

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和2年度 第2四半期報告書)
(令和2年7月1日～令和2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
2年度	1,519	1,475	1,460	4,454	2年度	1,328	1,162	1,196	3,686	-17.2%
元年度	1,758	1,975	1,711	5,444	元年度	1,843	1,544	1,664	5,051	-7.2%
対前年同期 増減率	-13.6%	-25.3%	-14.7%	-18.2%	対前年同期 増減率	-27.9%	-24.7%	-28.1%	-27.0%	
営業日数	21/20	18/19	22/20	61/59	営業日数	21/22	20/21	20/19	61/62	

※営業日数は2年度/元年度。

(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	131	104	129	364	113	82	118	313	-14.0%
信用情報関連	31	37	38	106	40	39	39	118	11.3%
身分証明書等の紛失等	9	12	13	34	14	13	12	39	14.7%
業者等の連絡先	129	160	121	410	82	51	70	203	-50.5%
帳簿の開示	0	0	1	1	0	1	1	2	100%
その他	101	93	86	280	102	85	75	262	-6.4%
小計	401	406	388	1,195	351	271	315	937	-21.6%
貸付自粛・本人	98	97	123	318	108	117	93	318	0%
貸付自粛・本人以外	134	164	187	485	142	145	149	436	-10.1%
返済困難	123	82	84	289	84	73	70	227	-21.5%
ヤミ金融・違法業者	27	23	35	85	35	20	24	79	-7.1%
小計	382	366	429	1,177	369	355	336	1,060	-9.9%
業者向け問合せ	736	703	643	2,082	608	536	545	1,689	-18.9%
相談計	1,519	1,475	1,460	4,454	1,328	1,162	1,196	3,686	-17.2%

(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
2年度	1	0	2	3	2年度	1	2	3	6	100%
元年度	2	2	0	4	元年度	1	0	5	6	50.0%
対前年同期 増減率	-50.0%	—	—	-25.0%	対前年同期 増減率	0%	—	-40.0%	0%	

【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 3件から6件に3件の増加
- ◆ 「事務処理」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「請求業務」が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

【前年同期との比較】

- ◆ 6件から6件で横ばい(対前年同期比0%)
- ◆ 「事務処理」が3件から1件に減少
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい
- ◆ 「請求業務」が1件から2件に増加
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から2件に増加

(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
2年度	2	0	2	4	2年度	0	0	0	0	—
元年度	0	0	1	1	元年度	1	0	0	1	0%
対前年同期 増減率	—	—	100%	300%	対前年同期 増減率	—	—	—	—	

【直前期(4月-6月)との比較】

- ◆ 4件から0件に4件の減少
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が4件から0件に減少

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から0件に1件の減少
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に減少

(5) 令和2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2年10月	1,409	0	1
令和2年9月	1,196	3	0

◆相談は、9月と比較し213件増加。増加したものでは、業者向け問合せ74件、貸付自粛・本人以外40件、その他39件、貸付自粛・本人30件、減少したものでは、融資関連13件が目についた。

◆苦情は、10月0件であった。

◆紛争は、10月1件であり、クレジットカード等不正利用であった。

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	2	4	2	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								
	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	0	1	0	1
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	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	1	1	0	0	0	2	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	5	1	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	5
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	0
6月以上	1
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
0	5	0	5	0	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	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
クレジットカード 等不正使用	3	0	2	0	0	0	1	0	0	5
計	3	0	2	0	0	0	2	0	0	5

(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	3
6月以上	1
計	5

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】

通帳を記帳したところ、A社(以下相手方)との融資返済の引き落としがなかったので、相手方に連絡したところ、社内システム上ずっと司法書士が介入している状態になっていたので請求しなかったことが分かった。以前、相手方へ司法書士に過払いの調査依頼をかけたが、去年のうちに過払いなしで調査は終了している。相手方より請求連絡もなかったのに、遅延損害金は今までと同じ額でよいから分割で返すように言われている。さらに自分の信用情報は既にブラックなのではないかという『そうですね』と言われた。

自分としては①相手方の事務ミスで延滞発生後の連絡を放置していたのに延滞金を払うというのは納得できない。②ブラックになっているとしたら同じ理由で相手方のミスによるものなのにデメリットを押し付けられるのは納得できない。③もしこのまま記帳せずに入金しなかったらどうなっていたのか納得いかないのので苦情を申し立てたい。

【対応結果】

状況を確認したところ、自動引き落としが出来なかった以降自動引き落としが不可となり延滞となっていた。その間請求はしていない。昨年、司法書士から過払いの計算書送付依頼があり、過払いなしで計算書を送付している。以降連絡もなかったため、当社も連絡せず、そのままになっていた。確かに延滞債権にも関わらず司法書士が介入したまま解除の措置を取らず延滞しても請求していない状態となっており管理がされていなかった。今回対応した担当者もそのことに気が付かず、和解の話しかしていなかった。あらためて返済と情報センターの登録の件も含め申立人と話をしたいと考えている。その旨を申立人へ伝えてほしい。

⇒協会より相手方へ

一方的な対応となっているので、今回の事例をもとに担当者への教育と研修を依頼し承諾。

【申立人へ】

確認内容を伝えたと「相手方の話を聞きます。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2年7月22日 JICCとの打合せ
- (2) 令和2年7月29日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (3) 令和2年7月31日 CICとの打合せ
- (4) 令和2年9月1日 警視庁生活経済課へ情報提供
- (5) 令和2年9月9日 全国モーターボート競走施行者協議会へ貸付自粛制度周知依頼
- (6) 令和2年9月11日 警視庁第8機動隊出前講座打合せ
- (7) 令和2年9月25日 全国銀行協会との意見交換会