

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 25 年度 第 4 四半期報告書)

(平成 26 年 1 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 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
21	9	20	9	1	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							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	3	0	0	0	0	3	0	3	
契約内容	0	7	2	0	1	0	10	0	10	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	5	1	0	0	0	6	0	6	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
事務処理	0	7	0	0	0	1	8	0	8	
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	24	3	0	1	1	29	0	29	

※「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	20
1月以上～3月未満	5
3月以上～6月未満	2
6月以上	2
計	29

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
6	6	1	2	5	4

(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	0	0	0	1	1	0	0	1
過払金	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
合計	1	0	0	0	0	2	3	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	1
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	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 (広告・勧誘 (詐称以外))

【申立内容】

昨年 A 社と数十万円の利用限度額で契約。本年 1 月に当社担当者から『源泉徴収票を送って貰えば、限度額の増額が出来る』と案内をもらった。翌月、源泉徴収票を当社へ送り、担当者に連絡すると、『審査する必要があるので給料明細書を送って貰いたい』と言われ、郵送しようとしていたところ、担当者から『契約期間が短いので増額は出来ません』と断られた。当社のほうから増額できると勧誘しておきながら、謝絶の理由が契約期間不足とはまったく納得できない。

【対応結果】

協会から A 社へ確認したところ、『一定条件を満たしている当社顧客を対象に、源泉徴収票を送って貰えば、審査の上、増額できる旨の案内を電話で行った。申立人から連絡を受けた際、給料明細書の送付をお願いした。その後、社内で最終審査を行ったが結果、条件に合わなかったため、申立人へ総合的判断の結果、ご要望にお応えできない旨を回答した。その際、申立人は当社の対応に納得できないと苦情を述べたため、責任者が対応を代わり、案内時の説明が丁寧でなかった事等を謝罪したが受け入れられなかった』との回答であった。

⇒協会から A 社へ：増額融資等の勧誘について、申込を受けた後、最終判断は A 社の審査に基づく事を明確に伝えるよう指導し、A 社は了解。

申立人へ、前記確認内容及び協会からの指導について伝えると、「A 社の責任者から、説明不足でしたとの謝罪は受けたが納得できなかった。協会が指導してくれた事で安心しました」と対応終了に了承。

② (事務処理)

【申立内容】

B 社と 30 万円限度額の融資契約を結び、現在、29万2千円の残額がある。先日、利用枠の残り 8 千円の借入をしようとしたが、借入は 1 万円単位であった。B 社へいくら返済したら 1 万円の借入が出来るのかと問合せたところ、『当社から折り返し電話をします』と回答があったが、当日に連絡は無かった。再び B 社へ電話すると、『担当部署に電話して下さいとお伝えしたはず』と前日と違う回答であった。このような B 社の対応は前月の返済が遅れた事への嫌がらせではないか。

【対応結果】

協会から B 社へ確認したところ、『申立人から、いくら振込みすれば 1 万円を借りる事ができるのかとの照会が入った際、調べて折り返し連絡しますと回答した。その 20 分後、申立人より、「折返しの電話が遅い」と苦情が入った。オペレーターが謝罪した後、融資担当部署を案内しようとしたところ「お宅では話にならない」と切電された。その翌日、申立人から「担当部署から連絡させると言っておきながら連絡がない、どうなっているのか」との苦情が入ったが、そのまま申立人から切電された。

⇒協会から B 社へ：顧客からの照会に対しての迅速で丁寧な説明と親切な対応を指導し B 社は了解。

申立人へ、前記確認内容を伝えると、「調べて折り返し連絡しますと対応する前に融資担当部署の電話番号を案内する事が出来なかったのか。B 社の回答は必ずしも納得できるわけではないが、協会が B 社を指導した事で安心した、どうもありがとうございました」と対応終了に了承。

(2) 紛争の既済（終了）事案

①（契約内容）

【申立内容】

相手方は、申立人名義の平成17年の契約に基づく残額数万円につき、信用情報機関に延滞登録を行っているが、当該契約は、申立人の弟が申立人の名義を勝手に使ったものであり、申立人と相手方との有効な取引ではない。また、その主張が認められなくても、当該契約は、消滅時効にかかっており、その時効を援用したことにより当該契約の債権は消滅した。よって、申立人は、相手方に対し、当該契約が無効であること、又は、当該契約上の債務が存在しないことの確認を求める。また、申立人は、相手方に対し信用情報機関における当該延滞情報の削除を求める。

【手続結果】

聴聞において、申立人は主張の裏づけとなる資料を提出できず、むしろ、その主張と異なる事実が推認される結果となったことから、自ら申立を取り下げた。（聴聞回数 2 回）

②（過払金）

【申立内容】

申立人は、相手方他から借入れしていたが、破産し債務数万円余りが免責となった。その後、あらためて申立人が相手方から数十万円余りを借入れしようとしたところ、相手方は、免責となった債務を弁済しなければ融資しないと述べ、数十万円余りの借入額に対して、免責となった数万円余りを差し引いた金額しか交付しなかった（この借入れを、以下「本件借入れ」という。）。しかし、前記の金銭消費貸借契約のうち、免責を受けた額に相当する部分は、破産法 275 条により無効であるため、本件借入れに対する返済分と、本件借入れ以降に相手方から借入れた計 2 件の借入れに対する返済分を、これらの借入額及び利息に充当すると、本件債務は完済になっており、さらに数万円余りの過払いとなっているので、相手方に対しその支払いを求める。

【手続結果】

聴聞において、紛争解決委員が双方から事情を詳しく聞いたうえで、紛争解決委員が提示した「当事者双方債権債務なし」とする和解案を両当事者が受け入れ、和解が成立した。（聴聞回数 2 回）

③（契約内容）

【申立内容】

申立人は、海外で相手方発行のカードの盗難に遭い、第三者が当該カードを使用してキャッシングしたものであるとして、相手方から、その利用代金数万円余りにつき、その額の一部の額の支払いを打診された。申立人は、相手方に対し、当該カード規約により被害額は相手方が全額でん補するよう求めたところ、相手方はそれに応じず、後日、申立人に対し、元利金満額を請求してきた。よって、申立人は、相手方に対し、上記債務が存在しないことの確認を求める。

【手続結果】

相手方の答弁書によると、本件カードの発行会社は会社分割後、相手方がその業務の一部を承継したが、クレジットカード事業は承継していないことが明らかとなり、申立人は申立を取り下げた。（聴聞回数 0 回）（後日、相手方を変更した申立てを受理）

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