

# 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 26 年度 第 3 四半期報告書)

(平成 26 年 10 月 1 日～平成 26 年 12 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	4	16	4	5	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	6	0	0	0	0	6	0	6	
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	2	0	0	1	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	1	1	0	0	0	2	0	2	
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務処理	0	7	1	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	17	2	0	1	0	20	0	20	

(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	17
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	3
6月以上	0
計	20

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	2	2	7

(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	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	0	0	1	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	0
3月以上～6月未満	2
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社の担保ローンを利用中だが、今般銀行から融資を受けることになった。当月中に借換が可能であるため、A社に完済する旨を申し入れたところ、『契約書に期日前の返済は1ヶ月前の申し出と書かれており、来月になる』等との回答だったが、今月中に借り換えをしたい。

###### 【対応結果】

協会からA社に確認したところ、『契約条項に定めた1ヶ月前申し出にこだわって訳ではなく、当社は資金調達のために担保物件を再担保としており、申立人の要望を資金調達先に伝え交渉中だが、年末にかかること等から年明け早々に一括返済を受け抹消手続きに応じると伝えた』との回答で。

申立人へ確認内容を伝えると、「分かりました、そういうことなら仕方ないですね。お手数料を掛けました」と対応終了に了承。

##### ② (事務処理)

###### 【申立内容】

B社のカードでショッピング及びキャッシングを利用している。キャッシングの利息を軽減するつもりで、引き落とし前に一部返済しようと考え、銀行ATMで入金したところ、残額が表示されたため、あわてて追加で表示された金額を入金した。その後、B社へ連絡すると、全てショッピング分に入金されているとのことであった。間違えて入金したことを伝え、1回目分をキャッシングの返済に充て、2回目分は返金して欲しいと依頼したが、『1回目分はキャッシングに振替するが、返金できない』との回答だった。ATM入金分は返金できないとの理由に納得できないし、年金生活で大変なので2回目分は返金して欲しい。

###### 【対応結果】

協会からB社に確認したところ、『ATMにて入金された2回分は申立人の操作のとおり、ショッピングに充当されていた。申立人より、「ボタンを押し間違えた」との連絡を受けた際、2回目分の返金要請について、担当者が認識間違いにより一旦処理したATM入金は返金できないと間違えた応答をしてしまった。本日、2回目分を申立人の口座へ返金した。申立人に迷惑をかけ大変申し訳なく、今後同様のミスを避けるため関係各部署に徹底を図る』との回答。

申立人へ確認内容を伝えると、「処理を間違えた自分が悪いが、納得できなかったため協会に申立てた。返金してもらって解決できた」と対応終了に了承。

##### ③ (取立て行為)

#### 【申立内容】

C 社に債務があるが、転居後の住所・自宅電話番号の届けないまま、返済をしていなかった。先日、C 社社員が実家を訪問し、『お母さんにも返済してもらわないと』と保証人でもない母親に返済を要求したが違法ではないか。

#### 【対応結果】

協会から C 社に確認したところ、『司法書士が介入した和解契約の返済が半年以上されておらず、請求書も転居先不明で戻っていた。やむを得ず居住確認目的で和解契約書上の住所を訪問したが更地になっていたため、融資申込書に記載されている緊急連絡先の実家を訪問したところ、母親が在宅していたので、申立人への連絡以来の伝言をお願いした。その際、母親に対して、代位弁済を依頼するなど、一切の請求行為は行っていない』との回答。

申立人へ確認内容（取立てに関する違法行為はなかったこと）を伝え、今後の返済方法等について当社と話し合うよう助言すると、否定することなく「わかりました」と了解したため、対応終了とした。

### (2)紛争の既済（終了）事案

#### ①（契約内容）

##### 【申立内容】

相手方（貸金業者）は、申立人に対し、申立人名義のブランドの違う 4 種類のカード全てのキャッシング枠をゼロにする措置を取った。しかも、措置の根拠となる規約の開示を求めたが開示をしなかった。規約の開示を怠り、生活に必須であるキャッシング枠を一方的にゼロにした行為は申立人に対する契約不履行ないし不法行為である。よって、相手方に対し、措置の無効確認を請求すると共に不法行為に基づく損害賠償を請求する。

##### 【対応結果】

紛争解決委員は、両当事者から 4 回にわたる聴聞を実施した結果、相手方がキャッシング枠をゼロにしたこと、及び規約の不開示について違法性は認められないため、多額の賠償請求は困難である旨を申立人に伝えたが、申立人は納得せず、また相手方も、損害賠償請求に応じない姿勢を示したため、和解成立の見込みがないものとして、申立人へ裁判手続における争点整理等の説明を行った上で手続を終了した。

#### ②（その他：債務不存在確認）

##### 【申立内容】

信用情報機関に相手方との契約に係る延滞情報が載せられているが、本契約については身に覚えがない上、契約書を確認すると、名前の読み仮名が誤っているなど不審な点が多く、第三者が申立人名義を勝手に使って行ったもので無効である。申立人は、債務がないこ

との確認、及び信用情報機関に載せられている延滞情報の削除の手続を求める。

**【対応結果】**

紛争解決委員は、両当事者から2回にわたる聴聞を実施した結果、本件手続において、申立人と相手方との間の契約の有無を確定することが難しい一方、消滅時効期間が経過していたことから、申立人に対し、消滅時効の主張の可能性を示唆したところ、申立人がその旨の主張を追加し、それを受けて、相手方も当該契約に係る債権放棄の処理をし、信用情報機関に申立人の延滞情報を削除する手続をとった旨を述べたことから、事実上の解決となったため、申立人は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

- (1) 平成26年10月20日、21日の両日、消費者団体14団体（全国消費生活相談員協会、主婦連合会等）へ、当協会の活動状況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4回目）
- (2) 平成26年12月9日、国民生活センターとの間で、意見交換会を実施した。（平成25年度より2回目）