

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成30年度 第2四半期報告書)

(平成30年7月1日～平成30年9月30日)

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
10	4	9	2	1	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								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
請求業務	0	1	0	0	0	1	2	0	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0
過剰貸付け	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	1	0	0	0	1	0	1
事務処理	0	3	0	0	0	0	3	0	3
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1
クレジットカード等 不正	0	3	0	0	0	0	3	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	9	1	0	0	1	11	0	11

※ 「請求業務」の「その他」は、紛争解決手続移行の意思を示していた申立人が苦情終了後の所定期間（120日）内に移行申立をしないため終了としたもの。

(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	9
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	2
6月以上	0
計	11

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	6	0	2	2	4

(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								
事務処理	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
クレジットカード等不正使用	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
計	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2

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

3. 期間における相談・苦情紛争等の受付状況の変化

（受付件数、増減要因等）

(1) 平成30年7月～9月期（今期）と平成30年4月～6月期（直前期）との比較

（単位：件）

期 間	相談	苦情	紛争
平成30年7月～9月期（今期）	5,058	10	2
平成30年4月～6月期（直前期）	5,383	9	6

- ・相談は、5383件から5058件と325件減少。内容別に見ると、「業者の連絡先」が2590件から2489件と101件減少。「信用情報関連」が、146件から92件と54件減少。その他は大きな変化はない。
- ・苦情は9件から10件と1件の増加。
- ・内容別に見ると、「帳簿開示」が3件から0件と3件の減少。
「事務処理」が、1件から3件と2件の増加。
- ・その他は大きな変化はない。
- ・紛争は6件から2件と4件の減少。内容は、「契約内容」1件、「個人情報」1件。

(2) 平成 30 年 7 月～9 月期（今期）と平成 29 年 7 月～9 月期（前年同期）との比較
 （単位：件）

期 間	相談	苦情	紛争
平成 30 年 7 月～9 月期（今期）	5,058	10	2
平成 29 年 7 月～9 月期(前年同期)	5,297	11	4

- ・相談は、5,297 件から 5,058 件と 239 件減少。
 内容別に見ると、「貸付自粛」が 1,205 件から 1,256 へ 51 件増加。
- ・苦情は昨年同時期と同じ 11 件から 10 件と 1 件減少。
 内容別に見ると「帳簿開示」が 3 件から 0 件と 3 件の減少。
- ・紛争は、4 件から 2 件と 2 件減少。
 内容別に見ると事務処理 1 件、クレジット等不正使用は 1 件。

(3) 平成 30 年 10 月以降、足元の状況に変化はあるか。
 (受付件数、増減要因等)

(単位：件)

期間	相談	苦情	紛争
平成 30 年 10 月	1,993	1	1
平成 30 年 9 月	1,724	2	1

- ・相談は、9 月と比較し 269 件増加。昨年 10 月と比較し 65 件増加。
 内容別に見ると、貸付自粛が 84 件増加となっている。
- ・苦情・紛争は特に変化はない。

4. 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）のカードを所有しているが、ショートメールで増額についての案内が届いたので、連絡して「増額可能な人へのメールか」と訊ねた。すると『増額できそうな方に対して送付している。また、必要があれば収入証明をお願いする場合がある』と言われたのでその場で増額の申請をした。

2 週間ほど経過し、収入証明書類の提出依頼書面が届いたので、相手方へ電話して、①何で 2 週間も経って収入証明を徴求するのか ②自分は事業主だから必要ないのではないか ③貸金業法に基づいてどの理由だが嘘ではないかという 3 点について説明を求めた。その後全く連絡がないため、本日まだその回答がない旨相手方へ連絡したところ『我々も関係部署から審査の回答を待っている』と答えたので、関係部署の電話番号を教えてくださいと訊ねると『電話番号は教えられない』との回答であった。いずれにしても時間がかかり過ぎと話すところ『申し訳ない。急いで説明させる』との説明をされたが、納得いかない。納得できる説明及び対応の悪さに関する謝罪を求める。

【対応結果】

申立人には、増額の問合せを受け、『増額できそうな方に案内しているが、収入証明が必要になるかもしれない』と回答した。収入証明送付をお願いする書面を発送したのち申立て内容にある①～③の質問を受けた。内部で調整をしていたが、申立人へ回答する準備が整ってなかったため、『我々も回答を待っている』とか『電話番号は教えられない』等の曖昧な回答をしてしまったのは事実で、お客さまに対して大変申し訳ない。放置していたと言われても仕方ない対応であった。申立人には即刻お詫びをしたうえで、今回の案内は、個人融資取引であることを説明し納得頂いた。

⇒協会からは事務処理態勢の整備を行い再発防止に努めるよう指導し了承。

【申立人への報告】

上記結果を報告したところ、「相手方からお詫びもあり今後気をつけてもらえればよい。協会の対応ありがとうございました」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）のキャッシングを利用している。金利が通常半分の9%で融資するという案内が来たので39万円を借入した。ところがその後の請求を計算したら、18%の金利で請求となっていたので、相手方に問い合わせたところ「問い合わせの期間は通常金利になる」と言われたので「誤解をされる人が多いのではないかと聞いたところ、対応した方が『間違え易いと思います。申し訳ありません』と言われた。期間を過ぎると通常金利になる等の案内があってもいいのではないかと。相手方も、間違えて借りる方が多いと認識しながらこのようなことをしているのは、詐欺ではないか。

優遇期間終了後は通常金利になります等の案内を今後入れて欲しい。協会から指導お願いしたい。

【対応結果】

確認したところ申立人の問い合わせについて当社の担当者が対応した時に、「間違えやすいですね」とは答えていないが「そうですか」と答えておりその後、質問をされている表示方法などについて説明すべきだったが、具体的な説明をしておらず、誤解を与えてしまう結果となってしまう。キャンペーンの表示については、「優遇金利の利用期間」「優遇利率適用期間」は標記している。またカードの利用上注意事項として、利用期間終了の翌月支払は、実質年利18%の請求になりますとの記載もしている。

しかしながら、本件については説明不足からお客様に誤解を与えてしまったと考えている。謝罪も含め再度説明させていただくので、申立人へお伝えいただきたい。

【協会から相手方へ】

初期対応時、相談者の申し出内容をよく確認した対応を依頼し承諾。

【申立人への報告】

確認内容を伝えたところ「説明を聞きます。お世話になりました。」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】

店舗の駐車場に駐車していた車の鍵をこじ開けられカードの盗難被害に遭った。当初は、ドアの異常を発見したものの、車へのいたずらと考えて車を修理に出しただけであったが、相手方から利用明細が届いたことにより、カードの不正使用被害に遭ったことが判明した。相手方に連絡したところ、既に2回に亘りカードを不正使用され、数十万円がキャッシングされていた。その後、警察へ届出をし、防犯カメラの確認を経て第三者による不正使用であることが判明しその旨を相手方に伝えたが、相手方からは、申立人に落度はないが暗証番号取引のため、規約上補償できないと言われた。しかし、上記のとおり申立人がカードを使用したものではなく申立人には過失がない。よって、申立人は相手方に対し、カード利用料代金数十万円等の債務がないことの確認を求める。

【手続結果】

相手方は、不正使用の事実は争わないものの、カードを車内に放置した点に申立人の落ち度があり、また暗証番号が漏れた経緯も不明で補償はできない、との立場であったが、犯罪の被害者救済という点から紛争解決委員が相手方を説得する一方で、当事者双方がある程度の損失を負担する内容の和解案を提示し、当事者双方が応諾して和解が成立した。

② 類型：事務処理

【申立内容】

申立人は、数年前、弁護士に委任して、相手方や他の債権者数社との債務整理を行い、順次和解が成立した。最近、信用情報機関で申立人が情報を開示したところ、相手方のみ異動情報の記載があったため、相手方に郵便で照会するも対応がなく、架電したところ、男性従業員が、なにぶん古い取引なのでなどと述べ、不十分な対応をされた。

また、相手方との和解書において、遅延損害金が計上されているが、これは和解交渉中のものであり、その支払を内容とする和解は弁護士会の統一基準に反したものである。さらに、他社と比較しても相手方との和解成立には時間を要している。

相手方の不適当な対応により申立人の異動情報が掲載されたことにより申立人の経済的利益が害され、また、和解交渉時からの相手方の不適当な対応により精神的苦痛を受けたことに対する慰謝料として数十万円の支払を求める。

【手続結果】

紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、数年前に成立した申立人と相手方との和解において、申立人は遅延損害金を相手方に支払っていないことを確認した。さらに、相手方に特段の義務違反が認められないため損害賠償請求は認めがたいとする一方、相手方が申立人の信用情報の早期の削除に応じる意向を示したのを受け、かかる内容の和解を申立人に提案した。しかし、申立人はあくまでも金銭の支払いを求めたため、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。

5. 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 7 月 10 日 第 7 回 国民生活センター実務担当者意見交換会
- (2)平成 30 年 8 月 17 日 大分県消費生活センター出前講座
- (3)平成 30 年 9 月 6 日 第16回金融 ADR 連絡協議会
- (4)平成 30 年 9 月 25 日 長崎県佐世保市消費生活センター
- (5)平成 30 年 9 月 28 日 香川県消費者団体連絡協議会

<参考>相談受付状況（次期より報告書は相談業務を加えた書式にする予定です。）

(1) 相談の受付件数（当期の状況）

（単位：件）

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	上期
30年度	1,768	1,952	1,663	5,383	1,631	1,703	1,724	5,058	10,441
29年度	1,878	1,979	1,955	5,812	1,780	1,662	1,855	5,297	11,109
対増減率	-5.9%	-1.4%	-14.9%	-7.3%	-8.4%	2.5%	-7.1%	-4.5%	-6.0%
営業日数 30/29	20/20	21/20	21/22	62/62	21/20	23/22	18/20	62/62	124/124

※営業日数は30年度 vs29年度と表記

(2) 相談件数（項目別）

（単位：件）

項目	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	上期
融資関連	130	177	141	448	138	146	138	422	870
信用情報関連	52	44	50	146	27	30	35	92	238
身分証明書等の 紛失等	17	11	16	44	14	13	13	40	84
業者等の連絡先	106	136	95	337	105	102	126	333	670
帳簿の開示	3	5	1	9	3	5	1	9	18
その他	166	109	116	391	119	130	109	358	749
小計	474	482	419	1,375	406	426	422	1,254	2,629
貸付自粛・本人	142	174	117	433	145	129	128	402	835
貸付自粛・本人 以外	242	343	283	868	257	292	305	854	1,722
返済困難	100	124	104	328	86	99	84	269	597
ヤミ金融・違法 業者	40	41	45	126	46	40	37	123	249
小計	524	682	549	1,755	534	560	554	1,648	3,403
業者向け問合せ	770	788	695	2,253	691	717	748	2,156	4,409
相談計	1,768	1,952	1,663	5,383	1,631	1,703	1,724	5,058	10,441