

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

□発行人：飯島 巖

□発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪3-19-15

季刊

H25 11.30

vol. 12

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. 苦情内容及び対応状況
5. 苦情事例
6. 紛争の終了件数と事例
7. “プロの目”
紛争解決委員 弁護士 飯田 豊浩
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 反社会的勢力への対応について

1. はじめに

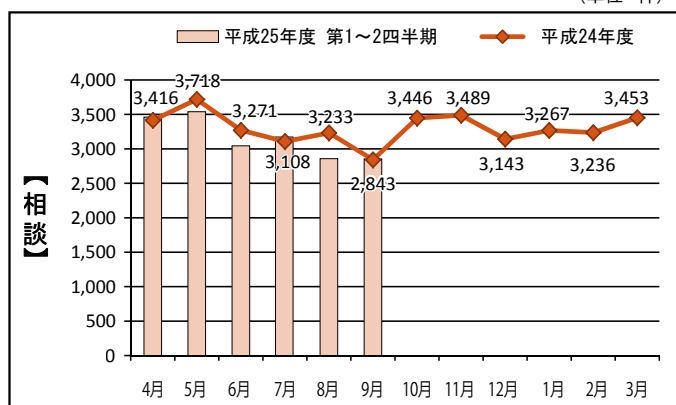
平成25年9月25日、26日の両日、主婦会館プラザエフ（東京都千代田区）において、消費者と深い関わりを持つ消費者団体（13団体・19名）の方々にお集まりいただき、平成24年度における貸金市場の状況と貸金業界の健全化に向けた当協会の、この1年の活動等についての報告会「これからの健全な貸金市場をめざして」を実施いたしました。

消費者団体を対象とした報告会は平成23年より開催しており、今年で3回目となります。回を重ねるごとに活発な意見交換が行われるようになりましたが、今回は紛争解決手続や生活再建カウンセリングの具体例等に関して積極的な質疑応答が行われました。

今後も貸金業界の取組や当協会の活動状況等について外部に向けて効果的に発信して行きたいと考えております。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成25年度第2四半期）

(単位: 件)

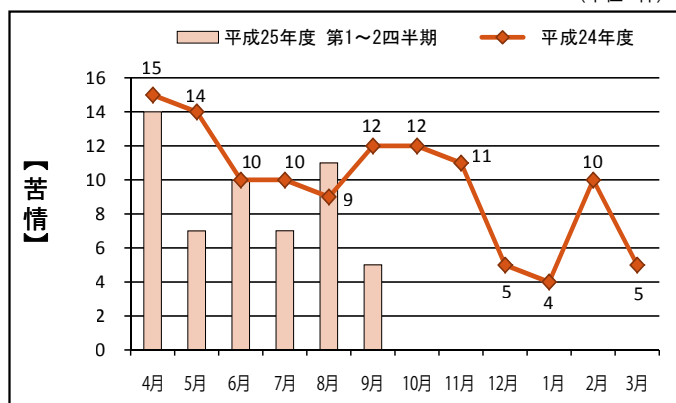


【相談】

(単位: 件)

平成 25 年度	7月	8月	9月	合計
第 2 四半期	3,177	2,859	2,860	8,896

(単位: 件)

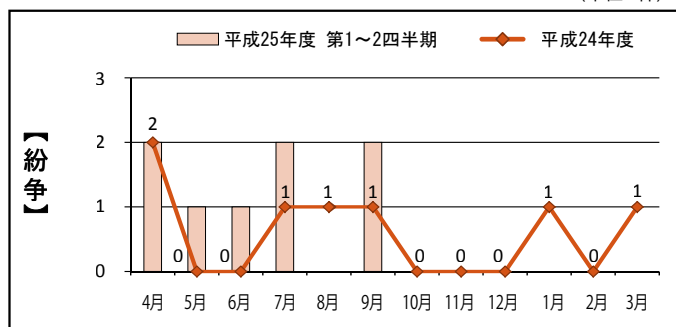


【苦情】

(単位: 件)

平成 25 年度	7月	8月	9月	合計
第 2 四半期	7	11	5	23

(単位: 件)



【紛争】

(単位: 件)

平成 25 年度	7月	8月	9月	合計
第 2 四半期	2	0	2	4

3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容	24年度 第2四半期	25年度 第2四半期				合計	構成比	対前年同期
		7月	8月	9月				
業者の連絡先	3209	1,238	1,146	1,072	3,456	38.8%	7.7%	
契約内容	1444	460	390	392	1,242	14.0%	-14.0%	
貸付自粛依頼・撤回	1089	435	384	382	1,201	13.5%	10.3%	
融資関連（借入相談等）	688	226	189	198	613	6.9%	-10.9%	
登録業者確認	563	116	93	119	328	3.7%	-41.7%	
返済困難	324	96	91	88	275	3.1%	-15.1%	
信用情報	286	87	74	72	233	2.6%	-18.5%	
ヤミ金融・違法業者被害なし	153	68	66	70	204	2.3%	33.3%	
ヤミ金融・違法業者被害あり	128	44	57	57	158	1.8%	23.4%	
身分証明書等の紛失等	150	27	36	43	106	1.2%	-29.3%	
過払金	258	46	32	25	103	1.2%	-60.1%	
返済義務	120	32	21	30	83	0.9%	-30.8%	
金利・計算方法	35	14	8	13	35	0.4%	0.0%	
保証人関係	16	7	4	7	18	0.2%	12.5%	
ダイレクトメール	14	7	4	6	17	0.2%	21.4%	
帳簿の開示	26	5	4	6	15	0.2%	-42.3%	
自己破産・調停・民事再生手続き	14	6	1	3	10	0.1%	-28.6%	
手数料	8	2	0	1	3	0.0%	-62.5%	
その他	659	261	259	276	796	8.9%	20.8%	
計	9,184	3,177	2,859	2,860	8,896	100.0%	-3.1%	

1. 受付件数

平成25年度第2四半期（7～9月）に相談として受け付けた件数は8,896件で、前年同期との比較では288件（-3.1%）減少し、月間の平均件数は約2,965件でした。

なお、今期の過払い金関連の相談件数は103件で、前年同期と比較すると-155件（-60.1%）と顕著な減少となっています。

2. 相談内容

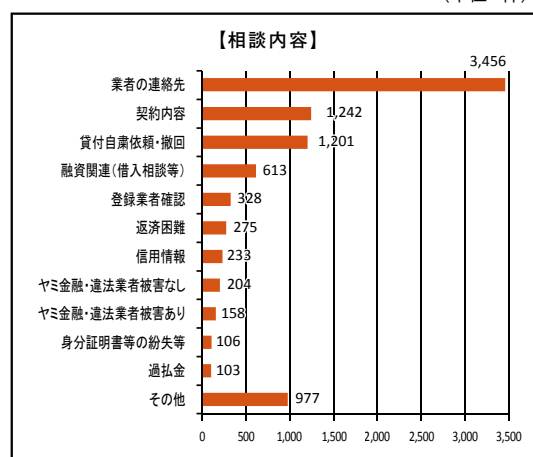
相談内容別にみると、最も多いのは、「業者の連絡先」の3,456件（38.8%）で、その内、貸金業者から顧客宛てに送付された利用明細書等に指定紛争解決機関として当センターの電話番号が記載されていることによる「指定紛争解決機関窓口宛て」が3,254件（94.2%）と最も多くなっています。

次いで契約内容に関して確認したい等の「契約内容」が1,242件（14.0%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,201件（13.5%）、融資先を紹介してほしい等の「融資関連」が613件（6.9%）、財務局及び都道府県への登録を確認したい等の「登録業者確認」が328件（3.7%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が275件（3.1%）等となっています。

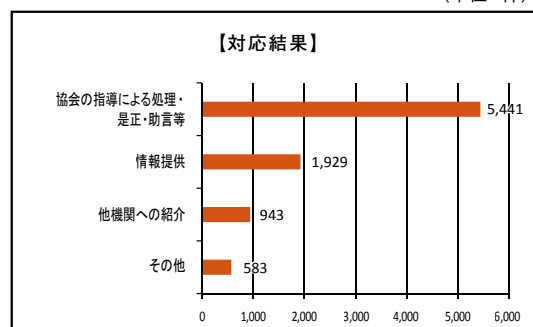
3. 対応結果

利用者等からの相談に対して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5,441件（61.2%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の1,929件（21.7%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」が943件（10.6%）、「その他」583件（6.5%）となっています。

(単位：件)



(単位：件)



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

苦情内容	24年度 第2四半期	25年度 第2四半期					
		7月	8月	9月	合計	構成比	対前年同期
事務処理	4	2	6	2	10	43.5%	150.0%
契約内容	5	1	2	2	5	21.7%	0.0%
取立て行為	10	0	3	1	4	17.4%	-60.0%
融資関連	0	2	0	0	2	8.8%	—
過払金	0	1	0	0	1	4.3%	—
個人情報	4	1	0	0	1	4.3%	-75.0%
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
帳簿の開示	7	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	—
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0.0%	—
保証契約	0	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	31	7	11	5	23	100.0%	-25.8%

1. 受理件数

平成25年度第2四半期（7～9月）に苦情として受理した件数は23件で、前年同期との比較では8件（-25.8%）減少し、月間の平均件数は約8件でした。

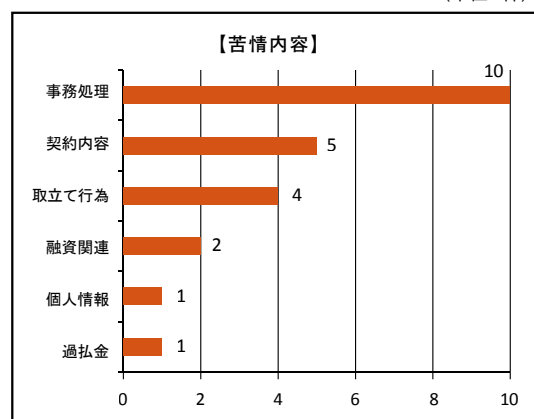
内容別では、「取立て行為」や「個人情報」等の割合が減少しており、一方で利用者に直接対応する際の説明不足、事務処理ミス等の「事務処理」の割合が増加しています。

受理した苦情23件のうち、電話による申立ては21件（91.3%）、文書による申立てが2件（8.7%）でした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが10件（43.5%）、次いで「契約内容」に関するものが5件（21.7%）、「取立て行為」に関するものが4件（17.4%）、「融資関連」に関するものが2件（8.8%）、「個人情報」及び「過払金」に関するものがそれぞれ1件（4.3%）でした。

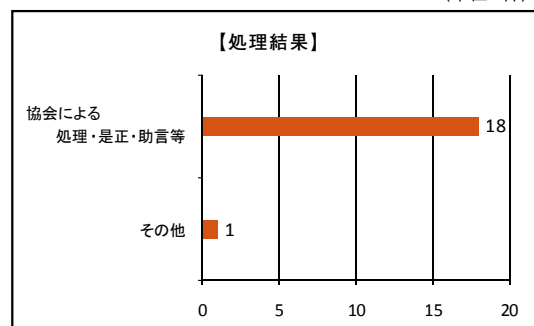
(単位：件)



(単位：件)

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、中立公正な対応を行った結果、第2四半期に終了した事案は19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18件（94.7%）で、「その他」（紛争移行の意思表示後、申立書提出期限切れ）が1件（5.3%）となっています。



5. 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させていただきようお願いいたします。

※ 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	事務処理
申立内容	昨年返済ができない時期があり、相手方A社と話し合いの結果、毎月末5千円を返済するとの和解を行った。その後、毎月、早目の10日～15日に返済を行ってきた。ところが、先月突然、当社担当者より支払確認の電話が入った。どうして電話するのか聞いたところ『毎月今頃に入金して貰っているから』と明確な理由を回答しなかった。和解書には月末までに支払うと書いてあり、催促される理由はない事から抗議した。先月、このような事があったにも関わらず、本日も確認の電話がかかってきた。期日前に催促をしないよう協会から指導願いたい。
処理結果	<p>【A社へ確認の結果】 協会がA社に確認したところ、『昨年9月、申立人と毎月末払いで和解契約を締結した。本年6月に担当者が代わり、挨拶を兼ねて『今月もよろしく返済をお願いします』と申立人へ架電した。その際、申立人から電話不要との申出を受け、顧客台帳に記録していたが、担当者が記録を見落として電話をしてしまった。申立人には申し訳なく思っており、担当者を厳重に注意した』 → 協会より当社へ：期日前請求と疑われる行為について指導し当社は了解。</p> <p>【申立人への報告】 前記確認内容及び当社を指導した事を伝えると、「ありがとうございます」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	顧客台帳の顧客情報を担当者が見落としした基本的な事務処理ミス。

【事例 2】

苦情内容	融資関連
申立内容	相手方B社に電話で30万円の借入申込みをしたが、最初の限度額は10万円と言われ免許証の写しと職場の電話番号等の連絡先を提出した。3日後、『審査は通ったので、カードと申込用紙を送るので返送していただき、当社に到着次第、利用可能になります』との説明を受け、届いた必要書類等を返送した。本日、当社へ審査の進捗について電話を入れたところ、『書類は届いているが、最終審査で契約が出来なくなった』と言われた。当初10万円は可能と言われ、来月10日以降の支払いでも良かった支払いを済ませてしまった。貸せないのならカードを送るのはおかしいのではないか。
処理結果	<p>【B社への確認結果】 協会がB社に確認したところ、『申立人から、電話で30万円の融資申込があった後、申立人より問合せが入った際に、仮審査の結果、10万円の融資が可能である事を伝え、本人確認書類の送付をお願いした。補足項目として旧姓の有無を尋ねると「ないよ」との回答であった。またこの際、連絡先として追加で申告していただいた携帯電話番号で検索したところ、同一の生年月日と名で「異動情報」を確認した。その後、申立人から進捗照会があった際に、社内規定により契約出来ない旨を申立人へ説明した』との回答であった。</p> <p>【申立人への報告】 前記確認内容を伝えると、身に覚えのある口調で「信用情報に問題がある事が解りました、詳しく調査して貰いお手を掛けました」と納得し対応終了に了承。</p>
発生の原因	申立人が過去の延滞を忘れて契約申込をしたもの。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	24年度 第2四半期	25年度 第2四半期			合計
		7月	8月	9月	
終了件数	3	0	0	2	2

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。

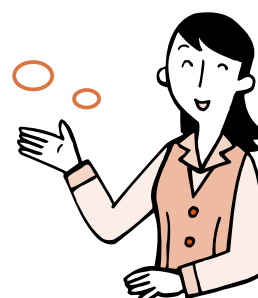
【事例 1】

類 型	過剰貸付	受 理 日	平成25年4月9日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年9月24日
相 手 方	貸金業者A	聴 聞 回 数	3回
紛争の概要	<p>申立人は貸金業者から生活費の融資を受けようとしたが、どの業者からも融資を受けることができなかった。そこで本件申立外貸金業者B社に相談したところ、B社は、申立人に、リフォーム資金として申立人所有のマンションを担保に不動産担保ローンを組み込むことを助言し、同社の媒介に基づき、申立人は相手方貸金業者A社から、数百万円の不動産担保ローン融資を受けた。その際に、申立人は、B社に媒介手数料を支払った。その後、申立人はB社から新たな融資を持ちかけられ、A社との間で先と同様の不動産担保ローンを2回契約し、その都度、B社に媒介手数料を支払った。</p> <p>A社の申立人に対する上記計3件の融資は、貸金業法上の調査義務を怠った、総量規制に反する過剰貸付であり、申立人の各債務は、信義則上、それらの一部が存在しないことの確認を求める。(代理人弁護士による申立て)</p>		
紛争解決の状況	<p>聴聞期日において、A社が既に申立人の担保不動産の競売申立をしていたこと、また、本件の問題点は、申立人とB社との関係にあり、A社は不動産担保ローンであると虚偽の融資申し込みを受けた者に過ぎないと主張し、債務の減額に応じなかった。そこで、申立人は返済を目的として担保不動産の任意売却を進めることとし、それを受けて、紛争解決委員は聴聞期日をしばらく指定せず、任意売却の経過を見ることとした。その後、申立人は、A社と紛争解決手続外で和解が成立したとして、本件紛争解決手続を取り下げた。</p>		

【事例 2】

類 型	過払金	受 理 日	平成25年6月11日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年9月2日
相 手 方	貸金業者C	聴 聞 回 数	3回
紛争の概要	<p>申立人は相手方貸金業者C社より、カードローン基本契約に基づき、利息制限法の制限を超える利率による借入と返済を繰り返してきた。これらの取引につき、過払利息金等の返還を求めたが、C社の提示する返還額との隔たりが大きいため本件申立てに至った。(代理人弁護士による申立て)</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、当事者双方から、言い分や実情を聴聞した上で、和解額を示し、当事者双方は、それに合意し和解が成立し終了した。</p>		

事例1は、聴聞において、担保不動産の任意売却という方向性が示されたことが、本手続外での和解成立につながり、その結果、本手続が取り下げられたものです。



7. “プロの目” 《紛争解決委員としての3年を振り返って》



紛争解決委員
弁護士

いいだ とよひろ
飯田 豊浩

京都大学法学部卒業
平成 15 年弁護士登録 (56 期) 第一東京弁護士会

● よく取り扱っている分野

遺言・相続に関する案件 (遺言書の作成・執行、遺産の調査・発見、遺産分割、遺言無効、遺留分減殺請求など)
企業及び個人の債務整理、再生に関する案件 (任意整理、破産、民事再生など)
企業の債権回収・損害賠償に関する案件 (差押、仮差押等)
不動産に関する案件 (宅地建物取引、借地借家、マンション管理など)
まちづくりに関する案件 (都市計画、再開発など)
少年事件 (少年事件の付添人、少年事件をめぐる損害賠償請求等)

● 主な公益活動・弁護士会活動等

東京商工会議所 専門相談員
日本司法支援センター 法律相談担当弁護士
第一東京弁護士会 総合法律研究所 倒産法研究部会委員・行政法研究部会委員
第一東京弁護士会 司法研究委員会 宅地建物取引業法研究部会・マンション管理紛争研究部会
第一東京弁護士会 少年法委員会副委員長
日本弁護士連合会 子どもの権利委員会委員

● 著作

「子どものための法律相談」(青林書院) 共著
「家庭・地域から信頼される学校をめざして
—保護者等との適切なかかわりのための手引き—」(川口市教育委員会)

私は、平成 22 年 10 月に日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター (以下「貸金紛争解決センター」といいます) が発足して以降、約 3 年間にわたり、紛争解決委員として、貸金紛争解決センターが実施する紛争解決手続に関与してきました。この手続は、貸金業法の規定に基づいて内閣総理大臣から指定紛争解決機関に指定された日本貸金業協会が実施するものです。

協会が定める「紛争解決等業務に関する規則」は、「貸金業務関連紛争につき、専門性を活かしつつ公正な立場から柔軟、迅速かつ適切な処理解決を図り、(中略) もって、資金需要者その他の貸金業の顧客等の利益の保護を図るとともに、貸金業務に対する信頼を確保して貸金業の健全な発展を確保すること」を目的としています。また、「紛争解決手続を実施するに当たっては、必要に応じて法令等及び条理を参酌しつつ、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進することにより、実情に即した適切な紛争の解決を図らなければならない」としています。

私がこれまで担当した案件の傾向は、前号又は前々号における五十嵐委員や福崎委員の指摘

と同様ですので、ここでは、私がどのような観点から紛争解決手続に臨んでいるかについて説明したいと思います。

前記のとおり、紛争解決手続においては、必要に応じて法令等を参酌しつつ、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進し、実情に即した適切な紛争の解決を図ることが求められます。そこで、提出された書面及び資料を精査し、必要に応じて補充の主張や資料提出をお願いした上で第 1 回の聴聞期日に臨むとともに、手続の早い段階、できれば第 1 回聴聞期日の最後に、当該事案を法令に則り裁判手続を通じて解決した場合に想定される論点と見通し (金銭請求の事案であれば回収費用や回収可能性を含む) をお伝えするようにしています。こうして、裁判手続による紛争解決と対比してもらふことで、和解により紛争を解決することの意義を理解してもらい、積極的に紛争解決手続に取り組んでもらえればと考えています。

皆さまにおかれましては、上記の目的をご理解いただき紛争解決手続への積極的な協力をお願いします。

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	308	1,852	2,160
締結数	306	1,849	2,155

平成25年9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、2,155社が締結済みで契約率は99.8%です。

9. 反社会的勢力への対応について

1. 自主規制基本規則において、協会の社内態勢整備の柱となる社内規則に、反社会的勢力による被害の防止を内容とした社内規則の策定を義務付けるとともに、反社会的勢力への対応態勢の構築の為に具体的項目として、下記内容を策定すべきことを明記しています。
2. また、社内規程策定ガイドライン（個別ガイドライン及び規程記載例）において、具体的記載例を明示し、暴力団排除条項等の社内規則への導入の参考に供しています。
3. 自主規制の実効性確保策として、平成23年度の全協会の社内規則の点検時に、暴力団排除条項等の導入状況を点検し、不備等があった場合は策定等の指導を実施しました。この結果、すべての協会員が適正な社内規則を策定しました。
4. 加えて、平成23年9月には、協会員に販売している業務用書式の契約関係書式に暴力団排除項目を追記する改訂を実施するとともに、当該書式を協会ウェブサイトに掲載し、協会員のみならず、すべての貸金業者の閲覧を可能とし、貸金業者における暴力団排除条項の導入を促しました。
5. また、協会員に対して実施している監査（実地監査、書類監査等）においては、社内規則に定められた「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与問題並びに反社会的勢力による被害の防止への対応」に基づいて、適切な社内体制が整備されているかを監査項目としています。
6. その他、マネー・ロンダリング及びテロ資金供与並びに反社会的勢力による被害の防止への対応に関連する情報について、適宜、協会ウェブサイト等に掲載し、協会員に対し周知徹底を図っています。
7. 今後の対応として、全銀協から反社情報の提供を受け、協会員への提供を検討しています。

協会未加入の皆様へ

手続実施基本契約のみ締結され、まだ協会未加入の皆様は協会加入をお勧めします。

【支援制度のご案内】

協会未加入の皆様が貸金業者登録更新申請手続きなどを円滑にできるように協会になる前からご利用いただける協会加入を前提とした支援制度です。法令に則った社内規則の作成支援や登録申請手続きを支援いたします。詳しくは協会ホームページ「協会未加入の方に支援制度のご案内」をご覧ください。

協会員向けサービス・支援

協会員になると業務に役立つサービスや法令遵守に繋がる態勢整備の支援を提供しています。

- ◆ 金融ADR指定紛争解決機関の負担金5万円が免除
- ◆ 業務に役立つ業務用書式の販売及び法定交付書類等のひな型の提供
- ◆ 協会員専用サイトや機関誌で業務上の注意点等、貸金業関連情報をタイムリーに提供
- ◆ 業務に役立つ「法令・判例等検索システム」が無料で利用可能
- ◆ 協会の従業者向けの貸金業に関する学習支援プログラムを無償提供
- ◆ 信頼度向上に繋がる協会ロゴマークが広告等に使用可能
- ◆ 専門部署による実務に関する業務上の問題解決の相談・支援
- ◆ 定期的な監査によるきめ細やかな指導・支援

入会等に関するお問い合わせ先

業務企画部
会員加入促進登録課

03-5739-3012

【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。