

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 6.30

vol. 22

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

平成 27 年度において資金需要者等（利用者）から当協会に寄せられた貸金業者の業務に対する苦情は 137 件と、平成 26 年度（94 件）に比べて 43 件（+ 45.7%）の増となりました。

苦情件数の増加については、特定の業態や業者、商品に集中するといった傾向は認められておりません。また、苦情内容を見ると、お客様の要請に基づく事務対応や各種業務に係る説明内容への不満、債権回収業務での不適切な発言や契約・約款に従った説明や対応への不満が苦情となっているものが大半で、法令等に抵触のおそれがあると認められる事案はありません。

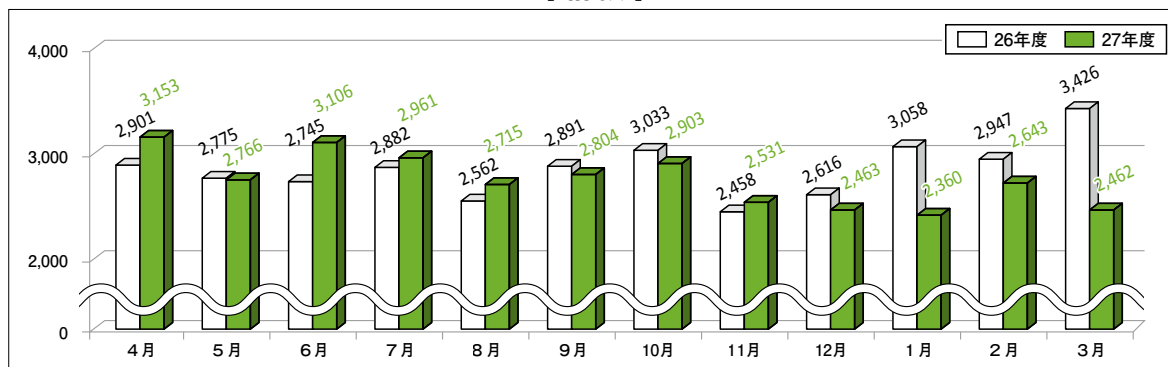
これらの苦情は、お客様の理解度やお客様の置かれている状況や心情に配慮した丁寧で慎重な対応がなされていれば苦情に至らなかったものがほとんどであり、顧客対応業務全般において参考としていただくため、苦情事例として本誌に掲載しているところです。

当協会は、苦情増加の事実を真摯に受け止め、苦情発生防止に向けた啓発等に注力して参る所存ですので、貸金業者の皆様におかれましては一層のご対応をお願いいたします。

2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成27年度第4四半期）

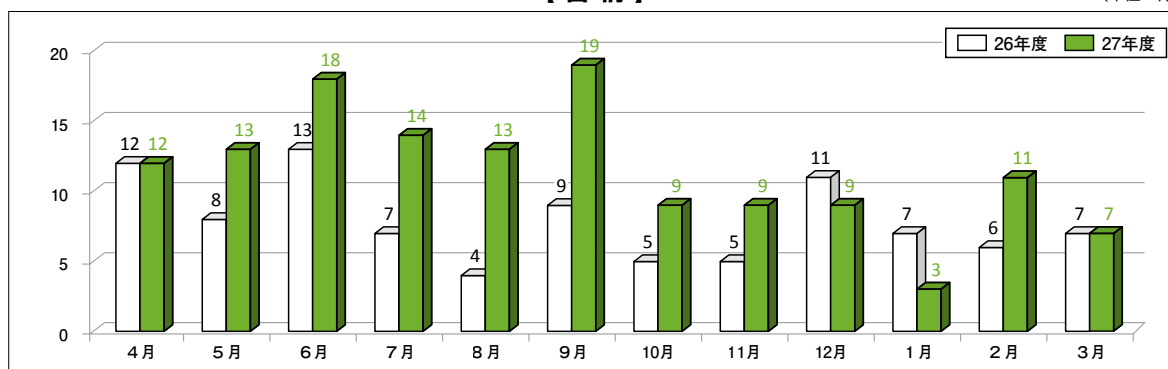
【 相談 】

(単位：件)



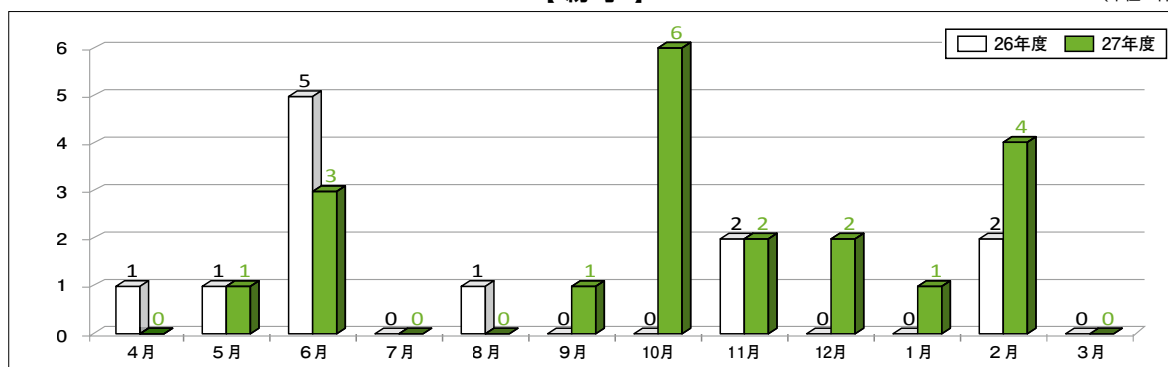
【 苦情 】

(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 第4四半期	27年度 第4四半期				合計	構成比	前年同期比 増減率
			1月	2月	3月				
一般相談	契約内容	1,324	373	466	377	1,216	16.3%	-8.2%	
	融資関連（借入相談等）	696	224	231	264	719	9.6%	+3.3%	
	登録業者確認	217	38	49	49	136	1.8%	-37.3%	
	信用情報	204	28	49	52	129	1.7%	-36.8%	
	身分証明書等の紛失等	137	31	34	28	93	1.2%	-32.1%	
	返済義務	76	21	27	27	75	1.0%	-1.3%	
	過払金	82	8	20	15	43	0.6%	-47.6%	
	業者の連絡先	163	64	162	64	290	3.9%	+77.9%	
その他	781	199	255	207	661	8.9%	-15.4%		
小計		3,680	986	1,293	1,083	3,362	45.0%	-8.6%	
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,483	401	414	478	1,293	17.3%	-12.8%	
	返済困難	245	70	95	91	256	3.4%	+4.5%	
	ヤミ金融・違法業者被害なし	200	37	37	67	141	1.9%	-29.5%	
	ヤミ金融・違法業者被害あり	110	16	21	27	64	0.9%	-41.8%	
	自己破産・調停・民事再生手続き	14	6	4	1	11	0.2%	-21.4%	
小計		2,052	530	571	664	1,765	23.7%	-14.0%	
業者向け問合せ		3,699	844	779	715	2,338	31.3%	-36.8%	
相談合計		9,431	2,360	2,643	2,462	7,465	100.0%	-20.8%	

1. 受付件数

平成27年度第4四半期（1月～3月）に相談として受付した件数は7,465件で、月間平均件数は2,488件でした。前年同期との比較では、1,966件（-20.8%）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43件で、前年同期と比較すると39件（-47.6%）の減少となっています。

(単位：件)

2. 相談内容

(1) 一般相談

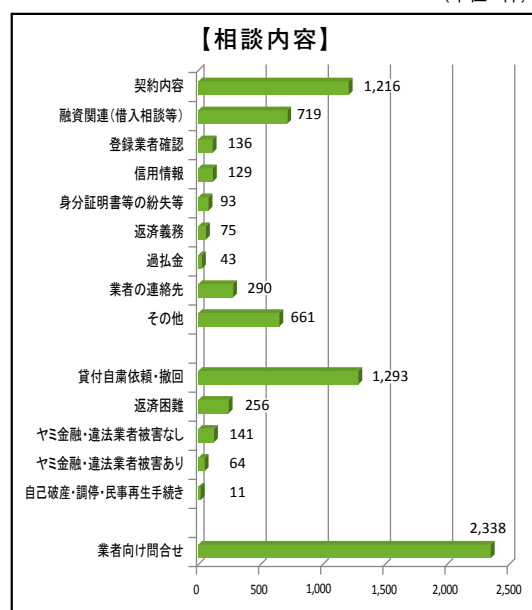
契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,216件（16.3%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が719件（9.6%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が136件（1.8%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が129件（1.7%）等となっています。

(2) 多重債務関連相談

貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,293件（17.3%）、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256件（3.4%）等となっています。

(3) 業者向け問合せ

貸金業者への個別・一般的な事項の照会を内容とする「業者向け問合せ」が2,338件（31.3%）と最も多くなっていますが、前年同期と比較すると1,361件（-36.8%）の減少となっています。

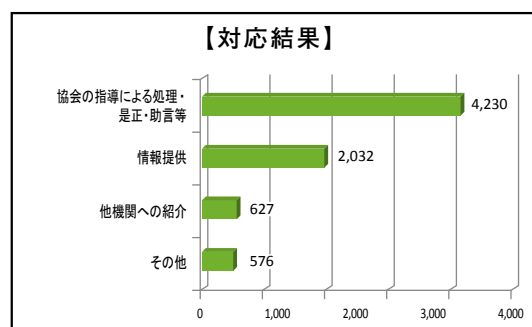


(単位：件)

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4,230件（56.7%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の2,032件（27.2%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への照会」が627件（8.4%）、「その他」576件（7.7%）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	26年度 第4四半期	27年度 第4四半期					
		1月	2月	3月	合計	構成比	前年同期比 増減率
事務処理	9	0	5	0	5	23.8%	-44.4%
帳簿の開示	2	0	3	2	5	23.8%	+150.0%
個人情報	2	1	0	3	4	19.1%	+100.0%
取立て行為	5	0	2	0	2	9.5%	-60.0%
契約内容	2	1	1	0	2	9.5%	0.0%
過払金	0	0	0	2	2	9.5%	—
広告・勧誘（詐欺以外）	0	1	0	0	1	4.8%	—
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	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	20	3	11	7	21	100.0%	+5.0%

1. 受理件数

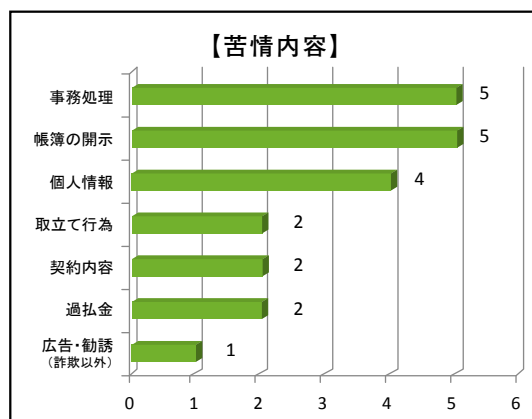
平成27年度第4四半期（1月～3月）に苦情として受理した件数は21件で、月間の平均件数は7件でした。

前年同期との比較では、1件（5.0%）の増加となっています。

(単位：件)

2. 苦情内容

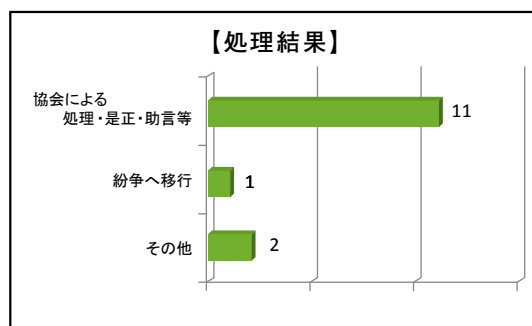
苦情内容別では、「事務処理」及び「帳簿の開示」に関するものがそれぞれ5件（23.8%）、「個人情報」に関するものが4件（19.1%）、「取立て行為」及び「契約内容」及び「過払金」に関するものがそれぞれ2件（9.5%）、「広告・勧誘（詐欺以外）」に関するもの1件（4.8%）でした。



(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4四半期に終了した事案は14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11件（78.6%）で、「紛争へ移行」した事案が1件（7.1%）、「その他」が2件（14.3%）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	A社からおまとめローンを薦められ契約した。その際、『従前のカードは引き続き利用できます』との説明があったが、以前のカードの利用枠はゼロとなっている。A社に説明を求めると、『総量規制の対象のため利用枠はありませんが再審査は可能です』とのこと。おまとめローン勧誘時の説明と違っており納得できない。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】 従前のカードはおまとめローンのカードに変更した。契約の際、おまとめローンの借入枠等に係る商品説明を行っており、従前のカードも利用できるとの説明は行っていない。申立人からの問合せには、『他社借入も含めて借入額が減少していれば再度審査のうえで借入は可能です。』と説明した。</p> <p>【申立人への報告】 申立人へ確認内容を伝えると、「不満は残るがおまとめローンの仕組みを理解できた。A社から丁寧な説明を受け安心した。」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	担当者の説明不足

【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	他界した義母あてに先月、B社から請求書が届いた。支払いしようと返済総額を照会したところ、月末に確定すると言われた。月初に連絡すると『まだできていない。1時間下さい。』との回答。その後も計算を怠り何度も約束の期日を守らない。担当者に苦情を述べると、『昨日は昨日、今日は今日の金額になります。』との不誠実な対応。協会から指導してほしい。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】 引落後に債権額が確定するため、月末以降に清算して頂くようお願いしていたが、約束の期日に債権額の計算が出来ていなかった。申立人へお詫びし、今後の返済について相談したい。</p> <p>【申立人への報告】 申立人へ確認内容を伝えると、「B社からの連絡を待ちます。」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	担当者の失念

【事例 3】

苦情内容	取立て行為
申立内容	C社から法人契約で融資を受けている。入院して連絡できず返済が遅れてしまったところ、C社担当者が私の会社を訪問し、対応した従業員に威圧的な言葉で支払を迫ったとのこと。従業員に返済を求めるのは違法ではないか。会話は録音しており、知人等に確認してもらおうと「あきらかに脅迫だ。」と言われた。 今も治療中であり、返済猶予や減額を求めたが、『一括返済できないなら裁判する。』と相談に応じてくれない。C社の対応について協会から指導してもらいたい。
処理結果	【協会からC社へ確認】 交渉記録及び担当者本人に確認したところ、申立人と連絡が取れないため訪問したが不在のため、従業員に連絡が欲しい旨の手紙を封筒に入れ糊付して手渡し、5分程で帰っている。威圧的な態度で支払を求めた事実はない。その後、申立人から電話があり、「脅された。上司に代われ。弁護士を入れる。」などと大声を出され、会話にならないまま終了している。返済条件緩和の相談は受けたことはない。C社としては相談に応じるつもりであり、その旨を申立人へ伝えて頂きたい。 【申立人への報告】 申立人へ 確認内容を伝えたところ、特段の反論もせず「お世話になりました。返済についてはもう一度相談してみます。」と対応終了を了承。
苦情の原因	当事者における事実認識の相違

6. 紛争の終了件数と事例

1. 終了件数

(単位：件)

	26年度 第4四半期	27年度 第4四半期			合計
		1月	2月	3月	
終了件数	6	1	2	0	3

2. 終了した事例

【事例 1】

※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	事務処理	受理日	平成27年9月30日
申立人	資金需要者	終了日	平成28年1月5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	<p>申立人は相手方から、3年間に渡り百数十万円の融資を受けたが、返済が困難になったため、申立人の妻が代理人として、相手方のA支店に赴き、金利の減免等を求めたところ、同支店の職員は代理人に対し、支店には権限がなく、本部に報告して本部に判断してもらえない、と述べた。一週間後、相手方に進捗を確認するため架電したところ、今までどおり返済してほしいとの事であったため、返済を続けて完済した。しかし、その後、相手方本社に架電したところ、A支店は申立人との交渉にかかるすべての権限を持っている、との説明を受けた。</p> <p>相手方は、申立人の申し出につき判断する権限を有しながら、それが無いなどと虚偽の事実を述べ、一週間分の金利を得ようと故意に支払いを遅延させたものであり、慰謝料数万円を請求する。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、相手方の担当者が、申立人に対して従前示した和解案を基礎に、当事者双方の要望を考慮した和解案を提示し、双方が受諾して和解が成立した。</p>		

【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28年2月25日（聴聞回数：1回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	取下
紛争の概要	<p>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、利息制限法に基づいて引き直して計算し、過払金を請求したのに対し、相手方は、申立人との取引が終了してから10年の経過により申立人の相手方に対する過払金返還請求権は時効により消滅している旨主張しているが、相手方は、申立人に対し、契約関係の存在を前提とする書面を送付していることから、相手方主張の時点で契約は終了していない。</p> <p>よって、申立人は、相手方に対し、過払金数十万円及びこれに対する過払金発生のおきから支払い済みまで年5%の割合の遅延損害金の支払いを求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は申立人に対し、反論等の確認をしたが、申立人は提出した書面が全てと述べた。一方、相手方は、何の事情もなく金銭の支払いによる和解はできないと主張した。これを受けて、紛争解決委員が申立人に対し、どう対応するか尋ねたのに対し、取下げる意向を示し、後日、本件申立が取り下げられた。</p>		

【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28年2月25日（聴聞回数：1回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	取下
紛争の概要	<p>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、利息制限法に基づいて引き直して計算し、過払金を請求したのに対し、相手方は、申立人との取引が終了してから10年の経過により申立人の相手方に対する過払金返還請求権は時効により消滅している旨主張しているが、相手方は、申立人に対し、契約関係の存在を前提とする書面を送付していることから、相手方主張の時点で契約は終了していない。</p> <p>よって、申立人は、相手方に対し、過払金十数万円及びこれに対する過払金発生のおきから支払い済みまで年5%の割合の遅延損害金の支払いを求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、相手方に和解の意思がないことを確認した上で、申立人に対し、消滅時効期間が経過する前に過払金請求できなかった事情は認められず、また申立人の主張は、裁判例に照らしても認めるのが難しい旨を伝え、債権債務なしとの和解であればできるかもしれないが、申立人としてはどう考えるかを質問したところ、取下げる意向を示し、後日、本件申立が取り下げられた。</p>		

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	292	1,634	1,926
締結数	292	1,630	1,922

平成28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、1,922社が締結済みで契約率は99.8%です。

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、主任者未設置となり貸金業者登録要件が欠け、貸金業の継続できなくなっています。

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

主任者登録の有効期間は3年間。その有効期限満了の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た上で、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を把握し、自己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
- (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)

(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(チェックシートをダウンロードして実行)

協会ホームページ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】からダウンロードしチェックして下さい。

《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

未加入の業者さまへのお知らせ

▶▶▶ 協会加入をご検討ください

■ 支援制度をぜひご利用ください ～協会未加入の皆さんへ～

「貸金業法施行規則」や「監督指針」など、毎年のように改正が行われています。その都度、社内規則の改定や内部管理態勢の変更、契約書等の様式改訂などについて、目が届かないこともあり、手続の見落としがないか気を揉むことも少なくないと思います。

ぜひ協会に加入いただき、貸金業法や監督指針その他の実務に役立つ情報をタイムリーに入手したり、業務相談を通じて、貸金事業を安心して進めるために活用して下さい。

日本貸金業協会は、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、加入前から新規・更新の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。

支援内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 貸金業者登録(更新)申請の手続き支援 ○ 社内規則の作成支援(規程記載例を提供します)
支援制度の申込方法	<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などをサポートする制度です。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」より詳細をご確認の上、『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>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。</p>
詳しくは協会ホームページをご覧ください。 [http://www.j-fsa.or.jp/]	

■ 協会員への実務支援やサービスについて

● 加入のメリットや各種サービスの案内

協会ホームページでは、以下のサイトで加入のメリット、協会のサービスについてまとめて案内いたしております。ぜひ、参照いただき参考にしていただけますと幸いです。

協会ホームページの「入会案内」のボタンを押してみてください。

協会ホームページTOP ⇒ [協会について](#) ⇒ [【入会のご案内】ご入会のメリット](#)

《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 TEL. 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

