

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(平成30年度 第4四半期報告書)
(平成31年1月1日～平成31年3月31日)

日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

(1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
30年度	1,993	1,844	1,658	5,495	1,810	1,791	2,139	5,740	4.5%
29年度	1,928	1,845	1,703	5,476	1,749	1,665	1,900	5,314	-3.0%
対前年同期 増減率	3.4%	-0.1%	-2.6%	0.4%	3.5%	7.6%	12.6%	8.0%	
営業日数 30/29	22/21	21/20	19/20	62/61	18/18	19/19	20/21	57/58	

※営業日数は30年度 vs 29年度と表記

(2) 相談件数(項目別)

<平成30年度>

(単位:件)

項目	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	158	126	124	408	161	140	159	460	12.8%
信用情報関連	37	44	29	110	38	47	41	126	14.6%
身分証明書等の紛失等	21	22	21	64	19	16	21	56	-12.5%
業者等の連絡先	112	109	110	331	121	102	133	356	7.6%
帳簿の開示	2	2	2	6	0	1	1	2	-66.7%
その他	141	111	107	359	92	108	125	325	-9.5%
小計	471	414	393	1,278	431	414	480	1,325	3.7%
貸付自粛・本人	198	157	106	461	172	191	202	565	22.6%
貸付自粛・本人以外	319	285	271	875	262	293	288	843	-3.7%
返済困難	116	88	82	286	116	104	100	320	11.9%
ヤミ金融・違法業者	44	35	22	101	20	42	44	106	5.0%
小計	677	565	481	1,723	570	630	634	1,834	6.4%
業者向け問合せ	845	865	784	2,494	809	747	1,025	2,581	3.5%
相談計	1,993	1,844	1,658	5,495	1,810	1,791	2,139	5,740	4.5%

<平成29年度> 参考

(単位:件)

項目	10月	11月	12月	第3四半期	1月	2月	3月	第4四半期	対前四半期増減率
契約内容	31	19	38	88	33	31	26	90	2.3%
融資関連	74	80	54	208	71	73	78	222	6.7%
登録業者確認	40	34	26	100	31	24	33	88	-12.0%
信用情報	42	50	45	137	45	44	42	131	-4.4%
身分証明書等の紛失等	27	19	22	68	18	7	20	45	-33.8%
過払金	4	4	7	15	7	6	1	14	-6.7%
返済義務	17	27	22	66	23	19	18	60	-9.1%
業者の連絡先	90	90	90	270	84	88	96	268	-0.7%
その他	243	192	209	644	171	169	202	542	-15.8%
小計	568	515	513	1,596	483	461	516	1,460	-8.5%
貸付自粛依頼・撤回	441	435	403	1,279	402	379	437	1,218	-4.8%
返済困難	72	77	66	215	93	87	95	275	27.9%
ヤミ金融・違法業者被害なし	38	50	35	123	24	20	27	71	-42.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	15	17	15	47	13	14	14	41	-12.8%
自己破産・調停・民事再生手続き	3	1	7	11	3	4	3	10	-9.1%
小計	569	580	526	1,675	535	504	576	1,615	-3.6%
業者向け問合せ	791	750	664	2,205	731	700	808	2,239	1.5%
相談計	1,928	1,845	1,703	5,476	1,749	1,665	1,900	5,314	-3.0%
対前年同期増減率	3.4%	-7.7%	0.9%	-1.3%	-9.1%	-12.8%	-14.0%	-12.1%	

*平成30年度より、一般相談の分類を整理し、6項目に統合したため、多重債務関連相談の「自己破産・調停・民事再生手続き」は返済困難に統合。

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆相談は、前期比 5,495 件から 5,740 件と 245 件増加。
- ◆「業者の連絡先」が 331 件から 356 件と 25 件増加。
- ◆「貸付自粛関連」が、1,336 件から 1,408 件と 72 件増加。

【前年同期比】

- ◆相談は、5,314 件から 5,740 件と 426 件増加。
- ◆「貸付自粛」が 1,218 件から 1,408 件と 190 件増加。

(3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
30年度	1	1	2	4	0	3	0	3	-25.0%
29年度	5	3	3	11	1	5	4	10	-9.1%
対前年同期 増減率	-80%	-67%	-33%	-64%	-100%	-40%	-100%	-70%	

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 4件から3件と1件の減少。
- ◆ 「事務処理」は0件から2件と増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が、2件から0件に減少。
- ◆ 「過払金」が1件から0件に減少。
- ◆ 「契約内容」は共に1件で横ばい。

【前年同期との比較】

- ◆ 10件から3件と7件減少(前年同期比-70.0%)
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」は3件から0件と減少
- ◆ 「帳簿の開示」2件から0件と減少。

(4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
30年度	1	0	0	1	1	0	0	1	0%
29年度	0	1	0	1	0	1	0	1	0%
対前年同期 増減率	100%	-100%	-	0	-	-100%	-	0%	

【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 1件から1件と増減なし。「契約内容」1件。

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から1件と増減なし.今期は「契約内容」前年は、「クレジットカード等不正使用」

(5)平成 31 年 4 月以降、足元の状況に変化はあるか。

(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
平成 31 年 4 月	1,758	2	0
平成 31 年 3 月	2,139	0	0

- ◆相談は、3 月と比較し 381 件減少。業者向け問い合わせ 251 件減少
- ◆苦情は、2 件増加。契約内容 1 件、クレジットカード等不正使用 1 件
- ◆紛争は特に変化はない。

2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(1)苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
3	3	2	3	1	0

(2)苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
請求業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
契約内容	0	0	1	0	0	0	1	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	2	0	0	0	1	3	0	3
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等不正 使用	0	1	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	3	1	0	0	1	5	0	5

(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	3
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上	1
計	5

3. 紛争解決手続の処理状況

(1) 紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
1	3	0	2	1	1

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 なし	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
クレジットカード 等不正使用	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
計	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2

(3) 紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上～1年未満	1
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	2

4. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型: 事務処理

【申立内容】

A社(以下相手方)に対して、2回の電話連絡をしていた。1回目の電話連絡は「契約内容」の確認。2回目は「書類の発送依頼」をした。しかし書類の発送の依頼をしたにもかかわらず、希望した日には届かなかった。相手方に確認したところ、相手方は『お客様からは1回しか電話頂いていない。書類の発送依頼は受けていない』と言われ、納得いかずに自分の通話履歴を確認した上でその旨を伝え調査依頼した。その後発言が一転し、『2回の電話を受けていた』と連絡が来た。書類送付依頼を受けた2回目の担当者が交渉記録を残していなかったことが原因とわかったが相手方は『すみませんの一点張り。』で誠意が感じられず対応に納得がいかない。協会から相手方に指導して欲しい。

【対応結果】

申立内容を確認したところ、申立人からキャッシングの書類発送日の依頼の電話連絡があった。。その後申立人から「書類の発送依頼をお願いしたにもかかわらず」との電話があった。原因は当社の担当者が申立人との交渉履歴を記録しなかったことと、書類発送の依頼についても失念し処理しなかった事が判明した。当社のミス判明後、謝罪したが納得されず協会への相談となってしまった。。当社の対応が不適切だったのは事実ですので、申立人にもう一度誠意を持って直接説明をすることを考えていますので、その旨を協会から申立人にお伝え頂きたい。

⇒協会より相手方へ: 初期対応の重要性について職員へ周知要請し了承。

【申立人より】

確認内容を伝えたところ「相手方の連絡を待ちます。大変御世話になりました。」と対応終了を了承。

(2) 紛争の事例

① 類型:クレジットカード等不正使用

【申立内容】

申立人は、相手方からの連絡によりキャッシングの被害が発覚したが、家族で海水浴に出かけ無料の駐車場に止めた際被害に遭ったものと思われる。そこで、申立人は、相手方に対し、当該キャッシング時刻には申立人はキャッシングされた場所にはおらず、自分で使用したものではない旨を伝えたが、暗証番号決裁により名義人に支払義務があるとして免除申請を拒絶された。よって、申立人は相手方に対し、支払債務が存在しないことの確認を求める。

【手続結果】

相手方は、他人には知りえない複雑な暗証番号が設定されながら、1回の暗証番号入力で引き出されているので、何か原因があるのではないかと、暗証番号が漏れた原因等の事情が明らかにならないと、故意過失の判断ができない旨述べた。

暗証番号が漏れた原因が明らかにならない中での和解案としては、元本の1、2割の減額しか検討できない等主張。紛争解決委員は、申立人に対し、暗証番号の管理についての主張及び具体的な和解案を要請した結果申立人より和解案を事前提出されたが、第2回聴聞において、紛争解決委員は、双方に対し、和解案を提案したところ、双方応ずる旨の回答を得たので、受諾和解の手続とした。後日、和解条項案提示書に対し、当事者双方から受諾書面が提出され和解成立。

5. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 平成 31 年 1 月 8 日 東京都多重債務問題対策協議会
- (2) 平成 31 年 1 月 21 日 四国財務局高知県相談員研修 出前講座
- (3) 平成 31 年 1 月 22 日 消費生活センター相談員意見交換会
- (4) 平成 31 年 1 月 28 日 東京都多重債務問題対策協議会
- (5) 平成 31 年 2 月 8 日 第 56 回金融トラブル連絡調整協議会(金融庁)
- (6) 平成 31 年 2 月 15 日 八王子市消費生活センター出前講座(市民向け消費者啓発)
- (7) 平成 31 年 3 月 12 日 四国財務局香川県相談員研修 出前講座
- (8) 平成 31 年 3 月 13 日 四国財務局徳島県相談員研修 出前講座
- (9) 平成 31 年 3 月 20 日 第 18 回金融 ADR 連絡協議会(金融庁)
- (10) 平成 31 年 3 月 22 日 東京富士大学 出前講座