

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 27 年度 第 3 四半期報告書)

(平成 27 年 10 月 1 日～平成 27 年 12 月 28 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 |
| 27 | 7 | 24 | 5 | 3 | 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 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | |
| 契約内容 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | |
| 金利 | 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 | 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 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | |
| 過払金 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| 個人情報 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | |
| 事務処理 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 0 | 9 | |
| 融資関連 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 計 | 0 | 26 | 1 | 0 | 0 | 2 | 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 | 22 |
| 1月以上～3月未満 | 3 |
| 3月以上～6月未満 | 4 |
| 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 |
| 10 | 3 | 2 | 1 | 8 | 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 | | | | | | | | |
| 過払金 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 合計 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 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 | 2 |
| 3 月以上～6 月未満 | 1 |
| 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：取り立て行為

【申立内容】

A 社と契約していたが支払いが困難となり、弁護士を介して和解した。その後、無職となったことで収入が減少し、和解契約の返済ができなくなり弁護士も辞任した。別の弁護士に依頼をして再和解となり支払を始めた。しかし、昨日、自宅に A 社から連絡があり、用件を確認したところ、『支払の件で電話した』とのこと。弁護士が代理人である旨を説明すると、確認すると言われ電話は終了した。弁護士が代理人となっているのにもかかわらず、債務者宅に連絡する行為は違法ではないですか。協会からも確認のうえ指導してほしい。

【対応結果】

記録を確認したところ、担当者が申立人宅に督促電話をかけたのは事実です。担当者は前の弁護士の画面を見て、新弁護士の登録情報を確認しなかったことが原因です。申立人の代理人弁護士からも同様の連絡が来ており、申立人へ対して経過を報告するとともに謝罪したいと考えている。代理人弁護士へは既に連絡し、申立人同席のもとで説明をするため日程調整中である。

申立人へ 確認内容を伝えると、「確かに当社から連絡が来ている。ミスをお認めているようなので A 社の説明と謝罪を受ける予定です。お手数をおかけしました」と対応終了を了承。

② 類型：取立て行為

【申立内容】

B社と融資契約後、返済と借入を繰り返してきたが、現在も債務があり、延滞中で訴訟も提起されている。先日、実家近くに住む叔母より、「先日、B社社員が実家を訪問し、祖父に対して『このままお金を払わないと、財産差し押さえ等、大変なことになる』等と伝えた」との連絡があった。家族に対して申立人の借入れの事実を伝えられた結果、家族に心配をかけることとなり非常にショックを受けている。

【対応結果】

申立人は延滞中であり連絡がつかない状況。居住確認のために契約書上の住所を訪問したが誰も応答がなかったため、手紙を封筒に入れ糊付し、郵便受に入れて退去した。従って、誰もお会いしていない。その後、親戚と名乗る女性から電話が入り、申立人はここに居住していないため郵便物は送付しないよう要請を受けた。この際、申立人の現住所を女性に尋ねたが個人情報に関わることは一切伝えていない。（当該手紙では差し押さえの可能性について触れている）

申立人へ 確認内容を伝えると、「事実がそうであれば仕方ないですね。ありがとうございました」と納得し対応終了を了承。

③ 類型：事務処理

【申立内容】

C社を利用中。支払により生じた借入枠を利用しようとATMを操作したが枠は空いていなかった。問合せしたところ、数日経過後からしか利用できないということであったが、そのようなことは規約に載っていないし、そんなことが本当にあるのか。2度連絡したが納得できる回答はなかった。協会から納得できる説明をするように指導して欲しい。

【対応結果】

問合せがあった際、申立人が入金した金融機関によっては数日後の入金処理になることを説明すると「分かりました」と納得された様子であった。申立人へ連絡し説明させていただきたい。また、提携先ATMであれば千円単位での利用が可能であることを案内させていただきたい。申立人へ 確認内容を伝えると、「当社から説明を受けた。利用可能日は早くならなかったが、千円単位で利用できることを聞き納得しました。お世話になりました」と対応終了を了承。

(2)紛争の既済（終了）全事案

① 類型：その他（債務不存在）

【申立内容】

申立人は、フィリピンにおいて、一時的に第三者に拘束され、睡眠薬らしき薬物を飲まされ、相手方が発行した申立人名義のクレジットカードを奪われた上、身体に危害を加えられる恐れのある中で、当該第三者に、ATMでのキャッシングやショッピングにおいて、同カードを使用された。これに対し、相手方は、被害額の補償を拒否するが、上記の事情から、本件債務は免責対象となるので、申立人の相手方に対する上記の債務が存在しないことを確認する。

【手続結果】

紛争解決委員は、申立人の事実に係る主張が、聴聞中に変遷したこともあり、事実を裏付ける強い証拠等が出ない限り、申立人主張の事実を前提とした和解案の提案はできず、取下か、紛争解決委員の決定による終了とならざるを得ない旨を申立人に説明したところ、申立人は本件申立を取下げた。

② 類型：過払金

【申立内容】

申立人と相手方間の金銭消費貸借契約数件につき、相手方に過払金の返還と、当該金銭債権を被担保債権とする、申立人名義の土地、建物に設定された根抵当権設定仮登記の抹消を求めたが、相手方が応じないため、過払金数十万円及びこれに対する過払金発生の日から支払い済みまで年5%の遅延損害金の支払、および根抵当権設定仮登記の抹消手続に必要な書類一式の交付を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、本件に係る認識、和解に関する希望等を当事者双方から聴取し、紛争解決委員が適当と考える和解金額を両当事者に打診するとともに、支払期限や根抵当権設定仮登記の抹消のための書類の返還時期につき、相手方に検討の上、回答するよう求めた。その後、相手方より、紛争解決委員の提示した和解金額を受け入れる旨、及び和解金の支払い、書類の返還の時期につき回答があり、申立人もそれを了承したため、和解が成立した。

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、取引履歴に基づく取引を利息制限法に基づいて引き直して計算した結果、数万円の過払が生じていたため、同

金額及びこれに対する年5パーセントの割合による遅延損害金を相手方に数回請求したが、2か月経っても相手方から応答が無かったので、協会に苦情の申し入れをしたところ、相手方から和解の申し入れを受けたが、和解内容が納得いかないため、同額の支払いを求める。

【手続結果】

相手方は、日本貸金業協会に提出した答弁書に、予め和解案を示し、聴聞期日において、申立人もその内容を受け入れたため、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 10 月 8 日 第 7 回金融 ADR 連絡協議会へ出席
- (2) 平成 27 年 11 月 19 日 国民生活センター意見交換会（相談員 2 回目）
- (3) 平成 27 年 12 月 4 日 第 50 回金融トラブル連絡調整協議会へ出席
- (4) 平成 27 年 12 月 10 日 国民生活センターとの意見交換会（役員）