

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 24 年度第 4 四半期報告書)

(平成 25 年 1 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日)

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

1. 苦情処理手続の実施状況

(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
19	5	17	2	2	3

(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				
取立行為	0	5	0	0	0	0	5	0	5	
契約内容	0	7	0	0	0	0	7	0	7	
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
帳簿の開示	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告・勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
過払金	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務処理	0	3	0	0	0	2	5	0	5	
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	17	0	0	0	2	19	0	19	

※「その他」＝打切り又は紛争移行の意思表示後の申立期限切れ

(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	17
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	0
6月以上	1
計	19

2. 紛争解決手続の実施状況

(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
2	1	1	1	1	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								
契約内容	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2

※ 終了事由「その他」：申立の取下げにより終了

(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）

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	1
6月以上～1年未満	0
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	2

3. 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

※ここで紹介する苦情・紛争の事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとに、その本質を損なわない範囲で要約したものを掲載しています。

(1) 苦情の代表的な事例

①(取立て行為)

【申立内容】

貸金業者 A 社他 3 社を相手に特定調停を申し立て、A 社以外は和解したが、A 社は抵当権を有していたため特定調停は不調となった。その後、A 社に対して返済を継続してきたが、突然、A 社申立ての競売開始決定が送達された。それによると、H23 年 6 月の返済を怠ったためとあるが、A 社との不動産担保契約は A 社他数社の無担保契約のおまとめローンであり、それまでの無担保契約取引において過払い金が生じていたはずで、その過払い金を充当すれば期限の利益は失っていない事になるので、期限の利益喪失は不当である。

【対応結果】

協会が A 社に確認したところ、『H22 年から度々返済が遅れていて現在も契約通りの返済状況となっていない。これまで内容証明等により 10 数回にわたり請求及び抵当権実行予告を行ってきたが、申立人は一度も連絡をしなかったため、止むを得ず競売手続に入った。延滞金を解消していただけるなら競売を取下げるとの回答であった。確認結果を申立人へ伝えると、「分かりました、すぐに延滞金を払います」との事で A 社と良く話し合いを行う事、延滞金を用意できない場合は弁護士等へ相談するよう助言し、申立人は対応終了に了承。

②(契約内容)

【申立内容】

貸金業者 B 社とショッピングとキャッシングの契約中だが、1 月の口座引落しが出来なかったところ、B 社から『総合的な判断からカード利用を停止する』との通知が届き、カード利用が出来なくなった上、ウェブサービスも受けられなくなった。これまでは遅れても利用を停止される事はなかった。B 社に交渉しても『規約に基づく総合的な判断』と具体的な理由の説明がない事に不満である。

【対応結果】

協会が B 社に確認したところ、『申立人のカード利用停止は途上与信による審査結果であり、具体的な理由は伝えずに総合的な判断とお答えした、ウェブサービスもカード利用が可能な方に対するサービスである、参考として申立人へ規約を送付した』との回答であった。申立人へ確認内容を伝え、個人信用情報を確認するよう助言し、申立人は対応終了に了承。

③(事務処理)

【申立内容】

貸金業者 C 社とショッピング契約があるが、先般始めてキャッシングを受けた。キャッシングを受ける際、ATM 前でショッピングとキャッシングを合算してリボ払いにしたと伝えると『全額払いのボタンを押して下さい』と説明を受けた。ところがその後 C 社からの請求書はキャッシング分が一括払いとなっていたため、当社に希望した返済方法と違う説明を受けた旨を伝えると、『当社はそのような案内はしない、通話録音も残っている』と取り合わない。C 社の対応は一方的で不満である。リボ払いに変更して欲しい。

【対応結果】

協会が C 社に確認したところ、『通話録音を確認したが、「申立人からキャッシングの

受け方を教えてほしい、暗証番号を忘れた」と連絡があり、ATMの操作方法とショッピングとキャッシングはそれぞれ別の請求書になると説明した。全額払いのボタンを押してくださいとの会話は無い、キャッシング分が延滞状態なので、①一括返済してカード利用を継続する ②カード契約を解約して分割で返済していただく方法がある。この方法について申立人と相談する予定である』との回答であった。その後、協会が申立人へ確認すると、「カードを解約して月々の返済にして貰った、お手を掛けました」と対応終了に了承。

(2) 紛争の既済（終了）事案

①（契約内容）

【申立内容】

申立人は、相手方貸金業者との金銭消費貸借契約に基づき、H21年9月から借入れを始めたが、その際、相手方から時計や自動車等過剰な担保を要求され提供した。申立人は、借入れを完済したので、相手方に担保物の返還を要求したところ拒否されたので、担保物の返還を求める。また、借入れを完済した後、利息制限法に基づいて再計算したところ、過払金が発生していることが判明したので、相手方に対し、正しい取引履歴の提出及び過払金の返還を求める。

【対応結果】

紛争解決委員は、本件につき合計5回の聴聞を実施し、当事者双方から弁済の具体的な状況等について事実関係を聴取するとともに、それぞれの主張を根拠づける資料の提出を求めた。また、当事者双方から提出された資料の内容をふまえ、和解成立に向けて当事者双方の意見を聴取するとともに、和解への助言を行ったが、5回の聴聞においても、当事者双方の主張の食い違いは依然として大きく、当事者間に和解が成立する見込みがないことから、本件紛争解決手続を終了する旨決定した。

②（その他：弁済条件確認請求）

申立人2名（主債務者及び連帯保証人兼物上保証人）の代理人弁護士が、債務整理のためとして相手方貸金業者に対し取引履歴の開示を求めたところ、相手方は、債務整理のための代理人弁護士等からの通知が、契約条項上、期限の利益喪失事由に当たるとして、申立人らに対し一括返済を求め、かつ返済用の口座引き落とし設定を解除する等、従前の契約に基づく返済に応じなくなった。しかし、主債務者は、消費貸借契約通りに支払う意思があるので、今後の返済方法につき協議したい。

【対応結果】

聴聞において、争点を整理するとともに、和解の意思及び和解条件の確認等を行った結果、後日、本件紛争解決手続外で当事者間に和解が成立したため、申立人ら代理人は本件申立てを取り下げた。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

該当なし