

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和2年度 第1四半期報告書)
(令和2年4月1日～令和2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
元年度	(1,741)	(1,555)	(1,784)	5,080	2年度	1,519	1,475	1,460	4,454	-12.3%
30年度	(1,810)	(1,791)	(2,139)	5,740	30年・ 元年度	1,758	1,975	1,711	5,444	-5.2%
対前年同期増 減率	-3.8%	-13.2%	-16.6%	-11.5%	対前年同期 増減率	-13.6%	-25.3%	-14.7%	-18.2%	
営業日数	19/18	18/19	21/20	58/57	営業日数	21/20	18/19	22/20	61/59	

※営業日数は、①1月～3月は元年度/30年度、②4月～6月は、2年度/30年・元年度

(2)相談件数(項目別)

<令和元年度>

<令和2年度>

(単位:件)

項目	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
融資関連	136	147	148	431	131	104	129	364	-15.5%
信用情報関連	49	41	53	143	31	37	38	106	-25.9%
身分証明書等の紛失等	12	12	13	37	9	12	13	34	-8.1%
業者等の連絡先	106	85	99	290	129	160	121	410	41.4%
帳簿の開示	0	2	0	2	0	0	1	1	-50.0%
その他	128	122	117	367	101	93	86	280	-23.7%
小計	431	409	430	1,270	401	406	388	1,195	-5.9%
貸付自粛・本人	150	142	160	452	98	97	123	318	-29.6%
貸付自粛・本人以外	211	205	240	656	134	164	187	485	-26.1%
返済困難	85	107	143	335	123	82	84	289	-13.7%
ヤミ金融・違法業者	32	22	23	77	27	23	35	85	10.4%
小計	478	476	566	1,520	382	366	429	1,177	-22.6%
業者向け問合せ	832	670	788	2,290	736	703	643	2,082	-9.1%
相談計	1,741	1,555	1,784	5,080	1,519	1,475	1,460	4,454	-12.3%

(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
元年度	(3)	(3)	(2)	(8)	2年度	1	0	2	3	-62.5%
30年度	(0)	(3)	(0)	(3)	30年・元 年度	2	2	0	4	33.3%
対前年同期 増減率	-	0%	-	167%	対前年同期 増減率	-50%	-	-	-25%	

【直前期(1月-3月)との比較】

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

【前年同期との比較】

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

(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
元年度	(1)	(1)	(0)	(2)	2年度	2	0	2	4	100%
30年度	(1)	(0)	(0)	(1)	30年・元 年度	0	0	1	1	0%
対前年同期 増減率	0%	-	-	100%	対前年同期 増減率	-	-	100%	300%	

【直前期(1月-3月)との比較】

- ◆ 2件から4件に増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が2件から4件に増加。

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から4件の増加。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が0件から4件に増加。
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少。

(5) 令和2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2年7月	1,328	1	0
令和2年6月	1,460	2	2

◆相談は、6月と比較し132件減少。主に減少したのは、貸付自粛関連60件、業者等の連絡先39件、業者向け問合せ35件。

◆苦情は、2件から1件に減少。内訳は、請求業務、契約内容が各1件の減少、クレジットカード等不正使用が1件増加。

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

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
3	2	2	1	1	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							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	1	0	0	0	0	1	0	1	
契約内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	3	0	0	0	0	3	0	3	

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

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
4	1	0	0	4	1

(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	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※当期・既済事件なし

(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)

(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	0
6月以上～1年未満	0
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	0

※当期・既済事件なし

4. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型:契約内容

【申立内容】

A社(以下相手方)でキャッシングを申し込んだが希望通り借りられなかった。相手方に電話で確認したところ、担当者から「限度額を超えています。ショッピングが利用されているので一部返済し入金になればご希望のキャッシングが出来ます。」と言われたので、電話を切った後すぐに相手方へ一部入金の金額を振込んだ。しかしキャッシングは出来なかった。相手方の説明によると「審査がある。」とか「給料明細が必要で時間がかかる。」、挙句のはてには「キャッシングは無理なので入金された金額は返金するが振込手数料は返せない。」と言われた。最初案内された内容と違うので納得できない。協会より相手方へ指導をお願いしたい。

【対応結果】

《相手方へ確認》

記録を確認したところ、申立人とのやり取りの日付は間違いありません。申立人から「キャッシングの相談」の電話があったが担当者の女性が「ショッピングの相談」と勘違いして対応し、ショッピングの限度額について説明をしてしまった。キャッシングについては、他社からの借入れがあり、総量規制をオーバーしているので、最初からキャッシングの限度額設定していない。問い合わせの翌日、申立人に電話をし謝罪とともに今回の限度額の説明している。申立人が主張されている、返金のような話はしていない。いずれにしても最初の担当者が勘違いをして説明し、申立人に誤解を与えたのは事実ですので、担当部署から誠意を持って直接説明いたしますので協会から申立人にお伝えして下さい。

⇒協会より相手方へ:初期対応の重要性について職員へ周知要請了承。

《申立人より》

「相手方の説明を受けて、対応に納得しました。」と対応終了を了承。

(2) 紛争事例

① 類型:クレジットカード等不正使用

【申立内容】

申立人は、最寄り駅よりタクシーに乗り、バッグに財布がないことに気付いた。財布内には相手方発行のクレジットカード、及び他社クレジットカードや銀行キャッシュカードが入っており、それらが財布ごと盗まれていることが判明した。恐らく電車内で居眠りをしたときに盗まれた可能性が高い。その後すぐに各カード会社等に盗難連絡を行ったが、相手方のカードによる不正なキャッシングが既に行われていた。申立人は、相手方に対し、本件カードは盗難に遭い不正にキャッシングをされたものであることを訴えたが、相手方から、キャッシングは本人しか知りえない暗証番号での取り引きであるため保険対象にはならず補償はできないと言われた。しかし、第三者による不正なキャッシングであるため、申立人には支払義務がないことを確認したい。

【手続結果】

紛争継続中。

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4月16日 | 北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供 |
| (2) | 令和2年4月20日 | 警視庁生活経済課へ情報提供 |
| (3) | 令和2年5月15日 | 警視庁生活経済課へ情報提供 |
| (4) | 令和2年5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 |
| (5) | 令和2年6月8日 | 貸付自粛制度に関して金融庁及び厚労省と打合せ |
| (6) | 令和2年6月12日 | ワンネスグループと依存症に関する意見交換会 |
| (7) | 令和2年6月22日 | 第15回多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会
(電話会議) |
| (8) | 令和2年6月23日 | 北陸財務局(3県分)及び茨城県警へヤミ金融情報提供 |
| (9) | 令和2年6月24日 | 第23回金融ADR連絡協議会(TV会議) |
| (10) | 令和2年6月24日 | 警視庁生活経済課へ情報提供 |