

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

□発行人：飯島 巖

□発行所：日本貸金業協会：東京都港区高輪3-19-15

季刊誌

H25 8.31

vol. 11

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. 苦情内容及び対応状況
5. 苦情事例
6. 紛争の終了件数と事例
7. “プロの目”  
紛争解決委員 弁護士 福崎 真也
8. 手続実施基本契約の締結状況
9. 一口メモ



日本貸金業協会  
Japan Financial Services Association

# 1. はじめに

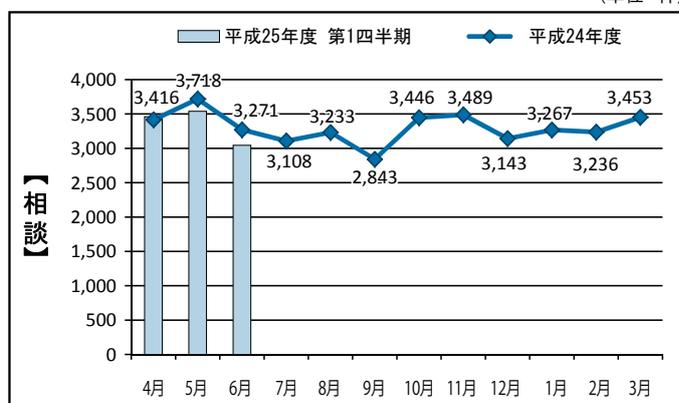
日本貸金業協会は、業務研修会（協会の指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結している全ての貸金業者向け）及び各地区協議会の全体会議（会員業者向け）を、本年6月13日から7月11日までの間、全国10会場において実施いたしました。

業務研修会には、会員・非会員合わせて933社から1,286名の方々にご参加をいただき、協会の監査部から「法令等違反事案に対する注意点について」、また当センターから「カウンセリング機能の強化について」をテーマに講演を行いました。

参加者の皆様には、講演終了後にアンケート調査にご協力いただきました。今後の業務研修会をより一層充実させるための参考にさせていただきたいと考えております。

## 2. 相談・苦情・紛争の受付状況（平成25年度第1四半期）

(単位: 件)

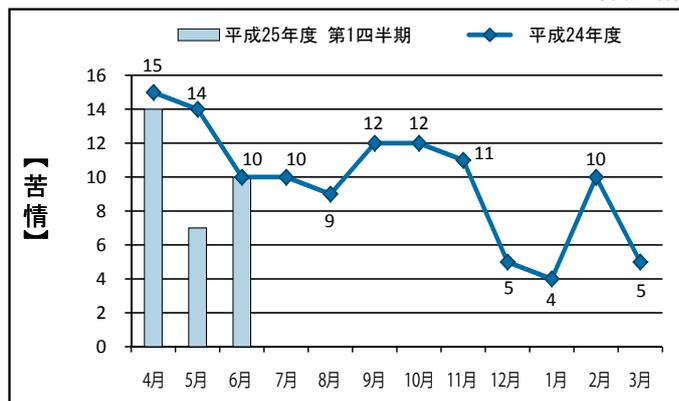


### 【相談】

(単位: 件)

平成 25 年度	4月	5月	6月	合計
第 1 四半期	3,460	3,539	3,044	10,043

(単位: 件)

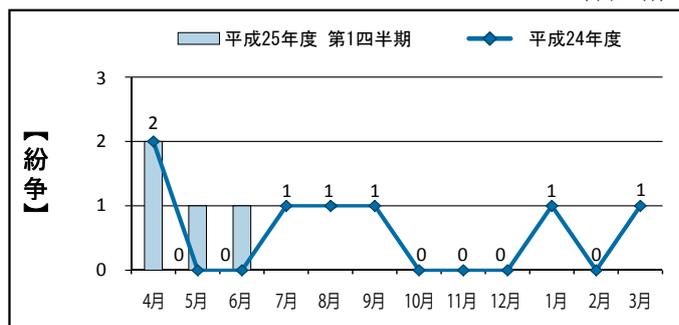


### 【苦情】

(単位: 件)

平成 25 年度	4月	5月	6月	合計
第 1 四半期	14	7	10	31

(単位: 件)



### 【紛争】

(単位: 件)

平成 25 年度	4月	5月	6月	合計
第 1 四半期	2	1	1	4

### 3. 相談内容及び対応状況

(単位：件、%)

相談内容	24年度 第1四半期	25年度 第1四半期				合計	構成比	対前年同期
		4月	5月	6月				
業者の連絡先	3,296	1,317	1,416	1,197	3,930	39.1%	19.2%	
契約内容	1,952	612	562	413	1,587	15.8%	-18.7%	
貸付自粛依頼・撤回	1,186	396	397	335	1,128	11.2%	-4.9%	
融資関連（借入相談等）	772	215	232	208	655	6.5%	-15.2%	
登録業者確認	634	125	130	116	371	3.7%	-41.5%	
返済困難	314	97	105	88	290	2.9%	-7.6%	
ヤミ金融・違法業者被害なし	233	80	99	99	278	2.8%	19.3%	
信用情報	313	104	81	85	270	2.7%	-13.7%	
身分証明書等の紛失等	144	53	57	51	161	1.6%	11.8%	
ヤミ金融・違法業者被害あり	156	50	43	55	148	1.5%	-5.1%	
過払金	289	49	47	40	136	1.4%	-52.9%	
返済義務	120	31	26	26	83	0.8%	-30.8%	
金利・計算方法	53	12	15	6	33	0.3%	-37.7%	
帳簿の開示	32	9	9	4	22	0.2%	-31.3%	
ダイレクトメール	14	2	6	6	14	0.1%	0.0%	
保証人関係	15	2	4	8	14	0.1%	-6.7%	
手数料	10	3	2	2	7	0.1%	-30.0%	
自己破産・調停・民事再生手続き	11	2	1	2	5	0.1%	-54.5%	
その他	861	301	307	303	911	9.1%	5.8%	
計	10,405	3,460	3,539	3,044	10,043	100.0%	-3.5%	

#### 1. 受付件数

平成25年度第1四半期（4～6月）に相談として受け付けた件数は10,043件で、月間の平均件数は約3,348件でした。前年同期との比較では、362件（-3.5%）の減少となっています。

なお、今期の過払い金関連の相談件数は136件で、前年同期と比較すると-153件（-52.9%）と顕著な減少となっています。

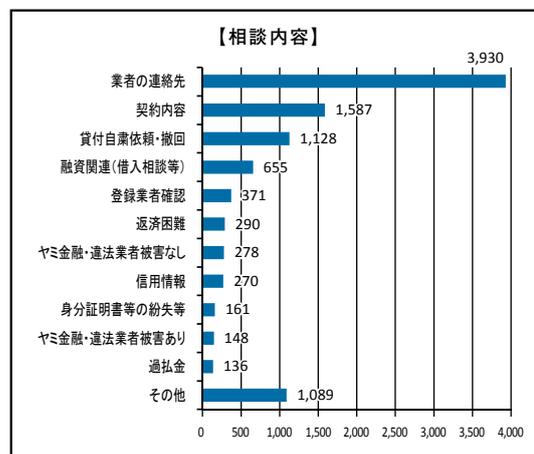
#### 2. 相談内容

相談内容別にみると、最も多いのは、「業者の連絡先」の3,930件（39.1%）で、その内、貸金業者から顧客宛てに送付された利用明細書等に指定紛争解決機関として当センターの電話番号が記載されたことによる問合せの「指定紛争解決機関窓口宛て」が3,673件（93.5%）と最も多くなっています。次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が1,587件（15.8%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が1,128件（11.2%）、融資先を紹介してほしいといった問合せの「融資関連」が655件（6.5%）、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371件（3.7%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が290件（2.9%）等となっています。

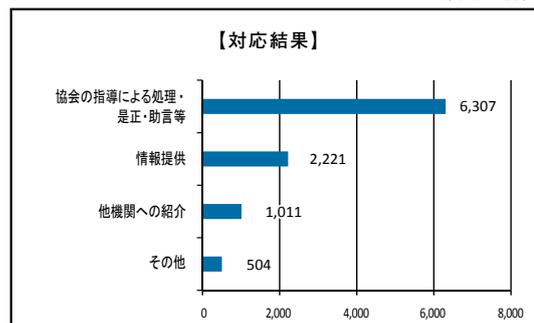
#### 3. 対応結果

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6,307件（62.8%）と最も多くなっています。次いで、「情報提供」の2,221件（22.1%）、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1,011件（10.1%）、「その他」504件（5.0%）となっています。

(単位：件)



(単位：件)



## 4. 苦情内容及び対応状況

(単位：件、%)

苦情内容	24年度 第1四半期	25年度 第1四半期					
		4月	5月	6月	合計	構成比	対前年同期
契約内容	13	5	4	1	10	32.3%	-23.1%
事務処理	4	2	0	5	7	22.5%	75.0%
取立て行為	8	2	2	1	5	16.1%	-37.5%
過払金	5	1	0	2	3	9.6%	-40.0%
帳簿の開示	7	2	0	0	2	6.5%	-71.4%
個人情報	0	1	0	1	2	6.5%	—
融資関連	1	1	1	0	2	6.5%	100.0%
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%	—
行政当局詐称・登録業者詐称	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）	1	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	39	14	7	10	31	100.0%	-20.5%

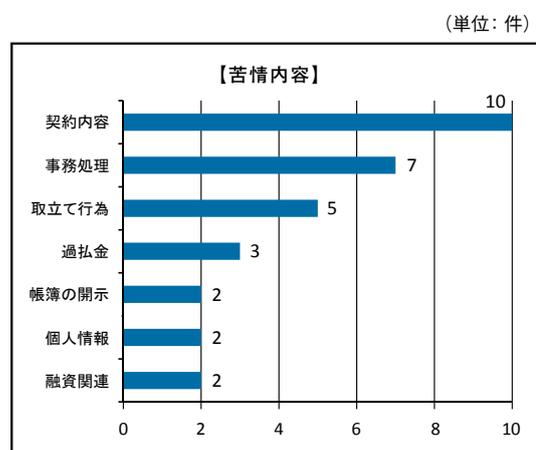
### 1. 受理件数

平成25年度第1四半期（4～6月）に苦情として受理した件数は31件で、月間の平均件数は約10件でした。前年同期との比較では、8件（-20.5%）の減少となっています。内容別では、「帳簿の開示」・「過払金」・「取立て行為」等の割合が減少しており、一方で利用者に直接対応する際の説明不足・事務処理ミス等の「事務処理」の割合が増加しています。

受理した苦情31件のうち、電話による申立ては27件（87.1%）、文書による申立てが3件（9.7%）、当センターへの来協による申立てが1件（3.2%）でした。

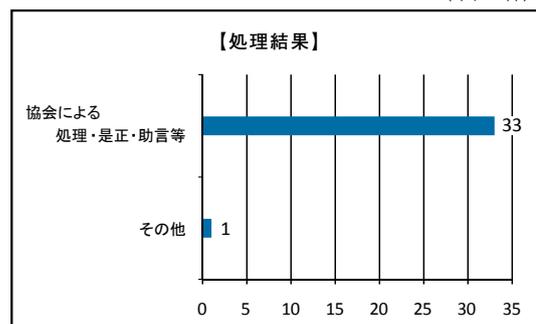
### 2. 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」に関するものが10件（32.3%）、次いで「事務処理」に関するものが7件（22.5%）、「取立て行為」に関するものが5件（16.1%）、「過払金」に関するものが3件（9.6%）、「帳簿の開示」及び「個人情報」及び「融資関連」に関するものがそれぞれ2件（6.5%）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、中立公正な対応を行った結果、第1四半期に終了した事案は34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33件（97.1%）で、「その他」の1件（2.9%）は申立人と貸金業者が直接交渉することとなり、苦情処理を終了したものです。



## 5. 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いて、今後の苦情発生防止のご参考にさせていただき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】

苦情内容	事務処理
申立内容	A社に海外キャッシング分の一括返済をEメールで申し入れたところ、A社から『受信した』との返信があった。その後A社から手続について何の連絡もないので、何度か連絡したが、『電話が混みあっています』とつながらなかったため、一括返済のメールを4回送信した。やっと電話がつながった際に、5回もメール送信をしているにもかかわらず連絡をくれない事に苦情を言うと、『一括返済は電話での対応です』と言われた。その際担当者から指定された金額を送金したが、自分で計算したら3日分多かったため、申し入れるとA社は101円を返金した。申し入れメールを放置し、電話がつながらない状態について、『システム上の問題、対応が間に合わない』等と言いつばかりできちんとした説明を行わないA社の対応に納得できない。
処理結果	<p><b>【A社へ確認の結果】</b></p> <p>協会がA社に確認したところ、『申立人から当社メールシステムへ一括返済の申し入れがあった際、自動返信により「受信したこと、翌月27日の引落としになる」旨を回答した。又、当初のEメールから約2週間後に申立人から「振込による一括返済を申し入れるための電話がつかない」との苦情が入った際に、音声案内応答について説明し、一括返済金額を伝えた。申立人から振込がされた後、申立人から「一括返済申し入れ後の利息は返還すべき」と8回にわたり要求を受けた。規約に基づく金額と説明したが納得されなかったため利息の一部を返還した。しかし、申し入れ以降の全額の利息返還と規約の見直しを要求され、書面で回答したが納得されていない様子なので、再度文書にて回答する予定をしている。』との回答であった。</p> <p><b>【申立人への報告】</b></p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、申立人はA社の対応に不満を述べたが、協会からA社へ丁寧に説明するよう申し入れたのでA社の回答文書を待つよう助言すると、「協会にはお手数をおかけしました、ありがとうございました」と了解し、対応終了に了承。</p>
苦情の原因	メール対応における「受信した」との回答が一括返済の申し入れを受付したと誤認された。また、一括返済に関する説明（メール回答）が不十分であった。

### 【事例 2】

苦情内容	事務処理
申立内容	数社の債務整理を委任した司法書士の言動に不信感を感じたため、その司法書士を解任し、現在は個人で和解交渉を行っている。和解出来た先もあるが、貸金業者B社は、担当者が次々に代わるうえ、和解した事実がないにも拘わらず、解任した司法書士と和解済みだと主張するため、B社に対して不信感を感じている。協会からきちんとした和解相談に応じるよう指導してもらいたい。
処理結果	<p><b>【B社への確認結果】</b></p> <p>本年4月に申立人から委任を受けた司法書士との間で和解合意に至ったが、和解書締結まで至っていなかった。ところが、電話で和解合意した際に、担当者が当社システムに和解登録を行ったことから、申立人から和解申し入れを受けた担当者が誤った回答をしてしまった。当社の事務処理のミスから申立人に不信感を抱かせてしまっており、謝罪しない。和解書は司法書士に送付済みだが、解任したとのことなので、改めて申立人へ謝罪した上で、和解交渉を行いたい。</p> <p><b>【申立人への報告】</b></p> <p>上記確認結果及びB社には再発防止を含めた対応改善を申し入れたことを伝え、B社が謝罪と今後の和解に向けた話し合いをすすめたい意向であることを伝えると「お世話になりました、B社に連絡してみます」と納得し対応終了に了承。</p> <p><b>【B社からの報告】</b></p> <p>申立人に経緯を説明の上謝罪し、納得していただき、早期の和解成立に向けて話し合う事になりましたと報告あり。</p>
発生の原因	担当者の基本的な事務処理ミス。（和解書の確認漏れ）

## 6. 紛争の終了件数と事例

### 1. 終了件数

(単位：件)

	24年度 第1四半期	25年度 第1四半期			合計
		4月	5月	6月	
終了件数	2	0	2	1	3

### 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	過払金	受 理 日	平成25年3月7日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年5月31日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	1回
紛争の概要	申立人は、相手方に対し、相手方との間で一度和解した過払金返還請求額につき、①和解書に署名・捺印した後でも過払金返還請求に対する話し合いに応じると合意したにもかかわらず、実際の和解書には清算条項が記載されており、詐欺的なものであったこと、②申立人の引き直し計算によって算出された過払金額を不当に著しく減額した和解書であったことなどを理由に、過払金全額から既払金を控除した残額、及び、申立人の苦情申立てに対する相手方の不誠実な対応につき、精神的な苦痛を受けたことを理由とする慰謝料を請求する。		
紛争解決の状況	本件は、当初、苦情処理手続として当協会に係属し、それが終了した後、あらためて紛争解決手続として申し立てられた事案である。紛争解決委員は、双方から事実関係及び事情等を聴取したが、和解成立後でも話し合いに応じるとの合意に関する証拠はなく、当該合意の存在を認定することはできないとし、また、双方の主張の隔たりが大きく、相互に譲歩する可能性は極めて小さいので、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。		

#### 【事例 2】

類 型	その他：媒介報酬の不当利得に基づく返還請求等	受 理 日	平成25年4月9日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年5月20日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	0回
紛争の概要	申立人は、貸金業者から生活費の融資を受けようとしたが、収入が少ないためどの業者からも融資を受けることができなかった。そこで相手方に相談したところ、相手方は、リフォーム資金として申立人所有のマンションを担保に不動産担保ローンを組むことを示唆し、他の申立外貸金業者からの不動産担保ローンの媒介をし、そのつなぎ融資を申立人に貸し付けた後、申立外貸金業者の融資分から自社のつなぎ融資分、および媒介報酬を徴取した。さらに、相手方は申立人に対し、融資金の一部を運用して毎月配当をしてやると申し向け、申立人はそれに応じ、申立外貸金業者からの融資の一部を相手方に貸し付けた。申立人は、その後も、相手方の勧めに応じ、同様の契約を2回、相手方と締結した。その後、申立人は、相手方に対し、相手方へ貸し付けた上記3回の融資全額の返済を求めたが、相手方は、その一部しか返金しなかった。相手方の媒介報酬契約のうち、出資法4条の媒介報酬の上限を超える部分は、公序良俗に反し無効であり、その合計分、および相手方への貸付金の残額、並びにこれらに対する申立書送達の日から支払済みまで年5分の割合による金員の支払を求める。		
紛争解決の状況	本件受理後、相手方に代理人弁護士がつき、申立人の代理人弁護士との間で、紛争解決手続外で和解協議をした結果、和解が成立したため、申立人代理人弁護士が本件を取り下げた。		

#### 【事例 3】

類 型	過払金	受 理 日	平成25年5月14日
申 立 人	資金需要者	終 了 日	平成25年6月25日
相 手 方	貸金業者	聴 聞 回 数	1回
紛争の概要	申立人は、相手方業者に対し、取引履歴に基づいた取引を利息制限法により引き直して計算した結果、十数万円の過払金が発生したので、当該金額の返還を請求したところ、相手方は、和解金として極めて僅少な金額を提示して、その後請求金額の返還に応じない。よって、申立人は、相手方に対し、上記過払金の支払を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方から、過払金額が間違いないことを確認し、双方の言い分や実情を聴聞した上で和解案を提示し、当事者双方が受諾、和解が成立した。		

## 7. “プロの目” 《紛争解決委員としての2年半を振り返って》



紛争解決委員  
弁護士

ふくざき しんや  
**福崎 真也**

東京大学法学部卒業  
平成9年弁護士登録(49期) 東京弁護士会

●よく取り扱っている分野

一般民事全般(金銭貸借、不動産取引、借地借家、各種契約関係)  
相続関係(遺産分割、遺言書作成など)、刑事事件

●主な弁護士会活動・公益活動等

東京弁護士会人権擁護委員会委員  
東京弁護士会刑事弁護委員会委員  
前東京弁護士会常議員  
前法テラスでの消費者相談

●著作

「実践刑事弁護当番弁護士編・国選弁護編」(現代人文社)共著  
「民法改正を知っていますか?」(民事法研究会)共著  
「債権法改正を考える」(第一法規)共著

平成22年10月に貸金紛争解決センターがスタートして2年半が過ぎました。私は、スタート当初より、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。

私がこれまで担当した案件数は、紛争解決委員3名で対応する合議案件が4件、単独案件が5件です(平成25年6月末日現在、係属中の案件を除く)。当初私自身が想定していた件数よりも少ないという印象です。これは、この前段階での相談手続や苦情処理手続において相当数の案件を適切に対処してくださっているからだと思えます。各担当者の方々へはこの場を借りて御礼申し上げます。

事案の中身は様々であります。ここでは、申立人に弁護士又は司法書士の代理人が就いている場合と本人申立の場合とが大体半々くらいであるということをお知らせしておきたいと思えます。当然のことながら、代理人が就いている場合の方が手続はスムーズに進みます。しかしながら、簡易・迅速・廉価を旨とする本紛争解決手続は、本人申立の場合にこそその真価が問われるものと思っております。そのため、事務局

もちろんそうなのですが、私ども紛争解決委員は本人申立の場合にはより丁寧に聞き取りを行い、本人の言いたいことを漏らすことなく取り上げることができるよう注意を払っております。

この中で特徴的なのは、前号センターだよりで五十嵐委員も指摘されているように、事業者側から見ればちょっとした行き違いや何気ない言葉が、利用者本人としては到底納得のできない事柄だと認識して、紛争へと発展している事案が少なくないという点です。場合によっては、クレーマーだと判断される事案もあるかもしれませんが、本人申立事案にこうしたケースが多いのも、弁護士や司法書士に話をしても代理人就任を断られたという背景があるのかもしれない。しかし、事業者にとっては当たり前の日々の業務である金銭を借りる・返すということは、利用者にとっては自身の生活の一大事です。そして、事業者は、そうした利用者を取引相手にすることにより、事業が成り立っております。

紛争解決手続にあたっては、こうした視点を忘れることなく、粘り強く対応して頂けますよう改めて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	312	1,866	2,178
締結数	312	1,860	2,172

平成25年6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、2,172社が締結済みで契約率は99.7%です。

## 9. 一口メモ

当センターの相談・苦情・紛争解決に関する業務は、「紛争解決等業務に関する規則・細則」に基づいて運営されています。

### ◎ 申立ての受理と紛争解決手続の不開始

紛争受付課は、規則に定められた申立て事項を記載した書面（申立書）と手数料納付のある申立てがなされた場合は受理しなければなりません。一方、選任された紛争解決委員は、受理された事案につき、規則に定められた不開始事由があるときは不開始決定を行わなければなりません。そこで、紛争受付課は、受理前に、選任予定の紛争解決委員候補の審査を受けるなどして、受理した事案が不開始とならないように事案処理に努めています。その結果、負担していただいた手数料を無駄にすることなく、紛争解決手続が進められています。

## 金融ADR手続実施基本契約のみ締結され協会未加入の皆様へ

まだ協会員でない皆様には、法令等を遵守するための態勢整備のために協会加入をお勧めします。

### 【貸金業者登録申請手続きを支援する支援制度のご案内】

入会前から協会をご活用ください。協会では協会未加入の貸金業者に対して、法令に則った登録更新申請手続きや態勢整備が円滑にできるように協会加入を前提とした支援制度を設けています。

支援制度の申込み方法等、詳しくは協会ホームページ「協会未加入の方に支援制度のご案内」をご覧ください。

#### 協会員向けサービス・支援

- ◆ 協会員専用サイトや機関誌で業務上の注意点等、貸金業関連情報をタイムリーに提供
- ◆ 専門部署による実務に関する業務上の問題解決の相談・支援
- ◆ 業務に役立つ「法令・判例等検索システム」が無料で利用可能
- ◆ 信頼度向上に繋がる協会ロゴマークが広告等に使用可能
- ◆ 協会員の従業者向けの貸金業に関する学習支援プログラムを無償提供
- ◆ 定期的な監査によるきめ細やかな指導・支援
- ◆ 金融ADR指定紛争解決機関の負担金5万円免除

このほかにも業務に役立つサービスや法令遵守に繋がる態勢整備の支援を提供しています。是非、協会に入会して社内態勢の整備・充実を図ってください。

入会等に関するお問い合わせ先

業務企画部  
会員加入促進登録課

03-5739-3012

### 【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。