

## 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 25 年度 第 2 四半期報告書)

(平成 25 年 7 月 1 日～平成 25 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<br>未済 | 既済         |            | 未済         |            |
|        |           | 当期の<br>新受分 | 前期の<br>未済分 | 当期の<br>新受分 | 前期の<br>未済分 |
| 23     | 2         | 18         | 1          | 5          | 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  |    |    |         |    |         |    |    |    |
|-------|---------|----|----|---------|----|---------|----|----|----|
|       | 不開<br>始 | 解決 | 移行 | 不応<br>諾 | 不調 | その<br>他 | 小計 | 移送 | 計  |
| 取立行為  | 0       | 4  | 0  | 0       | 0  | 0       | 4  | 0  | 4  |
| 契約内容  | 0       | 3  | 0  | 0       | 0  | 0       | 3  | 0  | 3  |
| 年金担保  | 0       | 0  | 0  | 0       | 0  | 0       | 0  | 0  | 0  |
| 帳簿の開示 | 0       | 0  | 0  | 0       | 0  | 0       | 0  | 0  | 0  |
| 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       | 1  | 0  | 0       | 0  | 1       | 2  | 0  | 2  |
| 個人情報  | 0       | 1  | 0  | 0       | 0  | 0       | 1  | 0  | 1  |
| 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       | 18 | 0  | 0       | 0  | 1       | 19 | 0  | 19 |

※「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      | 18 |
| 1月以上～3月未満 | 0  |
| 3月以上～6月未満 | 0  |
| 6月以上      | 1  |
| 計         | 19 |

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      | 2     | 0      | 2      | 4      | 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    | 0    | 0     | 0     | 0   | 0  | 0   | 0  | 1 |
| 過剰貸付 | 0      | 0    | 0    | 0     | 0     | 1   | 0  | 0   | 0  | 1 |
| 合計   | 1      | 0    | 0    | 0     | 0     | 1   | 0  | 0   | 0  | 2 |

※ 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 | 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(事務処理)

###### 【申立内容】

A社へクレジットカードの申込を行い、A社から郵送された申込書・口座引落依頼書に押印し、付属の返信用封筒(普通郵便)で返送した。その後、A社から『口座引落依頼書が届いていない』との事で、年会費の振込用紙が送られて来た。しかし、口座引落依頼書を郵送済みであるし、銀行口座番号を伝えてあるのでA社がその口座から引落とすれば良いので、年会費を振り込むつもりはない。その後も担当者から『郵便物の発送経緯について郵便局へ調査依頼をしているが、口座引落依頼書を再送するので返送して下さい』と連絡を受けたが、再度送るつもりは無い。重要書類の返信には書留郵便を使用して確実に手続して貰いたい。年会費の未納についてA社が個人情報機関に登録した場合は紛争解決手続申立てを考えているが、早くカードを使用できるよう手続をしてもらいたい。

###### 【対応結果】

協会がA社に確認したところ、『カードは発行したが、口座引落し依頼書が未着となっていて、郵便局に調査依頼したが「該当なし」との回答書を受領し、申立人へその旨報告した。銀行口座からの引落依頼は口頭では応じて貰えないため、口座引落依頼書を宅急便にて申立人へ再送付する事で返送を依頼したが拒否された。年会費未納に係る個人情報機関への登録については申立人と話し合いたい』との回答であった。協会からA社に申立人への丁寧な説明を要請しA社は了解。

申立人へ確認内容を伝えると、「A社からの郵政調査結果回答書は確認した。口座引落依頼書の再提出を依頼されたが、応じるつもりは無い。年会費についてはA社と話し合う」と了承。集配中の郵便物の紛失トラブルについては協会では扱えないため、法テラス等で相談するよう助言。年会費に係る個人情報機関への登録関係について納得できない場合は、協会の紛争受付課へ相談するよう助言し、対応終了に了承。

その後、A社より、『申立人との話し合いを行ったところ、ご納得いただき、口座引落依頼書を再送付していただいて解決した』と報告あり。

##### ②(取立行為)

###### 【申立内容】

C社から借入中だが、返済が滞っている。先日、C社社員が自宅に来て、玄関先でC社だと名乗られ、周囲の人にも聞かれて非常に迷惑した。その件についてC社に苦情を申入れ、監督官庁等の連絡先を教えるよう要求すると、15分位話をそらされ回答しなかった。C社から協会の連絡先を教えられたので連絡した。

###### 【対応結果】

協会がC社に事実確認したところ、『申立人は返済が遅れているが連絡がつかないため、申立人の自宅を訪問した。その際、玄関先で「どちら様ですか」と尋ねられたので、申立人である事を確認した上で社名を告げたが、普通の話しかたであり周囲の人に聞こえるような大きな声は出していない。また、家族等とも会話をしていない。申立人から「そちらに対する苦情・相談を申出する監督官庁等はどこか」と尋ねられた際には直ぐに財務局と協会の電話番号を回答している』との回答。

申立人へ確認内容及び協会からC社に対して訪問の際には必要な配慮をするよう指導した事を伝えると、申立人は了承したので、債務を放置せずC社へ支払条件等を相談するよう助言し、申立人は対応終了に了承。

## (2) 紛争の既済（終了）事案

### ①（過剰貸付）

#### 【申立内容】

申立人は貸金業者から生活費の融資を受けようとしたが、どの業者からも融資を受けることができなかった。そこで本件申立外貸金業者 D 社に相談したところ、D 社は、申立人に、リフォーム資金として申立人所有のマンションを担保に不動産担保ローンを組むことを助言し、同社の媒介に基づき、申立人は相手方貸金業者 E 社から、数百万円の不動産担保ローン融資を受けた。その際に、申立人は、D 社に媒介手数料を支払った。その後、申立人は D 社から新たな融資を持ちかけられ、E 社との間で先と同様の不動産担保ローンを2回契約し、その都度、D 社に媒介手数料を支払った。

E 社の申立人に対する上記計3件の融資は、貸金業法上の調査義務を怠った、総量規制に反する過剰貸付であり、申立人の各債務は、信義則上、それらの一部が存在しないことの確認を求める。（代理人弁護士による申立て）

#### 【手続結果】

聴聞期日において、E 社が既に申立人の担保不動産の競売申立をしていたこと、また、本件の問題点は、申立人と D 社との関係にあり、E 社は不動産担保ローンであると虚偽の融資申し込みを受けた者に過ぎないと主張し、債務の減額に応じなかった。そこで、申立人は返済を目的として担保不動産の任意売却を進めることとし、それを受けて、紛争解決委員は聴聞期日をしばらく指定せず、任意売却の経過を見ることとした。その後、申立人は、E 社と紛争解決手続外で和解が成立したとして、本件紛争解決手続を取り下げた。（聴聞回数 3 回）

### ②（過払金）

#### 【申立内容】

申立人は相手方貸金業者 F 社より、カードローン基本契約に基づき、利息制限法の制限を超える利率による借入と返済を繰り返してきた。これらの取引につき、過払利息金等の返還を求めたが、F 社の提示する返還額との隔たりが大きいため本件申立てに至った。（代理人弁護士による申立て）

#### 【手続結果】

紛争解決委員は、当事者双方から、言い分や実情を聴聞した上で、和解額を示し、当事者双方は、それに合意し和解が成立し終了した。（聴聞回数 3 回）

## 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 25 年 9 月 25 日、26 日の両日、主婦会館プラザエフにおいて、消費者団体（全国消費生活相談員協会、主婦連合会等 13 団体）へ、当協会の活動及び貸金市場の状況について報告会を実施した。（平成 23 年度より 3 度目）