

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等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。

令和元年度は前年度の成果と反省を踏まえ、「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護に従来以上に取組みを強化する。」ことを事業方針とし、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を掲げ、この事業方針達成のため、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支援・指導の強化

(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115協会員2,169名が受講、1,818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、1,574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44協会員及び新規加入予定の50業者の社内規則策定支援を実施した。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。

(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

JFSA-Learningについて、「貸金業務に関する全般的な学習を目的とした基礎講座と、個人情報の保護と利用に関する基礎知識の学習を目的とした個別講座（「個人情報の保護と利用」）に加え、平成31年4月から犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認についての基礎学習を目的とした個別講座（「犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認の実施等」）の提供を開始した。また、貸金実務に関りが深い民法と犯罪収益移転防止法施行規則が令和2年4月1日に改正施行されることに伴い、専用テキスト（「貸金業の基礎実務」）の改訂を行った（令和2年4月1日に「第6版」として発行）。

「法令判例等検索システム」については、最新の法令、判例等を追加した。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）に掲載するとともに、協会Webサイトに掲載し、協会員への指導に反映させた。

その他、協会員に業務用書式の提供（販売）を行うとともに、法令上、交付・掲示・備付けなどが求められる書類等を協会Webサイトに掲載し周知した。

(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343件の審査を実施した他、テレビCM3,189件、新聞・雑誌7,734件、電話帳873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320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非協会員やヤミ金融業者の新聞広告やWebサイトを調査し、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Webサイトに「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」の定着を推進した。

2. 貸金業関係法令等の改正等への対応及び実務上の課題の検討

(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「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法の一部を改正する法律等の一部を改正する法律」の施行
- ②「疑わしい取引の参考事例」の改訂
- ③「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」の一部改正
- ④「民法の一部を改正する法律」の施行

上記の改正等に伴い、「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」）」について所要の改正を行い、協会員へ周知した。

(2)貸金業関係法令等の改定等に伴う意見募集

- ①「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理」
- ②「利息制限法施行令等の一部を改正する政令（案）及び貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」
- ③「銀行法施行規則等の一部を改正する内閣府令（案）」等
- ④「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」
- ⑤「成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律の施行に伴う金融庁関係内閣府令等の改正案」
- ⑥「検査マニュアル廃止後の融資に関する検査・監督の考え方と進め方」（案）
- ⑦「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）
- ⑧「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）
- ⑨「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し 制度改正大綱」
- ⑩「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」等
- ⑪「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）

上記の各改正案等の公表に対応し、協会員に意見募集を行い、本協会でき取りまとめ、検討のうえ当局へ意見提出した。

(3)関係省庁等と連携した協会員への周知

- ①疑わしい取引の参考事例の改訂について
- ②一般社団法人東日本大震災・自然災害被災者債務整理ガイドライン運営機関からの周知要請について
- ③疑わしい取引の届出における届出書の入力要領の改訂について
- ④「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績について
- ⑤「経営者保証に関するガイドライン」の活用に係る参考事例集（令和元年8月改訂版）等の公表について
- ⑥「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」に関するパブリックコメントの結果等について
- ⑦令和元年台風第19号による被害を踏まえた犯罪収益移転防止法施行規則の一部改正について
- ⑧令和元年台風第19号による被害を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について
- ⑨「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の現状と課題」（2019年9月）の公表について
- ⑩「経営者保証に関するガイドライン」Q&Aの一部改定について
- ⑪特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインの改正に係る周知要請について
- ⑫「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）に対するパブリックコメントの結果等について
- ⑬「経営者保証に関するガイドライン」の特則の積極的な活用について

- ⑭「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績について
- ⑮新型コロナウイルス感染症の発生を踏まえた対応について
- ⑯新型コロナウイルス感染症の発生を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について

上記のほか、令和元年8月に発生した大雨や台風第15号、19号に伴う「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・利用周知や相談についての案内、被災された協会員様への案内、「認定個人情報保護団体対象事業者向け実務研修会」開催のご案内等、何れも協会Webサイト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

本協会は、貸金業者の業務の適正な運営の確保と資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、協会員の法令及び定款、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監査している。

本協会の監査は、一般監査と特別監査があり、一般監査には、協会員の主たる営業所及び従たる営業所等において帳簿等を点検する「実地監査」と、協会員から本協会に提出を求めた報告書等に基づいて行う「書類監査」がある。また、特別監査は、法令等の順守状況、内部管理態勢の整備状況に関し、特定の項目について点検を行うもので、監督官庁から要請された項目等について、実態の調査を当該協会員に対し行う「機動的監査」と、協会の監査において認められた指摘事項について改善報告等を求めた当該協会員に対して行う「フォローアップ監査」がある。

令和元年度は、実地監査と書類監査の相互補完の強化を図りつつ、協会員の規模や業務内容等に応じて各監査項目の検証深度にメリハリを付けるなど、効率的・効果的な監査の実施に努めた。

(1)実地監査

実地監査については、101協会員に対して実施した。このうち一般監査は、88協会員に対して実施し、特別監査は、書類監査で指摘事項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13協会員に対して実施した。

実地監査の結果、指摘件数は56件で、指摘事項があった26協会員については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年度からの「1協会員当たり原則3年に1回の頻度」での実施が2巡目となることから、書類監査報告書等を大幅に見直し、令和元年1月から2月にかけて実施した。監査対象とした372協会員の内訳は、令和元年12月12日現在の協会員で令和2年4月1日から翌年3月31日に登録満了を迎える320協会員と平成31年1月以降新たに協会に加入した42協会員及び自主提出した10協会員である。

書類監査の結果、指摘件数は34件で、指摘事項のあった26協会員については架電及び郵送等により改善指導を行った。

(3)行政との連携

本協会が自主規制機関として監査機能を十分に発揮するには行政庁等との連携が不可欠である。

このため、監査部長は、継続的に主な登録行政庁や警察、消費者団体等を訪問して情報交換等を行った。また、個々の実地監査については、監督指針等を踏まえた登録行政庁との役割分担を念頭に、登録行政庁と十分に調整等を行って実施し、監査結果については情報提供を行った。

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233事案（前年度373事案）あり、定款等に基づき3協会員に対して勧告、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、処分等の対象となった協会員に対しては、再発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、必要があると考えられる場合には、協会への来訪を求め、又は往訪のうえ、不適切な事案が発生した背景、原因等についてヒアリングを行い、協会員と問題意識の共有を図った。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

- ① 相談・苦情・紛争解決における受付件数は、合計20,280件（前年対比増減率－6.6%）、内訳は「相談」が20,256件（同－6.6%）、「苦情」が20件（同－23.1%）であり、「紛争解決」は4件（同－60.0%）であった。また、貸付自粛手続きにおいては、「登録」が2,070件（同－18.2%）、「撤回」が875件（同±0.0%）であった。多重債務相談の一環として実施している「生活再建支援カウンセリング」については、再発防止を目的に家計収支の改善実行、家族間の関係性の改善及び買い物癖やギャンブル癖等の克服のためのカウンセリングを実施した。（相談者66名、総面接回数246回）
- ② 令和元年10月に、主な消費者団体（12団体）を対象として、年1回開催している「消費者団体への活動報告会（第9回）」を実施した。また、同年6月、12月には、国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会（第9回、第10回）」を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うための情報の共有化及び相互連携の強化を図った。
- ③ 各都道府県の主要な消費生活センターに対し、協会活動への理解と貸付自粛制度の説明及び一層の連携強化と資金需要者等への相談機会の拡充を目的に訪問活動を行った。また、一都三県の消費生活センター相談員との意見交換会を年2回開催し、相互理解を深めるとともに、相談員の「生の声」を聞き、資金需要者等の利益の保護に向けた情報の共有化を図った。（対象数160箇所、訪問延べ回数164回）
- ④ 協会員各社の相談対応担当者と、年2回意見交換会を開催し、相談・苦情・紛争解決に向けた取組み状況等を伝えることで、一層の理解の促進を図るとともに、各社の相談対応における資金需要者等の利益の保護に向けた更なる連携強化を図った。
- ⑤ 財務局、消費者団体、消費生活センター及び社会福祉協議会等からの依頼に基づき、相談員の相談対応スキルアップを目的とした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。（延べ8団体、受講者数：172名）
- ⑥ 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社員に対し、「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の未然防止について提案を行った。（延べ18社、受講者数：259名）
- ⑦ ADR加入貸金業者向けに「センターだより」を4回発行し、相談・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。

6. 貸付自粛制度の活用と推進

- ①利用者の利便性を考慮し、令和2年4月1日から貸付自粛申告Web化をすることとし、その対応を図った。
- ②「貸付自粛制度訴求用ポスター」を全国銀行協会と共同で作成した。また、当該協会との定例会で貸付自粛制度に係る諸問題の解決を図るとともに、意見交換会を実施し当該制度の周知活動等に努めた。
- ③全国銀行協会の自粛業務連携開始案内を掲載した貸金業相談・紛争解決センターリーフレットを各消費生活センターへ配布した。
- ④「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和元年5月14日から5月20日まで)に関するキャンペーンの内容を全国銀行協会と協議し連携を図るとともに、一般消費者向けの「ギャンブル依存度チェック」を協会ホームページに掲載し訴求に努め、833件のアクセスがあった。
- ⑤全国の財務局と協会本部・支部との共同でティッシュ配布等を行った。
- ⑥ギャンブル依存症に関係する団体の連絡先窓口等の情報収集及び訴求方法の検討を行った。
- ⑦公益社団法人ギャンブル依存症問題を考える会主催のセミナーを受講し、今後の連携等について説明を行った。

7. 他団体との連携

- ①相談・苦情・紛争事案に関し、定期的に消費者団体及び各団体相談員との意見交換会を行い、資金需要者の声を聞き取り、利益の保護に努めた。
- ②協会員との意見交換会を行い、消費者団体からの声をフィードバックするとともに、日頃の苦情・相談の事例等もフィードバックし顧客対応向上の支援に努めた。
- ③貸付自粛制度について、リーフレット等で周知活動に努めた。また、大学や専門学校等において出前講座を行うなど、金融経済教育活動を行った。

[貸金戦略部門]

1. 積極的な広報の実施

広く業界への理解の促進を図るため、業界動向、業界を取り巻く環境変化やそれに伴う課題、協会活動等について、次のとおり広報活動を行った。

(1) 広報誌「JFSA」の刊行

フィンテックを活用した金融サービスを展開する協会員インタビューや業界動向、協会活動等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会員をはじめ関係行政や消費生活センター等、各号それぞれ約2,600先に配布した。

(2) 「年次報告書」の刊行

平成30年度の協会活動や統計情報、資金需要者向けや貸金業者向け調査結果のポイントを掲載した「平成30年度 年次報告書」を8月に刊行し、協会員をはじめ関係行政や消費生活センター等3,000先に配布した。

(3) 調査研究結果等の公表

貸金業界のトレンドを捉えた統計情報を「月次統計資料」として取りまとめ、毎月、定期的に協会ウェブ

サイト上で公表するとともに、金融庁と日本銀行各記者クラブにニュースリリースした。

(4)「JFSA news」の刊行

法令遵守に資する記事や、業界動向、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA news」を毎月刊行し、協会員専用サイトを通して協会員に情報提供を行った。なお、制作を内製化し経費削減を図るとともに、活字を大きくし見やすさを向上させるなど誌面デザインを一新した。

(5)協会ウェブサイトの新コンテンツのリリース

- ①協会活動を広く一般に周知するため「広報TOPICS」コーナーを新設し、ヤミ金融被害防止活動、教育機関における出前講座等の金融経済教育活動、協会員に対する研修会の模様等を掲載した。
- ②協会員の社会的地位向上を図る施策の一つとして、協会員のCSR活動を紹介するページを新設し、掲載申し込みを受けた協会員を掲載した。

(6)その他

- ①マスコミからの取材に適時対応し、正確な情報の発信に努めた。
- ②金融紙に会長メッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動や貸金業界の動向を広報した。
- ③「本協会に加入する貸金業者は安心して借入れの相談ができる」ということを資金需要者等に継続的に広報するため、ポスターを協会員に継続配布した。

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「金融トラブル防止のためのQ & A BOOK」を20万部製作し、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」を継続して配布した。
- ③ヤミ金融被害防止のポスター及び現状に即した内容に改定した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。

(2)講師派遣・出前講座の実施

- ①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6回実施し、400名の参加があった。
- ②東京都が主催する資金需要者向けセミナー（出前講座）に講師を派遣し、若年者向け講座を延べ6回（参加者649名）、高齢者向け講座を30回（参加者799名）の実施に協力した。

(3)成年年齢引下げに伴う若年者向け金融経済教育の推進

日本教育新聞（発行部数23万部）記事下に講師派遣制度及び「金融トラブル防止のためのQ & A BOOK」無償配布に係る広告を掲載し、若年者の金融経済教育向上に資するための当協会の取組みを高等学校関係者に周知した。

(4)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を適時更新し、資金需要者等にヤミ金融業者との接触防止に関する注意喚起を行った。（令和2年3月末現在1,001件の事例を掲載）

(5)その他

- ①金融庁及び5財務局、6財務事務所の協力依頼に応じ、ギャンブル等依存症問題啓発週間（令和元年5月14日～20日）における広報活動に参加した。
- ②東京都が主催する「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7社9名）が参加・協力し、高齢者向け金融トラブル被害防止セミナーの実施、消費者啓発資料及びキャンペーングッズの街頭配布等を行った。（令和元年6月、11月）
- ③金融庁の依頼により、「多重債務者相談強化キャンペーン2019」キャンペーンポスター等の協会員店舗における掲示について協力した。（令和元年9月～12月）

3. 貸金業界の現状等に係る調査研究の実施

(1)調査研究活動の概要

資金需要者等を取り巻く社会環境が高度情報化社会の進展等によって大きく変化する中で、資金需要者等の利益の保護並びに貸金業者が担う資金供給機能が適時かつ円滑に発揮されているか等の観点から、資金需要者等の現状と動向や、貸金業者における若年者への貸付に対する取組状況、貸金業者の経営実態等の把握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付け等を鑑み、「若年者への貸付に対する取組みについて」、「資金需要者の現状と動向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」をアンケート調査結果として、それぞれ公表を行った。
- 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。

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、令和2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令和元年7月10日、金融庁へ要望書を提出した。
- ②同年10月29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。
- ③同年11月6日、立憲民主党、国民民主党による共同会派「財務金融合同部会」に要望書を提出した。

金融庁に対して、貸金業法施行規則に関する規制緩和要望を提出し、初めて規制緩和（契約締結書面、受取書面等に関する貸金業登録番号の「更新回数」省略）が図られた。

5. 協議会活動状況

- ①令和元年6月21日から7月26日にかけて全国10箇所で開催し、第12回定時総会報告を含む協会運営状況の報告を行うとともに、協会員が直面している業務上の課題や協会運営上の要望事項等に対する意見交換会を実施した。また、外部講師によるセミナーのほか、懇親会を開催し協会員相互の親睦、協会員と協会の交流を図った。
- ②令和元年12月3日に地区協議会正副会長懇談会を開催し、今年度の地区協議会実施報告の後、来年度の同協議会の方向性について説明のうえ意見交換するとともに、協会活動報告及び業界動向等について意見交換を行った。

6. 事業金融分野の取り組み

- ①フィンテック、AI等を活用した新たな事業スキームとしてトランザクション・レンディング、ソーシャル・レンディング、サプライチェーン・ファイナス、POファイナス等の類型を調査し、既存の事業者金融との棲み分け、事業継続上の課題等を検討した。
- ②Fintech協会と合同で、内閣府規制改革推進会議において、事業者金融業態の実状、課題等について説明するとともに、同協会主催の勉強会で説明を行った。
- ③日本ファクタリング業協会及び金融庁と共同で、偽装ファクタリングの実態等について、意見交換会を実施した。
- ④ 金融庁によるソーシャル・レンディング匿名化要件緩和を受け、第二種金融取引業協会と共同で、「貸付型ファンドに関するQ&A」を公表し、協会員等に説明を行った。

7. 金融制度スタディ・グループの関与強化

金融審議会における決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループに、当協会から専門委員としての要請を受け参加し、「決済法制」の後払い方式（ポストペイ）について意見等を述べた。また「仲介法制」に関して、貸金業法上の媒介における課題等を整理し、金融庁事務局に説明を行った。

8. 新業務・新商品を担う他団体との戦略的連携

- ①金融庁の新たな見解（法令解釈）情報、消費生活センター等の被害相談事項への注意喚起等を協会ホームページまたは「JFSAnews」を通じて情報提供を行った。
- ②Fintech協会、全国事業者金融協会、キャッシュレス推進協議会、クラウドファンディング協会等との意見交換を実施し、協会員への有益な情報の入手を図り、継続的連携強化を図った。

[自主規制・貸金戦略部門]

1. 研修の実施等

- ①弁護士による「民法改正に伴う実務上の留意点」及び個人情報保護委員会による「個人情報保護法の概要」をテーマにしたコンプライアンス研修を、東京（令和元年10月18日）、福岡（11月7日）、大阪（11月11日）、名古屋（11月19日）の4会場で開催し、協会員、非協会員合計で416社580名が出席した。
- ②弁護士による「犯罪収益移転防止法の改正動向と貸金業者におけるマネロンリスクへの実務上の留意点」をテーマにしたテーマ別研修を、東京（令和元年12月11日）、大阪（令和2年1月16日）の2会場で開催し、協会員263社341名が出席した。

[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)において令和元年度貸金業務取扱主任者資格試験を実施した。
②試験の結果

試験日	令和元年11月17日(日)
受験申込者数	11,460人
受験者数	10,003人
受験率	87.3%
合格者数	3,001人
合格率	30.0%
合格基準点	29点
合格発表日	令和2年1月10日(金)

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31年4月1日から令和2年3月31日)

登録申請書受理件数	6,669件
登録完了通知発送件数	3,407件
更新完了通知発送件数	4,775件
登録の変更・取消し・拒否件数	1,872件
登録抹消件数	3,555件
令和2年3月31日現在登録主任者数	26,458人

3. 登録講習事務の実施

- ①令和元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28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22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	4,632人
受講者数	4,528人
受講率	97.8%
修了者数	4,528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つのカテゴリーに別けて継続して掲載した。また、登録講習教材及び主任者活動の支援に有効と考える資料等の電子書籍による提供を開始した。

令和2年3月31日現在マイページ登録者数	12,685人
登録率	47.9%

[総務部門]

1. 協会員数の推移（平成31年4月～令和2年3月）

	平成31年・令和元年									令和2年			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
加入	4	6	5	2	2	3	6	3	4	4	2	3	44
退会	▲1	▲1	▲1	0	0	▲1	▲2	▲1	0	0	0	▲1	▲8
廃業	▲6	▲6	▲4	▲3	▲7	▲5	▲4	▲6	▲8	▲6	▲3	▲5	▲63
不更新	0	0	0	▲1	0	0	▲1	▲2	▲1	0	0	0	▲5
協会除名	▲1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	▲1
月末協会員数	1,082	1,081	1,081	1,079	1,074	1,071	1,070	1,064	1,059	1,057	1,056	1,053	
協会加入率	63.3%	63.6%	63.9%	64.0%	63.8%	63.8%	63.9%	63.7%	64.0%	64.1%	64.1%	63.9%	

2. 協会加入促進

- ①令和元年度の本協会加入は44業者であり、令和2年3月末日で協会員数は1,053業者、貸金業者の協会加入率は63.9%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50業者の支援申込があり、うち支援中業者等を除く19業者が本協会へ加入した。
- ③本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、登録行政庁の協力も仰ぎつつ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令和元年6月7日付「成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律」の成立による貸金業法及び同法施行規則の改正に伴い、行政協力事務規則の改正及び協定締結行政庁との協定更改を実施した。

4. 協会運営規則の改正等

令和への改元を受け、協会運営規則及び協会内運営規程等について、所要の改正を行うとともに、事務分掌、個人情報取扱規程、情報取扱規程等協会内運営規程について見直しを行い、所要の改正を行った。

5. 有人支部の効率化と特例支部の低コスト化

- ① 相対的に家賃の高い和歌山県支部事務所の移転及び福岡県支部事務所の減床を図るとともに、職場環境の改善を要する岩手県支部事務所及び徳島県支部事務所を移転した。また、引き続き賃貸借契約更新時に合わせた家賃減額交渉の実施及びその他経費の削減を図った。
- ② 支部による協会員等訪問活動を継続的に実施するとともに、登録行政庁主催の貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会等への出席、その他申請・届出に係る訪問や定期訪問を行うなど、登録行政庁、消費生活センターとの連携強化に努めた。

6. 内部監査の実施及び役職員のコンプライアンスの徹底等

- ① 人員増強による内部監査態勢の強化を図るとともに、従来の監査項目に加え、業務プロセスにおける計画・組織・権限・規程等の整備・遵守状況及び外部委託先管理状況の検証を行うなど監査手法の高度化に取り組み、本部並びに拠点支部全部署への定期監査を実施し、協会業務の有効性・効率性を評価・検証した。
- ② コンプライアンス態勢を再構築するため、引き続きコンプライアンス方針・リスク管理方針等について周知徹底を図るとともに、コンプライアンス規程に基づき、コンプライアンス推進計画等を策定し、これに沿って実行した。更に、協会内リスク管理態勢確立のため、リスク管理方針に基づき、リスク管理規程等を新設し、リスク管理委員会を開催する等、態勢整備を図った。
- ③ 昨年2月の協会ホームページに対する不正アクセスによる情報流出等を踏まえ、外部専門家によるネットワーク（イントラネット）診断及びペネトレーションテスト、情報セキュリティ監査を実施し、システムリスク管理態勢整備に活用するとともに、情報セキュリティに関する定期的なレポート及びチェック体制を整備した。

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 「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法の一部を改正する法律等の一部を改正する法律」の施行により、「個別ガイドライン」について、令和元年10月1日、一部改正を行った。
- ② 「疑わしい取引の参考事例」の改訂により、「社内規則策定ガイドライン」について、令和元年11月1日、一部改正を行った。
- ③ 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」の一部改正により、「社内規則策定ガイドライン」の見直しを行い、令和2年3月1日、一部改正を行った。
- ④ 「民法の一部を改正する法律」の施行により、「社内規則策定ガイドライン」の見直しを行い、令和2年3月1日、一部改正を行った。

(2) 貸金業関係法令等の改正等に伴う意見募集対応

- ① 「個人情報保護法いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理」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、令和元年5月8日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)
- ② 「利息制限法施行令等の一部を改正する政令(案)及び貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。
これに伴い、令和元年5月23日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)
- ③ 「銀行法施行規則等の一部を改正する内閣府令(案)」等が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。
これに伴い、令和元年6月5日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)
- ④ 「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。
これに伴い、令和元年8月9日に協会Web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。
- ⑤ 「成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律の施行に伴う金融庁関係内閣府令等の改正案」が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。
これに伴い、令和元年9月11日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)
- ⑥ 「検査マニュアル廃止後の融資に関する検査・監督の考え方と進め方」(案)が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。
これに伴い、令和元年9月13日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員から

の意見提出はなかった)

- ⑦「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正(案)が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。

これに伴い、令和元年10月17日に協会Web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「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正(案)が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。

これに伴い、令和元年12月5日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)

- ⑨「個人情報保護法いわゆる3年ごと見直し制度改正大綱」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、令和元年12月18日に協会Web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。

- ⑩「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」等が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。

これに伴い、令和2年1月30日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)

- ⑪「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正(案)が金融庁から公表され、意見募集手続きが開始された。

これに伴い、令和2年3月18日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。(協会員からの意見提出はなかった)

2. 適切な業務の確保に係る周知・要請

(1)関係省庁等との連携

- ①「疑わしい取引の参考事例の改訂について」を平成31年4月5日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ②「疑わしい取引の届出における届出書の入力要領の改訂について」を平成31年4月5日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ③「認定個人情報保護団体対象事業者向け実務研修会」開催のご案内」を令和元年5月30日、同年8月20日、同年9月17日、同年10月2日、同年11月6日、同年12月12日、同年12月25日及び令和2年1月24日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ④「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績について」を令和元年7月10日及び令和2年1月7日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑤「経営者保証に関するガイドライン」の活用に係る参考事例集(令和元年8月改訂版)等の公表について」を令和元年8月19日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑥「令和元年8月の前線に伴う大雨による災害」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を令和元年9月3日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑦「令和元年台風第15号の影響による停電に伴う災害」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を令和元年9月19日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑧「令和元年台風第15号による災害」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を令和元年9月30日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑨「令和元年台風第19号に伴う災害」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を令和元年10月18日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑩「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」に関するパブリックコメントの結果等について」を令和元年10月18日に協会Webサイトに掲載し周知した。

- ⑪ 「令和元年台風第19号による被害を踏まえた犯罪収益移転防止法施行規則の一部改正について」を令和元年10月21日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑫ 「令和元年台風第19号による被害を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について」を令和元年10月21日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑬ 「「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の現状と課題」(2019年9月)の公表について」を令和元年10月29日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑭ 「「経営者保証に関するガイドライン」Q & Aの一部改定について」を令和元年10月29日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑮ 「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインの改正に係る周知要請について」を令和元年12月18日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑯ 「「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正(案)に対するパブリックコメントの結果等について」を令和元年12月23日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑰ 「「経営者保証に関するガイドライン」の特則の積極的な活用について」を令和元年12月27日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑱ 「新型コロナウイルス感染症の発生を踏まえた対応について」を令和2年2月12日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑲ 「新型コロナウイルス感染症の発生を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について」を令和2年3月18日に協会Webサイトに掲載し周知した。

(2)関係機関等との連携

- ① 「一般社団法人東日本大震災・自然災害被災者債務整理ガイドライン運営機関からの周知要請について」を平成31年4月5日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ② 「令和元年8月の前線に伴う大雨による災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を令和元年9月3日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ③ 「令和元年台風第15号の影響による停電に伴う災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を令和元年9月19日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ④ 「令和元年台風第15号による災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を令和元年9月30日に協会Web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」に係る諸連絡について」を令和元年10月10日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑥ 「令和元年台風第19号に伴う災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を令和元年10月18日及び同年10月25日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑦ 「「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」の運用に係る周知依頼について」を令和元年11月19日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑧ 「「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」の運用について」を令和2年3月27日及び同年3月31日に協会Webサイトに掲載し周知した。

3. 社内規則策定の支援及び指導

令和元年度に貸金業者登録申請の支援として、新規加入の44協会員及び新規加入予定の50業者の社内規則策定支援を実施した。

4. 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

協会員の従業者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により受講が必要と判断された協会員のほか、③一定の要件を満たす受講要望のある協会員としている。

また、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認の基礎学習を目的とした個別講座を新設し、平成31年4月より提供を開始している。

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、本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、協会員の従業者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。

令和元年度学習支援プログラム「JFSA-Learning」実施結果

【合計】

受講状況	受講対象数		受講数		修了者数	修了率
		221社	47,024名	115社	2,169名	1,818名

【内訳】

《新規入会協会員》

受講状況	受講対象数		受講数		修了者数	修了率
		46社	823名	18社	295名	253名

《指導対象協会員》

受講状況	受講対象数		受講数		修了者数	修了率
		93社	37,474名	15社	240名	105名

《受講要望協会員》

受講状況	受講対象数		受講数		修了者数	修了率
		82社	8,727名	82社	1,634名	1,460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、本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13,000法令	▶ 判例：約30万件	▶ 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、協会員の要望を考慮し、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、JICCへの債権登録件数を1,000件以上から300件以上の協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、令和元年度は4件の開示申請があり、「コンプライアンスシート」を開示した。

5. 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)電話等による協会員からの業務上の各種問合せへの対応状況

協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随時対応している。

協会員からの各種問合せ件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
社内規則等	26	27	24	10	9	17	23	24	12	21	23	37	253
広告勧誘等	7	8	11	15	7	6	6	5	14	14	8	12	113
法令等解釈	51	55	44	55	49	56	63	59	74	72	52	71	701
書式類関係	17	10	7	13	9	6	15	9	20	13	23	54	196
JFSA-Learning	11	5	19	17	13	25	20	13	12	10	3	5	153
その他	9	12	17	11	15	9	13	10	10	8	13	31	158
合計	121	117	122	121	102	119	140	120	142	138	122	210	1,574

令和元年度の問合せ件数は、1,574件と前年度の1,394件に対し、180件増加（前年度比112.9%）した。増加の要因としては、民法（債権法）及び犯罪収益移転防止法施行規則の改正に伴う社内規則の改正に関する問合せや、民法（債権法）の改正に伴う業務用書式の改訂に関する問合せの増加が考えられる。

「社内規則等」については、前年度より100件の増加（前年度比165.3%）となり、民法（債権法）及び犯罪収益移転防止法施行規則の改正に伴う社内規則策定ガイドラインの改正に関する問合せが多く寄せられた。

「広告勧誘等」については、前年度より27件減少（前年度比80.7%）となり、広告を出稿する協会員の理解が浸透してきたことが要因と考えられる。

「法令等解釈」については、前年度より78件減少（前年度比89.9%）となり、協会員の業務に関する理解が浸透してきたことが窺える一方で、民法（債権法）及び犯罪収益移転防止法施行規則の改正に関する問合せが多く寄せられた。

「書書類関係」については、前年度より119件増加（前年度比254.5%）となり、民法（債権法）の改正に伴う業務用書式の改訂に関する問合せが多く寄せられた。

「JFSA-Learning関係（業務研修会含む）」については、前年度より5件増加（前年度比103.3%）となり、これまでと同様に同ツールの内容や操作方法に関する問合せが寄せられた。

(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、当該書式のデータを協会Webサイトに掲載しダウンロード可能な状態で閲覧に供している。

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Webサイトに掲載等している。

令和元年度は、年月日記入欄へ元号（令和）を追記する改訂のほか、令和2年4月に施行された改正民法（債権法）に対応するための改訂を行った。

6. 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	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度
新聞・雑誌 （平成20年8月より）	662	570	866	403	351	281	455	265	226	244	281	114
電話帳 （平成21年8月より）	—	179	264	194	192	137	160	145	114	110	92	71
テレビ （平成20年9月より）	31	92	113	103	146	106	77	73	131	135	264	149
合計	693	841	1,243	700	689	524	692	483	471	489	637	334
初回承認率（注）	63.6%	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%	98.3%	97.5%	93.8%	95.5%	97.1%	98.1%	97.3%

（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、本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%)
平成29年度	0.10% (10/9,618)	0.12% (1/804)	13件(0.43%)
平成30年度	0.18% (15/8,261)	0% (0/863)	1件(0.03%)
令和元年度	0% (0/7,734)	0% (0/873)	1件(0.03%)

モニタリング調査を始めた平成20年度は、本協会の承認を受けずに投稿された新聞広告の割合が17.2%あったが、当該広告を投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24年度以降、未承認広告の割合が1%以下となっており、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320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。さらに、協会のWebサイト102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355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、令和元年度は、民放連、及び在京テレビ5社連絡会幹事会社と広告に関する活動状況について情報連携を行なっている。

また、非協会員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。

7. 法令等違反届出状況と措置状況

(1)協会員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、本協会発足から令和元年度末までに、協会員から提出された法令等違反届出事案の総件数は5,476件となっている。

令和元年度は、法令等違反事案として233件の届出があり、前年度（373件）より140件減少している。

次に、令和元年度における届出事案の上位5事案を内容別に見ると、

- ・個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案が55件
- ・契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が30件
- ・変更の届出（法第8条）に係る事案が26件
- ・契約締結前の書面の交付（法第16条の2）に係る事案が13件
- ・返済能力の調査（法第13条）に係る事案が12件

となっており、これら（136件）で届出事案全体（233件）の約6割を占めている。

なお、令和元年度の届出事案の内容を前年度と比較すると、該当条文等による分類のほとんどにおいて減少しており、特に、個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案が62件の減、契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が17件の減と2桁の減少となっている。

法令等違反届出状況

(単位:件)

該当条文等	年度		平成19~26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		合計	
	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数
8条(変更の届出)	353	520	55	61	30	38	14	16	18	22	23	26	493	683		
12条の2 (業務運営に関する措置)	43	44	2	2	5	5	3	3	2	2	4	4	59	60		
12条の3 (貸金業務取扱主任者の設置)	30	31	0	0	3	3	1	1	2	2	4	4	40	41		
12条の6(禁止行為)	20	23	3	3	2	2	3	3	1	1	0	0	29	32		
12条の8 (利息、保証料等に係る制限等)	25	30	9	9	8	8	5	5	6	6	4	4	57	62		
13条(返済能力の調査)	137	185	44	55	26	33	11	12	14	15	9	12	241	312		
13条の3(基準額超過極度 方式基本契約に係る調査)	79	93	41	61	10	10	4	4	8	8	5	7	147	183		
14条(貸付条件等の揭示)	78	78	5	5	6	7	2	2	8	8	2	2	101	102		
15条(貸付条件の広告等)	78	86	29	29	5	5	5	7	6	7	2	2	125	136		
16条の2((保証)契約締結 前の書面の交付)	183	191	19	21	18	20	17	18	18	19	12	13	267	282		
17条 (契約締結時の書面の交付)	272	358	24	35	29	37	34	46	36	47	25	30	420	553		
18条(受取証書の交付)	125	154	13	19	9	13	7	8	17	23	6	7	177	224		
19条(帳簿の備付け)	137	162	15	24	15	21	12	14	13	17	10	10	202	248		
19条の2(帳簿の閲覧)	11	27	1	6	1	1	1	4	2	3	1	3	17	44		
21条(取立て行為の規制)	139	193	14	20	2	2	13	16	12	18	8	10	188	259		
22条(債権証書の返還)	45	63	6	12	7	8	3	3	4	4	5	5	70	95		
24条(債権譲渡等の規制)	30	31	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	35	36		
41条の35 (個人信用情報の提供)	317	765	84	140	43	88	33	57	81	117	40	55	598	1,222		
出資法5条2項 (高金利の処罰)	26	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26		
自主規制基本規則	156	211	6	8	6	6	13	17	13	19	4	5	198	266		
その他(注)	373	434	38	50	28	35	23	23	29	34	26	34	517	610		
合計(※)	2,657	3,705	410	562	254	343	205	260	291	373	190	233	4,007	5,476		

(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)

(※) 合計欄の協会員数は、各条項の協会員数を加算したものの。

(2) 協会員に対する措置状況

① 法令等違反に伴う措置について

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年度から令和元年度までに措置を行った協会員は延べ125協会員で、この内訳は、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責が30協会員、定款第22条に基づく勧告が19協会員、定款第5条による文書注意が76協会員となっている。

なお、措置協会員数は、平成27年度以降、一桁台の横ばい圏で推移している。

令和元年度に措置を行った協会員数は、8協会員となっている。

なお、措置の内訳は、勧告が3協会員、文書注意が5協会員となっており、定款第21条に基づく処分とした協会員はなかった。

② 書類監査に伴う措置について

本協会監査部による書類監査に応じない協会員については、上記①と同様の手続を経て、協会員に対する処分等の措置が決定されている。

平成20年度から令和元年度までに措置を行った協会員は延べ255協会員で、この内訳は、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責が173協会員、定款第22条に基づく勧告が27協会員、定款第5条に基づく文書注意が55協会員となっている。

なお、これまでに措置を行った255協会員のうち246協会員は、本協会発足直後の平成20年度及び平成21年度に措置を行った協会員である。

令和元年度においては、平成27年度以降と同じく、措置を行った協会員はなかった。

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			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	平成27年度	法令等違反	0	0	2	0	5	7
	書類監査	0	81	26	27	55	189		書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	86	26	31	62	205		計	0	0	2	0	5	7
平成21年度	法令等違反	0	1	0	0	6	7	平成28年度	法令等違反	0	2	1	0	5	8
	書類監査	6	50	1	0	0	57		書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	6	51	1	0	6	64		計	0	2	1	0	5	8
平成22年度	法令等違反	3	3	2	0	10	18	平成29年度	法令等違反	0	0	0	2	4	6
	書類監査	2	5	0	0	0	7		書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	5	8	2	0	10	25		計	0	0	0	2	4	6
平成23年度	法令等違反	0	2	1	3	6	12	平成30年度	法令等違反	0	0	0	1	5	6
	書類監査	0	1	0	0	0	1		書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	3	1	3	6	13		計	0	0	0	1	5	6
平成24年度	法令等違反	0	2	2	1	10	15	令和元年度	法令等違反	0	0	0	3	5	8
	書類監査	0	0	0	0	0	0		書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	2	2	1	10	15		計	0	0	0	3	5	8
平成25年度	法令等違反	0	0	2	5	4	11	合計	法令等違反	3	17	10	19	76	125
	書類監査	0	0	0	0	0	0		書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	0	0	2	5	4	11		計	11	155	37	46	131	380
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								

(3) 協会員における法令等違反発生の防止

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、必要があると考えられる場合には、協会への来訪を求め、又は往訪のうえ、不適切な事案が発生した背景、原因等についてヒアリングを行い、協会員と問題意識の共有を図った。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。

8. 個人情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）に基づく認定個人情報保護団体として「個人情報保護指針」を定め、協会員において個人情報の漏えい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。

令和元年度に提出のあった「個人情報の漏えい等に係る報告」は198件で、前年度の195件から3件の増加となっている。これを漏えい等の態様別にみると、第三者による不正アクセスは前年度の3件から16件の増加となっている。

個人情報の漏えい等に係る報告

(単位：件)

漏えい等を 起こした者 漏えい等の態様	平成29年度					平成30年度					令和元年度				
	従業員	配送業者	業務委託先	その他		従業員	配送業者	業務委託先	その他		従業員	配送業者	業務委託先	その他	
配送等における誤配	121	3	117	1	0	32	0	32	0	0	31	0	27	4	0
誤送付	68	55	0	13	0	68	56	0	12	0	63	56	0	7	0
メールの誤送信	10	10	0	0	0	12	10	0	2	0	10	8	0	2	0
FAX誤送信	18	16	0	0	2	13	8	0	5	0	8	8	0	0	0
誤手交	2	2	0	0	0	3	2	0	1	0	6	3	0	3	0
口頭漏えい	3	3	0	0	0	8	8	0	0	0	7	7	0	0	0
誤廃棄	12	11	0	0	1	10	7	0	3	0	18	12	0	6	0
紛失	38	20	17	1	0	26	18	6	2	0	10	6	2	2	0
不正アクセス	7	0	0	0	7	3	0	0	0	3	19	0	0	0	19
盗難	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	14	9	1	1	3	20	11	0	8	1	26	16	1	3	6
計	295	129	137	16	13	195	120	38	33	4	198	116	30	27	25

9. 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)は登録貸金業者に対し、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行うよう求めており、本協会も同様の報告を求めている。

令和元年度は136件の「障害発生報告書」が提出されており、前年度の172件から36件の減少となっている。

コンピュータシステム障害の報告状況

(単位:件)

脅威の類型	説明	平成29年度		平成30年度		令和元年度	
		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	5	10	4	4	10	15
	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	0	0	0	0	3	3
非意図的要因	ソフトウェアの不具合等による障害	9	12	57	69	12	15
	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	7	13	8	10	1	1
	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	16	18	14	28	27	41
	その他の非意図的要因による障害	2	2	34	38	39	61
災害や疾病	災害や疾病による障害	1	1	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	7	10	14	18	0	0
	利用する電力利用からの波及による障害	1	2	0	0	0	0
	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	5	5	0	0
その他	上記の脅威の類型以外の理由による障害	0	0	0	0	0	0
計		48	68	136	172	92	136

2 相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼を確保して、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決を支援している。特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブル・遊興費等さまざまな相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる生活再建支援を行っている。また、学生、高齢者等消費者を対象に金融トラブル防止のため金融経済教育（出前講座）等の業務を推進している。

【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

相談・紛争解決委員会

- ・相談・紛争解決等に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するために、外部有識者で構成されている。

貸金業相談・紛争解決センター

相談受付課（カウンセリング）

- ・貸金業関連相談に対し、事実関係を確認し、迅速に適切な助言を行う。
- ・多重債務、返済困難等の相談に対し、債務状況や返済能力等を把握した上で必要な助言や、情報提供として他の相談機関への紹介を行う。
- ・多重債務、返済困難等の再発防止を目的とした「生活再建支援カウンセリング」や「家計管理支援」を行う。
- ・自らの浪費の習癖があることやギャンブル等依存症により本人やその家族の生活に支障が生じるおそれがある場合に、貸付自粛制度を案内する。

苦情受付課

- ・契約者等（申立人）から貸金業者（相手方）に、貸金業務に対する不満足の説明と認められる相談がなされた場合は苦情として受け付ける。
- ・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決を図る。
- ・苦情の解決の見込みがないと認められる場合は、紛争解決手続（ADR）への移行意思を確認して紛争受付課に引継ぐ。

紛争受付課（金融ADR）

- ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。
- ・紛争解決手続を実施する。
- ・貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行う。

1. 概況

(1) 総受付件数

総受付件数は、20,280件（前年対比－6.6%）となっている。

相談・苦情のアクセス方法別では、電話20,107件、次いで来協（支部含む）95件、文書53件、FAX15件、メール6件となっている。

紛争については、紛争申立書の提出が4件となっている。

（単位：件）

分類	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
電話		22,835	21,759	21,544	20,107	-6.7%
来協		125	110	94	95	+1.1%
文書		33	51	40	53	+32.5%
FAX		24	18	21	15	-28.6%
メール		0	2	3	6	+100.0%
紛争申立書		17	12	10	4	-60.0%
総受付件数		23,034	21,952	21,712	20,280	-6.6%

(2) 受付状況

「相談」は、20,256件（前年対比－6.6%）となっている。

内訳は、「一般相談」4,872件（前年対比－6.9%）、「多重債務関連相談」6,275件（前年対比－9.8%）、「業者向け問合せ（誤認電話）」9,109件（前年対比－4.0%）となっている。なお、「業者向け問合せ（誤認電話）」が、相談件数の4割以上を占めている。

「苦情」は、20件（前年対比－23.1%）となっている。

「紛争」は、4件（前年対比－60.0%）となっている。

（単位：件）

分類	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
相談	一般相談	11,157	6,235	5,232	4,872	-6.9%
	多重債務関連相談	6,317	6,480	6,960	6,275	-9.8%
	業者向け問合せ（誤認電話）	5,470	9,184	9,484	9,109	-4.0%
	小計	22,944	21,899	21,676	20,256	-6.6%
苦情		73	41	26	20	-23.1%
紛争		17	12	10	4	-60.0%
合計		23,034	21,952	21,712	20,280	-6.6%

2. 相談

▶ 「相談」の定義

貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるものを「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状または返済困難に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」とし、また、業者の相談窓口と誤認して当センターに架電があった場合を「業者向け問合せ（誤認電話）」として分類している。

分類		定義
一般相談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連 借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	身分証明書等の紛失等	身分証明書の紛失や盗難における対処等に関する相談
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口等の案内貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談

分類		定義
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	制度に関する本人以外（家族等）からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生手続き等 債務整理に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融、違法業者に関する相談

業者向け問合せ（誤認電話）	業者の相談窓口と誤認して当センターに架電した場合
---------------	--------------------------

(1)相談受付状況

■ 相談概要

①一般相談

受付件数は、4,872件（前年対比-6.9%）となっている。

「信用情報関連」は増加しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

②多重債務関連相談

受付件数は、6,275件（前年対比-9.8%）となっている。

「貸付自粛・本人」は増加しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

③業者向け問合せ（誤認電話）

ナビダイヤル及び代表電話の案内ガイダンスの設定や相談窓口の案内表示を改善するとともに、貸金業者に対して誤認電話減少に向けた取り組みを依頼している。

(単位:件)

分類	年度	平成28年度	平成29年度	前年対比
一般相談	融資関連	2,396	894	-62.7%
	信用情報	464	552	+19.0%
	身分証明書等の紛失等	371	244	-34.2%
	業者の連絡先	652	950	+45.7%
	登録業者確認	520	410	-21.2%
	契約内容	3,631	367	-89.9%
	返済義務	213	254	+19.2%
	過払金	110	73	-33.6%
	その他	2,800	2,491	-11.0%
	小計	11,157	6,235	-44.1%
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	4,703	5,014	+6.6%
	返済困難	944	921	-2.4%
	ヤミ金融・違法業者被害なし	414	313	-24.4%
	ヤミ金融・違法業者被害あり	222	189	-14.9%
	自己破産・調停・民事再生手続き	34	43	+26.5%
	小計	6,317	6,480	+2.6%
	業者向け問合せ	5,470	9,184	+67.9%
相談合計	22,944	21,899	-4.6%	



分類	年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
一般相談	融資関連	1,738	1,660	-4.5%
	信用情報関連	474	497	+4.9%
	身分証明書等の紛失等	204	121	-40.7%
	業者等の連絡先	1,357	1,165	-14.1%
	帳簿の開示	26	11	-57.7%
	その他	1,433	1,418	-1.0%
	小計	5,232	4,872	-6.9%
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,861	1,907
貸付自粛・本人以外	3,440	2,859	-16.9%	
返済困難	1,203	1,168	-2.9%	
ヤミ金融・違法業者	456	341	-25.2%	
小計	6,960	6,275	-9.8%	
業者向け問合せ	9,484	9,109	-4.0%	
相談合計	21,676	20,256	-6.6%	

※平成29年度に「融資関連・契約内容」に含めていた「誤認電話」を、「業者向け問合せ（誤認電話）」へ移行した。

※平成30年度に以下のような分類変更を行なったため数値が変動した項目がある。

- ①「融資関連」に、「契約内容・返済義務・過払金」を統合した。
- ②「業者等の連絡先」として、「業者の連絡先・登録業者確認」を統合した。
- ③「自己破産・調停・民事再生手続き」及び融資関連相談の内、返済のための融資相談と判明したケースを、「返済困難」へ移行した。

2 相談内容詳細

①一般相談

一般相談の内、「融資関連」1,660件は、個別取引等に関連する「契約」912件と、新規・追加融資に関連する「融資」748件となっている。

これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は192件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関64件、法テラス50件等であった。

他機関への紹介先

(単位:件)

紹介先	信用情報機関	法テラス	都道府県	協議会 社会福祉	弁護士会・ 司法書士会	基金 生活サポート	クレジット カウンセリング 協会	消費生活 センター	福祉医療機構	その他	合計
件数	64	50	16	14	10	9	7	6	3	13	192

②業者向け問合せ（誤認電話）について

業者と誤認して協会に架電された件数は9,109件となっている。なぜ誤認したのか、令和元年7月より5,817件の媒体を調査した結果、業者のホームページに掲載されている指定紛争解決機関の表示を業者への連絡先と誤認したケースが最も多く、1,363件であった。

誤認防止のための協力要請を業者へ継続して行っているところである。

業者向け問合せ（誤認電話）の調査結果（令和元年7月より実施）（単位：件）

媒体種別	合計（項目別）
HP（含・検索結果）	1,363
案内（DM・広告物）	757
請求書	735
明細書	495
申込書	318
カード送付状	217
法的手続着手予告書	71
契約書	71
加盟店・提携店等	61
事前説明書	53
振込用紙	19
口座振替依頼書	4
その他※1	741
媒体不明※2	912
合計	5,817

相談者の誤認電話を防止するための業者ホームページ改善協力要請内容

◆指定紛争解決機関の表示について◆

- 貸金業の広告以外のページには、「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」の表示は不要。
- 「企業情報」の下段には、「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」の表示は不要。
- ホームページの「フッター」には、「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」の表示は不要。

※「業者の問合せ窓口」と誤認されるため

- ※1 その他…協会員より発信された何らかの情報によるが、媒体種別が特定できないもの。
- ※2 媒体不明…どのようにして協会の連絡先を知ったかの情報が一切ないもの。

③多重債務関連相談（33ページ図表参照）

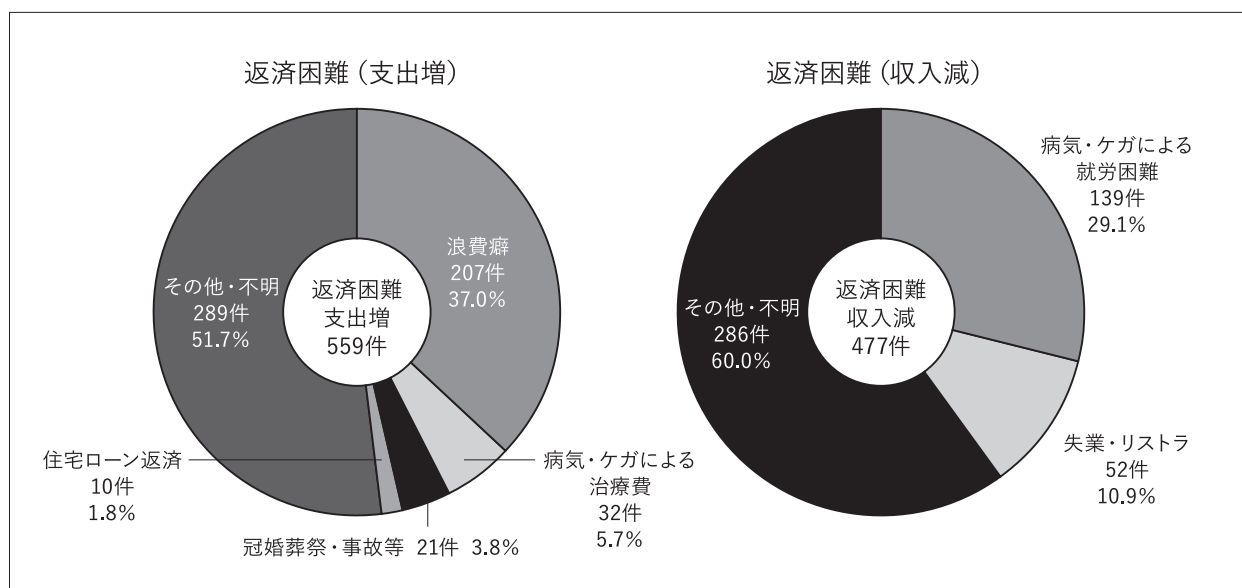
I. 返済困難に関する相談

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,168件となっている。

その原因として、「支出の増加」によるものが559件であり、主な原因としては、「浪費癖」、「病気・ケガによる治療費」、「冠婚葬祭・事故等」、「住宅ローン返済」が270件（48.3%）、具体的な支出増の原因が聞けなかったもの「その他・不明」が289件（51.7%）となっている。

「収入の減少」によるものは477件であり、主な原因としては、「病気・ケガによる就労困難」、「失業・リストラ」191件（40.0%）、具体的な収入減の原因が聞けなかったもの「その他・不明」が286件（60.0%）となっている。

「支出の増加」又は「収入の減少」以外の残り132件は、「生活再建支援カウンセリング」の希望者等からの問合せである。



返済困難 年代別平均債務件数・金額

債務内容が聞けた363人 (単位: 件)

年代別	相談人数	債務件数	債務額(万円)
10歳代	1	1	15
20歳代	73	3	51.3
30歳代	78	3.8	63.3
40歳代	71	3.6	72.1
50歳代	67	3.5	91.6
60歳代	44	2.9	47.6
70歳代	23	2.5	44.2
80歳代	6	1.5	60.9
	363(合計)	2.7(平均)	55.8(平均)

「返済困難」1,168件の内、債務内容を聞くことができたのは、363人であり、年代別では、20歳代及び30歳代が上位(計151人)で、全体の40%以上を占めている。

債務内容を聞くことができた363人の債務件数・債務額の平均は、2.7件・55.8万円になっている。(無担保のみ)

Ⅱ. ヤミ金融・違法業者に関する相談 (36ページ「(2)ヤミ金融・違法業者」参照)

Ⅲ. 貸付自粛に関する相談 (38ページ「(3)貸付自粛制度」参照)

【トピックス】新型コロナウイルス感染症関連相談受付状況

令和2年2月1日から5月31日までに受付した件数は307件となっており、主に収入減を理由とする「返済困難」が119件(38.7%)と最も多く、次いで業者の電話が全くつながらない等の「業者等の連絡先」が102件(33.2%)となっている。

1 受付状況

(単位: 件)

		2月	3月	4月	5月	計	
相談件数		1,555	1,784	1,519	1,475	6,333	
コロナ関連相談			25	141	139	307	4.8%
一般相談	返済困難	1	21	56	41	119	38.7%
	融資関連	-	2	20	8	30	9.8%
	業者等の連絡先	1	-	34	67	102	33.2%
	ヤミ金融・違法業者	-	-	3	1	4	1.3%
	貸付自粛	-	-	11	11	22	7.2%
	信用情報関連	-	-	7	4	11	3.6%
	その他	-	2	10	7	19	6.2%

2 相談内容

▶ 返済困難

- ① コロナウイルスの影響で休みとなり出費が増え、給料は減り、返済に苦慮している。
- ② 派遣社員で、職場で咳をするとコロナウイルスと思われ、「休め」と言われ、勤務時間を減らされたため返済できなくなった。
- ③ コロナウイルスの影響でホテルの仕事がなく、収入が減少したため支払の目処が立たない。
- ④ あてにしていた副業のアルバイトがコロナウイルスの影響で閉店したため、次回入金日の目処が立たない。

▶ 業者等の連絡先(業者等と誤認して協会へ相談されたものを含む)

- ① コロナの影響でパート収入が減少して、10日の引き落としが出来なかった。30日に再引き落としの通知が来たが、家族などへ金策しているが、期日までに間に合いそうもない。相談できますか。
- ② カードのキャッシングの支払い猶予を業者に相談したいが、架電しても、自動音声のまま15分程度待たされて、その後切れてしまう。
- ③ コロナの影響で返済が遅れることを伝えたいのですが、電話が全く繋がらない。
- ④ コロナウイルスの影響もあり海外旅行をキャンセルしたいが、カード会社から全額戻るか確認したいので対応窓口を教えてください。

▶ 融資関連

- ①自営業者だが、コロナウイルスの影響で赤字となる可能性がある。赤字になると借入枠を減らされることになるのか。
- ②現在、弁護士に依頼し任意整理を行なっているが、コロナウイルスの影響で収入が減ってしまい、生活資金を借りるため、社会福祉協議会に相談したが、任意整理中は融資できないと言われた。

▶ その他

- ①FAXで「コロナ対策緊急融資」の案内がきた。貸金業者の登録番号も記載なく、怪しいと思い協会に情報提供の電話をした。(ヤミ金融・違法業者)
- ②半年前SNSで知ったヤミ金融から何度かに分けてお金を15万位借り(業者名・住所等不明)、7万は返したがコロナウイルスの影響で失業し後は返済ができていない。57万請求され、支払わないと情報をばらまくとか家に行くなどと脅されたので警察に相談したが現状では動けないと言われた。また、弁護士に相談したらコロナウイルスで対応できないと言われた。どうしたらよいか。(ヤミ金融・違法業者)
- ③法人カードで借入れているが、コロナウイルスの影響で資金繰りがショートしている。返済期日を遅らせることはできないか、措置はないのか。(その他)
- ④自営をしているものだが、コロナウイルスの影響で収入が厳しい。消費者金融会社等に借入れがあるが、協会として、また、貸金業界として救済策の対策はないか。(その他)

(2)ヤミ金融・違法業者

受付件数は341件(前年対比-25.2%)で、平成28年度より減少傾向が続いている。

「ヤミ金融・違法業者被害あり」108件の内、「現金被害」にあったケースが92件となっている。「現金以外の被害」16件については、「携帯電話・スマートフォンを購入して送るように指示された」10件、「キャッシュカード・通帳を送るように指示された」6件となっている。

接触媒体は、「インターネット閲覧」が76件と最も多く、次いで「FAX」68件、「DM」40件となっている。

1 受付件数

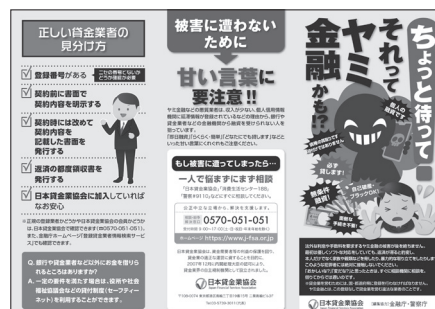
(単位:件)

分類	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
ヤミ金融・違法業者被害あり		222	189	155	108	-30.3%
ヤミ金融・違法業者被害なし		414	313	301	233	-22.6%
合計		636	502	456	341	-25.2%

2 接触媒体

(単位:件)

接触媒体	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
インターネット閲覧		130	84	114	76	-33.3%
FAX		168	97	94	68	-27.7%
DM		63	57	42	40	-4.8%
電話		73	37	26	25	-3.8%
メール受信		32	79	32	20	-37.5%
紹介		2	5	9	6	-33.3%
不明		168	143	139	106	-23.7%
合計		636	502	456	341	-25.2%



※ヤミ金融・違法業者の代表的な手口や、被害にあわないための注意点等について、リーフレットで注意喚起を図っている。(詳しくは、当協会ホームページ参照)

ヤミ金融・違法業者相談341件の男女別については、男性が7割以上を占めている。
年齢を聴取することができた相談者166人を集計したところ、相談件数及び被害件数ともに50歳代が最も多く、突出している。

3 性別 (単位: 件)

性別	件数	比率
男性	257	75.4%
女性	84	24.6%
合計	341	100.0%

4 年代別 (単位: 件)

年代別	相談件数	比率	被害あり件数	比率
20歳代	19	11.5%	6	11.0%
30歳代	25	15.0%	11	20.4%
40歳代	29	17.5%	5	9.3%
50歳代	53	31.9%	20	37.0%
60歳代	19	11.5%	7	13.0%
70歳代	17	10.2%	5	9.3%
80歳代	4	2.4%	0	0.0%
合計	166	100.0%	54	100.0%

【参考】「給与ファクタリング」について

～給与ファクタリングとは～

「給与の債権を買い取って金銭が前借りできる」などと宣伝し、高額な手数料で金銭を貸し付ける「給与（給料）ファクタリング」に関する相談が、平成31年4月頃より新たに寄せられている。協会としては、相談者から状況を聴き取り、適切な相談機関を案内するとともに注意喚起を行っている。

《給与ファクタリングの相談事例》

①消費生活センターからの相談事例

給与ファクタリングの契約に関する相談があった。株式会社〇〇〇（屋号：〇〇）の給与ファクタリングを利用（今月で4ヶ月目）している。毎月残債務の20～30%の手数料を支払って返済しているが、違法ではないかとの問い合わせがあり、どのように回答したらいいですか。

②契約者本人からの相談事例

登録業者で借り入れができないので、インターネットで貸金業ではないと記載してあった業者から、毎月給料日に5万5千円を払って4万2千円を借り、手数料を1万3千円払うことを繰り返していた。転職により給料日が20日から25日になるので、返済日の変更を申し出たところ、契約通りにしてくれと強い口調で言われ応じてもらえない。

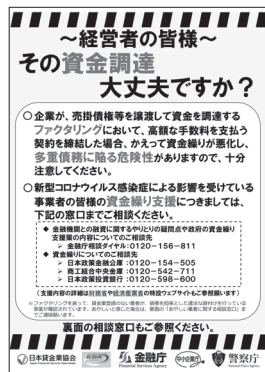
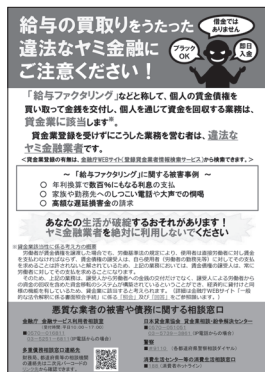
③家族からの相談事例

孫が返済できなくなり、債務整理をお願いしている。債務整理中は、借り入れができないと聞いていたが、祖父が孫の通帳を見たところ〇〇業者から4万7千円の振り込みがあった。本人に聞いたら給料を債権として取られているがヤミ金ではないと言っている。これは登録された業者なのでしょうか。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

【参考】〈金融庁ホームページ「給与の買取りをうたった違法なヤミ金融にご注意ください!」より抜粋〉

いわゆる「給与ファクタリング」などと称して、業として、個人（労働者）が使用者に対して有する賃金債権を買い取って金銭を交付し、当該個人を通じて当該債権に係る資金の回収を行うことは、貸金業に該当します。



※ファクタリングを偽装して高額な手数料を要求する業者についても行政と連携して注意喚起を図っている。

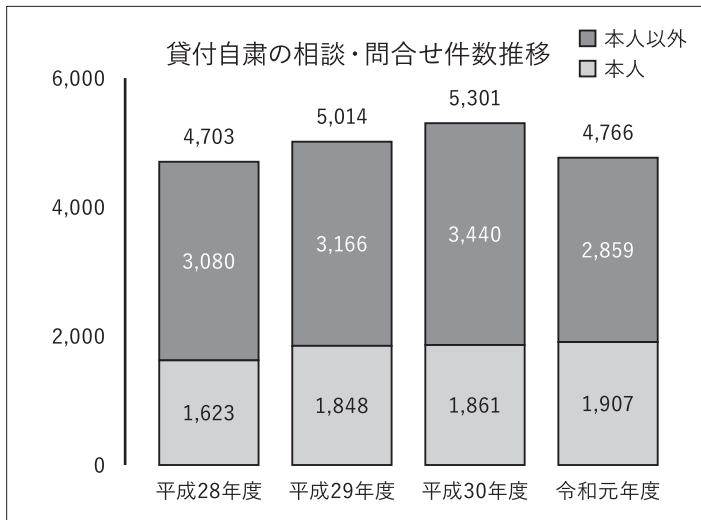
(3)貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っている制度である。

1 貸付自粛の相談・問合せ

相談・問合せ件数は、4,766件（前年対比-10.1%）。

本人からの相談・問合せは、1,907件（前年対比+2.5%）、本人以外から相談・問合せは、2,859件（前年対比-16.9%）となっている。



平成31年3月29日から「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)が当協会と連携して貸付自粛制度を開始した。

これに伴い、個人信用情報機関である、日本信用情報機構（JICC）、シー・アイ・シー（CIC）、全国銀行個人信用情報センター（個信センター）の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施している。

貸付自粛についての相談にはギャンブル等依存症に関連する相談が含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。（40ページ「(4)生活再建支援カウンセリング」参照）

2 個人信用情報機関への登録状況

協会からの個人信用情報機関への登録件数は2,070件で、前年対比で減少しているが、「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の登録件数647件を合算すると2,717件となり、貸付自粛登録件数は7.3%増加となっている。

(単位:件)

分類	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年	令和元年度	前年対比		
						差異	比率	
協会	登録	2,241	2,496	2,532	2,070	-462	-18.2%	
	撤回	705	815	875	875	0	0.0%	
計		2,946	3,311	3,407	2,945	-462	-13.6%	
個信センター	登録	平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始				647	-	-
	撤回	平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始				115	-	-
計		平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始				762	-	-
登録		2,241	2,496	2,532	2,717	185	7.3%	
撤回		705	815	875	990	115	13.1%	
合計		2,946	3,311	3,407	3,707	300	8.8%	

3 ギャンブルを起因とする貸付自粛登録集計

登録件数2,070件の内、ギャンブルを起因とする貸付自粛登録件数は、899件(構成比43.4%)である。

(単位:件)

	総申込			ギャンブル登録者合計	性別		ギャンブル種類(複数選択含む)									合計
	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤競艇	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答	
上期	306	819	1,125	496	478	18	433	27	112	22	47	3	2	14	0	660
下期	268	677	945	403	391	12	344	24	87	18	42	1	0	16	1	533
合計	574	1,496	2,070	899	869	30	777	51	199	40	89	4	2	30	1	1,193
比率	27.7%	72.3%	-	43.4%	96.7%	3.3%	65.1%	4.3%	16.7%	3.4%	7.5%	0.3%	0.2%	2.5%	0.1%	-

【トピックス】貸付自粛のWeb申告受付開始について

平成19年12月の協会設立時から、貸付自粛制度の適切な運用の確保と的確な周知活動を行ってきたところ、平成31年4月19日に閣議決定された「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」に基づき、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化に取り組み、貸付自粛制度の幅広い利用促進を図るための一つとして、令和2年4月1日から、従来の来協と郵送に加えて、Web(インターネット)による申告受付を開始した。これによりスマートフォンやパソコンから24時間いつでも貸付自粛の申告が可能となった。

貸付自粛のWeb申告受付開始については、【貸金業相談・紛争解決センターリーフレット】や【全国銀行協会と共同作製した「貸付自粛制度」ポスター】等で広く周知を図っているところである。

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター
0570-051-051
貸付自粛制度のWeb申告受付開始しました!!
無料 貸付自粛制度

貸金業相談・紛争解決センターリーフレット

自分を決めた。もう借りない。増やさない。
ご存知ですか?
貸付自粛制度
ギャンブル→買い物→浪費→返済の滞り→ついお金を借りすぎてしまう
貸付自粛制度とは
申請できるのはご本人のみです。

全国銀行協会と共同作製した「貸付自粛制度」ポスター

(4)生活再建支援カウンセリング

▶「生活再建支援カウンセリング」の定義

「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といったケースには、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。

カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員が行っている。

（産業カウンセラー2名、認定心理士2名、心理相談員3名、FP技能士1名、消費生活相談員1名（重複あり））

相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。（相談料は無料）

金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、協会独自の取り組みである。

多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあり、本人のために親族や配偶者は立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。

1 受付状況

新規相談者41人、前年度から繰り越した継続相談者25人、合計66人の相談者に対し、面接及び電話によるカウンセリングを246回（面接162回、電話84回）実施した。

（単位：件）

新規・継続	年度	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
		人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者		34	150	40	121	30	102	41	160
前年度からの継続相談者		99	575	69	370	40	177	25	86
合計		133	725	109	491	70	279	66	246

2 新規相談者の属性等について

新規相談者41人の内、「債務者本人」25人（61.0%）、「配偶者」12人（29.3%）、「親族」4人（9.7%）となっている。

年代別では、「債務者本人」は、30歳代9人、40歳代7人、20歳代6人の順となっている。

カウンセリングの主訴は債務者本人が「ギャンブル癖を治したい」、「金銭感覚を治したい」等で、本人以外には「家族関係を治したい」、「家計管理を身に着けたい」等となっている。

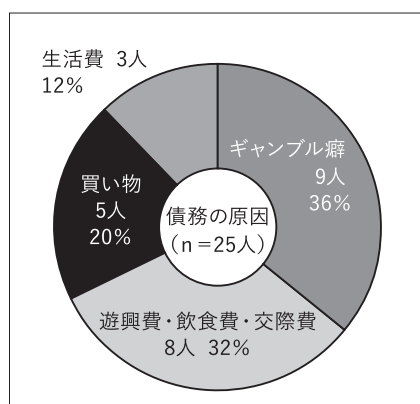
（単位：件）

性別	債務者本人	構成比	配偶者・親族	構成比	合計	構成比
男性	20	80.0%	2	12.5%	22	53.7%
女性	5	20.0%	14	87.5%	19	46.3%
合計	25	100.0%	16	100.0%	41	100.0%

（単位：件）

年代別	債務者本人	構成比	配偶者・親族	構成比	合計	構成比
20歳代	6	24.0%	1	6.2%	7	17.1%
30歳代	9	36.0%	4	25.0%	13	31.7%
40歳代	7	28.0%	5	31.3%	12	29.3%
50歳代	3	12.0%	5	31.3%	8	19.5%
60歳代	0	0.0%	1	6.2%	1	2.4%
合計	25	100.0%	16	100.0%	41	100.0%

新規相談者25人の主な債務原因は、ギャンブル癖9人(36%)、遊興費・飲食費・交際費8人(32%)であった。相談時の債務の有無については、相談時「債務あり」20人、「債務なし」5人(相談前に精算を含む)であった。債務あり相談者20人の債務件数は、「2～3件」8人、「1件」が7人等で、債務額は、「50～100万未満」6人、「100～200万未満」「200～300万未満」各5件等となっている。



(単位:件)		(単位:件)		(単位:件)	
債務の有無		債務件数		債務額	
債務あり	20	1件	7	1～50万未満	1
債務なし	5	2～3件	8	50～100万未満	6
合計	25	4～5件	3	100～200万未満	5
		6件以上	2	200～300万未満	5
		合計	20	300万以上	3
				合計	20

3 終了結果

カウンセリング終了者36人。うち、17人に改善の結果確認ができた。結果は最も順位の高い項目を集計した。改善の結果が確認できた終了者17人の内、4人が当年度の新規相談者で、残り13人が前年度以前からの継続相談者である。19人は連絡が取れなくなる等、途中で中断したため、未確認である。カウンセリングの相談期間は長い人で5年超のケースもあるが、大体1年程度を目安としている。

終了者の改善内容	前年度以前継続者	令和元年度受付者
問題行動が改善された	8	2
家族関係が改善された	4	0
債務状況が改善された	0	0
家計状況が改善された	1	2
合計	13	4

4 アンケート調査による相談者の声

生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族(配偶者・親族)からのアンケート調査。(平成30年度より開始)

<p>親しい人にも相談しにくい事を電話で話せて、まずは気持ちが楽になりました。夫への具体的な言葉かけを知らせて下さったり、私共の状況を頭ごなしに否定せず、1つ1つアドバイス下さったこともとても嬉しかったです。ありがとうございました。</p>
<p>4年という大変長い間、お世話になりました。金銭に関する事は勿論、人間関係など生活に関する事まで、アドバイスを頂き、とても助かりました。アドバイスして下さった所を、今後に活かして人の手を借りる事なく、自分で金銭管理を出来るようになりたいと思います。</p>
<p>2年半の間、たくさんのご指導ありがとうございました。相談するたび、気持ちが楽になり、改善点を教えてくださり、少しずつですが、頑張って実行し、夫婦関係が改善されました。とても前向きに生活が送れるようになりました。本当にありがとうございました。</p>
<p>(※カウンセラーの)お陰で子供がこんなに変わるものかと感謝しています。親の気持ちも変わりました。ありがとうございました。又、身内が同じような問題で悩んでいたの、協会を紹介しました。身内も助かって喜んでおります。感謝しかありません。ありがとうございました。</p>

※(※)内の文言は、わかりやすくするため当センターで補記した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

3. 苦情

▶「苦情」の定義

「貸金業務等に関し、その契約者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。

(1)苦情受付状況

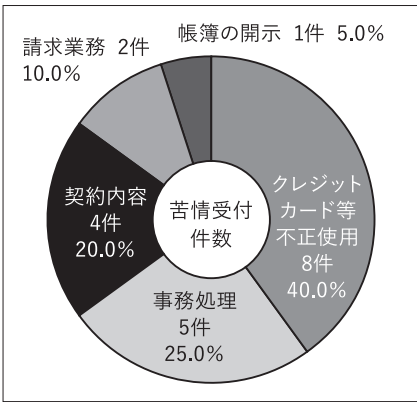
(単位：件)

分類	年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	前年対比
クレジットカード等不正使用		0	11	8	8	0.0%
事務処理		14	10	6	5	-16.7%
契約内容		22	5	4	4	0.0%
帳簿の開示		15	7	3	1	-66.7%
融資関連		2	0	2	0	-
個人情報		4	3	1	0	-
請求業務		12	2	1	2	+100.0%
過払金		0	3	1	0	-
金利		2	0	0	0	-
広告・勧誘（詐称以外）		1	0	0	0	-
その他		1	0	0	0	-
合計		73	41	26	20	-23.1%

「苦情」受付件数は、20件（前年対比-23.1%）。

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、最も少ない年間の受付件数となった。

- ※クレジットカード等不正使用（8件）
- ※事務処理（5件）→事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等
- ※契約内容（4件）→契約の事前説明と内容の相違等



(2)終了件数・所要日数

苦情手続きを終了した19件（平成30年度からの繰越事案1件含む）の終了までの所要日数は、「1か月未満」11件、「1か月以上～3か月未満」7件、「3か月以上～6か月未満」1件となっている。

(単位：件)

処理結果	（苦情として）解決 移行 打ち切り その他	苦情処理手続段階における所要日数別内訳				合計
		1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	
処理結果	（苦情として）解決	11	7	1	0	19
	移行	0	0	0	0	0
	打ち切り	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
合計		11	7	1	0	19

(3)業態別苦情件数

業態別苦情件数は、以前は消費者向無担保貸金業者や信販会社への苦情が多かったが、相談・苦情における電話担当者の初期対応の改善を図るため、協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」や、「協会員との意見交換会」を行ったりなどした結果、年々、苦情件数は減少し、逆に、クレジットカード不正使用等で、クレジットカード会社への苦情件数が増加傾向となっている。

業態	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
消費者向無担保貸金業者		30	20	10	5	-50.0%
流通・メーカー系会社		6	1	6	3	-50.0%
事業者向貸金業者		0	0	4	2	-50.0%
消費者向住宅向貸金業者		9	3	2	1	-50.0%
クレジットカード会社		0	0	2	8	+300.0%
信販会社		11	9	2	1	-50.0%
消費者向有担保貸金業者		6	5	0	0	-
手形割引業者		9	2	0	0	-
建設・不動産業者		0	0	0	0	-
質屋		0	0	0	0	-
リース会社		2	1	0	0	-
日賦貸金業者		0	0	0	0	-
不明		0	0	0	0	-
合計		73	41	26	20	-23.1%

【参考】

《苦情件数の減少について》

電話担当者の初期対応による苦情の改善を図るため、平成28年度より協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応のための支援を行ってきた結果、苦情件数は大幅に減少し、協会員の顧客対応窓口整備が整って来た。

また、相談者から寄せられる不満足の表明事案には誤解や思い違い等によるものもあり、協会員の担当者と連携をとって事実確認を行った結果、下記の事例のように苦情の申し立てに至らずに済むケースもある。

《苦情とならない不満足の表明事例》

[申立て内容]

契約時、連絡などは携帯電話に架けるようお願いし登録していたが、本日、会社に連絡の電話がかかってきた。たまたま、私はその電話を取ると、本人確認もせず用件を話し出した。登録したはずの携帯電話に連絡はなく、会社に電話をかけてきたのは納得できないし、個人情報などの管理は大丈夫なのか心配になった。協会から指導してほしい。

[貸金業者確認回答]

電話の内容については、録音された音源により確認した。

確認すると、連絡先は携帯電話が登録されていたが、相談者は2か月以上遅れている状態で、連絡先である携帯に電話をしているが、全くつながらず、また連絡もない状態であった。当方としても音信不通の状態が続いたので、やむを得ず会社へ連絡し、電話に出た方にフルネームで2度確認をしてから用件を伝え、配慮して手短かに終わらせた。相談者には、こちらから事情を説明させていただくのでお伝えいただきたい。

[協会の対応]

相談者に、確認内容を伝えたと、相談者も携帯電話に出ず、着信は確認していたが、連絡しなかった事実は認め、相手方の対応については納得された。

協会より、返済が遅れる場合は必ず連絡することを助言し、返済方法についても相手方に相談されるように伝え承諾される

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

4. 紛争

▶ 「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図る。

(1)紛争解決手続（ADR）受理状況

（単位：件）

分類	年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	前年対比
クレジットカード等不正使用		4	6	2	2	0.0%
契約内容		4	1	2	2	0.0%
過払金		4	3	0	0	-
融資関連		1	1	1	0	-
帳簿の開示		0	1	0	0	-
請求業務		1	0	0	0	-
個人情報		1	0	3	0	-
事務処理		0	0	1	0	-
その他		2	0	1	0	-
合計		17	12	10	4	-60.0%

「紛争」受付件数は、4件（前年対比-60.0%）。

「クレジットカード等不正使用」、「契約内容」ともに2件。

※クレジットカード等不正使用（2件）→契約上会員規約に基づいて、「カードの利用に際し暗証番号が利用されたときは、クレジットカード会社に責任がある場合を除き、カード契約者が支払い義務を負う」とされているため、不正使用された過失が認められない等。

※契約内容（2件）→契約の事前説明や電話で説明された条件と、契約時の条件が相違している。

(2)終了件数・所要日数

平成30年度からの繰越事案2件を加えた6件について紛争解決手続を実施し、5件手続きを終了。次年度への繰越事案は1件となった。

終了までの所要日数は、令和元年度の既済事案5件中、6か月以上を要した事案が2件（40.0%）で、平成30年度とほぼ同じであった。6か月以上要した事案に、期間を長引かせる共通した要因は見当たらず、それぞれの要因として、当事者が協会では対応困難な内容を要求したり、クレジットカード不正使用における書類提出に時間を要したことが考えられる。

紛争事案の請求の価額は、「60万円超140万円以下」1件、「140万円超300万円以下」2件、「300万円超1000万円以下」1件、「1000万円超1億円以下」1件であった。

(単位:件)

紛争解決手続(ADR)受理内訳					
令和元年度 受理分	平成30年度 受理繰越分	終了		次年度へ繰越	
		令和元年度 受理分	平成30年度 受理繰越分	令和元年度 受理分	平成30年度 受理繰越分
4	2	3	2	1	0

(単位:件)

(単位:件)

処理結果	紛争解決手続における所要日数別 内訳	紛争解決手続における所要日数別 内訳				
		1 か月未 満	3 か月未 満以上	6 か月未 満以上	6 か月未 満以上	合計
和解		0	1	0	2	3
取下げ		0	0	0	0	0
見込みなし		0	1	1	0	2
合計		0	2	1	2	5

分類	終了事由の別						
	成立		不調	小計	不応諾	移送	合計
	和解	特別 調停					
カード等不正使用	0	0	1	1	0	0	1
契約内容	3	0	1	4	0	0	4
合計	3	0	2	5	0	0	5

(単位:件)

分類	請求の価額						
	60万円 以下	60万円超 140万円 以下	140万円超 300万円 以下	300万円超 1000万円 以下	1000万円超 1億円 以下	1億円超	計
契約内容	0	0	2	1	1	0	4
カード等不正使用	0	1	0	0	0	0	1
合計	0	1	2	1	1	0	5

(3)手続実施基本契約の締結状況

貸金業者は例外なく当協会と「手続実施基本契約」を締結することが、貸金業法第12条の2の2により必須となっているため、貸金業登録後速やかに手続を行うようお願いしており、令和元年度の締結率は99.5%となった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
貸金業者数	1,709	1,700	1,691	1,687	1,684	1,680	1,675	1,670	1,655	1,650	1,647	1,647		
協会員	1,082	1,081	1,081	1,079	1,074	1,071	1,070	1,064	1,059	1,057	1,056	1,053		
非会員	627	619	610	608	610	609	605	606	596	593	591	594		
基本契約締結数	1,705	1,698	1,689	1,683	1,677	1,675	1,668	1,664	1,652	1,646	1,642	1,639		
締結率(%)	99.8	99.9	99.9	99.8	99.6	99.7	99.6	99.6	99.8	99.8	99.7	99.5		
新規締結	6	4	4	4	6	7	4	10	6	5	4	4		64
廃業	16	11	13	10	12	9	11	14	18	11	8	7		140

5. 広報・講演等活動状況

貸金戦略部門からの依頼に基づき、貸金業相談・紛争解決センターから職員を派遣し講演活動を実施した。

	講座	センター職員による講演回数
(1)	<u>東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座</u> 東京都と連携し、高齢者と大学生・専門学校生向けの金融トラブル防止に関するテーマの出前講座	24回
(2)	<u>消費生活相談員等向け講座</u> 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で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の出前講座	5回
(3)	<u>一般消費者・学生向け講座</u> 「成年年齢引き下げ」による金融トラブル・被害の懸念に対応したローンやクレジットに関する基礎的な知識や金融トラブル防止について、大学生、一般消費者などを対象とした出前講座	2回
(4)	<u>協会員等向け講座</u> お客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対する「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や「資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について」等の出前講座	12回
(5)	<u>協会員向け講座（実務研修）</u> お客様と信頼関係を築き適切な支援を行うためのカウンセリング的手法を用いた実務研修（初級編・中級編・上級編）	全3回



(1)東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座風景



(2)消費生活相談員等向け講座風景



(3)一般消費者・学生向け講座



(4)協会員等向け講座風景



(5)協会本部で行われた協会員向け講座(実務研修)
「カウンセリングの手法を用いた実務研修風景」

金融経済教育推進のために…

日本貸金業協会の **出前講座** をご活用ください

～無料で講師を派遣いたします～

成年年齢の引下げ(2022年4月1日)に伴い、社会経験が乏しい18・19歳をターゲットにした消費者被害の増加が懸念されております。また、超高齢化社会を背景に、オレオレ詐欺などの特殊詐欺の被害も後を絶ちません。当協会は、関係行政等とも連携しながら、中・高校生、大学生等の若年者および高齢者を対象に、金融トラブル防止のための金融経済教育に取り組んでおります。消費者の皆さまが安心して豊かな生活を送るための一助として、ぜひ当協会の出前講座をご活用ください。

若年者向け出前講座

プログラム例

- ローン・クレジットの仕組み
- 利息の計算方法
- 若年層が狙われやすい金融トラブルの事例
- 多重債務に陥らないための心構え
- 困ったときの相談先

マルチ商法(USB投資詐欺)

個人間融資

高齢者向け出前講座

プログラム例

- 高齢者が巻き込まれやすい特殊詐欺などの金融トラブルの事例
- 金融トラブルに巻き込まれないためのポイント

あなたの銀行口座が
犯罪に使用されて
います

キャッシュカード詐欺盗

還付金を振り込みます
ので、指示に従って
操作して
ください

還付金等詐欺

(貸金業相談・紛争解決センターリーフレットより)

(6)その他活動

1 消費者団体への活動報告会の開催

令和元年10月28日、消費者団体との関係維持・向上等を目的とした活動報告会（通算9回）を開催した。

〈参加団体〉（一財）消費科学センター、（特非）消費者機構日本、（公財）生協総合研究所、（一社）全国消費者団体連絡会、（公社）全国消費生活相談員協会、東京都地域消費者団体連絡会、（特非）東京都地域婦人団体連盟、（一財）日本産業協会、（一財）日本消費者協会、（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（10団体）



2 行政・警察当局等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、全国の登録行政庁（43か所）、警察本部等（35か所）、主要消費生活センター等（32か所）を訪問して情報提供・意見交換を行った。

3 協会員との意見交換会

令和元年6月20日、11月19日、「協会員との意見交換会」（通算5回）を開催し、各社の「お客様相談関係部署責任者」と相談・苦情への対応、障害者・高齢者対応、詐欺事案の現状等について意見交換を行った。



4 消費生活センターへの訪問活動及び意見交換会

都道府県の主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160か所、訪問延べ回数164回）

また、令和元年8月7日、令和2年1月21日、「消費生活センター相談員との意見交換会」（通算4回）を開催し、協会の活動及び業界の動向を報告するとともに、消費者問題等について意見交換を行った。



5 国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」の開催

令和元年6月25日、12月17日、「国民生活センター相談員との実務担当者意見交換会」（通算10回）を開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容は、給与ファクタリング、情報商材、成年年齢引き下げ等の話題が提示された。



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」（上期：令和元年6月13、14日、下期：11月3、4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。



7 「センターだより(季刊)」の発行

手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報等のフィードバックを行った。



8 指定紛争解決機関(ADR)の会議体について

指定紛争解決機関：日本貸金業協会・全国銀行協会・信託協会・生命保険協会・
日本損害保険協会・保険オンブズマン・日本少額短期保険協会・
証券・金融商品あっせん相談センター(8団体)

「金融ADR連絡協議会」は、年4回(令和元年6月6日、10月10日、12月4日、令和2年3月26日)開催され、「苦情・紛争の解決に向けた工夫について」、「金融ADR機関の認知度向上に向けた取組みについて」、「金融ADR機関への利活用・アクセス向上に向けた取組みについて」、「利用者対応の質的向上等に資するための工夫について」等について意見交換を行った。

また、「金融トラブル連絡調整協議会」は、年2回(令和元年6月26日、令和2年1月15日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「苦情・紛争の解決に向けた取組み」、「ADR機関へのアクセス・利活用の機会向上に向けた取組み」、「金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況」等について報告し、意見交換を行った。

3 監査の実施

1. 令和元年度監査計画

(1) 監査方針

本協会の監査は、監査にあ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、本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) 監査の重点事項

令和元年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ① 法令等遵守状況および経営管理機能の発揮状況
- ② 返済能力調査の適切性
- ③ 取引時確認等の実施状況（マネロン・テロ資金供与対策への対応状況を含む）
- ④ システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑤ 法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

(3) 監査対象協会員等

- ① 実地監査 一般監査、特別監査を合わせて100協会員程度を対象に実施する。
- ② 書類監査 平成28年度の改定に基づき、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、令和元年度書類監査の対象協会員は、貸金業登録満了日が、令和2年度に到来する協会員および平成31（2019）年1月以降の新規加入協会員を対象とし、令和元年度下期に行う。

2. 監査の手法等

(1) 実地監査

① 対象協会員

一般監査は、協会員自らの内部管理態勢の整備・充実に支援するとの観点から、当局検査や協会監査の実施状況、協会員の規模や業務内容等を総合的に勘案して対象協会員を選定、実施した。

また、特別監査は、監督官庁から要請があった協会員及び協会が監査結果等に基づき改善報告等を求めた協会員を対象に実施した。

② 事前調査等

監査実施通知書に貸金業務に関する質問書を同封し、契約書ひな型等関係資料とともに返送を受け、さらに、電話によるヒアリングなどを加えて業務内容等の把握に努めた。

また、担当監査員は、対象協会員に係る調査・確認結果とこれを踏まえた主要監査項目と検証事項、着眼点等を取りまとめ、監査部門全員が参加する「監査情報報告会」に提出、同報告会から意見・アドバイス等を受けて監査に臨んだ。

③本調査等

「監査ガイドライン」(実地監査マニュアル)に基づき法令等順守状況及び内部管理態勢の整備状況を検証した。また、指摘事項については、発生原因まで掘り下げて検証し、改善措置及び再発防止策に係る改善指導を行った。

また、対象協会員が適切な業務運営の確保のために独自に取り組んでいる良い事例については、対象協会員の協力のもと、関係資料も含め積極的に収集した。

④その他

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、実地監査で指摘した事例については、解説を付して「指摘事例集」として取りまとめて協会員に周知した。また、協会員の内部管理態勢の整備・充実に資するため、実地監査で収集した良い事例についても、取りまとめて協会員に周知した。

(2)書類監査

①対象協会員

平成30年12月末現在の協会員で平成31年4月1日から翌年3月31日に登録満了日を迎える429協会員と平成30年1月以降新たに本協会に加入した41協会員の合計470協会員を対象に実施した。

(スケジュール)

- a. 令和2年1月15日 書類監査実施通知書発送
- b. 令和2年2月17日 書類監査報告書提出期限
- c. 令和2年5月20日 監査結果通知書発送

②設問について

平成28年度から開始した3年に1回の頻度の書類監査が一巡したことを機に、効率性・実効性の観点から全般的な見直しを行った。

設問については、監査本来の目的であるモニタリングに重点を置き、業務運営上の基本的事項について、簡潔な質問をして回答を得る方式とすることに努めた。設問数は、貸付実務編19問、態勢整備編29問、法令改正編12問で、合計60問とした。

③改善指導について

設問に対し未整備、未実施と回答した協会員には、架電及び郵送等により改善指導を実施した。

(3)「監査ガイドライン」の公表

「監査ガイドライン」は、本協会が自主規制機関として実施している協会員に対する監査の内容をわかりやすく整理したもので、「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)」の4部構成となっている。

「監査ガイドライン」を公表することは、監査の透明性を高めるとともに貸金業界の信頼性向上に資するものと考え、平成27年12月、協会Webサイトに第1版を掲載し、以降、法令改正等に伴う改訂を重ね、現在、第7版を掲載している。

3. 監査結果について

■ 実地監査

(1)監査結果の概要

令和元年度の実地監査は、101会員(前年度と同数:内訳:一般監査88会員、特別監査13会員)に対して実施した。業態別では消費者向けが58会員(構成比57.4%)、事業者向けが43会員(同42.6%)であった。

監査の結果、指摘があった会員は26会員(前年度33会員)で、その割合は25.7%(同32.7%)であった。指摘件数の合計は56件(同58件)で、実施した1会員当たりの指摘件数は0.6件(同0.6件)、指摘があった1会員当たりの指摘件数は2.2件(同1.8件)であった。

指摘事項については、「契約締結前・契約締結時書面関係(貸金業法第16条の2及び第17条)」及び「返

済能力調査関係（貸金業法第13条）」が多く、指導事項では、「ホームページの記載事項」、「反社会的勢力に対する態勢整備」及び「社内規則」に関するものが多く見受けられた。

①実施会員数等

実施協会員数 (A)	101協会員	指摘有協会員の発生率 (B/A)	25.7%
指摘有の協会員数 (B)	26協会員		

②指摘件数等

区分	指摘項目	指摘事項	指導事項		指導事項
			法令等違反事項	改善事項	
一般監査	貸金業法	47件	15件	32件	
	自主規制関連	2件	1件	1件	
	その他法令	1件	0件	1件	
小計	指摘件数	50件	16件	34件	224件
特別監査	貸金業法	6件	1件	5件	
	自主規制関連	0件	0件	0件	
	その他法令	0件	0件	0件	
小計	指摘件数	6件	1件	5件	33件
合計	指摘件数 (C)	56件	17件	39件	257件
指摘有の協会員数* (D)		26協会員	10協会員	22協会員	96協会員
実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A)		0.6件	0.2件	0.4件	2.5件
指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/D)		2.2件	1.7件	1.8件	2.7件

* 「法令等違反事項」と「改善事項」の両項目を指摘した協会員があるため、合計数は一致しない。

- ・「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現行法令等に照ら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。

《参考》実地監査結果の年度別推移

実施年度 (和暦)		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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	累計 (平均)
実施会員数 (A)		32	64	61	84	102	105	123	119	131	119	101	101	1,142
監査結果 (1)	指摘有の会員数 (B)	29	58	28	19	39	43	48	53	72	36	33	26	484
	指摘有会員の発生率 (B/A)	90.6%	90.6%	45.9%	22.6%	38.2%	41.0%	39.0%	44.5%	55.0%	30.3%	32.7%	25.7%	42.4%
監査結果 (2)	指摘件数 (C)	183	194	94	57	103	85	88	117	140	64	58	56	1,239
	実施した1会員当たりの指摘件数 (C/A)	5.7	3.0	1.5	0.7	1.0	0.8	0.7	1.0	1.1	0.5	0.6	0.6	1.1
	指摘有の1会員当たりの指摘件数 (C/B)	6.3	3.3	3.4	3.0	2.6	2.0	1.8	2.2	1.9	1.8	1.8	2.2	2.6

(2)指摘内容

(単位:件)

法令等	概要	令和元年度		平成30年度		平成29年度	
		法令等 違反事項	改善事項	法令等 違反事項	改善事項	法令等 違反事項	改善事項
貸金12条の4	証明書の携帯等	—	1	—	—	—	—
貸金12条の8	利息、保証料等に係る制限等	—	2	1	—	—	1
貸金13条	返済能力の調査	4	—	3	—	3	3
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	2	—	—	3	1	—
貸金14条	貸付条件等の揭示	—	—	—	—	—	1
貸金16条	誇大広告の禁止等	—	—	—	1	—	—
貸金16条の2	契約締結前書面の交付	6	8	4	6	4	13
貸金17条	契約締結時書面の交付	3	16	6	20	1	21
貸金18条	受取証書の交付	—	3	—	2	—	2
貸金19条	帳簿の備付け	—	2	—	3	—	8
貸金21条	取立て行為の規制	—	3	—	1	—	3
貸金22条	債権証書の返還	—	1	1	—	—	—
貸金23条	標識の揭示	—	1	—	—	—	—
貸金24条	債権譲渡等の規制	—	—	—	1	—	—
貸金24条の6の2	開始等の届出	—	—	—	1	—	—
貸金41条の35	個人信用情報の提供	—	—	1	—	1	—
貸金41条の36	指定信用情報機関への個人信用情報の提供等に係る同意の取得等	1	—	—	—	—	1
貸金業法計 (A)		16	37	16	38	10	53
自主11条	社内態勢整備	1	—	2	1	—	—
自主11条及び15条の4	社内態勢整備 (利息及び保証料等)	—	—	—	—	1	—
自主31条	法人であることの確認	—	—	—	1	—	—
自主32条	返済能力の確認	—	1	—	—	—	—
自主規制基本規則計 (B)		1	1	2	2	1	—
犯収6条	取引時確認の記録漏れ	—	1	—	—	—	—
その他法令計 (C)		—	1	—	—	—	—
総計 (A+B+C)		17	39	18	40	11	53

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

(単位:件)

概要	令和元年度	平成30年度	平成29年度
1. ホームページの記載事項 ・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。 ・協会番号の表示が協会推奨方式と相違する。等	54	39	35
2. 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。 ・特定情報照会サービスを利用しているが、定期照会が未実施である。等	43	43	49
3. 社内規則の策定 ・法令改正に伴う社内規則の改訂がされていない。等	36	18	32
4. 届出事項 ・立入検査に係る届出書が提出されていない。 ・登録申請書の内容と業務実態が相違している。等	19	23	25
5. 貸付条件表の掲示内容 ・貸付条件表に記載の業務の種類が登録申請書と相違している。 ・担保に関し、保証人についての記載がない。等	18	12	9
6. 研修(周知徹底) ・実施記録を作成・保存していない。等	14	12	24
7. 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記載漏れ。等	12	5	2
8. 内部監査 ・内部監査を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。等	11	6	2
9. 業務検証 ・業務検証を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。 ・実施内容が形式的なものに留まっている。等	7	6	4
10. 個人情報の安全管理措置 ・個人情報の取得に際して、書面等による同意を得ていない。等	5	9	10
11. マネロン・テロ資金供与対策 ・特定事業者作成書面等を作成していない。等	5	-	-
12. 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	3	8	8
13. 借入れの意思の確認 ・借入れ意思の確認結果を記録・保存していない。	3	-	1
14. 従業者名簿 ・必要項目の一部が記載漏れとなっている。等	2	7	2
15. 指定紛争解決機関の名称の公表	2	4	8
16. 貸金業者登録票 ・登録有効期間の表示に誤りがある。等	2	3	6
17. 加入指定信用情報機関の名称の公表	1	15	10
18. 従業者証明書 ・証明書の記載内容に誤りがある。等	1	1	1
19. その他 ・契約締結前・締結時書面に軽微な記載不備がある。 ・交渉経過の記録を適切に作成・保存していない。 ・催告書面に軽微な不備がある。等	19	28	22
総計	257	239	250

(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 法令等遵守態勢

- ・ 倫理規定等の遵守徹底を目的にコンプライアンス・チェックを月次で実施しているが、業務グループ毎にチェック項目が作成されているほか、確認方法や確認結果に係るエビデンスについて記載するなど、実効性あるものとなっている。
(事業者向貸金業者・貸金業務従事者50名超)

② 情報管理態勢

- ・ 情報セキュリティ意識の向上のため、定期的に外部機関による標的型メール訓練を全従業者に実施し、添付ファイルを開封した従業者には専門研修を受講させている。
(消費者向住宅向貸金業者・貸金業務従事者30名未満)

③ 取引時確認等の的確な実施

- ・ 犯罪収益移転防止法に基づき作成した「金融貸付け取引にかかるリスク評価書」は年1回以上見直しを行っている。また、当該評価書には特に注意を払うべき取引（経済合理性から異常な取引など21事例）を例示し、担当部署はこれを全職員に周知するほか、本人確認記録及び取引記録の精査を継続的に実施している。
(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従事者20名未満)

④ 貸金業務取扱主任者の機能発揮

- ・ 貸金業務取扱主任者が役職員に対する指導・助言等を確実に実施できるよう、社内ルールで貸金業務取扱主任者の具体的な業務や手順、主任者に付与する権限等を規定し、社内に周知している。
(事業者向貸金業者・貸金業務従事者50名超)
- ・ 設置済貸金業務取扱主任者及び主任者試験合格者で構成する会議を定期的に開催し、法令遵守に向けた助言や改善提案を行っているほか、社内研修を企画（研修資料作成、講師選定等を含む）している。
(クレジットカード会社・貸金業務従事者50名超)

⑤ 契約に係る説明態勢

- ・ 根抵当権設定契約を締結するに際し、担保提供予定者に対して独自に作成した根抵当権の概要（担保すべき債権の範囲等）を記載した書面を交付するなどして十分に契約内容を説明し、担保提供意思をあらためて確認している。
(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従事者1名)
- ・ 契約内容の説明に際しては、契約締結前書面のほか、重要事項（貸付けの元金、利息の計算方法、貸付実行日等）を説明する書面を別途交付し、分かりやすく説明している。
(事業者向貸金業者・貸金業務従事者1名)
- ・ 顧客に交付する契約締結前書面に担当者名と電話番号を記載して説明責任の所在を明確にしている。
(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従事者10名未満)
- ・ 中小企業・小規模事業者等の経営者との間で保証契約の締結を検討する場合、自社帳票の「経営者保証の必要性に関するチェックリスト」を用いて必要性及び妥当性を客観的に判定している。また、経営者保証を徴求する場合は、自社帳票の「経営者保証に関するガイドライン説明書」を交付して説明している。
(リース会社・貸金業務従事者50名超)

⑥ システムリスク管理態勢

- ・ システム障害の発生に備え、日々のバックアップデータを遠隔地のデータセンターで保存している。また、データ復旧の確実性を検証するため、定期的に復旧テストを実施している。
(リース会社・貸金業務従事者50名超)

(5)実地監査会員の詳細

①登録行政庁別の実施協会員数

登録行政庁	令和元年度		平成30年度	
	協会員数	数構成比	協会員数	構成比
財務局長登録	22 協会員	21.8%	25 協会員	24.8%
都道府県知事登録	79 協会員	78.2%	76 協会員	75.2%
合計	101 協会員	100.0%	101 協会員	100.0%

②業態区分別の実施協会員数

業態区分	令和元年度		平成30年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
1：消費者向無担保貸金業者	27 協会員	26.7%	25 協会員	24.8%
2：消費者向有担保貸金業者	11 協会員	10.9%	5 協会員	5.0%
3：消費者向住宅向貸金業者	8 協会員	7.9%	1 協会員	1.0%
4：事業者向貸金業者	29 協会員	28.7%	35 協会員	34.7%
5：手形割引業者	6 協会員	5.9%	5 協会員	5.0%
6：クレジットカード会社	9 協会員	8.9%	19 協会員	18.8%
7：信販会社	3 協会員	3.0%	3 協会員	3.0%
8：流通・メーカー系会社	1 協会員	1.0%	1 協会員	1.0%
9：建設・不動産業者	4 協会員	4.0%	3 協会員	3.0%
10：質屋	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
11：リース会社	3 協会員	3.0%	3 協会員	3.0%
12：日賦貸金業者	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
13：非営利特例対象法人	0 協会員	0.0%	1 協会員	1.0%
合計	101 協会員	100.0%	101 協会員	100.0%

③資本金別の実施協会員数

資本金	令和元年度		平成30年度	
	協会員数	数構成比	協会員数	構成比
1億円以上	22 協会員	21.8%	17 協会員	16.8%
5千万円以上～1億円未満	24 協会員	23.8%	21 協会員	20.8%
2千万円以上～5千万円未満	18 協会員	17.8%	23 協会員	22.8%
2千万円未満	16 協会員	15.8%	20 協会員	19.8%
個人事業者	21 協会員	20.8%	20 協会員	19.8%
合計	101 協会員	100.0%	101 協会員	100.0%

④融資残高別の実施協会員数

融資残高	令和元年度		平成30年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
100億円以上	9 協会員	8.9%	3 協会員	3.0%
50億円以上～100億円未満	2 協会員	2.0%	4 協会員	4.0%
1億円以上～50億円未満	47 協会員	46.5%	49 協会員	48.5%
5千万円以上～1億円未満	15 協会員	14.9%	10 協会員	9.9%
5千万円未満	28 協会員	27.7%	35 協会員	34.7%
合計	101 協会員	100.0%	101 協会員	100.0%

2 書類監査

(1) 監査結果の概要

令和元年度の書類監査は、平成31年4月3日付で公表した「平成31（2019）年度監査計画について」に基づき、令和2年1月15日から実施した。

なお、令和元年度は、平成28年度からの「1協会員当たり原則3年に1回の頻度」での実施が2巡目となり、書類監査報告書等を大幅に見直し、372協会員に実施した。

監査の結果、指摘事項が26協会員にあり、指摘件数は34件となった。

主な指摘事項は、直近の法令改正である犯収法の「取引時確認（外国PEPsの確認）の未実施」及び「反社会的勢力に関するデータベースの未構築」だった。

また、設問に対し未整備、未実施と回答した協会員には、架電及び郵送等による改善指導を完了した。

① 監査対象協会員

協会員区分	協会員数		計
	発出協会員	自主提出協会員	対象協会員
既存協会員	320 協会員	10 協会員	330 協会員
新規協会員	42 協会員	—	42 協会員
計	362 協会員	10 協会員	372 協会員

※既存協会員…貸金業者登録満了日が令和2年4月1日から翌年3月31日に到来する協会員

新規協会員…平成31年1月から令和元年11月に新規加入した協会員

② 監査報告書提出状況（自主提出を含む）

提出状況	協会員数	割合
提出数	368 協会員	98.9 %
（廃業等）	▲4 協会員	1.1 %
合計	372 協会員	100.0 %

※監査通知発送日 令和2年1月15日（提出締切 令和2年2月17日）

（廃業等）の内訳は、廃業4件のみ

③ 点検結果（自主提出を含む）

評価		協会員数	割合	指摘件数	平均指摘件数
指摘事項のある協会員		26 協会員	7.1 %	34 件	1.3 件
（内訳）	既存協会員	17 協会員	4.6 %	17 件	1.0 件
	新規協会員	9 協会員	2.4 %	17 件	1.9 件
指摘事項のない協会員		342 協会員	92.9 %	—	—
合計		368 協会員	100.0 %	—	—

④ 提出方法及び処理状況（自主提出を含む）

提出方法		協会員数	割合
（内訳）	E-Mail	241 協会員	65.5 %
	郵送等	127 協会員	34.5 %
合計		368 協会員	100.0 %

(2)指摘内容

(単位:件)

	法令等	指摘の概要	令和元年度指摘件数
貸金業法	貸金8条	登録事項の届出	1
	貸金12条の4	従業者証明書の要件	1
	貸金14条	貸付条件表の要件	1
	貸金41条の37	加入指定信用情報機関の商号等の公表	1
	規則13条	指定紛争解決機関の名称等の記載	1
	監II-1(1)④	「反社会的勢力に対する基本方針」の公表	2
	監II-1(1)⑤	モニタリング(監視、観察)・検証の実施	1
	監II-2-6(1)②イ	反社会的勢力に関するデータベースの構築	4
	監II-2-17	帳簿の記載事項の要件	1
金融分野G第18条1項	「個人情報保護宣言」の公表	2	
	貸金業法計		15
自主	自主11条	社内規則等の改正対応	1
		自主規制基本規則計	1
その他法令	犯収法4条2項	取引時確認(外国PEPsの確認)	17
	犯収法11条	取引時確認等を的確に行うための措置	1
		その他法令計	18
	総計		34

貸金：貸金業法 金融分野G：金融分野における個人情報保護に関するガイドライン
 規則：貸金業法施行規則 自主：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則
 監：貸金業者向けの総合的な監督指針 犯収法：犯罪による収益の移転防止に関する法律

<指摘事項の改善対応>

点検後、指摘事項がある協会員には、架電及び郵送等により改善指導を実施した。特に、指摘事項が多かった「取引時確認(外国PEPsの確認)の未実施」については、JFSA ニュース第145号(2020年3月1日発行)にて、外国PEPsの確認対応を「貸金業に関する質問と回答」として全協会員に周知した。

その他の指摘事項である「反社会的勢力に関するデータベースの未構築」等についても順次に周知するとともに、これらの指摘事項は「書類監査(令和2年度)」の重点的監査項目とする。

<ご参考>主な指摘事項にかかる点検内容

点検25	反社会的勢力による被害の防止(監督指針II-2-6(1)②イ)
反社会的勢力に関する情報を一元的に管理したデータベースを構築していますか。	1.構築している
	2.構築していない
点検55	取引時確認等(外国PEPs)(犯収法4条2項)
取引を行うに際し、外国政府等において重要な地位を占める者(いわゆる外国PEPs)の確認を実施していますか。	1.確認している
	2.確認していない

【参考】令和2年度監査計画

令和2年度の監査計画は、令和元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（令和2年4月1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。

協会との双方向の対話を通じ、問題点等の共有に努め、速やかな改善を求める指導的な監査を基本とするが、重大な法令等違反に対しては厳正に対処するとともに、再発防止に向けた指導を徹底する。

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 法令等遵守状況および経営管理機能の発揮状況
- ② 返済能力調査の適切性（若年者に対する貸付けに係る返済能力調査の適切性を含む）
- ③ 不動産向け貸付けの審査態勢
- ④ 取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況
- ⑤ システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑥ 法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

(3) 監査対象協会員等

- ① 実地監査 一般監査、特別監査を合わせて100協会員程度を対象に実施する。
- ② 書類監査 令和2年度書類監査の対象協会員は、前年度に引き続き、翌年度（令和3年度）に貸金業者登録の満了日を迎える協会員とし、令和2年度下期に行う。
また、定期の書類監査のほか、新規加入協会員（令和元年12月以降に加入）及び特定の項目について実態把握や点検が必要な協会員については、個別の書類監査を実施する。

Ⅱ. 貸金戦略部門

1 広報・啓発活動

1. 積極的な広報の実施

広く業界への理解の促進を図るため、業界動向、業界を取り巻く環境変化やそれに伴う課題、協会活動等について、次のとおり広報活動を行った。

(1) 広報誌「JFSA」の刊行

フィンテックを活用した金融サービスを展開する協会員インタビューや業界動向、協会活動等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会員をはじめ関係行政や消費生活センター等、各号それぞれ約2,600先に配布した。



広報誌「JFSA」

(2) 「JFSA NEWS」の刊行

法令遵守に資する記事や、業界動向、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA NEWS」を毎月刊行し、協会員専用サイトを通して協会員に情報提供を行った。なお、制作を内製化し経費削減を図るとともに、活字を大きくし見やすさを向上させるなど誌面デザインを一新した。



「JFSA NEWS」

(3) 協会ウェブサイトの新コンテンツのリリース

- ① 協会活動を広く一般に周知するため「広報TOPICS」コーナーを新設し、ヤミ金融被害防止活動、教育機関における出前講座等の金融経済教育活動、協会員に対する研修会の模様等を掲載した。
- ② 協会員の社会的地位向上を図る施策の一つとして、協会員のCSR活動を紹介するページを新設し、掲載申し込みを受けた協会員を掲載した。



(4) その他

- ① マスコミからの取材に適時対応し、正確な情報の発信に努めた。
- ② 金融紙に会長メッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動や貸金業界の動向を広報した。
- ③ 「本協会に加入する貸金業者は安心して借入れの相談ができる」ということを資金需要者等に継続的に広報するため、ポスターを協会員に継続配布した。

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及び行政と教育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月に施行されて、全国の各教育関係機関及び自治体において消費者教育の取り組みが始まった。

本協会では、同法施行以前から資金需要者等の利益の保護の促進のため、金融に係る知識の普及・啓発活動を行っており、同法施行後は、より幅広い消費者啓発活動を積極的に推進している。特に、2022年4月の成年年齢引き下げに向け、若年者の金融リテラシー向上は喫緊の課題であり、行政・教育機関との連携を深めながら、金融経済教育の機会の拡充により一層重点を置いた活動を行っている。

また、超高齢化社会において、特殊詐欺等の金融トラブルに巻き込まれる高齢者が後を絶たないことも看過できない問題であり、行政と連携して啓発のための出前講座を実施する等、被害防止と予防教育に積極的に取り組んでいる。

貸金業法改正以降、全国の消費生活センターに寄せられる多重債務相談件数は大幅に減少したものの、IR実施法の成立により多重債務者の増加を懸念する声が出ていることから、多重債務者救済の相談体制の充実及び多重債務者発生防止の教育啓蒙にも引き続き注力している。

(1)相談員向け出前講座の実施

全国の消費生活センター等で行われる相談員向け研修へ講師を派遣し、「ギャンブル依存症と多重債務について」「相談員に対するカウンセリング講演」「貸金業界の現状と貸付自粛について」等、消費生活相談員等の相談対応能力向上を目的とした研修を実施した。

(2)消費者向け出前講座の実施

大学生、新社会人への金銭管理等に関する講座や、社会福祉協議会が主催する市民講座に講師を派遣し、「ローンの特徴と役割」「金銭感覚、ローン・クレジット、トラブルについて」「キャッシュレス時代のお金の使い方について」等の研修を実施した。

また、東京都産業労働局金融部貸金業対策課が主催する資金需要者セミナー（出前講座）に講師を派遣した。大学生・専門学校生及び高齢者に対し、それぞれの世代が陥りやすい金融トラブルの事例の紹介と被害防止のためのポイントの説明を行い、注意を呼び掛けた。

(3)協会員向け出前講座の実施

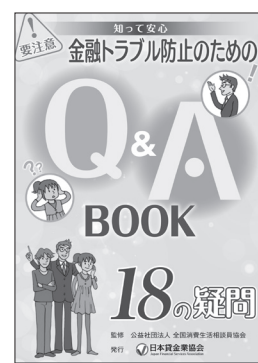
協会員の依頼を受け、「カウンセリング手法を活用したお客さま対応」「マネロン・テロ資金供与対策の基礎知識等」「新規従業者向け基礎講座」等の研修を実施した。

(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、主に若年者を対象とした啓発資料「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」を作成し、教育委員会や消費生活センター等に配布した。

また、個人間融資や給与ファクタリング等の新たなヤミ金融による被害が社会問題化している状況を踏まえ、「ヤミ金融被害防止リーフレット」を改訂し、全国の都道府県警察等へ配布したほか、金融庁作成の多重債務問題に関する啓発用ポスター、パンフレットを協会員へ配布した。

さらに、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、キャンペーン等へ積極的に参加した。



「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」

(5)マスメディアを利用した金融経済教育の推進

成年年齢引き下げを見据え、高校生を対象とした消費者啓発活動の拡大を図るため、日本教育新聞の記事下に講師派遣制度（出前講座）及び啓発資料の無償配布に関する広告を掲載し、全国の高等教育関係者に当協会の取組みを周知した。

(6)令和元年度出前講座・講師派遣実績

【相談員向け】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	7月15日	鳥取県消費生活センター	キャッシュレス決済について	15
2	11月6日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	ギャンブル依存症と多重債務について	50
3	11月11日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	「日本貸金業協会の活動状況」 自主規制機関としての役割について	46
4	11月20日	八王子市消費生活センター	相談員に対するカウンセリング講演	18
5	11月25日	目黒区消費生活センター	カウンセリングを活用した相談対応、貸金業協会の取り組み について、相談員が日ごろ疑問に思っていることについて 質疑応答	8
6	12月23日	山口市消費生活センター	キャッシュレスについて	7
7	1月22日	一般社団法人岐阜銀行協会	貸金業界の現状と貸付自粛制度について	12
8	2月5日	米子市	多重債務問題の現状とその対応について	16
計				172

【消費者向け】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	5月9日	明治大学 国際日本学部	貸金業界の現状と金融トラブル防止について	22
2	5月30日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	293
3	6月6日	明治大学 国際日本学部	ソーシャル・レンディング、個人信用情報	21
4	7月2日	金城学院大学	貸金業協会の活動紹介	11
5	10月22日	社会福祉法人佐呂間町社会福祉協議会	消費税増税や消費者還元事業などキャッシュレス時代のお金の使い方について	48
6	3月25日	青木石油商事株式会社	金銭感覚、ローン・クレジット、トラブルについて	5
計				400

【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	6月14日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(中級編)	12
2	7月12日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
3	7月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	8
4	7月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
5	7月22日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
6	8月27日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(上級編)	12
7	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
8	9月12日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(上級編)	19
9	9月13日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応	12
10	9月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
11	9月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
12	10月1日	株式会社優良住宅ローン	マネロン・テロ資金供与対策の基礎知識等	43
13	10月4日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応	12
14	11月7日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について	13
15	11月8日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	資金需要者等の現状と動向に関する調査結果について	12
16	11月21日	SBIエーステートファイナンス株式会社	コンプライアンス研修	43
17	11月25日	SBIエーステートファイナンス株式会社	コンプライアンス研修	10
18	12月19日	株式会社セブン・カードサービス	新規従業者向け基礎講座	33
計				259

【協会員向け講座】(実務研修)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	10月17日	日本貸金業協会	カウンセリングの手法を用いた実務研修【初級編】	9
2	11月15日	日本貸金業協会	カウンセリングの手法を用いた実務研修【中級編】	20
3	1月24日	日本貸金業協会	カウンセリングの手法を用いた実務研修【上級編】	14
計				43

【東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座】

東京都と連携し、高齢者と大学生・専門学校生向けの金融トラブル防止に関するテーマの出前講座を実施した。(全36回1,448名受講)

※東京都との連携による実績及び過去の実績につきましては、日本貸金業協会 Web サイト(一般のみなさま TOP ⇒ 金融・金銭教育 ⇒ 講師派遣・出前講座制度のご案内)をご覧ください。

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円滑になされていること、及び貸金業者の経営実態などについての調査を次の通り行った。

実施機関	実施内容	対象	備考
令和元年7月～ 令和元年8月	資金需要者向け調査 (※インターネットを利用した調査)	借入経験のある個人	令和元年9月30日公表
令和元年4月	若年者への貸付に対する 取り組みについて	協会員21社	令和元年10月11日公表
令和元年12月～ 令和2年1月	貸金業者向調査 (※郵送/インターネットメール)	協会員・非協会員	令和2年3月31日公表
平成31年4月～ 令和2年3月	月次実態調査 (※令和2年3月末現在53社)	協会員	毎月公表

(2)関係機関等との共同調査

- ①資金需要者向け調査において、株式会社日本信用情報機構と共同して調査を行った。
- ②貸金業者向け調査において、日本銀行と共同して調査を行った。

(3)調査結果の公表

- ①統計資料としての公共性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果を取りまとめ、「資金需要者等の現状と動向に関する調査結果報告」「貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告」として公表した。
- 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30年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題等を掲載した「平成30年度年次報告書」を令和元年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、令和元年度は14回目となる資格試験を実施した。

また、令和元年9月13日に登録講習機関の登録の更新（登録期間：令和元年10月1日～令和4年9月30日まで）を受け、令和元年度は、平成28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22回の貸金業務取扱主任者講習を実施した。

講習受講者の利便性向上を図るため、受講者専用サイトを開設し、講習会場で配布する講習（印刷）教材を電子書籍として提供を開始した。

さらに、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確実に実施した。

■ 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。

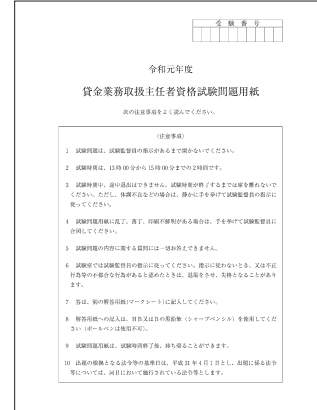


2. 資格試験の実施

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

(1) 試験の実施結果

試験日	令和元年11月17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	11,460人
受験者数	10,003人
受験率	87.29%
合格者数	3,001人
合格率	30.00%
合格基準点	50問中29問正解
合格発表日	令和2年1月10日(金)



(2) 合格者の概要 (n=3,001)

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	28.4%	29.7%	24.0%	16.1%	1.9%
合格率	30.1%	31.1%	28.4%	30.5%	30.6%

② 男女別構成

	男性	女性
構成比	67.8%	32.2%
合格率	31.3%	27.6%

※平均年齢 38.0歳

③ 試験地別構成

	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	神奈川	高崎	名古屋	金沢
構成比	1.5%	2.1%	4.6%	46.2%	5.4%	7.9%	1.5%	5.9%	0.6%

	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	10.4%	2.1%	1.8%	1.6%	1.1%	5.7%	0.8%	0.8%

(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

(単位：人、点)

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8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	平成24年11月	平成25年11月
申込者数	46,306	17,780	16,254	9,908	13,547	12,300	11,520	11,021
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393	2,599	2,688
合格率	70.1%	65.2%	65.4%	61.7%	32.9%	21.8%	25.8%	28.1%
合格基準点	30	30	33	31	30	27	29	30

	第9回	第10回	第11回	第12回	第13回	第14回	(累計)
試験日	平成26年11月	平成27年11月	平成28年11月	平成29年11月	平成30年11月	令和元年11月	—
申込者数	11,549	11,585	11,639	11,680	11,420	11,460	207,969
受験者数	10,169	10,186	10,139	10,214	9,958	10,003	185,648
受験率	88.1%	87.9%	87.1%	87.4%	87.2%	87.3%	89.3%
合格者数	2,493	3,178	3,095	3,317	3,132	3,001	85,426
合格率	24.5%	31.2%	30.5%	32.5%	31.5%	30.0%	—
合格基準点	30	31	30	34	32	29	—

(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
第12回試験	4択	9	11	9	6	3	2	1	2	22	21	43
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	16	11	9	6	3	2	1	2	29	21	50
第13回試験	4択	7	11	8	7	3	2	1	2	19	22	41
	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	0	0	0	0	4	0	4
	全体	16	11	8	7	3	2	1	2	28	22	50
第14回試験	4択	9	9	8	7	3	2	2	1	22	19	41
	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	0	0	0	0	4	0	4
	全体	18	9	8	7	3	2	2	1	31	19	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、本協会 Web サイトに掲載していますのでご確認ください。

(5)試験結果開示サービスの利用

令和元年度試験結果に関する受験者からの開示請求件数は、平成2年3月31日現在、2,082件となった。

※受験される方の学習支援の観点から、自身の試験結果(①得点、②順位、③50問の正答、④50問の選択肢番号及び正誤)をインターネット経由で無料で照会できるサービスを実施しています。

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(名)	受講者数(名)	受講率(%)	修了者数(名)	実施日	実施場所	受講申込者数(名)	受講者数(名)	受講率(%)	修了者数(名)
5月21日	東京	360	350	97.2	350	8月27日	東京	356	346	97.2	346
5月27日	大阪	192	188	97.9	188	9月19日	東京	343	332	96.8	332
6月18日	東京	362	358	98.9	358	9月25日	大阪	302	296	98.0	296
7月2日	沖縄	48	47	97.9	47	9月26日	東京	207	204	98.6	204
7月9日	名古屋	152	150	98.7	150	10月17日	東京	343	337	98.3	337
7月11日	高松	44	44	100.0	44	10月21日	福岡	103	99	96.1	99
7月18日	福岡	169	166	98.2	166	11月6日	名古屋	116	113	97.4	113
7月23日	仙台	128	125	97.7	125	12月5日	東京	331	324	97.9	324
7月25日	広島	63	61	96.8	61	12月12日	大阪	203	198	97.5	198
8月1日	東京	363	358	98.6	358	1月16日	東京	309	297	96.1	297
8月6日	金沢	40	40	100.0	40	令和元年度計(22回)		4,632	4,528	97.8	4,528
8月20日	札幌	98	95	96.9	95						

② 開催場所別実施結果

開催場所	実施回数	受講者(名)	修了者数(名)	構成比率(%)
札幌	1	95	95	2.0
仙台	1	125	125	2.8
東京	9	2,906	2,906	64.2
名古屋	2	263	263	5.8
金沢	1	40	40	0.9
大阪	3	682	682	15.1
高松	1	44	44	1.0
広島	1	61	61	1.3
福岡	2	265	265	5.9
沖縄	1	47	47	1.0
計(10地域)	22	4,528	4,528	

③ 受講者の受講回数別内訳 ※ () は構成比率

初回	2回目	3回目	4回以上	受講者計
1,607 (35.5%)	1,147 (25.3%)	1,638 (36.2%)	136 (3.0%)	4,528

※当年度に2回以上受講した者を含む。



④ 講習カリキュラム

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"> ■ 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 ○ 講習テキスト講義 ○ ケーススタディ解説
【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"> ■ 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 ○ 講習テキスト講義 ○ ケーススタディ解説
【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"> ■ 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 ■ 資金需要者等の保護に関する解説 ■ 財務及び会計に関する解説 ○ 講習テキスト講義 ○ ケーススタディ解説 ○ 理解度テストの実施と解説 ○ 質疑応答
【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"> ■ 貸付けに関する実務動向の解説 ○ 講習テキスト講義 ○ ケーススタディ解説
【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"> ■ 債権管理に関する実務動向の解説 ■ 債権回収に関する実務動向の解説 ○ 講習テキスト講義 ○ ケーススタディ解説 ○ 理解度テストの実施と解説 ○ 質疑応答
【20分】	17:30~17:50		修了証明書の交付等

⑤ 講習教材

令和元年度講習では、①講習テキスト、②実務の手引き、③関係法令集、④関係法令集別冊：個人情報保護法関係（平成29年5月30日施行）⑤講義用ビデオを制作し講習教材とした。

※上記①～⑤は平成29～令和元年度講習の教材となります。

④の別冊法令集には、個人情報保護委員会から公表されたガイドライン4編及び金融分野におけるガイドライン、パブリックコメントの回答等、個人情報保護法の関係資料をとりまとめ収録した。

また、上記以外に講習テキストの補完を目的として、令和元年度講義補助資料を作成するとともに、補助資料の別冊として令和2年4月1日に施行される民法の一部を改正する法律（債権法改正）についての解説書を作成した。

⑥ 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。

令和元年度講習では、135件の質問があり会場講師が回答を行った。

(2)令和2年度講習の開催計画の公表と受講対象者への案内

受講対象者（主任者登録の更新対象者）への案内書面の発送等

<p>○更新対象者（4,694名）へのご案内 令和2年度登録講習の受講対象者の方（※）に対し「貸金業務取扱主任者の登録有効期限と令和2年度登録講習に関するご案内」書面を発送。 ※受講対象者とは 平成29年11月1日～平成30年10月31日に主任者登録を受けた方（令和2年10月31日～令和3年10月30日に有効期限を迎える方）</p>	<p>（発送日） 1月31日（金）</p>
<p>○講習受講要領の公表 ・令和2年度講習受講要領の公表 ・受講申込書類（冊子）の郵送請求の受付・発送を開始。</p>	<p>2月10日（月）</p>
<p>○受講申込の受付の開始 ・受講申込の受付（インターネット申込・「郵送申込の予約」とも） ・団体申込の予約手続き（団体申込に必要な団体情報の登録は予め登録可）</p>	<p>2月17日（月）</p>

※令和元年12月17日、登録更新対象者のうちマイページ登録者（1,771名）に、通知文郵送のため住所等の変更があれば届出願いたい旨のメール案内を送信。

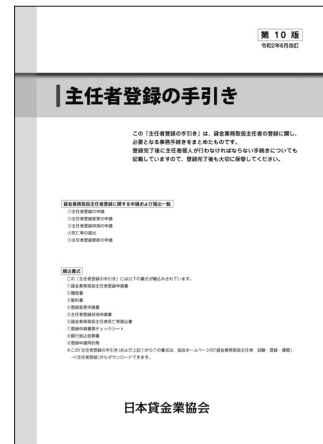
※同日、団体申込責任者（1,493名）に、団体所属の対象者への上記内容の周知をメールにて依頼した。

※新型コロナウイルス感染症への対策として、講習受講要領及び受講票に受講時の注意事項等を記載し周知することとした。

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令和元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令和元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30年度の最終の講習（平成31年2月21日）から令和元年度の初回講習（令和元年5月21日）までの約3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、注意文書を本協会Webサイト及び協会報に掲載し、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31年4月1日から令和2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	6,669
登録完了通知発送件数	3,407
更新完了通知発送件数	4,775
登録拒否件数	0
登録変更件数	1,871
登録取消件数	1
登録抹消件数	3,555

(3)主任者の登録と更新の状況

令和2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26,458名である。

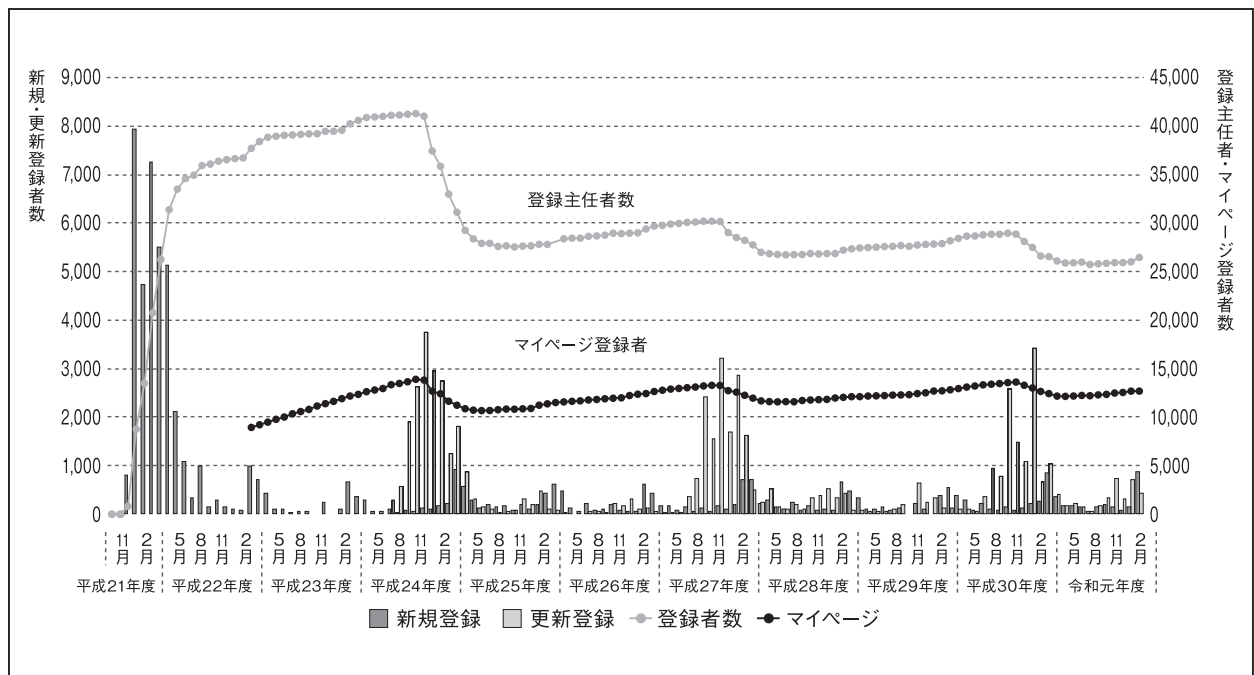
(単位:件)

	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	平成29年度	平成30年度	令和元年度
登録件数(更新以外)	20,749	16,952	2,525	1,697	3,510	2,706	2,439	2,928	2,203	2,559	3,407
更新件数	0	0	0	16,127	4,561	1,234	14,649	3,869	2,026	11,740	4,775
登録抹消件数	1	6	3	8,935	8,702	1,111	3,611	3,939	1,530	3,834	3,555

※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	平成30年3月末	平成31年3月末	令和2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	27,881名	26,606名	26,458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	12,716名	12,654名	12,685名
登録率	23.7%	30.3%	35.3%	40.9%	42.3%	43.4%	44.3%	45.6%	47.6%	47.9%

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主任者から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し、定期的に更新を行っている。

平成29年度末の更新においては、スマートフォン等モバイル端末から外部リンク先情報の照会・取得を可能とする機能の拡充を実施した。

令和元年度の更新においては、講習テキスト等を電子書籍として「受講者専用サイト」に掲載した。講習受講者は、受講年度から3年間、電子書籍が掲載された「受講者専用サイト」を利用可能とした。

※主任者への告知は、更新の都度、Webサイト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、171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	日本貸金業協会の協会員に対する監査結果として本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	本協会への法令等違反届出事案数の推移	協会員が本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28年度実地監査指摘事例集	平成28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。)
A2-6	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。)

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28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37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22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23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19事例を消費者契約法の条項別に分類。
A4-5	ノアアクションレター・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(ノア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に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日に施行された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。 ※平成29年以降の改正状況については、上記「B1」資料を参照ください。

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にリンクを張った資料。(平成29年12月5日第10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に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、社会保障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(2014年)、第3回調査(2016年) 2.2016年11月~12月に実施された第3回調査の「金融の知識」に関する調査結果資料から一部を抜粋。 (※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。)
D5	ゆうちょ財団の「季刊 個人金融」の内容紹介	一般財団法人 ゆうちょ財団が発行する季刊誌「季刊 個人金融」2017年秋号には「家計の借入をめぐる課題」について特集記事が組まれており、個人向け無担保ローン市場の諸問題について分析・考察がなされている。掲載論文のうち、貸金業に関係する3氏の論文にリンクを張った資料。

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22年以降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」、「資金需要者等の借入れに対する意識や行動」等のアンケート調査結果の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（Webサイト：「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～平成29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（Webサイト：「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～29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	1. 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、「家計と貯蓄に関する調査」にリンクを張った資料。第1回調査（2013年）、第2回調査（2015年）、第3回調査（2018年） 2. 「くらしと生活設計に関する調査報告書」は、クレジットカード、カードローン、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。 （※アンケート調査については、「D4」を参照ください。）
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。平成26年度の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。 家計の動向に関する参考として、「国民生活と社会保障（平成29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（2018年度版）。

IV. 各種建議要望

貸金業界の適切な資金供給機能の確保と 資金需要者保護のために

1 令和3年度政府税制改正に関する要望

貸金業界において、社会が少子高齢化や高度情報化の進展などによる社会経済構造の変化が進む中で、デジタル化による時代に即したビジネスモデルの台頭が貸金業界の構造的変化に資する状況になりつつある。

最近では、会計ソフト、電子商取引（EC）履歴から企業の将来性を見極める手法やクラウドファンディング等の事業者の参入が増加し、従来の貸金業者のビジネスモデルとは異なった金融としての新しいマーケットの創出が萌芽している。

その一方、貸付残高の下げ止まりの兆候が見えてくるとはいえ、貸金業界を取り巻く環境は依然厳しい状況が続いている。さらに、改元対応、サイバーセキュリティ対策など新たなシステム整備を迫られ、貸金業者のコスト負担は益々増加の傾向にある。

そのような中で、特に地方の小規模で地元へ根付き資金需要を担う小規模業者は、衰退の一途をたどっている。

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、緊急性という資金を資金需要者や零細事業者へ提供する金融機関として、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が重要になっている。さらにFinTechにおける税制面の対応は金融サービスの利便性向上の観点からも一層の対応が必要と考える。

また、平成18年から続く利息返還請求は今なお収束せず、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は、税の公平性を担保するものとする。

さらに、貸金業の主流である消費者向け貸付けにおける破産債権の税務と会計のあり方については、貸金業界のみならず、金融業界共通の課題として一層の整備を行う必要があると考える。

それらに加え、小規模貸金業者へのシステム促進や個人の貸金業者の事業承継など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税制措置は、有効な手段になると考える。

(1) 利息返還に係る特例措置の適用

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、最近では既に完済した過去の債務者からの請求もあり、今なお収束が見られず累計の損失額は、業界全体として7兆円を超えている。

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、現行の税法では、過納法人税の還付などを求めることができないため、繰越控除により既納税額分の取戻しを行っていたが、繰越控除が50%に縮小され取戻しにも制限が加えられ、税負担の不公平感は大きなものとなっている。

このような実態を踏まえ、利息返還に係る損失については、通常の欠損とは別に、利息返還、元本毀損の損失分全額の繰越控除を認めていただく特例措置を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、会計上と税務上の齟齬を解消すべく、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金銭への貸倒れ基準の見直し

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、個人向け金銭債権について貸倒れと判定する明文化された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「売掛債権、未収請負金」では、取引停止後、1年以上経過した場合、「形式上の貸倒」基準があるように、担保保全のない消費者向け金銭債権についても、法人税法の基本通達のような貸倒判定の明確な期間基準を設けていただきたい。

(4)小規模貸金業者のサイバーセキュリティ強化のシステム改正に係る投資減税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、コンピュータやwebサイト、サーバーなどへの不正アクセスを防止し、情報の流出を防ぐ取り組みなどのシステム対応が、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、IoT投資の抜本強化の「コネクテッド・インダストリーズ税制の要件とは別に、小規模貸金業者のサイバー攻撃強化に向けたシステム改正に関する費用については、特別な要件を設けることなく、投資減税措置をとっていただきたい。

(5)個人の貸金業者の活動を支援し、事業継承を促進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小規模事業者、特に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、地域に根ざした小規模事業者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事業継続性に資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3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を3年から少なくとも5年延長
- ②事業所得の損失補填を目的とした不動産の譲渡所得と事業の損失の損益通算
- ③貸金業を相続した事業者に対する貸金業法上の金銭債権の相続税の免除

(6)ソーシャルレンディングの活性化のための税制措置の見直し

事業者向け貸金業の新たな業種として、投資者・資金需要者双方のメリットがあり、社会的に認知されたソーシャルレンディングをさらに促進させ、金融市場を活性化させるため、投資者の配当については申告分離課税を認めていただきたい。

第3章 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

1. 総会

令和元年6月12日、第12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30年度事業報告書承認に関する件	⋮ [平成30年度監査報告]
第2号 平成30年度財務諸表及び財産目録承認に関する件	⋮ 第3号 令和元年度事業計画書(案)承認に関する件
	⋮ 第4号 令和元年度予算書(案)承認に関する件
	⋮ 第5号 役員(理事)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、役員(理事)候補者・各会議体委員の選任、支部事務所移転、「講習事務規程」、「紛争解決等業務に関する規則」、「紛争解決等業務に関する細則」、「行政協力事務規則」、「貸付自粛対応に関する規則」の一部改正、令和2年度事業計画及び収支予算(案)等、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31年4月24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30年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号 平成30年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号 自主規制会議委員選任に関する件

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
 - ・外部からの不正アクセスによる情報流出について(最終報告)
 - ・第12回定時総会の開催日程等について

(2)第2回理事会(令和元年5月15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 役員(理事)候補者選任に関する件
- 第4号 第12回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第5号 「紛争解決等業務に関する規則」及び「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正に関する件
- 第6号 研修委員会委員選任の同意に関する件

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
 - ・「第12回定時総会及び懇親会のご案内」について

(3)第3回理事会(令和元年5月27日)(書面による会議)

①審議事項

- 第1号 役員(理事)候補者選任に関する件
- 第2号 第12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

(4)第4回理事会(令和元年6月12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 その他
 - ・「令和元年度 理事会開催予定」の変更について

(5)第5回理事会(令和元年7月17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 「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正に関する件
- 第3号 登録講習機関の登録の更新の申請に関する件
- 第4号 「講習事務規程」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

(6)第6回理事会(令和元年8月21日)(書面による会議)

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 総務委員会報告

(7)第7回理事会(令和元年9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
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 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告

(8)第8回理事会(令和元年10月16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 貸金戦略会議委員選任に関する件

②報告事項

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

(9)第9回理事会(令和元年11月20日)(書面による会議)

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 「行政協力事務規則」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

(10)第10回理事会(令和元年12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 「行政協力事務規則」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 総務委員会報告
- iii その他
 - ・決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ審議状況報告
 - ・地区協議会正副会長懇談会結果報告
 - ・成年年齢引下げに関する対応
 - ・金融経済教育活動状況報告
 - ・貸付自粛制度の活用の推進
 - ・令和2年度理事会開催予定表(案)

(11)第11回理事会(令和2年1月15日)(書面による会議)

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 総務委員会報告

(12)第12回理事会(令和2年2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 支部事務所移転に関する件
第3号 「貸付自粛対応に関する規則」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 総務委員会報告
- iii 相談・紛争解決委員会報告
- iv 試験委員会報告
- v その他
 - ・情報セキュリティ管理態勢強化の対応状況

(13)第13回理事会(令和2年3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
第3号 令和2年度事業計画(案)承認に関する件
第4号 令和2年度収支予算(案)承認に関する件
第5号 代議員選挙実施要領に関する件
第6号 代議員候補者の承認に関する件
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 その他
 - ・金融サービス仲介法制及び決済法制に関する動向
 - ・協会における新型コロナウイルス対応について

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31年4月24日、令和元年5月22日(書面による会議)、7月17日、8月16日(書面による会議)、9月18日、10月16日、11月15日(書面による会議)、12月18日、令和2年1月17日(書面による会議)、2月19日、3月18日)開催

- ①金融庁公表の「疑わしい取引の参考事例」の改訂を踏まえ、「社内規則策定ガイドライン」の改正について審議した。
- ②「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法の一部を改正する法律等の一部を改正する法律」の施行による利息制限法施行令等の改正を踏まえ「個別ガイドライン」の改正を審議した。
- ③「民法の一部を改正する法律」及び「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令」の施行を踏まえ、「社内規則策定ガイドラインの改正」について審議した。
- ④法令等違反届出事案について、措置を審議した。

(2)貸金戦略会議 6回(令和元年5月10日(書面による会議)、7月10日、9月11日、11月13日、令和2年1月9日(書面による会議)、3月16日(書面による会議))開催

- ①社会環境の変化に伴う資金需要者の多様性と貸金業者の資金供給機能や金融経済教育向上等の視点から「資金需要者等の現状と動向に関する調査」を行い、公表した。
- ②「貸金業者の経営実態等に関する調査」を総論として経年比較分析を行えるデータについては、多様な視点からクロス分析を行うことでトレンドを示し、各論として例年の個別分析データを構成した内容でまとめ、公表した。
- ③令和4年4月1日以降の民法改正に伴い、成年年齢引下げに向けた調査を実施した。
- ④令和2年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望した。
- ⑤コンプライアンス研修及びテーマ別研修を自主規制会議と共管で開催した。

(3)総務委員会 12回(平成31年4月18日、令和元年5月9日、6月10日(書面による会議)、7月9日(書面による会議)、8月15日(書面による会議)、9月12日(書面による会議)、10月10日(書面による会議)、11月14日(書面による会議)、12月12日(書面による会議)、令和2年1月9日(書面による会議)、2月13日、3月12日(書面による会議))開催

- ①平成30年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和2年度予算編成方針、令和2年度事業計画及び収支予算(案)、代議員選挙実施要領、「行政協力事務規則」の一部改正、支部事務所の移転、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 4回(平成31年4月17日、令和元年6月28日、10月7日、12月19日(書面による会議))開催

- ①貸付自粛対応に関する規則の改正、負担金未納貸金業者に対する措置の理事会への発議等について審議するとともに、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 2回(令和元年9月18日、12月17日)開催

- ①令和元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、令和2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31年4月12日、令和元年5月14日、6月10日、7月5日、8月6日、9月2日、10月7日、11月6日、12月6日、令和2年1月7日、2月4日、3月6日)
※全て書面による会議)開催
- (2)広告審査小委員会 12回(平成31年4月18日、令和元年5月16日(書面による会議)、6月20日、7月18日(書面による会議)、8月15日(書面による会議)、9月17日、10月17日、11月21日(書面による会議)、12月19日、令和2年1月16日(書面による会議)、2月20日、3月19日(書面による会議))開催
- (3)規律委員会 6回(令和元年5月29日、8月1日、9月25日、11月27日、令和2年1月29日、3月25日)開催
- (4)研修委員会 3回(令和元年5月15日、10月23日(書面による会議)、令和2年2月27日(書面による会議))開催
- (5)企画調査委員会 4回(令和元年7月3日、9月4日、11月6日、令和2年3月9日(書面による会議))開催
- (6)人事推薦合同委員会 3回(令和元年5月7日、5月21日、令和2年3月9日※全て書面による会議)開催
- (7)財務部会 2回(平成31年4月18日、令和2年2月13日)開催

5. 協議会

- (1)全体会議(沖縄県は報告会) 全国10箇所各1回(令和元年6月21日(沖縄県)、7月2日(北海道地区)、7月4日(四国地区)、7月9日(東北地区)、7月12日(北陸地区)、7月18日(近畿地区)、7月19日(東海地区)、7月23日(中国地区)、7月24日(九州地区)、7月26日(関東地区))開催
- (2)地区協議会正副会長懇談会 1回(令和元年12月3日)開催

6. 行政との意見交換会

- (1)金融庁(総合政策局、企画市場局、監督局) 2回(平成31年4月24日、令和元年10月16日)開催
- (2)関東財務局 1回(令和元年12月5日)開催

7. 役員等の異動

(1) 公益理事の就退任

- ① 平成31年4月30日付退任 : 山本和彦
- ② 令和元年6月12日付新任 : 垣内秀介

(2) 会員理事の就退任

- ① 平成31年3月31日付退任 : 幸野良治
- ② 令和元年5月17日付退任 : 井上治夫
- ③ 令和元年6月12日付新任 : 石塚 啓、金子良平

(3) 常務執行役の就任

- ① 平成31年4月1日付再任 : 原田邦彦