や子供が恐怖を感じている。
苦情の状況	申立人がSMSで入金を約束したが不履行となり、書面通知後に自宅訪問。無断侵入や警察呼出はなく、接触はSMSのみ。相手方は直接話し合いを希望。申立人に伝え、今後の対応注意を助言したところ、申立人は連絡の意思を示し、日時・内容記録を指導して対応を終了した。

分類	請求業務
苦情の概要	事前に勤務先ではなく携帯に連絡するよう依頼していたが、携帯に連絡がなく勤務先へ架電された。相手方は手違いと謝罪したが納得できず、謝罪文書を求め電話連絡を試みたが繋がらない。個人名での架電によりヤミ金と誤解され、申立人は迷惑を被っている。
苦情の状況	申立人の携帯に連絡がつかず勤務先へ架電。以前勤務先連絡を控える依頼があったが手続きが漏れていた。申立人は納得しきれないものの電話連絡を受けることを了承。相手方は謝罪し、今後は携帯優先、繋がらなければ勤務先への架電もあり得ると説明。協会対応は終了した。