

日本貸金業協会の平成 22 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。

1 | 相談・苦情・紛争

1 概況

① 総アクセス数

平成22年度における相談、貸金業務等関連苦情（以下「苦情」という。）の受付件数は、「相談」が46,263件、「苦情」が352件であり、相談・苦情小計では、46,615件であった。平成22年10月1日より開始した貸金業務関連紛争（以下「紛争」という。）の受付件数は5件であり、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は46,620件となっている。

② アクセス者の属性（相談・苦情）

「相談」、「苦情」のアクセス者の男女別分類では、「男性」が24,345人（52.2%）、「女性」が22,215人（47.7%）、不明が55人（0.1%）であった。また、アクセス者を「債務者本人」と「債務者本人以外（親族・配偶者）」に分類すると「債務者本人」が37,206人（79.8%）、「親族」が4,220人（9.1%）、「配偶者」が2,416人（5.2%）、会社上司などの私的第三者が994人（2.1%）等であった。

2 相談

① 受付件数

相談として対応した件数は46,263件であり、月間の平均件数は約3,855件であった。平成21年度との比較では、1,875件（3.9%）の減少となっている。

② 相談内容

相談内容別に見ると貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が8,899件（19.3%）と最も多く、次いで改正貸金業法関連の「融資関連」が5,380件（11.6%）、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が5,030件（10.9%）、契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が4,873件（10.5%）等であった。

図表1 相談内容別推移

(単位：件、%)

相談内容別推移	21年度	22年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
業者の連絡先	5,773	696	540	571	534	521	462	568	662	608	687	1,424	1,626	8,899	19.3%
融資関連	5,560	501	570	1,180	572	399	421	344	351	200	241	275	326	5,380	11.6%
貸付自粛依頼・撤回	7,070	543	460	485	409	493	426	394	399	300	355	380	386	5,030	10.9%
契約内容	1,635	430	397	347	312	379	472	530	452	341	352	418	443	4,873	10.5%
登録業者確認	4,168	399	427	386	344	353	382	386	421	330	378	418	345	4,569	9.9%
過払金	1,579	94	97	135	91	107	231	302	470	393	551	643	314	3,428	7.4%
返済困難	3,751	237	276	352	274	225	262	228	269	170	212	254	249	3,008	6.5%
信用情報	3,116	217	167	178	156	196	148	155	188	145	154	176	159	2,039	4.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	2,050	114	90	123	109	102	113	114	124	96	120	126	109	1,340	2.9%
身分証明書等の紛失等	1,471	114	84	80	93	84	55	97	112	83	91	85	83	1,061	2.3%
ヤミ金融・違法業者被害あり	1,123	72	66	90	69	78	70	69	76	78	62	51	71	852	1.8%
返済義務	873	64	65	69	71	48	67	60	82	52	62	61	52	753	1.6%
金利・計算方法	662	33	29	40	29	20	50	42	66	37	49	40	38	473	1.0%
帳簿の開示	199	17	15	20	8	17	12	24	25	23	17	29	19	226	0.5%
自己破産・調停・民事再生手続き	240	14	10	16	17	8	14	20	12	10	10	14	11	156	0.3%
ダイレクトメール	129	5	8	6	5	8	14	13	8	2	4	3	4	80	0.2%
保証人関係	150	4	7	3	6	9	8	10	3	3	4	5	8	70	0.2%
手数料	53	3	3	2	3	2	4	5	1	4	5	3	4	39	0.1%
その他	8,536	361	419	448	465	446	427	179	253	245	222	250	272	3,987	8.6%
合計	48,138	3,918	3,730	4,531	3,567	3,495	3,638	3,540	3,974	3,120	3,576	4,655	4,519	46,263	100.0%

●改正貸金業法に関する相談内容

相談内容「融資関連」のうち「改正貸金業法」に関する相談が2,501件であった。内容別に分類すると「個別の取引に係る具体的な質問」が738件（29.5%）、規制の対象となる借入れに関する相談等の「総量規制」が702件（28.1%）、「法改正の目的」が445件（17.8%）等であった。

図表2 改正貸金業法に関する相談内容別推移

(単位：件)

項目	22年度													年度計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
個別の取引に係る具体的な質問	53	89	183	109	71	77	42	39	17	13	31	14	738	
総量規制	99	86	221	106	64	38	24	27	7	8	9	13	702	
法改正の目的	65	74	115	51	50	28	20	15	8	6	6	7	445	
上限金利	17	26	127	79	26	18	8	20	11	8	6	2	348	
書類の提出	13	17	32	11	8	13	8	4	0	0	0	3	109	
配偶者貸付け	13	14	30	16	3	9	4	2	1	3	4	4	103	
事業者貸付け	3	2	12	5	10	5	1	1	0	0	1	0	40	
指定信用情報機関	1	1	10	3	1	0	0	0	0	0	0	0	16	
合計	264	309	730	380	233	188	107	108	44	38	57	43	2,501	

③対応結果

相談者への対応の中で最も多いものは、「協会の指導による処理・是正・助言等」の32,441件（70.1%）であり、次いで「他機関への紹介」の8,767件（19.0%）、「情報提供」の4,932件（10.7%）等であった。また、「他機関への紹介（8,767件）」として案内した相談機関は、「信用情報機関」が2,967件（33.8%）、「都道府県」が1,195件（13.6%）、「弁護士会・司法書士会」が1,048件（12.0%）、「法テラス」が899件（10.3%）等となっている。

④「過払金」に関する相談件数推移

平成22年度における過払金関連の相談および問合せ件数は3,428件であるが、平成21年度と比較し1,849件（117.1%）の増加となった。主な増加要因として、平成22年9月28日付、株式会社武富士による東京地方裁判所への会社更生手続き開始の申立てに伴う当該会社顧客およびそれに端を発した他社利用者からの相談・問合せ2,807件への対応があげられる。

⑤生活再建支援（カウンセリング）

カウンセリングを行った人数と回数は、198人（新規相談者135人、前年度からの継続相談者63人）に対し1,046回（来協が209回、電話が837回）であった。相談者と債務者本人との関係では、債務者本人が50人（37.0%）、配偶者が53人（39.3%）、両親等の親族が31人（23.0%）等であった。配偶者・親族からの相談が62.3%を占めるが、これらの人々は“債務者本人が立ち直るための重要な支援者になりえる人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援（カウンセリング）としての対応を行った。新規相談者135人の中で債務を抱えた本人（50人）を対象に「過去の債務清算経験の有無」を分類すると、「清算経験あり」が33件（66.0%）、「清算経験なし」が17件（34.0%）であった。「清算経験あり」とは、ほとんどのケースにおいて、債務整理後に再び多重債務問題を抱えたことによる相談（再発）である。また、債務の原因別では、「ギャンブル」が26件（52.0%）と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が7件（14.0%）、「生活を営むための資金」が5件（10.0%）、「収入の減少」が3件（6.0%）等となっている。

③ 苦情

①受付件数

苦情として処理を行った件数は、352件であり、月間の平均件数は約29件であった。平成21年度との比較では、433件（55.2%）の減少となっている。登録管轄別では、財務局登録業者が216件（61.4%）、都道府県知事登録業者が136件（38.6%）である。苦情処理にあたっては、平成22年10月1日から金融ADR機関として、貸金業相談・紛争解決センターを設置し、新たに制定された「紛争解決等業務に関する規則」にのっとり公正中立かつ厳格に運用を行った。

②苦情内容

苦情内容別では、「帳簿の開示」が85件（24.0%）、「取立て行為」が77件（21.8%）、「契約内容」が59件（16.8%）、「融資関連」が32件（9.1%）、「個人情報」が28件（8.0%）であった。

図表3 苦情内容別推移

苦情内容別推移	21年度	22年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	構成比
帳簿の開示	193	17	14	5	15	2	8	0	7	3	4	7	3	85	24.0%
取立て行為	198	12	6	10	16	8	6	6	1	2	4	3	3	77	21.8%
契約内容	146	8	1	2	9	6	6	3	7	3	6	3	5	59	16.8%
融資関連	24	4	2	2	7	4	2	2	3	0	3	2	1	32	9.1%
個人情報	21	5	0	2	6	2	2	2	2	0	5	0	2	28	8.0%
過払金	64	1	2	1	1	5	3	0	3	0	2	3	0	21	6.0%
事務処理	21	4	2	2	0	3	0	2	3	2	0	1	1	20	5.7%
保証契約	21	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	8	2.3%
金利	8	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1.1%
広告・勧誘（詐称以外）	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.6%
年金担保	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3%
過剰貸付け	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他	67	1	1	2	2	2	2	0	1	0	0	3	1	15	4.3%
合計	785	56	28	30	59	33	29	15	27	10	25	23	17	352	100.0%

③処理結果

協会に寄せられた352件に対して事実確認等を行い、公正中立な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」が322件と全体の91.5%であった。以下、「打切り」が15件（4.3%）、「他機関への紹介」が5件（1.4%）、「取下げ」が5件（1.4%）、「紛争受付課へ移行」が1件（0.3%）、「その他」が2件、平成23年3月末現在における継続中の事案は352件のうち2件（1.4%）である。なお、「協会による処理・是正・助言等」を行った322件のうち3件（0.9%）に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反の疑いがあることから、規律審査室に対して個別に報告を行った。

4 紛争

①指定紛争解決機関設立への準備

貸金業法に基づき、平成22年7月に全ての登録貸金業者を対象として、全国11ヵ所において「紛争解決等業務に関する説明会」を実施するとともに、従来の「苦情処理委員会」を改組し元最高裁判所判事、元最高検察庁総務部長検事、元高等裁判所民事部総括判事、弁護士、消費者団体役員等の有識者で構成する「相談・紛争解決委員会」による紛争解決業務の運営に変更する等の手続き上の準備を行い申請した結果、平成22年9月15日に金融庁長官より紛争解決機関として指定を受けた。また、平成22年10月1日には従来の「相談センター」を改組し「貸金業相談・紛争解決センター」と名称を変更した。平成23年3月31日現在における手続き実施基本契約の契約締結済業者は2,528社で、その割合は同日現在の登録済貸金業者2,589社の97.6%である。また、契約済み業者の内、協会員は1,552社（61.4%）である。

②受案件数

受理手続きは、紛争解決業務に関する規則にのっとり書面によって対応しているが、平成22年10月1日の業務開始以降の受案件数は5件であった。なお、受理内容別では、「融資関連」が1件（20.0%）、「過払金」が4件（80.0%）である。

③処理結果

受理事案のうち平成22年度中に和解が成立したものは3件であった。

事案1	申立内容	申立人(資金需要者の相続人)が過払金返還請求を行ったが、資金需要者本人ではなく相続人であったため、貸金業者から相続人としての証明を求められた事案。
	結果	紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。
事案2	申立内容	申立人(資金需要者)が過払金返還請求を行ったが、貸金業者において自社債権と譲渡債権が混在していたため、過払金の算定基準に認識の相違があった事案。
	結果	紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。
事案3	申立内容	申立人(資金需要者)が過払金返還請求を行ったが、貸金業者が他の過払金債権者への返還率に合わせようとしたが、申立人と認識のずれが大きく当事者間で話し合いが膠着した事案。
	結果	紛争解決委員が提示した和解案を双方受諾し和解成立。

5 貸付自粛

各都道府県支部を窓口として、来協による登録・撤回・訂正の受け付けを行ったが、平成22年度の対応件数は、登録が1,485件（70.8%）、撤回が608件（29.0%）、訂正が4件（0.2%）であり合計では2,097件であった。平成21年度との比較では、619件（22.8%）の減少となっている。なお、法定代理人および親権者からの申立ては16件（0.8%）であった。

⑥ ヤミ金被害等における相談状況

平成22年度におけるヤミ金被害関連の相談・問合せは2,192件であり、相談全体の4.7%を占める。そのうち、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が852件（38.9%）、実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が1,340件（61.1%）となっている。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。平成21年度との比較では、981件（30.9%）の減少であり、“被害あり”、“被害なし”を個別に見ると、“被害あり”が271件（24.1%）の減少、“被害なし”も710件（34.6%）の減少であった。相談対応では、相談者の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法による対処の可能性について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後における生活再建支援に繋げている。また、入手したヤミ金関連情報を金融庁および警察当局へ提供し未然防止に努めている。

2 広告審査

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、協会の適正な広告を実現するために、広告出稿審査およびモニタリング調査を実施している。

① 広告出稿審査

協会が行う、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、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第43条に基づき、広告出稿審査を実施し、審査対象外の広告については、必要に応じ適宜指導を行っている。

協会の広告が資金需要者等にとって、業者や商品選択について誤解を生まないように、広告内容の適正化に取り組んでいる。

図表4 広告出稿審査状況

審査対象媒体	審査開始時期	平成20年度		平成21年度		平成22年度	
		新規申請件数	初回承認率	新規申請件数	初回承認率	新規申請件数	初回承認率
新聞・雑誌広告	(平成20年8月)	662	63.5%	570	70.1%	866	63.3%
テレビCM	(平成20年9月)	31	63.0%	92	75.8%	113	76.1%
電話帳広告	(平成21年8月)			179	28.8%	264	45.6%

(注1) 初回承認率…新規で申請された広告が、改善要請の指摘もなく初回で承認を得た割合。

初回承認率(%) = 初回承認件数 ÷ (新規申請件数 - 申請取下件数)

② 広告モニタリング調査

協会が出稿する「新聞広告」「雑誌広告」「電話帳広告」が「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第43条に定める出稿審査を受けて承認された広告かどうか、また「テレビCM」が、当該自主規制基本規則第48条に定める「放送時間帯」等を遵守しているかどうかのモニタリング調査を行っている。

図表5 新聞・雑誌・電話帳のモニタリング結果

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
実施月数	6ヵ月	11ヵ月	12ヵ月	8ヵ月
調査媒体	新聞	新聞・雑誌	新聞・雑誌	電話帳
調査対象広告件数	3,872	14,322	23,595	948
未承認広告件数	666	192(新聞)	211(新聞)	132
未承認割合	17.2%	1.3%	0.9%	13.9%

■ テレビCMのモニタリング結果

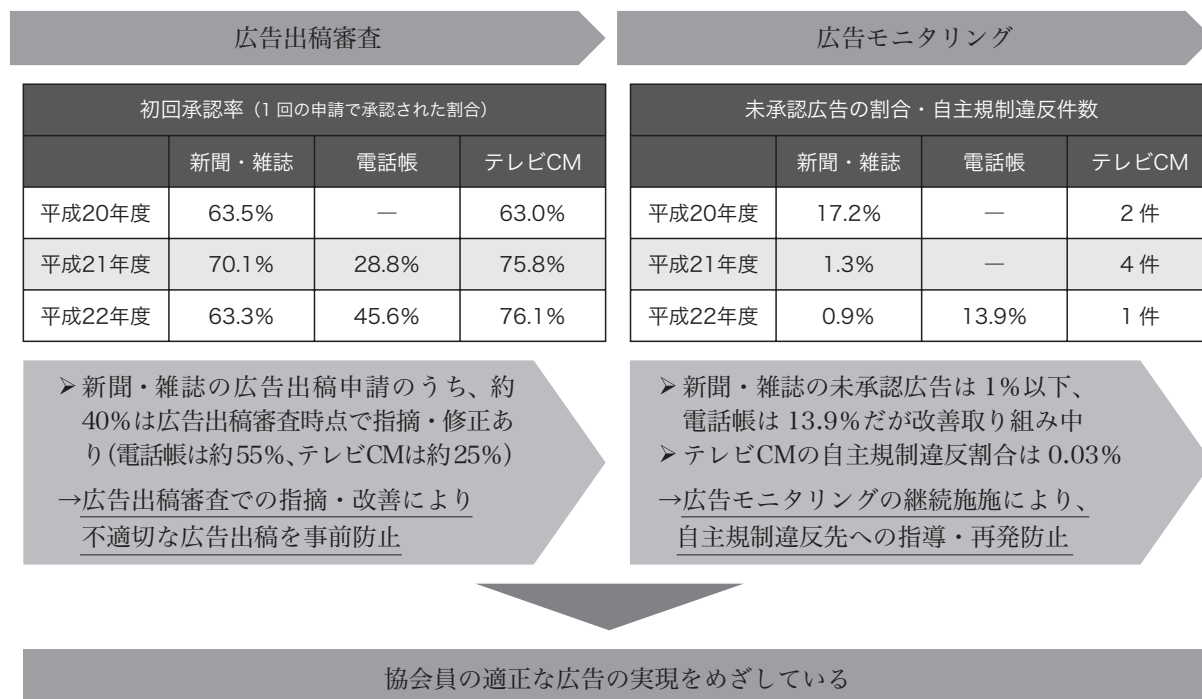
平成20～22年度において、放送禁止時間帯に出稿5件、ギャング番組に出稿1件、放送総量オーバー1件(調査の結果、テレビ局側の編成調整ミスが原因)。

平成22年度の全体の出稿量に占める自主規制基本規則違反の割合は0.03%。

2 広告出稿審査と広告モニタリング調査実施による効果

図表6 広告出稿審査と広告モニタリング調査実施による効果

- 協会の広告出稿審査により、協会員の不適切な広告出稿を事前防止
- 広告モニタリングの継続的な実施により、自主規制違反の広告を指導・是正



3 | 監査の実施

1 業務の概要

協会の法令、法令に基づく行政官庁の処分もしくは定款、業務規程その他の規則の遵守の状況、ならびに協会の営業および財産の状況、またはその帳簿書類その他の物件を監査できることを定款に定めている。これに基づき、実地監査および書類監査を実施している。

2 平成22年度実地監査

①実地監査

平成22年度の実地監査は、「平成22年度における協会に対する監査計画」において、一般監査としての実地監査は50社程度を予定した。

平成22年度では、協会に法令等遵守のさらなる徹底を求めるとともに、年度内に貸金業法の完全施行が行われることから、協会自身の自己改善努力を最大限に活かしつつ、監査結果が協会の内部管理態勢の持続的な改善等に確実に結びつくような効率的で効果的な監査を機動的に実施することとした。

②監査の重点事項

- 1) コンプライアンスの整備・運用状況および内部管理態勢の状況
- 2) 完全施行に対応した社内規則と内部管理態勢の整備・運用状況
- 3) 総量規制に対応した社内規則等の整備・運用状況
- 4) 取立行為に関する社内規則等の整備・運用状況
- 5) 外部委託業務に関するリスク管理態勢の整備・運用状況
- 6) ADR制度創設に伴う苦情処理・紛争解決等に係る準備状況

③監査対象先の選定

実地監査の対象候補の選定にあたっては、以下のことを考慮して選定した。

- 1) 地域の偏りがないように選定
- 2) 消費者向貸金業者と事業者向貸金業者を中心にできるだけ多くの業態区分から選定
- 3) 融資残高10億円未満の中小規模協会を中心に選定
- 4) 書類監査の評価が低い協会、苦情相談を受け付けた協会、法令等違反に係る届出を提出した協会等から選定

④実地監査の実施時期

実地監査のうち一般監査は、平成22年5月25日から開始して、平成23年3月18日までに終了する計画であったが、東日本大震災により約1ヵ月延期したため、平成23年4月15日までに52協会に対して実施した。特別監査は、平成22年7月、11月、12月に、フォローアップ監査・機動的監査を合わせて9協会に対して実施した。

⑤ 監査結果の概要

平成22年度実地監査のうち一般監査における指摘件数は71件で、平成21年度の169件に比べ大幅に減少している。平成21年度は、協会の改正貸金業法に対する不慣れもあり、指摘件数が多かったものと認められる。一方、平成22年度は、総会後に配布した監査結果に関する各種資料等（実地監査の指摘事例集、書類監査の改善の手引き等）を協会が教育研修の教材にするなどして、改正貸金業法にのっとり業務の自主的な点検・改善が図られ、協会の内部管理および法令等遵守態勢が整備された結果と認められる。

1) 指摘事項

図表7 実地監査における指摘事項

指摘事項	平成22年度			平成21年度			
	指摘件数	法令等違反	法令等違反のおそれ ^(※1)	指摘件数	法令等違反	法令等違反のおそれ ^(※1)	
一般監査	貸金業法	53件	27件	26件	101件	13件	88件
	自主規制関連	14件	10件	4件	47件	3件	44件
	その他法令 ^(※2)	4件	3件	1件	21件	1件	20件
一般監査合計	71件	40件	31件	169件	17件	152件	
特別監査	貸金業法	16件	5件	11件	12件	1件	11件
	自主規制関連	4件	3件	1件	11件	2件	9件
	その他法令 ^(※2)	2件	0件	2件	0件	0件	0件
特別監査合計	22件	8件	14件	23件	3件	20件	
総計	93件	18件	45件	192件	20件	172件	

(※1) 「法令等違反のおそれ」とは、「法令等違反」とまでは認められないものの、法令等に違反するおそれがあると判断した事項、もしくは記載項目の一部に記入漏れ、様式不備がある等、重大なものとは言いえない軽微な不備事項である。

(※2) 「その他法令」とは、貸金業法・自主規制基本規則以外で貸金業務に適用される法令で、個人情報保護法、犯罪による収益の移転防止に関する法律、金融商品取引法、出資法等である。

2) 監査結果

イ 法令等違反に係る届出書の徴求

法令等違反の指摘を行った会員に対して、「法令等違反に係る届出書」の提出を求めた。

一般監査 40事案 13会員

特別監査 8事案 3会員

ロ 改善証跡の徴求

全ての指摘事項に対して、会員が実施した改善の結果が明らかになる書面等（改善証跡）の提出を求めた。

3) 処分の内容

図表8 監査結果に基づく処分内容

処分の種類		平成22年度	平成21年度
処分	除名処分 ^(※1)	2会員	0会員
	会員権停止 ^(※2) (勧告併科)	1会員	0会員

(注1) 年度区分は処分決定ベース。

(※1) 除名処分

- ①特別監査の忌避および再三にわたる改善要請にも応じなかった会員。
- ②次ページの法令違反およびその他多数の法令違反があった会員。
 - ・純資産額が政令で定める金額を満たしていない。
 - ・証券購入ローンで株式の売買を一切行っていない（いわゆる呑み行為）。
 - ・契約書面の重要事項が多数不足しており契約書面たり得ない。

(※2) 会員権停止

- 次ページの法令違反およびその他多数の法令違反があった会員。
- ・契約締結時の交付書面および受取証書等の法定記載項目が多数不足しており、法定書面たり得ない。

4) 指摘事項の内容（一般監査、特別監査）

図表9 実地監査における指摘事項(詳細)

法令等	指摘の概要	平成22年度		平成21年度		
		法令等違反	法令等違反のおそれ ^(※1)	法令等違反	法令等違反のおそれ ^(※1)	
貸金業法	貸金6条	登録の拒否	1			
	貸金8条	変更の届出が未提出		1	2	
	貸金12条の2	貸金業務態勢が不適切			7	
	貸金12条の3	主任者研修受講届の未提出			1	
	貸金12条の2の2	指定紛争解決機関の名称の未公表		1		
	貸金12条の4	従業者証明書の記載不備			4	
	貸金12条の6	禁止行為	1			
	貸金13条	返済能力の調査の未実施	2			
	貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	2			
	貸金14条	貸付条件の不揭示、記載不備			1	
	貸金15条	貸付条件の広告の記載不備	2		1	
	貸金16条	広告文言の表現が不適切		1	1	
	貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	11	3	3	6
	貸金17条	契約締結時の交付書面不備	4	20	2	36
	貸金18条	領収書様式不備、記入漏れ	3		7	
	貸金19条	帳簿の記載不備	5	10	1	29
	貸金21条	不当な取立て、催告書の記載不備				6
	貸金22条	債権証書の返還漏れ	1			1
	貸金23条	標識の不揭示、掲示が不適切				3
	貸金24条の6の2	財産的基礎に関する届出の未提出				1
貸金24条の6の9	事業報告書の未提出				1	
施行12条	貸付条件の広告		1			
貸金業法計		32	37	14	99	
自主規制基本規則	定款12条	「検査着手届出書」および「検査終了届出書」が未提出	4		3	
	定款14条	監査忌避			1	
	自主11条	社内規則の整備不足	4			32
	自主19条	社内態勢の未整備	2			
	自主21条	審査基準の周知不足				1
	自主22条	借入意思の確認不足	1	3		14
	自主27条	保証契約締結前書面の交付遅れ			1	2
	自主31条	法人の実態確認の不備				1
	自主32条	返済能力の確認の未実施	1			1
	自主58条	ホームページへの明示事項が不適切				2
	自主66条	貸付けの契約に係る勧誘の承諾の記録漏れ	1			
	自主69条	取立て行為における催告書内容の記録・保存漏れ		1		
	細則5条	外部委託に係る社内態勢整備が不十分		1		
自主規制基本規則計		13	5	5	53	
その他法令	個人16条	個人情報利用目的等の同意漏れ				1
	個人18条	個人情報の取得に際しての利用目的の通知漏れ	1			1
	犯収4条	本人確認の未実施	1			
	犯収6条	本人確認の記録漏れ		3		17
	金商29条	無登録営業の禁止	1			
	出資5条	高金利				1
印紙3条の4	収入印紙の未貼付			1		
その他法令計		3	3	1	20	
総計		48	45	20	172	

(注1) 貸金：貸金業法
 施行：貸金業法施行規則
 定款：日本貸金業協会定款
 自主：自主規制基本規則
 細則：業務の適正な運営に関する社内規則
 個人：個人情報保護法
 犯収：犯罪による収益の移転防止に関する法律
 金商：金融商品取引法
 出資：出資法
 印紙：印紙税法

(※1) 「法令等違反のおそれ」とは、「法令等違反」とまでは認められないものの、法令等に違反するおそれがあると判断した事項、もしくは記載項目の一部に記入漏れ、様式不備がある等、重大なものとまでは言えない軽微な不備事項である。

3 平成22年度書類監査

①書類監査

平成22年度の書類監査は、「完全施行後の貸金業法への対応状況の確認」を主眼に、社内規則の提出を受け、内部管理態勢の実施状況等について監査し、あわせて完全施行で求めている「純資産額および指定紛争解決機関等」への対応状況について確認した。具体的には、貸金業務の適切な運営を確保するために必要な「経営管理等」から「過払金の支払い」までの20項目について、全75問の「書類監査報告書」を会員に送付した。その設問に対する回答について点検・評価し、全設問数に対する「実施が確認できた設問数」の割合（実施率）により、A～Eの5段階で評価した。

図表10 書類監査の評価基準

評価	実施状況	実施率
A	すべて実施できている	100%
B	ほぼ実施できている	90%～100%未満
C	実施が不十分である事項が見受けられる	40%～90%未満
D	実施が不十分である事項が多数見受けられる	50%～70%未満
E	実施が不十分であり多岐にわたり不備が見受けられる	50%未満

なお、「該当せず」との回答は、評価の対象外とし、未回答は実施できていないものとして評価した。

②監査対象協会員

1,630会員（平成22年12月末日現在の協会員）

③監査実施日

通知発送日 平成23年1月17日

提出期限 平成23年2月17日

（監査対象期間 平成22年4月1日～平成23年2月17日）

④監査結果の概要

書類監査報告書の提出状況は改善しており、提出率は向上している。監査の結果についても、実施が概ね良好と思われる協会員（AまたはB評価）は、全協会員の81%（1,226会員）となり、改善が進んでいる。なお、C評価以下の協会員が約20%あり、改善指導が急務である。特に2年連続、3年連続C評価以下の協会員については、重点的な改善指導が必要である。

1) 書類監査報告書提出状況

図表11 書類監査報告書提出状況

提出状況	平成22年度（平成23年4月26日現在）		平成21年度	
	会員数	構成比	会員数	構成比
監査対象数	1,630会員	—	2,346会員	—
書類監査報告書提出済	1,515会員	99.7%	2,005会員	98.2%
書類監査報告書未提出	5会員	0.3%	37会員	1.8%
合計	1,520会員	100.0%	2,042会員	100.0%
（廃業等）	110会員	—	304会員	—

2) 評価結果

実施状況が概ね良好（AまたはB評価）と思われる会員は8割となった（A・B評価の推移：21年度74.9%→22年度81.0%）。

改善に努力を要する会員（C・D・E評価）が2割あり、早急な改善指導が必要である。

図表12 書類監査評価

評価	平成22年度（平成23年4月26日現在）			平成21年度		
	会員数	構成比		会員数	構成比	
A	395会員	26.1%	81.0%	483会員	24.1%	74.9%
B	831会員	54.9%		1,018会員	50.8%	
C	197会員	13.0%	19.0%	362会員	18.0%	25.1%
D	78会員	5.1%		114会員	5.7%	
E	14会員	0.9%		28会員	1.4%	
合計	1,515会員	100.0%		2,005会員	100.0%	

3) 平均実施率（全設問数に対する「実施が確認できた設問数」の割合）

図表13 平均実施率

	平成22年度（平成23年4月26日現在）	平成21年度
設問数	75問	65問
平均実施率	93.5%	91.6%

⑤監査結果の詳細

1) 個別分析

イ 設問別実施率

今回、実施率が低い「反社会的勢力への対応」では、具体的態勢整備で理解不足が目立った。また、「本人確認」では、確認項目の理解不足や保存期間の誤解があった。

図表14 設問別実施率

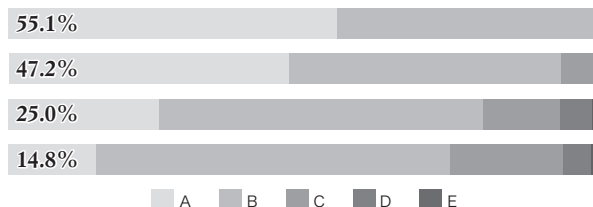
項目	設問	実施率	項目	設問	実施率	項目	設問	実施率
①経営管理等	3	94.6%	⑦苦情等対応	4	95.5%	⑬書面の交付	8	95.4%
②法令等遵守	6	93.5%	⑧貸金主任者	1	89.6%	⑭取立て行為	4	90.8%
②-(2)反社会的	2	82.8%	⑨禁止行為	1	91.6%	⑮履歴の開示	3	92.6%
③個人情報	6	95.9%	⑨-(2)利息保証	4	92.7%	⑯債権譲渡等	2	97.5%
④外部委託	2	98.3%	⑩契約の説明	4	92.8%	⑰営業店登録	1	89.9%
⑤本人確認	2	82.2%	⑪過剰貸付け	12	95.9%	⑱過払金支払い	3	94.9%
⑥相談助言	4	95.2%	⑫広告の取扱	3	94.1%	合計	75	—
							平均実施率	92.8%

ロ 資本金別評価構成

A評価の構成比は、規模が大きい協会員ほど高く、個人事業者（資本金0）が低い。

図表15 資本金別評価構成

資本金	会員数	平均実施率
10億円以上	98会員	98.4%
1億～10億未満	125会員	97.3%
1億未満	892会員	92.8%
0（個人）	400会員	91.4%

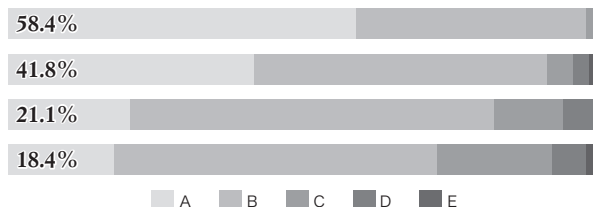


ハ 融資残高別評価構成

資本金別と同様、規模が大きい協会員ほど、A評価の構成比が高い。

図表16 融資残高別評価構成

融資残高	会員数	平均実施率
100億円以上	89会員	98.7%
10億～100億未満	285会員	95.8%
1億～10億未満	506会員	93.2%
1億未満	635会員	91.1%

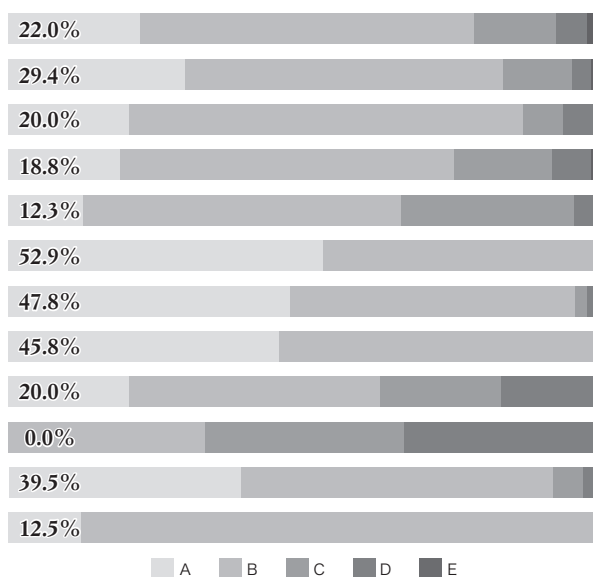


ニ 業態区分別評価構成

A評価の構成比は規模の大きい法人（クレジット・信販会社等）が高く、実施率も高いが、消費者向無担保貸金業者ならびに事業者向貸金業者は低い。

図表17 業態区分別評価構成

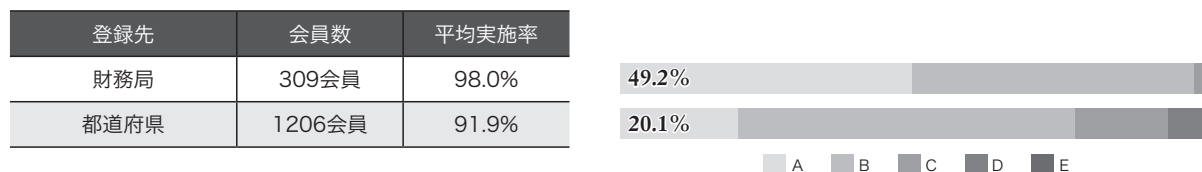
業態	会員数	平均実施率
消費者向無担保貸金業者	613会員	92.6%
消費者向有担保貸金業者	136会員	93.7%
消費者向住宅向貸金業者	30会員	94.2%
事業者向貸金業者	362会員	91.2%
手形割引業者	65会員	90.3%
クレジットカード会社	155会員	98.7%
信販会社	46会員	97.1%
流通・メーカー系会社	24会員	98.7%
建設・不動産業者	35会員	88.8%
質屋	3会員	75.3%
リース会社	38会員	95.9%
日賦貸金業者	8会員	93.5%



ホ 登録先別評価構成

財務局登録は、ほとんどが、概ね実施が良好と思われるA・B評価である（96.8%）。

図表18 登録先別評価構成



2) 昨年度書類監査結果との関係

平成21年度に続き、平成22年度もAまたはB評価は、全協会員1,515会員の66.0%にあたる1,000会員となった。

平成21年度C、DまたはE評価の288会員のうち166会員は、AまたはB評価となったが、122会員は2年連続C評価以下であった。なお、122会員のうち89会員は、3年連続C評価以下である。

図表19 昨年度書類監査との関係

		平成21年度書類監査評価					平成22年度 初回 (新規加入)	合計
		A	B	C	D	E		
平成22年度 書類監査評価	A	2年連続AまたはB評価 1,000会員		(平成22年度にAまたはB評価になった会員) 166会員			15会員	395会員
	B						45会員	831会員
	C	(平成21年度A、B評価から平成22年度C、D、E評価となった会員) 136会員		2年連続C、DまたはE評価 122会員			21会員	197会員
	D						8会員	78会員
	E						2会員	14会員
小計		1,136会員		288会員			91会員	1,515会員

(平成23年4月26日現在の提出会員)

⑥今後の課題

- 書類監査および実地監査等で指摘した事項について「指摘事例集」および「改善の手引き」等を作成し、全協会員に周知するとともに改善指導を行う。
- 早急に指導が必要と思われる協会員、書類監査報告書未提出の協会員および2年連続C以下の会員は、特別監査を検討する。

4

貸金業務取扱主任者資格 試験・登録・講習

1 業務の概要

協会は、貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う指定試験機関として、平成21年6月に貸金業法に基づく内閣総理大臣の指定を受け、貸金業務取扱主任者資格試験の実施、貸金業務取扱主任者の登録および変更に関する事務を行っている。また、平成22年9月30日に貸金業法に基づく登録講習機関として金融庁長官の登録を受けたことから、貸金業務取扱主任者登録講習も実施している。

2 資格試験の実施

全国17試験地（25会場）において平成22年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。なお、試験の概要は以下のとおり。

試験日	平成22年11月21日（日）
受験申込者数	13,547人
受験者数	12,081人
受験率	89.2%
合格者数	3,979人
合格率	32.9%
合格発表日	平成23年1月12日（水）

3 主任者登録事務の実施

貸金業務取扱主任者の登録および変更に関する事務を実施した。

平成22年度中の登録申請書の受付件数	8,186件
平成22年度中の登録完了通知の発送件数	20,750件
平成23年3月31日現在の登録主任者数	37,708人

4 登録講習機関の登録および講習の実施

平成22年9月30日、登録講習機関の登録を受けるとともに、講習事務規程の制定、講習講師の選定および講習教材の作成等、講習実施に向けた準備を行い、平成22年度貸金業務取扱主任者講習を3回実施した。

なお、講習の実施概要は以下のとおり。

講習会場	講習日	受講者数	修了者数
東京	平成23年1月27日（木）	124人	124人
大阪	平成23年2月3日（木）	62人	62人
福岡	平成23年2月24日（木）	23人	23人

5 | 行政協力事務

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、業務処理を実施している。

対応している主な行政協力事務	受付件数 ^(※1)
貸金業登録申請、登録更新申請の受付事務	920件
変更、廃業等の届出の受付事務	8,723件
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	1,730件
事業報告書、業務報告書の受付事務	4,803件

(※1) 受付件数は、平成22年度（平成22年4月～平成23年3月）実績。

6 | 広報・啓発活動

1 業務の概要

国民経済の発展に貢献するため広報活動や金融知識の普及・啓発活動等を行っている。

① 広報活動

貸金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のディスクローズを積極的かつ幅広く行っている。また、協会員に対しても、毎月1日に発行する「JFSA news」等を通じて、活動内容や業法・業界関連情報、業務情報等を発信し、協會員の一体感を醸成しながら、業務の適正化や業界の健全化に役立っている。

② 啓発活動

多重債務の未然防止等の観点から、金銭・利息・貸金業や金融全般に関する基礎知識の普及・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、困った時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・関係諸団体の季刊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	法改正広報活動	平成22年6月	改正貸金業法の完全施行により、影響を受ける資金需要者の混乱を防止し利益の保護を図る観点から、完全施行日（平成22年6月18日）と総量規制により大きな影響のある事項（年収の1/3・収入証明・配偶者同意書）等について、集中的にテレビCM、新聞、WEBへの広報活動を実施。
	消費者啓発用冊子の配布	平成23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131,403部、消費生活センター 19,142部）。
	出前講座等による取組み	随時	高等学校や大学等の教育現場や消費生活センター等各種団体主催のセミナー等に、当協会担当者が実際に出向き、金融に係る基礎知識・トラブル・悪質商法などをテーマとした講演を実施。（平成22年度（平成22年4月～平成23年3月）実績：開催54回、参加者2,389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等を行っている。

2 活動実績（平成23年4月末現在）

実施項目	時期	概要
月次実態調査	平成20年7月1日～ (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員各社の協力を得て、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22年11月	貸金業界の現状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章のコンテンツ
貸金業法の完全施行後の影響等に関する調査	平成22年11月	資金需要者の動向および改正貸金業法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23年4月	改正貸金業法完全施行の影響および資金需要者の現状と動向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
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。

