

# 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和元年度 第2四半期報告書)  
(令和元年7月1日～令和元年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. 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)

	4月	5月	6月	第1 四半期		7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
元年度	(1,758)	(1,975)	(1,711)	<b>(5,444)</b>	元年度	1,843	1,544	1,664	<b>5,051</b>	-7.2%
30年度	(1,768)	(1,952)	(1,663)	<b>(5,383)</b>	30年度	1,631	1,703	1,724	<b>5,058</b>	-6.0%
対前年同期増 減率	-0.6%	1.2%	2.9%	<b>1.1%</b>	対前年同期 増減率	13.0%	-9.3%	-3.5%	<b>-0.1%</b>	
営業日数	20/20	19/21	20/21	<b>59/62</b>	営業日数	22/21	21/23	19/18	<b>62/62</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	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	129	185	108	<b>422</b>	131	132	139	<b>402</b>	-4.7%
信用情報関連	38	36	33	<b>107</b>	46	38	40	<b>124</b>	15.9%
身分証明書等の紛失等	13	8	9	<b>30</b>	12	7	13	<b>32</b>	6.7%
業者等の連絡先	114	146	79	<b>339</b>	107	80	96	<b>283</b>	-16.5%
帳簿の開示	1	0	1	<b>2</b>	2	2	0	<b>4</b>	100%
その他	126	122	108	<b>356</b>	136	120	115	<b>371</b>	4.2%
小計	421	497	338	<b>1,256</b>	434	379	403	<b>1216</b>	-3.2%
貸付自粛・本人	152	163	186	<b>501</b>	179	160	191	<b>530</b>	5.8%
貸付自粛・本人以外	285	266	256	<b>807</b>	289	217	250	<b>756</b>	-6.3%
返済困難	92	108	115	<b>315</b>	98	86	86	<b>270</b>	-14.3%
ヤミ金融・違法業者	34	23	21	<b>78</b>	39	30	30	<b>99</b>	26.9%
小計	563	560	578	<b>1,701</b>	605	493	557	<b>1655</b>	-2.7%
業者向け問合せ	774	918	795	<b>2,487</b>	804	672	704	<b>2180</b>	-12.3%
相談計	1,758	1,975	1,711	<b>5,444</b>	1843	1544	1664	<b>5051</b>	-7.2%

※5月の「貸付自粛・本人」及び「貸付自粛・本人以外」は、前四半期報告書の「164件」及び「265件」から「163件」及び「266件」に訂正。

## (3) 苦情の受付件数

(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	対前四半期 増減率
元年度	(2)	(2)	(0)	(4)	元年度	1	0	5	6	50%
30年度	(4)	(3)	(2)	(9)	30年度	5	3	2	10	11.1%
対前年同期 増減率	-50%	-33.3%	-100%	-55.6%	対前年 同期増 減率	-80%	-100%	150%	-40%	

※5月の「対前年同期増減率」は、前四半期報告書の「33.3%」から「-33.3%」に訂正。

## 【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 4件から6件に2件の増加。
- ◆ 「事務処理」が0件から3件に増加。
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい。
- ◆ 「請求業務」が0件から1件に増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が3件から1件に減少。

## 【前年同期との比較】

- ◆ 10件から6件に4件の減少。(前年同期比-40%)
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい。
- ◆ 「事務処理」が3件から3件で横ばい。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が3件から1件に減少。
- ◆ 「個人情報」、「融資関連」が各1件から0件に減少。
- ◆ 「請求業務」は共に1件で横ばい。

## (4) 紛争の受付件数

(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	対前四半期 増減率
元年度	(0)	(0)	(1)	(1)	元年度	1	0	0	1	0%
30年度	(1)	(2)	(3)	(6)	30年度	1	0	1	2	-66.7%
対前年同期 増減率	-100%	-100%	-66.7%	-83.3%	対前年同 期増減率	0%	0%	-100%	-50%	

## 【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 共に1件(共に「契約内容」)で横ばい。

## 【前年同期との比較】

- ◆ 2件から1件に1件の減少。(前年同期比-50%)
- ◆ 「個人情報」は1件から0件に減少。
- ◆ 「契約内容」は共に1件で横ばい。

(5) 令和元年 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
令和元年 10 月	1673	1	0
令和元年 9 月	1664	5	0

◆相談は、9 月と比較し 6 件増加。増加したものでは、業者等の連絡先 32 件、返済困難 10 件、その他 15 件、減少したものでは、貸付自粛 52 件、が目に付いた。

◆苦情は、4 件減少。10 月の苦情(1 件)は請求業務に関するもの。

◆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
6	3	4	3	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	1	2	0	2	
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	2	0	0	0	0	2	0	2	
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	3	0	0	0	0	3	0	3	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	6	0	0	0	1	7	0	7	

※「契約内容」の「その他」1 件は、受理後 120 日経過のため苦情手続を打ち切ったもの。

(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	4
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	1
計	7

### 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	1	0	0	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)

該当なし。

(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)

該当なし。

## 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】

海外旅行の帰国日に、空港の公衆電話から電話をしようと思いきなりスーツケースを広げA社(以下相手方)のカードを出して、暗証番号登録し通話しようとしたが、よく電話の使い方がよく判らなかつたので通じなかつた。数枚の他カードも同様に試みたが使えずにしまった。翌日の夜遅く帰国したところ、相手方からの着信があつたのに気付いたが、日本に着いた時間が夜遅かつたため、翌日、相手方に電話をしたところ、相手方担当者より「キャッシングした本人ですか。」と聞かれたので「私はキャッシングしていない。」と伝えたところ「調査します。」と言われ電話を切られた。翌日、相手方担当者から調査結果の電話があり「海外で、4回合計〇万円のキャッシングが利用されている。5回目に限度額オーバーでシステムロックされたので確認の連絡をした。暗証番号取引のため返済責任がある。」と説明を受け、その時初めて相手方のカードがないことに気づいた。自分が帰国の途についてからの利用で、尚且つ私は、カードが利用された場所には行っていないので、相手方の「返済責任がある」との対応に納得がいかない。協会より確認して欲しい。

##### 【対応結果】

申立内容を相手方に確認したところ、電話の日時に若干相違はあるが、概ね、協会へ申立てされた内容の通りである。当社としては、あくまでも暗証番号取引なので、申立人へ請求すると伝えしている。一般的な当社の対応は、明らかに詐欺と判明した場合は、保険の対象ではないが、状況により補償を検討している。本件についてはそもそも詐欺の対象では無いので、請求する事を伝えている。ただ、海外キャッシングの手数料については免除をするが、キャッシングの補償については、現地から伝票などを収集し調査したうえで、最終判断をすることを考えている。申立人にその旨をお伝えいただきたい。

申立人に、相手方の回答を伝えたところ、相手方の説明を受けます。その後、「相手方の説明を受けて、対応して戴くことに納得しました。」と対応終了を了承。

## ② 類型:事務処理

### 【申立内容】

〔書面申立書による申立〕(妻外国人のため夫が代理として申立て)妻が、ネットにてB社(以下相手方)に融資の申込みをした。妻は日本語で一般的な会話は可能ですが読み書きは難しく、私が説明しながら申込みをした。〇万円まで可能との返事で身分証明書(運転免許証)を添付し正式に申込みをした。翌朝相手方の女性から早口で電話があったが、妻は前日朝方3時まで仕事をして頭が朦朧としていて内容が理解出来なかったので「夫に代わってもいいか。」と訊いているにも関わらず、隣にいた私に聞こえるような大きな声で『あなたは日本語が、読み書きができないのですね』と何度も確認した後『今回はだめです。』と喋って電話を切られた。相手方の一方的な対応に、妻は口惜しくて泣いておりかなりのショックを受けている。相手方の対応について協会から指導して頂きたい。

(申込者=妻とは電話にて申立ての意思や相手方への個人情報提供、ご主人と折衝等の了承済み)

### 【対応結果】

申立内容を確認したところ、相手方担当者が申込者への確認の電話を行なって、最終的にはキャンセルの意思を確認し電話を切っている。この電話が通常の日本人への確認であれば、口調も普通の速さで説明等も理解できたと思う。申込み者も途中ご主人に代わってもよいかどうか訊ねており、担当者からは本人でなければ確認はできない旨説明しているが、ご理解いただけなかったものと思われる。申込み内容を見れば外国人の申込みと判り、平易な言葉に言い換えるとか、もっとゆっくりと理解戴けたかどうか確認しながら対応するなどの配慮が不足していた。

### 【協会より相手方へ】

初期対応について、今以上に丁寧、慎重な対応を要請し了承。

### 【申立人へ】

確認内容を伝えたところ「相手方へ伝えて戴きありがとうございました」と対応終了を了承。

## (2)紛争の事例

該当なし。

## 5. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 令和元年7月 5日 東京都多重債務問題対策協議会（相談部会）
- (2) 令和元年7月 11日 埼玉県警生活経済課へ情報提供
- (3) 令和元年7月 25日 東京都貸金業対策課との出前講座打合せ
- (4) 令和元年7月 31日 全銀協との定例会
- (5) 令和元年8月 2日 国民生活センターとの打合せ
- (6) 令和元年8月 5日 日本ファクタリング業協会との打合せ
- (7) 令和元年8月 7日 「第3回消費者センター意見交換会」
- (8) 令和元年8月 27日 日本大学商学部との出前講座打合せ
- (9) 令和元年9月 3日 東京都貸金業対策課との意見交換会〔ファクタリング〕
- (10) 令和元年9月 12日 神奈川県消費生活センターとの打合せ
- (11) 令和元年9月 19日 神奈川県警生活経済課との情報交換
- (12) 令和元年9月 19日 神奈川県金融課との意見交換