

※ ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事実をもとにその本質を損なわない範囲で要約したものを掲載しています。

#### 事例 1

|      |                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 契約内容                                                                                                                              |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                             |
| 相手方  | 貸金業者A                                                                                                                             |
| 申立内容 | 先月の夜、1時間くらいの間に駐車場で車上荒らしに遭い、現金及びカード(10枚)を盗られ、キャッシングにて現金を引き出されていた。警察に被害届を出し、各業者へ連絡したが、1社のみ暗証番号管理は契約者に責任があるので保険適用にはならず請求すると言われ困っている。 |
| 対応結果 | 相手方貸金業者は会員規約では契約者責任で全額本人負担であるところ、社内で検討した結果、2件の契約中1件は全額免責とし、もう1件も半額を免責とした。<br>申立人へ確認内容を伝え、今後も相手方貸金業者と交渉を続けるよう助言し、申立人は了承し終了。        |

#### 事例 2

|      |                                                                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 契約内容                                                                                                                                                                                                |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                               |
| 相手方  | 貸金業者B                                                                                                                                                                                               |
| 申立内容 | 利用中のカードの返済方法をキャッシングとショッピングの合算で毎月1万円に変更した。その後、明細を見ると返済はショッピングに充当され、キャッシングが減っていない。返済方法を変更した際に充当順序の説明はなかったし、キャッシングの利率の方が高いので不利な扱いをされている。                                                               |
| 対応結果 | 相手方カード会社に確認したところ、申立人より「返済が厳しい」との相談があったので毎月1万円払いの和解契約に変更した。返済の充当順位は規約に当社が認める順位と記載してあるが、本件では利用の古い順に充当している。ただし、希望があればキャッシング残へ優先して充当することが可能なので「相談室」へ連絡していただきたいとの回答。<br>申立人へ確認内容を伝え、「当社へ相談してみる」と対応終了を了承。 |

#### 事例 3

|      |                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 契約内容                                                                                                                                                                            |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                           |
| 相手方  | 貸金業者C                                                                                                                                                                           |
| 申立内容 | 消費者金融A社からの融資を当社が提携しているATMにて返済をしてきたが、当社が会社更生手続きを申立てた後、ATMを閉鎖したため振込払いで送金するよう変更された。振込手数料を負担することに納得できない。                                                                            |
| 対応結果 | 申立人に対し、当社に事実確認を行った内容(更生手続中で、支店閉鎖・提携ATMの解消等の合理化を進めた結果、銀行振り込みによる送金手数料をお客様に負担をお願いすることとなったこと、本来は会員規約11条、21条のとおり会員負担であること。)を伝え、「業者も更生手続の一環なので対応は変えないと言っていたので仕方ありませんね」と納得され苦情対応終了に了承。 |

## 事例 4

|      |                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 契約内容                                                                                                                                                  |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                 |
| 相手方  | 貸金業者D                                                                                                                                                 |
| 申立内容 | D社(その後合併でA社となる)と3年前に契約した際、郵便物を自宅に送付しないとの条件を付けた。しかしA社は書類(親展)を送付したため、内容を見た母親が私の借入を知ることになり叱責された。結果、自宅に帰れず、当社への返済が出来ないばかりかホテル代も嵩んでしまった。延滞金免除など誠意ある対応を求める。 |
| 対応結果 | 相手方業者への確認内容(自宅への郵便物送付拒絶については承知していたが、当該書面は債権をJ社へ譲渡する旨の重要書類なので親展で送付した。自宅への郵便物不送付は契約条件ではない。ただし、返済猶予等には応じる)を伝え、当事者間での交渉を助言。その後、和解出来た事を確認できたため対応終了。        |

## 事例 5

|      |                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 個人情報                                                                                                                                                                                                                         |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                                                        |
| 相手方  | 貸金業者E                                                                                                                                                                                                                        |
| 申立内容 | 相手方貸金業者のホームページにて、「10秒審査」を操作したら、「50～500万円融資可能」と審査結果が出た。その後、当社から申込確認の電話が来たが、「借りる気ではなかった。正式に申し込んだつもりはない」と断った。銀行に住宅ローンを申込中であり、信用情報機関に登録されることに納得できない。                                                                             |
| 対応結果 | 紛争解決センターより申立人へ操作内容を確認すると「最終申込同意ボタンをクリックし、審査結果が表示された」とのことだったが「誤認による操作なので申込情報登録を削除して欲しい」との申出。<br>相手方貸金業者へ確認すると「審査結果が表示された時点で申込が完了するシステム。借入意思がないのであればキャンセル扱いとするが、登録した情報は事実なので削除できない」との回答。申立人へ確認結果及び個人情報情報の取扱手続について伝えると納得され対応終了。 |

## 事例 6

|      |                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 帳簿の開示                                                                                                                                                       |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                       |
| 相手方  | 貸金業者F                                                                                                                                                       |
| 申立内容 | 相手方貸金業者へ取引履歴を請求したところ、平成13年以降の履歴は開示されたが、平成8年～平成12年のものは保存していないとの理由で開示しない。過払い金返還請求を行うので、なんとしても開示してもらいたい。                                                       |
| 対応結果 | 相手方貸金業者へ確認したところ、当時の法律(保管期間)に基づき書類は廃棄しているので、開示が不可能。同様の申入れが消費者支援団体Aからも入ったので、同様の回答をしている。<br>申立人へ確認内容を伝え、当時の振込票等を保存していれば、その事実に基づく推定計算ができる場合もあることを助言すると了承され対応終了。 |

事例 7

|      |                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 帳簿の開示                                                                                                                                                                                                                                         |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                                                                         |
| 相手方  | 貸金業者G                                                                                                                                                                                                                                         |
| 申立内容 | S社を含む数社へ取引履歴の開示請求を行った。S社以外は電話による請求で10日以内に対応するとの回答だったが、当社は1か月位かかる上、開示請求書の提出や380円分の切手を同封するよう要求され納得できない。金融庁へ電話したら協会へ電話するよう言われた。速やかに無料で開示してもらいたい。                                                                                                 |
| 対応結果 | 相手方業者への確認内容(申立人から、直接当社に対して、開示請求書・本人確認資料・切手代の免除要求があったが、本人確認を行うための厳格な社内ルールであり、個人情報を郵送するための簡易書留代金を頂いていると説明した。本件のみ免除することは出来ないが、申立人から開示請求があれば至急で対応する)と申立人に伝え、伝えていると、「想定していた回答である。協会は当社を適切に指導されたい」と主張。当社は至急に開示するとの事なので手続をとるよう申立人へ助言すると渋々ながら対応終了に了承。 |

事例 8

|      |                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 過払い金                                                                                                                                             |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                            |
| 相手方  | 貸金業者H                                                                                                                                            |
| 申立内容 | 消費者金融D社に過払い金を請求したところ、相手方から連絡するとのことだったが連絡がなく不信感を持った。又、回答の内容によってはADRを申請したい。                                                                        |
| 対応結果 | 申立人に対し、当社への事実確認内容(過払い金請求書面が3日前に届いた。1ヵ月後に過払い金返還額を提示する旨を申立人へ回答してある。)を伝え、自身で交渉することだったが、後日、申立人は「当社から5割返還案の打診を受けたが承服できないのでADRを申立てる」と主張。10/17紛争申立書受付済。 |

事例 9

|      |                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 過払い金                                                                                                                                                                                  |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                 |
| 相手方  | 貸金業者I                                                                                                                                                                                 |
| 申立内容 | 債務整理を受任した弁護士だが、依頼人がM社と契約中にキャッシング機能付きクレジットカードからキャッシング専用カードへ切替えた結果、第1取引と第2取引が発生した。今般、第1第2取引を通算して利息制限法にて引き直した残額を和解金額として提案したが、当社は通算での計算を認めず和解に至る事ができない。若干の譲歩は考えているが和解できない場合は紛争解決手続を考えている。 |
| 対応結果 | 相手方業者への確認内容(本件取引は別個のものと認識しているが、本件債務者との過去の取引状況及び交渉経過を勘案し、申立人の提案額に近い額で和解を図ることとした)を申立人へ伝え、当事者間の交渉継続を助言。その後、申立人へ確認したところ、「お陰さまで和解に至った」との事で対応終了。                                            |

## 事例10

|      |                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 取立て行為                                                                                                                                                                                          |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                          |
| 相手方  | 貸金業者J                                                                                                                                                                                          |
| 申立内容 | 相手方貸金業者に230万円の債務があり延滞していて悪いとは思っている。今般、7年前に別れた元妻のところに相手方貸金業者から電話が入り、会社名を言ったり、「本人と連絡を取ってくれ」等と取立てまがいの電話をかけてくるので困っている。財務局へ電話したら協会を案内された。                                                           |
| 処理結果 | 相手方貸金業者に対して事実確認を行う。契約書上で申立人と同居している実姉が連帯保証人になっており、実姉に対して所在確認と連絡依頼を行ったが、元妻と称する人に対する社名や契約内容を話した事実はない。本件については関東財務局からも照会があり同じ内容で報告済みである。<br>申立人へ確認内容を伝え、「分かりました。協会から相手方貸金業者へ電話してもらっただけで十分です」と了承し終了。 |

## 事例11

|      |                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 取立て行為                                                                                                                                                |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                |
| 相手方  | 貸金業者K                                                                                                                                                |
| 申立内容 | 消費者金融B社へ返済中(延滞)だが、同社担当女性から「入金がないから早く振り込むように」と居丈高に請求された。あまりにも強烈な言葉で患っている心臓に悪いので主人に代わってもらったが、荒っぽい取立ては問題ではないか。                                          |
| 対応結果 | 申立人に対し、当社への事実確認内容(申立人と当社とは和解が成立して返済中だったが、詳しい事情を知らない女性担当者が、申立人の健康状態を理解しないまま架電してしまった。責任者から謝罪し信頼回復に努めたい。)を伝え、「謝罪の電話は必要ありません。今後はFAXで当社と交渉します」と苦情対応終了に了承。 |

## 事例12

|      |                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 事務処理                                                                                                                                                                                                               |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                                              |
| 相手方  | 貸金業者L                                                                                                                                                                                                              |
| 申立内容 | 相手方貸金業者への債務をインターネットバンキングで返済しているが、昨日夜にログインしたらメンテナンス中で返済できず翌日扱いになり1日分200円の利息が加算された。相手方貸金業者へ「いつでも24時間返済可能」と表示してあることについて苦情を言うと、「HPにメンテナンスの時間について説明してある」との回答だった。小さい字で普通の人は確認しないので改善するよう要求したが、会社の方針と答えるのみで納得できる内容ではなかった。 |
| 対応結果 | 相手方貸金業者へ確認する。HP上で23:55～0:15は締め作業のため取扱い出来ない旨を記載している。苦情を受けた担当者が型どおりの対応をしたことにより不快感を持たれた申立人へはその後、謝罪と説明を行った。<br>申立人へ確認内容を伝え、「業者から電話をもらったが、今後の改善策に期待すると答えた。協会も消費者のことを考えて業者指導に努めてもらいたい」と要望し終了。                            |

## 事例13

|      |                                                                                                                                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 類型   | 事務処理                                                                                                                                                                                  |
| 申立人  | 資金需要者                                                                                                                                                                                 |
| 相手方  | 貸金業者M                                                                                                                                                                                 |
| 申立内容 | カード系C社の引き落とし予定日の当日に入金したため、正常に処理されたか確認しようと電話したが、たらい回しにされた上、対応した社員の回答が曖昧で納得できない。今後のこともあるので協会から指導してもらいたい。                                                                                |
| 対応結果 | 申立人に対し、当社への事実確認内容(申立人から当社の紛失・盗難担当に入電があった。担当部署から電話したが「運転中」との応答であったため何回か架電したが、たらい回しにされたと感じられた可能性がある。その後、申立人から「今日の連絡について携帯電話料金を払ってくれ」と請求されたがお断りした経緯がある。)を伝え、申立人は当社からわび状を貰うことにしたと対応終了に了承。 |