

## 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和元年度 第1四半期報告書)  
(平成31年4月1日～令和元年6月30日)

日本貸金業協会  
貸金業相談・紛争解決センター

### 1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

#### (1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
30年度	(1,810)	(1,791)	(2,139)	<b>(5,740)</b>	元年度	1,758	1,975	1,711	<b>5,444</b>	-5.2%
29年度	(1,749)	(1,665)	(1,900)	<b>(5,314)</b>	30年度	1,768	1,952	1,663	<b>5,383</b>	1.3%
対前年同期 増減率	3.5%	7.6%	12.6%	<b>8.0%</b>	対前年同期 増減率	-0.6%	1.2%	2.9%	<b>1.1%</b>	
営業日数	18/18	19/19	20/21	<b>57/58</b>	営業日数	20/20	19/21	20/21	<b>59/62</b>	

※営業日数は、①1月～3月は30年度/29年度、②4月～6月は元年度/30年度。

#### (2) 相談件数(項目別)

<平成30年度>

<令和元年度>

(単位:件)

項目	1月	2月	3月	第4 四 半期	4月	5月	6月	第1 四 半期	対前四半期 増減率
融資関連	161	140	159	<b>460</b>	129	185	108	<b>422</b>	-8.3%
信用情報関連	38	47	41	<b>126</b>	38	36	33	<b>107</b>	-15.1%
身分証明書等の紛失等	19	16	21	<b>56</b>	13	8	9	<b>30</b>	-46.4%
業者等の連絡先	121	102	133	<b>356</b>	114	146	79	<b>339</b>	-4.8%
帳簿の開示	0	1	1	<b>2</b>	1	0	1	<b>2</b>	0%
その他	92	108	125	<b>325</b>	126	122	108	<b>356</b>	9.5%
小計	431	414	480	<b>1,325</b>	421	497	338	<b>1,256</b>	-5.2%
貸付自粛・本人	172	191	202	<b>565</b>	152	164	186	<b>502</b>	-11.2%
貸付自粛・本人以外	262	293	288	<b>843</b>	285	265	256	<b>806</b>	-4.4%
返済困難	116	104	100	<b>320</b>	92	108	115	<b>315</b>	-1.6%
ヤミ金融・違法業者	20	42	44	<b>106</b>	34	23	21	<b>78</b>	-26.4%
小計	570	630	634	<b>1,834</b>	563	560	578	<b>1,701</b>	-7.3%
業者向け問合せ	809	747	1025	<b>2,581</b>	774	918	795	<b>2,487</b>	-3.6%
相談計	1,810	1,791	2,139	<b>5,740</b>	1,758	1,975	1,711	<b>5,444</b>	-5.2%

## (3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
30年度	(0)	(3)	(0)	(3)	元年度	2	2	0	4	33.3%
29年度	(1)	(5)	(4)	(10)	30年度	4	3	2	9	-10%
対前年同期 増減率	-100%	-40%	-100%	-70%	対前年同期 増減率	-50%	33.3%	-100%	-56%	

## 【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 3件から4件と1件の増加。
- ◆ 「事務処理」が2件から0件に減少。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が、0件から3件に増加。
- ◆ 「契約内容」は共に1件で横ばい。

## 【前年同期との比較】

- ◆ 9件から4件と5件減少(前年同期比-56%)
- ◆ 「帳簿の開示」が3件から0件と減少。
- ◆ 「事務処理」、「融資関連」が各1件から各0件と減少。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」は共に3件で横ばい。
- ◆ 「契約内容」は共に1件で横ばい。

## (4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	1月	2月	3月	前 四半期		4月	5月	6月	第1 四半期	対前四半期 増減率
30年度	(1)	(0)	(0)	(1)	元年度	0	0	1	1	0%
29年度	(0)	(1)	(0)	(1)	30年度	1	2	3	6	500%
対前年同期 増減率	-	-100%	-	0%	対前年同期 増減率	-100%	-100%	-67%	-83%	

## 【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 共に「契約内容」1件で横ばい。

## 【前年同期との比較】

- ◆ 6件から1件と5件減少(前年同期比-83%)
- ◆ 「契約内容」は0件から1件に増加。
- ◆ 「個人情報」は2件から0件に減少。
- ◆ 「事務処理」、「融資関連」、「クレジットカード等不正使用」、「その他」が各1件から各0件と減少。

(5) 令和元年7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
令和元年7月	1,843	1	1
令和元年6月	1,711	0	1

◆相談は、6月と比較し132件増加。融資関連23件増加、貸付自粛関連26件増加。

◆苦情は、1件増加。クレジットカード不正使用。

◆紛争は特に変化はない。

## 2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(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
4	1	2	0	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								
	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	0	0	0	0	0	0	0	0
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等不正使用	0	1	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	2	0	0	0	0	2	0	2

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

### 3. 紛争解決手続の処理状況

(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	2	1	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								
契約内容	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
計	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2

(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	1
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	2

## 4. 苦情の事例及び紛争の事例

### (1) 苦情の事例

#### ① 類型:クレジットカード不正使用

##### 【申立内容】

A社(以下相手方)という身に覚えのない業者から〇〇万円と利息の請求が来た。しかし、私はその会社と取引をしたことはないし、インターネットも使わないし、全くお金を借りた覚えがない。相手方からかかってきた電話で、担当者は私の名前を読み間違えたり、私のものではない携帯電話番号が書いてあると述べている。

これに加え私達家族には個人情報等を悪用されたとしか思えない不正の疑いのある請求が続いており、今回の件も個人情報が悪用されて申し込みがされた可能性があると考えている。

そこで相手方に対し、不正契約の疑いがあるので調査し申込書等や本人確認書類の控えを送ってほしいという書面を送ったが、調査する様子はなく請求書がまだ届いている状態である。個人情報が不正に使用され本人確認を怠ったのであれば問題であるので、きちんと調査をして報告願いたい。

(文書受理)

##### 【対応結果】

申立人より不正使用に伴う「調査申入書」が届き、申立人あてに開示請求書を送付し提出をお願いしたが、申立人からは何の返答もないままである。ご依頼のとおり、本件調査期間中の督促行為については停止する。当社の調査内容としては、昨年12月5日付web上よりカード申込みをいただき、申立人の運転免許証、健康保険証等の身分証明書を徴求、自宅固定電話へ連絡し、在宅と本人確認を行なっている。その後申立人住所へ簡易書留にてカードを発行し、12月12日付ATMより現金を引き出されている。以上より適切に本人確認を行い融資実行したものと判断します。

##### 【申立人より】

回答書保管期限切れ差戻しのため再発送。その後、申立人より回答書を受け取ったことの連絡を受け、現在相談中の弁護士の意見を聞き対応するとのこと。今後について協会のADRについても説明し一旦終了すること了承。

## (2) 紛争の事例

### ① 類型: 契約内容

#### 【申立内容】

申立人は、相手方と住宅ローン契約を締結するに際し、相手方店舗に申立人と保証人が当日に出向き、契約書への捺印等をする予定であったが、保証人予定のものの容態が悪いため、契約の延期を求めたのに対し、相手方担当者が、申立人らの意向に反して違約金発生の可能性や金利が上昇傾向になるなど示唆して、どうしても当初の約束どおりの契約締結を促されたので、体調が悪い中やむ得ずそれに応じた。しかし金利は担当者の説明に反して下がっており、また体調も悪化した。申立人らに生じた金利及び精神的苦痛の各種損害の賠償を求める。

#### 【手続結果】

紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、申立人等の要望や、相手方の対応可能な和解額を聴取した上で、双方の求める内容を盛り込んだ和解案を提示し、当事者双方がそれを受諾した結果、和解が成立した。

## 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 31 年 4 月 23 日 | 消費者信用関係団体懇談会                 |
| (2) 平成 31 年 4 月 26 日 | 警視庁生活経済課情報提供                 |
| (3) 令和元年 5 月 8 日     | 警察庁生活安全局意見交換会                |
| (4) 令和元年 5 月 8 日     | 港区シルバー人材センター東京都との出前講座打ち合わせ   |
| (5) 令和元年 5 月 23 日    | 東京都多重債務対策協議会（貸金業部会）          |
| (6) 令和元年 6 月 13 日    | 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（神田駅前）   |
| (7) 令和元年 6 月 14 日    | 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（高田馬場駅前） |
| (8) 令和元年 6 月 17 日    | 東京ベルエポック美容専門学校・東京都との出前講座打合せ  |
| (9) 令和元年 6 月 25 日    | 国民生活センターとの「第 9 回実務担当者意見交換会」  |