

## 苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 28 年度 第 3 四半期報告書)

(平成 28 年 10 月 1 日～平成 28 年 12 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
26	6	19	5	7	1

#### (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	3	0	0	0	0	3	0	3	
契約内容	0	1	2	0	0	2	5	0	5	
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	8	0	0	0	0	8	0	8	
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	3	0	0	0	0	3	0	3	
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	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	20	2	0	0	2	24	0	24	

※「契約内容」の「その他」2件は、受理後 120 日経過のため苦情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	19
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	4
6月以上	0
計	24

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
4	5	1	1	3	4

(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
合計	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2

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

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】

A社(以下相手方)のクレジットカードと銀行通帳を実姉に預けていた。相手方から請求書が届き実姉がキャッシングをしていたことが判ったので、相手方に、「一括返済したい」と伝えたと、『一括払いは出来ない』と言われた。そのままにしていたところ、相手方担当者から留守電があったので、翌日、一括返済が何故できないのか再度確認したところ、『そのようなことは言っていない』と言われ押し問答になったので、モニタリングを要請したところ、担当者は「来週中に回答します。」と約束したが今日までなんら回答がない。相手方の対応に非常に不満である。協会から事実の確認と指導をお願いしたい。

【対応結果】

記録確認したところ、申立人に対して『一括払いは出来ない。』とは回答していない。以前に実姉と会話した内容を誤解されていると思われる。申立人への返電の約束は、4回架電したが連絡が取れなかったためその後連絡はしていない。留守電にメッセージ入れたので連絡が来ると判断して、そのまま放置したことは反省している。申立人へお詫びも含め誠意を持って対応しますので申立人へ伝え頂きたい。確認内容を伝えたと「判りました。説明を受けます。」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）と取引をしているが、主人の病気で看病をしたため給料が半減し延滞している。○月○日には支払えるので、それまで待つて欲しいと伝えたところ、担当者から「今まで、待たされている。待てる訳がない」と高圧的な口調で言われた。恐怖を感じ途中で電話を切ったが、高圧的な口調やヤミ金まがいの言動をやめるように協会から指導して欲しい。

### 【対応結果】

記録確認したところ、協会へ電話が入る前の出来事で、高圧的に言ったつもりはなく、申立てのような言い方はしていない。「待てません」と言う趣旨を伝え、○月○日返済できる理由を聞こうと思ったところで電話を切られた。申立人が興奮していたので、落ち着いた頃合をみて再度連絡をしたが、協会に申し出たことを伝えられた。弊社としては威圧的な言動をしたつもりはなく、今後の返済の相談にも応じるつもりですので お伝え頂きたい。電話対応については、丁寧な対応、配慮を要請。確認内容を伝え、今後の支払いについて相手方とよく話し合いするよう助言し申立人は了承。

## ③ 類型：契約内容

### 【申立内容】

夜間帰宅途中に財布がないことに気付いた。財布内にクレジットカード、銀行キャッシュカード等が数枚入っていたので、翌朝カード各社及び警察に紛失した旨を届けた。しかしC社（以下相手方）は既にコンビニのATMにてキャッシングの利用がされていた。後日、警察にコンビニに備え付けの防犯カメラを確認してもらったところ、別人が紛失したカードを使いコンビニのATMでキャッシングをしていた。相手方に事情を話したが、キャッシングは暗証番号取引であるため補填できないと言われていた。生まれて一度もキャッシングしたことがない自分が支払うことには納得できない。協会より確認してもらいたい。

### 【対応結果】

申出内容の通り、コンビニのATMにてキャッシングの取引が成立している。コンビニATM備え付けの防犯カメラ画像については、警察からは申立人と別人であるとは判断できないと聞いている。またキャッシングは暗証番号取引のため、会員規約の通り申立人へ請求せざるを得ないものと判断している。確認内容を伝えたところ、「今後については、他社を含めADR 手続を検討したいので考えを整理して連絡します。」とのこと。

## (2)紛争の既済（終了）事案

### ① 類型：過払金

#### 【申立内容】

申立人を借主、相手方を貸主とする継続的になされた弁済金額を利息制限法所定の制限を超えて利息として支払った部分を元本に充当すると過払金が発生しており、かつ相手方は悪意の受益者であるとして、過払金の支払いを求めたが、相手方は一連取引による計算書を提出する約束に反し計算書を引き渡さず、かつ、取引期間の中断による時効を主張し過払金の返還に応じない。よって、申立人は相手方に対し、過払金及び遅延損害金の返還を求める。

#### 【手続結果】

過払金額については合意に至ったが、手続中に、相手方から申立人に対し、申立人の債務の存在を前提とするかのような書面が送付されたことに申立人が苦情を述べ、相手方の対応を求めたことにより、手続きが中断した。その後、本件紛争解決手続を再開し、改めて金額その他の条件を調整した結果、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、法定利息を超える利率で算定された利息を支払い続けていたため、当該過払金百数十万円及び過払利息十数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額の支払を拒否しているため、申立人は相手方に対し、上記の請求額を支払う、との和解を求める。

#### 【手続結果】

紛争解決委員は、当事者双方を聴聞の上、聴聞の席上で、相手方提示の額を超える和解金額を提示した。当事者双方がその提案を持ち帰って検討した結果、紛争解決委員提示の金額で合意に至り、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

12月6日、国民生活センターとの実務担当者による意見交換会を実施。