

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

季刊

□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

H27 5.31

vol. 18

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. 貸付自粛制度とは
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 貸金業務取扱主任者の登録講習・更新申請漏れの防止について

1. はじめに

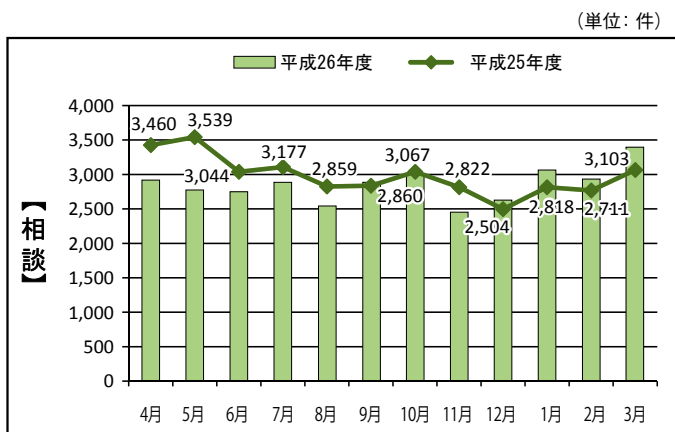
昨年度（平成26年度）、資金需要者等（利用者）から協会に寄せられた苦情は合計で94件でした。苦情件数は、平成21年度の785件をピークに減少を続け、平成24年度には117件となり、以降、100件未満で推移しています。

これは、貸金業者の皆様が、コンプライアンスの徹底や苦情発生防止に向けた丁寧な顧客対応に努めてこられた結果であると思います。また、協会の苦情処理手続きに対しては、誠実かつ迅速に対応していただいております。そのほとんどは数日で処理を完了しています。

一般消費者が業界に対して依然として抱えている負のイメージを払拭するには、こうした努力を続けていくことが大変重要です。

貸金業相談・紛争解決センターは、皆様のコンプライアンスの徹底や苦情発生防止への取り組みをサポートするため、有用な情報の提供等を積極的に行っていきたいと考えています。

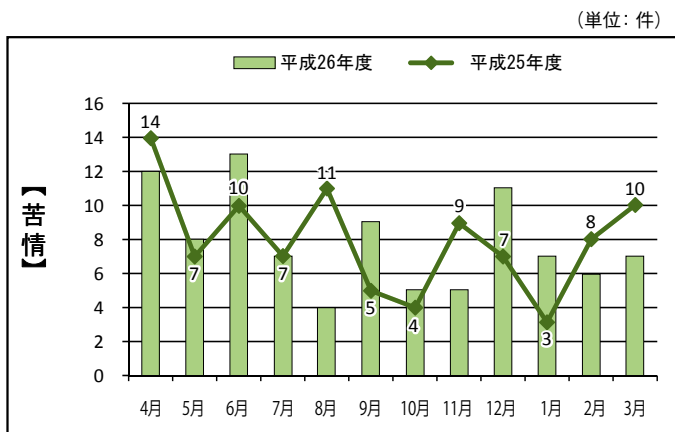
2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成26年度第4四半期）



【相談】

(単位: 件)

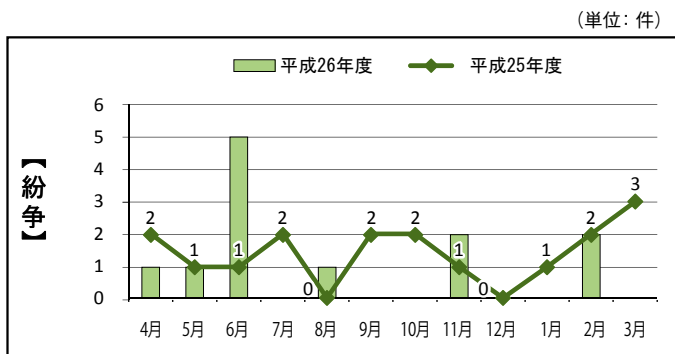
平成 26 年度 第 4 四半期	1月	2月	3月	合計
	3,058	2,947	3,426	9,431



【苦情】

(単位: 件)

平成 26 年度 第 4 四半期	1月	2月	3月	合計
	7	6	7	20



【紛争】

(単位: 件)

平成 26 年度 第 4 四半期	1月	2月	3月	合計
	0	2	0	2

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4四半期	26年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	対前年同期
業者の連絡先	3,228	1,304	1,142	1,416	3,862	41.0%	19.6%
貸付自粛依頼・撤回	1,161	491	474	518	1,483	15.7%	27.7%
契約内容	1,585	429	419	476	1,324	14.0%	-16.5%
融資関連（借入相談等）	644	221	220	255	696	7.4%	8.1%
返済困難	264	64	71	110	245	2.6%	-7.2%
登録業者確認	283	75	77	65	217	2.3%	-23.3%
信用情報	202	75	61	68	204	2.2%	1.0%
ヤミ金融・違法業者被害なし	171	47	75	78	200	2.1%	17.0%
身分証明書等の紛失等	112	48	46	43	137	1.4%	22.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	120	32	32	46	110	1.2%	-8.3%
過払金	117	22	37	23	82	0.9%	-29.9%
返済義務	68	23	26	27	76	0.8%	11.8%
金利・計算方法	28	5	6	12	23	0.2%	-17.9%
帳簿の開示	22	5	6	5	16	0.2%	-27.3%
ダイレクトメール	20	4	5	5	14	0.1%	-30.0%
自己破産・調停・民事再生手続き	6	6	5	3	14	0.1%	133.3%
保証人関係	6	2	3	3	8	0.1%	33.3%
手数料	7	1	2	2	5	0.1%	-28.6%
その他	588	204	240	271	715	7.6%	21.6%
計	8,632	3,058	2,947	3,426	9,431	100.0%	9.3%

1. 受付件数

平成26年度第4四半期（1～3月）に相談として受付けした件数は9,431件で、月間の平均件数は3,144件でした。前年同期との比較では、799件（+9.3%）の増加となっています。

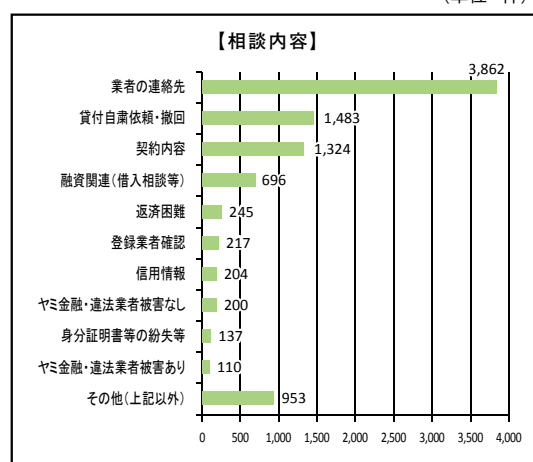
なお、今期の過払い金関連の相談件数は82件で、前年同期と比較すると35件（-29.9%）の減少となっています。

(単位：件)

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3,862件（41.0%）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1,483件（15.7%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,324件（14.0%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が696件（7.4%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が245件（2.6%）等となっています。

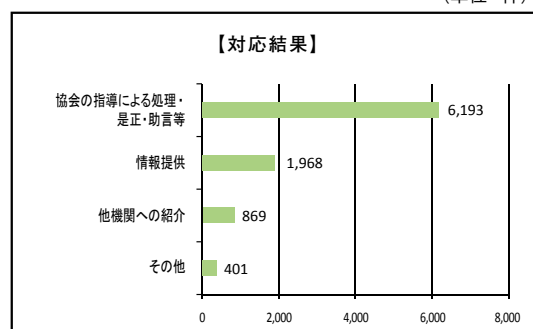


(単位：件)

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6,193件（65.7%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,968件（20.9%）、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869件（9.2%）、「その他」401件（4.2%）となっています。



4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

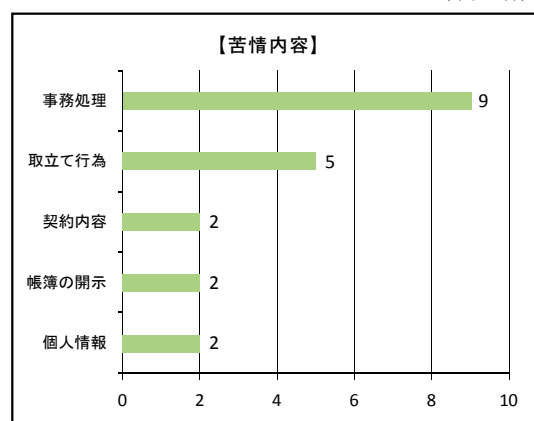
苦情内容	25年度 第4四半期	26年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	対前年同期
事務処理	5	4	2	3	9	45.0%	80.0%
取立て行為	3	1	1	3	5	25.0%	66.7%
契約内容	8	0	2	0	2	10.0%	-75.0%
帳簿の開示	4	2	0	0	2	10.0%	-50.0%
個人情報	0	0	1	1	2	10.0%	-
金利	0	0	0	0	0	0.0%	-
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	-
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	-
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0.0%	-
保証契約	0	0	0	0	0	0.0%	-
広告・勧誘（詐称以外）	1	0	0	0	0	0.0%	-
過払金	0	0	0	0	0	0.0%	-
融資関連	0	0	0	0	0	0.0%	-
その他	0	0	0	0	0	0.0%	-
計	21	7	6	7	20	100.0%	-4.8%

1. 受理件数

平成26年度第4四半期（1～3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、1件（-4.8%）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16件（80.0%）、文書による申立てが1件（5.0%）、その他が3件（15.0%）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。

(単位：件)



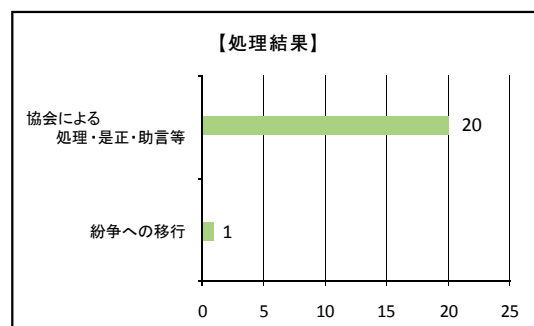
(単位：件)

2. 苦情内容

苦情内容別では、「事務処理」に関するものが9件（45.0%）、次いで「取立て行為」に関するものが5件（25.0%）、「契約内容」及び「帳簿の開示」及び「個人情報」に関するものがそれぞれ2件（10.0%）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、中立公正な対応に努めた結果、第4四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20件（95.2%）で、「紛争解決手続へ移行」した事案が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社から借入中だが、他の借入を含めて一本化するため、A社へ月末付の残高（完済金額）を問合せしたところ、次回の銀行口座引落とし実行後でないとは計算出来ないとの理由で残高（完済金額）を開示しない。他社は問題なく開示してくれており、当社の対応に不満。
処理結果	<p>【A社へ確認の結果】</p> <p>協会からA社に確認したところ、『申立人から照会を受けた際、オペレーターが申出内容を誤解し、間違えて回答をしてしまった。申出の内容に沿った対応可能ですので、改めて当社から申立人へお詫びした上、ご希望日付の完済金額を回答したい。』との回答。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認内容を伝え、A社よりお詫びと金額の説明を受けるよう助言し、対応終了に了承。</p>
苦情の原因	担当者の誤解による間違った対応。

【事例 2】

苦情内容	個人情報
申立内容	B社の債務について、H21年8月に認可された再生計画に基づいた返済を続け、H24年3月に完済した。H27年になり個人信用情報を取得したところ、B社から異動情報が登録されていた。そこで、再生計画の認可から5年が経過し、完済していることから登録情報の削除をB社へ申入れたところ、『完済後5年を超えない期間は登録される』との回答だけで詳しく説明してくれなかった。金融庁にも同様の申立てをしたが、B社の対応に不満がある。
処理結果	<p>【B社へ確認の結果】</p> <p>協会からB社に確認したところ、「民事再生計画の認可から5年が経過し、計画どおりに完済しているのでC I Cに登録している異動情報は削除すべきでないかとの連絡を受けた際、信用情報機関との契約に基づき、完済後5年を超えない期間登録することになっているため、正しい登録なので削除は出来ないと回答した。この後、金融庁からも調査依頼を受け、同様の回答を行って了承されている。」との回答。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>申立人へ確認内容を伝え、B社の事務処理が適正であることを伝えると、「完済後5年を超えない期間である事が理解できた。仕方ないですね。」と協会の対応終了に了承。</p>
苦情の原因	申立人の思い違い。

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	25年度 第4四半期	26年度 第4四半期			
		1月	2月	3月	合計
終了件数	3	0	5	1	6

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	個人情報	受 理 日	平成26年11月18日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年3月10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	簡易裁判所において申立人と相手方との間に和解が成立、弁済したが、当該和解の条項に基づき、相手方は、申立人または申立人代理人弁護士に契約書を返却すべきところ、誤って第三者に普通郵便で送付した。この行為は、個人情報保護法19条、20条、及び日本貸金業協会の個人情報保護指針23条に反するものであり、その結果、申立人は精神的苦痛を受けたことから、相手方に対し、数十万円の慰謝料を請求する。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、申立人の請求内容を一部認め、一般的な裁判事例に近い内容とする和解案を提示し、当事者双方がそれを応諾した結果、和解が成立した。		

【事例 2】

類 型	事務処理	受 理 日	平成26年8月11日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成27年2月10日 (聴聞回数：1回)
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解不成立
紛争の概要	①申立人は、相手方に対し、相手方により勝手に信用情報の住所を変更されたので、それが社内のミスであることを認め謝罪し、信用情報登録手順及び社内規定等の顧客に対する説明責任を果たすこと等の是正を求める。②申立人は、相手方に対し、申立人の債務が「総量規制対象」となっている根拠についての調査を行った具体的な経緯を出さないで、「総量規制対象とするか否か」の妥当性確認を行わなかったことを認め謝罪し、総量規制対象とするか否かについて社内手順を是正することを求める。③申立人は、相手方に対し、上記①及び②について、相手方が申立人に与えた精神的苦痛に対する数百万円の慰謝料の支払を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、聴聞を実施し、当事者双方の主張する事実が異なることや、相手方は対応の不当性を否定した上で、謝罪や賠償を拒絶するところ、聴聞においても相手方の対応が不当であったことは明確にならなかったことから、申立人の請求根拠が認められず和解の見込みがないものと判断し、本件手続を終了した。		

7. 貸付自粛制度とは

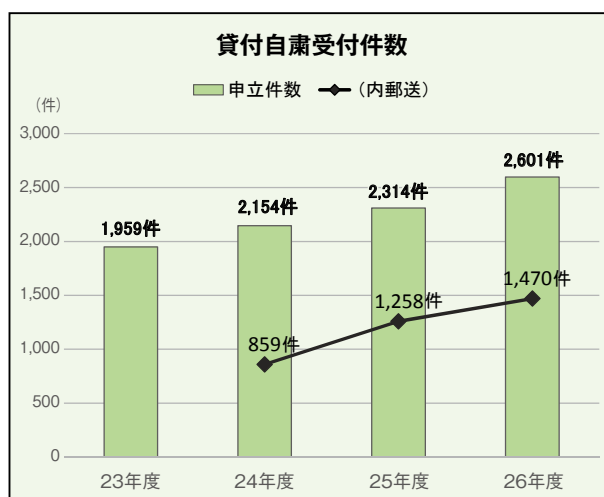
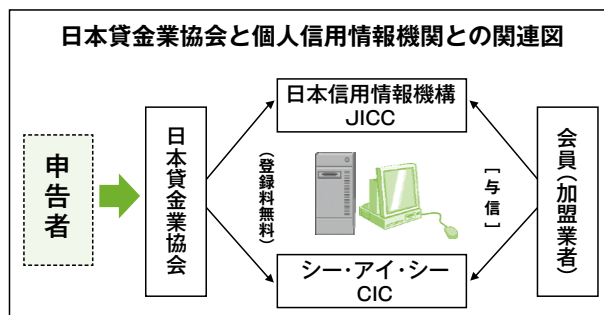
日本貸金業協会の貸付自粛制度とは、『浪費癖やギャンブル癖等のある消費者が、貸金業者へ融資の申込みを行った際、貸金業者はそれに応じないよう、あらかじめ協会を通じて個人情報機関（株式会社日本信用情報機構、株式会社シー・アイ・シー）へ申告（登録）しておく制度』をいいます。消費者は誰でも無料で利用することができます。

協会は、開設以来、本制度を多重債務の再発防止策の一環として積極的に推進しており、協会広報誌、ホームページ等による告知はもとより、消費生活センター訪問時等に本制度の案内を行うことで消費者の利用機会の拡充を図ってまいりました。申立件数（登録・撤回・訂正）は、平成24年度が2,154件（前年度対比増減率：+10.0%）、25年度が2,314件（同+7.4%）、26年度2,601件（同：12.4%）と増加傾向にあります。なお、消費者の利便性向上を目的として、平成24年5月より郵送による受付を開始しています。

※手続きの詳細は協会HP参照。

（郵送申立に必要な書類をダウンロードできます）

【協会HP ⇒ 一般の皆様へ ⇒ 貸付自粛制度手続き方法】
<http://www.j-fsa.or.jp/personal/contact/way.php>



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	299	1,712	2,011
締結数	299	1,704	2,003

平成27年3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、2,003社が締結済みで契約率は99.6%です。

9. 貸金業務取扱主任者の登録講習・更新申請漏れの防止について

貸金業務取扱主任者（以下、「主任者」という。）の登録講習の受講忘れや更新申請漏れにより、一部の貸金業者については、主任者未設置となり貸金業者登録要件が欠けた結果、貸金業の継続に支障をきたしております。

貸金業者は、法第12条の3第1項に基づき、営業所又は事務所ごとに所定数の主任者を置く必要があります。

主任者の登録の有効期間は3年間と定められ、有効期限の2ヵ月前までに、登録講習機関である日本貸金業協会が主催する法定講習を受講し、主任者登録の更新の申請を行わなければなりません。

貸金業者は、設置主任者について、受講忘れや更新申請漏れを起こさないようスケジュール管理を徹底してください。

1. 主任者の有効期限等の管理

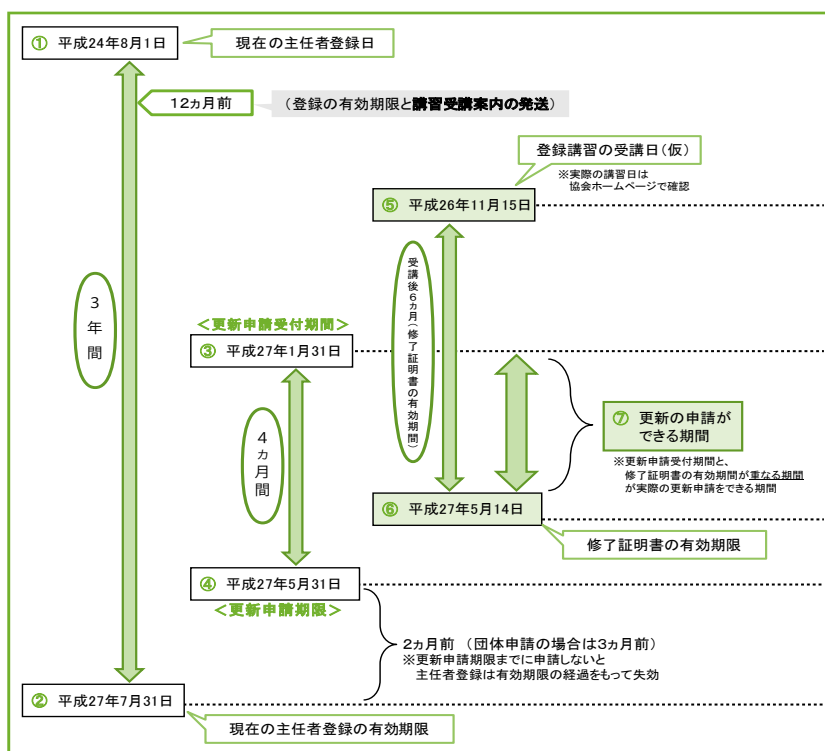
- (1) 主任者登録の有効期間の確認（表の②）
- (2) 主任者の更新講習予定と完了の確認（有効期限の10ヵ月前に講習開催日程を確認）⇒（表の⑤）
- (3) 主任者登録の更新申請と更新完了の確認 ※実際に更新申請ができるのは⑦の期間です。

【（参考）「主任者の登録の有効期限と講習受講のご案内」⇒有効期限の約18～12ヵ月前に、登録主任者宛に送付】

2. 主任者の有効期限、受講期間・登録更新期間の確認手順

以下の「登録講習の受講と更新申請日程確認図」の①～⑥に具体的な日付を入れ、設置している主任者毎に登録講習の受講と登録更新申請のスケジュール管理を行って下さい。

（参考）登録講習の受講と更新申請日程確認図



【協会ホームページの更新申請可能期間の計算シート（エクセル版）を活用してチェック】

（ダウンロードサイト…協会ホームページ<http://www.j-fsa.or.jp>）

ホームページTOP ⇒ 貸金業務取扱主任者 試験・登録・講習 ⇒ 登録講習（現在主任者登録を受けている方）
⇒ 講習受講から主任者登録までの流れ（計算シート(Excelファイル)はこちら）からダウンロード

《主任者登録に関するお問合せ窓口》 TEL.03-5739-3330 土・日・祝日を除く平日の業務時間
9時30分～12時・13時～17時30分

【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・古代都市チチェン・イツァ」【メキシコ合衆国】