

# 相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(平成30年度 第3四半期報告書)

(平成30年10月1日～平成30年12月31日)

日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

## 1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

### (1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
30年度	1,631	1,703	1,724	5,058	1,993	1,844	1,658	5,495	8.6%
29年度	1,780	1,662	1,855	5,297	1,928	1,845	1,703	5,476	3.4%
対前年同期 増減率	-8.4%	2.5%	-7.1%	-4.5%	3.4%	-0.1%	-2.6%	0.4%	
営業日数 30/29	21/20	23/22	18/20	62/62	22/21	21/20	19/20	62/61	

※営業日数は30年度 vs 29年度と表記

### (2) 相談件数(項目別)

<平成30年度>

(単位:件)

項目	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	138	146	138	422	158	126	124	408	-3.3%
信用情報関連	27	30	35	92	37	44	29	110	19.6%
身分証明書等の紛失等	14	13	13	40	21	22	21	64	60.0%
業者等の連絡先	105	102	126	333	112	109	110	331	-0.6%
帳簿の開示	3	5	1	9	2	2	2	6	-33.3%
その他	119	130	109	358	141	111	107	359	0.3%
小計	406	426	422	1,254	471	414	393	1,278	1.9%
貸付自粛・本人	145	129	128	402	198	157	106	461	14.7%
貸付自粛・本人以外	257	292	305	854	319	285	271	875	2.5%
返済困難	86	99	84	269	116	88	82	286	6.3%
ヤミ金融・違法業者	46	40	37	123	44	35	22	101	-17.9%
小計	534	560	554	1,648	677	565	481	1,723	4.6%
業者向け問合せ	691	717	748	2,156	845	865	784	2,494	15.7%
相談計	1,631	1,703	1,724	5,058	1,993	1,844	1,658	5,495	8.6%

<平成29年度> 参考

(単位:件)

項目	7月	8月	9月	第2四半期	10月	11月	12月	第3四半期	対前四半期増減率
契約内容	32	40	26	98	31	19	38	88	-10.2%
融資関連	68	64	96	228	74	80	54	208	-8.8%
登録業者確認	49	31	37	117	40	34	26	100	-14.5%
信用情報	44	36	61	141	42	50	45	137	-2.8%
身分証明書等の紛失等	24	22	16	62	27	19	22	68	9.7%
過払金	4	8	8	20	4	4	7	15	-25.0%
返済義務	20	21	20	61	17	27	22	66	8.2%
業者の連絡先	81	58	77	216	90	90	90	270	25.0%
その他	168	211	217	596	243	192	209	644	8.1%
小計	490	491	558	1,539	568	515	513	1,596	3.7%
貸付自粛依頼・撤回	371	421	413	1,205	441	435	403	1,279	6.1%
返済困難	73	59	92	224	72	77	66	215	-4.0%
ヤミ金融・違法業者被害なし	18	12	29	59	38	50	35	123	108.5%
ヤミ金融・違法業者被害あり	16	18	15	49	15	17	15	47	-4.1%
自己破産・調停・民事再生手続き	2	3	4	9	3	1	7	11	22.2%
小計	480	513	553	1,546	569	580	526	1,675	8.3%
業者向け問合せ	810	658	744	2,212	791	750	664	2,205	-0.3%
相談計	1,780	1,662	1,855	5,297	1,928	1,845	1,703	5,476	3.4%
対前年同期増減率	-8.4%	2.5%	-7.1%	-4.5%	3.4%	-0.1%	-2.6%	0.3%	

\*平成30年度より、一般相談の分類を整理し、6項目に統合したため、多重債務関連相談の「自己破産・調停・民事再生手続き」は返済困難に統合。

◆相談は、前期比 5058 件から 5495 件と 437 件増加(8.6%)。内容別に見ると、「業者の連絡先」が 2489 件から 2825 件と 336 件増加(13.5%)。「貸付自粛関連」が、1256 件から 1336 件と 80 件増加(6.4%)。その他は大きな変化はない。

## (3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
30年度	5	3	2	10	1	1	2	4	-60.0%
29年度	7	2	2	11	5	3	3	11	0.0%
対前年同期 増減率	-29%	50%	0%	-9%	-80%	-67%	-33%	-64%	

- ◆ 苦情は10件から4件と6件の減少。
- ◆ 内容別に見ると、「事務処理」が3件から0件と3件の減少。  
「クレジットカード等不正使用」が、3件から2件に減少し、「請求業務」、「個人情報」、「融資関連」が1件から0件に減少。
- ◆ その他は大きな変化はない。

## (4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
30年度	1	0	1	2	1	0	0	1	-50.0%
29年度	2	0	2	4	0	1	0	1	-75.0%
対前年同期 増減率	-50%	-	-50%	-50%	-	-	-	-	

- ◆ 紛争は、2件から1件と1件減少。内容別に見ると「クレジット等不正使用」1件。

## (5) 平成31年1月以降、足元の状況に変化はあるか。

(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
平成31年1月	1,810	0	1
平成30年12月	1,658	2	0

- ◆ 相談は、昨年12月と比較し152件増加。内容別に見ると、貸付自粛が57件増加、融資関連37件増加、となっている。苦情・紛争は特に変化はない。

## 2. 苦情処理手続・当期の実施状況

### (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
4	3	2	2	2	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
請求業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
契約内容	0	0	0	0	1	0	1	0	1
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0
過剰貸付け	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	0	0	0	0	0	0	0	0
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クレジットカード等不正 使用	0	1	0	0	1	0	2	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	2	0	0	2	0	4	0	4

※ 「契約内容」の「クレジットカード等不正使用」の不調については、紛争解決手続移行の意思を示していた申立人が苦情終了後の所定期間(120日)内に移行申立をしないため終了としたもの。

(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	2
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	2
6月以上	0
計	4

### 3. 紛争解決手続の処理状況

(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	6	0	4	1	2

(2) 紛争解決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									
	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								
個人情報	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3
その他	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
計	2	0	2	0	0	0	4	0	0	4

(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)

(単位: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	2
6月以上～1年未満	1
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	4

#### 4. 期間における相談・苦情紛争等の受付状況の変化

(受付件数、増減要因等)

(1) 平成 30 年 10 月～12 月期(今期)と平成 30 年 7 月～9 月期(直前期)との比較

(単位:件)

期 間	相談	苦情	紛争
平成 30 年 10 月～12 月期(今期)	5,495	4	1
平成 30 年 7 月～9 月期(直前期)	5,058	10	2

- ◆ 相談は、5058 件から 5495 件と 437 件増加。内容別に見ると、「業者の連絡先」が 2489 件から 2825 件と 336 件増加。「貸付自粛関連」が、1256 件から 1336 件と 80 件増加。その他は大きな変化はない。
- ◆ 苦情は 10 件から 4 件と 6 件の減少。
- ◆ 内容別に見ると、「事務処理」が 3 件から 0 件と 3 件の減少。「クレジットカード等不正使用」が、3 件から 2 件に減少し、「請求業務」、「個人情報」「融資関連」が 1 件から 0 件に減少。
- ◆ その他は大きな変化はない。
- ◆ 紛争は 2 件から 1 件と 1 件の減少。内容は、「クレジットカード等不正使用」1 件。

(2)平成 30 年 10 月～12 月期(今期)と平成 29 年 10 月～12 月期(前年同期)との比較  
(単位:件)

期 間	相談	苦情	紛争
平成 30 年 10 月～12 月期(今期)	5,495	4	1
平成 29 年 10 月～12 月期(前年同期)	5,476	11	1

- ◆相談は、5,476 件から 5,495 件と 19 件増加。  
内容別に見ると、「貸付自粛」が 1,279 件から 1,336 件へ 57 件増加。
- ◆苦情は昨年同時期と同じ 11 件から 4 件と 7 件減少。内容別に見ると「クレジット等不正使用」が 5 件から 2 件と 3 件の減少、「事務処理」が 4 件から 0 件と 4 件の減少。
- ◆紛争は 1 件で前年同期と同じ。  
内容別に見ると「クレジットカード等不正使用」1 件。

(3)平成 31 年 1 月以降、足元の状況に変化はあるか。  
(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
平成 31 年 1 月	1,810	0	1
平成 30 年 12 月	1,658	2	0

- ◆相談は、昨年 12 月と比較し、1,658 件から 1,810 件と 152 件増加。  
内容別に見ると、貸付自粛が 377 件から 434 件と 57 件増加。  
融資関連が 124 件から 161 件と 37 件増加。  
返済困難が 82 件から 116 件と 34 件増加となっている。
- ◆苦情については、初めて 0 件となった。紛争は特に変化はない。

## 5. 苦情の事例及び紛争の新受事例

### (1) 苦情の事例

#### ① 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)のカード利用をメールで確認したところ身に覚えのないキャッシングがあった。キャッシングの利用の記憶は無い。その日は遅くまで飲酒し帰りの電車がなくなったため、飲食店で始発の電車を待っていたが、いつの間にか眠ってしまい、気付いたときには、財布、携帯、クレジットカードを入れていたカバンが無くなっていた。翌朝、近くの交番に遺失届を提出し、その後2時間ほど経過しカバンが届けられたとの連絡を受けた。カバン内の財布、携帯、カードは全て元のままでなくなったものはなかった。カバンが一時窃取された際にキャッシングされたものと思われるので、その旨を相手方へ話したが、本人しか知りえない暗証番号の取引で、支払い責任は本人にあると言われており、協会を紹介された。協会より確認をお願いしたい。

##### 【対応結果】

##### 【相手方へ確認】

申立て通り深夜、〇〇銀行 ATM にて 20 万円のキャッシングが行われ、その約 1 時間後に、同 ATM にて同額の引き出しがある。その後近くの量販店で 12 千円のショッピング利用がされているが、これも本人の利用ではないと言われている。不正使用は、一気にカード限度額まで利用されるのが常であるが、本件は利用の仕方が通常と違うので不思議に思っている。キャッシングは本人しか知りえない暗証番号により保全されており、善管注意義務を怠ったとも判断され、現段階においては本人請求免除の余地はないと判断しており、そのように説明させていただいている。再度丁寧に説明しますので申立人へお伝えいただきたい。

##### 【申立人への報告】

「相手方からも説明を受けて理解しました。私の管理に問題があったと納得しました。このたびの経験をもとに、カードの管理には気をつけようと思います。ご対応ありがとうございました」と言われ苦情対応については終了を了承。



## (2) 紛争の事例

### ① 類型: 個人情報

#### 【申立内容】

申立人は、裁判所において同時破産廃止決定、免責決定を得て、破産申立代理人を通じて各債権者に免責決定の通知をした。その後、車の部品を購入する為ローンの申込みをしたが審査に通らなかった。信用情報機関に個人信用情報の開示を請求したところ、相手方の残債情報が登録されていたので、その旨を相手方に連絡したところ、担当者は5年経過により自動的に抹消されると説明したが、その後免責決定通知書を受領していないので抹消しなかったと回答が変遷した。その後、相手方は信用情報の登録を抹消したが、申立人は、中古車を割賦販売で購入せざるを得なくなった。申立人は、相手方が信用情報を削除しなかったことによる損害として、数十万円の支払いを求める。

#### 【手続結果】

申立人に対し、相手方は、自社の対応に法律違反がないこと、信用情報が残っていたこととローンの申込に通らなかったこととの因果関係が不明であることを主張したが、各事情を考慮し、話し合いの結果和解が成立した。

## 6. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- (1) 平成 30 年 10 月 3 日 消費者信用関係団体懇談会
- (2) 平成 30 年 10 月 25 日 青森県消費生活センター(出前講座)
- (3) 平成 30 年 10 月 29 日 平成 30 年度 消費者団体報告会
- (4) 平成 30 年 10 月 30 日 神奈川県暮らし安全消費生活課(出前講座)
- (5) 平成 30 年 11 月 12 日 富山県生活環境文化部県民生活課(出前講座)
- (6) 平成 30 年 11 月 16 日 全国消費生活相談員協会シンポジウム
- (7) 平成 30 年 11 月 21 日 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(東京都)
- (8) 平成 30 年 11 月 22 日 岐阜県県民生活相談センター(出前講座)
- (9) 平成 30 年 12 月 4 日 国民生活センターとの「第 8 回実務担当者意見交換会」
- (10) 平成 30 年 12 月 5 日 第 3 回 協会員との情報・意見交換会
- (11) 平成 30 年 12 月 8 日 宮崎県消費生活センター(出前講座)
- (12) 平成 30 年 12 月 9 日 鳥取県消費生活センター(出前講座)
- (13) 平成 30 年 12 月 10 日 第 5 回 国民生活センター役員と当協会役員による意見交換会
- (14) 平成 30 年 12 月 21 日 第 17 回金融 ADR 連絡協議会