

# はじめに

## 日本貸金業協会の平成 21 年度 活動内容について

### 〈協会の活動内容〉

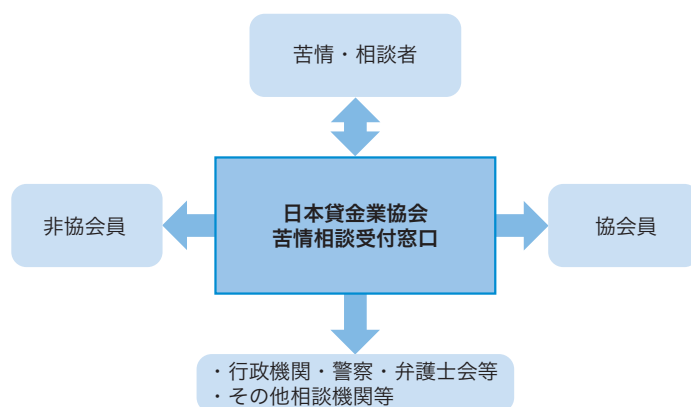
協会では、貸金業者の業務の適正な運営を確保し、もって貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資すること等、その設立目的を達成するために多彩な業務を推進している。平成 21 年度における協会の活動として、「苦情処理・相談対応」、「広告審査・法務相談」、「監査の実施」、「貸金業務取扱主任者資格試験」、「行政協力事務」、「広報・啓発活動」および「調査研究活動」について主な実績を以下に記す。

## 1 苦情処理・相談対応

### 1 業務の概要

資金需要者等が気軽に利用できる苦情相談受付窓口を開設し、公正・中立な立場から貸金業に関わる様々な問題の解決支援を行っている。

図表1 苦情・相談業務の概要



### ①苦情処理

協会員が営む貸金業務への苦情を広く受け付け、相談に応じるもの。苦情に対し必要な助言を行うとともに、苦情に係る事情を調査し、対象となる協会員に内容を通知。必要に応じて、業務の是正や改善のための措置を求めている。

### ②相談受付 — 一般相談

「登録業者か確認したい」、「契約内容に不明な点がある」、「ヤミ金業者への対処法を教えてください」等の相談を受け、適切な助言を実施している。

### ③相談受付 — 債務相談

「多額の借金を抱え返済に困っている」、「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力等を把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介等を実施。また、「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」、「依存症（ギャンブルや買い物等）が克服できない」といったケースには生活再建支援等も実施している。

### ④貸付自粛制度

浪費癖等の理由により、資金需要者本人、または、当該者が所在不明であることが客観的な事実により疎明される場合は親族から貸付自粛の申告を受け、協会は信用情報機関に登録を依頼し、多重債務者の発生防止に役立てている。

### ⑤協力の要請

協会員以外の貸金業者の違法行為等を理由として、当該業者の是正または改善のための措置を求めるため助言等を実施している。

## 2 苦情・相談受付の状況

協会にて受け付けた苦情・相談の件数、内容は以下の通りである。

図表2 苦情・相談受付件数と内容内訳

(単位・件)

区分	19年度計	20年度計	21年度										計 (※1)
	(19.12-20.3)	(20.4-21.3)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
取立行為	10	326	14	15	11	23	23	17	23	13	17	156	
契約内容	6	85	10	7	8	26	9	14	25	13	9	121	
金利	2	7	1	0	0	0	1	1	4	0	1	8	
年金担保	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
帳簿の開示	7	82	15	15	23	29	16	12	21	10	7	148	
過剰貸付	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
行政当局許称、登録業者許称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
保証契約	0	4	1	0	2	0	0	0	1	8	6	18	
広告・勧誘(許称以外)	0	11	2	2	2	1	1	2	4	1	2	17	
過払金	0	18	1	3	5	13	8	6	5	4	5	50	
個人情報(※2)	0	0	-	-	-	-	-	-	4	3	3	10	
事務処理(※2)	0	0	-	-	-	-	-	-	2	6	4	12	
融資関連(※2)	0	0	-	-	-	-	-	-	3	5	2	10	
その他	18	62	9	5	14	15	7	3	2	3	2	60	
苦情計(※4)	43	597	53	47	66	107	65	55	95	66	58	612	
返済困難	1,180	5,214	393	384	397	406	276	366	290	236	201	2,949	
返済義務	207	1,011	96	55	89	94	61	82	80	68	51	676	
身分証明書等の紛失等	542	2,023	183	125	136	126	143	123	143	109	108	1,196	
貸付自粛依頼・撤回	2,249	8,240	714	642	658	589	595	615	517	496	484	5,310	
信用情報	593	2,722	318	244	313	285	234	283	241	230	232	2,380	
登録業者確認	983	3,824	339	310	355	238	415	414	352	349	333	3,105	
手数料	15	77	2	1	5	7	6	6	8	0	7	42	
ダイレクトメール	87	258	18	10	8	12	5	13	6	9	4	85	
契約内容	205	1,849	120	114	137	260	164	182	193	98	85	1,353	
帳簿の開示	50	282	22	23	25	23	15	22	16	10	12	168	
保証人の関係	48	180	15	11	17	16	13	13	12	16	6	119	
金利・計算方法	290	1,109	84	50	76	66	57	52	50	45	35	515	
自己破産・調停・民事再生手続	55	325	33	20	25	28	14	24	17	15	15	191	
ヤミ金融・違法業者被害あり	336	1,585	109	105	112	124	99	107	94	91	78	919	
ヤミ金融・違法業者被害なし	261	2,318	218	200	206	206	205	189	188	163	108	1,683	
融資関連(借入相談等)	0	2,541	662	334	641	744	555	401	403	343	266	4,349	
過払金	0	1,211	165	149	174	157	137	142	117	98	101	1,240	
業者の連絡先(※2)(※3)	0	0	-	-	-	-	-	-	901	799	839	2,539	
その他	1,007	7,442	1,062	869	1,131	1,145	925	1,144	320	421	331	7,348	
相談・照会計(※4)	8,108	42,211	4,553	3,646	4,505	4,526	3,919	4,178	3,948	3,596	3,296	36,167	

(※1) 計は21年度計(平成21年4月~12月)。

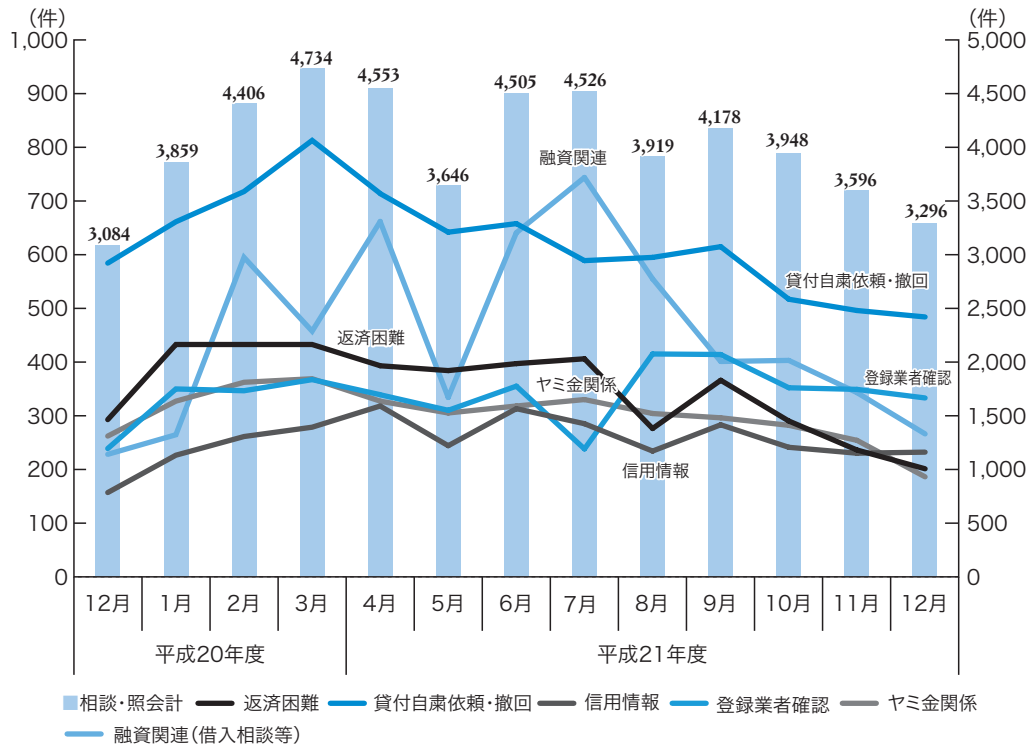
(※2) 項目は平成21年10月から集計開始。

(※3) 平成21年9月以前は「その他」項目に含まれる。

(※4) 平成21年10月より、苦情内容の定義変更を行ったため、従来「相談・照会」であった一部の件数が「苦情」として取り扱われている。

(出典：日本貸金業協会 月次統計資料)

図表3 〈参考〉相談件数と主要項目の推移



### 3 その他の活動

項目	概要
生活再建支援	<p>家計収支改善による生活の立て直しや買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対して行う心理カウンセリングによる再発防止を目的とした支援を実施。カウンセリングには基礎訓練を修了した相談員（カウンセラー）が対応している。</p> <p>今年度（平成21年4月～12月）実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●相談者人数：441名</li> <li>●カウンセリング実施件数：871回</li> </ul>
外部機関との連携強化（出前講座）	<p>協会の認知度向上および一層の連携強化を図るため、消費者団体、消費生活センター等への訪問による生活再建債務相談やカウンセリング研修を実施。</p>

## 2

### 広告審査・業務相談

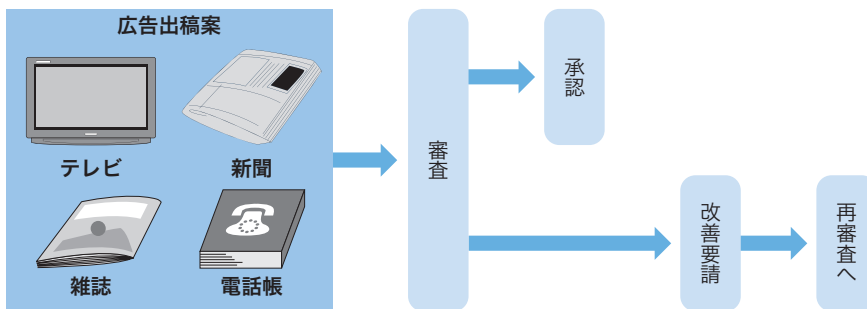
#### 1 業務の概要

資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、協会員を対象に、広告出稿事前審査や業務相談等を実施している。

##### ① 広告審査

協会員が行う、個人向無担保・無保証貸付けの「テレビCM」、「新聞広告」、「雑誌広告」、「電話帳広告」については、出稿事前審査を実施。また、事前審査対象外の広告については、必要に応じ適宜指導を行い、資金需要者等にとって、業者や商品選択のよりどころとなる広告が誤解を生まないよう、適切な表記・表現での広告活動を支援・確立している。また、出稿審査の他にも出稿状況のモニタリング調査も実施している。

図表4 広告出稿事前審査の概要



##### ② 業務相談

協会員を対象に、業務相談に応じ、問題解決の支援を実施。「自主規制基本規則や他の業務規定の解釈は?」、「社内規則に定めるべき内容は?」といったケースにも対応。また、寄せられた相談から協会員の業務に参考となる代表的な事例を公表している。

#### 2 活動実績

実施項目	概要
広告出稿事前審査	テレビ、新聞、雑誌、電話帳広告について、出稿事前審査を実施。必要に応じて改善要請を行い、再審査を実施。 今年度（平成21年4月～12月）審査件数：694件
協会員からの問合せ対応	社内規程、広告勧誘、法令等解釈、書式類関係等、協会員からの問合せへの回答。 今年度（平成21年4月～12月）問合せ件数：4,568件

# 3 監査の実施

## 1 業務の概要

協会員における法令や諸規則の遵守と、それらを遵守するための内部管理態勢整備による業務の適正な運営確保等の観点から、「一般監査」と必要に応じた「特別監査」を実施している。

### ①一般監査

法令・自主規制基本規則等諸規則の遵守状況、内部管理態勢の整備状況について、協会が全般的な点検を実施。一般監査には、協会員から協会に提出される書類に基づいて行われる「書類監査」と、協会員の営業所等において行う「実地監査」がある。

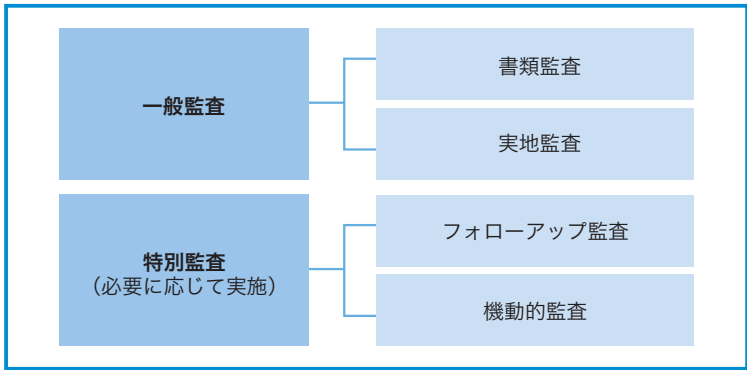
### ②特別監査

法令・自主規制基本規則等諸規則の遵守状況、内部管理態勢の整備状況について、特定の項目について点検するもの。協会の監査において認められた指導事項の改善状況を確認する「フォローアップ監査」と、監督官庁から要請された項目等について実態の調査を行う「機動的監査」がある。

### ③監督官庁との連携

適切かつ効率的な監査を行う観点から、監督官庁と密接な連携を図るため、「監督上の留意事項等」、「年度監査計画に基づく監査対象協会員等」、「監査結果および協会員からの改善状況等」の各事項について、意見交換を実施している。

図表5 監査業務の概要



## 2 活動実績

実施項目	概要
平成20年度書類監査 <sup>(※1)</sup> に基づく協会員の処分の実施	実施した書類監査の結果に基づき、処分および勧告を実施。詳細は協会ホームページにて公表。(処分57件、うち除名6件。なお、除名以外の処分は勧告を併科)
平成21年度書類監査の実施	全協会員に対し、完全施行の準備対応等について実施。
平成21年度実地監査の実施	全協会員から規模・業種に偏りがないよう対象会社を抽出し実地監査を実施。(平成22年1月末現在：56社)
平成21年度特別監査の実施	平成20年度書類監査で「会員権の停止処分を科した協会員」から対象会社を抽出して特別監査を実施。(平成22年3月5日現在：8社)

(※1) 平成20年度書類監査とは、全協会員に対し、社内規則に基づく業務の実施状況について合計88項目を書面により回答を求めた監査。

# 4

## 貸金業務取扱主任者資格試験

### 1 業務の概要

改正貸金業法では貸金業の適正化の一環として、貸金業務取扱主任者について資格試験が導入された。これにより、平成21年6月18日に協会は貸金業務取扱主任者資格試験の指定試験機関として内閣総理大臣の指定を受け、同年8月30日に第1回の貸金業務取扱主任者の試験を実施した。また、資格試験の実施と併せて貸金業務取扱主任者の登録事務についても委託を受けており、貸金業法上の指定試験機関として、その責務を果たしている。

#### ①試験事務

- ・試験問題の作成および試験委員会の運営に関すること
- ・試験実施要領の作成および試験結果の公表および報告に関すること
- ・資格試験の運営に関すること
- ・業務委託先の選定および委託先の管理に関すること
- ・事業計画書および収支予算書の作成に関すること

#### ②登録事務

- ・主任者登録に関すること
- ・主任者登録の手引きの作成に関すること
- ・手数料の収納に関すること
- ・試験事務および主任者登録事務に係る会計に関すること

### 2 活動実績

実施項目	試験日	受験者	合格者	試験地
貸金業務取扱主任者 資格試験	平成21年8月30日	44,708名	31,340名	札幌、仙台、千葉、東京、埼玉、 横浜、高崎、名古屋、金沢、大阪、 京都、神戸、広島、高松、福岡、 熊本、沖縄
	平成21年11月22日	16,597名	10,818名	
	平成21年12月20日	12,101名	7,919名	
	平成22年2月28日	8,867名	5,474名	

## 5 行政協力事務

### 1 業務の概要

貸金業の登録申請・更新・変更等の申請書類受付事務を財務局や各都道府県から委託を受けている。

### 2 活動実績

委託を受けている主な行政協力事務	受付件数
貸金業登録申請、登録更新申請の受付事務	783
変更、廃業等の届出の受付事務	6,255
貸金業を開始または、休止したときに要する届出書類等の各種届出の受付事務	1,270
事業報告書、業務報告書の受付事務	5,503

(注1) 受付件数は、今年度（平成21年4月～平成22年1月）実績。



# 6

## 広報・啓発活動

### 1 業務の概要

#### ① 広報活動

協会員に対して、毎月発行する「JFSAnews」等を通じて、貸金業法・業界関連情報・業務情報・協会の活動内容等を発信し、業務の適正化や業界の健全化に役立てている。また、業界全体の社会的評価や信頼の向上を目指し、協会の活動全般についてディスクローズを幅広く実施している。

#### ② 啓発活動

多重債務の未然防止等の観点から、金銭・利息・貸金業や金融に関する知識の普及・啓発活動を実施。さらに、ヤミ金融に代表される違法行為への注意喚起や返済等で困ったときのための苦情相談窓口の認知促進等にも努めている。

### 2 活動実績

	活動名	実施時期	概要
広報活動	広報誌による取組み	毎月および4半期毎	協会員に対し月刊誌「JFSA news」および季刊誌「季刊JFSA」を発行し、業務の適正化に資する情報、業界関連情報等を発信する。
	新聞広告等による取組み	随時	業界紙・関係諸団体の機関誌等へ協会広告を掲載し、認知度向上等を図る。
	渉外活動による取組み	随時	プレスリリースの積極的な配信等により行政機関・関係諸団体・マスコミ等に対し、各種情報提供を実施。
消費者啓発活動	「改正貸金業法」広報活動	平成21年3月～8月	法施行時に資金需要者等が困惑することのないように資金需要者等への影響が想定される主な法改正内容について、新聞、雑誌、インターネット広告等による事前の広報活動を実施。
	家計管理診断コンテンツの開発	平成21年9月	多重債務者発生防止の啓発ツールとして、協会ホームページで運用している「消費行動診断・家計管理診断」コンテンツに、新たに3つのコンテンツを追加。
	消費者啓発用冊子の配布	平成22年1月	ローンやキャッシングの基礎知識をまとめたガイドブックを制作・配布（成人式用124,422部、消費生活センター26,455部）。
	出前講座等による取組み	随時	高等学校、大学、消費生活センター等からの要請に基づき、講師を派遣し多重債務防止や悪質業者等について出前講座を実施（平成21年4月～12月実績：開催39回、参加者のべ1,100名）。

# 7 調査研究活動

## 1 業務の概要

貸金業が国民経済に果たす役割を踏まえながら、その現状と動向等について、適時調査・研究を実施して、必要に応じた企画立案や業界動向を把握した情報発信等を行っている。

## 2 活動実績

実施項目	時期	概要
月次実態調査	平成20年 7月～ (以後毎月公表)	貸金市場の現状と動向を把握することを目的に協会各社の協力を得て、残高規模動向等を月次で調査。結果は毎月ホームページで公表。 ※本白書第2章のコンテンツ
貸金業者の経営実態等に関する調査	平成21年10月	貸金業界の現状、改正法の影響等を、業者の経営実態を通じて把握することを目的に実施。調査レポートを協会ホームページで公表。 ※本白書第3章のコンテンツ
貸金業法改正の認知等に関する調査	平成21年10月	貸金業法改正の認知等について、認知度および認知経路等を把握することを目的に実施。調査レポートを協会ホームページで公表。 ※本白書第4章のコンテンツ
完全施行に向けた対応状況等に関する調査	平成21年11月	貸金業法改正の完全施行に向け、借入利用者と貸金業者それぞれの対応状況等を把握することを目的に実施。調査レポートを協会ホームページで公表。 ※本白書第3章および第4章のコンテンツ
資金需要者等の現状と動向に関する調査	平成22年1月	資金需要者の動向および貸金業法改正の影響等を把握することを目的に実施。調査レポートを協会ホームページで公表。 ※本白書第5章のコンテンツ
その他の調査	—	その他、協会運営や業界の健全な発展、資金需要者等の利益保護に資することを目的として各種調査を実施。