

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:山下 一 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

季刊

H26 11.30

vol. 16

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. 消費者団体への活動報告会開催
8. 新しい「金融ADR制度リーフレット」を作成しました
9. 手続実施基本契約の締結状況

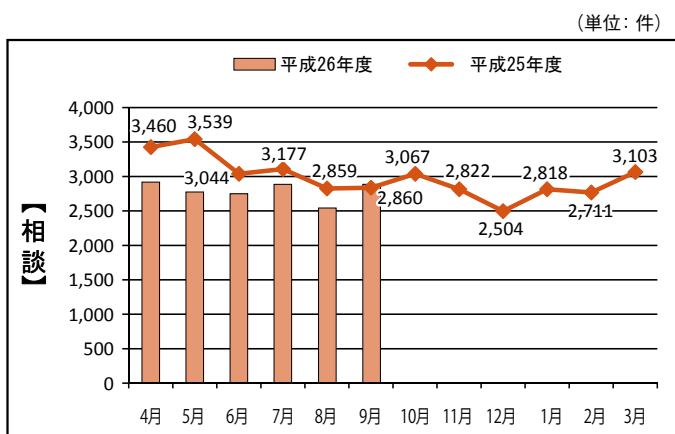
1. はじめに

本年度（平成26年度）の上半期、協会に資金需要者等（利用者）から寄せられた相談・苦情・紛争事案は合計で16,817件でした。

前年同期と比較しますと相談件数は約1割減少、苦情件数は微減、紛争事案については同数となっています。協会では毎年、上半期、及び年度終了後に相談・苦情・紛争事案について報告書をまとめてHP等で公表しています。この報告書は協会に寄せられた相談内容の傾向分析や、苦情・紛争事案の発生原因の分析などを含めた終了事例等の紹介を通して、一般消費者等に協会が中立・公正な相談対応・苦情処理・紛争解決に努めていることをご理解いただくとともに貸金業者の皆様にとっても、業務のご参考となるような情報のフィードバックを行うことで、顧客サービスの向上（円滑な顧客対応や苦情の発生防止）につなげていきたいと考えております。詳しくは協会HPをご覧ください。幸いです。

※HPへの掲載は11月25日以降を予定

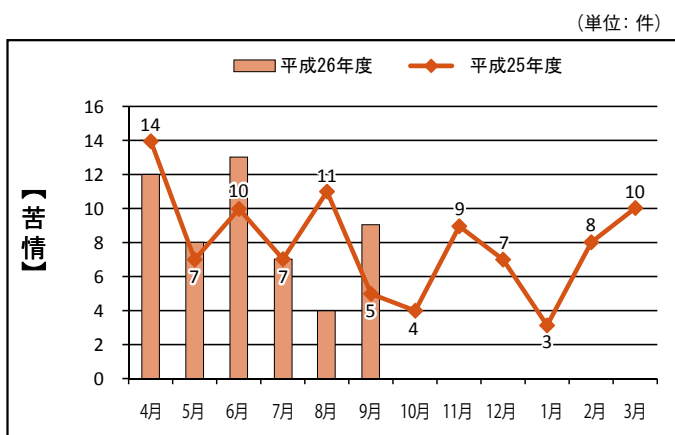
2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成26年度第2四半期）



【相談】

(単位: 件)

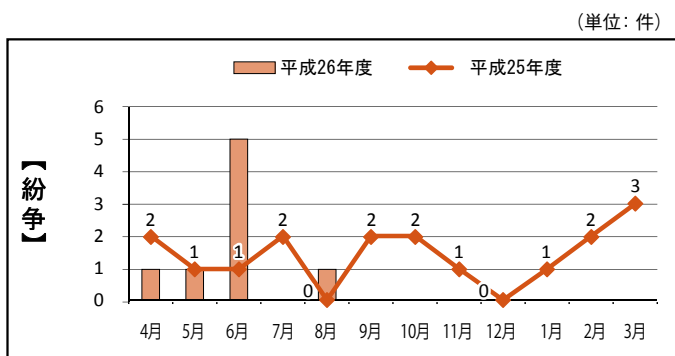
平成26年度 第2四半期	7月	8月	9月	合計
	2,882	2,562	2,891	8,335



【苦情】

(単位: 件)

平成26年度 第2四半期	7月	8月	9月	合計
	7	4	9	20



【紛争】

(単位: 件)

平成26年度 第2四半期	7月	8月	9月	合計
	0	1	0	1

3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容別推移	25年度 第2四半期	26年度 第2四半期					
		7月	8月	9月	合計	構成比	対前年同期
業者の連絡先	3,456	1,097	1,027	1,159	3,283	39.4%	-5.0%
貸付自粛依頼・撤回	1,201	391	412	513	1,316	15.8%	9.6%
契約内容	1,242	482	378	425	1,285	15.4%	3.5%
融資関連（借入相談等）	613	225	179	169	573	6.9%	-6.5%
登録業者確認	328	98	51	96	245	2.9%	-25.3%
返済困難	275	80	55	85	220	2.6%	-20.0%
信用情報	233	75	61	68	204	2.5%	-12.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	204	67	75	58	200	2.4%	-2.0%
ヤミ金融・違法業者被害あり	158	49	43	44	136	1.6%	-13.9%
身分証明書等の紛失等	106	45	44	33	122	1.5%	15.1%
過払金	103	32	19	26	77	0.9%	-25.2%
返済義務	83	24	22	13	59	0.7%	-28.9%
金利・計算方法	35	12	4	11	27	0.3%	-22.9%
帳簿の開示	15	10	5	4	19	0.2%	26.7%
ダイレクトメール	17	4	6	6	16	0.2%	-5.9%
自己破産・調停・民事再生手続き	10	2	4	6	12	0.1%	20.0%
保証人関係	18	4	1	1	6	0.1%	-66.7%
手数料	3	0	0	1	1	0.1%	-66.7%
その他	796	185	176	173	534	6.4%	-32.9%
計	8,896	2,882	2,562	2,891	8,335	100.0%	-6.3%

1. 受付件数

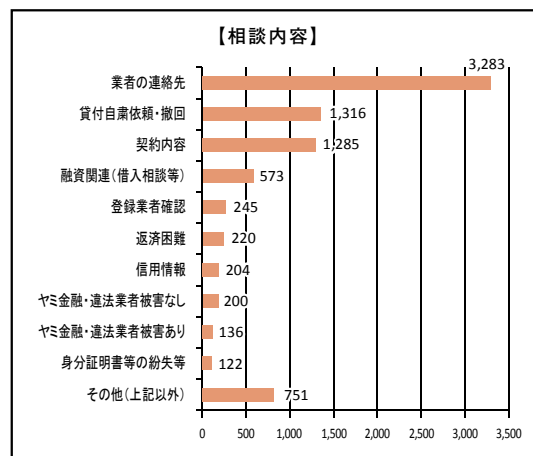
平成26年度第2四半期（7～9月）に相談として受け付けた件数は8,335件で、月間の平均件数は2,778件でした。前年同期との比較では、561件（-6.3%）の減少となっています。

2. 相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が3,283件（39.4%）と最も多くなっています。

次いで貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,316件（15.8%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,285件（15.4%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が573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245件（2.9%）、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220件（2.6%）等となっています。

(単位：件)

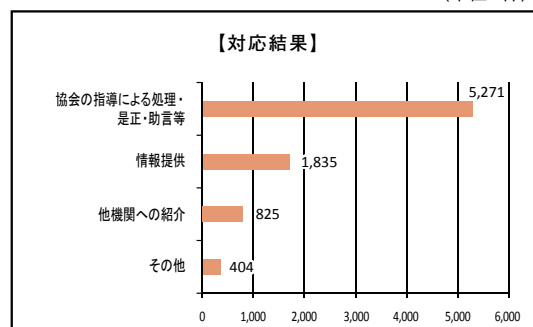


3. 対応結果

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5,271件（63.2%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,835件（22.0%）、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825件（9.9%）、「その他」404件（4.9%）となっています。

(単位：件)



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

苦情内容	25年度 第2四半期	26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	10	1	2	2	5	25.0%	-50.0%
契約内容	5	1	1	2	4	20.0%	-20.0%
帳簿の開示	0	3	1	0	4	20.0%	-
取立て行為	4	0	0	2	2	10.0%	-50.0%
広告・勧誘（詐欺以外）	0	1	0	1	2	10.0%	-
過払金	1	0	0	1	1	5.0%	0.0%
個人情報	1	1	0	0	1	5.0%	0.0%
融資関連	2	0	0	1	1	5.0%	-50.0%
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%	-
その他	0	0	0	0	0	0.0%	-
計	23	7	4	9	20	100.0%	-13.0%

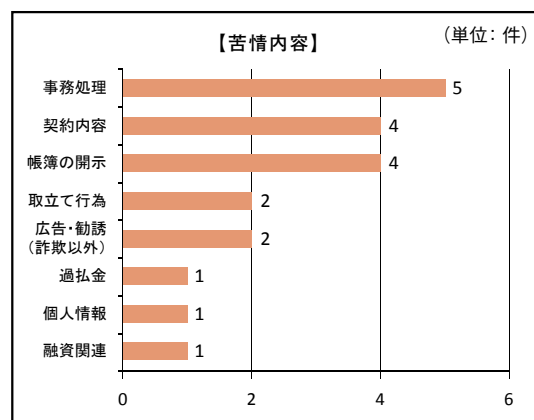
1. 受理件数

平成26年度第2四半期（7～9月）に苦情として受理した件数は20件で、月間の平均件数は約7件でした。前年同期との比較では、3件（-13.0%）の減少となっています。

受理した苦情20件のうち、電話による申立ては13件（65.0%）、当センターへの来協による申立てが1件（5.0%）、その他が6件（30.0%）で、その他は、行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等からの対応要請によるものでした。

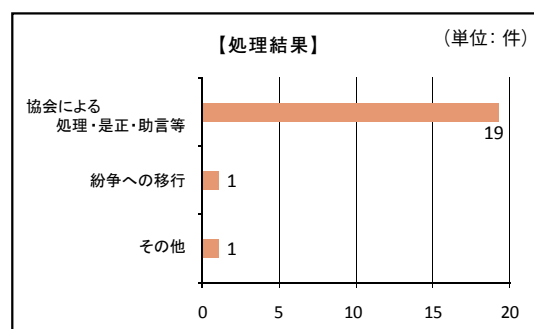
2. 苦情内容

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



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21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19件（90.4%）で、「紛争へ移行」した事案が1件（4.8%）で、「その他」が1件（4.8%）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	A社と取引中のところ、A社よりキャッシング枠を増額したとの通知が届いた。その後届いた別の書面にも増額後の枠が記載されていた。後日、融資を受けようとATMを操作すると、利用可能額は増額されていなかった。書面を受取った直後のことであり、A社に説明を求めたが理解出来る内容ではなかったため、更に説明を求めると協会に苦情申立てをするよう案内された。このようなA社の対応に納得できない。
処理結果	<p>【A社へ確認の結果】 協会からA社に確認したところ、『先月、途上与信を行い、申立人の限度額を増額し17条書面にあたる通知書を送付。今月、定期的な途上審査を行った際、他社債務増額が判明し限度額を引下げた。その後、別の書面を送付した際、当社の手違いにより、引下げ前の限度額が記載されたものを送付してしまった。申立人から照会があった際、オペレーターが総量規制による法的対応と説明したが納得されなかったため、協会を案内したが、当社に説明責任があるもので不適切な対応でした。再度、申立人へ謝罪の上、説明したい』との回答。 ⇒協会からA社へ：申立人への丁寧な説明と対応を要請。</p> <p>【申立人からの報告】 その後、申立人から協会へ「A社から謝罪と説明を受けたが、利用限度額は変わらず不満だが仕方ない」と連絡があり対応終了に了承。</p>
苦情の原因	A社が申立人に誤った内容の通知書を送付したため。

【事例 2】

苦情内容	契約内容
申立内容	返済を行い完済しているはずのB社から送られた今月の利用明細書によると、返済した額の残債があり、振込むように記載されている。B社へ問合せると、『マンスリーステートメントであり、月に1回、送付することになっている』と説明されたが、完済したはずの債務に関する説明をせずに返済を求める当社の姿勢に納得できない。
処理結果	<p>【B社への確認結果】 協会からB社に確認したところ、『申立人から問合せがあった際、債務は完済されており、振込み依頼の下記欄に残債ゼロと記載してある旨を説明したが、再度、当社から丁寧に説明したい』との回答。 ⇒協会からB社へ：書面の記載方法について、利用者が理解しやすい内容であるか確認を要請。</p> <p>【申立人への報告】 申立人へ、確認内容を伝え、協会からB社に、申立人に丁寧な説明をするよう要請してある事を伝えると「説明を受けます」と了解。その後、申立人へ確認すると、「B社の説明で債務がないことを確認できた。お手を掛けました」と対応終了に了承。</p>
苦情の原因	明細書の内容がわかりづらかったため申立人が誤認した。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	25年度 第2四半期	26年度 第2四半期			合計
		7月	8月	9月	
終了件数	2	1	0	0	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。

類 型	過払金	受 理 日	平成26年4月24日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成26年7月7日 (聴聞回数：2回)
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	申立人は、既に完済した相手方との金銭消費貸借契約につき、弁済した金額を利息制限法の利率に基づいて引きなおしたところ、過払い金が生じていたため、同金額、及びこれに対する年5パーセントの割合による遅延損害金の合計金額を相手方に請求したが、相手方は、過払金返還請求案件が多いことを理由として数万円の和解金を提示するのみで、それ以上の支払いに応じない。そこで、相手方に対し、請求した全額の支払いを求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が聴聞において当事者双方の主張を聴取し、歩み寄りを促した結果、紛争解決委員が提示した和解案を双方が受諾し和解が成立した。		

3. 貸金業者からの紛争解決手続申立について

紛争解決手続は、契約者だけでなく貸金業者からも申し立てることができます。(紛争解決等業務に関する規則59条1項)

ただし、紛争解決手続は、貸金業務に関する契約者の当該貸金業者に対する苦情(紛争解決等業務に関する規則2条1号)を和解により解決するための制度であることから、契約者から貸金業者に対する苦情が存在することが前提です。例えば、貸金業者側から見て、契約者が事実に基づかない、あるいは貸金業者側に過失のないことで苦情を述べ、金銭請求をすることでトラブルとなり、自主的な解決が困難となっているケースが考えられます。従って、契約者からの苦情が存在しない事案、例えば弁済を怠っている契約者を相手方として貸金業者が、債権の回収のために紛争解決手続を申し立てるような事案は、同手続の対象とはならないと考えられます(申し立てされた個別事案の適格性については、紛争解決委員が判断します)。

なお、貸金業者が紛争解決手続を申し立てた場合、相手方となる契約者には、手続応諾義務がなく、応諾は任意となります。従って、貸金業者からの申立事案においては、紛争解決手続に応じるか否かの照会に対し、契約者が手続に応じない旨回答した場合には当該手続は終了することとなります(紛争解決等業務に関する規則62条3項、91条1項3号)ので、事前に紛争解決手続を利用することに双方が合意しておく、その後の円滑な紛争解決手続につながると思われます。

紛争解決手続に関するご質問がございましたら、当センター紛争受付課(03-5739-3863)に、お気軽にお問い合わせください。

7. 消費者団体への活動報告会開催

平成26年10月20日（月）、22日（水）の両日、東京四ツ谷の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もつ消費者団体（14団体・20名）の皆様への報告会「健全な貸金市場をめざして～貸金業界としての社会的責任をはたすために～」を開催いたしました。

協会からは、山下会長をはじめ、下谷内公益理事、菊一常務執行役の3名他が出席し、貸金市場の状況や当協会における多重債務問題等への取り組み状況等の報告がなされ、次いで意見交換・質疑応答が行なわれました。

今回は、広告（テレビ、新聞、電話帳、雑誌等）の事前審査の状況について、またインターネット（パソコンやスマートフォン等）を使ったヤミ金融広告で消費者が騙されないための対策等について積極的な質疑応答が行われました。

この報告会は消費者団体の皆様に、貸金業界の健全化に向けた当協会の活動状況をご理解いただくことを目的に、平成23年度から年1回開催しており、今年で4回目となります。



報告会の模様



意見交換・質疑応答の模様

◆ ご出席いただいた消費者団体（敬称略、順不動） ◆

【10月20日】

- 特定非営利活動法人 消費者機構日本
- 公益財団法人 生協総合研究所
- 一般社団法人 全国消費者団体連絡会
- 一般財団法人 日本産業協会
- 東京都地域消費者団体連絡会
- 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
- 日本生活協同組合連合会

【10月22日】

- 一般財団法人 主婦会館
- 主婦連合会
- 一般財団法人 消費科学センター
- 公益社団法人 全国消費生活相談員協会
- 一般財団法人 日本消費者協会
- 全国地域婦人団体連絡協議会
- 全国生活学校連絡協議会

8. 新しい「金融ADR制度リーフレット」を作成しました

新しい「金融ADR制度リーフレット」を作成いたしました。

ご希望の方は無償配布しておりますので、紛争受付課へご連絡、または協会ホームページの「貸金業者のみなさまへ」の「パンフレットPDF」よりお申し込みください。



（表）

（裏）

9. 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	301	1,775	2,076
締結数	301	1,763	2,064

平成26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、2,064社が締結済みで契約率は99.4%です。

協会に加入して反社会的勢力への体制整備を!

【特定情報照会サービスのご案内】

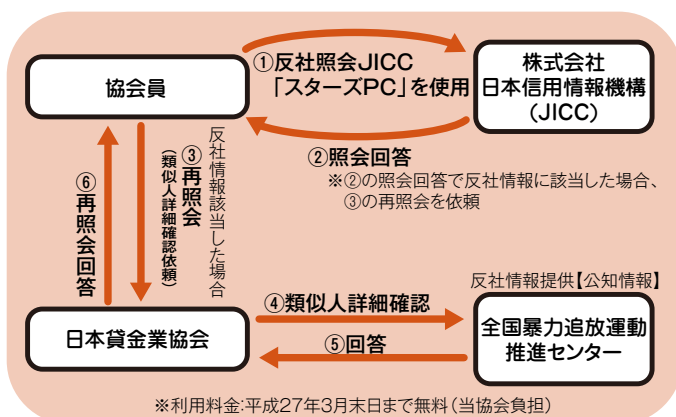
平成26年6月に「貸金業者向けの総合的な監督指針」が反社会的勢力との関係遮断の実効性を高める趣旨から改正され、反社情報を一元的に管理したデータベースの構築が求められています。

そこで体制整備を確保できるよう協会員向けの支援策として特定情報照会サービスの提供を開始しました。協会員の方はもちろん、未加入業者の方は協会等にご加入の上、是非、ご活用ください。

1. 特定情報照会サービスの概要

貸金業者は反社会的勢力との関係遮断のため反社情報を一元的に管理したデータベースを構築することが求められているため、協会が(株)日本信用情報機構(JICC)に業務委託し、反社情報を提供する協会員向けのサービス

2. 特定情報照会サービスのフロー



3. 利用申込資格について

日本貸金業協会の協会員かつ株式会社日本信用情報機構の加盟会員である必要があります。

4. 利用申込方法

詳しくは協会ホームページをご覧ください、『特定情報照会サービス利用申込書』でお申込ください。

またご不明な点等ございましたら、お気軽に以下までお問合せください。

<特定情報照会サービスの問合せ先> 特定情報管理課 電話：03-5739-3017

今回ご紹介した特定情報照会サービス以外にも協会では協会員になる前から利用可能な支援制度や各種協会員向けのサービス・支援を提供しています。是非この機会に協会にご加入ください。

<協会加入に関する問合せ先> 会員加入促進登録課 電話：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。

※表紙「世界遺産、ウルルーカタ・ジュタ国立公園 (エアーズロック)」【オーストラリア】