

# 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 24 年度第 2 四半期報告書)

(平成 24 年 7 月 1 日～平成 24 年 9 月 30 日)

【速報値】

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
31	5	28	2	3	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	不承諾	不調	その他				
取立行為	0	11	0	0	0	0	11	0	11	
契約内容	0	6	0	0	0	0	6	0	6	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	7	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人情報	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
事務処理	0	2	0	0	1	0	3	0	3	
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	29	0	0	1	0	30	0	30	

(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	29
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	30

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
3	3	0	2	3	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								
帳簿の開示	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
合計	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2

※ 「その他」：2件とも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	1
3月以上～6月未満	1
6月以上～1年未満	0
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
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A社と契約中だが、交通事故にあい3か月間会社を休んだため収入がなく返済が滞った。先月A社から請求を受けた際、その日から3か月以内に一部でも返済すれば強制解約されないと理解していた。しかし、先週A社から既に解約されていると聞かされ、担当者に話しが違うと訴えたが応じてくれない。カード利用は続けたいのでA社の対応に納得できない。

###### 【対応結果】

協会が相手方A社へ確認したところ、『申立人は延滞3か月以上の状況であり、利用制限を掛けているが強制解約は行っていない。返済が遅れる場合は、契約条項にあるように契約者から返済日前に当社へ連絡をして頂かないと対応が難しくなる。カード利用は続けたいとのことなので、今後本件の延滞が解消された場合には利用制限について相談に応じる』との回答であった。協会から申立人へ延滞を速やかに解消してA社と利用制限の解除について相談するよう助言したところ、対応終了に了承した。

##### ② (取立て行為)

###### 【申立内容】

申立人はB社へ返済中だが、最近では約定返済日の夕方に振込をしている。ところが、B社は返済日の15時に入金確認ができないと、直ぐにきつい口調で電話をしてくるのでB社からの電話に応答しなかったところ、B社が保証人へ請求をするので困っている。B社へは翌日に着金しているはずなので、当日中の連絡と保証人への請求はやめて欲しい。B社へ要望を伝えてもらいたい。協会からの返電は不要。

###### 【対応結果】

協会がB社へ確認したところ、『3か月連続で返済が遅れたため、申立人へ架電したが応答しないため保証人へ連絡した。録音記録を確認したところ担当者の口調に問題はなかったが、今後の架電はより丁寧に行うようにする。又、返済日は都合に合わせて変更が可能であるので、機会をみて申立人へ伝える』との回答。協会からB社へ、申立人は同様の返済パターンを繰り返していることから、約定返済日の翌日に申立人へ連絡することを指導するとともに保証人への連絡は申立人と連絡が取れない場合に行うよう要請しB社は了解。

##### ③ (個人情報)

###### 【申立内容】

申立人はC社と取引があったが、過払い金が発生している事が判明したため、C社に対して、過払い金を放棄する条件で、C社から登録されていた信用情報機関の延滞情報削除を申し入れた。その後、C社から督促等を受けなかったことから申立人の要求は受け入れられたと思っていた。先日、信用情報機関より情報開示を受けると、C社の延滞情報が登録されたままになっていた。過払い金の返還を求める意思はないので延滞情報を削除して欲しい。

###### 【対応結果】

協会がC社へ確認したところ、『申立人より、任意団体に取引履歴を再計算してもらったところ、過払いになっているので和解したいと申入れがあった際に当社の方針を伝

えたが、任意団体と相談すると応答したため連絡待ちの状態であった。延滞情報の削除について交渉記録に記載はない。又、事実として登録した信用情報の変更・削除を和解条件とすることはしない』との回答。協会から申立人へ事実確認の内容を伝え、残債務についてC社と相談するよう助言すると、申立人は対応終了に了承した。

## (2) 紛争の既済（終了）事案

### ①（その他：過払金返還請求事件等に係る経費請求事案）

#### 【申立内容】

申立人は、相手方が過払金返還請求訴訟（原告である申立人の全部勝訴）に係るすべての経費を支払う約束をしたのに、それを履行しないために12回にわたり調停を申し立てざるを得なくなり、その際生じた慰謝料及び諸経費等の約2千万円を、不法行為等に基づき請求する。

#### 【対応結果】

紛争解決委員が、申立人の提出した資料によっても相手方がすべての経費の支払を約束したといえないと判断し、申立人に説明した結果、申立人は本件申立てを取り下げた。

### ②（帳簿の開示）

#### 【申立内容】

相手方よりの借り入れにつき支払いが滞った。相手方担当者から、相手方の提示する支払条件のとおり支払えば利息・遅延損害金は請求しないと言われ、その条件のとおり支払を続け元金を完済した。しかし相手方は弁済金を利息・損害金に充当したため、相手方に対し不当利得返還請求訴訟を起こしたが敗訴し、判決中で申立人の債務の存在が認定された。そこで申立人が相手方に当該債務の支払いをしようとしたところ、相手方は債務免除をしたとして受け取らないので受け取るよう請求し、また、提出された取引履歴には虚偽があるので正しい取引履歴を提出するよう請求する。

#### 【対応結果】

紛争解決委員が、申立人及び相手方から提出された資料を検証したところ相手方のした債務免除に法律上の問題はなく、また、相手方提出の取引計算書にも特段の問題がないとの考えを示した結果、申立人は本件を取り下げた。

## 4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- ・平成24年9月主婦会館において、12の消費者団体に対して当協会の活動状況等について説明及び意見交換を実施した。

以上