

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 26 年度 第 1 四半期報告書)

(平成 26 年 4 月 1 日～平成 26 年 6 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
33	1	29	0	4	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 始	解決	移行	不応 諾	不調	その 他	小計	移送	計
取立行為	0	3	0	0	0	0	3	0	3
契約内容	0	11	2	0	0	0	13	0	13
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0
帳簿の開示	0	6	0	0	1	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	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	4	0	0	0	0	4	0	4
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	26	2	0	1	0	29	0	29

(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	28
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
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
7	9	0	7	7	2

(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	3	0	0	0	4
過払金	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
合計	4	0	0	0	0	3	0	0	0	7

※ 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	4
3月以上～6月未満	1
6月以上～1年未満	2
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	7

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】

A 社からキャッシング枠をゼロにするとの連絡があった。理由を尋ねると『書類の返送がないためです』との回答だった。少し前、当社から届いた書類があったが無視していた。こんなことでキャッシング枠ゼロにされては納得できない。キャッシング枠を元に戻さない場合は裁判に訴えるしかないなので、早急に回答してほしい。

【対応結果】

協会から A 社へ確認したところ、『収入証明送付依頼書(返送なき場合は、キャッシング枠がゼロになる旨記載)を送付したが、返送されなかったため、融資枠をゼロとし、その旨を通知した。その後、申立人より照会があった際に、収入確認等ができないためと説明したが、納得されなかった。

申立人へ確認内容を伝えると、「法律に基づいた対応なら仕方ないが、当社の手続きについて納得が出来ないため、紛争解決手続きを申立したい」と申出があり、後日、(紛争解決手続)移行申立がなされたため終了。

②(契約内容)

【申立内容】

申立外ソフト販売業者(以下 X 社)から業務用ソフトを購入し、クレジット契約を結んだ。その後、申立外貸金業者へ事業資金の融資申込みをしたが、総量規制にかかるとの理由で断られた。そこで、信用情報機関から自分の情報の開示を受けると、X 社との契約額が融資契約で登録されていた。X 社から貸金として情報登録されるとの説明はなく、本件貸金業者 B 社に照会したが、説明を受けられなかった。クレジット契約をしたつもりなので、融資として情報機関に登録されていることが不満。

【対応結果】

協会から B 社へ確認したところ、『個人事業主に限り、X 社と提携し事業資金として融資を行っている。販売業者が融資金を代理受領する融資契約で、契約条項に記載している。信用情報については、信用情報機関と相談の上、事業性資金貸付として登録した。情報は事実を登録しており、削除・訂正等はできない。なお、事業性資金であれば、総量規制の例外契約の対象となる。

申立人へ確認を伝えると、「契約内容に関しては了解した。今後は X 社と契約取消の方向で話し合ってみる」と対応終了に了承。

③(事務処理)

【申立内容】

C 社とインターネット経由で契約したが、その際、自宅へ書類が送付されないことを確認した。その後、キャッシングを利用した際にも、何も書類が送られない事を確認した。しかし、ご利用明細書が自宅に届き、離婚騒動になった。C 社へ苦情を申出ると、『利用明細書は法的に送らなければならない。事前に申出があれば勤務先へ送る事も出来た』等と以前と違う回答であり納得できない。家を追い出されたら損害賠償請求できるか。

⇒離婚騒動との因果関係は判然としないため、損害賠償請求については弁護士への相談を助言し、貸金業務に係る経緯の確認をすることで了解。

【対応結果】

協会から C 社に確認したところ、『通話録音を確認の結果、全ての郵便物の送付を希望しないとは理解できなかったため、業法 17 条書面を送付した。家族に内緒の件については、確認していない。申立人から苦情があった際、ご要望の内容を完全に理解できなかったことについて謝罪したが、再度、当社から説明を行いたい。

申立人へ確認内容を伝えると、「謝罪は受けたが、この件で損害賠償請求できるか」と質問を受けたため、協会の紛争解決手続きにはそぐわないので、法テラスへ相談してみるように助言し、対応終了に了承。

(2)紛争の既済（終了）事案

①（その他：債務不存在確認）

【申立内容】

申立外 X は、「消費者金融で働く知人のノルマ達成のために協力して欲しい」等と申立人(4 名)にカード契約をさせた上で騙取し、金員を引き出して費消した。

相手方は申立人らに債権を主張しているが、貸付金を受領したのは X であり、申立人らは交付を受けていないことから契約は成立しておらず、カードの不正使用につき、相手方は注意を怠っていること、また、申立人らには金員を借り受け返済する意思がなく、かつ相手方はそれを知り得ることができたことから民法 93 条ただし書により契約は無効であり、申立人らには債務がないことを確認する。

【対応結果】

聴聞において紛争解決委員が当事者双方の意見を聴取した上で提示した、当事者双方債権債務なしとの和解案を双方が受諾し和解成立。（下記②の事案と併合して和解）

②（過払金）

【申立内容】

上記①の関連事案。申立外 X は、申立人(3 名)にカード契約をさせた上で騙取し、金員を引き出して費消した。一方で、本件取引について返済も行った。

相手方は申立人らに対し、債権を有すると主張しているが、取引を利息制限法に引き直して計算すると過払い金が発生しているので相手方に返還を請求する。

【対応結果】

上記①と同じ。（上記①の事案と併合して和解）

③（契約内容）

【申立内容】

申立人は、事業資金として、相手方から、数億円の融資を受けたが、業績が悪化したため、支払額を減額することに合意し、担保物件の売却を相手方に依頼し、買い受け希望者も見つかった。しかし、その後、業績が上向き、支払額を元の約定どおりにすると共に、今までの減額分を支払うことで、担保物件の売却を取りやめてほしい旨を相手方に打診したが、相手方は、売却は既定方針であるとして受け入れなかった。しかし、担保物件を売却しても債務が残ることから、売却を強要するのは、債権者の優越的地位の濫用であるので、従前の弁済を続けることを前提に、申立人が事業を継続する形での解決を求める。

【対応結果】

紛争解決委員が当事者双方から聴聞を行った後、双方が聴聞の席上で協議し、本件手続外で従前のおり返済を続けていくことで合意し、申立人が本件申立を取下げた。

④（契約内容）

【申立内容】

申立人は、海外渡航中に第三者に利用されたカードキャッシングの請求を受けたため、直ちに、相手方に自身の借入ではない旨を報告し、免責されるべきものと伝え、『利用者に重過失が存在するため応じられない』との回答であった。そこで、日本貸金業協会に苦情処理を申立てたが、解決に至らなかったため、紛争解決手続において、申立人の債務が存在しないことの確認を求める。

【対応結果】

紛争解決委員が聴聞において当事者双方の主張を聴取し、申立人が請求の一部を支払うとの和解案を提示し、双方がこれを受諾し和解が成立した。

⑤（契約内容）

【申立内容】

銀行ATMにて振込弁済した際、翌日着金の案内が表示されたので、相手方に連絡したところ、1日の遅延になると言われた。その際、持参払いが可能なことや受付時間を説明されなかったため、当日持参払いの機会を逸し延滞になった。契約書には持参払いが可能という記載はあるが、その受付時間が記載されていない。受付時間帯であれば、その旨を説明して延滞を回避させる対応が相手方に求められ、その対応の不備に謝罪しないばかりか、違約金を徴収したことは誠意のない理不尽な行為である。よって、相手方に対し、遅延損害金として徴収した金員の返還を求める。

【対応結果】

紛争解決委員が当事者双方から聴聞後に和解案を提示するも、相手方がそれに応じず、紛争解決委員が本手続では解決が困難であると判断し、申立人が本件申立を取下げた。

⑥（その他：債務不存在確認）

【申立内容】

相手方との間で、借入れと返済を繰り返しているここ数年間の借入れの利率によると、過払金が発生していることは確実である。一方、相手方から開示された取引履歴は、上記の取引を反映したものではなく、申立人に対し債権が残っている。これまで、相手方と交渉を行ったが、解決に至らなかったため、相手方に対し債務がないことの確認を求める。

【対応結果】

紛争解決委員が当事者双方から聴聞し、相互不信の緩和に努める一方、双方に債権債務がないことを確認する内容の和解案を提示し、双方がこれを受諾し和解が成立した。

⑦（契約内容）

【申立内容】

申立人は、海外でカード盗難に遭い、第三者が当該カードを使用してキャッシングされる被害にあった。相手方から、その利用代金の一部の支払を打診された。申立人は、規約に基づき相手方が全額て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た。よって、申立人は、債務が存在しないことの確認を求める。

【対応結果】

相手方より、申立内容をほぼ認める内容の答弁書が提出されたため、事実上の和解

が成立したとして、申立人が本件申立を取下げた。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
該当なし