

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 27 年度 第 1 四半期報告書)

(平成 27 年 4 月 1 日～平成 27 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
43	4	37	2	6	2

(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	8	0	0	0	0	8	0	8
契約内容	0	4	3	0	1	0	8	0	8
年金担保	0	1	0	0	0	0	1	0	1
帳簿の開示	0	6	0	0	0	0	6	0	6
過剰貸付	0	1	0	0	0	0	1	0	1
広告・勧誘	0	1	0	0	0	0	1	0	1
過払金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人情報	0	1	0	0	1	0	2	0	2
事務処理	0	12	0	0	0	0	12	0	12
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	34	3	0	2	0	39	0	39

(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	35
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	2
計	39

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	5	0	4	4	1

(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								
帳簿の開示	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
過払金	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	2	0	2	0	0	0	4	0	0	4

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

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カードの事務所へキャッシング残金を返済するため出向いた。しかし、『ここでは現金は受け取れないので、指定する銀行口座へ振込みで返済してください』と言われた。そこで指定口座へ振込んだが、金曜日の15時以降になったため、2日分の金利と振込み手数料を負担することになった。現金を受け取れない明確な理由の説明もない上、余計な負担が増した当社の対応に不満があるので当社を指導してほしい。

【対応結果】

協会からAカードへ確認したところ、『申立人より繰上げ返済するとの電話が入った。当社銀行口座への入金を案内すると、昔は窓口対応してくれたとの申し出があったが、現在は口座振込みだけであるとお伝えした。しかし、その翌日、支社に現金をお持ちになったため、再度振込みをお願いした。この時点でご不満の様子はなかった。しかし、当社で検討した結果、窓口対応で配慮が足りなかったとの結論に至り、利息と振込み手数料は返金したく、当社から申立人へ説明したい』

⇒協会からAカードへ：丁寧な対応を要請し了解。

【申立人へ】 確認内容を伝えたところ「Aカードから連絡をもらいたい」とのことで対応終了を了承。

② 契約内容

【申立内容】

B社のHP上に「後からリボ返済に変更できる」とあったので、キャッシングを受けた後にリボ払い申請書を郵送した。ところが、その後、一括返済の請求書が届いた。リボ払いへの変更手続中にも係わらず一括返済の請求書が届いたことに不満がある。

【対応結果】

協会からB社に確認したところ、『申立人から「HP上からリボ払いへの変更申込みをしたが出来ない」と連絡を受けた。この際、キャッシングを分割返済へ変更するためには、カードローンへの変更が必要となるため、審査に1週間くらい要する旨を説明した。その後、ローン申込書類を受付し不備を訂正する等した後、ローン枠を設定した。その間、キャッシングの支払い日が到来したため、自動的にシステムから一括返済請求書が発送された。申立人から連絡を受けた際、当社担当者に説明不足があり、申立人へ迷惑をお掛けしたため、申立人の不利益にならない対応を検討し申立人へ連絡したい』

⇒協会から当社へ：丁寧な説明を要請し了解。

【申立人へ】確認内容を伝えると「カードローンの申請に手間取ったことも事実だが、その手続中に一括返済の請求を受けたことに納得出来なかった。B社と話し合います。お手数を掛けました」と対応終了に了承。

【B社より】申立人のキャッシングをカードローンに振替える処理を行い、リボ払いへ変更した。申立人へその旨連絡する。

【申立人へ】「カードローンへの変更が完了したことを確認できた。ありがとうございました」とのことで対応を終了。

③ 過剰貸付

【申立内容】

昨年7月のことだが、C社に対して、2社からの借入を一本化するために借入申込みをした。申込書の収入欄記入の際、担当者から『申込み金額の融資を受けるためには、月収XX万円と記入してください』と記入金額を指示され当該金額を記入した。しかし、C社の融資額は申込み金額を下回ったことから、一本化に足りない分の融資先として近くの他社へ案内され、そこでもC社の申込書に記入した収入金額を申込書に記入し足りない分の融資を受けた。申込書収入欄に本人申告より高い金額を記入させ、本来の借入可能額以上の金員を融資したC社の行為は適正な業務と思えないので当社を指導して貰いたい。(母親から入電後、債務者である息子から改めて申立内容を聴取)。

【対応結果】

協会からC社に確認したところ、『申立人が来店しYY万円の融資申込みを受けた。その際、一本化するとの申告は受けていない。収入欄は申立人が自ら記入した金額であり、当社が誘導した事実はない。また、他社を紹介し案内した事実もない。申込書には他社借入額の申告があり、希望金額に満たなかったが融資を実行した。なお、本件契約は1回も返済がされておらず、連絡もつかない状況である。返済について申立人から相談があれば応じるつもりである』

【申立人へ】確認内容を申立人及び母親へ伝えると、「最近になり、息子から借入の際の状況を聞いた。借入から約10ヶ月が経過しているが苦情を申立てた。回答はにわかには信じられないが仕方ないですね。当社へ返済について相談してみます。お手数を掛けました」とのことで対

応終了を了承。

(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(5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有すると主張しているが、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】

11 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。

② 帳簿の開示

【申立内容】

相手方に吸収合併されたD社発行の申立人名義のカード 3 枚に係る情報の開示を求める。

※申立書に記載はないが、申立人は、D社との取引の結果、同社に対して利息制限法所定の利率を超える過払利息債権があると判断し、会社更生手続を経て同社を吸収合併した相手方に対し、過払金の返還を請求したにもかかわらず、相手方はその支払いを拒んでいることから、当該請求を前提として本件申立てに至った模様。

【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、D社に対する過払金を相手方に請求することは最高裁判例が明確に否定していることを説明し、過払金返還請求についてD社を除いた相手方との取引分に減縮することを勧めたが、申立人がこれに応じないため、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 帳簿の開示

【申立内容】

E社の発行した申立人名義のクレジットカードに係るキャッシングにつき、契約時の利率で計算した取引履歴の開示を求める。

※ 申立書に記載はないが、過払金返還請求するもE社が過払金の存在を認めないため、

当該請求を前提として本件申立てに至った模様。

【対応結果】

1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、過払金の存在を示す証拠等がないため、申立人に対し、そのような証拠を提出する、あるいは、他にE社への請求を追加する等を求めたがこれに応じないため、和解の見込みがないものと判断し本件手続を終了した。

④ 過払金

【申立内容】

申立人を借主、G社を貸主とする金銭消費貸借基本契約に基づく借入れにつき、申立人はG社に対し返済を続け、さらに、申立人を被告、G社を原告とする当該借入れに係る簡易裁判所の判決に基づいて相手方に返済を続けたが、その途上において、G社が期限の利益の喪失を宥恕し、もしくは期限の利益を認める合意をしたことに加え、申立人が支払った遅延損害金（年利 21.9%）は利息制限法に反するものであることから、同利率が適用されないこととなるにもかかわらず、同利率に基づく弁済を続けた結果、数万円の過払金及びそれに対する年 5%の遅延損害金が生じている。これらを合計した金額の支払いを求める。

【対応結果】

紛争解決委員は、申立人の主張が法律的に認めがたいこと、その結果、いくらかの残債務があることを申立人に説明の上、当事者双方に対し、申立人が元本相当額を支払った場合にはG社が利息、損害金を免除する内容の和解が可能かを打診し、双方が了承したため、書面で和解条項案を提示し、それを双方が受諾して和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 平成 27 年 5 月 29 日、国民生活センターとの間で、相談員交流会を実施した。（本年度より 1 回目）
- (2) 平成 27 年 5 月 29 日、第 6 回金融ADR連絡協議会へ出席
- (3) 平成 27 年 6 月 15 日、第 49 回金融トラブル連絡調整協議会へ 出席