

金融ADR 指定紛争解決機関

貸金業相談・紛争解決センター

# センターだより

季刊

□発行人:山下 一 □発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

H29 12.31

vol. 28

日本貸金業協会は  
貸金業法に基づく  
貸金業界の  
自主規制機関です。



1. はじめに
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. 苦情（内容・対応状況・事例）
5. 紛争の終了件数と事例
6. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について
7. 手続実施基本契約の締結状況
8. お知らせ

# 1. はじめに

本年度上期の資金需要者等（利用者）から当協会に寄せられた相談・苦情・紛争解決事案の総件数は、11,139 件でした。

このうち、相談件数は 11,109 件（前年比－2.1%）、苦情件数は 20 件（前年比－37.5%）紛争解決件数は 10 件で前年度と同件数でした。

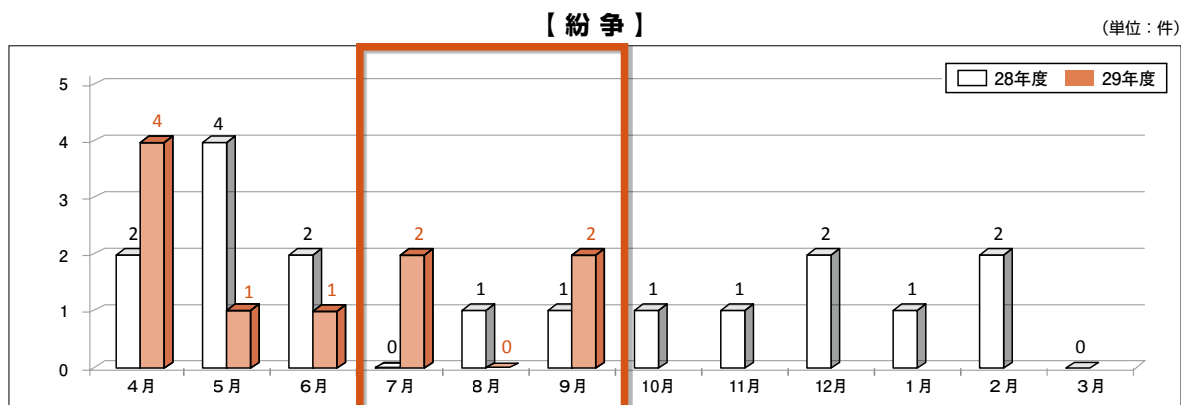
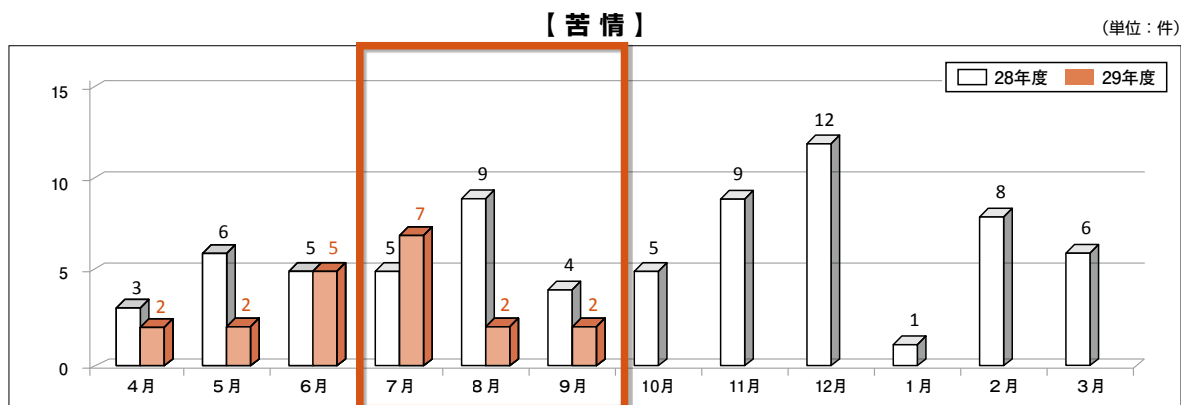
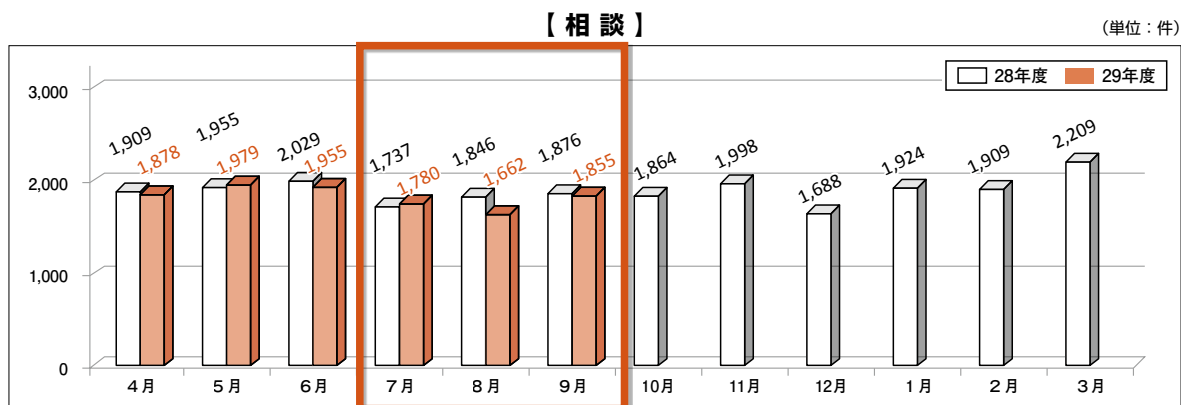
相談件数の 11,109 件のうち、当協会へ貸金業者への問合せ窓口と誤認したものが 4,740 件 42.6%と昨年と同様多く含まれています。

つきましては、事前にご連絡しております、平成 30 年 2 月 1 日の受付時間の変更に併せて、加入貸金業者の皆さまのホームページや各種印刷物等のお客様へのご案内について整備をお願いいたします。

また、本年度上期の相談・苦情・紛争解決事案の受付状況や苦情・紛争事例などについて協会ホームページで公表しておりますので、ご覧いただければ幸いです。

今後とも、中立・公正な指定紛争解決機関として相談対応・苦情処理・紛争解決業務に取り組んで参りますので、何卒ご協力のほどよろしくをお願いいたします。

## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成29年度第2四半期）



### 3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

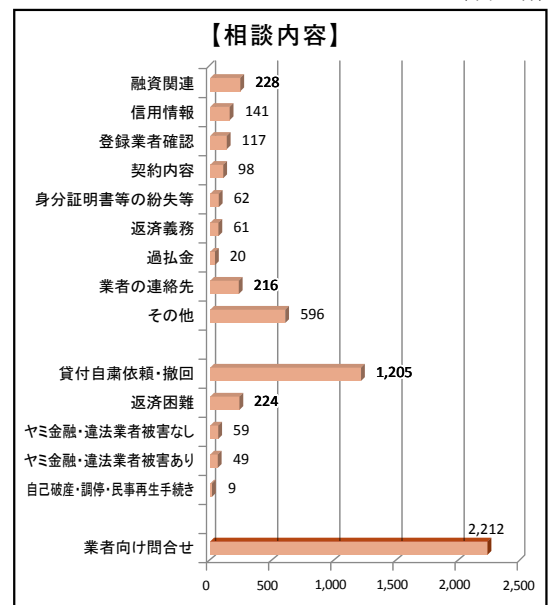
相談内容別推移		28年度 第2四半期	29年度 第2四半期					対前年同期
			7月	8月	9月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	502	68	64	96	228	4.3%	-54.6%
	信用情報	115	44	36	61	141	2.7%	+22.6%
	登録業者確認	128	49	31	37	117	2.2%	-8.6%
	契約内容	843	32	40	26	98	1.8%	-88.4%
	身分証明書等の紛失等	116	24	22	16	62	1.2%	-46.6%
	返済義務	51	20	21	20	61	1.2%	+19.6%
	過払金	37	4	8	8	20	0.4%	-45.9%
	業者の連絡先	200	81	58	77	216	4.1%	+8.0%
	その他	644	168	211	217	596	11.2%	-7.5%
小計		2,636	490	491	558	1,539	29.1%	-41.6%
多重債務相談	貸付自粛依頼・撤回	1,115	371	421	413	1,205	22.7%	+8.1%
	返済困難	249	73	59	92	224	4.2%	-10.0%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	104	18	12	29	59	1.1%	-43.3%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	48	16	18	15	49	0.9%	+2.1%
	自己破産・調停・民事再生手続き	9	2	3	4	9	0.2%	+0.0%
	小計	1,525	480	513	553	1,546	29.1%	+1.4%
業者向け問合せ		1,298	810	658	744	2,212	41.8%	+70.4%
相談合計		5,459	1,780	1,662	1,855	5,297	100.0%	-3.0%

#### 1. 受付件数

(単位：件)

平成29年度第2四半期（7月～9月）に相談として受付した件数は5,297件で、前年度第2四半期（5,459件）と比べ162件減（-3.0%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第2四半期（2,636件）と比べ1,097件減（-41.6%）の1,539件、『多重債務関連相談』は前年度第2四半期（1,525件）と比べ21件増（+1.4%）の1,546件、『業者向け問合せ』は前年度第2四半期（1,298件）と比べ914件増（+70.4%）の2,212件となっています。



#### 2. 相談内容

##### (1) 一般相談

融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が228件（前年同期比-54.6%）、信用情報の開示、登録情報に関する「信用情報」が141件（前年同期比+22.6%）、財務局及び都道府県への登録を確認したいとする「登録業者確認」が117件（前年同期比-8.6%）等となっています。

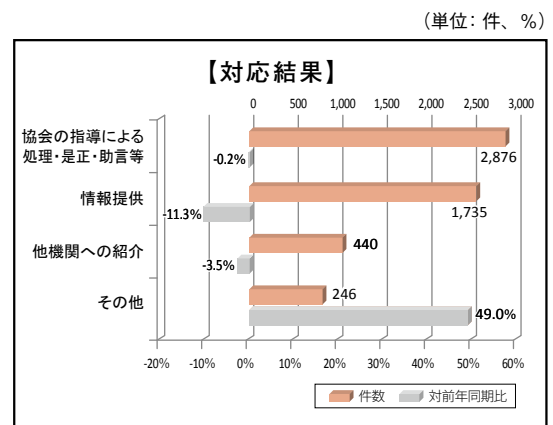
##### (2) 多重債務関連相談

貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,205件（前年同期比+8.1%）、多重債務等が原因で返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が224件（前年同期比-10.0%）等となっています。

#### 3. 対応結果

利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っています。協会の指導による処理・是正・助言等」が2,876件（前年同期比-0.2%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,735件（前年同期比-11.3%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への照会」が440件（前年同期比-3.5%）、「その他」246件（前年同期比+49.1%）となっています。



## 4. 苦情（内容・対応状況・事例）

（単位：件、％）

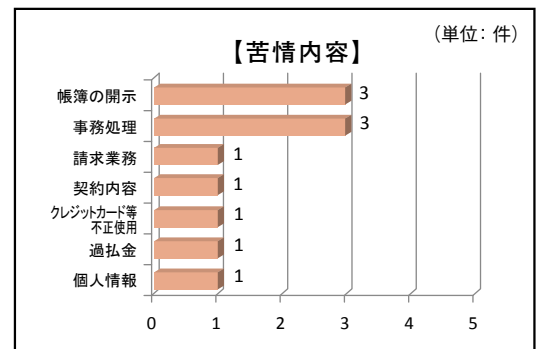
苦情内容	28年度 第2四半期	29年度 第2四半期				合計	構成比	対前年同期
		7月	8月	9月				
帳簿の開示	4	2	0	1	3	27.3%	-25.0%	
事務処理	4	2	1	0	3	27.3%	-25.0%	
請求業務	4	0	0	1	1	9.1%	-75.0%	
契約内容	5	1	0	0	1	9.1%	-80.0%	
クレジットカード等不正使用	0	0	1	0	1	9.1%	—	
過払金	0	1	0	0	1	9.1%	—	
個人情報	1	1	0	0	1	9.1%	0.0%	
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—	
計	18	7	2	2	11	100.0%	-38.9%	

### 1. 受理件数

平成29年度第2四半期（7月～9月）に苦情として受理した件数は11件でした。

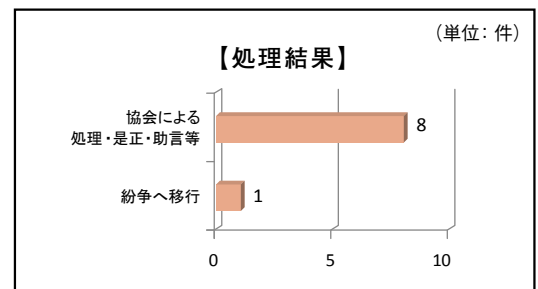
### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」及び「事務処理」に関するものがそれぞれ3件、「請求業務」、「契約内容」、「クレジットカード等不正使用」、「過払金」及び「個人情報」に関するものがそれぞれ1件でした。



### 3. 処理結果

利用者等からの苦情に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた結果、第2四半期に終了した事案は9件であり、そのうち「協会による処理・是正・助言等」により解決した事案が8件で、「紛争へ移行」した事案が1件となっています。



### 4. 苦情事例

苦情事例の一部を紹介します。協会が事実確認を行う中で判明した苦情発生の原因を理解していただき、今後の苦情発生防止のご参考にしていただくようお願いいたします。

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

<事例1>	事務処理
申立内容	A社（以下相手方）の「利息10%キャンペーン」の広告をみて、キャンペーンの内容を相手方に連絡をし「支払いが完済するまで10%ですか、それともキャンペーン期間が終了したら金利が元に戻るといことですか。」と確認すると『完済するまでである』との回答だったので融資を受けた。その後スマホから契約金利を確認したところ「18%」と記載されていたので相手方に架電し、事情を説明して調査依頼をお願いした。翌日、別担当者から連絡があり『記録を確認したところ、担当者が金利に関して誤った説明をしていました』と説明を受け謝罪を受けた。担当者は『利息の再計算をする予定です。前向きに検討いたします』と説明したため、再計算を必ず行うことを確認し回答を待っていた。しかしその後、経過報告において担当者から『当社としては18%で請求いたします』との回答であった。当初の約束と話が違っていると伝えるも何度も謝罪しながらも『約束はしていない』との一点張りで話にならない。相手方の対応ミスは明らかであり協会より指導して頂きたい。
処理結果	【協会からA社へ確認】 「事実について詳細に精査した結果、初期対応における説明において、担当者がキャンペーンの内容を誤解して間違った説明をしており、またその後の当社の苦情対応に一貫性がなく申立人が不満を感じられる結果となりました。担当者の対応については、お詫びをしたうえで、契約内容は金利を完済するまで10%に致します。今後は担当者の、初期対応については申出内容を繰り返して確認をし、また2次対応においてもお客様の要望を丁寧に聞き取り対応するように指導するとともに再発防止を図ります。」との回答。 ⇒協会より相手方へ：初期対応については丁寧にを行うように要請し了解。 【申立人への報告】 相手方が申立の主張を認め謝罪したうえで完済までキャンペーン利率で対応することとなったことを伝え申立人も「大変御世話になりました。」と対応を了承し苦情解決となった。
苦情の原因	担当者の誤認による初期対応に対する不満

<事例2>	クレジットカード等不正使用
申立内容	B社（以下相手方）から「お客さまへの融資内容」と題する書面が届いたので、相手方へ事情を話したが、申立人の住民票と所得証明が添付され、それを証明書として既に融資実行されていた。市役所へ住民票・所得証明がどのような方法で提出されたか情報開示を依頼したところ、申立人の知らない人物が、申立人の代理人として、紛失した保険証を身分証明として委任状に添付して徴求していることが判明した。何者かが私に成りすまして融資金を詐取しており警察にも相談しているが、今のところ被害届は受理できない模様である。このたび住宅ローンを組む予定であるが、本件の返済が滞っており、それが原因で組むことができず、相手方にも請求取消し及び個人情報削除をお願いしているが応じてもらえない。相手方には請求停止と個人情報の削除を協会より指導して頂きたい。
処理結果	【協会からB社へ確認】 「申立人の契約として、保険証・住民票・所得証明書を徴求の上、融資を実行しております。申立人からほぼ申し出内容の通りの事情は聞いておりますが、申立人が市役所へ開示請求した件は聞いておりません。また、申立人の弁護士へ、『申立人が借入していないという明確な証拠等あれば検討します』とお伝えし現在交渉中であるが、申立人側よりその後何の返答もいただいております。事実確認が判明すれば申立人の要望に真摯に応じるつもりであり現状はその回答をお待ちしている状態です。当方としても長引かせるつもりもございませんのでその旨を申立人へお伝えください。」との回答。 【申立人への報告】 相手方が申立人の主張を認めたことを伝え、市役所に開示請求した資料等を提示し相手方と話し合うよう要請し申立人は了承された。その後、申立人へ確認すると、「弁護士を通じて市役所への開示書類も提出した。今後確認が取れ次第、融資の取り消しと個人情報の削除をしてもらうことになっている」と対応に了承し苦情解決となった。
苦情の原因	申立てに対する説明不足

## 5. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

（単位：件）

	28年度 第2四半期	29年度 第2四半期			
		7月	8月	9月	合計
終了件数	5	0	1	4	5

### 2. 終了した事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

#### 【事例1】

類型	クレジットカード等不正使用	受理日	平成29年4月
申立人	資金需要者	終了日	平成29年8月（聴聞回数：1回）
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	申立人は、仕事帰りに自宅の最寄り駅近隣の飲食店に入店した後、清算するときに、財布を紛失したことに気づいた。翌日朝、同人は、財布に入っていたクレジットカード等の発行会社にその旨連絡したが、相手方発行の申立人名義のクレジットカードで数十万円のキャッシングがなされており、その他複数のカードがキャッシング等で使用されていたため、警察で遺失物届の手続をした上、相手方と交渉したが、補償できないとの回答であった。しかし、暗証番号は第三者から推察されるようなものではなく、クレジットカードのICチップから読み取られた可能性も否定できないことから、適切な過失割合に基づく補償を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、事実関係を聴取後、双方の意見を聞いた上で、当事者双方が求める和解条件を勘案した和解案を提示し、当事者双方に検討を求めた。これに対し、申立人は受け入れる意思を表明し、相手方は後日に検討結果を回答することとなった。 その後、相手方が先の和解案を受け入れたことから、和解条項の内容を調整の上、当事者双方に和解条項案を送付し、当事者双方がこれを受け入れ、和解が成立した。		

#### 【事例2】

類型	過払金	受理日	平成29年6月
申立人	資金需要者	終了日	平成29年9月（聴聞回数：2回）
相手方	貸金業者	終了事由	和解不成立
紛争の概要	申立人は、相手方との間で、過払金について和解したが、その翌年に相手方から一部未開示の履歴が見つかった旨の連絡により2度目の和解書を取り交わした。その後、申立人は、より以前の請求書、及び、当該請求部分を補完する通帳が見つかったことから、相手方に資料の送付及び開示請求書を送付し、当該期間の過払金の支払いを求めた。しかし、相手方は、送られた期間の取引履歴を同社が保有していないので和解は出来ないと回答し過払金請求に応じないので、相手方に対し、過払金数十万円及び法定利息を請求する。		
紛争解決の状況	相手方は、当該過払金につき、既に成立した和解があること、消滅時効期間が経過していること、相手方の主張に沿うような内容の裁判例があることを理由として金銭の支払いに応じられないとの意向が固いことから、紛争解決委員は、和解の見込がないものとして本件手続を終了する旨の決定をし、本件は終了した。		

## 6. カウンセリング的手法を用いた顧客対応について

### お客様とのコミュニケーションの取りかたとコミュニケーションスタイルのセルフチェック



お客様と適切なコミュニケーションを取りながら信頼関係を構築するための鍵となる“技法”について前回に引き続き説明します。また、それらを実務で効果的に生かすために、担当者自らの聴く姿勢を確認する作業“コミュニケーションスタイルのセルフチェック”についても説明します。

#### コミュニケーションスタイルのセルフチェック

阻害要因	どんな場面で？	その時の感情は？
防衛的な感情が生じる	相手に畏怖や不信感情を持つ時や、自分の考えを変えたくない場合等	<ul style="list-style-type: none"> <li>早く話しを終わらせたい</li> <li>相手の話には乗りたくない</li> </ul>
賛成できない点だけを聞いてしまう	既に自分の考えが固まっている場合等	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手を批判したい</li> <li>話しをさえぎって早く自分の考えを主張したい</li> </ul>
賛成できる点だけを聞いてしまう	自分の考えや都合に同意させたり持ち込んだりする場合等	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分の立場を守りたい</li> <li>面倒は避けたい</li> </ul>
心の中で予習をしてしまう (相手の考えや発言を先回りして予測する)	忙しくて結論を急ぐ時や過去の経験からネガティブな意味でまた同じ状況だと感じた時など	<ul style="list-style-type: none"> <li>どうせだめだろうと思う</li> <li>話しても仕方がないと思う</li> <li>真剣に聴きたくなくなる</li> </ul>
想像の世界で聞いてしまう (現実とのかい離が激しい)	予想外、想定外の話しをされた時や、逆に非常に身近な話の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>あり得ない、またはやるしかない等、両極端な思い</li> <li>相手より自分の感情を重視</li> </ul>

人は様々な人とのかかわりを通じて自分のコミュニケーションスタイルを学習していきます。しかし、そのスタイルに偏りや強い癖のようなものがあると人との交流がうまくいかなくなります。これを「聴き手の心理的阻害要因」といいます。人の話を聴いている時に、“どうも受け入れられない”と感じたら、表のような阻害要因が働いていると考えられます。

その際は自分自身のコミュニケーションスタイルを振り返りましょう。そのときの感情を整理・修正すれば落ち着きを取り戻し、再び話を聴き進むことができるようになります。

また、人とのコミュニケーションがうまくいかないと感じた時は、下の「コミュニケーションセルフチェックシート」を使って、日頃のコミュニケーションスタイルの棚卸しをしてみましょう。自分を受け入れることが改善のための第一歩です。チェックシートのYESに○がつけられなかったら、“阻害要因”のいずれかに当てはまっていないかを振り返ってみましょう。

#### コミュニケーションセルフチェックシート

チェックポイント	自己評価 (該当項目に○を付ける)	
	Yes	No
自分の見方ばかりに固執せず、相手の価値観や考え方をわかろうとしているか	Yes	No
相手に関心を向けて注意を払っているか	Yes	No
うわべだけで聞かず、身体全体で聞いているか	Yes	No
末梢的な細かいところだけを聞かず意図をわかろうとしているか	Yes	No
相手の話を遮ったり、話の腰を折っていないか	Yes	No
アイコンタクトを適切に取っているか	Yes	No
相手の話を自分の話にすりかえていないか	Yes	No
聞いた(わかった)ということをフィードバックしているか	Yes	No
ノンバーバルコミュニケーションを意識したかかわりを行っているか	Yes	No
<メモ>		

## カウンセリングを活用した顧客対応場面の例

これまでご説明したカウンセリングを活用した顧客対応を、業務で活用するに際してのポイントと、考えられる対応についてご説明します。

対応例	ポイント カウンセリング的手法を用いたお客様対応	貸金業者として考えられる対応
延滞における 支払督促時	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 支払遅延の理由</li> <li>○ 延滞が生じている原因・原因が解消する見込み</li> <li>○ 収入及び支出の状況・支出見直しの余地と毎月の返済可能額</li> <li>○ 現状について改善したいと顧客が考えていること</li> <li>○ 顧客が考える改善策と実現可能性</li> </ul>	<p>返済期日厳守の依頼や返済約束の取付け時において把握した顧客の実態から、必要に応じて下記の提案を検討し、当該提案が可能な場合、これを含めた収支の健全性を保つための助言と実行に向けた動機づけを行う。</p> <p>(提案内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 例外貸付としての借換え</li> <li>・ 返済条件の緩和</li> <li>・ 家計収支改善に向けた具体的な取組み</li> </ul>
追加貸付(融資限度額) 再貸付の申込時	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 資金使途</li> <li>○ 不足資金に係る対処方法</li> <li>○ 借入残高増加の原因</li> <li>○ 収入及び支出の状況</li> <li>○ 支出見直しの余地と毎月の返済可能額</li> <li>○ 現状について改善したいと顧客が考えていること</li> <li>○ 顧客が考える改善策と実現可能性</li> </ul>	<p>希望額の減額提案時において把握した顧客の実態から、必要に応じて下記の提案を含めた収支の健全性を保つための助言と実行に向けた動機づけを行う。</p> <p>(提案内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 例外貸付としての借換え</li> <li>・ 返済条件の緩和</li> <li>・ 家計収支改善に向けた具体的な取組み</li> </ul>

上記の表のように、例えば延滞中のお客様との対応に際して、担当者は延滞の原因・解消の見込み・収支状況等をよく聴き、お客様の実情に見合った提案をする事が基本となります。現状の問題点をなるべく詳しく聞くことで、より適切な提案に繋がります。

もしお客様からデリケートな実情を打ち明けられた場合は、受容・共感等のカウンセリングの姿勢や技法によってまずは親身に耳を傾ける事に努めてください。貸金業者の立場でできることできないことを踏まえなくてはなりませんが、お聞きするだけでもお客さまにとっては支援となる場合があります。その上でできるかぎりの情報提供や可能な助言および提案に努めます。

## 債務問題の解決が困難な顧客への対応

お客様の生活状況をお聞きした結果、貸金業者による支援が困難なお客様に対しては、債務問題を解決するための相談先として、消費生活センターをはじめとする関係機関等を紹介します。

なお、日本貸金業協会(相談・紛争解決委員会)は、貸金業法第12条の9(相談及び助言)に規定する団体として、以下の①～⑤の関係機関等を指定しています。

- ① 消費生活センター ② 日本司法支援センター(法テラス) ③ 弁護士会 ④ 司法書士会  
⑤ 日本クレジットカウンセリング協会

## 消費生活センターとの連携について

上記関係機関等のうち、地方公共団体が設置している消費生活センターは、お客様が住む地域における債務問題解決のための有用な情報(お客様の状況に応じた近隣の相談窓口、無料法律相談の実施状況、セーフティネット貸付等の実施状況等)を持っていることから、貸金業者が同センターと情報連携を行い、お客様が貸金業者の紹介により同センターに相談することは、債務問題解決に有効です。

貸金業者は日頃から貸金業者の貸金業務の現状や消費生活センターにおける相談業務の状況などについて情報交換・情報連携を図ることを提案します。



次回はカウンセリングを活用した相談の進め方(ステップ)についてお伝えする予定です。

## 7. 手続実施基本契約の締結状況

	財務局	都道府県	合計
登録業者数	286	1,533	1,819
締結数	286	1,524	1,810

平成29年9月末現在、金融庁公表ベースの貸金業者における手続実施基本契約の締結状況につきましては、1,810社が締結済みで契約率は99.5%です。

## 8. お知らせ

### ＝ 相談等業務・受付時間変更のご案内 ＝

加入貸金業者の皆さまには、日ごろより紛争解決等業務につきまして、ご理解及びご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

貸金業相談・紛争解決センターでは、平成30年2月1日（木）以下のとおり、受付時間の変更について金融庁の認可を受けましたのでご連絡申し上げます。

つきましては、相談の多い時間帯に適切な人員配置を行い、一層の効率化を図ってまいりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

また、加入貸金業者の皆さまの各種印刷物等における受付時間の表記につきまして、平成30年2月1日（木）以降の表示を変更していただき、ホームページは、同日の切替えをよろしくお願い申し上げます。

#### 1. 受付時間変更内容

◇ 従来 : 9時00分～17時30分  
(土・日・祝日・12月29日～1月4日までを除く)



◇ 変更後 : **9時00分～17時00分**  
(土・日・祝日・12月29日～1月4日までを除く)

#### 2. 受付時間変更日

平成30年2月1日（木曜日）

#### 3. 受付電話番号（従来と変わりありません）

**0570-051-051**（貸金業相談・紛争解決センター及び各支部にて受付け）

※既に「協会ホームページ（2017.09.13・お知らせ）」及び「センターだより（第27号）」でご案内しております。

【協会へのお問い合わせ先】

URL <http://www.j-fsa.or.jp>



相談・苦情に関すること

貸金業相談・紛争  
解決センター

03-5739-3861

手続実施基本契約・  
紛争解決手続に関すること

紛争受付課

03-5739-3863

\*本誌は、日本貸金業協会と手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けの季刊誌です。

\*表紙「世界遺産、ヴェネツィアとその潟（イタリア共和国）」