

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成23年7月～9月期)

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

1. 苦情処理手続の実施状況

(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
72	6	69	6	3	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
取立行為	0	7	0	0	0	0	7	0	7
契約内容	0	17	0	0	0	2	19	0	19
年金担保	0	1	0	0	0	0	1	0	1
帳簿の開示	0	22	0	0	0	1	23	0	23
過剰貸付	0	1	0	0	0	0	1	0	1
広告・勧誘	0	3	0	0	0	0	3	0	3
過払金	0	1	0	0	0	0	1	0	1
個人情報	0	6	0	0	0	1	7	0	7
事務処理	0	5	0	0	0	0	5	0	5
融資関連	0	6	1	0	0	0	7	0	7
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	70	1	0	0	4	75	0	75

※その他＝打切り（申立人自らコンタクトを断ったもの）

(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	71
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	1
6月以上	1
計	75

2. 紛争解決手続の実施状況

(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
0	1	0	1	0	0

(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								
融資関連	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
合計	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1

※その他＝申立の取下げにより終了

(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年以上～2年未満	—
2年以上	—
計	1

3. 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

(1) 苦情の代表的な事例（当期の申立事案）

①【申立内容】（個人情報）

相手方貸金業者のホームページにて、「10秒審査」を操作したら、「融資可能」と審査結果が出た。その後、当社から申込確認の電話が来たが、「借りる気ではなかった、正式に申し込んだつもりはない」と断った。銀行に住宅ローンを申込中であり、信用情報機関に登録されることに納得できない。

【処理結果】

申立人へ操作内容を確認すると「最終申込同意ボタンをクリックし、審査結果が表示された」とのことだったが「誤認による操作なので申込情報登録を削除して欲しい」との申出。

相手方貸金業者へ確認すると「審査結果が表示された時点で申込が完了するシステム。借入意思がないのであればキャンセル扱いとするが、登録した情報は事実なので削除できない」との回答。申立人へ確認結果及び個人情報情報の取扱手続について伝えると納得され対応終了。

②【申立内容】（契約内容）

利用中カードの返済方法をキャッシングとショッピングの合算で毎月1万円に変更した。その後、明細を見ると返済はショッピングに充当され、キャッシングが減っていない。返済方法を変更した際に充当順序の説明はなかったし、キャッシングの利率の方が高いので不利な扱いをされている。

【処理結果】

相手方カード会社に確認したところ、申立人より「返済が厳しい」との相談があったので毎月1万円払いの和解契約を結んだ。返済の充当順位は規約に当社が認める順位と記載してあるが、本件では利用の古い順に充当している。ただし、希望があればキャッシング残へ優先して充当することが可能なので「相談室」へ連絡していただきたいとの回答。

申立人へ確認内容を伝えると、「相談室へ連絡してみる」と対応終了に了承。

③【申立内容】(帳簿の開示)

相手方貸金業者へ取引履歴を請求したところ、平成13年以降の履歴は開示されたが、それ以前のは保存していないとの理由で開示しない。過払い金返還請求を行うので、なんとしても開示してもらいたい。

【処理結果】

相手方貸金業者へ確認したところ、当時の法律(保管期間)に基づき書類は廃棄しているため、開示が不可能。同様の申入れが消費者支援団体Aからも入ったので、同様の回答をしている。

申立人へ確認内容を伝え、当時の振込票等を保存してあれば、その事実に基づく推定計算ができる場合もあることを助言すると了承され対応終了。

(2) 紛争の事例(当期の既済事案)

【申立内容】(融資関連)

申立人は、相手方以外の貸金業者A、建築業者Bとの三者間契約を締結した。しかし、Aから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賠償を求める。

【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。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

信託協会

以 上