

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 26 年度 第 4 四半期報告書)

(平成 27 年 1 月 1 日～平成 27 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
20	5	19	2	1	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	2	1	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0
個人情報	0	2	0	0	0	0	2	0	2
事務処理	0	8	0	0	0	0	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	20	1	0	0	0	21	0	21

(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	21
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	21

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
2	9	0	6	2	3

(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	1	0	0	0	1	0	0	1
事務処理	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
過払金	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
個人情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	3	0	3	0	0	0	6	0	0	6

※ 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	2
6 月以上～1 年未満	2
1 年以上～2 年未満	1
2 年以上	0
計	6

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 社からキャッシングを受け、借入の月とその翌月で返済し完済したと思っていた。完済について A 社へ確認すると『借入月の振込み入金分は、特にご連絡をいただいていたため、ショッピングの返済に充当されている』との回答であった。指定なく入金したとしても、金利の高いキャッシング分に充当するのが顧客への親切心というもの。その後、確認のために取引履歴の開示を求めたところ『法的な手続きを取ってもらいたい』と言われたが、当社は開示請求に応じる義務があるのではないか。

【対応結果】

協会から A 社に確認したところ、『借入月の送金分は機械処理でショッピングに充当された事を申立人へ説明すると、キャッシングに充当すべきと主張するとともに、本日中の取引履歴開示を要求した。担当者が開示申請書を送付すること及び約 10 年間分の履歴であるため約 1 ヶ月掛かる旨を説明した。法的手続きが必要とは伝えていない。申立人は誤解されていると思われるため、連絡をいただければ丁寧に説明したい』との確認内容及び協会から A 社へ申立人への丁寧な説明と対応を要請したことを申立人へ伝えると、「分かりました、連絡を入れます。お手数を掛けました」と対応終了に了承。

② 事務処理

【申立内容】

B 社から借入中だが、他の借入を含めて一本化するため、B 社へ月末付の完済金額を問合せしたところ、次回の口座引落としが済んだ後でないと言えないと計算出来ないとの理由で完

済金額を開示しない。他社は問題なく開示してくれており、当社の対応に不満。

【対応結果】

協会から B 社に確認したところ、『申立人から照会を受けた際、オペレーターが申出内容を誤解して誤った対応をしてしまった。申出の内容に沿った対応可能ですので、改めて当社から申立人へお詫びした上、ご希望日付の完済金額を回答したい。』との確認内容を申立人へ伝え、B 社より、お詫びと金額の説明を受けるよう助言し、対応終了に了承。

③ 個人情報

【申立内容】

C 社の債務について、民事再生計画に基づいた返済を続けて完済した。最近、個人情報情報を取得したところ、C 社から異動情報が登録されていた。そこで、再生計画の認可から 5 年が経過し、完済している事から登録情報の削除を C 社へ申入れたところ、『完済後 5 年を超えない期間は登録される』との回答だけで詳しく説明してくれなかった。金融庁にも同様の申立てをしたが、C 社の対応に不満がある。

【対応結果】

協会から C 社に確認したところ、『申立人からの連絡を受けた際、信用情報機関との契約に基づき、完済後 5 年を超えない期間登録することになっているため、正しい登録なので削除は出来ないと回答した。この後、金融庁からも調査依頼を受け、同様の回答を行い了承されている』との確認内容を申立人へ伝え、C 社の事務処理が適正であることを伝え、
「完済後 5 年を超えない期間である事が理解できた、仕方ないですね」と協会の対応終了に了承。

(2) 紛争の既済（終了）事案

① その他（債務不存在）

【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」等と申立人ら（7 名）に相手方と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】

9 回の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、紛争解決委員が和解案を示し、当事者双方が受諾し和解が成立した。更に申立人ら以外の者らについても同様の枠組みで和解することを確認した。

② 事務処理

【申立内容】

申立人は、相手方の関連会社である会社との間で毎月の返済額の減額交渉が奏功したのを受けて、相手方に対しても同様の要請をしたところ、『当社は関連会社とは別会社である』と聞き入れないばかりか嫌がらせの電話を申立人にかけてきた。その後も不明点について相手方に照会したが、満足な回答が得られなかった。これら相手方の不快、理不尽な対応により申立人が受けた損害に対する賠償と謝罪を求める。

【対応結果】

3回の聴聞において紛争解決委員は当事者双方から主張等を聴取したが、双方が主張する交渉経緯等の事実が大きく異なるため、和解の見込みがないものと判断し本件手続を終了した。

③ 契約内容

【申立内容】

申立人は相手方に対し、取引履歴の開示を求めたところ、履歴以外に書面が同封されてきたが、書面の内容が詐欺的であり不利益が発生したこと、及び相手方社員による不正の隠蔽工作により無駄な時間を費やしたことに對する賠償を求める。

【対応結果】

3回の聴聞において紛争解決委員は当事者双方から主張等を聴取したが、双方が主張する交渉経緯等の事実が大きく異なるほか、相手方が計算した利率は法律上正当と認められ、和解の見込みがないものと判断し本件手続を終了した。

④ 事務処理

【申立内容】

(1)相手方により勝手に申立人の個人信用情報の住所を変更されたので、それが相手方のミスであることを認め謝罪し、信用情報登録手順及び社内規定等の説明責任を果たすこと等の是正を求める。(2)相手方は申立人の債務が「総量規制対象」となっている根拠についての調査を行った具体的な経緯を出さないで、「総量規制対象とするか否か」の妥当性確認を行わなかったことを認め謝罪し、総量規制対象とするか否かについて社内手順を是正することを求める。(3)上記(1)及び(2)について、相手方が申立人に与えた精神的苦痛に対する慰謝料の支払を求める。

【対応結果】

紛争解決委員は聴聞において、当事者双方の主張等を聴取したが、双方の主張する事実が大きく異なることほか、相手方の対応が不当であったことは明確にならなかったことから、和解の見込みがないものと判断し本件手続を終了した。

⑤ 個人情報

【申立内容】

裁判所において申立人と相手方との間に和解が成立、弁済したが、相手方は申立人または申立人代理人弁護士に契約書を返却すべきところ、誤って第三者に普通郵便で送付した。この行為は、個人情報保護法及び日本貸金業協会の個人情報保護指針に反するものであり、その結果、申立人は精神的苦痛を受けたことから、相手方に対し、慰謝料を請求する。

【対応結果】

2回の聴聞において紛争解決委員は当事者双方から主張等を聴取した上で、双方に対して和解案を提示し、当事者双方が受諾し和解が成立した。

⑥ 過払金

【申立内容】

申立人は、相手方と金銭の借入れと弁済を繰り返してきたが、取引履歴を利息制限法に基づいて引き直して計算した結果、過払金があることを確認したため、相手方に過払金及び既発生過払利息との合計金額を請求したところ、相手方はそれに応じない。よって、申立人は、相手方に対し、これらの合計額及び過払金元金に対する過払利息の支払いを求める。

【対応結果】

2回の聴聞において紛争解決委員は当事者双方から主張等を聴聞した上で、双方に対して和解案を提示し、当事者双方が受諾し和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

平成27年2月27日 第5回金融ADR連絡協議会に出席