

## 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 27 年度 第 4 四半期報告書)

(平成 28 年 1 月 1 日～平成 28 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
21	5	11	3	10	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							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	2	0	0	0	0	2	0	2	
契約内容	0	0	0	0	0	1	1	0	1	
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
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	1	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	1	1	0	1	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	11	1	0	0	2	14	0	14	

(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	10
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	1
6月以上	2
計	14

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
5	10	0	3	5	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								
事務処理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
過払金	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2
合計	1	0	0	0	2	0	3	0	0	3

※申立の取下げにより終了は「一方の離脱」

(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	3
6 月以上～1 年未満	0
1 年以上～2 年未満	0
2 年以上	0
計	3

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 類型：事務処理

【申立内容】

昨年 12 月、A 社（以下当社）からおまとめローンを薦められ、ローンを契約した。当時、『従前のカードは引き続き利用できます』と説明を受けた。ところが、最近になり以前のカードを利用しようとしたところ、利用枠はゼロと表示された。当社へ利用ができないことについて説明を求めると、『借入は総量規制の対象ですので現在の利用枠はありませんが再審査は可能です』との回答であったが、おまとめローンの勧誘を受けた際の説明と違っており納得できない。

【対応結果】

当社の薦めでおまとめローン契約を交わし、カードもおまとめローンカードへ変更した。契約の際、おまとめローンの借入枠等の商品説明を行っており、従前のカードも利用できるとの説明は行っていない。申立人からの問合せがあり、『借入額が減少していれば、再度審査し借入は可能ですが他社からの借入があれば融資は厳しい』と説明した。申立人へ確認内容を伝えると、「不満は残るがおまとめローンの仕組みを理解できました。協会が当社に丁寧な説明を要請してくれたことで安心をした」と対応終了に了承。

② 類型：事務処理

【申立内容】

他界した義母宛に先月、B社（以下当社）から請求書が届いた。支払いする為、返済総額を照会したところ、月末に確定すると言われた。月初に連絡すると『まだできていない、1時間ください』との回答。昨日には確定しているはずであったが、その翌日になっても計算を怠っていた。担当者に対して、約束不履行について苦情を述べると、『昨日は昨日、今日は今日の金額となる』と不誠実な応答であった。このような当社の対応について協会より指導してほしい。

【対応結果】

申立人より「他界した母の債務を清算したい」と申出があった。引落とし後に確定するため、月末以降に清算していただくように回答した。連絡を頂いた時点で約束通り債権額の計算が出来ておらず、申立人へお詫びし今後の返済について相談したい  
申立人へ 確認内容を伝えると、「当社からの連絡を待ちます」と対応終了に了承。

③ 類型：取立行為

【申立内容】

株式会社C（以下当社）より法人契約で融資を受けている。入院して連絡ができず、返済が遅れてしまったところ当社担当者が私の会社を訪問し、対応した従業員に対して威圧的な言葉で支払を迫られた。融資を受けた本人ではなく、従業員に返済を求めるのは違法ではないか。話の内容を録音していたので知人等に確認してもらおうと「あきらかに脅迫だ」と言われ、財務局に相談したところ協会を紹介された。いまだに治療中のため、返済猶予や減額を求めたが、『一括返済できないなら、裁判する』と相談に応じしてくれない。当社の対応について協会から指導してもらいたい。

【対応結果】

交渉記録等確認したところ、申立人と連絡が取れなかったので担当者が訪問している。申立人は不在のため従業員に連絡が欲しい旨の手紙を封筒に入れ糊付して手渡し5分程度で帰っている。この時点で威圧的な態度で支払を求めた事実はない。その後、申立人から電話があり、「脅された。上司に代われ。弁護士を入れる」などと大声を出され、会話にならないまま終了している。返済猶予や減額の相談等は受けておらず相談に応じなかった事実もない。当社としては返済相談に応じるつもりでいるので、その旨を申立人へ伝えていただきたい。

申立人へ 確認内容を伝えたところ「お世話になりました。返済についても、もう一度相談してみます。」と対応終了を了承。

## (2)紛争の既済（終了）全事案

### ① 類型：事務処理

#### 【申立内容】

申立人は相手方から、3年間に渡り百数十万円の融資を受けたが、返済が困難になったため、申立人の妻が代理人として、相手方のA支店に赴き、金利の減免等を求めたところ、同支店の職員は代理人に対し、支店には権限がなく、本部に報告して本部に判断してもらうしかない、と述べた。一週間後、相手方に進捗を確認するため架電したところ、今までどおり返済してほしいとの事であったため、返済を続けて完済した。しかし、その後、相手方本社に架電したところ、A支店は申立人との交渉にかかるすべての権限を持っている、との説明を受けた。

相手方は、申立人の申し出につき判断する権限を有しながら、それが無いなどと虚偽の事実を述べ、一週間分の金利を得ようと故意に支払いを遅延させたものであり、慰謝料数万円を請求する。

#### 【手続結果】

紛争解決委員は、相手方の担当者が、申立人に対して従前示した和解案を基礎に、当事者双方の要望を考慮した和解案を提示し、双方が受諾して和解が成立した。

### ② 類型：過払金

#### 【申立内容】

申立人は、相手方に対し、相手方との継続的金銭消費貸借契約につき、利息制限法に基づいて引き直して計算し、過払金を請求したのに対し、相手方は、申立人との取引が終了してから10年の経過により申立人の相手方に対する過払金返還請求権は時効により消滅している旨主張しているが、相手方は、申立人に対し、契約関係の存在を前提とする書面を送付していることから、相手方主張の時点で契約は終了していない。よって、申立人は、相手方に対し、過払金数十万円及びこれに対する過払金発生のおきから支払い済みまで年5%の割合の遅延損害金の支払いを求める。

#### 【手続結果】

紛争解決委員は申立人に対し、反論等の確認をしたが、申立人は提出した書面が全てと述べた。一方、相手方は、何の事情もなく金銭の支払いによる和解はできないと主張した。

これを受けて、紛争解決委員が申立人に対し、どう対応するか尋ねたのに対し、取上げる意向を示し、後日、本件申立が取り下げられた。

③ 類型：過払金

【申立内容】

申立人は、相手方に対し、相手方との継続的金銭消費貸借契約につき、利息制限法に基づいて引き直して計算し、過払金を請求したのに対し、相手方は、申立人との取引が終了してから10年の経過により申立人の相手方に対する過払金返還請求権は時効により消滅している旨主張しているが、相手方は、申立人に対し、契約関係の存在を前提とする書面を送付していることから、相手方主張の時点で契約は終了していない。よって、申立人は、相手方に対し、過払金十数万円及びこれに対する過払金発生のおきから支払い済みまで年5%の割合の遅延損害金の支払いを求める。

【手続結果】

紛争解決紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、相手方に和解の意思がないことを確認した上で、申立人に対し、消滅時効期間が経過する前に過払金請求できなかった事情は認められず、また申立人の主張は、裁判例に照らしても認めるのが難しい旨を伝え、債権債務なしとの和解であればできるかもしれないが、申立人としてはどう考えるかを質問したところ、取下げる意向を示し、後日、本件申立が取り下げられた。

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