

財務局における貸金業関係苦情等への対応状況（ポイント）

（平成 16 年度：16 年 4 月～17 年 3 月）

1. 受付件数及び内訳

(1) 16 年度財務局受付分 18,434 件…（財務局、都道府県計 5 万 7 千件）

財務局登録業者分	10,857 件
----------	----------

都道府県登録業者分 690 件 都道府県担当課を案内

無登録業者分 6,887 件 助言の上、警察を案内

(2) 財務局登録業者にかかる苦情等(10,857 件)の内訳

債務整理にかかる相談 195 件

帳簿開示等にかかる指導要請等 8,837 件

取立、金利等にかかる苦情 1,825 件

（注）行政処分を求める申立も含まれる一方、債務者名や取引が特定できない匿名の苦情も相当数にのぼる。

2. 対応状況（計数は 16 年度苦情にかかるもの）

(1) 相談対応：相談者に対する適切な助言、カウンセリング機関等の案内。

(2) 事実確認：特定の取引にかかる苦情については**一件ごとに**事実確認。

（取引内容を特定できない苦情も、類型ごとに、業者へのヒアリング等を実施。）

(3) 被害除去：是正指導（174 件）、協力要請（6,525 件）

（事実確認が牽制効果となり、別途の是正指導が不要となる例も多い。）

(4) 事実確認によって違法性の疑いが生じた事案への対処：

・ 報告徴収命令（18 件） 行政処分（3 業者）

・ 立入検査での実態把握を要請

（注）16 年 7 月～17 年 6 月の立入検査は 177 件。 6 業者に対して行政処分。

(5) 監督行政への活用：

苦情件数の多い業者等を、次年度（17 年度）のモニタリング対象として苦情件数等を監視（33 業者）。一部業者は、四半期毎に改善方策等について報告徴収命令。

3. 今後の対応

苦情記録・集計にかかるガイドライン改正（18 年 7 月）

財務局における苦情対応・モニタリング手法の強化等

財務局における貸金業関係苦情等への対応状況

(平成16年度:16年4月~17年3月)

1. 苦情等受付の概要

- (1) 平成16年度に各財務局(財務支局、沖縄総合事務局を含む。また、金融庁から回付されたものを含む。以下、同じ。)に寄せられた貸金業関係の苦情等件数は18,434件あった(「苦情等」の定義等につき、下記(注)1.~3.を参照。)
- (2) うち、無登録業者に関する苦情は6,887件、都道府県登録貸金業者に関する苦情等は690件、財務局登録貸金業者に対する苦情等は10,857件あった。
- (3) 財務局登録業者にかかる苦情等の内訳は以下のとおり。

イ. 債務整理に関する苦情(相談)	195件
(例)	
・債務整理を行いたいが、相談窓口を教えて欲しい。	
・業者が債務の減免に応じてくれない。	
ロ. 帳簿の開示、勧誘等に関する苦情(指導要請等)	8,837件
(例)	
・取引履歴の開示を請求しても、応じてくれない。	
・FAX等による融資の勧誘で迷惑している。	
ハ. 金利、取立行為、契約内容等に関する苦情	1,825件
(例)	
・金利が高すぎる。	
・取立が乱暴、督促がしつこい。	
・必要以上の額の融資を勧められ、応じざるをえなかった。	

- (注)1. 「苦情等」には、違法または不適切な行為にかかる苦情のほか、債務整理等に関する相談(相談窓口の問合せ)や登録の有無にかかる照会、さらに「なぜ高金利を許容する制度としているのか。」「取立に関する規制をより厳格にして欲しい。」といった当局への要望も含まれている。
2. 登録の有無の照会については、無登録業者と判明したものを苦情として集計している。また、債務整理等に関する「相談」は上記イ.に、当局への要望については、計数の整理上、上記ロ.に含めている。
3. 16年度においては、取引履歴の開示は協力要請事項にとどまっていたため、貸金業規制法違反となりうる事項に関する苦情は、主に上記ハ.に含まれている。ただし、匿名による申立てや、業者側への照会を承諾しない申立も相当数含まれており、これらについては債務者名や取引内容を特定した個別の調査が困難。

2. 苦情等の申出に対する財務局の対応について

貸金業者に係る苦情等の解決については、貸金業規制法第28条に基づき、貸金業協会がその会員業者について対応することが規定されているが、財務局としても、苦情等の申し出があった場合には、資金需要者等の利益の保護という法目的に鑑み、また、法律に定められた監督権限に留意しつつ、以下のように積極的な対応を行っている。

- (1) 苦情等の申出者に対しては、法に基づく権限の範囲内で必要な助言等を行っている。
(例)
 - ・無登録業者からの督促には応ずることなく、警察当局に被害を訴えることの助言
 - ・利息制限法や「みなし弁済制度」の仕組みについての説明、クレジット・カウンセリング協会や弁護士会等の紹介
 - ・15年の法改正により強化された取立行為規制についての説明
 - (2) 無登録業者にかかる苦情から得られた具体的なヤミ金情報については、原則として全件を警察当局に連絡している。
 - (3) 財務局登録業者に関する苦情等のうち、申立てにより債務者名や取引内容が特定できるものについては、申立て人の同意を得て、業者に対して一件ごとに照会し、また、債務者名や取引内容が特定できない苦情等についても、苦情等の類型ごとに、業者から業務の取扱い方法等についてヒアリングを行うことにより、事実関係を確認している。
 - (4) その結果、
 - イ. 特定の取引や業務方法について、違法性の疑いなお残る等、深度ある調査が必要な場合には、さらに報告徴収命令を発出し、行政処分を行うに足る事実関係が認められれば、厳正に処分を行うこととしている。
 - ロ. また、不適切な取扱いが認められれば指導により業者には是正を求めるほか、債務者の便宜に資すると考えられる事項(16年度においては、たとえば取引履歴の開示等)については業者に協力を要請している。
 - ハ. さらに、苦情が多く寄せられる業者については、翌年度のモニタリング対象業者の中を含め、苦情の発生原因の分析や、業者の認識、今後の改善策等について、報告徴収命令の対象としている。
- (注)モニタリング対象業者は、業者の規模、行政処分状況、苦情等の状況等から各財務局が選定し、他の財務局の協力を得つつ業務状況を特に注意深く監督している。
- (5) なお、苦情等に基づき法令違反が疑われる場合、報告徴収命令にかわり立入検査を行うこともある他、貸金業者に対して立入検査を行う場合には、当該業者について寄せられた苦情等や、当該業者からの説明内容、報告徴収の結果等を参考情報として活用している。

(6) 具体的には、16年度に受け付けた財務局登録貸金業者にかかる苦情等(10,857件)のうち、

イ. 苦情等については、受付の都度、対応状況を整理しているが、業者に対して「是正を指導」した苦情件数は174件であり、「協力要請」を行った苦情等件数は6,525件である。

(注)その他、「事実関係の確認」と整理されている件数は1,968件であるが、これは初動として業者に事実関係の照会を行ったものであり、後日、業者からの報告を受けて是正指導や報告徴収命令に切替えたものが含まれているほか、苦情申立て者から再度の連絡がないことから、当局からの連絡が業者に対する牽制となり、苦情等原因が実質的に除去されたと考えられるものも相当数含まれている。

ロ. 苦情等により事案が特定され、かつ深度ある調査が必要であったため、16～17年度に報告徴収命令の対象とした事案は18件である。これに基づき、これまでに3業者に対し行政処分を行い、警察当局にも情報提供した。

ハ. これらの苦情等や事実確認、報告徴収の結果等をも参考情報として活用し、16年7月～17年6月の間に177業者に対して立入検査を実施しており、その結果、これまでに6業者に対して業務停止処分を行った。

ニ. また、16年度の苦情等の状況を踏まえ、17年度に各財務局は計33業者を苦情等動向を監視すべきモニタリング対象先として選定し、うち18業者については四半期毎に苦情等の発生原因、業者の認識、改善方策等について報告を命じた。モニタリング対象先にかかる苦情等件数(16年度)は、計7,115件であり、財務局登録貸金業者にかかる同年度の苦情等の66%を占めている。

3. 今後の苦情対応について

(1) 17年7月には、金融庁に「金融サービス利用者相談室」が設置され、貸金業にかかる苦情等については、申立者に対して登録先財務局を案内するのみならず、寄せられた苦情等の内容を監督局金融会社室を経由して財務局に回付する等、その受付態勢が拡充整備されている。ただし、依然として、匿名によりなされ調査の端緒となりにくい苦情も多いことから、苦情等の受付にあたっては、できる限り、申立者名や具体的な取引内容の聴取等に努めることとしたい。

(2) また、18年6月には、貸金業者にかかる苦情等に適切に対応し、監督行政に効果的に活用するため、苦情等の記録や集計報告にかかる様式改正を主な内容とする事務ガイドラインの改正を行った。

(3) これらを踏まえ、財務局においては、登録先財務局において業者ごとの苦情を一元的に把握するとともに、効果的な被害除去及び重大な法令違反への厳格対処の観点からメリハリある苦情対応を行い、さらに苦情の多い業者等に対するモニタリングについては内部管理態勢の把握、改善指導にも努めることとしている。