

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成30年度 第1四半期報告書)

(平成30年4月1日～平成30年6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
9	5	7	3	2	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				
請求業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
契約内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	3	0	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	1	0	0	0	0	1	0	1	
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務処理	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
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	9	1	0	0	0	10	0	10	

(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	0
3月以上～6月未満	1
6月以上	0
計	10

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
6	3	1	2	5	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								
契約内容	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
融資関連	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
クレジットカード等不正利用	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
計	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3

※申立の取下げによる終了は「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	1
3月以上～6月未満	0
6月以上～1年未満	2
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	3

3. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型：帳簿の開示

【申立内容】

（代理人弁護士より）A社（以下相手方）に対し、債権調査依頼書を送付し取引履歴の開示を求めたが開示に応じないため、その後、数回にわたり相手方に対して取引開示に対応するように債権調査再依頼書を送付し、取引履歴の開示請求を行ってきたが、約1年経過しているがいまだに取引履歴の開示がされていない。開示手続きに応じるよう指導をお願いしたい。

【対応結果】

債権調査依頼書を受けて取引履歴の開示については受け付けている。当社も調査中であるが2度にわたり、申立人へFAXにて取引履歴の開示について「すべて手作業での調査となり、時間がかかります。お詫び申し上げます。」等の経過報告を送信している。その後再依頼を受けているが、現段階ではまだ見つかっていない。本日、当社から申立人に調査の途中経過を連絡するとともに、調査のための他の資料提供のお願いのFAXを送り協力を求め、早急に対応できるように努めています。

【協会から相手方へ】

期間がかなり経過しているので相手方との具体的な交渉を要請し了承。

【申立人へ】

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

② 類型：クレジットカード等不正利用

【申立内容】

B社(以下相手方)よりキャッシング利用のお知らせが届き、自分はその覚えがなく、相手方へ連絡したところ、コンビニにてのキャッシングとJR駅にての回数券が不正購入されていた。そのときにカードを探したが見当たらず、紛失したのか盗まれたのかも不明である。相手方にはこのように不正使用された場合の、不正検知システムを導入していると聞いているが、急激に限度額まで使用されているにも関わらず何故検知できなかったのか疑問である。相手方からの回答は、「キャッシングも回数券も暗証番号取引であるため、一切補償はありません。」と全く歩み寄りの姿勢がありません。今まで、キャッシングは利用したことがないが、過去に病院の入院代金をカードで払ったとき、機械に暗証番号を入力した覚えがあり、漏れるとすればそれ以外心当たりはない。協会より確認していただきたい。

【対応結果】

申立ての内容を調査したところ、キャッシングとJR回数券を不正に使用されたとの報告を受け、その経過については、ほぼ申立人の申立て通りである。不正検知システムについてはJR回数券を購入のとき、検知しているが、暗証番号が合致しているため本人利用と判断している。そのことは、申立人に説明済みである。申立人から事情を聴取した折に、財布の保管が不十分であったとの聴取もしているため、事実は定かではないが、そういった状況の中でカードを抜かれたのではないかと判断している。カード保管管理上の問題や、それぞれの利用は暗証番号での取引であり、本人への請求と判断している。今後について本人からの相談は真摯に応じますが、現状、本人請求の判断は覆すことはできない。

【申立人へ】

上記内容を伝えたところ、「弁護士さんとも相談して、全額払いました。」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利用

【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。

申立人はその後、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たが、申立人はこれを受け入れたものの、相手方の和解に応じられないとの意向が固いことから、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。

② 類型：融資関連

【申立内容】

申立人は申立外A社担当者と称する者から宝くじに当選したとの連絡を受けて、A社に運転免許証等を送付した。その後、A社担当者から保証金が必要と言われ振り込んだ。さらに、相手方からクレジットカードの送付を受けたので、A社担当者にクレジットカードが届いている旨連絡したところ、暗証番号を教えられ指示どおりにキャッシングし、申立人名義の別口座に入金のうえ、B名義の口座に送金した。申立人は他にも保証金として送金した。その後、A社担当者と連絡がとれなくなり警察に被害届けを提出した。申立人は、相手方とカード契約は締結していないので、相手方に対し、数十万円のキャッシング債務が不存在であることの確認を求める。

【手続結果】

相手方は、遅延損害金等の免除を了承し、申立人も元金の支払は了承したのを受けて、紛争解決委員は和解案を作成して当事者双方に書面で提示し、当事者双方がそれを受諾し、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30年5月23日 第15回金融ADR連絡協議会
- (2) 平成30年6月18日 消費者センター実務担当者との意見交換会
- (3) 平成30年6月26日 協会員 意見交換会
- (4) 平成30年6月27日 第55回金融トラブル連絡調整協議会