

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成24年1月1日～平成24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. 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
39	3	37	0	2	3

(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							小計	移送	計
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他				
取立行為	0	13	0	0	0	0	13	0	13	
契約内容	0	5	0	0	0	1	6	0	6	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	6	0	0	1	0	7	0	7	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
過払金	0	2	0	0	0	1	3	0	3	
個人情報	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
事務処理	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
融資関連	0	1	0	0	1	0	2	0	2	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	32	0	0	3	2	37	0	37	

※その他＝①【打切り】(申立人自らコンタクトを断ったもの、紛争移行要望に意思表示があったが申立期限切れとなったもの) ②【取下げ】

(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	35
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	37

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
1	4	0	2	1	2

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当期の既済事件）

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								
過払い金	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
合計	1	0	0	0	0	1	2	0	0	2

※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）

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	2
6 月以上～1 年未満	—
1 年以上～2 年未満	—
2 年以上	—
計	2

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

①（契約内容）

【申立内容】

A 社（その後合併で B 社となる）と 3 年前に契約した際、郵便物を自宅に送付しないとの条件を付けた。しかし B 社は書類（親展）を送付したため、内容を見た母親が私の借入を知ることになり叱責された。結果、自宅に帰れず、当社への返済が出来ないばかりかホテル代も嵩んでしまった。延滞金免除など誠意ある対応を求める。

【対応結果】

相手方業者への確認内容（自宅への郵便物送付拒絶については承知していたが、当該書面は債権を C 社へ譲渡する旨の重要書類なので親展で送付した。自宅への郵便物不送付は契約条件ではない。ただし、返済猶予等には応じる）を伝え、当事者間での交渉を助言。その後、和解出来た事を確認できたため対応終了。

②（帳簿の開示）

【申立内容】

A 社を含む数社へ取引履歴の開示請求を行った。当社以外は電話による請求で 10 日以内に対応するとの回答だったが、当社は 1 か月位かかる上、開示請求書の提出や 380 円分の切手を同封するよう要求され納得できない。金融庁へ電話したら協会へ電話するよう言われた。速やかに無料で開示してもらいたい。

【対応結果】

相手方業者への確認内容（申立人から、直接当社に対して、開示請求書・本人確認資料・切手代の免除要求があったが、本人確認を行うための厳格な社内ルールであり、個人情報郵送するための簡易書留代金を頂いていると説明した。本件のみ免除することは出来ないが、申立人から開示請求があれば至急で対応する）と申立人に伝えると、「想定していた回答である。協会は当社を適切に指導されたい」と主張。当社は至急に開示するとの事なので手続をとるよう申立人へ助言すると渋々ながら対応終了に了承。

③ (過払金)

【申立内容】

債務整理を受任した弁護士だが、依頼人がA社と契約中にキャッシング機能付きクレジットカードからキャッシング専用カードへ切替えた結果、第1取引と第2取引が発生した。今般、第1第2取引を通算して利息制限法にて引き直した残額を和解金額として提案したが、当社は通算での計算を認めず和解に至る事ができない。若干の譲歩は考えているが和解できない場合は紛争解決手続を考えている。

【対応結果】

相手方業者への確認内容(本件取引は別個のものと認識しているが、本件債務者との過去の取引状況及び交渉経過を勘案し、申立人の提案額に近い額で和解を図ることとした)を申立人へ伝え、当事者間の交渉継続を助言。その後、申立人へ確認したところ、「お陰さまで和解に至った」との事で対応終了。

(2) 紛争の事例(既済事案)

① (帳簿の開示)

【申立内容】

申立人は、相手方発行のカードを利用してキャッシングを続けてきたところ、相手方より会員番号の異なる新たなカードが送られてきたため、カードの更新と考えて旧カードを廃棄した上、新カードを使用していたが、その後、相手方から取り寄せた取引履歴に、身に覚えのない取引がいくつか見られたため、これを相手方の職員が申立人名義のカードを偽造して行った不正行為の結果であるとして、これら不正取引を除外した正しい内容の帳簿の開示、及び不正取引の結果生じた不当利得の返還を求めた。これに対し、相手方は申立人の主張事実を全面的に争い、当事者同士では解決を図ることができなかった。

【対応結果】

当事者間の事実関係の認識に大きな隔たりがあり、また申立人が紛争解決委員の求める資料の提出を拒んだため、紛争解決手続による事案の解決が困難となり、申立人が本件申立を取り下げた。

② (過払金)

【申立内容】

申立人は、相手方に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直した計算後の過払金の金額及び法定利率による遅延損害金の満額の支払を請求したが、相手方と折り合わず当事者間での解決が困難となった。

【対応結果】

紛争解決委員が過払金返還額についての和解案を提示して受諾勧告し、当事者双方が受諾した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
特になし

以 上