

# 第1編

# 協会活動報告

## 第1章 協会活動概要

本協会は、貸金業者の業務の適正な運営を確保し、貸金業の健全な発展と資金需要者の利益の保護を図ることによって、国民経済の適切な運営に資することを目的に活動している。

協会員各位の不断の努力と協力により業界の健全化も進み、資金需要者が安全に安心して利用できる貸金業界に徐々に近づいていると消費者団体の方々からも評価されてきている。

一方で、協会が自主規制機関としてその使命を永続的に果たし、業界の更なる発展に寄与するためには、健全な協会財政を維持することにより、組織としての持続可能性を高めることが必要不可欠である。

協会員の数が増加を続ける中で協会財政の健全化を維持することは極めて重い課題ではあるが、平成28年度はこの問題にも正面から取り組むとともに、貸金業界の社会的地位の向上と協会員と業界の更なる発展を実現するため、次の業務を行った。

### [ 自主規制部門 ]

## 1. 貸金業関係法令等の遵守状況把握及び効果的指導の強化・充実

### (1)関係部門との連携による協会員への個別指導の実施

監査結果、法令等違反事案、苦情事案等から指導が必要と判断した協会員及び新規加入協会員に対しJFSA-Learningの受講を推奨し、さらに受講を希望する協会員を含め、計179協会員2,164名が受講、1,782名が講座を修了した。また、協会員からの貸金業関係法令等に照らした業務相談などについて、2,231件に対応し個別指導を実施した。

### (2)社内規則の点検指導等による内部管理態勢確立の支援

新規加入の47協会員及び新規加入予定の27業者の社内規則策定支援を実施した。また、協会員に業務用書式の提供（販売）を行うとともに、交付・掲示・備付などが求められる書類等を協会ホームページに掲載し周知した。

### (3)協会員のコンプライアンス態勢強化のための提供機能の充実

協会員に無償提供している「法令判例等検索システム」について、検索項目ごとに業務に役立つ活用方法を機関紙（JFSAnews）に掲載する等認知度の向上による利用促進を図った（前年比120%）。また、JFSA-Learningについて、受講要望協会員の増加に柔軟に対応できるよう受講枠の拡大を行った。さらに、協会員からの問い合わせや業務相談などについて、代表的なものは、機関誌（JFSAnews）のコンプラレポート等へ掲載するとともに、「貸金業法関係法令等に係るFAQ」として協会ホームページに掲載し、協会員への指導に反映させた。

また、要望のあった協会員に対し法令等遵守状況を記載した「コンプライアンスシート」の開示を実施した。

### (4)出稿広告の審査及び指導の継続実施

協会員の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、新聞、雑誌、テレビ、電話帳の審査対象広告492件の審査を実施した他、テレビCM2,847件、新聞・雑誌11,667件、電話帳682件の出稿広告のモニタリングを行った。なお、協会員の要請に基づき、審査対象外広告279件を確認し、個別指導を実施した。また、インターネット広告におけるアフィリエイト広告等の出稿状況を調査し不適切な出稿のあった協会員に改善指導するとともに、非協会員やヤミ金融の新聞広告やホームページを調査し、法令等違反事案については監督官庁に報告するとともに、非協会員への指導及び該当ヤミ金融業者摘発等についての要請を行い、当該ヤミ金融業者広告の削除状況を確認した。

## (5)反社会的勢力への対応

「反社会的勢力への対応」の徹底として、協会ホームページに「反社会的勢力への対応における留意点」等を掲載し周知するとともに、協会の反社会的勢力への対応支援としての「特定情報照会サービス」の定着を推進し、平成28年度より「特定情報フィードバックサービス」におけるマッチング対象の拡張等を行い、協会の需要に対応した。

## 2. 貸金業関係法令等の改正等への対応

### (1)貸金業関係法令等の改正等に伴う意見募集

- ①「犯罪による収益の移転防止に関する法律の一部を改正する法律」等の施行を踏まえた「監督指針」の一部改正（案）
- ②「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」等の施行を踏まえた「監督指針」の一部改正（案）
- ③成年年齢を18歳に引下げる「民法」の改正法の施行方法
- ④「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（案）」及び「同ガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（案）」
- ⑤「貸金業法施行令の一部を改正する政令（案）」等（企業グループに属さないこととなってから1年以内の会社等への貸付け等を貸金業規制の適用除外とする等）  
上記の各改正等の公表に対応し、協会員に意見募集を行い、本協会で行きまとめ、検討のうえ当局へ意見提出した。
- ⑥「個人情報の保護に関する法律」及び同法に関連するガイドラインの施行を踏まえ、認定個人情報保護団体である本協会の「個人情報保護指針」の一部改正（案）について、協会ホームページに公表し意見募集を行った。

### (2)貸金業関係法令等の改正等に伴う自主規制基本規則等の改正

- ①「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の改正法施行等
- ②「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の施行に対応した「監督指針」の一部改正  
上記の改正等に伴い、いずれも「自主規制基本規則」及び同細則の一部改正を行い、金融庁の認可等により協会ホームページに公表し協会員へ周知した。また、「自主規制基本規則」等の一部改正に対応した「社内規則策定ガイドライン」についても、所要の改正を行い協会員へ周知した。

### (3)関係省庁等と連携した協会員への周知

- ①「平成28年 熊本地震」の発生に伴う、「被災者の対応について」、「同地震を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正」及び同地震に係る「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の運用等
- ②金融庁の要請による「『経営者保証に関するガイドライン』の活用実績等について」
- ③「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」研究会事務局の周知依頼による「『同ガイドライン』に係る様式の制定等及び登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先等の更新について」  
上記について、いずれも協会ホームページに公表し協会員へ周知した。

## 3. 協会員に対する監査の実施

本協会の監査は、貸金業務の適正な運営と資金需要者等の信頼を確保することを目的として、協会員の法令若しくは定款、業務規程その他の規則の遵守状況並びに協会員の営業及び財産の状況等を定款に基づき実施している。

協会の監査には一般監査と特別監査があり、一般監査は、協会員の主たる営業所及び従たる営業所等に訪問して帳簿等を監査する「実地監査」と、協会員に提出を求めた報告書等に基づいて監査する「書類監査」がある。特別監査は、法令・諸規則に抵触するおそれのある苦情が多数寄せられた協会員、監督官庁からの要請があった協会員及び実態把握が必要と認められた協会員に対し行う「機動的監査」

と、協会の書類監査等で改善報告を求めた協会員に対して実地監査により点検を行う「フォローアップ監査」がある。

平成28年度は、実地監査と書類監査の相互補完の強化により監査機能の向上を図りつつ、協会員の規模・特性等に応じた監査手法、監査項目の選択を行うなど、監査対象協会員に適合した監査及び改善指導を実施した。

### (1)実地監査

実地監査については、131協会員に対して実施した。このうち一般監査は、120協会員に対して実施し、特別監査は、書類監査のフォローアップ監査として書類監査報告書で指摘が多かった協会員及び特に実態把握が必要と認められた協会員、計11協会員に対して実施した。

実地監査の結果、指摘事項があった72協会員、指摘件数140件について、改善指導等を行った。

### (2)書類監査

書類監査については、平成28年度から協会員の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備が進んだことを受け、1協会員あたり原則3年に1回の頻度で実施することに変更した。平成28年12月末現在の協会員で平成29年4月1日から平成30年3月31日に登録満了日を迎える364会員と平成28年1月以降新たに本協会に加入した43会員の合計407会員を対象に、業務実態に即した書類監査を平成29年1月から2月にかけて実施した。

監査結果については、平成29年5月に協会員あてに通知するとともに、指摘事項のあった68協会員、指摘総数147件に対して、改善報告書の提出を求めた。

### (3)行政との連携

本協会が実施する監査に関し自主規制機関としての機能を発揮するためには、行政庁等との連携が不可欠である。このため、「貸金業者向けの総合的な監督指針」に基づき、監督当局との連携強化に努めているところである。

具体的には、実地監査に併せた登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問による情報交換、登録行政庁への監査結果等の情報提供に加え、財務局登録の協会員から検査結果通知書(写し)の提出を受けることとなったこと等を踏まえて、当局検査と本協会監査の効率的な連携について意見交換を実施したほか、行政庁主催の会議へ参加し協会の監査業務等について説明を行う等、監督当局と協会との間で情報交換、意見交換を行った。

### (4)貸金業法完全施行後の貸金業の実態把握

引き続き協会員への指導・育成を図ることにより貸金業界の健全化をより推し進める観点から、協会員が今後如何に貸金業を営んでいこうとしているかの実態把握を行うことを目的とし、協会員の経営上の課題や資金需要者に対する経営者の考え方まで踏み込んだヒアリングを実施した。

## 4. 法令等違反に対する措置及び指導

- ①法令等違反の届出が343事案あり、定款等に基づき3協会員に対して処分、5協会員に対して文書による注意を行い、改善指導を行った。
- ②協会員における法令等違反の再発等の防止については、処分等の対象となった協会員に対しては、再発等防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求めるとともに、処分等は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会員に通知する際に、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。

## 5. 相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センターは、貸金業界における指定紛争解決機関（金融ADR）として、「資金需要者等からの相談及び苦情の申立て等に対し、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め、資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的として業務を行っている。

平成28年度の事業計画における本センターの基本方針及び相談・苦情・紛争解決受付状況（概要）は以下のとおりである。

### 【平成28年度事業計画（基本方針）】

#### (1) 資金需要者等の利益の保護及び貸金業務への信頼の確保

##### 【執行方針】

相談・苦情・紛争解決事案に対する中立・公正、迅速・丁寧な対応と、事案内容に応じた的確な処理を通じて資金需要者等の利益の保護を図るとともに、苦情発生防止に向けた加入貸金業者に対する改善指導を強化することをもって貸金業務に対する一層の社会的信頼を確保する。

##### 【業務計画】

- ① 紛争解決等業務について、自己検証結果に対する相談・紛争解決委員会による検証・評価をもとに改善策を検討・実施する。
- ② 苦情・紛争事例を「センターだより」等でフィードバックし、苦情発生の未然防止を図る。

#### (2) 資金需要者等の相談機会の拡充

##### 【執行方針】

消費者団体等との多面的な連携を通じて協会認知度の向上と資金需要者等の相談機会の拡充を図り、資金需要者等の利益の保護に努める。

##### 【業務計画】

- ① 国民生活センターとの連携強化（役員との意見交換会・相談実務者との情報交流会の実施）
- ② 主要な消費者団体への活動報告会の開催
- ③ 消費生活相談員の相談スキル向上を目的とした研修会への講師派遣

#### (3) 相談等業務に関連した消費者教育・啓発活動の推進

##### 【執行方針】

本協会が実施する消費者教育・啓発活動を積極的に推進する。

##### 【業務計画】

- ① 業務を通じて有用な情報を収集し、消費者教育・啓発活動の充実と推進に繋げる。
- ※ 会員業務部・業務企画部との協会内連携にて実施

#### (4) 協会の顧客対応におけるサービス向上のための支援を継続実施

##### 【執行方針】

協会の顧客サービス向上の観点から、顧客とのあらゆる接点における顧客対応力の向上に向けて、「カウンセリングを活用したアプローチ法」について提案する。

##### 【業務計画】

- ① 「協会員のためのカウンセリングガイドブック～顧客対応の基本スキル～」をJFSAニュース及び協会HPに掲載
- ② 顧客対応に係る集合研修の企画・提案及び研修会への講師派遣

## (5)相談員の資質の維持・向上に向けた教育・研修の継続実施

### 【執行方針】

本センター利用者への的確な対応とセンター業務への一層の信頼を確保するため、相談・苦情に対応する相談員の資質の維持・向上を目指した教育訓練を継続実施する。

### 【業務計画】

- ①個別相談・苦情への対応状況をチェック
- ②本センター相談員研修計画に基づく教育訓練の実施
- ③支部職員に対する相談対応スキル向上のための支援  
※総務部・業務企画部との協会内連携にて実施
- ④外部評価による電話対応レベルの検証とスキルアップ

## (6)支部のサポート強化

### 【執行方針】

支部における相談・問合せ対応に関連する各種情報を提供するとともに、消費生活センターへの訪問・各種会議体への参加をサポートする。

### 【業務計画】

- ①イントラネットを活用した情報の提供
- ②消費生活センター、多重債務者問題対策協議会等への提出資料の作成

## [貸金戦略部門]

### 1. 積極的な広報の実施

業界の社会的評価の向上と協会の認知度向上を図るため、業界健全化の進捗状況や自主規制機関としての協会の活動状況を以下のとおり広報した。

#### (1)「季刊JFSA」の刊行

業界健全化の進捗状況や業界の役割について、広く社会の理解を得るため、識者インタビューや全国各地の協会の声、CSR活動、各種調査結果等を掲載した「季刊JFSA」を4回刊行し、協会員はもとより関係行政や消費生活センター等に広く配布した。

#### (2)「年次報告書」の刊行

平成27年度の協会活動や公知情報等を掲載した「平成27年度 年次報告書」を平成28年8月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

#### (3)調査研究結果等の公表

調査研究の結果等を、協会の定期刊行物や協会ホームページ等で公表するとともに、金融庁及び日本銀行各記者クラブへのニュースリリースを行った。

#### (4)ブランディング施策の実施

- ①「協会員は安心して借入れの相談ができる所」ということを資金需要者に周知するためポスターを制作し、全協会員に3,690枚を配布するとともに、財務局・財務事務所・都道府県貸金業担当部課の110先、消費生活センター101先の計211先に配布し掲示を依頼した。
- ②協会員のホームページで自社が日本貸金業協会の協会員であることを周知できる「協会バナー」を新たに制作し、「協会員専用サイト」で配布を開始した。

### (5)協会ホームページの改修

協会員を安心・信頼して利用できる貸金業者として積極的に周知するため、協会員検索ページを改修し、使い勝手を向上させるとともに、協会員のホームページへ誘導できるよう、リンク機能を新たに設けた。

### (6)「JFSAnews」の刊行等

法令遵守に役立つ情報や適切な顧客対応等、コンテンツの充実を図り、毎月「協会員専用サイト」に掲載した。また、同サイトにログインするためのパスワードについて、定期的な変更手続が必要であったシステムを、協会員が任意の時期に変更できるように改修し、協会員の事務負担の軽減を図った。

### (7)その他

- ①協会ホームページを通じて協会活動等に関する情報をタイムリーに発信した。
- ②業界紙・誌に協会活動の記事を寄稿し、協会活動を広く広報した。

## 2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

貸金業に係る金融知識の普及及び啓発、ヤミ金融の被害防止等に関する注意喚起、貸金業相談・紛争解決センターの活用等を通じて、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的とした啓発活動を次のとおり行った。

### (1)資金需要者等を対象としたリーフレット類の製作及び配布

- ①小冊子「ローン・キャッシングQ & A BOOK」を16.5万部製作し、各自治体の成人式及び消費生活センター等へ無償配布した。
- ②金銭教育教材「暮らしとローン・クレジット」を改訂し、希望する教育機関等に継続して配布した。
- ③ヤミ金融被害防止ポスター及びリーフレットを継続して配布した。
- ④貸金業相談・紛争解決センター案内リーフレットを継続して配布した。
- ⑤金融ADR制度リーフレットを継続して配布した。

### (2)講師派遣・出前講座の実施

高等学校、大学のほか、一般消費者等を対象とした消費者啓発のための出前講座を延べ10回実施し、753人の参加があった。また、講師派遣として相談窓口担当者向け講座を延べ17回（参加者568人）、企業向け講座を延べ19回（参加者427人）実施した。

### (3)協会ホームページの活用

協会ホームページ内の悪質業者一覧の掲載更新を行い、資金需要者等にヤミ金融との接触防止に関する注意喚起を行った。（平成29年3月末現在、902件の事例を掲載）

### (4)その他

- ①東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に本協会職員及び協会員会社の社員（延べ10社20名）が参加・協力し、特設会場において消費者啓発教材等の配布や、キャンペーングッズの街頭配布を行った。（平成28年6月、11月）
- ②金融庁の依頼により、同庁制作の多重債務防止を目的とするポスター等の配布に協力した。（平成28年9月）

## 3. 貸金業の現状等に係る調査研究の実施

### (1)調査研究活動の概要

改正貸金業法の完全施行から5年以上が経過し、資金需要者の借入状況等に急激な変化が生じる可能性が低いと考えられることから、潜在化している可能性のある「健全な資金ニーズ（貸金業者からの借入れ理由・動機）」や「貸金業者が担っている社会的役割」などを実証的に明らかにすることを目的として、資金

需要者の借入意思や行動の背景にある気持ちや要因の関係性等についての調査を行った。

また、資金需要者に対する資金供給が適時かつ円滑になされているか等の観点から、協会がこれまで継続的に実施してきた現状の貸金業者の経営実態等を検証することを目的とした調査を行った。

## (2)調査結果の公表

- ①統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置づけ等をふまえ、実施した各アンケート調査結果を、「資金需要者等の借入れに対する意識や行動に関する調査結果報告」及び「貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告」として公表を行った。
- ②貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、「月次統計資料」の公表を行った。

## 4. 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

貸金業に関する税制の問題を調査研究し、平成29年度税制改正要望を策定のうえ、次のとおり政府等に建議要望した。

- ①平成28年7月7日、金融庁へ要望書を提出した。
- ②同年10月26日、民進党「財務・金融部門会議における税制改正要望等団体ヒアリング」に要望書を提出した。
- ③同年10月27日、自由民主党「予算・税制等に関する政策懇談会」に要望書を提出した。

## 5. 研修の実施

- ①全国10地区で開催された地区協議会全体会議と併設して業務研修会を開催し、本協会各部門担当役席者による「実地監査における指摘事例と好事例について」及び「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」をテーマにした講義を行った。協会員、非協会員合計で708業者993人の出席があった。
- ②本協会主催にて、協会員を対象に「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」をテーマとし、初級編・中級編・上級編の計3回の実務研修を行った。延べ40社56人の参加があった。

## 6. 協議会活動状況

- ①平成28年7月7日から7月29日にかけて全国10箇所で開催した全体会議（沖縄県は報告会）を開催し、第9回定時総会報告を含む協会運営状況の報告を行った。協会員からは、協会運営上の要望事項等を聴取し、意見交換を通じて相互の理解促進を図った。
- ②平成28年12月8日に地区協議会正副会長懇談会を開催し、地区協議会開催状況及びその他協会の諸活動について報告を行うとともに、各地区の資金需要者等の現状について意見交換を行った。

### [ 自主規制・貸金戦略部門 ]

## 1. 貸金業関係法令等の改定検討

貸金業関係法令等における貸金業務の課題について、金融庁と調整を行い、例外・除外貸付の対象拡大、及び業務の簡素化等について金融庁と継続的に意見交換を行った結果、これまで不明確であった債権取立等の携帯電話への連絡、保証人への事前書面交付、及びリボルビング貸付の催告書の記載について、対応方法の整理を行い、「貸金業法関係法令等に係るFAQ」として協会ホームページに公表し協会員へ周知した。



## [主任者資格部門]

### 1. 資格試験の実施

①全国17試験地(20会場)において平成28年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。

②試験の結果

試験日	平成28年11月20日(日)
受験申込者数	11,639人
受験者数	10,139人
受験率	87.11%
合格者数	3,095人
合格率	30.5%
合格基準点	30点
合格発表日	平成29年1月10日(火)

### 2. 主任者登録事務の実施

貸金業務取扱主任者の登録(登録更新含む)及び変更等に関する事務を正確かつ迅速に実施した。  
(平成28年4月1日から平成29年3月31日)

登録申請書受理件数	5,796件
登録完了通知発送件数	2,928件
更新完了通知発送件数	3,869件
登録の変更・取消し・拒否件数	1,981件
登録抹消件数	3,939件
平成29年3月31日現在登録主任者数	27,208人

### 3. 登録講習事務の実施

①平成28年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、全国10地域において、平成25年度に主任者登録を受け更新時期を迎えた者を中心として19回の登録講習を実施した。

②講習の実施及び結果

受講申込者数	3,857人
受講者数	3,759人
受講率	97.5%
修了者数	3,759人

③マイページを活用した主任者活動支援策の実施

主任者活動の支援を目的として、主任者専用サイト（マイページ）に掲載している、貸金業法及び関係法令等の改正状況、貸金業に関する各種判例、金融検査結果事例集等の関係資料を6つのカテゴリーに分けて新規作成及び内容の更新を行った。

[ 総務部門 ]

(1)協会員数の推移（平成28年4月～平成29年3月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
加入	4	1	10	6	3	6	1	0	5	2	5	4	47
退会	▲2	▲1	▲1	0	▲1	▲2	▲1	▲1	0	▲1	0	▲2	▲12
廃業	▲5	▲6	▲8	0	▲2	▲7	▲8	▲2	▲7	▲1	▲4	▲5	▲55
不更新	0	0	0	0	▲1	0	▲1	0	▲2	0	0	▲1	▲5
登録取消等	▲1	0	0	0	0	▲1	0	0	0	▲1	0	0	▲3
月末協会員数	1,172	1,166	1,167	1,173	1,172	1,168	1,159	1,156	1,152	1,151	1,152	1,148	
協会加入率	61.2%	61.0%	61.3%	61.4%	61.5%	61.7%	61.5%	61.2%	61.4%	61.6%	61.6%	61.6%	

(2)協会加入促進

- ①平成28年度の協会加入は47業者であり、平成29年3月末日で協会員数は1,148業者となった。
- ②本部と支部連携の下、社内規則策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」を活用し通期で38業者の支援申請があり、うち支援中業者を除く12業者が協会へ加入した。
- ③協会が提供しているサービスや支援内容をまとめた「協会員様へのサービスの提供、ご支援について」等を作成し、加入促進活動を推進した。
- ④平成28年10月に、会費制度改正に伴い大手証券会社及びリース業者等を訪問し、協会加入促進活動を推進した。

(3)財務局及び都道府県行政への協力

- ①財務局や各都道府県から委託を受け、貸金業者の登録申請・更新・変更等の申請書類及び事業報告書・業務報告書の受付事務について業務処理を円滑に行った。
- ②「貸金業者登録申請書・届出書」や「貸金業者登録申請の手引き」について、法改正に伴う改訂を行い、協会ホームページの協会員専用サイトに掲載し、協会員の行政関係事務の効率化・明確化を図った。
- ③機関誌「JFSAnews」、「貸金業相談・紛争解決センターだより」「更新案内通知」等を活用し、貸金業務取扱主任者の登録講習・更新申請漏れの防止等に関する注意喚起を図った。

(4)本部組織の改正

監査手法・監査関連業務等の多様化に対応するとともに、監査部をフロントオフィス（監査実施部隊）とバックオフィス（監査計画の企画立案、監査結果の審査・分析及び評価等）の2部体制とし、ミッションの明確化による組織強化及び業務の効率化を図るべく、「監査企画部」の新設を検討するとともに、一部の部門の担当業務の他部門への移管等に係る組織の見直しを行った。

(5)協会運営規則の改正

- ①一部の部門の担当業務の他部門への移管等に係る本部組織の改正に伴い、「事務局運営規則」の改正を行った。

②資金需要者や協会員へのサービスレベルを低下させないよう万全の注意を払いつつ、業務実態に合わせた支部運営の合理化、効率化を図るため、「支部規則」を改正した。

#### (6)会費制度の改正

協会設立から9年経過し、その間に、登録貸金業者数の減少に伴う協会員数の減少や大幅な貸付残高の減少、貸金業者の業態の変化など、貸金業界は大きく変貌を遂げてきた。このため、従前の会費算定基準は、個々の貸金業者の事業実態を反映する基準から乖離したものとなり、また非協会員の協会加入への大きな阻害要因ともなっていたところである。このような現状を踏まえ、今後将来に亘って安定した協会運営を行うために、公平性があり、より合理的な会費基準への改定を行った。

#### (7)内部監査の実施及び役職員のコンプライアンスの徹底

内部管理態勢の整備・定着を図ることを目的に、本部8部署、12拠点支部、並びに貸金業相談・紛争解決センターのADR業務に係る定期監査を実施し、協会業務の有効性・効率性を評価・検証した。また、自主規制機関としての役職員のコンプライアンス向上のための研修を行うなど周知徹底を図った。

## 第2章 業務に関する事項

## I. 自主規制部門

## 1 法令・諸規則等遵守の徹底・整備・充実

## 1. 法令改正等対応

## (1) 貸金業関係法令等の改正等に伴う自主規制基本規則等の改正

- ① 「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の改正法の施行（平成28年10月1日）及び同法施行規則における規定の施行、並びに同犯収法等施行に伴う「監督指針」の一部改正を踏まえ、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則（以下「自主規制基本規則」という）」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則（以下「同細則」という）」及び「社内規則策定ガイドライン（「個別ガイドライン」及び「規程記載例）」の見直しを行い、平成28年10月1日、一部改正を行った。
- ② 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の施行に対応した「監督指針」の一部改正を踏まえ、「自主規制基本規則」、「同細則」及び「社内規則策定ガイドライン」の見直しを行い、平成28年12月1日、一部改正を行った。

## (2) 貸金業関係法令等の改正等及び本協会の「個人情報保護指針」の改正に伴う意見募集対応

- ① 「犯罪による収益の移転防止法に関する法律の一部を改正する法律」等の施行を踏まえた「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）が、金融庁ウェブサイトで公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成28年5月16日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、金融庁に意見を提出した。
- ② 「障害を理由とする差別解消の推進に関する法律」等の施行を踏まえた「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）が、金融庁ウェブサイトで公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成28年6月14日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、金融庁に意見を提出した。
- ③ 個人識別符号の新設や要配慮個人情報の規定等を改正の骨子（案）とした「個人情報の保護に関する法律施行令の一部を改正する政令（案）」及び「個人情報の保護に関する法律施行規則（案）」が、個人情報保護委員会から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成28年8月8日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、個人情報保護委員会事務局に意見を提出した。
- ④ 成年年齢を18歳に引下げる「民法」の改正法施行に伴う支障の有無等について、法務省から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成28年9月8日に協会ホームページにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、法務省民事局に意見を提出した。
- ⑤ 改正個人情報保護法の全面施行に伴い、事業者における法の正しい理解や参照等の便宜に考慮し定めた「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編）（案）」が、個人情報保護委員会から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成28年10月4日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、個人情報保護委員会事務局に意見を提出した。
- ⑥ 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（案）」及び「金融分野における個人情報保護に

関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（案）」が、個人情報保護委員会から公表され意見募集手続きが開始された。

これに伴い、平成28年12月15日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、個人情報保護委員会事務局に意見を提出した。

- ⑦「貸金業法施行令の一部を改正する政令（案）」（企業グループに属する会社等が行う当該企業グループに属さないこととなってから一年以内の会社等への貸付け等を貸金業規制の適用除外とすること等）が、金融庁ウェブサイトで公表され意見募集手続きが開始された。

これに伴い、平成28年12月28日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、金融庁に意見を提出した。

- ⑧「個人情報保護法」改正法の平成29年5月30日付け全面施行及び同法に関連するガイドラインの施行を踏まえ、認定個人情報保護団体である本協会の「個人情報保護指針」の一部改正（案）について、平成29年3月23日に協会ウェブサイトにおいて公表し、3月30日までの期間で意見募集を行った。

## 2. 貸金業関係法令等の業務課題等の対応

これまで不明確であった債権取立等の携帯電話への連絡、保証人への事前書面交付、及びリボルビング貸付の催告書の記載について、金融庁と意見交換のうえ対応方法の整理を行い、『「貸金業法関係法令等に係るFAQ」の公表について』として平成28年3月15日に協会ホームページの協会員専用サイトに掲載し、同年3月末までに556件の閲覧があった。

## 3. 適切な業務の確保に係る周知・要請

- ①「平成28年度 熊本地震」の発生に伴い、平成28年4月19日から5月6日にかけて、被災された協会員へのお見舞いととも、「被災者の対応について」、「同地震を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正」及び同地震に係る「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の運用等について、協会ウェブサイトに掲載し周知した。
- ②「マイナンバーカード（個人番号カード）の本人確認書類としての取扱に関する金融庁からの周知要請について」を、平成28年4月28日協会ウェブサイトに掲載し周知した。
- ③「平成28年鳥取県中部地震」の発生に伴い、平成28年10月26日に被災された協会員へのお見舞いととも、同地震に係る「被災者の対応について」、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の利用周知及び相談への対応等について、協会ウェブサイトに掲載し周知した。
- ④金融庁の要請により、『「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績等について』を、平成29年1月24日協会ウェブサイトに掲載し周知した。
- ⑤自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン研究会からの周知依頼により、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」に係る様式の制定及び一部改正について、さらに平成28年6月27日、6月30日、8月31日、12月21日の4回で「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」に係る諸連絡について（その1～4）を協会ウェブサイトに掲載し周知した。

## 4. 社内規則策定の支援及び指導

### (1) 協会員の社内規則の点検

平成28年度は、新規加入47業者の社内規則の点検指導を行ったほか、見直し等再点検の依頼があった2業者の支援を行った。

### (2) 貸金業者登録申請の支援

平成28年度に貸金業者登録申請の支援として27業者の社内規則策定の相談及び支援を実施し、当該業者の本協会への加入促進を行った。

## 5. 業務研修会等の開催

### (1)業務研修会の概要

本協会では、毎年度、全国10地区において、各地区内のすべての貸金業者（協会未加入業者を含む）を対象として、貸金業務に必要な知識の向上を図るための研修を実施しており、本年度は下記の日程で、協会監査部による「実地監査における指摘事例と好事例について」及び、貸金業相談・紛争解決センターによる「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」の二つの講義を行い、各会場合計で993名が出席した。研修会出席者には、講演内容に関するアンケートを実施した。その結果によると、[表1][表2]のとおり、両講演とも「良かった」「普通」との回答の合計が9割を超えている。

#### 平成28年度業務研修会開催実績（開催日順）

地区	開催日	会場
東北	7月 7日(木)	ハーネル仙台(仙台市)
関東	7月 8日(金)	砂防会館別館シェーンパツハ・サポー(千代田区)
沖縄県	7月12日(火)	ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー(那覇市)
九州	7月13日(水)	アクロス福岡(福岡市中央区)
北陸	7月15日(金)	金沢勤労プラザ(金沢市)
中国	7月20日(水)	ホテルセンチュリー21広島(広島市)
四国	7月21日(木)	香川県県民ホール(高松市)
北海道	7月26日(火)	ホテルさっぽろ芸文館(札幌市中央区)
近畿	7月28日(木)	大阪会館(大阪市)
東海	7月29日(金)	愛知県産業労働センター(名古屋市中村区)

[表1] 実地監査における指摘事例と好事例について

	北海道	東北	関東	東海	北陸	近畿	中国	四国	九州	沖縄県
良かった	49%	39%	51%	58%	58%	50%	31%	52%	44%	69%
普通	51%	59%	47%	39%	42%	49%	59%	44%	53%	31%
不満	0%	0%	1%	2%	0%	0%	3%	0%	1%	0%
無回答	0%	2%	1%	2%	0%	1%	6%	4%	2%	0%

[表2] カウンセリング的手法を用いた顧客対応について

	北海道	東北	関東	東海	北陸	近畿	中国	四国	九州	沖縄県
良かった	31%	32%	28%	35%	37%	31%	13%	30%	32%	48%
普通	67%	63%	65%	59%	63%	61%	75%	59%	62%	48%
不満	2%	2%	4%	5%	0%	8%	6%	7%	4%	0%
無回答	0%	2%	4%	2%	0%	0%	6%	4%	2%	4%

## 6. コンプライアンス態勢強化のためのサービス提供

### (1)学習支援プログラムの提供

協会員の従業員を対象とした学習支援プログラム「JFSA-Learning」による研修・指導を実施した。受講対象は、①新規入会協会員、②法令等違反届・監査結果、資金需要者からの苦情等から受講が必要と判断された協会員の他、一定の要件を満たす③受講要望のある協会員としている。

## 学習支援プログラム「JFSA-Learning」

法令等遵守態勢整備の観点から、協会が必要と判断した協会員に無償提供するe-ラーニング機能（インターネットを活用した教育システム）を活用した学習システムであって、協会員の従業員向けの貸金業法に基づく研修・指導をサポートするもの。

平成24年7月から実施している本プログラムは、学習テキストと、学習テキストを基に作成された理解度テストの二つから構成され、理解度テストに解答することで学習の理解度が測定できる。

### 平成28年度学習支援プログラム「JFSA-Learning」実施結果

#### 【合計】

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	340社/12,522名	178社(52.4%)/2,162名	103社(57.9%)/962名	1,852名

#### 【内訳】

##### 《新規入会協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	43社/360名	27社(62.8%)/94名	13社(48.1%)/37名	64名

##### 《指導対象協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	237社/3,697名	91社(38.4%)/612名	58社(63.7%)/511名	546名

##### 《受講要望協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	60社/8,465名	60社(100%)/1,456名	32社(53.3%)/414名	1,242名

### (2)法令・判例等検索システムの提供

協会員に対して、法令・判例等に照らした業務の適切性、適正性確保のためのツールとして「法令・判例等検索システム」を、協会員専用サイトにおいて無償提供している。

「法令・判例等検索システム」は、民間の専門企業等が提供している法令・判例データベースに、協会独自のカスタマイズとして、行政・協会の処分事例、協会の各種規定及び行政のパブリックコメントを収録しており、法令や各種規定の改正、制定に適時対応し、収録データの充実を図っている。

#### 「法令・判例等検索システム」の主な内容

##### 収録データ

▶ 法令：約12,000法令      ▶ 判例：約24万件      ▶ 更新頻度：随時

### (3)反社会的勢力に係る情報の提供

反社会的勢力との関係遮断に関し、監督指針等が改正され反社情報を一元的に管理したデータベースの構築体制等が求められることとなったことを踏まえ、協会員の対応への支援として、「特定情報照会サービス」を日本信用情報機構（JICC）へ業務委託し、平成26年7月より提供している。平成27年3月から事後

検証の態勢整備を支援する「フィードバックサービス」を開始しているが、協会の要望を考慮し、平成28年度からサービス対象に「法人貸付に係る連帯保証人」を追加したうえで、日本信用情報機構（JICC）への債権登録件数を1,000件以上から300件以上の協会会員へと利用条件の緩和を図り実施している。

#### (4)コンプライアンスシートの開示

協会会員が自社の法令等遵守状況の確認のほか、取引先等への「安全・安心」を表明できる客観的情報として、要望のあった協会会員に対し法令等遵守状況を記載した「コンプライアンスシート」の開示を実施しており、平成28年度は7協会会員に対し開示した。

## 7. 問合せ等に対する指導の実施及び業務用書式等の改訂による内部管理態勢確立の支援

### (1)電話等による協会会員からの業務上の各種問合せへの対応状況

協会会員からの法令や諸規則等に照らした実務相談や社内規則策定、さらには広告出稿審査等に係る相談や問合せ等に対応している。

#### 協会会員からの各種問合せ件数

(単位：件)

分類	年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
社内規程等		152	541	1,518	217	728	1,402	393	292
広告勧誘等		1,457	1,411	840	565	536	380	265	226
法令等解釈		4,249	5,470	1,607	1,679	1,633	1,201	1,163	1,054
書式類関係		296	734	220	208	216	146	134	162
ID / パスワード		5	0	0	—	—	—	—	—
JFSA-Learning関係		—	—	—	316	309	251	245	286
その他		476	942	244	488	214	669	246	211
計		6,635	9,098	4,429	3,157	3,636	4,049	2,446	2,231
(月平均)		553	758	369	263	303	337	204	186

平成28年度は、総問合せ件数2,231件となり、前年度比215件の減少となった。

分類別では、「法令等解釈」や「社内規定等」については、平成28年度「犯罪収益移転防止法」改正や「障害者差別解消法」施行等に伴う「自主規制基本規則」等や「個別ガイドライン」の一部改正があったが、協会ホームページ等での理解の浸透がうかがえ、問い合わせ件数の増加はなかった。

一方、「JFSA-Learning関係」、「書式類関係」については、いずれも協会ホームページで協会会員の利用促進に関する情報提供等を実施したことが、問合せ増加の要因と考えられる。

なお、問合せ内容については、FAQ等として協会ウェブサイトに掲載する他、JFSAnewsに「コンプラレポート」等として掲載している。

### (2)業務用書式及び法定交付書類等のひな型の提供等

貸金業者の業務支援として、貸金業法において交付・掲示・備付等が規定されている書類等（以下、「法定交付書類等」という。）に関し業務用書式を販売している。また、当該書式を協会ウェブサイトにも掲載している。

その他、販売をしていない「法定交付書類等」についても同様にウェブサイトに掲載している。

平成28年度は、犯罪収益移転防止法の改正に伴う、借入申込書（20号-A）の書式改訂（実質的支配者に関する確認項目）、日本信用情報機構（JICC）の個人情報の登録等に関する同意文言の改定等に伴う、個人情報取扱同意書（30号-K他）の改訂等を行った。



## 8. 出稿広告の審査・支援・指導

### (1) 広告出稿審査の年度別実施状況

「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、協会員により新聞・雑誌、テレビ、電話帳に出稿される個人向け無担保無保証貸付けの契約に係る広告について事前の出稿審査を実施している。

#### 広告出稿審査の新規申請件数

(単位:件)

媒体 (審査開始時期)	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度
新聞・雑誌 (H20年8月より)	662	570	866	403	351	281	455	265	226
電話帳 (H21年8月より)	—	179	264	194	192	137	160	145	114
テレビ (H20年9月より)	31	92	113	103	146	106	77	73	131
合計	693	841	1,243	700	689	524	692	483	471
初回承認率(注)	63.6%	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%	98.3%	97.5%	93.8%	95.5%

(注) 初回承認率(初回申請で改善要請を受けることなく1回で承認された広告の割合)は“協会員の自主規制ルール理解度の目安”と考えており、平成24年度以降は4媒体平均94%以上となり、自主規制ルールが着実に浸透してきている。

### (2) 広告出稿のモニタリング調査結果

広告出稿審査対象の広告が、協会の承認を受けて出稿されているかどうかのモニタリング調査を、実施している。

また、テレビについては、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第48条に定める「放送時間帯」、「出稿本数」等を遵守しているかどうかのモニタリング調査を施している。

#### 新聞・雑誌、電話帳の未承認広告の割合(未承認件数/調査件数)・テレビの自主規制違反件数(全出稿件数に占める割合)

	新聞・雑誌	電話帳	テレビ
平成20年度	17.2%(666/3,872)	—	2件(-)
平成21年度	1.3%(192/14,322)	—	4件(0.09%)
平成22年度	0.9%(211/23,595)	13.9%(132/948)	1件(0.03%)
平成23年度	0.45%(86/19,304)	1.6%(17/1,053)	2件(0.05%)
平成24年度	0.04%(6/16,755)	0%(0/800)	4件(0.11%)
平成25年度	0.01%(2/16,242)	0%(0/779)	0件(0%)
平成26年度	0%(0/16,999)	0%(0/752)	2件(0.07%)
平成27年度	0%(0/13,243)	0%(0/644)	2件(0.07%)
平成28年度	0%(0/11,667)	0%(0/682)	0件(0%)

モニタリング調査を始めた平成20年度は、協会の承認を受けずに出稿された新聞広告の割合が17.2%あったが、当該広告を出稿していた協会員に対する指導、及び広告関係団体等に対する協力要請を継続的に行ってきた結果、平成26年度以降、未承認広告が新聞・雑誌、電話帳すべて0件となっており、広告出稿状況は健全化した状態となっている。

また、広告出稿審査の対象外である貸付商品の種類(有担保貸付、事業者向貸付等)及び広告媒体(チラシ等)合計279件について、協会員からの確認依頼に対応し適正な広告出稿の支援を行った。更に、協会員の

ホームページ135社、及びインターネット広告（バナー、アフィリエイト広告等）において、多重債務者や生活困窮者に対して借入を誘引するような表現がある不適切な2,076サイトのモニタリング調査や個別指導を行った。

### (3)出稿広告の健全化に向けた対応状況

適正な広告が出稿されるための取り組みとして、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）等の広告関係団体と連携した活動を継続するとともに、平成28年度は、テレビCMにおける審査事例等について、在京、在名、在阪の各テレビ局と意見交換を実施する等、情報連携を行なっている。

また、非協会の新聞広告等の調査結果について監督官庁へ情報提供を行う他、ヤミ金融やカード現金化等の悪質な業者の広告についても監視等を行い、撲滅に向け監督官庁との情報連携を実施している。

## 9. 法令等違反届出状況と措置状況

### (1)協会からの法令等違反に係る届出状況

本協会では、定款第12条の規定に基づき、協会員に対して、行政当局による立入検査、本協会の実地監査、協会員自らによる社内調査等において、法令等に違反する行為があったことを認識したときは、協会に「法令等違反に係る届出書」を提出することを求めている。

この定款の規定に基づき、本協会発足から平成28年度末までに、協会員から提出された法令等違反届出事案の総件数は4,610件となっている。

また、平成27年度の法令等違反届出の受理件数は前年度より10件増加して562件となったが、平成28年度は前年度（562件）より219件の大幅な減少となり、343件となっている。

次に、平成28年度における届出の状況を内容別に見ると、

- ・指定信用情報機関への情報提供関係（法第41条の35）が88件
- ・変更の届出関係（法第8条）が38件
- ・契約締結時の書面の交付関係（法第17条）が37件
- ・返済能力の調査関係（法第13条）が33件

となっており、これらの事案で提出された事案全体の6割弱を占めている。

なお、平成28年度の届出事案の内容を前年度と比較すると、内容別分類のほとんどにおいて減少しているが、特に、指定信用情報機関への情報提供関係事案が52件の減少、基準額超過極度方式基本契約に係る調査に係る事案が51件の減少、変更の届出にかかる事案が23件の減少、返済能力の調査にかかる事案が22件の減少となっている。

届出件数が大幅に減少した主な要因としては次のような点が挙げられる。

- ・届出件数の多い協会員に対して発生原因が人的ミスとみなされる事案が多いとし、法令等違反の発生防止を呼びかけ、当該協会員の努力の結果、人的ミスによる法令等違反の届出件数が大幅に減少した。
- ・指定信用情報機関への情報提供関係事案について、大手クレジットカード会社等における指定信用情報機関への登録情報と自社保有情報との悉皆調査が順調に進み減少傾向にある中、平成28年度においても前年度からさらに減少した。

法令等違反届出状況

(単位:件)

該当条文等	年度		平成19～24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		合計	
	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数
8条(変更の届出)	284	430	42	56	27	34	55	61	30	38	438	619		
12条の2(業務運営に関する措置)	30	30	10	11	3	3	2	2	5	5	50	51		
12条の3(貸金業務取扱主任者の設置)	27	28	2	2	1	1	0	0	3	3	33	34		
12条の6(禁止行為)	17	20	1	1	2	2	3	3	2	2	25	28		
12条の8(利息、保証料等に係る制限等)	16	20	5	6	4	4	9	9	8	8	42	47		
13条(返済能力の調査)	99	126	23	34	15	25	44	55	26	33	207	273		
13条の3(基準額超過極度方式基本契約に係る調査)	57	67	11	13	11	13	41	61	10	10	130	164		
14条(貸付条件等の掲示)	66	66	8	8	4	4	5	5	6	7	89	90		
15条(貸付条件の広告等)	61	66	10	13	7	7	29	29	5	5	112	120		
16条の2((保証)契約締結前の書面の交付)	124	129	44	47	15	15	19	21	18	20	220	232		
17条(契約締結時の書面の交付)	179	213	65	109	28	36	24	35	29	37	325	430		
18条(受取証書の交付)	81	87	21	34	23	33	13	19	9	13	147	186		
19条(帳簿の備付け)	104	113	14	20	19	29	15	24	15	21	167	207		
19条の2(帳簿の閲覧)	8	14	2	9	1	4	1	6	1	1	13	34		
21条(取立て行為の規制)	81	101	31	52	27	40	14	20	2	2	155	215		
22条(債権証書の返還)	31	36	10	18	4	9	6	12	7	8	58	83		
24条(債権譲渡等の規制)	25	26	1	1	4	4	2	2	1	1	33	34		
41条の35(個人信用情報の提供)	129	224	103	308	85	233	84	140	43	88	444	993		
出資法5条2項(高金利の処罰)	24	24	2	2	0	0	0	0	0	0	26	26		
自主規制基本規則	144	195	5	5	7	11	6	8	6	6	168	225		
その他(注)	291	318	45	71	37	45	38	50	28	35	439	519		
合計(※)	1,878	2,333	455	820	324	552	410	562	254	343	3,321	4,610		

(注) その他のうち主なもの。

12条の4(証明書の携帯等)、24条の6の2(開始等の届出)、24条の6の9・10(事業報告書の提出等)

(※) 合計欄の会員数は、各条項の会員数を加算したものの。

(2)協会員に対する措置状況

協会員から提出された「法令等違反に係る届出書」については、定款第56条に基づいて設置された「規律委員会」において個別事案ごとに審議を行ったうえで、「自主規制会議」あるいは「理事会」を経て、協会員に対する処分等の措置が決定されている。

平成20年度から平成28年度までに措置を行ったのは延べ360協会員であり、このうち本協会監査部による書類監査に伴っての措置が255協会員、法令等違反に伴う措置が105協会員となっている。

法令等違反に伴う措置については、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責を行った協会員が30会員、定款第22条に基づく勧告を行った協会員が13協会員、定款第5条による文書注意を行った協会員が62協会員となっている。

平成28年度は、合計6回の規律委員会が開催され審議が行われた結果、措置数は8協会員となっており、前年度の7協会員から1協会員の増加となっている。

なお、定款第21条に基づく処分は、前年度にはなかった会員権停止の2協会員を含む3協会員と、前年度の2協会員から1協会員の増加となり、文書注意が前年度と同じ5協会員となっている。

措置状況

(単位:協会員数)

		除名	会員権停止	譴責	勧告	文書注意	計
平成20年度	法令等違反	0	5	0	4	7	16
	書類監査	0	81	26	27	55	189
	計	0	86	26	31	62	205
平成21年度	法令等違反	0	1	0	0	6	7
	書類監査	6	50	1	0	0	57
	計	6	51	1	0	6	64
平成22年度	法令等違反	3	3	2	0	10	18
	書類監査	2	5	0	0	0	7
	計	5	8	2	0	10	25
平成23年度	法令等違反	0	2	1	3	6	12
	書類監査	0	1	0	0	0	1
	計	0	3	1	3	6	13
平成24年度	法令等違反	0	2	2	1	10	15
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	2	2	1	10	15
平成25年度	法令等違反	0	0	2	5	4	11
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	2	5	4	11
平成26年度	法令等違反	0	2	0	0	9	11
	書類監査	0	1	0	0	0	1
	計	0	3	0	0	9	12
平成27年度	法令等違反	0	0	2	0	5	7
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	2	0	5	7
平成28年度	法令等違反	0	2	1	0	5	8
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	2	1	0	5	8
合計	法令等違反	3	17	10	13	62	105
	書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	11	155	37	40	117	360

(3)協会員における法令等違反発生の防止

協会員における法令等違反の再発等の防止については、処分等の対象となった協会員に対しては、再発等防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求めるとともに、処分等は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会員に通知する際に、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行っている。

10. 個人情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、「個人情報保護指針」により、協会員において個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、直ちに金融庁および本協会への報告を求めている。

平成28年度は、565件の「個人情報の漏えい等に係る報告」が提出されており、前年度の594件から、29件の減少となっている。

個人情報の漏えい等に係る報告（平成28年4月1日～平成29年3月31日）

（単位：件）

漏えい等の態様		漏えい等を起こした者			
		従業員	配送業者	業務委託先	その他
①配送等における誤配	363	40	314	5	4
②FAX誤送信	17	13	1	1	2
③メールの誤送信	7	6	0	0	1
④誤手交	5	3	1	1	0
⑤口頭漏えい	5	5	0	0	0
⑥誤廃棄	10	8	1	1	0
⑦紛失	47	31	15	0	1
⑧信用情報機関への誤登録	1	0	0	1	0
⑨盗難	4	0	1	1	2
⑩不正アクセス	11	0	0	0	11
⑪その他	95	34	10	10	41
総計	565	140	343	20	62

（注）顧客が住所を変更したが未届出であったため旧住所あてに郵便物を送付し個人情報の漏えいを生じたとする報告（798件）を除く。

## 11. コンピュータシステム障害等に係る報告について

コンピュータシステムを用いて大量に業務処理を行う貸金業者においては、システム障害が発生した場合には、資金需要者等の社会経済生活等に影響を及ぼすおそれがあるほか、その影響は単に一貸金業者にとどまらないことから、行政当局（財務局）は、平成25年7月以降、コンピュータシステム障害等が発生した場合には、逐次に障害等に係る報告を求めており、本協会も同様の報告を求めている。

平成28年度は117件の「障害発生報告書」が提出されており、前年度の173件から、56件の減少となっている。

### コンピュータシステム障害の原因別報告状況

（単位：件）

脅威の類型	説明	平成26年度		平成27年度		平成28年度	
		協会員数	事案数	協会員数	事案数	協会員数	事案数
サイバー攻撃をはじめとする意図的要因	外部からのサイバー攻撃による障害	50	87	3	3	4	8
	コンピュータウイルスへの感染による障害	0	0	0	0	0	0
	その他の意図的要因による障害	11	11	1	1	17	17
非意図的要因	ソフトウェアの不具合等による障害	53	87	23	31	11	23
	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	16	25	31	46	11	17
	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	10	16	4	10	23	25
	その他の非意図的要因による障害	2	2	8	9	5	7
災害や疾病	災害や疾病による障害	0	0	0	0	0	0
他分野の障害からの波及	利用する電気通信サービスからの波及による障害	18	19	52	55	8	10
	利用する電力利用からの波及による障害	1	1	0	0	1	1
	利用する水道供給からの波及による障害	0	0	0	0	0	0
	その他の波及による障害	0	0	0	0	0	0
その他	上記の脅威の類型以外の理由による障害	6	6	12	18	7	9
計		167	254	134	173	87	117

## 2 相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センターでは、事業計画における基本方針及び紛争解決等業務に関する規則・細則、貸付自粛対応に関する規則等に基づき、平成28年度において相談・苦情・紛争解決手続等を以下のとおり実施した。

### 1. 各規則に定める業務内容

#### 「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しないもの（一般相談）と、債務者等が貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの（債務相談）をいう。

なお、債務相談は支援形態別に、問題解決のために必要な助言、情報提供、第三者機関の案内等を行う「債務相談」と家計収支の改善やギャンブル癖、買い物癖といった依存行動の克服を通じて多重債務の再発防止を図る「生活再建支援カウンセリング」に分かれる。

#### 「苦情」

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

#### 「紛争」

苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

#### 「貸付自粛」

資金需要者本人が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により自らを自粛対象者とする旨又は親族のうちの一定の範囲の者が、当該資金需要者を貸付けの自粛対象者とする旨を協会に対して申告することにより、協会がこれに対応する情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供する制度をいう。

### 2. 受付体制

本センターでは、資金需要者等からの相談・苦情・紛争解決等の申し出に対して、相談受付課、苦情受付課、紛争受付課の職員等が対応を行った。また、支部においては、簡易な相談及び貸付自粛申告に応じるとともに、苦情・紛争解決の申立てに際しては速やかに本センターへ引継いだ。

なお、紛争解決手続においては、第三者委員会として「相談・紛争解決委員会」を設置しており、同委員会の推薦に基づいて弁護士3名を紛争解決委員候補として委嘱している。

### 3. 相談・苦情・紛争解決等業務の受付状況（概況）

#### (1) 受付数

平成28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）における資金需要者等からの総受付件数は23,034件であった。（前年度対比▲30.3%）

アクセス方法別では、電話が22,835件と最も多く、次いで来協（支部含む）が125件、文書が33件等となっている。

#### (2) 受付状況の推移

平成28年度における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、相談が22,944件であり前年度と比較する

と9,923件減(▲30.2%)、「苦情」が73件と前年度と比較すると64件減(▲46.7%)、「紛争」が17件と前年度と比較すると3件減(▲15.0%)であった

総アクセス数

(単位:件、%)

分類	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	合計	前年対比
相談	一般相談	18,615	26,530	20,431	16,026	13,833	14,953	11,157	121,545	▲25.4%
	多重債務関連相談	4,769	8,436	7,089	7,143	7,429	7,101	6,317	48,284	▲11.0%
	業者向け問合せ	—	7,920	12,103	12,795	13,032	10,813	5,470	62,133	▲49.4%
	小計	23,384	42,886	39,623	35,964	34,294	32,867	22,944	231,962	▲30.2%
	苦情	117	247	117	95	94	137	73	880	▲46.7%
	紛争	5	7	7	17	12	20	17	85	▲15.0%
	合計	23,506	43,140	39,747	36,076	34,400	33,024	23,034	232,927	▲30.3%

※「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

※平成22年10月の指定紛争解決機関(金融ADR)開設を受けて、上記集計を開始した。なお、業者向け問合せの集計に関しては平成23年度からの開始となっている。

<参考>

平成28年度の相談及び苦情の受付件数は前年度比で大幅に減少している。

その内容を見ると、相談については、「一般相談」と「業者向け問合せ」が顕著に、また、苦情についても前年度に対して大幅に減少している。

その要因として、貸金業者において、顧客への自社問合せ窓口の周知や顧客からの問合せや相談に対して十分な説明を行うなど、顧客重視の窓口態勢が整備されてきていると考えられる。

4. 相談

(1) 受付状況

平成28年度の相談件数は22,944件であり、前年度と比較すると9,923件減(▲30.2%)となった。これは、本協会が平成22年10月の指定紛争解決機関(金融ADR)の開設以来、最も少ない受付件数である。

(単位:件、%)

分類	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	合計	前年対比
一般相談	契約内容	2,536	7,332	6,730	5,802	5,160	5,664	3,631	36,855	▲35.9%
	融資関連	1,737	3,174	2,715	2,490	2,412	3,097	2,396	18,021	▲22.6%
	登録業者確認	2,278	3,438	2,010	1,280	927	665	520	11,118	▲21.8%
	信用情報	977	1,353	1,185	920	773	554	464	6,226	▲16.2%
	身分証明書等の紛失等	551	814	576	525	506	436	371	3,779	▲14.9%
	過払金	2,673	1,638	977	451	328	236	110	6,413	▲53.4%
	返済義務	369	603	460	323	268	288	213	2,524	▲26.0%
	業者の連絡先	5,575	4,000	2,105	919	782	1,183	652	15,216	▲44.9%
	その他	1,919	4,178	3,673	3,316	2,677	2,830	2,800	21,393	▲1.1%
小計	18,615	26,530	20,431	16,026	13,833	14,953	11,157	121,545	▲25.4%	
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,214	4,668	4,564	4,592	5,208	5,129	4,703	31,078	▲8.3%
	返済困難	1,382	1,724	1,268	1,084	924	983	944	8,309	▲4.0%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	689	1,183	679	870	776	585	414	5,196	▲29.2%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	407	790	534	567	478	364	222	3,362	▲39.0%
	自己破産・調停・民事再生手続き	77	71	44	30	43	40	34	339	▲15.0%
小計	4,769	8,436	7,089	7,143	7,429	7,101	6,317	48,284	▲11.0%	
業者向け問合せ	—	7,920	12,103	12,795	13,032	10,813	5,470	62,133	▲49.4%	
相談合計	23,384	42,886	39,623	35,964	34,294	32,867	22,944	231,962	▲30.2%	

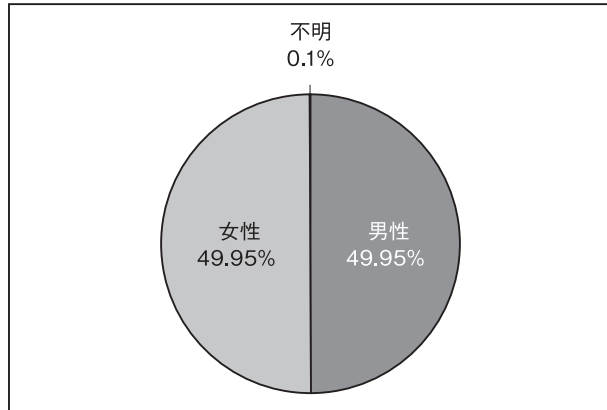
※平成22年10月の指定紛争解決機関(金融ADR)開設を受けて、上記集計を開始した。なお、業者向け問合せの集計に関しては平成23年度からの開始となっている。

## (2)相談者の属性

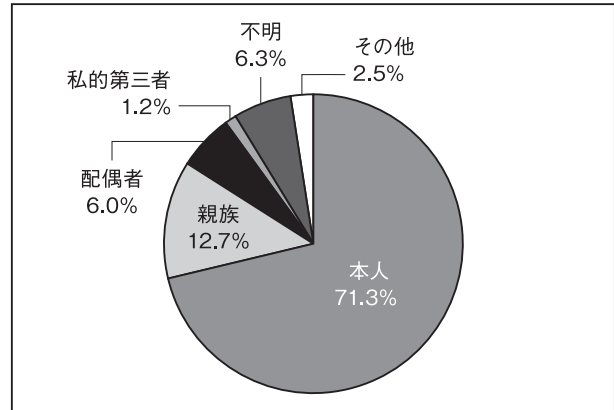
相談者の男女構成は、「男性」、「女性」共に同率の49.95%となっており、「不明」0.1%である。

また、債務者との関係では、「本人」71.3%、「親族」12.7%、「配偶者」6.0%、「私的第三者」1.2%等となっており、構成割合は前年度とほぼ同様である。

〈男女構成比〉(n=22,944)



〈債務者との関係〉(n=22,944)



## (3)相談内容

### 1 一般相談

『一般相談』全体では11,157件であり、前年度14,953件と比較すると3,796件減(▲25.4%)となっている。

#### ①分類別受付件数

分類表及び平成28年度における分類別件数は下表のとおり。

分類	定義	件数	
一般相談	契約内容	借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等	3,631
	融資関連	融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等	2,396
	登録業者確認	貸金業者登録の有無についての問合せ(ヤミ金を除く)	520
	信用情報	信用情報の開示、登録情報等に関する相談等	464
	身分証明書等の紛失	紛失や盗難における対処等に関する相談等	371
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等	110
	返済義務	代位弁済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等	213
	業者の連絡先	業者の連絡先についての照会	652
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等に係る相談等	2,800
	計		11,157

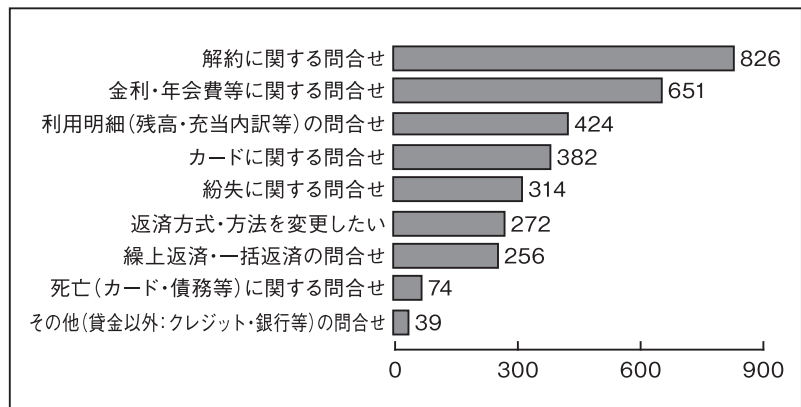
#### ②「契約内容」について

一般相談のうち、「契約内容」は3,631件(32.5%)である。その内訳は「解約に関する問合せ」が826件(22.7%)と最も多く、次いで「金利・年会費等に関する問合せ」が651件(17.9%)、「利用明細の問合せ」が424件(11.7%)等となっている。

なお、「契約内容」3,631件のうち3,238件(89.2%)は個別取引の相談で業者窓口と誤認して架電してきたものである。

〈契約内容(詳細)〉

(単位:件)





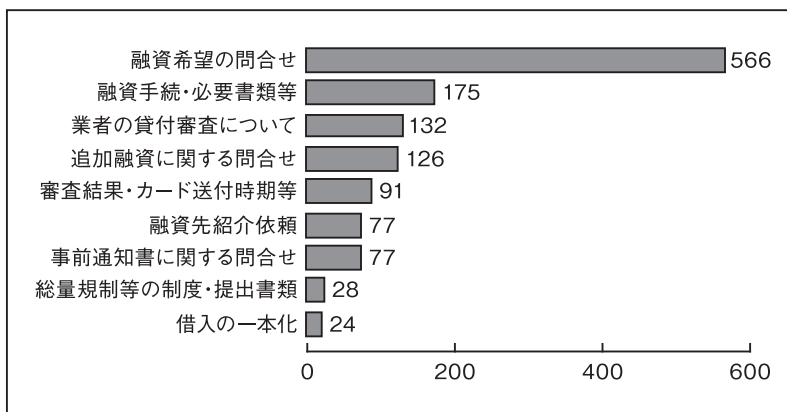
### ③「融資関連」について

一般相談のうち、「融資関連」は2,396件(21.5%)である。その内訳は「融資希望の問合せ」が566件(23.6%)と最も多く、次いで「融資手続・必要書類等」が175件(7.3%)、「業者の貸付審査について」が132件(5.5%)等となっている。

なお、「融資関連」2,396件のうち1,296件(54.1%)は個別取引の相談で業者窓口と誤認して架電してきたものである。

〈融資関連(詳細)〉

(単位:件)



## 2 多重債務関連相談

『多重債務関連相談』全体では6,317件であり、前年度7,101件と比べ784件減(▲11.0%)となっている。

### ①分類別受付件数

分類表及び平成28年度における分類別件数は下表のとおり。

分類		定義	件数	
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	貸付自粛情報登録制度に関する相談等	4,703	
	返済困難	借入過多、収入減等に起因する返済の相談	944	
	ヤミ金融	ヤミ金融、違法業者に関する相談	636	
		被害あり	金銭的被害に遭っているケース	(222)
		被害なし	金銭的被害に遭っていないケース	(414)
	自己破産・調停・民事再生手続き	自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ	34	
計			6,317	

### ②相談内容及び対応状況

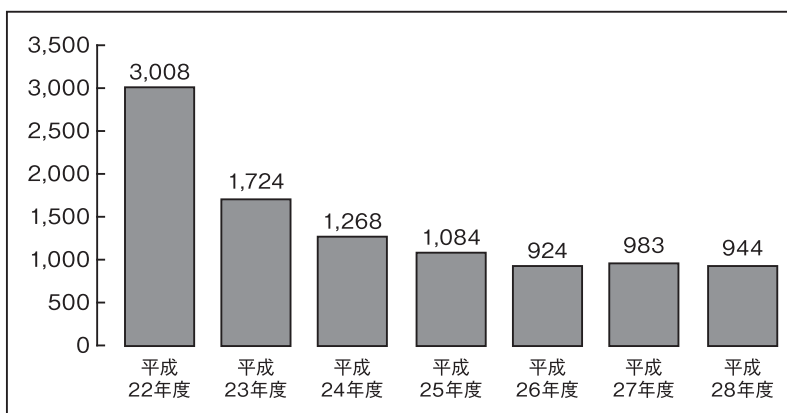
「返済困難」、「ヤミ金融」、「貸付自粛依頼・撤回」に係る相談内容及び対応状況は以下のとおりである。

#### 【返済困難】

返済困難に陥っていることを原因とした相談は、平成28年は944件と前年度に比べ39件減(▲4.0%)となっている。

〈返済困難推移〉

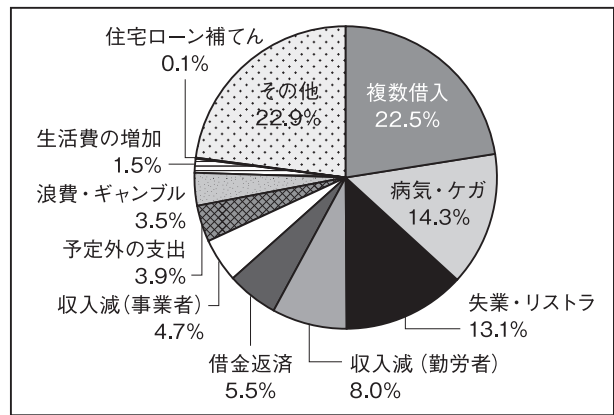
(単位:件)



【返済困難理由】

主な理由は、「複数借入」が212件（22.5%）「病気・ケガ」が135件（14.3%）、「失業・リストラ」が124件（13.1%）で前年度に比べ構成割合に特段の変化は見られない。

〈平成28年度における返済困難理由の内訳〉(n=944)



【対応内容】

問題解決の助言を行うとともに、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースについては、「法テラス」、「弁護士会・司法書士会」等の他機関へ紹介を行っている。

【ヤミ金融】

本年度におけるヤミ金融被害関連相談は636件であり、「ヤミ金融・被害あり」は222件、「ヤミ金融・被害なし」は414件となっている。

(単位：件、%)

分類	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	合計	前年対比
ヤミ金融・違法業者被害あり		407	790	534	567	478	364	222	3,362	▲39.0%
ヤミ金融・違法業者被害なし		689	1,183	679	870	776	585	414	5,196	▲29.2%
計		1,096	1,973	1,213	1,437	1,254	949	636	8,558	▲33.0%

「ヤミ金融・被害あり」222件の被害状況については、「現金の被害」が179件、「現金以外の被害」が43件となっている。「現金の被害」の179件のうち32件はヤミ金融と分っていて接触していたケースとなっている。

また、「現金以外の被害」では、「融資を希望する場合に、携帯電話・スマートフォン、キャッシュカード・通帳のいずれかを送るように言われた」等のケースがあり、その内訳は「携帯電話・スマートフォン」が27件、「キャッシュカード・通帳」が11件などとなっている。

接触媒体については、「FAX」が160件と最も多く、次いで「インターネット」が146件、「電話」76件等となっている。

〈ヤミ金融との接触媒体〉

(単位：件、%)

接触媒体	件数	比率
FAX	160	25.2%
インターネット	146	23.0%
電話	76	11.9%
DM	60	9.4%
メール	35	5.5%
紹介	5	0.8%
不明	154	24.2%
合計	636	100.0%

【貸付自粛依頼・撤回】

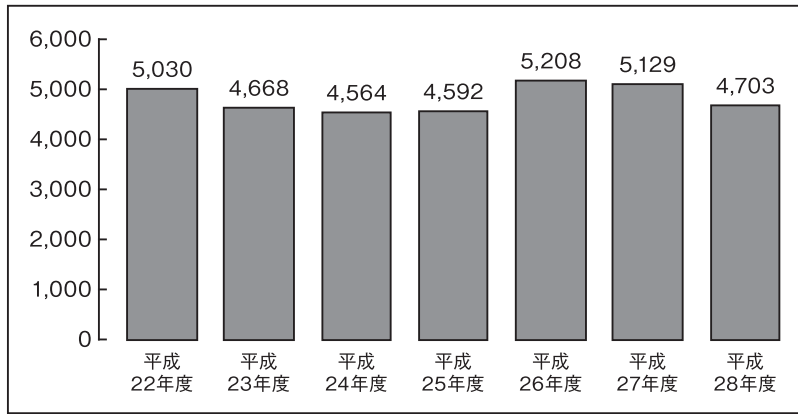
「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入できないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成28年度においては4,703件と前年度に比べ426件の減（▲8.3%）となっている。

また、全体の59.7%（2,806件）は本人以外（配偶者・親族等）からの相談・問合せである。

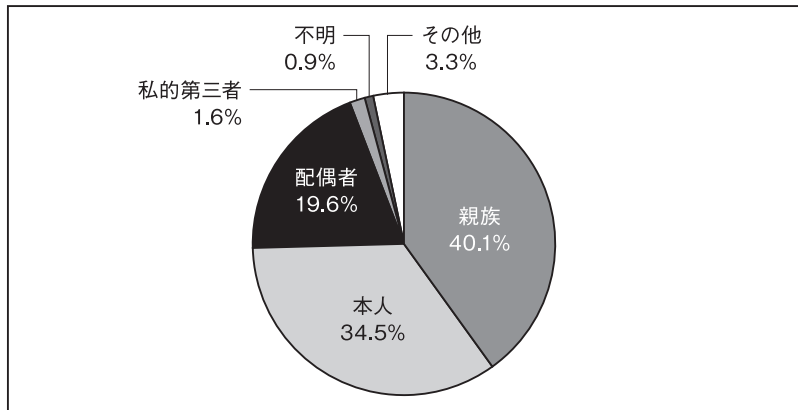
なお、平成26年度より郵送による受付を開始している。

〈貸付自粛依頼・撤回推移〉

（単位：件）



〈平成28年度における貸付自粛依頼・撤回の相談・問合せの内訳〉(n=4,703)



【対応内容】

貸付自粛制度について説明するとともに、相談者の状況に応じて債務問題解決に向けた情報提供や再発防止のために協会が実施している生活再建支援カウンセリングを案内している。

<参考>

貸付自粛制度について

自らを貸付自粛対象者とする旨を協会に申告し、これに対応する情報を、協会を通じて個人信用情報機関（株式会社日本信用情報機構（JICC）及び株式会社シー・アイ・シー（CIC））に一定期間（概ね5年を下らない期間）登録する制度で、本人による申告を原則としている。なお、貸付自粛情報の撤回は原則として、協会が申告を受理した日から3ヶ月間は行えないこととしている。

〈貸付自粛・撤回登録件数推移〉

（単位：件）

分類	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	前年対比
登録		645	1,350	1,593	1,746	1,952	1,990	2,241	+12.6%
合計		314	604	555	567	644	690	705	+2.2%

#### (4)生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的とした生活習慣の改善提案や実行のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

##### ①受付状況

平成28年度においてカウンセリングの申し込みを受付けた相談者は34人で、そのほとんどは「貸付自粛」に関する相談を通じ、本センター担当者の案内によってカウンセリングを行なう事を合意した人である。債務者本人のみならず、相談者の要望に基づき配偶者及び親族も債務者本人が立ち直る重要な支援者になり得る人物という観点から、カウンセリングの対象者としている。

##### ②実施状況

本年度において相談者133人（新規34人、前年度からの継続99人）に対し、面接相談及び電話相談を725回実施した。

なお、725回のうち、面接相談が220回（構成割合30.3%）、電話相談が505回（構成割合69.7%）となっている。

##### (新規・継続別面接実施数推移)

(単位：人、回)

新規・継続	平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度	
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数
新規相談者	135	694	116	530	111	540	121	488	123	515	86	421	34	150
前年度からの継続相談者	63	352	63	419	83	495	98	666	122	790	114	741	99	575
合計	198	1,046	179	949	194	1,035	219	1,154	245	1,305	200	1,162	133	725

##### ③実施結果

平成28年度におけるカウンセリングの終了者は77人、このうち問題が解決したとの表明があり、合意の上でカウンセリングを終了した「改善あり」の終了者は61人（79.0%）であった。また、中断等によって改善の確認ができなかった人が16人（21.0%）であった。

「改善あり」の終了者のうち、もっとも多かった内容は「行動改善」であり、成果としては借金の原因となったギャンブル、浪費等の問題行動が消失又は減少したことである。

また、家族同士がお互いの関わり方を変えることで借金に関連する様々な問題が解決され、成果をもたらしたケースが「関係改善」である。

他に「家計改善」及び「債務改善」となっている。

①行動改善：問題行動が改善できた	30人
②関係改善：家族関係が改善できた	27人
③家計改善：収入の範囲で生活できるようになった	2人
④債務改善：借金返済のめどがついた	2人

##### ④並行面接

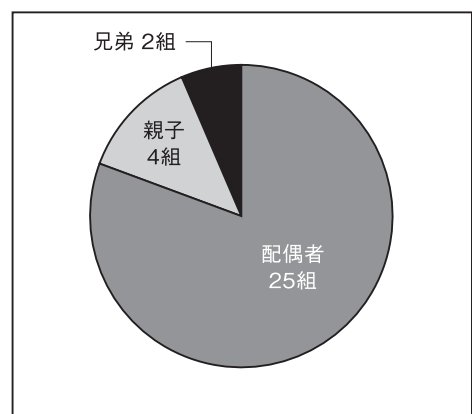
協会では状況に応じて債務者本人及びその配偶者・親族等を一組とした家族のカウンセリング（並行面接）を実施している。

どちらか一方の単独面接に比べ、「家族間の気持ちや考えの理解等について調整しやすい」、「問題解決に適した人間関係の築き方、関わり方が構築できる」などのメリットがあり、改善の成果を明確に確認することができる。

平成28年度における並行面接の実施者数は延べ68人31組であった。

組み合わせの内訳は夫婦25組がもっとも多く、次いで親子、兄弟となっている。

〈並行面接実施者の内訳〉(全体n=31組)



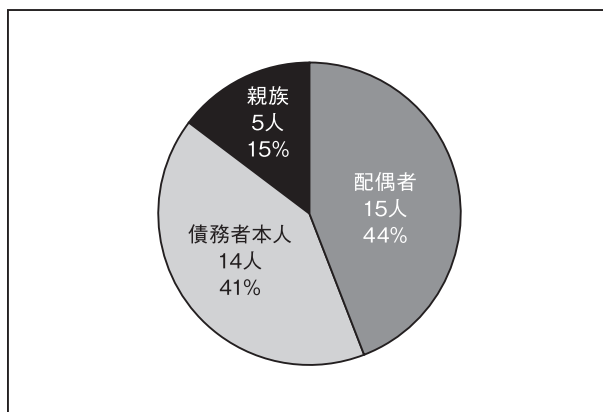
### ⑤新規相談者の属性等

#### 【債務者本人との関係】

新規相談者34人のうち、債務者本人との関係は債務者本人が14人(41.2%)、配偶者15人(44.1%)、親族5人(14.7%)となっている。

また男女の割合は男性が15人(44.1%)、女性が19人(55.9%)であり、これらの構成割合は、毎年ほぼ同様の傾向を示している。

〈相談者と債務者本人との関係〉

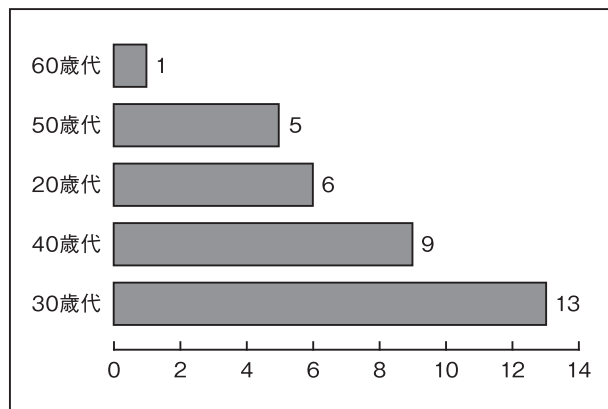


#### 【年齢及び電話／来協区分】

新規相談者の「年齢構成」は、30歳代が最も多く、ついで40歳代となっている。また、「電話と来協の割合」は、新規相談者は電話及び来協がともに17人であり、継続相談者については電話が66人、来協は33人となっている。

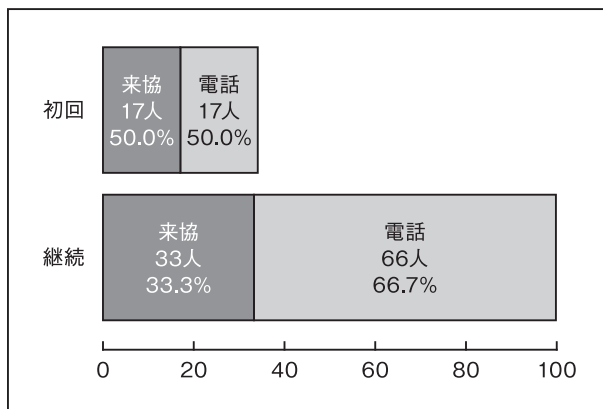
〈初回相談者の債務あり年齢構成〉

(単位:人)



〈電話／来協の割合〉

(単位:人)



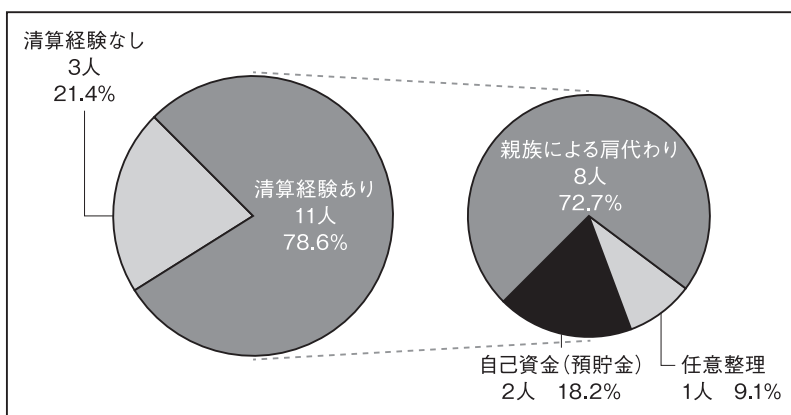
#### 【債務清算経験の有無】

債務者本人14人のうち11人(構成比78.6%)が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、8人が親族による肩代わり、2人が自己資金、1人が任意整理による清算となっている。

#### 【債務の原因】

「ギャンブル癖」がもっとも多く、11人(78.6%)、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が3人(21.4%)となっている。

〈新規相談者(債務者本人)清算経験ありの内訳〉

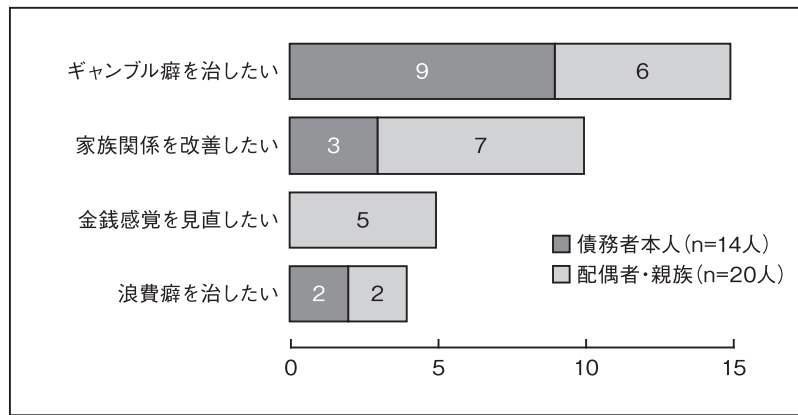


【相談の方向性】

相談者が抱える問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な取り組み課題として合意したものについて分類した。その結果、債務者本人における相談の方向性で最も多いものが「ギャンブル癖を治したい」であり、配偶者・親族では「家族関係の改善」であった。

〈新規相談者のカウンセリングの方向性〉

(単位:人)



(5)主な生活再建支援カウンセリング事例

<b>事例①</b>	<b>20歳代女性 (配偶者)</b>
<b>主訴:</b> 夫がギャンブルで借金をしていたことが分った。どう関わったら良いか。	
<b>来談経緯</b>	夫はパチンコが唯一の趣味と言っても過言ではないほどパチンコ好き。子供が生まれるまでは妻もたまたまパチンコに付き合ったが、まさか借金までしているとは思わなかったという。預貯金で清算することは可能だが再発が心配。子供がまだ1歳だし、今後の結婚生活そのものも不安になった。「悩みネット」で協会のカウンセリングを知り、夫婦で受けることを希望した。
<b>カウンセリングの方向性</b>	夫婦でのカウンセリングを希望され、並行面接となる。夫はアルバイトで借金を返したいというので自力返済に向けて夫婦の協力を合意。また、夫には家庭内での役割とルールを決めて実行する事、妻にはそれをチェックし、できたら褒めるなど相互作用を重視した課題を提示すること等で生活習慣の改善を図っていく方向。
<b>事例②</b>	<b>30歳代男性 (債務者本人)</b>
<b>主訴:</b> 自分の借金癖を治したい。	
<b>来談経緯</b>	飲み会等に誘われると周りにいい顔をしたくて断れず、借金をしてしまった。パチンコや競馬、宝くじ等で当てて返そうと思い、さらに借金が膨らんだ。3年前にも同じ理由で借金をして妻に知られ、清算してもらったので言い出せなかった。今回も妻に知られ、妻が協会の貸付自粛を調べて相談をしたところカウンセリングを案内された。
<b>カウンセリングの方向性</b>	飲み会は頑張って断わるが、妻の暗い顔を見ると何も話せなくなるという夫婦間のコミュニケーションをまずは改善することを目標にした。日々の妻への報連相のやり方を工夫することで合意した。
<b>事例③</b>	<b>40歳代女性 (母親)</b>
<b>主訴:</b> 息子が浪費で借金を繰り返す、借金をやめさせたい。	
<b>来談経緯</b>	息子が浪費で借金を繰り返し、家族のお金にまで手をつける。これまで何度も借金の肩代わりをしてきた。借金させないようにする方法がないか調べていたところ協会の貸付自粛を知った。家族からの自粛申告はできないと言われたが、家族向けのカウンセリングを案内された。
<b>カウンセリングの方向性</b>	親に対する本人の反発心が強いので、まずは頭ごなしの言い方をやめて話しやすい関係作りを、その後徐々に日常のルール指導を行なっていく方向。債務については肩代わりをやめ、本人に弁護士等への相談をさせる事で合意。

\*ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

## 5. 苦情

本協会における苦情の定義は、「貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の説明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

### 主な分類とその定義

主な分類	定義
契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
請求業務	債権回収業務における不満
個人情報	個人信用情報の登録、登録内容などへの不満
融資関連	審査結果、審査対応・手続等への不満

### (1) 受理件数

平成28年度に受理した苦情は73件であり、前年度と比較すると、64件減（▲46.7%）となった。

これは、本協会が平成22年10月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設以降、最も少ない年間受付件数となった。

（単位：件、%）

内容分類	年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	合計	前年対比
契約内容		27	53	30	28	21	20	22	201	+10.0%
帳簿の開示		24	54	19	10	16	19	15	157	▲21.1%
事務処理		9	30	17	25	28	44	14	167	▲68.2%
請求業務		19	46	25	16	16	24	12	158	▲50.0%
個人情報		11	19	8	5	6	9	4	62	▲55.6%
融資関連		11	10	5	4	1	2	2	35	+0.0%
金利		1	0	0	0	0	1	2	4	+100.0%
広告・勧誘（詐称以外）		0	6	2	2	2	5	1	18	▲80.0%
過払金		8	19	9	5	4	11	0	56	—
保証契約		2	0	0	0	0	0	0	2	—
過剰貸付		0	4	0	0	0	1	0	5	—
年金担保		0	1	0	0	0	1	0	2	—
行政当局詐称・登録業者詐称		0	0	0	0	0	0	0	0	—
その他		5	5	2	0	0	0	1	13	—
計		117	247	117	95	94	137	73	880	▲46.7%

※平成22年10月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設を受けて、上記集計を開始した。

分類別苦情件数上位では、「契約内容」22件（前年対比2件増、+10.0%）、「帳簿の開示」15件（前年対比4件減、▲21.1%）、「事務処理」14件（前年対比30件減、▲68.2%）、「請求業務」12件（前年対比12件減、▲50.0%）となり、大幅に減少した。特に事務処理については、貸金業者の顧客対応に対する不満が大半を占めていたため、「カウンセリング的手法を用いた顧客対応の研修会等」を積極的に取り入れるように提案してきた結果と史料される。なお、増加した契約内容については、カードの不正使用が増加の要因である。

## (2)主な苦情の申出内容と処理結果

分類別苦情件数上位の「契約内容」22件、「帳簿の開示」15件、「事務処理」14件、「請求業務」12件について、申立人の申出・主張及び処理結果のとおりである。

※図表処理結果欄の**A**～**F**の記号は以下のとおり。

- A**…貸金業者への事実確認結果を伝え納得      **B**…貸金業者の対応により解決
- C**…協会による業者指導                              **D**…処理結果に不満足も手続終了を了承
- E**…紛争解決手続へ移行                              **F**…その他

### ①契約内容

(単位:件)

内容 (不満足の対象)	件数	処理結果					
		A	B	C	D	E	F
カード不正使用	9	1	3	0	2	1	2
キャッシング限度額	3	0	1	0	0	1	1
利用覚えなし	2	1	1	0	0	0	0
ATM利用	1	0	0	0	0	0	1
一括(繰上)返済の対応	1	0	0	0	0	1	0
競売・一括請求	1	0	0	0	0	1	0
追加利用停止・強制解約等	1	1	0	0	0	0	0
手数料	1	0	0	0	0	1	0
媒介・その他・手数料	1	0	0	0	1	0	0
請求・通知方法	1	0	0	0	0	0	1
徴収書類に関して	1	0	0	1	0	0	0
合計	22	3	5	1	3	5	5

※**F**=打ち切り(1件)、申立人より結果未回答(4件)

### ②帳簿の開示

(単位:件)

内容 (不満足の対象)	件数	処理結果					
		A	B	C	D	E	F
開示に応じない	12	1	3	7	0	0	1
開示内容に疑義あり	2	0	1	0	0	1	0
一部開示に応じない	1	0	0	0	1	0	0
合計	15	1	4	7	1	1	1

※**F**:事実確認中(1件)

### ③事務処理

(単位:件)

内容 (不満足の対象)	件数	処理結果					
		A	B	C	D	E	F
不十分な説明等	7	4	1	1	1	0	0
電話応対等	4	1	2	0	1	0	0
約束不履行(架電等)	2	1	1	0	0	0	0
事務処理の不十分等	1	0	1	0	0	0	0
合計	14	6	5	1	2	0	0



④請求業務

(単位:件)

内容 (不満足の対象)	件数	処理結果					
		A	B	C	D	E	F
第三者への請求行為	2	1	0	1	0	0	0
勤務先への請求行為	2	2	0	0	0	0	0
債務整理中の請求	2	0	1	1	0	0	0
相談姿勢 (分割や期限延長を認めない)	1	1	0	0	0	0	0
威迫・脅迫・威圧行為	1	1	0	0	0	0	0
自宅訪問	1	0	0	1	0	0	0
反復継続電話督促	1	0	0	1	0	0	0
制限時間外の請求行為	1	0	0	1	0	0	0
入院中の請求行為 (自宅療養中含む)	1	1	0	0	0	0	0
合計	12	6	1	5	0	0	0

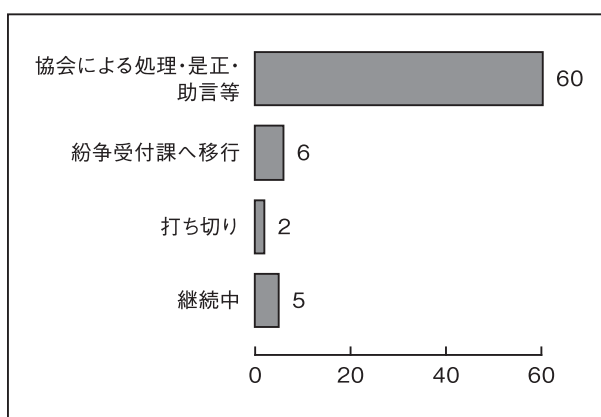
(3)事実確認結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝えたうえで、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っているが、73件のうち「協会による処理・是正・助言等」による解決が60件、次いで紛争課解決手続が申立てられた「紛争受付課へ移行」が6件等となっている。

なお、申出内容の事実確認において、法令違反を問われるに至る事案は見受けられなかった。

〈事実確認結果〉

(単位:件)



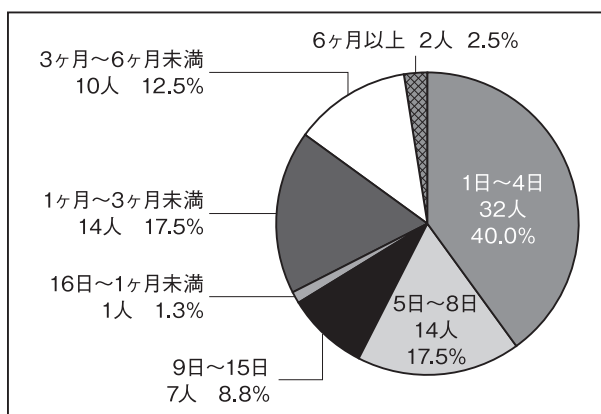
(4)所要日数

平成28年度において、苦情処理手続きを終了した80件(前年度からの繰越事案12件を含む)の手続き終了までの所要日数は「1日～4日」が32件(40.0%)と最も多く、次いで、「5日～8日」が14件(17.5%)、「9日～15日」が7件(8.8%)、「16日～1ヶ月未満」が1件(1.3%)であり、半数以上が1ヶ月未満に解決となっている。

手続終了まで1ヶ月以上を要した事案は26件(32.5%)となっている。なお、6ヶ月以上要した事案が2件あるがこれらは全て申立人と連絡不能になり、規定により打ち切りとした事案である。

平成29年度への繰越は5件となったが、このうち受理から1ヶ月以上経過した4件の処理遅延理由を見ると、紛争解決手続き申立て待ち2件、申立人回答待ち2件となっている。

〈所要日数〉



(5)主な苦情事例

事例①

苦情内容	契約内容
申立内容	海外旅行に行き、A社（以下「相手方」）のカードを盗まれた。現地警察にも届け帰国後、相手方にも連絡をした。しかしカードは既に滞在中に利用されており、相手方に、使われたショッピングとキャッシングの補償を求めたが『ショッピングもキャッシングも暗証番号取引なので補償出来ない』と言われた。相手方には盗難の経過を詳細に記録した書面や警察署の証明書類を送り、相談をしているが相手方は、『会員規約に記載通り暗証番号取引なので補償は出来ない』との回答であった。盗難による不正利用なので納得いかない。協会より確認して欲しい。
処理結果	申立人からカード盗難の連絡を受け、当社担当者が確認したところ既にショッピング、キャッシングが使われていたので、『カードが他人に使用されたことにより生じる一切の債務は規約上会員が責任を負う。』と規約の説明をして補償に該当しないことを伝えた。現時点では申立人に請求せざるを得ないとの判断である。今後の返済方法について相談を受けることは可能である。申立人へ確認内容を伝えたと、ADRの申立てを希望され、その後ADRにて和解成立。

事例②

苦情内容	事務処理
申立内容	代理人司法書士より、B社（以下「相手方」）へ取引履歴の開示請求をし取引履歴の開示を受けた。「補足説明書」が添付されていたので内容を確認したところ「10年以前のは時効」と記載されていた。債務者に確認したところ、昭和の終わりごろから相手方と取引があり、全て取引は継続していると主張している。取引の継続について確認したく、相手方へ数回連絡しているが「担当者から連絡させます。」と言われるだけで具体的な回答がないので事実確認が取れず困っている。連絡さえ取れば解決する内容なので、早期に確認できるように協会から指導をお願いしたい。
処理結果	申立人から2回連絡を受けていたが、担当者の休日及び不在時の引継ぎ事務処理ミスにより申立人へ連絡をしていなかった事実が判明した。申立人には、お詫びし以下の点について報告、説明し承いただいた。『①当社では、平成7年以降の取引（貸金）を保存しており、該当するものは全て開示している。②他の取引は、貸金以外の利用であり該当では無いので開示はしていない。』 <b>協会より相手方へ</b> 相手方に単純な連絡ミスのないよう態勢整備を要請した。代理人司法書士より、「相手方から説明を受け、債務者と相談することとしました。大変ありがとうございました。」と対応終了を了承。

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

6. 紛争

(1)紛争解決手続申立ての受理状況

平成28年度における紛争事案の受理件数は17件であり、前年度20件と比較すると3件減（▲15%）であった。今年度は、「過払金」に関する事案は減少したが、「その他」6件のうち5件がカードの紛失・盗難による不正事案であり前年と同様に推移した。

(単位：件、%)

内容分類	年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	合計	前年対比
過払金		4	1	1	4	3	8	4	25	▲50.0%
契約内容		0	2	1	6	2	2	4	17	+100.0%
融資関連		1	2	0	0	0	1	1	5	+0.0%
個人情報		0	0	0	0	1	1	1	3	+0.0%
請求業務		0	0	0	0	0	1	1	2	+0.0%
事務処理		0	0	0	0	2	2	0	4	—
帳簿の開示		0	1	1	0	2	0	0	4	—
過剰貸付		0	0	0	1	0	0	0	1	—
その他		0	1	4	6	2	5	6	24	+20.0%
合計		5	7	7	17	12	20	17	85	▲15.0%

※平成22年10月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設を受けて、上記集計を開始した。

## (2)紛争解決手続の実施状況

平成28年度において、平成27年度からの繰越事案12件を加えた29件について紛争解決手続を実施し26件が手続を終了した。平成29年度への繰越事案は3件となっている。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案に当事者双方が応諾した「和解成立」が12件、申立人が自己都合等により取下書を提出した、「取下げ」が7件、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「不調」が7件であった。

(単位：件)

平成28年度 終了事案	分類	和解成立	取下げ	不調	計
	過払金	5	3	0	8
	契約内容	0	1	1	2
	融資関連	0	0	2	2
	個人情報	1	0	1	2
	請求業務	0	0	2	2
	事務処理	0	0	1	1
	その他	6	3	0	9
	合計	12	7	7	26

※取下げは、和解の見込みが立たなかったため取下げられた事案、実質的に紛争が解決に至ったため取下げられた事案等。

なお、紛争解決手続受理から手続終了までの所要期間は、1ヶ月未満が0件、1ヶ月以上3ヶ月未満が8件、3ヶ月以上6ヶ月未満が11件、6ヶ月以上が7件となっている。

(単位：件)

手続終了までの 所要期間	分類	和解成立	取下げ	不調	計
	1ヶ月未満	0	0	0	0
	1ヶ月以上～3ヶ月未満	3	3	2	8
	3ヶ月以上～6ヶ月未満	6	3	2	11
	6ヶ月以上	3	1	3	7
合計	12	7	7	26	

### (3) 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条2の2の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成29年3月末現在の全登録貸金業者は1,866業者（協会員1,148業者、非協会員718業者。金融庁公表ベース）で、うち、契約締結業者は1,863業者、契約率は99.8%となっている。契約未締結の業者3社は、新規登録業者であり締結の手続中である。

### (4) 主な紛争事例

#### 事例①

類型	個人情報	終了事由	和解成立
概要	申立人は、司法書士に依頼し相手方へ過払金請求をした。過払金請求を行った結果、残債務が残らないにもかかわらず、相手方は、信用情報機関に対し「債務整理」と誤った登録をしてしまった。この誤登録により申立人は他の金融機関から融資を受けることができなくなったことから、申立人は相手方に対し、融資希望と同額の損害賠償を請求する。		
状況	紛争解決委員が提示した和解金額につき、相手方はそれより小額の和解案を提示したのに対し、申立人は一度その提案を拒んだが、その後、申立人が、相手方の提案を受け入れる旨申し出たため、和解が成立した。		

#### 事例②

類型	その他	終了事由	和解成立
概要	申立人は、海外出張から帰国した際、自宅のポストにキャッシングの通知が届いていたことから、身に覚えのない十数万円のキャッシングが数回に分けて行われたことに気づいた。相手方に事実を連絡したが、相手方は、調査の結果、不正利用の事実が確認できないことから、キャッシングされた金額を請求する旨述べた。さらにその後、申立人が既に帰国している日付で、申立人が以前滞在していた国において、2件の不正なカードショッピングがされている事実が発覚した。申立人は、当該事実につき、キャッシングされたカードがスキミングされてショッピングに使用された結果であり、先のキャッシング取引も同様である旨主張したが相手方に受け入れられなかった。以上の経緯に基づき、本件カードの不正利用に基づくキャッシングにより生じた十数万円の債務の免除を求める。また、本件手続が終わるまで支払の保留を求める。		
状況	紛争解決委員は、申立人の主張に不合理な点はないことから、相手方に対し、和解による解決ができないか検討を促した結果、相手方から和解案が提示された。これを申立人も受諾し、和解が成立した。		

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、貸金業相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

## 7. 広報・講演等活動状況

### (1) 講師派遣

#### ① 行政機関・消費生活センター等

財務局、消費者団体、社会福祉協議会、消費生活センター等からの要請に基づき、消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会へ講師を派遣し、カウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等について研修を行った。（5団体5回、受講者数：193人）



## ② 協会員

協会員からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する者に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会に講師を派遣し顧客対応におけるトラブル未然防止の提案等を行った。(延べ12社12回、受講者数:186人)

また、本協会主催による「カウンセリング的手法を用いた実務研修」をテーマに、ロールプレイ、グループによる相談事例検討など様々な手法を学習する初級編、中級編、上級編に講師及び援助者を派遣した。(協会員10社、受講者数:55人)



## (2) 消費生活センターへの訪問活動の実施

各都道府県の主要な消費生活センターに対し一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。(対象数148箇所、訪問延べ回数363回)

## (3) 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

平成28年6月および12月には、前年度に続き第3回および第4回となる国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携の強化を図った。

## (4) 消費者団体への活動報告会の開催

平成28年10月に、主な消費者団体(12団体)を対象として、前年度に続き6回目となる「消費者団体との良好な関係の維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。



## (5) 「センターだより(季刊)」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。

- ◆ 平成28年 6月30日発行 Vol.22
- ◆ 平成28年 9月30日発行 Vol.23
- ◆ 平成28年 12月31日発行 Vol.24
- ◆ 平成29年 3月31日発行 Vol.25



## (6) 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(実施日:平成28年6月14日、11月15日)」に参加し、ヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。



### 3 監査の実施

#### 1. 平成28年度監査計画

##### (1) 監査の方針

本協会の監査は、監査に当たっての基本原則である「協会の自主性尊重の原則」、「補強性の原則」及び「効率的・効果的な監査の実施」に則して実施するが、重大な法令違反に対しては厳正に対処する。

監査に際しては、監督当局や消費生活センター等の関係機関と引き続きより緊密な連携を図る。

また、実地監査と書類監査の連携強化により、内部管理態勢の整備状況の実態把握に努めるとともに、コンプライアンス態勢等が不十分な協会員に対しては、自主規制各部門と連携して指導強化を図る。

その他、監査の実施手続きや実地監査マニュアルなど、協会の監査に関することは「監査ガイドライン」によるものとする。

##### (2) 重点事項

平成28年度の監査は次の項目を重点項目として、点検・検証する。

- ①法令等遵守態勢の適切性及び経営管理機能の発揮状況※
- ②貸金業務取扱主任者の機能発揮状況
- ③顧客等に関する情報管理態勢の適切性
- ④再発防止策の検証（システム関連を含む）

※「経営管理機能」とは法令等遵守に対する経営陣の姿勢や取り組み、内部管理部門・内部監査部門の機能発揮状況をいう。

##### (3) その他監査計画に掲げた主な事項

- ①実地監査は一般監査、特別監査を合わせて130協会員程度を対象に実施する。
- ②書類監査は、協会員の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備状況が進んだことを受け、原則として3年に1回の頻度で実施する（対象協会員は、貸金業登録の満了日を基準に選定する）。なお、平成28年度書類監査の対象協会員は、貸金業登録満了日が、平成29年4月1日から平成30年3月31日までに到来する協会員および平成28年1月以降の新規加入協会員を対象とし、平成28年度下期を行う。

##### (4) 協会員に対する指摘事例等の周知徹底

法令・諸規則等の遵守の徹底及び違反行為の再発防止に資するため、実地監査結果に係る具体的な指摘事例集及び書類監査に係る改善の手引等を作成し全協会員に周知するとともに、問題点の解説を行う。

#### 2. 監査の手法等

##### (1) 実地監査

###### ① 監査手法について

監査対象協会員の業態・規模に応じて重点監査項目を絞り込んだ監査方式により、監査業務の合理化を図ると共に、短期間監査の適用範囲を拡大することで監査実施数の増加を図った。

###### ② 監査対象先の選定

実地監査の対象協会員の選定にあたっては、以下のことを考慮して選定した。

- イ. 監査対象会員の選定にあたっては、「登録行政庁別の実地監査実施率」「業態区分別の実地監査実施率」の平準化を図る。
- ロ. 自主規制各部門と連携して、システムリスク管理態勢・コンプライアンス態勢等が不十分な会員を対象とした実地監査を実施する。
- ハ. 書類監査との相互補完の強化の観点から、書類監査において内部管理態勢に問題のある協会員への

指導的監査を優先的に実施する。

ニ、大手協会の監査として、今年度は融資残高が200億円以上で、有人店舗が2店舗以上ある協会員を対象として2社程度実施する。

ホ、書類監査評価結果及び登録行政庁等からの監査要請に基づいて特別監査を実施する。

### ③指摘事例集の作成

イ、実地監査の指摘事項の中から、協会員が貸金業務の適正な運営を確保するにあたって、参考になると考えられる事例を取りまとめた「指摘事例集」を作成した。

ロ、特に、指摘件数が多かった「書面交付」「返済能力の調査」「利息、保証料等に係る制限」等に関連する指摘事例を掲載することで、協会員に法令等の再確認を促した。

ハ、全協会員へ配付するとともに、研修資料として活用した。

ニ、研修会に講師として招請された際に、監査情報として提供した。

### ④管理態勢面、業務運用面等の良い事例の収集と提供

協会の内部管理態勢等の改善に資するとの観点から、実地監査において、各協会の管理態勢面及び業務運用面等における「良い事例」を収集し、監査結果と共に情報提供した。

## (2)書類監査

### ①基本的な考え方

書類監査は平成28年度監査計画（平成28年4月15日公表）により、協会の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備状況が進んだことを受け、1協会員に対して原則3年に1回の頻度で実施することとした。

実施にあたっては、資金需要者等に直接影響する貸付実務の実施状況の確認に重点を置く監査とした。

### ②監査事項等について

イ、書類監査報告書の様式を変更した。

従来の重点監査、標準監査の区分および個人向け、法人向けの区分を止め、共通の報告書とした。

ロ、監査ガイドラインとの関連を明示した。

平成27年12月公表した監査ガイドラインの「主な着眼点NO.」を明記するとともに「書面様式チェックリスト」を用いた確認を実施した。

### ③対象協会および実施の概要について

イ、対象協会

平成28年12月末現在の協会員で平成29年4月1日から平成30年3月31日に登録満了日を迎える364会員と平成28年1月以降新たに本協会に加入した43会員の合計407会員を対象に実施した。

（監査対象期間：平成28年4月1日～平成29年2月16日）

ロ、スケジュール

a. 平成29年1月16日（月） 監査通知発送

b. 平成29年2月16日（木） 監査回答締切

c. 平成29年5月29日（月） 結果通知発送

ハ、設問数

貸付実務編 112問 態勢整備編 42問 合計154問

ニ、事業概要等について

新たな取り組みとして書類監査実施時に、協会の業務支援強化の観点から業務実態に関するアンケートを実施した。

### ④結果通知および改善指導について

提出された「書類監査報告書」および「添付資料」の回答内容に基づいて、全詳細設問について回答内容を点検・評価した。平成28年5月29日、書面で結果通知を行い、「改善の手引き」・「指摘事項一覧」等を送付した。

### ⑤監査修了証の交付

昨年度に引き続き、指摘事項がない協会員及び指摘事項全件について改善が認められた協会員に「監査修了証」を交付した。

### 3. 監査ガイドラインの公表

#### (1) 監査ガイドラインとは

監査ガイドラインは、本協会が自主規制機能の重要な業務として実施している監査の内容をわかりやすく整理したものである。

監査の具体的内容を協会員や資金需要者に知って頂くことは、協会監査の透明性を高めるとともに貸金業の信頼性向上に資するものと考え、平成27年12月24日に協会ホームページに公表した。

構成は「Ⅰ監査の基本事項」「Ⅱ監査の実施手続き」「Ⅲ書類監査報告書等（実施及び改善ツール）」「Ⅳ実地監査マニュアル（実地監査の手引書）」となっている。

実際に書類監査や実地監査で使用するツールを公表しており、協会員自らが行う業務検証や内部監査に活用することができ、自社の法令遵守態勢の確立に役立てることが出来る。

#### (2) 改定について

##### イ. 定時改定

書類監査報告書や監査ツールの最新版への入替えを平成28年6月に行い、改定版を協会ホームページで公表した。

##### ロ. 随時改定

改正「犯罪による収益の移転防止に関する法律」の施行に伴う監査ツール等の変更を平成28年11月に行い、協会ホームページで公表した。

### 4. 監査結果について

#### ① 実地監査

##### (1) 監査結果の概要

平成28年度の実地監査は、131協会員（うち、特別監査11協会員）に対して実施した（前年度119協会員（うち、特別監査9協会員））。また、このうち、事業者向けが77協会員で構成比が58.8%（前年同31.1%）、消費者向けが54協会員で構成比41.2%（前年同68.9%）と事業者向けに重点を置き実施した。

監査の結果、指摘があった先は72協会員で同割合は55.0%となっており、指摘件数は140件で1協会員当たりの指摘件数は1.1件となっている。

指摘内容は、契約締結前書面（法第16条の2）及び契約締結時書面（法第17条）関係が、全体の指摘件数の過半数（50.7%）を占めているが、多くは反復利用顧客に対する書面の未交付や法定項目の一部記載漏れであった。



実施協会員数及び指摘件数

		平成28年度				平成27年度				
A	実施協会員数	131協会員（うち特別監査11協会員）			B/A	119協会員（うち特別監査9協会員）			B/A	
B	指摘有の協会員数	72協会員（うち特別監査6協会員）			55.0%	53協会員（うち特別監査4協会員）			44.5%	
指摘項目		指摘件数等	法令等 違反事項	改善事項	指導事項	指摘件数等	法令等 違反事項	改善事項	指導事項	
一般 監査	貸金業法	116件	31件	85件	292件	97件	28件	69件	240件	
	自主規制関連	12件	4件	8件		8件	4件	4件		
	その他法令	4件	0件	4件		6件	1件	5件		
	小計	指摘件数	132件	35件	97件	292件	111件	33件	78件	240件
小計	指摘有の協会員数	(66協会員)	(23協会員)	(60協会員)	(108協会員)	(49協会員)	(19協会員)	(40協会員)	(92協会員)	
特別 監査	貸金業法	8件	0件	8件	25件	6件	2件	4件	25件	
	自主規制関連	0件	0件	0件		0件	0件	0件		
	その他法令	0件	0件	0件		0件	0件	0件		
	小計	指摘件数	8件	0件	8件	25件	6件	2件	4件	25件
小計	指摘有の協会員数	(6協会員)	(0協会員)	(6協会員)	(7協会員)	(4協会員)	(1協会員)	(4協会員)	(9協会員)	
総計	C	指摘件数	140件	35件	105件	317件	117件	35件	82件	265件
	D	指摘有の 協会員数	(72協会員)	(23協会員)	(66協会員)	(115協会員)	(53協会員)	(20協会員)	(44協会員)	(101協会員)
		実施した1協会員 当たりの指摘件数 (C/A)	1.1件	0.3件	0.8件	2.4件	1.0件	0.3件	0.7件	2.2件

「改善事項」とは

- ① 「法令・諸規則等」に抵触していると認められるもののうち、軽微な不備で、監査期間中に改善が完了したことを確認した事案、及び監査期間中に改善に着手しており自主的な改善完了が期待できる事案。
- ② 「法令・諸規則等」で明示されている違反行為に類似した行為と判断した事案。

「指導事項」とは

- ① 現行法令等に照し改善を要すると認められる事案。
- ② 抵触している「法令・諸規則等」の該当条文が努力義務規定の事案。

「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、犯罪による収益の移転防止に関する法律、出資法等である。

## (2)指摘内容

指摘内容としては、「書面交付（貸金16条の2、17条）」に関するものが多く見受けられた。

### 指摘内容

(単位:件)

法令等	指摘の概要	平成28年度		平成27年度	
		法令等違反事項	改善事項	法令等違反	法令等違反事項
貸金12条の4	従業者名簿の備付け、記載不備	—	1	—	1
貸金12条の8	利息、保証料等に係る制限等不備	6	11	—	—
貸金13条	返済能力調査の未実施、記録不備	4	5	7	8
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	1	1	5	1
貸金14条	貸付条件等の揭示不備	—	5	—	1
貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	9	14	6	17
貸金17条	契約締結時書面の未交付、記載不備	7	41	1	33
貸金18条	受取証書の記載不備	1	5	2	3
貸金19条	帳簿の記載不備、交渉記録の記載・保存不備	2	7	4	7
貸金21条	催告書の記載不備	—	1	—	1
貸金22条	債権証書の未返還	—	—	2	—
貸金24条の6の2	開始等の届出不備	1	1	—	—
貸金41条の35	個人信用情報の未提供、提供遅れ	—	1	1	—
貸金41条の36	個人信用情報の提供等に係る同意の未取得	—	—	2	1
貸金業法計		31	93	30	73
自主11条	社内態勢の未整備	1	—	2	—
自主22条	借入意思の確認不足、記録不備	1	4	1	3
自主32条	返済能力の確認の未実施	2	3	—	—
自主36条	自己振出手形等の制限	—	1	1	—
自主78条	譲渡の相手方等の選定不備	—	—	—	1
自主規制基本規則計		4	8	4	4
犯収4条	本人特定事項や取引の目的等未確認	—	—	1	—
犯収6条	取引時確認の記録漏れ	—	4	—	5
その他法令計		0	4	1	5
総計		35	105	35	82

貸金:貸金業法

自主:貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則

犯収:犯罪による収益の移転防止に関する法律

## (3)指導事項

指導件数が増えた主な要因は、実地監査実施数の増加と平成28年10月に改正された「犯罪による収益の移転防止に関する法律」に係る指導が増えたことである。

改善指導の内容

(単位:件)

指導事項の概要	平成28年度	平成27年度
反社会的勢力に対する態勢 ・反社会的勢力に対する基本方針が公表されていない。 ・反社情報データベースが構築されていない。	49	55
ホームページの修正 ・貸付条件の表示に不備がある。(担保の要否等法定事項の一部が未表示、不明確不適切な条件表示等) ・指定紛争解決機関の表示がない。 ・審査を行う旨の表示がない。 ・協会番号の表示が協会推奨方式と相違する。 ・借入意欲をそそるなどの不適切な勧誘表現がある。等	45	30
届出事項 ・立入検査に係る届出書の未提出。 ・登録申請書の内容と業務実態が相違。等	28	21
研修(周知徹底) ・研修(周知徹底)を実施していない。 ・実施記録を作成保存していない。等	24	25
加入指定信用情報機関の名称の公表	18	25
貸付条件表の掲示内容 ・年利率の表示に誤りがある。 ・主な返済の例の記載が具体性に欠けている。等	17	24
社内規則の策定 ・社内規則が改定されていない。等	15	5
業務検証 ・業務検証を実施していない。 ・実施内容が形式的なものに留まっている。等	12	10
貸金業者登録票 ・登録有効期間の表示に誤りがある。 ・事務所奥の壁面に掲示しており、来店客でも確認しづらい。等	10	4
個人情報保護宣言の公表 ・個人情報保護宣言を策定しているが、公表していない。等	10	7
内部監査 ・内部監査の実施記録を作成保存していない。等	7	4
指定紛争解決機関の名称の公表	7	17
取引時確認記録 ・犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認記録の一部記載漏れ。等	6	—
借入れの意思の確認 ・借入申込書の本人記載欄の一部が記入漏れとなっている。等	5	2
従業者証明書 ・証明書の記載内容に誤りがある。等	3	1
従業者名簿 ・必要項目の一部が記載漏れとなっている。等	5	3
個人情報の安全管理措置 ・訪問回収時に顧客台帳等を持出しているが、持出しの記録を行っていない。 ・信用情報照会を行う際の操作IDパスワードが権限者により管理されていない。等	4	8
反社会的勢力の排除条項の追加	3	2
その他 ・契約締結前締結時書面の軽微な記載不備。 ・利息の計算で、端数利息の処理が、社内規則の規定と相違している。 ・利息の計算方法が、借用証書の条項に記載された内容と相違している。 ・DMの記載内容に、不備がある。 ・保証契約で、概要説明書と詳細説明書を分けていない。 ・交渉経過記録で、交渉時刻の未記入が一部担当者にある。	49	22
総計	317	265

#### (4) 実地監査からみた、管理態勢面、業務運用面等の良い事例

以下については、協会の内部管理態勢等の改善に資するとの観点から、実地監査で収集した良い事例を取りまとめたものである。

##### ① 審査精度の向上

- ・ 過剰貸付けを防止するための方法の1つとして、顧客ごとに「返済能力調査結果記録票」を作成しており、貸付可能額が一目で分かるようになっている。(事業者向貸金業者・従事者1名)
- ・ 事業者貸付けの審査にあたり、法人及び保証人の審査項目、審査基準及び注意点等を明確にした「審査チェック票」を独自に作成して使用。「審査チェック票」には項目ごとの審査結果を記入し、総合的判断を行う等、審査内容を全て記録保存している。また、「顧客チェックシート」にて、顧客より取得した書類や、事前・契約時書面等の内容をチェックし、取得漏れや交付漏れ防止にも役立てている。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)
- ・ 「取引時確認記録」及び「返済の能力調査報告書」を独自に作成し審査精度の向上を図っている。また、各々の帳票には、徴求すべき書類(身分確認、所得証明書、事業計画書等)の取得の有無がチェックできるようになっており、細部に亘り記録・保管するだけでなく、事後点検が容易にできる等工夫されている。(事業者向貸金業者・従事者30名未満)

##### ② 管理態勢

- ・ 毎年、関係法令等の改正・変更点を掲載した「融資業務に関する留意点について」を作成し、社内通達として周知徹底を図る等、担当部署はもとより経営陣まで情報の共有化を図っている。(消費者向有担保貸金業者・従事者10名未満)
- ・ 内部監査担当者は内部監査での書類を検証するだけでなく、一年を通じ各社員に抜き打ちでモニタリングを行い、事務処理手続きが遵守されているか、事務処理上の問題点は何かを調べ、課題に対しては内部管理者に改善を求める等、PDCAサイクルが常に機能するよう工夫している。(事業者向貸金業者・従事者10名未満)
- ・ 業務検証において、勧誘、受付、契約説明及び督促交渉で録音した会話の内容(確認事項の声質、スピード、相手方の理解度など)をきめ細かくチェックする等、モニタリング検証を充実させている。このことにより、法令遵守とお客様サービス向上への改善策を検討し、改善ポイントなどを全社員にフィードバックし業務レベルの向上を図っている。(事業者向貸金業者・従事者40名未満)
- ・ 毎月一回、各部署の部長が他部署の業務検証を行い、内部管理責任者である総務担当部長は業務運営上生じるリスクの具体的な事柄を明確にした社内検査実施記録表に基づき検査を実施し、各部の検証結果と併せて経営陣まで報告している。(クレジットカード会社・従事者20名未満)
- ・ 委託先に対し、年一回、実地監査を実施するだけでなく、「モニタリング点検チェック表」を使用し、3カ月に一回、初期与信、途上与信についてサンプル検証を行っている。また、委託先への監査及びモニタリング結果は、社長、副社長に都度報告するとともに、偶数月に年6回開催されるリスクコンプライアンス委員会(取締役、監査役及び全部長が出席)へ報告している。(クレジットカード会社・従事者20名未満)
- ・ 社長を委員長とし全役席者を委員とするコンプライアンス委員会を毎月開催し、苦情や事務事故等のコンプライアンス上の確認が必要な事項について協議・報告・周知徹底等を行っている。また、社長を委員長とする苦情処理委員会を毎月開催し、当月の苦情・相談の受付状況と通年での集計、苦情の発生種別・原因分析等の報告を受けるとともに、苦情対応業務を検証している。(クレジットカード会社・従事者20名未満)

##### ③ 社員教育

- ・ 貸金業務取扱主任者の講習および協会業務研修等を受講した時は、必ず、翌営業日に講習内容等について部内研修を実施し、社員の知識向上と法令遵守の定着化を図っている。(手形割引業者・従事者10名未満)
- ・ 役職員4名体制であるが、定期的に、貸金業務取扱主任者が社内規則の読み合わせを含めた社内研修を行っている。また、研修に際しては、理解度テストを実施することで、個々の理解度を見極め、その

結果に応じてフォローアップも行っており、業法に関する知識の向上と適切な業務処理が行えるよう取り組んでいる。(消費者向有担保貸金業者・従事者5名未満)

- ・教育を担当している貸金業務取扱主任者が、協会ホームページに掲載されている各月のJFSAnewsをベースに「貸金業務通信」を毎月作成し、従事者及び関係者へ周知徹底を行う一方、同ホームページから関係法令等の改正情報や新しい判例等、直近の情報を入手し、研修題材として、月1回の頻度で研修会を実施している。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)
- ・毎月、担当者を代えて内部監査を実施し、指摘した事柄に基づき、発生原因、再発防止策、修正の有無を記録している。(クレジットカード会社・従事者70名未満)

#### ④業務検証

- ・全従事者が毎月、「個人情報保護規定の遵守状況検査」の自己点検を行っているが、チェック内容が異なる6種類のチェックリストを月毎に順位だてて使用し、形骸化の防止を図っている。(信販会社・従事者120名未満)
- ・内部管理担当として総合リスク管理部が、年2回、契約案件全件について貸金業法の日線業務検証し、記録保存している。(事業者向貸金業者・従事者20名未満)

#### ⑤業務効率

- ・契約内容と実務の整合性を確保するため、協会の帳票をたたき台にし、自社の業務方法を踏まえた契約書面をパソコンで自作している。また、過去のデータも保存してあり、交付当時の書面を再出力できる態勢である。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)
- ・契約案件ごとに貸付審査書類ファイルと契約書類ファイルの2冊を作成し、各書類ごとにインデックスを付けチェックできるようにしていることで、保存中の書類の明細や返還した書類の明細を把握できるようにしている。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)

#### ⑥業務管理

- ・事務処理手続きを正確に行うため、「受付・交付書類一覧表」を独自に作成し、受入・交付書類の受領(交付)日や受領(交付)者を記録するだけでなく、担当者と検証者によるダブルチェックを実施している。(消費者向有担保貸金業者・従事者10名未満)
- ・申込・審査から、決裁・書面交付・貸付実行、借換契約等の場合の債権証書返還までを一覧表にして進捗をチェックすることで、処理漏れ及び処理の遅延がないようにしている。  
また、交渉記録に申込時から相談・問合せ、債権証書の返還まで全ての内容を記録し、定期的に見直すことで、業務処理における問題点を洗い直し、お客様へのサービス向上を図っている。(消費者向無担保貸金業者・従事者5名未満)
- ・貸付金の期日前弁済を受けた場合、貸付けの種類によっては、事務手数料等のみなし利息の受領あるいは利息の先取りを行っていることから、利息制限法の規制額を超過する利息等を受領してしまう恐れがある。  
そこで、お客様から期日前弁済の申し出を受けた場合は、まず営業部門が実質利率算出ツール(貸金業法で定める方法で実質利率を算出できる計算プログラム)を用いて実質利率計算を行い、その結果を内部管理部門が検証し、計算の正確性を確認した後に、弁済を受ける事務処理のフローを徹底している等、金利規制等への対応態勢を整備している。(事業者向貸金業者・従事者50名未満)
- ・監督当局等への届出事項について、内部管理部門が届出日順の届出事項一覧表を作成し、届出漏れ等が生じないよう事務の管理を徹底している。(事業者向貸金業者・従事者50名未満)
- ・顧客情報関連の書類等の取得・保管・持ち出し・廃棄・検証等までの管理状況が一目で分かる「書類管理簿」(申込用と契約用に分かれており、あらかじめ帳票名等が印刷されている)が各契約ごとにファイルされており、進捗等が管理しやすい状況である。(消費者向住宅向貸金業者・従事者50名未満)
- ・事後の紛争等防止のため、契約説明においてその内容等を「借入・保証・担保提供意思確認記録表」に詳細に記録している。  
主な記録事項は「本人確認の資料」「意思確認の方法」「特記事項(服装等の特徴、会話の内容)」「お客様への交付物」等。(信販会社・従事者1,000名以上)

### ⑦反社会的勢力への取り組み

- ・貸付に係る契約を締結しようとする企業とその関係者についても反社のチェック対象としているだけでなく、取引先に合併、買収、重要な事業の譲渡など経営体制に重大な影響を及ぼす事態が発生もしくは発生する可能性がある場合も、速やかに反社チェックを行っている。(事業者向貸金業者・従事者80名未満)
- ・反社会的勢力による被害防止のため行っているチェックにおいて、疑義が生じた際は、経営陣が出席する会議(経営委員会)において同疑義が報告されて、問題点の共有と検討が経営陣を含めて行われている。(事業者向貸金業者・従事者50名未満)

### ⑧個人情報管理

- ・従事者が一時離席または退勤する際は、離席者(退勤者)が自身の机上のパソコンに、個人情報・機密情報保護のための留意点や誓約事項などが記載されたA4版の紙(離席時用と退社時用の2種類)を立て掛けておく運用になっている。  
これにより、同僚は、離席か退勤したかを一目で把握できるとともに、個人情報・機密情報保護のための留意点や誓約事項を常に再確認することができる。(信販会社・従事者200名未満)

### ⑨お客様サービス

- ・契約締結前での契約説明のほか、契約締結時書面を交付した後に、「契約内容確認事項」の書面を送付し、電話でその内容を説明している。(消費者向住宅向貸金業者・従事者10名未満)

### ⑩リスク管理

- ・コンピュータシステムにより貸金業務の処理及び管理を行っているためシステム障害の未然防止と発生時の迅速な復旧対応の態勢を整備しているが、障害が発生した場合において、お客様への対応が中断することがないように、全てのお客様の貸付及び返済についてペーパー保存し、いつでも手作業による業務継続対応が可能な態勢を整えている。(消費者向無担保貸金業者・従事者5名未満)
- ・サイバー攻撃が高度化し経営にとって大きなリスクとなってきた状況に加え、個人情報保護法改正及びマイナンバー法施行といった状況の変化を踏まえ、顧客情報や業務処理システムを格納している業務用端末を外部ネットワークから分離させることでリスクの軽減を図っている。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)
- ・信用情報の目的外使用の防止と検知のため、個人信用情報機関端末から照会履歴確認回答(指定日の照会履歴一覧表)を毎日打ち出し、前日の照会実績を確認している。  
また、個人信用情報の提供が確実に行われたことを確認するため、個人信用情報機関端末からエラーリストを毎日打ち出し、エラー報告の有無をチェックし、上記措置の実施記録を作成し、保存している。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)
- ・当社に甚大かつ深刻な影響を与える緊急事態等の事象に対応するため、行動基準、対策組織、連絡ルート、業務継続計画などを「緊急時対策規程」で定めており、特に、甚大な被害発生が想定される「巨大地震」については、詳細かつ実践的なマニュアルが作成されているなど、リスク管理態勢が整備されている。(クレジットカード会社・従事者40名未満)

### ⑪その他

- ・契約の締結に係る事項等で、不明点や心配なことがある場合は、必ず、協会支部へ問い合わせることをルール化して徹底しており、貸金業務の適正な運営が図れるよう努めている。(事業者向貸金業者・従事者5名未満)

(5)実地監査の実施状況

監査日数別の協会員数

(単位:協会員)

監査日数	一般監査		特別監査	
	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
1日間	0	1	0	0
2日間	19	22	0	2
3日間	80	67	9	5
4日間	15	15	0	1
5日間	6	5	2	1
合計	120	110	11	9

資本金別の協会員数

資本金	一般監査		特別監査	
	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
1億円以上	22	11	4	0
5千万円以上～1億円未満	37	24	1	3
2千万円以上～5千万円未満	22	21	2	2
2千万円未満	19	9	2	1
個人事業者	20	45	2	3
合計	120	110	11	9

融資残高別の協会員数

融資残高	一般監査		特別監査	
	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
100億円以上	28	13	4	0
50億円以上～100億円未満	3	3	1	0
1億円以上～50億円未満	62	25	2	3
5千万円以上～1億円未満	16	34	0	2
5千万円未満	11	35	4	4
合計	120	110	11	9

貸金業務従事者数別の協会員数

貸金業務従事者数	一般監査		特別監査	
	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
1人	41	58	4	4
2人～3人	25	19	3	2
4人～5人	11	7	1	1
6人～9人	8	5	0	0
10人～19人	12	6	1	1
20人以上	23	15	2	1
合計	120	110	11	9

業態区分別の協会員数

業態区分	平成 28 年度		平成 27 年度	
	実施会員数	登録会員数	実施会員数	登録会員数
1:消費者向無担保貸金業者	20	409	61	422
2:消費者向有担保貸金業者	11	86	6	93
3:消費者向住宅向貸金業者	4	33	3	35
4:事業者向貸金業者	64	309	23	316
5:手形割引業者	8	46	9	47
6:クレジットカード会社	12	144	9	145
7:信販会社	3	38	2	39
8:流通・メーカー系会社	3	20	1	21
9:建設・不動産業者	2	26	4	27
10:質屋	0	2	0	3
11:リース会社	4	31	0	32
12:日賦貸金業者	0	1	1	1
13:非営利特例対象法人	0	3	0	4
合計	131	1,148	119	1,185

## 2 書類監査

### (1) 監査結果の概要

平成28年度から書類監査は、協会の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備状況が進んだことを受け、原則3年に1回の頻度で実施することとした。

平成28年度の書類監査は、平成28年12月末日時点の協会員で平成29年4月1日から平成30年3月31日に登録満了日を迎える364協会員と平成28年1月以降新たに加入した43協会員の計407協会員を対象とした。

監査結果については、指摘事項のあった協会員は68協会員で構成比は17.4%（前年度11.4%）となったが、今回の監査において、書類監査を3年に1回の実施としたことを受け、監査項目を増やしたことや重要な項目について詳細な確認項目を取り入れたこと等によるものである。なお、1協会員当たりの指摘件数は平均2.2件（前年度2.3件）となり、特に既存の協会員は平均1.7件（前年度2.2件）とより改善している。

主な指摘事項は、取引時確認の記録や交渉の経過の記録及び周知徹底の実施状況の記録項目不足等であった。

#### ① 監査報告書提出状況 平成28年度（平成29年5月31日現在）

提出状況	協会員数
監査対象数	407
（廃業等）	▲17
評価対象数	390

※監査実施通知発送日 平成29年1月16日  
 （監査対象期間 平成28年4月1日～平成29年2月16日）  
 ※廃業等の内訳は、廃業16協会員、退会1協会員。

#### ② 監査結果

評価	平成28年度				平成27年度				
	協会員数	（構成比）	指摘件数	平均指摘数	協会員数	（構成比）	指摘件数	平均指摘数	
指摘事項のあった協会員	68	17.4%	147件	2.2件	132	11.4%	304件	2.3件	
（内訳）	新規加入協会員	12	—	54件	4.5件	21	—	60件	2.9件
	既存の協会員	56	—	93件	1.7件	111	—	244件	2.2件
指摘事項はない協会員	322	82.6%	—	—	1,025	88.6%	—	—	
合計	390	100.0%	147件	—	1,157	100.0%	304件	—	

平成28年度評価	協会員数	（構成比）	指摘件数
指摘事項のあった協会員	68	17.4%	147件
うち法令等に抵触するおそれの指摘がある協会員	(21)	(5.4%)	(37件)
指摘事項はない協会員	322	82.6%	—
合計	390	100.0%	

※法令等に抵触するおそれがある事項とは、貸金業法、施行規則、その他関係法令及び協会定款、自主規制基本規則に定められた事項に対し、態勢が未整備または未実施との回答があったものをいう。

#### （参考）書類監査における評価の状況

評価	平成28年度		平成27年度		平成26年度	
	協会員数	構成比 (%)	協会員数	構成比 (%)	協会員数	構成比 (%)
指摘事項のあった協会員	68	17.4	132	11.4	190	16.1
うち法令等に抵触するおそれの指摘がある協会員	(21)	(5.4)	(34)	(2.9)	(67)	(5.7)
指摘事項はない協会員	322	82.6	1,025	88.6	987	83.9
計	390	100.0	1,157	100.0	1,177	100.0

（注）書類監査実施方法の改定により、平成28年度から対象協会員を変更している。



(2)指摘内容(法令等に抵触するおそれがある事項)

法令等	指摘の概要	平成28年度	平成27年度	
		指摘件数	指摘件数	
貸金業法	貸金8条	登録事項変更等の届出態勢未整備	5	4
	貸金12条の3	貸金業務取扱主任者の指導態勢不備	—	1
	貸金12条の8	利息、保証料等に係る制限についての実態確認不備	—	3
	貸金12条の9	相談及び助言が出来る団体紹介の態勢未整備	2	2
	貸金13条	資料の未取得等返済能力調査の不備	2	6
	貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載事項の不備	2	2
	貸金17条	契約締結時書面の未交付、記載事項の不備	1	3
	貸金18条	領収書の未交付、記載事項の不備	—	1
	貸金19条	帳簿の備付けの不備、交渉経過の記録不備	1	3
	貸金41条の35	個人信用情報の未提供	3	2
	貸金41条の37	指定信用情報機関の名称未公表	2	2
	施行10条の6	周知徹底(研修等)の未実施	—	3
	施行10条の7	貸金業務取扱主任者の要件不足	—	2
	施行10条の18	返済能力調査の記録不備	1	7
	施行12条の2	契約締結前書面記載事項の不備	1	1
	施行13条	契約締結時書面記載事項の不備	1	4
	施行15条	受取証書の記載事項等の不備	—	2
	施行17条	帳簿備付け期間の不足	—	1
施行26条の25	不祥事件の届出の未提出	—	3	
計		21	52	
自主規制基本規則	定款施行6条	報告書等の未提出	—	1
	自主22条	借入意思確認の記録不備	2	10
	自主24条	保証人の調査未実施、書面の未交付	—	2
	自主32条	事業実態確認書類の未徴求	1	1
	自主34条	保証人の返済能力調査の不備	2	—
	自主66条	勧誘の未承諾及び記録不備	1	1
	自主69条	送付した書面の内容未記入	—	1
計		6	16	
その他 法令	犯収法	取引時確認の記録の保存不備	10	14
	紛争解決	指定紛争解決機関の名称未公表、交付書面への未記載	—	8
計		10	22	
総計		37	90	

(注) 書類監査実施方法の改定により、平成28年度から対象協会員を変更している。

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：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則  
 犯収法：犯罪による収益の移転防止に関する法律  
 紛争解決：紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項

(3)指摘内容(改善・見直しの必要がある事項)

指摘の概要	平成28年度	平成27年度
	指摘件数	指摘件数
周知徹底(研修等)について ・周知徹底の実施状況の記録項目不足 ・周知徹底の実施状況未記録	19	13
立入検査に係る届出について ・「立入検査に係る届出書」の未提出	17	53
帳簿の備付けについて ・交渉の経過の記録項目不足	11	5
反社会的勢力による被害の防止について ・反社情報等による審査態勢の不備 ・反社会的勢力に対する基本方針の未公表 等	9	38
過剰貸付けの防止について ・経営者保証ガイドライン対応態勢の未整備 ・審査基準や審査内容の見直し未実施	9	19
個人顧客情報の安全管理措置等について ・安全管理措置に係る業務の検証の未実施 ・信用情報に係る検証態勢の未整備 等	6	30
書面の交付義務について ・書面交付に係る業務の検証の未実施 ・債権証書が返還できない場合の措置の未記録 等	6	7
契約に関する説明について ・契約時の説明に関する業務の検証態勢の未整備 等	4	13
相談、苦情及び紛争等の対応態勢について ・苦情及び紛争等の記録、保存の不備 等	3	3
その他 ・社内規則等の見直しの未実施 ・個人情報保護宣言の公表不十分 等	26	33
総計	110	214

(注)書類監査実施方法の改定により、平成28年度から対象協会員を変更している。

(4)監査結果の詳細分析

①指摘の状況を協会員の属性に基づき分類した。

イ. 資本金別協会員数

資本金別	協会員数	指摘状況				
		指摘なし	指摘1件	指摘2件	指摘3件	指摘4件以上
10億円以上	29	26	3	0	0	0
1億～10億円未満	47	39	3	2	1	2
1億円未満	228	189	24	8	2	5
0(個人)	86	68	12	3	3	0
合計	390	322	42	13	6	7

ロ. 取り扱い貸付別協会員数

業態別	協会員数	指摘状況				
		指摘なし	指摘1件	指摘2件	指摘3件	指摘4件以上
1.個人向け貸金業者	296	250	32	7	5	2
2.法人向け貸金業者	94	72	10	6	1	5
合計	390	322	42	13	6	7

※書類監査報告書の回答状況(個人向け貸付けの取扱いの有無)により分類した。

## ハ. 協会加入年数別協会員数

加入年数別	協会員数	指摘なし	指摘1件	指摘2件	指摘3件	指摘4件以上
加入2年以上（書類監査3回目以上）	339	286	37	8	3	5
加入1年以上（書類監査2回目）	12	9	1	1	1	0
加入1年未満（書類監査1回目）	39	27	4	4	2	2
合計	390	322	42	13	6	7

## 二. 登録先別協会員数

登録先別	協会員数	指摘なし	指摘1件	指摘2件	指摘3件	指摘4件以上
財務(支)局長	106	99	4	2	0	1
都道府県知事	284	223	38	11	6	6
合計	390	322	42	13	6	7

### ②記録（記載）事項チェックシートの点検結果について

取引時確認の記録項目や契約締結時書面（極度方式含む）の記載項目について、法定要件を満たしているかどうかをチェックリストを用いて実態確認を実施した。

評価	取引時確認記録		契約締結時書面	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
指摘事項はない	368	94.4%	365	93.6%
指摘事項がある	22	5.6%	25	6.4%
合計	390	100.0%	390	100.0%

（主な指摘内容）

- ・ 契約締結時書面の、1号タ（将来支払う返済金額の合計額）の未記載 13協会員
- ・ 取引時確認記録の、9号（取引時確認を行った取引の種類）の未記録 10協会員
- ・ 取引時確認記録の、8号（取引を行う目的、職業、事業の内容、実質的支配者の有無とその者の本人特定事項の確認を行った日付）の未記録 8協会員

## 5. 行政庁等との連携（監査に関する情報の共有等）

### (1) 監査計画の調整

平成28年度の監査計画策定に当たっては、金融庁と協議し、策定後は金融庁、関東財務局、同東京財務事務所及び東京都へ説明した。

また、監査計画は、協会員に通知するとともに、全ての登録行政庁へ送付した。

### (2) 登録行政庁検査と協会監査の連携

実地監査の監査対象協会員選定に当たっては、年間計画（「平成28年度実地監査について」）に基づき対象協会員を選定し、効率的な監査を実施するために、当該協会員の登録行政庁と調整のうえ決定している。

書類監査の結果や本協会が保有する会員情報等に基づいて、協会の指導を必要とする度合いが高いと判断した協会員に対しては、優先して実地監査を行っているほか、実施に当たっては、当該行政庁と事前に情報交換し、登録行政庁の検査状況にも配慮しつつ、効率的で実効的な監査を実施している。

書類監査については、監査スケジュール及び監査設問事項等について金融庁と意見交換を行った。

### (3) 監査結果情報の共有

#### ① 実地監査結果

実地監査結果については、監査先協会員に監査結果通知書を交付する都度、監査先の登録行政庁へ通知書の写しをメールで送付した。また、金融庁に対しては、全ての監査結果通知書の写しを送付した。

実地監査の結果、特に重大な法令等違反が指摘された監査先の登録行政庁に対しては、監査結果等について直接説明し、監督当局による指導等の強化を要請した。

#### ② 書類監査結果

書類監査結果については、協会員に対する監査結果通知後、登録行政庁へ結果一覧を送付した。また、金融庁に対しては、全ての協会員の評価結果を送付した。

### (4) 行政訪問の状況

登録行政庁等とは、本協会が行った監査結果を取りまとめた「監査結果について」及びその改善状況等について意見・情報の交換を行うなど、一層の連携強化を図った。

訪問年月日	訪問先	訪問内容等
平成28年 4月13日	金融庁	28年度監査計画および27年度実地監査結果について
平成28年 4月15日	関東財務局	28年度監査計画および27年度実地監査結果について
平成28年 4月15日	関東財務局東京財務事務所	28年度監査計画および27年度実地監査結果について
平成28年 4月19日	東京都	28年度監査計画および27年度実地監査結果について
平成28年 6月20日	関東財務局	27年度監査結果について
平成28年 6月21日	金融庁	27年度監査結果について
平成28年 6月21日	関東財務局東京財務事務所	27年度監査結果について
平成28年 6月24日	東京都	27年度監査結果について
平成28年12月16日	金融庁	28年度上期実地監査結果について
平成29年 2月 1日	東京都	指摘事例集について

### (5) 実地監査に併せた、登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問状況

実地監査の実施に併せて、監査部長等が実地監査先の登録行政庁、消費者団体及び警察署を訪問し、本協会の活動状況を説明するほか、地域における貸金業界の動向並びに資金需要者の状況などについて意見及び情報交換した。

訪問先	箇所数
登録行政庁	33
消費者団体	27
警察署等	23

## 【参考】平成29年度監査計画

平成29年度の監査計画は、平成28年度監査における監査結果及び貸金業界を取り巻く状況などを考慮して策定した（平成29年4月19日公表）。

### (1) 監査の基本方針

本協会の監査は、監査に当たっての基本原則である「協会の自主性尊重の原則」、「補強性の原則」及び「効率的・効果的な監査の実施」に則して実施するが、重大な法令等違反に対しては厳正に対処するとともに、法令等違反が発生した場合には再発防止に向けた指導を強化する。

監査に際しては、監督当局や消費生活センター等の関係機関と引き続きより緊密な連携を図る。

また、実地監査と書類監査の連携強化により、内部管理態勢の整備状況の実態把握に努めるとともに、コンプライアンス態勢等が不十分な協会員に対しては、自主規制各部門と連携して指導強化を図る。

その他、監査の実施手続きや実地監査マニュアルなど、協会の監査に関することは「監査ガイドライン」によるものとする。

### (2) 監査の重点項目

本年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ① 経営管理機能の発揮状況と法令等違反の再発防止策の検証（システム関連を含む）
- ② 貸金業務取扱主任者の機能発揮状況
- ③ 顧客等に関する情報管理態勢の適切性
- ④ 反社会的勢力による被害の防止（疑わしい取引の届出を含む）

### (3) その他監査計画に掲げた主な事項

#### ① 実地監査訪問先

一般監査、特別監査を合わせて130協会員程度を対象に実施する。

#### ② 書類監査

平成28年度と同様に、原則として3年に1回の頻度で実施する（対象協会員は、貸金業登録の満了日を基準に選定する）。

なお、平成29年度書類監査の対象協会員は、貸金業登録満了日が、平成30年4月1日から平成31年3月31日までに到来する協会員および平成29年1月以降の新規加入協会員を対象とし、平成29年度下期に行う。

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報・啓発活動

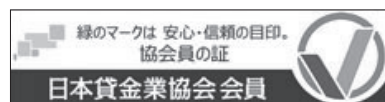
#### 1. 広報活動

業界の社会的評価の向上と協会の認知度向上を図るため、業界健全化の進捗状況や自主規制機関としての活動状況について、以下のとおり広報活動を行った。

##### (1)ブランディング施策の実施

「日本貸金業協会に加入する貸金業者は安心・信頼して利用できるということ」を資金需要者に周知するためポスターを制作し、全協会員に3,690枚を配布するとともに、財務局、財務事務所、都道府県貸金業担当部課や消費生活センター等に掲示を依頼した。

また、協会のホームページで本協会の会員であることを周知できる「協会バナー」を新たに制作し、「協会員専用サイト」で配布を開始した。



協会バナー



ポスター (A2判)

##### (2)協会ホームページの改修

協会員を安心・信頼して利用できる貸金業者として積極的に周知するため、会員検索ページを改修し、使い勝手を向上させるとともに、協会のホームページへ誘導できるようリンク機能を新たに設けた。

また、「協会員専用サイト」にログインするためのパスワードについて、定期的な変更手続が必要であったシステムを、協会員が任意の時期に変更できるように改修し、協会の事務負担の軽減を図った。

##### (3)広報誌「季刊JFSA」の刊行

業界健全化の進捗状況や業界の役割について、広く社会の理解を得るため、識者インタビューや地方協会の声、協会のCSR活動、各種調査結果等を掲載した「季刊JFSA」を4回刊行し、協会員はもとより関係行政や消費生活センター等、各号約2,770先に配布した。



広報誌「季刊JFSA」

##### (4)機関紙「JFSAnews」の刊行

法令遵守に役立つ情報や協会活動を掲載した協会員向け機関紙である「JFSAnews」を、毎月「協会員専用サイト」に掲載した。



機関紙「JFSAnews」

##### (5)調査研究結果等の公表

調査研究の結果等を協会の定期刊行物や協会ホームページで公表するとともに、金融庁及び日本銀行各記者クラブへのニュースリリースを行った。

## 2. 消費者啓発活動 ～出前講座・講師派遣等の推進～

「消費者力」向上のため、金銭管理や金融トラブルに関する教育機会の充実や行政と教育機関との連携促進を図ることを目的とした「消費者教育の推進に関する法律」が平成24年12月に施行され、それとともに、全国の各教育関係機関及び自治体にて消費者教育の取り組みが始まった。

同法施行以前も本協会では、金融に係る知識の普及、啓発活動を通じて、資金需要者等の利益の保護の促進を図るため、消費者啓発活動を行ってきたが、同法施行後は、相談現場の方々との連携強化と金銭教育の推進を図るため、出前講座の積極的な実施や講師の育成及び教材の開発など、次のとおりより一層幅広く行っている。

### (1)相談員向け出前講座の実施

全国の消費生活センターや社会福祉協議会などで行われる相談員向け研修へ講師を派遣し、「カウンセリング的手法等の研修」「生活困窮者支援相談の研修」「生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント」等の研修や、消費者教育の担い手育成実践講座等を実施した。

### (2)消費者向け出前講座の実施

中・高・専門・大学・成人・高齢者等への「金銭管理等に関する出前講座」や、全国の消費生活センターや社会福祉協議会などが主催する市民講座等に講師を派遣し、「ライフスタイル・お金ってなーに」「ローンとクレジット」「金融知識の向上及び金銭管理（家計管理）について」「金融トラブル被害の事例紹介及び金融トラブル被害防止」等の研修を実施した。

### (3)協会員向け出前講座の実施

協会員の依頼を受け、「カウンセリング的相談の研修」「監査に関する研修」等の研修を実施した。

### (4)幅広いニーズに対応するための金銭教育プログラムの作成

様々な種類の出前講座に対応できるよう教育プログラム等を作成するとともに、「ローン・キャッシング Q & A BOOK」(毎年約20万部配布)を継続的に作成し配布した。

さらに、ヤミ金融及び金融トラブル被害等についての情報提供、金融庁や消費者庁等作成の啓発用ポスター、パンフレット等の協会員への配布、各地で開催される消費者教育や啓発活動に関連する講演会、シンポジウム、キャンペーン等への積極的な参加を行った。

(5)平成28年度出前講座・講師派遣実績

【協会員向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	5月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	17
2	5月27日			10
3	6月3日	JA三井リース株式会社	日本貸金業協会の活動や監査指摘及び監査指針について	87
4	6月22日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応 貸金業協会と貸金業法	18
5	7月22日			48
6	8月15日	株式会社モビット	カウンセリングを活用したお客さま対応について	12
7	8月16日			12
8	8月24日			12
9	8月26日	フィンテックグローバル株式会社	貸金業界の現状及び貸金業法について	25
10	9月9日	りそなカード株式会社大阪管理部	カウンセリングの手法を用いた顧客対応について	46
11	9月16日	フィンテックグローバル株式会社	貸金業界の現状及び貸金業法について	30
12	11月2日	ダイヤモンドアセットファイナンス株式会社	貸金業務取扱主任者の役割及び顧客情報管理について	33
13	11月22日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	8
14	1月17日			12
15	1月26日	株式会社セゾンファンデックス (実務研修・初級編)	カウンセリングの手法を用いた顧客対応について	9
16	2月16日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング手法を活用したお客さま対応	12
17	3月6日	株式会社セゾンファンデックス (実務研修・中級編)	カウンセリングの手法を用いた顧客対応について	9
18	3月14日	楽天カード株式会社	苦情にならない対応、苦情対応	27
合計				427

【協会員向け講座(その他)】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	10月13日	日本貸金業協会(参加協会員:14社)	実務研修「カウンセリングの手法を用いた顧客対応について」 (初級編)	24
2	12月9日	日本貸金業協会(参加協会員:16社)	実務研修「カウンセリングの手法を用いた顧客対応について」 (中級編)	21
3	2月17日	日本貸金業協会(参加協会員:10社)	実務研修「カウンセリングの手法を用いた顧客対応について」 (上級編)	11
合計				56

【一般・消費者・学生向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	6月9日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割、金融トラブル回避	280
2	6月23日	愛知県一宮市経済振興課	ローン・クレジットなどの仕組み、金融トラブル事例と防止策	40
3	6月24日	明治大学	貸金業界の現状等について	35
4	7月6日	一般社団法人岐阜銀行協会	貸金業界の最近の動向と日本貸金業協会について	12
5	8月24日	三重県消費生活センター	日本貸金業協会と貸金業法の概要、金銭トラブル事例と防止策について	19
6	9月8日	鳥取県生活環境部くらしの安心局 消費生活センター	消費者のためのお金に関する基礎知識 (金銭トラブルに巻き込まれないために)	23
7	10月7日	日本郵便株式会社東京都西北部地区連絡会	金融知識や金銭管理及び金融トラブル防止について	100
8	10月21日	千葉市消費生活センター	多重債務問題の現状と見守り活動でできること	21
9	1月17日	香川県立飯山高等学校(四国財務局)	金融トラブルに巻き込まれないように	189
10	2月10日	八王子市消費生活センター	ローンやクレジットと返済の仕組み	34
合計				753



【相談員向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	8月7日	生活クラブ生活協同組合	最近の多重債務者の相談傾向と必要なアプローチについて	13
2	8月24日	公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会 広島支部	日本貸金業協会の現状等について	5
3	9月9日	社会福祉法人山口県社会福祉協議会	日本貸金業協会の活動と低所得者における生活再建に向けた支援について	24
4	9月12日	財務省四国財務局松山財務事務所	日本貸金業協会の活動と多重債務者に向けた生活再建支援について	30
5	9月27日	社会福祉法人徳島県社会福祉協議会	日本貸金業協会の活動と家計相談支援の実際について	40
6	9月28日	社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会	日本貸金業協会の活動と相談時対応について	46
7	11月10日	東北財務局・山形県消費生活センター	多重債務相談への対応(実践編) ～対応のスキルアップを目指して～	37
8	11月11日	北海道財務局理財部金融監督第三課	カウンセリング的アプローチを用いた債務相談対応	61
9	11月17日	野田市役所介護保険課 地域包括支援センター	日本貸金業協会の活動と多重債務者や生活困窮者への家計管理及び金融トラブルなどについて	18
10	11月26日	備後消費生活研究会	日本貸金業協会の活動と債務者に向けた生活再建支援について	20
11	11月29日	東北財務局・宮城県消費生活センター	多重債務相談への対応	36
12	12月22日	金沢市人権女性政策推進課	日本貸金業協会の活動と債務者に向けた生活再建支援について	45
13	1月13日	社会福祉法人宮城県社会福祉協議会	多重債務・生活困窮者への相談対応と生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント	72
14	2月22日	東北財務局・大仙市社会福祉協議会	多重債務相談への対応	23
15	2月27日	四国財務局	多重債務者に向けた生活再建支援について	32
16	2月28日	四国財務局(徳島財務事務所)	多重債務者に向けた生活再建支援について	28
17	3月8日	四国財務局(高知財務事務所)	多重債務者に向けた生活再建支援について	38
合計				568

2 調査・研究活動

(1)調査研究活動の概要

資金需要者に対する資金供給が適時かつ円滑になされているか等の観点から、「資金需要者」と「貸金業者」を対象とした各種調査を次のとおり行った。

実施時期	実施内容	対象	備考
平成28年8月	資金需要者向け調査 (※インターネット調査)	資金需要者	平成28年10月28日公表
平成28年12月～平成29年1月	貸金業者向け調査 (※郵送調査)	協会員、非協会員	平成29年3月31日公表
平成28年4月～平成29年3月	月次実態調査 (※平成29年3月末現在53社)	協会員	毎月公表

(2)調査結果の公表

- ①統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等をふまえ、実施した各アンケート調査結果を取りまとめ、「資金需要者等の借入れに対する意識や行動に関する調査結果報告」及び、「貸金業者の経営実態等に関するアンケート調査結果報告」として公表を行った。
- ②貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。
- ③平成27年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題を掲載した「平成27年度 年次報告書」を平成28年8月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

## Ⅲ. 主任者資格部門

### 1 貸金業務取扱主任者 資格試験・登録講習・主任者登録

#### 1. 業務の概要

本協会は、平成21年6月18日に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、平成28年度は11回目となる資格試験を実施した。

また、本協会は平成28年9月28日に登録講習機関の登録の更新（登録期間：平成28年10月1日～平成31年9月30日まで）を受けるとともに、平成28年度においては、平成25年度に主任者登録を更新した者及び新たに主任者登録を受けた者で更新時期を迎えた者を主たる対象者として、全国10地域で19回の貸金業務取扱主任者講習を実施した。

さらに、主任者登録の更新に係る事務を含め、金融庁長官からの委任に基づき主任者登録事務を円滑かつ安全に実施した。

#### ■ 貸金業務取扱主任者制度と貸金業者の責務

平成15年8月に創設された貸金業務取扱主任者の制度は、改正貸金業法の完全施行時（平成22年6月）から、国家資格である資格試験に合格し登録を受けた貸金業務取扱主任者を、営業所または事務所ごとに法令で定める数（貸金業の業務に従事する者50名につき貸金業務取扱主任者が1名以上の割合になるように）配置し、貸金業の業務に従事する者に対する助言・指導等を通じて貸金業者の法令遵守の徹底を図る制度に改正されました。

貸金業者は、貸金業務取扱主任者がその果たすべき役割及び貸金業務取扱主任者の権限等（①役職員に対し助言・指導を行うこと、②役職員は、貸金業務取扱主任者の助言・指導が法令等に反している場合等の例外事由に該当しない限り、貸金業務取扱主任者の助言を尊重し、指導に従う義務があること、③役職員が正当な理由なく、貸金業務取扱主任者の助言を尊重せず、指導に従わなかった場合の措置）を記載した貸金業務取扱主任者に関する社内規則等を、当該貸金業者の事業規模・特性に応じて策定しなければなりません。

また、貸金業者は、貸金業務取扱主任者が適切に助言・指導を行うことができるよう、社内規則等を役職員に周知徹底するとともに、貸金業務取扱主任者自身に対し、その役割及び果たすべき責務等を自覚させるための指導を行わなければなりません。

更に、貸金業者は、貸金業務取扱主任者の機能が十分に発揮される態勢が整備されているか、内部管理部門等による定期的な点検等によりその状況を把握・検証し、その結果に基づき態勢の見直しを行うなどの実効性を確保する必要があります。



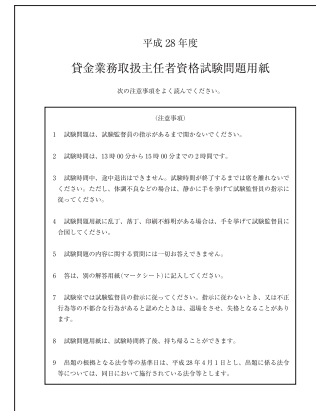
## 2. 資格試験の実施

全国17試験地（20会場）において、平成28年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。

### (1) 試験の結果

#### 試験実施結果

試験日	平成28年11月20日(日)
試験地及び会場数	全国17試験地・20会場
受験申込者数	11,639人
受験者数	10,139人
受験率	87.11%
合格者数	3,095人
合格率	30.53%
合格基準点	50問中30問正解
合格発表日	平成29年1月10日(火)



### (2) 合格者の概要 (n=3,095)

#### ① 年齢別構成

	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
構成比	24.6%	32.3%	25.5%	16.3%	1.4%
合格率	28.2%	30.4%	29.9%	36.5%	31.6%

#### ② 男女別構成

	男性	女性
構成比	70.0%	30.0%
合格率	32.5%	26.7%

※平均年齢 38.2歳

#### ③ 試験地別構成

	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	横浜	高崎	名古屋	金沢
構成比	1.7%	3.2%	4.9%	43.5%	5.8%	8.2%	1.3%	5.9%	1.2%

	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	8.9%	3.2%	2.5%	1.1%	1.7%	5.4%	1.1%	0.4%

(注)小数点以下第2位を四捨五入のため、構成比の合計は100.0%にならないことがある。

### (3) 試験結果の推移

#### 試験結果推移

(単位：人、点)

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回
試験日	平成21年8月	平成21年11月	平成21年12月	平成22年2月	平成22年11月	平成23年11月
申込者数	46,306	17,780	16,254	9,908	13,547	12,300
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393
合格率	70.1%	65.2%	65.4%	61.7%	32.9%	21.8%
合格基準点	30	30	33	31	30	27

	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	(累計)
試験日	平成24年11月	平成25年11月	平成26年11月	平成27年11月	平成28年11月	—
申込者数	11,520	11,021	11,549	11,585	11,639	173,409
受験者数	10,088	9,571	10,169	10,186	10,139	155,473
受験率	87.6%	86.8%	88.1%	87.9%	87.1%	89.7%
合格者数	2,599	2,688	2,493	3,178	3,095	75,976
合格率	25.8%	28.1%	24.5%	31.2%	30.5%	—
合格基準点	29	30	30	31	30	—

(4)科目別設問形式別出題数の推移

設問形式	法及び関係法令		貸付けの実務		資金需要者保護		財務・会計		全体		計	
	適切	適切でない	適切	適切でない	適切	適切でない	適切	適切でない	適切	適切でない		
第1回試験	4択	10	18	7	4	3	2	1	1	21	25	46
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
	組合せ	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3
	全体	12	18	8	4	3	2	2	1	25	25	50
第2回試験	4択	14	16	5	6	2	2	0	1	21	25	46
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2
	組合せ	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2
	全体	14	16	6	6	3	2	2	1	25	25	50
第3回試験	4択	9	17	8	5	1	2	0	2	18	26	44
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2
	組合せ	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	4
	全体	12	17	8	5	3	2	1	2	24	26	50
第4回試験	4択	10	18	7	4	1	2	1	0	19	24	43
	個数	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
	穴埋め	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2
	組合せ	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	3
	全体	12	18	9	4	2	2	3	0	26	24	50
第5回試験	4択	6	11	6	6	1	1	0	0	13	18	31
	個数	2	0	1	0	1	0	1	0	5	0	5
	穴埋め	1	0	0	0	1	0	1	0	3	0	3
	組合せ	6	1	2	0	1	0	1	0	10	1	11
	全体	15	12	9	6	4	1	3	0	31	19	50
第6回試験	4択	5	10	8	6	0	2	1	1	14	19	33
	個数	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	8	0	1	0	2	0	1	0	12	0	12
	全体	17	10	9	6	3	2	2	1	31	19	50
第7回試験	4択	7	11	6	8	0	2	1	1	14	22	36
	個数	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	1	0	2	0	1	0	9	0	9
	全体	16	11	7	8	3	2	2	1	28	22	50
第8回試験	4択	4	14	9	6	1	3	1	1	15	24	39
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	1	0	1	0	6	0	6
	全体	13	14	9	6	2	3	2	1	26	24	50
第9回試験	4択	7	12	8	7	2	3	2	1	19	23	42
	個数	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	全体	15	12	8	7	2	3	2	1	27	23	50
第10回試験	4択	8	12	9	6	3	2	1	2	21	22	43
	個数	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	全体	15	12	9	6	3	2	1	2	28	22	50
第11回試験	4択	8	12	8	7	4	1	2	1	22	21	43
	個数	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	全体	15	12	8	7	4	1	2	1	29	21	50

※各科目共、「適切」な問題の後に「適切でない」問題を出題しています。

※出題問題及び正答は、協会ホームページに掲載しています。

### (5)試験結果開示サービスの利用状況

平成29年3月30日現在、平成28年度試験の結果についての受験者からの開示請求件数は、2,199件となった。

※自分自身の試験の結果(①得点、②順位、③50問の正答、④50問の選択肢番号及び正誤)について、ネット経由で無料で照会できるサービスは、平成28年4月4日から開始しています。

## 3. 登録講習の実施

### (1)講習の実施

#### ①開催日別実施結果

実施日	実施場所	受講申込者数(人)	受講者数(人)	受講率(%)	修了者数(人)
5月18日	東京	339	334	98.5	334
5月25日	大阪	251	247	98.4	247
6月2日	東京	271	261	96.3	261
6月28日	名古屋	153	150	98.0	150
7月4日	沖縄	43	42	97.7	42
7月7日	東京	449	443	98.7	443
7月12日	金沢	27	26	96.3	26
7月14日	広島	60	60	100.0	60
7月20日	高松	49	48	98.0	48
7月26日	福岡	196	192	98.0	192
8月2日	仙台	92	90	97.8	90
8月9日	東京	426	413	96.9	413
8月23日	札幌	82	82	100.0	82
9月1日	札幌	9	8	88.9	8
9月27日	東京	445	433	97.3	433
11月1日	名古屋	80	74	92.5	74
12月6日	東京	388	380	97.9	380
12月20日	大阪	280	268	95.7	268
1月17日	東京	217	208	95.9	208
平成28年度計(19回)		3,857	3,759	97.5	3,759

※9月1日(札幌)は、8月23日講習の台風9号による受講困難者を対象として追加開催を実施しました。

#### ②開催場所別実施結果

開催場所	実施回数	受講者(人)	修了者数(人)	構成比率(%)
札幌	2	91	90	2.4
仙台	1	92	90	2.4
東京	7	2,535	2,472	65.8
名古屋	2	233	224	6.0
金沢	1	27	26	0.7
大阪	2	531	515	13.7
高松	1	49	48	1.3
広島	1	60	60	1.6
福岡	1	196	192	5.1
沖縄	1	43	42	1.1
計(10地域)	19	3,857	3,759	100.0



③受講者の受講回数別内訳 ※ ( )は構成比率

①新規受講者 (人)	②更新対象受講者(人) <受講回数別内訳>					①+② 全体
	初回	2回目	3回目	4回目	更新計	
311 (8.3%)	1,179 (31.4%)	2,058 (54.7%)	209 (5.6%)	2 (0.1%)	3,448 (91.7%)	3,759 (100.0%)

※「新規受講者」とは、過去に一度も主任者登録を受けていない者

④講習カリキュラム(標準)

時限	時間	講習科目	主な内容
	9:00~		受付開始
【10分】	9:30~9:40		受講説明
1時限 【70分】	9:40~10:50	貸金業に関する 法令に関する科目 その1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■貸金業法、利息制限法及び出資法に関する直近の改正内容の解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> </ul>
【10分】	10:50~11:00		休憩
2時限 【50分】	11:00~11:50	貸金業に関する 法令に関する科目 その2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■貸金業法、利息制限法及び出資法に関する直近の改正内容の解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> </ul>
【60分】	11:50~12:50		昼食休憩
3時限 【80分】	12:50~14:10	貸金業に関する 法令に関する科目 その3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■民法、商法その他関係法律で、貸付け及び貸付けに付随する取引に関する規定に関する直近の改正内容の解説</li> <li>■資金需要者等の保護に関する解説</li> <li>■財務及び会計に関する解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> <li>○理解度テストの実施と解説</li> <li>○質疑応答</li> </ul>
【20分】	14:10~14:30		休憩
4時限 【80分】	14:30~15:50	実務に関する科目 その1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■貸付けに関する実務動向の解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> </ul>
【20分】	15:50~16:10		休憩
5時限 【80分】	16:10~17:30	実務に関する科目 その2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■債権管理に関する実務動向の解説</li> <li>■債権回収に関する実務動向の解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> <li>○理解度テストの実施と解説</li> <li>○質疑応答</li> </ul>
【20分】	17:30~17:50		修了証明書の交付等

⑤講習会場における質疑応答

3時限目と5時限目の講義では、理解度テストと質疑応答の時間を設けている。平成28年度講習では、受講者から72件の質問があり会場講師が回答した。

## (2)平成29年度講習開催計画の公表と受講対象者への案内

- ①平成28年12月、平成29年度講習の受講対象者（平成29年10月31日から平成30年10月30日の間に主任者登録の有効期限を迎える方）でマイページにメールアドレスを登録されている方に対し、有効期限案内書面の不着防止のため、登録内容確認メールを送信した。
- ②平成29年1月27日、協会ホームページに平成29年度講習開催日程等を予告掲載した。
- ③平成29年1月31日、平成29年度講習受講対象者（3,509名）に「貸金業務取扱主任者の登録有効期限と平成29年度登録講習に関する案内」書面を発送した。併せて、マイページ登録者にはメールによる案内を行った。
- ④平成29年2月20日、平成29年度講習の受講要領を協会ホームページに掲載し公表するとともに、受講申込書類（冊子）の配布を開始した。
- ⑤平成29年2月27日、平成29年度講習の受講申込の受付を開始した。

## (3)講習用教材の制作

平成29～31年度講習用教材として、①講習テキスト、②実務の手引き、③関係法令集、④講義用ビデオを制作した。

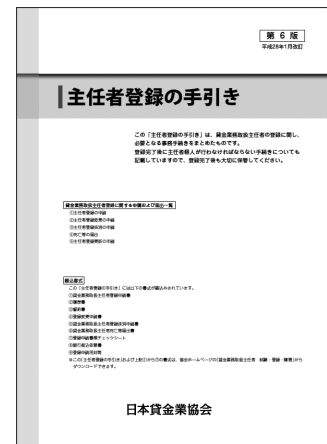
平成29年5月30日に全面施行された改正個人情報保護法は、当該法令に加えて、個人情報保護委員会のガイドライン4編、金融分野におけるガイドライン、パブリックコメントの結果及び回答、Q & A等、主任者の実務において求められる関係資料が多岐に亘るため、関係法令集別冊としてとりまとめた。

また、講習テキストの補完を目的として、平成29年度講義補助資料を作成した。

## 4. 主任者登録の実施

### (1)主任者登録に関する事務手続等の周知

- ①平成28年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- ②平成28年度試験合格者に合格証書とともに主任者登録の申請書類等を発送し、主任者登録申請手続きを周知するとともに、問合せ窓口において問合せに対応した。
- ③主任者登録の更新には、主任者講習の受講が義務付けられている。平成28年度の最終の講習（平成29年1月17日）から平成29年度の初回講習（平成29年5月23日）までの約4ヶ月間、講習不開催の期間があるため、主任者登録の更新漏れを起こさないよう、注意文書を協会ホームページ及びJFSAnewsに掲載し、注意喚起を行った。



### (2)主任者登録に関する事務処理状況

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの主任者登録に関する事務処理件数は以下の通り。

(単位：件)

登録申請書受理件数	5,796
登録完了通知発送件数	2,928
更新完了通知発送件数	3,869
登録拒否件数	2
登録変更件数	1,978
登録取消件数	1
登録抹消件数	3,939

### (3)主任者の登録と更新の状況

平成29年3月31日末現在、登録を受けた貸金業務取扱主任者数は27,208名です。

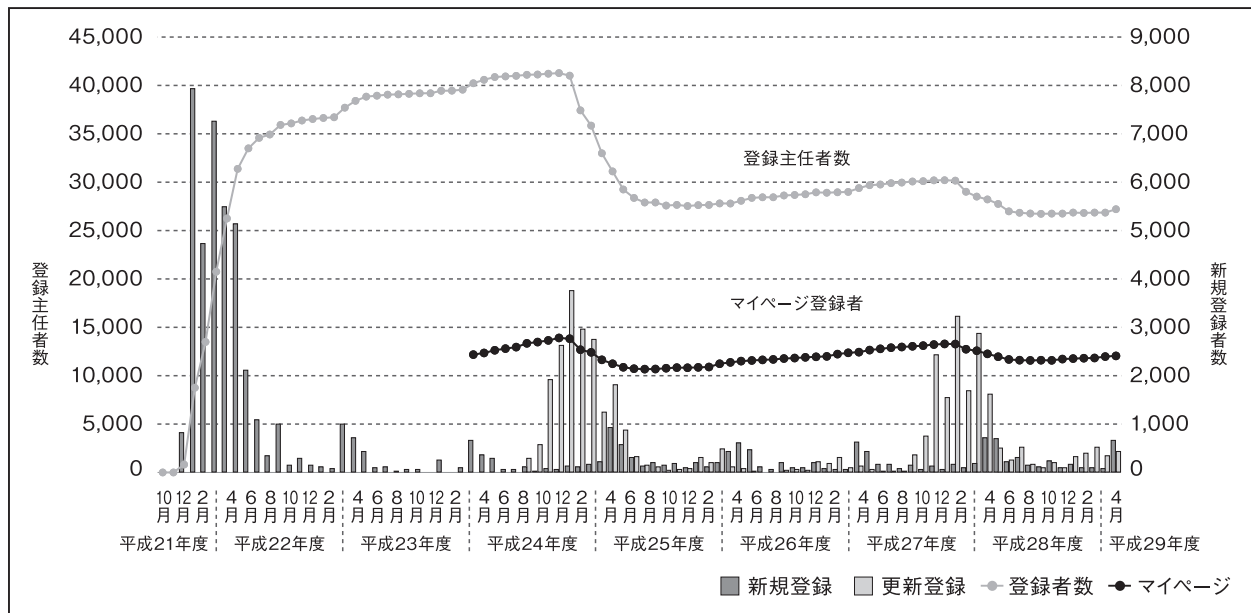
(単位:件)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
登録件数(更新以外)	20,749	16,952	2,525	1,697	3,510	2,706	2,439	2,928
更新件数	0	0	0	16,127	4,561	1,234	14,649	3,869
登録抹消件数	1	6	3	8,935	8,702	1,111	3,611	3,939

※主任者登録の有効期間は3年と定められており、登録の更新を受けない場合、当該主任者登録は有効期限の満了をもって抹消される。

#### 貸金業務取扱主任者数の推移

(単位:人)



### (4)マイページ登録の推進と主任者活動支援情報の提供

#### ①マイページ登録の推進

主任者登録の変更に係る事務手続きの簡素化及び主任者活動支援のための有効情報の提供手段として、マイページ登録を推進した。

	平成23年3月末	平成24年3月末	平成25年3月末	平成26年3月末	平成27年3月末	平成28年3月末	平成29年3月末
登録主任者数	37,708名	40,219名	32,988名	27,796名	29,391名	28,219名	27,208名
マイページ登録者数	8,945名	12,179名	11,641名	11,375名	12,433名	12,258名	12,046名
登録率	23.7%	30.3%	35.3%	40.9%	42.3%	43.4%	44.3%

#### ②マイページ掲載資料の拡充

主任者活動の支援策として要望が多い事項について、平成25年9月からマイページ(主任者専用サイト)に関係資料の掲載を開始するとともに、内容の更新を実施中。

※主任者への告知は、更新の都度、ホームページにおいて告知するとともに、マイページ登録者及び団体責任者宛てに案内メールを送信。



<マイページに掲載している関係資料>

A. 貸金業法の改正動向と貸金業者の活動状況に関する情報

① 貸金業法及び関係法令の改正動向

資料No	タイトル	概要
A1-1	貸金業法及び関係法令等の改正状況	「関係法令集」(平成23年1月27日第1版発行)に収録している貸金業法等の発行日以降の改正の概要について、公布・公表日順に改正の要点等を記載し、当該改正の公表箇所にリンクを張った資料。
A1-2	貸金業法施行令及び貸金業法施行規則の改正状況	平成25年4月以降に金融庁から公表されパブリックコメントに付された貸金業法施行令及び貸金業法施行規則の一部改正について、その内容を抜粋した資料。(パブリックコメントを含む。)
A1-3	「貸金業者向けの総合的な監督指針」の改正状況	平成25年5月以降に金融庁から公表されパブリックコメントに付された「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正について、その内容を抜粋した資料。(パブリックコメントを含む。)
A1-4	パブリックコメントの概要とその回答	貸金業法第2段階施行時の施行規則等の一部改正に伴うパブリックコメントの結果(平成19年11月2日公表)から、関係法令等の直近の改正までのパブリックコメントの概要とその回答について、分野毎の項目に分類し整理した資料。(全4冊、161頁)

② 検査結果事例・法令等違反の届出の状況

資料No	タイトル	概要
A2-1	金融検査結果事例集(金融庁)	金融庁が公表している「金融検査結果事例集」のうち、貸金業者に関する事例を抜粋した資料。金融庁が、平成26事務年度行ったオンサイト・モニタリングの結果(個別の指摘事例等)について、現状においても引き続き有用と思われる既存事例とともに整理し、新たな金融検査結果事例集として策定・公表したものの。
A2-2	協会監査における指摘内容及び改善指導内容	日本貸金業協会の会員に対する監査結果として協会の年次報告書等に掲載した、監査の指摘内容及び改善指導の概要。
A2-3	協会への法令等違反届出事案数の推移	協会員が協会の定めに従い届け出た法令等違反届出について、届出事案数の推移を該当条文等別に一覧にした資料。
A2-4	平成27年度実地監査指摘事例集	平成27年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)
A2-5	平成26年度実地監査指摘事例集	平成26年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)
A2-6	平成25年度実地監査指摘事例集	平成25年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)

③ 金融ADR・苦情等の受付の状況

資料No	タイトル	概要
A3-1	紛争解決手続終結事案(日本貸金業協会)	貸金業に関する指定紛争解決機関である「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」が「紛争解決手続終結事案」として、年度別に紛争の概要、紛争解決の状況等について公表している全25事例を掲載。
A3-2	苦情処理終結事案(日本貸金業協会)	貸金業務に関連する借入れや返済のご相談、貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決の窓口である「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」が「苦情処理終結事案」として、類型別に申立内容、処理結果等について公表しているもの。平成23年度からの全35事例を掲載。
A3-3	貸金業者に係る苦情・相談等の受付状況の推移(日本貸金業協会)	日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターにおいてとりまとめ、年次報告書に掲載している「苦情内容別推移」及び「相談内容別推移」について、平成21年度以降の推移を確認できる資料。
A3-4	貸金業に関する利用者からの相談事例等(金融庁)	金融庁の金融サービス利用者相談室が四半期ごとに公表している「『金融サービス利用者相談室』における相談等の受付状況等」の「5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」の「(4) 貸金等に関する相談事例及びアドバイス等」に掲載されている事例。
A3-5	貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移(金融庁)	金融庁から毎年5月末に公表される「貸金業関係資料集」のうち、「8. 金融庁・財務局・都道府県に寄せられた貸金業者に係る苦情等(苦情、相談・照会)件数」について、平成21年度以降の推移を確認できる資料。

④貸金業に関する判例・法令解釈等

資料No	タイトル	概要
A4-1	貸金業に関する最高裁判所の主な判決一覧	昭和37年から直近までの最高裁判決のうち、貸金業に関する主な判決についての争点別分類一覧表(当該判決の位置付けの確認)。
A4-2	貸金業に関する主な最高裁判例(要旨)	昭和37年から直近までの最高裁判決のうち、貸金業に関する主な判決の要旨、関係法条等を掲載し、判決本文にリンクを張った資料。
A4-3	国民生活センターの貸金業に関する公表事例	独立行政法人 国民生活センターから公表されている「消費者問題の判例集」のうち、貸金業に関する事例を抜粋した資料。全18事例をテーマ別に分類。
A4-4	国民生活センターの消費者契約法に関する公表事例	独立行政法人 国民生活センターから公表されている「消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例」のうち、貸金業に係る事例を抜粋した資料。全8事例を消費者契約法の条項別に分類。
A4-5	ノーアクションレター一般的な法令解釈	金融庁から公表されている法令適用事前確認手続(ノーアクションレター制度ほか)及び一般的な法令解釈に係る書面照会手続の概要と公表されている照会文書及び回答文書にリンクを張った資料。

B. 関係法令等の改正動向に関する情報

資料No	タイトル	概要
B1	関係法令等の改正状況	「関係法令集」(平成23年1月27日第1版発行)に収録している関係法令等(利息制限法、出資法、消費者契約法、犯罪収益移転防止法等)の発行日以降の改正の概要について、公布・公表日順に改正の要点等を記載し、当該改正の公表箇所へリンクを張った資料。
B2	犯罪収益移転防止法の改正(3段表)	平成28年10月1日から施行される犯罪収益移転防止法(平成26年法律第117号)及び平成27年9月18日に警察庁からパブリックコメント結果が公表された同法施行令、同法施行規則(附則含む)の改正箇所が判る3段組資料。

C. 多重債務者対策等に関する情報

資料No	タイトル	概要
C1	多重債務者問題懇談会関係資料	多重債務者対策として取り組むべき施策等を検討するため、平成24年9月に新たに設置された「多重債務者問題及び消費者向け金融に関する懇談会」関係資料の公表箇所へリンクを張った資料。(平成28年5月24日第7回開催まで)
C2	多重債務の発生防止に向けた支援(日本貸金業協会)	日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターによる多重債務の未然防止及び多重債務の早期発見とその解決に向けた支援の概要に関する資料。
C3	生活困窮者自立支援制度の関係資料	厚生労働省が所管する生活困窮者自立支援制度(生活困窮者自立支援法:平成25年法律第105号)の概要とその実施状況に関する資料の公表箇所へリンクを張った資料。※本制度は、生活保護受給者以外の生活困窮者への支援の抜本的強化を目的とし、社会保険制度等の雇用を通じた安全網(第1のセーフティネット)と生活保護(第3のセーフティネット)との間の第2のセーフティネットと位置づけられている。

D. 金融リテラシーの向上に関する情報

資料No	タイトル	概要
D1-1	金融経済教育推進会議の「金融リテラシー・マップ」	1.金融経済教育研究会報告書(2013年4月公表)の概要説明と当研究会の議事録等にリンクを張った資料。 2.金融広報中央委員会から公表(2015年6月)されている、「生活スキルとして最低限身に付けるべき金融リテラシー(お金の知識・判断力)」の内容に関する説明資料。 ※「最低限身に付けるべき金融リテラシー」は、「家計管理」「生活設計」「金融知識及び金融経済事情の理解と適切な金融商品の利用選択」「外部の知見の適切な活用」の4分野に分かれる。
D1-2	金融リテラシー・マップの概要と「ローン・クレジット」に関する事項	金融リテラシー・マップの主な内容及び「全年齢層を通じて習得すべきスタンダード」のうち、「ローン・クレジット」に関する事項を抜粋した資料。
D2	金融広報中央委員会の金融リテラシー調査結果	金融広報中央委員会が平成28年2~3月、18歳以上の個人の金融リテラシーの現状を把握するために実施したインターネット調査の結果にリンクを張った資料。「金融リテラシー・マップ」の体系を踏まえた初の大規模調査で、属性(性別、年齢、年収、居住地等)分類、海外調査との比較、金融力調査(2011年度)との比較等がある。
D3	消費者及び指導者向けの金融リテラシー教材(金融広報中央委員会、金融庁、日本貸金業協会)	1.金融広報中央委員会から公表されている金融リテラシーの向上・推進のための各種資料の中から、指導者向け教材、生活設計・家計管理・消費生活に関する分野の実践事例集、年代層別資料のうち一部を抜粋しリンクを張った資料。【『きみはリッチ? - 多重債務に陥らないために - 』の内容紹介等) 2.金融庁から公表されている金融リテラシー向上のための資料。 3.日本貸金業協会が公表している消費者向けガイドブック及び家計管理診断・消費者行動診断ツールにリンクを張った資料。
D4	ゆうちょ財団の「くらしと生活設計に関する調査報告書」の「金融の知識」から	1.一般財団法人 ゆうちょ財団は、個人金融に関する調査・研究に役立てることを目的としてアンケート調査を行い、「くらしと生活設計に関する報告書」を公表している。第1回調査(2013年)、第2回調査(2015年)の結果概要から一部を抜粋。 2.2014年8月~9月に実施され2015年3月に公表された第2回調査の「金融の知識」に関する調査結果資料。 (※ゆうちょ財団のアンケート調査については、E4を参照ください。)

E. 各種アンケート調査結果等に関する情報

資料No	タイトル	概要
E 1	金融庁が実施したアンケート調査結果	金融庁が実施した、①改正貸金業法の完全施行後の実態把握の一環として、貸金業を利用している一般消費者の意識等に係る調査、②地域経済における金融機能の向上に関する調査研究、③主要国の上限金利規制に関する調査の結果にリンクを張った資料。
E 2	日本貸金業協会が実施したアンケート調査結果	日本貸金業協会が平成27年7月及び平成26年11月に資金需要者及び貸金業者を対象として実施した「貸金業が担う資金供給機能等の現状と動向」等のアンケート調査結果の概要及び公表箇所にリンクを張った資料。
E 3-1	家計の金融行動に関する世論調査① 二人以上世帯（金融広報中央委員会）	金融広報中央委員会（ホームページ「知るぽると」）から公表されている、「家計の金融行動に関する世論調査」のうち、平成22年～27年の二人以上世帯の5種類の調査結果資料の公表箇所にリンクを張った資料。（調査結果一括ファイル、単純集計ファイル、時系列ファイル、分類別ファイル、設問間クロス集計）
E 3-2	家計の金融行動に関する世論調査② 単身世帯（金融広報中央委員会）	金融広報中央委員会（ホームページ「知るぽると」）から公表されている、「家計の金融行動に関する世論調査」のうち、平成22年～27年の単身世帯の5種類の調査結果資料の公表箇所にリンクを張った資料。（調査結果一括ファイル、単純集計ファイル、時系列ファイル、分類別ファイル、設問間クロス集計）
E 4	ゆうちょ財団の家計に関するアンケート調査結果	一般財団法人 ゆうちょ財団が、家計の金融に関する調査・研究に役立てることを目的として実施している各種調査のうち、①「家計と貯蓄に関する調査」（平成25年11月～12月実施）、②「くらしと生活設計に関する調査報告書」（平成25年3月、平成26年8月～9月実施）にリンクを張った資料。 クレジットカード及び消費者金融の利用経験や利用者の生活の変化等のアンケート項目がある。
E 5	日本銀行、家計経済研究所から公表されている調査結果	1.日本銀行が、金融・経済環境の変化がもたらす生活者の意識や行動への影響、生活実感を把握し金融政策や業務運営の参考とするため、平成5年から毎年（4回）実施している「生活意識に関するアンケート調査」の公表箇所にリンクを張った資料。 2.公益財団法人 家計経済研究所が、平成5年から実施している「消費生活に関するパネル調査」の概要に関する資料。

F. 家計に係る各種統計資料・その他

資料No	タイトル	概要
F 1	「家計調査」(総務省統計局)	総務省統計局が四半期毎に公表する「家計調査」(貯蓄・負債編)は、二人以上世帯の貯蓄現在高・負債現在高等を世帯の年間収入階級及び職業別に調べることができる。調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。
F 2-1	「全国消費実態調査」① 二人以上世帯（総務省統計局）	総務省統計局が5年ごとに実施している「全国消費実態調査」は、世帯を対象として、家計の収入・支出及び貯蓄・負債、耐久消費財、住宅・宅地などの家計資産を総合的に調査している。 二人以上世帯を対象とした調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。
F 2-2	「全国消費実態調査」② 単身世帯（総務省統計局）	総務省統計局が5年ごとに実施している「全国消費実態調査」は、世帯を対象として、家計の収入・支出及び貯蓄・負債、耐久消費財、住宅・宅地などの家計資産を総合的に調査している。 単身世帯を対象とした調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。
F 3	「労働力調査」「就業構造基本調査」(総務省統計局)	1.労働力調査は、統計法に基づく基幹統計『労働力統計』を作成するための統計調査であり、我が国における就業及び不就業の状態を明らかにするための基礎資料を得ることを目的としている。調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。 2.就業構造基本調査は、国民の就業及び不就業の状態を調査し、全国及び地域別の就業構造に関する基礎資料を得ることを目的とする。調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。
F 4	「国民生活基礎調査」(厚生労働省)	厚生労働省は、昭和61年から毎年実施する調査と3年ごとの大規模調査で国民生活の基礎的事項について調査し、結果を「国民生活基礎調査」として公表している。 国民生活基礎調査の結果の概要の公表箇所にリンクを張った資料。
F 5	「所得再分配調査」(厚生労働省)	所得再分配調査は、昭和37年度以降、概ね3年に一度の周期で実施しており、社会保障制度における給付と負担、租税制度における負担が所得の分配にどのような影響を与えているかを明らかにし、社会保障施策の浸透状況、影響度を調査し、今後における施策立案の基礎資料を得ることを目的としている。調査結果の概要の公表箇所にリンクを張った資料。
F 6	「厚生労働白書」(厚生労働省)	「厚生労働白書」の概要の公表箇所にリンクを張った資料。 参考として、「家計の動向に関する記載（平成20年白書）」を一部抜粋した。
F 7	「人事・労務管理に関する基礎実務の手引き」	人事・労務管理上の基本的テーマについて、ケーススタディ形式で関係法令の要点を解説した資料。「従業員の雇用を巡る諸問題」(6テーマ)及び「派遣労働者・契約社員等を巡る諸問題」(2テーマ)に関する基礎実務の手引き（平成27年度版）。

## IV. 各種建議要望

### 1 平成29年度政府税制改正に関する要望

貸金業界は、我が国の金融システムにおいて、消費者及び事業者の多様な資金需要に応じた利便性の高い金融商品を提供することにより、預金取扱金融機関を補完する重要な役割を果たしている。

しかしながら、平成18年から続く利息返還請求はいまだ収束せず、貸金業界を取り巻く環境は厳しい状況が続く中、新たなシステム整備の必要性など貸金業者のコスト負担は増加の傾向にある。

このような状況を踏まえ、貸金業界に求められる、預金取扱金融機関にはできない少額、無担保、短期、緊急という資金を庶民や零細事業者に供給する金融機関としての資金供給機能を確保するためには、実情に配慮した税制面の整備を進めることが重要になっている。

本協会では、設立以来、毎年度の税制改正に当たり、貸金業に係る税制問題を広く検証し、主務官庁である金融庁を始めその他関係機関に対して意見具申をしてきたが、平成28年度においては、「貸金業界の適切な資金供給機能の確保と消費者保護のために」と題し、引き続き、貸金業界に特有の利息返還による納付済み租税に対する救済措置や、法令により発行が義務付けられた文書に対する課税の見直しについて、また、消費者向け貸付けにおける破産債権や貸倒れに係る税制と会計のあり方について要望するとともに、多様な資金需要に柔軟に対応するためには小規模貸金業者への配慮も不可欠なことから、規模の大小にかかわらず同じ規制がかかる貸金業界の特殊性に配慮したシステム促進や損失補填処理などに対する税制措置に関する要望を追加し、次のとおり7項目の要望をあげた。

#### (1) 利息返還に係る欠損金繰越控除等の特例の適用

平成18年1月の最高裁判所の判決以降、利息返還請求は著しく増加し、最近では、返済の終了した者の掘り起しが活発化する傾向にあり、業界全体としても、これまでに少なくとも6兆円を超える損失が出ており、いまだ収束が見られない状況にある。

これら返還した利息は、過去それぞれの受取年度において益金として計上し納税を行ったものであるが、過去10年を超える利息の返還を求められる状況にあり、現行の税法では、過納法人税の還付などの救済を求めることができない。さらにこのたびの法人税改革により、繰越欠損金控除制度が縮小されれば、繰越控除による既納税額分の取戻にも制限が加えられ、さらに不公平な状況となる。

このような実態を踏まえ、当該過納法人税分については、還付請求ができる特例、若しくは利息返還に係る損失については、通常の欠損とは別に、全額の繰越控除を認めていただく特例を租税救済措置として講じていただきたい。

#### (2) 破産債権の取扱いの見直し

個人の債務者が破産手続開始の申立てを行った場合、実際にはそのほとんどが回収できないことから、会計上は全額損金に計上している。一方、税務上、形式基準として認められている貸倒引当金の繰入限度額は債権金額の50%までとなっているため、早期に損金算入することが困難な状況になっている。

このような実態を踏まえ、会計上と税務上の差異を解消して手続きの整合性を図り、税務上の貸倒引当金の繰入限度額を100%に引き上げていただきたい。

#### (3) 消費者が債務者である場合の貸倒れ基準の適用

貸金業者は、貸金業法第21条により金銭債権の取り立て行為について規制されており、特に消費者である債務者に対して税法が求める十分な債権保全の手段を尽くすことは、過度な取立てと誤解される恐れもある。

また、現状では、金銭債権について貸倒れと判定する期間基準等がないため、延滞した消費者との交渉に困難を要している。

このような実態を踏まえ、法人税法基本通達9-6-3「一定期間取引停止後弁済がない場合等の貸倒れ」のような期間基準を、貸金業者の貸付けによる担保保全の無い消費者向け金銭債権に対しても定めていただきたい。

#### (4)法令で発行が義務付けられた書面への課税の廃止を含めた印紙税制度の見直し

印紙税制度に関しては、各方面から、その制度の根幹からあり方を検討し見直すべきとの意見が付されているところであるが、特に貸金業者においては、法令により発行が義務付けられた文書があり、当該文書には、課税の可能性があるものと課税されるものが存在する。そのため、事務の過度の負担感や税負担の不公平感のある制度となっている。

このような実態を踏まえ、制度上の問題を解決するため印紙税制度を見直し、税負担の公平性を期していただきたい。

#### (5)欠損金の繰越控除制度および繰戻還付制度の見直し

欠損金の繰越控除制度と繰戻還付制度は、企業の事業年度ごとの課税負担を平準化し、安定した経営に資する効果があると考えられているが、繰越控除制度については、このたびの法人税改革により見直しがなされ、大企業の繰越控除額が段階的に50%まで引き下げられることとなった。当該改正により、過去の赤字がたまっている法人ほど不利な税制となる。

一方で、繰越期間は10年に延長されたが、海外の状況を見ると繰越期間を無制限とする先進国が多い中で我が国の10年間は短すぎる状況にある。従って、控除額縮小による不公平感を少しでも解消させ、本制度の実効性を少しでも高めるため、繰越控除期間については、欧米主要国並み（20年以上）に延長していただきたい。

また、現在、中小企業者等を除き適用が停止されている繰戻還付制度を全法人に適用し、還付期間が前年度だけであり、過去2年度分まで期間を延長していただきたい。

#### (6)小規模貸金業者のシステム投資促進のための措置

貸金業者の7割余りを占める小規模貸金業者にとっては、情報管理態勢の構築など安全管理体制の確立や、反社会的勢力の排除への取り組みなど、システム化が必要な対応が、その事業規模に比して過大な負担となっているのが、現状である。

このような実態を踏まえ、小規模貸金業者にシステム投資を促進させるための必要な減税措置をとっていただきたい。

#### (7)個人の貸金業者の活動を支援するための税の優遇措置

個人の貸金業者は、自己の個人資産を有効に活用して、我が国の企業の過半数を占める個人事業主の資金需要を満たしているが、様々な環境変化等により近年その数を減少させている。

我が国経済を活性化させるためには、地域に根ざした個人事業主の一層の活躍が必要であり、そのためには個人の貸金業者の活動を支援することが必要であると考えます。

このような実態を踏まえ、個人の貸金業者の税制について、次の2点の措置をとっていただきたい。

- ①欠損金の繰越控除期間の延長（※3年から少なくとも5年）
- ②事業所得の損失補填を目的として生じた不動産の譲渡所得と、損失との損益通算

## 第3章 総会・理事会・委員会・協議会・役員等

### 1. 総会

平成28年6月15日、第9回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

- |     |                         |   |                           |
|-----|-------------------------|---|---------------------------|
| 第1号 | 平成27年度事業報告書承認に関する件      | ⋮ | [平成27年度監査報告]              |
| 第2号 | 平成27年度財務諸表及び財産目録承認に関する件 | ⋮ | 第3号 平成28年度事業計画書(案)承認に関する件 |
|     |                         | ⋮ | 第4号 平成28年度予算書(案)承認に関する件   |
|     |                         | ⋮ | 第5号 役員(理事・監事)選任に関する件      |

### 2. 理事会

本年度中、理事会を13回開催し、協会への入退会、各会議体委員の選任、本部組織の改正、支部事務所の移転、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」、「事務局運営規則」及び「支部規則」の一部改正、平成29年度事業計画及び収支予算(案)など本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

#### (1)第1回理事会(平成28年4月27日)

##### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(定款第19条第2項)
- 第3号 本協会への加入承認の取り消しに関する件
- 第4号 平成27年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第5号 平成27年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第6号 支部事務所移転に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他

#### (2)第2回理事会(平成28年5月18日)

##### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(定款第19条第2項)
- 第3号 役員(理事・監事)候補者選任に関する件
- 第4号 第9回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第5号 支部事務所移転に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他

#### (3)第3回理事会(平成28年6月3日) (書面による理事会)

##### ①審議事項

- 第1号 第9回定時総会議案書第5号議案資料の一部修正に関する件

##### ②報告事項

- i 相談・紛争解決委員会報告

#### (4)第4回理事会(平成28年6月15日)

##### ①審議事項

- 第1号 会長選任に関する件(定款第32条第1項)
- 第2号 自主規制会議議長選任に関する件(同第50条第5項)
- 第3号 貸金戦略会議議長選任に関する件(同第51条第5項)
- 第4号 総務委員会委員長選任に関する件(同第52条第4項)
- 第5号 副会長承認に関する件(同第32条第2項及び第3項)
- 第6号 副会長の順位に関する件(同第35条第1項)
- 第7号 本協会への新規加入承認に関する件(同第16条第3項)
- 第8号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第9号 支部事務所移転に関する件
- その他

(5)第5回理事会(平成28年7月27日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 自主規制会議委員選任に関する件
- 第3号 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第4号 総務委員会委員選任に関する件
- 第5号 研修委員会委員選任に関する件
- 第6号 「紛争解決等業務に関する規則」第19条第2項に基づき紛争解決委員候補の同意に関する件
- 第7号 支部規則の一部改正に関する件
- 第8号 支部事務所移転に関する件
- 第9号 登録講習機関の登録の更新の申請に関する件

②報告事項

- i 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告
- iii 相談・紛争解決委員会報告
- iv その他

(6)第6回理事会(平成28年8月17日)

(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 相談・紛争解決委員会委員選任に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告

(7)第7回理事会(平成28年9月21日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(定款第19条第2項)
- 第3号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告
- v 試験委員会報告
- vi その他

(8)第8回理事会(平成28年10月19日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 「会費規則」及び「会費規則に関する細則」の一部改正に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告

(9)第9回理事会(平成28年11月16日)

①審議事項

- 第1号 本協会からの退会承認に関する件
- 第2号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告
- v 試験委員会報告

(10)第10回理事会(平成28年12月21日)

(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告

(11)第11回理事会(平成29年1月18日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 総務委員会報告
- iii 試験委員会報告
- iv その他

(12)第12回理事会(平成29年2月22日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本部組織の改正及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正に関する件
- 第3号 支部事務所移転に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 総務委員会報告
- iii その他

(13)第13回理事会(平成29年3月22日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 平成29年度事業計画(案)承認に関する件
- 第4号 平成29年度収支予算(案)承認に関する件
- 第5号 「紛争解決等業務に関する規則」の一部改正に関する件
- 第6号 「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正に関する件
- 第7号 常務執行役の選任(再任)承認に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告

**3. 自主規制会議、貸金戦略会議、総務委員会、相談・紛争解決委員会、試験委員会**

(1)自主規制会議

11回(平成28年4月22日(書面による会議)、5月16日(書面による会議)、8月2日(書面による会議)、8月12日(書面による会議)、9月21日、10月14日(書面による会議)、11月16日、12月16日(書面による会議)、平成29年1月13日(書面による会議)、2月22日、3月22日)開催

- ①「改正犯収法」及び「障害者差別解消法」の施行及び同改正等を踏まえた「監督指針」の改正等に伴い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び同細則の一部改正(案)を審議した。
- ②「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」等の一部改正に伴い、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正を審議した。
- ③「改正個人情報保護法」の完全施行等に伴い、認定個人情報保護団体である本協会の「個人情報保護指針」の一部改正(案)を審議した。
- ④法令等違反届出事案について、措置を審議した。
- ⑤改選期にあたり、自主規制会議関係の委員会委員等の選任を行った。

(2)貸金戦略会議

9回(平成28年4月19日(書面による会議)、5月16日、7月22日、8月10日(書面による会議)、9月15日、10月12日、11月14日、12月15日(書面による会議)、平成29年3月15日)開催

- ①改正貸金業法の完全施行から5年以上が経過し、資金需要者の借入状況等に急激な変化が生じる可能性が低いと考えられることから、協会がこれまで継続して検証してきた業界動向等の実態把握を目的とした大掛かりな定点調査については、本年度に実施して以降2年ごとに行うものとした。

また今年度は、資金需要者の借入行動等にスポットを当て、資金需要者の借入意思や行動の背景にある気持ちや要因の関係性等を調査することで、潜在化している可能性のある「健全な資金ニーズ(貸金業者からの借入れ理由・動機)」や「貸金業者が担っている社会的役割」などを実証的に明らかにして、協会員の事業推進に資する情報の提供や、貸金市場の活性化を図る取り組み等の検討に資するための調査を実施し、それぞれ公表した。

- ②平成29年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望した。
- ③業務研修会を、全国10地区で開催された地区協議会と併設して開催した。
- ④地区協議会正副会長と意見交換を行った。
- ⑤協会員と協会との連携強化策を実施した。



### (3)総務委員会

11回（平成28年4月21日、5月12日（書面による会議）、6月9日（書面による会議）、7月21日、9月8日（書面による会議）、10月13日、11月10日（書面による会議）、12月14日（書面による会議）、平成29年1月12日（書面による会議）、2月16日（書面による会議）、3月16日）開催

平成27年度事業報告書及び決算報告書（案）、平成29年度予算編成方針、平成29年度事業計画及び収支予算（案）、支部規則の一部改正、本部組織の改正及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正、支部事務所の移転、副委員長の選任、財務部会委員の選任等について、理事会に付議又は報告した。

### (4)相談・紛争解決委員会

5回（平成28年5月23日（書面による会議）、6月24日（書面による会議）、8月31日（書面による会議）、9月23日、11月8日（書面による会議））開催

負担金未納貸金業者に対する措置の理事会への発議について審議等するとともに、紛争解決手続事案の進捗、金融トラブル連絡調整協議会、相談・苦情・紛争受付状況等について報告した。

### (5)試験委員会

3回（平成28年9月13日、10月24日、12月15日）開催

平成28年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、平成29年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

## 4. 委員会等

### (1)自主ルール委員会

12回（平成28年4月19日（書面による会議）、5月12日（書面による会議）、6月16日（書面による会議）、7月15日（書面による会議）、8月10日（書面による会議）、9月8日、10月12日（書面による会議）、11月8日（書面による会議）、12月13日（書面による会議）、平成29年1月12日（書面による会議）、2月15日（書面による会議）、3月2日（書面による会議））開催

①広告審査小委員会 12回（平成28年4月21日、5月19日、6月23日、7月21日（書面による会議）、8月18日（書面による会議）、9月15日、10月20日、11月17日（書面による会議）、12月15日、平成29年1月19日（書面による会議）、2月16日、3月16日）開催

### (2)規律委員会

6回（平成28年4月20日、8月10日、9月6日、11月1日、12月8日（書面による会議）、平成29年2月9日）開催

### (3)研修委員会

3回（平成28年5月13日（書面による会議）、9月13日（書面による会議）、平成29年2月24日（書面による会議））開催

### (4)企画調査委員会

9回（平成28年4月12日、5月9日、6月10日、7月15日、9月12日、10月5日、11月1日、12月12日、平成29年3月7日）開催

### (5)人事推薦合同委員会

2回（平成28年5月9日、7月15日※全て書面による会議）開催

### (6)財務部会

2回（平成28年4月16日（書面による会議）、平成29年2月16日）開催

## 5. 協議会

---

10 地区各1回(計10回)(平成28年7月7日(東北地区)、7月8日(関東地区)、7月12日(沖縄県)、7月13日(九州地区)、7月15日(北陸地区)、7月20日(中国地区)、7月21日(四国地区)、7月26日(北海道地区)、7月28日(近畿地区)、7月29日(東海地区)開催

### (1)地区協議会正副会長懇談会

1回(平成28年12月8日)開催

## 6. 行政との意見交換会

---

### (1)金融庁(総務企画局、監督局、検査局の3局合同)

2回(平成28年4月27日、10月19日)開催

### (2)関東財務局

1回(平成28年10月4日)開催

## 7. 役員等の異動

---

### (1)会長、副会長の就退任

- ①平成28年5月28日付退任 副会長：和田哲哉
- ②平成28年6月15日付再任 会長：山下 一
- ③平成28年6月15日付再任 副会長：鈴木 哲、木下盛好
- ④平成28年6月15日付新任 副会長：池尾和人、大岩秀幸

### (2)公益理事の就退任

- ①平成28年6月15日付退任 内田公三、下谷内富士子
- ②平成28年6月15日付再任 池尾和人、田島優子、山本和彦
- ③平成28年6月15日付新任 平本和生、唯根妙子

### (3)会員理事・会員監事の就退任

- ①平成28年5月28日付退任 会員理事：和田哲哉
- ②平成28年6月15日付退任 会員理事：西田宜正
- ③平成28年6月15日付再任 会員理事：大岩秀幸、片岡龍郎、木下盛好、幸野良治  
会員監事：羽生正弘
- ④平成28年6月15日付新任 会員理事：齋藤雅之  
会員監事：岡本 強

### (4)常任理事・常任監事の就任

平成28年6月15日付再任 常任理事：山下 一、鈴木 哲  
常任監事：成宮克佳

### (5)常務執行役の就任

平成28年4月1日付再任 新井春樹