

苦情処理・紛争解決等の実施状況

(平成 26 年度 第 2 四半期報告書)

(平成 26 年 7 月 1 日～平成 26 年 9 月 30 日)

(速報値)

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
20	5	17	4	3	1

(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								
	不開 始	解決	移行	不応 諾	不調	その 他	小計	移送	計
取立行為	0	2	0	0	0	0	2	0	2
契約内容	0	5	0	0	1	0	6	0	6
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0
帳簿の開示	0	3	0	0	0	0	3	0	3
過剰貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広告・勧誘	0	2	0	0	0	0	2	0	2
過払金	0	1	0	0	0	0	1	0	1
個人情報	0	1	1	0	0	0	2	0	2
事務処理	0	4	0	0	0	0	4	0	4
融資関連	0	1	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	19	1	0	1	0	21	0	21

(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	2
6月以上	1
計	21

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
1	9	0	1	1	8

(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								
過払金	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

※ 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	0
6月以上～1年未満	0
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	1

3. 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

(1) 苦情の代表的な事例

① (事務処理)

【申立内容】

A社と取引中のところ、A社よりキャッシング枠を増額したとの通知が届いた。その後届いた別の書面にも増額後の枠が記載されていた。後日、融資を受けようとATMを操作すると、利用可能額は増額されていなかった。書面を受取った直後のことであり、A社に説明を求めたが理解出来る内容ではなかったため、更に説明を求めると協会に苦情申立てをするよう案内された。このようなA社の対応に納得できない。

【対応結果】

協会からA社に事実確認したところ、『先月、途上与信を行い、申立人の限度額を増額し17条書面にあたる通知書を送付。今月、定期的な途上与信を行った際、他社債務増額が判明し限度額を引下げた。その後、当社の手違いにより、限度額を増額したまま別の書面を送付してしまった。申立人から照会があった際、オペレーターが総量規制による法的対応と説明したが納得されなかったため協会を案内したが、当社が丁寧に説明すべきものであり、再度、申立人へ謝罪の上、説明したい』との回答。

協会からA社へ、申立人への丁寧な説明と対応を要請。

申立人へ、A社から謝罪・説明を受けるか否か意思確認をすると、受けるとのことであったため、A社へ対応を要請。その後、申立人から協会へ連絡があり、「A社から謝罪と説明を受けた。限度額が元に戻ったことは不満だが仕方ないと思う」と対応終了に了承。

② (契約内容)

【申立内容】

返済を行い完済しているはずのB社から送られた今月の利用明細書によると、返済した額の残債があり、今月末に振込むように記載されている。B社へ問合わせると、『マンスリーステートメントであり、月に1回、送付することになっている』と説明されたが、完済したはずの債務に関する説明をせずに返済を求める当社の姿勢に納得できない。

【対応結果】

協会からB社に事実確認したところ、『申立人から問合わせがあった際、債務は完済されており、振込み依頼の下記欄に残債ゼロと記載してある旨を説明したが、再度、当社から丁寧に説明したい』との回答。

申立人へ、協会からB社に申立人が理解できるよう丁寧な説明をするよう要請してあることを伝えると「説明を受けます」と了解。その後、申立人へ確認すると、「B社の説明で債務がないことを確認できた。お手数を掛けました」と対応終了に了承。

協会からB社へ、再発防止策として送付した書面の記載方法について、利用者が理解しやすい内容であるかの確認を要請。

(2) 紛争の既済（終了）事案

①（過払金）

【申立内容】

申立人は、既に完済した相手方との金銭消費貸借契約につき、弁済した金額を利息制限法の利率に基づいて引きなおしたところ、数十万円の過払い金が生じていたため、同金額、及びこれに対する年 5 パーセントの割合による遅延損害金の合計金額を相手方に請求したが、相手方は、過払金返還請求案件が多いことを理由として数万円の和解金を提示するのみで、それ以上の支払いに応じない。そこで、相手方に対し、請求した全額の支払いを求める。

【対応結果】

紛争解決委員が聴聞において当事者双方の主張を聴取し、紛争解決委員が相手方に譲歩を求め、提示した和解案を双方が受諾し和解が成立した。

4. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

平成 26 年 9 月 8 日 第 4 回金融 ADR 連絡協議会出席