

## 紛争解決手続利用に関するアンケート結果の公表について

### 1. アンケートについて

貸金業相談・紛争解決センターでは、平成 25 年 6 月以降、当センターの紛争解決手続を利用された方々にアンケートをお願いし、アンケートに示されたご意見等を参考に、利用者の皆様の利便性向上を図っております。

このたび、顧客等の当事者のアンケート結果を公表することといたしました。紛争解決手続の利用を検討される皆様の参考にしていただければ幸いです。

### 2. アンケートの実施期間、回収状況

#### (1) アンケート実施期間

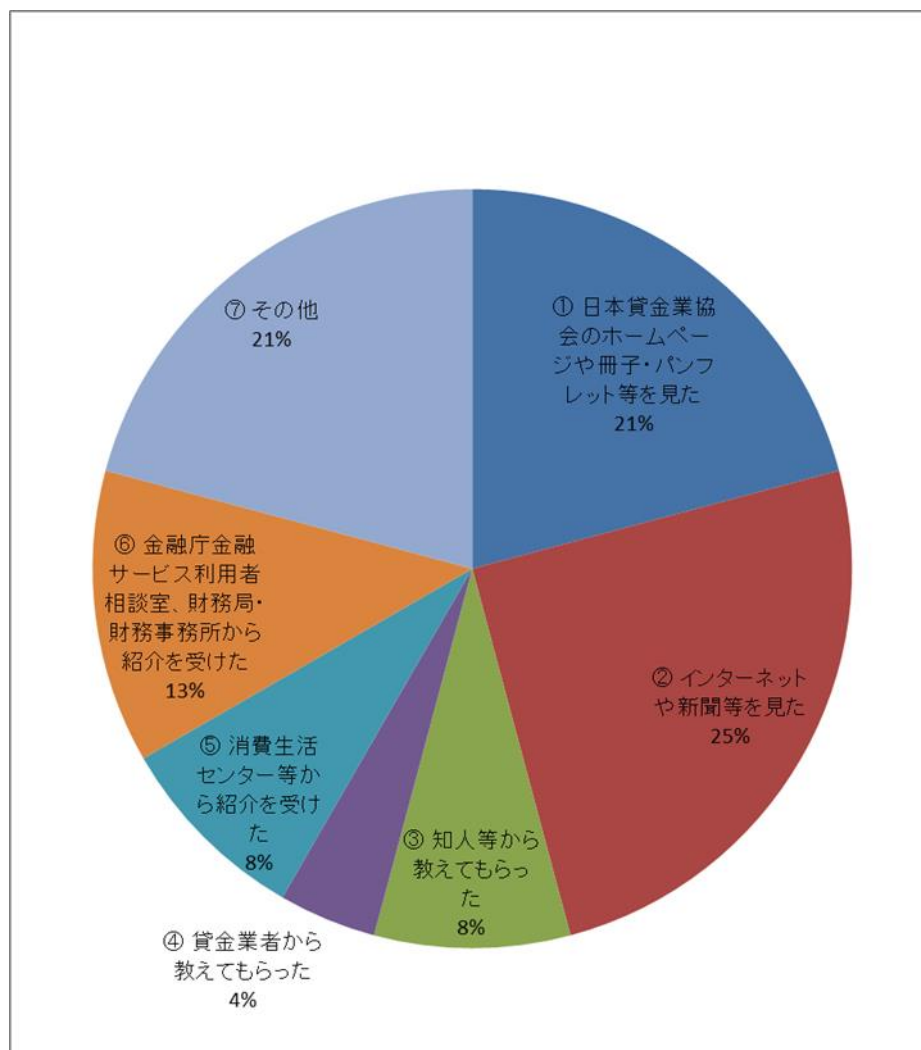
平成 25 年 6 月～平成 28 年 10 月

#### (2) アンケート回収状況

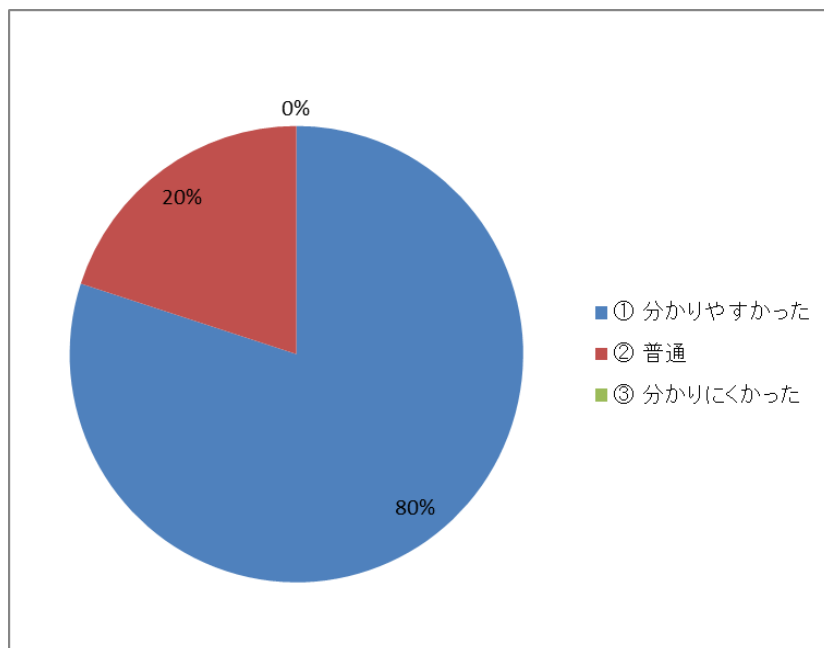
	回答依頼対象件数(a)	回答数(b)	回答率(b/a)
当事者(顧客等)	50	20	40%
うち和解成立	24	11	46%
うち取下	16	8	50%
うち不調	10	1	10%
うち上記以外	0	0	—

### 3. アンケートの回答結果

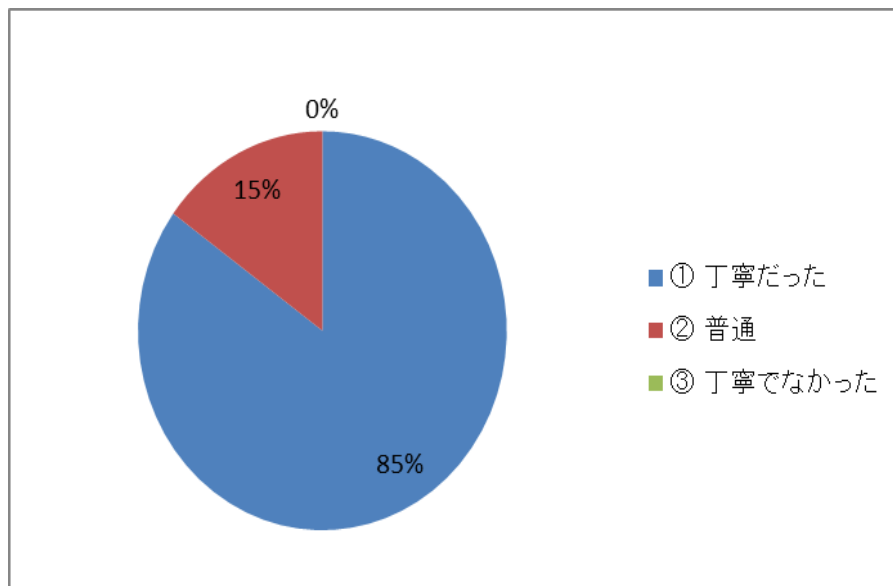
(1) 当センターの紛争解決手続を、どのような方法で知りましたか（複数回答可）



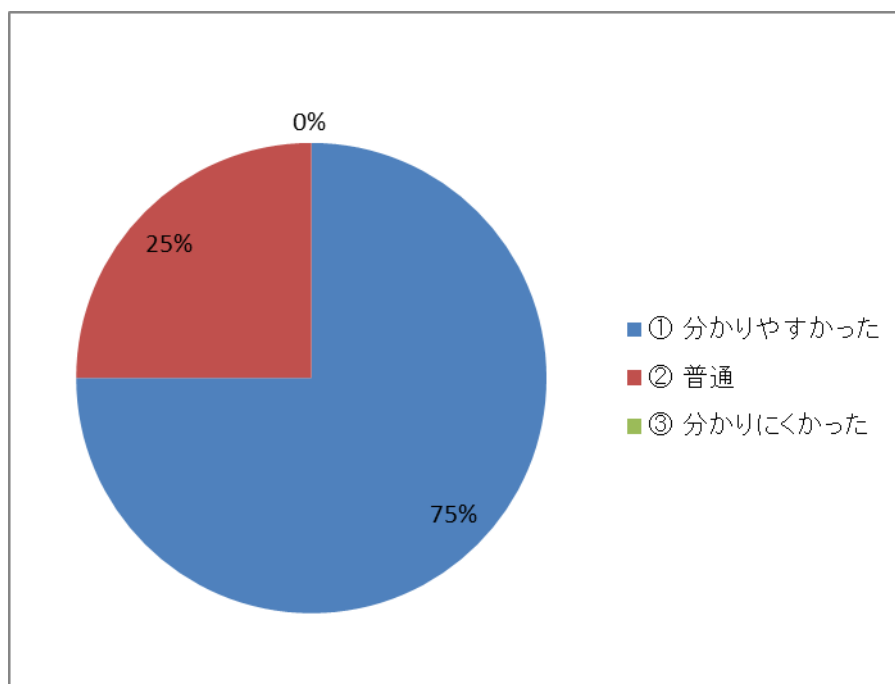
(2) 当センター事務局職員の紛争解決手続等に関する説明は、わかりやすかったですか



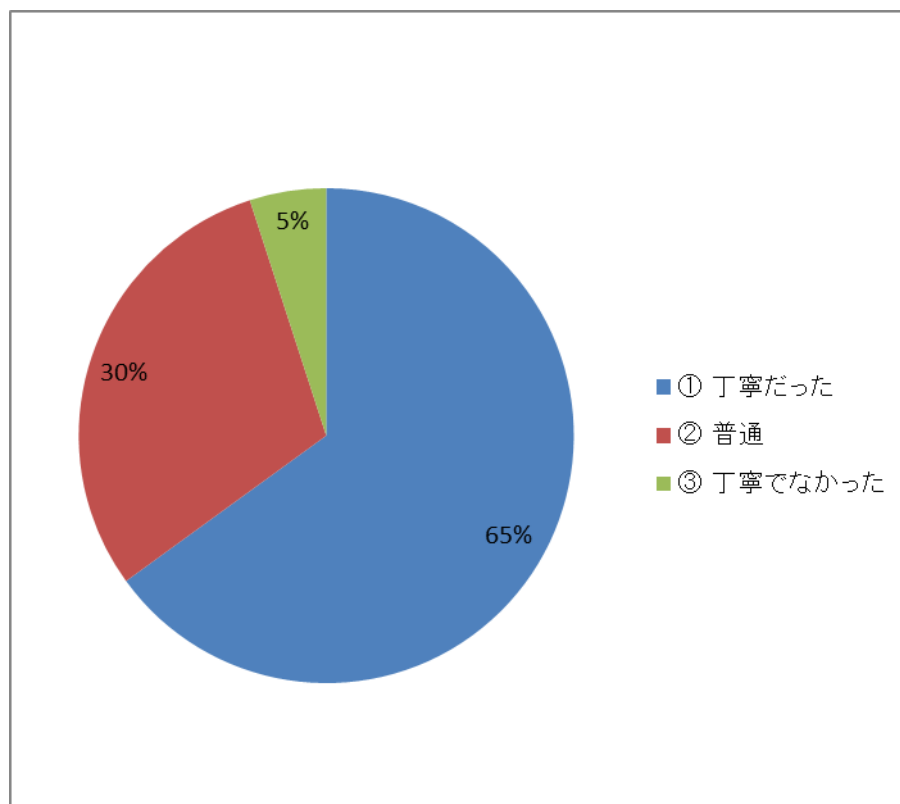
(3) 当センター事務局職員の紛争解決手続等に関する対応は、丁寧でしたか



(4) 紛争解決委員の聴聞手続における質問や説明等は、分かりやすかったですか



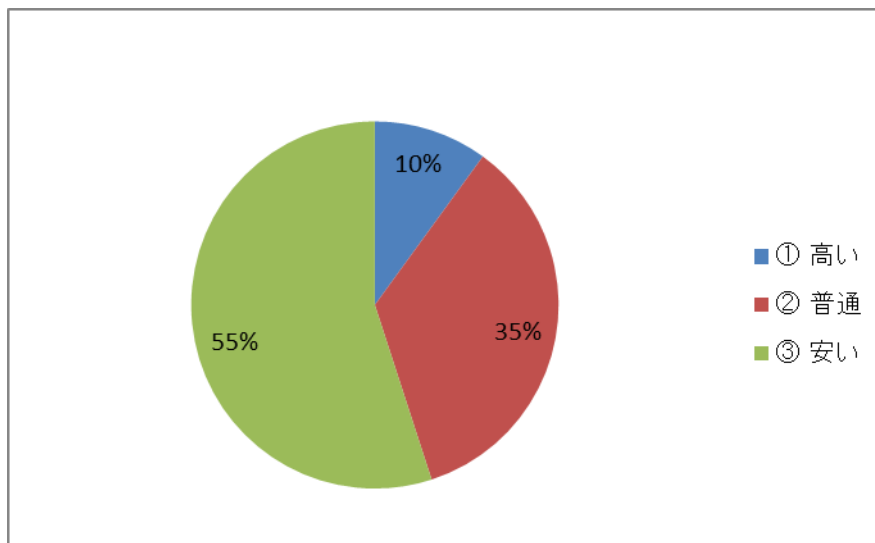
(5) 紛争解決委員の聴聞手続における対応は、丁寧でしたか



(貸金業相談・紛争解決センターより)

紛争解決委員の対応についてのご不満を1名の方からいただいたことにつきましては、当センターとして重く受け止めております。このようなご回答をいただいたことにつきましては紛争解決委員に伝え、利用者の方に対して丁寧な対応を図るようにはしてまいります。

(6) 納めた紛争解決手続の手数料額を、どのように感じましたか



(貸金業相談・紛争解決センターより)

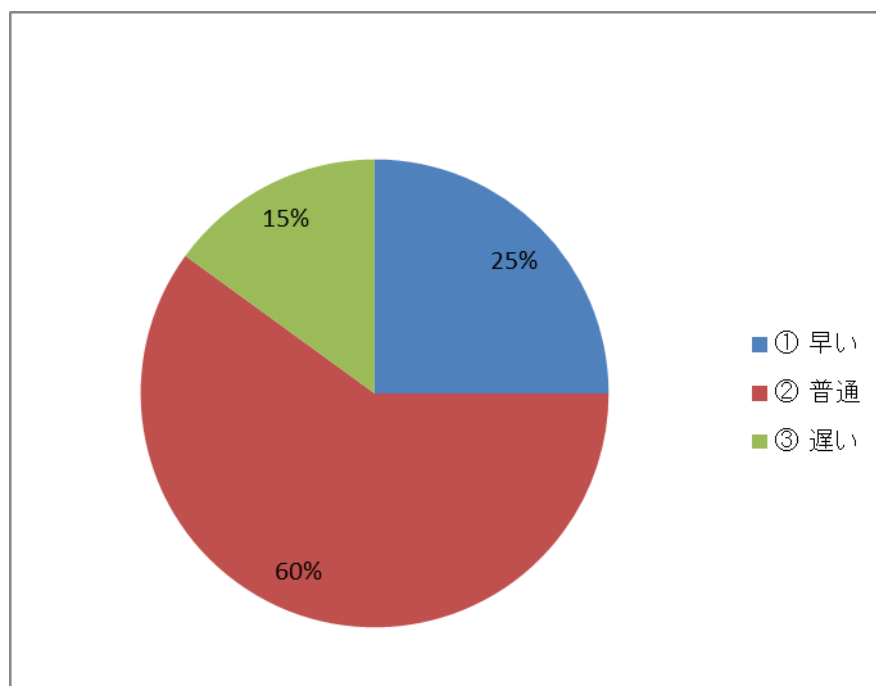
紛争解決手続にお支払いただく費用は、下記の手数料のみとなっており、裁判所での訴訟費用(手数料、郵便切手代等)はもとより、調停手続との比較でも低廉となります。ただ、2名の方から、手数料額が高いとのご回答をいただいておりますが、紛争解決委員が十分に当事者の主張をお聞きし、争点を整理し、紛争解決委員の判断の根拠を当事者にご理解いただけるよう十分に説明することにより、利用者の方にご満足いただけるよう努めてまいります。

【参考：紛争解決手続手数料額】

請求の価額	申立の手数料
100万円以下	2,000円
100万円を超え300万円以下	6,000円
300万円を超え500万円以下	8,000円
500万円を超え800万円以下	11,000円
800万円を超え1,000万円以下	13,000円
1,000万円を超え1,500万円以下	17,000円
1,500万円を超え2,000万円以下	21,000円

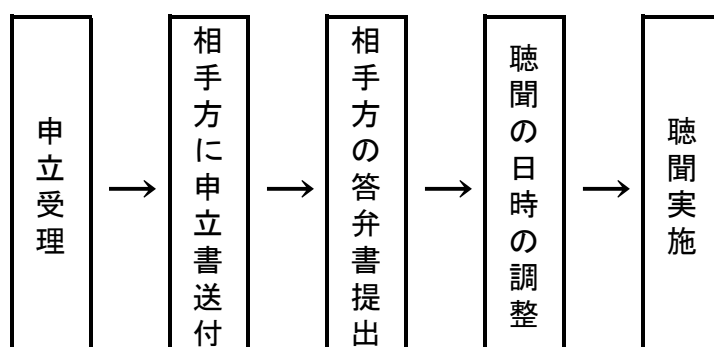
?	
2,000万円を超え2,500万円以下	25,000円
2,500万円を超え3,000万円以下	29,000円
3,000万円を超え3,500万円以下	33,000円
3,500万円を超え4,000万円以下	37,000円
4,000万円を超え4,500万円以下	41,000円
4,500万円を超え5,000万円以下	45,000円
5,000万円を超える額	50,000円

(7) (申立人の方のみ回答) 申立てが受理されてから最初の聴聞期日が実施されるまでの間隔を、どのように感じましたか



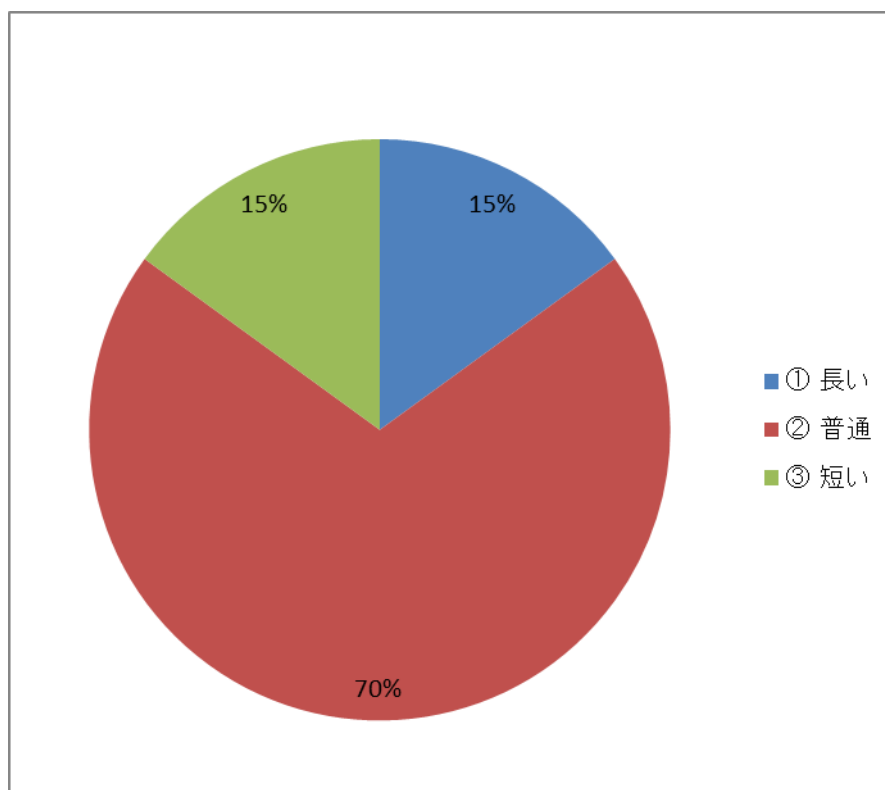
(貸金業相談・紛争解決センターより)

紛争解決手続申立受理から聴聞（紛争解決委員が当事者双方のお話をうかがう手続）の実施までの流れは、おおよそ以下のとおりです。聴聞の期日は、多くの事案につき、申立の受理から2ヶ月後程度の日を指定しております。



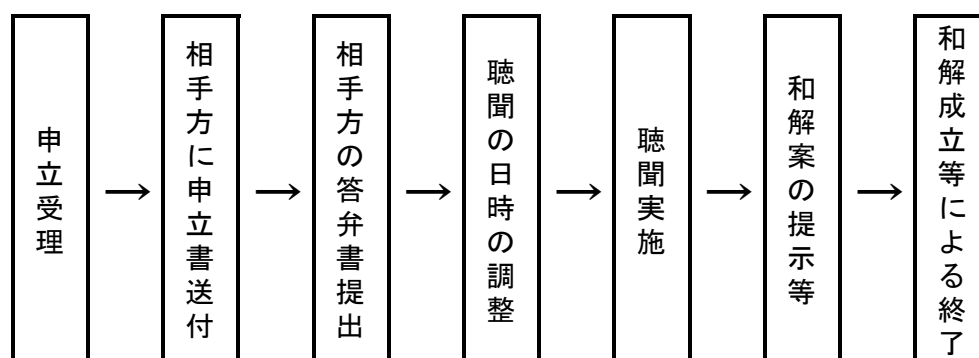
なお、事案によっては、相手方の答弁書提出が遅れたり、当事者間の聴聞の期日の調整に手間取った結果、聴聞期日の指定が遅くなる場合もございますが、極力、そのような事態を避けるようにすると共に、どうしても聴聞期日の指定が遅れる場合にはその理由や指定の見込みをお伝えし、手続に対する納得感を損ねることのないようにしてまいります。

(8) 紛争解決手続が終了するまでに要した期間を、どのように感じましたか



(貸金業相談・紛争解決センターより)

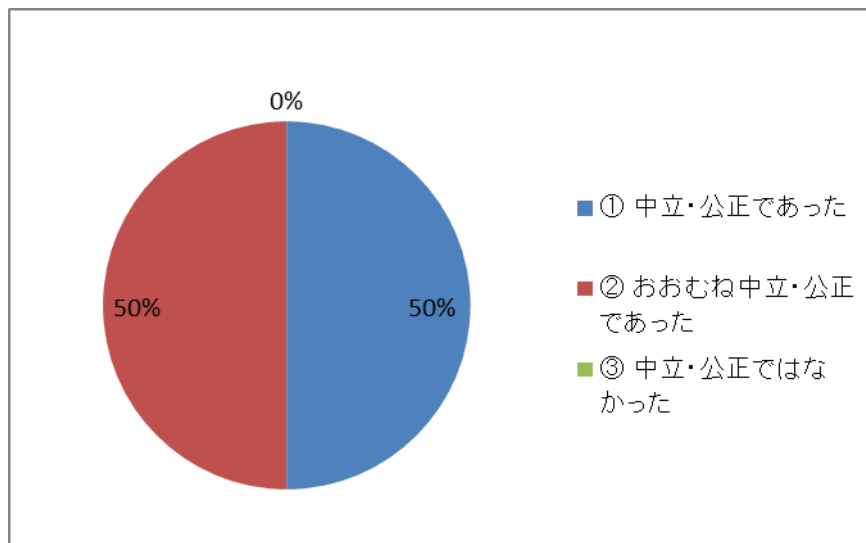
紛争解決手続申立受理から手続の終了までの流れは、おおよそ以下のとおりです。



なお、紛争解決手続は、受理から6ヶ月以内に完了するように努めることとされておりますが、当事者間で速やかに合意に至る事案等では2ヶ月程度で終了するケースもある一方、事実関係に争いが多く、その調査に時間を要する事案等では6ヶ月を超える場合もあり、平均的には、終了までに3~4ヶ月程度のお時間をいただいております。



(9) 紛争解決委員や当センター事務局職員の手続の進行は中立・公正でしたか



(10) 当センターをご利用いただいた全般的な感想（良かった点、悪かった点など）を含め、お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください

※ 主なご意見等を以下に掲載

本件は難しい案件で、他の解決方法では、時間、費用、精神的負担等より多くかかったと思う。申立人はもちろん、貸金業者(相手方)にとっても一番よい和解ができたと確信している。

親身に対応してもらい、相談当初の、愚痴ともつかないような話まで耳を傾けてもらい感謝している。結果、実質的に、貸金業者(相手方)と和解となり、当社存続の道が開けた。

全般的には公平、公正にさせていただいたと思いますが、ただ相手方の一方的な主張が通ったように思える。

(貸金業相談・紛争解決センターより)

紛争解決手続は、中立公正な立場の紛争解決委員が、当事者である顧客等と貸金業者の間に立ち、双方の主張の妥当性を法的観点から吟味した上で和解案を作成して当事者双方に提示していることをご理解いただきたく存じます。

なお、紛争解決委員の提示した和解案を当事者が受諾できない場合には、紛争解決手続が終了することとなります。

① 申立人(利用者)は関東在住であるが、遠隔地居住の申立人の場合には直送手続とかテレビ会議システムを導入しないと実のある制度にならないのではないか

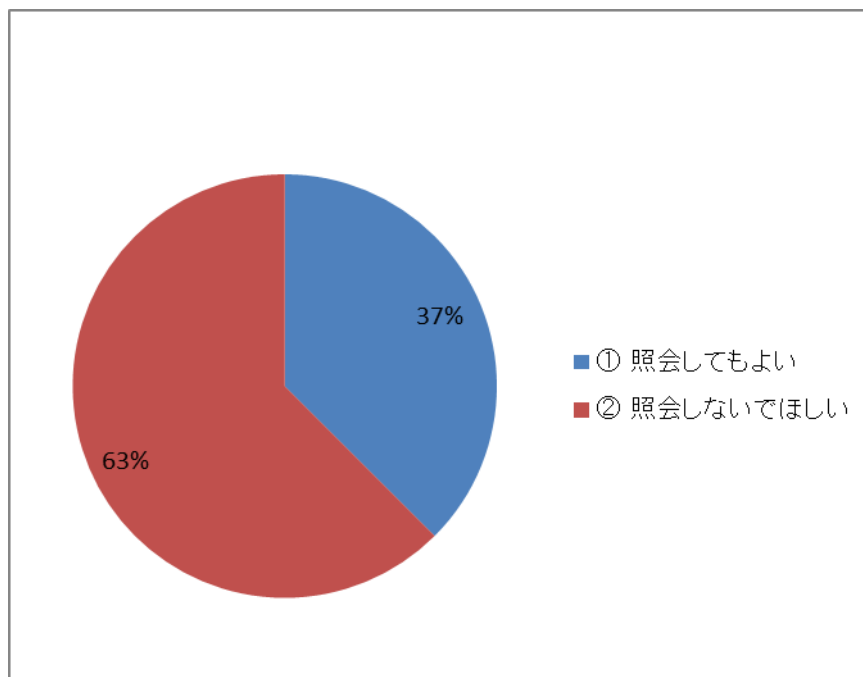
② 申立人(利用者)は貸金業法等に精通していないので、協会発行の法令集を見ることができるようしてほしい。

(貸金業相談・紛争解決センターより)

① 紛争解決手続は、東京都の相談・紛争解決センター1箇所で開催しておりますが、遠隔地にお住まいの方が当事者である場合には、電話会議システムを利用して実施しております。

② 現在、聴聞期日にお越しになられた方のため、日本貸金業協会発行の「貸金業関係法令集」をお貸しし、待合室で閲覧していただくことが可能となっております。

(11) ご回答いただいた本アンケートの内容等につき、後ほど、当センターよりお電話等でご照会することはさしつかえありませんか



(貸金業相談・紛争解決センターより)

基本的に、アンケートに関して後からご照会することはありませんが、照会してもよいとご回答をいただいた方には、手続の改善のため、ご照会させていただく場合があります。

以上