

# 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 25 年度 第 1 四半期報告書)

(平成 25 年 4 月 1 日～平成 25 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
31	5	30	4	1	1

### (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	0	6	0	6	
契約内容	0	10	0	0	0	1	11	0	11	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
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	3	0	0	0	0	3	0	3	
個人情報	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
事務処理	0	7	0	0	0	0	7	0	7	
融資関連	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	33	0	0	0	1	34	0	34	

※「その他」＝打切り又は紛争移行の意思表示後の申立期限切れ

(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	31
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	1
6月以上	1
計	34

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
4	1	2	1	2	0

(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								
過払金	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3

※ 終了事由「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	3
3月以上～6月未満	0
6月以上～1年未満	0
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	3

### 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】

本年、A社から勧誘電話を受け、融資を受けているところ、最近、A社から融資停止の通知が届いた。A社にその理由を尋ねたが明確な回答がない事に不満がある。

###### 【対応結果】

協会がA社へ確認したところ、『定期的に行っている途上与信の結果、規定により融資停止と決定し案内を郵送した。申立人から照会を受けた際、与信調査の内容は非開示としており回答出来ないため、当社規定により融資を停止させていただいた旨を回答した。今後、利用残高が少なくなれば、限度額の再検討は行うことが出来る』との回答であった。申立人へ確認内容を伝え、個人情報情報を確認してみる事などを助言し申立人は対応終了に了承。

##### ②(事務処理)

###### 【申立内容】

B社にキャッシング分の一括返済をEメールで申し入れたところ、『受信した』との返信があった。その後B社から返済手続について連絡がないので、何度か電話したが、電話が混みあっていてつながらなかったため、メールを4回送信した。やっと電話がつながった際に、5回もメールしているにもかかわらず連絡をくれない事に苦情を言うと、『一括返済は電話での対応です』と言われた。その際聞いた完済金額を送金した後で利息を計算したら3日分多かったため、申し入れるとB社は101円を返金した。メールを放置し、電話もつながらない状態については、『システム上の問題、対応が間に合わない』等と言い訳ばかりで、きちんとした説明を行わないB社の対応に納得できない。

###### 【対応結果】

協会がB社に確認したところ、『申立人から「一括返済を申し入れるための電話がつながらない」との苦情が入った際に、音声応答案内について説明し、一括返済金額を伝えた。その後、申立人から完済金額の振込があったが、「一括返済申し入れ後の利息は返還すべき」と8回にわたり要求を受けた。規約に基づく金額である事を説明したが、納得されなかったため利息の一部を返還した。その後も、メール送信後の利息の全額返還と規約の見直しを要求され、書面で回答したが納得されていない様子なので、再度文書にて回答する予定』との回答であった。申立人へ確認内容を伝え、協会からB社へ丁寧に説明するよう申し入れたのでB社の回答文書を待つよう助言すると、「お手数をおかけしました、ありがとうございました」と了解し、対応終了に了承。

##### ③(取立て行為)

###### 【申立内容】

C社など4社に債務があったが、半年前に返済困難になり各社に相談した結果、分割返済にしてもらったが、C社だけは分割払い(和解)を認めなかった。それでも毎月1万円だけは返済を続けてきたが、C社から1時間位にわたり嫌味や脅しに近い事を言われながら請求を受けた。請求が一方的であったため、上司に代ってもらい、担当者の対応について苦情を述べ謝罪を求めたが、上司は取り合わなかった。所有しているアパートが売れたら返済する予定であるが、C社は高圧的で相談に乗ってくれない。

###### 【対応結果】

協会がC社に確認したところ、『担当者へヒアリングしたところ、「他社は減額しても弊社には約定通りの返済をお願いしたい、お客様の責任はどうなのでしょう」等と発言

した事が不快感を抱かれる原因となったと思われる。一方、申立人が暴言を発するようになったため、上司が電話を代わり、担当者との会話について謝罪して返済をお願いしたが、申立人は「裁判で請求しろ」等と発言し切電した。通話時間は約30分である。申立人が希望されるなら、責任者が丁寧に返済相談に応じる』との回答であった。申立人へ確認内容及び協会からC社へ顧客対応について指導した事を伝え、返済相談を冷静に行うよう助言すると、「ありがとうございます、相談してみます、お世話になりました」と対応終了に了承。また、返済困難となった場合には、債務整理も検討するよう助言した。

## (2) 紛争の既済（終了）事案

### ①（過払金）

#### 【申立内容】

申立人は、相手方に対し、一度和解し受領した過払金につき、①和解書に署名・捺印した後でも過払金返還に対する話し合いに応じると合意したにもかかわらず、和解書には清算条項が記載されており、詐欺的なものであったこと、②申立人が計算した過払金額を不当に著しく減額した和解書であったことなどを理由に、過払金全額から既払金を控除した残額、及び申立人の苦情申立てに対する相手方の不誠実な対応につき、精神的な苦痛を受けたことを理由とする慰謝料を請求する。

#### 【対応結果】

本件は、苦情処理手続として当協会に係属し、それが終了した後、あらためて紛争解決手続として申立てられた事案である。紛争解決委員は、双方から事実関係及び事情等を聴取したが、和解成立後でも話し合いに応ずるとの合意に関する証拠はなく、当該合意の存在を認定することはできないとし、また、双方の主張の隔たりが大きく、相互に譲歩する可能性は極めて小さいので、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、本件紛争解決手続を終了する旨決定した。

### ②（その他：媒介報酬の不当利得に基づく返還請求等）

#### 【申立内容】

申立人はどの業者からも融資を受けることができなかった。そこで相手方業者に相談したところ、相手方は、リフォーム資金として申立人所有のマンションで不動産担保ローンを組むことを申立人に示唆し、申立外貸金業者を媒介した。相手方は媒介報酬を受領した後、申立人に、「融資金を当社に預ければ運用して毎月配当をする」と勧誘し、申立人はそれに応じ、受けた融資の一部を相手方に貸し付けた。その結果、申立人の手元にはほとんど現金は残らなかった。申立人は、その後も、相手方の勧めに応じ、同様の契約を2回締結した。

その後、申立人は負債ばかり増えていくことから、相手方へ貸し付けた上記3回の融資全額の返済を求めたが、相手方は、途中でやめると返金額は少なくなる等と一部しか返金しなかった。

相手方の媒介報酬契約のうち、出資法4条の媒介報酬の上限を超える部分は、公序良俗に反し無効あり、その合計分、および相手方への貸付金の残額、並びにこれらに対する申立書送達の日から支払済みまで年5分の割合による金員の支払を求める。

#### 【対応結果】

本件受理後、相手方に代理人弁護士がつき、申立人の代理人弁護士との間で、紛争解決手続外で和解協議をした結果、和解が成立したため、申立人代理人弁護士が本件を取り下げた。

③（過払金）

【申立内容】

申立人は、相手方者に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直して計算した結果、十数万円の過払金が発生したので、当該金額の返還を請求したところ、相手方は、和解金として極めて僅少な金額を提示して、その後請求金額の返還に応じない。よって、申立人は、相手方に対し、上記過払金の支払を求める。

【対応結果】

紛争解決委員は、当事者双方から、過払金額が間違いないことを確認し、双方の言い分や実情を聴聞した上で、和解案を提示し、当事者双方は、それに合意し和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

該当なし