

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 12.31

vol. 24

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

本年度上期に資金需要者等（利用者）から当協会に寄せられた相談・苦情・紛争解決事案の総件数は11,394件でした。

このうち、相談件数は11,352件で、前年度上期（17,505件）の約3分の2に、また、苦情件数は32件で、前年度上期（89件）の約3分の1になっており、いずれも当協会が平成19年12月に相談窓口を開設して以来、半期単位では最低の受付件数となりました。一方、紛争解決手続の申立件数は10件と、前年度上期（5件）を上回って推移しています。

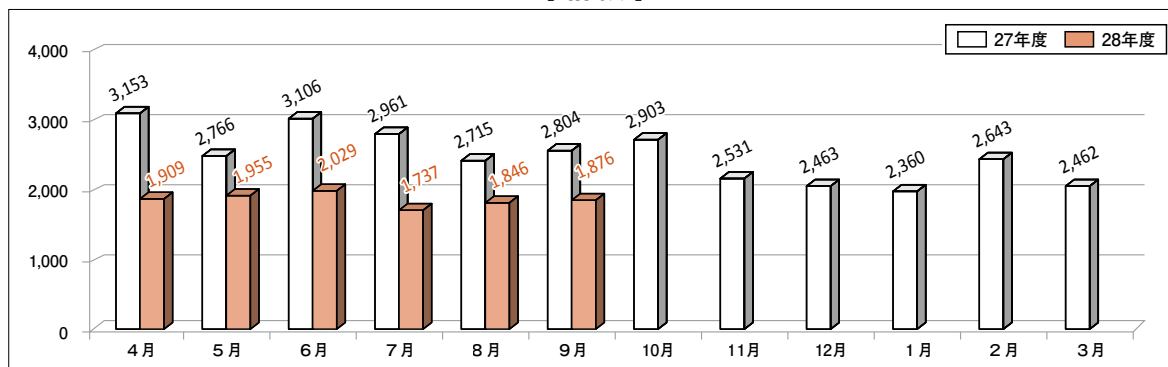
なお、相談件数には依然として当協会を貸金業者の問合せ窓口と誤認したものが多く含まれておりますので、貸金業者の皆様におかれましては引き続き、お客様への自社問合せ窓口の周知や相談・問合せへの十分な説明など、お客様重視の窓口態勢の整備をお願いいたします。

また、本年度上期の相談・苦情・紛争解決事案の受付状況につきましては、苦情・紛争事例などとともにとりまとめてホームページで公表しておりますので、ご覧いただいて業務の参考としていただければ幸いです。

## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成28年度第2四半期）

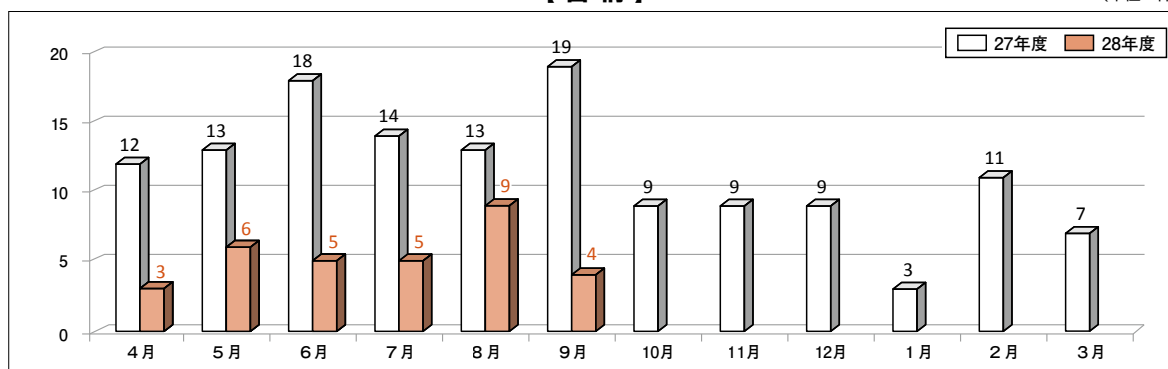
【相談】

(単位：件)



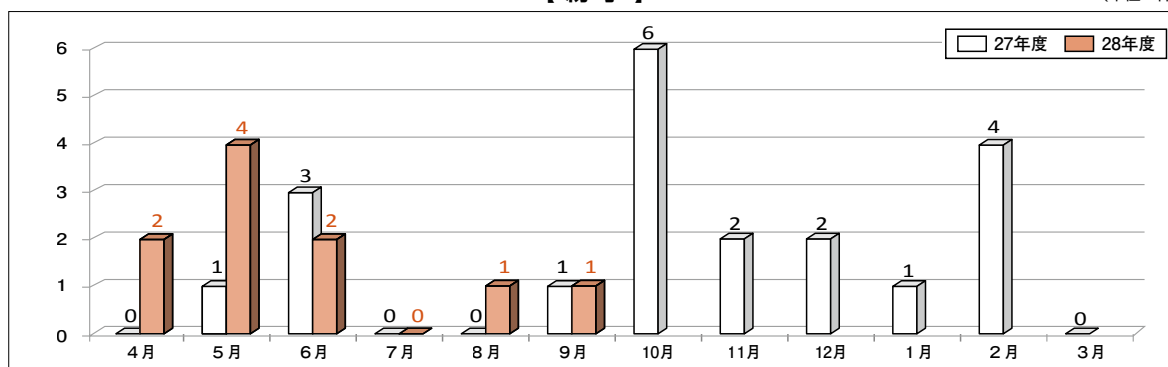
【苦情】

(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		27年度 第2四半期	28年度 第2四半期					対前年同期
			7月	8月	9月	合計	構成比	
一般相談	契約内容	1,553	251	295	297	843	15.4%	-45.7%
	融資関連（借入相談等）	789	128	202	172	502	9.2%	-36.4%
	登録業者確認	165	38	34	56	128	2.3%	-22.4%
	身分証明書等の紛失等	105	33	41	42	116	2.1%	+10.5%
	信用情報	138	43	32	40	115	2.1%	-16.7%
	返済義務	63	16	13	22	51	0.9%	-19.0%
	過払金	58	12	10	15	37	0.7%	-36.2%
	業者の連絡先	345	72	67	61	200	3.7%	-42.0%
その他	711	191	247	206	644	11.8%	-9.4%	
小計		3,927	784	941	911	2,636	48.2%	-32.9%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,331	377	373	365	1,115	20.4%	-16.2%
	返済困難	259	81	81	87	249	4.6%	-3.9%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	164	33	34	37	104	1.9%	-36.6%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	102	13	19	16	48	0.9%	-52.9%
	自己破産・調停・民事再生手続き	10	3	2	4	9	0.2%	-10.0%
小計		1,866	507	509	509	1,525	28.0%	-18.3%
業者向け問合せ		2,687	446	396	456	1,298	23.8%	-51.7%
相談合計		8,480	1,737	1,846	1,876	5,459	100.0%	-35.6%

#### 1. 受付件数

平成28年度第2四半期（7月～9月）に相談として受付した件数は5,459件で、月間平均件数は1,820件でした。前年同期との比較では、3,021件（-35.6%）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37件で、前年同期と比較すると21件（-36.2%）の減少となっています。

(単位：件)

#### 2. 相談内容

##### (1) 一般相談

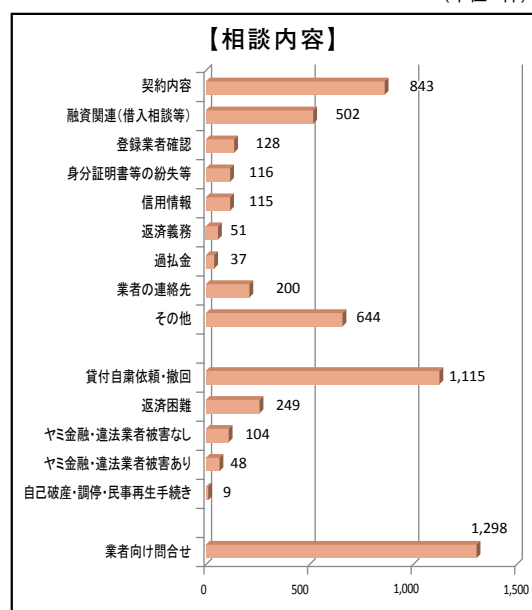
契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が843件（15.4%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が502件（9.2%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が128件（2.3%）、紛失や盗難における対処等に関する「身分証明書等の紛失等」が116件（2.1%）等となっています。

##### (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1,115件（20.4%）、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249件（4.6%）等となっています。

##### (3) 業者向け問合せ

貸金業者の問合せ窓口と誤認した「業者向け問合せ」が1,298件（23.8%）と最も多くなっていますが、前年同期と比較すると1,389件（-51.7%）の減少となっています。

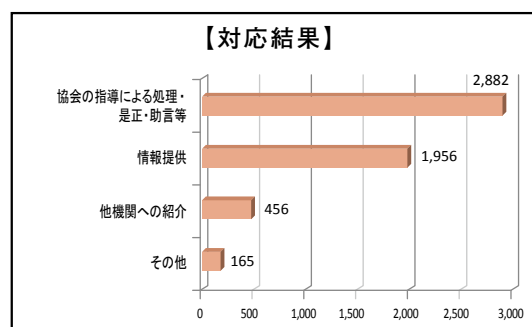


(単位：件)

#### 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2,882件（52.8%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,956件（35.8%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への照会」が456件（8.4%）、「その他」165件（3.0%）となっています。



## 4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

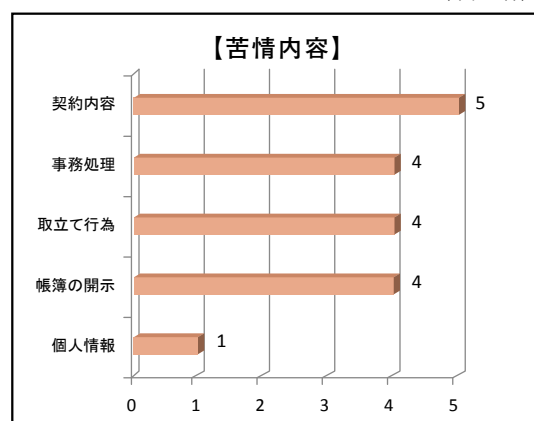
苦情内容	27年度 第2四半期	28年度 第2四半期					
		7月	8月	9月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	8	2	3	0	5	27.8%	-37.5%
事務処理	15	2	2	0	4	22.2%	-73.3%
取立て行為	7	0	2	2	4	22.2%	-42.9%
帳簿の開示	4	0	2	2	4	22.2%	0.0%
個人情報	2	1	0	0	1	5.6%	-50.0%
過払金	8	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘（詐称以外）	1	0	0	0	0	0.0%	—
融資関連	1	0	0	0	0	0.0%	—
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付	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	46	5	9	4	18	100.0%	-60.9%

### 1. 受理件数

平成28年度第2四半期（7月～9月）に苦情として受理した件数は18件で、月間の平均件数は6件でした。

前年同期との比較では、28件（-60.9%）の減少となっています。

(単位：件)



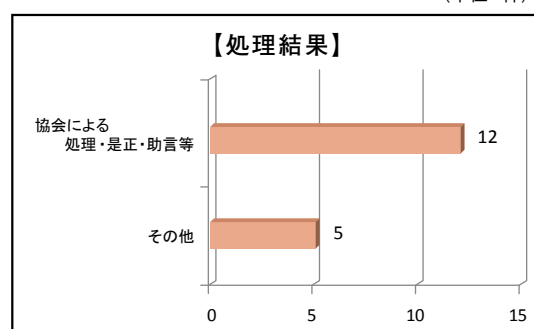
### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが5件（27.8%）、次いで「事務処理」及び「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（22.2%）、「個人情報」に関するものが1件（5.6%）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2四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12件（70.6%）で、「その他」が5件（29.4%）となっています。

(単位：件)



## 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きたいと思います。

※ 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	<p>私に成りすまして友人がA社（以下相手方）と契約を締結して借入した。友人はそれを認めてA社に債務全額を弁済した。</p> <p>なお、信用情報は、私の借入とされたまま代位弁済で処理されているので、A社に削除するよう申し入れ、A社は削除を約束しているが、私に関する社内データは削除せずに保有すると主張している。本当に信用情報を削除するのか信用できない。協会から指導して欲しい。</p>
処理結果	<p><b>【協会からA社へ確認】</b></p> <p>会話記録をモニタリングしたところ、申立人は、登録された信用情報の抹消を申し出ているのに対し、担当者は、「社内情報において申立人を被害者として登録していることの抹消」と取り違え、マニュアルに従って、「社内規定に則り抹消できない」と回答をしたことが判明しました。</p> <p>担当者等には日頃から、「お客様の申出内容を丁寧に聞き取るように」と指導しており、指導を徹底します。</p> <p>本件苦情を受け、既に申立人には、①信用情報については契約が無効なので既に抹消した。②社内データはこれから抹消する。③信用情報及び社内データを抹消したことの証として申立人に報告書を交付することを伝え承りました。</p> <p><b>【申立人への報告】</b></p> <p>確認内容を伝えたところ「そのとおりです。協会には大変お世話になりありがとうございます。ありがとうございました。」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	申立人の申出内容を相手方担当者が聞き間違えて誤った回答をした。

### 【事例2】

苦情内容	取立行為
申立内容	<p>B社（以下相手方）とカード契約に基づいてキャッシングとショッピングを利用をしている。現在、交通事故に遭い腕を骨折して入院中であり、退院の目処がたっていない。</p> <p>支払いが遅れており、先月末頃相手方へ入院中であることは伝えているにもかかわらず携帯電話に督促の電話があり、「入院中で待つて欲しい」と伝えたところ、『入院していても関係ない。払ってもらわなければ困る。カードを解約しますよ』と脅すような言い方をされた。</p> <p>腕を複雑骨折しているため電話が鳴っても取り辛く、検査等もあって病室に居ない時もある。電話をするなら昼過ぎあたりにしてもらいたい。また、何度も電話をするのはやめてもらいたい。</p> <p>返済意思はあるのでもう少し事情を考慮してもらいたい。協会より指導お願いしたい。</p>
処理結果	<p><b>【協会からB社へ確認】</b></p> <p>記録を確認したところ申立人は、今年の4月分より返済が滞っている。督促の連絡については、入院していることを考慮に入れ、気を使いながら、『今大丈夫ですか』等と確認したうえで折衝をしている。</p> <p>担当者より申立人の携帯へ電話しているが、何度も繰り返して連絡した事実はなく、『入院していても関係ない。払ってもらわなければ困る』等のやり取りの事実もなかった。また、「カード解約」の件についても、このまま返済がないと規約に基づいて「カードが解約」になることを説明しており、脅した事実はない。今後も申立人が入院している事情と要望事項を勘案し、誤解される言動や対応がないようさらに注意・配慮をして対応していきたい。</p> <p><b>【申立人への報告】</b></p> <p>申立人へ 確認内容を伝えたところ、「こちらも記録していないから証拠がないのでこれ以上は言わないが、気を使っていただけなのであれば結構です。ありがとうございました」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	申立人が入院中であるにもかかわらず連絡方法についての配慮が不足していた。

### 【事例3】

苦情内容	契約内容
申立内容	電車内で鞆の盗難にあった。鞆の中には銀行カード2枚、クレジットカード3枚が入っており、C社（以下相手方）のカードを含め警察に紛失届を提出した。その後、相手方から届いた利用明細書見ると既に50万円がキャッシング <sup>g</sup> されていた。相手方に事情説明したところ、暗証番号取引なので保険の対象外であるとの説明を受けたが納得いかない。協会からも事実確認して対処して欲しい。
処理結果	<p><b>【協会からC社へ確認】</b> 約款に従い、『暗証番号取引なので保険の対象外であること』を説明したがご納得して頂けず、「保険の対象外であることを書面回答でもらいたい」と言われている。当社としては、約款に基づいて説明しているものです。</p> <p><b>【申立人への報告】</b> 相手方からの回答を伝えたところ、約款の暗証番号の管理不十分には該当しないと思うとのこと。ADR手続きを希望された。</p>
苦情の原因	盗難に遭ったカードのキャッシング利用について、相手方が保険の対象外としたことへの不満。

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

	27年度 第2四半期	28年度 第2四半期			合計
		7月	8月	9月	
終了件数	3	1	3	1	5

### 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	過払金	受理日	平成28年2月
申立人	資金需要者	終了日	平成28年7月（聴聞回数：1回）
相手方	貸金業者	終了事由	取下
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、過払金の返還請求のために、最終支払日を聞いたが、最終支払日を教えずに取引履歴を送付するのに1か月かかると言われ、それでは間に合わないので早く知りたいと伝えたにもかかわらず、相手方は信用情報機関の電話番号を案内するなど適切な対応を怠り、その結果、相手方は、最終取引日から10年の経過により過払金返還請求権が時効消滅したとして過払金の返還に応じない。しかし、相手方が適切な対応をしていれば過払金返還請求手続を円滑に申請することが可能だったのであるから、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利息の支払いを求める。		
紛争解決の状況	当事者間の交渉経緯につき争いがあり、相手方はその経緯にかかる証拠を提出し、申立人は本件を取下げた。		

## 【事例 2】

類 型	その他（債務不存在）	受 理 日	平成 28 年 4 月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成 28 年 8 月（聴聞回数：3 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、相手方に対し、平成 28 年 1 月中旬に誰もカード使用できないよう電話でカード利用停止の申し入れをし、それまでの残債務百数十万円を支払った。しかし、その後、カード利用停止を申し入れしたにもかかわらず何者かによりカードが使用されカード利用代金明細が送付された。相手方に利用停止されなかったことについて抗議したところ、相手方は、カード利用停止の申し入れがあったことは認めたが抗議は聞いて貰えなかった。よって、申立人は相手方に対し、支払の停止の申し入れ以降のカード債務が不存在であることを確認するよう求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>3 回の聴聞の中で、当事者双方から和解案が提示され、紛争解決委員が間に立って内容をすり合わせた結果、和解が成立した。</p>		

## 【事例 3】

類 型	過払金	受 理 日	平成 28 年 6 月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成 28 年 8 月（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>申立人の計算によれば、相手方に対する数百万円の過払金があるところ、相手方は延滞金が発生しているため過払金は生じていないと主張している。しかし、他の貸金業者は、延滞金がないものとして計算し、いくらかのお金を返還してくれたので、相手方に対して、先の過払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、聴聞で、申立人が求める請求内容が、①過払金の支払い、②（①が無理な場合は）債権債務がゼロという内容の和解をすること、③遅延損害金利率を通常の利率に引きなおして残債務額を計算すること、である旨を確認した上で、相手方の意向を確認したが、相手方は、譲歩すべき理由がないのでいずれも応じられない、とのことであった。これを受けて、紛争解決委員は申立人に対し、申立人の請求に相手方は応じる意思がなく、また法的にも、申立人の要望に沿った和解案を提示することは難しいが、残債務の支払方法等についてであれば、本件手続に係属する余地はある旨説明したところ、申立人は、本件手続によらず、自分で交渉する旨を述べたため、申立人に取下の手続を説明した上、聴聞を終了した。後日、申立人は本件申立を取下げた。</p>		

## 【事例 4】

類 型	融資関連	受 理 日	平成 28 年 5 月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成 28 年 9 月（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	<p>申立人は、相手方から、相手方発行の申立人名義のクレジットカードのキャッシングを止められた。これにつき、申立人が相手方に苦情を述べたところ、今度は同カードの使用そのものを止められ、さらに、利用残金を一括で支払うように請求された。これを受けて、申立人は数回相手方への支払いを行ったが、先の苦情につき納得のゆく回答が得られないため、現在は相手方への支払いを止めている状態である。</p> <p>以上の次第であるため、相手方に対し、同社発行の申立人名義のクレジットカードが再び使用できるようにすることを求める。</p>		
紛争解決の状況	<p>相手方は、申立人の収入が貸金業法上の貸出可能額を下回ったためキャッシングの枠をなくしたこと、また、申立人からカードの解約の申し入れがあったことを主張した。申立人はこれに対し、相手方が把握している金額以上の収入がある旨主張してカードの利用再開を求めたため、紛争解決委員は申立人に対し、それを裏付ける証拠の提出を求めた。しかし、申立人からそのような証拠の提出がないため、紛争解決委員は和解の見込みがないものとして本件紛争解決手続を終了する旨決定した。</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	289	1,605	1,894
締結数	289	1,604	1,893

平成28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、1,893社が締結済みで契約率は99.9%です。

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。

<b>支援内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貸金業者登録（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> 詳しくは協会ホームページをご覧ください。 〔 <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 style="color: #e67e22;">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>

### ■ 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しております。ぜひ、参照いただき参考にさせ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

