

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 28 年度 第 4 四半期報告書)

(平成 29 年 1 月 1 日～平成 29 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
15	8	12	6	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	4	0	0	0	0	4	0	4	
契約内容	0	5	3	0	0	0	8	0	8	
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	2	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務処理	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
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	14	4	0	0	0	18	0	18	

(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	12
1月以上～3月未満	3
3月以上～6月未満	3
6月以上	0
計	18

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
3	7	0	7	3	0

(2) 紛争解決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									
	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	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
契約内容	0	0	1	0	1	0	2	0	0	2
個人情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	2	0	0	0	1	0	3	0	0	3
合計	3	0	2	0	2	0	7	0	0	7

※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）
（単位：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	5
6月以上～1年未満	1
1年以上～2年未満	1
2年以上	0
計	7

3. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型：契約内容

【申立内容】

A社（以下相手方）と不動産担保ローンの契約を締結し融資を受けた。今月になって他に低金利で融資をしてくれる先が見つかり、一括返済の連絡をしたところ、中途解約手数料の支払いを請求された。契約時に、中途解約手数料が必要との説明は絶対受けてない。相手方は、契約書に明記されており説明済みで確認サインもあると主張しているが、このような重要な説明がされていればその場で確認しているはず。相手方が説明したとは思えない。協会より事実確認して欲しい。

【対応結果】

「契約内容に関する確認書」には中途解約条項を載せており、契約の時も当社担当者から口頭で説明のうえ、申立人の確認したサインを受領して控えもお渡ししている。再度申立人へ説明させていただきます。
確認内容を伝えたところ「担当者からは絶対に聞いてない」と納得できずADRへ移行希望された。

② 類型：取立行為

【申立内容】

(代理人司法書士より)

B社(以下相手方)に対して、債務整理受任通知書を送付し、相手方と代理人として何度も交渉しているにもかかわらず、相手方は正当な理由なく、債務者宛に請求を目的とする書面を郵送している。相手方はこの事実については認め謝罪しているが明らかに貸金業法 21 条違反であるので協会での事実確認と指導を求める。

【対応結果】

申立人(債務者代理人)から債務整理受任通知書を受領している。誤って債務者宛に手紙を郵送したのは事実です。発送する際に郵送先の確認不足が原因で間違えてしまったものです。申立人から電話を頂き、謝罪文を申立人に FAX しております。

今後は、回答書に記載のとおり、過去の交渉履歴を確認し郵送先の検証をおこない再発防止に努めます。

確認内容を伝えたところ「相手方からの書面の回答書を受け取りました。」と対応終了を了承された。

(2)紛争の既済(終了)事例

① 類型：事務処理

【申立内容】

相手方発行の複数のクレジットカードを所持していたが、あまり使用していないカードの退会等を申し入れた。しかし、相手方担当者の対応が遅く、毎月の引落予定額を申立人に明示しなかったため、カードの支払いに対応できず、その結果、滞納者として信用情報機関に登録となり、別のカード会社の会員資格を失った。そこで、相手方に延滞情報の抹消を求めたところ、抹消に応じるとのことであったが、その後も抹消はなされないままである。相手方と交渉したが、「要望には対応済みである。未納金を支払うように」等の通告があった。

申立人が引き落としに対応できなかったのは、相手方の対応不備により引落金額や計算根拠の確認ができなかったからである。当初は、延滞情報の抹消を約束していたので、延滞情報の抹消を求める。延滞情報の登録により申立人に生じた物的、精神的損害の賠償を求める。債務の明細、計算根拠の書面による開示、説明を求める。

【手続結果】

聴聞において、主に信用情報に関する点につき協議や調査を重ねた後、相手方から、信用情報の修正は相手方限りでは対応できないとして、残債務の支払方法およびカードの再発行に係る和解の提案があったが、申立人は、本件が相手方の事務処理上の不手際によるものであるとして、あくまでも信用情報の修正等を求め、また、相手方の示したカードの再発行の条件についても異議を唱えた。

さらに、申立人が手続中で主張した相手方のシステムの不具合についても、調査結果として、それを認めるような報告はなかった。これらを受けて、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：その他

【申立内容】

申立人は、海外出張から帰国した際、自宅のポストにキャッシングの通知が届いていたことから、身に覚えのないキャッシングが行われたことに気づいた。相手方に事実を連絡したが、調査の結果、不正利用の事実が確認できないことから、キャッシングされた金額を請求する旨述べた。

さらにその後、申立人が既に帰国している日付で、申立人が以前滞在していた国において、不正なカードショッピングがされている事実が発覚した。申立人は、当該事実につき、キャッシングされたカードがスキミングされてショッピングに使用された結果であり、先のキャッシング取引も同様である旨の主張をしたが相手方に受け入れられなかった。

以上の経緯に基づき、本件カードの不正利用に基づくキャッシングにより生じた債務の免除を求める。また、本件手続が終わるまで支払の保留を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、申立人の主張に不合理な点はないことから、相手方に対し、和解による解決ができないか検討を促した結果、相手方から和解案が提示された。これを申立人も受諾し、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29年2月22日 第52回金融トラブル連絡調整協議会へ出席
- (2) 平成29年3月23日 第10回金融ADR連絡協議会へ出席