

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:今井 三夫

□発行所:日本貸金業協会:東京都港区高輪3-19-15

H30 11.30

vol. 32

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。

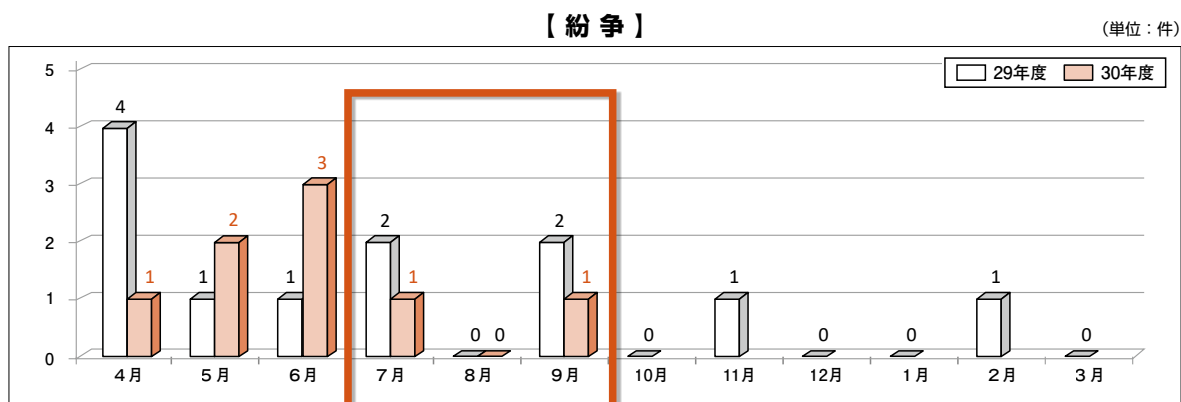
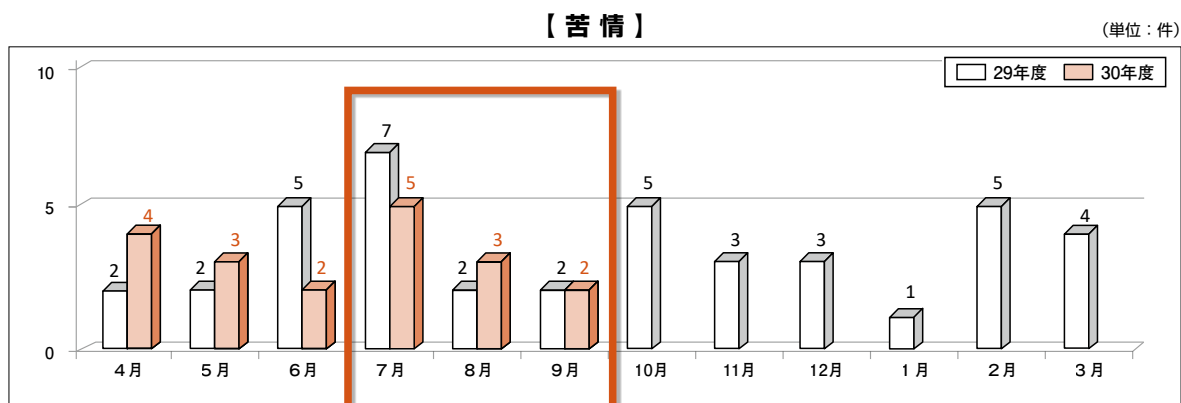
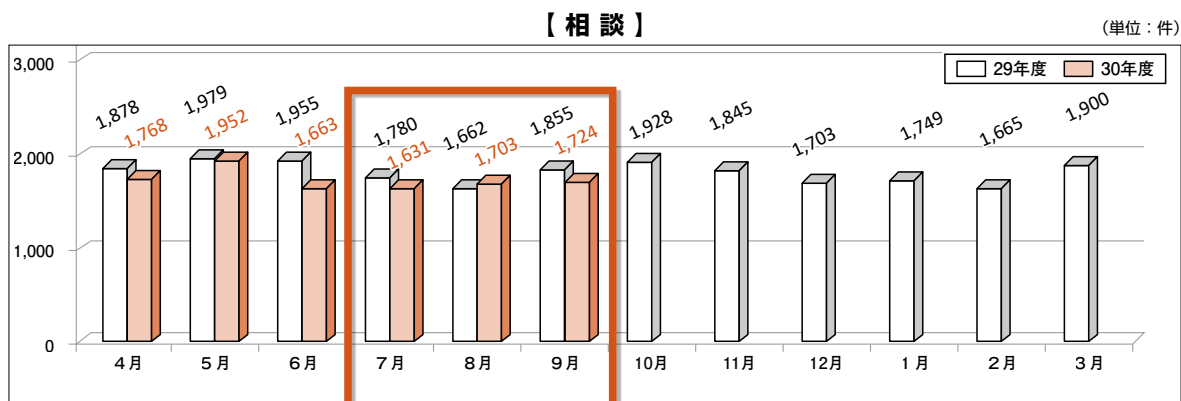


1. 活動報告
2. 相談・苦情・紛争の受付状況
3. 相談内容及び対応状況
4. カウンセリング相談事例
5. 苦情内容及び対応状況
6. 紛争の受理及び終了件数と事例
7. プロの目
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. お知らせ

1. 活動報告 (2018年7月～2018年9月)

- ◇ 7月
 - ・東京都安全・安心まちづくり協議会総会(3日)
 - ・平成30年度東京都多重債務問題対策協議会相談部会(5日)
 - ・国民生活センターとの「第7回実務担当者意見交換会」(10日)
 - ・内閣府消費者委員会(11日)
 - ・金融庁ADR推進室ヒアリング(24日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(27日)
- ◇ 8月
 - ・大分県消費生活センターへの出前講座(講師派遣)(16日)
 - ・国民生活センターへの出前講座(講師派遣)(22日、23日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(23日)
- ◇ 9月
 - ・第16回 金融ADR連絡協議会(6日)
 - ・全国消費生活相談員協会交流会(13日)
 - ・長崎県佐世保市消費生活センターへの出前講座(講師派遣)(25日)
 - ・第2回 相談・紛争解決委員会(26日)
 - ・香川県高松市消費生活センターへの出前講座(講師派遣)(28日)
 - ・栃木県内の消費生活相談員への出前講座(講師派遣)(28日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(28日)

2. 相談・苦情・紛争の受付状況 (平成30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		平成 29 年度 第 2 四半期	平成 30 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	1,539	138	146	138	422	8.3%	-18.5%
	信用情報関連		27	30	35	92	1.8%	
	身分証明書等の紛失等		14	13	13	40	0.8%	
	帳簿の開示		3	5	1	9	0.2%	
	業者等の連絡先		105	102	126	333	6.6%	
	その他		119	130	109	358	7.1%	
小 計		1,539	406	426	422	1,254	24.8%	-18.5%
多重債務相談	貸付自粛・本人以外	1,546	257	292	305	854	16.9%	+6.6%
	貸付自粛・本人		145	129	128	402	8.0%	
	返済困難		86	99	84	269	5.3%	
	ヤミ金融・違法業者		46	40	37	123	2.4%	
小 計		1,546	534	560	554	1,648	32.6%	+6.6%
業者向け問合せ		2,212	691	717	748	2,156	42.6%	-2.5%
相談合計		5,297	1,631	1,703	1,724	5,058	100.0%	-4.5%

1. 受付件数

平成30年度第2四半期（7月～9月）に相談として受付した件数は5,058件で、前年度第2四半期（5,297件）と比べ239件減（-4.5%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第2四半期（1,539件）と比べ285件減（-18.5%）の1,254件、『多重債務関連相談』は前年度第2四半期（1,546件）と比べ102件増（+6.6%）の1,648件、『業者向け問合せ』は前年度第2四半期（2,212件）と比べ56件減（-2.5%）の2,156件、となっています。

2. 相談内容

(1) 一般相談

契約・融資に関する「融資関連」が422件（8.3%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報関連」が92件（1.8%）、等となっています。

(2) 多重債務関連相談

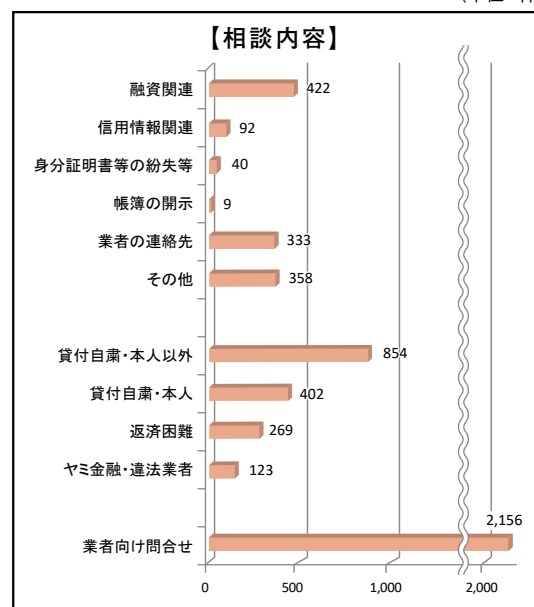
本人以外からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人以外」が854件（16.9%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が402件（8.0%）、返済困難に関する「返済困難」が269件（5.3%）、等となっています。

3. 対応結果

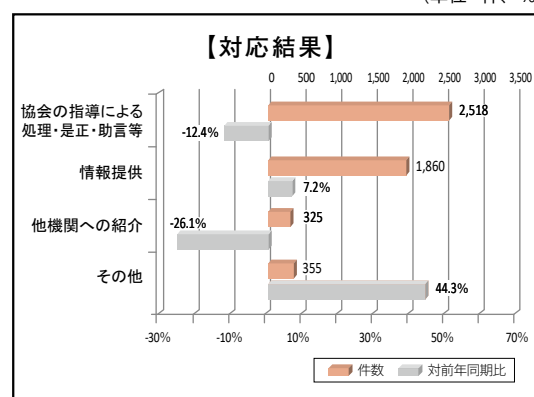
利用者等からの相談に対しての助言や情報提供等による対応を行っていますが、「協会の指導による処理・是正・助言等」が2,518件（前年同期比-12.4%）と最も多くなっています。

次いで、「情報提供」の1,860件（前年同期比+7.2%）、信用情報機関や都道府県登録行政庁等への「他機関への紹介」が325件（前年同期比-26.1%）、「その他」355件（前年同期比+44.3%）となっています。

(単位：件)



(単位：件、%)



4. カウンセリング相談事例

今回は、協会で行っております「生活再建支援カウンセリング」の相談事例を紹介致します。特徴としては、「返済困難、ギャンブル依存、買い物依存」などの相談に対して、再発防止を目的として行っており、債務や問題行動を抱えた当事者はもちろん、その対応に苦慮されている家族も対象としている、協会独自の取り組みです。

※ 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＞	20歳代女性（配偶者）
主 訴	夫がギャンブルで借金をしていたことが分った。どう関わったら良いか。
来談経緯	夫はパチンコが唯一の趣味と言っても過言ではないほどパチンコ好き。子供が生まれるまでは妻もたまにパチンコに付き合ったが、まさか借金までしているとは思わなかったという。貯金で清算することは可能だが再発が心配。子供がまだ1歳だし、今後の結婚生活そのものも不安になった。インターネットで協会のカウンセリングを知り、夫婦で受けることを希望した。
カウンセリングの方向性	夫婦でのカウンセリングを希望され、並行面接 ^(*) となる。夫はアルバイトで借金を返したいというので自力返済に向けて夫婦の協力を合意。また、夫には家庭内での役割とルールを決めて実行する事、妻にはそれをチェックし、できたら褒めるなど相互作用を重視した課題を提示すること等で生活習慣の改善を図っていく方向。

* 並行面接：債務者本人と家族を一組としたカウンセリングの形態。より問題解決に適した人間関係が構築できることがメリット。

＜事例2＞	30歳代男性（債務者本人）
主 訴	自分の借金癖を治したい。
来談経緯	飲み会等に誘われると周りにいい顔をしたくて断れず、借金をしてしまった。パチンコや競馬、宝くじ等で当てて返そうと思ひ、さらに借金が膨らんだ。3年前にも同じ理由で借金をして妻に知られ、清算してもらったので言い出せなかった。今回も妻に知られ、妻が協会の貸付自粛を調べて相談をしたところカウンセリングを案内された。
カウンセリングの方向性	飲み会は頑張って断わるが、妻の暗い顔を見ると何も話せなくなるという夫婦間のコミュニケーションをまずは改善することを目標にした。日々の妻への報連相のやり方を工夫することで合意した。

本誌のVol.26～Vol.30で、上記の「生活再建支援カウンセリング」において、相談者と適切なコミュニケーションを図るためのスキルについて、「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」で、ご案内いたしました。

その後、各社において「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」を使った出前講座の依頼が寄せられ相談対応の基礎的な研修にご利用いただいています。

社員研修等の出前講座のご用命は、協会ホームページより申込みできますので是非ご利用ください。

平成30年度 出前講座・講師派遣実績（4月～11月）

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者(人)
1	4月5日	アルヒ株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	27
2	4月12日	株式会社サンスター	カウンセリング的手法を用いた対応（他1回）	72
3	5月11日	株式会社セブン・カードサービス	新規従事者向け基礎講座	28
4	5月17日	株式会社ジェイ・モーゲージバンク（2回）	コンプライアンス研修（社員向け）	94
5	5月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修スターター編（他2回）	54
6	6月4日	株式会社優良住宅ローン	貸金業法に係る研修	47
7	7月26日	りそなカード株式会社	カウンセリング的アプローチ法（他1回）	32
8	8月28日	アイ・アール債権回収株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応（他2回）	41
9	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修実務者編（他3回）	54
10	11月7日	アピリオ債権回収株式会社（他1回）	カウンセリングを活用したお客さま対応	24
11	11月14日	Jトラストカード株式会社	カウンセリング的手法を用いた対応	15
計				488

5. 苦情内容および対応状況

(単位：件、%)

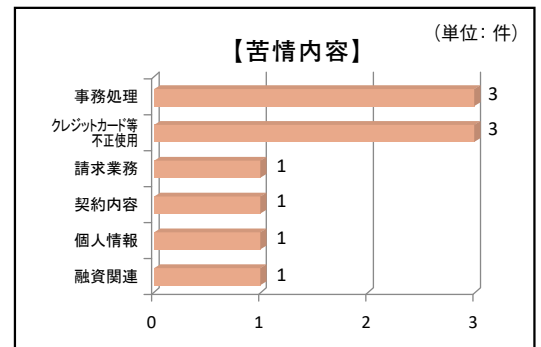
苦情内容	平成29年度 第2四半期	平成30年度 第2四半期					
		7月	8月	9月	合計	構成比	対前年同期
事務処理	3	3	0	0	3	30.0%	0.0%
クレジットカード等不正使用	1	0	1	2	3	30.0%	+200.0%
請求業務	1	0	1	0	1	10.0%	0.0%
契約内容	1	0	1	0	1	10.0%	0.0%
個人情報	1	1	0	0	1	10.0%	0.0%
融資関連	0	1	0	0	1	10.0%	—
帳簿の開示	3	0	0	0	0	0.0%	—
過払金	1	0	0	0	0	0.0%	—
金利	0	0	0	0	0	0.0%	—
年金担保	0	0	0	0	0	0.0%	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0.0%	—
保証契約	0	0	0	0	0	0.0%	—
広告・勧誘（詐称以外）	0	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	11	5	3	2	10	100.0%	-9.1%

1. 受理件数

平成30年度第2四半期（7月～9月）に苦情として受理した件数は10件でした。

2. 苦情内容

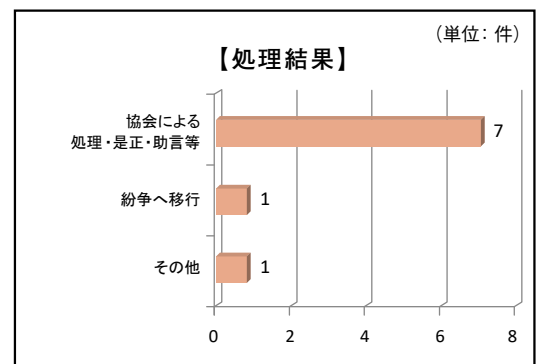
苦情内容別では、「事務処理」及び「クレジットカード等不正使用」に関するものがそれぞれ3件、「請求業務」、「契約内容」、「個人情報」及び「融資関連」に関するものがそれぞれ1件でした。



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、前期繰越分も含め第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7件で、「紛争へ移行」した事案が1件、その他が1件となっています。

(※事務処理 書類提出関連 1件、金利表示関連 1件、時効手続関連 1件)



4. 所要日数

苦情処理手続の所要日数は、「協会による処理・是正・助言等」により解決した7件はすべて1ヶ月未満となっています。

その他2件の内1件（事務処理）は海外利用に関する事案で事実確認に時間を要しましたが最終的に解決し、もう1件（請求業務）は紛争解決手続移行の希望でしたが、受理後120日を経過しても紛争への移行申立書が届かず苦情処理手続を終了（紛争解決等業務に関する規則・第51条第2項第3号）した事案です。

【所要日数】

所要日数	件数
1ヶ月未満	7
1月以上～3ヶ月未満	0
3月以上～6ヶ月未満	2
6月以上	0
計	9

6. 紛争の受理及び終了件数と事例

1. 受理及び終了件数

(単位：件)

	平成 29 年度 第 2 四半期	平成 30 年度 第 2 四半期			
		7 月	8 月	9 月	合計
受 理 件 数	4	1	0	1	2
終 了 件 数	5	0	2	0	2

※受理事案：7月分は「契約内容」、9月分は「個人情報」

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30年2月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成30年8月（聴聞回数：3回）
相 手 方	貸金業者	終 了 事 由	和解成立
紛争の概要	店舗の駐車場に駐車していた車の鍵をこじ開けられカードの盗難被害に遭った。当初は、ドアの異常を発見したものの、車へのいたずらと考えて車を修理に出しただけであったが、相手方から利用明細が届いたことにより、カードの不正利用被害に遭ったことが判明した。相手方に連絡したところ、既に2回に亘りカードを不正使用され、数十万円がキャッシングされていた。その後、警察へ届出をし、防犯カメラの確認を経て第三者による不正使用であることが判明しその旨を相手方に伝えたが、相手方からは、申立人に落度はないが暗証番号取引のため、規約上補償できないと言われた。しかし、上記のとおり申立人がカードを使用したものではなく申立人には過失がない。よって、申立人は相手方に対し、カード利用料代金数十万円等の債務がないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	相手方は、不正利用の事実とは争わないものの、カードを車内に放置した点に申立人の落ち度があり、また暗証番号が漏れた経緯も不明で補償はできない、との立場であったが、犯罪の被害者救済という点から紛争解決委員が相手方を説得をして和解案を提示し、当事者双方がある程度の損失を負担する内容の和解が成立した。		

【事例 2】

類 型	事務処理	受 理 日	平成30年5月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成30年8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、数年前、弁護士に委任して、相手方他の債権者数社との債務整理を行い、順次和解が成立した。最近、信用情報機関で申立人が情報を開示したところ、相手方のみ異動情報の記載があったため、相手方に郵便で照会するも対応がなく、架電したところ、男性従業員が、なにぶん古い取引なのでなどと述べ、不十分な対応をされた。また、相手方との和解書において、遅延損害金が計上されているが、これは和解交渉中のものであり、その支払を内容とする和解は弁護士会の統一基準に反したものである。さらに、他社と比較しても相手方との和解成立には時間を要している。相手方の不適当な対応により申立人の異動情報が掲載されたことにより申立人の経済的利益が害され、また、和解交渉時からの相手方の不適当な対応により精神的苦痛を受けたことに対する慰謝料として数十万円の支払を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、数年前に成立した申立人と相手方との和解において、申立人は遅延損害金を相手方に支払っていないことを確認した。さらに、相手方に特段の義務違反が認められないため損害賠償請求は認めがたいとする一方、相手方が申立人の信用情報の早期の削除に応じる意向を示したのを受け、かかる内容の和解を申立人に提案した。しかし、申立人はあくまでも金銭の支払いを求めたため、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。		



紛争解決委員
弁護士 福崎 真也

紛争解決委員の方々から、
事案解決へのアドバイスや知識を法律家としての
観点からお話していただきました。

私は、貸金紛争解決センターがスタートした当初より、紛争解決委員候補として本制度に関与させていただいております。

最近の傾向として、カードの不正利用案件が多いなという印象があります。カードを窃取され、暗証番号を利用してATMから不正に金銭が引き出され、カード会社から請求されるという事案です。

カード会社としては暗証番号取引であることから請求せざるを得ないのですが、他方で利用者からすれば、自分は盗まれた被害者であって支払う道理はない、ということで紛争が生じてしまいます。

大抵の規約では、暗証番号取引は利用者負担、但し、利用者において暗証番号管理に過失がない場合には除外、と定められています。しかし、暗証番号の流出経路は「犯人」以外の方には特定できません。そのため、暗証番号の流出経路を議論しても和解に向けてはなかなか前には進みません。法的観点からの整理は当然の前提ではありますが、この点だけを議論しているのは本制度の趣旨からして疑問なしとは言えないと考えております。

利益を得ているのは犯人であり、その利益に対応する金額が社会全体から見た損害になりま

す。この損害を利用者が負担するのか、カード会社が負担するのか、実質的な価値判断は要するにここにあるわけですが、利用者とカード会社には、経済的弱者と強者という絶対的な差異があります。

この点を理解していただき、カード会社に一定の譲歩をお願いして、和解成立に至るという事案が大部分を占めていると感じております。

また、先日は、利用者がネット上で商品を購入、その代金支払のために貸金業者から借入を行い販売業者に支払ったものの、その商品は納入されない、販売業者は逮捕されたとの事案がありました。この案件でも、犯人の行為による損害をどのように負担するかという観点から、貸金業者に一定の譲歩をお願いし、和解が成立しました。

各案件においては、経済的、社会的な強弱を十分にご理解頂いて和解が成立しました。

法律家がいうのもおかしな話ですが、法律だけが全てではありません。利用者の立場を考慮した対応こそが、貸金業者として社会的信用を更に獲得する一つの手段であると確信しております。本制度がその一助になれば幸甚です。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

8. 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	280	1,465	1,745
締結数	280	1,454	1,734

平成30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、1,734社が締結済みで契約率は99.4%です。

9. お知らせ

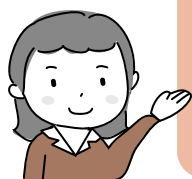
1. コンプライアンス研修会と地区協議会全体会議が開催されました

コンプライアンス研修会では、弁護士による与信業務に関する「民法（債権法）改正」、株式会社信用情報機構の担当者による「信用情報の取扱（照会・登録）に係る留意点」についての講演や、協会担当者による「実施監査における指摘事例と好事例」「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」についての講義が行われ、金融ADR加入貸金業者（協会員・非協会員）521社、約800名の皆様が参加されました。

開催日	開催地区
7月6日	関東地区
7月12日	東海地区
7月13日	近畿地区
7月20日	北海道地区
7月23日	北陸地区
7月26日	沖縄県
7月27日	九州地区
7月30日	東北地区
8月2日	中国地区
8月3日	四国地区

2. 相談・紛争解決委員会委員が交代しました

9月24日付けで岩本秀治委員の後任に辻松雄委員（一般社団法人全国銀行協会理事）が就任しました。



【協会へのお問い合わせ先】 URL <https://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、ローマ歴史地区、教皇領とサン・パオロ・フォーリ・レ・ムーラ大聖堂（イタリア共和国）」