

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

H28 3.31

vol. 21

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. 手続実施基本契約の締結状況

# 1. はじめに

金融ADR制度は利用者保護・利用者利便の向上を目的としており、資金需要者等の利用促進に向けて当協会の紛争解決等業務を十分に周知する必要があります。また、貸金業界のADRへの取組について理解が深まることは、業界に対する一層の信頼に繋がるものと考えます。

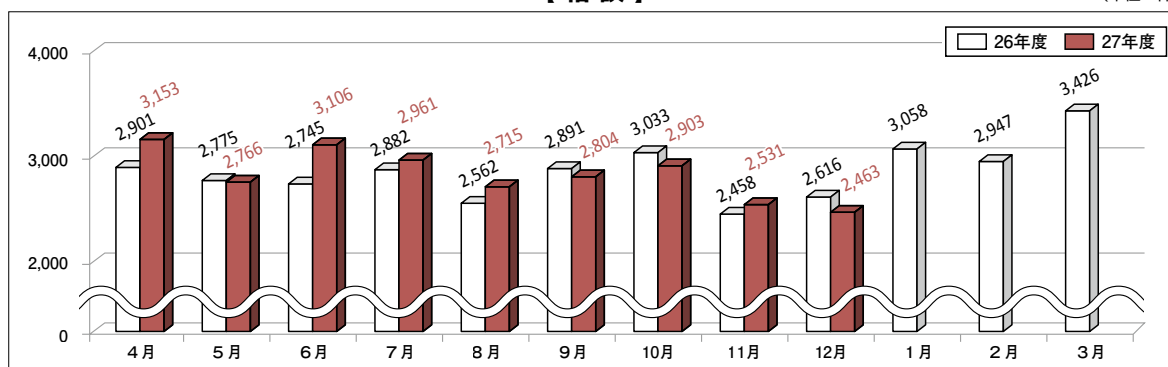
当協会は、紛争解決等業務の内容や手続の概要などをホームページへの掲載やリーフレットの配布、消費生活センターへの訪問活動などにより、また、貸金業者の皆様は、指定紛争解決機関としての当協会の名称等について、ホームページや店頭での公表、交付書面への記載により周知しているところです。

しかしながら、一方で、当協会の貸金業相談・紛争解決センターを貸金業者の皆様のお問合せ窓口と誤認した電話が数多く寄せられております。貸金業者の皆様には、業界に対する信頼性向上の観点からも、ホームページや交付書面において円滑にお客様を自社の問合せ窓口へ誘導できるよう工夫をお願いするとともに、当協会におきましても紛争解決等業務の一層の周知について検討してい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27年度第3四半期）

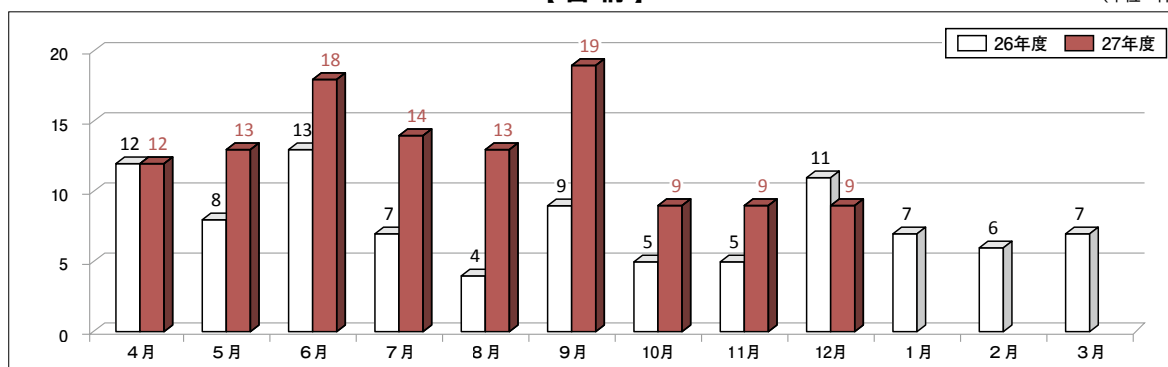
【 相談 】

(単位：件)



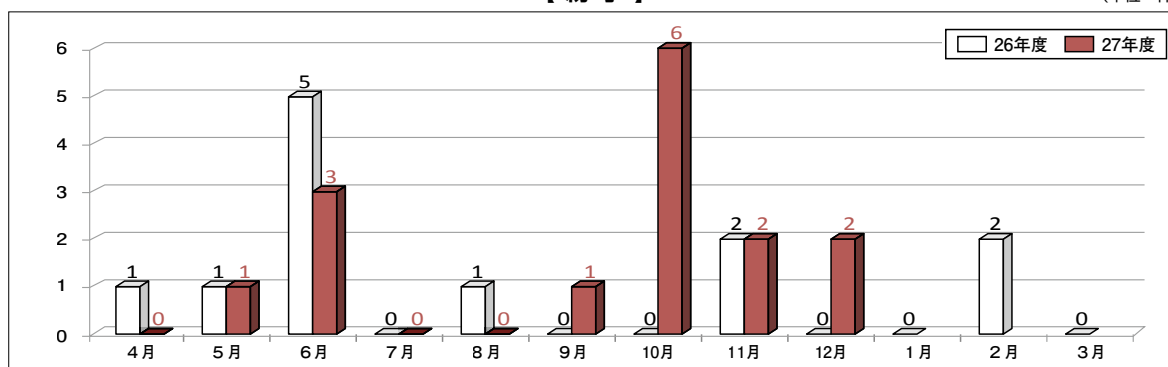
【 苦情 】

(単位：件)



【 紛争 】

(単位：件)



### 3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

| 相談内容別推移         | 26年度<br>第3四半期 | 27年度 第3四半期 |       |       |       |        |              |
|-----------------|---------------|------------|-------|-------|-------|--------|--------------|
|                 |               | 10月        | 11月   | 12月   | 合計    | 構成比    | 前年同期比<br>増減率 |
| 契約内容            | 1,203         | 497        | 465   | 418   | 1,380 | 17.5%  | +14.7%       |
| 貸付自粛依頼・撤回       | 1,104         | 468        | 343   | 324   | 1,135 | 14.3%  | +2.8%        |
| 融資関連（借入相談等）     | 520           | 309        | 247   | 217   | 773   | 9.8%   | +48.7%       |
| 返済困難            | 200           | 76         | 75    | 64    | 215   | 2.7%   | +7.5%        |
| 登録業者確認          | 186           | 55         | 49    | 58    | 162   | 2.1%   | -12.9%       |
| 身分証明書等の紛失等      | 117           | 49         | 34    | 49    | 132   | 1.7%   | +12.8%       |
| ヤミ金融・違法業者被害なし   | 192           | 23         | 47    | 58    | 128   | 1.6%   | -33.3%       |
| 信用情報            | 154           | 49         | 40    | 31    | 120   | 1.5%   | -22.1%       |
| ヤミ金融・違法業者被害あり   | 87            | 25         | 25    | 22    | 72    | 0.9%   | -17.2%       |
| 過払金             | 97            | 31         | 19    | 15    | 65    | 0.8%   | -33.0%       |
| 返済義務            | 74            | 14         | 23    | 19    | 56    | 0.7%   | -24.3%       |
| 金利・計算方法         | 27            | 10         | 10    | 6     | 26    | 0.3%   | -3.7%        |
| 帳簿の開示           | 6             | 5          | 9     | 7     | 21    | 0.3%   | +250.0%      |
| ダイレクトメール        | 16            | 7          | 4     | 6     | 17    | 0.2%   | +6.3%        |
| 自己破産・調停・民事再生手続き | 8             | 6          | 3     | 3     | 12    | 0.2%   | +50.0%       |
| 保証人関係           | 5             | 1          | 2     | 3     | 6     | 0.1%   | +20.0%       |
| 手数料             | 3             | 3          | 0     | 0     | 3     | 0.1%   | 0.0%         |
| 業者の連絡先          | 3,523         | 1,040      | 905   | 971   | 2,916 | 36.9%  | -17.2%       |
| その他             | 585           | 235        | 231   | 192   | 658   | 8.3%   | +12.5%       |
| 計               | 8,107         | 2,903      | 2,531 | 2,463 | 7,897 | 100.0% | -2.6%        |

#### 1. 受付件数

平成27年度第3四半期（10月～12月）に相談として受付した件数は7,897件で、月間平均件数は2,632件でした。前年同期との比較では、210件（-2.6%）の減少となっています。

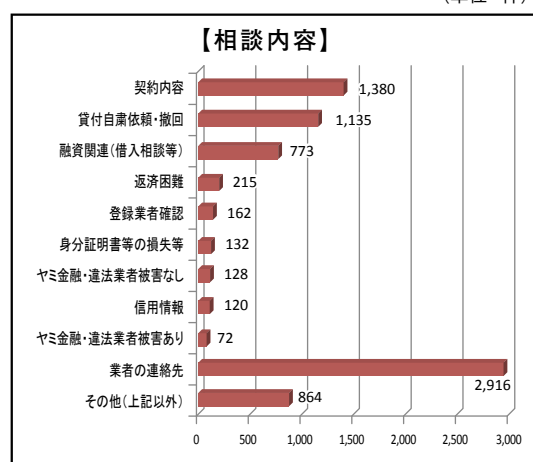
なお、今期の過払い金関連の相談件数は65件で、前年同期と比較すると32件（-33.0%）の減少となっています。

(単位：件)

#### 2. 相談内容

相談内容別では、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,380件（17.5%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,135件（14.3%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が773件（9.8%）、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215件（2.7%）等となっています。

なお、「業者の連絡先」が2,916件（36.9%）と最も多くなっていますが、内訳は、貸金業者の問合せ窓口と誤認したものがほとんどで、次いで業者に連絡したいが電話が繋がらない、業者の連絡先を教えて欲しいといった内容となっています。

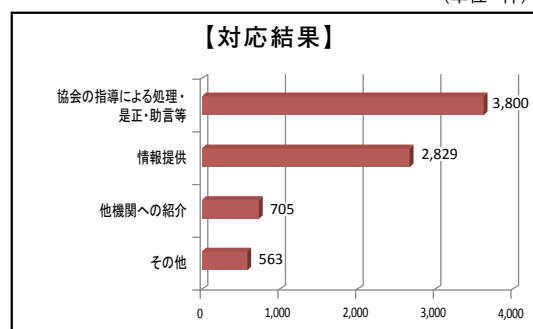


(単位：件)

#### 3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての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3,800件（48.1%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の2,829件（35.8%）、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705件（8.9%）、「その他」563件（7.2%）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          | 26年度<br>第3四半期 | 27年度 第3四半期 |     |     |    |        |              |
|---------------|---------------|------------|-----|-----|----|--------|--------------|
|               |               | 10月        | 11月 | 12月 | 合計 | 構成比    | 前年同期比<br>増減率 |
| 事務処理          | 9             | 5          | 1   | 3   | 9  | 33.4%  | 0.0%         |
| 取立て行為         | 6             | 1          | 4   | 1   | 6  | 22.2%  | 0.0%         |
| 契約内容          | 2             | 0          | 2   | 1   | 3  | 11.1%  | +50.0%       |
| 帳簿の開示         | 2             | 2          | 1   | 0   | 3  | 11.1%  | +50.0%       |
| 広告・勧誘（詐欺以外）   | 0             | 0          | 1   | 1   | 2  | 7.4%   | —            |
| 過払金           | 1             | 0          | 0   | 1   | 1  | 3.7%   | 0.0%         |
| 個人情報          | 1             | 0          | 0   | 1   | 1  | 3.7%   | 0.0%         |
| 融資関連          | 0             | 0          | 0   | 1   | 1  | 3.7%   | —            |
| 金利            | 0             | 1          | 0   | 0   | 1  | 3.7%   | —            |
| 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             | 21            | 9          | 9   | 9   | 27 | 100.0% | +28.6%       |

### 1. 受理件数

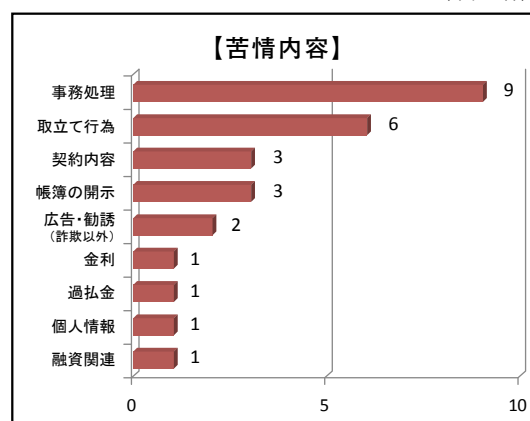
平成27年度第3四半期（10月～12月）に苦情として受理した件数は27件で、月間の平均件数は9件でした。

前年同期との比較では、6件（+28.6%）の増加となっています。

(単位：件)

### 2. 苦情内容

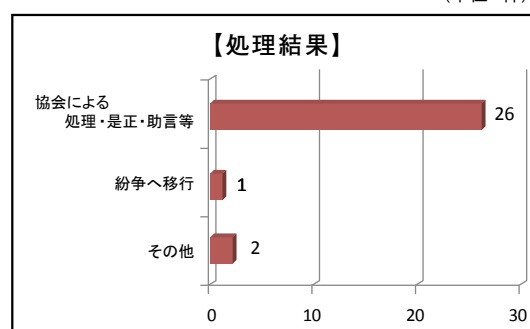
苦情内容別では、「事務処理」に関するものが9件（33.4%）、次いで「取立て行為」に関するものが6件（22.2%）、「契約内容」及び「帳簿の開示」に関するものが、それぞれ3件（11.1%）、「広告・勧誘（詐欺以外）」に関するもの2件（7.4%）、「金利」、「過払金」、「個人情報」及び「融資関連」に関するものが、それぞれ、1件（3.7%）でした。



(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、中立公正な対応に努めた結果、第3四半期に終了した事案は29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26件（89.7%）で、「紛争へ移行」した事案が1件（3.4%）、「その他」が2件（6.9%）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  | 取り立て行為  |
|-------|---|
| 申立内容  | A社と契約していたが支払いが困難となり、弁護士を介して和解した。その後、無職となったことで収入が減少し、和解契約の返済ができなくなり弁護士も辞任した。別の弁護士に依頼して再和解となり支払を始めた。しかし、昨日、自宅にA社から連絡があり、用件を確認したところ、『支払の件で電話した』とのこと。弁護士が代理人である旨を説明すると、確認すると言われ電話は終了した。弁護士が代理人となっているのにもかかわらず、債務者宅に連絡する行為は違法ではないですか。協会からも確認のうえ指導してほしい。   |
| 処理結果  | <p><b>【協会からA社へ確認】</b><br/>「記録を確認したところ、担当者が申立人宅に督促電話をかけたのは事実です。担当者は前の弁護士の画面を見て、新弁護士の登録情報を確認しなかったことが原因です。申立人の代理人弁護士からも同様の連絡が来ており、申立人へ対して経過を報告するとともに謝罪したいと考えている。代理人弁護士へは既に連絡し、申立人同席のもとで説明をするため日程調整中である」との回答。</p> <p><b>【申立人への報告】</b><br/>確認内容を伝えると、「確かに当社から連絡が来ている。ミスを認めているようなのでA社の説明と謝罪を受ける予定です。お手数をおかけしました」と対応終了を了承。</p> |
| 苦情の原因 | 担当者の確認不足。(登録情報の確認が必要であった)   |

### 【事例 2】

| 苦情内容  | 取り立て行為  |
|-------|---|
| 申立内容  | B社と融資契約後、返済と借入を繰り返してきたが、現在も債務があり、延滞中で訴訟も提起されている。先日、実家近くに住む叔母より、「先日、B社社員が実家を訪問し、祖父に対して『このままお金を払わないと、財産差し押さえ等、大変なことになる』等と伝えた」との連絡があった。家族に対して申立人の借り入れの事実を伝えられた結果、家族に心配をかけることとなり非常にショックを受けている。  |
| 処理結果  | <p><b>【協会からB社へ確認】</b><br/>「申立人は延滞中であり連絡がつかない状況。居住確認のために契約書上の住所を訪問したが誰も応答がなかったため、手紙を封筒に入れ糊付し、郵便受に入れて退去した。従って、誰もお会いしていない。その後、親戚と名乗る女性から電話が入り、申立人はここに居住していないため郵便物は送付しないよう要請を受けた。この際、申立人の現住所を女性に尋ねたが個人情報に関わることは一切伝えていない(当該手紙では差し押さえの可能性について触れている)」との回答。</p> <p><b>【申立人への報告】</b><br/>確認内容を伝えると、「事実がそうであれば仕方がないですね。ありがとうございました」と納得し対応終了を了承。</p> |
| 苦情の原因 | 申立人の事実誤認によるもの。  |

### 【事例 3】

|       |   |
|-------|---|
| 苦情内容  | 事務処理  |
| 申立内容  | C社を利用中。支払により生じた借入枠を利用しようとATMを操作したが枠は空いていなかった。問合せしたところ、数日経過後からしか利用できないということであったが、そのようなことは規約に載っていないし、そんなことが本当にあるのか。2度連絡したが納得できる回答はなかった。協会から納得できる説明をするように指導して欲しい。  |
| 処理結果  | <p><b>【協会からC社へ確認】</b><br/>「問合せがあった際、申立人が入金した金融機関によっては数日後の入金処理になることを説明すると『分かりました』と納得された様子であった。申立人へ連絡し説明させて頂きたい。また、提携先ATMであれば千円単位での利用が可能であることを案内させていただきたい」との回答。</p> <p><b>【申立人への報告】</b><br/>確認内容を伝えると、「当社から説明を受けた。利用可能日は早くならなかったが、千円単位で利用できることを聞き納得しました。お世話になりました」と対応終了を了承。</p> |
| 苦情の原因 | 担当者の説明不足によるもの。(丁寧な説明が必要であった)  |

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

|      | 26年度<br>第3四半期 | 27年度 第3四半期 |     |     |    |
|------|---------------|------------|-----|-----|----|
|      |               | 10月        | 11月 | 12月 | 合計 |
| 終了件数 | 2             | 0          | 1   | 2   | 3  |

### 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     | その他（債務不存在）   | 受 理 日   | 平成27年5月18日          |
| 申 立 人   | 資金需要者  | 終 了 日   | 平成27年11月4日（聴聞回数：3回） |
| 相 手 方   | 貸金業者   | 終 了 事 由 | 取下                  |
| 紛争の概要   | 申立人は、フィリピンにおいて、一時的に第三者に拘束され、睡眠薬らしき薬物を飲まされ、相手方が発行した申立人名義のクレジットカードを奪われた上、身体に危害を加えられる恐れのある中で、当該第三者に、ATMでのキャッシングやショッピングにおいて、同カードを使用された。これに対し、相手方は、被害額の補償を拒否するが、上記の事情から、本件債務は免責対象となるので、申立人の相手方に対する上記の債務が存在しないことを確認する。 |         |                     |
| 紛争解決の状況 | 紛争解決委員は、申立人の事実に係る主張が、聴聞中に変遷したこともあり、事実を裏付ける強い証拠等が出ない限り、申立人主張の事実を前提とした和解案の提案はできず、取下か、紛争解決委員の決定による終了とならざるを得ない旨を申立人に説明したところ、申立人は本件申立を取下げた。   |         |                     |

### 【事例 2】

|         |  |         |                      |
|---------|--|---------|----------------------|
| 類 型     | 過払金  | 受 理 日   | 平成27年10月8日           |
| 申 立 人   | 資金需要者  | 終 了 日   | 平成27年12月10日（聴聞回数：1回） |
| 相 手 方   | 貸金業者   | 終 了 事 由 | 和解成立                 |
| 紛争の概要   | 申立人と相手方間の金銭消費貸借契約数件につき、相手方に過払金の返還と、当該金銭債権を被担保債権とする、申立人名義の土地、建物に設定された根抵当権設定仮登記の抹消を求めたが、相手方が応じないため、過払金数十万円及びこれに対する過払金発生の日から支払い済みまで年5%の遅延損害金の支払、および根抵当権設定仮登記の抹消手続に必要な書類一式の交付を求める。                             |         |                      |
| 紛争解決の状況 | 紛争解決委員は、本件に係る認識、和解に関する希望等を当事者双方から聴取し、紛争解決委員が適当と考える和解金額を両当事者に打診するとともに、支払期限や根抵当権設定仮登記の抹消のための書類の返還時期につき、相手方に検討の上、回答するよう求めた。その後、相手方より、紛争解決委員の提示した和解金額を受け入れる旨、及び和解金の支払い、書類の返還の時期につき回答があり、申立人もそれを了承したため、和解が成立した。 |         |                      |

### 【事例 3】

|         |  |         |                      |
|---------|--|---------|----------------------|
| 類 型     | 過払金  | 受 理 日   | 平成27年10月8日           |
| 申 立 人   | 資金需要者  | 終 了 日   | 平成27年12月14日（聴聞回数：1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、相手方に対し、相手方との継続的金銭消費貸借契約につき、取引履歴に基づく取引を利息制限法に基づいて引き直して計算した結果、数万円の過払が生じていたため、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を相手方に数回請求したが、2か月経っても相手方から応答が無かったので、協会に苦情の申し入れをしたところ、相手方から和解の申し入れを受けたが、解決に至らないので、上記金額の過払金の支払いを求める。 |         |                      |
| 紛争解決の状況 | 相手方は、答弁書に予め和解案を示し、申立人は、聴聞期日において、その内容を受け入れたため、和解が成立した。  |         |                      |

## 7. 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 | 291 | 1,649 | 1,940 |
| 締結数   | 291 | 1,647 | 1,938 |

平成27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、1,938社が締結済みで契約率は99.9%です。

## 貸金業務 万全ですか？ 協会はみなさんの貸金業務をサポートします！

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように貸金業関連の色々な改正が行われています。

平成28年3月にも登録申請書様式（登録簿）の一部改正がありました。こうした貸金業関連の改正動向等は、犯罪収益移転防止法や個人情報保護法、そして民法改正の動きなど次から次へと目が離せません。

法改正の影響は、社内規則の改定や内部管理体制の変更、契約書等の様式改訂などに及ぶ場合もあり、重要な実務であるにもかかわらず、本当に目が届きにくくなっていると思います。

日ごろから、貸金業法等に関する情報をタイムリーに入手し、どのような準備や対応をしたらよいか業務相談ができれば、安心して営業にも集中できるのではないのでしょうか。

協会では、業務のサポートだけでなく、いま**業界のイメージ向上にも着手し始めました。**

新しく**ポスター**を創り、**ステッカー**のデザインを一新し、特集JFSAの年4回発行するなど着々と準備を進めております。

日本貸金業協会では、協会未加入の皆さまや新規登録を考えている皆さま向けに、加入前から登録申請準備や内部態勢の構築が円滑にできるよう支援制度を設けています。

効率的で安全な貸金業務を行うために、日本貸金業協会を是非ご活用ください。

|   |   |
|---|---|
| <b>支援内容</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貸金業者登録（新規・更新）申請の手続き支援</li> <li>○ 社内規則の作成支援（規程記載例を提供します）</li> </ul>   |
| <b>支援制度の申込方法</b><br>詳しくは協会ホームページをご覧ください。<br>〔 <a href="http://www.j-fsa.or.jp/">http://www.j-fsa.or.jp/</a> 〕 | <p>法令に則った社内規則の作成や登録（更新）申請予定の協会未加入業者の更新申請手続きなどをサポートする制度。協会ホームページのTOP画面右上の「協会未加入の方に支援制度のご案内」より『支援依頼書』をダウンロードし必要事項をご記入のうえご依頼ください。</p> <p><b>なお、この制度は協会加入を前提としたものですのでご注意ください。</b></p> |

### 《協会員への実務支援やサービスについて》

**NEW**

#### 【特定情報照会サービス】

平成26年6月に「貸金業者向けの総合的な監督指針」が改正され、貸金業者に反社会的勢力との関係遮断のための態勢整備が求められることとなりました。日本貸金業協会では、日本信用情報機構※にも加盟している協会員に「特定情報照会サービス」を提供しています。

※日本信用情報機構は、貸金業法上の指定信用情報機関として、信用情報の提供やBLサービス（法人貸付情報）を行っている団体です。

### 協会のコンプライアンス態勢整備のために提供している主なサービス・支援

#### 【協会員専用サイトの利用】

|                 |  |
|-----------------|--|
| 行政関係事務を強力にサポート  | 行政提出用の申請書・届出書・報告書等の様式や手引きを提供すると共に、行政事務等の相談もサポートします。  |
| 法令関係データベースの提供   | 国内の法令、判例（約23万件）、貸金業に係る行政庁のパブリックコメント等を格納したデータベースを協会員は無料で利用可能。   |
| コンプライアンス態勢整備の支援 | 〔社内規則作成支援〕 関係法令や監督指針等に対応した社内規則の作成に係る支援・点検・指導をきめ細かく実施<br>〔業務相談〕 貸金業の実務に関する業務上の問題等について相談を行い解決に向けた支援を実施<br>〔特定情報照会サービス〕 反社会的勢力との関係遮断のため反社会的勢力チェック等に関するサポートを実施 |
| 業務用書式の提供        | 貸金業実務で必要となる借入申込書・借付証書等の業務用書式について、支部での販売、協会員専用サイトからのひな型ダウンロード提供をおこなっております。  |
| 法令諸規則の研修支援      | ○ 関係法令、監督指針の改正に伴う態勢作りを円滑に進めるため「集合研修」の受講を実施。<br>○ インターネットを活用した業法・実務に関する学習支援プログラム「JFSA-Learning」を無料で受講可能。  |
| 広告審査による支援・指導    | ○ 個人向け無担保無保証の貸付広告（新聞、雑誌、電話帳、テレビCM）を掲載時に協会が事前審査を実施<br>○ 自社の広告に、安心・信頼の目印である「ゆずり葉」マークが使用できます。   |
| 監査による指導・支援      | ○ 法令等遵守状況、内部管理態勢について書類監査・実地監査を行い、丁寧な業務上の指導及び支援を実施。   |
| 指定紛争解決機関の負担金免除  | ○ 貸金業者は指定紛争解決機関（金融ADR）との契約締結が法律上義務付けられ、これに伴い年額5万円の費用（負担金）が必要となっておりますが、協会員になるとこの負担金が免除されます。   |

＜支援制度や加入に関するお問い合わせ先＞ 日本貸金業協会 業務企画部 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 |

