

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 25 年度 第 3 四半期報告書)

(平成 25 年 10 月 1 日～平成 25 年 12 月 27 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
20	6	14	3	6	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								
	不開 始	解決	移行	不応 諾	不調	その 他	小計	移送	計
取立行為	0	5	0	0	0	0	5	0	5
契約内容	0	3	1	0	1	0	5	0	5
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0
帳簿の開示	0	2	0	0	0	0	2	0	2
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	1	0	0	0	0	1	0	1
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1
事務処理	0	1	1	0	0	0	2	0	2
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	14	2	0	1	0	17	0	17

※「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	15
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	17

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	4	1	0	2	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

※ 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	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	1

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 社へ融資申込をしたところ、審査申込の用紙が送られて来たので必要事項を記入し返送した。その後、担当者から『間違いが多くて審査できない。再度申込用紙を送るから書き直して送り返すよう』言われた。申込用紙が届かないまま、『本書面到着後 2 日以内に書類が届かなければ貸付けはできません』との書面が届いた。その 2 日後に申込用紙が届いたので、当社にその旨を伝え、再度記入方法を確認すると『説明しているのに、何故同じ事を繰り返すのか、書類に間違いがあると貸付けできない』と上から目線で言われた。再送して貰った申込書を当日中に当社に届ける事は不可能であるし、担当者の対応が余りに横柄だったため、消費生活センターへ相談したところ協会を紹介された。

【対応結果】

協会から当社へ確認したところ、『申立人が同じ質問を繰り返すため、やや強い口調で対応した事が判明した。責任者から担当者を指導したが、申立人へ対応についての謝罪をしたい。又当社からの書面は、融資申込み後に連絡が取れない方に対し通常使用するもので、申立人から連絡が入った時に、書面については破棄していただくよう伝えている』との回答であった。

協会から当社へ⇒申立人への丁寧な説明と対応を要請し了解。

申立人へ確認内容を伝え、当社からの謝罪意向を伝えると「受け付け対応に不満がありましたが、協会が指導してくれた事で安心しました。責任者の方とお話します」と了解した。

後日、申立人から「責任者の方から、当社の受け付け対応について謝罪を受け納得しました。又手紙の要旨の説明を受け、破棄するよう言われたと聞きましたが、電話対応があまりにも横柄でしたので、言われた事を覚えていなかったと思います。融資については審査中です。お手数を掛けました」と対応終了に了承。

②(契約内容)

【申立内容】

H14年頃、勤務先と取引があった B 社のキャッシングを利用していた。本年初めに数万円を借りたとの事で B 社から請求を受け数ヶ月間返済を続け、完済したと思い返済をやめた。その後、B 社から電話で督促を受けた際に、「請求が来たが借りた覚えはない。そもそも数年前に貴社から総量規制により、今後は融資出来ないと言われ、借りる事が出来ないはず」と主張したが、担当者は取り合わなかった。また、その中で担当者は『お金は結構です』とおかしな事を言い出した。請求の経緯等を知りたい。(契約者の妻より申立のため、協会より架電して契約者本人に苦情申立ての意思確認済)

【対応結果】

協会から当社へ確認したところ、『契約者(申立人の夫)は H14 年の契約後、繰り返してキャッシングを利用しているが、本年初めに数万円を借入し、先々月の返済が最後の取引。残金があるので、二度、請求書を送付した。架電の際、申立人はキャッシングを利用した覚えはないと主張したが、暗証番号取引であるので、本人又は家族以外の利用は考えられないと説明した。また、通話録音を確認したが「お金は結構です」との発言はしていない。請求して頂ければ取引履歴を開示するので、申立人とご主人に取引内容を確認して頂きたい』との回答であった。

申立人へ確認内容を伝え、取引履歴の開示請求を行って、確認後に B 社と話し合うよう助言し了解。

その後、B 社に交渉結果を照会すると、申立人から連絡はなく、待っている状況との事で、協会からキャッシング利用日、利用 ATM の設置場所等の詳細及び本人以外知り得ない暗証番号取引である事等の B 社の回答をご主人(契約者)に伝えたところ、ご主人は納得し分かりましたと応答したことから、B 社には協会から返済方法について相談にのるよう要請してあるので連絡するよう助言し対応終了に了承。

(2) 紛争の既済（終了）事案

①（契約内容）

【申立内容】

申立人は、国外において、相手方発行のクレジットカードの盗難被害に遭い、その後、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が、相手方からその利用代金数万円の請求があり、自動引き落としにて支払した。申立人は、相手方に当該カード規約により当該代金の支払債務の免除と引き落とされた金員の返金を請求したが、相手方は、それに応じない。よって、申立人は、相手方に対し、同金額の支払を請求する。

【手続結果】

相手方は、紛争解決手続を進める中で、申立人の求める和解に応じる意向を示したため、紛争解決委員は、当事者双方に対し、和解案を提示し受諾を勧告した。当事者双方は和解案を受諾し和解が成立。（聴聞回数 1 回）

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