

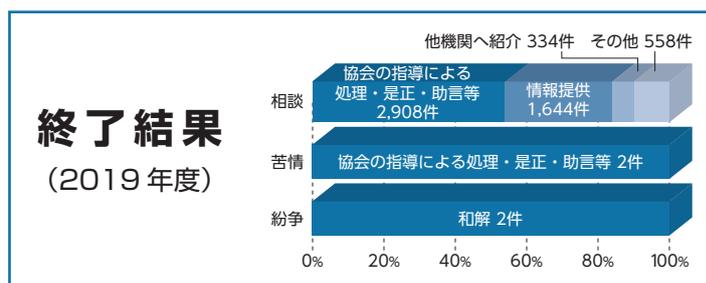
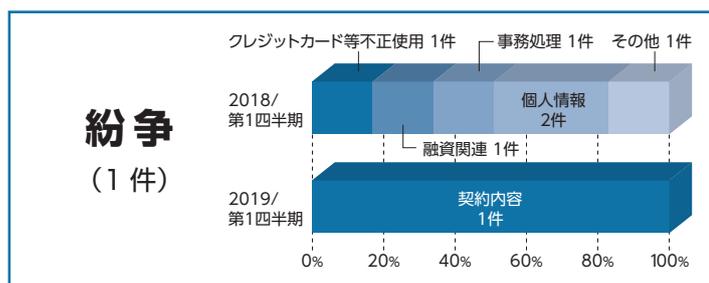
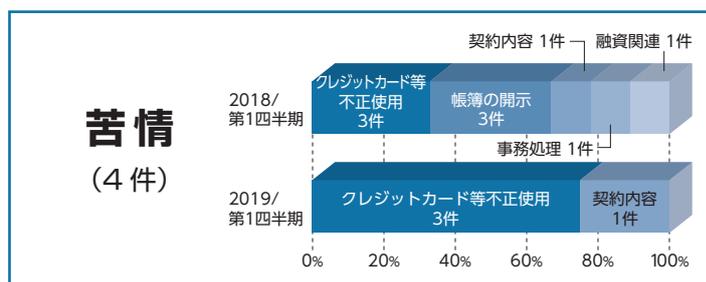
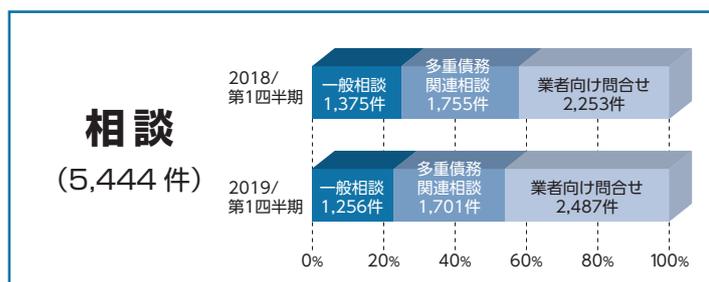


- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 活動状況 | 5. プロの目 |
| 2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況 | 6. 事例(苦情・紛争) |
| 3. 相談内容 | 7. 手続実施基本契約の締結状況 |
| 4. 苦情内容 | |

1. 活動状況 (2019年4月～2019年6月)

- ◇ 4月
 - ・芝浦工業大学への出前講座(3日)
 - ・平成31年度第1回相談・紛争解決委員会(持回り)(17日)
 - ・消費者信用関係団体懇談会(23日)
 - ・金融庁との意見交換会(24日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(26日)
- ◇ 5月
 - ・警察庁生活安全局意見交換会(8日)
 - ・東京慈恵会医科大学・国領校への出前講座(14日)
 - ・東京都多重債務対策協議会・貸金業部会(23日)
 - ・警視庁生活経済課情報提供(24日)
 - ・東京都安全・安心まちづくり協議会 幹事会(29日)
 - ・全国銀行協会との定例会(30日)
- ◇ 6月
 - ・第19回 金融ADR連絡協議会(6日)
 - ・第4回協会員との情報・意見交換会(20日)
 - ・東京都港区及び清瀬市シルバー人材センターへの出前講座(24日)
 - ・第9回国民生活センターとの実務担当者意見交換会、警察庁生活安全局情報提供(25日)
 - ・第57回金融トラブル連絡調整協議会(26日)
 - ・第2回相談・紛争解決委員会(持回り)、警視庁生活経済課情報提供(28日)

2. 相談・苦情・紛争の受付処理状況 (2019年度第1四半期)



3. 相談内容

(単位：件、%)

相談内容別推移		2018年度 第1四半期	2019年度 第1四半期					対前年同期
			4月	5月	6月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	448	129	185	108	422	7.8%	-5.8%
	信用情報関連	146	38	36	33	107	2.0%	-26.7%
	身分証明書等の紛失等	44	13	8	9	30	0.5%	-31.8%
	帳簿の開示	9	1	0	1	2	0.1%	-77.8%
	業者等の連絡先	337	114	146	79	339	6.2%	0.6%
	その他	391	126	122	108	356	6.5%	-9.0%
小計		1,375	421	497	338	1,256	23.1%	-8.7%
多重債務 債権相談	貸付自粛・本人以外	868	285	265	256	806	14.8%	-7.1%
	貸付自粛・本人	433	152	164	186	502	9.2%	15.9%
	返済困難	328	92	108	115	315	5.8%	-4.0%
	ヤミ金融・違法業者	126	34	23	21	78	1.4%	-38.1%
小計		1,755	563	560	578	1,701	31.2%	-3.1%
業者向け問合せ		2,253	774	918	795	2,487	45.7%	+10.4%
相談合計		5,383	1,758	1,975	1,711	5,444	100.0%	+1.1%

1. 受付件数

2019年度第1四半期（4月～6月）に相談として受付した件数は5,444件で、前年度第1四半期（5,383件）と比べ61件増（+1.1%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第1四半期（1,375件）と比べ119件減（-8.7%）の1,256件、

『多重債務関連相談』は前年度第1四半期（1,755件）と比べ54件減（-3.1%）の1,701件、

『業者向け問合せ』は前年度第1四半期（2,253件）と比べ234件増（+10.4%）の2,487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（7.8%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報」が107件（2.0%）、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806件（14.8%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が502件（9.2%）、返済困難に関する「返済困難」が315件（5.8%）、等となっています。

4. 苦情内容

(単位：件、%)

苦情内容	2018年度 第1四半期	2019年度 第1四半期					対前年同期
		4月	5月	6月	合計	構成比	
クレジットカード等不正使用	3	1	2	0	3	75.0%	0.0%
契約内容	1	1	0	0	1	25.0%	0.0%
帳簿の開示	3	0	0	0	0	0.0%	—
事務処理	1	0	0	0	0	0.0%	—
融資関連	1	0	0	0	0	0.0%	—
その他	0	0	0	0	0	0.0%	—
計	9	2	2	0	4	100.0%	-55.6%

1. 受付件数

2019年度第1四半期（4月～6月）に苦情として受理した件数は4件でした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「クレジットカード等不正使用」に関するものが3件、「契約内容」に関するものが1件でした。

5. プロの目



紛争解決委員
弁護士 飯田 豊浩

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。

平成22年10月1日の貸金業相談・紛争解決センターのスタートから、間もなく丸9年を迎えようとしています。私は、センターのスタートから今日まで、紛争解決委員の立場で関わってきました。

この間、貸金業に関連する様々な紛争に関わってきましたが、近年は、クレジットカード等の不正利用に関する事案と信用情報登録に関する事案が多いと感じています。このうち、クレジットカード等の不正利用に関しては、本誌31号及び32号で触れられていますので、ここでは、信用情報登録に関する事案についてお話しします。

信用情報登録に関する事案とは、指定信用情報機関（CIC又はJICC）が保有する利用者の信用情報の内容と、利用者が想定している自身の信用情報の内容との間に齟齬がある場合に、利用者から貸金業者に対して信用情報の訂正等を求めるものです。

私自身、信用情報登録に関する事案を複数扱った経験がありますが、他の事案と異なる特徴があると感じています。その1つに、契約の当事者ではない指定信用情報機関が関わることが挙げられます。

皆様ご存知のとおり、貸金業者は、契約締結時に利用者から同意を得た上で、指定信用情報機関に対して信用情報を提供しています。そして、各貸金業者から提供された信用情報は、指定信用情報機関がまとめて保有・管理しています。このように、信用情報を提供・登録する主体（各貸金業者）と情報を保有・管理する主体（指定信用情報機関）が異なることから、紛争解決に当たっては、利用者とは貸金業者との関係だけでなく、貸金業者と指定信用情報機関との関係

も考慮すべき場合があります。

また、信用情報登録に関する事案のもう1つの特徴として、利用者に重大な不都合が生じていることが挙げられます。例えば、利用者の中には、自ら起業すべく会社を設立して代表者となり、金融機関から借入を行おうとしたところ、何年も前に返済を完了したはずの債務に関する信用情報の登録が残っており、これが原因で審査が通らなかったと訴える人もいます。利用者は、信用情報登録制度の必要性自体は説明を受ければ納得することが多いですが、登録に関する取扱い（ルール）が利用者にとって明確でないことや、自身に生じた不都合の大きさから、大きな不満を抱き、紛争解決手続に至る事案もあります。

以上のような特徴から、信用情報登録に関する紛争の解決は容易ではありませんが、紛争解決手続に至る前に解決するには、利用者に対する丁寧な説明が有用だと考えています。

利用者に対する説明の内容ですが、利用者が高不満を述べている登録内容について、なぜそのような登録が存在するのかという事実経過に関する説明はもちろんですが、そのような登録を行っている根拠についても可能な範囲で説明し、何が問題かを理解してもらうことが重要だと考えています。

先ほどご説明したとおり、信用情報登録に関する紛争では、指定信用情報機関との関係も無視できず、不満の内容によっては、貸金業者ではなく指定信用情報機関が対応することが望ましい事案もあるように思います。このような振り分けを適切に行うためにも、丁寧な説明を通じて、利用者の問題の所在を的確に把握してもらうことが大切です。

6. 事例（苦情・紛争）

※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。

<苦情>

類 型	クレジットカード等不正使用
申立内容	A社（以下相手方）という身に覚えのない業者から〇〇万円と利息の請求が来た。しかし、私はその会社と取引をしたことはないし、インターネットも使わないし、全くお金を借りた覚えがない。相手方からかかってきた電話で、担当者は私の名前を読み間違えたり、私のものではない携帯電話番号が書いてあると述べている。これに加え私達家族には個人情報等を悪用されたと思えない不正の疑いのある請求が続いており、今回の件も個人情報が悪用されて申し込みがされた可能性があると考えている。そこで相手方に対し、不正契約の疑いがあるので調査し申込書等や本人確認書類の控えを送ってほしいという書面を送ったが、調査する様子はなく請求書がまだ届いている状態である。個人情報が不正に使用され本人確認を怠ったのであれば問題であるので、きちんと調査をして報告願いたい。（文書受理）
処理結果	<p>【相手方への事実確認】</p> <p>申立人より不正使用に伴う「調査申入書」が届き、申立人あてに開示請求書を送付し提出をお願いしたが、申立人からは何の返答もないままである。ご依頼のとおり、本件調査期間中の督促行為については停止する。当社の調査内容としては、昨年12月5日付web上よりカード申込みをいただき、申立人の運転免許証、健康保険証等の身分証明書を徴求、自宅固定電話へ連絡し、在宅と本人確認を行なっている。その後申立人住所へ簡易書留にてカードを発行し、12月12日付ATMより現金を引き出されている。以上より適切に本人確認を行い融資実行したものと判断します。</p> <p>【申立人への報告】</p> <p>回答書保管期限切れ差戻しのため再発送。その後、申立人より回答書を受け取ったことの連絡を受け、現在相談中の弁護士の意見を聞き対応するとのこと。今後について協会のADRについても説明し一旦終了すること了承。</p>

<紛争>

類 型	契約内容	受 理 日	2019年1月
申 立 人	資金需要者	終 了 日	2019年4月（聴聞回数：2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、相手方と住宅ローン契約を締結するに際し、相手方店舗に申立人と保証人が当日に出向き、契約書への捺印等をする予定であったが、申立人のうち1人の容態が悪いため、契約の延期を求めたのに対し、相手方担当者が、申立人らの意向に反して違約金発生の可能性や金利が上昇傾向になるなど示唆して、どうしても当初の約束どおりの契約締結を促されたので、体調が悪い中やむ得ずそれに応じた。しかし金利は担当者の説明に反して下がっており、また体調も悪化した。申立人らに生じた金利及び精神的苦痛の各種損害の賠償を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、申立人等の要望や、相手方の対応可能な和解額を聴取した上で、双方の求める内容を盛り込んだ和解案を提示し、当事者双方がそれを受諾した結果、和解が成立した。		

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	278	1,413	1,691
締結数	278	1,411	1,689

2019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、1,689社が締結済みで契約率は99.9%です。



【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。