

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4年度は、前年度からの「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護について従来以上に取組みを強化する」旨の事業方針を引き続き踏襲し、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、具体的業務を展開した。

令和4年度においては、3年ぶりに代議員の出席を得た定時総会の開催及び地区協議会の実開催をはじめ、コロナ禍により制約を受けていた協会活動が徐々に実施可能になる中、令和4年度の重点課題である成年年齢引下げへの対応、特に若年者（18歳、19歳）向け金融経済教育・啓発活動への注力を含む以下の業務を行った。

[自主規制部門]

1. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

(1) 周知要請への適時適切な対応

①金融庁ほか、関係行政庁からの要請に基づき、協会 Web サイトを通じて周知等を行った（39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・取りまとめの上、関係行政庁へ提出した（募集2案件、提出0案件）。

(3) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

①法令の改正等に伴い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「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」の一部を改正したほか、社内規則策定ガイドライン「3. 個人顧客情報の安全管理措置等」、「4. 外部委託」、「5. 取引時確認等の措置等」、「7. 苦情及び紛争等の対応態勢」、「11. 過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む。）」、「13. 書面の交付義務」の一部を改正した。

②貸金業登録の申請を検討中の業者及び貸金業登録更新申請を予定する協会未加入貸金業55社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者60社に対し、社内規則の策定支援を実施した。また、社内規則に関する問い合わせ・相談について適切に対応した。

(4) 協会員からの実務相談への対応

①業務管理システムの機能を改修し、問い合わせへの迅速化・正確さの向上を図った。

②問い合わせに対しては適宜行政及び顧問弁護士への確認を行うなど、協会員のニーズに適切に対応し、1,688件の実務相談を行った。

(5) 協会員への情報提供

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法令等改正に関する情報収集を積極的にを行い、協会 Web サイトを通じて協会員へ適時・適切に情報提供を行った。

②法令等の改正により運用が変更になる業務については協会員向け機関紙「JFSA NEWS」を通して「貸金業務に関する質問と回答」に掲載した。

- ③協会専用サイト内に協会向け機関紙「JFSA NEWS」の「貸金業務に関する質問と回答～ご相談事例から～」についての検索機能を提供し貸金業者が適切な業務を行うための取組みを行った。

(6) 広告適正化への取組み

- ①インターネット広告の増大に伴い、「広告審査に係る審査基準」について、金融庁等との意見交換を行うなど、見直しに着手したほか、成年年齢引下げに伴う社内規則策定ガイドラインの一部改正による広告に関する遵守事項を審査のチェック項目に追加した。
- ②広告出稿審査・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(298件)、審査対象外広告(340件)の広告審査を実施したほか、TVCM(3,600件)、新聞雑誌(5,093件)、電話帳(669件)の出稿広告のモニタリングを行った。
- ③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や新聞広告及びWebサイト等を調査し、非協会の法令等違反事案(1件)については監督官庁に報告し指導等を要請するとともに、ヤミ金融業者については当局に対し摘発を要請したほか、当該広告の削除状況を確認するなど、適切に対応した。
- ④広告審査のDX化で業務の効率化を進め、第二段階としてこれまでメールや郵送で行っていた審査受付を、原則Webフォームで行えるように準備を進めた。

(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提供している「特定情報照会サービス」については、利用協会(494協会)、照会件数(377,892件)、該当情報件数(96件)、再照会件数(12件)、確定情報件数(2件)となった。
- ②既存顧客への事後確認の対応支援として提供している「フィードバックサービス」の利用協会は83協会となった。

(8) 支部職員への情報提供

法令及び自主規制規則等に関する協会からの問合せ事例について、オンライン会議の活用により意見交換の頻度を上げ、支部・本部間の情報共有を積極的に行うなど、支部における協会支援態勢の強化・向上に取り組んだ。

2. 協会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、本協会が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、法令等の遵守状況、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に対して行う「フォローアップ監査」がある。

令和4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4年度の実地監査は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響があったものの、監査先とのコミュニケーションを十分行い効率的な監査の実施により、103協会(前年度86協会)の実施となった。このうち一般監査は、80協会(同80協会)に実施し、特別監査は、若年者に貸付けを行う予定の21協会及び前回監査において後日改めて法令等違反の再発防止策の検証が必要とされた2協会の計23先(同

6協会員)に実施した。

実地監査の結果、指摘件数は38件で、指摘事項があった22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、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、新規加入協会員(新規加入から概ね6か月経過した協会員)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対する「個別書類監査」を実施した。

定期書類監査は、令和5年度に登録更新予定の292協会員を対象とし、うち廃業等の4協会員を除く288協会員に実施した。定期書類監査の結果、指摘件数は9件で、指摘事項のあった8協会員については架電等により改善指導を行った。

個別書類監査は、44協会員に実施。うち新規加入43協会員に対し基本的な態勢整備の点検を、1協会員に対しシステムリスク管理態勢の点検を行った。新規加入協会員を対象とした個別書類監査では、指摘事項ありは7協会員で、指摘件数は17件であった。システムリスク管理態勢の個別書類監査については、指摘事項はなかった。

(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り、監査計画や監査結果等について情報及び意見交換を行うなど、引き続き緊密に連携を図った。

(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9版を掲載している。

なお、令和4年7月、協会員の自己点検として活用し易い「監査ガイドライン(簡易版)」を作成し全協会員に配布した。

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205事案(前年度161事案)あり、定款等に基づき1協会員に対し勧告措置を実施し、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、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17,312件(前年度対比-1,065件)、内訳は「相談」が17,300件(同-1,067件)、「苦情」が7件(同-2件)であり、「紛争解決」は5件(同+4件)であった。また、貸付自粛手続きは、「登録」が2,739件(同+402件)、「撤回」が1,034件(同+6件)であった。多重債務相談の一環である「生活再建支援カウンセリング」は、多重債務の再発防止を目的に、家計収支の改

善、家族間の関係性改善及び買い物癖やギャンブル癖等を克服するためのカウンセリング等を実施した（相談者104名、総面接回数460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を行うとともに、消費者団体との意見交換会における相談員の声や苦情・相談事例等のフィードバックなどを行うことにより、相談対応の重要性についての一層の理解促進と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提供を行った。
- ④全国の警察及び消費生活センター等を訪問し、広報誌等の配布、協会活動の周知及び情報交換を行った。

5. 貸付自粛制度の活用と推進

- ①受付件数（登録・撤回）は、3,773件（前年度対比+408件）であった。なお、全受付件数のうち2,760件（73.2%、前年度対比+377件）は、Webからの申し込みとなり申告者の利便性の向上と協会業務の効率化が図られた。
- ②全国銀行協会との定例会で貸付自粛制度に係る諸問題の解決に関する意見交換を行い、協働して同制度の周知活動等に取り組んだ。
- ③多重債務の再発防止を効果的に支援するために「生活再建支援サービスミニパンフレット」を制作・配布した。
- ④消費者センターや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、生活再建支援サービスミニパンフレット、リーフレット、Q&A BOOKなどの配布を行った（約700先）。
- ⑤貸付自粛のデータ分析結果を公営ギャンブル関連団体と共有するとともに、各施設に対する貸付自粛制度のポスター、リーフレット、Q&A BOOKの配置を継続し周知に努めた。

[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) マスコミへの対応

マスコミからの照会・取材依頼には誠実・丁寧に対応することにより、的確な情報の発信に努めた。

(2) 広報誌「JFSA」の刊行

協会の活動内容や業界動向等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会員のほか行政当局や消費生活センター等関係団体約3,200先に配布した。

(3) 「JFSA NEWS」の刊行

法令遵守に資する連載記事や、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。

(4) 協会 Web サイトの改修

協会 Web サイト利用者の利便性向上を図るため、サイト内検索機能の高度化を図るとともに、「協会員専用サイト」をリニューアルした。

(5)協会 Web サイトを通じた情報発信の充実

金融庁等行政当局からの周知要請事項を、Web サイトを通じて協会会員等へ周知した。

(6)公式 Twitter の開設

情報チャネルの多様化の一環として、3月に協会公式 Twitter を開設し、消費者に対する注意喚起情報や協会活動情報の発信を開始した。

(7)ポスター掲示による業界イメージの向上

業界イメージ向上を目的としたポスターを新規加入協会会員等に配布した。

2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

令和4年4月1日の成年年齢引き下げに対応し、若年者を対象とした金融経済教育の一層の推進に注力し、従来の啓発活動に加えて SNS を活用した金融リテラシー普及にも積極的に取り組んだ。

(1)啓発資料等の製作・配布

- ①中高生の金融経済教育充実に向けたeラーニング教材を東京都産業労働局金融部貸金業対策課と共同で制作し、当協会の Web サイトで公開した。
- ②令和2年度に東京都と共同で制作した若年者向け金融被害防止啓発動画のDVDを、教育機関や消費生活センター等に約190部を無償配布した。
- ③小冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK(2023年版)」を23万部制作し、消費生活センター、教育機関、関係行政機関等に約22万部を無償配布した。
- ④違法金融業者に対する注意喚起のため、「悪質な金融業者にご注意!」リーフレットを警察、消費生活センター、教育機関等に約2万部を無償配布した。

(2)講師派遣・出前講座の実施

若年層向け	46回(3,513名)
高齢者向け	7回(145名)
一般消費者向け	17回(1,424名)

(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金融庁の後援を受け、若年層(18歳~24歳)を対象とし、令和4年3月18日から令和5年3月31日まで啓発動画を YouTube インストリーム広告として配信し、約340万回の視聴回数を獲得した。
- ②無料の出前講座の実施や啓発資料の無償配布等、若年層の金融リテラシー向上に係る取り組みについて教育関係者に広く周知を図るため、日本教育新聞に記事下広告を掲載した。(7月、1月)

(4)協会 Web サイト等 Web コンテンツの活用

- ①若年層向け注意喚起ホームページを運営し、契約の原則に関する解説やマルチ商法等の若年層が巻き込まれやすい金融トラブル事例の紹介、被害に遭わないための対応策等を周知した。
- ②悪質な業者による被害防止を目的としたホームページを運用し、個人間融資や給与ファクタリング・偽装ファクタリングなどのヤミ金融業者への注意喚起のほか、年金担保融資や後払い(ツケ払い)現金化などの手口も紹介し、被害の拡大防止を図った。

(5)その他

- ①金融庁の依頼により、協会会員に対し「多重債務者相談強化キャンペーン2022」キャンペーンポスター等を

- 店舗に掲示するよう協力依頼した。(10月)
- ②東京都主催(金融庁後援)の「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加・協力した。(6月、11月)
 - ③東京都江東区消費者センターからの依頼に応じ、江東区消費者展に出展した。(12月)

3. 貸金業界の現状等に係る調査研究の実施

(1)各種調査等の実施

- ①当年度は、コロナ禍や急激な物価上昇等の影響、デジタル化の進展など資金需要者等の生活様式や事業環境の大きな変化を考慮しつつ「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」、「貸金業者の経営実態等に関する調査」等を実施した。
- ②金融庁からの要請に基づき、「マイナンバーカード取得促進に係る取組みに関する調査」や「諸外国の金融規制に関する要望調査」などを実施した。
- ③日本銀行が作成している資金循環統計の基礎データとして、貸金業者の資産や債務などに関する情報を提供した。

(2)調査結果の公表

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踏まえ、各種調査結果及び月次統計資料を公表した。

4. 法令等に関する調査研究および政府等への建議要望

- ①貸金業に関する税制の問題を調査研究し、「令和5年度税制改正要望」を7項目策定のうえ、金融庁、自由民主党、立憲民主党に建議要望書を提出した。
- ②世の中のIT化、DX化の進展に鑑み、現状書面中心となっている行政手続きのデジタル化及び簡素化を軸とした15項目の「貸金業務の諸ルールの見直し要望(案)」を策定し、提出にあたり金融庁と事前調整を行った。

5. 地区協議会活動状況

- ①全国9箇所(四国は中止)で全体会議を開催し、定時総会報告及び協会運営報告、意見交換を行うとともに、外部講師によるセミナーや懇親会を通じて協会員相互の親睦、協会員と協会の交流を図った。
- ②地区協議会正副会長懇談会を開催し、地区協議会の令和4年度の実施報告及び令和5年度の実施方針について意見を聴取した。また、正副会長からの状況報告をもとに意見交換を行った。

6. 成年年齢引下げへの対応

当年度は、令和4年4月の成年年齢引下げへの対応を重点課題と位置付け、関係機関及び協会員と連携しながら、若年者の消費者被害防止等に取組んだ。

(1)個別ガイドラインの遵守状況の確認

若年者貸付ガイドラインのうち特に「ことさら若年者を対象にした広告・勧誘を行わないものとする。」とした個別ガイドラインへの遵守状況について、広告出稿審査時のチェックや協会員向け若年者への貸付けに関する実態調査の結果をもとに、170社のホームページを精査し、4件について一部修正要請を行った。

(2)若年者からの相談への対応

専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」を、令和4年4月1日に開設し対応した（実績24件）。

(3)貸金業界の対応状況の把握

- ①金融庁と連携し、消費者向け貸付け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、貸付状況や貸付方針等を公表した。
- ②日本信用情報機構や日本クレジット協会等の関係団体と連携し、定期的に成年年齢引下げに伴う若年者に対する貸付状況や取組状況等に関する情報収集を行った。

(4)金融経済教育・啓発活動の実施

当年度の最重要課題である若年者を対象とした金融経済教育を推進すべく、高等学校等の教育機関に対し、金融リテラシー向上と被害予防のための出前講座を実施するとともに、若年者やその親権者等に幅広く訴求するため、同趣旨の啓発動画をYouTube等で継続配信した。

また高等学校の教職員等への周知を目的に日本教育新聞に当協会の教育・啓発活動の取組み内容や啓発ツール無償配布の案内等を掲載した。

(5)積極的な広報の実施

成年年齢引下げに関する当協会の取組みを、報道機関へのニュースリリース配信、金融業界誌への寄稿、協会広報誌への掲載などによって紹介した。

(6)行政庁、関係団体等との連携

全国銀行協会、日本クレジット協会、当協会の3団体にて消費者信用関係団体懇談会（毎年4月、10月）を開催し、金融庁、経済産業省、消費者庁の出席のもと、成年年齢引下げを踏まえた消費者啓発活動をはじめとする各団体の活動実績等を報告するとともに、情報共有を行った。また、財務局、全国の行政、警察、消費生活センター等を訪問し情報共有を図った（1都26県訪問）。

7. 事業者金融分野の取組み

- ①事業者向け金融を営む協会員からのヒアリング等により、経営の実態や課題の把握等に努めた。
- ②事業者向け金融における近年の動きである「手形廃止」や「ファクタリングの動向」について、全国事業者金融協会と情報交換するとともに、金融庁、経済産業省、及び中小企業庁等の関係行政庁にヒアリングを実施した。また昨年新たに設立されたオンライン型ファクタリング協会と交流し、意見交換や情報収集に努めた。

8. 新法制の動向の注視

- ①事業成長担保権について、金融庁の金融審議会「事業性に着目した融資実務を支える制度のあり方等に関するワーキング・グループ」を通じ動向把握に努めた。
- ②「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」に参加し、動向把握を行った。

9. 新業務・新商品を担う他団体との連携

- ①日本信用情報機構から定期的に信用情報に関する情報を入手し、「JFSA NEWS」を通じて協会員に提供した。

② Fintech協会、金融データ活用推進協会の活動情報等を入手し、動向を把握した。

10. 支部・本部間の連携強化

支部と本部間の情報連携を目的とする支部連絡会を年間8回（全てオンライン）、事務長連絡会議を年間2回（うちオンライン1回）開催した。また、全支部職員を対象に、「成年年齢引下げ対応について」、「協会員における社内規則の自己点検について」等業務に関するオンライン説明会を年間6回実施し、支部における協会員対応についてさらなる品質向上を図った。

11. 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ている貸金業者の登録・変更等の申請・届出書類及び事業報告書・業務報告書の受付事務（いわゆる行政協力事務）について、業務処理を円滑かつ堅確に行った。

支部による登録行政庁主催の貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会等への出席、財務局、都道府県への定期訪問などを通じて、一層の連携強化に努めた。

12. 協会加入促進

- ① 令和4年度の協会加入は60業者（前年対比+15業者）となり、令和5年3月末日の協会員数は1,020業者となった。
- ② 協会が社内規則の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」には55業者から申込があり、令和4年度は新規加入60業者のうち8割強にあたる51業者（前年対比+21業者）が当支援制度を利用し協会に加入した。
- ③ 加入促進活動は、登録行政庁の協力も仰ぎつつ推進した。
- ④ 協会ホームページ「貸金業を始めるには」のページに、貸金業の登録要件、支援制度、費用に関する動画を新設する等により協会への加入メリットを訴求した。
- ⑤ 新規登録貸金業者が多い東京都支部所管エリアについては、対面やオンラインによる支援制度の説明を積極的に行った。
- ⑥ 退会を検討している協会員に対しては、協会員であることのメリットをアピールし退会抑止に努めた。

協会員数の推移（平成30年度末～令和4年度末）

	平成30年度計	令和元年度計	令和2年度計	令和3年度計	令和4年度		
					上期計	下期計	合計
加入	45	44	48	45	26	34	60
退会	-9	-8	-8	-8	-3	-2	-5
廃業	-47	-63	-47	-53	-24	-26	-50
不更新	-8	-5	-2	-7	-1	-4	-5
登録取消等	-1	-1	0	0	-1	0	-1
期末協会員数	1,086	1,053	1,044	1,021	1,018	1,020	
協会加入率	63.3%	63.9%	63.7%	64.6%	64.9%	65.9%	

[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会は、「マネロン・テロ資金供与対策の最新動向」をテーマに、東京、大阪、名古屋（9月）、福岡（10月）の4会場で開催し、協会員、非協会員合計で218社221名が参加した。

テーマ別研修会は、「2023年の貸金業を展望」をテーマに、東京、大阪（12月）の2会場で開催し、協会員93社95名が参加した。

なお、参加できなかった協会員が視聴できるように両研修会とも会場で収録した講義のオンデマンド配信を行った。

(2) 動画配信による研修の実施

協会員の社員教育支援を目的に、動画配信サービス「JFSA オンデマンド研修」を運営し、「情報セキュリティ10大脅威2022(組織編)」(5月)、「システムリスク管理態勢整備の要諦」(10月)等、計8本のコンテンツを協会員に提供した。

(3) eラーニングによる研修の実施

貸金業の実務に必要な法令等を体系的・効率的に学習できるeラーニング研修サービス「どこでもJFSA スタディ」を協会員に提供した。社員教育を目的とした受講に加え、新規加入協会員及び実地監査の結果等から受講が必要と考えられる協会員に対しては受講を推奨し、合計で201協会員、3,035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(24会場)において、令和4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4年11月20日(日)
受験申込者数	11,536人
受験者数	9,950人
受験率	86.3%
合格者数	2,644人
合格率	26.6%
合格基準点	28点
合格発表日	令和5年1月10日(火)

2. 主任者登録事務の実施

貸金業務取扱主任者の登録(登録更新含む)及び変更等に関する事務を正確かつ迅速に実施した。
(令和4年4月1日から令和5年3月31日)

登録申請書受理件数	7,018件
登録完了通知発送件数	3,301件
更新完了通知発送件数	5,046件
登録の変更・取消し・拒否件数	1,881件
登録抹消件数	3,191件
令和5年3月31日現在登録主任者数	26,740人

主任者専用サイト「マイページ」の登録者数(令和5年3月31日現在)

マイページ登録者数	13,669人
登録率	51.1%

3. 登録講習事務の実施

- ①令和4年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、会場講習又はeラーニング講習の選択方式により登録講習を実施した。会場講習は全国10地域で18回、eラーニング講習は10回実施した。

② 講習の実施及び結果

(1)受講申込者数 (①+②)	5,616人
①会場講習	1,073人
②eラーニング講習	4,543人
(2)受講者数 (③+④)	5,551人
③会場講習	1,057人
④eラーニング講習	4,494人
(3)修了者数 (⑤+⑥)	5,545人
⑤会場講習	1,057人
⑥eラーニング講習	4,488人

③ 受講者専用サイトによる情報提供

主任者活動の支援を目的として、講習教材、関係法令集等の電子書籍を受講者専用サイトの主任者ライブラリーに掲載した。

[総務部門]

1. 委員会制度の見直し

財務部会については、総務委員会との重複を整理することを目的に、財務部会を規定する総務委員会規則を改正した。

2. IT化・DX化の推進

協会内では理事会、委員会、支部との連絡会等の各種会議や他団体との会議についてオンライン化、ペーパーレス化を積極的に行った。またインターネットを利用した調査や監査の実施などIT化・DX化を推進したほか、協会員向け各種業務研修及び主任者登録講習のオンデマンド化も進めた。

また、協会内の業務効率化のため、決裁書申請ワークフロー、経理業務等の協会業務の電子化を行った。

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、コンプライアンス推進計画を策定し実行した。

4. リスク管理態勢の確立

① 事務ミス・苦情事案の原因究明及び再発防止策の協会内での周知徹底を図ることにより、再発防止を図った。

② 情報セキュリティに関する計画を策定し、進捗状況等について毎月の報告会において確認・検証した。

- ③事務ミスの防止策等リスク管理に関する意見や提案を各職員が朝礼等で発表し、これを適宜協会内に周知するなどにより、職員のリスク意識の涵養に取り組んだ。

5. 内部監査の実施

監査手法の高度化に継続して取り組むとともに、今年度は協会内組織全てに対する実地監査を行い、特にリスク管理上の重要課題である情報管理を重点的に検証した。

また別途情報セキュリティ監査を実施し、情報セキュリティ管理態勢強化に向けた取り組みの実施状況を確認した。

6. 協会職員の育成・戦力化

協会職員の人財育成について積極的に取り組むことで協会員に対するさらなるサービス品質、内容の向上を目指した。具体的には創設2年目の「JFSA-COLLEGE（協会における人財育成に関する教育プログラム）」の研修コンテンツを充実させ、育成目的に応じた役職別研修、業務研修、人間力研修等を実施することにより、職員の育成・戦力化を図った。

7. 時宜を得た組織改編の実施

本部において会員業務部の特定情報管理課をコンプライアンス課に統合し、業務の効率化及び指揮命令系統の明確化を行った。

8. 協会運営規則の改正等

円滑かつ堅確な事務引継ぎを目的として新たに事務引継規程を制定し、全組織にて業務マニュアルを作成した。また、個人情報保護指針及び個人情報保護宣言、並びに事務局運営規則及び就業規則等について見直しを行い、所要の改正を行った。

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. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

(1) 周知要請への適時適切な対応

金融庁ほか、関係行政庁等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 実質的支配者情報一覧の写しの取扱いについて（令和4年4月11日）。
- ② 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ついて（令和4年4月11日）。
- ③ 金融庁からの「マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策の現状と課題」（2022年3月）の公表のご案内（令和4年4月14日）。
- ④ 「令和4年3月4日付けFATF 声明を踏まえた犯罪による収益の移転防止に関する法律の適正な履行等について」に係る金融庁からの周知要請について（令和4年4月14日）。
- ⑤ タリバーンリスト改正に伴う要請文発出について（令和4年4月28日）。
- ⑥ 貸金業登録業者向け勉強会に関するご案内（令和4年4月28日）。
- ⑦ 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく保証債務整理の浸透について（令和4年5月9日）。
- ⑧ 「個人情報を考える週間（5/30～6/5）」の周知依頼の件について（令和4年5月25日）。
- ⑨ 貸金業登録業者向け勉強会に関するご案内（再案内）（令和4年5月27日）。
- ⑩ 「疑わしい取引の届出に関する説明会」についてのご案内（令和4年5月27日）。
- ⑪ 「金融業界横断的なサイバーセキュリティ演習についてのフィードバック資料」の公表について（令和4年6月2日）。
- ⑫ 「疑わしい取引の届出に関する説明会」に係る資料について（令和4年6月13日）。
- ⑬ 「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について（令和4年6月15日）。
- ⑭ 金融庁からの「犯罪収益移転防止法施行規則第4条第1項第7号ニの規定の解釈について」にかかる周知について（令和4年7月6日）。
- ⑮ 「経営者保証に関するガイドライン」等の一部改定について（令和4年7月8日）。
- ⑯ 「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4年7月14日）。
- ⑰ 令和4年7月14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4年7月20日）。
- ⑱ 「令和4年6月17日付けFATF 声明を踏まえた犯罪による収益の移転防止に関する法律の適正な履行等について」にかかる金融庁からの周知要請について（令和4年7月27日）。
- ⑲ 令和4年8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4年8月5日）。
- ⑳ USBメモリ紛失事案を受けた個人データの適正な取扱いについて（注意喚起）（令和4年8月8日）。
- ㉑ 自然災害ガイドライン（コロナ特則含む）に関連する注意喚起について（令和4年8月9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）」の改訂版公表について」の公表のご案内（令和4年8月10日）。

- ㊸「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4年9月14日）。
- ㊹令和4年台風第14号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4年9月21日）。
- ㊺令和4年台風第15号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4年9月27日）。
- ㊻個人情報保護委員会からの「研修用動画のホームページ掲載およびデータマッピングツールキットの公表」についてのご案内（令和4年10月18日）。
- ㊼「戸籍の附票の写しが単独で本人確認書類に該当することについての周知について」に係る金融庁からの周知要請について（令和4年10月25日）。
- ㊽「上半期における個人データの漏えい等事案を踏まえた注意喚起」に係る、個人情報保護委員会からの周知要請について（令和4年11月15日）。
- ㊾「テロ資金供与・拡散金融対策に係る説明会」についてのご案内（令和4年11月17日）。
- ㊿「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4年11月25日）。
- ㊽㉑「テロ資金供与・拡散金融対策に係る説明会」の資料について（令和4年12月1日）。
- ㊽㉒令和4年版「犯罪収益移転危険度調査書」の周知要請について（令和4年12月7日）。
- ㊽㉓国際テロリスト財産凍結法による国際テロリストの指定有効期間の延長にかかる要請について（令和4年12月19日）。
- ㊽㉔令和4年12月17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4年12月21日）。
- ㊽㉕「民法等の一部を改正する法律」及び「相続等により取得した土地所有権の国庫への帰属に関する法律」に係る資料について（令和4年12月23日）。
- ㊽㉖令和4年12月22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4年12月27日）。
- ㊽㉗令和4年山形県鶴岡市の土砂崩れの被災者にかかる「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5年1月6日）。
- ㊽㉘「令和4年10月21日付けFATF声明を踏まえた犯罪による収益の移転防止に関する法律の適正な履行等について」にかかる金融庁からの周知要請について（令和5年1月13日）。
- ㊽㉙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依頼について（令和5年1月25日）。
- ㊽㉚令和5年1月24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5年1月27日）。
- ㊽㉛個人情報保護委員会シンポジウム開催のご案内（令和5年1月30日）。
- ㊽㉜「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結果について（令和5年2月6日）。
- ㊽㉝「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について（令和5年2月14日）。
- ㊽㉞「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」及び「国際テロリストと関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について（令和5年2月27日）。
- ㊽㉟「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について（令和5年3月3日）。

(2)法令等改正に伴うパブリックコメント対応

- ㊽㊿「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」が警察庁から発出された。これに伴い、令和4年11月29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）。
- ㊽㊽㉑「担保法制の見直しに関する中間試案」が法務省から発出された。これに伴い令和5年1月30日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。（協会員からの意見提出は無かった）。

(3)諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ①「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律施行令」、「個人情報の保護に関する法律施行規則」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び仮名加工情報・匿名加工情報編）」、「個人情報の保護に関する法律に係るEU及び英国域内から充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」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」及び「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」等の一部が改正されたことに伴い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「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」を令和4年5月20日に、「個人情報保護指針」を令和4年5月20日及び令和4年7月20日に、社内規則策定ガイドライン「3.個人顧客情報の安全管理措置等」を令和4年5月20日及び令和4年7月20日に、社内規則策定ガイドライン「4.外部委託」を令和4年7月20日に一部改正した。
- ②「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」の一部が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「5.取引時確認等の措置等」を令和4年5月20日及び令和5年2月1日に一部改正した。
- ③「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「7.苦情及び紛争等の対応態勢」を令和4年5月20日に一部改正した。
- ④軽微な改正を要する箇所が確認されたことを踏まえ、社内規則策定ガイドライン「3.個人顧客情報の安全管理措置等」、「11.過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む。）」、「13.書面の交付義務」を令和4年10月20日に一部改正した。

加えて、貸金業登録の申請を検討中の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55社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者60社に対し、社内規則の策定支援又は点検を行った。

また、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4年度は3件の開示をした。

(4)協会員からの実務相談への対応

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	21	20	19	11	9	4	9	9	4	18	13	10	147
広告審査等	8	6	8	6	3	7	5	3	4	6	4	1	61
法令等解釈	105	110	121	88	89	108	107	101	101	75	113	118	1236
書式類関係	6	6	11	15	11	10	12	14	5	3	7	29	129
研修関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	13	23	13	9	8	9	6	4	5	5	10	10	115
合計	153	165	172	129	120	138	139	131	119	107	147	168	1688

令和4年度の問合せ件数は、1,688件と前年度の1,735件に対し、47件減少（前年度比97.3%）した。

(a)社内規則等

前年度より54件の減少（前年度比73.1%）の147件となった。新設された個別ガイドラインの「システムリスク管理体制」及び「成年年齢引下げに係る遵守事項」についての問合せが多く寄せられた。

(b) 広告審査等

前年度より24件減少（前年度比71.7%）の61件となった。広告を出稿する協会の理解が浸透してきたことが要因と考えられる。

(c) 法令等解釈

前年度より179件の増加（前年度比116.9%）の1,236件となった。相談内容としては交付書面（法第16条の2、17条、18条）や例外貸付・除外貸付けについての問合せが多く寄せられた。

(d) 書式類関係

前年度より39件減少（前年度比76.7%）の129件となった。協会専用サイト内の書式一覧に犯罪収益移転防止法にかかる書式を追加した。また書式の一部を編集可能としたこと及び、各種書式の記載の手引きを掲載したことで問合せが減少したと思われる。

(5) 協会会員への情報提供と業務支援ツールの整備

① 「「貸金業務に関する質問と回答」の検索」機能の提供

協会会員に対して、業務の適切性、適正性確保のためのツールとして「「貸金業務に関する質問と回答」の検索」機能を協会専用サイト内に開設した。

「「貸金業務に関する質問と回答」の検索」は、毎月月初に発行している協会向け機関紙JFSA NEWSに掲載している「貸金業務に関する質問と回答～ご相談事例から～」の記事をデータベース化したもので、用語等から記事の検索ができるものとなっている。

② 業務用書式の提供及び改訂等

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仕様及び一部については編集可能なファイル形式で提供している。

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

今期、業務用書式の新規掲載として犯罪収益移転防止法に関する書式「確認記録の参考様式（自然人・法人）」の2書式を公開した。

(6) 広告適正化への取組み

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	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	令和3年度	令和4年度
新聞・雑誌	570	866	403	351	281	455	265	226	244	281	114	86	57	109
電話帳	179	264	194	192	137	160	145	114	110	92	71	54	50	34
テレビ	92	113	103	146	106	77	73	131	135	264	149	244	214	150
合計	841	1,243	700	689	524	692	483	471	489	637	334	384	321	293
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%	97.8%	98.3%

(注) 初回承認率（初回申請で改善要請を受けることなく1回で承認された広告の割合）は“協会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97%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%)
令和3年度	0% (0 / 6,199)	0% (0 / 535)	2件 (0.06%)
令和4年度	0.14% (7 / 5,093)	0% (0 / 669)	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・雑誌広告の割合が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、電話帳広告を含め、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340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104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96サイトのモニタリング調査や個別指導を行った。

③ 広告出稿の健全化に向けた関係団体との連携

適正な広告が出稿されるための取り組みとして、日本民間放送連盟（民放連）等の広告関係団体と連携した活動を継続するとともに、一般社団法人日本インタラクティブ広告協会（JIAA）とインターネット広告に関する情報交換を行なった。

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)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。

また、平成27年3月から事後検証の態勢整備を支援する「フィードバックサービス」を開始しているが、協会の要望を考慮し、平成28年度からサービス対象に「法人貸付に係る連帯保証人」を追加したうえで、JICCへの債権登録件数を1,000件以上から300件以上の協会会員へと利用条件の緩和を図り実施している。

	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	令和 3年度	令和 4年度
特定情報サービス利用協会会員	604	603	588	569	534	529	515	494
フィードバックサービス利用協会会員	18	30	42	59	67	68	72	83

(8)支部職員への情報提供

業務に関し支部から主に法令等解釈についての質問を138件受けた。また今期協会会員専用サイト内に開設した「[貸金業務に関する質問と回答]の検索」機能の提供に先立って、Webを使って説明会を開催した。

2. 法令等違反届出状況と措置状況

(1)協会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、協会会員に対して、協会会員自らによる社内調査、行政当局による立入検査、本協会の実地監査等において、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。

令和4年度は、法令等違反事案として205件の届出があり、前年度(161件)より44件増加している。

なお、本協会発足から令和4年度末までに、協会会員から提出された法令等違反届出事案の総件数は6,015件となっている。

次に、令和4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51件
- ・変更の届出（法第8条）に係る事案が21件
- ・契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が20件
- ・返済能力の調査（法第13条）に係る事案が16件
- ・契約締結前の書面の交付（法第16条の2）に係る事案が12件
- ・取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が12件

となっており、これら（132件）で届出事案全体（205件）の約6割を占めている。

なお、令和4年度の届出事案の内容を前年度と比較すると、返済能力の調査（法第13条）に係る事案が12件増、取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が6件増となっているが、その他については減少あるいは横這いとなっている。

法令等違反届出状況

(単位:件)

該当条文等	年度		平成19~29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		合計	
	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数
8条(変更の届出)	452	635	18	22	23	26	17	24	15	16	15	21	540	744		
12条の2 (業務運営に関する措置)	53	54	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	68	70		
12条の3 (貸金業務取扱主任者の設置)	34	35	2	2	4	4	1	1	0	0	2	2	43	44		
12条の6(禁止行為)	28	31	1	1	0	0	0	0	1	1	3	3	33	36		
12条の8 (利息、保証料等に係る制限等)	47	52	6	6	4	4	4	4	9	9	4	4	74	79		
13条(返済能力の調査)	218	285	14	15	9	12	6	6	3	4	11	16	261	338		
13条の3(基準額超過極度 方式基本契約に係る調査)	134	168	8	8	5	7	2	3	1	1	4	4	154	191		
14条(貸付条件等の揭示)	91	92	8	8	2	2	2	2	1	1	1	1	105	106		
15条(貸付条件の広告等)	117	127	6	7	2	2	4	4	0	0	3	4	132	144		
16条の2((保証)契約締結前 の書面の交付)	237	250	18	19	12	13	8	10	8	8	9	12	292	312		
17条 (契約締結時の書面の交付)	359	476	36	47	25	30	15	20	18	21	15	20	468	614		
18条(受取証書の交付)	154	194	17	23	6	7	2	5	6	6	5	7	190	242		
19条(帳簿の備付け)	179	221	13	17	10	10	4	4	2	2	6	6	214	260		
19条の2(帳簿の閲覧)	14	38	2	3	1	3	1	3	2	2	2	3	22	52		
21条(取立て行為の規制)	168	231	12	18	8	10	4	10	4	6	7	12	203	287		
22条(債権証書の返還)	61	86	4	4	5	5	3	4	1	1	2	2	76	102		
24条(債権譲渡等の規制)	34	35	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	37	38		
41条の35 (個人信用情報の提供)	477	1,050	81	117	40	55	26	28	27	50	32	51	683	1,351		
出資法5条2項 (高金利の処罰)	26	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26		
自主規制基本規則	181	242	13	19	4	5	10	12	11	14	7	7	226	299		
その他(注)	462	542	29	34	26	34	26	29	12	15	19	26	574	680		
合計(※)	3,526	4,870	291	373	190	233	139	173	125	161	150	205	4,421	6,015		

(注) その他のうち主なもの。

13条の2(過剰貸付け等の禁止)、13条の4(基準額超過極度方式基本契約に係る必要な措置)

(※) 合計欄の会員数は、各条項の会員数を加算したものの。

(2)協会員に対する措置状況

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4年度までに措置を行った協会員は延べ130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23協会員、定款第5条による文書注意が77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、一桁台で推移しており、令和4年度に措置を行った協会員数は、1協会員となっている。措置の内容は、勧告となっており、定款第21条に基づく処分とした協会員及び定款第5条による文書注意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と同様の手続きを経て、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4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4年度においては、措置を行った協會員はなかった。

措置状況

(単位:協会員数)

		除名	会員権停止	譴責	勧告	文書注意	計			除名	会員権停止	譴責	勧告	文書注意	計
平成20年度	法令等違反	0	5	0	4	7	16	平成28年度	法令等違反	0	2	1	0	5	8
	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	2	1	0	5	8
平成21年度	法令等違反	0	1	0	0	6	7	平成29年度	法令等違反	0	0	0	2	4	6
	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	0	0	2	4	6
平成22年度	法令等違反	3	3	2	0	10	18	平成30年度	法令等違反	0	0	0	1	5	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	1	5	6
平成23年度	法令等違反	0	2	1	3	6	12	令和元年度	法令等違反	0	0	0	3	5	8
	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	3	5	8
平成24年度	法令等違反	0	2	2	1	10	15	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	2	2	1	10	15		計	0	0	0	1	0	1
平成25年度	法令等違反	0	0	2	5	4	11	令和3年度	法令等違反	0	0	0	2	1	3
	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	2	1	3
平成26年度	法令等違反	0	2	0	0	9	11	令和4年度	法令等違反	0	0	0	1	0	1
	書類監査	0	1	0	0	0	1		書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	3	0	0	9	12		計	0	0	0	1	0	1
平成27年度	法令等違反	0	0	2	0	5	7	合計	法令等違反	3	17	10	23	77	130
	書類監査	0	0	0	0	0	0		書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	0	0	2	0	5	7		計	11	155	37	50	132	385

(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。

3. 個人情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）に基づく認定個人情報保護団体として「個人情報保護指針」を定め、協会員において個人データの漏えい等やそのおそれがある場合で個人の権利利益を害するおそれの大きいものが発生したときは、速やかな個人情報保護委員会（権限委任されている場合は監督当局）への報告を、個人データの漏えい等やそのおそれがある場合又は個人情報・仮名加工情報に係る削除情報等の漏えい等やそのおそれがある場合は、関係法令やガイドラインに従った監督当局への報告をそれぞれ求めているとともに、本協会へ協会員が行った各報告と同じ内容の報告を求めている。

令和4年度に提出のあった「個人情報等の漏えい等に係る報告」は534件で、前年度の223件から311件の増加となっているが、主な増加要因はクレジットカードやクレジットカード番号の記載された書面の配達等における誤配事案である。また、これらの事案以外を項目別に見ると、前年度対比で概ね横ばいであるが、不正アクセス事案については、28件の増加となっている。

個人情報の漏えい等に係る報告

(単位：件)

漏えい等を起こした者 漏えい等の態様	令和2年度				令和3年度				令和4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	11	0	11	0	0	9	0	8	1	0	343	0	138	1	204
誤送付	45	39	0	6	0	61	56	0	5	0	62	53	0	8	1
メールの誤送信	13	13	0	0	0	70	17	0	53	0	18	12	0	6	0
FAX誤送信	10	7	0	3	0	10	8	0	2	0	7	6	0	1	0
誤手交	2	0	0	2	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1
口頭漏えい	5	5	0	0	0	9	8	0	1	0	5	4	0	1	0
誤廃棄	15	14	0	1	0	9	6	0	3	0	15	10	0	5	0
紛失	26	22	3	1	0	23	17	1	3	2	20	15	4	1	0
不正アクセス	16	0	0	0	16	18	0	0	0	18	46	0	0	0	46
盗難	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	10	7	0	1	2	13	9	0	1	3	16	8	3	1	4
計	153	107	14	14	18	223	121	9	70	23	534	109	145	24	256

4. 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4年度は84件の「障害発生報告書」が提出されており、件数は前年度から28件増加している。

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	令和2年度		令和3年度		令和4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	6	6	3	4	1	1
	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	1	1	0	0	0	0
非意図的要因	ソフトウェアの不具合等による障害	4	5	6	8	16	19
	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	2	2	5	6	13	18
	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	16	23	10	18	13	30
	その他の非意図的要因による障害	11	15	8	16	5	11
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	3	3	2	2	3	4
	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	1	1	2	2	1	1
その他	上記の脅威の類型以外の理由による障害	1	1	0	0	0	0
計		45	57	36	56	52	84

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・買い物の浪費で返済困難になった等様々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の提供、生活の再建や改善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支援を行っている。加えて、行政や協会員等の相談員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研修や、学生、高齢者等の消費者を対象にした金融トラブル防止のための金融経済教育（出前講座）等を行っている。

【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〉

「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「本人確認書類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。

〈貸付自粛制度申告受付〉

「ギャンブルがやめられない」「買い物の浪費を防ぎたい」「家族を安心させたい」等の目的で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者からの申告受付や相談対応を行っている。

また、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策、多重債務防止推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

〈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な今後の生活が不安」「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、問題を起こす本人及び家族を含めた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 of 表明があった場合は、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

令和4年度の資金需要者等からの相談等総受付件数は17,312件で、前年度と比較して1,065件減少した。相談数減少の大きな要因は誤認電話の減少によるもので、相談・苦情のアクセス方法別では、電話16,984件、次いでメール284件、文書20件、来協（支部含む）17件、FAX2件、紛争申立書の提出が5件であった。

（単位：件、％）

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
電話		20,107	16,177	18,041	16,984	98.1%	-1,057	-5.9%
メール		6	13	283	284	1.6%	1	+0.4%
来協		95	31	25	17	0.1%	-8	-32.0%
文書		53	24	19	20	0.1%	1	+5.3%
FAX		15	16	8	2	0.0%	-6	-75.0%
紛争申立書		4	6	1	5	0.0%	4	+400.0%
総受付件数		20,280	16,267	18,377	17,312	100.0%	-1,065	-5.8%

※メール（Web）相談は、令和3年5月より障がいがある方から一般の方も対象とした。

※誤認電話とは、各社のホームページ等のADR機関案内の表示を見て、本来各社に相談すべき内容を当協会に誤って架けてきたもの。

(2) 受付状況

「相談」は、17,300件（前年度対比-1,067件、-5.8％）と減少した。内訳は、「一般相談」4,053件（前年度対比-54件、-1.3％）、及び「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」7,997件（前年度対比-1,263件、-13.6％）が減少したものの、「多重債務関連相談」が5,250件（前年度対比+250件、+5.0％）と増加した。

「苦情」は、7件（前年度対比-2件、-22.2％）で（44ページ「苦情処理状況」参照）、ここ数年の減少傾向が継続し、「紛争」は、5件（前年度対比+4件、+400.0％）であったが、これは少数変動の範囲以内で特段の理由・傾向等は見られない（46ページ「紛争解決手続（ADR）受理状況」参照）。

（単位：件、％）

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
相談	一般相談	4,872	4,187	4,107	4,053	23.4%	-54	-1.3%
	多重債務関連相談	6,275	4,432	5,000	5,250	30.3%	250	+5.0%
	協会員等相談窓口案内 （誤認電話）	9,109	7,623	9,260	7,997	46.2%	-1,263	-13.6%
	小計	20,256	16,242	18,367	17,300	99.9%	-1,067	-5.8%
	苦情	20	19	9	7	0.04%	-2	-22.2%
	紛争	4	6	1	5	0.03%	4	+400.0%
	合計	20,280	16,267	18,377	17,312	100.0%	-1,065	-5.8%

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当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 借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	身分証明書等の紛失等	身分証明書の紛失や盗難における対処等に関する相談
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口等の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関する相談
分類		定義
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	貸付自粛制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	貸付自粛制度に関する本人以外（家族）からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生手続き等 債務整理に関する相談
	ヤミ金融・違法業者	ヤミ金融、違法業者に関する相談
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

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が1,806件（前年度対比+283件、+18.6%）と増加した。

「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせ等が3,717件（前年度対比+188件、+5.3%）と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、1,339件（前年度対比+172件、+14.7%）と増加した。ヤミ金融・違法業者に関する相談は194件（前年度対比-110件、-36.2%）と減少した。

（単位：件、%）

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
一般相談	融資関連	1,660	1,384	1,523	1,806	10.4%	283	+18.6%
	信用情報関連	497	434	351	380	2.2%	29	+8.3%
	身分証明書等の紛失等	121	138	145	115	0.7%	-30	-20.7%
	業者等の連絡先	1,165	1,099	799	703	4.1%	-96	-12.0%
	帳簿の開示	11	6	3	5	0.0%	2	+66.7%
	その他	1,418	1,126	1,286	1,044	6.0%	-242	-18.8%
小計		4,872	4,187	4,107	4,053	23.4%	-54	-1.3%
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,907	1,262	1,448	1,494	8.6%	46	+3.2%
	貸付自粛・本人以外	2,859	1,829	2,081	2,223	12.8%	142	+6.8%
	貸付自粛計	4,766	3,091	3,529	3,717	21.5%	188	+5.3%
	返済困難	1,168	993	1,167	1,339	7.7%	172	+14.7%
	ヤミ金融・違法業者	341	348	304	194	1.1%	-110	-36.2%
小計		6,275	4,432	5,000	5,250	30.3%	250	+5.0%
協会員等相談窓口案内（誤認電話）		9,109	7,623	9,260	7,997	46.2%	-1,263	-13.6%
相談合計		20,256	16,242	18,367	17,300	100.0%	-1,067	-5.8%

2 相談者属性

男性の相談者がやや多く、年代別割合では、50歳代の相談者が、他の年代より多い。返済困難に関する相談は20～50歳代に多く、50歳代及び70歳以上の相談者から融資先の紹介を求める相談が多い傾向がみられた。

※若年層に関する相談（35ページ「4 若年層に関する相談状況」）参照

【相談者（性別）】

（単位：件、％）

性別	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	10,585	52.3%	8,749	53.9%	9,990	54.4%	9,142	52.8%	-848	-8.5%
女性	9,670	47.7%	7,492	46.1%	8,375	45.6%	8,156	47.1%	-219	-2.6%
不明*	1	0.0%	1	0.0%	2	0.0%	2	0.0%	0	0.0%
合計	20,256	100.0%	16,242	100.0%	18,367	100.0%	17,300	100.0%	-1,067	-5.8%

※「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

【相談者（年代別）】

（単位：件、％）

年代	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
10歳代	22	(0.1%)	20	(0.3%)	11	0.1%	20	0.1%	9	+81.8%
20歳代	893	(4.4%)	736	(4.5%)	682	3.7%	1,300	7.5%	618	+90.6%
30歳代	1,087	(5.4%)	880	(5.4%)	936	5.1%	1,561	9.0%	625	+66.8%
40歳代	1,210	(6.0%)	978	(6.0%)	1,100	6.0%	1,653	9.6%	553	+50.3%
50歳代	1,390	(6.9%)	961	(5.9%)	1,050	5.7%	1,999	11.6%	949	+90.4%
60歳代	1,102	(5.4%)	830	(5.1%)	696	3.8%	1,478	8.5%	782	+112.4%
70歳以上	1,283	(6.3%)	855	(5.3%)	648	3.5%	1,704	9.8%	1,056	+163.0%
不明	13,269	(65.5%)	10,982	(67.6%)	13,244	72.1%	7,585	43.8%	-5,659	-42.7%
合計	20,256	(100%)	16,242	(100%)	18,367	100.0%	17,300	100.0%	-1,067	-5.8%

※令和4年度より相談者の年代聞き取りを強化した。

【相談者（年代別相談分類・令和4年度）】

（単位：件）

年代	分類	融資関連	信用情報 関連	身分証明 書等の 紛失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付自粛・ 本人	貸付自粛・ 本人以外	返済困難	ヤミ金融・ 違法業者	協会員等 相談窓口案内 (誤認電話)	その他	合計
		10歳代	2	0	0	1	0	1	1	4	2	8	1
20歳代	100	23	4	25	0	256	49	204	28	533	78	1,300	
30歳代	130	31	9	23	0	236	148	210	21	668	85	1,561	
40歳代	191	49	13	43	1	165	305	202	25	547	112	1,653	
50歳代	215	52	14	62	0	115	454	240	26	679	142	1,999	
60歳代	173	36	7	79	1	60	242	135	12	646	87	1,478	
70歳以上	215	15	15	122	0	29	141	117	9	966	75	1,704	
不明	780	174	53	348	3	632	883	227	71	3,950	464	7,585	
合計	1,806	380	115	703	5	1,494	2,223	1,339	194	7,997	1,044	17,300	

③ 相談内容詳細

① 一般相談 (32ページ図表参照)

一般相談のうち、「融資関連」は1,806件で、個別取引等に関連する「契約」935件、新規・追加融資に関連する「融資」が871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261件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関67件、法テラス51件等であった。

【融資関連 (他機関への紹介先)】

(単位:件)

他機関への紹介先	信用情報機関	法テラス	弁護士会・司法書士会	社会福祉協議会	都道府県・市町村	裁判所	クレジットカウンセリング協会	日本クレジット協会	金融庁財務局	その他	合計
件数	67	51	21	42	37	3	9	7	1	23	261

② 多重債務関連相談 (32ページ図表参照)

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,339件で、前年度と比較して172件増加している。返済困難の原因としては、「支出の増加」によるものが587件、「収入の減少」によるものは499件であった。他機関への紹介件数は422件で、主な紹介先窓口は、法テラス167件、クレジットカウンセリング協会94件等であった。

債務額で一番多かったのは、「100万未満」100件(29.2%)で、平均債務額は、3,025,645円であった。債務の主たる原因で一番多かったのは、「生活資金不足」256件(28.9%)であった。

※ヤミ金融・違法業者に関する相談 (37ページ「(2)ヤミ金融・違法業者」)参照

※貸付自粛に関する相談 (38ページ「(3)貸付自粛制度 ①貸付自粛の相談・問合せ」)参照

【返済困難 (相談者)】 (単位:件、%)

相談者	件数	割合
本人	842	62.9%
親族	367	27.4%
配偶者	95	7.1%
その他	35	2.6%
合計	1,339	100.0%

【返済困難 (性別)】 (単位:件、%)

性別	件数	割合
男性	646	48.2%
女性	693	51.8%
合計	1,339	100.0%

【返済困難 (原因)】

(単位:件、%)

主な原因		件数	割合
支出増	ギャンブル	82	6.1%
	嗜好消費	67	5.0%
	買い物	121	9.0%
	投資関連	26	1.9%
	予期せぬ支出	36	2.7%
	ローン返済	50	3.7%
	その他※1	205	15.3%
	小計	587	43.8%
収入減	病気・ケガによる就労困難	168	12.5%
	失業・リストラ	131	9.8%
	その他※2	200	14.9%
	小計	499	37.3%
カウンセリング関連		253	18.9%
合計		1,339	100.0%

※1「支出増(その他)」…生活費や教育費の補てん、副業資金等

※2「収入減(その他)」…給料・賞与の減少、介護による休職等

【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	クレジットカウンセリング協会	弁護士会・司法書士会	都道府県・市町村	精神保健福祉センター	裁判所	社会福祉協議会	日本クレジット協会	信用情報機関	その他	合計
件数	167	94	43	12	44	1	14	13	21	13	422

【債務額】 (単位:件、%)

100万未満	100万以上 200万未満	200万以上 300万未満	300万以上 400万未満	400万以上 500万未満	500万以上	合計
100	80	51	39	17	55	342
29.2%	23.4%	14.9%	11.4%	5.0%	16.1%	100%

※返済困難相談受付時の債務状況(1,339件の内、債務額不明を除いた相談342件が対象)

【債務の主たる原因】 (単位:件、%)

生活資金不足	収入の減少	住宅・土地の費用	名義貸し・保証人	ギャンブル	買い物	予期せぬ出費
256	89	12	3	157	195	21
22.0%	7.6%	1.0%	0.3%	13.5%	16.8%	1.8%
事業費運転資金	遊興費飲食・交際費	借金返済	教育費資格取得費	その他	合計	
42	194	61	25	109	1,164	
3.6%	16.7%	5.2%	2.1%	9.4%	100.0%	

※未聴取・無回答及び重複する原因があるため相談件数とは異なる。

4 若年層に関する相談状況

18歳から24歳までの若年層に関する相談は619件で、うち331件(53.5%)は、貸付自粛制度に関する相談であった。また、若年層本人からの相談は165件で、貸付自粛制度及び返済困難に関する相談が多く、家族・親族からの相談は423件で、貸付自粛制度に関する相談が多かった。

※成年年齢引下げで懸念される若年層の金融トラブル防止に対する取組みについては、48ページ「(2)成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み」参照。

(単位:件、%)

相談分類	件数	割合	相談者		
			本人	家族・親族	その他
貸付自粛	331	53.5%	41	283	7
返済困難	143	23.1%	63	78	2
融資関連	68	11.0%	22	36	10
ヤミ金融・違法業者	8	1.3%	6	2	0
身分証明書等の紛失等	5	0.8%	1	4	0
業者等の連絡先	6	1.0%	4	1	1
信用情報関連	10	1.6%	5	5	0
その他	48	7.8%	23	14	11
合計	619	100.0%	165	423	31

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

《相談事例》

【事例1】(貸付自粛・母親から息子(19歳)の相談)

大学生の息子が学生ローンで10万円借りていることが判明した。立替えたが、バイト代で返す約束を守らない。貸付自粛制度があると聞いたので手続きをしたい。

【事例2】(貸付自粛・本人(23歳)からの相談)

精神疾患があり、ストレスから買い物のための借金をしてしまい、止められない。浪費癖を治したいので、貸付自粛の手続き方法と本人確認書類のことを教えて欲しい。

※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

【事例3】(返済困難・本人(24歳)からの相談)

パチンコによる約50万円の借金があり、月平均8.5万円を返済しているが厳しい。自分で解決したいと思っているので相談したい。

【事例4】(返済困難・会社の上司から部下(23歳)の相談)

部下が高価なものを購入している。会社の積立にも手を付けている様子で、浪費癖が治らない。本人と話し合ったところ、浪費癖を直したいということで、生活再建支援カウンセリングを受けさせたい。

【事例5】(融資関連・本人(20歳)からの相談)

金融業者の覆面調査でレビューを書く報酬が貰えるという案内をSNSで見えてアクセスした。すると貸金業者への申込みを誘導され、ID・パスワードを教えてしまった。その後貸金業者から30万の借入通知がきたが、借りたつもりはないのでSNSの相手に連絡するも音信不通。貸金業者に事情説明するも、返済して下さいと言われていた。協会では救済措置はないか。

【協会の適切な対応による好事例】

融資申し込みの際、協会の適切なアドバイスにより、副業に係る金融トラブルを未然防止できた事例がありました。

[22歳女性]

『動画を見たら収入になる』という広告を見て、申込んだところ、「ローンを組み情報商材を購入する必要がある」という説明を受けた。おかしいと思いつつも冷静な判断ができず貸金業者A社に50万の契約を申し込んだ。その際に貸金業者から詳しく資金用途を聞かれたため、副業のためである旨を説明すると、「疑わしいので申込みを却下させていただき、他にも申し込んでいないか」と聞かれた。B社にも申し込んだ旨を話すと「副業詐欺の可能性があるので、取消した方が良い」と助言された。B社に連絡したところ、やはり「疑わしいので否決する」と言われ、警察や信用情報機関、協会での相談を案内されて未然防止できました。

当協会では、社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」に、当分の間、下記の規制を盛り込むこととしています。

若年者への貸付けの契約を締結しようとする場合は、資金用途を確認するとともに、名義の貸借やマルチ商法等について注意喚起を行い、不自然な点が見受けられる場合には聴き取りを行う等、より慎重な調査を行うものとする。

引き続き、関係各機関とも連携しながら、若年者が金融トラブルに巻き込まれない様、また過大な債務を負うような事態が生じないように、取り組んでまいります。

※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

(2) ヤミ金融・違法業者

受付件数は194件（前年度対比-110件、-36.2%）であり、「金銭取引あり／被害あり」の相談は、111件（前年度対比-10件、-8.3%）と減少したが、被害があった場合は速やかに警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。また、「金銭取引なし／被害なし」の相談も83件（前年度対比-100件、-54.6%）と減少はしたものの、相談者に対してはヤミ金融・違法業者の狡猾さ、手口等を注意喚起するとともに正しい業者の見分け方を教示する等、被害の未然防止を図っている。

相談者の約70%は男性であり、年齢を聴取することができた123人では、20～50歳代まで幅広い層でヤミ金融・違法業者の被害に遭っている。

なお、ヤミ金融・違法業者との接触媒体については、「自らネット検索」が、44件と最も多く、次いで「SNS」が31件、「メール勧誘」が30件となっている。ヤミ金融・違法業者については、業者名、手口等を聴取し、関係機関との情報共有を実施している。

① 受付件数

（単位：件、%）

分類	年度				割合	前年度対比	
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1	108	126	121	111	57.2%	-10	-8.3%
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2	233	222	183	83	42.8%	-100	-54.6%
合計	341	348	304	194	100.0%	-110	-36.2%

※1 「ヤミ金融・違法業者／被害あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2 「ヤミ金融・違法業者／被害なし」…上記以外（嫌がらせ等の精神的被害を含む）

② 性別

（単位：件、%）

性別	件数	割合
男性	130	67.0%
女性	64	33.0%
合計	194	100.0%

③ 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	1.6%	2	2.9%
20歳代	28	22.8%	11	16.2%
30歳代	21	17.1%	12	17.6%
40歳代	25	20.3%	16	23.5%
50歳代	26	21.1%	13	19.1%
60歳代	12	9.8%	6	8.8%
70歳以上	9	7.3%	8	11.8%
合計	123	100.0%	68	100.0%

④ 接触端緒

（単位：件、%）

接触媒体	年度				割合	前年度対比	
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		増減	増減率
自らネット検索	76	106	78	44	22.7%	-34	-43.6%
メール勧誘	20	26	59	30	15.5%	-29	-49.2%
電話勧誘	25	34	43	10	5.2%	-33	-76.7%
FAX勧誘	68	36	17	14	7.2%	-3	-17.6%
DM等勧誘	40	26	12	5	2.6%	-7	-58.3%
口コミ・紹介等	6	3	9	13	6.7%	4	+44.4%
SNS	-	-	-	31	16.0%	31	-
不明	106	117	86	47	24.2%	-39	-45.3%
合計	341	348	304	194	100.0%	-110	-36.2%

※令和4年度から、接触端緒に「SNS」を追加した。

(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みを行っている制度である。

① 貸付自粛制度に関する相談・問合せ

相談・問い合わせ件数は3,717件で（前年度対比+188件、+5.3%）であった。そのうち、「本人以外」からの相談は、母親からの息子に関する相談が最も多く、貸付自粛制度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多く含まれることから、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

（参 考）個人信用情報機関である

- ・日本信用情報機構（JICC）〈消費者金融系〉
- ・シー・アイ・シー（CIC）〈信販・クレジット系〉
- ・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。

①相談件数

（単位：件、%）

相談者	年度	令和	令和	令和	令和	割合	前年度対比	
		元年度	2年度	3年度	4年度		増減	増減率
本人		1,907	1,262	1,448	1,494	40.2%	46	+3.2%
本人以外		2,859	1,829	2,081	2,223	59.8%	142	+6.8%
合計		4,766	3,091	3,529	3,717	100.0%	188	+5.3%

②相談種別

（単位：件、%）

相談種別	年度	令和	令和	令和	令和	割合	前年度対比	
		元年度	2年度	3年度	4年度		増減	増減率
登録	本人	666	387	415	620	16.7%	205	+49.4%
	本人以外	1,805	1,017	1,325	1,749	47.1%	424	+32.0%
撤回	本人	633	428	455	551	14.8%	96	+21.1%
	本人以外	102	59	72	92	2.5%	20	+27.8%
問合せ	本人	608	447	578	323	8.7%	-255	-44.1%
	本人以外	952	753	684	382	10.3%	-302	-44.2%
合計		4,766	3,091	3,529	3,717	100.0%	188	+5.3%

③本人以外相談・相談者

（単位：件、%）

相談者	相談件数	割合
母	742	33.4%
妻	453	20.4%
家族・親族	385	17.3%
父	408	18.4%
夫	55	2.5%
その他	180	8.1%
合計	2,223	100.0%

④本人以外相談・相談対象者

（単位：件、%）

相談対象者	相談件数	割合
息子	937	42.2%
家族・親族	385	17.3%
夫	453	20.4%
娘	213	9.6%
妻	55	2.5%
その他	180	8.1%
合計	2,223	100.0%

2 個人信用情報機関への登録状況

貸付自粛制度の協会受付件数（登録・撤回）は、協会活動及び貸付自粛の周知活動の強化により3,773件（前年度対比+408件、+12.1%）、うち登録は2,739件（前年度対比+402件、+17.2%）であり、撤回は1,034件（前年度対比+6件、+0.6%）であった。

協会の登録者の年代別では、20～30歳代が多く、居住地都道府県別上位は、「東京都」281件、「大阪府」228件、「神奈川県」171件、「愛知県」167件、「福岡県」159件と、やはり大都市圏が多くを占める。

（単位：件、%）

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
						増減	増減率
協会	登録	2,070	2,150	2,337	2,739	402	17.2%
	撤回	875	987	1,028	1,034	6	0.6%
計		2,945	3,137	3,365	3,773	408	12.1%
個信センター	登録	647	380	521	436	-85	-16.3%
	撤回	115	132	166	264	98	59.0%
計		762	512	687	700	13	1.9%
登録		2,717	2,530	2,858	3,175	317	11.1%
撤回		990	1,119	1,194	1,298	104	8.7%
合計		3,707	3,649	4,052	4,473	421	10.4%

【年代別登録申告者受付状況】（個信センターを除く）

（単位：件、%）

登録申告者年代	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
10歳代		9	15	21	33	1.2%	12	+57.1%
20歳代		587	637	761	903	33.0%	142	+18.7%
30歳代		532	604	648	771	28.1%	123	+19.0%
40歳代		430	426	418	475	17.3%	57	+13.6%
50歳代		266	254	275	303	11.1%	28	+10.2%
60歳代		159	147	132	162	5.9%	30	+22.7%
70歳代以上		87	67	82	92	3.4%	10	+12.2%
合計		2,070	2,150	2,337	2,739	100.0%	402	+17.2%

（参考）都道府県別登録申告者受付状況（個信センターを除く）

（単位：件）

北海道	128	埼玉県	152	岐阜県	34	鳥取県	8	大分県	34
青森県	24	千葉県	133	静岡県	74	島根県	9	宮崎県	31
岩手県	19	東京都	281	愛知県	167	岡山県	41	鹿児島県	36
宮城県	50	神奈川県	171	三重県	40	広島県	86	福岡県	159
秋田県	12	新潟県	43	滋賀県	41	山口県	45	佐賀県	23
山形県	29	山梨県	14	京都府	38	徳島県	21	長崎県	23
福島県	35	長野県	20	大阪府	228	香川県	41	沖縄県	30
茨城県	33	富山県	18	兵庫県	132	愛媛県	37	合計	2,739
栃木県	33	石川県	19	奈良県	14	高知県	19		
群馬県	23	福井県	19	和歌山県	28	熊本県	44		

3 Web 申告受付による変化

利用者の利便性の拡充及び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た。

①登録受付状況（個信センターを除く）

（単位：件、％）

登録 (合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	2,070	100.0%	2,150	100.0%	2,337	100.0%	2,739	100.0%	402	+17.2%
Web	-	-	1,330	61.9%	1,549	66.3%	1,918	70.0%	369	+23.8%
来協	574	27.7%	174	8.1%	174	7.4%	199	7.3%	25	+14.4%
郵送	1,496	72.3%	646	30.0%	614	26.3%	622	22.7%	8	+1.3%

②撤回受付状況（個信センターを除く）

（単位：件、％）

撤回 (合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	875	100.0%	987	100.0%	987	100.0%	1,034	100.0%	47	+4.8%
Web	-	-	725	73.5%	725	73.5%	842	81.4%	117	+16.1%
来協	419	47.9%	115	11.6%	115	11.6%	85	8.2%	-30	-26.1%
郵送	456	52.1%	147	14.9%	147	14.9%	107	10.3%	-40	-27.2%

4 貸付自粛制度申告者の状況

貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取りを行っており、貸付自粛制度を利用することで登録目的の問題解決、生活改善の一助となった旨の回答を得た。

①貸付自粛制度申告者の状況

（単位：件、％）

登録の目的	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
ギャンブル等を止められない	1,114	1,219	44.5%	105	+9.4%
遊興費を使いすぎてしまう	514	502	18.3%	-12	-2.3%
過剰に買い物をしてしまう	346	508	18.5%	162	+46.8%
その他（借金防止・再登録等）	363	510	18.6%	147	+40.5%
合計	2,337	2,739	100.0%	402	+17.2%

②貸付自粛制度を知った経緯（個信センターを除く）

（単位：件、％）

知った経緯	件数	割合
家族からの紹介	657	42.7%
協会ホームページ	511	33.2%
以前に登録したことがある	196	12.7%
消費者センター・行政等からの紹介	55	4.2%
貸金業者等からの紹介	42	2.7%
貸付自粛制度周知ポスター等	20	1.3%
その他（医師、弁護士、司法書士等）	58	3.8%
合計	1,539	100.0%

※ギャンブルを理由とした登録者（1,219人）からの聞き取り結果（複数選択あり）

③ギャンブルを理由とする登録者状況（個信センターを除く）

（単位：件、％）

	登録件数	登録者 ギャンブル	性別		ギャンブル種類（複数選択含む）							合計
			男性	女性	パチンコ	パチスロ	競馬	ポロース	競輪	オートレース	カジノ	
令和4年度	2,739	1,219	1,192	27	873	380	270	210	41	127	44	1,945
(構成比)※2		44.5%	97.8%	2.2%	44.9%	19.5%	13.9%	10.8%	2.1%	6.5%	2.3%	100.0%
令和3年度	2337	1,114	1,076	38	828	340	255	156	7	45	19	1,650
(構成比)※2		47.7%	96.6%	3.4%	50.2%	20.6%	15.5%	9.5%	0.4%	2.7%	1.2%	100.0%

※1 その他とは、宝くじ、麻雀等 ※2 ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

④貸付自粛制度撤回の理由（個信センターを除く）

（単位：件、％）

登録の目的	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
住宅ローン等の新規契約のため	332	218	21.1%	-114	-34.3%
クレジットカードが必要となった	227	180	17.4%	-47	-20.7%
再登録のため	176	209	20.2%	33	+18.8%
登録の必要がなくなった	172	252	24.4%	80	+46.5%
生活資金が必要となった	103	164	15.9%	61	+59.2%
その他・無回答	18	11	1.1%	-7	-38.9%
合計	1,028	1,034	100.0%	6	+0.6%

⑤貸付自粛制度撤回時の生活改善状況（個信センターを除く）

（単位：件、％）

貸付自粛登録時の目的	撤回件数	生活改善ができた	生活改善に取り組中	未改善	改善率
ギャンブル等を止められない	575	354	213	8	61.6%
遊興費を使いすぎてしまう	236	161	75	0	68.2%
過剰に買い物をしてしまう	136	100	34	2	73.5%
その他（借金防止・再登録等）	87	55	31	1	63.2%
合計	1,034	670	353	11	64.8%

(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。

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。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である。

※産業カウンセラー3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おり（相談料は無料）、カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務防止の効果があるとの言葉をいただいている。

1 受付状況

新規相談者68人、前年度から繰り越した継続相談者36人、合計104人の相談者に対し、電話及びオンラインによるカウンセリング相談を460回（電話454回、オンライン6回）実施した。

（単位：人、回、％）

年度 新規・継続	令和 元年度		令和 2年度		令和 3年度		令和 4年度		前年度対比			
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数		相談回数	
									増減	増減率	増減	増減率
新規相談者	41	160	40	156	35	135	68	263	33	+94.3%	128	+94.8%
継続相談者	25	86	22	61	25	122	36	197	11	+44.0%	75	61.5%
相談者合計	66	246	62	217	60	257	104	460	44	+73.3%	203	79.0%

2 新規相談者の属性等について

新規相談者68人のうち債務者本人は49人（72.1％）、配偶者10人（14.7％）、親族9人（13.2％）であり、年代別では、「債務者本人」は、30歳代が多く、「配偶者・親族」では、30歳代及び50歳代が多い。

（単位：人、％）

性別	債務者本人	割合	配偶者・親族	割合	合計	割合
男性	29	59.2%	2	10.5%	31	45.6%
女性	20	40.8%	17	89.5%	37	54.4%
合計	49	100.0%	19	100.0%	68	100.0%

（単位：人、％）

年代別	債務者本人	割合	配偶者・親族	割合	合計	割合
20歳代	15	30.6%	2	10.5%	17	25.0%
30歳代	20	40.8%	6	31.6%	26	38.2%
40歳代	10	20.4%	3	15.8%	13	19.1%
50歳代	1	2.0%	6	31.6%	7	10.3%
60歳代	3	6.1%	2	10.5%	5	7.4%
合計	49	100.0%	19	100.0%	68	100.0%

債務の原因は、「買い物」15人（30.6％）、「ギャンブル癖」10人（各20.4％）、「遊興費・飲食費・交際費」7人（各14.3％）、「生活費の補てん」6人（12.2％）等で、債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」36人（73.5％）、「清算なし」13人（26.5％）で、約8割が再発している。

清算経験あり36人の内訳は、「親族による肩代わり」21人（58.3％）、「任意整理」7人（19.4％）、「法的整理」各6人（各16.7％）であった。

（単位：人、％）

債務の原因		
(債務者本人49人)	人数	割合
買い物	15	30.6%
ギャンブル癖	10	20.4%
遊興費・飲食費・交際費	7	14.3%
生活費の補てん	6	12.2%
その他	11	22.4%
合計	49	100.0%

（単位：人、％）

清算経験有無		
(債務者本人49人)	人数	割合
あり	36	73.5%
なし	13	26.5%
合計	49	100.0%



（単位：人、％）

清算経験あり		
(債務者本人36人)	人数	割合
親族による肩代わり	21	58.3%
任意整理	7	19.4%
法的整理	6	16.7%
自己資金（貯金）	1	2.8%
その他（借り換え）	1	2.8%
合計	36	100.0%

相談時の「債務の有無」については、「債務あり」39人、「債務なし」10人（相談前に清算を含む）であり、債務あり相談者39人の債務件数は、「2～3件」13人、「6件以上」11人等で、債務額は、「100～200万未満」11人、「300万以上」、「200～300万未満」「1～50万未満」各8人等であった。

(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	39	2～3件	13	300万以上	8
債務なし	10	6件以上	11	200～300万未満	8
合計	49	1件	9	100～200万未満	11
		4～5件	6	50～100万未満	4
		合計	39	1～50万未満	8
				合計	39

③ 終了結果

(単位:人、%)

カウンセリング終了者は51人。うち、18人に改善の結果確認ができた。

改善の結果が確認できた終了者18人のうち、3人が当年度の新規相談者で、残り15人が前年度以前からの継続相談者である。

終了者51人のうち、33人は相談者の都合により途中で中断したため、改善結果の確認は出来なかった。

カウンセリングの相談期間は概ね1年程度を目安としているが、長い人で数年かかるケースもある。

終了結果	人数	割合
問題行動が改善された	9	50.0%
家族関係が改善された	6	33.3%
家計状況が改善された	3	16.7%
改善	18	100.0%
途中中断	33	
合計	51	

④ カウンセリング事例 (令和4年度終了分)

① 【本人 (20代男性)・浪費 (飲食) による借金の相談】

知人とともに貸付自粛登録を行う為に来協。その際に担当職員からカウンセリングの説明を受けたところ、是非カウンセリングを受けてみたいと希望された。

借金の原因は飲食費 (特に飲酒) との事であったが、まずは現状を把握する為に、家計簿をつけることと、どのような時にお酒を飲みに行きたくなくなってしまうのかの観察記録をつけることとした。

カウンセリングでは観察記録を基に、必ず振り返りを行い、お酒を飲みに行かずに済む対策を考え、繰り返し実行してもらった。徐々に自分の欲求をコントロールできるようになり、その後定着したことからカウンセリングを終了した。

(面接回数5回 終了までの期間1年8か月・途中コロナ禍で中断)

② 【配偶者 (40代女性)・夫の浪費による借金の相談】

インターネットで協会のカウンセリングを知り来協。

夫が預貯金の使い込みと借金を含めこれまで300万円を使い、今回はカードの借金も発覚したので、まずは弁護士に債務整理を頼むことにした。夫も並行面接を行っていたが、「債務整理をしたのでもう借金はできないし、態度を改めるから」という理由で先にカウンセリングを終了することとなった。

夫は『借金の原因は「買い物」』というだけで詳しくは教えてくれない。今後、夫とどのように関わっていけばいいかわからないため、その対策を目的としたカウンセリングの継続を妻から希望された。

カウンセリングでは、夫に対する怒りと感情の高まりを自ら鎮め、言葉のかけ方を改善する等の対策を実行したところ、円滑なコミュニケーションが取れるようになり、夫婦関係が改善したので終了とした。借金の原因である浪費の内容は分からないが、無理に追求しない、そのうち話してくれるかもという考えをもてるようになったとのこと。

(面接回数10回 終了までの期間10か月)

※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 アンケート調査による相談者の声

⇒家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。

⇒小さな事をひとつひとつ親身になって聴いてくれたことが有りがたかったです。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点を合わせられるようにもっていただきました。

⇒カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。

⇒相談先がなく困っていましたが、親身に相談に対応していただき、長年の心配がなくなりました。大変ありがとうございました。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

3. 苦情

▶ 「苦情」の定義

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

(1) 苦情処理状況

「苦情」受付件数は、7件（前年度対比-2件、-22.2%）であった。「苦情」が減少した要因としては、協会の顧客志向の高まりから、これまで説明不足や認識のずれ等が原因で苦情となった事務処理・請求業務について顧客対応が適切に行われた結果と考えられる。

また、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。

（単位：件、%）

分類	年度				割合	前年度対比	
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		増減	増減率
事務処理	5	8	4	3	42.9%	-1	-25.0%
請求業務	2	6	3	3	42.9%	0	+0.0%
帳簿の開示	1	0	1	0	0.0%	-1	-
個人情報	0	0	1	1	14.3%	0	+0.0%
契約内容	4	3	0	0	0.0%	0	-
クレジットカード等不正使用	8	2	0	0	0.0%	0	-
合計	20	19	9	7	100.0%	-2	-22.2%

※事務処理（3件）→必要書類の説明及び電話対応時の説明等

※請求業務（3件）→身に覚えのない請求、差押えの請求等

※個人情報（1件）→個人信用情報登録の同意の確認不備

(2)終了件数

苦情処理手続きを終了した8件（令和3年度からの繰越事案1件含む）の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が7件（87.5%）、「1か月以上3か月未満」が1件（12.5%）であった。

（単位：件）

処理結果	苦情処理手続段階における所要日数別内訳				
	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
（苦情として）解決	7	0	0	0	7
紛争への移行	0	1	0	0	1
合計	7	1	0	0	8

(3)主な苦情事例

【請求業務】

A社（以下相手方）より当社（申出人の経営する会社）従業員の給与債権差押命令が届いたので、「差し押さえる給与債権はある」との返事をし、「給与債権差押には応じるが田舎で銀行遠方の為、集金に来て貰うか、数か月に1度まとめた振込ではダメか」と依頼をしたところ、相手方から確認をして折り返すとの返事であった。その後、相手方から連絡があったようだが、代表者の私が不在だった為、再度連絡を待っていたが、以後は全く連絡が来ることないまま、突然第三債務者宛の訴状が届いた。連絡がなく突然訴状を送るやり方に対しモラルを疑う。相手方へ事実確認をしてほしい。

※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7件の内、6件が消費者向無担保貸金業者及びクレジット会社等であった。（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、%）

業態	年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
消費者向無担保貸金業者		5	9	3	2	33.4%	-1	-33.3%
クレジットカード会社		8	3	2	2	28.6%	0	+0.0%
消費者向住宅向貸金業者		1	2	2	0	0.0%	-2	-
流通・メーカー系会社		3	0	2	0	0.0%	-2	-
信販会社		1	2	0	2	28.6%	2	-
消費者向有担保貸金業者		0	2	0	0	0.0%	0	-
事業者向貸金業者		2	1	0	1	14.3%	1	-
合計		20	19	9	7	100.0%	-2	-22.2%

【参考】

《苦情件数の減少について》

協会の顧客志向の高まりはもちろんの事、電話対応担当者の初期対応による苦情の改善を図るため、協会向けに「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、協会の担当者との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なかった事例もある。

【苦情に至らなかった不満足の表明】

(単位：件、%)

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(割合)
融資関連		12	17	16	17	73.9%
返済困難		0	3	4	2	8.7%
信用情報関連		1	2	1	2	8.7%
帳簿の開示		0	2	0	0	0.0%
その他(※)		9	12	11	2	8.7%
合計		22	36	32	23	100.0%

※その他は、システム上の手続きや電話応答の不満足等

《苦情に至らなかった不満足の表明事例》

【申立て内容】

14万円の借入れがあり、毎月の返済額は8千円である。キャッシング利用枠が15万円だったので、あとで引き出せると思い10万円分振込で入金した。アプリで確認すると、総合的な判断により新規融資は利用を停止しているというメッセージが出たので、相手方に確認したところ、規約により利用できないとのことであった。誤って入金したものであり、生活費で必要なので、一か月分の返済額を差し引いた金額を返金してもらいたい。

【貸金業者確認回答】

『総合的な判断により新規融資の利用停止となっていることは1か月前に通知している。また、申出人は、誤入金と主張しているが、誤入金防止のため、入金の際は最後に承諾ボタンがありワンステップおいているので、10万円の返済意思があったことを確認している。したがって誤入金では無いので返金できないということを申出人に説明したい』とのことであった。

【協会の対応】

相手方貸金業者に対して、規約及び返金できない理由を、申出人にわかりやすい説明をするよう要請したところ、その後、申出人から相手方からの説明で納得したとの連絡があったので苦情とせず、協会の対応については終了した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

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

「紛争」受付件数は、5件「前年度対比+4件、+400.0%」で「クレジットカード等不正使用」2件、「融資関連」2件、「契約内容」1件であった。

- ・ クレジットカード等不正使用（2件）クレジットカードが盗難による不正利用
- ・ 融資関連（2件）懸賞金詐欺にあい信用情報の削除、住宅ローンの借り換え
- ・ 契約内容（1件）つなぎ融資の虚偽説明

(単位：件、%)

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
契約内容		2	0	1	1	20.0%	0	0.0%
クレジットカード等不正使用		2	5	0	2	40.0%	2	-
融資関連		0	1	0	2	40.0%	2	-
合計		4	6	1	5	100.0%	4	+400.0%

(2) 終了件数

令和4年度において、受付した5件のうち、2件の和解が成立し手続を終了した。

(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 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	
和解	0	1	1	0	2
取下げ	0	0	0	0	0
合計	0	1	1	0	2

※3件は、令和5年度へ繰越し

(3) 紛争事例

【融資関連】

申立人は、広告を見て「SNSのアカウントを広めると懸賞金が当たる」というキャンペーンに応募したところ、当選の連絡があった。『懸賞金を受取るための手続きする』と言われ、銀行口座、個人情報及び顔写真を提供した所、消費者金融会社から登録完了メールが来たので、懸賞金が振り込まれると思っていたが、一向に振込まれず、借りた覚えのない消費者金融より支払い請求の連絡が来て、詐欺にあった事を確認した。借りられた消費者金融に理由を話したが返済してくださいとの一点張りとし支払いをしないと法的手段をとると言われ支払いを続けていたが、現在まで支払った金額の返金及び個人情報の正常化を求めたい。

※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。

【参考】

《紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移》

(令和元年度～令和4年度)の4年間に紛争解決業務が終了した件数は15件。うち12件(80.0%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終了しており、平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.5か月であった。標準処理期間の6か月を超えて終了した3件については、残高・経緯の認識相違の事実確認に時間がかかったものが1件、新型コロナの影響で聴聞日を延期したものが1件、その他1件であった。なお、終了件数15件中和解が成立したものは10件(66.7%)であった。

(単位: 件、%)

対象期間と計数	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和元年度～ 令和4年度合計
(1) 終了件数	5	6	2	2	15
(2) 終了までの期間別件数 (構成比)					
1か月未満	0	0	0	0	0
1か月以上～3か月未満	2	0	0	1	3
3か月以上～6か月未満	1	5	2	1	9
6か月以上～	2	1	0	0	3
(3) 処理期間内外の件数 (構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	3	5	2	2	12
標準処理期間(6月)外	2	1	0	0	3
(4) 平均処理期間(月数)	5.0月	3.7月	5.5月	3.7月	(平均)4.5月
(5) 紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	2人	(平均)2.8人
(6) 紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の1組(合議制)又は1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)	1.7	2.0	1.0	1.0	(平均)1.4
(7) 和解件数(和解率)	3(60.0%)	3(50.0%)	2(100%)	2(100%)	10(66.7%)
うち処理期間6か月未満での和解件数(和解率)	1(33.3%)	2(40.0%)	2(100%)	2(100%)	7(58.3%)
うち処理期間6か月以上での和解件数(和解率)	2(100%)	1(100%)	0(-)	0(-)	3(42.9%)

※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)。

5. 貸付自粛制度の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み

(1)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、公営競技団体及びパチンコホール組合、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を行なった。

1 公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い、周知活動を推進

- ・ 全国公営競馬主催者協議会
- ・ 地方競馬全国協会 (NAR)
- ・ 一般社団法人全国モーターボート競走施行者協議会
- ・ 公益社団法人全国競輪施行者協議会
- ・ 全国小型自動車競走施行者協議会

2 ギャンブル等依存対策関連相談団体との意見交換等

- ・ 依存問題の支援に携わる団体とのオンライン勉強会
- ・ ギャンブル依存予防回復支援センター
- ・ ギャンブル依存症家族の会
- ・ A病院、K医療センター、Oクリニック、H病院
- ・ 神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会
- ・ 千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会
- ・ 東京都依存症対策普及フォーラム

3 その他

- ・ 生活再建支援サービス (貸付自粛制度・生活再建支援カウンセリング)周知用ミニパンフレットを作成。
- ・ 貸付自粛に係る問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料 (貸付自粛ポスター、貸金業相談・紛争解決センターリーフレット等)を配付

(2)成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み

成年年齢引下げに伴い、若年層が金融トラブルに巻き込まれないための若年者向け啓発資料配布及び行政・協会員等との意見交換、情報を共有した。

- ・ 行政庁、国民生活センター、消費生活センター、協会員等と意見交換会を実施し、若年者の金融トラブル事例について情報を共有。
- ・ 情報商材等を購入させられた被害者から手口等について情報収集。
- ・ 若年層の金融に係るトラブルに対応するため、専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」の開設。
- ・ 教育研修部と連携し、大学、専門学校、高等学校等で、金融トラブル事例と防止策等をテーマとした出前講座を実施。
- ・ 成年年齢引下げに係る問合せがあった団体や機関に対して、協会の活動内容を紹介するとともに、金融トラブル防止ミニパンフレット等の設置依頼を実施。

6. 広報・講演等活動状況

(1)消費生活相談員等向け講座

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 (Web含)を行なった。(延べ11団体 356名受講)

(2)一般消費者向け講座

一般消費者・学生等に対し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行なった。(延べ12団体713名受講)

(3)協会員向け講座

お客さま相談室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(Web含)を行なった。(延べ4協会員94名受講)

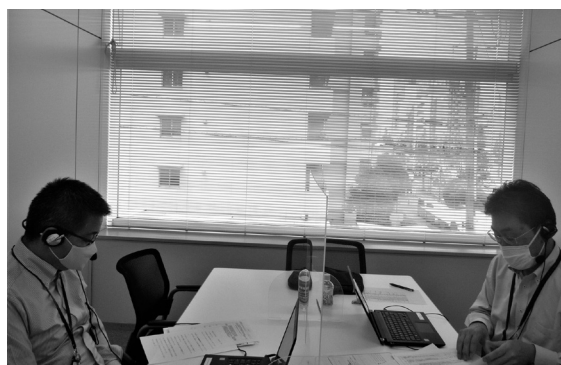
(4)その他活動

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(財務局6か所・県庁22か所)、警察本部(26か所)、消費生活センター(26か所)等を訪問して情報提供・意見交換を実施。また、毎月、警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報を提供。

2 財務局との「意見交換会」の開催

令和4年6月16日(若年者に対する対応等について(成年年齢引下げ・ゲーム依存)、他(年金担保融資・コロナ特則等)、9月8日(債務整理に関する相談対応について①(生活困窮に陥っている債務者等に対する対応))、11月11日(精神疾患(ギャンブル等依存症含む)を抱える債務者に対する対応について)、令和5年1月26日(債務整理に関する相談対応について②(債務整理や家計管理に消極的な債務者等に対する対応(公的支援貸し付け含む))、以上各テーマに関する財務局相談員との情報・意見交換会をWeb会議で4回開催。(受講者延べ160名)



財務局との「意見交換会」の開催

3 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催

令和4年6月29日(関東地区31センター・40名)、7月21日(北海道・東北・北陸地区26センター・37名)、11月15日(東海・近畿・中国地区20センター・30名)、令和5年1月17日(四国・九州・沖縄地区24センター・35名)、全国の消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」(通算13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、成年年齢引下げ・若年者貸付、情報商材・マルチ商法等のトラブル被害等をテーマとした情報・意見交換を実施。



消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催

4 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4年7月25日、令和5年1月23日、国民生活センター実務担当者との「情報・意見交換会」(通算15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などについて説明し、成年年齢の引下げに関する取組みや副業詐欺に関する相談対応等について情報・意見交換を実施。



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

5 協会員との「情報・意見交換会」の開催

令和4年6月21日(15社21名)、令和5年2月2日(16社23名)、協会員のお客様相談関係部署責任者との「情報・意見交換会」(通算8回)を、会議室及び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などについて説明し、苦情受付状況と取組み等について情報・意見交換を実施。



協会員との「情報・意見交換会」の開催

6 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」(上期:令和4年6月13~19日、下期:11月7~13日)に参加し、ホームページ等でヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を実施。

7 「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4年5月14日~20日)に、協会ホームページへ「ギャンブル等依存度チェック」を設置し、ギャンブル等依存症を相談する窓口の案内を実施。

8 「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実施。

9 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4年5月19日、9月28日、11月30日、令和5年3月29日)開催され、「近年の相談・苦情事案の傾向と対応」、「各指定機関における会員・一般消費者へのフィードバック等の取組状況」、「各指定機関における苦情処理手続及び紛争解決手続の終了事由について」、「金融ADR制度における金融事業者の役割・義務を踏まえた履行確保を得るための指定機関の取組・工夫について」等について意見交換を実施。

また、「金融トラブル連絡調整協議会」は、年2回(令和4年6月13日、令和5年1月6日)開催され、「各指定紛争解決機関の業務実施状況」、「指定紛争解決機関がない業態の苦情・紛争解決の対応・課題」、「ADR機関からのフィードバックを受けた金融機関側の対応状況」等について意見交換を実施。

10 会議体への相談センター活動状況について

令和4年度の各会議体に相談センターが出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や情報・意見交換等を実施。

会議体 (主な議題等)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都安全・安心まちづくり協議会「総会」(令和4年度活動方針及び活動計画について) ・ 東京都多重債務問題対策協議会「貸金業部会」(啓発宣伝事業について) ・ 東京都多重債務問題対策協議会「相談部会」(令和4年度特別相談「多重債務110番」の実施について) ・ 東京都多重債務問題対策協議会「相談部会・貸金業合同部会」(多重債務相談の状況について) ・ 神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会 (「神奈川県ギャンブル等依存症推進計画」の進捗状況について) ・ 千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会 (「千葉県ギャンブル等依存症推進計画」に係る取組について各機関の取組みの共有)

11 会議体への相談センター活動状況について

令和4年度の各会議体へ各支部で出席し(書面開催等含)、協会の活動報告や意見交換等を実施。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議(都度参加)
貸金業関係幹事会(連絡会)関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、埼玉、千葉、山梨、長野、富山、石川、福井、岐阜、愛知、滋賀、大阪、兵庫、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、沖縄(33カ所)
安全安心まちづくり関連	長野、石川、愛知(3カ所)
多重債務対策協議会関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、栃木、埼玉、千葉、長野、石川、福井、岐阜、静岡、愛知、三重、島根、岡山、徳島、香川、高知、大分、宮崎、鹿児島、福岡、長崎、沖縄(27カ所)
その他	秋田、福島、群馬、岐阜、愛知、三重、滋賀、鹿児島、沖縄(9カ所)

- ※「その他」は、ギャンブル等依存症対策推進協議会、暴力団排除連絡協議会等である。
- ※同一都道府県内の複数の会議体へ出席した場合も都道府県単位でカウントしている。
- ※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

金融トラブル被害防止に関する啓発ミニパンフレット

金融トラブル被害防止に関する啓発ミニパンフレット

日本貸金業協会

0570-051-051

貸付自粛制度をご存知ですか?

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き下げられます。

成年になると未成年者取消権^①がなくなることから、18歳・19歳の方は借入履歴の格好のターゲットになると考えられます。十分にご注意ください。

※未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした場合は、法定代理人や本人が取り消すことができます。

金融トラブル被害防止に関する啓発ミニパンフレット

借入履歴の格好のターゲットになると考えられます。

未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした場合は、法定代理人や本人が取り消すことができます。

生活再建支援サービスミニパンフレット

生活再建支援サービス

借入超過は、70%解決できる!

お金のコト、一人で悩まないで!

0570-051-051

利用するご安心なポイントが!

返済ペースをゆるぎなく調整!

返済ペースをゆるぎなく調整!

返済ペースをゆるぎなく調整!

貸付自粛制度

Web・郵送などで申し込む

あなたの申し出が、金融機関等に伝えられる

基本的に、お金の借入ができなくなる

Q&A よくあるご質問

生活再建支援 カウンセリング

借入超過の根本的な「原因」をカウンセリングで解決します!

3 監査の実施

1. 令和4年度監査計画

(1) 監査方針

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

監査に際しては、監督当局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ものは「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4年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

特に成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況については、若年者が過大な債務を負うことがないように金融当局と緊密な連携を図り確認する。

- ① 法令等遵守状況
- ② 経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む）
- ③ 成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況
- ④ システムリスク管理態勢の整備状況（情報セキュリティ管理態勢を含む）
- ⑤ 取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況
- 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。なお、新型コロナウイルスの感染拡大状況に十分配慮したうえで実施する。

② 書類監査

令和4年度書類監査の対象協会員は、翌年度（令和5年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和4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)に基づき法令等遵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60問とし、個別書類監査の設問数は、新規加入協会員対象は57問、システムリスク管理態勢点検は39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、架電等により改善指導を実施した。

①定期書類監査

令和5年度に貸金業登録の満了日を迎える292協会員のうち、廃業等の4協会員を除く288協会員に実施した。

(スケジュール)

- a. 令和5年1月16日 定期書類監査実施通知書発出
- b. 令和5年2月17日 定期書類監査報告書提出期限
- c. 令和5年4月17日 定期書類監査結果通知書発出

②個別書類監査

当協会に新規加入から概ね6ヵ月が経過した43協会員に実施した。

- a. 令和4年7月25日 15協会員に実施
- b. 令和4年11月22日 14協会員に実施
- c. 令和5年2月22日 14協会員に実施

システムリスク管理態勢の点検を、1協会員に実施した。

- a. 令和5年2月9日に実施

3. 監査結果について

①実地監査

(1)監査結果の概要

令和4度の実地監査は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響があったものの、監査先とのコミュニケーションを十分行い効率的な監査の実施により、103協会員(前年度86協会員)に対して実施した。業態別では消費者向けが66協会員(構成比64.1%)、事業者向けが37協会員(同35.9%)であった。

実地監査の結果、指摘があった協会員は22協会員（前年度21協会員）で、その割合は21.4%（同24.4%）であった。指摘件数の合計は38件（同36件）で、実施した1協会員当たりの指摘件数は0.4件（同0.4件）、指摘があった1協会員当たりの指摘件数は1.7件（同1.7件）であった。

指摘事項については、「契約締結前・契約締結時書面関係（貸金業法第16条の2及び第17条）」及び「返済能力の調査（同第13条）」が多く、指導事項では、「マネロン・テロ資金供与対策（「特定事業者作成書面等の作成）」、「ホームページの記載事項」、「反社会的勢力に対する態勢整備」及び「届出事項」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)	103協会員	指摘有協会員の発生率 (B/A)	21.4%
指摘有の協会員数 (B)	22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	20件	3件	17件	
	自主規制関連	0件	0件	0件	
	その他法令	2件	0件	2件	
小計	指摘件数	22件	3件	19件	212件
特別監査	貸金業法	14件	6件	8件	
	自主規制関連	2件	0件	2件	
	その他法令	0件	0件	0件	
小計	指摘件数	16件	6件	10件	54件
合計	指摘件数 (C)	38件	9件	29件	266件
指摘有の協会員数* (D)		22協会員	5協会員	21協会員	97協会員
実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A)		0.4件	0.1件	0.3件	2.6件
指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/D)		1.7件	1.8件	1.4件	2.7件

* 「法令等違反事項」と「改善事項」の両項目を指摘した協会員が4協会員あるため、合計数は一致しません。

- ・特別監査とは、法令・諸規則の遵守状況、内部管理態勢の整備状況について、特定の項目について点検を行うものをいう。
- ・「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

(単位:協会員、件)

実施年度 (和暦)		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	令和3年度	令和4年度
実施協会員数 (A)		105	123	119	131	119	101	101	53	86	103
監査結果 (1)	指摘有の協会員数 (B)	43	48	53	72	36	33	26	19	21	22
	指摘有協会員の発生率 (B/A)	41.0%	39.0%	44.5%	55.0%	30.3%	32.7%	25.7%	35.8%	24.4%	21.4%
監査結果 (2)	指摘件数 (C)	85	88	117	140	64	58	56	34	36	38
	実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A)	0.8	0.7	1.0	1.1	0.5	0.6	0.6	0.6	0.4	0.4
	指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/B)	2.0	1.8	2.2	1.9	1.8	1.8	2.2	1.8	1.7	1.7

(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4年度		令和3年度		令和2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	—	—	—	—	—	—
貸金12条の8	利息、保証料等に係る制限等	1	2	2	4	2	5
貸金13条	返済能力の調査	2	2	1	2	1	1
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	2	—	—	1	—	1
貸金16条	誇大広告の禁止等	—	—	—	—	—	—
貸金16条の2	契約締結前の書面の交付	1	2	2	8	2	3
貸金17条	契約締結時の書面の交付	2	15	2	8	2	10
貸金18条	受取証書の交付	—	—	—	1	—	1
貸金19条	帳簿の備付け	1	1	—	2	—	—
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	—	1	—	2
貸金22条	債権証書の返還	—	—	—	—	—	—
貸金23条	標識の掲示	—	—	—	—	—	—
貸金24条	債権譲渡等の規制	—	—	—	—	—	—
貸金24条の6の2	開始等の届出	—	—	—	—	—	—
貸金41条の35	個人信用情報の提供	—	—	—	—	—	—
貸金41条の36	指定信用情報機関への信用情報の提供等に係る同意の取得等	—	2	—	—	—	—
貸金業法計 (A)		9	25	7	27	8	25
自主11条	社内態勢整備	—	—	—	—	—	—
自主22条	返済能力の調査 - 借入れ意思の確認	—	2	—	—	—	—
自主32条	返済能力の確認	—	—	—	2	—	—
自主規制基本規則計 (B)		—	2	—	2	—	—
犯収6条	確認記録の作成義務等	—	2	—	—	—	1
その他法令計 (C)		—	2	—	—	—	1
総計 (A+B+C)		9	29	7	29	8	26

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4年度	令和3年度	令和2年度
1. ホームページの記載事項 ・貸付条件の表示に不備がある。(担保の要否等法定事項の一部が未表示、不明確・不適切な条件表示 等) ・ホームページのアドレスが登録申請の内容と相違している。 ・協会番号の表示が協会推奨方式と相違している。 等	50	49	28
2. 反社会的勢力に対する態勢 ・反社会的勢力に対する基本方針が公表されていない。 ・反社情報データベースが構築されていない。 ・特定情報照会サービスを利用しているが、定期照会が未実施である。 等	37	30	22
3. 社内規則の策定 ・法令改正に伴う社内規則の改訂がされていない。 等	16	29	22
4. 届出事項 ・登録内容の変更に係る届出書が提出されていない。 ・立入検査に係る届出書が提出されていない。 等	30	19	15
5. 貸付条件表の掲示内容 ・貸付条件表に記載の業務の種類が登録申請書と相違している。 ・担保に関し、保証人についての記載がない。 等	13	4	3
6. 研修(周知徹底) ・実施記録を作成・保存していない。 等	16	14	15
7. 取引時確認記録 ・犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認記録の作成漏れ、記載漏れ。 ・法人との取引において、実質的支配者の取引時確認記録を作成していない。 等	4	6	9
8. 内部監査 ・内部監査を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。 等	11	15	6
9. 業務検証 ・業務検証を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。 等	4	8	6
10. 個人情報の安全管理措置 ・個人情報の取得に際して、書面等による同意を得ていない。 ・借入申込書に家族の氏名・生年月日・勤務先を記入させているが、家族の同意を得てない。 ・個人情報の取得の同意書面の同意項目が不足している。 等	8	2	5
11. マネロン・テロ資金供与対策 ・特定事業者作成書面等を作成していない。 等	54	46	19
12. 個人情報保護宣言の公表 ・個人情報保護宣言を策定しているが、公表していない。 等	1	4	2
13. 借入れの意思の確認 ・借入申込書の記載項目が不足している。 等	—	2	—
14. 従業者名簿 ・従業者名簿と従業者証明書の番号が相違している。 等	—	1	2
15. 指定紛争解決機関の名称の公表 ・指定紛争解決機関の名称を公表していない。	4	7	1
16. 貸金業者登録票 ・登録有効期間の表示に誤りがある。 等	—	—	1
17. 加入指定信用情報機関の名称の公表 ・加入指定信用情報機関の名称を公表していない。	3	5	1
18. 帳簿の備付け ・交渉経過の記載項目が不足している。 等	7	4	1
19. その他 ・交渉経過の記録に軽微な不備がある。 ・債権回収を外部委託しているが、委託先の行った交渉の記録を自社に備え付けていない。 ・催告書面に軽微な不備がある。 ・代理店管理に不備がある。 等	8	6	2
総 計	266	251	160

(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

- ・当協会員は貸金業務取扱主任者が責任者となり、新着情報配信メールサービスを確認のうえJFSA NEWS等の協会情報を活用して社内規則等の見直しを行うなど態勢整備に努めている。

(事業者向貸金業者 貸金業務従事者5名未満)

②業務検証

- ・当協会員は自社の監査計画に基づき毎年4月と10月の年2回内部監査を実施し、結果を取締役に報告している。この内、10月の内部監査は協会の定期書類監査を活用して自社業務に関連する項目について点検を実施しており、適正な業務運営の確保に努めている。

(事業者向貸金業者 貸金業務従事者20名未満)

③資金需要者保護

- ・当協会員は18、19歳の若年者への契約にあたり、協会の「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」のほか、独自に作成した金融リテラシーに関するリーフレットを基に説明することとしており、金融トラブルの未然防止に努めている。

(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者5名未満)

④社員教育等

- ・当協会員は協会員向けサービス「どこでもJFSAスタディ」を貸金業務に携わる社員全員に受講させている。受講状況及び理解度テストの結果を内部管理責任者がチェックし、理解度テストを合格するまで指導を継続しており、教育ツールとして活用している。

(事業者向貸金業者 貸金業務従事者20名未満)

- ・当協会員は全職員を対象とした貸金業務に関する社内研修を年2回実施している。講師は貸金業務取扱主任者の有資格者が交代で行い、研修後には理解度テストとアンケート調査を行うなど法令等遵守意識の向上に努めている。

(クレジットカード会社 貸金業務従事者50名未満)

(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4年度		令和3年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
財務局長登録	20 協会員	19.4%	18 協会員	20.9%
都道府県知事登録	83 協会員	80.6%	68 協会員	79.1%
合計	103 協会員	100.0%	86 協会員	100.0%

②業態区分別の協会員数

業態区分	令和4年度		令和3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	42 協会員	40.8%	29 協会員	33.7%
2：消費者向有担保貸金業者	3 協会員	2.9%	5 協会員	5.8%
3：消費者向住宅向貸金業者	3 協会員	2.9%	2 協会員	2.3%
4：事業者向貸金業者	29 協会員	28.2%	30 協会員	34.9%
5：手形割引業者	1 協会員	1.0%	0 協会員	0.0%
6：クレジットカード会社	14 協会員	13.6%	15 協会員	17.4%
7：信販会社	4 協会員	3.9%	2 協会員	2.3%
8：流通・メーカー系会社	5 協会員	4.9%	0 協会員	0.0%
9：建設・不動産業者	0 協会員	0.0%	3 協会員	3.5%
10：質屋	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
11：リース会社	2 協会員	1.9%	0 協会員	0.0%
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	103 協会員	100.0%	86 協会員	100.0%

③資本金別の実施協会員数

資本金	令和4年度		令和3年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
1億円以上	11 協会員	10.7%	17 協会員	19.8%
5千万円以上～1億円未満	37 協会員	35.9%	31 協会員	36.0%
2千万円以上～5千万円未満	22 協会員	21.4%	17 協会員	19.8%
2千万円未満	16 協会員	15.5%	19 協会員	22.1%
個人事業者	17 協会員	16.5%	2 協会員	2.3%
合計	103 協会員	100.0%	86 協会員	100.0%

④融資残高別の実施協会員数

融資残高	令和4年度		令和3年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
100億円以上	4 協会員	3.9%	5 協会員	5.8%
50億円以上～100億円未満	3 協会員	2.9%	1 協会員	1.2%
1億円以上～50億円未満	63 協会員	61.2%	45 協会員	52.3%
5千万円以上～1億円未満	8 協会員	7.8%	7 協会員	8.1%
5千万円未満	25 協会員	24.3%	28 協会員	32.6%
合計	103 協会員	100.0%	86 協会員	100.0%

②書類監査

(1)監査結果の概要

令和4年度の定期書類監査は、令和5年度に貸金業登録有効期間の満了日を迎える292協会員（1協会員あたり3年に1回の頻度）を対象に実施した。

また、協会加入から概ね6か月を経過した43協会員に対し基本的な態勢整備を確認する書類監査と、1協会員に対しシステムリスク管理態勢を確認する書類監査を実施した。（個別書類監査）

定期書類監査で指摘事項があったのは、8協会員で指摘件数は9件であった。また、個別書類監査で指摘事項があったのは、7協会員で指摘事項は17件であった。

主な指摘事項は、「法令改正に伴う社内規則の見直しが未対応」、「反社情報を一元管理したデータベースの未整備」等であった。

(2)定期書類監査

①提出状況

協会員区分	協会員
対象協会員*	292 協会員
廃業（予定含む）、退会等	▲4 協会員
提出数（評価対象）	288 協会員

*対象協会員…貸金業登録満了日が令和5年4月1日から翌年3月31日に到来する協会員
（令和3年10月以降に加入した協会員及び令和4年度に実地監査を実施した協会員を除く）

②提出方法

提出方法	協会員数	割合	
(内訳)	1. Web	142 協会員	49.3%
	2. E-Mail	95 協会員	33.0%
	3. 郵送等*	51 協会員	17.7%
合計	288 協会員	100.0%	

*持参1件含む

③点検結果

評価	協会員数	割合	指摘件数
指摘事項のある協会員	8 協会員	2.8%	9件
指摘事項のない協会員	280 協会員	97.2%	—
合計	288 協会員	100.0%	9件

(3)個別書類監査

個別書類監査とは、新規加入協会員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対して行うものをいう。

協会加入から概ね6か月を経過した43協会員に対し、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書類監査を行った。

個別(新規)書類監査	7月実施	11月実施	2月実施	計
対象協会員	15協会員	14協会員	14協会員	43協会員
指摘事項のある協会員	2協会員	2協会員	3協会員	7協会員
指摘件数	5件	4件	8件	17件

上記の他、1協会員に対し、システムリスク管理態勢の整備状況を確認する書類監査を行った結果、指摘事項はなかった。

(4)指摘内容

(単位:件)

法令等	指摘の概要	令和4年度指摘件数		
		定期書類監査	個別書類監査	
貸金業法	貸金6条(令3条の2)	貸金業者の最低純資産額	1	—
	貸金41条の37	加入指定信用情報機関の商号等の公表	0	2
	監Ⅱ-1(1)④	反社会的勢力に対する基本方針の公表	0	2
	監Ⅱ-2-6(1)②イ	反社会的勢力に関するデータベースの構築	1	4
	監Ⅱ-2-11(1)②ロb	連帯保証人への説明(催告・検索の抗弁他)	0	1
	監Ⅱ-2-11(1)②ロb	経営者保証ガイドラインに基づく説明	0	1
	監Ⅱ-2-13-1(1)①ロb ii)	顧客の借入れ意思の確認	0	1
貸金業法計		2	11	
自主規制基本規則	自主11条	個人情報保護法改正(令和4年4月)に伴う社内規則の見直し	4	—
	自主24条	保証契約締結前書面の契約締結「前日」までの交付	2	—
	個別5.3条2項(後注2)	本人確認書類の適切な取扱い (医療保険の保険者番号及び被保険者等記号・番号のマスキング)	1	0
	自主規制基本規則計		7	0
その他法令	犯収4条4項	取引時確認～代表者等についての本人特定事項の確認	—	1
	犯収8条	疑わしい取引の届出態勢	0	2
	金融分野G2条3項、6条2項	個人情報の取得～利用目的の明示と本人の同意取得	0	1
	金融分野G20条1項	個人情報保護宣言の公表	0	2
	その他法令計		0	6
総計		9	17	

*「—」は点検項目になし

※ 貸金：貸金業法 自主：自主規制基本規則 犯収：犯罪収益移転防止法 令：貸金業法施行令
 個別：社内規則策定ガイドライン 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
 監：貸金業者向けの総合的な監督指針

<ご参考>主な指摘事項にかかる点検内容

反社会的勢力による被害の防止(定期書類監査点検11、個別書類監査点検12)	
反社会的勢力に関する情報を一元的に管理したデータベースを構築していますか。	1.構築している
	2.構築していない
社内規則の見直し(定期書類監査点検16)	
社内規則について、令和4年4月の個人情報保護法の改正を踏まえた見直しを行いましたか。	1.行った
	2.行っていない

【参考】令和5年度監査計画

令和5年度の監査計画は、令和4年度監査における監査結果及び貸金業界を取り巻く状況などを考慮して策定した（令和5年4月3日公表）。

(1) 監査の基本方針

本協会の監査は、監査に当たっての基本原則である「協会の自主性尊重の原則」、「補強性の原則」及び「効率的・効果的な監査の実施」に則して実施する。

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

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

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

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

(2) 監査の重点項目

本年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

特に成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況については、引き続き金融当局と緊密な連携を図り確認する。

- ①法令等遵守状況及び経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託にかかる業務運営上の措置を含む）
- ②成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況
- ③利息・保証料等に係る制限等の遵守状況
- ④システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑤取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況
- 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 監査対象先は、規模、業務内容等を踏まえ、実態把握など監査の必要性が高い協会員について選定のうえ効率的・効果的な監査を実施する。
- ②書類監査 令和5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6年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和5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。

◎令和5年度監査計画に基づく監査項目

- ①経営管理等
- ②法令等遵守態勢（監督行政庁・貸金業協会への届出等を含む）
- ③反社会的勢力による被害の防止
- ④顧客等に関する情報管理態勢
- ⑤外部委託
- ⑥取引時確認、疑わしい取引の届出
- ⑦相談、苦情及び紛争等の対応態勢
- ⑧貸金業務取扱主任者

- ⑨ 禁止行為
- ⑩ 利息・保証料等に係る制限等
- ⑪ 契約に係る説明態勢
- ⑫ 過剰貸付けの防止（個人情報情報の提供等を含む）
- ⑬ 広告に関する規制
- ⑭ 書面の交付義務
- ⑮ 取立行為規制
- ⑯ 帳簿の備付け等（証明書の携帯等を含む）
- ⑰ 債権譲渡等
- ⑱ 営業店登録
- ⑲ 過払金支払
- ⑳ システムリスク管理態勢
- ㉑ 非営利特例対象法人

※下線…本年度の監査の重点事項に係る監査項目

◎「監査に関する業務規則」

（監査計画）

第3条 本協会は、その年度の監査に当たり、監査計画を作成し、これを協会員に通知して実施する。
ただし、必要があると認めるときは、監査計画に定める事項以外の事項についても、随時これを行う。

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) マスコミへの対応

- ① マスコミからの照会・取材依頼には誠実・丁寧に対応することにより、的確な情報の発信に努めた。
- ② 第15回定時総会の審議結果や、足元の業界動向等を報道関係者にお伝えするため、6月に記者会見を開催した。
- ③ 金融専門紙に会長のメッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動及び貸金業界の動向を広報した。

(2) 広報誌「JFSA」の刊行

協会の活動内容や業界動向等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会のほか行政当局や消費生活センター等関係団体約3,200先に配布した。



広報誌「JFSA」

(3) 「JFSA NEWS」の刊行

法令遵守に資する連載記事や、業界動向、協会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、協会会員専用サイトを通して協会会員に情報提供を行った。



「JFSA NEWS」

(4) 協会 Web サイトの改修

協会 Web サイト利用者の利便性向上を図るため、サイト内検索機能の高度化を図るとともに、「協会会員専用サイト」をリニューアルした。

(5) 協会 Web サイトを通じた情報発信の充実

- ① 金融庁等行政当局からの周知要請事項を、Web サイトを通じて協会会員等へ周知した。
- ② 「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を政府の基本的対処方針等を踏まえて改訂し、協会会員に対し再周知した。

(6) 公式 Twitter の開設

情報チャネルの多様化の一環として、3月に協会公式 Twitter を開設し、消費者に対する注意喚起情報や協会活動情報の発信を開始した。

(7) ポスター掲示による業界イメージの向上

業界イメージ向上を目的としたポスターを新規加入協会会員等に配布した。

2. 消費者啓発活動 ～啓発資料の充実化及び出前講座の推進～

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、行政及び関係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たことから、若年者の金融トラブル未然防止等を目的とした若年者向けの金融経済教育の機会拡充を図り、公正で持続可能な消費者市民社会への実現に向け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と対処法への取り組みも積極的に行っている。

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。

コロナ禍によるDX化の普及を背景に、Web会議システムを活用した講義も積極的に実施している。

(1)消費者向け出前講座の実施

消費者の金融経済教育推進のため、高等学校や大学の授業、教職員研修、若手職員研修、市民講座等に講師を派遣し、「消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法」「成人年齢引き下げにおける留意点」「新社会人のための金融基礎知識」「発達障害を有する保護者への金融教育」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、高校生などの若年層および高齢者に対し、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対策等についての説明を行い、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、「カウンセリングを活用した相談対応について」「多重債務の基本知識と相談の対応」「貸付自粛制度の効果的な利用と金融トラブルについて」等をテーマとした研修を実施した。

(3)協会員向け出前講座の実施

協会員の依頼を受け、「カウンセリング手法を使った支払い督促」等をテーマとした研修を実施した。

(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中高生向けe-learning教材「今から知っておきたい金融経済教育の基礎知識」を東京都と共同で制作し、当協会Webサイトで公開を開始した。
- ②公益社団法人全国消費生活相談員協会の監修を受けた若年層向けの金融リテラシー向上のための冊子教材「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の改訂版を制作し、全国の教育機関、関係行政、一般消費者等に配布した。

(5)マスメディア、SNS、インターネットを活用した金融経済教育の推進

- ①成年年齢引き下げの対応の一環として、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当協会が制作した啓発ツールおよび出前講座等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。
- ②SNSを活用したYouTubeチャンネルの開設・インストリーム広告の配信
成年年齢引き下げの対応の一環として、令和2年度に東京都と共同で制作した若年者向け啓発動画を18歳から24歳を対象にYouTubeのインストリーム広告で配信した。
- ③若年層向け注意喚起ホームページおよび悪質な業者による被害防止ホームページを運営し、金融トラブル事例の紹介、トラブルに巻き込まれないための対応策等を周知し、被害の防止を図った。

(6)令和4年度出前講座実施実績

【消費者向け】

(単位:人)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	4月4日	川崎市内企業 新入社員研修	FX等の投資によるトラブル防止	5
2	4月23日	NPO法人日本FP協会(道東支部)	「カウンセリング的アプローチ」及び「家計管理」(貸付自粛制度の説明含む)	28
3	5月14日	NPO法人日本FP協会(道央支部)	「カウンセリング的アプローチ」及び「家計管理」(貸付自粛制度の説明含む)	60
4	5月14日	NPO法人日本FP協会(広島支部)	カウンセリング的手法を用いた顧客対応について	65
5	5月15日	NPO法人日本FP協会(広島支部)	カウンセリング的手法を用いた顧客対応について	26
6	5月17日	創価大学法学部	貸金業界について	92
7	5月27日	【岡山市消費生活センター主催】岡山県立興陽高校	成年年齢引き下げでどう変わった?~18歳から成年になるきみたちへ~	53
8	6月2日	鹿児島相互信用金庫	多重債務について	31
9	6月9日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	30
10	6月13日	【八王子市消費生活センター主催】ヤマザキ動物看護大学	成年年齢引き下げに伴う消費者教育	225
11	6月16日	取手市消費生活センター	成人年齢引き下げに伴うトラブル・ゲームやインターネットトラブルについて	50
12	6月19日	ばうむの会	発達障害を有する保護者への金融教育	13
13	6月26日	公益社団法人広島消費者協会	考えよう!大人になるとできること、気を付けること~18歳から大人に~	200
14	7月5日	流通科学大学	ノンバンク業界の現状と将来展望	45
15	7月8日	和歌山大学大学院 観光学研究科	スタートアップ企業経営者、起業予定者の方へのメッセージ×消費者教育×お金の救急箱	8
16	7月14日	【八王子市消費生活センター主催】東京都立南多摩中等教育学校	成年年齢引き下げについて	121
17	7月15日	【SMBCコンシューマーファイナンス株式会社共同企画】学校法人古沢学園 広島 Law & Business 専門学校	若年層に被害が多いカードトラブルおよび金融トラブル全般について	11
18	9月21日	日本私立短期大学協会	成人年齢引き下げにおける留意点	118
19	10月3日	【町田市消費生活センター主催】玉川大学農学部	消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法など	120
20	10月15日	社会福祉法人北区社会福祉協議会	一度は聞いておきたい借入の話 ~返済で困らないための借入知識と借入後や返済中にすべきこと~	11
21	10月20日	【八王子市消費生活センター】東京純心女子高等学校	成年年齢引き下げに伴う若者の消費者教育	57
22	10月21日	【八王子市消費生活センター】東京純心女子高等学校	成年年齢引き下げに伴う若者の消費者教育	
23	10月25日	【八王子市消費生活センター】東京純心女子高等学校	成年年齢引き下げに伴う若者の消費者教育	
24	10月28日	日本赤十字看護大学さいたま看護学部	消費者トラブルに巻き込まれないために	7
25	11月7日	【町田市消費生活センター主催】玉川大学農学部	消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法など	120
26	11月15日	行政機関	消費者信用の背景と金融トラブルについて	50
27	11月16日	行政機関	消費者信用の背景と金融トラブルについて	50
28	11月17日	行政機関	消費者信用の背景と金融トラブルについて	50
29	11月18日	行政機関	消費者信用の背景と金融トラブルについて	50
30	11月25日	行政機関	消費者信用の背景と金融トラブルについて	200
31	11月30日	【関東財務局主催】大原法律専門学校 東京校	ローンとクレジット/金融トラブル防止	100
32	12月6日	【埼玉県連携】埼玉県立戸田翔陽高校	成人年齢引き下げに伴う、金融面でのトラブル事例やその対策について	91
33	12月14日	広島県警察本部地域部自動車警ら隊	金融トラブル防止に関する事項	30
34	12月15日	広島県警察本部地域部自動車警ら隊	金融トラブル防止に関する事項	15
35	12月20日	取手市消費生活センター	暗号資産の基礎知識について	9
36	12月23日	【東北財務局主催】仙台市松陵市民センター	うまい話にご用心!振り込め詐欺などの金融犯罪被害にあわないために ※同テーマの一部を当協会が講師担当	36
37	1月12日	【八王子市消費生活センター主催】共立女子第二高等学校	18歳の新成人の皆さんへ 賢い消費者になろう!	90
38	1月25日	愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課 愛媛大学連携講座	ローンとクレジット	200
39	1月31日	栃木県立栃木農業高等学校	税金・カードローンの仕組みや怖さ、金融トラブル(詐欺)	132
40	3月1日	【四国財務局主催】 学校法人大麻学園 四国医療専門学校	新社会人のための金融基礎知識	39
41	3月4日	八王子市消費生活センター(若者総合相談センター)	消費者トラブル防止セミナー	15
42	3月28日	関越ソフトウェア株式会社	新社会人への金融・金銭教育	30
43	令和4年度 動画制作	近畿財務局京都財務事務所	ローンとクレジットの仕組み等 ※動画収録方式にて実施	550
計				3,233

【東京都主催 資金需要者セミナー】

(単位:人)

No.	開催日	依頼者	テーマ	受講者数
1	4月8日	東京都立武蔵高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	171
2	4月12日	東京警察病院看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	32
3	4月13日	東京警察病院看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	41
4	4月14日	東京警察病院看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	40
5	4月14日	早稲田美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	560
6	4月21日	友楽会	金融トラブル事例と防止策について	7
7	5月10日	西東京調理師専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	24
8	5月10日	西東京調理師専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
9	6月1日	東邦音楽短期大学	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	8
10	6月8日	鷺宿平成クラブ	金融トラブル事例と防止策について	17
11	6月21日	窪田理容美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	123
12	7月5日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	79
13	7月5日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
14	7月5日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
15	7月12日	玉川大学 文学部国語教育学科	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	74
16	7月13日	東京都立荻窪高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	61
17	7月13日	東京都立荻窪高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
18	7月14日	城西大学付属城西中学・高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	291
19	9月5日	伊興寺会	金融トラブル事例と防止策について	25
20	9月7日	日本芸術高等学園	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	20
21	11月12日	たちかわ楽市2022	【一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン】金融トラブル事例と防止策について	15
22	11月13日	たちかわ楽市2022	【一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン】金融トラブル事例と防止策について	15
23	11月30日	彰栄保育福祉専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	74
24	1月25日	かえつ有明高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	77
25	3月13日	北寿クラブ	金融トラブル事例と防止策について	30
26	3月15日	日経メディアマーケティング株式会社	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	15
27	3月26日	日本医歯薬専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	50
計				1,849

【相談員向け】

(単位:人)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	5月24日	大阪府商工労働部中小企業支援室金融課	成年年齢引下げに伴う若年者の金銭トラブル防止のための取組みや、トラブル事例及び対処法など	85
2	6月16日	金融庁	カウンセリングを活用した相談対応について	32
3	8月26日	独立行政法人国立病院機構久里浜医療センター	貸付自粛制度の効果的な利用と金融トラブルについて	60
4	10月12日	八王子市消費生活センター	多重債務の基本知識と相談の対応	11
5	10月27日	【東北財務局主催】青森県消費生活センター	消費生活相談員のための勉強会	15
6	11月10日	神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課	多重債務者の背景と現状、相談対応方法 ※動画収録方式にて実施	50
7	11月18日	公益財団法人 関西消費者協会	多重債務者救済のために～トラブル事例と対応について～	12
8	12月2日	長崎市消費者センター	日本貸金業協会の多重債務問題への取組みについて	25
9	12月8日	静岡県東部県民生活センター	若者が巻き込まれやすい金融トラブル事例と相談対応について	31
10	12月19日	松戸市役所	多重債務に関すること	30
11	12月21日	三重県消費生活センター	成年年齢の引き下げに着目した相談事例、多重債務者への相談対応スキルおよび対処方法	22
12	1月12日	千葉市消費生活センター	副業詐欺などオンライン完結での申込誘導に対する対策、事実と異なる年収等の申告についてのチェック	12
13	2月27日	石狩市社会福祉協議会	債務整理・カウンセリング・家計管理・金融トラブル	7
計				392

【協会員向け】

(単位:人)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	6月6日	JFRカード株式会社	カウンセリング手法を使った支払い督促～初級編～	6
2	6月6日	JFRカード株式会社	カウンセリング手法を使った支払い督促～初級編～	6
3	6月8日	JFRカード株式会社	カウンセリング手法を使った支払い督促～初級編～	6
4	6月8日	JFRカード株式会社	カウンセリング手法を使った支払い督促～初級編～	6
5	9月30日	楽天カード株式会社	苦情対応の研修	18
6	10月5日	株式会社コメリキャピタル	カウンセリングを活用したお客様対応	12
7	10月6日	株式会社コメリキャピタル	カウンセリングを活用したお客様対応	26
8	11月29日	PayPayカード株式会社	苦情対応の初級研修	13
計				93

※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。

実施期間	実施内容	対象	公表
令和4年8月	資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査	借入経験のある個人・事業者	令和4年11月30日
令和4年9月～10月	若年層(18歳および19歳)に対する貸付実態および自主的な取組みの状況等に関する調査	消費者向貸付けを行っている協会員740者	令和4年12月23日
令和4年12月～令和5年1月	貸金業者の経営実態等に関する調査	協会員・非協会員	令和5年4月28日
令和4年4月～令和5年3月	貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査	協会員(令和5年3月末現在50者)	毎月公表

(2)関係機関との協働した取組

- ①「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」において、株式会社日本信用情報機構と協働して調査を行った。
- ②「貸金業者の経営実態等に関する調査」において、日本銀行と協働して貸金業者の資産や負債などに関する調査を行った。
- ③金融庁からの要請に基づき、「マイナンバーカード取得促進に係る取組みに関する調査」や「諸外国の金融規制に関する要望調査」などを実施した。

(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、「若年層(18歳および19歳)に対する貸付実態および自主的な取組みの状況等に関する調査結果」や「資金需要者等の借入意識や借入行動に関する調査結果」、「貸金業者の経営実態等に関する調査結果」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「貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査」の公表を行った。
- ③令和3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3年度年次報告書」を令和4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

(1)コンプライアンス研修会

「マネロン・テロ資金供与対策の最新動向と企業に求められる実務」をテーマに、東京（9月7日）、大阪（9月16日）、名古屋（9月29日）、福岡（10月7日）の4か所でコンプライアンス研修会を開催した。

右崎大輔弁護士（片岡総合法律事務所）が講師として登壇し、協会員・非協会員合計で218社221名が参加した。

参加できなかった協会員に対しては、10月11日から、会場で収録した講義（約103分）のオンデマンド配信を行った。



講義を進める右崎大輔弁護士（東京会場）

[講義の主な項目]

- ・ マネロン等対策の全体像とスケジュール、犯罪収益移転防止法の個別論点、マネロン対策ガイドラインの個別論点等

[研修会場で行ったアンケートに寄せられたコメント]

- ・ マネロン等の対策について、行政の資料だけでは具体的に自社で何をしたらよいか分からなかったが、研修会でいつまでに何をすればよいかイメージがつかめた。
- ・ 今までマネロン対策は考えていなかったが、自社なりに考えてみようと思った。
- ・ マネロンの重要性を再認識する良い機会になった。
- ・ 自社のマネロン対策について、出来ている点不十分な点、早急に取り組まなくてはならない点などが、把握できて良かった。
- ・ 完全対応に向けて、大急ぎで態勢整備しないといけないと認識できた。
- ・ 時節に合ったテーマで非常に参考になった。
- ・ 事例や他社実情などがもう少し多いとイメージがしやすかった。
- ・ 社内関係者にオンデマンドで聴講させたい内容だった。



東京会場（2022年9月7日）



大阪会場（2022年9月16日）



名古屋会場（2022年9月29日）



福岡会場（2022年10月7日）

(2)テーマ別研修会

「9つのトレンドから2023年の貸金業を展望」をテーマに、東京（12月5日）、大阪（12月15日）の2か所でテーマ別研修会を開催した。

前富士通株式会社シニアエキスパート（現 隆藤マネージ株式会社代表取締役）松谷吉隆氏が講師として登壇し、協会員93社95名が参加した。

参加できなかった協会員に対しては、1月5日から、会場で収録した講義（約113分）のオンデマンド配信を行った。



東京会場の模様

[講義の主な項目]

- ・ キャッシュレス法、貸金デジタル払い、BNPL、暗号資産とCBDC、DeFi、メタバース、SDGs、パーパス経営、未来人財ビジョン

[研修会場で行ったアンケートに寄せられたコメント]

- ・ 幅広いテーマを扱ってくれたことが良かった。
- ・ 新しい事を分かりやすい言葉や具体的な例を用いて説明してくれた。パーパス経営と未来人材ビジョン、大変面白かった。もっと深く聞きたかった。
- ・ 座学としてはよいが、貸金業にどのように結びつくのか不明。
- ・ トピックの整理をすることができた。貸金業というよりは、一般教養に近い内容で、個人的には良かった。

2. 動画配信による研修の実施

協会員の社員教育支援を目的に、動画配信サービス「JFSA オンデマンド研修」を運営し、協会員の法令等遵守態勢の支援や、企業経営に有益な情報提供を行った。令和4年度は動画配信用のオリジナルコンテンツ8本（以下）を配信した。

<p>① 「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」(約57分)</p> <p>独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) が公表しているセキュリティ対策の実践的な手引書「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」を用い、中小事業者がいかにセキュリティ対策に取り組んだらよいかを、平易な言葉で解説した講義。</p> <p>○講 師：独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)セキュリティセンター 佐藤裕一氏</p> <p>○配信開始日：令和4年4月27日</p>
<p>② 「情報セキュリティ10大脅威2022(組織編)」～脅威の最新トレンドから読み解く強化すべき対策～(約63分)</p> <p>独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) が公表した「情報セキュリティ10大脅威2022(組織編)」を用い、昨今の情報セキュリティにおける脅威の動向や、組織における基本的対策を解説した講義。</p> <p>○講 師：独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA)セキュリティセンター 大友更紗氏</p> <p>○配信開始日：令和4年5月6日</p>

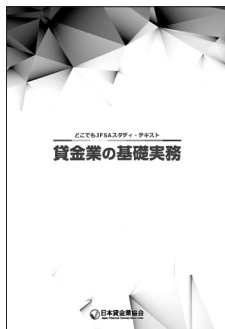
③ 「統計でみる日本経済の現況～経営への影響をいかに認識し評価すべきか～」(約114分)
ウクライナ問題とコロナショックが日本経済に及ぼす影響を踏まえ、今後の企業経営はいかにあるべきかを解説した講義。
○講 師：株式会社NTTデータ経営研究所 パートナー 金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
○配信開始日：令和4年7月20日
④ 「SMSを利用した債権譲渡通知～改正産業競争力強化法で認められた特例とは～」(約73分)
債権譲渡の新たな通知手段について、想定される論点や考えられる活用場面等を解説した講義。
○講 師：片岡総合法律事務所 田中貴一弁護士ほか
○配信開始日：令和4年7月20日
⑤ 「Fintech分野における最新動向」(約73分)
Fintech分野における最新動向として、分散型金融、埋込型金融、BNPL、ファクタリングの4つのサービスについて解説した講義。
○講 師：渥美坂井法律事務所・外国法共同事業 落合孝文弁護士、谷崎研一弁護士
○配信開始日：令和4年9月26日
⑥ 「システムリスク管理態勢整備の要諦」(約102分)
システム運用とモニタリングのポイントや、「監督指針」(「II-2-4 システムリスク管理態勢」)について解説した講義。
○講 師：株式会社NTTデータ経営研究所 パートナー 金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
○配信開始日：令和4年10月28日
⑦ 「これからの企業人が意識し続けたいデジタルシティズンシップ ～変化し続けるデジタル社会の潮流に乗るための知識と考え方～」(約105分)
企業におけるデジタルシティズンシップ教育の必要性を解説した講義。
○講 師：ビジネスコンシェルジュ・ネット教育アナリスト 尾花紀子氏
○配信開始日：令和5年3月28日
⑧ 「所有者不明土地の解消に向けた民事基本法制の見直し～令和5年4月から順次施行～」(約45分)
所有者不明土地等の発生予防と利用の円滑化の両面から行われる民事基本法制の見直し(民法・不動産登記法等一部改正法・相続土地国庫帰属法)について解説した講義。
○講 師：法務省民事局民事第二課 法務専門官 齋藤貴宏氏
○配信開始日：令和5年3月28日

3. eラーニングによる研修の実施

貸金実務を適正に行うにあたって習得が必要な貸金業法等を学習するeラーニング「どこでもJFSAスタディ」を、年度を通して協会員に提供し、201協会員、3,035名が利用した。

● 講座のラインナップ

- 基礎講座 / 貸金業の基礎実務
- 重点講座 / コンプライアンス編
- 重点講座 / 貸付業務編
- 重点講座 / 債権管理業務編
- 個別講座 / 個人情報の保護と利用
- 個別講座 / 犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認の実施等



「どこでもJFSAスタディ」電子テキスト

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4年度は17回目となる資格試験を実施した。

また、登録講習機関として令和4年度は、令和元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る者を主たる対象者として、会場講習又は令和2年7月から導入しているeラーニング講習の選択方式により貸金業務取扱主任者講習を実施した。会場講習は感染防止対策を講じたうえ全国10地域で18回、eラーニング講習は10回実施した。なお、令和4年9月27日に金融庁長官から登録講習機関の登録の更新を受けている。(登録期間:令和4年10月1日～令和7年9月30日)

さらに、主任者活動の支援を目的として、講習教材、関係法令集等の電子書籍を受講者専用サイトの主任者ライブラリーに掲載した。

この他、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)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。

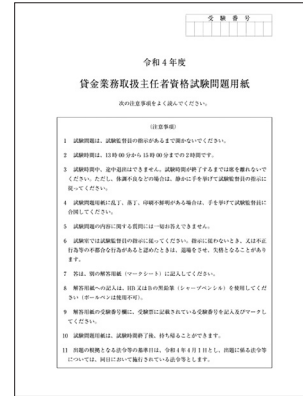


2. 資格試験の実施

全国17試験地（24会場）において、新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえ、令和4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4年11月20日(日)
受験申込者数	11,536人
受験者数	9,950人
受験率	86.3%
合格者数	2,644人
合格率	26.6%
合格基準点	28点
合格発表日	令和5年1月10日(火)



(2) 合格者の概要 (n = 2,644)

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	29.4%	29.2%	21.8%	17.4%	2.2%
合格率	30.7%	28.1%	24.0%	22.3%	28.4%

※平均年齢 39.2歳

② 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	1.1%	2.0%	4.1%	41.6%	6.0%	9.7%	1.7%	5.9%	0.7%

	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	10.7%	1.9%	2.1%	1.5%	1.8%	7.4%	1.5%	0.5%

(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	第9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	平成26年11月
申込者数	46,306	17,780	16,254	9,908	13,547	12,300	11,520	11,021	11,549
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571	10,169
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%	88.1%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393	2,599	2,688	2,493
合格率	70.1%	65.2%	65.4%	61.7%	32.9%	21.8%	25.8%	28.1%	24.5%
合格基準点	30	30	33	31	30	27	29	30	30

	第10回	第11回	第12回	第13回	第14回	第15回	第16回	第17回	(累計)
試験日	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	令和3年11月	令和4年11月	-
申込者数	11,585	11,639	11,680	11,420	11,460	11,885	11,926	11,536	243,316
受験者数	10,186	10,139	10,214	9,958	10,003	10,533	10,491	9,950	216,622
受験率	87.9%	87.1%	87.4%	87.2%	87.3%	88.6%	88.0%	86.3%	89.0%
合格者数	3,178	3,095	3,317	3,132	3,001	3,567	3,373	2,644	95,010
合格率	31.2%	30.5%	32.5%	31.5%	30.0%	33.9%	32.2%	26.6%	-
合格基準点	31	30	34	32	29	33	31	28	-

(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	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0	3
	組合せ	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	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	1	0	1	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
第16回試験	4択	4	13	8	7	3	2	1	1	16	23	39
	個数	4	0	0	0	0	0	0	1	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	全体	14	13	8	7	3	2	2	1	27	23	50
第17回試験	4択	6	10	8	7	3	2	2	1	19	20	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	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	全体	17	10	8	7	3	2	2	1	30	20	50

※各科目共通で「適切」な問題の後に「適切でない」問題の順で出題。
 ※試験問題及び正答は、本協会Webサイトに掲載。

(5)試験結果開示サービスの利用

令和4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5年3月31日現在2,695件。

※再度受験する方の学習支援のため、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）を協会ホームページで照会できるサービス（無料）を実施している。

3. 登録講習の実施

(1)講習の実施

①会場講習開催日別実施結果

(単位：人、%)

実施日	実施場所	受講申込者数	受講者数	受講率	修了者数
5月26日(木)	東京	115	113	98.3%	113
6月9日(木)	東京	92	91	98.9%	91
6月21日(火)	沖縄	26	26	100.0%	26
7月7日(木)	仙台	39	39	100.0%	39
7月12日(火)	広島	19	19	100.0%	19
7月14日(木)	東京	134	132	98.5%	132
7月21日(木)	大阪	74	74	100.0%	74
7月26日(火)	高松	11	11	100.0%	11
8月4日(木)	名古屋	63	63	100.0%	63
8月9日(火)	福岡	30	30	100.0%	30
8月19日(金)	金沢	11	11	100.0%	11
8月23日(火)	札幌	36	36	100.0%	36
8月30日(火)	東京	133	130	97.7%	130
9月22日(木)	大阪	53	52	98.1%	52
10月18日(火)	東京	108	103	95.4%	103
10月25日(火)	福岡	21	20	95.2%	20
1月17日(火)	大阪	30	30	100.0%	30
1月24日(火)	東京	78	77	98.7%	77
令和4年度計(18回)		1,073	1,057	98.5%	1,057

②開催場所別実施結果

(単位：人、%)

開催場所	実施回数	受講者数	修了者数	構成比率
札幌	1	36	36	0.6%
仙台	1	39	39	0.7%
東京	6	646	646	11.7%
名古屋	1	63	63	1.1%
金沢	1	11	11	0.2%
大阪	3	156	156	2.8%
高松	1	11	11	0.2%
広島	1	19	19	0.3%
福岡	2	50	50	0.9%
沖縄	1	26	26	0.5%
eラーニング	(10)	4,494	4,488	80.9%
計(10地域)	18	5,551	5,545	-



※令和2年度からeラーニング講習を実施。

③受講者の受講回数別内訳

(単位：人、%)

	初回	2回目	3回目	4回目	5回目	6回目	受講者計
人数	1,658	1,323	1,053	1,354	155	2	5,545
構成比率	29.9%	23.9%	19.0%	24.4%	2.8%	0.0%	

※当年度に2回以上受講した者を含む。

④会場講習カリキュラム

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

⑤講習教材

令和4年度講習では、会場講習・eラーニング講習ともに、①講習テキスト、②実務の手引き、③令和4年度講義補助資料、④関係資料集Ⅰ、⑤関係資料集Ⅱ、⑥講義用ビデオを講習教材として用いた。(④⑤は希望者のみ配布)

上記③④⑤は令和4年度用講習教材として新規に作成、①②⑥は令和2～4年度講習共通の教材。

⑥会場講習における質疑応答

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おり、受講者からの質問票による質問に対し会場講師が適切に回答を行った。

(2)令和5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（6,038人）へのご案内</p> <p>令和5年度登録講習の受講対象者（※）に対し「貸金業務取扱主任者の登録有効期限と令和5年度登録講習に関するご案内」書面を発送。</p> <p>※受講対象者とは</p> <p>令和2年11月1日～令和3年10月31日に主任者登録を受けた方 （令和5年10月31日～令和6年10月30日に有効期限を迎える方）</p>	<p>（発送日）</p> <p>1月31日（火）</p>
<p>○講習受講要領の公表</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年度講習受講要領の公表 受講申込書類（冊子）の郵送請求の受付・発送を開始。 	<p>2月20日（月）</p>
<p>○受講申込の受付の開始</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講申込の受付（インターネット申込・「郵送申込の予約」とも） 団体申込の予約手続き（団体申込に必要な団体情報の登録は予め登録可） 	<p>3月1日（水）</p>

※令和4年12月16日、登録更新対象者のうちマイページ登録者（2,515人）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（1,512人）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。

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

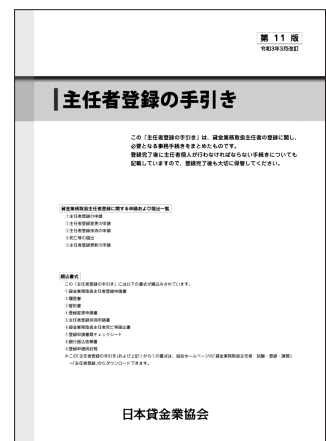
- 令和4年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- 令和4年度試験合格者に合格証書及び主任者登録の申請書類等を発送し、主任者登録申請手続きを周知するとともに、問合せ窓口において問合せに対応した。

(2)主任者登録に関する事務処理状況

令和4年4月1日から令和5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	7,018
登録完了通知発送件数	3,301
更新完了通知発送件数	5,046
登録拒否件数	0
登録の変更・取消し・拒否件数	1,880
登録取消件数	1
登録抹消件数	3,191



(3)主任者の登録と更新の状況

令和5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26,740名。

(単位:件)

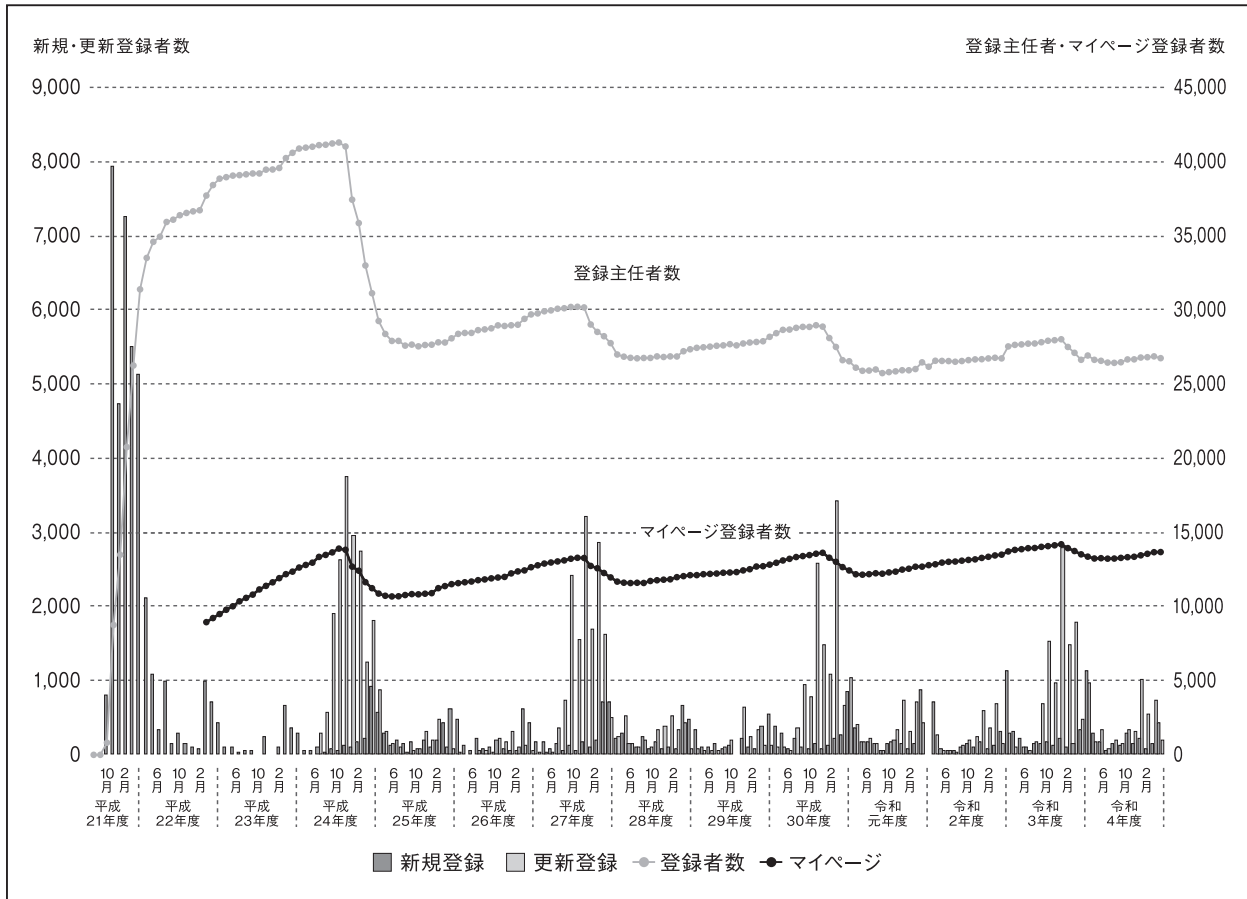
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
登録件数(更新以外)	20,749	16,952	2,525	1,697	3,510	2,706	2,439
更新件数	0	0	0	16,127	4,561	1,234	14,649
登録抹消件数	1	6	3	8,935	8,702	1,111	3,611

	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	令和3年度	令和4年度
登録件数(更新以外)	2,928	2,203	2,559	3,407	1,959	3,187	3,301
更新件数	3,869	2,026	11,740	4,775	2,812	10,471	5,046
登録抹消件数	3,939	1,530	3,834	3,555	1,692	3,282	3,191

※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間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情報提供手段として、マイページ登録を推進した。

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

	平成30年 3月末	令和元年 3月末	令和2年 3月末	令和3年 3月末	令和4年 3月末	令和5年 3月末
登録主任者数	27,881	26,606	26,458	26,725	26,630	26,740
マイページ登録者数	12,716	12,654	12,685	13,495	13,516	13,669
登録率	45.6%	47.6%	47.9%	50.5%	50.8%	51.1%

②マイページ掲載資料の更新

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不定期で更新を行っている。

平成29年度末に、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を追加した。

令和4年度の更新では、講習テキスト等を電子書籍として受講者専用サイトに「主任者Library」として掲載した。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の利用が可能となる。

X. 各種建議要望

1 令和5年度税制改正要望

貸金業者は、我が国の金融構造において、消費者及び事業者に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身近な金融機関として重要な役割を担っている。

改正貸金業法公布から15年が経過し、この間、貸金業者は法令遵守や多重債務化の防止等に対し真摯に取り組む、業界の健全化は着実に進んできた。

近年、コロナ禍や急速な情報化社会の進展により、消費者の生活様式や事業者の事業環境は大きく変化し、その資金需要も多様化している。また、資金需要者保護のためのシステムセキュリティ対策の要請も一層高まっており、貸金業者としても、これらの環境変化に対応すべく、様々な取り組みをおこなっている。

一方で、利息返還請求は、減少傾向にはあるものの未だ収束には至らず、加えて新型コロナウイルス感染拡大による業績、財務状況の悪化などは貸金業者も例外ではなく、業界を取り巻く環境は、依然として厳しい状況が継続しており、さらなる経営の効率化が必要となっている。

さらに、依然として業績不振を理由とした廃業により貸金業者数の減少が続く中、貸金業者が将来にわたり、資金需要者のニーズに継続的に応えるためにも、事業継続を支援する措置は不可欠なものとなっている。

このような現状を踏まえ令和5年度は、

1. 貸金業の実情に即した課税制度
2. 制度の簡素化等による事務負担の軽減
3. 中小貸金業者のシステム投資促進

の3つの観点から7項目の税制改正要望を提出する。

1. 貸金業の実情に即した課税制度

(1)利息返還に係る欠損金繰越控除の特例措置の適用【継続】

利息返還に係る損失については、通常の欠損金とは別に、全額（100％）の繰越控除を認める特例措置を講じていただきたい

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、今なお終息が見られず累計の損失額は、業界全体として7.3兆円を超えている。

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、既納法人税の還付を求めることができない。加えて、資本金1億円超の法人は欠損金の繰越控除限度額が50％であることから、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、利息返還に係る損失について、通常の欠損金とは別に利息返還金、元本毀損額の損失分の全額の欠損金繰越控除を認めていただきたい。

(2)個人向け金銭債権の貸倒基準の明文化【再要望】

個人向け金銭債権の貸倒れについて、法人税法基本通達9-6-3「売掛債権、未収請負金」と同等の基準を設けていただきたい

個人向け金銭債権については、貸倒れと判定する明文化された期間基準等がないため、回収不能の判定に多大な労力を要している。

さらに貸金業者ごとに独自の貸倒基準によって判定することとなり、税務当局との見解の相違が生じるケースも少なくない。

このような実態を踏まえ、法人税基本通達9-6-3「売掛債権、未収請負金」と同様に、「一定期間取引停止後弁済がない場合等の貸倒れ」のような形式上の貸倒基準を設けていただきたい。

(3)破産・民事再生債権の貸倒引当金算入率の見直し【継続】

税務上の貸倒引当金の損金算入割合を100%に引き上げていただきたい

個人の債務者が破産手続や民事再生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、会計処理は全額損失に計上している。

一方、税務上では、貸倒引当金の損金算入割合は債権額の50%までしか認められない。

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%に引き上げていただきたい。

2. 制度の簡素化等による事務負担の軽減

(1)印紙税課税制度の簡素化・明瞭化【新規】

印紙税法「別表第一の課税物件表」を簡素化、明瞭化していただきたい

印紙税は、「別表第一の課税物件表」の課税文書に該当するかの判断や、印紙税額の判定作業にかかる事務負担が大きい。

また、判定に際し税務署相談が必要となる事案も相当数あり、さらに、税務調査において課税判定の見解が分かれることも少なくない。

このような実態を踏まえ、印紙税法「別表第一の課税物件表」を簡素化、明瞭化し、事務負担を軽減していただきたい。

(2)償却資産に係る課税の見直し【新規】

免税点および税率の見直し、ならびに納税事務の負担軽減をしていただきたい

償却資産に係る固定資産税の申告対象となる資産は広範であり、登録・管理の事務負担が極めて大きい。さらに、自治体ごとに仕様や運用が異なることで事務処理を煩雑化させている。

また、税率も1.4%と高く、免税点も150万円であることから税負担は重く、設備投資の阻害要因の一つになっていると考えられる。

よって、申告対象の減縮および自治体ごとに異なる仕様や運用の統一による納税事務の負担軽減措置を講じていただくとともに、免税点および税率の見直しをしていただきたい。

(3)事業所税の見直し【新規】

事業所税の資産割については、共用床面積を対象外とし、従業者割については、法人事業税と対象範囲を統一するほか、事業所税に係る種々の事務手続きの問題を解消していただきたい

事業所税の資産割の計算は、貸主に対して事務所の共用面積を毎年確認する必要があるなど、その事務作業は大きな負担となっている。

また、従業者割の計算は、従業者区分や額の集計にかかる事務負担が大きく、法人事業税の税務事務との重複感もある。

その他、事務負担の軽減の観点から、事業所税に係る種々の問題を解消していただきたい。

3. 中小貸金業者のシステム投資促進

(1)中小企業投資促進税制の対象拡大【継続】

中小企業投資促進税制の対象業種に貸金業を加えていただきたい

小規模貸金業者が7割近くを占める貸金業界においても、一定以上のシステム構築（コンピューターやWebサイト等のセキュリティ強化による情報流出への対策など）は欠かすことのできないものとなっている。

したがって、小規模貸金業者の様々なシステム構築等に関する費用負担を軽減するため、中小企業投資促進税制の対象業種に貸金業を加えていただきたい。

第3章 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

1. 総会

令和4年6月15日、第15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3年度事業報告書承認に関する件	⋮ [令和3年度監査報告]
第2号 令和3年度財務諸表及び財産目録承認に関する件	⋮ 第3号 令和4年度事業計画書(案)承認に関する件
	⋮ 第4号 令和4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、本部組織の改編、業務規程・運営規則の一部改正、令和5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。なお、通常開催はオンライン会議併用で実施した。

(1)第1回理事会(令和4年4月27日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号議案 令和3年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号議案 令和3年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号議案 令和4年度事業計画一部修正(案)承認に関する件
- 第6号議案 令和4年度収支予算一部修正(案)承認に関する件
- 第7号議案 自主規制会議委員選任に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
 - ・令和4年度収支予算における「会費収入」金額の誤りについて

(2)第2回理事会(令和4年5月18日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号議案 役員(理事・監事)候補者選任に関する件
- 第4号議案 第15回定時総会に付議すべき議案に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 総務委員会報告

(3)第3回理事会(令和4年6月15日)

①審議事項

- 第1号議案 会長選任に関する件
- 第2号議案 自主規制会議議長選任に関する件
- 第3号議案 貸金戦略会議議長選任に関する件
- 第4号議案 総務委員会委員長選任に関する件
- 第5号議案 副会長承認に関する件
- 第6号議案 副会長の順位に関する件
- 第7号議案 顧問の委嘱に関する件
- 第8号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第9号議案 本協会からの退会承認に関する件

②報告事項

- i その他報告
 - ・令和4年度理事会開催予定について

(4)第4回理事会(令和4年7月20日)(書面による会議)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 自主規制会議委員選任に関する件
- 第3号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第4号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件
- 第5号議案 研修委員会委員選任の同意に関する件
- 第6号議案 相談・紛争解決委員会委員委嘱の承認に関する件
- 第7号議案 紛争解決委員候補委嘱の同意に関する件
- 第8号議案 登録講習機関の登録の更新の申請に関する件

②報告事項

- i 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4年8月17日)(書面による会議)

①審議事項

第1号議案 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

(6)第6回理事会(令和4年9月21日)

①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
第2号議案 各会議体に係る書面・押印等の手続き見直し及びこれに伴う業務規程・運営規則の一部改正に関する件

②報告事項

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

(7)第7回理事会(令和4年10月19日)

①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
第2号議案 「紛争解決等業務に関する細則」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 総務委員会報告
- iii 相談・紛争解決委員会報告
- iv 試験委員会報告

(8)第8回理事会(令和4年11月16日)(書面による会議)

①審議事項

第1号議案 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

(9)第9回理事会(令和4年12月21日)

①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
第2号議案 総務委員会規則の一部改正(財務部会の運営)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 その他報告
 - ・「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」の改訂について
 - ・第16回(令和5年)定時総会の開催日時及び会場について
 - ・令和5年度 理事会開催予定について

(10)第10回理事会(令和5年1月18日)(書面による会議)

①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

②報告事項

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

(11)第11回理事会(令和5年2月15日)

①審議事項

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

②報告事項

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

(12)第12回理事会(令和5年3月15日)

①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
第3号議案 令和5年度事業計画(案)承認に関する件
第4号議案 令和5年度収支予算(案)承認に関する件
第5号議案 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に関する件
第6号議案 常務執行役の選任(再任)承認に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
 - ・「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」の改訂について

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

(1)自主規制会議 11回(令和4年4月27日、5月16日、7月13日、8月17日(書面による会議)、9月13日(書面による会議)、10月11日、11月16日(書面による会議)、12月13日、令和5年1月18日(書面による会議)、2月14日、3月14日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催。

- ①各種法令等の改正及びシステムリスク管理態勢の整備、高度化等の課題などを踏まえて、「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」及び「個人情報保護指針」の一部改正(意見募集手続きを含む)について審議した。
- ②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(システムリスク管理態勢に係る規程記載例の新設を含む。)について審議した。
- ③国家公安委員会が毎年公表する「犯罪収益移転危険度調査書」をもとに、協会員の参考に供すべく最新版の「特定事業者作成書面等」について審議した。
- ④各委員会の委員長、副委員長及び委員の選任の同意について審議した。
- 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 9回(令和4年4月20日、6月8日、7月13日、8月9日(書面による会議)、9月14日、11月9日、12月14日、令和5年2月8日(書面による会議)、3月8日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催。

- ①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状況や意識の変化、行動変容、金融リテラシーなどを調査する「資金需要者等の借入意識や借入行動に関する調査」等の実施及び公表について審議した。
- 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」の実施及び公表について審議した。
- ③成年年齢引下げ等を内容とする民法改正から令和4年9月末で6か月が経過することを受け、改めて「貸金業者の若年者に対する貸付実態・方針及び自主的な取組みについての調査」の実施及び公表について審議した。
- ④貸金業の実情に即した課税制度や制度の簡素化等による事務負担の軽減等を軸とした「令和5年度税制改正要望」を策定し、政府等に建議要望することについて審議した。
- ⑤資金需要者等を取り巻く環境や生活様式の変化等に鑑み、書面中心の手続きのデジタル化及び簡素化を軸とした「貸金業務の諸ルールの見直し要望」について審議した。

(3)総務委員会 12回(令和4年4月22日、5月12日、6月9日(書面による会議)、7月14日(書面による会議)、8月10日(書面による会議)、9月15日(書面による会議)、10月13日(書面による会議)、11月10日(書面による会議)、12月15日、令和5年1月12日(書面による会議)、2月10日、3月9日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催

協会への入退会、令和4年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和5年度予算編成方針、令和5年度事業計画及び収支予算(案)、総務委員会規則の一部改正、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、総務委員会副委員長の選任等について、理事会に付議又は報告した。

(4)相談・紛争解決委員会 2回(令和4年6月29日、10月7日 ※全て書面による会議)開催

相談・紛争解決委員会委員委嘱の承認、紛争解決委員候補委嘱の同意、「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正、紛争解決事案の進捗等について、理事会に付議又は報告した。

(5)試験委員会 2回(令和4年9月14日、12月15日)開催

令和4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5年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

4. その他委員会等

(1)自主ルール委員会 12回(令和4年4月19日、5月10日(書面による会議)、6月7日(書面による会議)、7月5日(書面による会議)、8月9日(書面による会議)、9月6日(書面による会議)、10月4日、11月8日(書面による会議)、12月6日(書面による会議)、令和5年1月11日(書面による会議)、2月7日(書面による会議)、3月7日(書面による会議) ※通常開催はオンライン会議併用)開催

(2)広告審査小委員会 12回(令和4年4月21日、5月19日、6月16日、7月21日(書面による会議)、8月18日(書面による会議)、9月15日(書面による会議)、10月20日、11月17日(書面による会議)、12月15日(書面による会議)、令和5年1月19日(書面による会議)、2月16日、3月16日(書面による会議) ※通常開催はオンライン会議併用)開催

(3)規律委員会 6回(令和4年5月27日、7月29日、9月30日、12月2日、令和5年1月27日、3月29日 ※全てオンライン会議併用)開催

(4)研修委員会 1回(令和5年3月10日 ※オンライン会議併用)開催

(5)企画調査委員会 9回(令和4年4月6日、6月1日、7月6日、8月3日(書面による会議)、9月6日、11月2日、12月7日、令和5年2月1日(書面による会議)、3月1日 ※通常開催は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4年5月11日、7月11日 ※全て書面による会議)開催

(7)財務部会 1回(令和4年4月22日 ※オンライン会議併用)開催

5. 協議会

(1)全体会議(沖縄県は報告会) 全国9箇所各1回(令和4年6月23日(北海道地区)、6月28日(沖縄県)、7月5日(近畿地区)、7月6日(東海地区)、7月15日(九州地区)、7月28日(中国地区)、8月8日(関東地区)、11月15日(東北地区)、11月24日(北陸地区))開催 ※四国地区は中止

(2)地区協議会正副会長懇談会 1回(令和5年1月13日)開催

6. 行政との意見交換会

(1)金融庁(総合政策局、企画市場局、監督局) 2回(令和4年5月18日(オンライン会議併用)、10月19日)開催

(2)関東財務局 1回(令和4年12月16日)開催

7. 役員等の異動

(1) 会長、副会長の就退任

- | | | | |
|----------------|-----|---|------------------------------|
| ① 令和4年6月15日付退任 | 会 長 | : | 今井三夫 |
| ② 令和4年6月15日付再任 | 副会長 | : | 北角誠英
家森信善
木下盛好
河野雅明 |
| ③ 令和4年6月15日付新任 | 会 長 | : | 倉中 伸 |

(2) 公益理事の就退任

- | | |
|----------------|--------------------------------------|
| ① 令和4年6月15日付再任 | 家森信善
垣内秀介
田島優子
増田悦子
宮野谷篤 |
|----------------|--------------------------------------|

(3) 会員理事・会員監事の就退任

- | | | | |
|----------------|------|---|--|
| ① 令和4年6月15日付再任 | 会員理事 | : | 木下盛好
河野雅明
青山照久
石塚 啓
片岡龍郎
金子良平 |
| | 会員監事 | : | 内田隆司
岡本 強 |

(4) 常任理事・常任監事の就退任

- | | | | |
|----------------|------|---|------|
| ① 令和4年6月15日付退任 | 常任理事 | : | 今井三夫 |
| | 常任監事 | : | 小幡浩之 |
| ② 令和4年6月15日付再任 | 常任理事 | : | 北角誠英 |
| ③ 令和4年6月15日付新任 | 常任理事 | : | 倉中 伸 |
| | 常任監事 | : | 長谷川潤 |

(5) 常務執行役の就任

- | | |
|---------------|------|
| ① 令和4年4月1日付新任 | 小谷哲也 |
|---------------|------|