

## 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 28 年度 第 1 四半期報告書)

(平成 28 年 4 月 1 日～平成 28 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
14	12	11	10	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	1	0	0	0	0	1	0	1	
契約内容	0	2	1	0	0	0	3	0	3	
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	2	0	0	0	0	2	0	2	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
過払金	0	0	1	0	0	0	1	0	1	
個人情報	0	2	1	0	0	1	4	0	4	
事務処理	0	5	1	0	0	1	7	0	7	
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	15	4	0	0	2	21	0	21	

※「個人情報」「事務処理」の「その他」各 1 件は、いずれも申立から 120 日の経過後も解決しないことにより手続を打ち切ったもの。

(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	8
3月以上～6月未満	1
6月以上	2
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
8	12	2	10	6	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								
融資関連	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
個人情報	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
過払金	3	0	0	0	1	0	4	0	0	4
取立行為	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
その他	3	0	0	0	1	0	4	0	0	4
合計	6	0	4	0	2	0	12	0	0	12

※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	5
3 月以上～6 月未満	3
6 月以上～1 年未満	4
1 年以上～2 年未満	0
2 年以上	0
計	12

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】

A社（以下相手方）に融資を申し込んだところ、相手方から電話で融資はできない旨を伝えられた。その後、携帯キャリアや料金の支払い方法など、融資と関係の無い質問が続いたので、不愉快に感じたので怒ったところ、「融資を断られた腹いせか」と言われた。当社の従業員の対応について協会から指導して欲しい。

【対応結果】

申立人からインターネットで融資の申込みがあった。1時間後に申立人に融資のお断りの電話をして、携帯電話やメールアドレス等についてお聞きしたのは事実です。本来であれば、本人確認後に謝絶の旨を伝えるべきでした。確認の趣旨（本人確認のため）を説明せずに、メールアドレス等を確認し不愉快な思いをさせたのは事実です。その後申立人へ、対応についてお詫び申し上げている。会話の中の、『融資を断られた腹いせで言っているのですか』との発言はしていない。申立人から、「融資を断られた腹いせで言っているのではない」と言われたので、相槌をうち返事をしただけである。いずれにしても、不愉快な思いをさせたことを真摯に受け止めている。申立人へお伝え頂きたい。確認内容を伝えたところ「相手は認めているんですね。判りました。」と対応終了を了承。

② 類型：契約内容

【申立内容】

B社（以下相手方）より融資したとの書面が届いた。借入をした覚えはなく相手方へ問い合わせたところ、免許証を身分証明として何者かが自分になりすまして借入れた事実が発覚した。免許証は紛失し、警察に届出をしている事情を説明したが受け入れてもらえず、その後も相手方からは借入明細等が送付されている。担当者に何度説明しても『請求する』と言って埒が明かないので困っている。協会から対応指導して欲しい。

【対応結果】

本件はネットにて申込みされ、審査後、ATMに来ていただき手続きしたものである。当社ATMにて、契約手続後免許証の提示を受け、その画像と来店者を撮影した画像が一致したため融資した。その後、契約書面を契約者申請住所（本件申立て住所と同一）へ本人限定郵便にて送付している。その後、申立人から契約した覚えはないと連絡が入り、何度か電話でやり取りをしている。申立人から現在の免許証写し（免許証NO末尾1～再発行）を当社へ送付してもらったが、来店時の画像及び本人確認書類として受け取っている免許証の画像と人物像が大変酷似しており、現在のところ本人が契約したと判断している。これは申立人にも伝えている内容である。ただし、今後、申立人からのご相談に対しては真摯に応じるつもりである。

確認内容を伝えると、特に反論することもなく、「今後について当社と話し合ってみます」と苦情対応終了を了承。ADR手続も説明し、その際は再度協会へ連絡するとのこと。

① 類型：広告・勧誘

【申立内容】

C社（以下相手方）から最初は〇万円の借入をし、その後、何回かの融資を受けたが、現在は完済している。今までに当社は完済が近くなってくるとしつこく電話で勧誘してきた。

本年5月末頃にも3～4回、勧誘の電話があり、担当者から「明日は日曜日だけど出勤するから借りに来て欲しい」と言われたが、その時はっきりと、「結構です」と断った。しかし、その後も着信拒否している携帯電話に着信があった。執拗な勧誘の電話をしないように協会から指導して欲しい。

【対応結果】

申立の本年5月末ころの3～4回の電話については、当時の担当者は既に退職しているため事実確認はできていない。

今回の着信があったとの架電については、完済された時に預かり金が発生している

ことの連絡である。電話が繋がらないため、翌日に「借用書・預り金の書類」を送付し、その説明のため再度架電したが繋がらなかった。

申立人とは連絡が取れていないが、決して勧誘するために執拗に電話をしたわけではない。預り金のことも含め当社から詳しく説明をする旨を伝えて頂きたい。

相手方からの回答を伝えると反論することなく、「相手方に電話し説明を受けます。ありがとうございました」と対応終了を了承。

## (2) 紛争の既済（終了）代表的な事案

### ① 類型：取立行為

#### 【申立内容】

申立人の夫Aが、同人名義の相手方発行のカードを、キャッシング及びショッピングで使用したことにより生じた債務につき、同人の返済が困難になったことから、申立人とAの息子であるBが父親の上記債務につき重疊的債務引受をした。

その後、相手方が債権回収を委任するC法律事務所より請求を受け、Bが同年に数千円入金した。しかし、Bが残高を同事務所に尋ねるも答えなかったため、残高明細を送付しなければ支払わない旨述べたところ、同法律事務所より、申立人に対し、同人は家族会員のため、支払義務があるとして請求を受けた。申立人はこれを信じ、月2万円ずつ支払う旨を約し、総額数百万円を超えるまで支払を続けた。

その後Aが死去し、これを機に、申立人は、今まで相当額の支払をしていたことから支払を止めたところ、C法律事務所から、先のカード利用による債務とは別の、銀行のカードローンに係る相手方の保証債務弁済に基づく求償債務1千万円以上の請求を受けた。しかし、申立人及びBは、そのような債務の存在を知らされておらず、当然保証もしていなかった。しかも、申立人の弁済金は、当該求償債務にも充当されていた。

申立人はこれを受けて相続放棄をし、Bのみが亡Aを相続した。

その後、相手方はBを被告として提訴したが、Bと相手方との間に、債権債務なしとの裁判上の和解が成立した。

申立人は亡Aのカードに係る債務（カード債務、および求償金債務）につき、本来、支払義務がないにもかかわらず、相手方から不当に請求を受けて弁済をしてきたものであり、申立人が義務なくして支払った数百万円の返還を求める。

#### 【手続結果】

3回の聴聞を経たが、申立人の支払いにつき、誰のお金で、どの債務の弁済として行ったものであるかにつき、当事者間の認識が著しく異なり、また請求金額について

も、当事者間の歩み寄りが困難であったため、紛争解決委員は和解の見込みがないものとして本件紛争解決手続を終了する旨決定した。

② 類型：過払金

【申立内容】

申立人は、相手方に対し、法定利息を超える利率で算定された利息を支払っていたため、当該過払い利息百数十万円の返還を求める通知を相手方に送付し、和解交渉を行ってきたが、相手方は一定額を超える支払を拒否しているため、相手方に対し、それらの返還を求める。

【手続結果】

聴聞において、申立人は請求額から減額した金額を提示し、それを相手方も了承したため、その金額をもとに紛争解決委員が和解案を作成し、当事者双方がそれを受諾して和解が成立した。

③ 類型：その他

【申立内容】

申立人は、車上荒らしに相手方発行のカードを財布ごと盗まれ、翌日に被害に気づいて使用停止にしたが、被害にあった当日のうちに、同カードにより数万円のキャッシングをされた。このことを相手方に伝えたところ、相手方からは、暗証番号を使用した取引のため、規約上、申立人に過失があるものとして免責しない、といわれた。しかし、警察の捜査で、申立人の車に見知らぬ男が近づき何かしている様子や、ATMの防犯カメラに見ず知らずの男が相談者のカードを使用している様子が映っていることが明らかになり、申立人によるカード使用ではないことから、相手方に対する数万円の債務、及びこれに対する利息債務が存在しないことを確認する和解を求める。

【手続結果】

相手方は、申立人の暗証番号管理上の過失、及びカード管理上の過失を主張し、事実関係においても主張の乖離が大きかったが、紛争解決委員が、本件における申立人に有利な諸事情も考慮した和解案を当事者双方に提示し、これに対する両者の意見を聞いた上で和解条項の内容を調整した結果、最終的に当事者双方がこれを受け入れて和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

6月6日に国民生活センターの相談員等との間で、双方の組織の課題等につき情報交換をした。