



当協会では平成22年10月以降、裁判外紛争解決制度（金融ADR）の中核的制度である紛争解決手続を実施しておりますが、今年9月末で実施後1周年を迎えました。そこで今号では、この1年間の受理・終了件数、及び申立相談があったものの受理に至らなかった事案を掲載いたしました。

その他、紛争解決手続の平成23年7～9月の実施状況、及び相談・苦情の平成23年4月～9月の受付件数推移等を掲載しております。

1 1 相談の受付件数推移及び内容

(単位:件、%)

相談内容別推移	22年度		23年度						上半期計			
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
業者の連絡先	8,899	3,324	5,575	1,027	916	956	964	1,007	925	5,795	74.3%	3.9%
契約内容	4,873	2,337	2,536	397	482	527	549	631	613	3,199	36.9%	26.1%
貸付自粛依頼・撤回	5,030	2,816	2,214	348	385	423	412	414	407	2,389	-15.2%	7.9%
登録業者確認	4,569	2,291	2,278	308	319	389	307	326	348	1,997	-12.8%	-12.3%
融資関連	5,380	3,643	1,737	256	324	280	225	305	312	1,702	-53.3%	-2.0%
返済困難	3,008	1,626	1,382	225	191	163	159	135	141	1,014	-37.6%	-26.6%
過払金	3,428	755	2,673	195	194	221	115	140	113	978	29.5%	-63.4%
信用情報	2,039	1,062	977	168	151	135	95	139	110	798	-24.9%	-18.3%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	651	689	124	121	105	109	119	105	683	4.9%	-0.9%
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	445	407	77	69	95	76	83	61	461	3.6%	13.3%
身分証明書等の紛失等	1,061	510	551	78	84	72	57	78	67	436	-14.5%	-20.9%
返済義務	753	384	369	53	61	50	43	47	51	305	-20.6%	-17.3%
金利・計算方法	473	201	272	33	38	28	20	27	33	179	-10.9%	-34.2%
帳簿の開示	226	89	137	20	24	20	6	13	18	101	13.5%	-26.3%
自己破産・調停・民事再生手続き	156	79	77	2	11	9	2	14	9	47	-40.5%	-39.0%
ダイレクトメール	80	46	34	5	9	4	9	5	5	37	-19.6%	8.8%
保証人関係	70	37	33	3	5	5	11	1	4	29	-21.6%	-12.1%
手数料	39	17	22	2	2	4	3	7	7	25	47.1%	13.6%
その他	3,987	2,566	1,421	195	216	346	314	300	277	1,648	-35.8%	16.0%
計	46,263	22,879	23,384	3,516	3,602	3,832	3,476	3,791	3,606	21,823	-4.6%	-6.7%

1 2 上記相談の内、過払金に係る相談の推移

(単位:件、%)

過払金:全体	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成21年度	165	149	174	157	137	142	117	98	101	113	98	128	1,579
平成22年度	94	97	135	91	107	231	302	470	393	551	643	314	3,428
平成23年度	195	194	221	115	140	113							978
前年度同月増減率	107.4%	100.0%	63.7%	26.4%	30.8%	-51.1%							29.5%

1. 受付件数

平成23年度上半期の相談として対応した件数は、21,823件であり、月間の平均件数は約3,637件でした。平成22年度上半期との比較では、-1,056件（-4.6%）、同年度下半期との比較では、-1,561件（-6.7%）となっています。

なお、平成23年度上半期における過払金関連の相談及び問い合わせ件数は978件であり、平成22年度上半期との比較では、+223件（+29.5%）でしたが、同年下半期と比較すると-1,695件（-63.4%）

と大幅な減少となっています。また、株式会社武富士に関する相談及び問い合わせは、平成22年度上半期と同数であり、下半期との比較では-788件（-87.6%）でした。

2. 相談内容

相談内容別にみると、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5,795件（26.6%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が3,199件（14.7%）、貸付自粛制度に関する相談・問い合わせの「貸付自粛依頼・撤回」が2,389件（10.9%）、財務局及び知事登録の番号を確認したいとする「登録業者確認」が1,997件（9.2%）、改正貸金業法に関する相談・問い合わせの「融資関連」が1,702件（7.8%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が1,014件（4.6%）、過払金に関する相談の「過払金」が978件（4.5%）等となっています。

3. 対応結果

相談者が訴える問題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、その中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の14,939件（68.5%）でした。次いで、「他機関への紹介」の3,481件（16.0%）、「情報提供」の3,344件（15.3%）等でした。

2 苦情の受付件数推移及び内容

（単位：件、%）

苦情内容別推移	22年度		23年度							上半期計		
	上半期	下半期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	対前年上半期 増減率	対前年下半期 増減率		
帳簿の開示	85	61	24	10	3	7	12	7	4	43	-29.5%	79.2%
取立て行為	77	58	19	5	5	4	1	3	4	22	-62.1%	15.8%
契約内容	59	32	27	7	5	7	4	7	5	35	9.4%	29.6%
融資関連	32	21	11	0	0	0	0	4	3	7	-66.7%	-36.4%
個人情報	28	17	11	2	2	2	3	0	4	13	-23.5%	18.2%
過払金	21	13	8	5	0	1	0	0	1	7	-46.2%	-12.5%
事務処理	20	11	9	4	2	4	2	1	2	15	36.4%	66.7%
保証契約	8	6	2	0	0	0	0	0	0	0		
金利	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0		
広告・勧誘（詐称以外）	2	2	0	0	0	1	1	0	2	4	100.0%	
年金担保	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0.0%	
過剰貸付け	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2		
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
その他	15	10	5	1	0	0	0	1	0	2	-80.0%	-60.0%
合計	352	235	117	34	18	27	23	24	25	151	-35.7%	29.1%

1. 受付件数

平成23年度上半期に苦情として処理を行った件数は151件であり、月間の平均件数は約25件でした。平成22年度上半期との比較では、-84件（-35.7%）と減少しましたが、同年度下半期との比較では、+34件（29.1%）となりました。

151件のうち、電話による申立ては107件（70.9%）、次いで文書によるものが9件（6.0%）、紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申立てが4件（2.6%）、その他が31件（20.5%）で、その他は、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から対応要請があったものでした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が43件（28.5%）、「契約内容」が35件（23.2%）、「取立て行為」が22件（14.6%）、「事務処理」が15件（9.9%）、「個人情報」が13件（8.6%）、「その他」が2件でした。

3. 処理結果

協会に寄せられた151件に対して事実確認等を行い、公正中立な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が141件と全体の93.4%でした。また、「打切り」は4件、「他機関への紹介」が1件、「紛争へ移行」が1件、「その他」が1件、平成23年9月末現在における継続中の事案は151件のうち3件でした。

3 紛争の受理件数推移及び内容

1. 受理件数

(単位：件)

	22年10月	22年11月	22年12月	23年1月	23年2月	23年3月	22年度下半期	23年4月	23年5月	23年6月	23年7月	23年8月	23年9月	23年度上半期
新受件数	0	2	1	2	0	0	5	2	0	0	0	0	0	2
終了件数	0	0	0	0	1	2	3	2	1	0	0	0	1	4

※紛争解決手続は、平成22年10月1日より開始

平成23年上半期における受理件数（新受件数）は2件で、平成22年度下半期の紛争事案未済件数2件を加え、当期の係属件数は4件でした。新受事案の内容別では、「融資関係」が1件、「契約内容」が1件でした。

2. 実施状況

7～9月に終了した事案は1件でした。

事 案	<p>【申立内容】（契約内容） 申立人は、相手方以外の貸金業者Aから土地の購入資金の融資を受ける契約をし、相手方とその融資につき保証委託契約を締結した。また相手方の紹介する建築業者Bと上記土地上にビルを建てる請負契約を締結し、相手方と請負代金につき保証委託契約を締結し、さらにAが申立人に対し請負代金相当額の融資をすることを相手方が約束する、という申立人、相手方、B間の三者間契約を締結した。しかし、Aからの請負代金相当額の融資がなされなかった結果、申立人は請負代金をBに完済できず、相手方がそれを代位弁済した上、上記三者間契約に基づきビルの所有権を主張した。そのため、申立人はビルを第三者に賃貸することができず、得べかりし賃料相当額の損害を受けたとしてその賠償を求めた。</p>
	<p>【手続内容・結果】 本件と同一内容の訴訟が地裁に係属しており、さらに同訴訟で進行していた和解にむけた話し合いが決裂したことを受け、紛争解決委員から、和解成立の見込みが薄いことを申し述べ、それを受けて申立人が本件を取り下げたことにより手続終了。</p>

3. 受理に至らなかった申立・問合せ例

事案 1	<p>【相談内容等】 貸金業者からの紛争解決手続申立。内容は、不動産担保融資契約に団体信用生命保険（団信）が付保されていたか否かについて争いがあるというもの（契約者は団信が付保されていたと主張）。</p>
	<p>【結果】 申立後、申立人である貸金業者から、契約者との話し合いで解決したとの連絡があったため、紛争解決手続を経ることなく解決（折衝回数1回）。</p>
事案 2	<p>【相談内容等】 紛争解決手続の申立。過払金請求をしたところ、相手方が非債弁済を主張し請求に応じないという事案。</p>
	<p>【結果】 当該事案内容（請求額僅少）により、手数料のかからない苦情処理手続を申立人に提案し、申立人も了承したため同手続で対応。苦情受付課の担当者が両当事者と連絡をとり話し合いを促した結果、和解で解決（折衝回数5回）。</p>
事案 3	<p>【相談内容等】 融資を受けたが、利率は変動金利のはずだからもっと低利になるべきであったにもかかわらず高い金利に基づく利息を支払い続けたことにより生じた不当利得返還請求の事案。地方裁判所で敗訴し、高等裁判所に控訴されているとのこと。</p>
	<p>【結果】 申立書の提出を受け、申立人へ照会をしたところ、高裁で敗訴し、上告は断念したとの返答があったので、確定した判決と同一の請求について当紛争解決センターの紛争解決手続で行うことはできない旨回答。申立書等は返還した（折衝回数1回）。</p>

4 手続実施基本契約の締結状況

貸金業登録業者（金融庁HPより）：2,455 契約社数：2,443 ※平成23年9月30日現在
尚、未締結業者は廃業を予定しており、それを除くとすべての貸金業登録業者は手続実施基本契約を締結しています。

5 消費者に向けての取り組み

貸金業相談・紛争解決センターでは、相談・苦情処理手続・紛争解決手続に加えて、カウンセリング・生活再建支援を行うことで、多重債務者の救済及び多重債務者を生じさせない活動に取り組んでおり、こうした活動状況を社会に伝えるべく、定期的に全国の消費生活センターを訪問しています。

平成23年度上半期は、147か所の消費生活センターへ510回訪問し、下半期も引き続き訪問活動を行っていきます。

8月30日に初めて開催された消費者団体への報告会は、自主規制機関としての諸活動を報告し、直接生の声を収集する中で意見交換を行うことができた点で、社会から理解され、評価されるための第一歩となったものと思います。

尚、協会の季刊誌 JFSA vol. 11 巻頭対談「消費者団体と連携強化し業界の健全化を推進」において、全国消費生活相談員協会 丹野理事長と飯島会長との対談記事が掲載されておりますのでご参照ください。

お知らせ

集团的消費者被害救済制度の検討状況について（消費者庁）

概要につきましては、内閣府のホームページ内、集团的消費者被害救済制度専門調査会の「報告書」にてご覧いただけます。

(<http://www.cao.go.jp/consumer/history/01/kabusoshiki/shudan/index.html>)

協会ホームページ (<http://www.j-fsa.or.jp>) をリニューアルしました。

- “相談・紛争解決センター相談窓口” のバナーをトップ頁に新設
- <一般のみなさまへ>には、紹介先のリンクや相談事例等を作成
- <貸金業のみなさまへ>には、『紛争解決機関（ADR）について』を追加
- ◆ 『紛争解決機関（ADR）について』へは、指定紛争解決機関制度導入後1年間の経過措置を経て平成23年10月1日から義務化された「交付書面への記載」※のひな型及び「加入貸金業者の変更届」等を掲載いたしました。

※契約締結前の書面（法第16条の2書面）、契約締結時の書面（法第17条書面）に、手続実施基本契約の相手方である指定紛争解決機関の商号又は名称を記載しなければなりません。

詳しくは協会ホームページをご覧ください。

【協会へのお問い合わせ先】



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・ 紛争等に関する こと	紛争受付課	03-5739-3863
協会への入会等 に関する こと	会員部	03-5739-3012

URL <http://www.j-fsa.or.jp>