

# 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2年度は、前年度から引き続き「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、この事業方針達成に向け、具体的業務を展開した。

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大という環境下で事業計画に掲げた施策の一部が、やむなく未実施或いは未達成となった一方で、登録講習におけるeラーニングの併用や、貸付自粛申告のweb利用促進、研修のオンデマンド化、理事会を始めとする各会議体のオンライン化及びテレワーク等、業務のデジタル化が大きく進展する状況ともなった。

こうしたかつてない状況の中、事業方針達成のため、次の業務を清々に行った。

### [ 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) 法令等改正に関する情報収集

① 金融庁、個人情報保護委員会、その他関係法令所管省庁のWebサイト等を随時確認し、協会員へ周知が必要な情報については、協会Webサイトを通じて情報提供を行った(50件)。また、貸金業関係法令に基づく実務相談を行った(相談件数1,804件)。

### (2) 法令等改正に伴うパブリックコメント対応

① 貸金業関係法令等の改正案に対する意見募集について周知し、取りまとめの上、行政庁へ提出した(募集9案件、提出3案件)。

### (3) 法令等改正に伴う自主規制基本規則、社内規則策定ガイドライン等への対応

- ① 「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」、「個人情報保護指針」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)」について、監督指針の一部改正、個人情報の保護に関する法律の補完的ルールの一部改正及び個人情報の保護に関する法律の通則ガイドラインの一部改正に伴い、所要の改正(11月2日公表)を実施した。また、犯罪収益移転危険度調査書が11月5日に公表されたことを踏まえて、業務用書式等のひな型一覧に含めて掲載している「特定事業者作成書面等」の一部改正(2月25日公表)を行った。
- ② 加えて、貸金業登録の申請を検討中の事業者及び貸金業登録更新申請を予定中の協会未加入貸金業者39社、並びに本協会への加入申請中の貸金業者48社に対し、社内規則の策定支援又は点検を行った。

### (4) 周知要請への適時適切な対応

① 金融庁、個人情報保護委員会、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等からの周知要請等の依頼に基づき、協会Webサイトにて協会員等へ周知・依頼等を行った(34件)。

### (5) 行政等との良好な関係維持

① ヤミ金融業者のWebサイトについて金融庁への情報提供(61件)及び非協会員の法令違反広告及びカード現金化業者等の広告に関する全国の行政への情報提供(9件)を行ったほか、適時適切な連携を図った。

## (6)新たな広告媒体への対応

- ①広告媒体の多様化にともなう広告審査基準等の見直しを検討し、改正案の作成を進めた。
- ②出稿広告審査・モニタリングについては、協会の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、審査対象広告(386件)、審査対象外広告(381件)の広告審査を実施したほか、TVCM(2,876件)、新聞雑誌(6,684件)、電話帳(700件)の出稿広告のモニタリングを行った。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するとともに、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、適切に実施した。

## (7)反社会的勢力への対応

- ①反社会的勢力への対応支援として利用協会員に提供している「特定情報照会サービス」の令和2年度実績は、利用協会員(529協会員)、照会件数(333,552件)、該当情報件数(81件)、再照会件数(16件)、確定情報件数(4件)であり、そのうち照会件数は前年比72%とコロナ禍によると考えられる減少傾向が顕著であった。
- ②フィードバックサービスの利用協会員は64協会員であった。

## 2. 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2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

令和2年度の実地監査は、2回の緊急事態宣言の影響があったことから53協会員(前年度101協会員)の実施となった。このうち一般監査は、40協会員(同88協会員)に実施し、特別監査は、特に実態把握が必要と認められた13協会員(同13協会員)に実施した。

実地監査の結果、指摘件数は29件で、指摘事項があった18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、令和2年度から、全協会員一律に3年に一回の頻度で実施している「定期書類監査」に加え、本協会に新規加入から概ね6ヵ月後に実施する書類監査を「個別(新規)書類監査」として実施した。

定期書類監査は、令和3年度に登録更新予定の270協会員及び自主提出した8協会員の278協会員(期間中に退会等4業者含む)に実施した。定期書類監査の結果、指摘件数は14件で、指摘事項のあった9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。

個別(新規)書類監査は、30協会員に実施し、個別(新規)書類監査の結果、指摘件数は7件で、指摘事項のあった4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とから、

監査部長は、継続的に主な登録行政庁等を訪問して情報交換等を行う必要があるが、令和2年度は、2回の緊急事態宣言の影響があったことから、十分な活動ができなかった。

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、監査結果の情報提供を行った。

#### (4)「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. 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173事案（前年度233事案）あり、定款等に基づき1協会員に対して勧告を行い、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、処分等の措置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、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。処分等の措置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、法令等遵守の徹底と法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。

### 4. 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16,267件（前年対比増減率-19.8%）、内訳は「相談」が16,242件（同-19.8%）、「苦情」が19件（同-5.0%）であり、「紛争解決」は6件（同+50.0%）であった。また、貸付自粛手続きにおいては、「登録」が2,150件（同+3.9%）、「撤回」が987件（同+12.8%）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62名、総面接回数217回）
- ②協会員各社の相談対応担当者、相談・苦情・紛争解決に向けた取組み状況等について情報交換することで、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。
- ③ADR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。
- ④協会員に対して、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。

### 5. 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化を開始した。申告者の利便性が高まり受付件数（登録・撤回）は、3,137件で、前年度2,945件と比較すると192件増（前年比+6.5%）であった。全受付件数のうち2,055件（65.5%）は、Webからの申し込みとなり業務の効率化を図れた。



- 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貸金業相談・紛争解決センターリーフレットをリニューアルし、Webによる受付開始を各消費生活センターへ案内した。
- ④「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和2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、各地の消費者センター及び関係医療機関等約800箇所に貸付自粛のポスターを送付し周知した。
- ⑤ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、医療機関に対して、貸付自粛制度のポスター・リーフレット・Q&ABOOKなどの配布を行い、貸付自粛制度の周知活動を行った。
- ⑥令和2年度初めての取り組みとして、公営ギャンブル関連団体(5団体)へ貸付自粛制度の意見交換会を行うとともに、各関係施設へポスター・リーフレット・Q&ABOOKを配布し周知活動を行った。

## [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

金融庁幹部職員からの寄稿や本協会公益理事へのインタビュー記事のほか、業界動向や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2,700先に配布した。

#### (2) 「年次報告書」の刊行

令和元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「令和元年度年次報告書」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約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Web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。

#### (5) 協会Webサイトの新コンテンツのリリース

- ①若年者の金融トラブル防止のため、「若者を狙う悪質業者にご注意!」コーナーを新設し、最近の金融トラブル事例と注意点、相談窓口等の情報を掲載した。
- ②新型コロナウイルスに乗じた違法な貸付け等への懸念が高まったことから、資金需要者等に対する注意喚起のコーナーを新設し、注意すべき事例や関連リンク等を掲載した。
- ③協会事業を分かりやすく伝えるため、「広報資料」コーナーを新設し、各種広報資料を集約して掲載した。

#### (6) 周知要請への対応

金融庁等行政当局からの周知要請に基づき、協会Webサイトにて協会員等へ周知・依頼等を実施した。

## (7)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「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、ステークホルダーに対し広く周知した。
- ④協会員のブランドイメージ向上等を目的としたポスターを制作し、協会員はもとより行政庁や消費生活センター等に広く配布した。

## 2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

資金需要者等の利益の保護を図ることを目的に、新型コロナウイルス感染症の収束が見えない状況下で協会員等への感染防止対策の徹底を図り、若年層から高齢層の段階特性に配慮した貸金業に係る金融知識の普及・啓発、違法金融業者に対する注意喚起等を中心に金融経済教育活動を次のとおり行った。

### (1)リーフレット類の製作・配布

- ①東京都と連携し資金需要者（若年者）向けセミナー用動画教材（金融被害回避DVD）を650部制作し、教育委員会及び消費生活センターに計591部配布した。
- ②小冊子「金融トラブル防止のためのQ&ABOOK(2021年版)」を20万部製作し、全国の教育委員会及び消費生活センターに計16.7万部を無償配布した。

### (2)講師派遣・出前講座の実施

- ①大学・専門学校等、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（一般向け4回：54名、若年者向け4回：269名、高齢者向け1回：9名）延べ9回実施し、332名の参加があった。うち一部の大学・専門学校（6校）ではオンライン形式で開催を行った。
- 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10回（参加者777名）、高齢者向け講座を1回（参加者50名）の実施に協力した。
- ③違法金融業者に対する注意喚起のため、「ヤミ金融被害防止リーフレット」を県警、消費生活センターに計4.9万部を無償配布した。

### (3)成年年齢引下げに向けた若年者向け金融経済教育の推進

- ①本協会が制作した啓発資料を教育関係者に向けた専門紙である日本教育新聞の特別便に同封し、全国約5,300の高等学校に配布した。（11月）
- ②若年者の金融経済教育向上に資するため、本協会の若年者向け出前講座の広告を日本教育新聞に掲載し、本協会の取組み実態を高等学校関係者に周知した。（11月）

### (4)協会Webサイトの活用

- ①若年者を狙うクレ・サラ強要商法による被害防止のため、協会Webサイト内に専用の注意喚起コーナーを新設した。（6月）
- ②偽装ファクタリング、個人間融資等、新たなヤミ金融による被害防止のため、協会Webサイト内のヤミ金融への注意喚起ページをリニューアルした。（7月）

### (5)その他

- ①金融庁等の協力依頼に応じ、ギャンブル等依存症問題啓発週間における広報活動に参加した。（5月）
- ②金融庁の依頼により、協会員に対し「多重債務者相談強化キャンペーン2020」キャンペーンポスター等を店舗に掲示するよう依頼した。（10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

新型コロナウイルス感染拡大の影響や急速な情報化社会の進展など資金需要者等の生活様式や事業環境は劇的に変化してきており、借入れに対する意識等も大きく変わりつつある中で、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、「資金需要者等の借入意識や行動に関する調査」、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関する調査」、「貸金業者の経営実態等の把握を目的とした調査」をそれぞれ行った。

また、金融庁からの要請に伴い、「新型コロナウイルス感染症対策状況等に関する調査」や「ロンドン銀行間取引金利の利用状況等に関する調査」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、「資金需要者等の借入意識や行動に関する調査」、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関する調査」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3年度は税制改正8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2年7月27日、金融庁へ要望書を提出した。
- ②同年11月4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25日、立憲民主党「税制要望ヒアリング」に要望書を提出した。

金融庁主催の「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」に出席、申請、届出の電子化を検討し、貸金業法施行規則が改正され、登録申請書等の押印が廃止された。

### 5. 協議会活動状況

地区協議会は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止としたが、その代替として、

- ①外部講師による金融セミナーDVD及び資料
- ②令和2年度の協会活動や貸金業界を巡る動きをまとめた資料
- ③日本信用情報機構から提供された資料

を全協会員へ送付した。

令和2年12月3日に地区協議会正副会長懇談会を書面持回りにて開催し、協会活動報告及び業界動向等について報告し、意見等を伺った。

### 6. 成年年齢引下げに関する取組み

令和4年4月施行予定の成年年齢引下げを見据えて、金融庁と連携し、消費者向け貸付を行っている協会員を対象に、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関するアンケート」を実施し、その調査を通

じて得られた協会の自主的な取組事例や本協会の取組みを広く周知した。

## 7. 事業金融分野の取組み

全国事業者金融協会及びFintech協会等と事業者金融業態の実状、課題及び新たな法制度等について意見交換を実施し、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。

## 8. 新法制の動向の注視

金融サービス仲介業について貸金業への影響や法令、監督指針等の動向を把握し、検討されている状況等を取りまとめ、協会員へ情報を提供した。

新担保法制は「事業者を支える融資・再生実務のあり方に関する研究会」にオブザーバー参加して動向を注視、概要を取りまとめ協会員へ情報を提供した。

## 9. 新業務・新商品を担う他団体との戦略的連携

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関係団体から得た情報を協会Webサイトや「JFSAニュース」を通じて情報提供を行った。

### (1)他団体との意見交換等

- ①Fintech協会と金融サービス仲介業の創設を受け、新たな協会設立の視点から自主規制機関としての支援要請について継続的な意見深耕を行った。
- ②全国事業者金融協会と企業独自の技術・ノウハウ等の無形資産を含む事業全体の価値を包括的に担保権設定できる新しい担保法制の議論の進捗状況及び貸金業界への将来的影響について意見交換を行った。
- ③日本クレジット協会と改正割賦販売法（信用購入あっせん）による消費者信用への影響に関する重要論点（10万円以下の少額事業者の資本金要件の撤廃、新たな与信審査の容認等）について意見交換を行った。

## 10. 財務局及び都道府県行政への協力

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。

令和2年7月からは、財務局登録業者からの申請等について、eメールでの受付を開始した。また、東京都知事登録業者からの申請等について、eメールでの受付を令和3年1月から試行的に開始（令和3年4月から本格実施開始）した。

## 11. 協会加入促進

令和2年度の協会加入は48業者であり、令和3年3月末日で協会員数は1,044業者となった。

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39業者の支援申請があり、うち支援中業者等を除く30業者が協会へ加入した。

登録行政庁の協力も仰ぎつつ加入促進活動を推進した。



協会員数の推移（平成28年度末～令和2年度末）

|        | 平成<br>28年度計 | 平成<br>29年度計 | 平成<br>30年度計 | 令和<br>元年度計 | 令和2年度 |       |     |
|--------|-------------|-------------|-------------|------------|-------|-------|-----|
|        |             |             |             |            | 上期計   | 下期計   | 合計  |
| 加入     | 47          | 43          | 45          | 44         | 18    | 30    | 48  |
| 退会     | ▲12         | ▲13         | ▲9          | ▲8         | ▲2    | ▲6    | ▲8  |
| 廃業     | ▲55         | ▲66         | ▲47         | ▲63        | ▲19   | ▲28   | ▲47 |
| 不更新    | ▲5          | ▲6          | ▲8          | ▲5         | ▲1    | ▲1    | ▲2  |
| 登録取消等  | ▲3          | 0           | ▲1          | ▲1         | 0     | 0     | 0   |
| 期末協会員数 | 1,148       | 1,106       | 1,086       | 1,053      | 1,049 | 1,044 |     |
| 協会加入率  | 61.5%       | 62.5%       | 63.3%       | 63.9%      | 63.5% | 63.7% |     |

[ 自主規制・貸金戦略部門 ]

## 1. 研修の実施等

### (1) 集合研修の実施

コンプライアンス研修として、弁護士による「民法施行後の実務上の留意点～コロナ禍でのテレワーク対応、契約のデジタル対応」、協会役職者による「協会監査における指摘事例と好事例等」をテーマとして、東京（9月24日）、大阪（10月7日）、名古屋（10月19日）、福岡（11月9日）の4会場で開催し、協会員、非協会員合計で253社271名の参加があった。

### (2) 動画配信による研修の実施

研修に係る協会員のサービス向上施策の一つとして、講師による講義を動画配信するサービス「JFSA オンデマンド研修」を11月16日にリリースし、時宜を得た以下の動画コンテンツを配信した。

#### <動画配信内容／配信日>

- ・「民法施行後の実務上の留意点～コロナ禍でのテレワーク対応、契約のデジタル対応（約97分）」  
（11月16日）
- ・「導入される消費税のインボイス制度とは ～経理担当者必見～（約53分）」（11月16日）
- ・「自然災害ガイドラインとその特則であるコロナ特則について（約48分）」（12月22日）
- ・「金融サービス仲介業の創設と金融実務への影響～仲介業ができること・できないこと～（約84分）」  
（2月19日）
- ・「改正個人情報保護法～2022年春施行/急がれる実務対応～（約73分）」（3月24日）

### (3) eラーニングによる研修の実施

貸金業務に係る重要な法令・諸規則等を体系的・網羅的に学習することができる協会員向けeラーニングサービス「JFSA-Learning」を年間を通して協会員に提供した。協会員から自社社員の教育を目的とした積極的受講に加え、協会の監査結果・法令等違反事案・苦情事案等から指導推奨が必要と考えられる協会員及び新規加入協会員に態勢支援の一環としての受講を勧奨し、141協会員2,355名が受講した。

## [主任者資格部門]

## 1. 資格試験の実施

- ①全国17試験地(26会場)において、入念な新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、令和2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2年11月15日(日) |
| 受験申込者数 | 11,885人       |
| 受験者数   | 10,533人       |
| 受験率    | 88.6%         |
| 合格者数   | 3,567人        |
| 合格率    | 33.9%         |
| 合格基準点  | 33点           |
| 合格発表日  | 令和3年1月12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。  
(令和2年4月1日から令和3年3月31日)

|                   |         |
|-------------------|---------|
| 登録申請書受理件数         | 5,683件  |
| 登録完了通知発送件数        | 1,743件  |
| 更新完了通知発送件数        | 2,812件  |
| 登録の変更・取消し・拒否件数    | 1,933件  |
| 登録抹消件数            | 1,692件  |
| 令和3年3月31日現在登録主任者数 | 26,725人 |

主任者専用サイト「マイページ」の登録(令和3年3月31日現在)

|           |         |
|-----------|---------|
| マイページ登録者数 | 13,495人 |
| 登録率       | 50.5%   |

## 3. 登録講習事務の実施

- ①新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、令和2年度貸金業務取扱主任者講習実施計画を見直し、令和2年7月から受講特別措置としてeラーニング講習を導入した。会場講習は、開催時期及び定員数の変更を行うとともに、入念な感染防止対策を講じたうえで、全国10地域で20回開催した。

## ②講習の実施及び結果

|                 |        |
|-----------------|--------|
| (1)受講申込者数 (①+②) | 4,224人 |
| ①会場講習           | 1,713人 |
| ②eラーニング講習       | 2,511人 |
| (2)受講者数 (③+④)   | 4,150人 |
| ③会場講習           | 1,661人 |
| ④eラーニング講習       | 2,489人 |
| (3)修了者数 (⑤+⑥)   | 4,150人 |
| ⑤会場講習           | 1,661人 |
| ⑥eラーニング講習       | 2,489人 |

## ③受講者専用サイトの拡充

主任者活動の支援を目的として、受講者専用サイトの主任者ライブラリーを拡充。講習教材、関係法令集、パブコメ結果に関する資料等、電子書籍を25冊掲載した。

## [ 総務部門 ]

### 1. 代議員選出方法の見直し

各地区における協会員数偏在及び東京都における協会員数拡大傾向の状況等を踏まえ、代議員選出方法の見直しについて検討した。

### 2. デジタル化、ネット化の推進

協会役職員のテレワークの実施や、理事会、委員会等をオンラインでできるよう、ノートPC及び周辺機器の準備、ソフトの導入、規程・マニュアルの作成等の環境整備を実施するとともに、業務の効率化を図った。

### 3. コンプライアンス態勢の強化

引き続きコンプライアンス方針やコンプライアンスマニュアル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を策定し、これに沿って実行した。

### 4. リスク管理態勢の確立

①リスク管理方針やリスク管理規程等に基づき、報告を受けた事務ミス・苦情事案に対して、原因究明及び再発防止策の高度化を図り、リスク管理委員会に報告するとともに、横展開できる事案について周知を行った。

- ②外部コンサルタントを活用し情報セキュリティ方針及び規程等を策定し、当該規程等の整備状況について監査を受け、指摘事項について規程等を修正するなど、当該方針及び規程等の令和3年度からの制定に向け準備を行った。

## 5. 内部監査の実施

---

前年度に引き続き監査手法の高度化に取組み、本部並びに拠点支部への定期監査を実施し、業務における計画・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など、協会業務の有効性・正確性・効率性を評価・検証した。

## 6. 時宜を得た組織改編の実施

---

本部において教育研修部を新設し、「消費者啓発課」、「業務研修課」を設置、業務企画部の「事業金融課」と「貸金戦略課」を統合し「貸金戦略課」に、また、業務企画部に「支部支援課」を新設する組織改編を行うとともに、これに伴い事務局運営規則について所要の改正を行い、令和3年1月より施行した。

また、協会員数や業務量等から令和3年度より埼玉県支部を常時職員を配置しない支部（特例支部）とする手続きを行った。

## 7. 協会運営規則の改正等

---

情報セキュリティ規程の制定に合わせ、情報取扱規程及び外部委託管理ガイドラインについて所要の改正準備を行うとともに、支部規則、就業規則、育児・介護休業等に関する規程等について見直しを行い、所要の改正等を行った。



## 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) 法令改正等対応

次の①から③の改正に伴い、「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」、「個人情報保護指針」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」）」について、令和2年11月1日、一部改正を行った。

- ① 貸金業者向けの総合的な監督指針関係
- ② 「個人情報の保護に関する法律に係るEU及び英国域内から十分性認定により移転を受けた個人データの取扱いに関する補完的ルール」略して、EU等補完ルール関係
- ③ 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）関係

###### (2) 貸金業関係法令等の改正等に伴う意見募集対応

- ① 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）の改正に関する意見募集について」が個人情報保護委員会から発出された。

これに伴い、令和2年6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無かった）。

- ② 「「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」に関する意見募集について」が金融庁から発出された。

これに伴い令和2年8月25日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。協会員から寄せられた意見を取り纏め、金融庁に提出した。

- ③ 「個人情報の保護に関する法律施行規則等の一部を改正する規則案等に関する意見募集について」が個人情報保護委員から発出された。

これに伴い令和2年10月19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無かった）。

- ④ 「「無尽業法施行細則等の一部を改正する内閣府令（案）」、「主要行等向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）等に関する意見募集について」が金融庁から発出された。

これに伴い令和2年10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。協会員からの意見は無かったが、協会内の意見を取り纏め、金融庁に提出した

- ⑤ 「「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案」に対する意見の募集について」が警察庁から発出された。

これに伴い令和2年11月12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無かった）。

- ⑥ 「「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の一部改正（案）に関する意見募集について」が金融庁から発出された。

これに伴い令和2年12月17日協会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無かった）。

- ⑦「金融活動作業部会（FATF）における「リスクベースの監督に関するガイダンス」案に関する意見募集について」が金融活動作業部会（FATF）から発出された。

これに伴い令和2年12月17日協会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無かった）。

- ⑧「「個人情報の保護に関する法律施行令及び個人情報保護委員会事務局組織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の一部を改正する規則（案）」に関する意見募集について」が個人情報保護委員会から発出された。

これに伴い令和3年1月7日協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。協会員から寄せられた意見を取り纏め、金融庁に提出した。

- ⑨「令和2年金融商品販売法等改正に係る政令・内閣府令案等に関する意見募集について」が金融庁から発出された。

これに伴い令和3年2月26日協会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無かった）。

## 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

関係省庁からの周知要請等に基づき次の要請文を協会Webサイトに掲載し周知した。

- ①「金融庁からの「在日外交官、領事官、国際機関職員等の身分証明票の記載事項変更について」(令和2年4月3日)。
- ②「金融庁からの「在日外交官、領事官、国際機関職員等の身分証明票の記載事項変更について」の再周知要請について」(令和2年5月7日)。
- ③「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」(令和2年6月1日)。
- ④「「持続化給付金及び学生支援緊急給付金の支給に伴うお願いについて」に係る周知要請について」(令和2年6月11日)。
- ⑤「「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績について」(令和2年7月3日)。
- ⑥「令和2年7月豪雨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」(令和2年7月14日)。
- ⑦「令和2年7月豪雨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」(令和2年7月14日)。
- ⑧「「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の施行について」に係る周知要請について」(令和2年7月15日)。
- ⑨「令和2年7月豪雨災害に係る義援金等に関するお願いについて」(令和2年7月30日)。
- ⑩「医療保険の被保険者等記号・番号等の告知要求制限について」(令和2年8月17日)。
- ⑪「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」(令和2年9月28日、同年11月10日、令和3年1月13日)。
- ⑫「「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」に対するパブリックコメントの結果等について」(令和2年10月2日)。
- ⑬「「日本国旅券の裏見返しページの仕様変更について」に係る周知要請について」(令和2年11月25日)。
- ⑭「「無尽業法施行細則等の一部を改正する内閣府令（案）」、「主要行等向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）等に対するパブリックコメントの結果等について」(令和2年12月28日)。
- ⑮「「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績について」(令和3年1月7日)。
- ⑯「令和2年度認定個人情報保護団体シンポジウム」開催のご案内」(令和3年2月18日)。
- ⑰「個人情報保護委員会事務局が運営する「PPCビジネスサポートデスク」に関するリーフレットのご案内について」(令和3年2月25日)。

- ⑱ 「クラウドサービスやテレワーク環境を利用する際の個人情報の漏えいに関する注意喚起の件」(令和3年2月25日)。
- ⑲ 「『マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン』の一部改正に係る説明会」開催のご案内」(令和3年2月26日)。
- ⑳ 「『マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン』の一部改正に係る説明会」の説明会資料のご案内」(令和3年3月5日)。
- ㉑ 「『個人情報の保護に関する法律施行令及び個人情報保護委員会事務局組織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の一部を改正する規則(案)』に関する意見募集の結果について」(令和3年3月29日)。
- ㉒ 「『マネロン・テロ資金供与対策ガイドラインに関するよくあるご質問(FAQ)』について」(令和3年3月31日)。

## (2)関係機関等との連携

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基づき次の要請文を協会 Web サイトに掲載し周知した。

- ① 「令和2年7月3日からの大雨による災害の被災者にかかる『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』の対応について」(令和2年7月7日)。
- ② 「令和2年台風第14号に伴う災害の被災者にかかる『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』の対応について」(令和2年10月16日)。
- ③ 「『個人版ガイドラインの自然災害ガイドラインへの統合について』の対応について」(令和2年11月2日)。
- ④ 「『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』の適用対象として新型コロナウイルス感染症を追加することに伴う関連規定の制定及び『個人債務者の私的整理に関するガイドライン』の本ガイドラインへの統合に伴う関連規定の改正について」(令和2年11月2日)。
- 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』の適用対象として新型コロナウイルス感染症を追加することに伴う関連様式等の新設・改正について」(令和2年11月6日)。
- ⑥ 「『『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』を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則』に関するチラシの完成について」(令和2年11月6日)。
- 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』に係る登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口の更新について」(令和2年12月14日)。
- ⑧ 「令和2年12月16日からの大雪による災害の被災者にかかる『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』の対応について」(令和2年12月22日)。
- ⑨ 「令和3年1月7日からの大雪による災害の被災者にかかる『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』の対応について」(令和3年1月13日)。
- ⑩ 「『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』に係る登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口の更新について」(令和3年1月18日)。
- ⑪ 「令和3年3月末の『個人債務者の私的整理に関するガイドライン』の適用終了について(個人債務者)」(令和3年2月4日)。
- ⑫ 「令和3年3月末の『個人債務者の私的整理に関するガイドライン』の適用終了について(自然災害)」(令和3年2月4日)。
- ⑬ 「令和3年福島県沖を震源とする地震の被災者にかかる『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』の対応について」(令和3年2月16日)。
- ⑭ 「令和3年栃木県足利市における大規模火災にかかる『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』の対応について」(令和3年3月1日)。
- ⑮ 「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」(令和3年3月4日)。
- ⑯ 「令和3年新潟県糸魚川市における地滑りの被災者にかかる『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』の対応について」(令和3年3月8日)。

### 3. 社内規則策定の支援及び指導

令和2年度に貸金業者登録申請の支援として、新規加入の48協会員及び新規加入予定の39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) eラーニングによる研修の実施

貸金業務を行う上で重要な法令・諸規則等を学習することができる協会員向けeラーニングサービス「JFSA-Learning」を、年間を通して協会員に提供した。協会員の受講要望に応じたほか、指導が必要と考えられる協会員や新規加入協会員に受講を推奨し、昨年度比22.6%増の141協会員の従業者2,355名が受講した。受講者数は、2012年のサービス開始以来、2番目に多い数となった。

#### 令和2年度「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   |
|------|-------|---------|------|--------|--------|-------|
|      | 200社  | 24,590名 | 141社 | 2,355名 | 1,998名 | 84.8% |

##### 【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   |
|------|-------|------|-----|------|------|-------|
|      | 51社   | 624名 | 20社 | 183名 | 74名  | 40.4% |

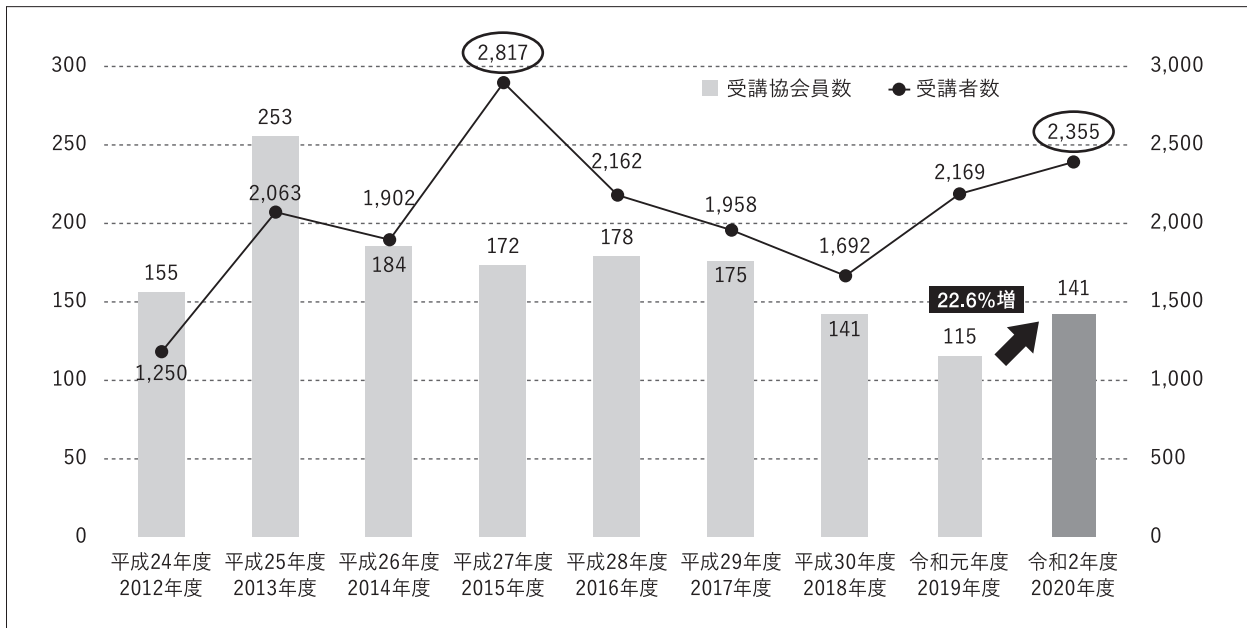
##### 《指導対象協会員》

| 受講状況 | 受講対象数 |         | 受講数 |     | 修了者数 | 修了率   |
|------|-------|---------|-----|-----|------|-------|
|      | 34社   | 10,107名 | 6社  | 64名 | 60名  | 93.8% |

##### 《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   |
|------|-------|---------|------|--------|--------|-------|
|      | 115社  | 13,859名 | 115社 | 2,108名 | 1,864名 | 88.4% |





### (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31万件 | ▶ 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」を開示しており、令和2年度は2件の開示をした。

## 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適宜対応している。

#### 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         | 13  | 8   | 24  | 10  | 11  | 20  | 21  | 19  | 16  | 13  | 9   | 8   | 172  |
| 広告勧誘等         | 6   | 7   | 9   | 8   | 4   | 11  | 9   | 7   | 8   | 11  | 3   | 4   | 87   |
| 法令等解釈         | 57  | 36  | 69  | 55  | 83  | 99  | 103 | 77  | 83  | 73  | 90  | 101 | 925  |
| 書式類関係         | 26  | 17  | 18  | 13  | 9   | 17  | 15  | 8   | 7   | 15  | 18  | 16  | 179  |
| JFSA-Learning | 0   | 0   | 0   | 3   | 3   | 3   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 10   |
| その他           | 36  | 69  | 36  | 29  | 21  | 30  | 25  | 12  | 38  | 58  | 32  | 45  | 431  |
| 合計            | 138 | 137 | 155 | 118 | 131 | 180 | 173 | 123 | 153 | 170 | 152 | 174 | 1804 |

令和2年度の問合せ件数は、1,804件と前年度の1,574件に対し、230件増加（前年度比114.6%）した。増加の要因としては、金融庁のマネロン実態調査、改正健康保険法の「被保険者記号・番号告知要求制限」及びスマホATMアンケート等に関する問合せの増加が考えられる。

#### ① 「社内規則等」

前年度より81件の減少（前年度比67.9%）となったが、登録支援中の業者からの社内規則に関する問合せや「被保険者記号・番号告知要求制限」に関する社内規則策定ガイドラインの改定に係る問合せが多く寄せられた。

#### ② 「広告審査等」

前年度より26件減少（前年度比76.9%）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。

#### ③ 「法令等解釈」

前年度より224件の増加（前年度比131.9%）となり、金融庁のマネロン実態調査、改正健康保険法の「被保険者記号・番号告知要求制限」及びスマホATMアンケート等に関する問合せが多く寄せられた。

#### ④ 「書式類関係」

前年度より17件減少（前年度比91.3%）となったが、業務用書式の使用方法、記載方法に関する問合せを中心に、従業者名簿及び従業者証明書の改訂に関する問合せ等が寄せられた。

「JFSA-Learning関係（業務研修会含む）」については、教育研修部が新設され、当該部に業務が移管された。

### (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おり、令和2年度は、個人情報取扱同意書（CIC社申込書用/契約書用）に記載ある全国銀行個人信用情報センターの移転による住所変更の改訂を行った他、誤字・仕様不備対応を行った。

## 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行っている。

#### 広告出稿審査の新規申請件数

(単位:件)

| 媒体<br>(審査開始時期) | 平成<br>21年度 | 平成<br>22年度 | 平成<br>23年度 | 平成<br>24年度 | 平成<br>25年度 | 平成<br>26年度 | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| 新聞・雑誌          | 570        | 866        | 403        | 351        | 281        | 455        | 265        | 226        | 244        | 281        | 114       | 86        |
| 電話帳            | 179        | 264        | 194        | 192        | 137        | 160        | 145        | 114        | 110        | 92         | 71        | 54        |
| テレビ            | 92         | 113        | 103        | 146        | 106        | 77         | 73         | 131        | 135        | 264        | 149       | 244       |
| 合計             | 841        | 1,243      | 700        | 689        | 524        | 692        | 483        | 471        | 489        | 637        | 334       | 384       |
| 初回承認率(注)       | 62.1%      | 60.7%      | 72.7%      | 94.5%      | 98.3%      | 97.5%      | 93.8%      | 95.5%      | 97.1%      | 98.1%      | 97.3%     | 99.5%     |

(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、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行っている。

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行っている。

#### 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%)  |
| 令和2年度  | 0.01%(1 / 6,684)   | 0.71%(5 / 700)   | 0件(0%)     |

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381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、協会員のWebサイト76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444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、民放連と広告に関する活動状況について情報連携を行なった。

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行った。

## 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2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5,649件となっている。

令和2年度は、法令等違反事案として173件の届出があり、前年度(233件)より60件減少している。

次に、令和2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28件
- ・変更の届出（法第8条）に係る事案が24件
- ・契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が20件
- ・自主規制基本規則に係る事案が12件
- ・契約締結前の書面の交付（法第16条の2）に係る事案が10件
- ・取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が10件

となっており、これら（104件）で届出事案全体（173件）の約6割を占めている。

なお、令和2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27件の減、契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が10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19～27年度 |     | 平成28年度   |     | 平成29年度   |     | 平成30年度   |     | 令和元年度    |     | 令和2年度    |       | 合計       |     |
|-------------------------------|----------|-------|-----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-------|----------|-----|
|                               | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数  | 事案数 | 協会<br>員数 | 事案数 | 協会<br>員数 | 事案数 | 協会<br>員数 | 事案数 | 協会<br>員数 | 事案数 | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数 | 事案数 |
| 8条(変更の届出)                     | 408      | 581   | 30        | 38  | 14       | 16  | 18       | 22  | 23       | 26  | 17       | 24  | 510      | 707   |          |     |
| 12条の2<br>(業務運営に関する措置)         | 45       | 46    | 5         | 5   | 3        | 3   | 2        | 2   | 4        | 4   | 3        | 3   | 62       | 63    |          |     |
| 12条の3<br>(貸金業務取扱主任者の設置)       | 30       | 31    | 3         | 3   | 1        | 1   | 2        | 2   | 4        | 4   | 1        | 1   | 41       | 42    |          |     |
| 12条の6(禁止行為)                   | 23       | 26    | 2         | 2   | 3        | 3   | 1        | 1   | 0        | 0   | 0        | 0   | 29       | 32    |          |     |
| 12条の8<br>(利息、保証料等に係る制限等)      | 34       | 39    | 8         | 8   | 5        | 5   | 6        | 6   | 4        | 4   | 4        | 4   | 61       | 66    |          |     |
| 13条(返済能力の調査)                  | 181      | 240   | 26        | 33  | 11       | 12  | 14       | 15  | 9        | 12  | 6        | 6   | 247      | 318   |          |     |
| 13条の3(基準額超過極度<br>方式基本契約に係る調査) | 120      | 154   | 10        | 10  | 4        | 4   | 8        | 8   | 5        | 7   | 2        | 3   | 149      | 186   |          |     |
| 14条(貸付条件等の揭示)                 | 83       | 83    | 6         | 7   | 2        | 2   | 8        | 8   | 2        | 2   | 2        | 2   | 103      | 104   |          |     |
| 15条(貸付条件の広告等)                 | 107      | 115   | 5         | 5   | 5        | 7   | 6        | 7   | 2        | 2   | 4        | 4   | 129      | 140   |          |     |
| 16条の2((保証)契約締結前<br>の書面の交付)    | 202      | 212   | 18        | 20  | 17       | 18  | 18       | 19  | 12       | 13  | 8        | 10  | 275      | 292   |          |     |
| 17条<br>(契約締結時の書面の交付)          | 296      | 393   | 29        | 37  | 34       | 46  | 36       | 47  | 25       | 30  | 15       | 20  | 435      | 573   |          |     |
| 18条(受取証書の交付)                  | 138      | 173   | 9         | 13  | 7        | 8   | 17       | 23  | 6        | 7   | 2        | 5   | 179      | 229   |          |     |
| 19条(帳簿の備付け)                   | 152      | 186   | 15        | 21  | 12       | 14  | 13       | 17  | 10       | 10  | 4        | 4   | 206      | 252   |          |     |
| 19条の2(帳簿の閲覧)                  | 12       | 33    | 1         | 1   | 1        | 4   | 2        | 3   | 1        | 3   | 1        | 3   | 18       | 47    |          |     |
| 21条(取立て行為の規制)                 | 153      | 213   | 2         | 2   | 13       | 16  | 12       | 18  | 8        | 10  | 4        | 10  | 192      | 269   |          |     |
| 22条(債権証書の返還)                  | 51       | 75    | 7         | 8   | 3        | 3   | 4        | 4   | 5        | 5   | 3        | 4   | 73       | 99    |          |     |
| 24条(債権譲渡等の規制)                 | 32       | 33    | 1         | 1   | 1        | 1   | 1        | 1   | 0        | 0   | 1        | 1   | 36       | 37    |          |     |
| 41条の35<br>(個人信用情報の提供)         | 401      | 905   | 43        | 88  | 33       | 57  | 81       | 117 | 40       | 55  | 26       | 28  | 624      | 1,250 |          |     |
| 出資法5条2項<br>(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                      | 162      | 219   | 6         | 6   | 13       | 17  | 13       | 19  | 4        | 5   | 10       | 12  | 208      | 278   |          |     |
| その他(注)                        | 411      | 484   | 28        | 35  | 23       | 23  | 29       | 34  | 26       | 34  | 26       | 29  | 543      | 639   |          |     |
| 合計(※)                         | 3,067    | 4,267 | 254       | 343 | 205      | 260 | 291      | 373 | 190      | 233 | 139      | 173 | 4,146    | 5,649 |          |     |

(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、処分等の種類によって「自主規制会議」あるいは「理事会」を経て、協会員に対する措置が決定されている。

平成20年度から令和2年度までに措置を行った協会員は延べ126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20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、一桁台で推移している。

令和2年度は、1協会員に対して勧告を行い、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2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協會員のうち246協會員は、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會員である。

令和2年度においては、平成27年度以降と同じく、措置を行った協會員はなかった。

措置状況

(単位:協會員数)

|        |       | 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  | 令和2年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 1  | 0    | 1   |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 0     | 2  | 5  | 4    | 11  |        | 計     | 0  | 0     | 0  | 1  | 0    | 1   |
| 平成26年度 | 法令等違反 | 0  | 2     | 0  | 0  | 9    | 11  | 合計     | 法令等違反 | 3  | 17    | 10 | 20 | 76   | 126 |
|        | 書類監査  | 0  | 1     | 0  | 0  | 0    | 1   |        | 書類監査  | 8  | 138   | 27 | 27 | 55   | 255 |
|        | 計     | 0  | 3     | 0  | 0  | 9    | 12  |        | 計     | 11 | 155   | 37 | 47 | 131  | 381 |

(3)協会員における法令等違反発生の防止

処分等の措置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、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。処分等の措置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、改めて法令等遵守の徹底と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2年度に提出のあった「個人情報の漏えい等に係る報告」は153件で、前年度の198件から45件の減少となっている。

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16件で、前年度の19件から3件減少している。

個人情報の漏えい等に係る報告

(単位:件)

| 漏えい等を<br>起こした者<br><br>漏えい等の態様 | 平成30年度 |      |       |     | 令和元年度 |      |       |     |     | 令和2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                     | 32     | 0    | 32    | 0   | 0     | 31   | 0     | 27  | 4   | 0     | 11    | 0   | 11 | 0  | 0  |
| 誤送付                           | 68     | 56   | 0     | 12  | 0     | 63   | 56    | 0   | 7   | 0     | 45    | 39  | 0  | 6  | 0  |
| メールの誤送信                       | 12     | 10   | 0     | 2   | 0     | 10   | 8     | 0   | 2   | 0     | 13    | 13  | 0  | 0  | 0  |
| FAX誤送信                        | 13     | 8    | 0     | 5   | 0     | 8    | 8     | 0   | 0   | 0     | 10    | 7   | 0  | 3  | 0  |
| 誤手交                           | 3      | 2    | 0     | 1   | 0     | 6    | 3     | 0   | 3   | 0     | 2     | 0   | 0  | 2  | 0  |
| 口頭漏えい                         | 8      | 8    | 0     | 0   | 0     | 7    | 7     | 0   | 0   | 0     | 5     | 5   | 0  | 0  | 0  |
| 誤廃棄                           | 10     | 7    | 0     | 3   | 0     | 18   | 12    | 0   | 6   | 0     | 15    | 14  | 0  | 1  | 0  |
| 紛失                            | 26     | 18   | 6     | 2   | 0     | 10   | 6     | 2   | 2   | 0     | 26    | 22  | 3  | 1  | 0  |
| 不正アクセス                        | 3      | 0    | 0     | 0   | 3     | 19   | 0     | 0   | 0   | 19    | 16    | 0   | 0  | 0  | 16 |
| 盗難                            | 0      | 0    | 0     | 0   | 0     | 0    | 0     | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0  | 0  | 0  |
| その他                           | 20     | 11   | 0     | 8   | 1     | 26   | 16    | 1   | 3   | 6     | 10    | 7   | 0  | 1  | 2  |
| 計                             | 195    | 120  | 38    | 33  | 4     | 198  | 116   | 30  | 27  | 25    | 153   | 107 | 14 | 14 | 18 |

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2年度は57件の「障害発生報告書」が提出されており、前年度の136件から79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30年度 |     | 令和元年度 |     | 令和2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           | 4      | 4   | 10    | 15  | 6     | 6   |
|                    | 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   | 3     | 3   | 1     | 1   |
| 非意図的要因             | ソフトウェアの不具合等による障害           | 57     | 69  | 12    | 15  | 4     | 5   |
|                    | ハードウェア等物理的な不具合等による障害       | 8      | 10  | 1     | 1   | 2     | 2   |
|                    | 設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害 | 14     | 28  | 27    | 41  | 16    | 23  |
|                    | その他の非意図的要因による障害            | 34     | 38  | 39    | 61  | 11    | 15  |
| 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     | 14     | 18  | 0     | 0   | 3     | 3   |
|                    | 利用する電力利用からの波及による障害         | 0      | 0   | 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                | 5      | 5   | 0     | 0   | 1     | 1   |
| 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   | 1     | 1   |
| 計                  |                            | 136    | 172 | 92    | 136 | 45    | 57  |

## 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、行政や協会員等の相談者向けのカウンセリング的手法を取り入れた相談スキル向上のための講座や、学生、高齢者等消費者を対象にした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

##### 〈一般相談〉

「登録業者がどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「身分証明書を紛失したがどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

##### 〈債務相談〉

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力などを把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介などを行っている。

##### 〈生活再建支援カウンセリング〉

「借金は整理できたが家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存症（ギャンブルや買い物等）が克服できない」といったケースには、再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングなどを行っている。

#### 苦情受付課

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等（申立人）から貸金業者（相手方）に対する不満足の説明があった場合は、苦情としてこれを受け付け、必要に応じ事実確認・業務の是正や改善を求めている。

#### 紛争受付課

苦情が解決しない場合、紛争解決手続（ADR）への移行申立に関する事務を行い、紛争解決手続きを実施する。また、貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行っている。

## 1. 概況

### (1) 総受付件数

総受付件数は、16,267件（前年度対比4,013件減）となっている。

相談・苦情のアクセス方法別では、電話16,177件、次いで来協（支部含む）31件、文書24件、FAX16件、メール13件となっている。

紛争については、紛争申立書の提出が6件となっている。

（単位：件、%）

| 分類    | 年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度  | 令和2年度  | 前年度対比  |         |
|-------|----|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|       |    |        |        |        |        | 増減     | 増減率     |
| 電話    |    | 21,759 | 21,544 | 20,107 | 16,177 | -3,930 | -19.5%  |
| 来協    |    | 110    | 94     | 95     | 31     | -64    | -67.4%  |
| 文書    |    | 51     | 40     | 53     | 24     | -29    | -54.7%  |
| FAX   |    | 18     | 21     | 15     | 16     | 1      | +6.7%   |
| メール   |    | 2      | 3      | 6      | 13     | 7      | +116.7% |
| 紛争申立書 |    | 12     | 10     | 4      | 6      | 2      | +50.0%  |
| 総受付件数 |    | 21,952 | 21,712 | 20,280 | 16,267 | -4,013 | -19.8%  |

### (2) 受付状況

「相談」は、16,242件（前年度対比4,014件減）となっている。

内訳は、「一般相談」4,187件（前年度対比685件減）、「多重債務関連相談」4,432件（前年度対比1,843件減）、「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」7,623件（前年度対比1,486件減）となっている。

なお、「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」の割合は、約47%となっている。

「苦情」は、19件（前年度対比1件減）となっている。

「紛争」は、6件（前年度対比2件増）となっている。

（単位：件、%）

| 分類 | 年度                   | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度  | 令和2年度  | 前年度対比  |        |
|----|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|    |                      |        |        |        |        | 増減     | 増減率    |
| 相談 | 一般相談                 | 6,235  | 5,232  | 4,872  | 4,187  | -685   | -14.1% |
|    | 多重債務関連相談             | 6,480  | 6,960  | 6,275  | 4,432  | -1,843 | -29.4% |
|    | 協会員等相談窓口案内<br>（誤認電話） | 9,184  | 9,484  | 9,109  | 7,623  | -1,486 | -16.3% |
|    | 小計                   | 21,899 | 21,676 | 20,256 | 16,242 | -4,014 | -19.8% |
|    | 苦情                   | 41     | 26     | 20     | 19     | -1     | -5.0%  |
|    | 紛争                   | 12     | 10     | 4      | 6      | 2      | +50.0% |
|    | 合計                   | 21,952 | 21,712 | 20,280 | 16,267 | -4,013 | -19.8% |



## 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本協会に架電があった場合を「協会員等相談窓口案内（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<br>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<br>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<br>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                                    |
| 協会員等相談窓口案内（誤認電話） |            | 業者の相談窓口と誤認して本協会に入電した場合の協会員の窓口案内や音声応答等の操作等の助言       |

### (1)相談受付状況

#### 1 相談概要

- ①一般相談 受付件数は、4,187件（前年度対比685件減）となっている。  
「身分証明書等の紛失等」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、4,432件（前年度対比1,843件減）となっている。  
「ヤミ金融・違法業者」は微増しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。
- ③協会員等相談窓口（誤認電話） 案内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し、誤認電話減少に向けて取り組み中である。

（単位：件、％）

| 分類               | 年度         | 平成30年度 | 令和元年度  | 令和2年度  | 前年度対比  |        |
|------------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                  |            |        |        |        | 増減     | 増減率    |
| 一般相談             | 融資関連       | 1,738  | 1,660  | 1,384  | -276   | -16.6% |
|                  | 信用情報関連     | 474    | 497    | 434    | -63    | -12.7% |
|                  | 身分証明書等の紛失等 | 204    | 121    | 138    | 17     | +14.0% |
|                  | 業者等の連絡先    | 1,357  | 1,165  | 1,099  | -66    | -5.7%  |
|                  | 帳簿の開示      | 26     | 11     | 6      | -5     | -45.5% |
|                  | その他        | 1,433  | 1,418  | 1,126  | -292   | -20.6% |
| 小計               |            | 5,232  | 4,872  | 4,187  | -685   | -14.1% |
| 多重債務関連相談         | 貸付自粛・本人    | 1,861  | 1,907  | 1,262  | -645   | -33.8% |
|                  | 貸付自粛・本人以外  | 3,440  | 2,859  | 1,829  | -1,030 | -36.0% |
|                  | 返済困難       | 1,203  | 1,168  | 993    | -175   | -15.0% |
|                  | ヤミ金融・違法業者  | 456    | 341    | 348    | 7      | +2.1%  |
| 小計               |            | 6,960  | 6,275  | 4,432  | -1,843 | -29.4% |
| 協会員等相談窓口案内（誤認電話） |            | 9,484  | 9,109  | 7,623  | -1,486 | -16.3% |
| 相談合計             |            | 21,676 | 20,256 | 16,242 | -4,014 | -19.8% |

## ②相談者属性

相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。

相談者の年代別割合は、40～50歳代が、他の年代より多い傾向がある。

相談者の年代別相談分類において、返済困難の相談は、30～40歳代に多い傾向がある。

70歳以上の電話の内、ほぼ半数が協会員等相談窓口案内（誤認電話）となっている。

### 【相談者（性別）】

（単位：件、％）

| 性別 | 平成30年度 |       | 令和元年度  |       | 令和2年度  |       | 前年度対比  |        |
|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
|    | 件数     | 割合    | 件数     | 割合    | 件数     | 割合    | 件数     | 割合     |
| 男性 | 11,209 | 51.7% | 10,585 | 52.3% | 8,749  | 53.9% | -1,836 | -17.3% |
| 女性 | 10,464 | 48.3% | 9,670  | 47.7% | 7,492  | 46.1% | -2,178 | -22.5% |
| 不明 | 3      | 0.0%  | 1      | 0.0%  | 1      | 0.0%  | 0      | 0.0%   |
| 合計 | 21,676 | 100%  | 20,256 | 100%  | 16,242 | 100%  | -4,014 | -19.8% |

### 【相談者（年代別）】

（単位：件、％）

| 年代    | 平成30年度 |       | 令和元年度 |       | 令和2年度 |       | 前年度対比  |        |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
|       | 件数     | 割合    | 件数    | 割合    | 件数    | 割合    | 件数     | 割合     |
| 10歳代  | 35     | 0.4%  | 22    | 0.3%  | 20    | 0.3%  | -2     | -9.1%  |
| 20歳代  | 1,215  | 13.9% | 893   | 12.8% | 736   | 14.0% | -157   | -17.6% |
| 30歳代  | 1,325  | 15.2% | 1,087 | 15.6% | 880   | 16.7% | -207   | -19.0% |
| 40歳代  | 1,545  | 17.7% | 1,210 | 17.3% | 978   | 18.6% | -232   | -19.2% |
| 50歳代  | 1,747  | 20.0% | 1,390 | 19.9% | 961   | 18.3% | -429   | -30.9% |
| 60歳代  | 1,417  | 16.2% | 1,102 | 15.8% | 830   | 15.8% | -272   | -24.7% |
| 70歳以上 | 1,453  | 16.6% | 1,283 | 18.4% | 855   | 16.3% | -428   | -33.4% |
| 合計    | 8,737  | 100%  | 6,987 | 100%  | 5,260 | 100%  | -1,727 | -24.7% |

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

### 【相談者（年代別相談分類・令和2年度）】

（単位：件、％）

| 年代    | 融資関連 | 信用情報<br>関連 | 身分証明<br>書等の<br>紛失等 | 業者等の<br>連絡先 | 帳簿の<br>開示 | 貸付自粛・<br>本人 | 貸付自粛・<br>本人以外 | 返済困難 | ヤミ金融・<br>違法業者 | 協会員等<br>相談窓口案内<br>(誤認電話) | その他 | 合計    |
|-------|------|------------|--------------------|-------------|-----------|-------------|---------------|------|---------------|--------------------------|-----|-------|
| 10歳代  | 2    | 0          | 1                  | 1           | 0         | 0           | 0             | 0    | 2             | 12                       | 2   | 20    |
| 20歳代  | 62   | 19         | 5                  | 27          | 0         | 128         | 26            | 98   | 25            | 300                      | 46  | 736   |
| 30歳代  | 88   | 33         | 5                  | 40          | 1         | 110         | 89            | 132  | 34            | 289                      | 59  | 880   |
| 40歳代  | 96   | 41         | 10                 | 38          | 0         | 105         | 146           | 132  | 42            | 270                      | 98  | 978   |
| 50歳代  | 134  | 35         | 13                 | 46          | 0         | 48          | 160           | 119  | 29            | 276                      | 101 | 961   |
| 60歳代  | 91   | 25         | 5                  | 68          | 0         | 23          | 127           | 74   | 19            | 330                      | 68  | 830   |
| 70歳以上 | 96   | 11         | 11                 | 109         | 0         | 12          | 69            | 58   | 17            | 419                      | 53  | 855   |
| 合計    | 569  | 164        | 50                 | 329         | 1         | 426         | 617           | 613  | 168           | 1,896                    | 427 | 5,260 |

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

### ③相談内容詳細

#### ①一般相談（32ページ図表参照）

一般相談の内、「融資関連」1,384件は、個別取引等に関連する「契約」784件と、新規・追加融資に関連する「融資」600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145件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関51件、法テラス34件等であった。

#### 【融資関連（他機関への紹介先）】

（単位：件）

| 紹介先<br>他機関への | 信用情報<br>機関 | 法テラス | 弁護士会・<br>司法書士会 | 社会福祉<br>協議会 | 都道府県 | 生活サポ<br>ート<br>基金 | クレジット<br>カウ<br>ンセ<br>リ<br>ン<br>グ<br>協<br>会 | 全国銀行協会 | 裁判所 | その他 | 合計  |
|--------------|------------|------|----------------|-------------|------|------------------|--|--------|-----|-----|-----|
| 件数           | 51         | 34   | 14             | 12          | 7    | 5                | 5  | 5      | 4   | 8   | 145 |

#### ②多重債務関連相談（32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993件である。

相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。

返済困難の原因として、「支出の増加」によるものが295件あり、内コロナ関連相談は2件であった。

「収入の減少」によるものは539件あり、内コロナ関連相談は235件であった。

「支出の増加」、「収入の減少」以外の159件は、「カウンセリング関連」の相談であった。

返済困難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205件であり、主な紹介先窓口は、法テラス96件、クレジットカウンセリング協会64件等であった。

##### 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（37ページ「3. 貸付自粛制度」参照）

#### 【返済困難（性別）】

（単位：件、%）

| 性別 | 件数  | 割合    |
|----|-----|-------|
| 男性 | 538 | 54.2% |
| 女性 | 455 | 45.8% |
| 合計 | 993 | 100%  |

#### 【返済困難（原因）】

（単位：件、%）

| 主な原因      |              | 件数  | 割合    | 内コロナ関連 |
|-----------|--------------|-----|-------|--------|
| 支出増       | 住宅ローン返済      | 9   | 0.9%  | 0      |
|           | 浪費癖          | 120 | 12.1% | 1      |
|           | 病気・ケガによる治療費  | 18  | 1.8%  | 0      |
|           | 冠婚葬祭・事故等     | 9   | 0.9%  | 0      |
|           | その他          | 139 | 14.0% | 1      |
|           | 小計           | 295 | -     | 2      |
| 収入減       | 病気・ケガによる就労困難 | 106 | 10.7% | 8      |
|           | 失業・リストラ      | 235 | 23.7% | 192    |
|           | その他          | 198 | 19.9% | 35     |
|           | 小計           | 539 | -     | 235    |
| カウンセリング関連 |              | 159 | 16.0% | 8      |
| 合計        |              | 993 | 100%  | 245    |

#### 【返済困難（他機関への紹介先）】

（単位：件）

| 他機関への紹介先 | 法テラス | クレジット<br>カウ<br>ンセ<br>リ<br>ン<br>グ<br>協<br>会 | 弁護士会・<br>司法書士会 | 日本クレジット<br>協会 | 全国銀行協会 | 社会福祉<br>協議会 | 都道府県 | その他 | 合計  |
|----------|------|--|----------------|---------------|--------|-------------|------|-----|-----|
| 件数       | 96   | 64   | 16             | 7             | 4      | 3           | 3    | 12  | 205 |

#### 4 コロナ関連相談

令和2年4月1日から令和3年3月31日までに受付した新型コロナウイルスに関連する相談件数は547件（総受付件数の3.4%）であり、11月から再度増加傾向がみられる。

内訳は、失業・リストラ等収入減等による「返済困難」が245件（44.8%）と最も多く、次いで、業者のコールセンター等に電話が繋がらない等の「業者等の連絡先」が126件（23.0%）となっている。なお、「業者等の連絡先」は7月以降大幅に減少した。

##### ① 受付状況

（単位：件、%）

|         | 令和2年<br>4月 | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 令和3年<br>1月 | 2月    | 3月    | 合計     | 割合   |       |
|---------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|--------|------|-------|
| 相談件数    | 1,519      | 1,475 | 1,460 | 1,328 | 1,162 | 1,196 | 1,409 | 1,257 | 1,226 | 1,251      | 1,274 | 1,685 | 16,242 | —    |       |
| コロナ関連相談 | 141        | 139   | 46    | 41    | 30    | 20    | 12    | 17    | 29    | 22         | 29    | 21    | 547    | 3.4% |       |
| 内訳      | 返済困難       | 56    | 41    | 18    | 24    | 17    | 11    | 5     | 8     | 21         | 13    | 17    | 14     | 245  | 44.8% |
|         | 融資関連       | 20    | 8     | 4     | 5     | 1     | 4     | 3     | 3     | 4          | 4     | 8     | 5      | 69   | 12.6% |
|         | 業者等の連絡先    | 34    | 67    | 12    | 3     | 4     | 1     | 0     | 2     | 0          | 2     | 1     | 0      | 126  | 23.0% |
|         | ヤミ金融・違法業者  | 3     | 1     | 1     | 2     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1          | 0     | 0     | 0      | 9    | 1.6%  |
|         | 貸付自粛       | 11    | 11    | 5     | 2     | 3     | 2     | 2     | 1     | 0          | 2     | 2     | 1      | 42   | 7.7%  |
|         | 信用情報関連     | 7     | 4     | 1     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0          | 0     | 1     | 0      | 14   | 2.6%  |
|         | その他        | 10    | 7     | 5     | 5     | 4     | 1     | 2     | 3     | 3          | 1     | 0     | 1      | 42   | 7.7%  |

##### ② 相談内容

###### ▶ 返済困難

- ① コロナ禍による景気悪化で、貸金業者への支払いが数か月延滞になっている。
- ② コロナ禍で収入が激減したが、支払いについてクレジット会社は相談にのってくれるのか。
- ③ 子供の教育ローン返済中のところ、コロナ禍で仕事が減ったため、収入が減り約定の返済が厳しい。どうしたらよいか。
- ④ あてにしていた副業のアルバイト先がコロナ禍で閉店したため、次回入金日の目処が立たない。
- 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の新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」について、適用要件はクリアしていて最も多額の借入先の同意が必要とあるが、不同意の場合の基準はあるか。

###### ▶ 業者等の連絡先

- ① コロナ禍でパートの収入がなくなり、引き落としが出来なくなることを連絡したいが業者の電話が通じない。別の連絡先はあるか。
- ② カード会社に支払い猶予をお願いしたいので電話しているが、話し中や自動音声でかなり待たされるので何とかしてほしい。
- ③ コロナの影響で返済が遅れることを伝えたいが、電話が全く繋がらない。

###### ▶ 融資関連

- ① 自営業者だが、コロナの影響で赤字になると、借入枠を減らされるのか。
- ② 下請けの仕事をしているが、コロナ禍で発注が減り収入減となり融資先を紹介してほしい。
- ③ コロナの影響で家賃を滞納しているが、多重債務で借入ができず困っている。貸してもらえないか。
- ④ A社に40万借りていて1、2回返済が遅れている。再度融資を申し込んだら断られた。何処か貸してくれるところはないか？収入は年金のみで大雪とコロナで他に収入はなく、生活に困っている。

###### ▶ その他

- ① FAX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の記載がなく、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 コロナ禍で減収となり、生活費の借入れが必要なので貸付自粛登録を撤回したい。（貸付自粛）
- ③ コロナの影響で支払いが遅れることを連絡しているのに督促状が送られてくる。（その他）
- ④ 自営をしているものだが、コロナ禍で収入が厳しい。消費者金融会社等に借り入れがあるが、協会として、また、貸金業界として救済策はないか。（その他）

(2)ヤミ金融・違法業者

受付件数は348件（前年度対比7件増）となっている。

「ヤミ金融・違法業者／被害あり」は、126件（前年度対比18件増）となっている。

接触媒体については、「インターネットによる検索」が、携帯電話やSNSの普及に伴い106件と最も多く、次いで「FAX」が36件、「電話」が34件等となっている。

①受付状況

(単位：件、%)

| 分類             | 年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度対比 |        |
|----------------|----|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
|                |    |        |        |       |       | 増減    | 増減率    |
| ヤミ金融・違法業者／被害あり |    | 189    | 155    | 108   | 126   | 18    | +16.7% |
| ヤミ金融・違法業者／被害なし |    | 313    | 301    | 233   | 222   | -11   | -4.7%  |
| 合計             |    | 502    | 456    | 341   | 348   | 7     | +2.1%  |

②接触媒体

(単位：件、%)

| 接触媒体         | 年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度対比 |        |
|--------------|----|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
|              |    |        |        |       |       | 増減    | 増減率    |
| インターネットによる検索 |    | 84     | 114    | 76    | 106   | 30    | +39.5% |
| FAX          |    | 97     | 94     | 68    | 36    | -32   | -47.1% |
| 電話           |    | 37     | 26     | 25    | 34    | 9     | +36.0% |
| DM           |    | 57     | 42     | 40    | 26    | -14   | -35.0% |
| メール受信        |    | 79     | 32     | 20    | 26    | 6     | +30.0% |
| 紹介           |    | 5      | 9      | 6     | 3     | -3    | -50.0% |
| 不明           |    | 143    | 139    | 106   | 117   | 11    | +10.4% |
| 合計           |    | 502    | 456    | 341   | 348   | 7     | +2.1%  |

「ヤミ金融・違法業者」の相談348件の男女別については、男性が約65%となっている。

年齢を聴取することができた相談者168人を集計したところ、相談件数及び被害あり件数ともに40歳代が最も多くなっている。

③性別

(単位：件、%)

| 性別 | 件数  | 割合    |
|----|-----|-------|
| 男性 | 227 | 65.2% |
| 女性 | 120 | 34.5% |
| 不明 | 1   | 0.3%  |
| 合計 | 348 | 100%  |

④年代別

(単位：件、%)

| 年代別   | 相談件数 | 割合    | 被害あり件数 | 割合    |
|-------|------|-------|--------|-------|
| 10歳代  | 2    | 1.2%  | 0      | 0%    |
| 20歳代  | 25   | 14.9% | 10     | 16.7% |
| 30歳代  | 34   | 20.2% | 9      | 15.0% |
| 40歳代  | 42   | 25.0% | 15     | 25.0% |
| 50歳代  | 29   | 17.3% | 13     | 21.6% |
| 60歳代  | 19   | 11.3% | 10     | 16.7% |
| 70歳以上 | 17   | 10.1% | 3      | 5.0%  |
| 合計    | 168  | 100%  | 60     | 100%  |

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

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「悪質な金融業者にご注意!」で注意喚起を図っている。(リーフレットは、51ページを参照)



### (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。

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)が本協会と連携して貸付自粛制度を開始した。

#### ① 貸付自粛制度に関する相談

貸付自粛制度に関する相談のうち、本人からの相談は、1,262件(前年度対比645件減)、本人以外からの相談は、1,829件(前年度対比1,030件減)となっている。

(単位:件、%)

| 分類   | 年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度対比  |        |
|------|----|--------|--------|-------|-------|--------|--------|
|      |    |        |        |       |       | 増減     | 増減率    |
| 本人   |    | 1,848  | 1,861  | 1,907 | 1,262 | -645   | -33.8% |
| 本人以外 |    | 3,166  | 3,440  | 2,859 | 1,829 | -1,030 | -36.0% |
| 合計   |    | 5,014  | 5,301  | 4,766 | 3,091 | -1,675 | -35.1% |

「本人からの相談」1,262件のうち、「男性」が約8割となっている。

年齢を聞くことができた426件のうち、「20～40歳代」が約8割となっている。

本人からの相談 (単位:件、%)

| 性別 | 件数    | 割合    |
|----|-------|-------|
| 男性 | 1,040 | 82.4% |
| 女性 | 222   | 17.6% |
| 合計 | 1,262 | 100%  |

本人からの相談 (単位:件、%)

| 年代    | 件数  | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 10歳代  | 0   | 0.0%  |
| 20歳代  | 128 | 30.0% |
| 30歳代  | 110 | 25.8% |
| 40歳代  | 105 | 24.7% |
| 50歳代  | 48  | 11.3% |
| 60歳代  | 23  | 5.4%  |
| 70歳以上 | 12  | 2.8%  |
| 合計    | 426 | 100%  |

「本人以外からの相談」1,829件のうち、「女性」が約7割となっている。

年齢を聞くことができた617件のうち、「40～50歳代」が約5割となっている。

本人との関係性では、両親等の「親族」が約7割となっている。

本人以外からの相談 (単位:件、%)

| 性別 | 件数    | 割合    |
|----|-------|-------|
| 男性 | 530   | 29.0% |
| 女性 | 1,299 | 71.0% |
| 合計 | 1,829 | 100%  |

本人以外からの相談 (単位:件、%)

| 年代    | 件数  | 割合    |
|-------|-----|-------|
| 10歳代  | 0   | 0.0%  |
| 20歳代  | 26  | 4.2%  |
| 30歳代  | 89  | 14.4% |
| 40歳代  | 146 | 23.7% |
| 50歳代  | 160 | 25.9% |
| 60歳代  | 127 | 20.6% |
| 70歳以上 | 69  | 11.2% |
| 合計    | 617 | 100%  |

本人以外からの相談 (単位:件、%)

| 関係性   | 件数    | 割合    |
|-------|-------|-------|
| 親族    | 1,211 | 66.2% |
| 配偶者   | 449   | 24.6% |
| 私的第三者 | 52    | 2.8%  |
| その他   | 91    | 5.0%  |
| 不明    | 26    | 1.4%  |
| 合計    | 1,829 | 100%  |

## 2 個人信用情報機関への登録状況

### ▶ 個人信用情報機関

- ① 日本信用情報機構 (JICC)〈消費者金融系〉
- ② シー・アイ・シー (CIC)〈信販・クレジット系〉
- ③ 全国銀行個人信用情報センター (個信センター)〈銀行系〉

の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施している。

▶ 協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数は2,150件 (前年度対比80件増) となっている。なお、「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の登録件数380件を合算すると2,530件 (前年度対比187件減) となっている。

▶ 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。(41ページ「4.生活再建支援カウンセリング」参照)

(単位: 件、%)

| 分類     | 年度  | 平成29年度                    | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度対比  |        |
|--------|-----|---------------------------|--------|-------|-------|--------|--------|
|        |     |                           |        |       |       | 増減     | 増減率    |
| 協会     | 登録  | 2,496                     | 2,532  | 2,070 | 2,150 | 80     | +3.9%  |
|        | 撤回  | 815                       | 875    | 875   | 987   | 112    | +12.8% |
| 計      |     | 3,311                     | 3,407  | 2,945 | 3,137 | 192    | +6.5%  |
| 個信センター | 登録  | 平成31年3月29日から<br>貸付自粛制度を開始 |        | 647   | 380   | -267   | -41.3% |
|        | 撤回  |                           |        | 115   | 132   | 17     | +14.8% |
| 計      | 762 |                           |        | 512   | -250  | -32.8% |        |
| 登録     |     | 2,496                     | 2,532  | 2,717 | 2,530 | -187   | -6.9%  |
| 撤回     |     | 815                       | 875    | 990   | 1,119 | 129    | +13.0% |
| 合計     |     | 3,311                     | 3,407  | 3,707 | 3,649 | -58    | -1.6%  |

協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数の都道府県別上位は、「東京都」235件、「大阪府」197件、「愛知県」152件、「神奈川県」125件、「埼玉県」「福岡県」各116件等となっており、人口の多い地域にほぼ比例している。

### 【都道府県別登録受付状況】(個信センターを除く)

(単位: 件)

|     |    |      |     |      |     |     |    |      |       |
|-----|----|------|-----|------|-----|-----|----|------|-------|
| 北海道 | 98 | 埼玉県  | 116 | 岐阜県  | 28  | 鳥取県 | 9  | 大分県  | 21    |
| 青森県 | 16 | 千葉県  | 106 | 静岡県  | 48  | 島根県 | 13 | 宮崎県  | 18    |
| 岩手県 | 6  | 東京都  | 235 | 愛知県  | 152 | 岡山県 | 35 | 鹿児島県 | 19    |
| 宮城県 | 46 | 神奈川県 | 125 | 三重県  | 33  | 広島県 | 53 | 福岡県  | 116   |
| 秋田県 | 14 | 新潟県  | 23  | 滋賀県  | 19  | 山口県 | 20 | 佐賀県  | 24    |
| 山形県 | 36 | 山梨県  | 10  | 京都府  | 29  | 徳島県 | 16 | 長崎県  | 21    |
| 福島県 | 29 | 長野県  | 17  | 大阪府  | 197 | 香川県 | 35 | 沖縄県  | 34    |
| 茨城県 | 33 | 富山県  | 18  | 兵庫県  | 79  | 愛媛県 | 32 | 合計   | 2,150 |
| 栃木県 | 24 | 石川県  | 15  | 奈良県  | 22  | 高知県 | 14 |      |       |
| 群馬県 | 24 | 福井県  | 23  | 和歌山県 | 14  | 熊本県 | 35 |      |       |

協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、「男性」が約8割、年代別では「20～30歳代」が約6割、登録の目的では「ギャンブル等をやめられない」が約4割となっている。

登録(性別) (単位:件、%) 登録(年代別) (単位:件、%) 登録の目的 (単位:件、%)

| 性別 | 件数    | 割合    | 年代    | 件数    | 割合    | 目的            | 件数    | 割合    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|-------|-------|
| 男性 | 1,769 | 82.3% | 10歳代  | 15    | 0.7%  | ギャンブル等をやめられない | 900   | 41.9% |
| 女性 | 381   | 17.7% | 20歳代  | 637   | 29.6% | 遊興費を使いすぎる     | 552   | 25.6% |
| 合計 | 2,150 | 100%  | 30歳代  | 604   | 28.1% | 過剰に買物をしてしまう   | 342   | 15.9% |
|    |       |       | 40歳代  | 426   | 19.8% | その他           | 356   | 16.6% |
|    |       |       | 50歳代  | 254   | 11.8% | 合計            | 2,150 | 100%  |
|    |       |       | 60歳代  | 147   | 6.9%  |               |       |       |
|    |       |       | 70歳以上 | 67    | 3.1%  |               |       |       |
|    |       |       | 合計    | 2,150 | 100%  |               |       |       |

協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、「再登録」は278件で、「半年未満」での再登録が約7割となっている。

また、撤回申告時の「登録から撤回までの期間」は「1年以上3年未満」が約4割となっている。

再登録(撤回から登録までの期間) (単位:件、%) 撤回(登録から撤回までの期間) (単位:件、%)

| 期間       | 件数  | 割合    | 期間       | 件数  | 割合    |
|----------|-----|-------|----------|-----|-------|
| 半年未満     | 185 | 66.5% | 半年未満     | 313 | 31.7% |
| 半年以上1年未満 | 26  | 9.4%  | 半年以上1年未満 | 147 | 14.9% |
| 1年以上3年未満 | 48  | 17.3% | 1年以上3年未満 | 350 | 35.5% |
| 3年以上     | 19  | 6.8%  | 3年以上     | 177 | 17.9% |
| 合計       | 278 | 100%  | 合計       | 987 | 100%  |

《参考》貸付自粛登録のうちギャンブルを理由とする登録件数

協会の貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、ギャンブルを理由とする登録件数は900件(構成比41.9%)となっている。ギャンブルの種類としては、「パチンコ」が約半数となっている。

(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    |
|---------|-------|------|-------|-------|------------|-------|------|-----------------|-------|-------|------|--------|------|--------|------|------|-------|
|         | WEB   | 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ポロースト | ⑥くじ  | ⑦レオースト | ⑧その他 | ⑨未回答 |       |
| 令和2年度上期 | 620   | 83   | 344   | 1,047 | 425        | 412   | 13   | 347             | 15    | 115   | 36   | 64     | 3    | 1      | 16   | 0    | 597   |
| 令和2年度下期 | 710   | 91   | 302   | 1,103 | 475        | 463   | 12   | 355             | 16    | 131   | 53   | 102    | 5    | 2      | 16   | 0    | 680   |
| 合計      | 1,330 | 174  | 646   | 2,150 | 900        | 875   | 25   | 702             | 31    | 246   | 89   | 166    | 8    | 3      | 32   | 0    | 1,277 |
| 比率      | 61.9% | 8.1% | 30.0% | —     | 41.9%      | 97.2% | 2.8% | 55.0%           | 2.4%  | 19.3% | 7.0% | 13.0%  | 0.6% | 0.2%   | 2.5% | 0.0% | —     |

※ 個信センターでの受付を除く

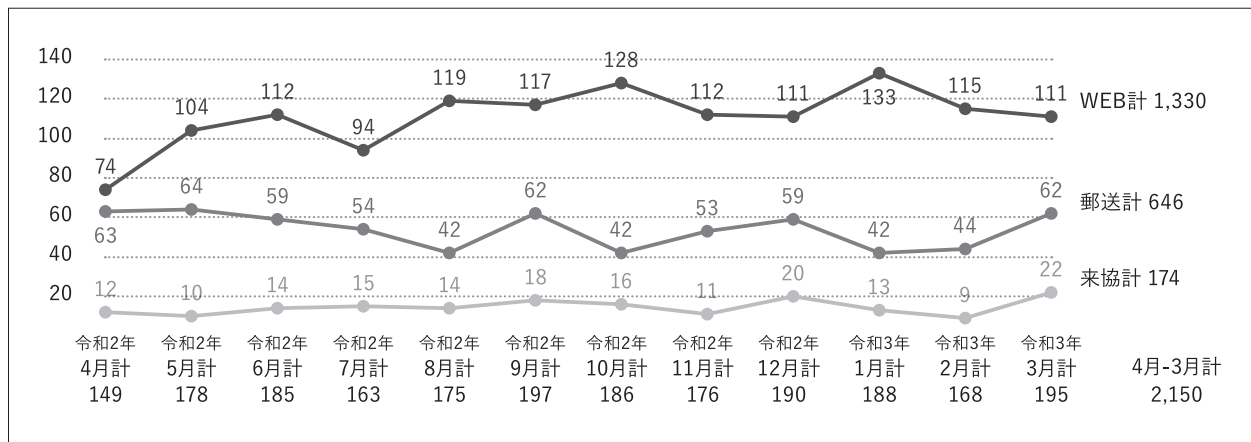
### 3 Web 申告受付による変化

ギャンブル等依存症対策推進強化に伴い、ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度の利用等における受付方法を拡充し、貸付自粛制度を活用していただくと共に業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

#### ①登録受付状況

(単位: 件、%)

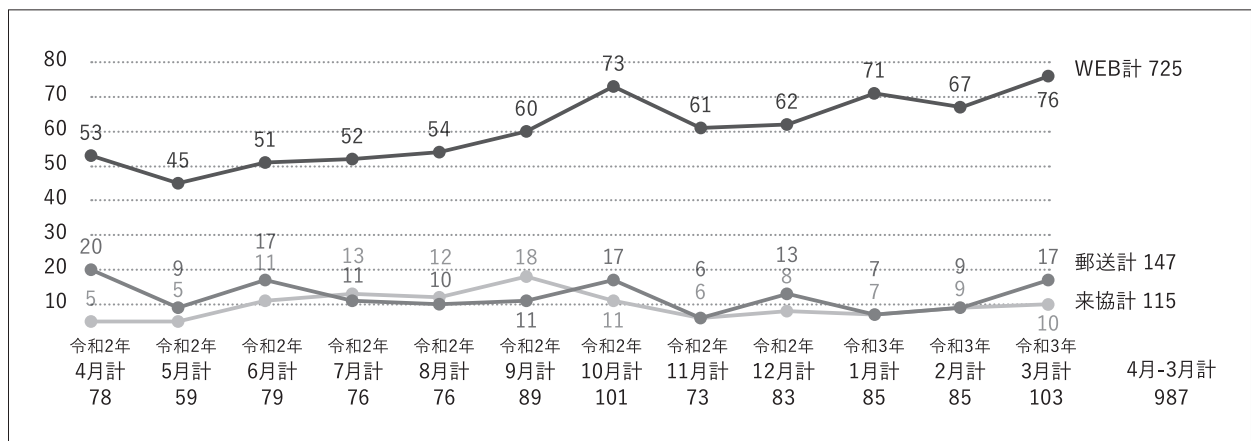
| 登録 (合計) | 令和元年度 |       | 令和2年度 |       | 前年度対比 |        |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|         | 件数    | 割合    | 件数    | 割合    | 増減    | 増減率    |
| 全体      | 2,070 | 100%  | 2,150 | 100%  | 80    | +3.9%  |
| Web     | 0     | -     | 1,330 | 61.9% | 1,330 | -      |
| 来協      | 574   | 27.7% | 174   | 8.1%  | -400  | -69.7% |
| 郵送      | 1,496 | 72.3% | 646   | 30.0% | -850  | -56.8% |



#### ②撤回受付状況

(単位: 件、%)

| 登録 (合計) | 令和元年度 |       | 令和2年度 |       | 前年度対比 |        |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|         | 件数    | 割合    | 件数    | 割合    | 増減    | 増減率    |
| 全体      | 875   | 100%  | 987   | 100%  | 112   | +12.8% |
| Web     | 0     | -     | 725   | 73.5% | 725   | -      |
| 来協      | 419   | 47.9% | 115   | 11.6% | -304  | -72.6% |
| 郵送      | 456   | 52.1% | 147   | 14.9% | -309  | -67.8% |



#### (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2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るところから、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」40人、「前年度から繰り越した継続相談者」22人、合計62人の相談者に対し、面接及び電話によるカウンセリング相談を217回（面接1回、電話216回）実施した。

（単位：人、回）

| 新規・継続       | 年度 | 平成29年度 |      | 平成30年度 |      | 令和元年度 |      | 令和2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 |
| 新規相談者       |    | 40     | 121  | 30     | 102  | 41    | 160  | 40    | 156  |
| 前年度からの継続相談者 |    | 69     | 370  | 40     | 177  | 25    | 86   | 22    | 61   |
| 合計          |    | 109    | 491  | 70     | 279  | 66    | 246  | 62    | 217  |

##### 2 新規相談者の属性等

「新規相談者」40人のうち、債務者本人は25人（62.5%）、配偶者12人（30.0%）、親族2人（5.0%）、私的第三者1人（2.5%）になっている。

債務の原因は、「買い物」11人（44.0%）、「ギャンブル癖」9人（36.0%）、「遊興費・飲食費・交際費」、「生活費」各2人（8.0%）、「その他」1人（4.0%）となっている。

債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」20人（80.0%）、「清算なし」5人（20.0%）となっている。

清算経験あり20人の内訳は、「親族による肩代わり」9人（45.0%）、「任意整理」4人（20.0%）、「自己資金（貯金）」3人（15.0%）、「法的整理」、「その他」各2人（10.0%）となっている。

（単位：人、%）

（単位：人、%）

| 性別 | 債務者本人 | 割合    | 配偶者等 | 割合     | 合計 | 割合    |
|----|-------|-------|------|--------|----|-------|
| 男性 | 19    | 76.0% | 1    | 6.7%   | 20 | 50.0% |
| 女性 | 6     | 24.0% | 14   | 93.3%  | 20 | 50.0% |
| 合計 | 25    | 100%  | 15   | 100.0% | 40 | 100%  |

（単位：人、%）

| 清算経験有無（債務者本人） |    |       |
|---------------|----|-------|
| あり            | 20 | 80.0% |
| なし            | 5  | 20.0% |
| 合計            | 25 | 100%  |

（単位：人、%）

| 債務の原因（債務者本人） |    |       |
|--------------|----|-------|
| 買い物          | 11 | 44.0% |
| ギャンブル癖       | 9  | 36.0% |
| 遊興費・飲食費・交際費  | 2  | 8.0%  |
| 生活費          | 2  | 8.0%  |
| その他          | 1  | 4.0%  |
| 合計           | 25 | 100%  |

| 清算経験あり（債務者本人） |    |       |
|---------------|----|-------|
| 親族による肩代わり     | 9  | 45.0% |
| 任意整理          | 4  | 20.0% |
| 自己資金（貯金）      | 3  | 15.0% |
| 法的整理          | 2  | 10.0% |
| その他           | 2  | 10.0% |
| 合計            | 20 | 100%  |



相談時の「債務の有無」については、「債務あり」18人、「債務なし」7人（相談前に精算を含む）であった。債務あり相談者18人の債務件数は、「1件」7人、「2～3件」「4～5件」各5人等で、債務額は、「1～50万未満」、「50～100万未満」「100～200万未満」「300万以上」各4人等となっている。

| (単位：人) |    | (単位：人) |    | (単位：人)     |    |
|--------|----|--------|----|------------|----|
| 債務の有無  |    | 債務件数   |    | 債務額        |    |
| 債務あり   | 18 | 1件     | 7  | 1～50万未満    | 4  |
| 債務なし   | 7  | 2～3件   | 5  | 50～100万未満  | 4  |
| 合計     | 25 | 4～5件   | 5  | 100～200万未満 | 4  |
|        |    | 6件以上   | 1  | 200～300万未満 | 2  |
|        |    | 合計     | 18 | 300万以上     | 4  |
|        |    |        |    | 合計         | 18 |

### 3 終了結果

カウンセリング終了者48人。うち、27人に改善の結果確認ができた。

| 終了者の改善内容   | 前年度以前継続者 | 令和2年度受付者 |
|------------|----------|----------|
| 問題行動が改善された | 12       | 5        |
| 家族関係が改善された | 7        | 2        |
| 家計状況が改善された | 1        | 0        |
| 合計         | 20       | 7        |

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27人の内、7人が当年度の新規相談者で、残り20人が前年度以前からの継続相談者である。

21人は相談者の都合により、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。

### 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を行っている。

※平成30年度より開始

|   |
|---|
| <p>母親なのに会いに行っても無視され、説得しても知らぬ顔、夫も非協力的。長い間、死にたいと思って生活してきました。カウンセリングを受けた時、本当にお世話になっていいのかなと思いました。心よりお礼申し上げます。感謝、感謝です。本当にありがとうございました。</p>          |
| <p>夫の借金で苦しんでいて、食事も寝ることもまともにできなくなり、私の方が精神崩壊しそうになり、(中略)相談しました。いつでも励まして褒めてくださり、自信につながりました。教えてもらったことを忘れず、夫と一緒に頑張っていきます。離婚せずに済んだのはカウンセラーのお陰です。</p> |
| <p>夫婦でカウンセリングして頂き、その日の終わりに双方で「すり合わせ」をして今後の方向を話す流れができてお互い納得感がありました。アドバイスの1つ1つを肝に銘じて過ごそうと思っています。</p>  |
| <p>無理に費用を削減する方法ではなく、生活状況や健康面（食事等）に加え、気持ちを汲んで頂きながら再建させて頂きました。あまり浪費する事はなくなりました。日常の様々な場面で教えて頂いた事が役立っています。カウンセラーの方にお会いできて良かったです。</p>              |

※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     |        |       |       | 前年度対比 |         |
|---------------|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
|               | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 増減    | 増減率     |
| 事務処理          | 10     | 6      | 5     | 8     | 3     | +60.0%  |
| 請求業務          | 2      | 1      | 2     | 6     | 4     | +200.0% |
| 契約内容          | 5      | 4      | 4     | 3     | -1    | -25.0%  |
| クレジットカード等不正使用 | 11     | 8      | 8     | 2     | -6    | -75.0%  |
| 帳簿の開示         | 7      | 3      | 1     | 0     | -1    | -       |
| 融資関連          | 0      | 2      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 個人情報          | 3      | 1      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 過払金           | 3      | 1      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 合計            | 41     | 26     | 20    | 19    | -1    | -5.0%   |

「苦情」受付件数は、19件（前年度対比1件減）となっている。

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。

※事務処理（8件）→事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等

※請求業務（6件）→訪問回収行為の相違、回収電話対応時の説明不足、回収システムの不備等

#### (2)終了件数・所要日数

令和2年度において、苦情処理手続きを終了した20件（令和元年度からの繰越事案2件含む）の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が16件（80.0%）、「1か月以上～3か月未満」が3件（15.0%）、「6か月以上」が1件（5.0%）となっている。なお、令和3年度への繰越事案は1件となった。

(単位：件)

|      |           | 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<br>3か月未満 | 3か月以上<br>6か月未満 | 6か月以上 |    |
| 処理結果 | (苦情として)解決 | 15                  | 2              | 0              | 1     | 18 |
|      | 移行        | 1                   | 0              | 0              | 0     | 1  |
|      | 打ち切り      | 0                   | 1              | 0              | 0     | 1  |
|      | その他       | 0                   | 0              | 0              | 0     | 0  |
| 合計   |           | 16                  | 3              | 0              | 1     | 20 |

### (3)主な苦情事例

#### 【事務処理】

以前融資を受け、すでに全額完済していたが、本日、業者から突然電話が入り『キャンペーンを行っているが、口座に振り込みましょうか。』と案内の連絡があったので、「今は必要ありません。」と伝えたところ、何も返答もしないで一方的に電話を切られた。業者から連絡してきておいて、電話対応（ビジネスマナー）がなっていない。非常に不愉快な対応であり、なぜそのような対応をするのかが理解できない。業者よりきちんとした説明と謝罪を要求したいので、協会より確認と指導をお願いしたい。

※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)業態別苦情件数

業態別苦情件数は、受付件数19件の内、約半数が消費者向無担保貸金業者であった。（事務処理ミスや電話対応時の曖昧な説明等の苦情が多かったため）

（単位：件、％）

| 分類          | 年度     |        |       |       | 前年度対比 |         |
|-------------|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
|             | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 増減    | 増減率     |
| 消費者向無担保貸金業者 | 20     | 10     | 5     | 9     | 4     | +80.0%  |
| クレジットカード会社  | 0      | 2      | 8     | 3     | -5    | -62.5%  |
| 信販会社        | 9      | 2      | 1     | 2     | 1     | +100.0% |
| 消費者向住宅向貸金業者 | 3      | 2      | 1     | 2     | 1     | +100.0% |
| 消費者向有担保貸金業者 | 5      | 0      | 0     | 2     | 2     | -       |
| 事業者向貸金業者    | 0      | 4      | 2     | 1     | -1    | -50.0%  |
| 流通・メーカー系会社  | 1      | 6      | 3     | 0     | -3    | -       |
| 手形割引業者      | 2      | 0      | 0     | 0     | 0     | -       |
| リース会社       | 1      | 0      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 合計          | 41     | 26     | 20    | 19    | -1    | -5.0%   |

#### 【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原因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。

##### 【苦情に至らなかった不満足の原因】

（単位：件）

| 分類     | 年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------|----|--------|-------|-------|
| 融資関連   |    | 38     | 12    | 17    |
| 信用情報関連 |    | 5      | 1     | 2     |
| 帳簿の開示  |    | 1      | 0     | 2     |
| 返済困難   |    | 1      | 0     | 3     |
| その他（※） |    | 16     | 9     | 12    |
| 合計     |    | 61     | 22    | 36    |

※その他は、不動産手続きや相談対応時の不満足等

## 《苦情とならない不満足の表明事例》

### [申立て内容]

40万円の限度額で融資を受けており、これまで遅滞なく返済を続けている。今回融資限度枠の増額案内が届き申請をしたところ、逆に借入枠が5万円に下がってしまった。相手方貸金業者は審査の結果で元に戻ることはないと言うが、納得がいかない。元通り限度額を40万円に戻してほしい。

### [貸金業者確認回答]

もともと申出人の限度額は35万円で、最近増額案内を送り40万円に増額している。その後も50万円に増額申請があり、担当者から審査の結果、限度額が下がることやゼロになる場合もあることを説明し了承も得て自動審査の結果5万円に下がったもの。何故減額されるのかと言われたが、会社のルールでと詳しい審査の内容は伝えてないとのことであった。

### [協会の対応]

申出人へ回答内容を伝え、各社が個別にお客さまの審査を行い総合的に判断していることを伝え、協会の対応については了承を得た。相手方貸金業者へ対応結果の報告を兼ね、相談者への説明などの初期対応の不備により、協会に相談が入ることもあるため、協会では顧客が不満足と感じることがないように社員研修も行っていることを説明すると非常に興味を示し、一度話を聞いてみたいとのことであった。

※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。

## 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ものをいう。

#### (1)紛争解決手続（ADR）受理状況

（単位：件、％）

| 分類            | 年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 前年度対比 |         |
|---------------|----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
|               |    |        |        |       |       | 増減    | 増減率     |
| クレジットカード等不正使用 |    | 6      | 2      | 2     | 5     | 3     | +150.0% |
| 融資関連          |    | 1      | 1      | 0     | 1     | 1     | -       |
| 契約内容          |    | 1      | 2      | 2     | 0     | -2    | -       |
| 個人情報          |    | 0      | 3      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 事務処理          |    | 0      | 1      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 過払金           |    | 3      | 0      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 帳簿の開示         |    | 1      | 0      | 0     | 0     | 0     | -       |
| その他           |    | 0      | 1      | 0     | 0     | 0     | -       |
| 合計            |    | 12     | 10     | 4     | 6     | 2     | +50.0%  |

「紛争」受付件数は、6件（前年度対比2件増）となっている。

「クレジットカード等不正使用」5件、「融資関連」1件。

※クレジットカード等不正使用（5件）

→電車内・その他の場所での盗難後不正使用され、暗証番号取引のためカード契約者が支払い義務を負うとされ過失が認められなかった事案等。

※融資関連（1件）→事前説明がなく融資金額を減額された事案

#### (2)終了件数

令和2年度において、紛争解決手続きを終了した6件（令和元年度からの繰越事案1件を含む）の手続き終了までの所要日数は、「3か月以上6か月未満」が5件（83.3%）、「6か月以上」が1件（16.7%）となっている。

なお、令和3年度への繰越事案は1件となった。

（単位：件）

| 処理結果 |       | 紛争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<br>3か月未満 | 3か月以上<br>6か月未満 | 6か月以上 |    |
| 処理結果 | 和解    | 0                   | 0              | 2              | 1     | 3  |
|      | 取下げ   | 0                   | 0              | 1              | 0     | 1  |
|      | 見込みなし | 0                   | 0              | 2              | 0     | 2  |
| 合計   |       | 0                   | 0              | 5              | 1     | 6  |



(3)紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移(終了)

| 対象期間と計数  | 年度        |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 平成29年度    | 平成30年度    | 令和元年度     | 令和2年度     |
| (1)終結件数  | 12件       | 11件       | 5件        | 6件        |
| (2)終結までの期間別件数(構成比)   | —         | —         | —         | —         |
| 1月未満   | 0件        | 0件        | 0件        | 0件        |
| 1月以上～3月未満  | 8件        | 2件        | 2件        | 0件        |
| 3月以上～6月未満  | 4件        | 5件        | 1件        | 5件        |
| 6月以上～  | 0件        | 4件        | 2件        | 1件        |
| (3)処理期間内外の件数(構成比)(※)   | —         | —         | —         | —         |
| 標準処理期間(6月)内  | 12件       | 7件        | 3件        | 5件        |
| 標準処理期間(6月)外  | 0件        | 4件        | 2件        | 1件        |
| (4)平均処理期間(月数)  | 2.5月      | 4.9月      | 5.0月      | 3.7月      |
| (5)紛争解決手続担当の組数又は人数   | 3人        | 3人        | 3人        | 3人        |
| (6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数) | 4.0件      | 3.7件      | 1.7件      | 2.0件      |
| (7)和解件数(和解率)   | 7件(58.3%) | 5件(45.5%) | 3件(60.0%) | 3件(50.0%) |
| うち処理期間6月未満での和解件数(和解率)  | 7件(58.3%) | 5件(71.4%) | 1件(33.3%) | 2件(40.0%) |
| うち処理期間6月以上での和解件数(和解率)  | 0件(0%)    | 0件(0%)    | 2件(100%)  | 1件(100%)  |

※標準処理期間内外に、規程上の処理がなされた件数(構成比)

平成29年度～令和2年度4年間の終結までの所要期間については、34件中27件(79.4%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終結している。

また、紛争解決委員候補別の処理期間においても、事案個別事情はあるものの、平均4か月となっている。標準処理期間内の和解件数(和解率)は、18件中15件(83.3%)となっている。

(4)主な紛争事例

【クレジットカード等不正使用】

知人が、申立人になりすましてA社(以下相手方)と契約して残した債務を信用情報機関の開示手続きで知ったので、知人になりすまされたことを相手方に伝えたが、相手方は法律に基づき、本人確認を行っており、不正利用と認められないので免責はできないとの回答だった。申立人は被害者であり、返済義務のないことを確認したい。

※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。

## 5. 広報・講演等活動状況

消費者啓発課との連携事業として、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) | <p><u>消費生活相談員等向け講座</u></p> <p>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（リモート含）を実施した。なお、コロナ禍の初めての試みとして、財務局相談員向け講座は、Web会議システムを利用したリモートで実施した。（延べ14団体 75名受講）</p> | 11回           |
| (2) | <p><u>一般消費者向け講座</u></p> <p>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出前講座を実施した。（1団体 168名受講）</p>  | 1回            |
| (3) | <p><u>協会員向け講座</u></p> <p>お客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「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の出前講座を実施した。（延べ2協会員 18名受講）</p>   | 2回            |



富山県生活環境文化部県民生活課主催相談員向け出前講座



財務局相談員向けのWeb会議システムを利用したリモート講座

#### (4)その他活動

##### 1 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（14か所）、警察本部等（21か所）、主要消費生活センター等（15か所）を訪問して情報提供・意見交換を行った。

##### 2 消費生活センター相談員との「意見交換会」の開催

令和3年2月25日、消費生活センター相談員との「意見交換会」（通算5回）をWEB会議で開催し、資金需要者等の利益の保護を図るために、情報の共有化と緊密な連携を図った。内容は、協会の活動及び業界の動向について説明し、若年層の金融トラブル防止に関する取組みについて意見交換を行った。



##### 3 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2年12月14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11回）をWEB会議で開催し、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、協会の活動状況や今後の取組み等について説明し、給与ファクタリング等注意喚起を要するトラブル事例について意見交換を行った。



##### 4 「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2年7月13～19日、下期：11月9～15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。

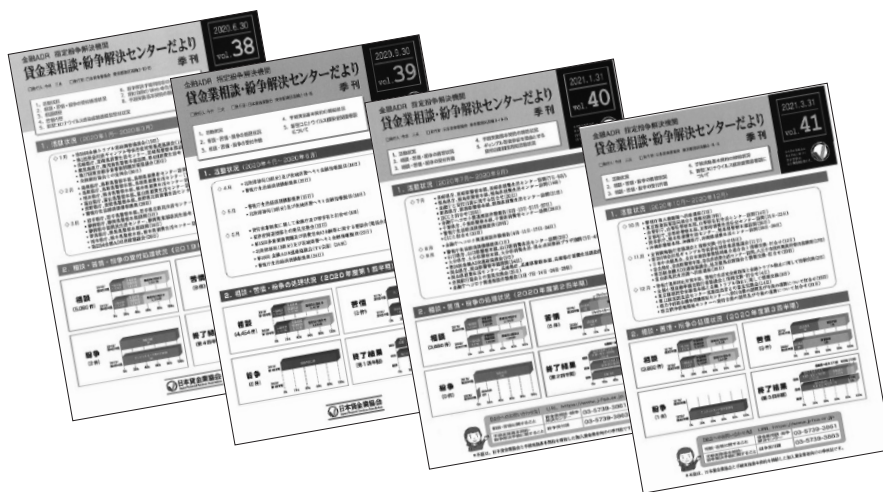
##### 5 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」での取り組み

ギャンブル等依存症対策基本法で定める「ギャンブル等依存症問題啓発週間」（令和2年5月14日～20日）に、協会Webサイトへ「ギャンブル等依存度チェック」を設置したり、全国の主な消費生活センター及び医療機関等約800か所へ「貸付自粛制度周知ポスター」（※）を配付した。

※「貸付自粛制度周知ポスター」は、51ページ参照

## 6 「貸金業相談・紛争解決センターだより(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「貸金業相談・紛争解決センターだより」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。



## 7 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2年6月24日、9月9日、11月20日、令和3年3月30日)開催され、「昨今の状況下における苦情受付等の対応の現状、工夫及び今後の課題」、「相談・苦情等への的確な対応・手続に向けた取組」、「相談・苦情等対応における新たな課題への取組」、「迅速な紛争解決手続に向けた取組・工夫」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1回(令和3年1月7日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「相談・苦情等への的確な対応・手続に向けた取組」、「金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況」等について意見交換を行った。



8 貸付自粛制度の周知活動

◎ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関・医療機関・公営競技団体及びパチンコホール組合等に対して周知活動を実施。

■専門医療機関、保健所及び精神保健福祉センター

- ⇒金融庁と連携し、厚生労働省を通じてリーフレット等を配付。(令和2年6月)
- ⇒都立精神保健福祉センターへ貸付自粛制度説明及び情報共有を実施。(令和2年12月)

■リカバリーサポート・ネットワーク (NPOぱちんこ依存問題相談機関)

- ⇒相談者への相互案内とするための情報共有を実施。(令和2年10月)

■公営競技ギャンブル依存症カウンセリングセンター

- ⇒貸付自粛制度説明及び情報共有を実施。(令和2年12月)

■ギャンブル依存症予防回復支援センター

- ⇒貸付自粛制度説明及び情報共有を実施。(令和2年12月)

■全日本遊戯事業協同組合連合会 (パチンコホール組合)

- ⇒各店舗に関係資料の掲載依頼のための情報交換を実施。(令和2年10月)

■日本中央競馬会 (JRA) ⇒競馬場10か所分として関係資料を送付 (令和2年9月)

■地方競馬全国協会 (NAR) ⇒競馬場15か所分として関係資料を送付 (令和2年9月)

■全国モーターボート競走施行者協議会

- ⇒ボートレース場24か所及びチケットショップ80か所に関係資料を送付。(令和2年11月)

■全国競輪施行者協議会

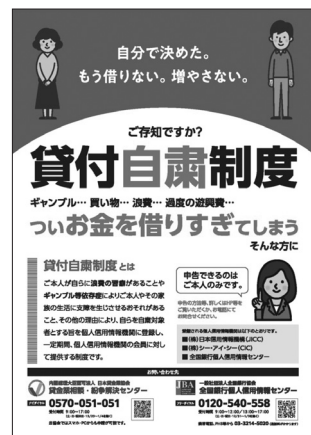
- ⇒競輪場43か所及び場外車券場等73か所に関係資料を送付。(令和2年12月)

■全国小型自動車競走施行者協議会 (オートレース)

- ⇒レース場5か所に関係資料を送付。(令和2年11月)



リーフレット「悪質な金融業者にご注意！」



全国銀行協会と共同作成した「貸付自粛制度周知ポスター」



### 3 監査の実施

#### 1. 令和2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2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。

#### 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

書類監査報告書の設問については、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。

定期書類監査の設問数は、態勢整備編19問、貸付実務編30問、法令改正編15問で、合計64問とし、個別(新規)監査の設問数は、態勢整備編28問、貸付実務編21問、法令改正編11問で、合計60問とした。

なお、改善指導については、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。

### ①定期書類監査

令和2年度に貸金業者登録の満了日を迎える270協会員に実施した。

(スケジュール)

- a. 令和3年1月15日 定期書類監査実施通知書発出
- b. 令和3年2月15日 定期書類監査報告書提出期限
- c. 令和3年4月15日 定期書類監査結果通知書発出

### ②個別(新規)書類監査

本協会に新規加入から概ね6ヶ月が経過した30協会員に実施した。

- a. 令和2年6月25日 8協会員に実施
- b. 令和2年8月25日 5協会員に実施
- c. 令和2年10月23日 5協会員に実施
- d. 令和3年2月15日 12協会員に実施

## 3. 監査結果について

### 1 実地監査

#### (1)監査結果の概要

令和2年度の実地監査は、2回の緊急事態宣言の影響があり、53協会員(前年度101協会員:内訳:一般監査40協会員、特別監査13協会員)に対して実施した。業態別では消費者向けが31協会員(構成比58.5%)、事業者向けが22協会員(同41.5%)であった。

実地監査の結果、指摘があった協会員は18協会員(前年度26協会員)で、その割合は34.0%(同25.7%)であった。指摘件数の合計は29件(同56件)で、実施した1協会員当たりの指摘件数は0.5件(同0.6件)、指摘があった1協会員当たりの指摘件数は1.6件(同2.2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「利息、保証料等に係る制限等(貸金業法第12条の8)」が多く、指導事項では、「Webサイトの記載事項」、「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実施協会員数等

|              |        |                  |       |
|--------------|--------|------------------|-------|
| 実施協会員数 (A)   | 53 協会員 | 指摘有協会員の発生率 (B/A) | 34.0% |
| 指摘有の協会員数 (B) | 18 協会員 |                  |       |

②指摘件数等

| 区分                     | 指摘項目     | 指摘事項   | 法令等違反事項 | 改善事項   | 指導事項   |
|------------------------|----------|--------|---------|--------|--------|
|                        |          |        |         |        |        |
| 一般監査                   | 貸金業法     | 22件    | 7件      | 15件    |        |
|                        | 自主規制関連   | 0件     | 0件      | 0件     |        |
|                        | その他法令    | 1件     | 0件      | 1件     |        |
| 小計                     | 指摘件数     | 23件    | 7件      | 16件    | 137件   |
| 特別監査                   | 貸金業法     | 6件     | 0件      | 6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     | 0件      | 6件     | 14件    |
| 合計                     | 指摘件数 (C) | 29件    | 7件      | 22件    | 151件   |
| 指摘有の協会員数* (D)          |          | 18 協会員 | 5 協会員   | 13 協会員 | 46 協会員 |
| 実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A) |          | 0.5件   | 0.1件    | 0.4件   | 2.8件   |
| 指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/D) |          | 1.6件   | 1.4件    | 1.7件   | 3.3件   |

※年度中の監査実施先のうち1協会員を監査継続中のため指摘件数に含んでいません。

\*「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場合は、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 | 令和2年度 |
|------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 実施協会員数 (A) |                        | 61     | 84     | 102    | 105    | 123    | 119    | 131    | 119    | 101    | 101   | 53    |
| 監査結果 (1)   | 指摘有の協会員数 (B)           | 28     | 19     | 39     | 43     | 48     | 53     | 72     | 36     | 33     | 26    | 18    |
|            | 指摘有協会員の発生率 (B/A)       | 45.9%  | 22.6%  | 38.2%  | 41.0%  | 39.0%  | 44.5%  | 55.0%  | 30.3%  | 32.7%  | 25.7% | 34.0% |
| 監査結果 (2)   | 指摘件数 (C)               | 94     | 57     | 103    | 85     | 88     | 117    | 140    | 64     | 58     | 56    | 29    |
|            | 実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A) | 1.5    | 0.7    | 1.0    | 0.8    | 0.7    | 1.0    | 1.1    | 0.5    | 0.6    | 0.6   | 0.5   |
|            | 指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/B) | 3.4    | 3.0    | 2.6    | 2.0    | 1.8    | 2.2    | 1.9    | 1.8    | 1.8    | 2.2   | 1.6   |

(2)指摘内容 (法令等違反事項及び改善事項)

(単位:件)

| 法令等           | 概要                            | 令和2年度   |      | 令和元年度   |      | 平成30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8条          | 変更の届出                         | 1       | 1    | —       | —    | —       | —    |
| 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                 | 1       | 5    | —       | 2    | 1       | —    |
| 貸金13条         | 返済能力の調査                       | 1       | —    | 4       | —    | 3       | —    |
| 貸金13条の2       | 過剰貸付け等の禁止                     | —       | —    | 2       | —    | —       | 3    |
| 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                    | 2       | 3    | 6       | 8    | 4       | 6    |
| 貸金17条         | 契約締結時書面の交付                    | 2       | 9    | 3       | 16   | 6       | 20   |
| 貸金18条         | 受取証書の交付                       | —       | 1    | —       | 3    | —       | 2    |
| 貸金19条         | 帳簿の備付け                        | —       | —    | —       | 2    | —       | 3    |
| 貸金20条         | 特定公正証書に係る制限                   | —       | 1    | —       | —    | —       | —    |
| 貸金21条         | 取立て行為の規制                      | —       | 1    | —       | 3    | —       | 1    |
| 貸金22条         | 債権証書の返還                       | —       | —    | —       | 1    | 1       | —    |
| 貸金23条         | 標識の掲示                         | —       | —    | —       | 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       | —    |
| 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       | —    | —       | —    |
| 貸金業法計 (A)     |                               | 7       | 21   | 16      | 37   | 16      | 38   |
| 自主11条         | 社内態勢整備                        | —       | —    | 1       | —    | 2       | 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    |
| 犯収6条          | 取引時確認の記録漏れ                    | —       | 1    | —       | 1    | —       | —    |
| その他法令計 (C)    |                               | —       | 1    | —       | 1    | —       | —    |
| 総計 (A+B+C)    |                               | 7       | 22   | 17      | 39   | 18      | 40   |

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2年度 | 令和元年度 | 平成30年度 |
|---|-------|-------|--------|
| 1. ホームページの記載事項<br>・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)<br>・指定紛争解決機関の表示がない。<br>・協会員番号の表示が協会推奨方式と相違する。 等 | 27    | 54    | 39     |
| 2. 反社会的勢力に対する態勢<br>・反社会的勢力に対する基本方針が公表されていない。<br>・反社情報データベースが構築されていない。<br>・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         | 21    | 43    | 43     |
| 3. 社内規則の策定<br>・法令改正に伴う社内規則の改訂がされていない。 等   | 21    | 36    | 18     |
| 4. 届出事項<br>・立入検査に係る届出書が提出されていない。<br>・登録申請書の内容と業務実態が相違している。 等  | 15    | 19    | 23     |
| 5. 貸付条件表の掲示内容<br>・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。<br>・担保に関し、保証人についての記載がない。 等   | 2     | 18    | 12     |
| 6. 研修(周知徹底)<br>・実施記録を作成・保存していない。 等  | 14    | 14    | 12     |
| 7. 取引時確認記録<br>・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。<br>・外国の重要な公的地位にある者に係る確認を行っていない。 等   | 8     | 12    | 5      |
| 8. 内部監査<br>・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  | 5     | 11    | 6      |
| 9. 業務検証<br>・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。<br>・業務委託先である代理店の従業員名簿に不備がある。 等   | 6     | 7     | 6      |
| 10. 個人情報の安全管理措置<br>・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     | 5     | 9      |
| 11. マネロン・テロ資金供与対策<br>・特定事業者作成書面等を作成していない。 等   | 18    | 5     | -      |
| 12. 個人情報保護宣言の公表<br>・個人情報保護宣言を策定しているが、公表していない。 等   | 2     | 3     | 8      |
| 13. 借入れの意思の確認   | -     | 3     | -      |
| 14. 従業者名簿<br>・必要項目の一部が記載漏れとなっている。 等   | 2     | 2     | 7      |
| 15. 指定紛争解決機関の名称の公表<br>・指定紛争解決機関の名称を公表していない。   | 1     | 2     | 4      |
| 16. 貸金業者登録票<br>・登録有効期間の表示に誤りがある。 等  | 1     | 2     | 3      |
| 17. 加入指定信用情報機関の名称の公表<br>・加入指定信用情報機関の名称を公表していない。   | 1     | 1     | 15     |
| 18. 従業者証明書  | -     | 1     | 1      |
| 19. その他<br>・交渉経過の記録に軽微な不備がある。<br>・催告書面に軽微な不備がある。 等  | 2     | 19    | 28     |
| 総計  | 151   | 257   | 239    |

(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、協会員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

- ・当協会員は書類監査報告書の作成に当たり、各設問に係る実際の態勢整備状況や現物の確認を行っており、業務マニュアルの改訂漏れや改善点の発見に繋がっている。

(消費者向住宅向貸金業者 貸金業務従事者30名超)

- ・当協会員の業務に占める貸金業務のウェイトは僅かであるが、内部監査の実施に際しては本協会の監査ガイドライン(監査マニュアルの別冊チェックリスト)を参照し、貸金業務に求められる内部管理態勢の整備状況を検証している。

(リース会社 貸金業務従事者3名)



②個人情報の安全管理措置

- ・当協会員は業務マニュアルで、個人情報の取得等の制限に関し、機微（センシティブ）情報、個人番号（マイナンバー）、基礎年金番号等の別に具体的な対応例を示してわかりやすく説明している。  
(消費者向住宅向貸金業者 貸金業務従事者30名超)

③貸付審査態勢

- ・当協会員は返済能力調査に関し、チェックリストを用いて収入証明書等の取得書類及び信用情報について複数名で確認、検証を実施している。(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者5名未満)

④効果的な研修

- ・当協会員は借入申込書の受理、契約内容の説明、関係書類の取り次ぎや各種確認等の業務を外部に委託し、当該委託先を代理店として登録しているが、当該代理店の貸金業務従事者に対する教育・指導に社内イントラネットを活用した学習システムを導入している。

なお、当該学習システムは、全社員を対象に毎営業日に一問出題し、回答結果を分析して個人指導等に反映させるもので、設問は情報セキュリティ、個人情報保護法、商品知識、契約手順等のテーマ毎に複数作成し、定期的に見直しを行っている。(消費者向住宅向貸金業者 貸金業務従事者100名超)

(5)実地監査協会の詳細

①登録行政庁別の実施協会員数

| 登録行政庁    | 令和2年度  |        | 令和元年度   |        |
|----------|--------|--------|---------|--------|
|          | 協会員数   | 数構成比   | 協会員数    | 構成比    |
| 財務局長登録   | 7 協会員  | 13.2%  | 22 協会員  | 21.8%  |
| 都道府県知事登録 | 46 協会員 | 86.8%  | 79 協会員  | 78.2%  |
| 合計       | 53 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2年度  |        | 令和元年度   |        |
|---------------|--------|--------|---------|--------|
|               | 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 | 14 協会員 | 26.4%  | 27 協会員  | 26.7%  |
| 2：消費者向有担保貸金業者 | 6 協会員  | 11.3%  | 11 協会員  | 10.9%  |
| 3：消費者向住宅向貸金業者 | 8 協会員  | 15.1%  | 8 協会員   | 7.9%   |
| 4：事業者向貸金業者    | 16 協会員 | 30.2%  | 29 協会員  | 28.7%  |
| 5：手形割引業者      | 0 協会員  | 0.0%   | 6 協会員   | 5.9%   |
| 6：クレジットカード会社  | 3 協会員  | 5.7%   | 9 協会員   | 8.9%   |
| 7：信販会社        | 0 協会員  | 0.0%   | 3 協会員   | 3.0%   |
| 8：流通・メーカー系会社  | 1 協会員  | 1.9%   | 1 協会員   | 1.0%   |
| 9：建設・不動産業者    | 2 協会員  | 3.8%   | 4 協会員   | 4.0%   |
| 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  | 5.7%   | 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%   | 0 協会員   | 0.0%   |
| 合計            | 53 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2年度  |        | 令和元年度   |        |
|---------------|--------|--------|---------|--------|
|               | 協会員数   | 数構成比   | 協会員数    | 構成比    |
| 1億円以上         | 19 協会員 | 35.8%  | 22 協会員  | 21.8%  |
| 5千万円以上～1億円未満  | 16 協会員 | 30.2%  | 24 協会員  | 23.8%  |
| 2千万円以上～5千万円未満 | 6 協会員  | 11.3%  | 18 協会員  | 17.8%  |
| 2千万円未満        | 10 協会員 | 18.9%  | 16 協会員  | 15.8%  |
| 個人事業者         | 2 協会員  | 3.8%   | 21 協会員  | 20.8%  |
| 合計            | 53 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2年度 |        | 令和元年度  |        |
|----------------|-------|--------|--------|--------|
|                | 協会員数  | 構成比    | 協会員数   | 構成比    |
| 100億円以上        | 7協会員  | 13.2%  | 9協会員   | 8.9%   |
| 50億円以上～100億円未満 | 1協会員  | 1.9%   | 2協会員   | 2.0%   |
| 1億円以上～50億円未満   | 26協会員 | 49.1%  | 47協会員  | 46.5%  |
| 5千万円以上～1億円未満   | 8協会員  | 15.1%  | 15協会員  | 14.9%  |
| 5千万円未満         | 11協会員 | 20.8%  | 28協会員  | 27.7%  |
| 合計             | 53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2年4月1日付で公表した「令和2年度監査計画について」に基づき、令和3年1月15日から定期書類監査を実施した。

令和2年度については、前年度に引き続き令和4年度に貸金業者登録有効期間の満了日を迎える協会員を対象（1協会員あたり3年に1回の頻度）に定期書類監査を実施し、併せて、新たに社内規則の点検を追加し実施した。

また、新たに協会加入した協会員を対象に協会員の業務の適正な運営を確保するため、個別に書類監査を概ね6カ月経過した協会員に実施した。

定期書類監査の結果は、指摘事項が9協会員にあり、指摘件数は14件となり、個別（新規）書類監査の結果は、指摘事項が4協会員にあり、指摘件数は7件であった。

(2)定期書類監査

①監査対象協会員

| 協会員区分 | 協会員数   | 協会員数 | 計      |
|-------|--------|------|--------|
| 協会員数  | 270協会員 | 8協会員 | 278協会員 |

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

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   | 278協会員 | 98.6%  |
| （廃業等） | ▲4協会員  | 1.4%   |
| 合計    | 274協会員 | 100.0% |

（内訳 廃業3件退会1件）

※監査通知発送日 令和3年1月15日（提出締切 令和3年2月15日）

③点検結果（自主提出を含む）

イ.定期書類監査報告書

| 評価         | 協会員数   | 構成比    | 指摘件数 |
|------------|--------|--------|------|
| 指摘事項のある協会員 | 9協会員   | 3.3%   | 14件  |
| 指摘事項のない協会員 | 265協会員 | 96.7%  | —    |
| 合計         | 274協会員 | 100.0% | —    |

※主な指摘事項は、「取引時確認方法」の理解不足、反社会的勢力に関するデータの未整備となります。

④提出方法及び処理状況（自主提出を含む）

ロ.社内規則

| 評価  | 協会員数   | 割合     |
|-----|--------|--------|
| 不適格 | 76協会員  | 27.9%  |
| 適格  | 196協会員 | 72.1%  |
| 合計  | 272協会員 | 100.0% |

（自主提出 2社要望無）

※指摘事項は、点検対象とした社内規則が最新の関係法令等の改正に未対応、又は対応不十分となります。

※不適格な社内規則は、当該協会員に架電及び郵送等により改善指導を完了しています。

### (3)個別書類監査

| 評価     | 6月発出 | 8月発出 | 10月発出 | 2月発出 | 計   |
|--------|------|------|-------|------|-----|
| 実施件数   | 8件   | 5件   | 5件    | 12件  | 30件 |
| 指摘有協会員 | 2社   | 2社   | 0社    | 0社   | 4社  |
| 指摘件数   | 2件   | 5件   | 0件    | 0件   | 7件  |

※新たに協会に加入した30協会員に対し、新規加入業者向けに法令等及び自主規制基本規則等の基本的な態勢整備を確認する個別監査報告書を策定し、実施しました。

※指摘事項については、当該協会員に架電等により改善指導を実施し、改善ができています。

### (4)指摘内容

(単位:件)

| 法令等    | 指摘の概要            | 令和2年度指摘件数            |             |        |
|--------|------------------|----------------------|-------------|--------|
|        |                  | 定期書類監査               | 個別書類監査      |        |
| 貸金業法等  | 貸金12条の4          | —                    | 1           |        |
|        | 貸金41条の37         | —                    | 1           |        |
|        | 監Ⅱ-1(1)④         | —                    | 1           |        |
|        | 監Ⅱ-2-6(1)②イ      | 3                    | 2           |        |
|        | 監Ⅱ-11            | 1                    | —           |        |
|        | 監Ⅱ-2-17          | 1                    | —           |        |
|        | 金融分野G第18条1項      | —                    | 1           |        |
| 貸金業法計  |                  | 5                    | 6           |        |
| 自主     | 自主11条 社内規則等の改正対応 |                      | 定期書類監査<br>2 |        |
|        | 自主規制基本規則計        |                      | 2           |        |
| その他法令  |                  |                      | 定期書類監査      | 個別書類監査 |
|        | 犯収法規則6条          | 取引時確認(郵送取引時)         | 1           | —      |
|        | 犯収法規則6条          | 取引時確認(新方式の理解不足)      | 5           | 1      |
|        | 個人情報保護法2条        | 個人情報の定義(個人識別符号の理解不足) | 1           | —      |
| その他法令計 |                  | 7                    | 1           |        |
| 総計     |                  | 21                   |             |        |

貸 金 : 貸金業法  
 規 則 : 貸金業法施行規則  
 監 : 貸金業者向けの総合的な監督指針  
 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  
 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

#### <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          |
| 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<br>2.構築していない   |
| 点検59   | 取引時確認の本人確認書類①           |
| 取引時確認の本人確認書類として「氏名、住所及び生年月日の情報が記録されている半導体集積回路(ICチップ)が組み込まれたもの」が利用できることを認識していますか。 | 1.認識している。<br>2.認識していない。 |
| 点検60   | 取引時確認の本人確認書類②           |
| 当社(特定事業者)に代わり本人限定郵便等で本人特定事項を確認する場合、「写真付き本人確認書類」の掲示を受ける必要があることを認識していますか。          | 1.認識している。<br>2.認識していない。 |

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報活動

#### 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

金融庁幹部職員からの寄稿や本協会公益理事へのインタビュー記事のほか、業界動向や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2,700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。



「JFSA NEWS」

##### (3) 協会Webサイトの新コンテンツのリリース

- ① 若年層の金融トラブル防止のため、「若者を狙う悪質業者にご注意！」コーナーを新設し、最近の金融トラブル事例と注意点、相談窓口等の情報を掲載した。
- ② 新型コロナウイルスに乗じた違法な貸付け等への懸念が高まったことから、資金需要者等に対する注意喚起のコーナーを新設し、注意すべき事例や関連リンク等を掲載した。
- ③ 協会事業を分かりやすく伝えるため、「広報資料」コーナーを新設し、各種広報資料を集約して掲載した。



##### (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 「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、ステークホルダーに対し広く周知した。
- ④ 協会員のブランドイメージ向上等を目的としたポスターを制作し、協会員はもとより行政庁や消費生活センター等に広く配布した。

#### 2. 消費者啓発活動 ～出前講座・講師派遣等の推進～

本協会では、設立以来、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、「消費者教育の推進に関する法律」が平成24年12月に施行されて以降は、関係行政及び団体との連携を深めながらより幅広い消費者啓発活動を力強く推し進めている。

2022年4月には民法改正により成年年齢が引き下げられることから、若年者向けの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。

高齢化が加速する中、高齢者の安全で安心な暮らしを守るため、高齢者本人やその家族、見守りに携わる地域のサポーター等の金融リテラシー向上は喫緊の課題であり、特殊詐欺等による金融被害防止への取り組みも積極的に行っている。

コロナ禍の影響により多重債務者の増加も懸念されることから、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にも引き続き注力している。

### (1)消費者向け出前講座の実施

コロナ禍により、対面による講座の実施が困難であったものの、ウェブ・システムを活用した講座にも対応しながら、消費者の金融経済教育推進のため、大学の授業、若手職員研修、市民講座に講師を派遣し、「金融トラブル防止のための金融リテラシー講座」「ローンの特徴と役割」「若年層の金融の基礎知識とトラブル事例」等の講義を行った。

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。

### (2)相談員向け出前講座の実施

行政の相談員等の相談対応スキルの向上を目的とし、「収納の窓口での多重債務問題対応方法」「多重債務における対応実務と生活再建支援について」をテーマとした研修を実施したほか、コロナ禍で加速するデジタル・トランスフォーメーション（DX）の流れを受け、ウェブ・システムを積極的に活用し、オンライン同時配信によりカウンセリング的手法を活用した相談対応に関する研修を行った。

### (3)協会員向け出前講座の実施

協会員の依頼を受け、苦情の初期対応に関する研修を実施した。

### (4)幅広いニーズに対応するための金融経済教育ツールの作成

#### ①若年者向け啓発資料の作成

成年年齢引き下げにより、金融トラブルに巻き込まれる若年者の層が18歳・19歳にも拡大するのではないかと社会的懸念を受け、東京都と共同で若年者向け啓発動画「金融トラブルに巻き込まれないために」を作成し、出前講座で上映するほか、教育委員会及び消費生活センター等に動画のDVDを配布した。

契約の原則、ローン・クレジットの基礎知識、金融トラブル防止のための知識等の学習を目的とした冊子「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。

#### ②悪質な金融業者による被害防止のための啓発資料

個人間融資や給与ファクタリング等のヤミ金融による被害が後を絶たず、後払い（ツケ払い）現金化等の新たな手口が問題視されている状況を踏まえ、金融庁及び警察庁の編集協力を得て、違法な金融業者に対する注意喚起のためのリーフレット「悪質な金融業者にご注意!」を作成し、全国の都道府県警察等へ配布した。

### (5)デジタルコンテンツを活用した啓発の促進

協会ウェブサイト内に若年者を対象とした悪質商法への注意喚起のためのWebサイトを開設した。クレサラ強要を伴うマルチ商法やタレント・モデル契約の勧誘手口などについて4コマ漫画を用いてわかりやすく紹介し、被害防止を呼びかけた。

### (6)マスメディアを活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啓発資料の無償配布及び出前講座に関する広告を掲載し、全国の高等学校教育関係者に本協会の取組みを周知した。



(7)令和2年度出前講座実施実績

【消費者向け】

| 回 | 開催日    | 主催団体等           | テーマ                                    | 受講者数(人) |
|---|--------|-----------------|--|---------|
| 1 | 6月18日  | 明治大学国際日本学部      | 金融トラブル防止のための金融リテラシー講座<br>(オンライン同時配信)   | 39      |
| 2 | 6月25日  | 明治大学国際日本学部      | 貸金業界の現状とソーシャルレンディングについて<br>(オンライン同時配信) | 39      |
| 3 | 10月7日  | 警視庁第八機動隊        | 貸金業の基礎知識とトラブル防止について                    | 168     |
| 4 | 11月12日 | 白岡市教育委員会        | 金銭管理啓発セミナー                             | 9       |
| 5 | 11月19日 | 日本大学商学部         | ローンの特徴と役割(オンライン同時配信)                   | 23      |
| 6 | 3月26日  | 西東京市役所協働コミュニティ課 | 若年層の金融の基礎知識とトラブル事例<br>(オンライン同時配信)      | 3       |
| 計 |        |                 |  | 281     |

【若年者向け金融トラブル防止講座(東京都主催)】

| 回  | 開催日    | 依頼者                        | 受講者数(人) |
|----|--------|----------------------------|---------|
| 1  | 7月29日  | 窪田理容美容専門学校                 | 86      |
| 2  | 7月29日  | 窪田理容美容専門学校                 |         |
| 3  | 7月29日  | 窪田理容美容専門学校                 |         |
| 4  | 7月30日  | 窪田理容美容専門学校                 | 60      |
| 5  | 7月30日  | 窪田理容美容専門学校                 |         |
| 6  | 10月28日 | 窪田理容美容専門学校                 | 24      |
| 7  | 12月7日  | 日本歯歯薬専門学校(対面及びオンライン同時配信)   | 67      |
| 8  | 1月8日   | 武蔵野栄養専門学校                  | 159     |
| 9  | 1月13日  | 昭和大学医学部附属看護専門学校(オンライン同時配信) | 160     |
| 10 | 1月14日  | 昭和大学医学部附属看護専門学校(オンライン同時配信) | 160     |
| 11 | 2月21日  | 日本歯歯薬専門学校(対面及びオンライン同時配信)   | 23      |
| 12 | 3月21日  | 日本歯歯薬専門学校(対面及びオンライン同時配信)   | 38      |
| 13 | 3月21日  | 日本歯歯薬専門学校(対面及びオンライン同時配信)   |         |
| 14 | 3月22日  | 東京富士大学(オンライン同時配信)          | 249     |
| 計  |        |                            | 1,026   |

【相談員向け】

| 回  | 開催日    | 主催団体等               | 受講者数(人) |
|----|--------|---------------------|---------|
| 1  | 11月17日 | 八王子市消費生活センター        | 14      |
| 2  | 11月26日 | 富山県生活環境文化部県民生活課     | 22      |
| 3  | 3月16日  | 近畿財務局               | 3       |
| 4  | 3月18日  | 東北財務局               | 5       |
| 5  | 3月23日  | 北海道財務局              | 3       |
| 6  | 3月23日  | 福岡財務支局              | 4       |
| 7  | 3月26日  | 九州財務局、北陸財務局         | 5       |
| 8  | 3月29日  | 中国財務局               | 6       |
| 9  | 3月29日  | 北陸財務局、沖縄総合事務局、東海財務局 | 5       |
| 10 | 3月31日  | 関東財務局               | 4       |
| 11 | 3月31日  | 関東財務局               | 4       |
| 計  |        |                     | 75      |

【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14日 | LINE Credit株式会社 | 苦情の初期対応           | 13      |
| 2 | 12月8日  | LINE Credit株式会社 | 苦情の初期対応(ロールプレイング) | 5       |
| 計 |        |                 |                   | 18      |

※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とおり行った。

| 実施機関                    | 実施内容                         | 対象                      | 備考         |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------|------------|
| 令和2年6月14日～<br>令和2年6月30日 | 若年層の顧客に対する<br>貸付方針・取組状況等について | 消費者向貸付を行っている<br>協会員467者 | 令和2年10月30日 |
| 令和2年9月4日～<br>令和2年9月16日  | 資金需要者向け調査                    | 借入経験のある<br>個人・事業者       | 令和2年11月30日 |
| 令和2年12月18日～<br>令和3年2月1日 | 貸金業者向け調査                     | 協会員・非協会員                | 令和3年4月28日  |
| 令和2年4月～<br>令和3年3月       | 月次実態調査<br>(※令和3年3月末現在51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平成元年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題等を掲載した「令和元年度年次報告書」を令和2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. 自主規制・貸金戦略部門

### 1 研修活動

#### 1. 集合研修の実施

コンプライアンス研修を、東京（9月24日）、大阪（10月7日）、名古屋（10月19日）、福岡（11月9日）の4会場で開催し、協会員、非協会員合計で253社271名が参加した。

2部構成で実施し、1部は改正民法への実務上の論点とコロナ禍での業務対応をテーマに、右崎大輔弁護士（片岡総合法律事務所）が講義を、2部は協会監査における指摘事例と好事例をテーマに、協会の監査部門役席者が講義を行った。

コロナ禍における開催となった今回、受講者が安全に安心して研修を受講できるよう、会場入り口でサーマルカメラによる体表面温度測定を行うほか、定員数を50%以下としてソーシャルディスタンスを確保した座席配置にするなど、感染症対策を講じたうえでの研修となり、参加者の理解と協力のもと滞りなく行われた。



東京会場（9月24日）126名



大阪会場（10月7日）47名



名古屋会場（10月19日）55名



福岡会場（11月9日）43名

【受講者アンケート】

①講義「民法施行後の実務上の留意点」(n=255)

| 良かった            | どちらかといえば良かった   | 普通             | どちらかといえば不満   | 不満           | 無回答          |
|-----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| 121名<br>(47.5%) | 73名<br>(28.6%) | 51名<br>(20.0%) | 3名<br>(1.2%) | 0名<br>(0.0%) | 7名<br>(2.7%) |

<主なコメント>

■「良かった」「どちらかといえば良かった」

- 具体的な質問に対する回答という形式で、実務に則した分かりやすい説明であった。
- コロナ禍でのテレワークや契約のデジタル対応など、タイムリーな内容を取り上げていただき、非常に参考になった。
- 資料内容、講義内容ともに、論理的で丁寧であり、理解しやすい。

■「不満」「どちらかといえば不満」

- 契約のデジタル対応について、もう少し時間をさいてほしかった。
- 内容が難しく、理解できない部分が多かった。そのため質問ができなかった。

②講義「協会監査における指摘事例と好事例等について」(n = 255)

| 良かった           | どちらかといえば良かった   | 普通             | どちらかといえば不満    | 不満           | 無回答           |
|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------|---------------|
| 66名<br>(25.9%) | 47名<br>(18.4%) | 92名<br>(36.1%) | 25名<br>(9.8%) | 9名<br>(3.5%) | 16名<br>(6.3%) |

<主なコメント>

■「良かった」「どちらかといえば良かった」

- 監査における指摘事項の傾向を知ることができた。
- 具体例をあげての説明が非常に分かりやすかった。社内でのチェック項目の見直しの参考としたい。
- 他社の指摘事項を知り、自社でも再度見直しをしたいと思った。好事例の説明があったこともよかった。

■「不満」「どちらかといえば不満」

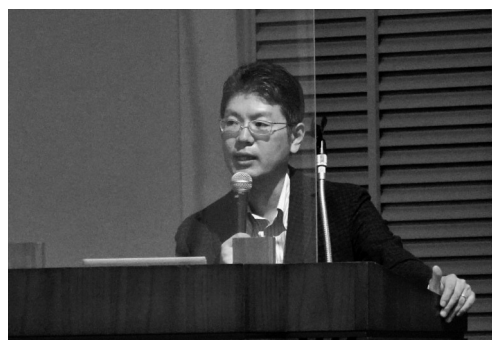
- 紹介した事例から、協会として協会員に何を期待するかというコメントもいただきたかった。
- 事例紹介で具体的な資料、例えば書面に記載されていない例などの提示があればより分かりやすかった。

## 2. 動画配信による研修の実施

研修に関する新たな協会員向けサービスとして、講義動画を配信するサービス「JFSA オンデマンド研修」を11月16日にリリースした。「協会員専用サイト」に動画配信機能を実装し、協会員に向けて制作した動画コンテンツをストリーミング方式によりオンデマンド配信するもので、協会員は配信される動画を無料でいつでも好きな時間に何度でも視聴することができる。令和2年度は以下の講義動画を配信した。



収録スタジオ



### ① 「民法施行後の実務上の留意点～コロナ禍でのテレワーク対応、契約のデジタル対応も踏まえ」

※集合研修における講義を配信。

- 講 師 右崎大輔弁護士（片岡総合法律事務所）
- 時 間 約98分
- 配信開始日 2020年11月16日



### ② 「導入される消費税のインボイス制度とは～経理担当者必見～」

2023年10月1日に導入される消費税の適格請求書等保存方式（いわゆる「インボイス制度」）を解説する動画。

- 講 師 財務省主税局税制第二課課長補佐  
佐々木辰実氏
- 時 間 約53分
- 配信開始日 2020年11月16日



### ③ 「『自然災害ガイドライン』とその特則である『コロナ特則』について」

2020年12月1日から適用されたコロナ特則を解説する動画。

- 講 師 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  
調査役 山本公彦氏
- 時 間 約48分
- 配信開始日 2020年12月22日





④「金融サービス仲介業の創設と金融実務への影響  
～仲介業ができること・できないこと～」

2021年内に施行される金融サービス提供法を解説する動画。感染症拡大の影響で中止したテーマ別研修会で予定されていた講義をスタジオ収録して配信。

- 講 師 田中貴一弁護士(片岡総合法律事務所)
- 時 間 約84分
- 配信開始日 2021年2月19日



⑤「改正個人情報保護法～2022年春施行/  
急がれる実務対応～」

2022年4月に施行される改正個人情報保護法を解説する動画。

- 講 師 個人情報保護委員会事務局参事官  
片岡秀実氏
- 時 間 約73分
- 配信開始日 2021年3月24日

## IV. 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2年度は15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2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、令和2年度貸金業務取扱主任者講習実施計画を見直し、平成29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、令和2年7月から受講特別措置としてeラーニング講習を導入した。会場講習は、開催時期及び定員数の変更を行うとともに、入念な感染防止対策を講じたうえで、全国10地域で20回の貸金業務取扱主任者講習を実施した。

主任者活動の支援を目的として、受講者専用サイトの主任者ライブラリーを拡充。講習教材、関係法令集、パブコメ結果に関する資料等、電子書籍を25冊掲載した。

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。

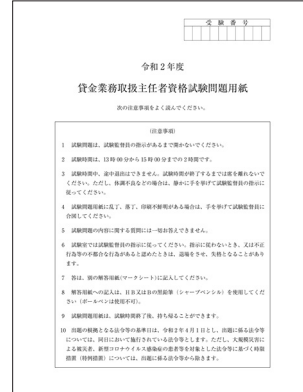


## 2. 資格試験の実施

全国17試験地（26会場）において、入念な新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、令和2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2年11月15日(日) |
| 試験地及び会場数 | 全国17試験地・26会場  |
| 受験申込者数   | 11,885人       |
| 受験者数     | 10,533人       |
| 受験率      | 88.62%        |
| 合格者数     | 3,567人        |
| 合格率      | 33.86%        |
| 合格基準点    | 50問中33問正解     |
| 合格発表日    | 令和3年1月12日(火)  |



### (2)合格者の概要 (n=3,567)

#### 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 | 32.8%  | 26.5% | 22.7% | 16.1% | 1.9%   |
| 合格率 | 36.8%  | 32.8% | 32.3% | 32.5% | 34.7%  |

#### ②男女別構成

|     | 男性    | 女性    |
|-----|-------|-------|
| 構成比 | 65.5% | 34.5% |
| 合格率 | 34.6% | 32.6% |

※平均年齢 37.9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 | 1.7% | 2.5% | 4.9% | 42.5% | 5.4% | 7.8% | 1.5% | 7.5% | 1.0% |

|     | 大阪   | 京都   | 神戸   | 広島   | 高松   | 福岡   | 熊本   | 沖縄   |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 構成比 | 9.3% | 2.6% | 2.3% | 1.4% | 1.5% | 6.9% | 0.6% | 0.6% |

(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    | 第15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 | 令和2年11月 | —       |
| 申込者数  | 11,549   | 11,585   | 11,639   | 11,680   | 11,420   | 11,460  | 11,885  | 219,854 |
| 受験者数  | 10,169   | 10,186   | 10,139   | 10,214   | 9,958    | 10,003  | 10,533  | 196,181 |
| 受験率   | 88.1%    | 87.9%    | 87.1%    | 87.4%    | 87.2%    | 87.3%   | 88.6%   | 89.2%   |
| 合格者数  | 2,493    | 3,178    | 3,095    | 3,317    | 3,132    | 3,001   | 3,567   | 88,993  |
| 合格率   | 24.5%    | 31.2%    | 30.5%    | 32.5%    | 31.5%    | 30.0%   | 33.9%   | —       |
| 合格基準点 | 30       | 31       | 30       | 34       | 32       | 29      | 33      | —       |

(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 |
| 第15回試験 | 4択      | 7     | 11     | 9     | 6       | 3     | 2     | 0     | 2  | 19    | 21 | 40 |
|        | 個数      | 5     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 5     | 0  | 5  |
|        | 穴埋め     | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 1  | 0     | 0  | 1  |
|        | 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 |

※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2年度試験結果に関する受験者からの開示請求件数は、令和3年3月31日現在、2,699件となりました。

※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(人) | 受講者数(人) | 受講率(%) | 修了者数(人) | 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) |
|-------|------|-----------|---------|--------|---------|-------------|------|-----------|---------|--------|---------|
| 7月2日  | 沖縄   | 32        | 32      | 100.0  | 32      | 8月28日       | 東京   | 112       | 110     | 98.2   | 110     |
| 7月6日  | 広島   | 47        | 45      | 95.7   | 45      | 9月17日       | 東京   | 133       | 126     | 94.7   | 126     |
| 7月9日  | 金沢   | 22        | 22      | 100.0  | 22      | 9月24日       | 大阪   | 141       | 137     | 97.2   | 137     |
| 7月14日 | 仙台   | 61        | 61      | 100.0  | 61      | 10月13日      | 名古屋  | 111       | 102     | 91.9   | 102     |
| 7月16日 | 福岡   | 66        | 65      | 98.5   | 65      | 10月15日      | 東京   | 154       | 151     | 98.1   | 151     |
| 7月20日 | 東京   | 91        | 91      | 100.0  | 91      | 10月20日      | 福岡   | 46        | 42      | 91.3   | 42      |
| 8月4日  | 大阪   | 80        | 79      | 98.8   | 79      | 12月8日       | 東京   | 141       | 138     | 97.9   | 138     |
| 8月6日  | 東京   | 73        | 73      | 100.0  | 73      | 12月17日      | 大阪   | 78        | 72      | 92.3   | 72      |
| 8月18日 | 高松   | 21        | 20      | 95.2   | 20      | 3月18日       | 東京   | 64        | 57      | 89.1   | 57      |
| 8月25日 | 札幌   | 64        | 64      | 100.0  | 64      | 令和2年度計(20回) |      | 1,713     | 1,661   | 97.0   | 1,661   |
| 8月27日 | 東京   | 176       | 174     | 98.9   | 174     |             |      |           |         |        |         |

#### 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      | 1    | 64     | 64      | 1.5     |
| 仙台      | 1    | 61     | 61      | 1.5     |
| 東京      | 8    | 920    | 920     | 22.2    |
| 名古屋     | 1    | 102    | 102     | 2.5     |
| 金沢      | 1    | 22     | 22      | 0.5     |
| 大阪      | 3    | 288    | 288     | 6.9     |
| 高松      | 1    | 20     | 20      | 0.5     |
| 広島      | 1    | 45     | 45      | 1.1     |
| 福岡      | 2    | 107    | 107     | 2.6     |
| 沖縄      | 1    | 32     | 32      | 0.8     |
| eラーニング  | —    | 2,489  | 2,489   | 60.0    |
| 計(10地域) | 20   | 4,150  | 4,150   | —       |

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、受講特別措置としてeラーニング講習を開催しました。

#### 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  |
|------------------|------------------|----------------|---------------|-------|
| 1,642<br>(39.6%) | 1,134<br>(27.3%) | 979<br>(23.6%) | 395<br>(9.5%) | 4,150 |

※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<br>【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<br>【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<br>【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<br>【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<br>【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 講習教材

令和2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I、④関係法令集II、⑤講義用ビデオを制作し講習教材とした。

上記①②⑤は令和2～4年度講習の教材となります。

また、上記以外に講習テキストの補完を目的として、令和2年度講義補助資料を作成した。

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2年度講習では、約40件の質問があり会場講師が回答を行った。

(2)令和3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（15,980名）へのご案内<br/>令和3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3年度登録講習に関するご案内」書面を発送。<br/>※受講対象者とは<br/>平成30年11月1日～令和元年10月31日に主任者登録を受けた方（令和3年10月31日～令和4年10月30日に有効期限を迎える方）</p> | <p>（発送日）<br/>2月3日（水）</p> |
| <p>○講習受講要領の公表<br/>・令和3年度講習受講要領の公表<br/>・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22日（月）</p>          |
| <p>○受講申込の受付の開始<br/>・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<br/>・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>3月1日（月）</p>           |

※令和2年12月22日、登録更新対象者のうちマイページ登録者（8,639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。

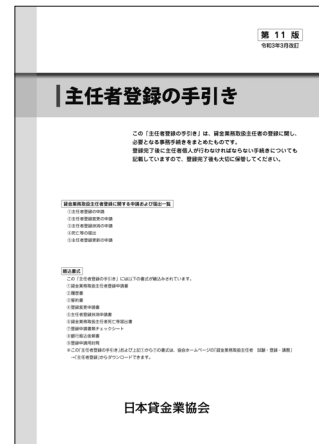
※同日、団体申込責任者（1,499名）に、団体所属の対象者への上記内容の周知をメールにて依頼した。

※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

- 令和2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。
- 令和2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。



(2)主任者登録に関する事務処理状況

令和2年4月1日から令和3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  | 5,683 |
| 登録完了通知発送件数 | 1,743 |
| 更新完了通知発送件数 | 2,812 |
| 登録拒否件数     | 2     |
| 登録変更件数     | 1,931 |
| 登録取消件数     | 0     |
| 登録抹消件数     | 1,692 |

### (3)主任者の登録と更新の状況

令和3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26,725名です。

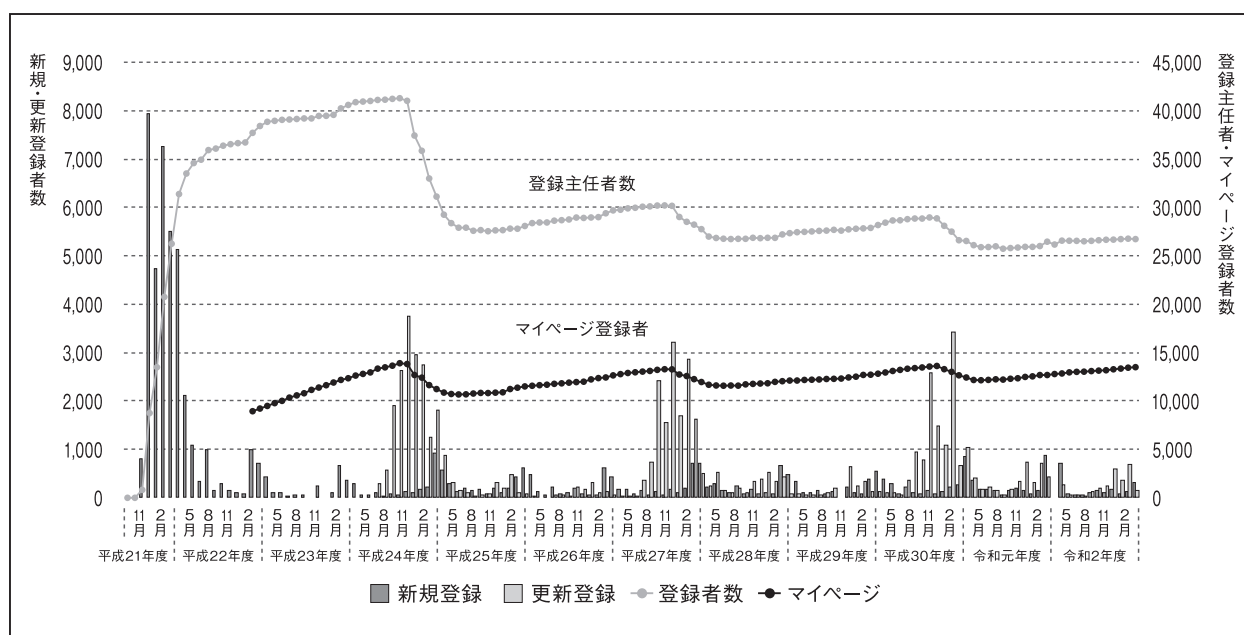
(単位:件)

|            | 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 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2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 | 1,959 |
| 更新件数       | 0      | 0      | 0      | 16,127 | 4,561  | 1,234  | 14,649 | 3,869  | 2,026  | 11,740 | 4,775 | 2,812 |
| 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 | 1,692 |

※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 | 令和3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 | 26,725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 | 13,495名 |
| 登録率       | 23.7%    | 30.3%    | 35.3%    | 40.9%    | 42.3%    | 43.4%    | 44.3%    | 45.6%    | 47.6%    | 47.9%   | 50.5%   |

#### 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。<br>※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。<br>※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。<br>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。<br>※「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)<br>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。<br>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)<br>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。<br>(※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<br>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<br>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）<br>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。<br>（※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。<br>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<br>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<br>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。<br>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。<br>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）。   |

## X. 各種建議要望

### 1 令和3年度税制改正要望

#### 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

少子高齢化や情報化社会の急速な進展などにより、貸金業を取り巻く環境と経済構造が大きく変化していく中において、貸金業が担う資金供給機能も多岐にわたり複雑化しており、多様な資金需要に応える身近な金融機関としての貸金業者の存在価値が以前にもまして高まっている。

貸金業者全体の貸付残高は緩やかな増加傾向にあるものの、貸金業者の業態や事業規模によって、収益性や利幅の減少、集客力の低下といった様々な問題や課題を抱え、貸金業界を取り巻く環境は依然厳しい状況が続いており、経済・社会環境の変化に対応した持続可能なビジネスモデルへの転換が求められている。

さらに2022年4月に施行予定の成年年齢引下げを見据え、若年者への金融リテラシー向上に向けた取り組みについて、資金需要者の利益の保護の観点からも一層の体制整備を行う必要があると考える。

我が国の金融システムにおいて、貸金業界は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ものの、特に地方の小規模で地元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。

そのような状況の中、サイバーセキュリティ対策やデジタル化推進などの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り、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。

また、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、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は、実態を踏まえて一層の整理を行う必要がある。

それらに加え、新型コロナウイルス感染拡大により生活等に影響を受けた消費者に対して、貸金業者を含む民間金融機関が行う貸付契約に係る契約書について非課税とする措置は有効な経済対策と考える。

以上の観点から、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、8項目(5項目+その他3項目)の要望をする。

#### (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、今なお終息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、これまでも利息返還分の損金繰越控除を要望してきたが、欠損金の繰越控除が50%に縮小され、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、租税救済措置(政策減税)として、租税利息返還に係る損失について、通常の欠損とは別に利息返還、元本毀損額\*の損失分の全額の繰越控除を認めていただきたい。

#### (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。

破産債権の扱いが会計処理では、100%損失処理、税務処理では、50%損金処理となっている。会計実務と税務実務の齟齬を解消すべく、税務上の貸倒引当金の繰入限度額を50%から100%に引き上げることを要望する。

### (3)欠損金の繰越控除期間の延長及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、先の法人税改革により見直しがなされ、中小法人等以外の法人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。この措置により、欠損金の額が大きい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年間はまだまだ短いと言えよう。

これらのことから、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、繰越控除については、繰越控除限度額を撤廃した上で繰越欠損金の控除期間を無制限とし、また、欠損金の繰戻し制度を全面的に復活し、その繰戻し期間を3年程度に延長願いたい。

### (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再構築投資減税

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、小規模貸金業者のサイバー攻撃強化に向けたシステム再構築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、個人事業主の事業継続性に資する視点から以下の、次の2点を要望する。

- ①欠損金の繰越控除期間を3年から少なくとも5年に延長
- 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を認める

### (6)その他

- ①SDGs達成に向け持続可能な経済社会づくりに資する投融資の税制優遇措置
- ②デジタル化推進のための措置
- ③新型コロナウイルスの感染症拡大に伴う特別貸付に係る消費貸借に関する契約書の印紙税の非課税

## 第3章 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

### 1. 総会（書面による議決権行使）

令和2年6月17日、第13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 令和元年度事業報告書承認に関する件      | ⋮ [令和元年度監査報告]              |
| 第2号 令和元年度財務諸表及び財産目録承認に関する件 | ⋮ 第3号 令和2年度事業計画書(案)承認に関する件 |
|                            | ⋮ 第4号 令和2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12回開催し、協会への入退会、役員(理事・監事)候補者・各会議体委員の選任、支部事務所の移転、本部組織の改編、拠点支部の特例支部化、「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」、「個人情報保護指針」、「会費規則」、「会費規則」に関する細則等の一部改正、令和3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(令和2年4月22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 令和元年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第3号 令和元年度決算報告書(案)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

#### (2)第2回理事会(令和2年5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 役員(理事・監事)候補者選任に関する件
- 第4号 第13回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第5号 代議員の書面による議決権の行使を認める件
- 第6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 その他
  - ・令和2年度地区協議会の開催について

#### (3)第3回理事会(令和2年6月17日)

##### ①審議事項

- 第1号 会長選任に関する件
- 第2号 自主規制会議議長選任に関する件
- 第3号 貸金戦略会議議長選任に関する件
- 第4号 総務委員会委員長選任に関する件
- 第5号 副会長承認に関する件
- 第6号 副会長の順位に関する件
- 第7号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第8号 本協会からの退会承認に関する件
- 第9号 常務執行役の選任承認に関する件

##### ②報告事項

- i その他
  - ・令和2年度 理事会開催予定表(案)について

#### (4)第4回理事会(令和2年7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 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の同意に関する件
- 第5号 研修委員会委員選任の同意に関する件
- 第6号 相談・紛争解決委員会委員委嘱に関する件
- 第7号 紛争解決委員候補委嘱の同意に関する件

##### 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



(5)第5回理事会(令和2年8月19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 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

(6)第6回理事会(令和2年9月16日)

①審議事項

第1号 「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」一部改正(案)及び「個人情報保護指針」一部改正(案)の意見募集に関する件  
第2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 試験委員会報告
- v その他
  - ・協会員数推移一覧
  - ・令和2年度理事会開催予定表

(7)第7回理事会(令和2年10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  
第2号 「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」及び「個人情報保護指針」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 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 その他
  - ・地区協議会の中止について
  - ・第14回(令和3年)定時総会の開催日時及び会場について

(8)第8回理事会(令和2年11月18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 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告

(9)第9回理事会(令和2年12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 本部組織の改編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4号 テレワーク勤務の導入及びこれに伴う就業規則の一部改正に関する件  
第5号 時間単位の年次有給休暇制度の導入及びこれに伴う就業規則の一部改正に関する件  
第6号 支部における管理職に係る職位の新設及びこれに伴う就業規則及び支部規則の一部改正に関する件  
第7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
  - ・令和3年度理事会開催予定について

(10)第10回理事会(令和3年1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

②報告事項

- i 総務委員会報告
- ii 相談・紛争解決委員会報告

(11)第11回理事会(令和3年2月17日)(オンライン会議併用)

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
- iv 試験委員会報告

(12)第12回理事会(令和3年3月17日)(オンライン会議併用)

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3年度事業計画(案)承認に関する件  
第4号 令和3年度収支予算(案)承認に関する件  
第5号 拠点支部の特例支部化に関する件  
第6号 顧問公認会計士の選任に関する件  
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



### 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(令和2年4月17日(書面による会議)、5月15日(書面による会議)、7月15日、8月21日(書面による会議)、9月16日、10月21日、11月20日(書面による会議)、12月16日、令和3年1月22日(書面による会議)、2月17日(オンライン会議併用)、3月17日(オンライン会議併用))開催

- ①「自主ルール委員会」委員長、副委員長及び委員の選任の同意、並びに「規律委員会」委員長、副委員長及び委員の選任の同意について審議した。
- ②各種法令等の改正を踏まえて、「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」一部改正(案)及び「個人情報保護指針」一部改正(案)の意見募集及び、一部改正の公表について審議した。
- ③各種法令等の改正を踏まえて、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正について審議した。
- ④犯罪収益移転危険度調査書の公表を踏まえて、特定事業者作成書面等の改正について審議した。
- ⑤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 10回(令和2年4月17日(書面による会議)、5月12日(書面による会議)、7月8日(書面による会議)、8月12日(書面による会議)、9月9日(書面による会議)、10月14日(書面による会議)、11月11日(書面による会議)、12月9日(書面による会議)、令和3年2月10日(書面による会議)、3月10日(オンライン会議併用))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「資金需要者等の借入意識や借入行動に関する調査」を実施した。
- ②貸金業者の実情に即した視点から貸金業者の動向や抱えている問題、課題等を把握するため、「貸金業者の経営実態等に関する調査」を実施した。
- ③令和4年4月1日以降の民法改正に伴い、金融庁と連携して成年年齢引下げに向けた調査を実施した。
- ④令和3年度税制改正要望を策定のうへ、政府等に建議要望した。
- ⑤コンプライアンス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(令和2年4月16日(書面による会議)、5月14日(書面による会議)、6月11日(書面による会議)、7月9日(書面による会議)、8月13日(書面による会議)、9月10日、10月15日(書面による会議)、11月12日(書面による会議)、12月10日(書面による会議)、令和3年1月14日(書面による会議)、2月9日(オンライン会議併用)、3月11日(オンライン会議併用))開催

- ①令和元年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和3年度予算編成方針、令和3年度事業計画及び収支予算(案)、本部組織の改編及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正、テレワーク勤務や時間単位の年次有給休暇制度の導入及びこれに伴う就業規則の一部改正、支部における管理職に係る職位の新設及びこれに伴う就業規則並びに支部規則の一部改正、会費規則及び会費規則に関する細則の一部改正、総務委員会副委員長、財務部会委員及び部会長の選任、支部事務所移転、拠点支部の特例支部化等について、理事会に付議又は報告した。

(4)相談・紛争解決委員会 4回(令和2年6月29日、7月31日、9月28日、令和3年1月8日※全て書面による会議)開催

- ①相談・紛争解決委員会委員委嘱に関する件、紛争解決委員候補委嘱の同意に関する件の理事会への発議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2年9月8日、12月15日)開催

- ①令和2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3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(令和2年4月7日、5月11日、6月9日、7月6日、8月11日、9月7日、10月13日、11月6日、12月3日、令和3年1月7日、2月8日、3月5日※全て書面による会議)開催
- (2)広告審査小委員会 12回(令和2年4月16日(書面による会議)、5月21日(書面による会議)、6月18日(書面による会議)、7月16日、8月20日(書面による会議)、9月17日(書面による会議)、10月15日、11月19日(書面による会議)、12月17日(書面による会議)、令和3年1月21日(書面による会議)、2月18日(書面による会議)、3月18日(オンライン会議併用))開催
- (3)規律委員会 6回(令和2年5月27日(書面による会議)、7月29日、9月30日(書面による会議)、11月25日(書面による会議)、令和3年2月3日(書面による会議)、3月24日(オンライン会議併用))開催
- (4)研修委員会 4回(令和2年4月27日(書面による会議)、11月6日(書面による会議)、12月1日(書面による会議)、令和3年3月9日(オンライン会議併用))開催
- (5)企画調査委員会 7回(令和2年7月1日、8月5日(書面による会議)、9月2日(書面による会議)、10月7日、11月2日、12月2日(書面による会議)、令和3年3月16日(オンライン会議併用))開催
- (6)人事推薦合同委員会 2回(令和2年5月7日、7月1日※全て書面による会議)開催
- (7)財務部会 2回(令和2年4月16日(書面による会議)、令和3年2月9日(オンライン会議併用))開催

#### 5. 協議会

---

- (1)地区協議会正副会長懇談会 1回(令和2年12月3日(書面による会議))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(令和2年5月20日(書面による開催)、令和2年10月21日)開催
- (2)関東財務局 1回(令和2年11月18日)開催

## 7. 役員等の異動

### (1) 会長、副会長の就退任

- |                  |     |             |
|------------------|-----|-------------|
| ① 令和2年6月17日付再任   | 会 長 | : 今井三夫      |
| ② 令和2年6月17日付退任   | 副会長 | : 工藤雅弘、齋藤雅之 |
| ③ 令和2年6月17日付再任   | 副会長 | : 池尾和人、木下盛好 |
| ④ 令和2年6月17日付新任   | 副会長 | : 北角誠英、河野雅明 |
| ⑤ 令和3年2月21日付死亡退任 | 副会長 | : 池尾和人      |

### (2) 公益理事の就退任

- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| ① 令和2年6月17日付再任   | 池尾和人、垣内秀介、田島優子、長友英資、増田悦子 |
| ② 令和3年2月21日付死亡退任 | 池尾和人                     |

### (3) 会員理事・会員監事の就退任

- |                |      |                      |
|----------------|------|----------------------|
| ① 令和2年6月17日付退任 | 会員理事 | : 大岩秀幸、齋藤雅之          |
| ② 令和2年6月17日付再任 | 会員理事 | : 石塚啓、片岡龍郎、金子良平、木下盛好 |
|                | 会員監事 | : 内田隆司、岡本 強          |
| ③ 令和2年6月17日付新任 | 会員理事 | : 青山照久、河野雅明          |

### (4) 常任理事・常任監事の就退任

- |                |      |        |
|----------------|------|--------|
| ① 令和2年6月17日付退任 | 常任理事 | : 工藤雅弘 |
| ② 令和2年6月17日付再任 | 常任理事 | : 今井三夫 |
|                | 常任監事 | : 小幡浩之 |
| ③ 令和2年6月17日付新任 | 常任理事 | : 北角誠英 |

### (5) 常務執行役の就退任

- |                |      |
|----------------|------|
| ① 令和2年4月1日付再任  | 原田邦彦 |
| ② 令和2年6月30日付退任 | 原田邦彦 |
| ③ 令和2年7月1日付新任  | 遠藤清一 |