

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 28 年度 第 2 四半期報告書)

(平成 28 年 7 月 1 日～平成 28 年 9 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
18	5	15	2	3	3

(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	2	0	0	1	2	5	0	5	
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	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	0	0	0	1	0	1	0	1	
過払金	0	0	0	0	0	1	1	0	1	
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
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	12	0	0	2	3	17	0	17	

※「過払金」の「その他」1件は、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。

*「契約内容」の「その他」2件は、苦情手続きの終了については了承している

が、紛争解決手続きを保留としている。

(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	13
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	1
6月以上	1
計	17

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
2	8	0	5	2	3

(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
過払金	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2
その他	1	0	0	0	1	0	2	0	0	2
合計	1	0	1	0	3	0	5	0	0	5

※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	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	5

3. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型：事務処理

【申立内容】

私に成りすまして友人がA社（以下相手方）と契約を締結して借入した。友人はそれを認めてA社に債務全額を弁済した。

なお、信用情報は、私の借入とされたまま代位弁済で処理されているので、A社に削除するよう申し入れ、A社は削除を約束しているが、私に関する社内データは削除せずに保有すると主張している。本当に信用情報を削除するのか信用できない。協会から指導してほしい。

【対応結果】

会話記録をモニタリングしたところ、申立人は、登録された信用情報の抹消を申し出ているのに対し、担当者は、「社内情報において申立人を被害者として登録していることの抹消」と取り違え、マニュアルに従って、「社内規定に則り抹消できない」と回答をしたことが判明しました。

担当者等には日頃から、「お客様の申出内容を丁寧に聞き取るように」と指導しており、指導を徹底します。

本件苦情を受け、既に申立人には、①信用情報については契約が無効なので既に抹消した。②社内データはこれから抹消する。③信用情報及び社内データを抹消したことの証として申立人に報告書を交付することを伝え了承して頂きました。

【申立人への報告】

確認内容を伝えたところ「そのとおりです。協会には大変お世話になりありがとうございました。」と対応終了を了承。

② 類型：取立行為

【申立内容】

B社(以下相手方)とカード契約があり、キャッシングとショッピングの利用をしている。
現在、交通事故に遭い腕を骨折し入院中である。まだ退院の目処がたっていない。
支払いが遅れており、先月末頃相手方に入院中であることは伝えている。今回、督促の連絡が来たので、「入院中で待って欲しい」と伝えたところ、『入院していても関係ない。払ってもらわなければ困る』、『カードを解約しますよ』と脅すような言い方をされた。
腕を複雑骨折しているため、電話が鳴っても取り辛く、また検査等もあり病室に居ない時もあるので、何度も電話をかけるのはやめてもらいたい。
電話するなら昼過ぎあたりにしてもらいたい。返済意思はあるのもう少し事情を考慮してもらいたい。
協会より指導お願いしたい。

【対応結果】

記録を確認したところ申立人は、今年の4月分より返済が滞っている。督促の連絡については、入院していることを考慮に入れ、気を使いながら『今大丈夫ですか』等と確認したうえで折衝をしている。
担当者より申立人の携帯へ電話しているが、何度も繰り返して連絡した事実はなく、『入院していても関係ない。払ってもらわなければ困る』等のやり取りの事実もなかった。
「カード解約」の件についても、このまま返済がないと規約に基づいて「カードが解約」になることを説明しており、脅した事実はない。今後も申立人が入院している事情と要望事項を勘案し、誤解される言動や対応がないようさらに注意・配慮をして対応していきたい。
協会から相手方へ→ 顧客の状況を考慮した対応を指導し了解。
確認内容を伝えたところ「こちらも記録していないから証拠がないので何度も言わないが、気を使っているだけであれば結構です。ありがとうございました」と対応終了を了承。

③ 類型：契約内容

【申立内容】

電車内で鞆の盗難にあった。鞆の中の財布に銀行カード2枚、クレジットカード3枚が入っていた。
C社(以下相手方)を含め紛失届出を出した。その後、相手方より、届いた利用明細書見ると既に50万円がキャッシングされていた。相手方に事情説明したところ、暗証番号取引なので保険の対象外であるとの説明を受けたが納得いかない。協会からも事実確認して対処して欲しい。

【対応結果】

約款に従い、『暗証番号取引なので保険の対象外であること』を説明したがご納得して頂けず「保険の対象外であることを書面回答でもらいたい」と言われている。当社としては、約款に基づいて保険対象外と対応しているものです。

確認内容を伝えたところ、約款に記載してある「暗証番号取引の取扱い不十分なこと」には該当しないと思うので ADR 手続きを希望します。」と ADR の申立てを希望された。

(2) 紛争の既済（終了）事案

① 類型：過払金

【申立内容】

申立人の計算によれば、相手方に対する数百万円の過払金があるところ、相手方は延滞金が発生しているため過払金は生じていないと主張している。しかし、他の貸金業者は、延滞金がないものとして計算し、いくらかのお金を返還してくれたので、相手方に対して、先の過払金の支払いを求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、聴聞で、申立人が求める請求内容が、①過払金の支払い、②（①が無理な場合は）債権債務がゼロという内容の和解をすること、③遅延損害金利率を通常の利率に引きなおして残債務額を計算すること、である旨を確認した上で、相手方の意向を確認したが、相手方は、譲歩すべき理由がないのでいずれも応じられない、とのことであった。これを受けて、紛争解決委員は申立人に対し、申立人の請求に相手方は応じる意思がなく、また法的にも、申立人の要望に沿った和解案を提示することは難しいが、残債務の支払方法等についてであれば、本件手続を係属する余地はある旨説明したところ、申立人は、本件手続によらず、自分で交渉する旨を述べたため、申立人に取下の手続を説明した上、聴聞を終了した。後日、申立人は本件申立を取下げた。

② 類型：その他

【申立内容】

申立人は、海外の空港で、現地男性から、現金だと自動販売機で切符が買えないので、数十ユーロの現金を渡すからカードで代わりに買って欲しいと頼まれた。券売機の券を買うところまでは男性が操作し、その後は申立人が番号は相手に見られないよう暗証番号を押したが切符は出なかった。さらに、同人から促され、他の幾つかのカードでも操作したが切符は出なかった。やりとりしている間に、同男性は現金で購入できることになったからもう良いと言って立ち去った。その後、帰国途中に他社の海外キャッシング使用の問い合わせがあり第三者の不正使用に気が付いた。また、帰宅したところ、申立人は相手方発行の別人のカードを所持していたことから、カードの盗難被害に遭ったことも判明した。他社は損害を免除したのに対し、相手方は、約款による暗証番号取引を理由に損害の補償に応じない。よって、申立人は、相手方に対し、第三者に不正に使用された結果生じた債務数十万円の債務の免除を求める。

【手続結果】

相手方より、本件の申立内容を検討した結果、本件は保険が適用される可能性があるので検討したいとの申し入れがあり、本件手続外で、申立人と相手方とが交渉し、保険の手続を進めた結果、申立人の損失は保険により填補されたため、申立人は本件申立を取下げた。

③ 類型：その他

【申立内容】

申立人は、相手方に対し、平成28年1月中旬に誰もカード使用できないよう電話でカード利用停止の申し入れをし、それまでの残債務百数十万円を支払った。しかし、その後、何者かによりカードが使用されカード利用代金明細が送付された。相手方に抗議したところ、相手方は、カード利用停止の申し入れがあったことは認めたが抗議は聞いて貰えなかった。よって、申立人は相手方に対し、支払の停止の申し入れ以降のカード債務が不存在であることを確認するよう求める。

【手続結果】

3回の聴聞の中で、当事者双方から和解案が提示され、紛争解決委員が間に立って内容をすり合わせた結果、和解が成立した。

④ 類型：融資関連

【申立内容】

申立人は、相手方から、相手方発行の申立人名義のクレジットカードのキャッシングを止められた。これにつき、申立人が相手方に苦情を述べたところ、今度は同カードの使用そのものを止められ、さらに、利用残金を一括で支払うように請求された。これを受けて、申立人は数回相手方への支払いを行ったが、先の苦情につき納得のゆく回答が得られないため、現在は相手方への支払いを止めている状態である。

以上の次第であるため、相手方に対し、同社発行の申立人名義のクレジットカードが再び使用できるようにすることを求める。

【手続結果】

相手方は、申立人の収入が貸金業法上貸し出し可能な額を下回ったためキャッシングの枠をなくしたこと、また、申立人からカードの解約の申し入れがあったことを主張した。申立人はこれに対し、相手方が把握している金額以上の収入がある旨主張してカードの利用再開を求めたため、紛争解決委員は申立人に対し、それを裏付ける証拠の提出を求めた。しかし、申立人からそのような証拠の提出がないため、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。

⑤ 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、過払金の返還請求のために、最終支払日を聞いたが、最終支払日を教えずに取引履歴を送付するのに1か月かかると言われ、それでは間に合わないので早く知りたいと伝えたにもかかわらず、相手方は信用情報機関の電話番号を案内するなど適切な対応を怠り、その結果、相手方は、最終取引日から10年の経過により過払金返還請求権が時効消滅したとして過払金の返還に応じない。しかし、相手方が適切な対応をしていれば過払金返還請求手続を円滑に申請することが可能だったのであるから、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利息の支払いを求める。

【手続結果】

当事者間の交渉経緯につき争いがあり、相手方はその経緯にかかる証拠を提出したが、申立人は、都合により本件を取下げた。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
該当なし。