

平成 29 年度 上期報告書

相談・苦情・紛争解決受付状況

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日)



 **日本貸金業協会**
Japan Financial Services Association

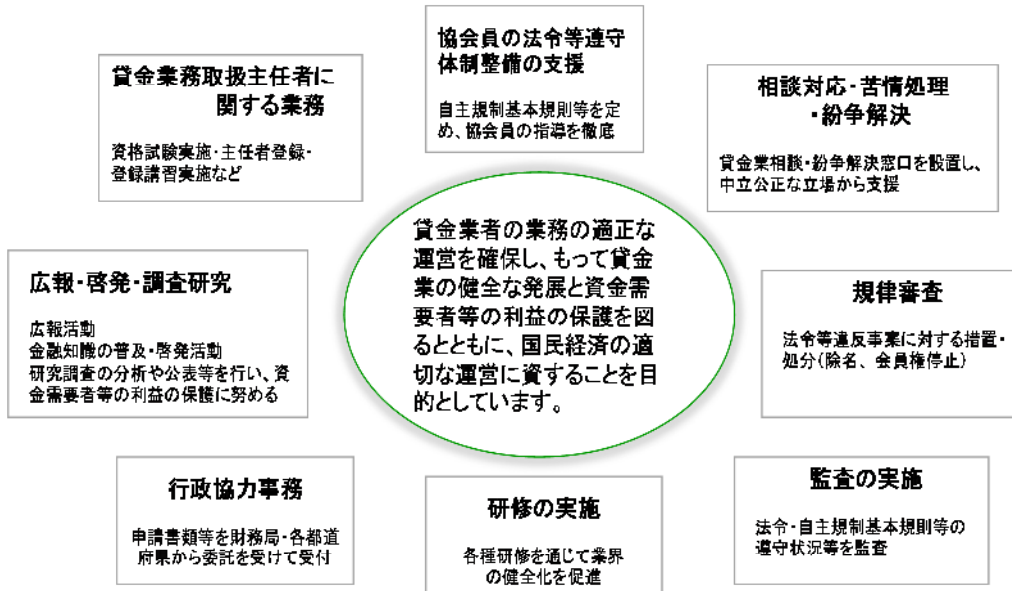
平成 29 年 11 月 15 日

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

日本貸金業協会 概要

・平成19年12月19日、改正貸金業法に基づき、内閣総理大臣の認可を受けた貸金業界の自主規制機関です。



-指定試験機関	平成21年6月18日付貸金業法の規定に基づき内閣総理大臣より指定を受けた。
-認定個人情報保護団体	平成22年3月31日付個人情報の保護に関する法律の規定に基づき金融庁長官より認定を受けた。
-指定紛争解決機関	平成22年9月15日付貸金業法の規定に基づき金融庁長官より指定を受けた。
-登録講習機関	平成22年9月30日付貸金業法の規定に基づき金融庁長官の登録を受けた。

日本貸金業協会は貸金業の健全な発展に貢献します。



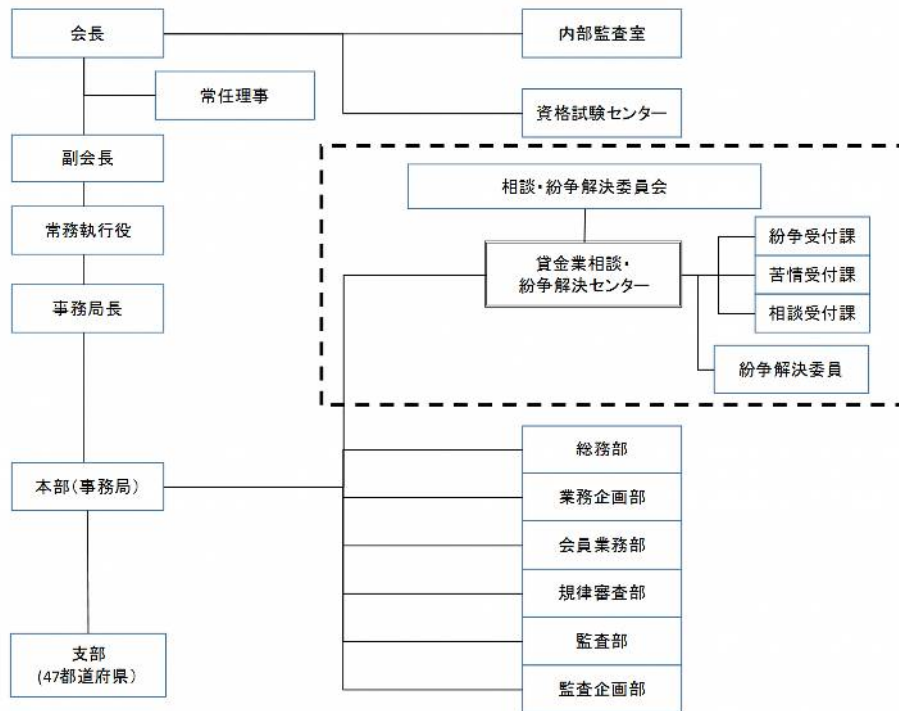
安心・信頼の目印「ゆずりは」

日本貸金業協会のシンボルマークは

「譲葉(ゆずりは)」の花言葉“新生”をモチーフに図案化したものです。

古い葉から新しい葉に生まれ変わり、上に向かって伸びていく様子を「V」の形で現したもので、「今まで築き上げてきたものを大切にしながら新しく発展していく協会でありたい」という思いをこめています。この協会の証であるシンボルマークが『安心・信頼の目印』としての役割を果たしています。

貸金業協会組織図（平成29年4月1日現在）



【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

相談・紛争委員会

・相談・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、外部有職者で構成されている。

紛争解決委員

・紛争解決委員は、紛争解決手続において、交渉の仲介、当事者への助言等を行い、必要に応じて貸金業相談・紛争解決センターの職員に指示を行い、和解の成立に努める。

相談受付課

・相談内容及び事実関係を確認し、相談者に対して回答または助言を行う。
 ・生活再建支援・家計管理支援を行い、多重債務問題の再発防止に努める。
 ・浪費癖等を抱える資金需要者等から貸付自粛の申告を受け、個人信用情報機関に登録を行うことで多重債務の再発防止を図る。

苦情受付課

・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決する。
 ・苦情が解決しない場合は、申立人に対し、紛争解決手続への移行申立ての意思を確認する。

紛争受付課

・紛争解決手続を実施する。
 ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。
 ・当協会が貸金業者と締結する手続実施基本契約に関する事務を行う。

はじめに

日本貸金業協会（以下「協会」という。）の貸金業相談・紛争解決センター及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の金融 ADR 機関として平成 29 年度上期において相談対応・苦情処理・紛争解決等に係る業務を本報告書のとおり実施した。

「紛争解決等業務に関する規則」及び「貸付自粛対応に関する規則」における各業務の定義は次のとおりである。

◆「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しないもの（一般相談）と、債務者等が貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務相談」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援カウンセリング」に分かれる。

◆「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

◆「紛争」

苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

◆「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうち一定の範囲の者が、当該資金需要者を貸付けの自粛対象者とする旨を協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供する制度をいう。

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

目次

I 概況	1
1. 受付数	
2. 受付状況の推移	
II 相談	2
1. 受付状況	
2. 相談者の属性	
3. 相談内容	
4. 生活再建支援カウンセリング	
5. 主な生活再建支援カウンセリング事例	
III 苦情	10
1. 受理件数	
2. 主な苦情の申出内容と処理結果	
3. 事実確認結果	
4. 所要日数	
5. 主な苦情事例	
IV 紛争	14
1. 手続実施基本契約の締結状況	
2. 紛争解決手続申立ての受理件数	
3. 紛争解決手続の実施状況	
4. 主な紛争事例	

I 概況

1. 受付数

平成 29 年度上期（平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日）における資金需要者等からの総受付件数は 11,139 件であった。（前年度対比－2.2%）

アクセス方法別では、電話が 11,039 件（構成割合 99.2%）と最も多く、次いで窓口への来訪が 55 件（同 0.5%）、文書が 26 件（同 0.2%）等となっている。

2. 受付状況の推移

平成 29 年度上期における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、「相談」が 11,109 件と前年度（11,352 件）と比べ 243 件の減（－2.1%）、「苦情」が 20 件と前年度上期（32 件）に比べ 12 件の減（－37.5%）、「紛争」が 10 件と前年度上期（10 件）と同数であった。（図表 1）

（単位：件）

分類	年度	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度 (上期)
		上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	
相談	一般相談・多重債務関連相談	14,330	13,190	12,012	11,157	10,755	10,507	11,645	10,409	8,496	8,978	6,369
	業者向け問合せ	5,259	6,844	6,927	5,868	6,001	7,031	5,860	4,953	2,856	2,614	4,740
	小計	19,589	20,034	18,939	17,025	16,756	17,538	17,505	15,362	11,352	11,592	11,109
	苦情	70	47	54	41	53	41	89	48	32	41	20
	紛争	5	2	8	9	8	4	5	15	10	7	10
	合計	19,664	20,083	19,001	17,075	16,817	17,583	17,599	15,425	11,394	11,640	11,139

（図表 1）

※ 「相談」の「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

[参考]

平成 29 年度上期の相談の総受付件数は、前年度上期対比でほぼ横ばい（微減）であるが、内容を見ると、「業者向け問合せ」の構成割合が増加している。

その要因は、昨年度まで「契約内容」及び「融資関連」に関する誤認電話（業者と間違えた）を一般相談に分類していたが、本年度より誤認電話は全て、「業者向け問合せ」に分類を変更したためである。

協会では、誤認電話の解消を図るため、主な協会員への訪問活動を実施し、具体的な相談窓口の案内表示及び協会の連絡先案内の変更提案を行なっている。

また、相談・苦情における電話担当者の初期対応の改善を図るため、協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応の向上のための支援を行なっている。

その結果、苦情については顧客への丁寧な説明を行うなど、顧客重視の窓口体制が整備されてきていると考えられ全般的に減少している状況にある。

Ⅱ 相談

1. 受付状況

平成 29 年度上期の相談件数は、前年度上期 (11,352 件) と比べ 243 件減 (−2.1%) の 11,109 件となった。これは、協会が平成 19 年 12 月に相談窓口を開設して以来、半期単位で最低の受付件数となった。

なお、『一般相談』では、前年度上期 (5,275 件) と比べ 2,096 件減 (−39.7%) の 3,179 件、また、『多重債務関連相談』については、前年度上期 (3,221 件) と比べ 31 件減 (−1.0%) の 3,190 件となっている。(図表 2)

全般的に減少傾向となっているが、「貸付自粛依頼・撤回」については、前年度上期 (2,361 件) に比べ 156 件増加 (6.6%) している。

(単位：件)

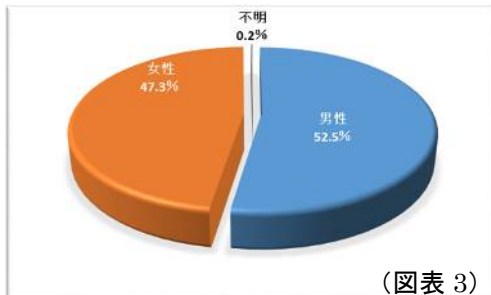
分類	年度	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度
		上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
一般相談	契約内容	3,396	3,334	2,829	2,973	2,633	2,527	3,068	2,596	1,707	1,924	189
	融資関連	1,460	1,255	1,268	1,222	1,196	1,216	1,605	1,492	1,079	1,317	464
	登録業者確認	1,197	813	699	581	524	403	367	298	251	269	222
	信用情報	599	586	503	417	415	358	305	249	254	210	284
	身分証明書等の紛失等	294	282	267	258	252	254	211	225	202	169	131
	過払金	547	430	239	212	149	179	128	108	68	42	44
	返済義務	240	220	166	157	118	150	157	131	105	108	128
	業者の連絡先	1,246	859	459	460	428	354	592	591	375	277	412
	その他	1,743	1,930	1,885	1,431	1,254	1,423	1,438	1,392	1,234	1,566	1,305
	小計	10,722	9,709	8,315	7,711	6,969	6,864	7,871	7,082	5,275	5,882	3,179
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,275	2,289	2,329	2,263	2,621	2,587	2,701	2,428	2,361	2,342	2,517
	返済困難	638	630	565	519	479	445	512	471	490	454	431
	ヤミ金融・違法業者被害なし	386	293	482	388	384	392	316	269	233	181	119
	ヤミ金融・違法業者被害あり	284	250	306	261	281	197	228	136	118	104	101
	自己破産・調停・民事再生手続き	25	19	15	15	21	22	17	23	19	15	22
	小計	3,608	3,481	3,697	3,446	3,786	3,643	3,774	3,327	3,221	3,096	3,190
業者向け問合せ	5,259	6,844	6,927	5,868	6,001	7,031	5,860	4,953	2,856	2,614	4,740	
相談合計	19,589	20,034	18,939	17,025	16,756	17,538	17,505	15,362	11,352	11,592	11,109	

(図表 2)

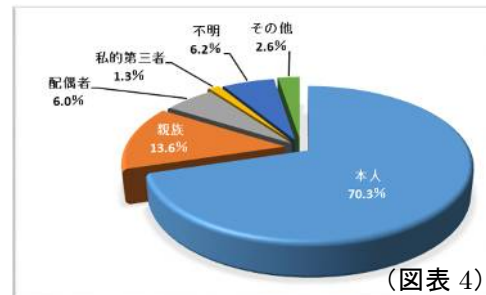
2. 相談者の属性

申出者の男女構成は、「男性」が 52.5%、「女性」が 47.3%、「不明」が 0.2% となり、前年度上期と比べ男性がやや増加している。(図表 3)

また、申出者を「契約者等本人」と配偶者や親族等の「本人以外」に分類すると、「債務者本人」が 70.3%、「親族」が 13.6%、「配偶者」が 6.0%、友人や会社上司など「私的第三者」が 1.3% 等となっているが、本人及び本人以外の構成割合は、ほとんど変わっていない。(図表 4)



(図表 3)



(図表 4)

3. 相談内容

(1) 一般相談

① 分類別受付件数

分類表及び平成 29 年度上期における分類別件数は下表のとおり。(図表 5)

	分類	定義	件数
一般 相談	融資関連	融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等	464
	業者の連絡先	業者の連絡先についての照会	412
	信用情報	信用情報の開示、登録情報等に関する相談等	284
	登録業者確認	貸金業者登録の有無についての問合せ（ヤミ金を除く）	222
	契約内容	借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等	189
	身分証明書等の紛失	紛失や盗難における対処等に関する相談等	131
	返済義務	代位弁済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等	128
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等	44
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等にかかる相談等	1,305
		計	

(図表 5)

② 対応内容

個々の問合せ・相談内容に応じて説明、助言、情報提供を行うとともに、相談者において確認や手続が必要なケースは関係先を案内している。

(2) 多重債務関連相談

① 分類別受付件数

分類表及び平成 29 年度上期における分類別件数は下表のとおり。(図表 6)

	分類	定義	件数	
多重 債務 関連 相談	貸付自粛依頼・撤回	貸付自粛情報登録制度に係る相談等	2,517	
	返済困難	借入過多、収入減等に起因する返済の相談	431	
	ヤミ金融		ヤミ金融、違法業者に関する相談	220
		被害あり	金銭的被害に遭っているケース	(101)
	被害なし	金銭的被害に遭っていないケース	(119)	
	自己破産・調停・民事再生手続き	自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ	22	
	計		3,190	

(図表 6)

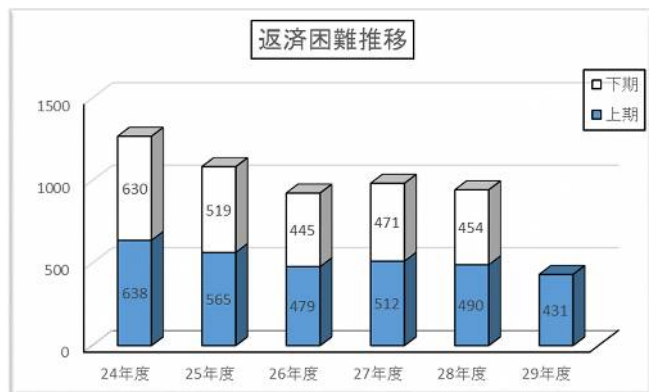
これらの相談対応と並行して債務問題の再発防止を目的とした『生活再建支援カウンセリング』（7 ページ参照）の案内も行っている。

② 相談内容及び対応状況

「返済困難」、「貸付自粛依頼・撤回」、「ヤミ金融」に係る相談内容及び対応状況は次ページのとおりである。

【返済困難】

返済困難な状況に陥っていることを原因とした相談は、平成 29 年度上期は 431 件と、前年度上期（490 件）に比べ 59 件の減（-12.0%）となっている。（図表 7）

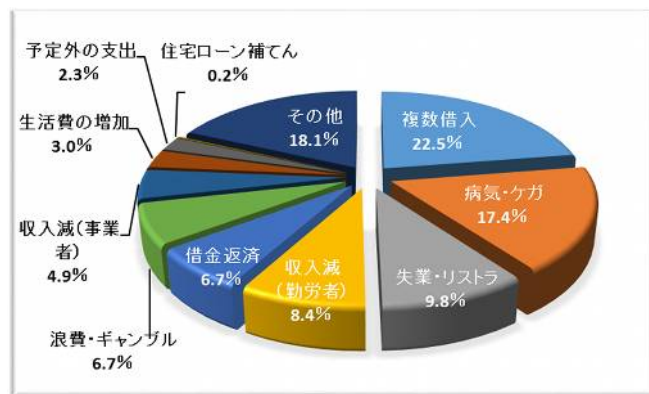


(図表 7)

➤ 返済困難となった理由

返済困難となった主な理由は「複数借入」が 97 件（構成割合 22.5%）、「病気・ケガ」が 75 件（同 17.4%）、「失業・リストラ」が 42 件（同 9.8%）、「収入減（勤労者）」が 36 件（同 8.4%）等となっております、

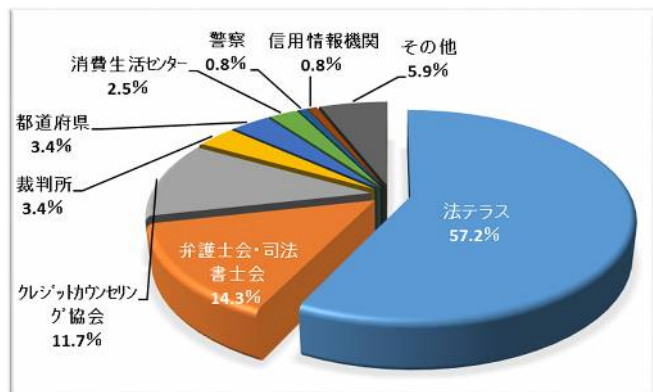
前年度上期に比べ構成割合に特段の変化は見られない。（図表 8）



(図表 8)

➤ 対応内容

問題解決のための助言を行うとともに、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースは他機関を紹介している。紹介先は「法テラス」が全体の 57.2%と最も多く、次いで「弁護士会・司法書士会」が 14.3%、「クレジットカウンセリング協会」が 11.7%等となっている。（図表 9）



(図表 9)

【貸付自粛依頼・撤回】

「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入できないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成 29 年度上期においては 2,517 件と前年度上期（2,361 件）に比べ 156 件の増（+6.6%）となっている。（図表 10）



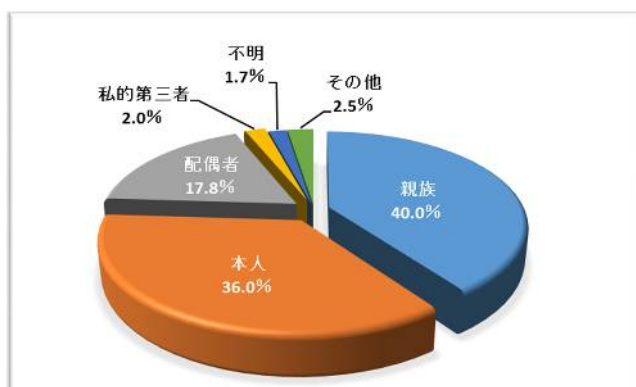
（図表 10）

なお、全体の 57.8%（1,455 件）

は本人以外（配偶者・親族等）からの相談・問合せである。（図表 11）

➤ 対応内容

貸付自粛制度について説明するとともに、相談者の状況に応じて債務問題解決に向けた情報提供や再発防止のために協会が実施している生活再建支援カウンセリングを案内している。



（図表 11）

<参考>

【貸付自粛制度について】

自らを貸付自粛対象者とする旨を協会に申告し、これに対応する情報を、協会を通じて個人信用情報機関（㈱日本信用情報機構（JICC）及び㈱シー・アイ・シー（CIC））に一定期間（概ね 5 年を下らない期間）登録する制度で、本人による申告を原則としている。なお、貸付自粛情報の撤回は原則として、協会が申告を受理した日から 3 ヶ月間に行えないこととしている。（図表 12）

（単位：件）

分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
登録	772	821	881	865	986	966	992	998	1,091	1,150	1,228
撤回	278	277	293	274	323	321	346	344	342	363	391
合計	1,050	1,098	1,174	1,139	1,309	1,287	1,338	1,342	1,433	1,513	1,619

（図表 12）

【ヤミ金融】

ヤミ金融関連の相談・問合せは 220 件で、前年度上期（351 件）と比べると 131 件の減（-37.3%）となっている。

そのうち「融資を申し込んだら保証金を騙し取られた」、「融資を受けたが高金利のため支払いができない」など、金銭的な被害に遭っている「ヤミ金融・違法業者被害あり」が 101 件、「登録業者なのか確認したい」といった被害に至らない段階での「ヤミ金融・違法業者被害なし」が 119 件となっている。（図表 13）

（単位：件）

分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
被害あり	284	250	306	261	281	197	228	136	118	104	101
被害なし	386	293	482	388	384	392	316	269	233	181	119
合計	670	543	788	649	665	589	544	405	351	285	220

（図表 13）

「ヤミ金融・被害あり」101 件の被害状況については、「現金の被害」が 81 件、「現金以外の被害」が 15 件となっている。「現金の被害」の 81 件のうち 33 件（40.7%）はヤミ金と分っていて接触していたケースとなっている。

【現金以外の被害】

「融資を希望する場合に、携帯、スマホ・キャッシュカード・通帳のいずれかを送るように言われた」などの被害に遭っている。

- ・「携帯・スマホ」11 件
- ・「キャッシュカード・通帳」4 件

【接触媒体】

「FAX」は 43 件と最も多く、個人事業主への接触と確認できる事案は 67.4%と非常に高く、次いで「インターネット」36 件、「DM」25 件等となっている。（図表 14）

（単位：件、%）

接触媒体	件数	比率
F A X	43	19.5%
インターネット	36	16.4%
D M	25	11.4%
電話	20	9.1%
メール	14	6.4%
紹介	1	0.4%
不明	81	36.8%
合計	220	100.0%

（図表 14）

4. 生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的とした生活習慣の改善提案や実行のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

(1) 受付状況

平成 29 年度上期においてカウンセリングの申込みを受付けた相談者は 22 人で、そのほとんどは「貸付自粛」に関する相談を通じて協会のカウンセリングを案内された人である。相談者は債務者本人のみならず配偶者や親族も含んでおり、協会では、家族に向けた相談やカウンセリングにも積極的に対応している。

(2) 実施状況

本年度上期において、相談者 91 人（新規 22 人、前年度からの継続 69 人）に対し面接相談及び電話相談を 296 回実施した。（図表 15）

新規・継続	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者	111人	540回	121人	488回	123人	515回	86人	421回	34人	150回	22人	59回
前年度からの継続相談者	83人	495回	98人	666回	122人	790回	114人	741回	99人	575回	69人	237回
合計	194人	1,035回	219人	1,154回	245人	1,305回	200人	1,162回	133人	725回	91人	296回

なお、91 人のうち 42 について並行面接（※）を実施している。（図表 15）

また、296 回のうち面接相談は 110 回（構成割合 37.2%）、電話相談は 186 回（同 62.8%）となっている。

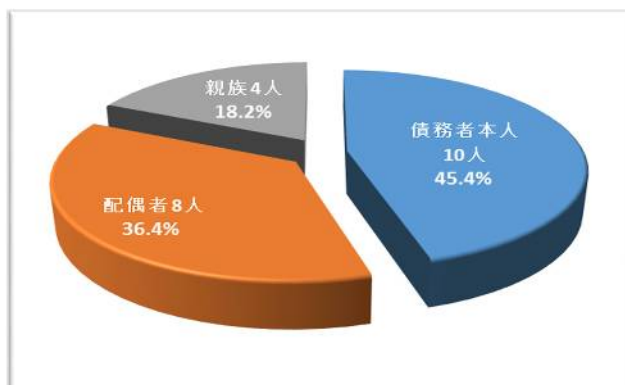
※並行面接とは、状況に応じて債務者本人及びその近親者（配偶者や親族）に対し、それぞれ別の相談員が専任担当となって一組の家族に面接を実施するカウンセリング形式である。

(3) 新規相談者の属性等

① 相談者と債務者本人との関係

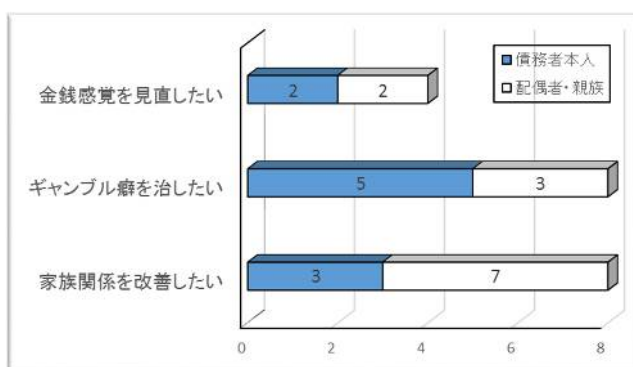
新規相談者 22 人の内訳は、債務者本人が 10 人（構成割合 45.4%）、債務者の配偶者が 8 人（同 36.4%）、両親等の親族が 4 人（同 18.2%）となっている。（図表 16）

なお、配偶者及び親族が 12 人（54.6%）を占めるが、これらの人々は、債務者本人が立ち直す重要な支援者になり得る人物、という観点から、相談者の要望に基づきカウンセリングの対象者としている。（図表 16）



② 相談の方向性

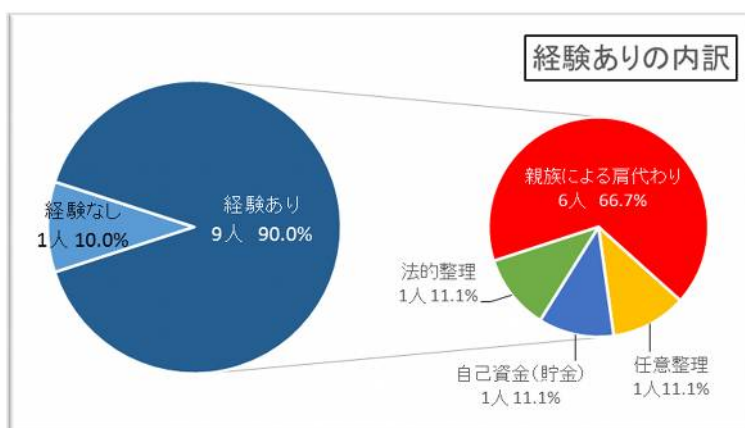
相談者が抱える問題は様々な要因が絡み合っている。ここでは、優先的に取り組むべき課題として相談者と合意したものについて分類した。その結果、「家族関係を改善したい」が10人(構成割合45.4%)、「ギャンブル癖を治したい」が8人(同36.4%)、「金銭感覚を見直したい」4人(同18.2%)となっている。(図表17)



(図表 17)

③ 債務清算経験の有無

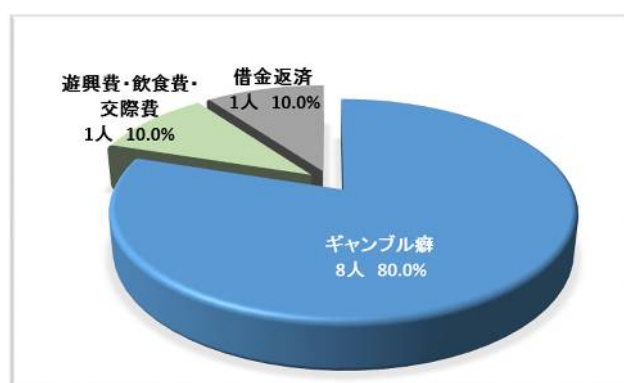
債務者本人10人のうち9人が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、6人が親族による肩代わり、1人が自己資金、1人が任意整理、1人が法的整理にて清算となっている。(図表18)



(図表 18)

④ 債務の原因

債務者本人10人について債務の原因をみると、「ギャンブル癖」によるものが8人、「遊興費・飲食費・交際費」が1人、「借金返済」が1件となっている。(図表19)



(図表 19)

5. 主な生活再建支援カウンセリング事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

事例 1	30代男性（債務者本人）
◆主訴：パチンコをやめたい	
来談経緯	今回3回目の借金が妻に発覚。原因はパチンコ。今回の借金は貯蓄で返済したが、妻から離婚を切り出されている。自分もパチンコをやめたいと思い、病院に相談に行ったが薬は無いと言われた。インターネットで当協会の貸付自粛制度を知り、今後借金できないよう手続きを取った際、窓口で協会の担当者からカウンセリングを勧められ、是非お願いしたいと申込んだ。
カウンセリングの方向性	パチンコをしないように今は頑張っているが、家族からの信頼が完全に無くなっている状態なので家に居るのが辛いとの事。まずは妻の信頼を得る為にどうしたら良いかを一緒に考えて行くこととした。
事例 2	40代女性（配偶者）
◆主訴：夫がギャンブルでまた借金をしていた。今後どうしたら良いか	
来談経緯	今回3回目の借金。ギャンブル（競艇・競輪）が原因。最初の借金は銀行からの借り換え、2回目は貯蓄から清算。今回は日本クレジットカウンセリング協会に債務整理を依頼することにした。夫婦でカウンセリング協会に向いたところ、家族関係や依存に関する相談は日本貸金業協会に相談するよう案内された。
カウンセリングの方向性	最初の借金は夫から頭を下げて来たが、2回目以降は悪いと思っていない感じがする。それに最初は違うと思ったがやはり依存症だと思う。夫への指導や関わり方の助言が欲しいとのことなので、一緒に考えて行くこととした。
事例 3	50代女性（配偶者）
◆主訴：夫が自己破産になったが反省の色が見えない。関わり方を相談したい	
来談経緯	2年前、主人に借金が発覚し債務整理を行ったが、隠していたカードがあり、それが元でまた借金をしてしまった。弁護士に相談したところ自己破産することになった。原因は浪費だが私には詳しい事は一切言おうとせず、未だに色んな嘘をつくし、反省の態度も謝罪の言葉も無い。どうしたら良いか。消費者センターで相談したら、当協会への相談を案内された。
カウンセリングの方向性	借金の原因となった行動が良くわからないが浪費は間違いないようなので、まずは夫に小遣いの範囲で生活させるために、お金の渡しかたや小遣い帳をつけさせる等、ルールと管理及び日頃の接し方について考えて行くこととした。

Ⅲ 苦 情

協会における苦情の定義は、「貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。(図表 20)

(主な分類とその内容)

主な分類	内 容
事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
請求業務	債権回収業務における不満
帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
個人情報	個人情報情報の登録、登録内容などへの不満
過払金	過払金の有無、業者の対応姿勢、返還額への不満

(図表 20)

1. 受理件数

平成 29 年度上期に受理した「苦情」は 20 件、前年度上期 (32 件) と比べ 12 件減 (37.5%) となった。(図表 21)

(単位：件)

内容分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
事務処理	8	9	17	8	10	18	30	14	10	4	5
帳簿の開示	14	5	2	8	12	4	11	8	5	10	4
契約内容	18	12	15	13	17	4	15	5	8	14	3
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
個人情報	4	4	3	2	3	3	4	5	1	3	3
請求業務	18	7	9	7	5	11	16	8	5	7	1
過払金	5	4	4	1	3	1	8	3	0	0	1
金利	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
年金担保	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広告・勧誘(詐称以外)	2	0	0	2	2	0	2	3	1	0	0
融資関連	1	4	4	0	1	0	1	1	1	1	0
その他	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
合 計	70	47	54	41	53	41	89	48	32	41	20

(図表 21)

2. 主な苦情の申出内容と処理結果

分類別苦情件数上位の「事務処理」5 件、「帳簿の開示」4 件、「契約内容」3 件、「クレジットカード等不正使用」3 件、「個人情報」3 件、「請求業務」1 件、「過払金」1 件について、申立人の申出・主張及び処理結果の詳細は図表 22～28 のとおりである。※図表処理結果欄の A～F の記号は次ページのとおり。

- A・・・業者への事実確認結果を伝え納得
- B・・・業者の対応により解決
- C・・・協会の業者指導により解決
- D・・・処理結果に不満足も手続終了を了承
- E・・・紛争解決手続へ移行
- F・・・その他

① 事務処理

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
不十分な説明等	3	0	1	0	2	0	0
事務処理の不十分等	1	0	0	0	0	0	1
電話応対等	1	0	1	0	0	0	0
計	5	0	2	0	2	0	1

② 帳簿の開示

(図表 22)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
開示に応じない	3	0	0	2	0	0	1
開示が遅い	1	0	0	1	0	0	0
計	4	0	0	3	0	0	1

③ 契約内容

(図表 23)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
受取証書	1	0	0	0	1	0	0
事前説明	1	0	0	0	1	0	0
利息・手数料	1	1	0	0	0	0	0
計	3	1	0	0	2	0	0

④ クレジットカード等不正利用

(図表 24)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
海外不正使用	3	0	2	0	0	1	0
計	3	0	2	0	0	1	0

⑤ 個人情報

(図表 25)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
個人信用情報の誤登録	1	0	1	0	0	0	0
個人信用情報の削除	1	0	1	0	0	0	0
個人情報漏洩	1	0	0	0	0	0	1
計	3	0	2	0	0	0	1

⑥ 請求行為

(図表 26)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
威迫・脅迫・威圧行為	1	0	1	0	0	0	0
計	1	0	1	0	0	0	0

⑦ 過払金

(図表 27)

内容（不満足の対象）	件数	処 理 結 果					
		A	B	C	D	E	F
裁判確定後の和解交渉	1	0	0	0	0	0	1
計	1	0	0	0	0	0	1

(図表 28)

3. 事実確認結果

苦情事案 20 件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝え、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っている。その内訳は、「A：業者への事実確認結果を伝え納得」が 1 件、「B：業者の対応により解決」が 7 件、「C：協会の指導により解決」が 3 件と円満に解決したものが 11 件（55.0%）であった。

また、それ以外は「D：処理結果に不満足も手続終了を了承」が 4 件、「E：紛争解決手続へ移行」が 1 件、「F：その他」が 4 件となっている。

なお、「F：その他」の 4 件は未解決であり、そのうち相対折衝中が 3 件、事実確認中が 1 件で、現在も継続して苦情対応中である。

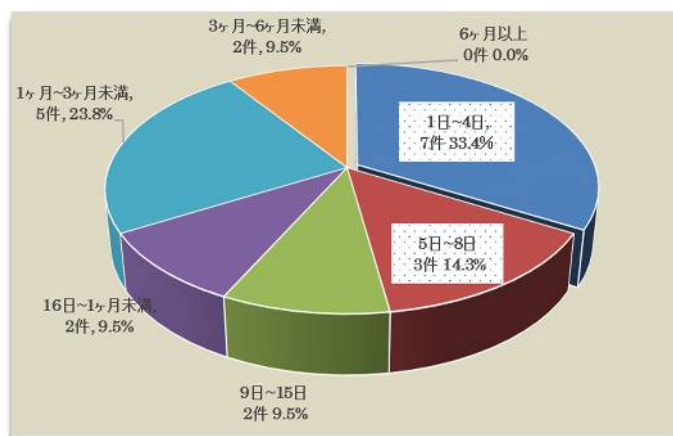
なお、申出内容の事実確認において、法令違反が問われるものは見受けられなかった。

4. 所要日数

平成 29 年度上期において、苦情処理手続を終了した 21 件（前年度からの繰越事案 5 件を含む）の手続終了までの所要日数は半数以上の 14 件（66.7%）が 1 ヶ月未満に解決しており、手続終了まで 1 ヶ月以上を要した事案は 7 件（33.3%）となっている。（図表 29）

なお、6 ヶ月未満を要した事案が 2 件あるが、何れも紛争解決手続への移行を希望するも、申立人側の都合で手続までの期間を要したからである。

また、今期上期においては、6 ヶ月以上の処理手続期間を要する事案はなかった。



（図表 29）

6. 主な苦情事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

【事例 1】

苦情内容	契約内容
申立内容	A社（相手方）のキャッシング利用明細通知が届いた。身に覚えがないので、過去の内容も確認したところ、本年1月～4月まで計23万円の身に覚えのないキャッシングに気付いた。昨年海外に旅行し買い物でカード利用したので、情報が抜き取られたのではないかと思う。本日相手方に不正キャッシングについて問い合わせしたところ、相手方から抗弁書提出を求められた。その際『海外キャッシングに関しては規約で3ヶ月までしかさかのぼって調査できない。』と言われた。①規約とは言え、なぜ3ヶ月までしか調査が出来ないのか。②昨年8月から本年4月まで全て海外でキャッシングされており、その間、私は日本にいたので私の利用ではない。相手方の回答に納得がいけないので、2点について協会から確認していただきたい。
処理結果	<p>【協会からA社へ確認】</p> <p>最初の問合せ時、キャッシングとショッピングの規約の説明を担当者が勘違いし、3ヶ月しか調査できないと誤った回答をしてしまった。大変申し訳ない。調査の結果、スキミングの可能性が判明したので、残債分は請求せず既に支払いただいた分も全額返金させて頂くことになった。初期対応における説明については、当社担当者の不十分な部分もありましたので、申立人へは再度お詫びし返金も含め納得していただきました。</p> <p>【申立人へ報告】</p> <p>「相手方と全て解決しました。お世話になりました」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	初期対応に対する不満

【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	B社（以下相手方）から2ヶ月前に所得証明の送付案内が届いた時に、提出が必要か確認をしたところ、『貸金業法で所得証明の提出が必要であり、提出しなければ借りれなくなる』と一方的に言われた。提出しないと借入れできなくなるような重要事項についての説明は契約時に受けていない。相手方としては説明する義務があるのではないか。今回新サービスの案内があり、再度確認したが、『私では判らない』と言われ埒が明かない。新サービスを利用したいが、所得証明の提出について納得いけないので協会より確認していただきたい。
処理結果	<p>【協会からB社へ確認】</p> <p>申出内容を確認したところ、途上与信において当社の貸付残高と他社利用の残高合計が100万円を超えたので、業法で定められた所得証明の提出案内を送付した。その件で問い合わせ時の説明において、提出されない場合の説明しかせず、契約時、所得証明提出を記載した書類をお渡ししていることを説明しなかったのが原因です。その後、利用案内の連絡を外部委託先より連絡した折、申立人から所得証明の質問をされたときに、『私では判りません』と回答できなかったこともお客様に不安を与えてしまいました。申立人へは、もう一度経過を説明致しますのでお伝えしていただきたい。</p> <p>【申立人へ報告】</p> <p>確認内容を伝えたところ、「判りました。説明を受けます」と対応終了を了承。</p>
苦情の原因	担当者の説明不足

IV 紛争

1. 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条2の2の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成29年9月末現在の全登録貸金業者は1,819業者(協会員1,136業者、非協会員683業者。金融庁公表ベース)で、うち、契約締結業者は1,810業者、契約率は99.5%である。

2. 紛争解決手続申立ての受案件数

平成29年度上期における紛争事案の受案件数(新受件数)は10件であり、前年度上期(10件)と同数であった。

新受事案の内容別では、「クレジットカード等不正使用」が5件、「過払金」が3件、「帳簿の開示」が1件、「融資関連」が1件であった。「クレジットカード等不正使用」については、すでに昨年度1年間の件数を上回っている。(図表30)

(単位:件)

年度 分類	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	0	0	1	4	2	2	5
過払金	0	1	3	1	1	2	0	8	3	1	3
帳簿の開示	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
契約内容	1	0	0	6	2	0	2	0	1	3	0
事務処理	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
個人情報	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
過剰貸付	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
請求業務	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
その他	3	1	4	2	1	1	0	0	1	1	0
合計	5	2	8	9	8	4	5	15	10	7	10

(図表30)

また、10件のうち3件は苦情処理手続からの移行であるが、7件については、直接ADRの申立を受理したものであり、当協会のADR制度が認知されてきていると考えられる。

3. 紛争解決手続の実施状況

平成29年度上期においては、平成28年度からの繰越事案3件を加えた13件について紛争解決手続を実施し、11件が手続を終了した。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案に当事者双方が応諾した「和解成立」が6件、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「不調」が4件、申立人が自己都合等により取下書を提出した「取下」が1件であった。(図表31)

	分類	和解成立	取下	不調	合計
終了事由	過払金	1	1	1	3
	契約内容	1	0	1	2
	融資関連	1	0	0	1
	帳簿の開示	0	0	1	1
	クレジットカード等不正使用	2	0	1	3
	その他	1	0	0	1
	合計	6	1	4	11

(図表 31)

紛争解決手続受理から手続終了までの所要期間は、1ヶ月未満が0件、1ヶ月以上3ヶ月未満が8件、3ヶ月以上6ヶ月未満が3件、6ヶ月以上が0件となっている。

(図表 32)

	期間	和解成立	取下	不調	合計
手続終了までの 所要期間	1ヶ月未満	0	0	0	0
	1ヶ月以上～3ヶ月未満	4	1	3	8
	3ヶ月以上～6ヶ月未満	2	0	1	3
	6ヶ月以上	0	0	0	0
	合計	6	1	4	11

(図表 32)

なお、6ヶ月以上の事案は昨年度4件であったが、今年度上期は0件となっている。

4. 主な紛争事例

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載

<事例 1>			
類 型	過払金	終了事由	和解成立
概 要	<p>申立人を借主、相手方を貸主とする、継続的な金銭消費貸借取引に係る利息として支払われた金額のうち、利息制限法所定の利率を超えて支払われた部分を元本に充当した結果生じた過払金十数万円につき、申立人は相手方に対し和解の申入れをしたが、相手方は、過払金は存在しないと主張し和解の話し合いに応じてもらえなかった。</p> <p>申立人は相手方に対し、上記の過払金の返還を求める。</p>		
状 況	<p>紛争解決委員は聴聞において、相手方の主張につき判例等に照らして難しい旨を述べ、相手方も了解した。これを受けて、紛争解決委員は、当事者双方に和解金額を提示し、さらに相手方に対し、支払期限の検討を求め、当事者双方がそれらを持ち帰って検討することとなった。</p> <p>後日、和解金額、支払期限につき当事者が合意に至り、和解が成立した。</p>		

<事例 2>			
類 型	クレジットカード等不正使用	終了事由	和解成立
概 要	<p>申立人は、仕事帰りに自宅の最寄り駅近隣の飲食店に入店した後、清算するときに、財布を紛失したことに気づいた。翌日朝、同人は、財布に入っていたクレジットカード等の発行会社にその旨連絡したが、相手方発行の申立人名義のクレジットカードで数十万円のキャッシングがなされており、その他複数のカードがキャッシング等で使用されていたため、警察で遺失物届の手続をした上、相手方と交渉したが、補償できないとの回答であった。しかし、暗証番号は第三者から推察されるようなものではなく、クレジットカードのICチップから読み取られた可能性も否定できないことから、適切な過失割合に基づく補償を求める。</p>		
状 況	<p>紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、事実関係を聴取後、双方の意見を聞いた上で、当事者双方が求める和解条件を勘案した和解案を提示し、当事者双方に検討を求めた。これに対し、申立人は受け入れる意思を表明し、相手方は後日に検討結果を回答することとなった。</p> <p>その後、相手方が先の和解案を受け入れたことから、和解条項の内容を調整の上、当事者双方に和解条項案を送付し、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。</p>		

貸金業相談・紛争解決センター受付時間変更のご案内

当協会は、平成 22 年 9 月 15 日に金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年 10 月 1 日より貸金業務における相談・苦情・紛争等に関する紛争解決等業務を開始しております。

この度、当協会では、当該業務の受付状況等を鑑みて、平成 30 年 2 月 1 日より下記のとおり当該業務の受付時間を変更させていただくことになりましたので、ご案内いたします。

皆様におかれましては、今後とも引き続き当該業務にご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

(貸金業相談・紛争解決センター受付時間)

1. <変更前受付時間>
9 時 00 分～17 時 30 分 (土・日・祝日・12 月 29 日～1 月 4 日を除く)
<変更後受付時間>
9 時 00 分～17 時 00 分 (土・日・祝日・12 月 29 日～1 月 4 日を除く)
2. 変更日：2018 年(平成 30 年)2 月 1 日
3. 受付電話番号 (従来と変わりありません)
0570-051-051 (貸金業相談・紛争解決センター及び各支部にて受付け)

平成 29 年度上期報告書

「相談・苦情・紛争解決受付状況」

(平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日)

発行 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階

電話 03-5739-3861

発行日 平成 29 年 11 月 15 日