

# 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成23年10月～12月期)

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
57	3	54	3	3	0

### (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							小計	移送	計
	不開 始	解決	移行	不応 諾	不調	その 他				
取立行為	0	12	0	0	0	0	12	0	12	
契約内容	0	10	0	0	0	0	10	0	10	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	3	1	0	0	0	4	0	4	
過剰貸付	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
広告・勧誘	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
過払金	0	5	1	0	0	2	8	0	8	
個人情報	0	3	0	0	1	0	4	0	4	
事務処理	0	12	0	0	0	0	12	0	12	
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
その他	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
計	0	52	2	0	1	2	57	0	57	

※その他＝【打切り】（申立人自らコンタクトを断ったもの、紛争移行要望に意思表示があったが申立期限切れとなったもの）及び【取下げ】

(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	54
1 月以上～3 月未満	3
3 月以上～6 月未満	0
6 月以上	0
計	57

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
4	0	0	0	4	0

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

該当なし

(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）

該当なし

3. 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

(1) 苦情の代表的な事例（当期の受理事案）

①【申立内容】（契約内容）

相手方業者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】

相手方業者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。）を申立人へ伝えると、「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。

②【申立内容】(取立て行為)

相手方業者へ返済中(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。あまりにも強烈的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】

相手方業者への事実確認内容(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。)を伝えると、「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。

③【申立内容】(事務処理)

相手方業者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】

相手方業者への事実確認内容(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ことが、たらい回しにされたと感じられた可能性がある。)を伝えると、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。

④【申立内容】(過払い金)

相手方業者に過払い金を請求したところ、折り返し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】

相手方業者への確認内容(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。)を伝えると、自身で交渉するとのことだったが、後日、申立人は「当社から返還案の打診を受けたが承服できない案だったのでADRを申立てる」と紛争への移行を希望。10/17紛争申立書受付済。

(2) 紛争の事例(既済事案)

該当なし

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

該当なし

以上