

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(四半期報告書 公表版)

(平成 24 年 4 月 1 日～平成 24 年 6 月 30 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	5	36	3	3	2

(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	6	0	0	0	1	7	0	7	
契約内容	0	13	0	0	0	1	14	0	14	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	7	1	0	0	0	8	0	8	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
過払金	0	5	0	0	0	0	5	0	5	
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務処理	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	36	1	0	0	2	39	0	39	

※その他＝①【打切り】(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【その他】(申立人が資料を提出せず、手続が進行不可能となったことによる終了)

(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	36
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	2
6月以上	0
計	39

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
2	3	0	2	2	1

(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								
契約内容	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
その他	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	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）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上～1年未満	1
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】

申立人は車上荒しによりカードを盗まれ、数社からキャッシング不正利用分の請求を受けた。他のカード会社分は保険適用を受けたが、A社からは『本人に過失がある』との理由でキャッシング利用額の全額を請求された。

その後、この債権はB社に譲渡され、利用額に利息を付けて全額請求されたので、申立人は、改めて支払意思がないことをB社へ伝えたが、その後、申立人は個人信用情報機関に登録されている自分の信用情報について放置しておけないと考え、B社に請求額の二分の一を支払う、との和解条件を申し入れたところ拒否されたので、改めて協会に苦情処理を申立て、B社との和解を希望する。

【対応結果】

協会が相手方B社へ確認したところ、『申立人からは、盗まれたカードの利用分なので、支払わないとの連絡を受けていたが、その後、請求額の二分の一で和解したいと申出があった。その際、請求額の二分の一を負担するという和解案は受け入れられない旨の回答をしたが、その後、数回の話し合いを経て、双方が歩み寄りした結果、納得のいく和解条件となったので、これを受諾した』との報告があった。申立人へ和解成立について合意(納得)しているか確認したところ「協会のおかげで和解が成立した。ありがとうございました」とのことであり、対応終了を了承した。

② (取立て行為)

【申立内容】

申立人はC社への返済が約5カ月分遅れているが、『全額返済しなければ法的手続きをとる』との通知が届いたので、C社に電話連絡し、とりあえず1ヶ月分を払うことで法的措置は猶予されることになった。約束の支払期日にC社から申立人に確認の電話が入り、申立人に対して『入金したか。いくら入金できるのか。入金後に金額を知らせるように』等と申立人を全く信用しない対応であり、請求の方法が執拗である。

【対応結果】

協会がC社へ確認したところ、申立人が5カ月分の支払いを延滞していたため法的措置の予告書を発送したところ、申立人から「脅迫文だ」等と苦情電話があった。その際、1か月分の支払いを約束したことで法的手続きを猶予する旨伝えたところ、申立人は納得した。その後、支払確認のため、架電したところ「今日入金すると何度も言っている。仕事で忙しい」等と切電された、とのいきさつであった。本件について、C社は取立て行為に違法性はなかったものの、担当者の電話対応に配慮不足の点があったことを認め、同日、C社から申立人へ請求電話の際の配慮不足について謝罪するとともに、約束した分の入金確認ができたことを申立人に伝えたところ、申立人が了解したため、対応を終了した。

③（帳簿の開示）

【申立内容】

申立人は、D社のキャッシングを利用したが、本年1月の請求額に対して申立人の口座の残高が不足していたため、引き落とし出来なかった。

そのためD社から本年1月の請求額を振り込むように通知がきた。申立人はD社に対して銀行へ振込みに行けなかったため、口座から引き落とすよう依頼したところ、D社が二回目の口座引き落とし手続を断わったため放置していた。

5月になって、利用額に損害金等が加算された請求書が届いたが、請求書に記載された利用額と申立人の記憶に相違があると思ったので、D社に利用明細を要求したところ再発行は出来ないと言われたが、債務の確認のため、改めて利用明細書の再発行を希望する。

【対応結果】

協会がD社へ確認したところ、『申立人の支払いは、2月分以降は引き落としが出来ているが1月分は未納状態が続いている。1月分の未納期間が3カ月を超えた為、契約条項に従いカード契約の解約及び一括返済請求を行った』とのこと。協会から申立人へ未納となっている1月分を弁済しないと、一括請求の問題は解決できないことを助言するとともに請求金額の算定根拠は期限の利益喪失による一括請求であることを説明したところ、申立人は理解した。また、協会からD社に対して明細書を再発行するよう要請したことを申立人に伝えたところ対応終了を了承した。

(2)紛争の既済（終了）事案

①（契約内容）

【申立内容】

申立人は会社代表者。代表者個人として取引のあるE社から、契約当事者を会社名義に変更して取引するなら融資が300万円まで可能との勧誘を受け、個人から法人に切り替えて契約した後200万円を借り入れた。その後、限度枠内の100万円の追加借入の手続きをしたところ、E社から途上与信により融資できないと拒否されたが、限度枠について途上与信があるということは聞いておらず、限度枠の確認を求めた。

【対応結果】

聴聞期日において、E社提出の資料（録音記録）を検討した結果、E社が申立人に対し途上与信の説明をしていることが認められた。E社が、申立人に対し追加融資を行わなかった理由は信用情報機関に登録された申立人の個人信用情報のためである旨述べたため、申立人は同個人信用情報につき確認することとなったが、受理後180日を経過しても申立人が何ら対応しなかったため、規則により和解の見込みなしとして終了した。

②（その他：弁済条件）

【申立内容】

申立人代理人弁護士がF社に対する貸金債務につき、F社に対し、「弁護士会統一基

準」等に基づき、利息制限法に基づく引き直し計算後の元金約 81 万円の一括弁済という和解案を提示したが、F 社は弁済日までの経過利息の付加を求めてきた。上記の統一基準は多くの消費者金融に受け入れられ、規範的性格を有するものであるところ、F 社の対応はこれを反故にするものであるので、元金の一括弁済という条件での和解の成立を求める。

【対応結果】

紛争解決委員は、聴聞期日において、申立人の支払能力等を聴取した上、F 社が経過利息の支払いを求めていることを勘案し、残元金に、双方の最後の交渉月までの経過利息の半額を加えた金員の一括払いを提示したところ、当事者双方はそれを受け入れ、和解成立となった。

4. 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 24 年 6 月、金融庁金融サービス利用者相談室へ当協会の活動状況を説明するとともに意見交換を行った。
- ②全国の都道府県及び政令指定都市等の消費生活センター（延べ 112 箇所）を訪問し、当協会の活動状況を説明するとともに情報交換を行った。

以 上