

第1編

協会活動報告

第1章 協会活動の概要

当協会は、貸金業者の業務の適正な運営を確保し、資金需要者の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資することを目的としている。

平成24年度は、貸金業法の完全施行から3年目となり、自主規制機関として協会員のコンプライアンス態勢の更なる確立を目指し協会活動を行った。

1. 自主規制部門の取り組み

(1) 協会員等に対する法令、諸規則等の遵守状況把握及び指導

平成23年度は、協会員への指導強化により、法令・諸規則等の遵守を図るとともに、法令等違反に対する厳格な措置及び再発防止指導等と併せて、各業務を実施し、協会員のコンプライアンス態勢の確立に取り組んできた。

平成24年度は、協会員の法令等違反に対する厳格な措置態勢を継続するとともに、協会員への指導態勢を再構築し、研修及び再発防止のための指導を強化することにより協会員のコンプライアンス態勢の確立・持続を目指した。

① 業務研修及び問合せ等に対する指導の実施

協会員の法令・諸規則等の遵守状況を踏まえ、コンプライアンス態勢整備の支援・推進のためのサービスや支援内容について、全国10箇所での業務研修会や毎月の機関紙（JFSAnews）により周知徹底した。また、協会員からの問合せや法令・諸規則等に関する実務相談などについて、年間3,157件対応した。これらの代表的なものは、FAQとして協会ウェブサイトでの公表及びJFSAnewsのコンプラレポート等への掲載により、協会員へ参考として供した。

② 社内規則の点検指導及び業務用書式等の改訂による内部管理態勢確立の支援

協会員の社内規則の適正性について、新規加入の協会員を含め全1,312協会員の社内規則を点検し、改善指導及び作成支援を実施した。また、監査部と連携し、実地監査にて個別指導を行い、その結果、平成25年3月時点で99.8%の協会員の社内規則が適正なものとなった。さらに、貸金業法施行規則の一部改正や改正犯罪収益移転防止法施行等に伴い、業務用書式等の一部改訂を行い提供（販売）するとともに、協会ウェブサイト等に掲載した。これらの施策によって、協会員の貸金業法に基づく内部管理態勢の確立を図った。

③ コンプライアンス態勢強化のためのサービス提供

協会員に対して、法令・判例等に照らした適正な業務遂行を指導するために、協会員に無償で提供している「法令・判例等検索システム」について、金融庁パブリックコメントを収録したほか、バージョンアップを実施し、情報量・機能性の向上を図った。また、JFSAnewsに当該バージョンアップ等及び利用方法等の記事を掲載し周知した。

その他、協会員の研究ツールとしてJFSA-Learningのテキスト・設問・解説等を策定し、平成24年7月より新規加入協会員を対象に、また、同年10月より監査結果等より指導が必要な協会員を対象に合計196協会員に受講を推奨し、内155協会員（1,250人）が受講を終了した。

④ 関係法令の改正に伴う対応と周知

貸金業法改正対応として、平成24年4月震災特例の同年3月末経過による終了や同年7月貸金業法施行規則の一部改正（住民基本台帳法及び入管法等の改正対応）等を協会ウェブサイトにて周知した。また、改正犯罪収益移転防止法施行対応として、貸金業者が「取引を行う目的」「職業」「事業の内容」を確認するにあたり参考とすべき類型を協会ウェブサイトにて周知した。さらに、警視庁からの要請（同年7月2日付け）により、信用情報の目的外使用についても協会員へ協会ウェブサイトにて周知した。

⑤出稿広告の審査及び指導

協会の広告の適正化のために広告審査基準等に基づき、新聞、雑誌、テレビ、電話帳の新規受付の出稿広告716件の審査を実施し、内677件を承認した。また、テレビCM3,621件、新聞・雑誌16,755件、電話帳800件の出稿広告のモニタリングを行い、法令等違反のあった4協会員に対し個別指導を実施した。

その他、貸金業界における広告の適正化のための取り組みとして、日本民間放送連盟・NTTタウンページ(株)・日本広告審査機構(JARO)などの広告関係団体と情報交換・意見交換等を実施し連携強化を図った。また、モニタリングにより判明したヤミ金融やカード現金化等の悪質広告については、監督官庁に報告し該当広告の削除及び該当事業者の摘発等について要請を行った。

⑥法令等違反に対する措置及び指導

法令等違反の届出が254協会員から665事案提出され、定款等により4協会員については処分、1協会員について勧告、10協会員について文書による注意をし改善指導を行った。

さらに、法令等違反の再発防止のため、措置不要とした事案の中から一部を平成24年9月より毎月JFSAnewsに掲載し注意喚起を行った。

⑦行政との連携

金融庁の依頼に基づき、財務局の新任職員等を対象とした「金融会社監督実務研修」(平成24年9月6日)において、「貸金業界の自主規制ルールについて」説明した。

また、東京都からの依頼に基づき、同庁がおよそ年3～4回、貸金業登録の更新を迎える貸金業者を対象に開催する「更新時研修」において、「協会の自主規制機能について」説明した。

(2)相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センターは、平成22年9月15日、金融庁長官より指定紛争解決機関としての指定を受け、貸金業界における紛争解決機関(金融ADR)として、中立公正な対応に努め資金需要者等の利益の保護及び貸金業務に対する信頼の確保」に取り組んできた。平成24年度においては相談対応・苦情処理・紛争解決手続き及び関連業務を本報告書のとおり実施した。

なお、紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則に定める各業務の内容は次のとおりである。

①相談

<一般相談>

資金需要者等から「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」「ヤミ金の対処法を教えてください」などの相談を受け、助言等を行う。(苦情・紛争解決との連動性を考慮)

<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、債務状況や返済能力などを把握したうえで、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介等を行う。

<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支援を行う。

②苦情

貸金業務等のトラブルに関して、資金需要者等(申立人)から貸金業者(相手方)に対する不満足の表明があった場合は、苦情として受け付け解決を図る。必要に応じて、業務の是正や改善のための措置を求める。

なお、苦情が解決しない場合は、紛争解決手続きへの移行申立が可能。

③紛争

資金需要者等と貸金業者との間の紛争につき、貸金業相談・紛争解決センターの紛争解決委員(弁護士)が、専門性を活かしつつ中立公正な立場から当事者に資料の提出を求め、当事者への聴聞を実施し和解案を提示して和解による適切な解決を図る。

④貸付自粛

浪費癖や借り癖のある消費者が、貸金業者に対して貸付を求めた際、その貸付に応じないようにあらかじめ協会を通じて信用情報機関（株式会社日本信用情報機構、株式会社シー・アイ・シー）へ登録する制度。

イ. 相談対応・苦情処理・紛争解決手続きにおける受付件数は、「相談」が39,623件（前年対比-7.6%）、「苦情」が117件（同52.6%）、「紛争」は、前年と同じく7件を受理した。相談・苦情・紛争の総受付件数は、39,747件（同-7.9%）であった。

関連業務としての貸付自粛受付は、登録が1,593件、撤回が555件、訂正が6件の計2,154件（同10.0%）に適切に対応した。

また、生活再建支援については、新規相談者111人を含め194人に対し1,035回のカウンセリングを面接及び電話にて実施した。

ロ. 各都道府県の主要な消費生活センターとの一層の連携強化及び認知度向上を目的とした訪問活動（対象数：145箇所、訪問延べ回数442回）を実施した。

また、平成24年9月19日、9月21日の両日、全国消費生活相談員協会、消費科学センター、主婦連合会等の12団体の方々にお集まりいただき「日本貸金業協会のさらなるとりくみ」と題する報告会を実施。平成23年度における日本貸金業協会の活動と貸金市場の状況・消費者への取組み状況等についての報告並びに当協会の今後の活動に活かすための意見交換を行った。

ハ. 消費生活センターとの一層の連携強化と今後の効果的な活動に資することを目的に、当協会に対する認知度調査及び協会・貸金業界への意見並びに消費者の生の声を収集すべく144か所の消費生活センターに対してアンケート調査を実施した。

ニ. 金融庁、財務局、消費者団体、自治体、消費生活センター、社会福祉協議会等からの要請に基づき、当該団体が消費生活相談員等の対応能力向上等を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、「カウンセリングを活用したアプローチ法の習得」、「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」等をテーマとして、28団体866人に対する講演を行った。

また、社会福祉協議会からは、総合福祉資金等の償還率向上を視野に入れた家計管理支援の方法等をテーマとして講演依頼を受け対応した。

(3) 協会員に対する監査の実施

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

協会の監査には一般監査と特別監査があり、一般監査は、協会員の営業所に訪問して帳簿等を監査する「実地監査」と協会員に対して報告を求めた書類等に基づいて監査する「書類監査」がある。特別監査は、法令・諸規則に抵触するおそれのある苦情が多数寄せられた協会員、監督官庁からの要請があった協会員及び実態把握が必要と認められた協会員に対し行う「機動的監査」と、協会の監査等で改善報告を求めた協会員に対して原則として実地監査により点検を行う「フォローアップ監査」がある。

平成24年度は、実地監査と書類監査の相互補完により効率的な監査に配慮しつつ、協会員の規模・特性等に応じた監査手法、監査項目の選択を行うなど監査対象協会員に適合した監査を実施した。

①実地監査

実地監査については、102協会員に対して実施した。このうち一般監査は、96協会員に対して実施し、特別監査は、書類監査のフォローアップ監査として書類監査報告書で評価が低かった6協会員に対して実施した。

実地監査の結果、指摘事項があった協会員39協会員、指摘件数103件について、改善指導等を行った。

②書類監査

書類監査については、平成24年12月末現在の全協会員1,332協会員を対象に、業務実態に即した書類監査を平成25年1月から2月にかけて実施した。

監査結果については、平成25年6月に協会員あてに通知するとともに、法令等に抵触するおそれの指摘があった協会員128会員、指摘件数311件について、改善指導等を行った。

③行政との連携

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

具体的には、実地監査に併せた登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問による情報交換を行ったほか、登録行政庁への監査結果等の情報提供に加え、行政庁主催の会議への出席や研修への講師派遣等、協会の監査業務等について説明を行った。

④貸金業法完全施行後の貸金業の実態把握

改正貸金業法の完全施行が貸金業の全般にどのような影響を与えたかについて、その実態を把握することを目的として平成22年度の実地監査から経営者に直接ヒアリングを実施してきた。

平成24年度までの実施監査実施先247協会員に対し実施しており、その詳細分析は、各論I-3-5に記載しているが9割を超える協会員で「完全施行の影響があった」としている。

2. 貸金戦略部門の取り組み

(1)積極的な広報の実施

- ①貸金業界全体が健全化している実態を広く社会に伝え、安心して利用できる貸金業者の目印として、協会のシンボルマーク「ゆずり葉」のブランドイメージを上げることにより、業界全体の社会的評価、信認の更なる向上に努めた。
- ②貸金業界を取巻く社会全体を視野に入れ、貸金業界や協会に対して理解と支援を得られるよう、協会ホームページ、協会報等により効果的な情報発信を行うとともに、消費者団体、消費生活センター及び行政機関等への訪問等による公聴活動等リレーション強化を図った。

(2)資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

- ①協会ホームページを活用した協会員向け情報や消費者向けに生活再建支援や家計管理診断支援等に関する情報等の発信を効果的に行った。
- ②一般消費者、消費者団体、大学、高等学校向けに出前講座等を積極的に実施したほか、資金需要者に対して、啓発ツールを行政窓口・消費生活センター・協会員店舗等への設置・配布を通じての理解促進を図った。

(3)貸金業界ならびに資金需要者の現状等に係る調査研究の実施

- ①貸金業が担う社会的役割及び資金供給機能の検証、対応すべき課題の抽出と課題解決のために必要な施策の検討等に資する調査研究を行った。
- ②自主規制機関としての位置付け等に鑑み、貸金業界の統計資料として中立・公正性の確保と連続性の観点で調査研究を行った。

(4)研修・講演会の実施及び教材の制作

- ①貸金業界のコンプライアンス向上に資するテーマにより、貸金業者を対象とした業務研修会を全国10地区において、地区協議会と併せた効果的な研修会を実施した。
- ②貸金業者向けに法令遵守や顧客対応等、内部管理態勢の整備について解説したDVDの教材を、財務省関東財務局の制作協力、東京都産業労働局金融部貸金業対策課との共同制作により制作した。

3. 主任者資格部門の取り組み

(1) 資格試験の実施

- ① 全国17試験地（21会場）において平成24年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。
- ② 試験の結果

試験日	平成24年11月18日（日）
受験申込者数	11,520人
受験者数	10,088人
受験率	87.6%
合格者数	2,599人
合格率	25.8%
合格発表日	平成25年1月11日（金）

(2) 登録講習事務の実施

- ① 平成24年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、平成21年度に主任者登録を受け更新時期を迎えた者を中心として56回の登録講習を実施した。
- ② 講習の実施及び結果

受講申込者数	22,930人
受講者数	22,305人
受講率	97.3%
修了者数	22,302人

③ 受講者アンケートの実施

主任者活動の実態把握及び支援策の検討のため、受講者アンケートを実施（講習開始時に配布、終了時に回収）し、20,930人から回答を得た（回収率93.8%）。

(3) 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）及び変更に関する事務を正確かつ迅速に実施した。（平成24年4月1日から平成25年3月31日）

申請書類受付件数	21,419件
登録完了通知発送件数	1,697件
登録更新完了通知発送件数	16,127件
登録の変更・取消し・抹消件数	12,369件
平成25年3月31日現在登録主任者数	32,988人

4. 総務部門の取り組み

(1) 協会員数の推移 (平成24年4月～25年3月)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
加入	3	2	6	6	3	4	2	4	3	6	4	2	45
退会	△8	△3	△5	△2	△1	△2	△3	△6	△4	△2	△3	△8	△47
廃業	△14	△9	△5	△8	△4	△6	△11	△4	△3	△6	△2	△6	△78
不更新	△1	△2	0	△1	0	△1	△1	△2	△2	△1	△1	△1	△13
登録取消	0	0	0	0	0	0	△3	0	0	0	0	0	△3
除名	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	△2	△2
承継・その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月末協会員数	1,390	1,378	1,374	1,369	1,367	1,362	1,346	1,338	1,332	1,329	1,327	1,312	
協会加入率	59.7%	59.5%	59.4%	59.5%	59.6%	59.7%	59.6%	59.3%	59.0%	59.2%	59.2%	59.2%	

(2) 協会加入促進

- ① 協会内に「入会促進PT」を組成し、本部、支部連携の下、組織的に入会促進を実施した。
推進にあたってはPTメンバーと協力の上、推進策を策定し、会員部が入会促進の主たる部署として主要施策をロードマップに落とし込み、全国の進捗管理をしながら推進した。
- ② PTメンバーと全国の都道府県支部職員がほぼ全ての未加入貸金業者（900業者以上）を直接訪問し、入会折衝を行った。訪問折衝結果について取りまとめを行い、未加入業者の実態分析と検討課題の抽出により今後の入会促進策の再策定を実施した。
- ③ 金融庁にも、ノンバンク担当課長会議等を通じて貸金業者に対する態勢整備等で本協会を活用することや、協会加入の勧奨について協力を要請した。
- ④ 社内規則策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」を活用した入会促進を実施した。多くの未加入業者に支援制度を活用していただくように、支援制度について協会ホームページをはじめ、機関誌「特集JFSA（4、11月）」及び「貸金業相談・紛争解決センターだより（12、3月）」に掲載し、未加入業者に広報し、利用促進を図った。その結果、支援制度を利用して27業者が協会に加入した。
- ⑤ 東京都と連携し、東京都主催の「登録更新時研修会」（24/7月、9月、11月、25/2月）に参加し、協会業務及び協会員向けの支援・サービスと未加入業者向けの支援制度を説明し、入会促進を図った。
- ⑥ 貸金業者登録の更新を迎え更新準備に入る未加入業者に対して、ダイレクトメールにより協会の支援制度やサービスの案内を送付し、協会加入を促した。

(3) 行政協力事務関連

- ① 法改正の施行時にあわせ、協会員専用ホームページにおいて「貸金業登録申請書・届出書」や「事業報告書」「業務報告書」の様式と記載の手引きを掲載し、協会員の事務負担軽減及び周知を図った。
- ② 行政協力事務に関する業務の効率化と平準化のため、行政庁ごとの「行政協力事務における提出書類の確認表」を作成し、授受の明確化を図った。
- ③ 法改正に伴い、平成25年度の行政協力事務における協定書を47都道府県と再締結した。
- ④ 貸金業の登録申請・更新・変更等の申請書類受付事務を財務局や各都道府県から委託を受け、業務処理を実施している。

行政協力事務別の受付件数

対応している主な行政協力事務	受付件数(※)
新規登録申請、登録更新申請の受付事務	490件
登録換え、所管変更届出の受付事務	11件
変更届出の受付事務	3,782件
廃業等届出の受付事務	125件
貸金業を開始または、休止したときに要する届出書類等の各種届出の受付事務	128件
事業報告書の受付事務	1,809件
業務報告書の受付事務	1,873件
残貸付債権の状況等に係る報告書の受付事務	143件
債権譲渡に関する届出の受付事務	425件
第三者への業務委託等の届出の受付事務	198件
協会加入・脱退の届出の受付事務	67件
その他の受付事務	9件
合計	9,060件

(注) 平成24年度(平成24年4月～平成25年3月)の受付件数。

(4)規則の改正

「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」(平成3年法律第77号)の一部改正に伴い、貸金業法第6条第1項第5号の引用条文が改正されたので、「行政協力事務」の運用を定めた「行政協力事務規則」の一部を改正した。

(5)本部・支部職員を対象とした希望退職の募集の実施

業界規模の縮小、協会員数の減少に合わせた協会規模の縮小が急務であることから、平成24年7月から8月において支部職員を、また、平成24年11月において本部職員を対象に希望退職の募集を行い、その結果18名の職員が退職した。

(6)本部組織の改正

協会員数や会費収入の減少等、協会を取り巻く環境が大きく変化してきていることから、平成25年度の本部組織改正に向けた部門の統廃合、事務分掌の見直し及びこれに伴う諸規則の改正等の諸準備を行った。

(7)支部運営の合理化・効率化の推進

支部運営の合理化・効率化を図る観点から、支部規則に基づき、財務局所在地支部以外の9支部を「特例支部」(常時職員を配置しない支部)とした。これにより、支部体制は12拠点支部、35特例支部となった。

(8)内部監査の実施及び役職員のコンプライアンスの徹底

協会業務の整備及び運用状況を検証し、業務の有効性を評価することにより、内部管理態勢の定着と安定を図ることを目的として、本部8部署及び10都府県支部を対象に内部監査を実施した。また、自主規制機関としての役職員のコンプライアンス向上のための研修を行うなど周知徹底を図った。

第2章 業務に関する事項

I. 自主規制部門

1 法令・諸規則等の遵守の徹底・整備・充実

1. 法令改正等対応

(1)東日本大震災対応

貸金業法施行規則及び犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則において、東日本大震災を受けて定められたいわゆる「震災特例」に関し、平成24年3月末の経過により終了した旨を協会ウェブサイトにて周知した。

(2)貸金業法施行規則等改正対応

「住民基本台帳法の一部を改正する法律」及び「出入国管理及び難民認定法及び日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法の一部を改正する等の法律」に基づき改正された貸金業法施行規則について、施行日（平成24年7月9日）前及び後に改正内容等を協会ウェブサイトにて周知した。

また、当該施行規則改正により、貸金業者が指定信用情報機関に提供する個人信用情報に運転経歴証明書の番号が追加されたことを踏まえ、平成24年8月2日運転経歴証明書の取扱い等に係る対応について協会ウェブサイトにて周知した。

(3)犯罪による収益の移転防止に関する法律の改正対応

犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下、「犯収法」という。）の改正対応として、貸金業者が「取引を行う目的」「職業」「事業の内容」を確認するにあたり参考とすべき類型を策定し、協会ウェブサイトにて周知した。

2. 業務研修会等の開催

協会の法令・諸規則等の遵守状況を踏まえ、協会が提供するコンプライアンス態勢整備の支援・推進のためのサービスや支援内容等について、下記のとおり、全国10箇所での業務研修会を開催した。

平成24年度業務研修会開催実績

地区	開催日	会場	テーマ
沖縄県	6月19日	パシフィックホテル沖縄（那覇市）	協会の自主規制機能について
東北	6月21日	ホテルメトロポリタン（仙台市）	//
北海道	6月28日	ホテルポールスター札幌（札幌市）	//
四国	7月3日	アルファあなぶきホール（高松市）	//
中国	7月4日	ホテルセンチュリー21広島（広島市）	//
九州	7月5日	ホテル福岡ガーデンパレス（福岡市）	//
東海	7月10日	キャッスルプラザ（名古屋市）	//
近畿	7月11日	大阪会館（大阪市）	//
北陸	7月12日	ANAクラウンプラザホテル金沢（金沢市）	//
関東	7月19日	東武ホテルレバント東京（墨田区）	//

平成24年度の業務研修会より、各会場の出席者に対して、「研修内容について」と「今後の研修テーマについて」のアンケートを実施した。

「研修内容について」は、「貸金業界の更なる信頼性向上に向けて」については（表1）、「顧客相談・苦情対応の実務」については（表2）で、全体評価として、表1及び2のとおり、2～3割が「良かった」、6～7割が「普通」、「不満」は1割未満という結果であった。

[表1] 研修テーマ:「貸金業界の更なる信頼性向上に向けて」

地区	良かった	普通	不満	無回答
東北	16 (28%)	37 (65%)	4 (7%)	0 (0%)
北海道	26 (37%)	39 (55%)	1 (1%)	5 (7%)
四国	9 (27%)	21 (64%)	2 (6%)	1 (3%)
中国	6 (14%)	33 (75%)	5 (11%)	0 (0%)
九州	20 (18%)	80 (71%)	12 (11%)	0 (0%)
東海	19 (24%)	54 (68%)	4 (5%)	2 (3%)
近畿	43 (26%)	110 (66%)	7 (4%)	7 (4%)
北陸	5 (23%)	17 (77%)	0 (0%)	0 (0%)
関東	63 (18%)	238 (68%)	46 (13%)	4 (1%)
沖縄	12 (40%)	18 (60%)	0 (0%)	0 (0%)
総計	219 (23%)	647 (67%)	81 (8%)	19 (2%)

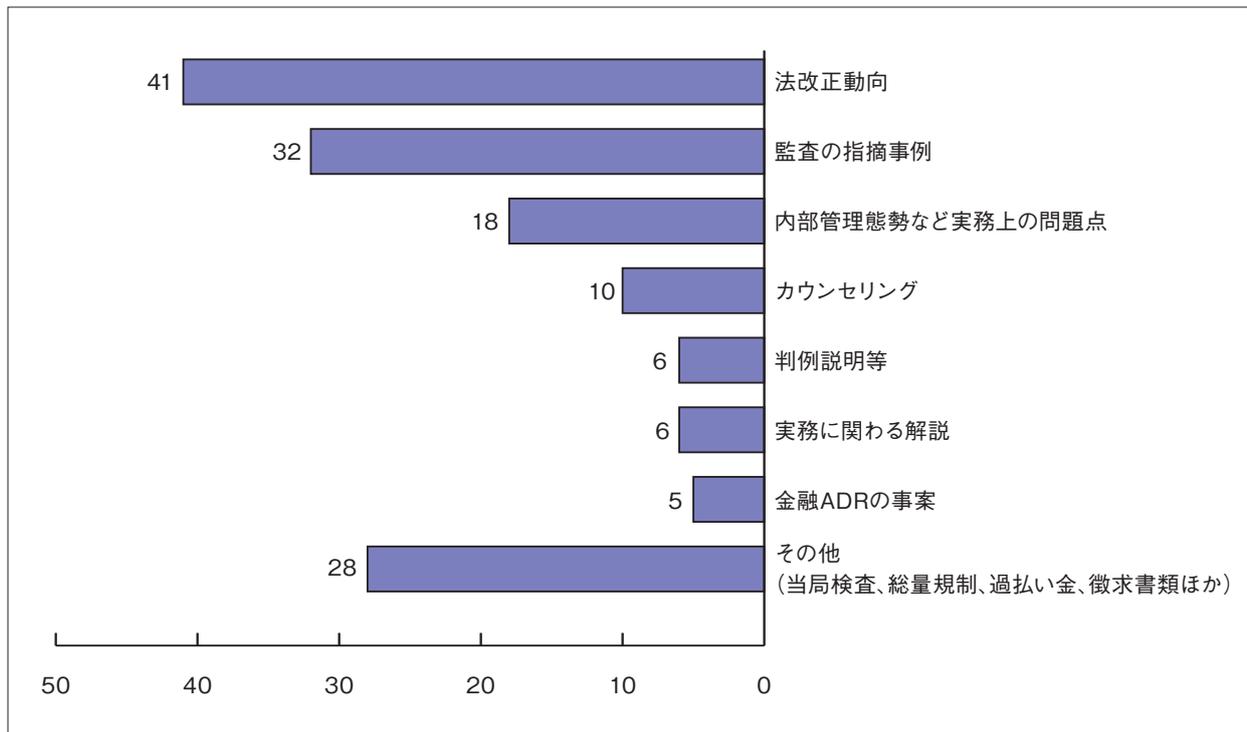
[表2] 研修テーマ:「顧客相談・苦情対応の実務」

地区	良かった	普通	不満	無回答
東北	22 (39%)	30 (52%)	5 (9%)	0 (0%)
北海道	27 (38%)	37 (52%)	3 (4%)	4 (6%)
四国	14 (42%)	18 (55%)	1 (3%)	0 (0%)
中国	18 (41%)	22 (50%)	4 (9%)	0 (0%)
九州	43 (38%)	64 (57%)	2 (2%)	3 (3%)
東海	20 (25%)	53 (67%)	2 (3%)	4 (5%)
近畿	62 (37%)	90 (54%)	7 (4%)	8 (5%)
北陸	7 (32%)	14 (64%)	1 (4%)	0 (0%)
関東	102 (29%)	220 (63%)	23 (7%)	6 (1%)
沖縄	16 (53%)	14 (47%)	0 (1%)	0 (0%)
総計	331 (34%)	562 (58%)	48 (5%)	25 (3%)

また、「今後の研修テーマについて」は、表3のとおり、法改正動向、監査の指摘事例、実務上の問題点、カウンセリング（顧客対応の基本スキル）、判例説明等業務に関する多くの希望があった。

[表3] 主な希望研修テーマ集計表

(単位：希望件数)



このアンケート結果を踏まえ、追加開催希望を受けて、同年11月に東北地区、九州地区において地区協議会業務研修会を追加開催した。



東北地区



九州地区

平成24年度地区協議会業務研修会開催実績

地区	開催日	会場	テーマ
東北	11月5日	仙台国際ホテル（仙台市）	①顧客対応の実務の向上について ②実地監査の概要と指摘事例について
九州	11月16日	ホテル福岡ガーデンパレス（福岡市）	//

テーマは、「顧客対応の実務の向上について」と「実地監査の概要と指摘事例について」以下の内容で実施した。

東北・九州両地区協議会研修会の概要

① 顧客対応の実務の向上について

顧客対応の基本スキル ～カウンセリング的アプローチ法～

カウンセリングとは、“相談者とカウンセラーとの適切なコミュニケーションを通じて相談者が抱える問題の解決を支援すること”をいう。協会員の業務においては、“返済困難に陥り相談を寄せてきたお客様に対して、その原因や状況を適切に把握し、必要に応じた情報の提供と返済計画の作成などの支援が考えられる。

しかしながら、貸金業相談・紛争解決センターに寄せられたお客様からの苦情には「威圧的な態度で督促された」、「マニュアル的な対応でとりつく島がない（話を聞いてくれない）」、「初めから“滞納=あなたが悪い”という扱いをされた」等があり、お客様の適切な支援という役割からかい離してしまっている様子が窺える。

研修では、お客様への適切な支援方法についてカウンセリング的アプローチの観点から以下のとおり提案した。

(1)対応上の留意点

- ①相談してきたお客様の不安感情を理解する
- ②債権者・債務者の関係性だけを前面に出さない
- ③理屈での説得よりも感情的な納得を得ることが必要
- ④多重債務者（延滞者）というレッテルを貼らない

(2)カウンセリング的アプローチ法（骨子）

対応上の留意点を確実に実行するためには、担当者には、お客様の心情に寄り添い適切な信頼関係の構築を通じて、お客様が安心して相談できる環境を整えるために以下の「カウンセラーとしての基本姿勢」、「スキル」の習得が求められる。

①カウンセラー（担当者）としての基本姿勢

- ・無条件の肯定的配慮（受容）
相手（お客様）を一人の独立した人間として無条件に認め、相手を感じたり、経験したり訴えていることを良い・悪い・正しい・誤っているなどと評価せずに受け入れること
- ・共感的理解
相手の身になり、相手を感じているのと同じように理解すること

②カウンセリングスキル

基本スキルには、「傾聴」、「繰り返し」、「感情の明確化」、「支持」、「質問」、「要約」等があるが、これらを駆使することで、さらに効果的な対応ができる。

(3)まとめ

カウンセリング的アプローチを業務に取り入れることで、担当者は、返済困難等の問題を抱え相談を寄せてきたお客様に対して、その解決に向けた情報を提供するとともに、お客様を心理的側面から支援することができるようになるが、それらの対応は、お客様の利益の保護に直結するとともに、貸し手（協会員）にとっては、債権保全や顧客離れの防止に繋がることになる。

② 実地監査の概要と指摘事例について

(1) 実地監査の概要

実地監査の実施に際して、協会員が監査実施通知を受領してから、監査結果通知が届くまでの監査の流れを説明した。

- ① 監査が開始される3週間ほど前に、監査期間、対象店舗、監査員名等が記載された「監査実施通知」と「事前準備依頼」、「事前確認の質問書」、「経営者質問」等が送付される。
- ② 「事前確認の質問書」、「経営者質問」に回答を記入したうえで、「契約書類一式（ひな形）」、「組織図」等とともに、事前確認の質問書に記載された期日までに返送する。
- ③ 監査で点検する帳票等が「事前準備依頼」に記載してあるので、社内で使用している帳票等を監査開始日までに準備する。
- ④ 監査員が事務所を訪問し、事前準備していただいた帳票等を点検し、不備があれば内容を説明のうえ、改善方法を指導する。監査最終日には、点検結果を代表者・経営陣・主任者等に説明する。
- ⑤ 監査結果を全従業員に周知し、不備を指摘された事項に対しては改善を実施する。
- ⑥ 監査終了後2か月以内に、監査結果通知が代表者宛に郵送される。
- ⑦ 法令等違反の指摘事項があれば「法令等違反に係る届出書」を提出する。

(2) 指摘事例と改善策

平成23年度と24年度上期で指摘件数の多かった下記の指摘事項等について、指摘の内容とその改善策・再発防止策について説明した。

- ① 貸金業法第16条の2：事前説明書の未交付、記入漏れ
- ② 貸金業法第17条：契約書の記入漏れ
- ③ 貸金業法第19条：取立交渉記録の記入漏れ
- ④ 貸金業法第12条の3：貸金業務取扱主任者が機能していない
- ⑤ 自主規制第11条：社内態勢の未整備（内部監査、業務検証を適切に実施していない）他

(3) 口頭指導事案

指摘事項ではないが、改善することが望ましいとして口頭指導した下記の事案等について説明した。

- ① 研修記録の作成保管漏れ
- ② 指定紛争解決機関、指定信用情報機関、個人情報保護宣言等の公表漏れ
- ③ 契約書に反社会的勢力の排除条項を規定していない 他

(4) 処分、措置

協会員から「法令等違反に係る届出書」が提出されると、規律審査部の審査のうえ「規律委員会」、「自主規制会議」、「理事会」での審議により、処分・措置が決定される。

平成20年度から23年度の4年間で241協会員の実地監査を行い、そのうち11協会員に対して行った処分・措置の内容を説明した。

3. コンプライアンス態勢強化のためのサービス提供

(1)学習支援プログラム「JFSA-Learning」の提供

貸金業法等が求める貸金業者のコンプライアンス態勢を確立し、貸金業関係法令等に基づく適正な業務の遂行を確保するべく、協会の従業員を対象とした学習支援プログラム「JFSA-Learning」による研修・指導を実施した。

平成24年度における受講対象は、(1)新規入会協会員、(2)法令等違反届・監査結果等から指導が必要と判断された協会員としている。

学習支援プログラム「JFSA-Learning」

法令遵守の観点から、協会が必要と判断した協会員に無償提供するe-ラーニング機能（インターネットを活用した教育システム）を活用した学習システムであって、協会の従業員への貸金業法に基づく指導をサポートする学習支援プログラム。

テキストと、テキストを基に作成された理解度テストの二つから構成され、理解度テストに解答することで学習の理解度が測定できる。

平成24年度学習支援プログラム「JFSA-Learning」実施結果

【合計】

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	196社 / 2,319名	155社 (79.1%) / 1,250名	109社 (70.3%) / 727名	1,133名

【内訳】

《新規入会協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	60社 / 356名	43社 (71.7%) / 284名	21社 (48.8%) / 57名	235名

《指導対象協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	136社 / 1,963名	112社 (82.4%) / 966名	88社 (78.6%) / 670名	898名

(2)法令・判例等検索システムの提供

協会員の要望に応じて平成23年7月より、協会員に対して、法令・判例等に照らした業務の適切性、適正性確保のインフラ整備のためのツールとして「法令・判例等検索システム」を、協会員専用サイトにおいて無償提供している。

「法令・判例等検索システム」は単に法令と判例のデータベースではなく、協会独自のカスタマイズとして、行政・協会の処分事例、協会の各種規定及び行政のパブリックコメントを収録しており、また、平成24年4月にバージョンアップを実施し、収録データの充実を図っている。

バージョンアップの主な内容

収録データ	
法 令	約120法令 → 約10,000法令にUP
判 例	約19万件 → 約21万件にUP
更新頻度	2ヶ月に1回 → 月2回

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

(1)電話等による協会員からの業務上の各種問合せへの対応状況

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

協会員からの各種問合せ件数

(単位:件)

分類 \ 年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
社内規程等	1,413	152	541	1,518	217
広告勧誘等	1,239	1,457	1,411	840	565
法令等解釈	3,055	4,249	5,470	1,607	1,679
書書類関係	390	296	734	220	208
ID/パスワード	60	5	0	0	—
JFSA-Learning 関係	—	—	—	—	316
その他	513	476	942	244	488
計	6,670	6,635	9,098	4,429	3,157
(月平均)	556	553	758	369	263

平成24年度は、総問合せ件数3,157件（前年度比1,272件減）となり、減少トレンドにあることが窺える。分類項目に目を向けると、平成23年度に実施した協会員の社内規則の全量点検がほぼ終了したことを受け「社内規程等」が217件（前年度比1,301件減）となり、平成24年度から開始したJFSA-Learningに係る問合せ等が、「JFSA-Learning 関係」として分類項目に新たに設けられ316件の問合せがあった。

また、総問合せ件数は減少しているものの「法令等解釈」は1,679件（前年度比72件増）と微増している。これは、主に前記「法令改正等対応」に係る法令の改正内容に関するものや当該改正内容を踏まえた当協会の諸対応に関するものとなっている。

なお、代表的な問合せ内容については、FAQ等として協会ウェブサイトに掲載する他、機関紙にコンプラレポート等として掲載している。

(2)業務用書式及び法定交付書類等のひな型の提供等

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

なお、これらの業務用書式等については、前記平成24年度の法令改正等対応の一環として、必要に応じて改正内容に即した内容とするため適宜改訂を実施した。

業務用書式及び法定交付書類等のひな型一覧

	書式名	根拠法令等
1	※借入申込書(顧客カード)	監督指針II-2-12-1(1)①口
2	従業者証明書	法12条の4第1項
3	従業者名簿	法12条の4第2項
4	貸付条件表	法14条
5	○貸付契約事前説明書	法16条の2第1項
6	※連帯保証契約概要説明書	法16条の2第3項
7	○※連帯保証契約詳細説明書	法16条の2第3項
8	※連帯保証契約詳細説明書補足説明書	法16条の2第3項
9	○※借用証書	法17条第1項
10	○※連帯保証契約書	法17条第3項
11	※領収書	法18条
12	特定公正証書作成事前説明書	法20条第3項
13	債権譲渡通知書(譲渡人が譲受人に対し交付する通知)	法24条第1項
14	借入計画書(事業資金/つなぎ融資/創業資金)	施行規則10条の23第2項第4号
15	交渉経過記録簿(法19条帳簿の一部)	施行規則16条第1項第7号
16	個人情報取扱同意書(CIC社申込書用)	法41条の36第1項
17	個人情報取扱同意書(CIC社契約書用)	法41条の36第2項
18	※個人情報取扱同意書(JICC社申込書用)	法41条の36第1項
19	※個人情報取扱同意書(JICC社契約書用)	法41条の36第2項

(注) ○印があるひな型については、協会員以外の方も協会ホームページで確認が可能。
 ※印があるひな型については、協会員向けの業務用書式として協会拠点支部等にて販売。
 書式名に下線が引いてある書式は、平成24年度に改訂を実施。

5. 出稿広告の審査・支援・指導

(1) 広告出稿審査の年度別実施状況

協会員の重要な営業活動である広告が、かつて誇大広告や多重債務者への引き金となる等問題視されたこと等を踏まえ、資金需要者等による業者及び商品選択にきわめて大きな影響を与えることから、「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、平成20年8月の新聞・雑誌より順次テレビ、電話帳に出稿される個人向け無担保無保証貸付けの契約に係る広告について事前の出稿審査を実施しており、また、広告出稿審査対象の広告が、協会の承認を受けて出稿されているかどうかのモニタリング調査を平成20年10月から実施している。

広告出稿審査の新規申請件数

(単位:件)

媒体(審査開始時期)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
新聞・雑誌(平成20年8月より)	662	570	866	403	351
電話帳(平成21年8月より)	—	179	264	194	192
テレビ(平成20年9月より)	31	92	113	103	146
合計	693	841	1,243	700	689
初回承認率※	63.6%	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%

(注) 初回承認率(初回申請で改善要請を受けることなく1回で承認された広告の割合)は“協会員の自主規制ルール理解度の目安”と考えており、平成24年度は4媒体平均94.5%となり、自主規制ルールが浸透してきている。

(2) 広告出稿のモニタリング調査結果

広告出稿審査対象の広告が、協会の承認を受けて出稿されているかどうかのモニタリング調査を、平成20年10月から実施している。

また、テレビについては、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第48条に定める「放送時間帯」等を遵守しているかどうかのモニタリング調査を平成20年4月から実施している。

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

	新聞・雑誌	電話帳	テレビ
平成20年度	17.2% (666/3,872)	—	2件 (—)
平成21年度	1.3% (192/14,322)	—	4件 (0.09%)
平成22年度	0.9% (211/23,595)	13.9% (132/948)	1件 (0.03%)
平成23年度	0.45% (86/19,304)	1.6% (17/1,053)	2件 (0.05%)
平成24年度	0.04% (6/16,755)	0% (0/800)	4件 (0.11%)

モニタリング調査を始めた平成20年度は、協会の承認を受けずに出稿された新聞広告の割合が17.2%あったが、当該広告を出稿していた協会員に対する指導、及び広告関係団体等に対する協力要請を行った結果、平成24年度の未承認広告の割合は、新聞で0.04%、電話帳は0となり、平成24年度末時点の協会員の広告の99.9%は適正な広告が出稿されており、広告出稿状況は大幅に健全化している。

また、広告出稿審査の対象外である広告媒体(ホームページ、チラシ等)についてもモニタリングや協会員からの確認依頼に対応するなどして適正な広告出稿の支援をしている。

(3) 出稿広告の健全化に向けた対応状況

適正な広告が出稿されるための取り組みとして、広告関係団体等と連携した活動を実施しており、平成24年度の主な活動実績としては、公益社団法人日本広告審査機構(JARO)、一般社団法人日本民間放送連盟、ヤフー株式会社等との意見交換等を行っている。

また、非協会員の新聞広告等の調査結果について監督官庁へ情報提供を行い、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実施している。

6. 法令等違反届出状況と措置状況

(1) 法令等違反に係る届出の状況

当協会は、定款第12条の規定に基づき、協会員に対して、行政当局による立入検査、当協会の実地監査、協会員自らによる社内調査等において、法令等に違反する行為があったことを認識したときは、協会に「法令等違反に係る届出書」を提出することを求めている。協会発足(平成19年12月)から平成25年3月末までに提出された法令等違反届出事案は、延べ2,332件となっている。

この法令等違反届出事案は、平成22年6月の改正貸金業法の完全施行に伴う新たな行為規制の導入等を要因に、平成22年度以降、届出件数が増加の傾向となっている。

平成24年度は、665件の法令等違反届出があり、法令等違反の内容としては、指定信用情報機関への情報登録、総量規制に対応した返済能力調査、契約の相手方になろうとする者に対する事前交付書面、利息の制限額を超える契約に関する法令等違反が主なもので、この4つの項目で届出全体の半数を超えており、平成24年度においては、改正貸金業法の完全施行に伴い導入された行為規制に係る法令等違反が顕著なものとなっている。

また、平成24年度の法令等違反届出件数は、前年度から251件の大幅な増加となっているが、このうち、指定信用情報機関への信用情報登録関連の届出が142件の増加、総量規制に係る返済能力調査関連の届出が56件の増加となっている。

法令等違反届出事案数（該当条文別一覧表）

（単位：事案数）

該当条文等	年度	平成19・20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	計
8条（変更の届出）		59	63	161	82	65	430
12条の2（業務運営に関する措置）		1	2	3	14	11	31
12条の3（貸金業務取扱主任者）		6	6	11	2	3	28
12条の6（禁止行為）		6	5	8	0	1	20
12条の8（利息、保証料等に係る制限等）		0	0	2	2	16	20
13条、13条の2、3、4（返済能力の調査等）		3	0	90	53	109	255
14条（貸付条件等の掲示）		5	6	34	12	9	66
15条（貸付条件等の広告等）		5	8	27	9	17	66
16条の2（（保証）契約締結前の書面の交付）		3	6	35	38	47	129
17条（契約締結時の書面の交付）		22	23	69	48	51	213
18条（受取証書の交付）		11	14	30	9	23	87
19条（帳簿の備付け）		26	8	48	13	18	113
19条の2（帳簿の閲覧）		5	0	2	1	6	14
21条（取立て行為の規制）		23	7	36	13	22	101
22条（債権証書の返還）		5	4	15	2	10	36
24条（債権譲渡等の規制）		2	2	14	5	3	26
41条の35,36,37,38（個人信用情報の提供等）		0	0	9	44	186	239
出資法5条2項（高金利の処罰）		13	3	6	1	1	24
自主規制基本規則		44	34	66	32	19	195
その他（注）		43	34	80	34	48	239
合計（協会員数）		282 (164)	225 (132)	746 (320)	414 (198)	665 (254)	2,332

(2) 「法令等違反届出事案等にかかる措置基準」の施行

会員から提出された「法令等違反に係る届出書」は、「規律委員会」において個別事案ごとに審議が行われるが、同委員会への付議に際しては、あらかじめ事務局において措置案を作成しているところ、平成24年4月1日からは同委員会の承認を受けて適用を開始した「法令等違反届出事案等にかかる措置基準」に基づいて、措置の種類及び内容を盛り込んだ事務局案を作成のうえ、同委員会に提案を行っている。

「法令等違反届出事案等にかかる措置基準」の概要は次のとおりである。

①措置基準の位置付け

- ・本基準はあくまでも事務方の措置案作成の際の目安

②措置の適用

- ・定款第21条に規定する処分、定款第22条に規定する勧告、定款第5条に規定する文書注意について、それぞれの処分・措置の内容を明記
- ・「措置不要」と「措置対象外」を明記

「措置不要」は、違反内容が軽微であり、是正改善が完了し、再発防止が見込まれる場合

「措置対象外」は、協会入会前の事案あるいは貸金の業務に関するものではない場合

③措置の量定基準

- ・貸金業法等について、行政処分あるいは罰則が課せられる条文に合わせて、協会の措置内容を列挙
- ・当該違反行為の重大性・悪質性あるいは背景となった経営管理態勢等など、措置案の作成に当たって考慮すべき事項を列挙

④措置の特例

- ・「規律委員会」への付議を省略できる事案を明記

⑤措置の終了

- ・会員権停止期間終了時の手続き

⑥施行日

- ・平成24年4月1日より施行
(平成24年3月15日平成23年度第9回規律委員会にて承認)

(3)協会員に対する措置の状況

協会員から提出のあった「法令等違反に係る届出書」については、定款第56条に基づき、自主規制会議の諮問機関として、自主規制会議委員3名と学識経験者4名の計7名で構成された「規律委員会」において個別事案ごとに審議され、処分を相当とする事案については、自主規制会議等を経て処分が決定されている。

平成24年度においては、計11回の「規律委員会」が開催され、審議が行われた結果、処分等の措置が相当とされたのは、定款第21条に規定する処分が4会員(会員権停止2会員、譴責2会員)、定款第22条に規定する勧告が1会員及び定款第5条の文書注意が10会員であり、これらのうち定款第21条に基づく処分及び定款第22条に基づく勧告事案については、その後の自主規制会議において、規律委員会の答申どおりの処分等が決定されている。

なお、平成24年度の処分等の措置を行なった会員は、前年度の12会員から15会員に3会員の増加となっているが、このうち文書注意の会員が前年度の6会員から4会員増加して10会員となっている。

処分等状況一覧表

(単位:会員数)

		除名	会員権停止 (勧告併科)	譴責 (勧告併科)	勧告 (単独)	文書注意	計
平成20年度	法令等違反	0	5	0	4	7	16
	書類監査	0	81	26	27	55	189
	計	0	86	26	31	62	205
平成21年度	法令等違反	0	1	0	0	6	7
	書類監査	6	50	1	0	0	57
	計	6	51	1	0	6	64
平成22年度	法令等違反	3	3	2	0	10	18
	書類監査	2	5	0	0	0	7
	計	5	8	2	0	10	25
平成23年度	法令等違反	0	2	1	3	6	12
	書類監査	0	1	0	0	0	1
	計	0	3	1	3	6	13
平成24年度	法令等違反	0	2	2	1	10	15
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	2	2	1	10	15
合計	法令等違反	3	13	5	8	39	68
	書類監査	8	137	27	27	55	254
	計	11	150	32	35	94	322

7. 個人情報の漏えい等に係る報告事案

平成23年度上期(平成23年4月~同年9月)

(単位:件)

漏えい等の態様	漏えい等を起こしたものの				
		従業員	委託先配送者	配送者以外の委託先	その他
① 配送等の誤配	537	384※1	146	7	0
② FAX誤送信	15	14	0	1	0
③ メール誤送信	13	13	0	0	0
④ 誤手交	0	0	0	0	0
⑤ 口頭漏えい	4	4	0	0	0
⑥ 誤廃棄	12	10	0	2	0
⑦ 紛失	27	15	3	3	6
⑧ 信用情報機関の誤登録	0	0	0	0	0
⑨ 盗難	1	0	1	0	0
⑩ 不正アクセス	1	0	0	0	1
⑪ その他	35	5	6	19	5
合計	645	445	156	32	12

※1 384件のうち、307件が顧客からの住所変更等の届出なしが発生原因となっている。

平成23年度下期(平成23年10月~平成24年3月)

(単位:件)

漏えい等の態様	漏えい等を起こしたものの				
		従業員	委託先配送者	配送者以外の委託先	その他
① 配送等の誤配	452	273※2	171	7	1
② FAX誤送信	9	8	0	1	0
③ メール誤送信	39	39	0	0	0
④ 誤手交	7	7	0	0	0
⑤ 口頭漏えい	3	3	0	0	0
⑥ 誤廃棄	13	12	0	1	0
⑦ 紛失	14	5	1	3	5
⑧ 信用情報機関の誤登録	0	0	0	0	0
⑨ 盗難	2	0	0	2	0
⑩ 不正アクセス	1	0	0	0	1
⑪ その他	32	6	1	15	10
合計	572	353	173	29	17

※2 273件のうち、214件が顧客からの住所変更等の届出なしが発生原因となっている。

2 相談・苦情・紛争解決対応

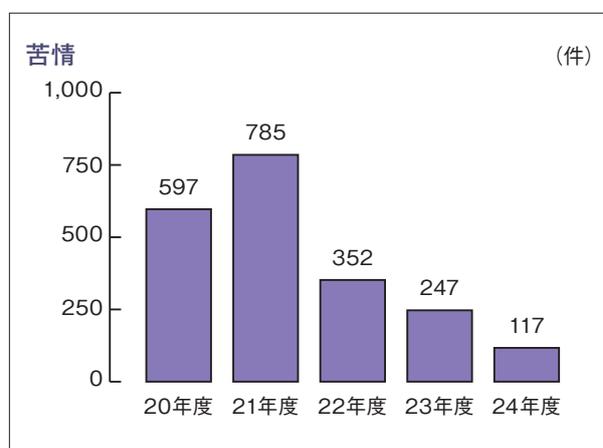
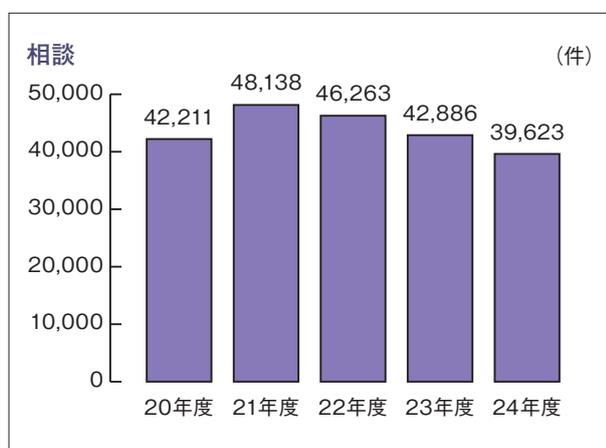
1. 概況

(1) 総アクセス数

平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が39,623件、「苦情」が117件であり、相談・苦情の小計は、39,740件であった。また、「紛争」は7件を受理し、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は39,747件である。

「相談」・「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受け付けが39,453件（99.3%）、東京本部の貸金業相談・紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来協による受け付けが226件（0.6%）、文書等によるものが61件（0.1%）であった。

総アクセス数の年次別推移では、平成21年度において前年対比+6,115件（+14.3%）の増加が見られたものの、平成22年度は前年対比-2,303件（-4.7%）、平成23年度は前年対比-3,480件（-7.5%）、平成24年度は前年対比-3,393件（-7.9%）と連続してゆるやかな減少傾向となった。



(2) アクセス者の属性（相談・苦情）

「相談」・「苦情」のアクセス者の男女別分類では、「男性」が19,195人（48.3%）、「女性」が20,383人（51.3%）、不明が162人（0.4%）であった。また、アクセス者を「債務を抱えた本人」と「本人以外（配偶者・親族等）」に分類すると、「債務者本人」が31,771人（79.9%）、「親族」が3,577人（9.0%）、「配偶者」が2,001人（5.0%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が562人（1.4%）等であった。

2. 相談

(1) 受付件数

「相談」として対応した件数は39,623件であり、月間の平均件数は3,301件であった。平成23年度との比較では、年間-3,263件（-7.6%）と減少になっている。

(2) 相談内容

相談内容別では、貸金業に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が14,208件（35.9%）と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が6,730件（17.0%）、貸付自粛制度に関する相談の「貸付自粛依頼・撤回」が4,564件（11.5%）、融資先を紹介してほしいといった相談の「融資関連」が2,715件（6.9%）、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が2,010件（5.1%）、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる相談の「返済困難」が1,268件（3.2%）等であった。

相談内容別推移

(単位:件)

相談内容	平成23年度	平成24年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		前年対比増減率
業者の連絡先	11,920	1,037	1,165	1,094	1,074	1,122	1,013	1,222	1,301	1,290	1,235	1,235	1,420	14,208	+19.2%
契約内容	7,332	641	696	615	554	525	365	476	621	633	567	518	519	6,730	-8.2%
貸付自粛依頼・撤回	4,668	400	420	366	349	406	334	448	388	295	402	401	355	4,564	-2.2%
登録業者確認	3,174	241	300	231	211	243	234	217	231	171	225	187	224	2,715	-14.5%
融資関連	3,438	213	243	178	191	195	177	215	150	78	110	121	139	2,010	-41.5%
返済困難	1,724	94	119	101	92	122	110	112	109	81	97	122	109	1,268	-26.5%
過払金	1,353	96	120	97	102	100	84	110	110	63	94	105	104	1,185	-12.4%
信用情報	1,638	102	99	88	82	98	78	79	73	73	66	85	54	977	-40.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,183	69	94	70	66	47	40	56	52	39	46	48	52	679	-42.6%
身分証明書等の紛失等	814	51	44	49	48	58	44	41	46	46	52	52	45	576	-29.2%
ヤミ金融・違法業者被害あり	790	52	48	56	48	33	47	48	32	34	37	40	59	534	-32.4%
返済義務	603	36	35	49	45	48	27	45	40	44	35	27	29	460	-23.7%
金利・計算方法	295	17	18	18	12	12	11	23	16	14	8	14	13	176	-40.3%
帳簿の開示	161	10	8	14	6	7	13	9	6	14	6	3	8	104	-35.4%
自己破産・調停・民事再生手続き	62	6	7	1	8	5	1	6	6	9	8	4	10	71	+14.5%
ダイレクトメール	60	6	2	7	6	3	7	4	2	6	1	2	4	50	-16.7%
保証人関係	71	6	3	2	6	2	6	6	1	3	5	2	2	44	-38.0%
手数料	43	6	2	2	0	7	1	1	2	3	1	1	7	33	-23.3%
その他	3,557	333	295	233	208	200	251	328	303	247	272	269	300	3,239	-8.9%
計	42,886	3,416	3,718	3,271	3,108	3,233	2,843	3,446	3,489	3,143	3,267	3,236	3,453	39,623	-7.6%

(3)対応結果

資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行ったが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が24,923件(62.9%)、次いで「情報提供」が9,773件(24.7%)、「他機関への紹介」が4,101件(10.4%)等であった。

なお、「他機関への紹介(4,101件)」において案内した先は、個人信用情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,516件(37.0%)と最も多く、次いで知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が604件(14.7%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が497件(12.1%)、また主にヤミ金被害関連の相談先である「警察」が386件(9.4%)、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が281件(6.9%)等であった。

(4)生活再建支援(カウンセリング)

貸金業相談・紛争解決センターでは、多重・多額債務問題の抜本的解決に向け、家計改善による生活の立て直し及び買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対して、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。本年度において、新規相談者111人(債務者本人:41人、親族・配偶者:70人)に対し、540回の面接相談及び電話相談(以下「面接等」という。)を実施した。また、前年度からの継続相談者83人(債務者本人:32人、親族・配偶者:51人)に対して495回の面接等を行った。

新規、継続を合わせた本年度の面接等の合計は、194人(債務者本人:73人、親族・配偶者:121人)で1,035回である。

なお、1,035回のうち来協(面接)による相談が229回(22.1%)、電話による相談が806回(77.9%)である。面接に要した時間合計は1,013時間、1回の平均面接等時間は約59分であった。

相談者の人数と面接回数

項目	平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度	
	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数	人数	面接回数
新規相談者	79人	393回	133人	834回	135人	694回	116人	530回	111人	540回
前年度からの継続相談者	—	—	47人	268回	63人	352回	63人	419回	83人	495回
合計	79人	393回	180人	1,102回	198人	1,046回	179人	949回	194人	1,035回

3. 苦情

(1) 受付件数

「苦情」として処理した件数は、下表に示すとおり117件であり、月間の平均件数は9.8件であった。また、前年度との比較では、年間-130件（-52.6%）であった。

苦情件数は、平成21年度の785件をピークに、22年度352件、23年度247件と大きく減少し、本年度も117件と大幅な減少傾向にある。

117件のうち、電話による申立ては88件（75.2%）、次いで文書によるものが6件（5.1%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来協による申立てが3件（2.6%）、その他が20件（17.1%）であるが、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等から紹介のあったものである。

なお、117件のうち、協会員に対するものが116件、非協会員に対するものが1件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が81件、都道府県知事登録業者が36件である。

(2) 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」が30件（25.6%）、「取立て行為」が25件（21.4%）、「帳簿の開示」が19件（16.2%）、「事務処理」が17件（14.5%）、「過払金」が9件（7.7%）、「個人情報」が8件（6.8%）、「融資関連」が5件（4.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が2件（1.7%）であった。

苦情内容別推移

(単位：件)

苦情内容	平成23年度	平成24年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年対比増減率	
帳簿の開示	53	2	7	4	3	1	1	3	1	1	1	5	1	30	-43.4%
契約内容	46	4	3	1	4	3	3	0	1	0	1	2	3	25	-45.7%
取立て行為	54	2	0	5	3	2	2	2	1	1	0	1	0	19	-64.8%
事務処理	30	3	1	0	0	1	3	2	3	0	2	2	0	17	-43.3%
個人情報	19	3	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	9	-52.6%
過払金	19	0	0	0	0	2	2	3	1	0	0	0	0	8	-57.9%
融資関連	10	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	5	-50.0%
広告・勧誘（詐称以外）	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	-66.7%
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
保証契約	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
金利	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
行政当局詐称・登録業者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
その他	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	-60.0%
合計	247	15	14	10	10	9	12	12	11	5	4	10	5	117	-52.6%

(3)処理結果

協会に寄せられた苦情117件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」による解決が111件と全体の94.9%であった。以下、「その他」が3件（申立人による苦情手続拒絶）、平成25年3月末現在における継続中の事案は2件である。

4. 紛争

(1)手続実施基本契約の締結状況

当協会は、平成22年9月15日、金融庁長官より指定紛争解決機関として指定を受け、同年10月1日に紛争解決等業務を開始し2年半が経過した。なお、貸金業法第12条の2の2により、貸金業者は、指定紛争解決機関との間で、手続実施基本契約を締結しなければならず、協会は、平成22年10月1日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約の締結をしている。平成25年3月末現在の全登録貸金業者は、金融庁公表ベースで協会員が1,312社、非協会員が905社、合計2,217社となっており、うち契約締結貸金業者は2,211社で、契約率は99.7%である。契約未締結の業者6社は、新規登録業者及び廃業予定業者である。

(2)紛争解決手続の受理状況

本年度における紛争事案の受理件数（新受件数）は7件であり、平成23年度の紛争事案未済件数3件を加えると、当年度の係属事案は10件である。

新受事案の内容別では、「帳簿の開示」が1件、「契約内容」が1件、「過払金請求」が1件、「その他」が4件（損害賠償等請求2件、和解応諾請求1件、弁済条件確認請求1件）であった。

(3)紛争解決手続の対応状況

係属事案10件については、本年度において9件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が3件、「和解不成立」が2件、「取下げ」が4件であった。

事例1

類型	契約内容（融資枠確認請求）	受理日	平成23年10月
申立人	資金需要者（法人）	終了日	平成24年4月
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人は会社代表者であるが、個人として取引のある相手方から、会社名義に変更して取引するなら融資が300万円まで可能との勧誘を受け、個人から法人に切り替えて契約した後200万円を借り入れ、その借入明細には300万円の利用限度額が記載されていた。その後、申立人が限度枠内の100万円の追加借入の手続きをしたところ、相手方から途上与信（法律に基づく契約中における信用情報を利用した調査）により融資できないと拒否されたが、融資について途上与信があるということは聞いておらず、融資枠の確認を求めたい。		
紛争解決の状況	【終了：和解の見込みなし】 相手方は、申立人に対し追加融資を行わなかった理由として、信用情報機関に登録された申立人の信用情報による旨を述べたため、申立人が同個人信用情報につき確認することとなったが、協会からの再三の連絡に対して、申立人は何ら対応せず、受理後180日を経過したことから、規則により和解の見込みなしとして終了した。		

事例2

類型	和解案応諾請求	受理日	平成24年3月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年6月
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人代理人弁護士が相手方に対する貸金債務につき利息制限法に基づき引き直し計算した上、相手方に対し、「東京三弁護士会統一基準」等に基づき、引き直し計算後の元金の一括弁済という和解案を提示したが、相手方は弁済日までの経過利息を求めた。上記の統一基準は多くの消費者金融に受け入れられ、特定調停や調停に代わる決定においても尊重され、規範的性格を有するものであるところ、相手方の対応はこれを反故にするものであるため、元金の一括弁済という条件での和解の成立を求める。		
紛争解決の状況	【和解成立】 紛争解決委員は、聴聞期日において、申立人の支払能力等を聴取した上、相手方が経過利息の支払いを求めていることを勘案し、双方に対し歩み寄りを求め、残元金に、双方の最後の交渉月までの経過利息の半額を加えた金員の一括払いを提示し、当事者双方はこれを受け入れ、和解成立となった。		

事例3

類型	債務不存在確認請求	受理日	平成23年10月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年10月
相手方	貸金業者	聴聞回数	5回
紛争の概要	申立外会社が相手方から数千万円の融資を受け、申立人はその連帯保証人兼物上保証人となり、さらに、相手方と同申立外会社との間で締結された、「相手方を貸主、同申立外会社を借主とするリース契約」につき、申立人は物上保証人となった。しかし、申立外会社はその後破産した。申立人は、相手方より、元金を弁済すれば遅延損害金等は免除するという申し出を受け、数千万円の元金を完済した。しかし、相手方は、上記の申し出をしたことを否定し、遅延損害金等の残金数千万円が残っていると主張しているため、この債務が存在しないことの確認を求める。		
紛争解決の状況	【和解成立】 紛争解決手続において、残存債務があることを申立人が認めため、その弁済方法につき協議し、担保物件を売却して、その結果を見て和解金額を決めることとした。しかし、なかなか買受希望者が現れず、売却手続に相当の日数を要することが予想されたため、双方が納得のうえで担保物件の売却を続けること、および売却後、その結果を勘案して残債務額や清算方法を別途協議することを内容とする和解を成立させ、本件手続を終了した。		

事例4

類型	債務履行に係る和解応諾請求	受理日	平成24年7月
申立人	資金需要者	終了日	平成24年11月
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人が相手方に対する債務の履行につき、相手方からの「和解等の申入れがある場合には、これに応ずる用意がある」との通知書面に基づいて和解の申入れを行ったところ、相手方は和解の協議を拒否して、残元金および弁済日までの利息を一括で支払うよう回答してきたので、申立人は、相手方に対し、上記書面に基づいて、申立人との和解の協議に応じることを求める。		
紛争解決の状況	【和解成立】 相手方が、和解協議に応ずることを受諾したため、残債務額、支払方法等につき紛争解決委員が和解案を提示し、当事者双方がこれを受諾した。		

5. 貸付自粛

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の受付を行ったが、本年度の受理件数は、「登録」が1,593件、「撤回」が555件、「訂正」が6件、合計で2,154件であった。前年度と比較すると+195件(+10.0%)である。

なお、本年度5月より資金需要者等の利便性向上を目的として郵送による申立ての受付を開始し、855件(構成比39.7%)に対応した。

6. ヤミ金被害等に関する相談状況

平成24年度におけるヤミ金被害関連の相談は1,213件であり、相談全体の3.1%を占める。そのうち、「保証金をだまし取られた」、「勝手に振り込まれたあげく、脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な実被害を被っていることによる相談「ヤミ金融・違法業者被害あり」が534件(44.0%)、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった実被害を被る前段階での相談「ヤミ金融・違法業者被害なし」が679件(56.0%)であった。後者はヤミ金等による被害を水際で回避することができたケースである。

なお、平成20年度以降、受付件数(被害あり、被害なし)は、減少傾向が続いており、本年度は、平成20年度との比較で、約3分の1の件数となっている。

ヤミ金被害相談者1,213人への対処内容をみると、助言や情報提供を行う「協会の指導による処理・是正・助言等」が743件(61.3%)と最も多く、次いで「他機関の紹介」が382件(31.5%)等であった。

なお、他機関を案内した382人に対する案内先は、「警察」が338件であり、全体の88.5%を占める。それ以外では、「都道府県」が15件(3.9%)、「法テラス」が7件(1.8%)、「信用情報機関」が6件(1.6%)等であった。相談対応では、相談者の利益の保護を第一として振り込め詐欺救済法による対処について助言するとともに、債務の根本原因を聴きとることで、ヤミ金被害への対処後における生活再建支援カウンセリングに繋いでいる事案もある。なお、入手したヤミ金関連情報は、金融庁・財務局・警察当局へ定期的に報告することで今後の発生防止等に努めている。

7. 消費生活センターへのアンケート調査について(結果報告)

協会は、平成19年12月の設立以来、改正貸金業法の目的のひとつである資金需要者等の利益の保護を図るため、各地の消費生活センターにご協力いただき相互連携による相談機会の拡充に取り組んできたところであるが、平成24年7月に協会の今後の活動の参考とするため、当協会に対する認知度の調査及び消費者の生の声の収集並びに貸金業界に対するご意見をいただくべく全国の主な消費生活センター144か所を対象としてアンケート調査を実施した。主な調査項目は、消費生活センターにおける「多重債務関連相談の受付状況」、「自主規制機関としての協会の認知度」、「指定紛争解決機関(金融ADR)としての認知度」、「貸金業界に対する意見」とした。以下は142か所から回答を得た結果の概要である。

(1)消費生活センターにおける多重債務関連相談の受付状況

消費生活センターの平成23年度に受付けた相談受付全体に占める多重債務関連相談件数「フリーローン等貸金業務」の割合は、142か所の平均で7.7%であり、うち135か所(98.5%)が前年度と比較して平均で36.7%減少したと回答している。また、今後の推移予想では、「減少が予想される」が54.6%と半数を超え、「現状と変わらない」が18.4%、「わからない」が17.7%、「増加が予想される」が5.7%であった。

(2)自主規制機関としての協会の認知度

協会が「内閣総理大臣の認可を受けた貸金業界の自主規制機関であること」、「協会員(貸金業者)に対して監査を実施していること」、「監査結果に基づく処分を行っていること」、「貸金業務取扱主任者試験の実施主体であること」、「貸金業者が行う広告の事前審査を行っていること」については、「広告の事前審査の実施」を除く各項目について7割以上が「知っていた」と回答している。

(3)指定紛争解決機関（金融ADR）としての認知度

協会が貸金業界の指定紛争解決機関として相談対応・苦情処理・紛争解決手続き等の業務を行っていることの認知度では、「相談対応」、「苦情処理」、「紛争解決手続」について、それぞれ9割以上、「生活再建支援カウンセリング」、「貸付自粛」についても7割以上から『知っていた』という回答があった。一方、『知っていた』との回答の中で、実際に「相談者に協会の相談窓口を案内した」、「対応の引継ぎを依頼したことがある」は3割程度に留まっている。

(4)貸金業界に対する意見

消費生活センターが対応した消費者相談において、相談者から寄せられた貸金業界に対する生の声は、「総量規制・融資に関するもの」が36件（40.0%）、「ヤミ金融被害に関するもの」が12件（13.3%）、「返済困難に関するもの」が11件（12.2%）等であった。また、協会に対する意見では、「協会の自主規制機関としての活動に期待する」が32件（40.0%）、「今後、協会と連携・協力を深めたい」が22件（27.5%）、「業界の健全化に向けて活動を強化してほしい」が16件（20.0%）、「貸金業者への指導の強化に関するもの」が6件（7.5%）等であった。いずれも“当協会に期待する”との意見が多数を占めており、以下は、＜消費者の生の声＞・＜消費生活センターからの意見＞の代表的な事例である。

〈消費者の生の声〉

1	今までよりも借りにくくなるのではないかと不安を感じる。
2	借金をしないと生活ができないため、生活資金として借り入れた。
3	専業主婦のため、今後は貸付けがされないことがわかっていたので当座のお金が必要なときに、ネットで融資可能な業者を探しお金を借りたが、ヤミ金融だった。
4	ヤミ金でお金を借りなければ生活できなかった。公的機関で貸してほしいが、窓口がなかった。
5	離職による生活苦だが、子供の教育費だけは都合をつけたかったので次々と借金をした。分割払いにも応じてもらえず、取り立ての厳しさに食事ものを通らない。だれにも相談できず、どうしていいかわからない。“多重債務”は知っているが、自分がそうだとは思いたくなかった。
6	督促が怖かった。
7	法律が変わっても業界の体質は変わらないのではないかと。

〈協会に対する意見〉

1	返済困難となる消費者が存在し続ける背景には、まだまだ金利が高すぎるという状況があると思われます。消費者が融資を受けても、無理のない返済で完済できるよう、業界全体で金利の更なる引き下げを検討していただきたいとします。
2	正規の金融業者を利用できない利用者はヤミ金を利用する以外はない。ヤミ金融対策をお願いしたい。
3	無理のない貸付けを行うべく努力してほしい。センターと事業者が直接相談できる仕組み作りも望まれる。消費者主体の問題解決については、協会の協力は大きな役割を果たす。今後も密な連携を望む。
4	家計改善による生活の立て直しや、心理カウンセリングによる（多重債務の）再発防止の取り組みはとても良い。今後とも継続していただき連携を図りたい。
5	多重債務者は近年大幅に減少し、相談件数も減少傾向にあるものの、引き続き多重債務問題に直面する方々が存在することも事実であり、それら問題解決のための積極的関与、行政窓口とのさらなる連携、貸金業界の健全育成を期待したい。
6	簡単に借りられるアピールが多すぎて、安易な借入を促し多重債務への入口を広くしている気がする。
7	借入者の収入その他の資力、信用、返済計画の調査義務の厳格な遂行の徹底を図って頂きたい。

また、改正貸金業法の完全施行（平成22年6月）によって「貸金業界は変わったと思うか」について聞いたところ、「変わった」が122か所（85.9%）、「変わらない」が13か所（9.2%）等であった。さらに、どのように変わったかについては、「良くなった」が34か所（27.9%）、「やや良くなった」が86か所（70.5%）、「良くなった」と「やや良くなった」を合わせると98.4%であり、「一概にはいえない」が1か所（0.8%）、「やや悪くなった」が1か所（0.8%）であった。

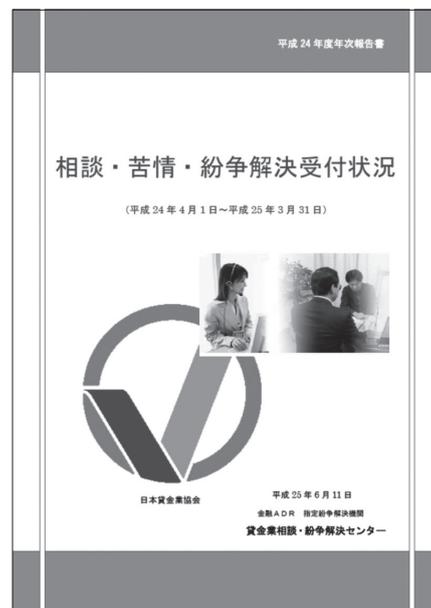
今後に向けて

今回のアンケート調査によると、消費生活センターにおいては、当協会が貸金業界の自主規制機関であること、国の指定を受けた指定紛争解決機関であることに一定の理解が得られており、貸金業法の改正による貸金業界の変化についても「おおむね良化傾向にある」との印象を窺うことができた。しかし一方で、消費者からの生の声や協会（業界）に対する個別の意見においては、貸金業者の顧客対応のあり方への懸念や融資実行時における厳格な審査を求めたい等の記述も見られた。今後、当協会は、いただいた貴重なご意見を真摯に受けとめ、資金需要者等の利益の保護と貸金業界の健全な発展に努めていくために、引き続き消費生活センターとの一層の連携を図っていきたい。

8. 相談対応、苦情処理、紛争解決の状況の公表

当協会は相談対応、苦情処理、紛争解決の状況を積極的に公表しており、この年次報告書のほか、貸金業相談・紛争解決センターでは別に「平成24年度年次報告書 相談・苦情・紛争解決受付状況」を発行しています。

A4判、31ページで対応処理状況をグラフ等を用いて分かりやすく説明しており、協会ホームページに掲載していますので、是非ご覧ください。



【協会ホームページの掲載ページ】

<http://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/acceptance/h24.pdf>

[TOP] > [一般のみなさまへ] > [[各種統計資料] 相談・苦情・紛争解決受付状況 (上半期・年次)]

3 監査の実施

1. 平成24年度監査計画

監査計画は、協会員が法令等遵守などの内部管理態勢の整備状況を把握するために、定款（第14条）に基づき協会が行っている監査の明瞭性、透明性を確保するために毎年度策定している。

平成24年度の監査は、この計画に基づいて実施した。

(1) 監査の方針

- ① 本協会の監査は、貸金業務の適正な運営と資金需要者等の信頼を確保することを目的とする。
- ② 協会員が法令及び協会の定款その他の諸規則の遵守状況と、それらを遵守するための内部管理態勢の実施状況を確認し指導する。法令等違反に対しては厳正に対処する。
- ③ 監査の実施に当たっては、協会員自身の業務運営に関する自己改善努力を最大限に活かしつつ、協会員のコンプライアンス及び内部管理態勢の持続的な改善等に確実に結びつくような監査を行う。
- ④ 実地監査と書類監査の相互補完により効率的で効果的な監査を実施し、自主規制機関としての監査機能を最大限発揮する。

(2) 重点事項

平成24年度の監査は次の項目を重点項目として、点検・検証する。

- ① コンプライアンス及び内部管理態勢の確立を推進する観点から、「法令等遵守態勢」について
- ② 過剰貸付を防止する観点から、「総量規制」について
- ③ 取引の適正化を確保する観点から、「書面交付」及び「取立て行為」について
- ④ 資金需要者等からの相談、苦情、紛争等に迅速かつ適切に対応する観点から、「苦情及び紛争等の対応」について
- ⑤ 役職員に対し、法令等を遵守させ業務を適正に行わせる観点から、「貸金業務取扱主任者の役割と権限」について
- ⑥ 社会的責任を果たす観点から、「反社会的勢力による被害の防止」について

(3) その他監査計画に掲げた主な事項

- ① 実地監査対象会員数は、100協会員程度とする。また、実地監査に当たっては、資金需要者及び貸金業者の動向、今後の貸金市場等について、貸金業者の経営者等から聞き取り調査を行う。
- ② 書類監査は、引続き全協会員を対象に年1回実施する。

(4) 協会員に対する指摘事例等の周知徹底

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

2. 監査の透明性・実効性の向上等のための方策

1 実地監査

(1) 短期間監査の導入

監査の適合性と効率・効果性を推進するうえで、以下のことを考慮（短期間監査を導入）

- ① 現状の監査要員数で、監査実績数を増加する。
- ② 書類監査等の評価等から内部管理態勢が整備されていると判定した協会員を対象とする。
- ③ 監査項目を貸付業務の実態点検に絞り込む。
- ④ 監査期間を2.5日程度に短縮する。

(2) 監査マニュアル等の整備

貸金業法及び自主規制基本規則等の改正ポイントに基づいて適正に貸金業務を運営しているかを検証するため、監査マニュアル、業務点検チェックリスト及び書面チェックリストの見直しを行った。また、短期間監査マニュアル及び大規模会員監査マニュアルを新規に作成した。

- ① 新たな監査手法として、監査項目を貸付業務の実態点検に絞ることで監査日数を短縮した監査の「短期間監査マニュアル」を作成した。
- ② 24年度の監査マニュアルは、犯罪収益移転防止法施行規則の改正、東日本大震災特例措置の終了等に対応した改定を行った。
- ③ 協会の規模・特性等を踏まえた監査手法、監査項目の選択を行うなど、監査対象協会員に適合した監査を行うため、従来型マニュアルの改定及び融資残高が200億円以上で複数の店舗がある大規模協会員に対する監査マニュアルを作成した。

(3) 監査対象先の選定

実地監査の対象候補の選定にあたっては、以下のことを考慮して選定した。

- ① 地域の偏りがないように選定する。
- ② 消費者向貸金業者及び事業者向貸金業者を中心に選定する。
- ③ 中小規模協会員を優先実施するが、大規模協会員に対する監査を試行する。
- ④ 書類監査の評価等から、内部管理態勢が整備されていると判定した協会員を対象として、短期間監査を実施する。
- ⑤ 書類監査の評価が低い協会員、苦情相談を受付けた協会員、法令等違反に係る届出を提出した協会員等を優先実施する。
- ⑥ 登録行政庁の立入検査との重複等がないように、登録行政庁と事前調整したうえで選定する。
- ⑦ 登録行政庁及び協会各部からの監査要請には随時対応する。

(4) 指摘事例集の作成

- ① 実地監査の指摘事項の中から、協会員が貸金業務の適正な運営を確保するにあたって、参考とすべき指摘事例を取りまとめた「指摘事例集」を作成した。
- ② 特に、改正法令等に関連する指摘事例を掲載することで、協会員に改正法令等の再確認を促した。
- ③ 全協会員へ配付するとともに、地区協議会での研修資料として活用した。
- ④ 行政庁主催の研修会に講師として招請された際に、監査情報として提供した。

(5) 管理態勢面、業務運用面等の良い事例の収集

協会員の内部管理態勢等の改善に資するとの観点から、実地監査において、各協会員の管理態勢面及び業務運用面等において「よい事例」を収集した。

2 書類監査

(1) 書類監査の見直しについて

平成19年度より実施している書類監査は、社内規則の策定をはじめとし、内部管理態勢の実施状況を確認するとともに、監査を通じてその整備・充実を促してきた。

その結果、平成23年度の監査結果において「概ね良好」と認められる協会員の割合が9割を超え、一定の内部管理態勢の整備を確認できる状況となったことから、協会員の業務実態をより正確に把握し、監査レベルの向上を図るため、以下の視点より、監査手法の見直しを行った。

- ① 実地監査との関連性強化
 - イ. 書類監査と実地監査の監査項目の同一化を図り、業務遂行の実態確認を強化した。
 - ロ. 実地監査時に、書類監査報告書及び改善報告書の内容点検を強化した。
- ② 業務遂行状況の確認
 - イ. 個人向けと法人向け等、業務実態に応じた設問とした。

ロ. 各設問に、詳細な業務遂行状況を確認できる項目を加えた。

③総合評価方式から個別評価方式への変更

イ. 評価は、全設問に対する不備の状況の評価のランクとする総合評価ではなく、個々の設問の中に設けた業務遂行状況までを個別指摘できる個別評価方式に変更した。

ロ. 個別指摘に変更したことにより、より具体的に問題点を指摘・指導する方式とした。

(2)監査報告書の改訂について

平成23年度の監査結果において「概ね良好」と認められる協会の割合が9割を超え一定の底上げがなされたことと認められることから、平成24年度は従前の態勢整備の確認を中心とした設問から、業務遂行の状況確認に重点を置き、協会が業法等に定められた業務を遂行しているか、より具体的に確認できる設問とした。

(具体的な改訂内容)

- ①全協会員に回答を求める共通項目と業態ごと（個人向け貸付または法人向け貸付）に答える選択項目に分けた。
- ②より具体的に業務内容（詳細）を確認できる設問とし、協会が行う「検証の実施・改善の実施」までを含め確認する設問とした。
- ③添付書類として実地監査で指摘が多かった「協会が受け取った書面の名称記載欄」及び「将来支払うべき返済額の欄」を確認するため、契約締結時の書面の提出を求めた。

(3)対象協会員および具体的な実施策について

実地監査と書類監査の相互補完により効率的で効果的な監査を実施し、自主規制機関としての監査機能を最大限発揮ことを基本方針とし、全協会員を対象とした。

①監査対象協会員 1,332会員（平成24年12月末日現在の全協会員）

②監査実施日

通知発送日	平成25年1月21日
提出期限	平成25年2月21日

（監査対象期間平成24年4月1日～平成25年2月21日）

③設問数について

分類	設問の主旨	設問数	（詳細設問数）
I 共通事項	貸金業を営む上で必須の基本要件の確認 （例えば、貸付条件等の揭示）	28	80
II 個人向け貸付	個人向け貸付における審査、回収等の業務実態の確認	35	182
III 法人向け貸付	法人向け貸付における審査、回収等の業務実態の確認	23	139
計		86	401

※個人向け及び法人向け貸付の両方を扱っている場合については、24年度は「共通事項と個人向け貸付」について報告を求めた。

④点検・評価について

イ. 提出された「書類監査報告書」および「添付資料」の回答内容に基づいて、全詳細設問について回答内容を点検・評価した。

ロ. 評価方法については、本年度より総合評価方式（A～E）から個別評価方式に変更し、業務遂行上の問題点をより具体的に指摘、指導することとした。

- ハ. 点検の結果、不備と判断した項目は、「書類監査結果通知書」とともに「指摘事項」として協会員へ通知した。
- ニ. 指摘にあたっては、「法令等に抵触するおそれがある事項」と「改善・見直しの必要がある事項」に分けて通知した。
- ※「法令等に抵触するおそれがある事項」とは貸金業法、施行規則、その他関係法令及び協会定款、自主規制基本規則に定められた事項に対し、態勢が未整備または未実施との回答があったものを指摘する。
- ※「改善・見直しの必要がある事項」とは監督指針、社内規則策定ガイドライン等に照らし、改善が必要と認められるものを指摘する。

3. 監査結果について

1 実地監査

(1) 監査結果の概要

指摘総件数は、短期間監査の導入により監査実施数が増加したことに加え、会員業務部が行った社内規則の総点検の結果を受けて、「社内規則が作成基準を満たしていない」と判定された一部の協会員で多数の指摘があったこと等により、103件と前年度に比べ1.8倍に増加した。

監査実施後の対応については、監査結果通知書を交付するとともに、法令等違反の指摘があった協会員に対しては、改善及び再発防止を図るため、書面の提出を求めた。また、これらの監査結果を踏まえ協会員に対しては、法令・諸規則等の遵守を促すために、指摘事項の周知に加えJFSAラーニングの受講選定対象とするなど、協會員の指導の強化に努めた。

実施数及び指摘件数

(単位：件)

		平成24年度			平成23年度			
実施会員数		102会員 (うち特別監査6)			84会員 (うち特別監査9)			
指摘項目		指摘件数	法令等違反	不適切な取扱	指摘件数	指摘件数	法令等違反	不適切な取扱
一般監査	貸金業法	80	31	49	219	27	13	14
	自主規制関連	9	6	3		3	1	2
	その他法令	8	1	7		0	0	0
	一般監査合計 (会員数)	97 (35会員)	38 (18会員)	59 (32会員)	219 (92会員)	30 (12会員)	14 (5会員)	16 (9会員)
特別監査	貸金業法	4	2	2	24	18	13	5
	自主規制関連	0	0	0		8	6	2
	その他法令	2	0	2		1	1	0
	特別監査合計 (会員数)	6 (4会員)	2 (2会員)	4 (2会員)	24 (6会員)	27 (7会員)	20 (3会員)	7 (4会員)
総計	103 (39会員)	40 (20会員)	63 (34会員)	243 (98会員)	57 (19会員)	34 (8会員)	23 (13会員)	

「不適切な取扱」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。

「改善指導」とは

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

その他法令とは

貸金業法・自主規制基本規則以外で貸金業務に適用される法令で、犯罪による収益の移転防止に関する法律、出資法等である。

(2)指摘事項の内容

指摘内容は、「法令等違反」及び「不適切な取扱」では、「書面交付（貸金16条の2、17条、18条）」「取立行為（貸金19条、21条）」及び「本人確認（犯収法6条）」に関するものが多く見受けられた。

指摘事項の内容

(単位：件)

法令等	指摘の概要	平成24年度		平成23年度	
		法令等違反	不適切な取扱	法令等違反	不適切な取扱
貸金8条	変更の届出が未提出			1	
貸金12条の3	貸金業務取扱主任者の未設置、役割の発揮不足		3	1	
貸金12条の4	従業者名簿の備付け不備	1		1	
貸金12条の8	利息制限法規定の金額を超える利息の契約締結、受領	2		1	
貸金13条	返済能力の調査の未実施・記録不備	3	1	2	
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	1		2	
貸金13条の3	基準額超過極度方式基本契約に係る調査不備			1	1
貸金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の未実施			1	
貸金14条	貸付条件等の掲示不備		1		
貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	12	9	7	4
貸金17条	契約締結時書面の未交付、記載不備	2	30	2	12
貸金18条	領収書様式不備、記入漏れ	2		3	
貸金19条	帳簿の記載不備、交渉記録の記載・保存不備	2	5	1	2
貸金21条	催告書の記載不備、不当な取立て	3		1	
貸金23条	標識の不掲示、掲示が不適切			1	
貸金24条	債権譲渡時の譲受人に対する通知不備		1		
貸金24条の6の2	開始等の届出が未提出		1		
貸金24条の6の9	事業報告書の未提出	1			
貸金24条の6の10	業務報告書の未提出	1			
貸金41条の35	個人信用情報の未提供	2		1	
貸金41条の36	個人信用情報の提供等に係る同意の未取得	1			
貸金業法計		33	51	26	19
定款12条	「検査着手届出書」及び「検査終了届出書」が未提出			1	
定款14条	監査忌避			1	
自主11条	社内態勢の未整備、社内規則の未改定・未整備	3	1	3	2
自主22条	借入意思の確認不足、記録不備	2		1	1
自主24条	保証人に対する保証契約事前説明書の当日交付		1		
自主32条	返済能力の確認の未実施	1			
自主58条	ホームページへの明示事項が不適切				1
旧自主	(完全施行前の自主規制違反)		1		
定款規則5条	「法令等違反に係る届出書」が未提出			1	
自主規制基本規則計		6	3	7	4
犯収6条	本人確認の記録漏れ		9	1	
旧出資法5条	高金利	1			
その他法令計		1	9	1	0
総計		40	63	34	23

(注) 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

定款規則：日本貸金業協会定款の施行に関する規則

旧出資法：貸金業法完全施行前の出資法

定款：日本貸金業協会定款

旧自主：貸金業法完全施行前の自主規制基本規則

犯収：犯罪による収益の移転防止に関する法律

平成24年度から取りまとめた「改善指導」では、「ホームページの表示修正」が最も多かったが、ホームページを開設していない会員も多数あることを考慮すると、ホームページを掲載している会員は掲載内容を十分に検証する必要がある。

次いで、「加入指定信用情報機関の公表」、「指定紛争解決機関の公表」、「反社会的勢力に対する基本方針の公表」及び「個人情報保護宣言の公表」の公表漏れに関するものが多く、公表内容を検証する必要がある。

改善指導の内容

(単位:件)

改善指導の概要		件数
ホームページの修正	<ul style="list-style-type: none"> ・指定紛争解決機関の名称の表示 ・返済期間、返済回数の表示 ・貸付利率の表示 ・利息等の表現を明瞭かつ正確に表示 ・担保・保証人に関する事項の表示等 	41
加入指定信用情報機関の公表		27
研修（周知徹底）	・実施記録の作成・保存等	24
指定紛争解決機関の名称の公表		23
反社会的勢力に対する基本方針の公表		21
検査着手届出書・検査終了届出書、法令等違反に係る届出書の提出		20
反社会的勢力の排除条項の追加		18
貸付条件表の掲示内容	・小数点第一位まで表示していない等	9
業務検証	<ul style="list-style-type: none"> ・自己検証を社内規則で定める頻度で行っていない ・検証行為が形式的 ・検証リストが自社の業務に合致していない 	9
個人情報保護宣言の公表		7
契約締結前、契約締結時の交付書面	・指定紛争解決機関の名称を記載していない等	7
従業者名簿	・従業者の記載漏れ等	6
内部監査	<ul style="list-style-type: none"> ・実施方法（牽制機能が不十分） ・実施記録の未作成 	5
借入れの意思の確認	・借入申込書の記入漏れ	4
社内規則の策定		3
受取証書の記載内容	・登録番号の未記載等	3
重要な使用人の未登録		3
従業者証明書		3
備付帳簿	<ul style="list-style-type: none"> ・備付けの帳簿や領収証の控え等に担当者印や検印がない ・備付帳簿の記載不備 ・交渉経過記録簿に催告書面の記載内容を記録していない 	3
貸金業者登録票（更新前の内容）		1
信用情報機関利用の同意書の記載内容不備		1
担保権行使に係る同意書		1
貸金業務取扱主任者の役割・権限		1
収入証明書類の取得不備		1
契約時の説明の記録作成		1
催告書面（現在未使用）の項目不足		1
総計		243

(3)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、実地監査で収集したよい事例を、協会の内部管理態勢等の改善に資するとの観点から取りまとめたものである。

①研修

- イ. 年次コンプライアンス計画を策定し、これに基づいて内部研修等を実施している。
- ロ. 二人会社であるが、毎月の研修会及び理解度テストを実施している。

②業務検証

担当者が業務日報「検証実績簿（日報）担当者別」に業務内容、書面の授受、禁止事項、反社の対応、苦情、相談、帳簿の閲覧等の項目について詳細に記録し、社長のチェックが日々行われている。

③内部監査

- イ. 内部監査において、一年間に取得・作成した書面を全て検査している。
- ロ. 内部監査で指摘を受けた不備項目に関し、内部管理担当者が改善方法を「監査後改善報告書」にまとめ、内部監査担当者に提出している。

④個人情報の安全管理措置

- イ. 職員は事務所内にカバンと携帯電話を持ち込めない（出勤後退勤までロッカーに施錠保管）。
- ロ. 入社1年未満の職員には、指定信用情報機関端末のアクセス権限を付与していない。
- ハ. 指定信用情報機関への照会は必ず2名で行い、照会の際には、照会記録簿に対象者の氏名や照会時刻、照会種別を記録している（操作者と検証者の2名が照会記録簿に押印）。
- ニ. 内部管理担当者が、照会記録簿と端末から出力した照会リストを照合し、個人情報情報の目的外使用等の不正行為がないことを検証している。
- ホ. 顧客情報システム内のデータは、社長IDでログインしない限り印刷できない。
- ヘ. 全社員に個人情報の適正な取扱いに関する誓約書の提出を義務づけている。
- ト. 個人情報監査計画を策定し同計画に基づき、「個人データ管理台帳」記載の個人情報並びに指定信用情報機関の利用状況に関する監査を年に一度実施している。

⑤外部委託

- イ. 委託会社に対して、個人情報の取扱い及び委託契約の遵守状況の検証を半期毎に行っている。
- ロ. 委託業務については、委託先からのチェックリストによる検証結果の報告に加え、委託元（貸金業者）が委託先を訪問して検証を行っている。

⑥契約の説明

- イ. 相対による契約を行っているが特に保証人に対しては、保証意思の確認を目的として、時間をかけて（1～2時間程度）十二分に説明を行っている。また、時間をかけた説明によって、保証人になることに対して慎重になるよう促している。
- ロ. 顧客に対し、契約内容の説明に加えて、クレジットヒストリー（返済履歴）の重要性等について丁寧に説明を行っている。

⑦書面交付

- イ. 売却を予定している不動産の売却代金で返済される貸付けにおいて、当該不動産の価格算出根拠等を記載した「担保物件換価意思確認書」を独自に作成・交付している。
- ロ. 不動産担保融資に係る不動産調査報告書を、借入申込人（調査依頼者）に発行している。

⑧業務記録

- イ. 各種業務を日々確認するための検証リストや、本人確認時に必要な確認内容の記録を詳細に残すための「本人確認記録表」を作成している。このほか、「返済能力の調査記録」に審査・与信に必要な書面（収入証明、資金使途証明等）の受領、確認及び信用情報機関の調査内容の記録、その他審査に必要な要件を細かく記載して、返済能力の調査を行っている。
- ロ. 新規申込時に「相談経過記録簿」を全件作成し、信用情報機関の信用情報のほか、ヒアリングによる過去の借入トラブル状況（延滞、債務整理、自己破産、過払い請求等）について詳細に記録を残している。

- ハ. 小規模の二人会社ではあるが、業務に関する項目を常に各記録簿（契約締結時の説明記録簿・書類返却記録簿・保証契約締結時の説明記録簿・本人確認記録簿・検証記録簿・信用情報機関照会記録簿など）に記録・保存している。
- ニ. 総量規制の遵守及び業務検証を確実にを行うため独自帳票として、「可能融資額審査」を作成し、年収額・他社利用額・融資可能額等を記録・保存している。
- ホ. 期日前弁済があった場合などに、受領した利息総額が利息制限法に抵触しないよう再計算を行い、その計算結果を文書で保管している。

⑨取立行為

正当な理由のない居宅以外への架電禁止の規制に関する対策として、当社独自の「連絡先指定依頼書」を作成し、予め架電可能な携帯電話や勤務先等の電話番号と、それらの優先順位について契約時に申告を受け、交渉等の連絡を行う際の無用なトラブルを未然に防いでいる。

⑩その他

- イ. 東日本大地震の被災地の協会員では、東日本大地震で職を失った顧客に対して再就職等が決まるまで支払いを免除するなど、顧客支援を実施している。
- ロ. 顧客の実家が震災被害地域に該当するか否かを顧客台帳で確認し、該当者については被害状況等を聴取し、被害状況に応じて、利息の減免・支払期日の延長等の措置を行った。
- ハ. 売却予定の不動産を担保に除外貸付を行う場合は、次の居住地について問題がないことを確認し、「確認書」を取得して契約している。

(4)実地監査の実施状況

監査日数別の会員数

監査日数	一般監査		特別監査	
	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 23 年度
1 日間	1 会員	0 会員	0 会員	1 会員
2 日間	11 会員	1 会員	0 会員	0 会員
3 日間	40 会員	13 会員	1 会員	3 会員
4 日間	41 会員	59 会員	5 会員	4 会員
5 日間	2 会員	2 会員	0 会員	0 会員
7 日間	1 会員	0 会員	0 会員	0 会員
17 日間	0 会員	0 会員	0 会員	1 会員
合計	96 会員	75 会員	6 会員	9 会員

短期間監査の導入により監査日数が2日間及び3日間の会員が増加した

資本金別の会員数

資本金	一般監査		特別監査	
	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 23 年度
1 億円以上	7 会員	6 会員	0 会員	0 会員
5 千万円以上～1 億円未満	31 会員	22 会員	1 会員	1 会員
2 千万円以上～5 千万円未満	16 会員	23 会員	0 会員	3 会員
2 千万円未満	29 会員	17 会員	1 会員	3 会員
個人事業者	13 会員	7 会員	4 会員	2 会員
合計	96 会員	75 会員	6 会員	9 会員

融資残高別の会員数

融資残高	一般監査		特別監査	
	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 23 年度
200 億円以上	1 会員	0 会員	0 会員	0 会員
10 億円以上～ 200 億円未満	12 会員	25 会員	1 会員	3 会員
1 億円以上～ 10 億円未満	66 会員	33 会員	1 会員	2 会員
5 千万円以上～ 1 億円未満	11 会員	12 会員	4 会員	3 会員
5 千万円未満	6 会員	5 会員	0 会員	1 会員
合計	96 会員	75 会員	6 会員	9 会員

業態区分別の会員数

事業区分	平成 24 年度		平成 23 年度	
	実施会員数	登録会員数	実施会員数	登録会員数
1：消費者向無担保貸金業者	37 会員	563 会員	34 会員	634 会員
2：消費者向有担保貸金業者	14 会員	117 会員	5 会員	139 会員
3：消費者向住宅向貸金業者	1 会員	27 会員	1 会員	30 会員
4：事業者向貸金業者	28 会員	342 会員	18 会員	374 会員
5：手形割引業者	7 会員	61 会員	2 会員	66 会員
6：クレジットカード会社	1 会員	153 会員	7 会員	157 会員
7：信販会社	2 会員	41 会員	2 会員	46 会員
8：流通・メーカー系会社	2 会員	25 会員	2 会員	25 会員
9：建設・不動産業者	2 会員	33 会員	2 会員	39 会員
10：質屋	1 会員	3 会員	0 会員	3 会員
11：リース会社	1 会員	40 会員	2 会員	39 会員
12：日賦貸金業者	0 会員	5 会員	0 会員	8 会員
合計	96 会員	1,410 会員	75 会員	1,560 会員

貸金業務従事者数別の会員数

貸金業務従事者数	平成 24 年度		平成 23 年度	
	一般監査	特別監査	一般監査	特別監査
1 人	11 会員	0 会員	5 会員	3 会員
2 人～ 3 人	37 会員	5 会員	26 会員	2 会員
4 人～ 5 人	24 会員	1 会員	19 会員	2 会員
6 人～ 9 人	12 会員	0 会員	6 会員	2 会員
10 人～ 19 人	5 会員	0 会員	3 会員	0 会員
20 人以上	7 会員	0 会員	16 会員	0 会員
合計	96 会員	6 会員	75 会員	9 会員

2 書類監査

(1) 監査結果の概要について

平成24年度書類監査は、全協会員を対象に実施し（平成24年12月末日現在協会員1,332会員）、昨年度に続き全協会員から回答があった（廃業等は除く）。

監査結果については、①特に指摘事項がなかった協会員が1,000会員（構成比78.6%）、②改善・見直しの指摘があった協会員が145会員（11.4%）、③法令等に抵触するおそれの指摘があった協会員が128会員（10.0%）となった。また、これらの指摘件数の合計は961件となっている。

指摘内容を見ると、「書面交付の不備」、「反社会的勢力への対応不足」や「届出態勢の未整備」などが多く見受けられた。

指摘事項が認められた協会員に対しては、状況の確認と改善の実施を求め、特に法令等に抵触するおそれの指摘がある協会員については、その改善報告の提出を求め、また、改善への対応状況によっては特別監査の実施を検討することとしている。

監査報告書提出状況

提出状況	24年度（25年6月3日現在）		23年度	
	会員数	（前年増減）	会員数	（前年増減）
監査対象数	1,332会員	▲8.4%	1,454会員	▲10.8%
（廃業等）	▲59会員	▲41.0%	▲100会員	▲9.1%
評価対象数	1,273会員	▲6.0%	1,354会員	▲10.9%

監査結果

状況	会員数	（構成比）	指摘件数	（内訳）	
				法令等に抵触するおそれ	改善・見直し
指摘事項がない	1,000会員	（78.6%）	—	—	—
改善・見直しの指摘がある	145会員	（11.4%）	219件	—	219件
法令等に抵触するおそれの指摘がある	128会員	（10.0%）	742件	311件	431件
合計	1,273会員	（100.0%）	961件	311件	650件

（参考）書類監査における評価の状況

評価 （注1）	平成19年度		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		
	協会員数	構成比（%）	評価（注2）	協会員数	構成比（%）								
A + B	430	14	1,484	56	1,501	75	1,226	81	1,259	92	指摘事項がない	1,000	79
C	1,071	34	768	29	362	18	197	13	84	6	改善・見直しの指摘がある	145	11
D + E	1,682	52	386	15	142	7	92	6	22	2	法令等に抵触するおそれの指摘がある	128	10
合計	3,183	100	2,638	100	2,005	100	1,515	100	1,365	100	合計	1,273	100

（注1）19～23年度までの評価の定義

- A + B：内部管理態勢等で特に問題がない
- C：内部管理態勢等で不十分である事項が見受けられる
- D + E：内部管理態勢等で不十分である事項が多数見受けられる

（注2）24年度の評価の定義

23年度までの総合評価では、「内部管理態勢等に特に問題がない」協会員が9割を超えたことにより、24年度からは、具体的に問題点を指摘する個別評価方式とした。

指摘内容（法令等に抵触するおそれがある事項）

法令等		指摘の概要	平成24年度 指摘件数
貸金業法	貸金8条	登録事項変更等の届出態勢未整備	4
	貸金12条の2	指定紛争解決機関の名称未公表	10
	貸金12条の4	従業者名簿の備付け、記載事項の不備	8
	貸金12条の9	相談及び助言が出来る団体紹介の態勢未整備	20
	貸金13条	返済能力の調査の未実施、記録不備	13
	貸金14条	貸付条件等の揭示不備	2
	貸金16条の2	契約締結前書面の未交付	6
	貸金17条	契約締結時書面の未交付	4
	貸金18条	領収書の未交付	2
	貸金19条	帳簿の備付けの不備	2
	貸金21条	取立て行為規制の遵守不備	1
	貸金22条	債権証書の返還もれ	1
	貸金41条の35	個人信用情報の未提供	3
	貸金41条の36	個人情報取得の同意未取得、記録不備	7
	貸金41条の37	指定信用情報機関の名称未公表	3
	施行10条の6	周知徹底（研修等）の未実施	3
	施行10条の7	貸金業務取扱主任者の要件不足	4
	施行10条の9	従業者証明書記載事項の不備	2
	施行10条の18	返済能力調査結果等記録の保存不備	10
	施行10条の21	証明資料の未取得	1
	施行10条の23	借換要件確認の不備	1
	施行10条の27	途上与信調査の記録不備	1
	施行12条の2	契約締結前書面記載事項の不備	21
	施行13条	契約締結時書面記載事項の不備	75
	施行15条	受取証書記載事項の不備	1
	施行16条	交渉経過の記録不備	20
施行17条	帳簿の保存不備	4	
施行17条の2	帳簿閲覧者の要件未確認	1	
貸金業法計			230
自主規制基本規則	定款12条	「検査着手届出書」等の届出書類未提出	15
	自主4条	法令遵守態勢の未整備	3
	自主5条	重大問題等に対する態勢の未整備	7
	自主11条の3	貸金業務取扱主任者の機能発揮態勢未整備	2
	自主15条	担保徴求状況の未確認	2
	自主24条	保証人の調査未実施、書面の未交付	6
	自主32条	事業実態確認書類の未徴求	2
	自主33条	審査基準の未整備	1
	自主43条	広告出稿未審査	1
	自主66条	勧誘の未承諾及び記録不備	7
自主67条の2	取引見直し時の説明未実施	9	
自主規制基本規則計			55
その他	犯収6条	条本人確認の記録の保存不備	10
	紛争解決2条	交付書面への指定紛争解決機関の名称未記載	16
その他法令計			26
総計			311

（注） 貸金：貸金業法
 定款：日本貸金業協会定款
 犯収：犯罪による収益の移転防止に関する法律
 施行：貸金業法施行規則
 自主：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則
 紛争解決：紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項

指摘内容 (改善・見直しの必要がある事項)

(単位:件)

指摘の概要		平成24年度
		指摘件数
書面の交付義務について	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結時書面の記載内容の不備 ・債権証書返還に関する記録の不備 ・業務の検証を行っていない ・検証の記録を保存していない等 	226
反社会的勢力による被害の防止について	<ul style="list-style-type: none"> ・反社会的勢力の排除条項追加対応もれ ・反社会的勢力に対する基本方針の未公表 ・検証の記録を保存していない等 	100
契約に関する説明について	<ul style="list-style-type: none"> ・契約時の説明に関する実施記録の不備等 	63
苦情及び紛争等の対応態勢について	<ul style="list-style-type: none"> ・指定紛争解決機関等の紹介態勢の不備 ・対応内容の適正な記録、保存の不備等 	39
個人顧客情報の安全管理措置等について	<ul style="list-style-type: none"> ・機微情報の取り扱い態勢の不整備 ・個人情報の漏えいに対する態勢の不整備等 	31
過剰貸付の防止について	<ul style="list-style-type: none"> ・貸付審査や返済能力調査の検証、見直しの不備 ・検証の記録を保存していない ・保証人に対する基準の不整備等 	28
相談及び助言の対応態勢について	<ul style="list-style-type: none"> ・対応内容の適正な記録、保存の不備等 	26
取立行為について	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の検証と記録保存の不備等 	21
貸金業務取扱主任者について	<ul style="list-style-type: none"> ・主任者の設置状況や機能の検証と記録の不備等 	18
取引履歴の開示について	<ul style="list-style-type: none"> ・帳簿の備え付けに関する検証未実施 ・取引履歴の開示を行った内容の記録の不備等 	16
本人確認、疑わしい取引の届出について	<ul style="list-style-type: none"> ・本人確認にあたり記録する項目の不備等 	14
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・周知徹底 (研修等) の記録、保存の不備 ・内部監査結果の記録と保存の不備等 	68
総計		650

(2) 監査結果の実施状況等

指摘の状況を協会の属性に基づき分類した。

資本金別会員数

資本金別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
10億円以上	83	75	6	1	0	1
1億～10億円未満	122	96	18	3	1	4
1億円未満	740	569	83	36	15	37
0(個人)	328	260	36	9	7	16
合計	1,273	1,000	143	49	23	58

取扱い貸付け別会員数

業態別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
1.個人向け貸金業者	1,005	812	108	35	16	34
2.法人向け貸金業者	268	188	35	14	7	24
合計	1,273	1,000	143	49	23	58

※書類監査報告書の回答状況 (個人向け回答または法人向け回答) により分類した。

両貸付ともに回答があった場合は本年度は個人向け貸金業者として分類した。

第1編 協会活動報告
第2編 財務報告
第3編 資料

協会加入年数別会員数

加入年数別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
加入2年以上（書類監査3回目以上）	1,193	937	134	49	23	50
加入1年以上（書類監査2回目）	40	35	3	0	0	2
加入1年未満（書類監査1回目）	40	28	6	0	0	6
合計	1,273	1,000	143	49	23	58

登録先別会員数

登録先別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
財務局	279	233	32	11	1	2
都道府県	994	767	111	38	22	56
合計	1,273	1,000	143	49	23	58

4. 登録行政庁等との連携

1 監査に関する情報の共有

(1) 監査計画の調整

平成24年度の監査計画策定に当たっては、金融庁と協議し、策定後は金融庁、関東財務局、同東京事務所及び東京都へ説明した。

また、監査計画は、協会員に通知するとともに、全ての登録行政庁へ送付した。

(2) 実地監査及び書類監査実施についての調整

実地監査の監査対象協会員選定に当たっては、年間計画（「平成24年度実地監査について」）に基づき対象協会員を選定し、効率的な監査を実施するために、当該協会員の登録行政庁と調整のうえ決定している。また、実施に当たっては、当該行政庁と事前に情報交換し効果的な監査を実施した。

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

(3) 監査結果情報の共有

① 実地監査結果

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

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

② 書類監査結果

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

③ 行政訪問

協会が行った監査結果を取りまとめた「監査結果について」を作成し、全ての登録行政庁へ送付した。また、金融庁、関東財務局、同東京事務所及び東京都に対しては、個別に訪問して説明するなど情報を提供した。

訪問年月日	訪問先	訪問内容等
平成24年5月21日	金融庁	平成23年度監査結果の報告等
平成24年5月28日	関東財務局東京財務事務所	平成23年度監査結果の報告等
平成24年5月28日	東京都	平成23年度監査結果の報告等
平成24年5月29日	関東財務局	平成23年度監査結果の報告等
平成24年7月4日	金融庁	最近の状況について意見交換
平成24年7月17日	金融庁	平成23年度書類監査結果の報告等
平成24年7月18日	関東財務局	平成23年度書類監査結果の報告等
平成24年7月19日	関東財務局東京財務事務所	平成23年度書類監査結果の報告等
平成24年7月24日	東京都	平成23年度書類監査結果の報告等
平成24年7月25日	金融庁	最近の状況について意見交換
平成24年8月8日	宮城県	実地監査結果の個別説明
平成24年8月8日	東北財務局	実地監査結果の個別説明
平成24年8月10日	金融庁	最近の状況について意見交換
平成24年8月28日	金融庁	財務局登録協会員に対する実地監査について協議
平成24年9月5日	関東財務局東京財務事務所	最近の状況について意見交換
平成24年9月7日	関東財務局	最近の状況について意見交換
平成24年11月12日	金融庁	上半期実地監査結果、書類監査の報告書等について
平成24年11月20日	関東財務局	上半期実地監査結果、書類監査の報告書等について
平成24年11月27日	金融庁	最近の状況について意見交換
平成25年2月19日	金融庁	最近の状況について意見交換
平成25年3月12日	金融庁	実地監査について

2 行政等との連携

登録行政庁等とは、監査結果及びその改善状況等について意見・情報交換を行ったほか、行政の主催する会議等に講師を派遣するなど、一層の連携強化を図った。

また、実地監査の際には、登録行政庁、消費者団体及び警察署を訪問し、意見及び情報交換を行った。

(1)登録行政庁主催の会議及び研修への講師派遣

財務局等の登録行政庁が主催する会議及び研修等に、監査部職員を講師として派遣し、監査の実施など自主規制機関としての協会の役割などについて説明した。

主催	会議等の名称	開催日	出席者
中国財務局	貸金業監督者会議	平成24年11月2日	財務局及び県貸金業担当者等
関東財務局	金融総合研修	平成25年3月5日	財務局貸金業担当検査官等
東京都	登録更新時研修	平成24年6月22日	東京都登録貸金業者
//	//	平成24年9月18日	//
//	//	平成24年11月20日	//
//	//	平成25年2月18日	//

(2)実地監査に併せた、登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問状況

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

訪問先	箇所数
登録行政庁	16
消費者団体	19
警察署等	9

(3)金融庁検査基本方針に係る説明会の開催状況

金融庁が公表した「平成24年度検査事務年度検査基本方針」について、金融庁の担当者を講師として、財務局登録の協会員を対象に全国2か所で説明会を開催した。

開催地	開催日	参加状況	
		協会員	参加人数
大阪市	平成24年10月16日	78	99
東京都	平成24年10月26日	159	263

5. 貸金業法完全施行後の貸金業の実態把握

平成22年度から実地監査を実施する際に、貸金業法の完全施行による資金需要者及び貸金業者への影響がどの程度生じているかなどの実態を把握する目的で、直接、協会員の経営者へ聞き取り調査を行ってきた。

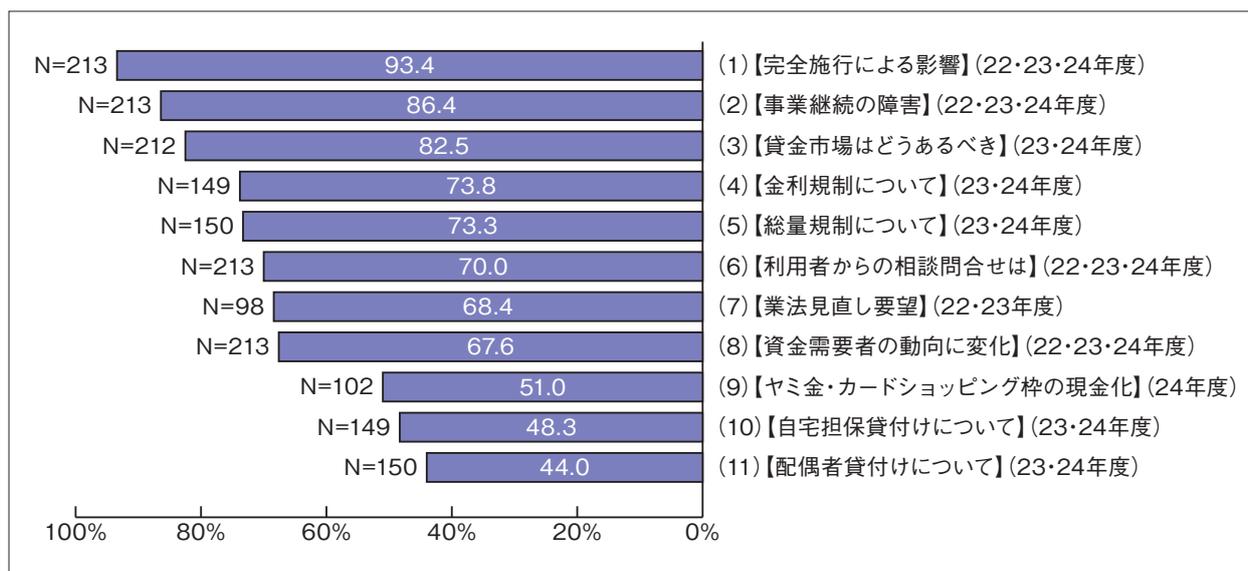
以下に、平成22年度から24年度までの実施監査実施先247協会員に対しての取りまとめを行った。

(1)項目別の回答状況（回答比率）

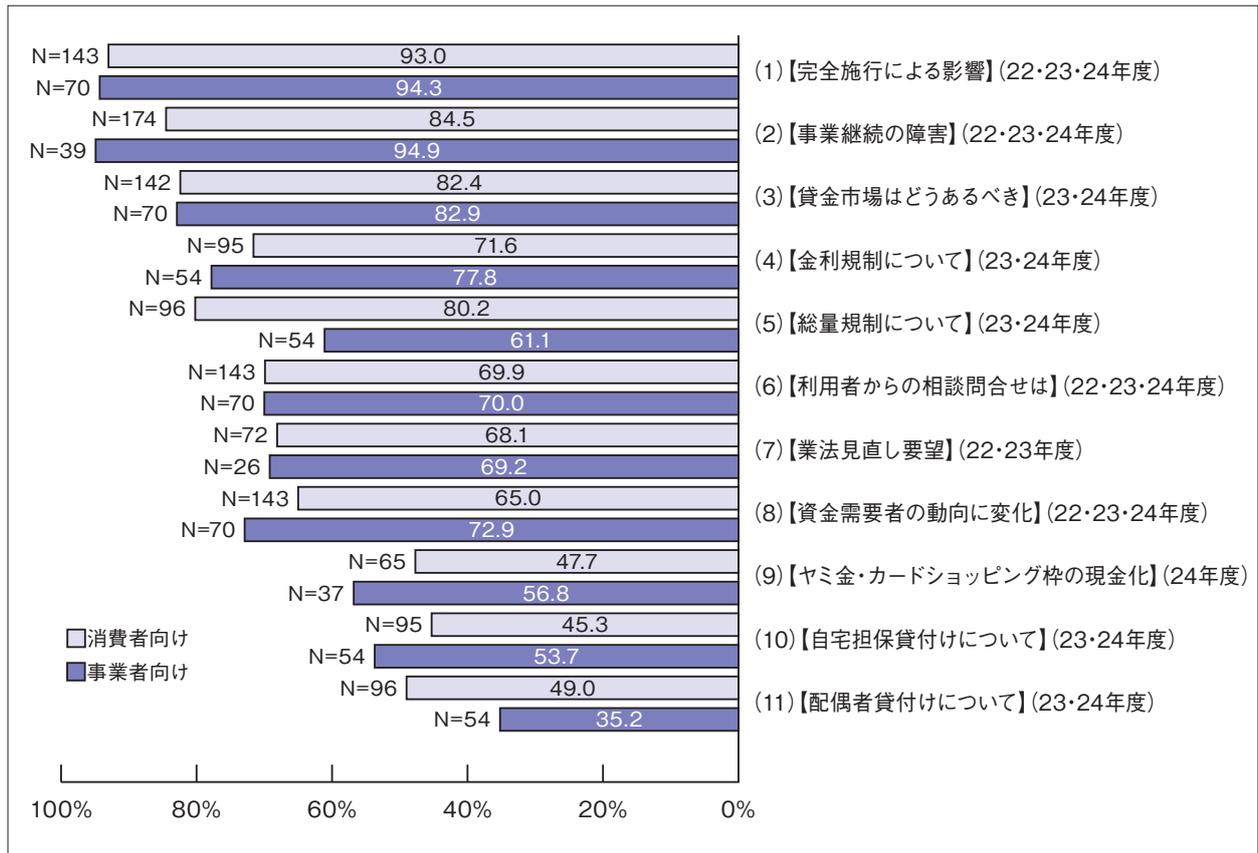
- ・ 全業態では、「(1)完全施行の影響」があったとする割合は93%と殆どの協会員で回答があり、次いで「(2)事業継続の障害」、「(3)貸金市場はどうあるべき」で8割を超える回答率を示している。
- ・ 業態別の特徴としては、「(4)総量規制」において消費者向け業態が80%と高い関心を示しているのに対し、事業者向け業態では61%にとどまっている。
- ・ 一方、「(8)資金需要者の動向変化」、「(9)ヤミ金関係」、「(10)自宅担保貸付け」については、事業者向け業態で関心が高い結果となっている。

グラフ1（全貸金業者）

（グラフ1及び2のNは聞き取り対象協会員数）



グラフ2 (業態別の比較)



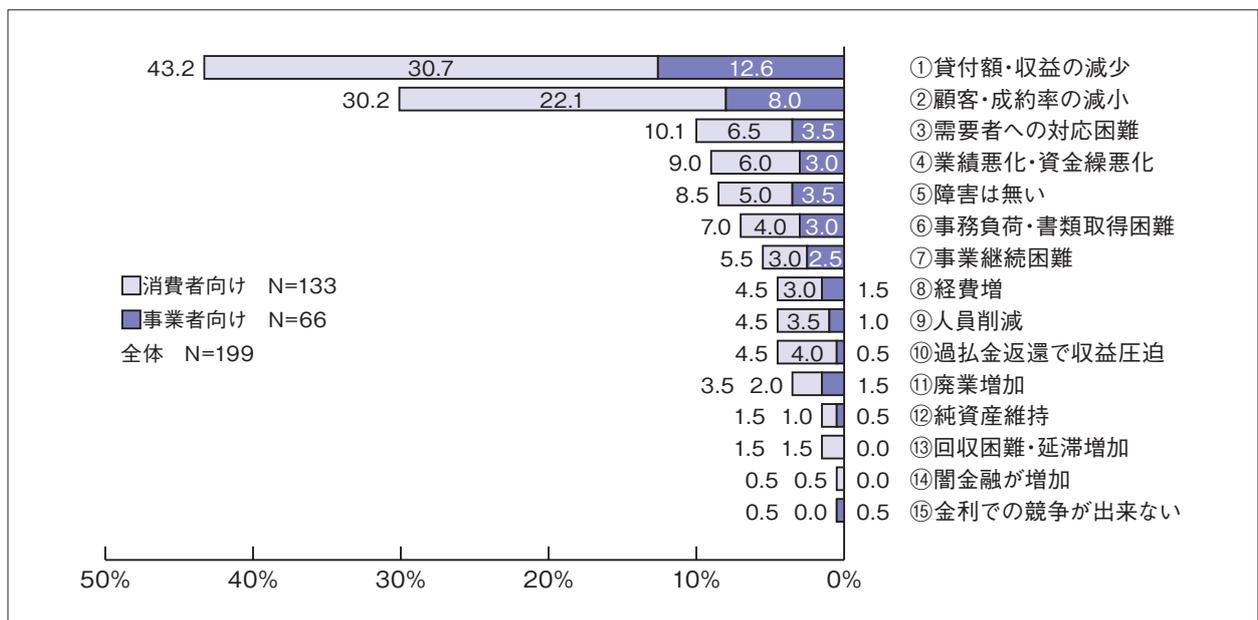
(2)項目別の回答状況 (回答比率)

(注) 計数は回答のあった協会員数を分母とする回答内容毎の構成比である(但し、複数回答を容認しているため、合計は100%にはならない。)

①【完全施行による影響】(22、23、24年度)聞き取り対象協会員:213会員

- ・「①貸付額・収益の減少(43%)」と「②顧客・成約率の減少(30%)」で全体の7割強を占めている。
- ・「⑦事業継続困難」とするところは5.5%存在した。

(Nは回答協会員数)



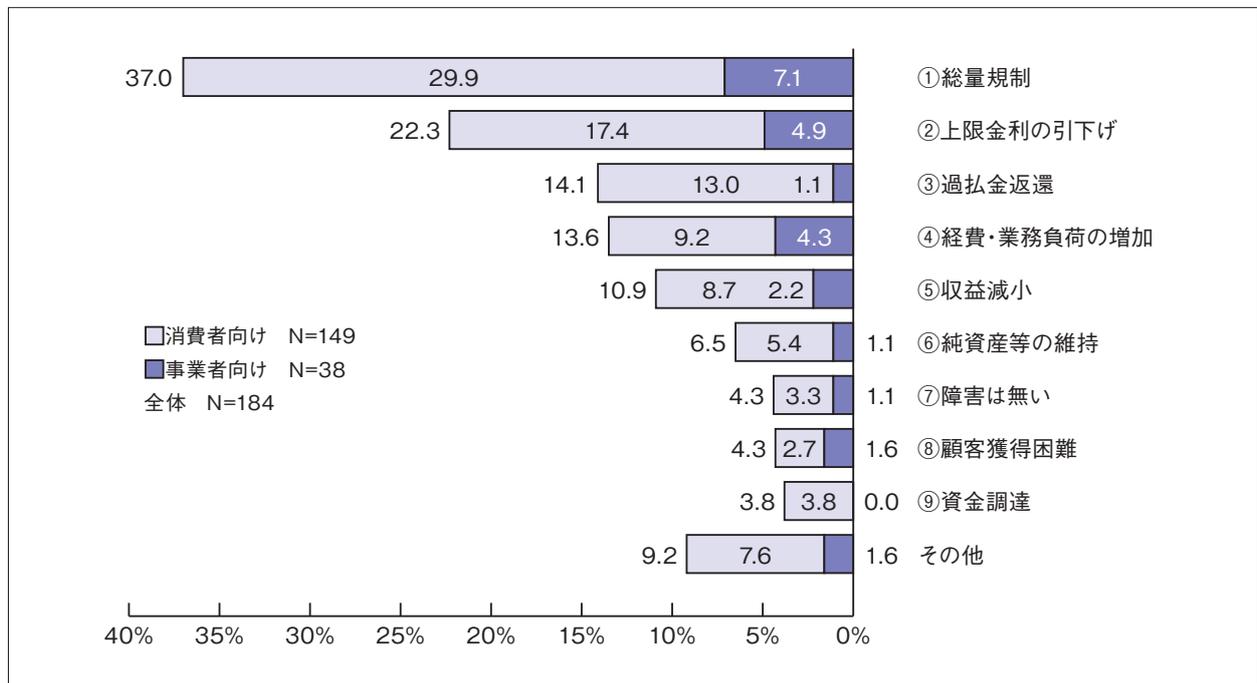
参考:【完全施行による影響について、聞き取り内容(抜粋)】

- ・総量規制により、貸付対象が大幅に減少。
貸付残高も減少する一方で、改正前の50%にまで落ち込んでいる。
- ・リスクに対し利息収入が減少しており、利益確保が困難で事業の将来性が危ぶまれる。
収益構造の脆弱化により、やむなく従業員の整理などで耐えている。
- ・利息が下がったうえ、書類等も増え、貸付けをするのも難しくなり、顧客が増えないため、金融業を営むのが困難になってきている。
- ・短期つなぎ融資は、現状の上限金利ではリスクをカバーできず、融資が不可能となっており、顧客の要望に応えられなくなった事による顧客離れが生じている。
当然、収益の低下が避けられず、また、同業他社への借換えによる返済等が少なくなった事による、回収率の低下も問題となっている。
- ・総量規制による既存会員の借入枠の減枠、廃止による貸出金残高の減少とともに新規会員への借入枠の付与が制限される状況から、さらに残高の減少が続いている。貸出金利引下げに続き、総量規制により、大幅に営業収益が減少している。総量規制の遵守のため、システム導入に係る費用、審査・管理における人的負荷が一段と増加している。

②【事業継続の障害】(22、23、24年度)聞き取り対象協会員:213会員

- ・事業継続の障害については、「①総量規制」が最も高く、次いで「②上限金利の引下げ」となっている。
- ・特に、これらの障害は、消費者向け業態で顕著に示されている。
- ・「③過払い金返還」についても14%を占めている。

(Nは回答協会員数)



※その他としては、「年収制限」、「銀行系の規制がいくぐり融資」、「主任者試験」、「借りてが強い」など

参考:【事業継続の障害について、聞き取り内容(抜粋)】

- ・上限金利の低下、総量規制、過払い金返還の問題が障害となっている。特に、当社は業歴が長いので、過払い金対応には頭を痛めている。
- ・総量規制など貸付けの条件が厳しくなり、お客様の希望どおりの貸付けができなくなってきている。
- ・法令に合わせたシステム改修の費用負担が重い。
- ・貸出の原資である資金調達が、貸金業者というだけで難しくなっている。

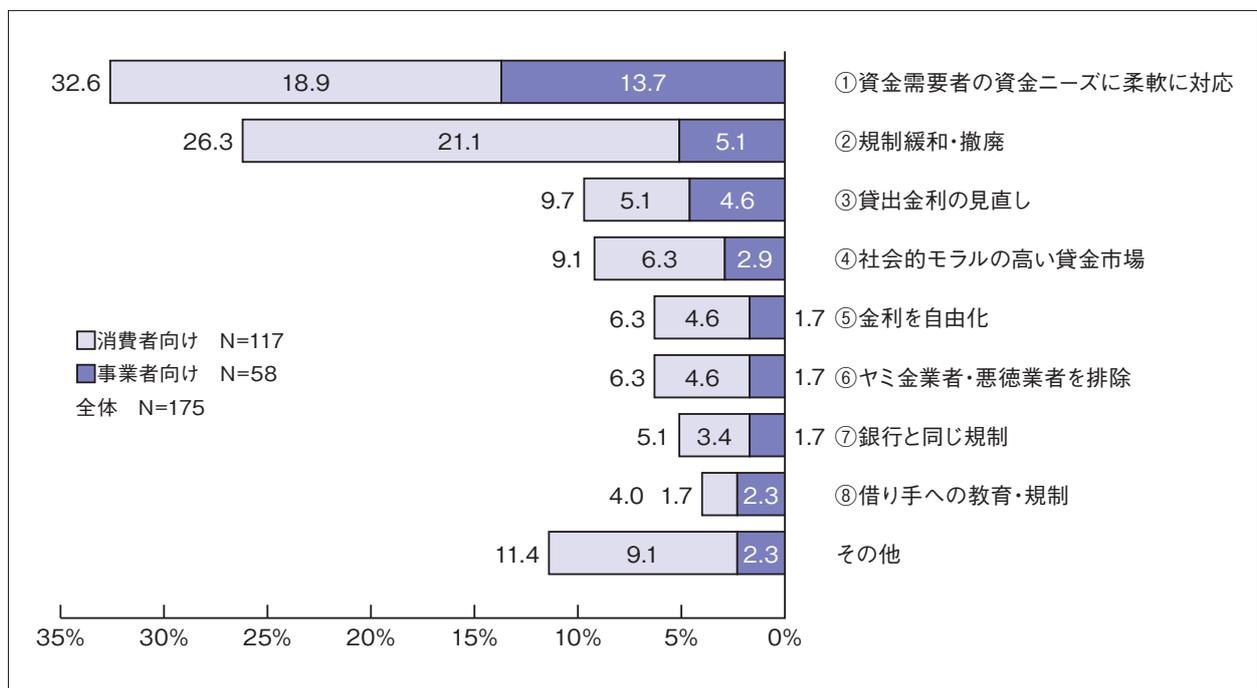
総量規制や上限金利など消費者ローン向けの規制強化が、消費者ローン市場の縮小だけでなく、事業者・法人向けローン市場の収縮にもつながり、経済全体の妨げになっている。

- ・貸付金利面での影響こそ少ないものの、総量規制等により確実に融資先が減少し、今後の貸付残高が大幅に落ち込む事になれば、大きな障害となる。
 - ・大・中・小企業が全て同じ規制で経営するのが、非常に障害となっている。
 - ・返済能力があると見込まれる顧客についても、年収制限等の総量規制により排除されている。
- 配偶者貸付等の契約に関しては、書面の取得や同意等が困難であり、資金需要者の望む形で機能していない。

③【貸金市場はどうあるべき】(22、23、24年度)聞き取り対象協会員:212会員

- ・「①資金需要者のニーズに対応」と「②規制緩和・撤廃」の2項目で約6割を占めているほか、「④社会的モラルの高い貸金市場」も9%を示している。

(Nは回答協会員数)



※その他としては、「過払い金返還CMが異常であり取締」、「規制は一部の業者のみに適用」など

参考:【貸金市場はどうあるべきについて、聞き取り内容(抜粋)】

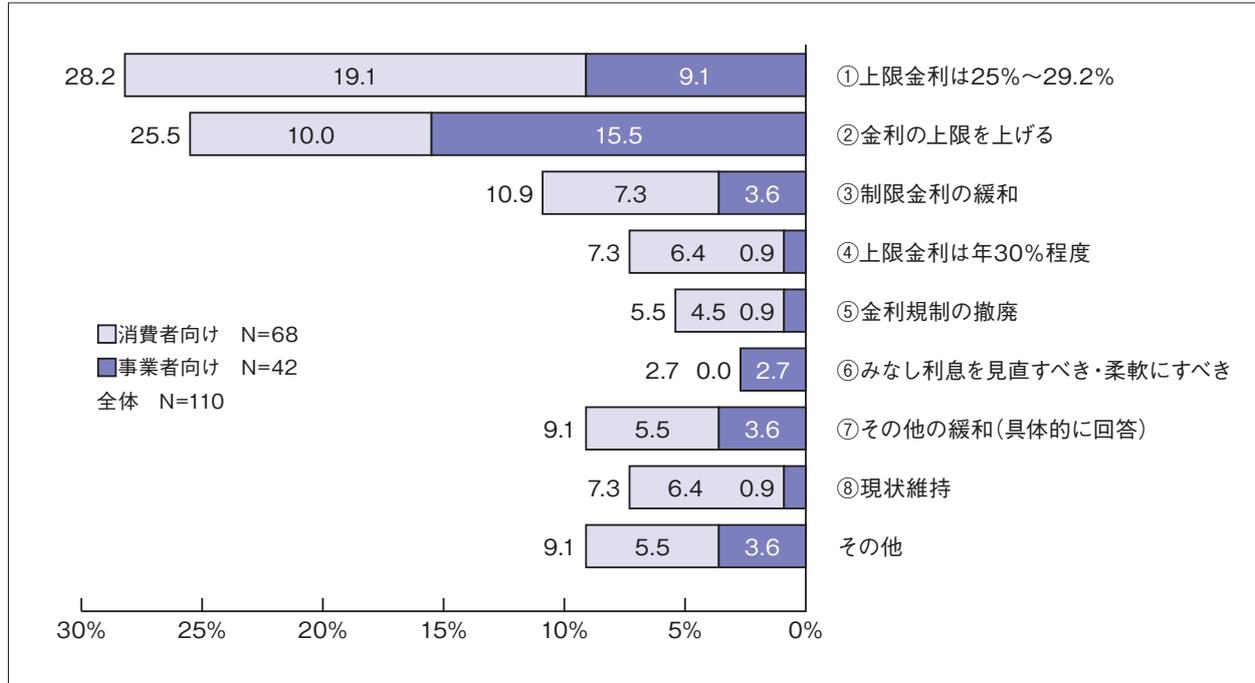
- ・健全な利用者が市場を支えているのは間違いない。その健全な利用者のニーズに対応できる整備を計り、については地域経済の発展にはかせない立ち位置にならない。
- ・資金需要者が金融機関から低利で融資を受けたいと要望しても、緊急に資金が必要な場合にすぐに借りる事ができない。又借入れが可能な日迄の短期の資金をすぐ借りる事ができる貸金業の存在は、資金需要者にとっては単に利息だけの問題ではない。この間の貸付をするのが中小の貸金業者である。
- ・資金需要者にサービスを供給できるよう、適正な営業店の保護及びヤミ金の取締りの強化が必要である。
- ・資金需要者には「個人」「法人」、「消費者」「事業者」、「無担保」「有担保」など様々な形態があるが、貸金業者が貸付を行う場合は全て貸金業法上の規制を受ける。融資形態により規制の緩和を図り、資金需要者の資金ニーズに柔軟に対応できるようにすべきである。
- ・完全施行後、切実に資金を必要とする低所得者層には非常に厳しい環境となっている。当然、過剰貸付防止には努めなければならないが、こういった人達を切り捨てない様な柔軟性を持った市場であるべき。
- ・消費者教育を行って、借り手責任も明確にした金融市場であるべき。

- ・ 過剰貸付けや違法な取り立てを業界から排除し、真に消費者の利益となる融資を行うことによって、社会から存在価値を認められる貸金市場を形成していかなければならない。

④【金利規制について】(23、24年度)聞き取り対象協会員:149会員

- ・ 規制の緩和(72%)と規制撤廃(6%)で約8割を占めている。
- ・ 中でも「①上限金利は25%～29.2%」の改正前の水準にすべきとするものが最も多い。

(Nは回答協会員数)



※⑦のその他の緩和(具体的に回答)…「金利は100万以下・以上の二段階」、「三段階の金利を一本化する」、「借入形態(新規事業資金、短期貸付)による金利設定」など

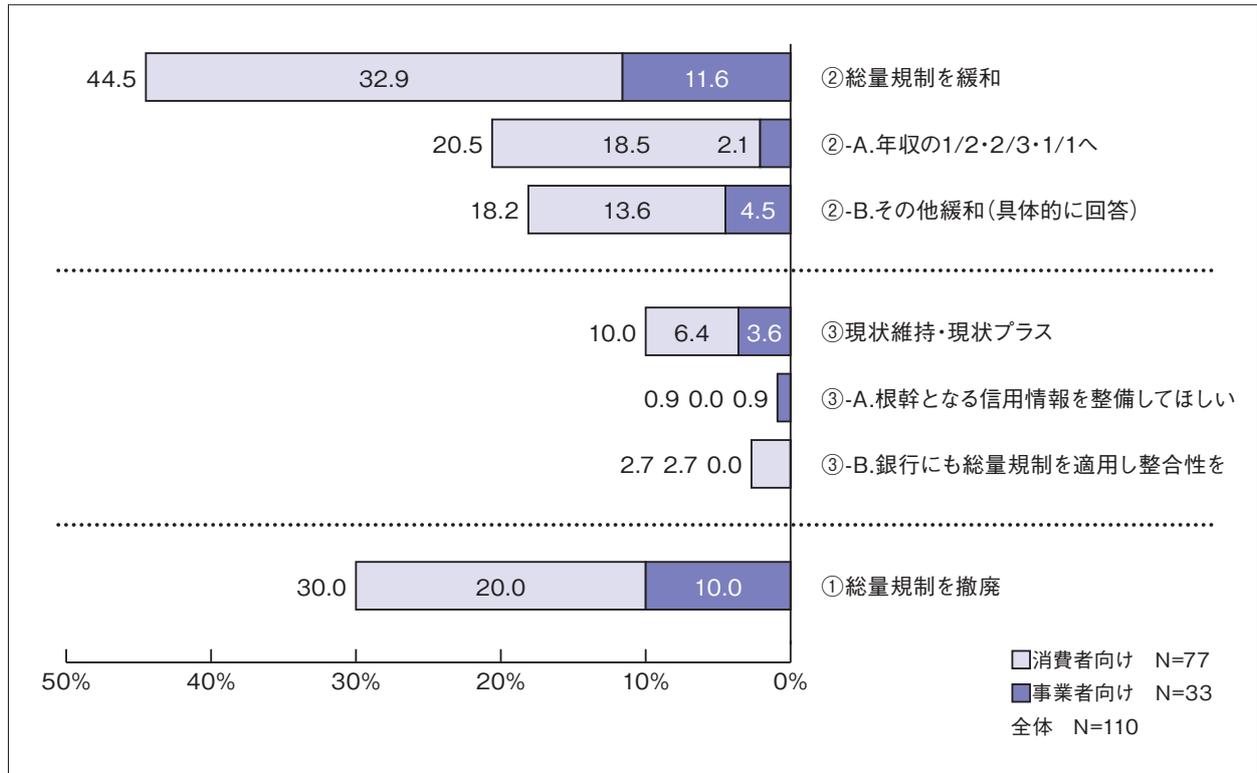
参考:【金利規制について、聞き取り内容(抜粋)】

- ・ 金利は商品性とリスクの大きさによって決まらすべきと考える。法律で金利の上限を決めたことで商品の自由度が狭まってしまい、ヤミ金へ資金需要が移る可能性が高くなると思われる。
- ・ 貸金業者の大多数は資金調達力が弱く貸倒リスクが高いという傾向がある。事業としてやっていくには、それら調達コストと貸倒リスクに見合う金利収入が必要である。
- ・ 小規模な業者が小額でリスクのある融資はできない。
- ・ 現行金利だと商売が成り立たない。貸金業は本来、無担保で借りられるのが魅力だったわけで、年15%で無担保では採算がとれない。
- ・ 事業者貸付は1件当たりの金額が大きいので、現状金利では貸倒リスクに対応できない。
- ・ 現在の金利規制ではリスクを考慮し、審査を厳格にせざるをえず、中小企業の急なつなぎ資金等のニーズに対応できない。
- ・ 事業を継続する中で、保全のない中小零細企業は少々金利が高くても資金を調達したいと考えている。貸金業者がそうしたニーズに応えるためにも、上限金利は引き上げるべきである。
- ・ 多様な資金ニーズに応じるには、個別案件毎のリスクに見合った金利設定が出来るようにすべきである。
- ・ 適用金利とデフォルトリスクを比較すれば、従来の底辺層への貸出しはハードルが高くなる。顧客の選択の幅を広げるには、金利規制を緩和すべきである。
- ・ 業界はリスクを取って貸付けを行っているので、自己裁量の範囲を広げるべきである。
- ・ 小額、短期に関しては制限金利を緩和すべきである。

⑤【総量規制について】(23、24年度)聞き取り対象協会員:150会員

・規制の緩和(45%)と規制撤廃(30%)で約3/4を占めており、規制の現状維持関連は1割程度に過ぎない。

(Nは回答協会員数)



※②は②-A及び②-Bは②へ含まれ、③-A及び③-Bは③に含まれる。

参考:【金利規制について、聞き取り内容(抜粋)】

- ・銀行は「総量規制の対象外」と広告を出しており、銀行貸付と貸金業貸付を区別するのは不公平であり、総量規制を撤廃して欲しい。
- ・年収の3分の1という基準の根拠が曖昧である。
- ・同等の収入がある世帯であっても家族構成等によって世帯間に資金需要の格差があるにも関わらず、総量規制でもって一律年収の3分の1としていることから、妥当な資金用途のある資金需要者であっても資金の借入ができない状況は、純粋な経済活動の妨げになっていると危惧しています。
- ・現状では、個人顧客からの小口、短期の資金ニーズに応えられない。
- ・前年の収入が本年、来年の収入を担保する訳ではない。
- ・総量規制の影響で、借入が困難な利用者が増えてきている。
- ・年収の2分の1とした場合でも、支払意思、能力のある顧客は返済可能である。
- ・一律の規制であるため、貸し手・借り手の意思を尊重した柔軟な貸付ができない。借り手の中には資金が借りられないことで、本来は必要のない破綻に追い込まれる人がいる現状を鑑みると、規制を見直すべきである。

6.【参考】平成25年度監査計画

平成25年度の監査計画は、平成24年度監査における監査結果及び改正貸金業法第4条施行（完全施行）後3年経過する中、貸金業界を取り巻く状況などを考慮して策定した（平成25年4月24日公表）。

(1)監査の基本方針

- ①本協会の監査は、貸金業務の適正な運営を確保し、資金需要者等の利益の確保を目的とする。
- ②協会の法令及び協会の定款その他諸規則の遵守状況と、それらを遵守するための内部管理態勢の実施状況を確認し指導する。法令等違反に対しては厳正に対処する。
- ③監査の実施に当たっては、協会自身自身の業務運営に関する自己改善努力を最大限に活かしつつ、協会のコンプライアンス及び内部管理態勢の持続的な改善等に確実に結びつくような監査を行う。
- ④また、実地監査と書類監査の連携を更に強化し、協会の業務実態を的確に把握するとともに、コンプライアンス態勢等が不十分な協会員に対しては、他の自主規制部門と連携した指導強化に努め、適正な業務運営の確保を図る。
- ⑤監査の実施により、自主規制機関としての機能を発揮し、貸金業界の信頼性と健全性の向上を目指す。

(2)監査の重点項目

平成25年度は次の項目を重点項目として、点検・検証する。

- ①資金需要者保護のための重点項目として
 - ・ 過剰貸付けを防止する観点から、「過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む。）」について
 - ・ 取引の適正化を確保する観点から、「書面交付」及び「取立て行為」について
- ②貸金業者の健全性確保のための重点項目として
 - ・ コンプライアンス及び内部管理態勢の充実を図る観点から、「法令等遵守態勢」について
 - ・ 貸金業務の適正な運営を確保する観点から、「貸金業務取扱主任者の機能発揮」について
 - ・ 社会的責任を果たす観点から、「反社会的勢力による被害の防止」について

(3)その他監査計画に掲げた主な事項

- ①実地監査対象会員数は100協会員程度とするが、このうち3/4は消費者向け無担保貸金業者とする。
- ②書類監査は、全協会員を対象に年1回実施することとし、効率的かつ実態に見合った監査を行う。

Ⅱ. 貸金戦略部門

1 広報・啓発活動

1. 広報活動

自主規制機関としての取り組みや、業界の健全化の状況について広く社会に伝え、協会及び業界の社会的評価、信認の更なる向上に努めることを目的として、広報活動を次のとおり行った。

(1) 「JFSAnews」の発行・配布

業務の適正な運営に資する情報、業界動向、協会活動状況等について、主に協会員を対象に月1回、4,500部（平成24年12月より4,000部、平成25年2月より3,900部）を発行した。

(2) 「特集JFSA」の発行・配布

業界の健全化の取り組み内容や、消費者団体、行政担当官との対談や寄稿等の掲載を通じ、業界に対する理解の促進を図るため、協会員のほか、業界関係者等を対象に、12号（平成24年4月）及び13号及び13号別冊（同年11月）を各9,000部発行した。

(3) その他

- ①協会ホームページを通じて協会活動等に関する情報をタイムリーに発信した。
- ②月刊消費者信用に協会活動の記事を入稿し、協会の取り組みについて広く広報した。

2. 啓発活動

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

(1) 資金需要者等を対象とした、リーフレット類の製作及び配布

- ①小冊子「ローン・キャッシングQ & A BOOK」を22万部製作し、各自治体の成人式及び消費生活センター等へ無償配布した。
- ②金銭教育教材「くらしとローン・クレジット」を希望する教育機関等に継続して配布した。
- ③貸金業相談・紛争解決センター案内リーフレットを継続して配布した。
- ④ヤミ金融被害防止ポスター・リーフレットを継続して配布した。

(2) 講師派遣・出前講座の実施

高等学校、大学のほか、消費者団体等の要請を受け、学生・一般消費者等を対象とした消費者啓発のための講師派遣・出前講座を延べ15回実施し、725名の参加があった。また、相談窓口担当者向け講座を延べ28回（参加者866名）、企業向け講座を延べ7回（参加者225名）実施した。

(3) 協会ホームページの活用

- ①協会ホームページ内の悪質業者一覧の更新等の管理を行い、資金需要者等にヤミ金融との接触防止等に関する注意喚起を行った。
- ②協会ホームページ内の「貸金業法について」において、引き続き資金需要者等から広く意見を収集するため、ご意見フォーム等の管理を行った。

(4)その他

- ①東京都産業労働局金融部貸金業対策課主催による「一都三県合同ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」(平成24年6月・11月)に参加するなど、各自治体が行うヤミ金融被害の未然防止等を目的とした諸活動に協力した。
- ②多重債務者向け相談窓口の案内ポスターの配布等、政府広報に協力した。

2 調査・研究活動

1. 調査研究活動の概要

自主規制機関としての位置付け等に鑑み、貸金業界の統計資料として中立・公正性の確保と連続性の観点から、貸金業が担う資金供給機能等の現状と課題を検証することを目的として「貸金業者」および「資金需要者」を対象とした各種調査等を下記のとおり行った。

実施時期	実施内容	対象	備考
平成24年8月～ 平成24年9月	貸金業者向け調査	協会員、非会員	平成24年11月16日公表
平成24年8月	資金需要者向け調査	資金需要者	
平成24年4月～ 平成25年3月	月次実態調査 (※平成24年9月末現在59社)	協会員	毎月公表

2. 調査研究成果等の公表

貸金業界の統計資料として中立・公正性の確保と連続性の観点等から、実施した各種調査結果や、関連する公知情報等をひとつに取りまとめて(「貸金業が担う資金供給機能等の現状と動向に関する調査結果報告」として)効果的な公表を行った。

また、貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。

なお、調査研究の成果等については、協会の定期刊行物や、ホームページ等で広く公表を行うとともに、ニュースリリース(金融庁及び日本銀行各記者クラブへの投函)を実施した。

3. 調査結果等の取りまとめ

平成23年度の協会活動状況および、関連する法令、統計情報などをわかり易くとりまとめ、「平成23年度版年次報告書」を平成24年8月に発刊した。

4. 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

貸金業に関する税制の問題を調査研究し、次のとおり政府等に建議要望した。

- ①金融庁へ提出し、8月2日、中塚内閣府副大臣出席の政府ヒアリングにおいて要望した。
- ②9月22日、民主党「政策調査会税務金融部門会議」において要望した。
- ③自由民主党「予算・税制に関する政策懇談会」に提出した。

5. 平成24年度 出前講座の実施実績

(1) 相談対応窓口担当者向け講座

自治体の消費生活センター等の消費者対応窓口担当者を対象に、多重債務問題の解決に向けた相談対応の研修等をテーマに延べ28回実施し、866名が参加。

開催日	主催団体等	開催日	主催団体等
4月24日(火)	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室(東北)	11月22日(木)	広島県環境県民局消費生活課
4月27日(金)	財務省 財務総合政策研究所東海研究支所	12月4日(火)	公益財団法人 日本クレジットカウンセリング協会
6月7日(木)	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室(北海道)	12月4日(火)	特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連盟
6月18日(月)	仙台市消費生活センター	12月26日(水)	松江市役所 消費・生活相談室
6月22日(金)	仙台市消費生活センター	1月30日(水)	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室(東海)
7月10日(火)	千葉県多重債務対策本部	1月31日(木)	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室(北陸)
7月17日(火)	八戸市商工労働部商工政策課	2月7日(木)	松戸市消費生活課
7月25日(水)	八王子市消費生活センター	3月2日(土)	日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会九州支部
9月4日(火)	高槻市市民生活部	3月7日(木)	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室(四国)
9月24日(月)	社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会	3月8日(金)	金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室(中国)
10月13日(土)	長崎県消費生活センター	3月11日(月)	習志野市消費生活センター
10月17日(水)	岩手県立県民生活センター	3月12日(火)	日野市企画部地域協働課
11月12日(月)	富山県生活環境文化部	3月22日(金)	川西市消費生活センター
11月20日(火)	財務省 東海財務局財務広報相談室	3月25日(月)	足立区消費者センター

(2) 消費者向け講座

資金需要者(消費者)を対象に金融に係る基礎知識や金融トラブル事例と被害防止策をテーマに延べ15回実施し、725名が参加。

開催日	主催団体等	開催日	主催団体等
5月24日(木)	一宮市経済振興課	11月15日(木)	大島消費生活相談所(徳之島町)
6月14日(木)	日本大学商学部	11月16日(金)	大島消費生活相談所(天城町)
6月20日(水)	仙台市消費生活センター(仙台市教育センター)	11月16日(金)	大島消費生活相談所(伊仙町)
7月12日(木)	中播磨消費生活創造センター (中播磨多重債務等対策連絡協議会)	12月6日(木)	大阪国際大学
		12月10日(月)	東京都立忍岡高等学校
8月30日(木)	松江市市民部 消費・生活相談室	12月12日(水)	九州産業大学経営学部
9月14日(金)	大島消費生活相談所(喜界島)	12月27日(木)	習志野市消費生活センター
11月13日(火)	大阪商業大学	3月6日(水)	長久手市役所

(3) 企業向け講座

企業を対象に法令遵守、個人情報保護、協会監査などをテーマに延べ7回実施し、225名が参加。

開催日	主催団体等	開催日	主催団体等
6月1日(金)	株式会社オーシー	2月15日(金)午前	りそなカード(株)大阪管理部
6月8日(金)	三菱電機クレジット株式会社	2月15日(金)午後	りそなカード(株)大阪管理部
7月13日(金)	株式会社建設経営サービス	3月13日(水)	日本郵便株式会社 東京支社地区統括部
8月6日(月)	ユーシーカード株式会社		

Ⅲ. 主任者資格部門

1 貸金業務取扱主任者 資格試験・登録講習・主任者登録

1. 業務の概要

当協会は、貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う指定試験機関として平成21年6月18日に内閣総理大臣の指定を受けており、平成24年度は第7回試験を実施した。また、貸金業法に基づく登録講習機関として、平成24年度は全国で56回の登録講習を実施した。なお、主任者登録についても、金融庁長官の委任を受け、当協会が行っている。

貸金業務取扱主任者制度とは

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、改正貸金業法が完全施行された平成22年6月から次のような制度に改正された。すなわち、国家資格である貸金業務取扱主任者の資格試験に合格し登録を完了した貸金業務取扱主任者を、法令で定める数、貸金業者の営業所または事務所ごとに配置し、他の従業者に対する助言・指導等を通じて、貸金業者の法令遵守の徹底を図るというものである。

貸金業務取扱主任者は、貸金業の業務に従事する使用人その他の従業者に対する助言または指導を行い、法令等を遵守して貸金業の業務を適正に実施するために必要なものを行わせる役割を担っている。

一方、貸金業者は、貸金業務取扱主任者がこうした助言や指導の職務を適切に遂行できるよう必要な配慮をしなければならないと定められている。

2. 資格試験の実施

全国17試験地（21会場）において平成24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

試験実施結果

試験日	平成24年11月18日（日）
試験地及び会場数	全国17試験地・21会場
受験申込者数	11,520人
受験者数	10,088人
受験率	87.6%
合格者数	2,599人
合格率	25.8%
合格基準点	50問中29問正解
合格発表日	平成25年1月11日（金）

(2) 合格者の概要

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	17.2%	33.0%	30.6%	17.3%	1.9%
合格率	20.3%	27.5%	26.0%	29.4%	28.9%

男女別構成

	男性	女性
構成比	78.6%	21.4%
合格率	28.4%	19.2%

※平均年齢 40.0歳

試験地別構成

構成比	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	横浜	高崎	名古屋	金沢
	2.3%	3.8%	6.1%	41.5%	5.5%	8.6%	1.5%	5.5%	1.0%
構成比	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄	
	9.5%	3.0%	2.0%	2.2%	1.6%	4.2%	0.9%	0.8%	

(注) 小数点以下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)科目別設問形式別出題数の推移

科目別設問形式別出題数

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

(注) 各科目共、「適切」な問題の後に「適切でない」問題を出題しています。

3. 登録講習の実施

(1)平成24年度講習受講要領の公表等

- ①平成24年度講習は、平成21年度から開始された資格試験（21年度4回実施）を経て初めて貸金業務取扱主任者となった者が大量に更新時期を迎えるため、登録講習の受講申込及び主任者登録の更新手続き等について、平成23年10月から、大手業者への訪問説明、協会報及び業界紙への記事掲載、説明会の開催（平成23年12月東京・大阪）等、早い段階から周知活動を行った。
- ②平成24年1月～2月に、更新対象となる主任者個人（約36,000名）に対し案内文書を送付した。

(2)講習補助資料の作成

平成24年度講習教材（「講習テキスト」、「実務の手引き」、「関係法令集」）は、平成23年度末に改訂を行ったが、犯罪収益移転防止法等の関係法令の最新の動向等に関する説明資料として、講習補助教材を作成した。

(3)講習の実施及び結果

実施日	実施場所	受講申込者数	受講者数	受講率	修了者数	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8日	東京	488人	477人	97.7%	477人	8月28日	熊本	228人	226人	99.1%	226人
5月10日	大阪	482人	476人	98.8%	476人	8月30日	東京	559人	546人	97.7%	545人
5月22日	東京	494人	482人	97.6%	482人	9月4日	大阪	533人	518人	97.2%	518人
5月24日	仙台	273人	269人	98.5%	269人	9月6日	福岡	503人	492人	97.8%	492人
5月29日	名古屋	484人	472人	97.5%	472人	9月11日	仙台	282人	279人	98.9%	279人
6月6日	福岡	457人	452人	98.9%	452人	9月19日	大阪	538人	522人	97.0%	522人
6月14日	東京	496人	493人	99.4%	493人	9月20日	東京	501人	487人	97.2%	486人
6月19日	東京	473人	464人	98.1%	464人	9月25日	名古屋	539人	526人	97.6%	526人
6月21日	大阪	525人	515人	98.1%	515人	9月27日	東京	505人	490人	97.0%	490人
6月26日	高松	261人	258人	98.9%	258人	10月4日	東京	556人	541人	97.3%	541人
6月28日	東京	545人	529人	97.1%	529人	10月11日	大阪	532人	508人	95.5%	508人
7月3日	東京	554人	543人	98.0%	543人	10月16日	東京	504人	486人	96.4%	486人
7月5日	札幌	402人	394人	98.0%	394人	10月18日	東京	483人	472人	97.7%	472人
7月9日	沖縄	191人	185人	96.9%	185人	10月25日	高松	225人	193人	85.8%	193人
7月12日	東京	498人	484人	97.2%	484人	10月30日	札幌	303人	290人	95.7%	290人
7月12日	東京	477人	468人	98.1%	468人	11月6日	大阪	307人	304人	99.0%	304人
7月18日	東京	551人	540人	98.0%	540人	11月8日	東京	488人	471人	96.5%	471人
7月20日	大阪	633人	621人	98.1%	621人	11月27日	広島	145人	138人	95.2%	138人
7月24日	広島	323人	319人	98.8%	319人	11月29日	東京	508人	489人	96.3%	489人
7月26日	東京	557人	541人	97.1%	541人	12月4日	名古屋	222人	214人	96.4%	214人
7月30日	東京	550人	537人	97.6%	537人	12月7日	大阪	247人	239人	96.8%	239人
7月31日	仙台	283人	275人	97.2%	275人	12月11日	東京	509人	496人	97.4%	496人
8月2日	金沢	188人	183人	97.3%	183人	12月17日	仙台	150人	144人	96.0%	144人
8月7日	高崎	274人	267人	97.4%	267人	12月21日	福岡	270人	264人	97.8%	264人
8月9日	福岡	475人	468人	98.5%	468人	1月17日	東京	484人	460人	95.0%	460人
8月10日	広島	146人	142人	97.3%	141人	2月7日	大阪	225人	214人	95.1%	214人
8月21日	静岡	198人	194人	98.0%	194人	2月21日	東京	504人	475人	94.2%	475人
8月23日	東京	497人	483人	97.2%	483人	3月21日	東京	305人	290人	95.1%	290人

平成24年度計	22,930人	22,305人	97.3%	22,302人
---------	---------	---------	-------	---------

(注) 7月12日は、同日2会場（汐留、新宿）で実施した。

(注) 6月26日、高松会場において、瀬戸大橋線の運行停止の影響で受講者の大量未着が発生したが、講習実施マニュアルに基づき、開始時刻の繰り下げ及び時間割変更等により対応した。

講習実施場所別結果

実施場所	実施回数	受講者数	構成比率	修了者数
札幌	2回	684人	3.1%	684人
仙台	4回	967人	4.3%	967人
高崎	1回	267人	1.2%	267人
東京	24回	11,744人	52.7%	11,742人
静岡	1回	194人	0.9%	194人
名古屋	3回	1,212人	5.4%	1,212人
金沢	1回	183人	0.8%	183人
大阪	9回	3,917人	17.6%	3,917人
高松	2回	451人	2.0%	451人
広島	3回	599人	2.7%	598人
福岡	4回	1,676人	7.5%	1,676人
熊本	1回	226人	1.0%	226人
沖縄	1回	185人	0.8%	185人
計(13地域)	56回	22,305人	100.0%	22,302人

(4)受講者アンケートの実施

主任者活動の実態把握及び支援策の検討のため、受講者アンケートを実施（講習開始時に配布、終了時に回収）し、20,930名から回答を得た（回収率93.8%）。

アンケート結果の分析を行い関係部署との情報共有化を図るとともに、今後の主任者活動の支援策について検討する。

(5)受講者からの質問内容の整理

講習では3時限と5時限に質疑応答の時間を設け、受講者からの質問に対して会場講師が回答しているが、平成24年度全体で約500件の質問があった（質問票を含む）。

主任者活動の支援策として、受講者からの質問の内容と講師の回答をテーマ別に整理した「よくある質問」のマイページ掲載を準備する。

4. 主任者登録事務の実施

(1)主任者登録の処理状況

平成24年4月1日から平成25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。

申請書類受付件数	21,419
登録完了通知発送件数	1,697
登録更新完了通知発送件数	16,127
登録の変更・取消し・抹消件数	12,369

(2)マイページ登録状況

	23年3月末	24年3月末	25年3月末
登録主任者数	37,708人	40,219人	32,988人
マイページ登録者数	8,945人	12,179人	11,641人

(注) 24年度下期以降、登録有効期間満了により登録抹消となる者（マイページ登録者を含む。）が多数発生しているため、マイページ登録者数は現状維持程度で推移中。

(3)主任者登録の更新の状況

	更新対象者数	更新者数	累計更新率
24年12月	818	426	52.1%
25年1月	7,936	4,235	53.2%
2月	4,735	2,992	56.7%
3月	7,261	4,186	57.1%

(注) 更新対象者数：平成21年度当該月の主任者登録完了者数

5. お問い合わせ状況

(1)お問い合わせ窓口の対応状況

平成24年度お問い合わせ窓口における問合せ件数の推移

	試験	講習	主任者登録	合計	前年同月比
4月	81	1,095	363	1,539	342.0%
5月	62	1,228	449	1,739	303.5%
6月	127	1,055	400	1,582	328.9%
7月	253	967	742	1,962	317.5%
8月	333	875	996	2,204	288.1%
9月	379	789	887	2,055	264.5%
10月	174	825	1,360	2,359	417.5%
11月	938	732	1,357	3,027	164.5%
12月	44	487	1,185	1,716	205.0%
1月	278	551	1,272	2,101	62.4%
2月	76	711	1,003	1,790	53.1%
3月	55	419	893	1,367	59.5%
年間計	2,800	9,734	10,907	23,441	-
前年比	61.3%	137.1%	255.1%	147.0%	-

IV. 建議要望

1 平成25年度政府税制改正に関する要望

平成24年6月、平成25年度税制改正に関し、次の項目について金融庁に要望し、総務省、経済産業省、国土交通省が管轄する項目については併せて各省に要望した。

1. 貸金業界の適切な資金供給機能を確保するために

(1) 過払利息返還に係る法人税の繰戻還付

貸金業者は、昭和58年施行の「貸金業の規制等に関する法律」に基づき営業を行い、利息については、同法43条の規定により、益金としてそれぞれ受取年度において収益計上し、各年度の決算に応じて納税を行ってきた。

しかしながら、平成18年1月の最高裁判所の判決以降、過去に収益として計上した利息に対する返還請求が急増している。

ついては、過払利息返還に係る損失分について、民法上の時効である10年を限度として課税された過年度の法人税額を還付していただきたい。

(2) 破産債権の取扱いの見直し

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

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

(3) 「一定期間取引停止後弁済がない場合等の貸倒れ」の消費者ローンへの適用

「一定期間取引停止後弁済がない場合等の貸倒れ」は売掛債権にのみ認められ、金銭債権には認められていない。しかし、いわゆる消費者ローンによる金銭債権はほとんどが小口で無担保無保証であり、売掛債権と同様の性質が考えられる。

ついては、当該制度の形式基準を消費者ローンに対しても認めていただきたい。

(4) 欠損金の繰越控除制度の見直しと繰戻還付期間の延長

欠損金の繰越控除制度は、期間が7年から9年に延長された一方で、控除限度額が80%に制限された。当該制限により実質上赤字法人へも課税され、財務要因の悪化につながる。

赤字法人の経営体力回復と企業経営の長期安定化に資するため、繰入限度額を100%に戻し、繰越期間については欧米並みに延長していただきたい。

また、繰戻還付については、期間が1年と短いため、少なくとも2年に延長していただきたい。

2. 経済の活性化と課税の適正化のために

(1) 印紙税制度の見直しによる負担軽減

印紙税制度に関しては、電子取引の増大等経済事情の変化を踏まえると、現行の経済システムにそぐわない制度となってきている。貸金業界特有の事情としては、昨今電子取引が一般化する中で、法令で発行が義務付けられた文書への課税があり、他の法令が適用される消費者契約に係る課税との不公平感や過度

の負担感のある制度となっている。このような制度上の問題を解決するため、印紙税制度を抜本的に見直し、税負担の公平性を期していただきたい。

(2)登録免許税の負担軽減・簡素化

登録免許税は手数料的な性格であることを踏まえ、有担保貸付時に資金需要者に負担のかかる抵当権等の設定登記をはじめとする、登録免許税の税率を低額の定額税率とする等、軽減・簡素化していただきたい。

(3)住宅取得の促進に資する税制措置の拡充等

住宅取得、住生活の安定確保及び向上をさらに進めるため、資金需要者の負担軽減が図られるよう、住宅借入金等の所得税額の特別控除制度の恒久化を図っていただきたい。

3. 地方税制度の簡素化と公平性の確立のために

(1)申告・納税等の事務の簡素化

地方税の申告・納税にあたっては、各地方自治体により様式が異なり、一元化した事務を行うことが出来ない。また、個別に申告・納税しなければならないなど、複数の都道府県に事務所を設置している企業にとっては非常に大きな事務負担となっている。このようなことから、これを一元化して、効率化していただきたい。

(2)外形標準課税制度の見直し

外形標準課税制度は赤字法人にも課税されるばかりでなく、課税標準が多岐にわたって細かく規定され、申告等の事務手続きにおいて、全国規模で事業所を有する法人には多大な負担がかかっている。近年の厳しい経済情勢のもとでは、このような多大な事務負担は法人の経営そのものにもかかわってくることから、従来の所得に対する課税に戻すなど、当該税制度の見直しを図っていただきたい。

2 「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見の提出

平成24年8月、消費者庁において「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」が公表され、パブリックコメントが募集されたことに対応し、同庁へ意見を提出した。

3 その他

1. 各界との懇談

(1)金融庁平成25年度税制改正要望ヒアリングにおける意見陳述

平成24年8月、金融庁の平成25年度税制改正要望ヒアリングにおいて、貸金業界の平成25年度税制改正に関する要望を行った。

(2)民主党における意見陳述

平成24年8月、「民主党政務調査会財務金融部門会議」において、貸金業界の平成25年度税制改正要望について、説明を行った。

(3)自由民主党に対する意見提出

平成24年12月、自由民主党「財政・金融・証券関係団体委員会」に対し、貸金業界の平成25年度税制改正要望を提出した。

付録

資金需要者及び貸金業者向け アンケート調査結果報告（概要）

調査概要

① 資金需要者向け調査

- (1) 調査期間：平成24年8月16日から8月28日
- (2) 回答者数：

個人の借入利用者：3,714名	消費者金融会社やクレジットカード会社・信販会社、その他貸金業者から借入残高がある個人の借入利用者を抽出
借入経験のある専業主婦（主夫）：665名	消費者金融会社やクレジットカード会社・信販会社、その他貸金業者から借入経験があり、パート収入含む一切の収入がない専業主婦（主夫）を抽出
借入経験のある事業者：1,650名	貸金業者から事業性資金（運転資金・設備資金等）の借入れをしたことがある個人事業主の借入利用者1,348名と、本人が経営する会社または所属する会社に貸金業者から事業性資金の借入れをしたことがある小規模企業経営者の借入利用者302名を抽出

- (3) 調査方法：インターネット調査法

② 貸金業者向け調査

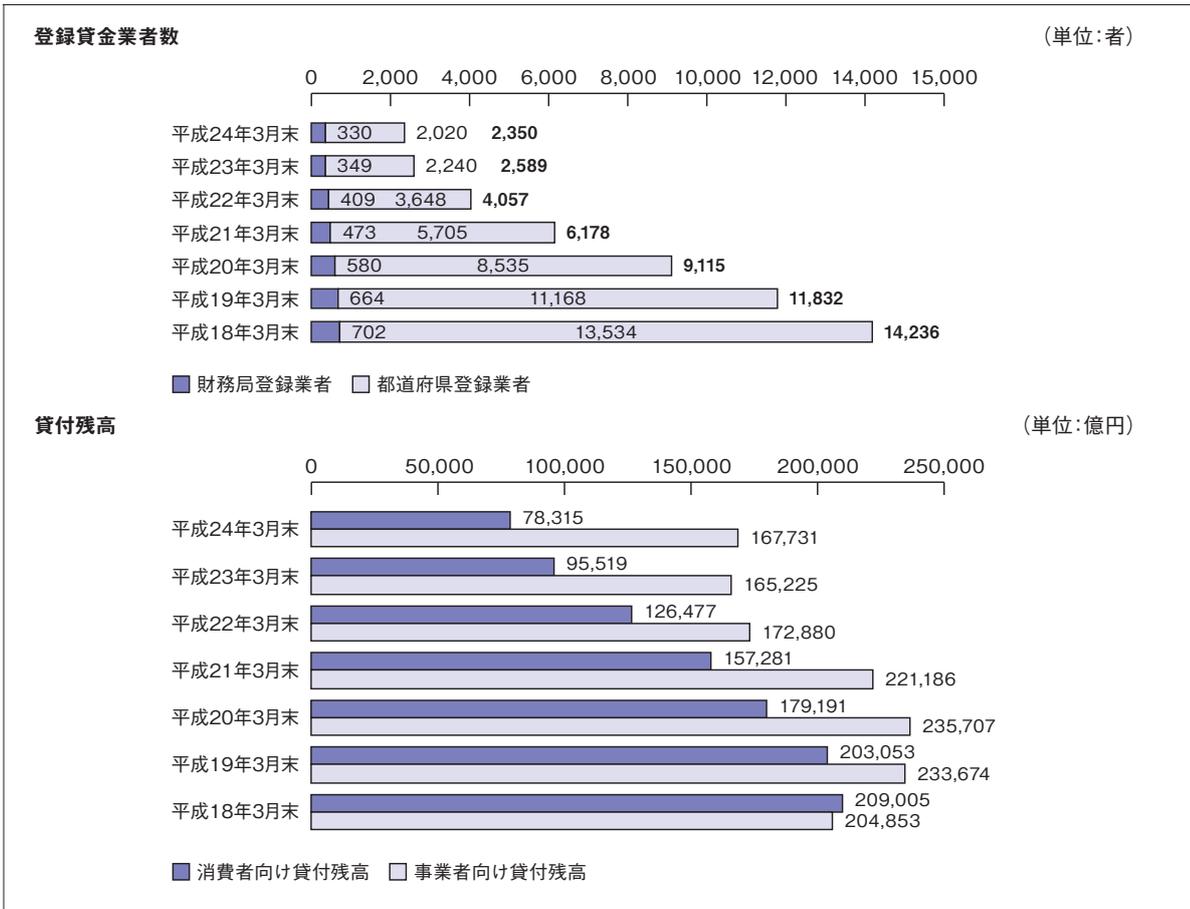
- (1) 調査期間：平成24年8月13日から9月7日
- (2) 回答者数：貸金業者1,187業者
(協会員：850業者/金融ADR手続実施基本契約締結貸金業者：337業者)
- (3) 調査方法：郵送調査法および電子メールによる調査

調査結果の概要

1. 貸金市場の状況（金融庁「貸金業関係資料集」より）

- (1)平成18年3月から平成24年3月までの6年間に、登録貸金業者数が14,236業者から2,350業者へと83.5%減少している。
- (2)貸金業者の消費者向け貸付の残高は、平成18年3月の20.9兆円から平成24年3月には7.8兆円へと62.6%の減少、同じく事業者向け貸付の残高は、20.5兆円から16.8兆円へと18.0%減少している。

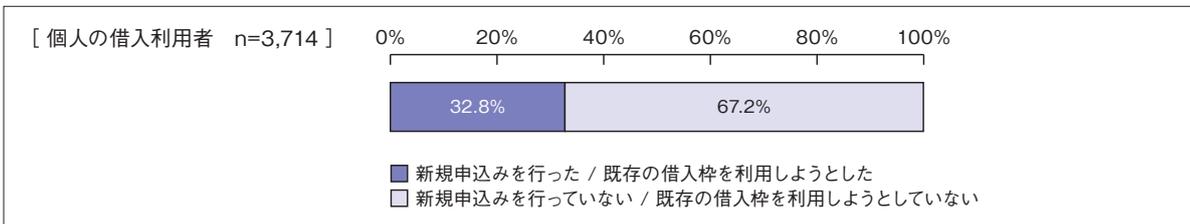
[登録貸金業者数と貸付種別貸付残高の推移（金融庁「貸金業関係資料集」より）]



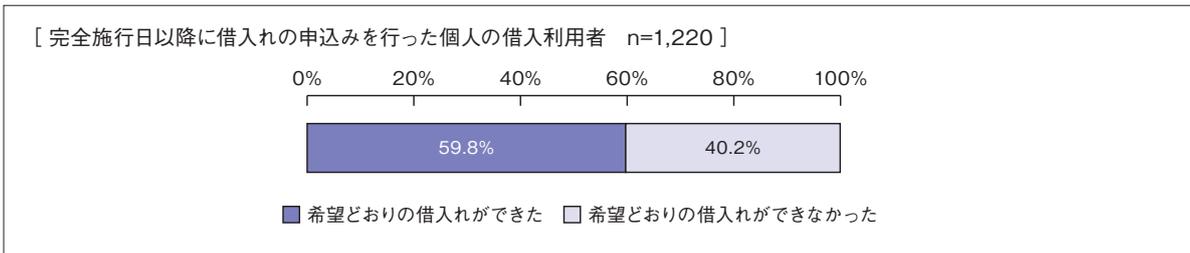
2. 資金需要者（個人）の借入状況

(1)個人の借入利用者の32.8%が改正貸金業法の完全施行日以降に借入れを申込み、そのうち59.8%が希望どおりの借入れができたとは回答している一方、40.2%が希望どおりの借入れができなかったとは回答している。

[個人の借入利用者における完全施行日以降の申込状況]

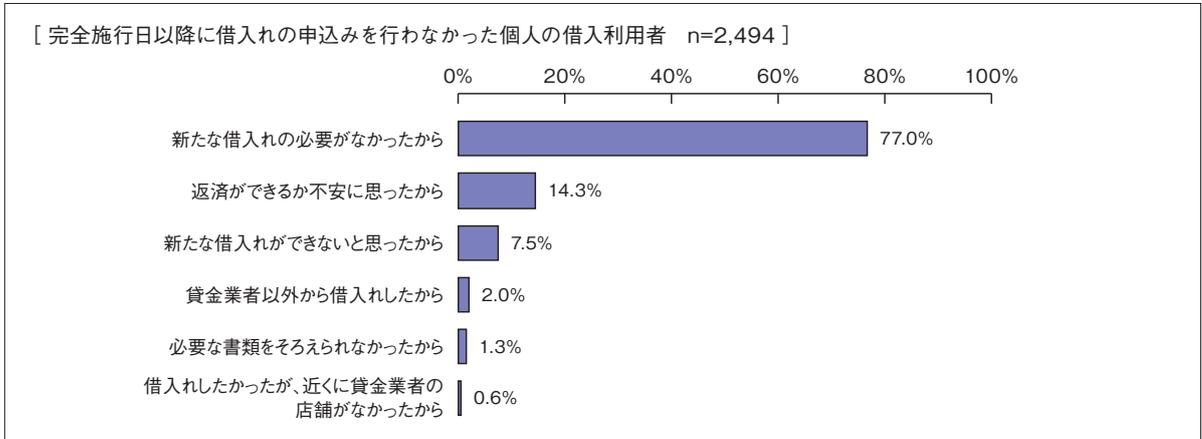


[個人の借入利用者における完全施行日以降の申込結果]

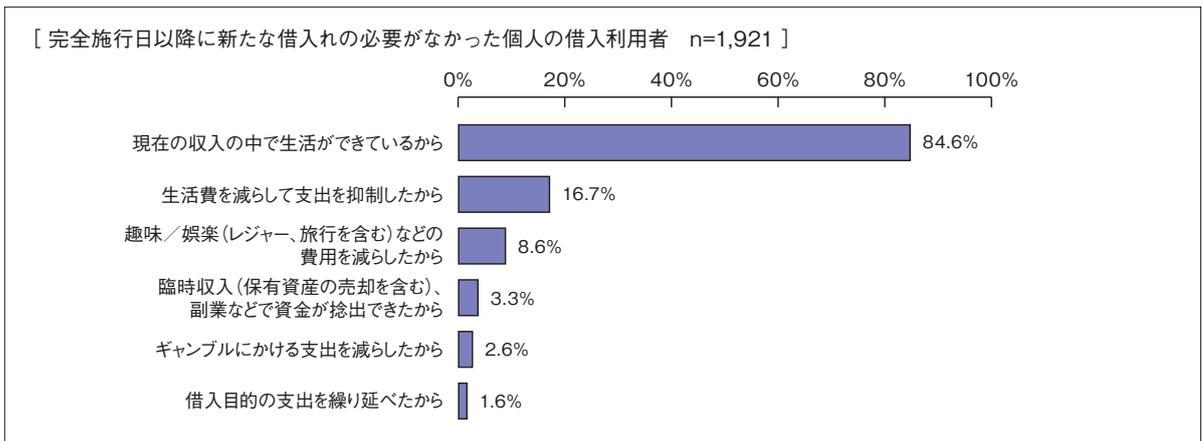


(2)借入を申込みなかった個人（67.2%）の77.0%は、新たな借入を必要としておらず、その理由としては、「現在の収入の中で生活ができているから」が84.6%と最も高い。

[個人の借入利用者が完全施行日以降に借入を申込みなかった理由（複数回答）]

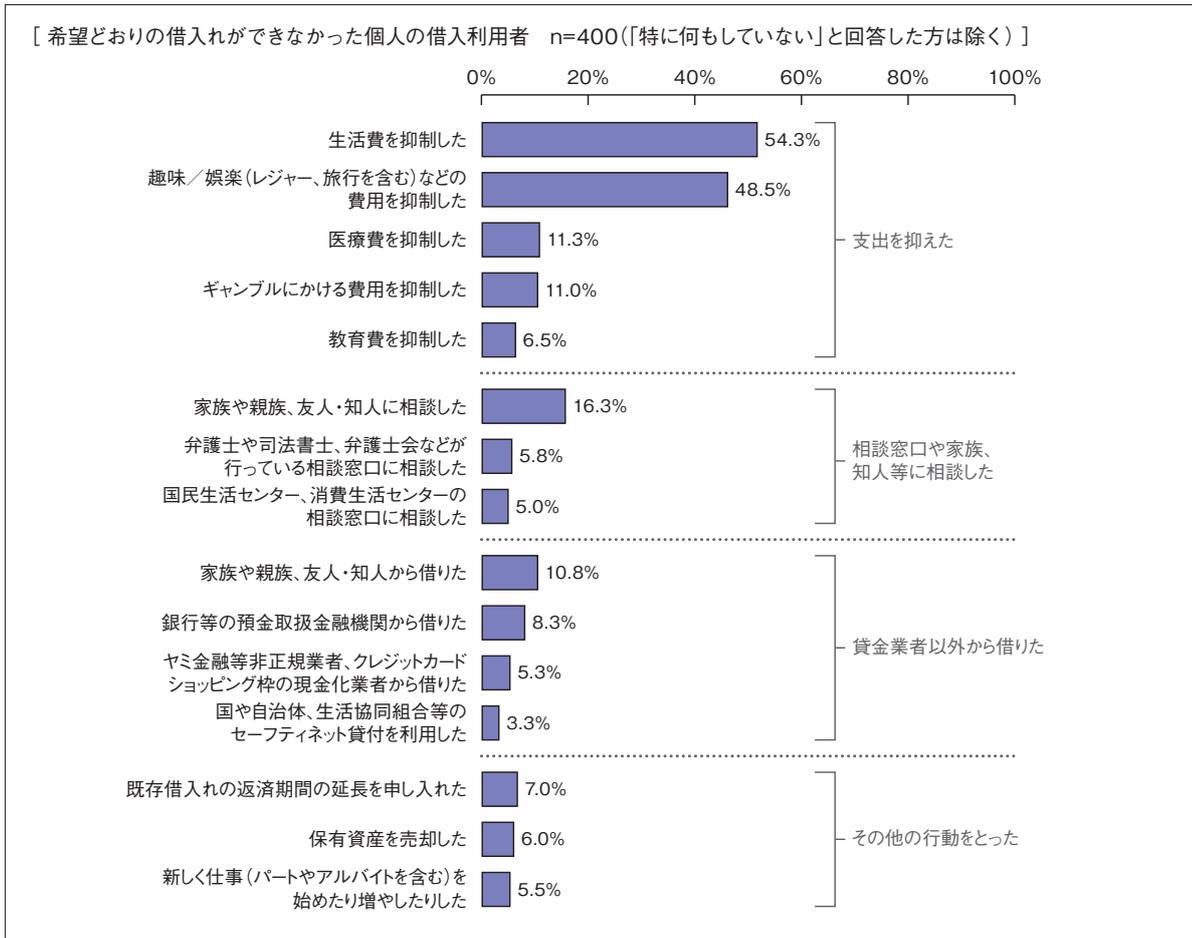


[個人の借入利用者が完全施行日以降に新たな借入の必要がなかった理由（複数回答）]



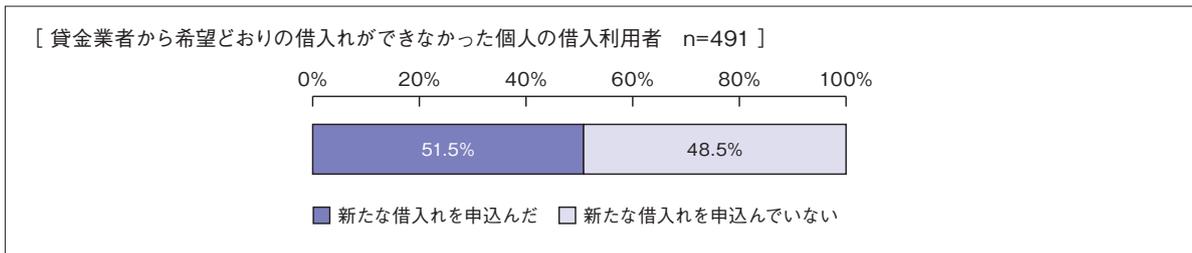
(3)希望どおりの借入れができなかった個人の借入利用者に対して、借入れができなかった際の行動について調査したところ、生活費（54.3%）や趣味・娯楽費（48.5%）の抑制で対応している一方、家族や親族、友人・知人から借りた（10.8%）等の貸金業者以外からの借入れでも対応している結果となった。

[希望どおりの借入れができなかった個人の借入利用者の行動（複数回答）]

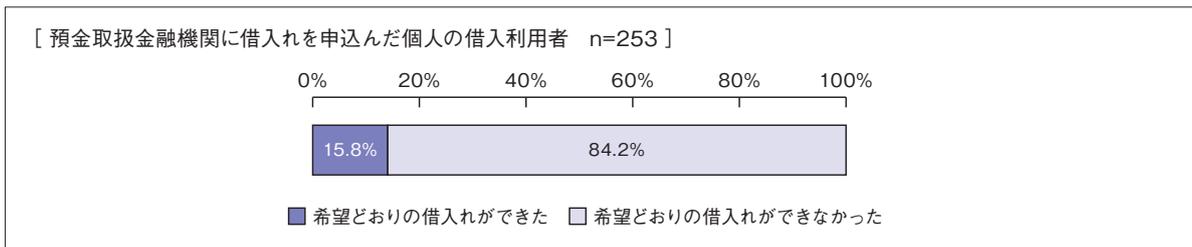


(4)貸金業者から希望どおりの借入れができなかった個人の利用者の51.5%が、預金取扱金融機関に新たな借入れを申込み、そのうち15.8%が「希望どおりの借入れができた」と回答している一方、84.2%が「希望どおりの借入れができなかった」と回答している。

[預金取扱金融機関への借入申込状況]

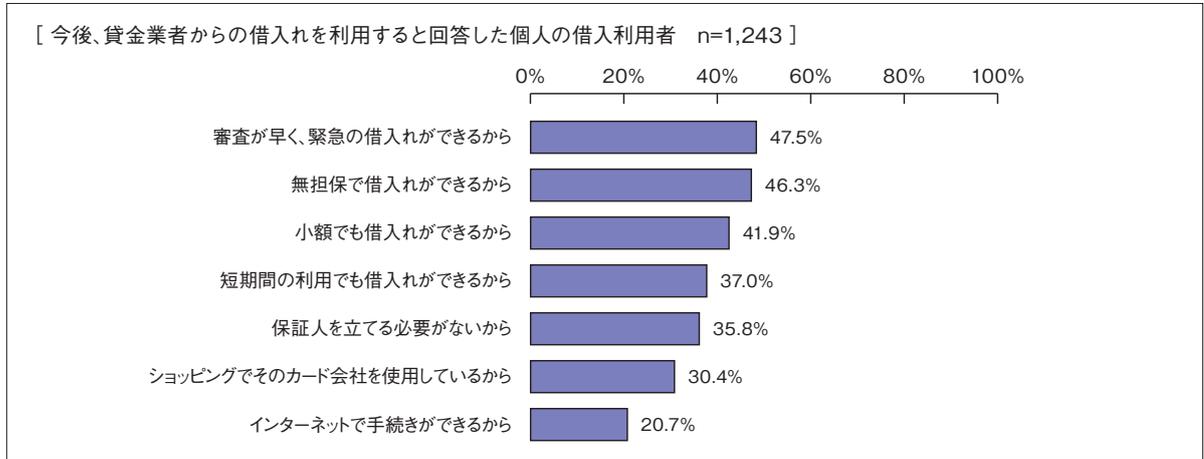


[預金取扱金融機関への借入申込結果]



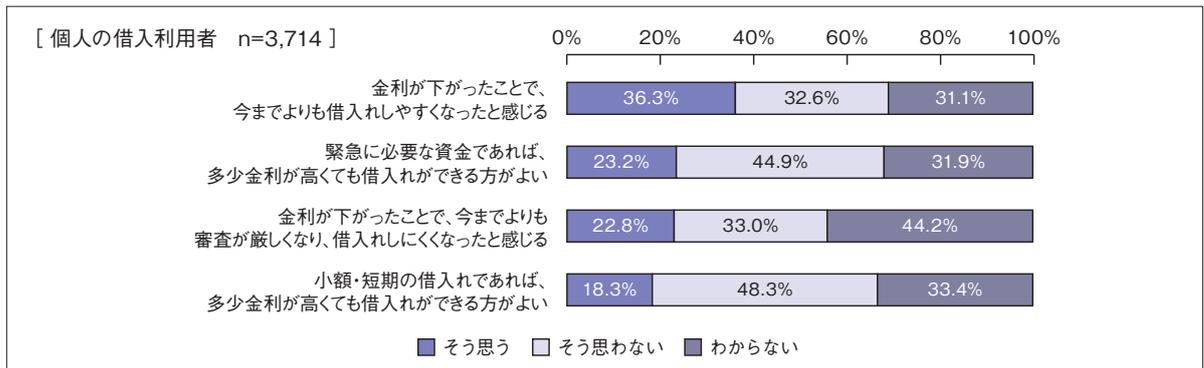
(5)個人の借入利用者が貸金業者を借入先として選ぶ理由では、「審査が早く、緊急の借入れができるから」が47.5%と最も高く、次いで「無担保で借入れができるから」が46.3%となっている。

[個人の借入利用者が貸金業者を借入先として選ぶ理由（複数回答）]



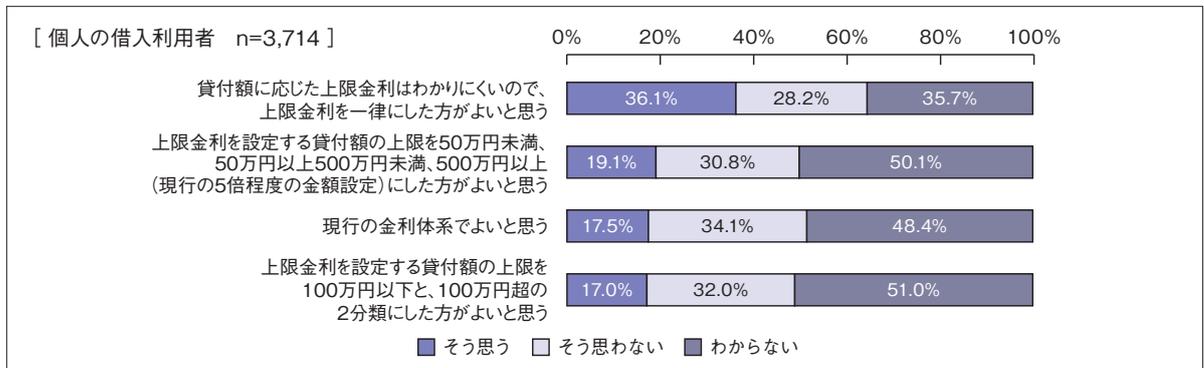
(6)個人の借入利用者の36.3%が、「金利が下がったことで、今までよりも借入れしやすくなったと思う」と回答した一方で、「そう思わない」と回答した割合も32.6%を占める結果となった。

[個人の借入利用者の金利規制に対する意見]



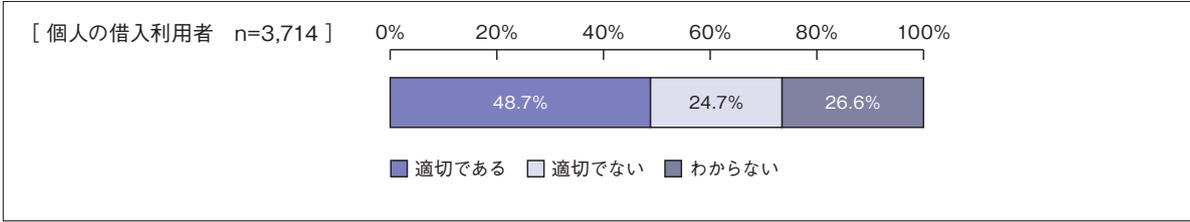
(7)個人の借入利用者の金利規制変更の必要性に対する意見では、36.1%が「貸付額に応じた上限金利はわかりにくいので、上限金利を一律にした方がよいと思う」と回答している。

[個人の借入利用者の金利規制変更の必要性に対する意見]



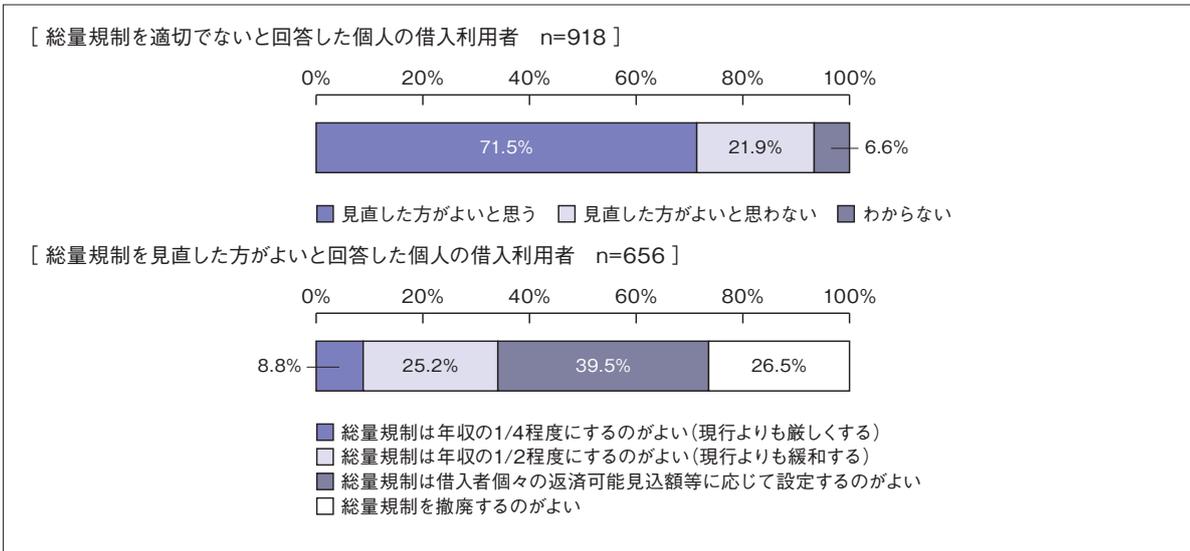
(8)個人の借入利用者の48.7%が、現在の総量規制は適切であると回答している一方、24.7%が適切でないと回答している。

[個人の借入利用者の総量規制に対する意見]



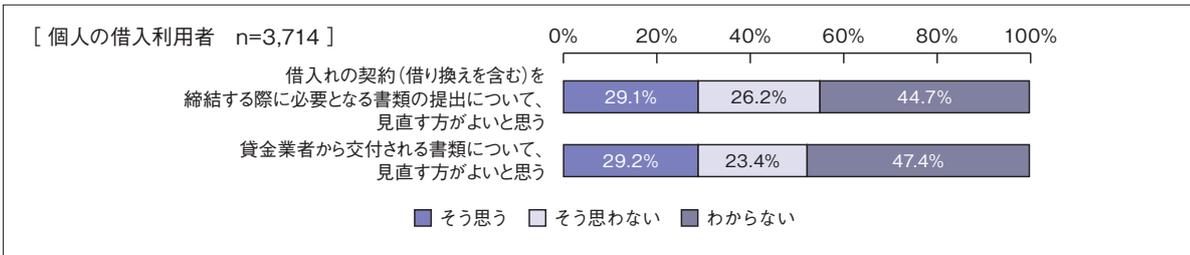
(9)総量規制を適切でないと回答した個人の借入利用者の71.5%が、総量規制を見直した方がよいと回答しており、総量規制の見直しについては、「総量規制は借入者個々の返済可能見込額等に応じて設定するのがよい」が39.5%と最も高く、次いで「総量規制を撤廃するのがよい」が26.5%となっている。

[個人の借入利用者の総量規制の見直しに対する意見]

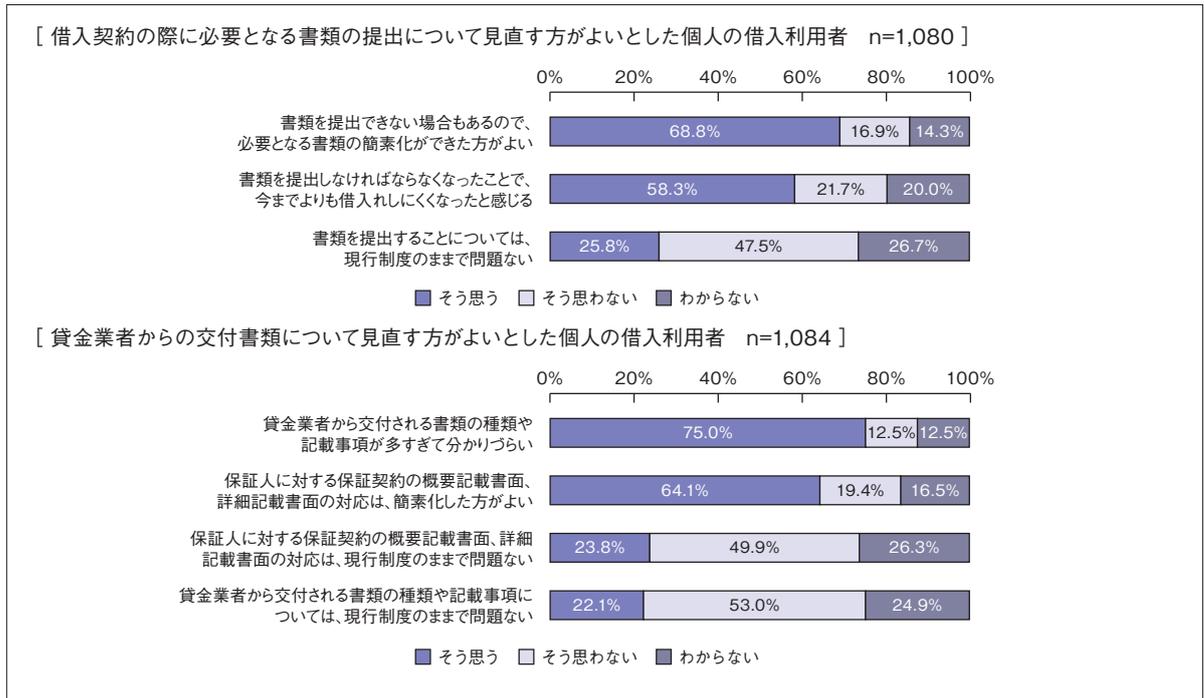


(10)個人の借入利用者の29.1%が、契約に係る事務手続きを見直す方がよいと回答しており、そのうち68.8%が簡素化を望んでいる。また、29.2%が貸金業者から交付される書類について見直す方がよいと回答しており、そのうち75.0%が交付される書類の種類や記載事項が多すぎて分かりづらいとしている。

[個人の借入利用者の借入契約の際に必要な書類の提出、貸金業者からの交付書類の見直しに対する意見]



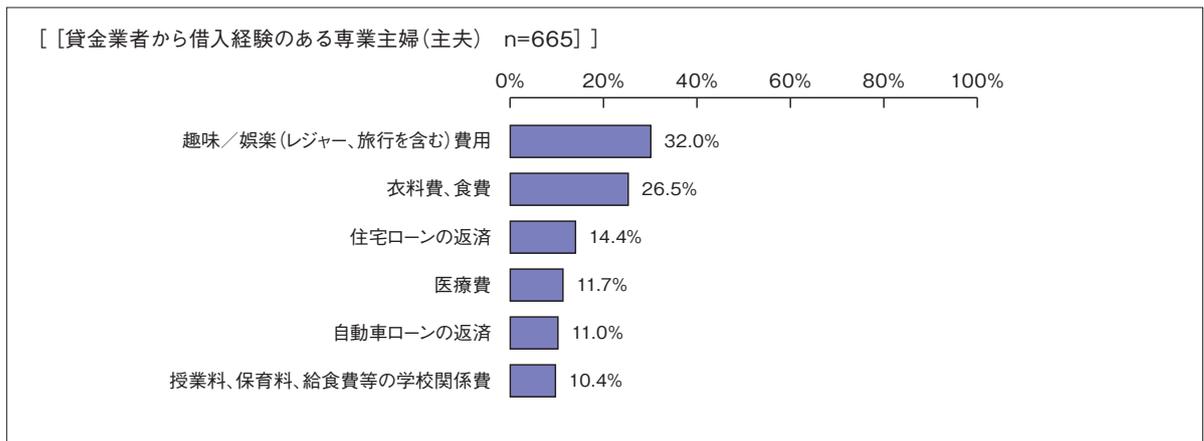
〔個人の借入利用者の借入契約の際に必要な書類の提出、貸金業者からの交付書類に対する意見〕



3. 資金需要者（専業主婦（主夫））の借入状況

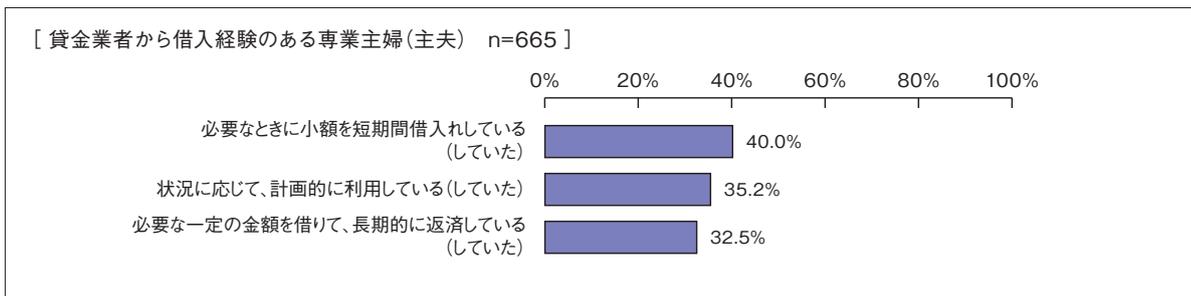
(1)借入経験のある専業主婦（主夫）が貸金業者から借入れを行った目的は、「趣味／娯楽費用」が32.0%と最も高く、次いで「衣料費、食費」が26.5%、「住宅ローンの返済」が14.4%となっている。

〔借入経験のある専業主婦（主夫）の借入金使途（複数回答）〕

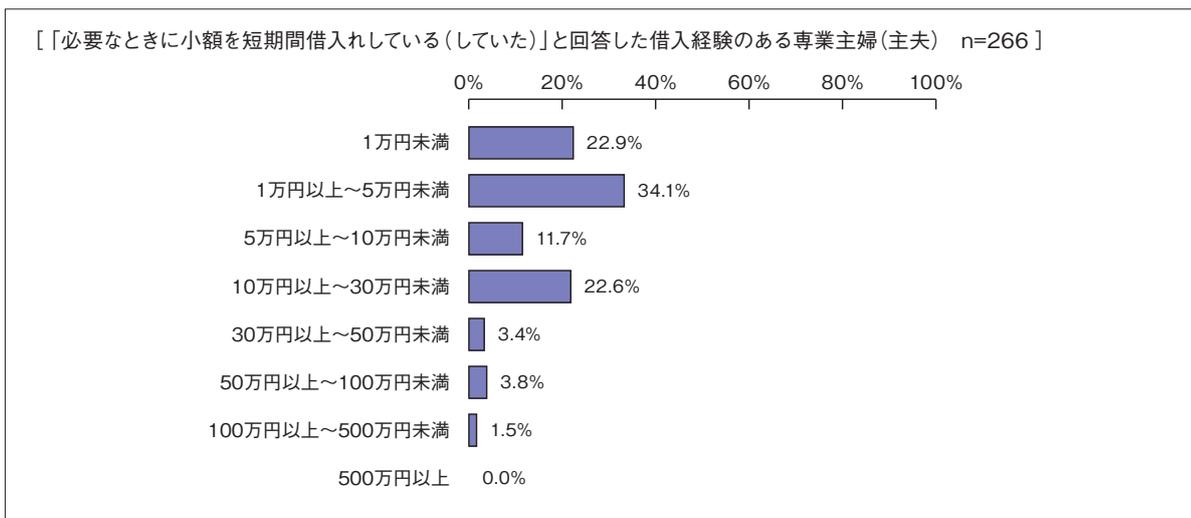


(2)借入経験のある専業主婦（主夫）が貸金業者を利用する（した）際の借入パターンは、「必要なときに小額・短期で借入れ」が40.0%と最も高く、借入金額は「1万円未満」及び「1万円以上から5万円未満」と回答した割合の合計で57.0%を占めている。

[借入経験のある専業主婦（主夫）による貸金業者の利用状況（複数回答）]

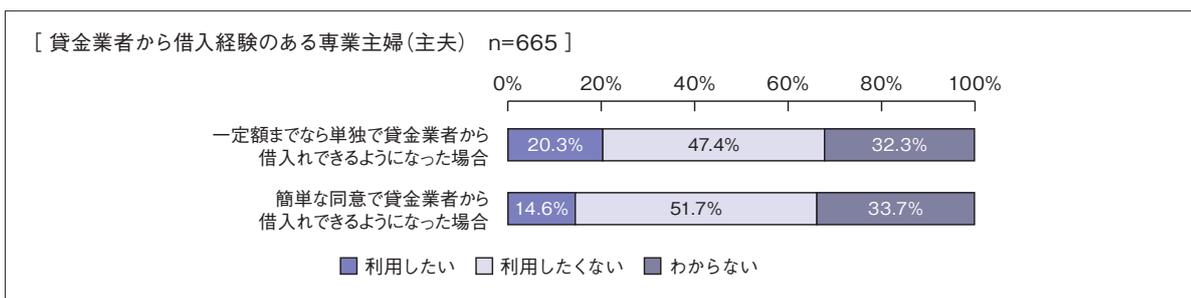


[専業主婦（主夫）が貸金業者から借入れた金額]



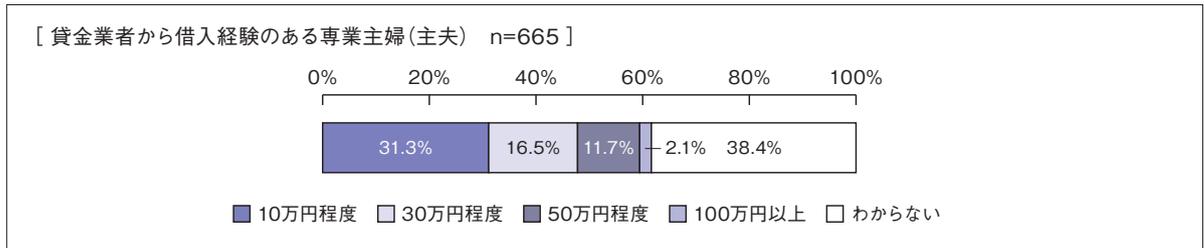
(3)借入経験のある専業主婦（主夫）の一定額までなら単独で貸金業者から借入れできるようになった場合に対する意見では、20.3%が「利用したい」、47.4%が「利用したくない」と回答している。

[専業主婦（主夫）貸付における特例措置や書類手続きの簡素化が実現された場合の利用意向]



(4)貸金業者から一定額まで単独で借入れができるようになった場合の借入希望金額については、「10万円程度」が31.3%と最も高く、次いで「30万円程度」が16.5%となっている。

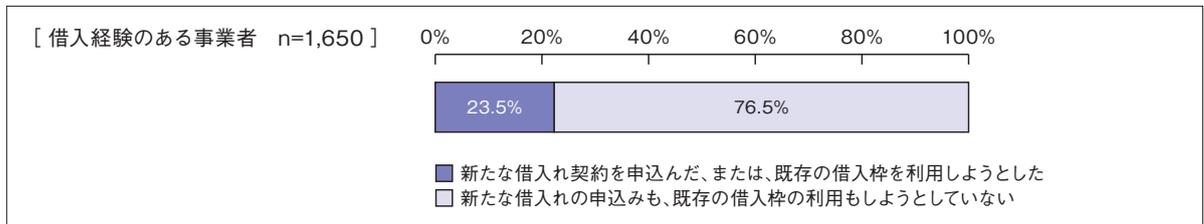
【借入経験のある専業主婦（主夫）が希望する借入金額】



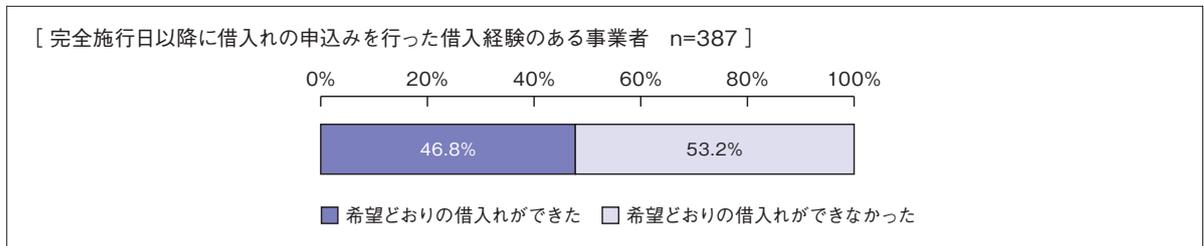
4. 資金需要者（事業者）の借入状況

(1)借入経験のある事業者の23.5%が改正貸金業法の完全施行日以降に借入れを申込み、そのうち46.8%が希望どおりの借入れができたと回答している一方、53.2%が希望どおりの借入れができなかったと回答している。

【借入経験のある事業者における完全施行日以降の申込状況】

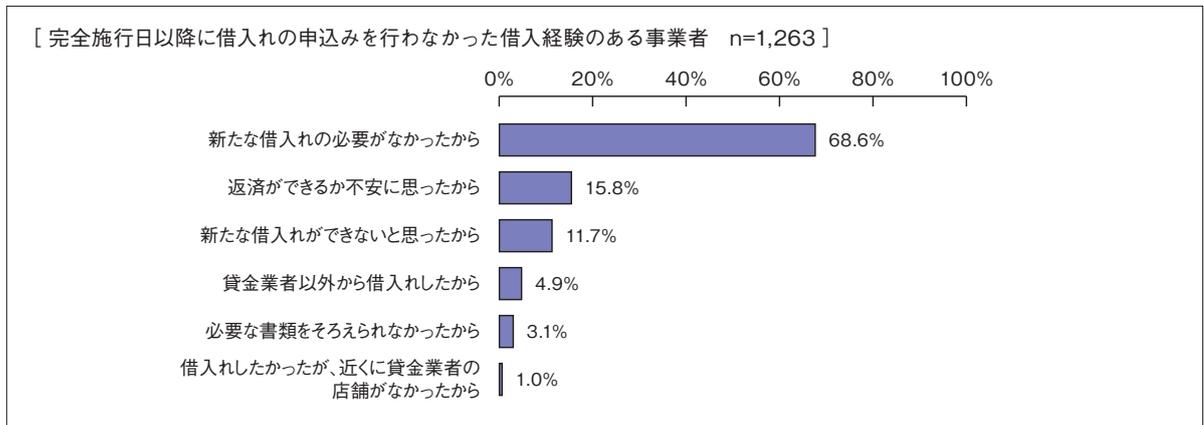


【借入経験のある事業者における完全施行日以降の申込結果】

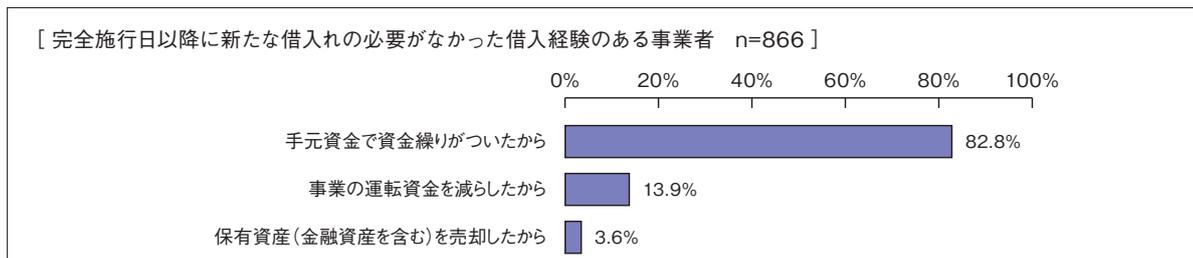


(2)借入れを申込まなかった事業者（76.5%）の68.6%は、新たな借入れを必要としておらず、その理由としては、「手元資金で資金繰りがついたらから」が82.8%と最も高い。

【借入経験のある事業者が完全施行日以降に借入れを申込まなかった理由（複数回答）】

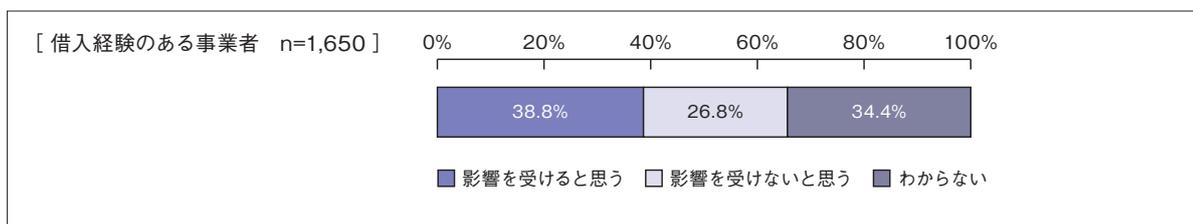


[借入経験のある事業者が完全施行日以降に新たな借入れの必要がなかった理由（複数回答）]



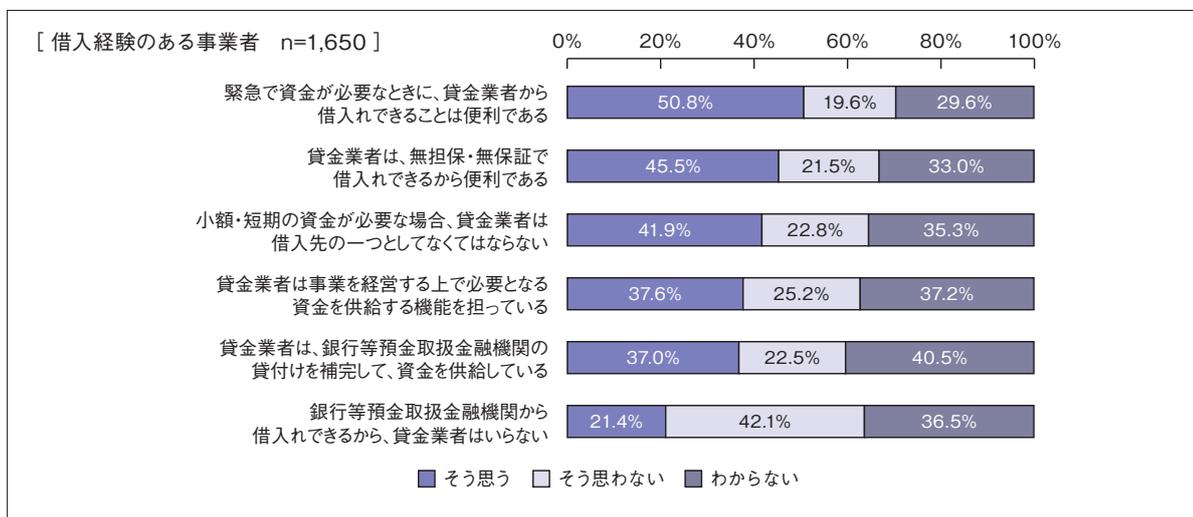
(3)借入経験のある事業者の38.8%が、中小企業金融円滑化法の終了によって資金繰りに影響を受けると回答している。

[中小企業金融円滑化法の終了による影響]

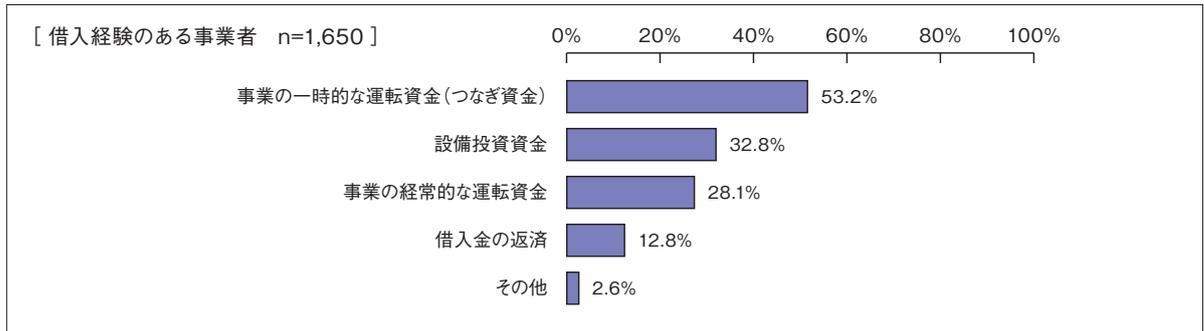


(4)借入経験のある事業者の50.8%が、「緊急で資金が必要ときに、貸金業者から借入れできるのは便利である」と回答しており、借入目的については「事業の一時的な運転資金」が53.2%と最も高く、次いで「設備投資資金」が32.8%となっている。

[借入経験のある事業者が感じる貸金業者の機能や役割]

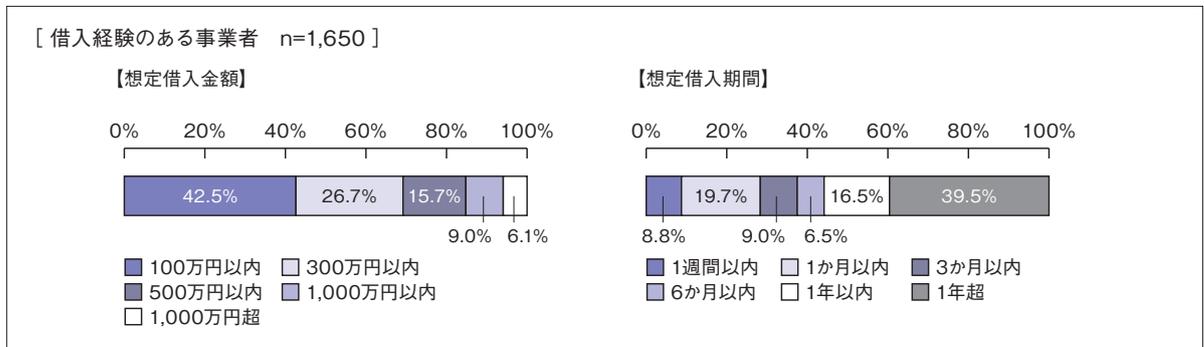


【貸金業者からの借入目的（複数回答）】



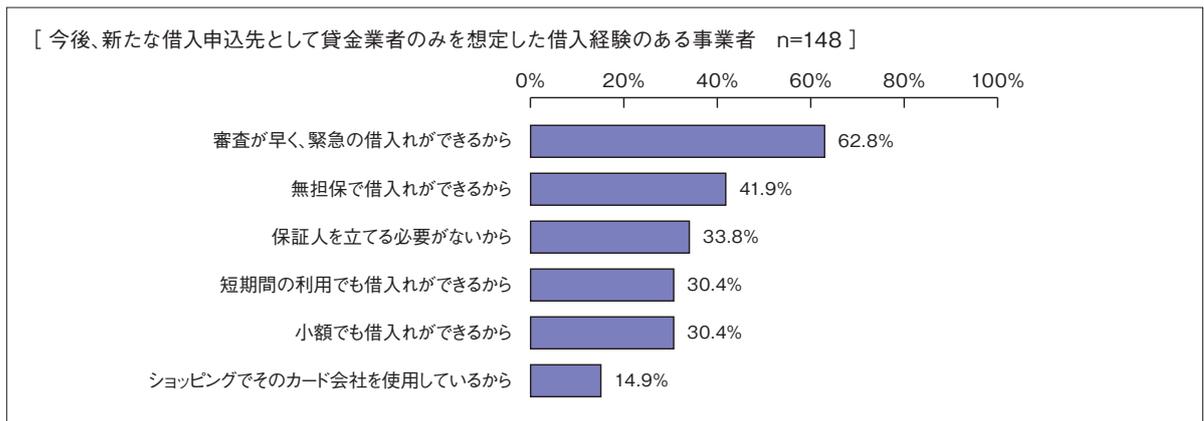
(5)事業者が貸金業者から借入れを行う際、借入金額は100万円以内が42.5%、借入期間では「1週間以内」から「1年以内」と回答した割合の合計が60.5%となっている。

【借入経験のある事業者が貸金業者から借入れを行う場合の想定借入金額・期間】



(6)事業者が貸金業者から借入れを行う際に感じるメリットは、「審査が早く、緊急の借入れができるから」が62.8%と最も多く、次いで「無担保で借入れができるから」が41.9%となっている。

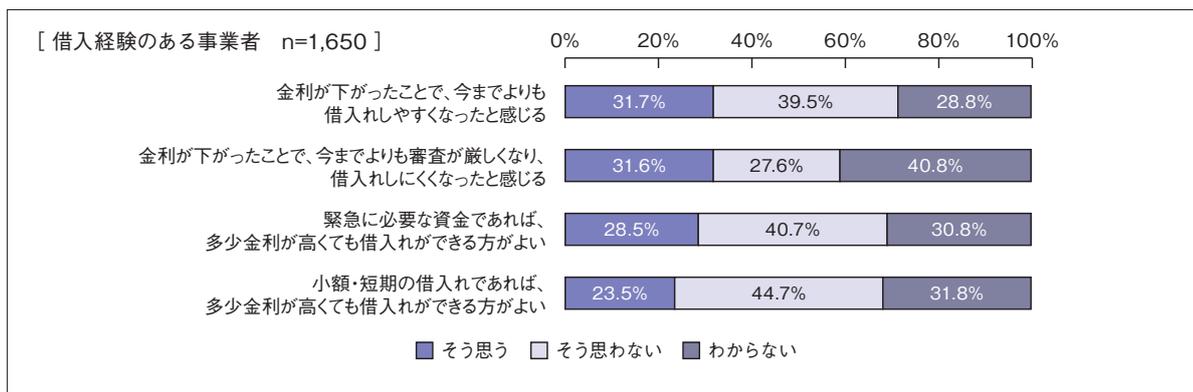
【借入経験のある事業者が貸金業者から借入れを行う際に感じるメリット（複数回答）】



(7)借入経験のある事業者の31.7%が、金利が下がったことで、今までよりも借入れしやすくなったと思うと回答している一方、39.5%がそう思わないと回答している。

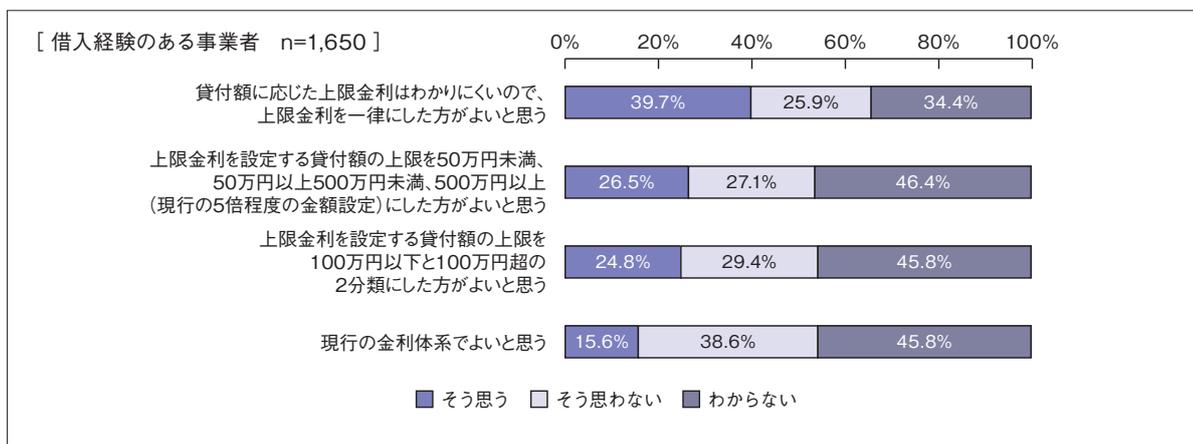
(8)また、今までよりも審査が厳しくなり借入れしにくくなったと回答した割合は、事業者が31.6%であるのに対し、個人では22.8%となっており、金利規制に対する受け止め方は、個人と事業者に差がでた結果となっている。

【借入経験のある事業者の金利規制に対する意見】



(9)借入経験のある事業者の金利規制変更の必要性に対する意見では、39.7%が「貸付額に応じた上限金利はわかりにくいので、上限金利を一律にした方がよいと思う」と回答している。

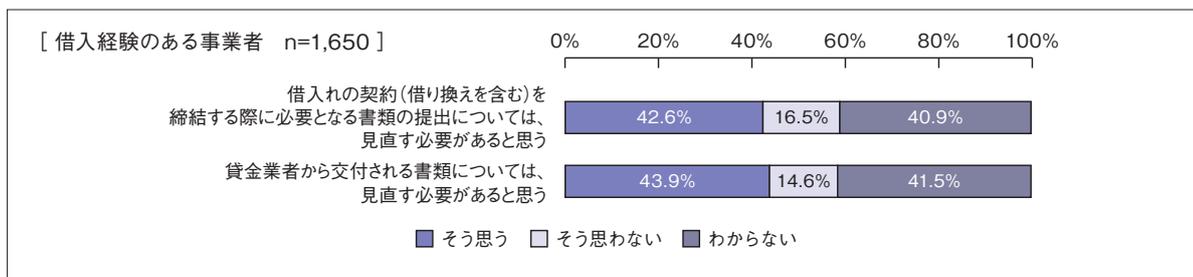
【借入経験のある事業者の金利規制変更の必要性に対する意見】



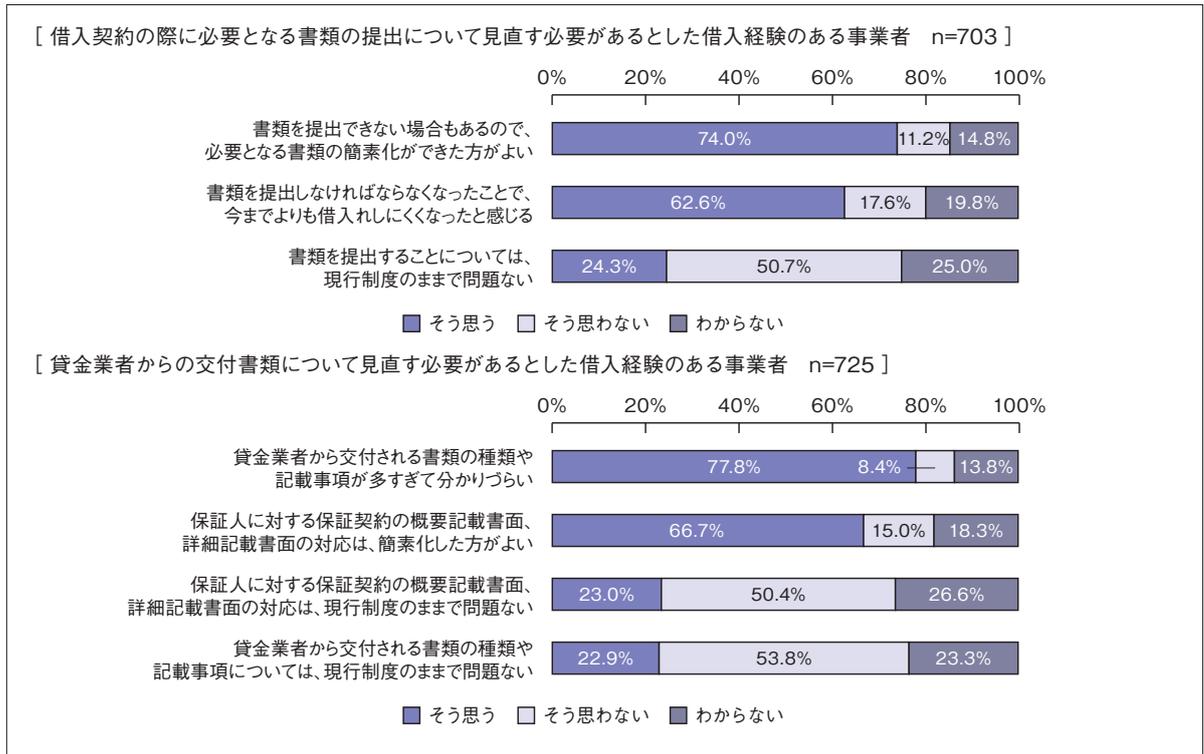
(10)借入経験のある事業者の42.6%が、契約に係る事務手続きを見直す必要があると回答しており、そのうち74.0%が簡素化を望んでいる。

(11)貸金業者からの交付書類に対する意見では、43.9%が交付される書類について見直す必要があると回答しており、そのうち77.8%が交付される書類の種類や記載項目が多すぎて分かりづらいと回答している。

【借入経験のある事業者の借入契約の際に必要な書類の提出、貸金業者からの交付書類の見直しの必要性に対する意見】



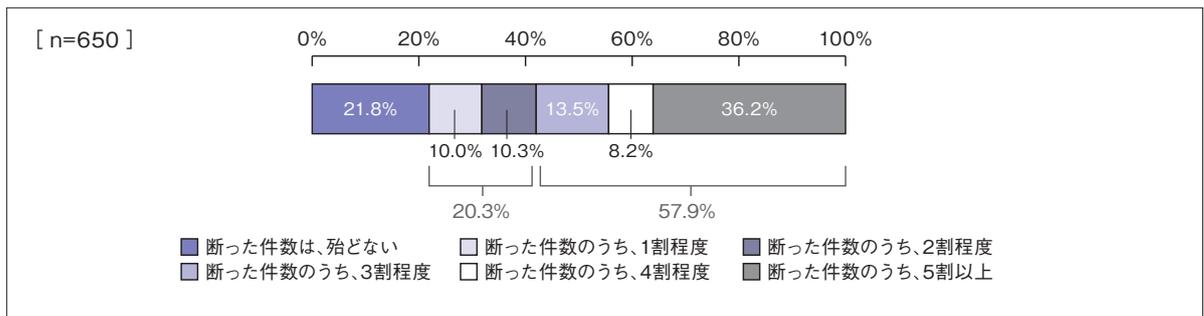
〔借入経験のある事業者の借入契約の際に必要な書類の提出、貸金業者からの交付書類に対する意見〕



5. 貸金業者の貸付状況

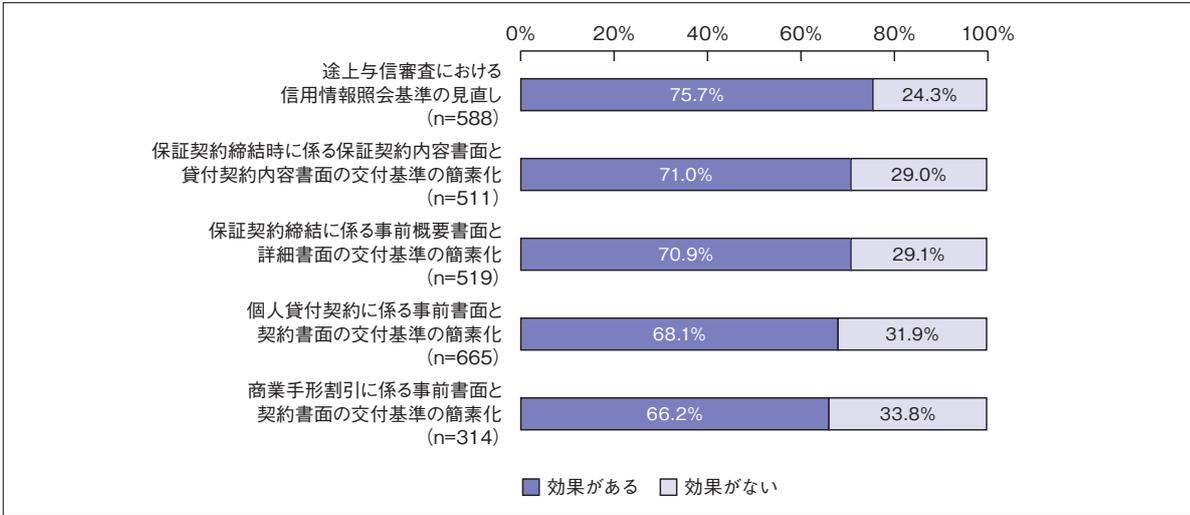
(1)総量規制を理由に消費者向け新規貸付を断った件数の割合を見ると、貸金業者の20.3%が1割程度から2割程度と回答し、57.9%が3割程度から5割以上と回答している。

〔消費者向け新規貸付を断った件数のうち、総量規制を理由とする割合〕



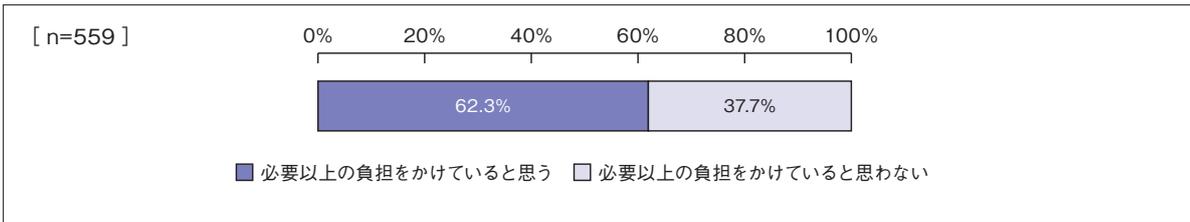
(2)円滑に資金を供給するために効果的と思われる見直しについて調査したところ、「効果がある」と回答した割合が最も高いのは、「途上与信審査における信用情報照会基準の見直し（75.7%）」となった。

【円滑に資金を供給するために効果的と思われる見直し】



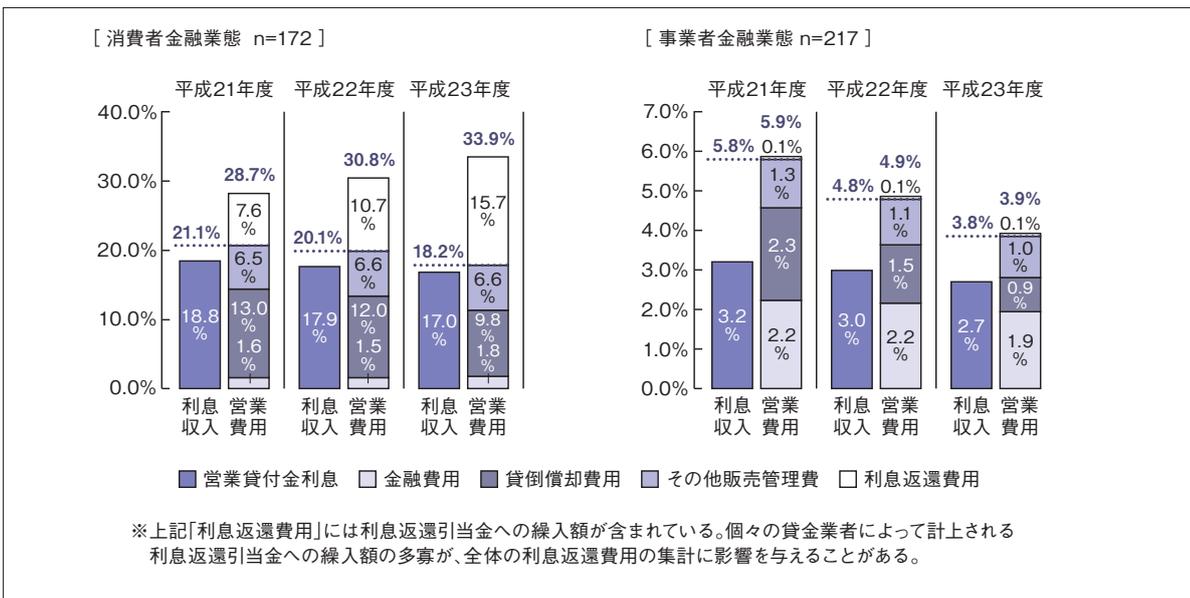
(3)貸金業者の62.3%が「零細企業や個人事業主に各種書類（事業計画・収支計画・資金計画）の提出を依頼することは、必要以上に負担をかけていると思う」と回答している。

【貸金業者の「事業者に貸付を行う際に必要となる各種書類の提出を依頼すること」に対する意見】



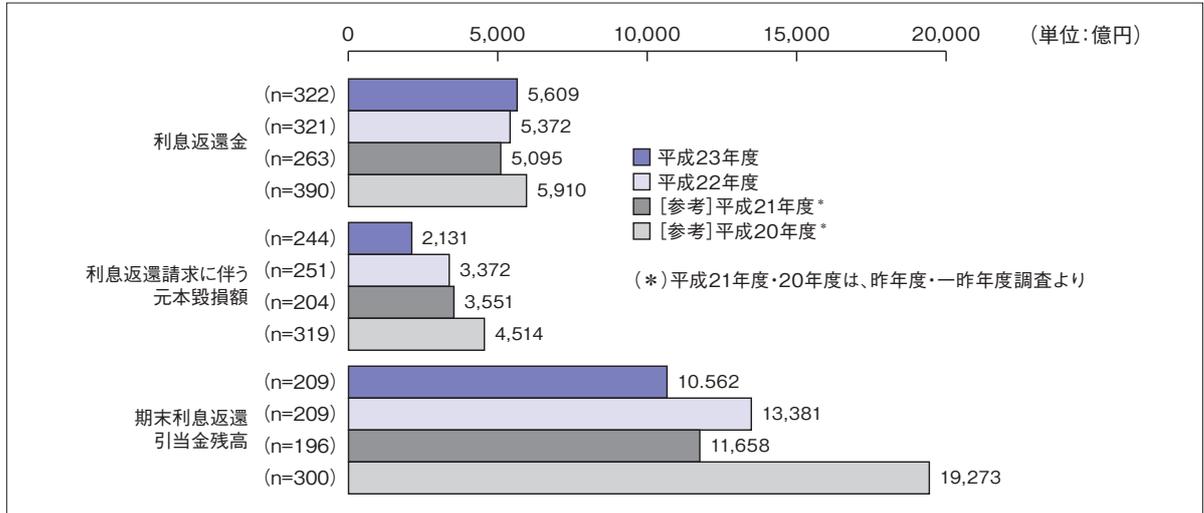
(4)貸金業者の経営状況を確認したところ、直近3期の期末時点における利息収入（営業貸付金利息）が常に営業費用を下回っており、貸金業者の収益構造は赤字体質となっている。

【各収支項目の営業貸付金残高比率の推移 - 業態別】



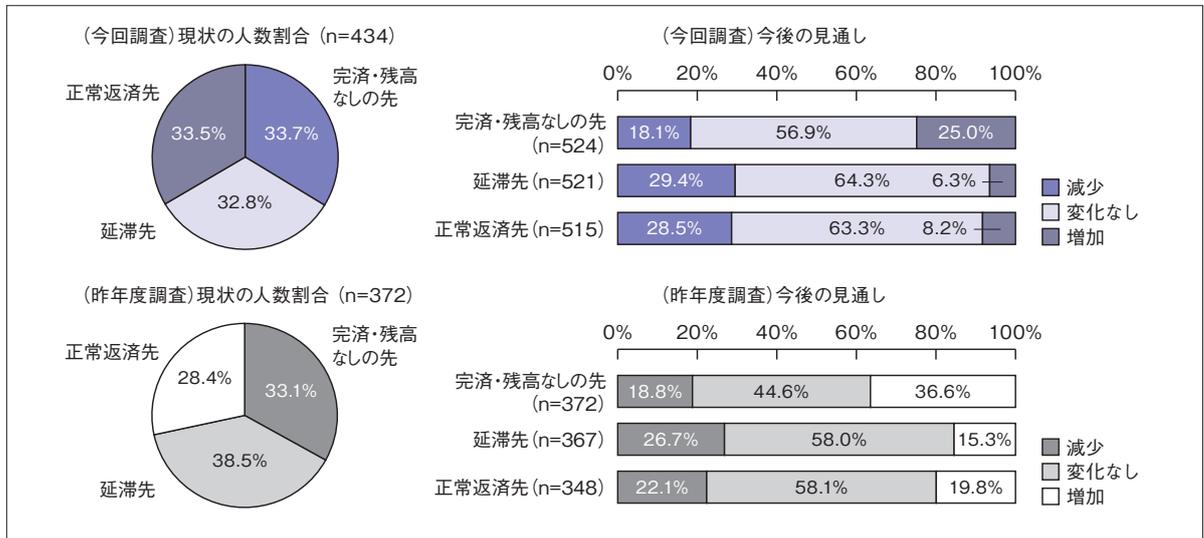
(5)平成23年度の利息返還金と元本毀損額の合計は7,740億円で、過去4か年における利息返還金と元本毀損額の合計は約3.5兆円、平成23年度の期末利息返還引当金残高1.0兆円を加えると、利息返還請求関連費用は約4.5兆円となっている。

[利息返還金、利息返還請求に伴う元本毀損額及び引当金残高の推移]



(6)利息返還請求時の債務者区分を見ると、「完済・残高なしの先」が33.7%(昨年度調査と比べて0.6ポイント上昇)と最も高く、次いで「正常返済先」が33.5%(昨年度調査と比べて5.1ポイント上昇)、「延滞先」が32.8%(昨年度調査と比べて5.7ポイント低下)となっている。

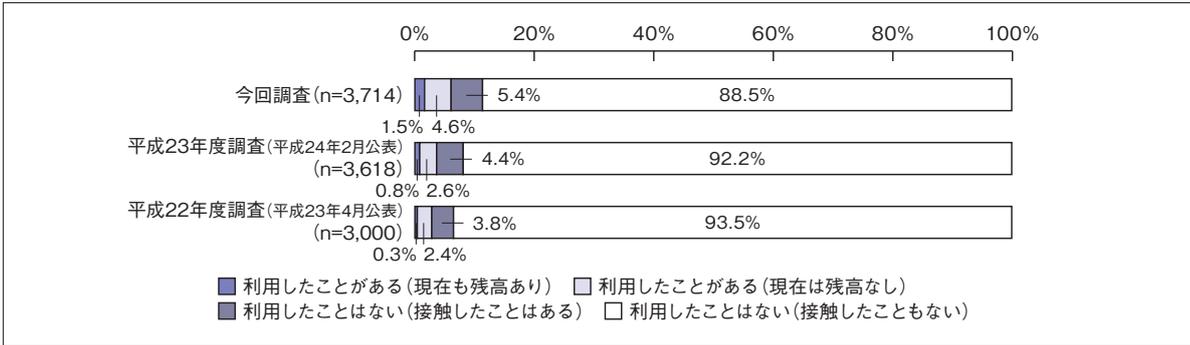
[利息返還請求時の債務者区分]



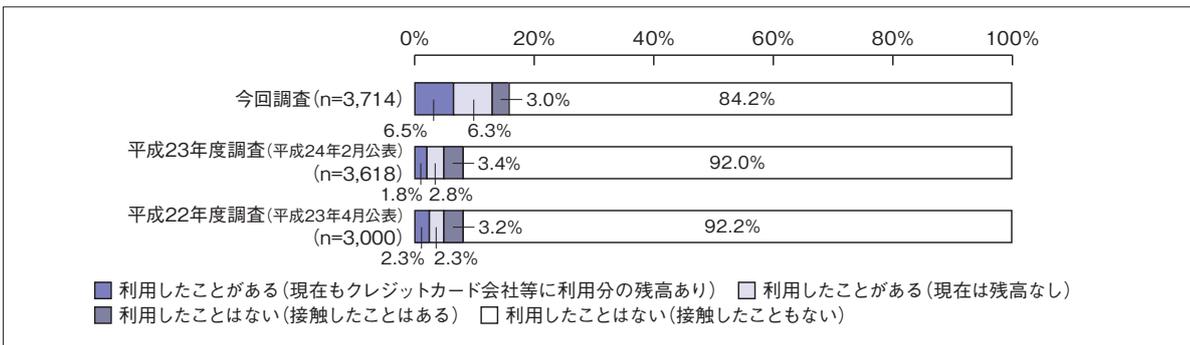
6. ヤミ金融等非正規業者との接触状況

(1)個人の借入利用者のヤミ金融等非正規業者との接触経験がある割合は11.5%、クレジットカードショッピング枠の現金化業者との接触経験がある割合は15.8%となっており、昨年度の調査（平成23年度調査）と比べるとそれぞれ3.7ポイント、7.8ポイント上昇した。

[個人の借入利用者のヤミ金融等非正規業者との接触経験有無]

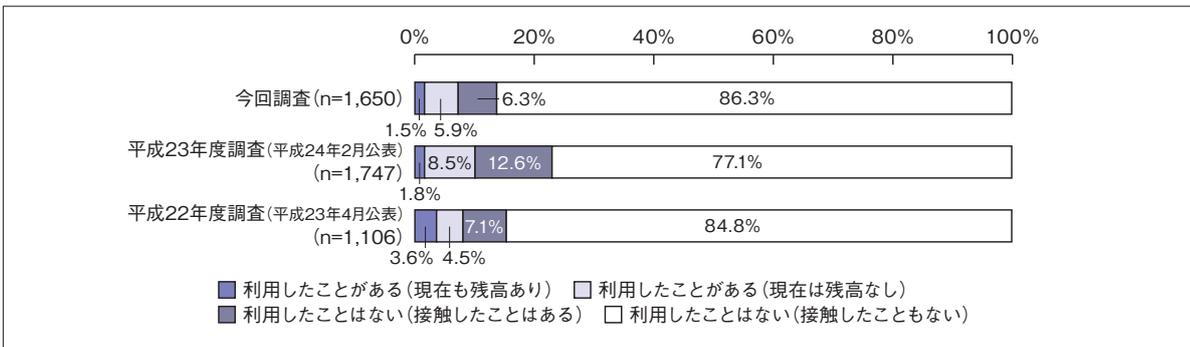


[個人の借入利用者のクレジットカードショッピング枠の現金化業者との接触経験有無]

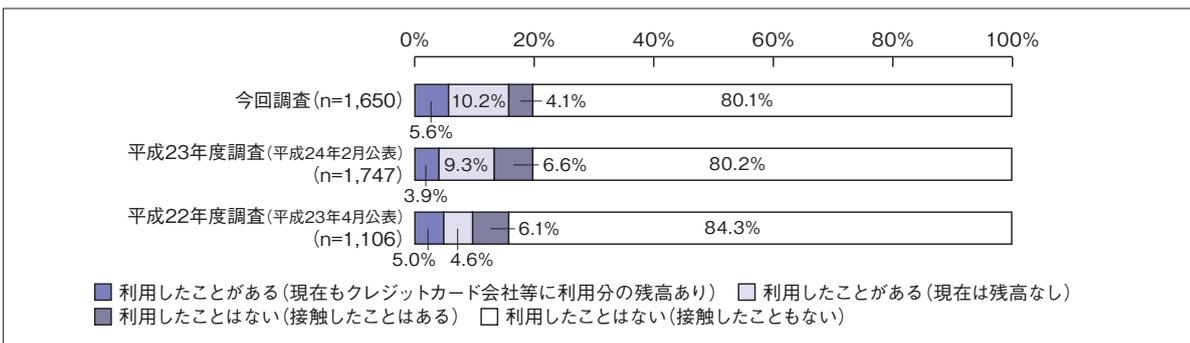


(2)借入経験のある事業者のヤミ金融等非正規業者との接触経験がある割合は13.7%、クレジットカードショッピング枠の現金化業者との接触経験がある割合は19.9%となっており、昨年度の調査(平成23年度調査)と比べるとそれぞれ9.2ポイント低下、0.1ポイント上昇した。

[借入経験のある事業者のヤミ金融等非正規業者との接触経験有無]



[借入経験のある事業者のクレジットカードショッピング枠の現金化業者との接触経験有無]



第3章 総会・理事会・委員会・協議会・役員等

1. 総会

平成24年6月12日、第5回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

- 第1号 平成23年度事業報告書承認に関する件
- 第2号 平成23年度財務諸表及び財産目録承認に関する件
[平成23年度監査報告]
- 第3号 平成24年度事業計画書(案)承認に関する件
- 第4号 平成24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

平成24年度中、理事会を12回開催し、協会員の入退会、本部・支部職員を対象とした希望退職の募集、支部運営の合理化・効率化対象支部、「紛争解決等業務に関する規則」・「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」・「行政協力事務規則」の一部改正、本部組織の改正、会費未納の協会員に対する処分、平成25年度事業計画及び収支予算(案)など本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

(1)第1回理事会(平成24年4月24日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 平成23年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号 平成23年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号 代議員選挙実施要領に関する件
- 第6号 代議員候補者の推薦に関する件
- その他

②報告事項

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

(2)第2回理事会(平成24年5月15日)

①審議事項

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

- (1) 平成23年度事業報告書承認に関する件
- (2) 平成23年度財務諸表及び財産目録承認に関する件
- (3) 平成24年度事業計画書(案)承認に関する件
- (4) 平成24年度予算書(案)承認に関する件
- (5) 役員(理事・監事)選任に関する件
- その他

②報告事項

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

(3)第3回理事会(平成24年6月12日)

①審議事項

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

(4)第4回理事会(平成24年7月17日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 自主規制会議委員選任に関する件(同第50条第6項、第7項)
- 第4号 貸金戦略会議委員選任に関する件(同第51条第6項)
- 第5号 総務委員会委員選任に関する件(同第52条第5項)
- 第6号 相談・紛争解決委員会委員1名補充選任に関する件(同第53条第2項)
- 第7号 支部職員を対象とした希望退職の募集に関する件
- その他

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii その他

(5)第5回理事会(平成24年8月14日)(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)

第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)

第3号 「紛争解決等業務に関する規則」第19条第2項に基づく紛争解決委員候補の同意に関する件

②報告事項

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

(6)第6回理事会(平成24年9月11日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 相談・紛争解決委員会委員選任に関する件(同第53条第2項)
- 第4号 支部運営の合理化・効率化対象支部に関する件
- 第5号 支部事務所の移転に関する件
- その他

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

(7)第7回理事会(平成24年10月11日)(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 支部事務所の移転に関する件

②報告事項

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

(8)第8回理事会(平成24年11月13日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 紛争解決等業務に関する規則の一部改正に関する件
- 第4号 本部職員を対象とした希望退職の募集に関する件
- 第5号 静岡県支部事務所の移転に関する件

②報告事項

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

(9)第9回理事会(平成24年12月11日)(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)

②報告事項

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

(10)第10回理事会(平成25年1月22日)(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告

(11)第11回理事会(平成25年2月19日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に関する件
- 第4号 「行政協力事務規則」の一部改正に関する件
- 第5号 本部組織の改正に関する件
- 第6号 支部事務所の移転に関する件(愛媛、鹿児島)
- その他

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
- vi その他

(12)第12回理事会(平成25年3月19日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条第3項)
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件(同第19条第2項)
- 第3号 会費未納の協会員に対する処分に関する件(同第21条第1項、第2項及び第5項)
- 第4号 平成25年度事業計画(案)承認に関する件
- 第5号 平成25年度収支予算(案)承認に関する件
- 第6号 組織改正に伴う諸規則の改正に関する件
- 第7号 常務執行役の選任(再任)承認に関する件(同第37条第1項)
- 第8号 事務局長の定年延長の承認に関する件(同第59条第4項)
- その他

②報告事項

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

3. 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

16回(平成24年4月19日(書面による会議)、5月15日、6月29日(書面による会議)、7月23日(書面による会議)、8月6日(書面による会議)、8月22日(書面による会議)、9月10日(書面による会議)、10月11日、11月13日、12月11日、12月25日(書面による会議)、平成25年1月22日、2月13日(書面による会議)、2月19日、3月11日(書面による会議)、3月19日)開催

- ①改正犯罪収益移転防止法等の施行に伴い、自主規制基本規則及び同細則の一部改正と、それに関連し、社内規則策定ガイドラインの改正を行った。
- ②法令等違反届出事案について措置を行った。
- ③貸金業の課題に関する論点について、テーマごとに意見交換を行った。

(2)貸金戦略会議

12回(平成24年4月18日(書面による会議)、5月9日(書面による会議)、6月6日、7月20日、8月8日(書面による会議)、9月5日(書面による会議)、10月5日(書面による会議)、11月6日、12月5日、12月25日、平成25年1月16日、3月13日)開催

- ①貸金業が担う資金供給機能等の現状と課題を検証することを目的として「貸金業者」および「資金需要者」を対象とした各種調査等を行い、公表した。
- ②平成25年度税制改正要望を策定のうへ、政府等に建議要望した。
- ③業務研修会を、全国9地区と沖縄県で開催された地区協議会と併設して開催した。
- ④地区協議会正副会長と意見交換をした。
- ⑤貸金業の課題に関する論点について、テーマごとに意見交換を行った。

(3)総務委員会

7回(平成24年4月19日、5月10日(書面による会議)、9月7日、10月4日(書面による会議)、11月8日(書面による会議)、平成25年2月14日、3月14日)開催

平成25年度事業計画及び収支予算(案)、平成25年度予算編成方針、行政協力事務規則の改正、本部組織の改正、組織改正に伴う諸規則の改正、支部事務所の移転、本部職員を対象とした希望退職の募集、

支部運営の合理化・効率化対象支部、平成24年度予算の上期執行状況等について、理事会に付議又は報告した。

(4)相談・紛争解決委員会

6回（平成24年5月11日、7月26日、8月13日（書面による会議）、9月18日、11月2日（書面による会議）、12月5日（書面による会議））開催

負担金未納貸金業者に対する措置、紛争解決における「多数当事者」に関する引き合い事案の扱い、貸金業相談・紛争解決センターの従たる事務所の住所記載の改正の理事会への発議について審議するとともに、紛争解決手続受理事案の対応状況、手続実施基本契約の締結状況、相談・苦情・紛争解決受付状況等について報告した。

(5)試験委員会

2回（平成24年9月14日、12月13日）開催

平成24年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定及び合格者の決定を行うとともに、平成25年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

4. 委員会等

(1)自主ルール委員会

13回（平成24年4月25日、5月23日、6月26日、8月1日、8月23日、9月27日、11月1日、11月29日、12月21日、平成25年1月23日、2月5日、3月5日、3月27日※全て書面による会議）開催

①広告審査小委員会

12回（平成24年4月18日、5月16日（書面による会議）、6月20日、7月18日、8月15日（書面による会議）、9月19日、10月17日、11月21日、12月19日、平成25年1月16日（書面による会議）、2月20日、3月22日）開催

(2)規律委員会

11回（平成24年4月13日（書面による会議）、5月9日、6月27日、8月1日、9月6日（書面による会議）、10月3日、11月5日、12月4日（書面による会議）、12月18日、平成25年2月6日（書面による会議）、3月6日（書面による会議））開催

(3)企画調査委員会

9回（平成24年4月11日、6月5日、8月8日（書面による会議）、8月30日、9月28日、10月24日、11月5日、11月29日、平成25年3月6日）開催

①税制研究小委員会

2回（平成24年4月26日、5月29日）開催 ※6月に廃止し、税制研究WTに引き継いだ。

②クラスアクションWT1回（平成24年8月24日）開催

③税制研究WT1回（平成25年3月4日）開催

(4)研修委員会

3回（平成24年4月11日、5月2日、9月6日※全て書面による会議）開催

(5)人事推薦合同委員会

3回（平成24年4月16日、5月10日、7月9日※全て書面による会議）開催

(6)財務部会

2回（平成24年4月19日、平成25年2月14日）開催

5. 協議会

10 地区各1回(計10回)(平成24年6月21日(東北地区)、6月28日(北海道地区)、7月3日(四国地区)、7月4日(中国地区)、7月5日(九州地区)、7月10日(東海地区)、7月11日(近畿地区)、7月12日(北陸地区)、7月19日(関東地区)、7月24日(沖縄県)開催

地区協議会正副会長懇談会1回(平成24年11月22日)開催

6. 行政との意見交換会

(1)金融庁(総務企画局、監督局、検査局の3局合同)

2回(平成24年4月24日、10月11日)開催

(2)関東財務局

1回(平成24年12月13日)開催

7. 役員等の異動

(1)会長、副会長の就任

平成24年6月12日付再任 会長：飯島巖
副会長：内田公三、木下盛好、佐々木宗平、神内博喜

(2)公益理事の就退任

- ①平成24年6月12日付退任 勝部三枝子
- ②平成24年6月12日付再任 内田公三、川本裕子、三谷紘、吉野直行
- ③平成24年6月12日付新任 下谷内富士子

(3)会員理事・会員監事の就退任

- ①平成24年6月12日付退任 会員理事：野口郷司
- ②平成24年6月12日付再任 会員理事：大岩秀幸、片岡龍郎、木下盛好、久保健、佐々木宗平
会員監事：奥田榮造、矢野利平
- ③平成24年6月12日付新任 会員理事：山下一

(4)常任理事・常任監事の就任

平成24年6月12日付再任 常任理事：飯島巖、神内博喜
常任監事：田中実

(5)常務執行役の就任

平成24年4月1日付再任 菊一護、小出昌宏