

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 29 年度 第 3 四半期報告書)

(平成 29 年 10 月 1 日～平成 29 年 12 月 28 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	4	9	3	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
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	0	0	0	1	0	1	0	1	
事務処理	0	2	0	0	2	0	4	0	4	
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	3	1	0	0	0	4	0	4	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	8	1	0	3	0	12	0	12	

(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	9
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	2
6月以上	0
計	12

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
1	2	0	1	1	1

(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								
クレジットカード等不正使用	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1

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

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社のカード（以下相手方）で、キャッシングしたが利用できなかった。その後、相手方のホームページでゴールドカード（会費有）のキャンペーンがあったので申し込みしたところ承認されカードが発行となった。しかしキャッシングの利用は出来ないうままだったので、相手方コールセンターへゴールドカードの発行はできるのにキャッシングができないのは何故か問い合わせをした。

相手方担当者からは、何の説明もなく『別の部署になります』と言われ案内されたので、指示通り掛け直してみたが、全く関係ない情報センターであった。再度相手方へ連絡し、案内されたところは、情報センターだったことを伝えたが、担当者は今までの経緯を謝るでもなく、キャッシングできないという私の質問に対しても納得の行く説明はなかった。カード年会費だけ高くって詐欺みたいであり納得いかない。相手方から納得の行く説明及び謝罪を求めたい。

【対応結果】

申立人より、「ゴールドカードは発行できたのに何故キャッシングができないのか」と問合せを受けた担当者が、勘違いして、情報センターの電話番号を伝えてしまった。翌日申立人から、説明を受け初めて誤った案内をしたことが判明したのでお詫びし、キャッシングできない理由は総合的判断と何度も説明している。しかし申立人は納得しなかったため、上司から再度総合的判断であると説明を行ったが、そのと

き、誤って情報センターを案内したことを上司に報告せず、キャッシングできないとの申出のみを伝え引き継いだので、「上司からお詫びがない」、と申立人の怒りが増長したものと思われる。案内ミスや不十分な引継時の対応があるため、今後申立人へ真摯にお詫びやご説明を行いたい旨を伝えていただきたい。

【申立人へ】

確認内容を伝えたところ、申立人は納得できず紛争解決手続への移行を要望した。その後、申立て書の依頼をしたが提出なく、申立人とも連絡がつかないため苦情対応は終了した。

類型：クレジットカード不正使用

【申立内容】

B社（以下相手方）からキャッシングサービスご利用のご案内が届き内容を確認したところ、海外でキャッシングを利用され日本円8万円程となっていた。身に覚えがないので相手方に電話をし「身に覚えがない。利用された日は日本にいた。」と伝えたところ、担当者の男性から「カードが手元にあり、暗唱番号取引であるので請求する。保険適用外である。」との回答をされた。

キャッシング利用された日に私は日本におり、カードも手元にあり利用は困難である。相手方の対応に納得できないので協会より確認して欲しい。

【対応結果】

当社の初期対応の説明に問題がありお客様にご不便をおかけしました。確認事項を詳細に精査した結果、申立人の申出のとおり「不正キャッシングであること。」と判断いたしました。申立人に誠意を持って説明する準備がありますので申立人に協会からお伝えいただきたい。

【申立人へ】

確認内容を伝えたところ「相手方の連絡を待ちます。大変御世話になりました。」と対応終了を了承。

(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、海外で睡眠強盗に遭った。その際、申立人名義の相手方発行のクレジットカードにより、複数回にわたりATMから十数万円のキャッシングをされた。

相談者はその後、現地警察に被害届を出しており、また暗証番号は推測されやすいものではなかったにもかかわらず、相手方はキャッシングされた金額を申立人に請求することから、相手方に対し、当該請求の取下を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、聴聞において、申立人が被害にあった状況、及び当事者双方の意向を聴取し、会員規約の内容も吟味した上で作成した和解案を提示し、これを当事者双方が受諾して和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 平成29年11月2日 第7回消費者団体報告会
- (2) 平成29年11月15日 第13回ADR連絡協議会
- (3) 平成29年12月5日 第6回国民生活センター実務担当者との意見交換会
- (4) 平成29年12月13日 第4回国民生活センター役員との意見交換会