

貸金業相談・紛争解決センター業務の実施状況

平成 22 年度下半期（平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）

1. 相談の実施状況

(1) 受付件数

相談として対応した件数の合計は、23,384 件であり、月間の平均件数は 3,897 件であった。23,384 件のうち、電話による申し立ては 23,137 件（98.9%）、次いで紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申し立てが 235 件（1.0%）、文書によるものが 11 件（0.05%）であった。

(2) 相談内容

相談として対応した内容では、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 23.8%、「過払金」に関する相談が 11.4%、契約内容について確認したい等とする「契約内容」が 10.9%等であった。

相談内容	件数
業者の連絡先	5,575
過払金	2,673
契約内容	2,536
登録業者確認	2,278
貸付自粛依頼・撤回	2,214
融資関連	1,737
返済困難	1,382
信用情報	977
ヤミ金融・違法業者被害なし	689
身分証明書等の紛失等	551
ヤミ金融・違法業者被害あり	407
返済義務	369
金利・計算方法	272
帳簿の開示	137
自己破産・調停・民事再生手続き	77
ダイレクトメール	34
その他	1,476
計	23,384

※「融資関連」は、改正貸金業法に関するもの、融資先紹介希望、借入の一本化などが主な相談
※「返済困難」は、複数借入、失業・リストラ、収入減などが主な相談

2. 苦情処理の実施状況

(1) 受付件数

苦情の受付件数は、117件であり、月間の平均件数は19件であった。

117件のうち、電話による申し立ては97件(82.9%)、次いで文書によるものが2件(1.7%)、紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申し立てが3件(2.6%)であった。

なお、117件のうち、非協会員に対する苦情申し立ては1件であり、登録管轄別では、財務局登録業者が75件、都道府県知事登録業者が42件である。

(2) 苦情内容

苦情の内容別では、「契約内容」に関するものが23.1%、取引履歴の開示に関する「帳簿の開示」が20.5%、「取立て行為」が16.2%等であった。また、苦情から紛争解決手続へ移行した事案は1件であった。

苦情内容	受付件数	紛争へ移行
契約内容	27	1
帳簿の開示	24	0
取立行為	19	0
個人情報	11	0
融資関連	11	0
事務処理	9	0
保証契約	2	0
金利	1	0
その他	5	0
計	117	1

(3) 処理期間

1月未満	1月以上3月未満	3月以上6月未満	計
114	3	0	117

協会に寄せられた117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、110件(94%)が協会による処理・是正・助言等により円滑に終了している。

(4) 苦情事例

①申立人が相手方貸金業者へインターネットで融資申し込んだら、事務所へ来るように言われたが体調が悪かったため、朝6時に自宅近所のファミリーレストランに来てもらった。業者担当者から次々と書類への署名を求められ、署名すると担当者が申立人の印鑑を押した。気になって書類のコピーを要求すると「後でコピーを渡します」とのことだったが未だに交付されない。その後、融資実行期日を問い合わせると「媒介先の準備が出来ていない。利率も変わるかも知れない」と回答したので、その時に初めて自社融資でないことが分かったとともに当社へ不信感を持った。

【処理結果】

業者に対して改めて書類のコピーを請求し、融資日の確認をするよう助言。協会から相手方

貸金業者に苦情処理の円滑な対応を申入れ、その後、申立人より、押印した書類の原本すべての返還を受け、融資申込みもキャンセルしたと報告があり終了。

②平成 12 年に申立人が相手方貸金業者から 20 万円を借入し、数回返済後に自営の事業が悪化し返済ができなくなったが、請求がこなかったので放置していた。最近住宅ローンが否決されたことで、自分の信用情報を確認したところ業者から延滞後完済情報が登録されていた。住宅ローンの申込前にこの業者と債務について和解し、和解金も全額支払った結果の情報だが、和解交渉時には和解成立時点で延滞情報が削除されると思い込んでいた。相手方へ登録情報を削除するよう申入れしたが、説明不足については謝罪するが情報の削除は出来ないと納得のゆかない内容だった。

【処理結果】

和解交渉時の説明に関し、言った、言わないの問題であるが、登録内容は事実に基づくものであり協会から削除要請は出来ない事を申立人へ説明。債務を清算したことは信用度向上につながる旨を助言し終了。

③申立人はキャッシングとショッピングでカード利用中だが現在無職で収入がなく約 1 年間支払いが滞っている。先日相手方貸金業者から電話で督促を受けたが、すごく威圧的な話し方で怖い思いをしたので協会から注意をしてもらいたい。(具体的な言動について確認すると「とにかく怖かった」とのこと)

【処理結果】

相手方貸金業者が電話録音の内容を確認したが、威圧するような会話はなかったことを報告したが、申立人は「私が威圧的に感じたことは間違いない」と譲らなかった。協会から相手方業者に対して督促時の話法について一層冷静・適切に行うよう指導したことを伝え、申立人は了承し終了。

④申立人は昭和 54 年からリボと一括で取引していて現在も約 160 万円の残がある。過払い金返還請求するため取引履歴の開示を請求したら、一定の時期以前の履歴は保存していないとの回答だった。過払い金を返還したくないので開示しないのではないかと。金融庁へ申入れたら協会を紹介された。

【処理結果】

相手方業者の回答として、リボ払いと一括返済については保存期間が違うが、保存してある取引履歴は全て開示していることを報告。また、開示された期間以前の取引を証明する資料を申立人が提示すれば推定計算も可能なことを助言すると、申立人は「協会が確認してくれたことなら信用します。業者からの説明は不要」と了承し終了。

3. 紛争解決手続の受理件数

(1) 受理件数

日本貸金業協会は平成22年9月15日金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、平成22年10月1日に紛争解決業務を開始した。平成22年10月～平成23年3月における貸金業相談・紛争解決センターが受理した紛争事案件数は5件であり、受理の内容別では、「融資関連」が1件、「過払金関係」が4件であった。

(2) 当期における実施状況

①紛争解決手続の受理件数

(単位：件)

受理事案内訳					
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
5	—	3	—	2	—

②紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事案）

(単位：件)

類型	終了事由の別							計
	和解成立		和解不成立	手続不開始	取下	手続に 応じず	その他	
	和解案に基づく	特別調停案に基づく						
過払金	3	0	0	0	0	0	0	3
合計	3	0	0	0	0	0	0	3

③所要期間（当期の既済事案）

(単位：件)

	1月未満	1月以上 3月未満	3月以上 6月未満	計
当期	0	3	0	3

④所要聴聞回数（当期の既済事案）

(単位：件)

	1回	2回	3回	計
当期	2	1	0	3

4. 紛争解決手続の対応状況

(1) 対応状況の概要

当期に受理した5件の内、紛争解決手続が終了した事案は3件であり、ともに「和解成立」によるものであった。2件については係属中である。

(2) 紛争事例（当期における既済事案）

類 型	相続に伴う過払金返還請求
相手方業態	消費者向無担保貸金業者
受 理 日	平成 22 年 11 月 30 日
終 了 日	平成 23 年 2 月 16 日 （和解成立）
聴聞回数	1 回
紛争の概要 （申立人及び 相手方の 主張）	<p><申立人（相続人）らの主張> 契約者死亡後に、配偶者と息子が取引履歴に基づいた取引を利息制限法にて引直して計算した過払い金の返還及び不動産の登記関係書類の返還を相手方へ求めたが、相手方業者は応じない。</p> <p>.....</p> <p><相手方の主張> 申立人らより請求を受けているが、相続人として正当であるか疑義があるので、相続関係を確認できる書面の提出をお願いしている。相続人であることを確定させた上で、過払い金返還請求及び登記関係書類の返還を請求されたい。</p> <p>.....</p>
紛争解決の 状況	<p>【和解成立】 紛争解決委員が申立人ら以外に相続人がいないことを確認した上で、紛争解決委員が過払い金の返還額及び登記関係書類の返還を行う旨の和解案を提示及び受諾勧告し、双方が受諾した。</p>

類 型	譲受債権を含む過払金返還請求
相手方業態	消費者向無担保貸金業者
受 理 日	平成 23 年 1 月 11 日
終 了 日	平成 23 年 3 月 8 日 (和解成立)
聴聞回数	1 回
紛争の概要 (申立人及び 相手方の 主張)	<p><申立人の主張> 取引履歴に基づいた取引を利息制限法にて引直した計算後の過払い金の全額の返還を求めたが、相手方業者が回答した返還額に納得ができない。</p> <p>.....</p> <p><相手方の主張> 申立人に対する債権は、自社取引分と譲受債権が混在している。譲受債権は民事再生手続に沿った金額で返還に応じるが、自社取引分については申立人が請求する金額の返還には応じられない。</p>
紛争解決 の状況	<p>【和解成立】 紛争解決委員が過払い金返還額についての和解案を提示及び受諾勧告し、双方が受諾した。</p>

類 型	過払金返還請求 (当事者間交渉不調)
相手方業態	消費者向無担保貸金業者
受 理 日	平成 23 年 1 月 11 日
終 了 日	平成 23 年 3 月 16 日 (和解成立)
聴聞回数	2 回
紛争の概要 (申立人及び 相手方の主 張)	<p><申立人の主張> 取引履歴に基づいた取引を利息制限法にて引直した計算後の過払い金の全額返還及び経過利息の支払いを求めたが、相手方業者が回答した返還額に納得できない。</p> <p>.....</p> <p><相手方の主張> 他の過払い金債権者と同等の弁済率で計算した返還額を提示した。申立人が請求する金額の返還には応じられない。</p>
紛争解決 の状況	<p>【和解成立】 紛争解決委員が過払い金返還額についての和解案を提示及び受諾勧告し、双方が受諾した。</p>

(以 上)