

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 24 年度第 3 四半期報告書)

(平成 24 年 10 月 1 日～平成 24 年 12 月 31 日)

【速報値】

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
28	6	24	5	4	1

(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	1	0	0	0	0	1	0	1	
契約内容	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
過払金	0	2	0	0	0	1	3	0	3	
個人情報	0	5	0	0	0	0	5	0	5	
事務処理	0	5	0	0	1	0	6	0	6	
融資関連	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
その他	0	2	0	0	1	0	3	0	3	
計	0	26	0	0	2	1	29	0	29	

※「その他」＝打切り又は紛争移行の意思表示後の申立期限切れ

(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	27
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	2
計	29

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
0	4	0	3	0	1

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 なし	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
契約内容	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
合計	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3

※ 終了事由「その他」：申立の取下げにより終了

(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）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	1
6月以上～1年未満	1
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	3

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

① (融資関連)

【申立内容】

A社に対して住宅ローンを申し込んだが、身体が不自由なため文字を書くことができない状況だったので、申込書を代筆してもらった。その後、A社から『申込書を自署していない』との理由で融資否決の連絡があった。他の金融機関では代筆を認めているところもあり、A社の理由に納得できない。

【対応結果】

協会がA社へ確認したところ、『申立人から住宅ローンの事前申込みを受けた後、申込書代筆について打診を受け際に、正式契約時点で親・兄弟等による署名があれば契約可能と伝えたところ、申立人は事情があり近親者の代筆は不可能との事であったため、お断りした。自署していないとの理由でお断りした事実はない』との回答であった。協会から申立人へ確認内容を伝え、「説明には納得したが、事情があって家族に代筆は頼めない」とのことで対応終了に了承した。

② (個人情報)

【申立内容】

数年前、破産手続きにより免責決定を受けた。最近、個人情報情報を確認したところB社から、登録の起算日として免責決定日が登録されているが、本来は支払日が起算日となるはず。現状だと1年以上長く異動情報が登録されることになる。個人情報情報機関を通じて当社に訂正を求めたが事実のため訂正できないとの回答であった。個人情報保護法の趣旨に反すると思われるので、協会から当社へ訂正するよう指導を求める。

【対応結果】

協会がB社に確認したところ、『本件登録は申立人代理人弁護士からの破産通知を受け、当社の規定に基づく日付で償却処理をした。信用情報機関への登録内容は適正に行っており訂正はできない。申立人が希望するなら、当社から詳しく説明を行いたい』との回答であった。協会から申立人へ確認内容及びB社が詳細な説明を行いたい旨を伝え、申立人は説明を希望したことから、B社から良く説明を聞くよう助言したところ、「お世話になりました」とのことで苦情対応の終了を了承した。

③ (契約内容)

【申立内容】

C社と不動産担保にて契約中であり、昨年C社に金利の引下げ要請を行ってきたが、本年になって、やっとC社から金利の見直しを行うと連絡があった。しかし、無理な日程での書類提出を求められ、結局対応できずに金利引下げは実現しなかった。そのようなC社の対応に不満があり、翌月から返済を止めたところ、C社から競売予告通知が届いたので理由を知りたい。また、C社の関連不動産会社から不動産売買DMが届くようになったが、C社が情報を流した疑いがあるのでC社の情報管理についても回答を求めたい。

【対応結果】

協会がC社に確認したところ、『申立人からの金利引下げ要請に基づき、必要書類を準備するよう伝え、申立人は「大丈夫」との返事であった。また、延滞金が発生していた状況だったため、その清算も見直し条件と伝えた。ところが、契約当日に「必

要書類は間に合わない、延滞金は後日納得すれば精算する」と FAX にて連絡があって再契約は実行できなかった。申立人は 6 カ月間返済をせず請求に応じないため、今月当社顧問弁護士に対応を委任した。また、関連会社を含め当社から顧客情報を社外へ出すことはあり得ない』との回答であった。協会から申立人へ確認内容を伝えると、「金融庁から協会の紛争解決制度を紹介された。苦情でなく紛争を希望している」と応答した事から、本件を紛争受付課に引継ぎ、申立人へ紛争申立手続の説明書面等を送付することで苦情対応終了に了承した。

(2) 紛争の既済（終了）事案

①（契約内容）

【申立内容】

申立外会社が相手方（貸金業者）から数千万円の融資を受け、申立人はその連帯保証人兼物上保証人となり、さらに、相手方と同申立外会社との間で締結された、「相手方を貸主、同申立外会社を借主とするリース契約」につき、申立人は物上保証人となった。しかし、申立外会社はその後破産した。申立人は、相手方より、元金を弁済すれば遅延損害金等は免除するという申し出を受け、数千万円の元金を完済した。しかし、相手方は、上記の申し出をしたことを否定し、遅延損害金等の残金数千万円が残っていると主張しているため、この債務が存在しないことの確認を求める。

【対応結果】

紛争解決手続において、残存債務があることを申立人が認めたため、その弁済方法につき協議し、担保物件を売却して、その結果を見て和解金額を決めることとした。しかし、なかなか買受希望者が現れず、売却手続に相当の日数を要することが予想されたため、双方が納得のうえで担保物件の売却を続けること、および売却後、その結果を勘案して残債務額や清算方法を別途協議することを内容とする和解を成立させ、本件手続を終了した。

②（その他：債務履行に係る和解申込み応諾請求）

【申立内容】

申立人が相手方（貸金業者）に対する債務の履行につき、相手方からの「和解等の申入れがある場合には、これに応ずる用意がある」との通知書面に基づいて和解の申入れを行ったところ、相手方は和解の協議を拒否して、残元金および弁済日までの利息を一括で支払うよう回答をしてきたので、申立人は、相手方に対し、上記書面に基づいて、申立人との和解の協議に応じることを求める

【対応結果】

相手方が、和解協議に応ずることを受諾したため、残債務額、支払方法等につき紛争解決委員が和解案を提示し、当事者双方がこれを受諾した。

③（その他：過払金請求訴訟に関して生じた損害賠償請求）

【申立内容】

申立人は、相手方（貸金業者）との間で、相手方が過払金返還請求訴訟（原告である申立人の全部勝訴）に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、過払い金を除く、その他の経費の支払いを履行しないために 12 回にわたって調停申立てをせざるを得なくなり、その際に生じた遅延損害金、弁護士費用、慰謝料等を含めた 2000 万円余りを、不法行為ないし債務不履行に基づき請求する。

※第 2 四半期に終了（取下げ）した事案とほぼ同内容での再申立事案

【対応結果】

紛争解決委員（合議）が、聴聞において申立人の提出した資料を精査した結果、申立人の主張するような約束を事実として認定することができない旨申し述べたところ、申立人は本件申立てを取り下げた。

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