

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:今井 三夫

□発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

H30 8.31

vol. 31

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. 活動状況
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. 相談事例
5. 苦情内容および対応状況
6. 紛争の終了件数と事例
7. プロの目
8. 金融トラブル連絡調整協議会(金トラ協)について
9. 手続実施基本契約の締結状況

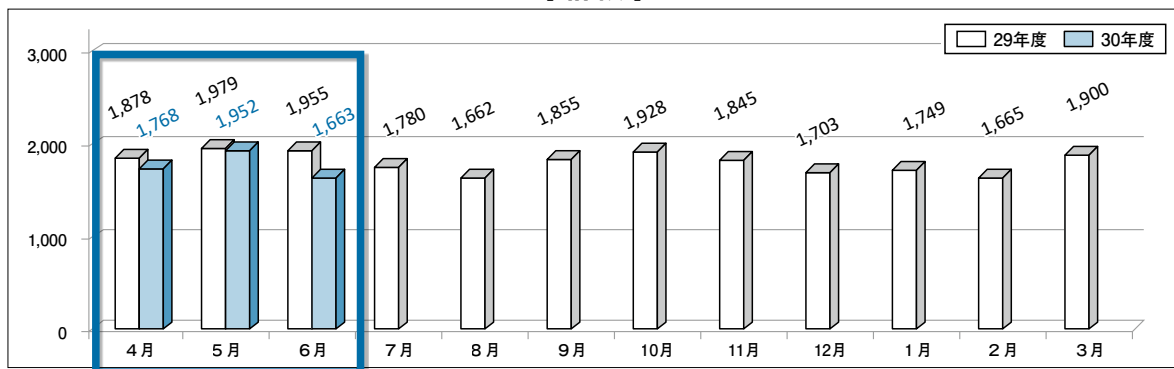
# 1. 活動報告 (2018年4月～2018年6月)

- ◇ 4月
  - ・消費者信用関係懇談会 (16日)
  - ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン連絡会 (25日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供 (27日)
- ◇ 5月
  - ・東京都多重債務問題対策協議会・貸金業部会 (17日)
  - ・第15回 金融ADR連絡協議会 (23日)
  - ・紛争解決委員候補との意見交換会 (25日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供 (25日)
  - ・第1回 相談紛争解決委員会 (30日)
- ◇ 6月
  - ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン (13日)
  - ・第1回 消費生活センター相談員との意見交換会 (18日)
  - ・第2回 協会員との情報・意見交換会 (26日)
  - ・第55回 金融トラブル連絡調整協議会 (27日)
  - ・警視庁生活経済課情報提供 (29日)

# 2. 相談・苦情・紛争の受付状況 (平成30年度第1四半期)

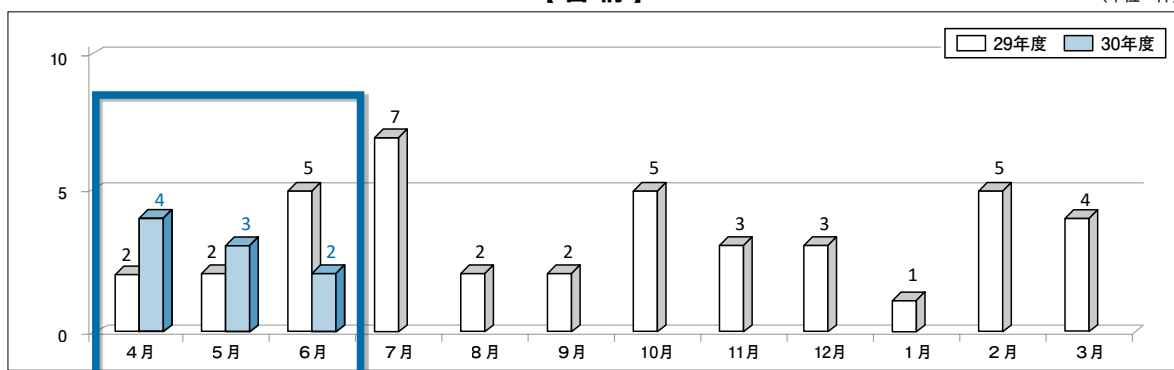
【相談】

(単位: 件)



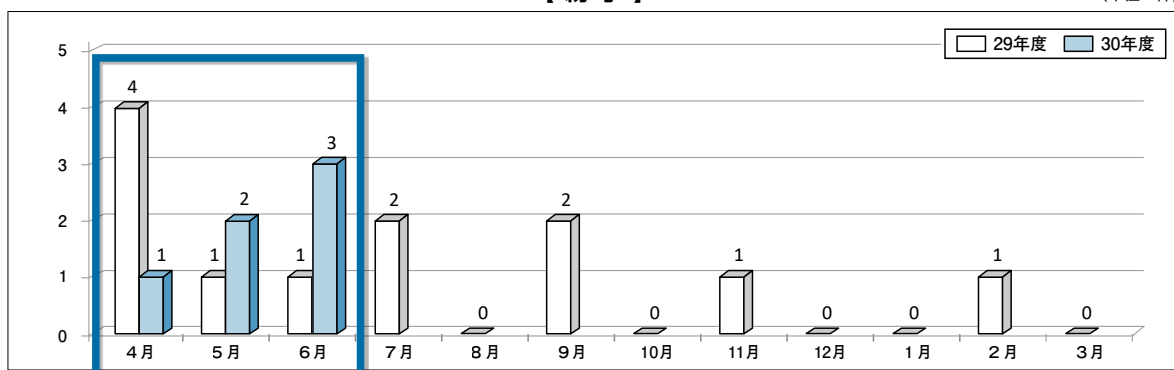
【苦情】

(単位: 件)



【紛争】

(単位: 件)





### 3. 相談内容及び対応状況

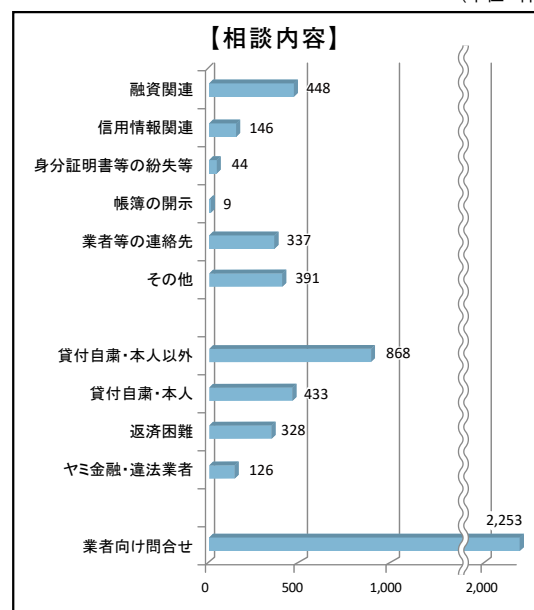
(単位：件、%)

相談内容別推移		29年度 第1四半期	30年度 第1四半期					対前年同期
			4月	5月	6月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	1,640	130	177	141	448	8.3%	-16.2%
	信用情報関連		52	44	50	146	2.7%	
	身分証明書等の紛失等		17	11	16	44	0.8%	
	帳簿の開示		3	5	1	9	0.2%	
	業者等の連絡先		106	136	95	337	6.3%	
	その他		166	109	116	391	7.3%	
小計		1,640	474	482	419	1,375	25.6%	-16.2%
多重債務相談	貸付自粛・本人以外	1,644	242	343	283	868	16.1%	+6.8%
	貸付自粛・本人		142	174	117	433	8.0%	
	返済困難		100	124	104	328	6.1%	
	ヤミ金融・違法業者		40	41	45	126	2.3%	
小計		1,644	524	682	549	1,755	32.5%	+6.8%
業者向け問合せ		2,528	770	788	695	2,253	41.9%	-10.9%
相談合計		5,812	1,768	1,952	1,663	5,383	100.0%	-7.4%

#### 1. 受付件数

平成30年度第1四半期（4月～6月）に相談として受付した件数は5,383件で、前年度第1四半期（5,812件）と比べ429件減（-7.4%）となっています。なお、『一般相談』は前年度第1四半期（1,640件）と比べ265件減（-16.2%）の1,375件、『多重債務関連相談』は前年度第1四半期（1,644件）と比べ111件増（+6.8%）の1,755件、『業者向け問合せ』は前年度第1四半期（2,528件）と比べ275件減（-10.9%）の2,253件、となっています。

(単位：件)



(単位：件、%)

#### 2. 相談内容

##### (1) 一般相談

契約・融資に関する「融資関連」が448件（8.3%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報関連」が146件（2.7%）、等となっています。

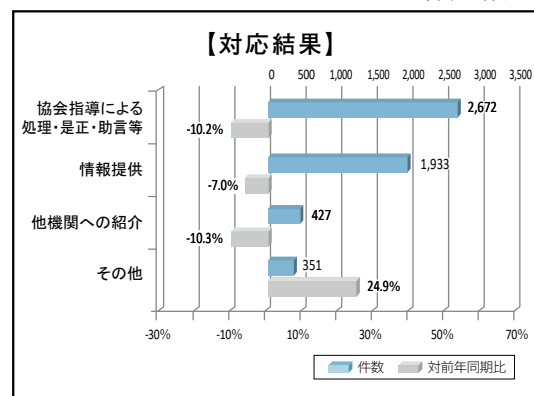
##### (2) 多重債務関連相談

本人以外からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人以外」が868件（16.1%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が433件（8.0%）、返済困難に関する「返済困難」が328件（6.1%）、等となっています。

#### 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2,672件（前年同期比-10.2%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,933件（前年同期比-7.0%）、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427件（前年同期比-10.3%）、「その他」351件（前年同期比+24.9%）となっています。



## 4. 相談事例

相談事例の一部を紹介します。「不満足の表明」をされたものの、双方の意思疎通により解決が可能と判断した事案です。当センターで事実確認をした結果、申立人が納得され苦情申立てに至らなかった事例です。初期対応の重要性を理解していただいて、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＞	信用情報に関する問い合わせ
申立内容	信用情報機関に信用情報開示手続きしたところ、以前契約をしていたA社（以下相手方）の延滞情報が載っており、住所が自分の住所ではなく、実家の住所になっていた。相手方に連絡をし「何故、実家の住所になっているのか。いつから実家の住所になっているのか。住所変更をした経緯等を教えて欲しい」と連絡したが、明確な回答せず相手方の対応に納得がいかない。私の記憶では借入れは全て完済しているはず。「(1) 何故、実家の住所になっているのか。(2) いつからなっているのか。(3) 住所変更をした経緯について」の詳細を教えて欲しい。納得のゆく説明がわかれば幸いです。協会から相手方に事実確認をして下さい。
処理結果	<p>【相手方から】 『申立人とは平成〇年〇月、契約をしており、一度は完済になっているがその後、再度キャッシングの契約をし、返済は滞っており、その旨信用情報機関に登録しています。申立人からの電話記録を確認したところ、住所が実家になっている件について問合せを受けているが、担当者が明確な回答しなかったことに相談者が疑念をもち、混乱させるような説明をしてしまいました。実際は、申立人さんと連絡が取れなかったので法に基づき住民票を取得し、情報を得ています。担当者が具体的に説明していれば、返済の話にスムーズに移れたと思います。申立人に謝罪を含め、今後の返済も、対応する旨を協会から申立人にお伝え下さい。また、初期対応について、再指導いたします。』</p> <p>【申立人から】 「相手方より連絡があり再度、確認しました。住所変更については法に基づいてのことであると説明を受け納得し、返済についても勘違いだったことの説明を受け納得した。大変御世話になり、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	問合せ内容について、具体的な説明が不足していた。
＜事例2＞	身に覚えのない請求への問い合わせ。
申立内容	B社（以下相手方）からキャッシングの明細書が届いたが、身に覚えがなかったため、相手方に電話をしたところ、担当者から「暗証番号が入力されているし、相談者に落ち度があるので補償は受けられない。」と一方的に言われ取り合ってくれない。暗証番号は推測されにくい番号にしてみました。警察にも届出て、再度、相手方に電話をしたところ「銀行のATMから4回にわけてをキャッシングしている。」と言われましたが身に覚えがない。私の言い分は全く聞いてくれない。カードは手元に無いが落としかどうかは不明。相手方から全額請求されているが全額支払うことに納得できない。説明により私に落ち度があれば納得します。相手方にもう少しきちんと対応してもらいたい。協会から相手方に事実確認をして下さい。
処理結果	<p>【相手方から】 記録、録音等で事実確認が出来ました。申立内容にほぼ間違いのない。当社の担当者が申立人の話しを聞かず、一方的に当社の言い分だけを話している。大変申し訳ないが、申立人に再度、誠意を持って事情を確認したうえで対応いたしますので、その旨を協会から申立人へお伝え下さい。</p> <p>【相手方から】 当社で再調査した結果、①4回の不正キャッシングのうち1回目だけが暗証番号を何度か間違えていること。②判明してすぐ警察に届出をしていること。③本人からの事情聴取の内容等を社内で検討し、総合的に判断した結果、請求はしないこととしました。その旨を申立人へも説明をし納得して頂きました。今後、初期対応については、十分注意し対応いたします。大変御世話になりました。</p> <p>【申立人から】 相手方から連絡いただいて「当社で再調査した内容を、総合的に判断した結果、今後請求は致しません。」と説明を受けた。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	申立人の言い分を聞かず、業者側の言い分だけを主張した。

## 5. 苦情内容および対応状況

(単位：件、%)

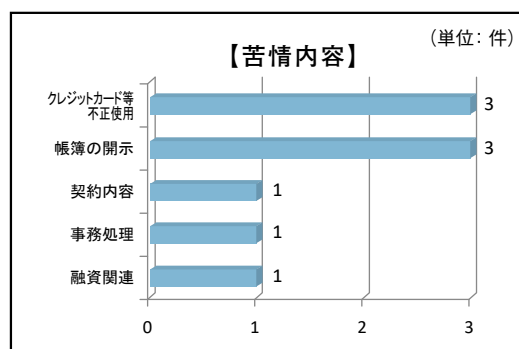
苦情内容	29年度 第1四半期	30年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
クレジットカード等不正使用	2	0	1	2	3	33.3%	+50.0%
帳簿の開示	1	3	0	0	3	33.3%	+200.0%
契約内容	2	0	1	0	1	11.1%	-50.0%
事務処理	2	1	0	0	1	11.1%	-50.0%
融資関連	0	0	1	0	1	11.1%	—
個人情報	2	0	0	0	0	0.0%	—
請求業務	0	0	0	0	0	0.0%	—
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	—
保証契約	0	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	9	4	3	2	9	100.0%	0.0%

### 1. 受案件数

平成30年度第1四半期（4月～6月）に苦情として受理した件数は9件でした。

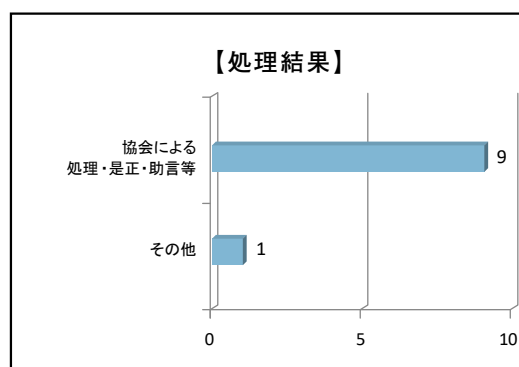
### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」及び「帳簿の開示」に関するものそれぞれ3件、「契約内容」及び「事務処理」及び「融資関連」に関するものがそれぞれ1件でした。



### 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1四半期に終了した事案は10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9件で、その他が1件となっています。



### 4. 所要日数

苦情処理手続の所要日数は、「協会による処理・是正・助言等」により解決した9件はすべて1ヶ月未満となっています。その他1件（クレジットカード不正使用）は、海外在住者申立の事案のため、事実確認に時間を要し（所要日数は6ヶ月未満）、最終的に紛争解決手続に移行しています。

【所要日数】

所要日数	件数
1ヶ月未満	9
1月以上～3ヶ月未満	0
3月以上～6ヶ月未満	1
6月以上	0
計	10

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

	29年度 第1四半期	30年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	6	1	1	1	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	クレジットカード等不正使用	受 理 日	平成29年9月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成30年4月（聴聞回数：2回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解不成立
紛争の概要	申立人は、海外で睡眠強盗に遭った。その際、申立人名義の相手方発行のクレジットカードにより、複数回にわたりATMから十数万円のキャッシングをされた。相談者はその後、現地警察に被害届を出しており、また暗証番号は推測されやすいものではなかったにもかかわらず、相手方はキャッシングされた金額を申立人に請求することから、相手方に対し、当該請求の取下を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、聴聞において、申立人が被害にあった状況、及び当事者双方の意向を聴取し、会員規約の内容も吟味した上で作成した和解案を提示したが、申立人はこれを受け入れたものの、相手方の和解に応じられないとの意向が強いことから、紛争解決委員は、和解の見込がないものとして本件手続を終了する旨の決定をし、本件は終了した。		

#### 【事例2】

類 型	融資関連	受 理 日	平成30年4月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成30年6月（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	申立人は申立外A社担当者と呼ぶ者から宝くじに当選したとの連絡を受けて、A社に運転免許証等を送付した。その後、A社担当者から保証金が必要と言われ振り込んだ。さらに、相手方からクレジットカードの送付を受けたので、A社担当者にクレジットカードが届いている旨連絡したところ、暗証番号を教えられ指示どおりに数十万円をキャッシングし、申立人名義の別口座に入金のうえ、申立外B名義の口座に送金した。申立人は他にも保証金として数十万円を送金した。その後、A社担当者と連絡がとれなくなり警察に被害届けを提出した。申立人は、相手方とカード契約は締結していないので、相手方に対し、数十万円のキャッシング債務が不存在であることの確認を求める。		
紛争解決の状況	相手方は、遅延損害金等の免除を了承し、申立人も元金の支払は了承したのを受けて、紛争解決委員は和解案を作成して当事者双方に書面で提示し、当事者双方がそれを受諾し、和解が成立した。		



紛争解決委員

弁護士 五十嵐 裕美

紛争解決委員の方々から、  
事案解決へのアドバイスや知識を法律家としての  
観点からお話していただきました。

平成22年10月にスタートした金融ADRは、まもなく丸8年を迎えます。当相談・紛争解決センターで取り扱った紛争事案も100件を超え、最近では安定した制度運営が図られているように思います。

取り扱う事案は、機敏に時代の状況を反映しており、近時では多重債務や過払い金をめぐる紛争は、なくなったわけではないものの減少傾向にあり、他方で、クレジットカードの不正使用や信用情報をめぐる紛争が増加しているようです。

クレジットカードの不正使用は、今や世界的に大きな社会問題とも言えるものです。被害総額は年間100億円を超えると聞いています。

実際の事案では、カードの利用者が紛失（盗難等）に気がついたときには、すでに不正使用されてしまっていることが少なくありません。その損害は、本来は不正行為を行った者が負担すべきですが、現実には犯人によって損害が填補される事例はほとんどなく、結局は、業者とカード利用者が、その損害をどのように分担・負担するのかが問題になることとなります。その分水嶺になる要素のひとつが暗証番号の管理です。紛争のひとつのパターンは、暗証番号が使用されてカードが不正使用されたとして事業者側が利用者に請求をするものの、利用者は、犯罪の被害者であることを理由に支払いを拒否するという事例です。

そのような事案では、盗難等の犯罪事実が実際にあったのか否か、暗証番号がどうして流

出したのか、暗証番号が流出したことについて利用者に落ち度があるのか等が論点となります。中には、暗証番号が使用されているものの、何故、それが流出したのかがまったくわからないような事案もあります。

ADRは、相互譲歩による話し合いが基本の手続きですので、捜査機関のように事実を探索することもできませんし、そのような場合は、解決は困難を極めることも珍しくありません。結局は、利便性と安全性のバランス、あるいはリスクを内包するカードのシステムによって利益を上げている事業者と利用者保護のバランスをどのように考えるかということになります。

暗証番号の管理が利用者側の責任であることは争いありませんが、実際にはたくさんの複雑な暗証番号をすべて記憶しておくことは難しいので、事案によっては業者側に柔軟な対応をお願いすることもあります。今後は、暗証番号に変わるより安全性の高いシステムが開発されることも期待します。

また、これは不正使用に限ったことではありませんが、相談や苦情段階での業者側の対応が紛争化を招くことも、相変わらず少なくありません。対応の丁寧さや説明の正確さは大切な要素で、業者側の説明が不十分・不正確だったり、前後で矛盾する内容を含むものだったりすると事態は紛争化します。利用者からの問い合わせや質問に対しては、十分に事実確認した上、正確な説明をすることが求められていると言えます。



## 8. 金融トラブル連絡調整協議会（金トラ協）について

平成30年6月27日に、金融庁・関係省庁・消費者団体・学識経験者・民間紛争解決機関等（後の指定紛争解決機関を含む）で構成された第55回金融トラブル連絡調整協議会が開催されました。

当日の主な議題の中で「各指定紛争解決機関の業務実施状況（平成29年度）」の一つに苦情・紛争手続の所要期間が公表されていますのでご紹介します。（不応諾及び移送を除く）

### ◇ 不応諾

- ・ 苦情手続は、金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。
- ・ 紛争手続は、顧客の不応諾及び金融機関の正当な理由のある不応諾。

### ◇ 移送

- ・ 苦情手続は、指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。
- ・ 紛争手続は、紛争解決委員が、他の指定紛争解決機関の紛争解決手続に付することが適当と認めたもの。

### 平成29年度 指定紛争解決機関の苦情・紛争手続の所要期間（当期の既済事件）

団体名	苦情（件数）					紛争（件数）				
	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	6月以上	計
全国銀行協会	453	326	223	68	1,070	0	24	54	81	159
信託協会	0	1	4	0	5	0	0	0	0	0
生命保険協会	289	358	292	107	1,046	9	43	185	121	358
日本損害保険協会	998	1,512	687	838	4,035	7	109	215	115	446
保険オンブズマン	103	151	53	4	311	0	7	17	4	28
日本少額短期保険協会	25	31	11	8	75	3	11	4	0	18
証券・金融商品 あっせん相談センター	601	121	31	4	757	2	82	53	0	137
日本貸金業協会	30	5	6	0	41	0	8	4	0	12

## 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	284	1,460	1,744
締結数	284	1,456	1,740

平成30年6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、1,740社が締結済みで契約率は99.8%です。

【協会へのお問い合わせ先】 URL <https://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、シエナ歴史地区（イタリア共和国）」