

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

H26 2.28

vol. 13

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. 一〇メモ
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. “プロの目”
弁護士 二村 浩一
10. 業務説明会「経営者保障に関する
ガイドライン」を開催しました
11. 紛争解決手続窓口担当者様の
変更について



日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

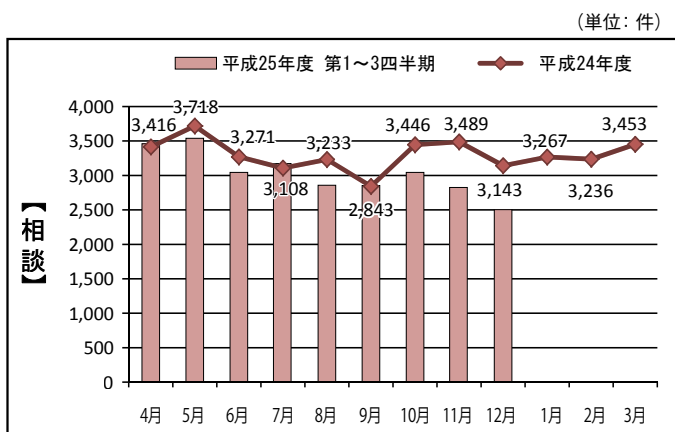
1. はじめに

金融庁は、本年3月末で発足以来3年半を迎える8つの金融ADR（以下、指定機関という。）のこれまでの業務遂行状況について、「金融トラブル連絡調整協議会」等の議論を経て、昨年8月に「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を策定・公表しました。

その策定趣旨は、指定機関は利用者保護に一定の役割を果たしているとの評価がある一方で指定機関に対する利用者の信頼性・利便性の向上、各指定機関間において分かり易く整合的な手続の構築及び指定機関間の連携強化等が求められているので、指定機関に対する監督の透明性を確保し、金融ADR制度に対する利用者の信頼性の向上に資するため、監督の着眼点及び手法等を整備することとしたというものです。

当協会は、この監督指針を踏まえ他の指定機関と足並みを揃えながら、今後一層の利用機会拡充に努めるとともに利用者（資金需要者・貸金業者）にとって納得感・満足感の高い業務運営に努めてまいります。

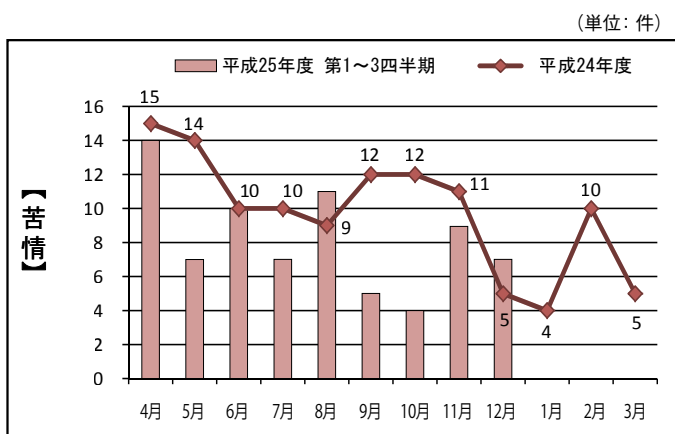
2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成25年度第3四半期）



【相談】

(単位: 件)

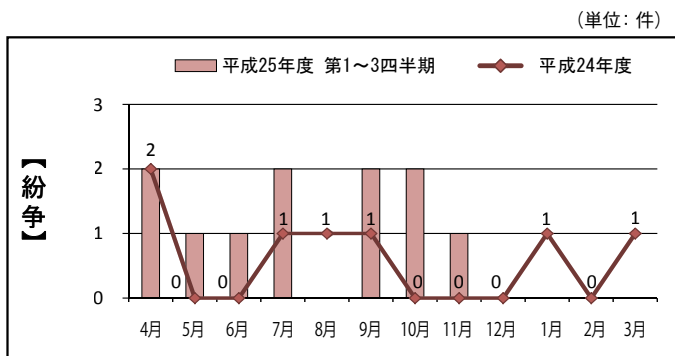
平成 25 年度	10月	11月	12月	合計
第 3 四半期	3,067	2,822	2,504	8,393



【苦情】

(単位: 件)

平成 25 年度	10月	11月	12月	合計
第 3 四半期	4	9	7	20



【紛争】

(単位: 件)

平成 25 年度	10月	11月	12月	合計
第 3 四半期	2	1	0	3

3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容	24年度 第3四半期	25年度 第3四半期				合計	構成比	対前年同期
		10月	11月	12月				
業者の連絡先	3813	1,154	1,009	937	3,100	36.9%	-18.7%	
契約内容	1730	487	473	428	1,388	16.5%	-19.8%	
貸付自粛依頼・撤回	1131	431	352	319	1,102	13.1%	-2.6%	
融資関連（借入相談等）	619	217	189	172	578	6.9%	-6.6%	
登録業者確認	443	93	109	96	298	3.6%	-32.7%	
返済困難	302	77	104	74	255	3.0%	-15.6%	
ヤミ金融・違法業者被害なし	147	77	80	60	217	2.6%	47.6%	
信用情報	283	89	75	51	215	2.6%	-24.0%	
身分証明書等の紛失等	133	34	51	61	146	1.7%	9.8%	
ヤミ金融・違法業者被害あり	114	48	55	38	141	1.7%	23.7%	
過払金	225	37	32	26	95	1.1%	-57.8%	
返済義務	129	33	27	29	89	1.1%	-31.0%	
金利・計算方法	53	12	10	13	35	0.4%	-34.0%	
ダイレクトメール	21	7	5	5	17	0.2%	-19.0%	
帳簿の開示	29	1	3	5	9	0.1%	-69.0%	
自己破産・調停・民事再生手続き	10	5	3	1	9	0.1%	-10.0%	
保証人関係	12	1	2	5	8	0.1%	-33.3%	
手数料	6	1	1	1	3	0.1%	-50.0%	
その他	878	263	242	183	688	8.2%	-21.6%	
計	10,078	3,067	2,822	2,504	8,393	100.0%	-16.7%	

1. 受付件数

平成25年度第3四半期（10～12月）に相談として受け付けした件数は8,393件で、前年同期との比較では1,685件（-16.7%）減少し、月間の平均件数は約2,798件でした。

今期の過払い金関連の相談件数は95件で、前年同期と比較すると-130件（-57.8%）と大幅に減少しています。過払い金関連相談における平成22年4月からの月次推移では、平成23年3月にピークアウトし、その後は平成25年12月まで引き続き減少傾向が続いています。

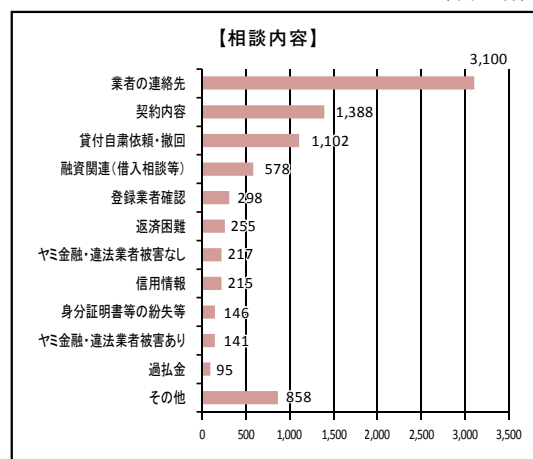
なお、ヤミ金関連の相談は、前年同期比で+97件（+37.2%）と増加しています。

(単位：件)

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3,100件（36.9%）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2,907件（93.8%）と最も多くなっています。

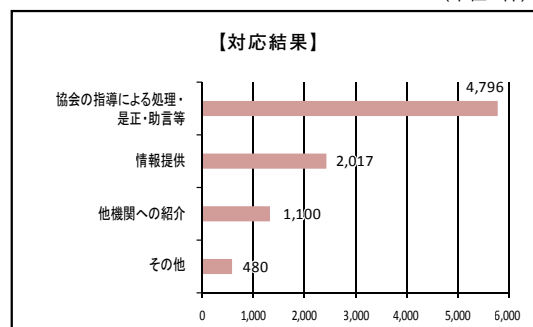
次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,388件（16.5%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,102件（13.1%）、融資先を紹介してほしい等の「融資関連」が578件（6.9%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が298件（3.6%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が255件（3.0%）等となっています。



(単位：件)

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4,796件（57.2%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,017件（24.0%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等の「他機関への紹介」が1,100件（13.1%）、「その他」480件（5.7%）となっています。



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

苦情内容	24年度 第3四半期	25年度 第3四半期					
		10月	11月	12月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	5	1	2	2	5	25.0%	0.0%
取立て行為	1	1	2	1	4	20.0%	300.0%
帳簿の開示	4	1	1	2	4	20.0%	0.0%
事務処理	5	1	1	1	3	15.0%	-40.0%
個人情報	4	0	2	0	2	10.0%	-50.0%
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	0	1	1	5.0%	—
過払金	3	0	1	0	1	5.0%	-66.7%
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	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%	—
融資関連	4	0	0	0	0	0.0%	—
その他	2	0	0	0	0	0.0%	—
計	28	4	9	7	20	100.0%	-28.6%

1. 受理件数

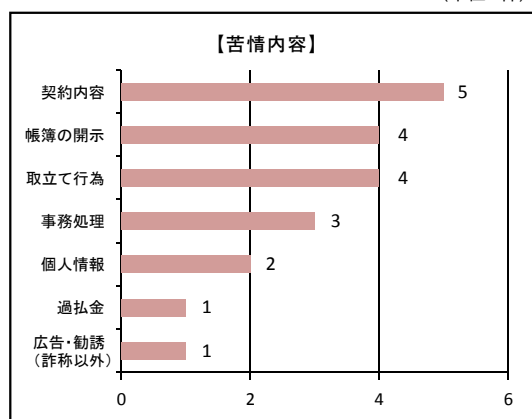
平成25年度第3四半期（10～12月）に苦情として受理した件数は20件で、前年同期との比較では8件（-28.6%）減少し、月間の平均件数は約7件でした。

受理した苦情20件のうち、電話による申立ては15件（75.0%）、文書による申立てが5件（25.0%）でした。

(単位：件)

2. 苦情内容

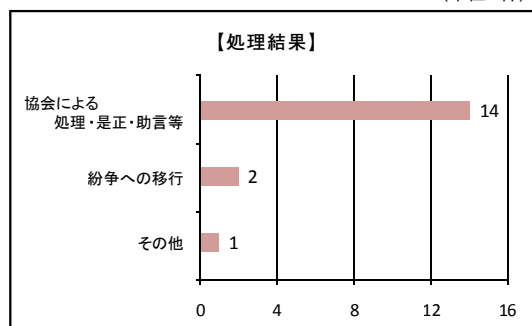
苦情内容別では、「契約内容」に関するものが5件（25.0%）、次いで「取立て行為」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ4件（20.0%）、「事務処理」に関するものが3件（15.0%）、「個人情報」に関するものが2件（10.0%）、「広告・勧誘（詐欺以外）」及び「過払金」に関するものがそれぞれ1件（5.0%）でした。



(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3四半期に終了した事案は17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14件（82.4%）、「紛争へ移行」した事案が2件（11.8%）で、「その他」が1件（5.9%）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していただく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	A社へ融資申請をしたところ、審査申請の用紙が送られて来たので必要事項を記入し返送した。その後、担当者から『間違いが多くて審査できない。再度申込用紙を送るから書き直して送り返すよう』言われた。申込用紙が届かないまま、『本書面到着後2日以内に書類が届かなければ貸付けはできません』との書面が届いた。その2日後に申込用紙が届いたので、A社にその旨を伝え、再度記入方法を確認すると『説明しているのに、何故同じ事を繰り返し聞くのか、書類に間違いがあると貸付けできない』と上から目線で言われた。現在、審査中ではあるが、再送して貰った申込書を当日中にA社に届ける事は不可能であるし、担当者の対応が余りに横柄だったため、消費生活センターへ相談したところ協会を紹介された。
処理結果	協会からA社へ確認したところ、『申立人が同じ質問を繰り返すため、やや強い口調で対応した事が判明した。責任者から担当者を指導したが、申立人へ担当者の対応について謝罪したい。又当社からの書面は、融資申込み後に連絡が取れない方に対し通常使用するもので、申立人から連絡が入った時に、書面については破棄していただくよう伝えてある』との回答であった。 協会からA社へ ⇒ 申立人へののていねいな説明と対応を要請し了解。 申立人へ確認内容を伝え、A社からの謝罪意向を伝えると「受付け対応に不満がありましたが、協会が指導してくれた事で安心しました。責任者の方とお話します」と了解した。 後日、申立人から「責任者の方から、A社の受付け対応について謝罪を受け納得しました。又手紙の要旨の説明を受け、破棄するよう言われたと聞きましたが、電話対応があまりにも横柄でしたので、言われた事を覚えていなかったと思います。融資については審査中です。お手を掛けました」と対応終了に了承。
発生の原因	申込用紙に不備があった場合の説明にていねいさが欠けていた。

【事例 2】

苦情内容	契約内容
申立内容	H14年頃、勤務先と取引があったB社のキャッシングを利用していた。本年初めに数万円を借りたとの事でB社から請求を受け数ヶ月間返済を続け、完済したと思い返済をやめた。すると、翌月にB社から数万円の請求書が届いた。その後、B社から電話で督促を受けた際に、「請求が来たが借りた覚えはない。そもそも数年前に貴社から総量規制により、今後は融資出来ないと言われ、借りる事が出来ないはず」と主張したが、担当者は取り合わなかった。また、その中で担当者は『お金は結構です』とおかしな事を言い出した。請求の経緯等を知りたい。(契約者の妻より申立のため、協会より架電して契約者本人に苦情申立ての意思確認済)
処理結果	協会からB社へ確認したところ、『契約者(申立人の夫)はH14年の契約後、繰り返しキャッシングを利用しているが、本年初めに数万円を借入し、先々月の返済が最後の取引。残金があるので、先月、今月と請求書を送付した。架電の際、申立人はキャッシングを利用した覚えはないと主張したが、暗証番号取引であるので、本人又は家族以外の利用は考えられないと説明した。また、通話録音を確認したが「お金は結構です」との発言はしていない。請求して頂ければ取引履歴を開示するので、申立人とご主人に取引内容を確認して頂きたい』との回答であった。 申立人へ確認内容を伝え、取引履歴の開示請求を行って、確認後にB社と話し合うよう助言し了解。 その後、B社に交渉結果を照会すると、申立人から連絡はなく、待っている状況との事で、協会からキャッシング利用日、利用ATMの設置場所等の詳細及び本人以外知り得ない暗証番号取引である事等のB社の回答をご主人(契約者)に伝えたとところ、ご主人は納得し分かりましたと応答したことから、B社には協会から返済方法について相談にのるよう要請してあるので連絡するよう助言し対応終了に了承。
発生の原因	申立人(妻)の誤認。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	24年度 第3四半期	25年度 第3四半期			合計
		10月	11月	12月	
終了件数	3	0	0	1	1

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	契約内容	受 理 日	平成25年10月25日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年12月5日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	1回
紛争の概要	申立人は、国外において、相手方発行のクレジットカードの盗難被害に遭い、その後、第三者が当該カードを使用してキャッシングしたものであるが、相手方からその利用代金数万円の請求があり、自動引き落としにて支払した。申立人は、相手方に当該カード規約により当該代金の支払債務の免除と引き落とされた金員の返金を請求したが、相手方は、それに応じない。よって、申立人は、相手方に対し、同金額の支払を請求する。		
紛争解決の状況	相手方は、紛争解決手続を進める中で、申立人の求める和解に応じる意向を示したため、紛争解決委員は、当事者双方に対し、和解案を提示し受諾を勧告した。当事者双方は和解案を受諾し和解が成立した。		

7. 一口メモ

当センターの相談・苦情・紛争解決に関する業務は、「紛争解決等業務に関する規則・細則」に基づいて運営されています。

◎ 聴聞期日

紛争解決委員は、申立を受理した事案について聴聞期日（聴聞する日時、場所）を定めて、当事者双方から主張したい事実や意見、事情等を聴取した上で和解による紛争解決を目指しています。聴聞の方法は、当協会の会議室を使用して当事者との対面による聴聞を行っていますが、事案の性質や当事者等の年齢・心身の状態又は居住地、その他の事情により上記場所に直接出向くことができない当事者等に対しては、電話会議による方法で聴聞を行っています。

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	303	1,841	2,144
締結数	302	1,833	2,135

平成25年12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、2,135社が締結済みで契約率は99.6%です。

9. “プロの目” 《紛争解決機関の3年を振り返って》



日本貸金業協会顧問弁護士
相談・紛争解決委員会オブザーバー

にむら こういち
二村 浩一

東京大学法学部卒業
平成6年弁護士登録 第一東京弁護士会

- よく取り扱っている分野
貸金業法、割賦販売法、個人情報保護法などリテール金融関係法令、コンプライアンス関係
- 主な公益活動・弁護士会活動等
日本貸金業協会規律委員会委員
一般社団法人日本クレジット協会債権法改正検討ワーキンググループ座長
- 著作
「消費者信用の法務対策360講」(金融財政事情研究会) 共著
「クレジット取引」(青林書院) 共著

日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター(相談・紛争解決センター)が、金融庁から貸金業法41条の39に基づく指定を受け、指定紛争解決機関としての業務を開始したのが2010年10月1日、以来3年余りが経過しました。

当初、金融ADR機関を立ち上げても過払金返還請求の道具に堕してしまうのではないかと懸念する声も聞かれましたが、3年あまりの実績を見ると、過払金以外の事案の方が多数を占め、かつ過払金関係も事案を踏まえた和解案を紛争解決委員が提示して和解成立に至るなど、金融ADRならではの解決が図られているように思われます。

また、銀行や証券などと比べると金銭貸借という比較的簡単な商品のみを扱っている貸金業界の場合、金融ADR機関を立ち上げることに懐疑的な意見もありました。しかし、相談・紛争解決センターは、発足後既に30件を超える紛争解決手続を実施しております(現に係属中のものを含む)。

この数字は、同時に金融ADR機関として指定された全国銀行協会がこの間手がけた紛争解決手続の件数(2000件超)は言うに及ばず、当協会から半年遅れで2011年4月1日に指定を受けた証券・金融商品あっせん相談センターの実績(1000件超)とも比べるべくもありません。しかし、銀行や証券業界は、金融ADR制度発足前から独自に紛争解決のあっせんを行っていたのに対し、協会の場合には実績のないところ

から始まったことを考えれば、胸を張って良い実績ではないでしょうか。

ところで、ADRの場合、裁判所が事実を認定して判断を下し、当事者がこれに拘束されることで紛争が解決される訴訟手続とは異なり、究極的には当事者の合意により紛争を解決するほかありません。従って、協会の紛争解決手続が信頼を勝ち得ることができるかは、最終的には、当事者の納得感のある手続と解決内容であるかが重要です。納得感がどのように得られるかは、一概には言えないものの、多くの場合、首尾一貫し合理的な説明ができ、わかりやすく伝えられることが必要になるのではないのでしょうか。

その観点から見たとき、加入貸金業者の皆様において、苦情処理手続と紛争解決手続における対応の一貫性にも意を用いていただくことが求められます。すなわち、苦情処理手続と紛争解決手続の連携が求められており(貸金業法41条の44第4項1号など参照)、協会の紛争解決等業務に関する規則でも、苦情処理手続から紛争解決手続への移行の申立てができることなどを定めています。

苦情処理段階では解決に向けた歩み寄りが見られず、紛争解決段階になると一転して相手の言い分を受け入れるなどの対応がある場合には、かえって信頼を損ねるおそれもあります。苦情処理段階でも誠実確実な対応に努めていただくようお願いいたします。

10. 業務説明会「経営者保証に関するガイドライン」を開催しました

日本貸金業協会では、2月1日施行の「経営者保証に関するガイドライン」について、金融庁の担当官、「経営者保証に関するガイドライン研究会」の座長、同事務局の全銀協担当者の皆様を講師にお迎えし、大阪（1月20日）、東京（同月27日）の2会場にて協会員を対象とした業務説明会を開催しました。

政府の「好循環実現のための経済対策」において同ガイドラインの利用促進が盛り込まれており、金融庁では、貸金業者等が同ガイドラインを積極的に活用し、融資慣行として浸透・定着していくことが重要としていることから、同ガイドラインの周知及び理解促進を目的として本説明会を開催したものです。

11. 紛争解決手続窓口担当者様の変更について

手続実施基本契約申込時等に紛争解決手続窓口担当者様の届け出を頂いておりますが、組織変更や人事異動等によりご担当者様に変更が生じた場合は、お電話又はご郵送で連絡してください。

- ・お電話の場合 電話番号 ☎ 03-5739-3863 紛争受付課へ
- ・ご郵送の場合 「貸金業者の変更事項届出書」を最寄りの協会支部へご提出
（「貸金業者の変更事項届出書」は協会ホームページよりダウンロードできます）

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】

協会員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。貸金業を続ける上で必要不可欠な態勢整備や貸金業者登録更新申請手続きを円滑に進めていただくため、また度々変更を要する社内規則など法令に則った態勢を整備するために多くの貸金業者の方にご利用いただき、協会にご加入いただいております。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
- ◆ 協会員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。