

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 29 年度 第 2 四半期報告書)

(平成 29 年 7 月 1 日～平成 29 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
11	2	8	1	3	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				
請求業務	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
契約内容	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
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	0	0	0	0	0	
過払金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
事務処理	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
クレジットカード等 不正利用	0	0	1	0	0	0	1	0	1	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	8	1	0	0	0	9	0	9	

(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	7
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	9

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	3	2	3	2	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								
過払金	0	0	1	0	1	0	2	0	0	2
クレジットカード等不正使用	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
融資関連	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	3	0	1	0	1	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）

（単位：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】

別居している父親が私の代わりに全額返済したいと、私の家から、A社(以下相手方)に連絡し「全額返済したいから、残高が記載されている書類を息子の家宛に送って欲しい。」と伝えたところ、対応した担当者から『本人からの申し出でないとお送りすることは出来ない。』と言われたので、私が電話を代わり伝えたにもかかわらず父親に対して『本人からの申し出でないとお送り出来ない。』と言われた。契約者の私が話しているのに、『本人からの申し出』のフレーズを繰り返すばかりで埒が明かないのでその場は電話を切った。本日改めて父親が相手方に連絡したところ残高を教えてくださいましたので全額を返済しました。

しかし、完済申出の相手方の対応については納得がいかない。本人確認もしたのになぜ説明もなく残高証明を送れないという回答になったのかの経緯と原因を協会より確認し文書で回答を頂きたい。

【対応結果】

申立人の父親から「息子の代わりに全額返済したいから残高が記載されている書類を息子の家宛に送って欲しい。」との連絡があった。担当者が契約者（申立人）の確認がしたいと伝えたところ、契約者（申立人）が出て本人確認している途中でまた父親に変わられてしまい、残高の開示承諾が得られなかった。しかしそのことを説明し

でも、理解して頂けずに電話を切られました。当社としては申立人からの父親に対する開示の承諾が得られていないのでお断りしました。文書による回答はいたしません。苦情事案の経緯について、誠意を持って申立人に説明回答します。

確認内容を伝えたところ「説明を受けます」と対応終了を了承。

② 類型：事務処理

【申立内容】

B社（以下相手方）とカード契約中で、相手方より、カードの増枠キャンペーン通知が届き、70万円希望として提出した。

しかし、結果は「不承認」となり、理由を訊いたが「総合判断」を繰り返し担当者は謝るばかりである。他の部署にも問合せたところ、①「対象者をある程度選別してDMを送付している」と回答する部署や「絞らず無作為に送付している」と違ったことを言う部署もある。②他に「キャッシング・リボとカード総枠二つのことが分かる人に代わってください」と言うところ「そういう人は居ない」と言う部署や「自分たちで分かります」と言う部署があり、相手方の対応に一貫性がなく対応に腹が立っている。

相手方の一連対応は、小ばかにするもので非常に心が痛めつけられた。慰謝料を請求し断られたが、謝罪は不要なので誠意ある対応を示してもらいたい。

【対応結果】

申立ての内容確認したところ、申立人との対応折衝は合計10回に亘り、対応した部署も多岐に亘っている。申立人は、今回の増枠キャンペーンの、DM送付対象者は50万円を超える枠を希望の対象者と思って勘違いしている様子である。勘違いの原因として考えられる点は「50万円を越える場合は年収を証明する書類」との表現がある点だと思われる。申出内容の①については、「無作為に送付」と言った事実はない。②については、ファイナンス業務では、キャッシングとショッピングのデスクが分かれているが、「分かる者はいない」ではなく、「審査の部署で回答できます」と回答している。

また、「不承認の理由」についても申立人にお伝えしているとおりで、最新の状況にて「総合的に判断」した結果であります。慰謝料は申立人に対応できないことは伝えており、ご不快をおかけしたのであれば再度お詫び申し上げたい。申立人へ伝えていただきたい。

【申立人へ】

確認内容を伝えたところ、母親等に説得されたことに因り、本件は対応を終了することを了承した。

(2) 紛争の事例

① 類型：クレジットカード等不正使用

【申立内容】

申立人は、仕事帰りに自宅の最寄り駅近隣の飲食店に入店した後、清算するとき、財布を紛失したことに気づいた。翌日朝、同人は、財布に入っていたクレジットカード等の発行会社にその旨連絡したが、相手方発行の申立人名義のクレジットカードで数十万円のキャッシングがなされており、その他複数のカードがキャッシング等で使用されていたため、警察で遺失物届の手続をした上、相手方と交渉したが、補償できないとの回答であった。しかし、暗証番号は第三者から推察されるようなものではなく、クレジットカードのICチップから読み取られた可能性も否定できないことから、適切な過失割合に基づく補償を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、事実関係を聴取後、双方の意見を聞いた上で、当事者双方が求める和解条件を勘案した和解案を提示し、当事者双方に検討を求めた。これに対し、申立人は受け入れる意思を表明し、相手方は後日に検討結果を回答することとなった。

その後、相手方が先の和解案を受け入れたことから、和解条項の内容を調整の上、当事者双方に和解条項案を送付し、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。

② 類型：過払金

【申立内容】

申立人は、相手方との間で、過払金について和解したが、その翌年に相手方から一部未開示の履歴が見つかった旨の連絡により2度目の和解書を取り交わした。その後、申立人は、より以前の請求書、及び、当該請求部分を補完する通帳が見つかったことから、相手方に資料の送付及び開示請求書を送付し、当該期間の過払金の支払いを求めた。しかし、相手方は、送られた期間の取引履歴を同社が保有していないので和解は出来ないと回答し過払金請求に応じないので、相手方に対し、過払金数十万円及び法定利息を請求する。

【手続結果】

相手方は、当該過払金につき、既に成立した和解があること、消滅時効期間が経過していること、相手方の主張に沿うような内容の裁判例があることを理由として金銭の支払いに応じられないとの意向が強いことから、紛争解決委員は、和解の見込がないものとして本件手続を終了する旨の決定をし、本件は終了した。

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 7 月 26 日 金融庁 ADR 推進室 紛争解決業務ヒヤリング実施

(2) 平成 29 年 9 月 12 日 第 12 回金融 ADR 連絡協議会出席