

# 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和元年度 第4四半期報告書)  
(令和2年1月1日～令和2年3月31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)

	10月	11月	12月	第3 四半期		1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
元年度	1,673	1,584	1,424	<b>4,681</b>	元年度	1,741	1,555	1,784	<b>5,080</b>	8.5%
30年度	1,993	1,844	1,658	<b>5,495</b>	30年度	1,810	1,791	2,139	<b>5,740</b>	4.5%
対前年同期増 減率	-16.1%	-14.1%	-14.1%	<b>-14.8%</b>	対前年同期 増減率	-3.8%	-13.2%	-16.6%	<b>-11.5%</b>	
営業日数	21/22	20/21	20/19	<b>61/62</b>	営業日数	19/18	18/19	21/20	<b>58/57</b>	

※営業日数は元年度/30年度。

(2) 相談件数(項目別)

(単位:件)

項目	10月	11月	12月	第3 四半期	1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	147	127	131	<b>405</b>	136	147	148	<b>431</b>	6.4%
信用情報関連	42	49	32	<b>123</b>	49	41	53	<b>143</b>	16.3%
身分証明書等の紛失等	5	10	7	<b>22</b>	12	12	13	<b>37</b>	68.2%
業者等の連絡先	83	92	78	<b>253</b>	106	85	99	<b>290</b>	14.6%
帳簿の開示	1	1	1	<b>3</b>	0	2	0	<b>2</b>	-33.3%
その他	130	103	91	<b>324</b>	128	122	117	<b>367</b>	13.3%
小計	408	382	340	<b>1,130</b>	431	409	430	<b>1,270</b>	12.4%
貸付自粛・本人	155	134	135	<b>424</b>	150	142	160	<b>452</b>	6.6%
貸付自粛・本人以外	234	225	181	<b>640</b>	211	205	240	<b>656</b>	2.5%
返済困難	96	78	74	<b>248</b>	85	107	143	<b>335</b>	35.1%
ヤミ金融・違法業者	31	29	27	<b>87</b>	32	22	23	<b>77</b>	-11.5%
小計	516	466	417	<b>1,399</b>	478	476	566	<b>1,520</b>	8.7%
業者向け問合せ	749	736	667	<b>2,152</b>	832	670	788	<b>2,290</b>	6.4%
相談計	1,673	1,584	1,424	<b>4,681</b>	1,741	1,555	1,784	<b>5,080</b>	8.5%

## (3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四半期		1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
元年度	1	1	0	2	元年度	3	3	2	8	300.0%
30年度	1	1	2	4	30年度	0	3	0	3	-25.0%
対前年同期 増減率	0%	0%	-100%	-50%	対前年 同期増 減率	-	0%	-	167%	

## 【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 2件から8件に増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から4件に増加。
- ◆ 「事務処理」が0件から2件に増加。
- ◆ 「帳簿の開示」が0件から1件に増加。
- ◆ 「契約内容」が1件から1件の横ばい。
- ◆ 「請求業務」が1件から0件に減少。

## 【前年同期との比較】

- ◆ 3件から8件に増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から4件に増加。
- ◆ 「帳簿の開示」が0件から1件に増加。
- ◆ 「契約内容」が1件から1件の横ばい。
- ◆ 「事務処理」が2件から2件の横ばい。

## (4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	10月	11月	12月	第3 四半期		1月	2月	3月	第4 四半期	対前四半期 増減率
元年度	0	0	0	0	元年度	1	1	0	2	-
30年度	1	0	0	1	30年度	1	0	0	1	0%
対前年同期 増減率	-100%	0%	0%	-100%	対前年 同期増 減率	0%	-	0%	100%	

## 【直前期(10月-12月)との比較】

- ◆ 0件から2件に増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から2件に増加。

## 【前年同期との比較】

- ◆ 1件から2件に増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から2件に増加。
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少。

(5) 令和2年4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2年4月	1,519	1	2
令和2年3月	1,784	2	0

◆相談は、3月と比較し265件減少。主に減少したのは、貸付自粛関連168件、業者向け問合せ52件、信用情報関連22件、返済困難20件。

◆苦情は、2件から1件に減少。内訳は、契約内容が1件の減少、事務処理が1件で横ばい。

◆紛争は0件から2件に増加。内訳は、クレジットカード等不正使用が2件の増加。

## 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
8	0	6	0	2	0

(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	
帳簿の開示	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	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	3	0	0	0	4	0	4	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	3	3	0	0	0	6	0	6	

(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	4
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	6

### 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
2	1	1	1	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)

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 なし	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	其 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
契約内容	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
クレジットカード 等不正使用	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
計	1	0	1	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 クレジットカード等不正使用

【申立内容】

カードや免許証・スマホ等を紛失していることに気付き、A社(以下相手方)へ連絡をした。

その際、カードの停止をお願いしたら、相手方担当者から『家族カードも使えなくなります』と言われたため、「他人に使われた場合どうなりますか」と質問したところ、『審査のうえ補償できます』と言われたため停止しなかった。

その日の夜、キャッシング利用のメールが入り、相手方からも不審利用でカードを停止したとの連絡があり、不正使用されたことが判明した。

その後、相手方と何度か折衝しているが、キャッシングは暗証番号取引であるため補償できないと言われている。暗証番号は生年月日等から類推できるようなものではないが、どこから漏れたものなのか自分では分からない。そもそも当初相手方へ連絡したときに、キャッシングが不正使用された場合は補償については、できないと言われればカードを停止して不正使用を防ぐことができたのではないかと考えている。

【対応結果】

今回の申立てに関して相手方へ確認したところ、申立人よりカード紛失の連絡を受けたときに不正使用の場合はどうなるかとの質問を受けたが、担当者は、キャッシングは暗証番号取引によって保護されていると解釈し、ショッピングの場合のみを想定して、『時間はかかるが補償される』と回答したもので、キャッシングは、『補償の対象ではない』との説明はしていない。本件について申立人と再度詳しく事情を聴取し、保険請求できるものか判断したい。その旨を申立人へお伝えてほしいとのこと。

### 【申立人へ】

相手方が再度申立人と話し合いたいという意向を伝えたところ「話し合いに応じます」と苦情対応終了を了承した。

## (2) 紛争事例

### ① 類型: 契約内容

### 【申立内容】

申立人は、相手方に対し新築の住宅ローンを申し込んだ。その後、新築から中古物件の購入に変更した。契約したところ、最初に適用される住宅ローンから金利の高い住宅ローンに変更されていた。しかし、申立人は後者のローンで不動産売買契約を締結した。なぜこのような食い違う契約が生じたか、商品に関する説明は受けておらず相手方が明確にしないため、これを明らかにすることを相手方に求める。また、2つの住宅ローンの返済総額の差額は損失であり、その損失額を求める。

### 【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条件を聴取した上で、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) 令和2年1月16日 第1回神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会
- (2) 令和2年1月21日 第4回消費生活センター相談員との意見交換会
- (3) 令和2年1月23日 日本クレジットカウンセリング協会との打合せ
- (4) 令和2年1月30日 全銀協との定例会
- (5) 令和2年2月5日 鳥取県消費生活センター訪問
- (6) 令和2年2月12日 国民生活センターとアンケート詐欺について情報収集
- (7) 令和2年3月12日 警察庁訪問
- (8) 令和2年3月18日 北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供