

# 第1編

## 協会活動報告

## 第1章 協会活動概要

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

令和7年度は、前年度からの「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護について従来以上に取組みを強化する」旨の事業方針を引き続き踏襲し、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を展開した。

令和7年度においては、「金融リテラシー向上コンソーシアム」の事務局態勢を強化し、関係各機関と連携して金融経済教育の推進等資金需要者保護への取組みに一層注力したほか、協会員と協会及び協会員相互の交流を目的とした協会員懇談会の開催頻度を増やすなど、協会員の事業推進に資する情報・サービス提供の強化を含む以下の業務を行った。

### [自主規制部門]

## 1. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

### (1) 適時適切な情報提供による支援

金融庁ほか関係行政庁からの要請に基づき、また要請以外であっても協会員に有益と思われるものについては、協会ホームページを通じて周知を行った（63件）。また、貸金業関係法令等の改正案に対する意見募集を行い、取りまとめのうえ、行政庁へ提出した（募集3案件、提出3案件）。

### (2) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ① 法令の改正等に伴い、「貸金業者の広告に関する細則」、「個人情報保護指針」の一部を改正等したほか、社内規則策定ガイドライン「3-1 個人顧客情報の安全管理措置等（基本編）」、「3-2 個人顧客情報の安全管理措置等（個別編）①外国にある第三者への提供」、「5 取引時確認等の措置等」、「19 システムリスク管理態勢」の一部を改正等した。
- ② 貸金業登録の申請を検討中の業者及び貸金業登録更新申請を予定する協会未加入貸金業者87社、並びに本協会への加入申請中の貸金業者59社に対し、社内規則の策定支援を実施した。また、社内規則に関する問合わせ・相談について適切に対応した。

### (3) 協会員からの実務相談への対応

- ① 問合わせに対しては適宜行政及び顧問弁護士への確認を行うなど、協会員のニーズに適切に対応し、897件の実務相談を行った。
- ② 問合わせ専用のメールアドレスを新設し、正確なご質問内容の把握と適切な回答に務めた。

### (4) 協会員への情報提供

- ① 法令等の改正により運用が変更になる業務については協会員向け機関紙「JFSA NEWS」を通して「貸金業務に関する質問と回答」に掲載した。
- ② 協会員専用サイト内の「行政等のパブリックコメントの検索」機能に、貸金業関係法令に関するパブリックコメントのデータを追加し、協会員が適切な業務を行うための取組みを行った。

## (5) 広告適正化への取り組み

- ① 協会員の適正な広告出稿の支援として、広告関係団体が開催する広告代理店や広告媒体社向けの研修会で「貸金業者の広告に関する細則」の説明を行った。
- ② 広告出稿審査・モニタリングについては、協会員の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、審査対象広告（174件）、審査対象外広告（270件）の広告審査を実施したほか、TVCM（2,300件）、新聞（32件）の出稿広告のモニタリングを行った。
- ③ インターネット広告におけるアフィリエイト広告等の出稿状況や新聞広告及び協会員のWebサイト等を調査するとともに、ヤミ金融業者と判明したものについては行政庁を通じて警察に情報提供を行い、当該広告の削除状況を確認するなどの対応を行った。

## (6) 反社会的勢力への対応

- ① 反社会的勢力への対応支援として提供している「特定情報照会サービス」については、利用協会員（457協会員）、照会件数（514,767件）、該当情報件数（125件）、再照会件数（21件）、確定情報件数（3件）となった。
- ② 既存顧客への事後確認の対応支援として提供している「フィードバックサービス」の利用協会員は103協会員となった。

## 2. 協会員に対する監査の実施

本協会は、貸金業者の業務の適正な運営の確保と資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、協会員の法令及び定款、業務規程その他の規則の遵守状況並びに協会員の営業及び財産の状況等を監査している。

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

令和7年度は、実地監査と書類監査の相互補完の強化を図りつつ、協会員の規模や業務内容等に応じて各監査項目の検証深度にメリハリを付けるなどして、効率的・効果的な監査の実施に努めた。

### (1) 実地監査

令和7年度の実地監査は、協会員の規模、業務内容等を踏まえ、実態把握などリスクベースで監査の必要性が高い協会員を優先して行ったことにより、69協会員（前年度71協会員）に実施した。このうち一般監査は、68協会員（同64協会員）に実施し、特別監査は、法令等違反の再発防止策の検証が必要とされた1協会員（同7協会員）に実施した。

実地監査の結果、指摘件数は42件で、指摘事項があった25協会員については改善指導等を実施した。

### (2) 書類監査

書類監査については、全協会員一律に3年に1回の頻度で実施している「定期書類監査」に加え、新規加入協会員（新規加入から概ね6か月経過した協会員）に対する「個別書類監査」を実施した。

定期書類監査は、令和8年度に登録更新予定の316協会員を対象とし、うち廃業等の1協会員を除く315協会員に実施した。定期書類監査の結果、指摘件数は11件で、指摘事項があった9協会員については架電等により改善指導を実施した。

個別書類監査は、新規加入47協会員に対し基本的な態勢整備の点検を実施した。指摘事項ありは5協会員で、指摘件数は6件であった。

### (3)行政庁等との連携

本協会が自主規制機関として監査機能を十分に発揮するには行政庁等との連携が不可欠であり、監査計画や監査結果等について情報及び意見交換を行うなど、引き続き緊密な連携を図った。

### (4)「監査ガイドライン」の公表

「監査ガイドライン」は、本協会が自主規制機関として実施している協会員に対する監査の内容をわかりやすく整理したもので、「Ⅰ.監査の基本事項」「Ⅱ.監査の実施手続き」「Ⅲ.書類監査報告書等（実施及び参考法令集）」「Ⅳ.実地監査マニュアル（実地監査の手引書）」の4部構成となっている。

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

### (5)「貸金業務チェックリスト」の活用

協会員の自主的改善力向上支援の取組みとして、東京都と共同で作成した「貸金業務チェックリスト」の活用等について指導を実施した。

## 3. 法令等違反に対する措置及び指導等

- (1)法令等違反届出213事案（前年度239事案）の審査を行い、3協会員に対して文書注意措置を行った。
- (2)措置対象となった3協会員に対しては、法令遵守態勢、内部管理態勢等の整備を図り、再発防止に努めるよう会長名による文書をもって注意した。
- (3)協会員の法令等違反の未然防止に役立つよう、機関紙「JFSA NEWS」に「規律審査部からのお知らせ」と題し、具体的な法令違反事例と注意すべき点について定期的に掲載した。

## 4. 相談・苦情・紛争事案対応

### (1)適切な相談・苦情・紛争事案対応

- ①相談・苦情処理手続・紛争解決手続（ADR）に関する受付件数は合計18,847件（前年度比-3,116件）であり、内訳は「相談」（誤認電話を含む）が18,779件（同-3,117件）、「苦情処理手続」が60件（同-4件）、「紛争解決手続」が8件（同+5件）であった。
- ②多重債務相談の一環である「生活再建支援カウンセリング」では、多重債務の再発防止を目的に、家計収支の見直し、家族関係の改善、依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）によって生じた金銭問題などに関するカウンセリングを実施した（新規相談者30名、継続相談者48名、総面接回数330回）。

### (2)人財育成による対応力の向上

生活再建支援カウンセリングの継続提供に向けて、生活再建支援カウンセラー養成研修（フォローアップ研修）を実施し、人財育成を推進した。あわせて、支部職員向けの研修を通じて、対応力及び業務知識の向上を図った。

### (3)貸付自粛制度の適正運営

- ①協会による貸付自粛の登録・撤回の受理件数は7,439件（前年度比+502件）であり、全国銀行個人信用情報センター受理分を含めると7,692件（同+355件）となった。
- ②ギャンブル等依存症対策基本法及び基本計画に関連し、依存症関係機関等への「貸付自粛制度」の周知活動を実施した。

#### (4)指定紛争解決機関の確実な業務実施

新規受理8件の紛争解決手続(ADR)に対して、紛争解決委員と連携し適切に対応した。また、金融トラブル連絡調整協議会を通じて、他の金融ADR機関との情報共有を行った。さらに、本協会と手続実施基本契約を締結している貸金業者向けに年4回「センターだより」を発行し、関連情報を提供した。

#### (5)関係機関との連携

- ①協会員の顧客対応部署と定期的に意見交換を行い、苦情・相談事例や金融リテラシー向上に関する情報を共有した。あわせて、消費生活センターからの要望やカスタマーハラスメントに関する情報交換も行った。
- ②国民生活センター及び各地域の消費生活センターと意見交換や定期訪問を通じて、相談事例や金融トラブル情報の共有を図り連携を強化した。
- ③要請のあった各関係機関への出前講座を実施し、相談対応スキルの向上を支援した。

### [貸金戦略部門]

## 1. 積極的な広報の実施

本協会の認知向上及び貸金業界の信頼性向上を図るため、本協会の業界健全化への取組み及び金融経済教育活動等について積極的に広報するとともに、(1)マスコミへの対応、(2)広報誌「JFSA」の刊行、(3)協会員向け機関紙「JFSA NEWS」の刊行、(4)「年次報告書」の刊行、(5)協会ホームページを通じた情報発信、(6)公式Xでの情報発信などの諸施策に取組んだ。

## 2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

資金需要者等の利益の保護を図るため、さまざまな媒体や機会を活用し、消費者の金融リテラシーの向上に積極的に取組んだ。

#### (1)啓発資料等の制作・配布等

- ①より多くの消費者に対し、悪質商法や詐欺による金融トラブル防止の啓発を行うことを目的として、東京都産業労働局金融部貸金業対策課と協力し、最近の金融トラブル事例を紹介する動画等を制作するとともに、SNS等を活用した啓発宣伝活動を実施した。
- ②公益社団法人全国消費生活相談員協会の監修の下、中央大学文学部心理学専攻教授の有賀敦紀氏の編集協力を得て、金融トラブルの未然防止を目的とした冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の改訂版を発行し、消費者センター等の行政機関や教育機関等に無償で配布した。
- ③消費者の金融リテラシー向上を目的として、金融経済に関する知識の習得につながるクイズラリーを実施した。
- ④多重債務問題への対応の一環として、全国公営競技施行者連絡協議会のギャンブル等依存症関連問題支援事業補助金の交付を受け、SNSを活用したギャンブル等依存症問題に関する啓発活動を実施した。
- ⑤特殊詐欺被害の被害防止に役立つデータを取得することを目的として、中央大学文学部心理学専攻教授の有賀敦紀氏と連携し、神奈川県警察本部の協力を得て、中央大学の学生を対象に、警察官を装った模範的特殊詐欺の実験を実施した。

## (2)金融トラブル防止を目的とした出前講座の実施

|                   |             |
|-------------------|-------------|
| 若年層向け             | 31回(3,888名) |
| 高齢者向け             | 16回(822名)   |
| その他(行政職員、一般消費者など) | 17回(548名)   |

## (3)SNS等のメディア媒体を活用した啓発活動の推進

- ①金融トラブル事例の周知を図るため、時宜にかなった啓発テーマを設定し、年間を通じて、SNS広告やWeb広告による注意喚起を実施した。
- ②警察と連携し、特殊詐欺等による金融被害防止をテーマとした動画を制作の上、各種メディア媒体で配信するとともに、各警察の啓発特設サイトへの誘導を行った。

## (4)協会ホームページを活用した消費者啓発

- ①若年層向け注意喚起サイトを運営し、契約の原則に関する解説やマルチ商法等の若年層が巻き込まれやすい金融トラブル事例の紹介、被害に遭わないための対応策等を周知した。
- ②悪質な業者による被害防止を目的としたサイトを運用し、個人間融資や年金担保融資などのヤミ金融業者やマルチ商法や融資保証金詐欺などの手口を紹介し、注意喚起を行った。

## (5)その他

- ①金融庁の依頼により、協会員に対し「多重債務者相談強化キャンペーン2025」キャンペーンポスター等を店舗に掲示するよう協力依頼した。(8月)
- ②東京都主催(金融庁後援)の「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加・協力した。(6月、11月)
- ③東京都江東区消費者センターからの依頼に応じ、江東区消費者展に出展した。(12月)

# 3. 貸金業界の現状等に係る調査研究の実施

## (1)各種調査等の実施

- ①物価上昇や金利上昇の影響などによる、資金需要者等の生活様式や意識・行動の変化及び事業環境の変化を把握すべく「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」や「貸金業者の経営実態等に関する調査」などを実施した。
- ②近年のデジタル化の進展にともない、市場規模を拡大しつつある貸付型クラウドファンディング市場の課題と展望について考察した「貸付型クラウドファンディングの変遷と展望～貸付型クラウドファンディングの実情に関するヒアリング調査レポート～」を公表した。
- ③協会員の貸付状況等を把握するため、「貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査」や「業況判断調査」を継続実施した。

## (2)調査結果の公表

統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を踏まえ、各種調査及び月次統計資料を公表した。

## 4. 政府等への建議要望

- (1)貸金業者に係る税制問題を調査研究し、その成果として法人税6項目、所得税1項目、消費税3項目、法人税・所得税・消費税、地方税及び印紙税それぞれ1項目の計13項目の「令和8年度税制改正要望」を策定し、金融庁、自由民主党及び立憲民主党に要望書として提出した。
- (2)世の中のIT化・DX化の進展に鑑み、顧客の利便性の向上及び貸金業務の合理化に資することを目的とした書面交付8項目、取立行為4項目、取扱主任者3項目、収入証明、広告、信用情報、金利それぞれ1項目の計19項目の「令和7年度業法改正要望書」を金融庁に提出し、その実現に向け調整を行った。

## 5. 情報収集機会の拡充

- (1)協会員への個別訪問や協会員懇談会の実施等により、経営の実態や課題、要望の把握を含む情報収集に努めた。
- (2)事業者向け後払いサービスなどの現状について、全国事業者金融協会と情報交換を行った。
- (3)全国銀行協会及び全銀電子債権ネットワーク、オンライン型ファクタリング協会やパーソナルファイナンス学会が主催する講演や研修等に参加し、情報収集に努めた。

## 6. 協会員相互の交流活性化

協会員への情報発信、意見・要望収集及び協会員相互の親睦機能をより活性化するために、以下の協会員懇談会を開催した。

### (1)全国大会

全協会員を対象に、協会活動報告及び意見交換を行うとともに、外部講師によるセミナー及び懇親会を東京で開催した。

### (2)個別会合

協会員の業態、規模、地域を考慮した小規模の意見交換会及び懇親会を全国各地で計20回開催した。

## 7. 貸金業者に係る諸問題への対応

- (1)不適切な活動を行う弁護士、司法書士等に自粛を求めるべく、第二東京弁護士会及び東京司法書士会宛に「申入書」の提出を行った。
- (2)媒介業務委託の違法性に関する法令照会に対する金融庁の回答について、不動産流通推進センター、全国宅地建物取引業協会連合会及び全日本不動産協会に加盟業者等に対する周知要請を行った。
- (3)企画調査委員会小委員会において小委員会参加各社の詐欺被害防止に向けた取組みを共有し、貸金業界としての対応等に関する対外説明資料を作成し、関係機関への説明を実施した。
- (4)カスタマーハラスメント防止対策の義務化に伴い、対応方針及び対策マニュアル（ひな形）を策定し、協会員に周知した。

## 8. 支部・本部間の連携強化

支部・本部間の迅速な情報共有や現場ニーズの把握、連携態勢の構築を目的に「支部業務部」を発足させた。同部は、定期的なWeb業務説明会や事務長連絡会議など支部との「場」を設け、コミュニケーションの活性化を図った。また、実務レベルの課題の抽出を行うことにより、具体的には、支部における行政協力事務にかかる協会内統一マニュアルを作成し、業務の標準化を図った。このほか協会ホームページの「貸金業登録申請書・届出書用紙」の提供方法の変更や業務用書式の販売方法の変更を行い、協会員支援に直結する支部の課題解決に取組んだ。

## 9. 財務局及び都道府県行政庁との一層の連携強化

登録行政庁主催の貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会等への出席、及び財務局、都道府県への定期訪問などを通じて、一層の連携強化に努めた。加えて、東京での連携会合に初めて関東甲信越8県の登録行政庁の担当者が参加したほか、北陸、近畿、中国地方の登録行政庁との連携会合を開催し、活発な意見交換を行ったことにより、都道府県をまたいだ広域的な連携・情報共有態勢が進展した。

## 10. 協会加入の促進

- ①令和7年度の協会加入は59業者（前年比+12業者）、退会・廃業等63業者（前年比+7業者）となり、令和8年3月末日の協会員数は1,005業者となった。
- ②協会が社内規則の策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業登録申請に関する支援制度」には87業者から申込があり、令和7年度は新規加入のおよそ9割にあたる54業者（前年比+13業者）が当支援制度を利用し協会に加入した。
- ③社内規則策定ガイドラインの無断転用を防止するため、令和7年8月1日に「定款の施行に関する規則」及び「協会加入等に関する規則」（旧：協会員管理規則）を一部改正・施行した。また、各支部から登録行政庁に対し、規則改正内容の説明を行い、登録・更新の審査において無断転用の疑いがないかを確認のうえ、疑いが認められる場合における協会への情報提供など協力を求めた。
- ④近年、貸金業者の新規登録が東京都に集中する傾向にある中、各支部が登録行政庁と連携し、支援制度や入会メリットの周知に注力した。その結果、今年度は、東京都以外の新規登録貸金業者21社が加入したことに加え、これまで加入に至らなかった既登録の協会未加入業者も10社が加入した。
- ⑤退会を検討している協会員に対しても、協会員であることのメリットを改めて訴求し退会抑止に努めた。

### 協会員数の推移（令和3年度末～令和7年度末）

|        | 令和3年度計 | 令和4年度計 | 令和5年度計 | 令和6年度計 | 令和7年度計 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 加 入    | 45     | 60     | 53     | 47     | 59     |
| 退 会    | -8     | -5     | -4     | -7     | -1     |
| 廃 業    | -53    | -50    | -45    | -46    | -57    |
| 不更新    | -7     | -5     | -6     | -3     | -4     |
| 登録取消等  | 0      | -1     | 0      | 0      | -1     |
| 期末協会員数 | 1,021  | 1,020  | 1,018  | 1,009  | 1,005  |
| 協会加入率  | 64.6%  | 65.9%  | 67.2%  | 68.5%  | 70.3%  |

## [ 自主規制・貸金戦略部門 ]

### 1. 研修の実施等

#### (1)集合研修の実施

コンプライアンス研修会は、「貸金業法をめぐる最新動向」をテーマに、東京（9月）、大阪、名古屋（10月）、福岡（11月）の4会場で開催し、270協会員374名が参加した。

テーマ別研修会は、上期、顧客対応品質の向上をテーマに、那覇（7月）と仙台（8月）の2会場で開催し、18協会員33名が参加。下期は、カスタマーハラスメント対策をテーマに、東京（1月）、大阪（2月）の2会場で開催し、124協会員158名が参加した。

#### (2)動画配信による研修の実施

協会員の法令等遵守態勢の支援や企業経営に資する情報提供を目的に、動画配信サービス「JFSA オンデマンド研修」を運営し、集合研修会に参加できなかった協会員のため、会場収録した講義2本に加え、金融庁や関係機関から派遣を受けた講師による動画配信用オリジナル講義2本の計4本を配信開始した。

#### (3)eラーニングによる研修の実施

貸金業の実務に必要な法令等を体系的・効率的に学習できるeラーニング研修サービス「どこでもJFSA スタディ」を、年度を通じて協会員（184社4,300名）に提供した。

## [ 主任者資格部門 ]

### 1. 資格試験の実施

①全国17試験地（21会場）において、令和7年度貸金業務取扱主任者資格試験を実施した。

②試験の結果

|        |               |
|--------|---------------|
| 試験日    | 令和7年11月16日（日） |
| 受験申込者数 | 11,371人       |
| 受験者数   | 9,878人        |
| 受験率    | 86.9%         |
| 合格者数   | 3,208人        |
| 合格率    | 32.5%         |
| 合格基準点  | 31点           |
| 合格発表日  | 令和8年1月9日（金）   |

## 2. 主任者登録事務の実施

貸金業務取扱主任者の登録（登録更新含む）及び変更等に関する事務を正確かつ迅速に実施した。  
（令和7年4月1日から令和8年3月31日）

|                   |         |
|-------------------|---------|
| 登録申請書受理件数         | 7,447件  |
| 登録完了通知発送件数        | 2,907件  |
| 更新完了通知発送件数        | 5,312件  |
| 登録拒否件数            | 0件      |
| 登録変更件数            | 1,886件  |
| 登録取消件数            | 2件      |
| 登録抹消件数            | 3,424件  |
| 令和8年3月31日現在登録主任者数 | 26,826人 |

主任者専用サイト「マイページ」の登録者数（令和8年3月31日現在）

|           |         |
|-----------|---------|
| マイページ登録者数 | 13,766人 |
| 登録率       | 51.3%   |

## 3. 登録講習事務の実施

① 令和7年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、eラーニング講習又は会場講習の選択方式により登録講習を実施した。eラーニング講習は10回、会場講習は全国10地域で13回実施した。

② 講習の実施及び結果

|                 |        |
|-----------------|--------|
| (1)受講申込者数 (①+②) | 6,021人 |
| ①会場講習           | 854人   |
| ②eラーニング講習       | 5,167人 |
| (2)受講者数 (③+④)   | 5,942人 |
| ③会場講習           | 841人   |
| ④eラーニング講習       | 5,101人 |
| (3)修了者数 (⑤+⑥)   | 5,942人 |
| ⑤会場講習           | 841人   |
| ⑥eラーニング講習       | 5,101人 |

③ 受講者専用サイトによる情報提供

主任者活動の支援を目的として、主任者ライブラリーに掲載している講習教材、実務の手引き等の電子書籍を法令等の改正に合わせ改訂した。

### [ 総務部門 ]

## 1. コンプライアンス態勢の強化

コンプライアンスに関するミニ新聞の定期配信や管理職以外の職員で構成するコンプライアンス会議（担当者会議）の開催などを通じ、職員のコンプライアンス意識の醸成を図った。

## 2. リスク管理態勢の確立

- (1)事務ミス・苦情事案の原因究明及び再発防止策の協会内での周知徹底を図ることにより、再発防止に務めた。
- (2)情報セキュリティ計画を策定し確実に実施するとともに、職員に対し標的型攻撃メール訓練や情報セキュリティ教育を定期的実施し、セキュリティ意識の向上を図った。また、その進捗状況等については、会長をトップとする報告会（年4回開催）で確認・検証した。

## 3. 内部監査の実施

全支部、本部全部門での業務監査を実施した。支部においては業務の正確性・効率性、本部では業務委託先管理、情報管理などを重点的に検証し、全部署において良好な状況であることを確認した。

また、情報セキュリティ監査を実施し、情報セキュリティ管理に関する取組み状況を点検し、管理態勢を確認した。

## 4. 協会職員の育成・戦力化

協会職員の人財育成について以下のとおり積極的に取組んだ。

- ①人財育成ツールである「JFSA-COLLEGE」を活用し、生成AIを含む研修内容の充実を図った。
- ②新規入局者向けの研修教材を更に充実させるとともに、広い視野を養うためのナレッジ教育や外部研修を実施した。
- ③新卒者を中心とした若手職員を対象に、消費者金融大手2社・指定信用情報機関1社の見学会を開催した。
- ④若手職員が監査部に随行して実地監査対象先協会員を訪問する制度を運用した。
- ⑤上級・中級管理職員及びその候補者に対する外部のマネジメント研修を実施した。
- ⑥外部オンライン資格講座と提携し、費用助成制度を組み合わせることで職員の自己啓発環境を充実させた。
- ⑦新卒職員の潜在的課題を可視化するスキルアセスメント検査を導入し、個々の特性に合った効果的な指導を行った。

## 5. IT化・DX化の推進

新たな電話システム（クラウドCTI/PBX）を導入し、全国の資金需要者からの相談を全支部で対応できる態勢を整え、業務の平準化を図った。

また、協会員等の利便性向上に資するよう、インターネットを利用した調査や監査の実施、業務研修や主任者登録講習等のオンデマンド実施を引き続き推進した。

## 6. 基本理念の策定

貸金業界における健全化の進展や、業界を取り巻く社会経済環境及び貸金市場の変化を踏まえ、協会自身も将来にわたり持続的に維持・発展していく必要があるとの認識の下、従来の運営方針を刷新し、未来志向の指針として新たな基本理念を策定した。

## 第2章 業務に関する事項

## I. 自主規制部門

## 1 法令・諸規則等遵守の徹底・整備・充実

## 1. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

## (1) 適時適切な情報提供による支援

金融庁ほか、関係行政庁等からの周知要請等に基づき、また要請以外であっても協会員に有益と思われるものについて次の要請文を協会ホームページに掲載し周知（それぞれ56件、7件）するとともに、貸金業関係法令等の改正案に対する意見募集を行い、取りまとめのうえ、行政庁へ提出した（募集3案件、提出3案件）。

## 【主な周知等の内容】

- ① 貸金業法上のマイナ免許証の取扱いについて（令和7年4月1日）
- ② マネロン等対策の有効性検証に係る公表物に関する説明会開催について（令和7年4月10日）
- ③ 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令案」に対する意見の募集について（令和7年5月15日）※協会員へ意見募集を実施。意見を提出した。
- ④ 令和7年度認定個人情報保護団体対象事業者向け実務研修会開催案内（令和7年5月20日）
- ⑤ トカラ列島近海を震源とする地震の被災者にかかる「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の対応について（令和7年7月8日）
- ⑥ 「疑わしい取引の届出に関する説明会」に係る資料について（令和7年8月5日）
- ⑦ 地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化に伴う地方公共団体情報システムから出力される帳票に印字される文字に係る留意事項について（令和7年9月1日）
- ⑧ 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令案」に対する意見の募集について（令和7年12月9日）※協会員へ意見募集を実施。意見を提出した。
- ⑨ 「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の一部改正（案）に対する意見の募集について（令和8年1月26日）※協会員へ意見募集を実施。意見を提出した。
- ⑩ 介護保険の被保険者番号等の告知要求制限について（令和8年2月12日）

## (2) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ① 「不当景品類及び不当表示防止法」等が改正されたことに伴い、「貸金業者の広告に関する細則」を令和7年4月2日に一部改正した。
- ② 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「5 取引時確認等の措置等」を令和7年4月11日に一部改正した。
- ③ 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「5 取引時確認等の措置等」を令和7年9月26日に一部改正した。
- ④ 「個人情報の保護に関する法律施行規則」が改正されたことに伴い、「個人情報保護指針」を令和7年11月21日に一部改正した。
- ⑤ 「個人情報の保護に関する法律施行規則」が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「3-1 個人顧客情報の安全管理措置等（基本編）」を令和7年11月21日に一部改正した。
- ⑥ 「個人情報の保護に関する法律施行規則」が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「19 システムリスク管理態勢」を令和7年11月21日に一部改正した。

- ⑦「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「3-2 個人顧客情報の安全管理措置等（個別編）①外国にある第三者への提供」を令和8年1月27日に一部改正した。

加えて、貸金業登録の申請を検討中の業者及び貸金業登録更新申請を予定中の協会未加入貸金業者87社、並びに本協会への加入申請中の貸金業者59社に対し、社内規則の策定支援又は点検を行った。

### (3) 協会員からの実務相談への対応

#### ① メール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に係る考え方、社内規則策定、広告出稿審査等に係る相談や問合せに、内容の正確な把握等のため、原則メールにて適宜対応している。

#### 協会員からの問合せ件数

|       | 4月  | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計  |
|-------|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|
| 社内規則等 | 4   | 1  | 4  | 1  | 1  | 3  | 4   | 5   | 2   | 7  | 2  | 2  | 36  |
| 広告審査等 | 3   | 3  | 3  | 6  | 4  | 0  | 2   | 2   | 1   | 0  | 1  | 1  | 26  |
| 法令等解釈 | 83  | 61 | 61 | 63 | 53 | 52 | 51  | 57  | 67  | 56 | 52 | 60 | 716 |
| 書式関係  | 3   | 1  | 3  | 6  | 7  | 9  | 2   | 1   | 0   | 4  | 6  | 2  | 44  |
| 研修関連  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |
| その他   | 17  | 12 | 8  | 9  | 7  | 5  | 3   | 0   | 2   | 3  | 3  | 6  | 75  |
| 合 計   | 110 | 78 | 79 | 85 | 72 | 69 | 62  | 65  | 72  | 70 | 64 | 71 | 897 |

令和7年度の問合せ件数は897件で、前年度の1,680件から783件減少し、前年度比53.3%となった。

問合せ区分別では、社内規則等が75件減（前年度比32.4%）、広告審査等が86件減（同23.2%）、法令等解釈が498件減（同59.0%）、書式関係が27件減（同62.0%）となり、全ての区分で前年度を下回った。

なお、法令等解釈に関する相談は、貸金業法、個人情報保護法、犯罪収益移転防止法など、幅広い法令に関する問合せが寄せられた。

### (4) 協会員への情報提供と業務支援ツール

#### ① 「行政等のパブリックコメントの検索」機能

協会員への情報提供として、協会員専用サイト内に「行政等のパブリックコメントの検索」を設置している。「貸金業法」「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」と「犯罪による収益の移転防止に関する法律」等の貸金業関係法令に関する2,687件のパブリックコメントの検索が可能となっている。

#### ② 業務用書式の提供及び改訂等

協会員への業務支援として、貸金業法において交付・掲示・備付等が規定されている書類等（以下「法定交付書類等」という。）に関し業務用書式を販売している。また、当該書式のデータを協会ホームページに掲載しダウンロード可能な仕様及び一部については編集可能なファイル形式で提供している。

その他、販売をしていない「法定交付書類等」についても同様にホームページに掲載等している。

## (5)広告適正化への取組み

### ①広告出稿審査の年度別実施状況

「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第45条に基づき、協会員により新聞・雑誌、テレビ、電話帳に出稿される個人向け無担保無保証貸付けの契約に係る広告について事前の出稿審査を行っている。

#### 広告出稿審査の新規申請件数

(単位:件)

| 媒体       | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 新聞・雑誌    | 570    | 866    | 403    | 351    | 281    | 455    | 265    | 226    | 244    |
| 電話帳      | 179    | 264    | 194    | 192    | 137    | 160    | 145    | 114    | 110    |
| テレビ      | 92     | 113    | 103    | 146    | 106    | 77     | 73     | 131    | 135    |
| 合計       | 841    | 1,243  | 700    | 689    | 524    | 692    | 483    | 471    | 489    |
| 初回承認率(注) | 62.1%  | 60.7%  | 72.7%  | 94.5%  | 98.3%  | 97.5%  | 93.8%  | 95.5%  | 97.1%  |

| 媒体       | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度  |
|----------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 新聞・雑誌    | 281    | 114   | 86    | 57    | 109   | 78    | 64    | 27     |
| 電話帳      | 92     | 71    | 54    | 50    | 34    | 55    | 25    | 12     |
| テレビ      | 264    | 149   | 244   | 214   | 150   | 185   | 97    | 135    |
| 合計       | 637    | 334   | 384   | 321   | 293   | 318   | 186   | 174    |
| 初回承認率(注) | 98.1%  | 97.3% | 99.5% | 97.8% | 98.3% | 98.7% | 98.9% | 100.0% |

(注)初回承認率(初回申請で改善要請を受けることなく1回で承認された広告の割合)は“協会員の自主規制ルール理解度の目安”と考えており、平成24年度以降は4媒体平均97%以上となり、自主規制ルールが着実に浸透してきている。

### ②広告出稿のモニタリング調査結果

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

また、テレビについては、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第42条及び「貸金業者の広告に関する細則」Ⅱ-2に定める「放送時間帯」、「出稿本数」等を遵守しているかのモニタリング調査を行っている。

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

|        | 新聞・雑誌               | 電話帳              | テレビ        |
|--------|---------------------|------------------|------------|
| 平成20年度 | 17.2%(666 / 3,872)  | —                | 2件(—)      |
| 平成21年度 | 1.3%(192 / 14,322)  | —                | 4件(0.09%)  |
| 平成22年度 | 0.9%(211 / 23,595)  | 13.9%(132 / 948) | 1件(0.03%)  |
| 平成23年度 | 0.45%(86 / 19,304)  | 1.6%(17 / 1,053) | 2件(0.05%)  |
| 平成24年度 | 0.04%(6 / 16,755)   | 0%(0 / 800)      | 4件(0.11%)  |
| 平成25年度 | 0.01%(2 / 16,242)   | 0%(0 / 779)      | 0件(0%)     |
| 平成26年度 | 0%(0 / 16,999)      | 0%(0 / 752)      | 2件(0.07%)  |
| 平成27年度 | 0%(0 / 13,243)      | 0%(0 / 644)      | 2件(0.07%)  |
| 平成28年度 | 0%(0 / 11,667)      | 0%(0 / 682)      | 0件(0%)     |
| 平成29年度 | 0.10%(10 / 9,618)   | 0.12%(1 / 804)   | 13件(0.43%) |
| 平成30年度 | 0.18%(15 / 8,261)   | 0%(0 / 863)      | 1件(0.03%)  |
| 令和元年度  | 0%(0 / 7,734)       | 0%(0 / 873)      | 1件(0.03%)  |
| 令和2年度  | 0.01%(1 / 6,684)    | 0.71%(5 / 700)   | 0件(0%)     |
| 令和3年度  | 0%(0 / 6,199)       | 0%(0 / 535)      | 1件(0.03%)  |
| 令和4年度  | 0.14%(7 / 5,093)    | 0%(0 / 669)      | 0件(0%)     |
| 令和5年度  | 0%(0 / 1,867)(注1)   | 0%(0 / 125)(注1)  | 1件(0.04%)  |
| 令和6年度  | 0.5%(8 / 1,558)(注1) | 0%(0 / 58)(注1)   | 0件(0%)     |
| 令和7年度  | 0%(0 / 32)(注2)      | —(注2)            | 0件(0%)     |

(注1)新聞・雑誌、電話帳のモニタリング調査は6・9・12・3月に実施。

(注2)新聞のモニタリング調査は5・8・11・2月の1日間に実施。雑誌、電話帳は未実施。

モニタリング調査を始めた平成20年度は、本協会の承認を受けずに投稿された新聞広告の割合が17.2%あったが、当該広告を投稿していた協会員に対する指導、及び広告関係団体等に対する協力要請を継続的に行ってきた結果、平成24年度以降、未承認広告の割合が1%以下となっており、広告投稿状況は健全化した状態となっている。

また、広告投稿審査の対象外である貸付商品の種類（有担保貸付、事業者向貸付等）及び広告媒体（チラシ等）合計270件について、協会員からの確認依頼に対応し適正な広告出稿の支援を行った。さらに、インターネット広告（アフィリエイト広告）について、専業大手5社が自社等で実施するモニタリング結果の精査と、中堅貸金業者等40社を対象として同広告表示の調査と個別指導を行った。

### ③広告出稿の健全化に向けた関係団体との連携

適正な広告が投稿されるための取り組みとして、公益財団法人広告審査協会が主催し、広告代理店及び広告媒体社が参加する会員社研修会の講師として「貸金業者の広告に関する細則」の説明を行った。

### (6)反社会的勢力に係る情報の提供

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

また、平成27年3月から事後検証の態勢整備を支援する「フィードバックサービス」を開始しているが、協会員の要望を考慮し、平成28年度からサービス対象に「法人貸付に係る連帯保証人」を追加し、また、JICCへの債権登録件数の条件を撤廃し利用条件の緩和を図り実施している。

|                      | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 | 令和<br>5年度 | 令和<br>6年度 | 令和<br>7年度 |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 特定情報サービス<br>利用協会員    | 604        | 603        | 588        | 569        | 534       | 529       | 515       | 494       | 477       | 470       | 457       |
| フィードバックサービス<br>利用協会員 | 18         | 30         | 42         | 59         | 67        | 68        | 72        | 83        | 92        | 100       | 103       |

### (7)支部職員への情報提供

業務に関し支部から主に法令等解釈についての質問を88件受け、適宜回答した。

## 2. 法令等違反届出状況と措置状況

### (1)協会員からの法令等違反に係る届出状況

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

令和7年度は、法令等違反事案として204件の届出があり、前年度（209件）より5件減少している。

次に、令和7年度における届出事案を違反条文別に見ると、上位は前年度と変わらず、次の5事案となっている。内容については

- ・個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案が45件
- ・取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が26件
- ・契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が24件
- ・返済能力の調査（法第13条）に係る事案が12件
- ・受取証書の交付（法第18条）に係る事案が11件

となっており、これら（118件）で届出事案全体（204件）の約6割を占めている。

なお、令和7年度の届出事案の内容を前年度と比較すると、取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が12件増、自主規制基本規則に係る事案が9件増、受取証書の交付（法第18条）に係る事案が6件減、犯罪収益移転防止法の取引時確認の不備などの業務運営に関する措置（法第12条の2）に係る事案が6件減、その他については、ほぼ横這いとなっている。

## 法令等違反届出状況

（単位：件）

| 該当条文等                         | 年度       | 平成19～<br>令和2年度 |          | 令和3年度 |          | 令和4年度 |          | 令和5年度 |          | 令和6年度 |          | 令和7年度 |          | 合計    |  |
|-------------------------------|----------|----------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|--|
|                               | 協会<br>員数 | 事案数            | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数 | 事案数   | 協会<br>員数 | 事案数   |  |
| 8条（変更の届出）                     | 510      | 707            | 15       | 16    | 15       | 21    | 13       | 15    | 7        | 7     | 3        | 3     | 563      | 769   |  |
| 12条の2<br>（業務運営に関する措置）         | 62       | 63             | 3        | 3     | 3        | 4     | 4        | 4     | 11       | 12    | 6        | 6     | 89       | 92    |  |
| 12条の3<br>（貸金業務取扱主任者の設置）       | 41       | 42             | 0        | 0     | 2        | 2     | 1        | 1     | 1        | 1     | 0        | 0     | 45       | 46    |  |
| 12条の6（禁止行為）                   | 29       | 32             | 1        | 1     | 3        | 3     | 0        | 0     | 0        | 0     | 0        | 0     | 33       | 36    |  |
| 12条の8<br>（利息、保証料等に係る制限等）      | 61       | 66             | 9        | 9     | 4        | 4     | 4        | 4     | 5        | 5     | 5        | 5     | 88       | 93    |  |
| 13条（返済能力の調査）                  | 247      | 318            | 3        | 4     | 11       | 16    | 7        | 11    | 10       | 13    | 10       | 12    | 288      | 374   |  |
| 13条の3（基準額超過極度<br>方式基本契約に係る調査） | 149      | 186            | 1        | 1     | 4        | 4     | 6        | 8     | 4        | 4     | 2        | 3     | 166      | 206   |  |
| 14条（貸付条件等の揭示）                 | 103      | 104            | 1        | 1     | 1        | 1     | 3        | 3     | 2        | 2     | 2        | 2     | 112      | 113   |  |
| 15条（貸付条件の広告等）                 | 129      | 140            | 0        | 0     | 3        | 4     | 4        | 4     | 5        | 5     | 5        | 5     | 146      | 158   |  |
| 16条の2（（保証）契約締結前<br>の書面の交付）    | 275      | 292            | 8        | 8     | 9        | 12    | 3        | 3     | 3        | 4     | 4        | 4     | 302      | 323   |  |
| 17条<br>（契約締結時の書面の交付）          | 435      | 573            | 18       | 21    | 15       | 20    | 11       | 13    | 19       | 28    | 15       | 24    | 513      | 679   |  |
| 18条（受取証書の交付）                  | 179      | 229            | 6        | 6     | 5        | 7     | 5        | 8     | 11       | 17    | 4        | 11    | 210      | 278   |  |
| 19条（帳簿の備付け）                   | 206      | 252            | 2        | 2     | 6        | 6     | 2        | 2     | 5        | 5     | 5        | 6     | 226      | 273   |  |
| 19条の2（帳簿の閲覧）                  | 18       | 47             | 2        | 2     | 2        | 3     | 1        | 1     | 2        | 3     | 0        | 0     | 25       | 56    |  |
| 21条（取立て行為の規制）                 | 192      | 269            | 4        | 6     | 7        | 12    | 8        | 17    | 11       | 14    | 13       | 26    | 235      | 344   |  |
| 22条（債権証書の返還）                  | 73       | 99             | 1        | 1     | 2        | 2     | 0        | 0     | 1        | 1     | 1        | 1     | 78       | 104   |  |
| 24条（債権譲渡等の規制）                 | 36       | 37             | 1        | 1     | 0        | 0     | 1        | 1     | 0        | 0     | 0        | 0     | 38       | 39    |  |
| 41条の35<br>（個人信用情報の提供）         | 624      | 1,250          | 27       | 50    | 32       | 51    | 58       | 90    | 23       | 49    | 27       | 45    | 791      | 1,535 |  |
| 出資法5条2項<br>（高金利の処罰）           | 26       | 26             | 0        | 0     | 0        | 0     | 0        | 0     | 1        | 1     | 0        | 0     | 27       | 27    |  |
| 自主規制基本規則                      | 208      | 278            | 11       | 14    | 7        | 7     | 6        | 8     | 12       | 12    | 20       | 21    | 264      | 340   |  |
| その他（注）                        | 543      | 639            | 12       | 15    | 19       | 26    | 16       | 21    | 23       | 26    | 21       | 30    | 634      | 757   |  |
| 合計（※）                         | 4,146    | 5,649          | 125      | 161   | 150      | 205   | 153      | 214   | 156      | 209   | 143      | 204   | 4,873    | 6,642 |  |

（注）その他のうち主なもの。

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

（※）合計欄の協会員数は、各条項の協会員数を加算したもの。

## (2)協会員に対する措置状況

### ①法令等違反に伴う措置について

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

平成20年度から令和7年度までに措置を行った協会員は延べ137協会員で、この内訳は、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責が30協会員、定款第22条に基づく勧告が23協会員、定款第5条による文書注意が84協会員となっている。

令和7年度においては、3協会員に対し文書注意措置を行った。

### ②書類監査に伴う措置について

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

平成20年度から令和7年度までに措置を行った協会員は延べ255協会員で、この内訳は、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責が173協会員、定款第22条に基づく勧告が27協会員、定款第5条に基づく文書注意が55協会員となっている。

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

令和7年度においては、書類監査により措置を行った協会員はなかった。

### 措置状況

(単位:協会員数)

|        |       | 除名 | 会員権停止 | 譴責 | 勧告 | 文書注意 | 計   |
|--------|-------|----|-------|----|----|------|-----|
| 平成20年度 | 法令等違反 | 0  | 5     | 0  | 4  | 7    | 16  |
|        | 書類監査  | 0  | 81    | 26 | 27 | 55   | 189 |
|        | 計     | 0  | 86    | 26 | 31 | 62   | 205 |
| 平成21年度 | 法令等違反 | 0  | 1     | 0  | 0  | 6    | 7   |
|        | 書類監査  | 6  | 50    | 1  | 0  | 0    | 57  |
|        | 計     | 6  | 51    | 1  | 0  | 6    | 64  |
| 平成22年度 | 法令等違反 | 3  | 3     | 2  | 0  | 10   | 18  |
|        | 書類監査  | 2  | 5     | 0  | 0  | 0    | 7   |
|        | 計     | 5  | 8     | 2  | 0  | 10   | 25  |
| 平成23年度 | 法令等違反 | 0  | 2     | 1  | 3  | 6    | 12  |
|        | 書類監査  | 0  | 1     | 0  | 0  | 0    | 1   |
|        | 計     | 0  | 3     | 1  | 3  | 6    | 13  |
| 平成24年度 | 法令等違反 | 0  | 2     | 2  | 1  | 10   | 15  |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 2     | 2  | 1  | 10   | 15  |
| 平成25年度 | 法令等違反 | 0  | 0     | 2  | 5  | 4    | 11  |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 0     | 2  | 5  | 4    | 11  |
| 平成26年度 | 法令等違反 | 0  | 2     | 0  | 0  | 9    | 11  |
|        | 書類監査  | 0  | 1     | 0  | 0  | 0    | 1   |
|        | 計     | 0  | 3     | 0  | 0  | 9    | 12  |
| 平成27年度 | 法令等違反 | 0  | 0     | 2  | 0  | 5    | 7   |
| 平成28年度 | 法令等違反 | 0  | 2     | 1  | 0  | 5    | 8   |
| 平成29年度 | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 2  | 4    | 6   |
| 平成30年度 | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 1  | 5    | 6   |
| 令和元年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 3  | 5    | 8   |
| 令和2年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 1  | 0    | 1   |
| 令和3年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 2  | 1    | 3   |
| 令和4年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 1  | 0    | 1   |
| 令和5年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 0  | 2    | 2   |
| 令和6年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 0  | 2    | 2   |
| 令和7年度  | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 0  | 3    | 3   |
| 各計     | 法令等違反 | 3  | 17    | 10 | 23 | 84   | 137 |
|        | 書類監査  | 8  | 138   | 27 | 27 | 55   | 255 |
| 総計     |       | 11 | 155   | 37 | 50 | 139  | 392 |

### (3)協会員における法令等違反発生の防止

処分等の措置の対象となった協会員に対しては、再発防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求め、不適切な事案が発生した背景、原因等についてヒアリングを行い、協会員と問題意識の共有を図っている。

また、処分等の措置は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会員に通知する際に、改めて法令等遵守の徹底と法令等違反の再発防止について注意喚起を行っている。

## 3. 個人情報等の漏えい等に係る報告について

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

令和7年度に提出のあった「個人情報等の漏えい等に係る報告」は671件で、前年度の600件から71件の増加となっている。

態様別で見ると前年度同様、クレジットカードやクレジットカード番号の記載された書面の配送等における誤配事案が最も多く、全体の7割程度を占めている。

なお、誤配事案以外を前年度と比較すると、不正アクセス事案が大きく増加している。その内容の大半は、フィッシングにより顧客専用WebサイトのID・パスワードを第三者に詐取されたことによるなりすましログイン事案である。

#### 個人情報等の漏えい等に係る報告

(単位:件)

| 漏えい等の態様<br>漏えい等を起こした者 | 令和5年度 |     |      |       |     | 令和6年度 |     |      |       |     | 令和7年度 |     |      |       |     |
|-----------------------|-------|-----|------|-------|-----|-------|-----|------|-------|-----|-------|-----|------|-------|-----|
|                       |       | 従業員 | 配送業者 | 業務委託先 | その他 |       | 従業員 | 配送業者 | 業務委託先 | その他 |       | 従業員 | 配送業者 | 業務委託先 | その他 |
| 配送等における誤配             | 311   | 0   | 97   | 1     | 213 | 456   | 0   | 149  | 1     | 306 | 466   | 1   | 150  | 1     | 314 |
| 誤送付                   | 45    | 42  | 0    | 3     | 0   | 36    | 30  | 0    | 6     | 0   | 36    | 34  | 0    | 2     | 0   |
| メールの誤送信               | 13    | 8   | 0    | 5     | 0   | 14    | 11  | 0    | 3     | 0   | 18    | 16  | 0    | 2     | 0   |
| FAX誤送信                | 8     | 6   | 0    | 2     | 0   | 20    | 14  | 0    | 6     | 0   | 11    | 7   | 0    | 4     | 0   |
| 誤手交                   | 1     | 1   | 0    | 0     | 0   | 1     | 1   | 0    | 0     | 0   | 1     | 1   | 0    | 0     | 0   |
| 口頭漏えい                 | 8     | 8   | 0    | 0     | 0   | 10    | 10  | 0    | 0     | 0   | 6     | 5   | 0    | 1     | 0   |
| 誤廃棄                   | 3     | 3   | 0    | 0     | 0   | 15    | 11  | 0    | 4     | 0   | 6     | 5   | 0    | 1     | 0   |
| 紛失                    | 9     | 5   | 3    | 1     | 0   | 10    | 4   | 4    | 2     | 0   | 15    | 12  | 2    | 1     | 0   |
| 不正アクセス                | 54    | 0   | 0    | 0     | 54  | 17    | 0   | 0    | 0     | 17  | 102   | 0   | 0    | 0     | 102 |
| 盗難                    | 0     | 0   | 0    | 0     | 0   | 0     | 0   | 0    | 0     | 0   | 0     | 0   | 0    | 0     | 0   |
| その他                   | 19    | 13  | 0    | 6     | 0   | 21    | 8   | 0    | 13    | 0   | 10    | 7   | 0    | 3     | 0   |
| 計                     | 471   | 86  | 100  | 18    | 267 | 600   | 89  | 153  | 35    | 323 | 671   | 88  | 152  | 15    | 416 |

## 4. コンピュータシステム障害等に係る報告について

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

令和7年度は62件の「障害発生報告書」が提出されており、件数は前年度（115件）の半数程度に減少した。

これは、設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害など非意図的要因（－37件）及びサイバー攻撃をはじめとする意図的要因（－17件）が前年度から大きく減少したことによるものである。

### コンピュータシステム障害の報告状況

（単位：件）

| 脅威の類型              | 説明                         | 令和5年度 |     | 令和6年度 |     | 令和7年度 |     |
|--------------------|----------------------------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
|                    |                            | 協会員数  | 事案数 | 協会員数  | 事案数 | 協会員数  | 事案数 |
| サイバー攻撃をはじめとする意図的要因 | 外部からのサイバー攻撃による障害           | 1     | 1   | 17    | 18  | 1     | 2   |
|                    | コンピュータウイルスへの感染による障害        | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0   |
|                    | その他の意図的要因による障害             | 1     | 1   | 1     | 2   | 1     | 1   |
| 非意図的要因             | ソフトウェアの不具合等による障害           | 9     | 25  | 8     | 18  | 7     | 14  |
|                    | ハードウェア等物理的な不具合等による障害       | 43    | 44  | 4     | 5   | 1     | 1   |
|                    | 設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害 | 13    | 24  | 27    | 57  | 17    | 33  |
|                    | その他の非意図的要因による障害            | 13    | 15  | 9     | 13  | 3     | 8   |
| 災害や疾病              | 災害や疾病による障害                 | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0   |
| 他分野の障害からの波及        | 利用する電気通信サービスからの波及による障害     | 3     | 3   | 0     | 0   | 1     | 1   |
|                    | 利用する電力利用からの波及による障害         | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0   |
|                    | 利用する水道供給からの波及による障害         | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0   |
|                    | その他の波及による障害                | 2     | 2   | 1     | 2   | 1     | 1   |
| その他                | 上記の脅威の類型以外の理由による障害         | 0     | 0   | 0     | 0   | 1     | 1   |
| 計                  |                            | 85    | 115 | 67    | 115 | 33    | 62  |

## 2 相談・苦情処理手続・紛争解決手続対応

本部相談センター及び都道府県各支部相談受付窓口においては、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼の確保を図りつつ、中立・公正な立場から、各種相談・苦情処理手続及び紛争解決手続（ADR）を実施している。

特に多重債務問題については、失業や生活費の補填、ギャンブル・買い物による浪費など、返済困難に至った多様な事情を抱える相談者に対し、それぞれの状況に応じた問題解決のための助言や情報提供を行っている。あわせて、生活再建や改善を目的とした貸付自粛制度の活用や、カウンセリングによる支援も実施している。

また、本協会が実践しているカウンセリング的手法を取り入れた相談スキルを参考としていただけるよう、行政機関や他の相談機関等の相談員を対象とした研修も実施している。

### 1. 概況

令和7年度の資金需要者等からの誤認電話（※）を含む相談、苦情処理手続、紛争解決手続（ADR）の総受付・受理件数は、18,847件となり、前年度比3,116件減少した。

協会へのアクセスは97.1%が電話によるものであるが、メール相談が増加傾向にある。

※誤認電話：各社のWebサイト等のADR機関案内の表示を見て、本来各社に相談すべき内容を本協会に誤って架けてきたもの。

#### 【相談・苦情処理手続・紛争解決手続（ADR）受付状況】

（単位：件）

| 分類               |          | 年度 | 令和5年度  | 令和6年度  | 令和7年度  | 前年度比   |         |
|------------------|----------|----|--------|--------|--------|--------|---------|
|                  |          |    |        |        |        | 増減     | 増減率     |
| 相談               | 一般相談     |    | 4,157  | 4,720  | 3,926  | -794   | -16.8%  |
|                  | 多重債務関連相談 |    | 5,961  | 6,634  | 6,408  | -226   | -3.4%   |
|                  | 相談計      |    | 10,118 | 11,354 | 10,334 | -1,020 | -9.0%   |
| 苦情処理手続           |          |    | 33     | 64     | 60     | -4     | -6.3%   |
| 紛争解決手続           |          |    | 5      | 3      | 8      | 5      | +166.7% |
| 協会員等相談窓口案内<誤認電話> |          |    | 9,082  | 10,542 | 8,445  | -2,097 | -19.9%  |
| 合計               |          |    | 19,238 | 21,963 | 18,847 | -3,116 | -14.2%  |

#### 【アクセス区分】

（単位：件）

| 分類 \ 年度 | 令和5年度  | 令和6年度  | 令和7年度  | 前年度比   |         |         |
|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
|         |        |        |        | 割合     | 増減      | 増減率     |
| 電話      | 18,801 | 21,503 | 18,294 | 97.1%  | － 3,209 | － 14.9% |
| メール     | 362    | 390    | 464    | 2.5%   | 74      | +19.0%  |
| 来協      | 28     | 23     | 30     | 0.2%   | 7       | +30.4%  |
| 文書      | 18     | 25     | 32     | 0.2%   | 7       | +28.0%  |
| その他     | 24     | 19     | 19     | 0.1%   | 0       | 0%      |
| 紛争申立書   | 5      | 3      | 8      | 0.0%   | 5       | +166.7% |
| 総受付件数   | 19,238 | 21,963 | 18,847 | 100.0% | － 3,116 | － 14.2% |

## 2. 相談

### 「相談」

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

| 分類               |             | 定義                                                 |
|------------------|-------------|----------------------------------------------------|
| 一般相談             | 融資関連        | 融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連<br>借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談 |
|                  | 信用情報関連      | 信用情報の開示、登録等に関する相談                                  |
|                  | 本人確認書類等の紛失等 | 本人確認書類等の紛失や盗難における対処等に関する相談                         |
|                  | 業者等の連絡先     | 貸金業者の相談窓口等の案内<br>貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会          |
|                  | 帳簿の開示       | 取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談                            |
|                  | その他         | 貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談                               |
| 多重債務関連相談         | 貸付自粛・本人     | 貸付自粛制度に関する本人からの相談                                  |
|                  | 貸付自粛・本人以外   | 貸付自粛制度に関する本人以外（家族）からの相談                            |
|                  | 返済困難        | 支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生手続き等<br>債務整理に関する相談  |
|                  | ヤミ金融・違法業者   | ヤミ金融、違法業者に関する相談                                    |
| 協会員等相談窓口案内（誤認電話） |             | 業者の相談窓口と誤認して本協会に入電した場合の協会員等の窓口案内や音声応答等の操作等の助言      |

### (1)相談受付状況

#### ①相談受付状況

「相談」は、一般相談、多重債務関連相談ともに減少し、合計で10,334件（前年度比-1,020件、-9.0%）となった。内訳は、「一般相談」3,926件（前年度比-794件、-16.8%）、「多重債務関連相談」が6,408件（前年度比-226件、-3.4%）と減少した。

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が1,425件（前年度比-552件、-27.9%）と減少した。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問合せ等が4,795件（前年度比-199件、-4.0%）と最も多く、「返済困難」が1,383件（前年度比-49件、-3.4%）と微減した。

（単位：件）

| 分類               |          | 年度         | 令和5年度  | 令和6年度  | 令和7年度  | 前年度比   |        |
|------------------|----------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                  |          |            |        |        |        | 増減     | 増減率    |
| 相談               | 一般相談     | 融資関連       | 1,928  | 1,977  | 1,425  | -552   | -27.9% |
|                  |          | 信用情報関連     | 340    | 352    | 287    | -65    | -18.5% |
|                  |          | 身分証明書等の紛失等 | 88     | 100    | 87     | -13    | -13.0% |
|                  |          | 業者等の連絡先    | 642    | 779    | 617    | -162   | -20.8% |
|                  |          | 帳簿の開示      | 8      | 10     | 4      | -6     | -60.0% |
|                  |          | その他        | 1,151  | 1,502  | 1,506  | 4      | 0.3%   |
|                  | 小計       |            | 4,157  | 4,720  | 3,926  | -794   | -16.8% |
|                  | 多重債務関連相談 | 貸付自粛・本人    | 1,796  | 2,240  | 2,242  | 2      | 0.1%   |
|                  |          | 貸付自粛・本人以外  | 2,550  | 2,754  | 2,553  | -201   | -7.3%  |
|                  |          | 貸付自粛計      | 4,346  | 4,994  | 4,795  | -199   | -4.0%  |
|                  |          | 返済困難       | 1,411  | 1,432  | 1,383  | -49    | -3.4%  |
|                  |          | ヤミ金融・違法業者  | 204    | 208    | 230    | 22     | 10.6%  |
|                  | 小計       |            | 5,961  | 6,634  | 6,408  | -226   | -3.4%  |
|                  | 相談合計     |            | 10,118 | 11,354 | 10,334 | -1,020 | -9.0%  |
| 協会員等相談窓口案内（誤認電話） |          |            | 9,082  | 10,542 | 8,445  | -2,097 | -19.9% |
| 合計               |          |            | 19,200 | 21,896 | 18,779 | -3,117 | -14.2% |

## 2 相談者属性

男性の相談者がやや多い傾向にある。年代を聴取できた相談者についてみると、50歳代が最も多く、次いで40歳代、30歳代と続いている。「貸付自粛（本人）」に関する相談は20歳代及び30歳代に多くみられ、「貸付自粛（本人以外）」については50歳代からの相談が最も多い。50歳代は「返済困難」「融資関連」の相談も多い。

### 【相談者（性別）】

（単位：件）

| 性別<br>年度 | 令和5年度  |        | 令和6年度  |        | 令和7年度  |        | 前年度比   |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | 件数     | 割合     | 件数     | 割合     | 件数     | 割合     | 増減     | 増減率    |
| 男性       | 10,195 | 53.1%  | 11,356 | 51.9%  | 10,075 | 53.7%  | -1,281 | -11.3% |
| 女性       | 8,982  | 46.8%  | 10,518 | 48.0%  | 8,686  | 46.3%  | -1,832 | -17.4% |
| 不明※      | 23     | 0.1%   | 22     | 0.1%   | 18     | 0.1%   | -4     | -18.2% |
| 合計       | 19,200 | 100.0% | 21,896 | 100.0% | 18,779 | 100.0% | -3,117 | -14.2% |

※「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

### 【相談者（年代別）】

（単位：件）

| 年代<br>年度 | 令和5年度  |        | 令和6年度  |        | 令和7年度  |        | 前年度比   |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | 件数     | 割合     | 件数     | 割合     | 件数     | 割合     | 増減     | 増減率    |
| 10歳代     | 24     | 0.1%   | 19     | 0.1%   | 25     | 0.1%   | 6      | +31.6% |
| 20歳代     | 1,095  | 5.7%   | 985    | 4.5%   | 1,173  | 6.2%   | 188    | +19.1% |
| 30歳代     | 1,488  | 7.8%   | 1,314  | 6.0%   | 1,584  | 8.4%   | 270    | +20.5% |
| 40歳代     | 1,683  | 8.8%   | 1,420  | 6.5%   | 1,679  | 8.9%   | 259    | +18.2% |
| 50歳代     | 1,815  | 9.5%   | 1,728  | 7.9%   | 2,058  | 11.0%  | 330    | +19.1% |
| 60歳代     | 1,311  | 6.8%   | 1,243  | 5.7%   | 1,406  | 7.5%   | 163    | +13.1% |
| 70歳以上    | 1,403  | 7.3%   | 1,176  | 5.4%   | 1,346  | 7.2%   | 170    | +14.5% |
| 不明       | 10,381 | 54.1%  | 14,011 | 64.0%  | 9,508  | 50.6%  | -4,503 | -32.1% |
| 合計       | 19,200 | 100.0% | 21,896 | 100.0% | 18,779 | 100.0% | -3,117 | -14.2% |

### 【相談者（年代別相談分類）】

（単位：件）

| 分類<br>年代 | 融資関連  | 信用情報<br>関連 | 身分証明<br>書等の<br>紛失等 | 業者等の<br>連絡先 | 帳簿の<br>開示 | 貸付自粛・<br>本人 | 貸付自粛・<br>本人以外 | 返済困難  | ヤミ金融・<br>違法業者 | 協会員等<br>相談窓口案内<br>（誤認電話） | その他   | 合 計    |
|----------|-------|------------|--------------------|-------------|-----------|-------------|---------------|-------|---------------|--------------------------|-------|--------|
| 10歳代     | 2     | -          | -                  | -           | -         | 4           | 2             | 3     | 1             | 10                       | 3     | 25     |
| 20歳代     | 82    | 12         | 7                  | 14          | 1         | 372         | 33            | 190   | 30            | 331                      | 101   | 1,173  |
| 30歳代     | 98    | 24         | 9                  | 27          | 1         | 376         | 145           | 205   | 42            | 514                      | 143   | 1,584  |
| 40歳代     | 137   | 36         | 6                  | 40          | -         | 232         | 327           | 224   | 27            | 477                      | 173   | 1,679  |
| 50歳代     | 165   | 53         | 7                  | 55          | -         | 205         | 491           | 253   | 30            | 605                      | 194   | 2,058  |
| 60歳代     | 142   | 26         | 8                  | 59          | -         | 90          | 221           | 136   | 10            | 596                      | 118   | 1,406  |
| 70歳以上    | 174   | 9          | 5                  | 101         | -         | 42          | 125           | 83    | 8             | 703                      | 96    | 1,346  |
| 不明       | 625   | 127        | 45                 | 321         | 2         | 921         | 1,209         | 289   | 82            | 5,209                    | 678   | 9,508  |
| 合計       | 1,425 | 287        | 87                 | 617         | 4         | 2,242       | 2,553         | 1,383 | 230           | 8,445                    | 1,506 | 18,779 |

### ③ 相談内容詳細

#### ① 一般相談

一般相談のうち、「融資関連」は1,425件（個別取引等に関連する「契約」が822件、新規・追加融資に関連する「融資」が603件）となっている。これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。

#### 【融資関連 相談内訳】 (単位:件)

| 契約  | 融資  | 合計    |
|-----|-----|-------|
| 822 | 603 | 1,425 |

#### 【融資関連 (他機関を案内)】

(単位:件)

| 他機関への紹介先 | 信用情報機関 | 法テラス | 弁護士会・司法書士会 | 警察 | 都道府県 | 裁判所 | 日本クレジットカウンセリング協会 | 消費者センター | 金融庁財務局 | その他 | 合計  |
|----------|--------|------|------------|----|------|-----|------------------|---------|--------|-----|-----|
| 件数       | 27     | 36   | 9          | 2  | 7    | 2   | 3                | 6       | 5      | 35  | 132 |

#### ② 多重債務関連相談

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,383件で、相談者本人が900件（65.1%）、親族が350件（25.3%）となっている。

多重債務に陥った主な原因は「生活資金不足」139件（22.3%）、「遊興費・飲食・交際費」127件（20.4%）、「ギャンブル」109件（17.5%）と続く。

債務額で一番多かったのは、「100万円未満」231件（44.4%）であった。また、必要に応じて他機関を案内した件数は404件で、主な紹介先窓口は、「法テラス」153件、「弁護士会・司法書士会」75件、「日本クレジットカウンセリング協会」67件等であった。

#### 【返済困難 (相談者)】

(単位:件)

| 相談者    | 件数    | 割合     |
|--------|-------|--------|
| 本人     | 900   | 65.1%  |
| 親族     | 350   | 25.3%  |
| 配偶者    | 102   | 7.4%   |
| その他・不明 | 31    | 2.2%   |
| 合計     | 1,383 | 100.0% |

#### 【返済困難 (性別)】

(単位:件)

| 性別     | 件数    | 割合     |
|--------|-------|--------|
| 男性     | 620   | 44.8%  |
| 女性     | 763   | 55.2%  |
| その他・不明 | 0     | 0.0%   |
| 合計     | 1,383 | 100.0% |

#### 【債務の主たる原因】

(単位:件)

| 生活資金不足 | 収入の減少 | 住宅・土地の費用 | 名義貸し・保証人 | ギャンブル | 買い物   | 予期せぬ出費 | 事業費・運転資金 | 遊興費・飲食・交際費 | 借金返済 | 教育費・資格取得費 | その他   | 合計     |
|--------|-------|----------|----------|-------|-------|--------|----------|------------|------|-----------|-------|--------|
| 139    | 21    | 4        | 1        | 109   | 105   | 13     | 22       | 127        | 10   | 5         | 68    | 624    |
| 22.3%  | 3.4%  | 0.6%     | 0.2%     | 17.5% | 16.8% | 2.1%   | 3.5%     | 20.4%      | 1.6% | 0.8%      | 10.9% | 100.0% |

※未聴取、無回答及び重複する原因があるため相談件数とは異なる

#### 【債務額】

(単位:件)

| 100万未満 | 100万以上<br>200万未満 | 200万以上<br>300万未満 | 300万以上<br>400万未満 | 400万以上<br>500万未満 | 500万以上 | 合計     |
|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------|--------|
| 231    | 129              | 67               | 34               | 21               | 38     | 520    |
| 44.4%  | 24.8%            | 12.9%            | 6.5%             | 4.0%             | 7.3%   | 100.0% |

※「返済困難」(1,383件)のうち、債務額不明を除いた債務状況

#### 【返済困難 (他機関を案内)】

(単位:件)

| 他機関への紹介先 | 信用情報機関 | 法テラス | 弁護士会・司法書士会 | 警察 | 都道府県 | 裁判所 | 日本クレジットカウンセリング協会 | 消費者センター | 金融庁財務局 | その他 | 合計  |
|----------|--------|------|------------|----|------|-----|------------------|---------|--------|-----|-----|
| 件数       | 15     | 153  | 75         | 7  | 5    | 0   | 67               | 2       | 0      | 80  | 404 |

## ③若年層（10歳代、20歳代）に関する相談

10歳代に関する相談（相談者が10歳代の相談、または10歳代の相談対象者に関する家族等からの相談）は99件あり、内訳は本人からの相談23件、家族・親族からの相談73件、その他3件であった。20歳代に関する相談（相談者が20歳代の相談、または20歳代の相談対象者に関する家族等からの相談）は1,989件あり、内訳は本人からの相談1,100件、家族・親族からの相談851件、その他38件であった。

家族・親族からの相談では貸付自粛に関するものが過半を占めた。20歳代に関する相談では返済困難に関する相談も多く見られた。

## 【10歳代に関する相談】

(単位：件)

| 相談分類       | 件数 | 割合     | 相談者 |       |     |
|------------|----|--------|-----|-------|-----|
|            |    |        | 本人  | 家族・親族 | その他 |
| 貸付自粛       | 68 | 68.7%  | 4   | 62    | 2   |
| 返済困難       | 6  | 6.1%   | 3   | 3     | 0   |
| 融資関連       | 2  | 2.0%   | 2   | 0     | 0   |
| 業者等の連絡先    | 10 | 10.1%  | 10  | 0     | 0   |
| 信用情報関連     | 1  | 1.0%   | 0   | 1     | 0   |
| ヤミ金融・違法業者  | 1  | 1.0%   | 1   | 0     | 0   |
| 身分証明書等の紛失等 | 1  | 1.0%   | 0   | 1     | 0   |
| 帳簿の開示      | 0  | 0.0%   | 0   | 0     | 0   |
| その他        | 10 | 10.1%  | 3   | 6     | 1   |
| 合 計        | 99 | 100.0% | 23  | 73    | 3   |

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

## 【20歳代に関する相談】

(単位：件)

| 相談分類       | 件数    | 割合     | 相談者   |       |     |
|------------|-------|--------|-------|-------|-----|
|            |       |        | 本人    | 家族・親族 | その他 |
| 貸付自粛       | 967   | 48.6%  | 372   | 576   | 19  |
| 返済困難       | 341   | 17.1%  | 178   | 160   | 3   |
| 融資関連       | 117   | 5.9%   | 74    | 38    | 5   |
| 業者等の連絡先    | 343   | 17.2%  | 339   | 2     | 2   |
| 信用情報関連     | 28    | 1.4%   | 9     | 18    | 1   |
| ヤミ金融・違法業者  | 41    | 2.1%   | 27    | 11    | 3   |
| 身分証明書等の紛失等 | 8     | 0.4%   | 7     | 1     | 0   |
| 帳簿の開示      | 0     | 0.0%   | 0     | 0     | 0   |
| その他        | 144   | 7.2%   | 94    | 45    | 5   |
| 合 計        | 1,989 | 100.0% | 1,100 | 851   | 38  |

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

## 《相談事例》

## 【一般相談（融資関連）事例】(50歳男性)

親戚が死亡した結果、相続が発生した。全く知らされていなかったのが驚いている。支払わなければならないのか。  
▶保証人・連帯保証人でなく、借金を引き継ぎたくない場合、相続放棄をすることを説明。相続を知った日から3か月以内に家庭裁判所で行うことも併せて説明した。

## 【若年層に関する相談事例】(53歳女性)

娘が借金を繰り返し、その都度、両親が立替払いしている。貸付自粛登録を郵送でしたい。  
▶本人しか登録できないこと。また、本人確認の電話に出られないと不受理になること（折り返しでもOK）を伝えると、娘の電話が料金未納で使用できないとのこと。支部窓口での方法をご説明したところ、娘と一緒に窓口で手続きをするとのこと。

## 【一般相談（融資関連）事例】(30歳男性)

先週、副業の申し込みで自分の運転免許証をZoomで見せたいと言われ表面と裏面を見せてしまった。借入されてしまうか。

▶相手方にデータとして提供されてしまった場合は悪用される可能性があることを説明し、心配であれば貸付自粛制度、信用情報機関での本人申告コメント情報登録を案内。副業詐欺が多発しているので十分注意するよう説明した。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している

### ④ヤミ金融・違法業者に関する相談

受付件数は230件（前年度比+22件、+10.6%）と増加。「ヤミ金融・違法業者／被害あり」の相談は、92件（前年度比-1件、-1.1%）と微減した。被害があった場合は速やかに警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。一方、「ヤミ金融・違法業者／被害なし」の相談は、138件（前年度比+23件、+20.0%）と増加した。相談者に対してはヤミ金融・違法業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起するとともに正しい業者の見分け方を教示する等、被害の未然防止を図っている。

相談者の64.8%は男性であり、年齢を聴取することができた148人では、30歳代が最も多く、次いで20歳代、50歳代、40歳代が続いており、幅広い年代層から相談が寄せられている。

### 【受付件数】

（単位：件）

| 分類               | 年度    |       |       |        | 前年度比 |        |
|------------------|-------|-------|-------|--------|------|--------|
|                  | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 割合     | 増減   | 増減率    |
| ヤミ金融・違法業者／被害あり※1 | 104   | 93    | 92    | 40.0%  | -1   | -1.1%  |
| ヤミ金融・違法業者／被害なし※2 | 100   | 115   | 138   | 60.0%  | 23   | +20.0% |
| 合 計              | 204   | 208   | 230   | 100.0% | 22   | +10.6% |

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

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

### 【性別】

（単位：件）

| 性別 | 件数  | 割合     |
|----|-----|--------|
| 男性 | 149 | 64.8%  |
| 女性 | 81  | 35.2%  |
| 合計 | 230 | 100.0% |

### 【年代別件数（被害あり／被害なし）】

（単位：件）

| 年代別   | 被害あり |        | 被害なし |        | 相談合計 |        |
|-------|------|--------|------|--------|------|--------|
|       | 件数   | 割合     | 件数   | 割合     | 件数   | 割合     |
| 10歳代  | 1    | 1.1%   | 0    | 0.0%   | 1    | 0.4%   |
| 20歳代  | 12   | 13.0%  | 18   | 13.0%  | 30   | 13.0%  |
| 30歳代  | 15   | 16.3%  | 27   | 19.6%  | 42   | 18.3%  |
| 40歳代  | 7    | 7.6%   | 20   | 14.5%  | 27   | 11.7%  |
| 50歳代  | 17   | 18.5%  | 13   | 9.4%   | 30   | 13.0%  |
| 60歳代  | 5    | 5.4%   | 5    | 3.6%   | 10   | 4.3%   |
| 70歳以上 | 4    | 4.3%   | 4    | 2.9%   | 8    | 3.5%   |
| 不明    | 31   | 33.7%  | 51   | 37.0%  | 82   | 35.7%  |
| 合 計   | 92   | 100.0% | 138  | 100.0% | 230  | 100.0% |

### (2)貸付自粛制度

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

## 1 貸付自粛制度に関する相談・問合せ

相談・問合せ件数は4,795件（前年度比-199件、-4.0%）であった。そのうち、「本人以外」からの相談は、父母（両親）から息子・娘に関する相談が最も多く、貸付自粛制度についての相談には、多重債務問題の再発防止を希望する相談が多く含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。

（参考）個人信用情報機関である次の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施。

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

## 【貸付自粛制度に関する相談・問合せ】

（単位：件）

| 年度<br>相談種別 |      | 令和<br>5 年度 | 令和<br>6 年度 | 令和<br>7 年度 |        | 前年度比 |        |
|------------|------|------------|------------|------------|--------|------|--------|
|            |      |            |            |            | 割合     | 増減   | 増減率    |
| 登 録        | 本人   | 820        | 1,051      | 1,060      | 34.4%  | 9    | +0.9%  |
|            | 本人以外 | 2,153      | 2,182      | 2,025      | 65.6%  | -157 | -7.2%  |
|            | 計    | 2,973      | 3,233      | 3,085      | 100.0% | -148 | -4.6%  |
| 撤 回        | 本人   | 690        | 733        | 706        | 91.1%  | -27  | -3.7%  |
|            | 本人以外 | 66         | 88         | 69         | 8.9%   | -19  | -21.6% |
|            | 計    | 756        | 821        | 775        | 100.0% | -46  | -5.6%  |
| 問合せ        | 本人   | 286        | 456        | 476        | 50.9%  | 20   | +4.4%  |
|            | 本人以外 | 331        | 484        | 459        | 49.1%  | -25  | -5.2%  |
|            | 計    | 617        | 940        | 935        | 100.0% | -5   | -0.5%  |
| 合計         | 本人   | 1,796      | 2,240      | 2,242      | 46.8%  | 2    | +0.1%  |
|            | 本人以外 | 2,550      | 2,754      | 2,553      | 53.2%  | -201 | -7.3%  |
|            |      | 4,346      | 4,994      | 4,795      | 100.0% | -199 | -4.0%  |

## 2 個人信用情報機関への登録状況

貸付自粛制度の協会受理件数（登録・撤回）は、協会活動及び本制度の継続した周知活動により7,439件（前年度比+502件、+7.2%）、うち登録は4,996件（前年度比+207件、+4.3%）であり、撤回は2,443件（前年度比+295件、+13.7%）であった。

なお、登録者の居住地別上位は、「東京都」496件、「大阪府」453件、「神奈川県」370件、「愛知県」335件、「福岡県」259件等と、大都市圏が多くを占める。

登録者の年代別では、20歳代35.1%、30歳代28.2%で、全体の60%超を構成している。

## 【登録・撤回受理件数】

（単位：件）

| 分類     |    | 年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 前年度比 |        |
|--------|----|----|-------|-------|-------|------|--------|
|        |    |    |       |       |       | 増減   | 増減率    |
| 協会     | 登録 |    | 3,646 | 4,789 | 4,996 | 207  | +4.3%  |
|        | 撤回 |    | 1,311 | 2,148 | 2,443 | 295  | +13.7% |
|        | 計  |    | 4,957 | 6,937 | 7,439 | 502  | +7.2%  |
| 個信センター | 登録 |    | 356   | 230   | 205   | -25  | -10.9% |
|        | 撤回 |    | 313   | 170   | 48    | -122 | -71.8% |
|        | 計  |    | 669   | 400   | 253   | -147 | -36.8% |
| 登録     |    |    | 4,002 | 5,019 | 5,201 | 182  | +3.6%  |
| 撤回     |    |    | 1,624 | 2,318 | 2,491 | 173  | +7.5%  |
| 合計     |    |    | 5,626 | 7,337 | 7,692 | 355  | +4.8%  |

※個信センター：全国銀行個人信用情報センター

【登録者の居住地別件数（協会受付分）】

（単位：件）

|     |     |      |     |      |     |     |     |      |       |
|-----|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|------|-------|
| 北海道 | 199 | 埼玉県  | 279 | 岐阜県  | 60  | 鳥取県 | 23  | 大分県  | 52    |
| 青森県 | 52  | 千葉県  | 248 | 静岡県  | 142 | 島根県 | 18  | 宮崎県  | 48    |
| 岩手県 | 34  | 東京都  | 496 | 愛知県  | 335 | 岡山県 | 95  | 鹿児島県 | 55    |
| 宮城県 | 83  | 神奈川県 | 370 | 三重県  | 64  | 広島県 | 151 | 福岡県  | 259   |
| 秋田県 | 26  | 新潟県  | 71  | 滋賀県  | 63  | 山口県 | 59  | 佐賀県  | 38    |
| 山形県 | 28  | 山梨県  | 20  | 京都府  | 89  | 徳島県 | 41  | 長崎県  | 58    |
| 福島県 | 64  | 長野県  | 43  | 大阪府  | 453 | 香川県 | 47  | 沖縄県  | 43    |
| 茨城県 | 83  | 富山県  | 35  | 兵庫県  | 217 | 愛媛県 | 76  | 合 計  | 4,996 |
| 栃木県 | 49  | 石川県  | 42  | 奈良県  | 52  | 高知県 | 29  |      |       |
| 群馬県 | 46  | 福井県  | 44  | 和歌山県 | 30  | 熊本県 | 87  |      |       |

【登録者の年代別件数（協会受付分）】

（単位：件）

| 登録申告者年代 | 年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 割合     | 前年度比 |        |
|---------|----|-------|-------|-------|--------|------|--------|
|         |    |       |       |       |        | 増減   | 増減率    |
| 10歳代    |    | 8     | 62    | 69    | 1.4%   | 7    | +11.3% |
| 20歳代    |    | 998   | 1,705 | 1,753 | 35.1%  | 48   | +2.8%  |
| 30歳代    |    | 1,088 | 1,354 | 1,408 | 28.2%  | 54   | +4.0%  |
| 40歳代    |    | 747   | 792   | 811   | 16.2%  | 19   | +2.4%  |
| 50歳代    |    | 458   | 507   | 538   | 10.8%  | 31   | +6.1%  |
| 60歳代    |    | 239   | 263   | 265   | 5.3%   | 2    | +0.8%  |
| 70歳代以上  |    | 108   | 106   | 152   | 3.0%   | 46   | +43.4% |
| 合計      |    | 3,646 | 4,789 | 4,996 | 100.0% | 207  | +4.3%  |

③ 貸付自粛登録の理由

貸付自粛登録・撤回時に、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取りを行っている。登録の目的は「ギャンブル等を止められない」が最多で2,154件（43.1%）となっている。

【貸付自粛登録の理由】

（単位：件）

| 登録の目的          | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 割合     | 前年度比 |       |
|----------------|-------|-------|-------|--------|------|-------|
|                |       |       |       |        | 増減   | 増減率   |
| ギャンブル等を止められない  | 1,630 | 2,023 | 2,154 | 43.1%  | 131  | +6.5% |
| 遊興費を使いすぎてしまう   | 787   | 1,067 | 1,073 | 21.5%  | 6    | +0.6% |
| 過剰に買い物をしてしまう   | 545   | 622   | 640   | 12.8%  | 18   | +2.9% |
| その他（借金防止・再登録等） | 684   | 1,077 | 1,129 | 22.6%  | 52   | +4.8% |
| 合計             | 3,646 | 4,789 | 4,996 | 100.0% | 207  | +4.3% |

【ギャンブルを起因とする登録者状況（協会受付分）】

（単位：件）

|       | 登録件数  | 登録者ギャンブル | 性別    |      | ギャンブル種類（複数選択含む） |       |       |       |        |          |       | 合計     |
|-------|-------|----------|-------|------|-----------------|-------|-------|-------|--------|----------|-------|--------|
|       |       |          | 男性    | 女性   | パチンコ            | 競馬    | レース   | 競輪    | オートレース | オンラインカジノ | その他※1 |        |
| 令和7年度 | 4,996 | 2,154    | 2,086 | 68   | 1,489           | 705   | 526   | 553   | 97     | 61       | 96    | 3,527  |
| （構成比） |       | 43.1%    | 96.8% | 3.2% | 42.2%           | 20.0% | 14.9% | 15.7% | 2.8%   | 1.7%     | 2.7%  | 100.0% |
| 令和6年度 | 4,789 | 2,023    | 1,956 | 67   | 1,444           | 657   | 431   | 467   | 90     | 132      | 98    | 3,319  |
| （構成比） |       | 42.2%    | 96.7% | 3.3% | 43.5%           | 19.8% | 13.0% | 14.1% | 2.7%   | 4.0%     | 3.0%  | 100.0% |
| 令和5年度 | 3,646 | 1,630    | 1,590 | 40   | 1,181           | 530   | 234   | 308   | 51     | 159      | 58    | 2,521  |
| （構成比） |       | 44.7%    | 97.5% | 2.5% | 46.8%           | 21.0% | 9.3%  | 12.2% | 2.0%   | 6.3%     | 2.3%  | 100.0% |

※1 その他とは、宝くじ、麻雀等

## 【貸付自粛制度撤回の理由（協会受付分）】

(単位:件)

| 撤回申告の理由         | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 割合     | 前年度比 |         |
|-----------------|-------|-------|-------|--------|------|---------|
|                 |       |       |       |        | 増減   | 増減率     |
| 住宅ローン等の新規契約のため  | 227   | 297   | 559   | 22.9%  | 262  | +88.2%  |
| クレジットカードが必要となった | 227   | 372   | 397   | 16.3%  | 25   | +6.7%   |
| 再登録のため          | 221   | 335   | 349   | 14.3%  | 14   | +4.2%   |
| 登録の必要がなくなった     | 400   | 677   | 730   | 29.9%  | 53   | +7.8%   |
| 生活資金が必要となった     | 231   | 466   | 400   | 16.4%  | -66  | -14.2%  |
| その他・無回答         | 5     | 1     | 8     | 0.3%   | 7    | +700.0% |
| 合 計             | 1,311 | 2,148 | 2,443 | 100.0% | 295  | +13.7%  |

## (3)生活再建支援カウンセリング

## 「生活再建支援カウンセリング」

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

金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、協会独自の取り組みである。多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあることから、親族や配偶者は本人が立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員である。

相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでおり（相談料は無料）、カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務再発防止の効果があるとの言葉をいただいている。

## 1 受付状況

新規相談者30人、前年度から繰り越した継続相談者48人、合計78人の相談者に対し、協会への直接の来所、及び電話によるカウンセリング相談を330回実施した。

## 【カウンセリング実施件数】

(単位:人、回)

| 年度<br>新規・継続 | 令和5年度 |      | 令和6年度 |      | 令和7年度 |      | 前年度比 |        |      |        |
|-------------|-------|------|-------|------|-------|------|------|--------|------|--------|
|             |       |      |       |      |       |      | 人数   |        | 相談回数 |        |
|             | 人数    | 相談回数 | 人数    | 相談回数 | 人数    | 相談回数 | 増減   | 増減率    | 増減   | 増減率    |
| 新規相談者       | 53    | 221  | 56    | 241  | 30    | 146  | -26  | -46.4% | -95  | -39.4% |
| 継続相談者       | 46    | 202  | 32    | 129  | 48    | 184  | 16   | +50.0% | 55   | +42.6% |
| 合計          | 99    | 423  | 88    | 370  | 78    | 330  | -10  | -11.4% | -40  | -10.8% |

## 2 新規相談者の属性等について

新規相談者30人のうち債務者本人は21人、配偶者・親族等の関係者9人であり、年代別では、「債務者本人」は、20歳代が多く、「関係者」では、30歳代から60歳代が多い。

新規相談者（債務者本人、21人）の債務の原因は、「買い物」3人（14.3%）、「ギャンブル癖」2人（9.5%）、「遊興費・飲食費・交際費」9人（42.9%）、「生活費の補てん」3人（14.3%）、「その他」4人（19.0%）だった。過去の債務清算経験有無は、「清算あり」19人（90.5%）、「清算なし」2人（9.5%）と9割が過去の清算後に再び債務の悩みを抱えている。

清算経験あり19人の内訳は、「親族による肩代わり」15人（78.9%）、「任意整理」4人（21.1%）であった。

### 【新規相談者属性（性別）】

（単位：人）

| 性別 | 債務者本人 |        | 関係者 |        | 合計 |        |
|----|-------|--------|-----|--------|----|--------|
|    | 人数    | 割合     | 人数  | 割合     | 人数 | 割合     |
| 男性 | 11    | 52.4%  | 1   | 11.1%  | 12 | 40.0%  |
| 女性 | 10    | 47.6%  | 8   | 88.9%  | 18 | 60.0%  |
| 合計 | 21    | 100.0% | 9   | 100.0% | 30 | 100.0% |

### 【新規相談者属性（年代別）】

（単位：人）

| 性別    | 債務者本人 |        | 関係者 |        | 合計 |        |
|-------|-------|--------|-----|--------|----|--------|
|       | 人数    | 割合     | 人数  | 割合     | 人数 | 割合     |
| 20歳代  | 9     | 42.9%  | 0   | 0.0%   | 9  | 30.0%  |
| 30歳代  | 5     | 23.8%  | 2   | 22.2%  | 7  | 23.3%  |
| 40歳代  | 5     | 23.8%  | 2   | 22.2%  | 7  | 23.3%  |
| 50歳代  | 1     | 4.8%   | 2   | 22.2%  | 3  | 10.0%  |
| 60歳代  | 1     | 4.8%   | 3   | 33.3%  | 4  | 13.3%  |
| 70歳以上 | 0     | 0.0%   | 0   | 0.0%   | 0  | 0.0%   |
| 合計    | 21    | 100.0% | 9   | 100.0% | 30 | 100.0% |

### 【新規相談者（債務者本人）債務原因】

（単位：人）

| 債務の原因       |    |        |
|-------------|----|--------|
| （債務者本人）     | 人数 | 割合     |
| 買い物         | 3  | 14.3%  |
| ギャンブル癖      | 2  | 9.5%   |
| 遊興費・飲食費・交際費 | 9  | 42.9%  |
| 生活費の補てん     | 3  | 14.3%  |
| その他         | 4  | 19.0%  |
| 合計          | 21 | 100.0% |

### 【新規相談者（債務者本人）清算歴】

（単位：人）

| 清算経験有無  |    |        |
|---------|----|--------|
| （債務者本人） | 人数 | 割合     |
| あり      | 19 | 90.5%  |
| なし      | 2  | 9.5%   |
| 合計      | 21 | 100.0% |



（単位：人）

| 清算経験ありの人  |    |        |
|-----------|----|--------|
| （債務者本人）   | 人数 | 割合     |
| 親族による肩代わり | 15 | 78.9%  |
| 自己資金（貯金）  | －  | 0.0%   |
| 任意整理      | 4  | 21.1%  |
| 法的整理      | －  | 0.0%   |
| その他（自力返済） | －  | 0.0%   |
| 合計        | 19 | 100.0% |

新規相談者（債務者本人、21人）の相談時の債務状況については、「債務あり」19人、「債務なし」2人（相談前に清算を含む）であった。債務あり相談者（19人）の債務件数は、「2～3件」が10人と最も多く、次いで「6件以上」が5人であった。債務額は、「300万以上」と「50万～100万未満」が各6人と最も多かった。

#### 【新規相談者（債務者本人）の債務状況】

| (単位：人) |    | (単位：人) |    | (単位：人)     |    |
|--------|----|--------|----|------------|----|
| 債務の有無  |    | 債務件数   |    | 債務額        |    |
| 債務あり   | 19 | 6件以上   | 5  | 300万以上     | 6  |
| 債務なし   | 2  | 4～5件   | 3  | 200～300万未満 | 5  |
| 合計     | 21 | 2～3件   | 10 | 100～200万未満 | 2  |
|        |    | 1件     | 1  | 50～100万未満  | 6  |
|        |    | 合計     | 19 | 1～50万未満    | 0  |
|        |    |        |    | 合計         | 19 |

### ③ 終了結果

カウンセリングを終了した相談者は44人であり、そのうち24人（54.5％）については改善の結果を確認することができた。内訳は「問題行動が改善された」6人（13.6％）、「家族関係が改善された」11人（25.0％）、「家計状況が改善された」7人（15.9％）であった。一方、残る20人（45.5％）については相談者の都合により途中で中断したため、改善結果の確認には至らなかった。カウンセリングの相談期間は概ね1年程度を目安としているが、相談内容によっては数年を要するケースもある。

#### 【カウンセリング終了者の改善状況】

(単位：人)

| 終了者の改善内容   | 人数 | 割合     |
|------------|----|--------|
| 問題行動が改善された | 6  | 13.6%  |
| 家族関係が改善された | 11 | 25.0%  |
| 家計状況が改善された | 7  | 15.9%  |
| 改善計        | 24 | 54.5%  |
| 改善未確認      | 20 | 45.5%  |
| 合計         | 44 | 100.0% |

### ④ カウンセリング事例

#### 【40代男性 趣味に没頭し、散財してしまった男性】 カウンセリング回数：全15回 期間：1年11か月

車のカスタマイズや好きなバンドのコンサートなど、「欲しい」と思うと借入をしてまで購入してきた。過去3回返済困難となり、その際はいずれも妻が家計費で立て替えた。今回も同様に返済困難となり、任意整理を行うことになった。

「二度と繰り返さないために、借金をしないようにしたい」と強い意志をもってカウンセリングを開始した。カウンセリング開始後にも「このくらいいいだろう」とつい欲しいものに手を出してしまうことがあり、これが借金再発の要因と考えられた。相談者自身もこの行動パターンを認識し修正する取り組みを始めた。毎日「欲しい」と思った気持ちを記録し衝動的な消費を抑える力を養った。月に1回のカウンセリングで報告することが抑止力になり、継続的な行動変容に繋がった。「本当に必要なものか」と自問する癖がつき、欲しいものがあつた場合は妻に相談することもできるようになった。妻からも「頑張っているから買っていいよ」と承認される場面もあり、夫婦間の信頼関係も深まっていった。家計管理についても夫婦で相談できるようになり、カウンセリングを卒業となった。

#### 【アンケートより】

正直にいうと、最初はカウンセリングに対して「弱い人間が受けるものだ」と否定的な気持ちがありました。話していく中で、自分の事として、正直に向き合えるようになりました。何が問題で、どう取り組めばいいか一緒に考えてもらえました。定期的に報告することで継続でき、習慣化できたのだと思います。ありがとうございました。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

### 3. 苦情処理手続

#### 「貸金業務等関連苦情」

##### 【紛争解決等業務に関する規則】

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

#### (1) 苦情処理手続受付状況

苦情処理手続受付件数は60件で、前年度比-4件（-6.3%）とやや減少した。苦情内容は「請求業務」が15件（25.0%）と最も多く、「契約内容」12件（20.0%）、「融資関連」12件（20.0%）と続いた。前年度と比較すると「個人情報」が5件から11件に増加した一方、「事務処理」は11件から6件に減少した。

#### 【苦情処理手続受付状況】

（単位：件）

| 分類            | 年度    |       |       |        | 前年度比 |         |
|---------------|-------|-------|-------|--------|------|---------|
|               | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 割合     | 増減   | 増減率     |
| 請求業務          | 6     | 14    | 15    | 25.0%  | 1    | +7.1%   |
| 契約内容          | 9     | 18    | 12    | 20.0%  | -6   | -33.3%  |
| 融資関連          | 8     | 16    | 12    | 20.0%  | -4   | -25.0%  |
| 個人情報          | 2     | 5     | 11    | 18.3%  | 6    | +120.0% |
| 事務処理          | 7     | 11    | 6     | 10.0%  | -5   | -45.5%  |
| 帳簿の開示         | -     | -     | 1     | 1.7%   | 1    | -       |
| 広告・勧誘         | -     | -     | 1     | 1.7%   | 1    | -       |
| 金利            | -     | -     | 1     | 1.7%   | 1    | -       |
| クレジットカード等不正使用 | 1     | -     | 1     | 1.7%   | 1    | -       |
| 合計            | 33    | 64    | 60    | 100.0% | -4   | -6.3%   |

#### (2) 苦情処理手続状況

苦情処理手続きを終了した58件の終了事由別の内訳件数は、「解決」が45件、「不調」が10件、「移行」が2件、「不応諾」が1件であった。翌年度への持ち越しが3件であった。

また、苦情処理手続（不応諾及び移送を除く）の所要日数は、「1か月未満」が55件、「1か月以上3か月未満」が2件であった。

#### 【苦情処理手続状況】

（単位：件）

| ① 苦情処理手続件数<br>（当期の状況） |         |       |         |         | ② 苦情処理手続の終了事由別の内訳件数<br>（当期の既済事件） |    |    |     |    |    |     |    | ③ 苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間<br>（当期の既済事件） |            |            |       |    |
|-----------------------|---------|-------|---------|---------|----------------------------------|----|----|-----|----|----|-----|----|-----------------------------------------|------------|------------|-------|----|
| 前期の未済件数               | 当期の受付件数 | 受付件数計 | 当期の既済件数 | 当期の未済件数 | 不開始                              | 解決 | 移行 | 不応諾 | 不調 | 移送 | その他 | 計  | 1か月未満                                   | 1か月以上3か月未満 | 3か月以上6か月未満 | 6か月以上 | 計  |
| 1                     | 60      | 61    | 58      | 3       | 0                                | 45 | 2  | 1   | 10 | 0  | 0   | 58 | 55                                      | 2          | 0          | 0     | 57 |

※不開始…手続が開始される前に苦情が解決したため、手続開始に至らなかったもの。

※解決…手続開始後に苦情が解決したもの。

※移行…苦情処理手続を実施したが、最終的に紛争解決手続へ移行したもの。

※不応諾…金融機関が苦情処理手続に応じなかったもの。

※不調…苦情処理手続を実施したが、申立人の納得が得られなかったもの（移行を除く）。

※移送…指定紛争解決機関が、他の指定紛争解決機関の苦情処理手続に付することが適当と認めたもの。

※その他…苦情処理手続が終了しているが、上記のいずれにも分類されないもの。

### (3)主な苦情処理手続事例

#### 【個人情報】

融資の申し込みをしたが断られたため、相手方に個人情報の破棄を依頼したが「永久保存」との回答を受けた。個人情報流出事案のニュースも聞いており不安。またメールでの回答依頼も断られた。これらについて苦情を申し立てたい。

相手方によれば、担当者の誤案内であった。実際には本人確認書類はすぐに破棄しており、本人確認書類記載の情報は一定期間データで保存し、期間経過後は削除している。メールでの回答については貴重なご意見として検討していく。

#### 【契約内容】

借入れを完済後、担当者に手数料等の内訳を教えてほしいと依頼したところ「そんなものは出せない」と言われ、電話を一方的に切られた。手数料等の内訳を知りたい。

相手方に確認したところ、担当者が誤案内したことを認め、担当者から申立人に謝罪と手数料等の内訳を知らせることで協会の対応を終了した。

#### 【事務処理】

返済手続きを完了するため、相談窓口で指示されたとおりにアプリを操作したが手続きを進められなかったことについて、苦情を申し立てたい。

相手方によれば、公表している問合せ窓口は延滞等の相談窓口であり、アプリ操作の問合せは別の部署になる。今回は対応したオペレーターが分かる範囲で案内をしたが不十分だった。アプリ担当から申立人に案内することで、対応を終了とした。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

### (4)業態別苦情処理手続件数

業態別苦情処理手続件数は、処理件数60件の内、33件が消費者向無担保貸金業者、9件がクレジットカード会社、7件が事業者向貸金業者、5件が消費者向住宅向貸金業者であった。

#### 【業態別苦情処理手続件数】

(単位:件)

| 業態          | 年度 | 令和<br>5年度 | 令和<br>6年度 | 令和<br>7年度 | 割合     | 前年度比 |         |
|-------------|----|-----------|-----------|-----------|--------|------|---------|
|             |    |           |           |           |        | 増減   | 増減率     |
| 消費者向無担保貸金業者 |    | 17        | 40        | 33        | 55.0%  | -7   | -17.5%  |
| 消費者向有担保貸金業者 |    | 1         | 1         | 2         | 3.3%   | 1    | +100.0% |
| 消費者向住宅向貸金業者 |    | 1         | 1         | 5         | 8.3%   | 4    | +400.0% |
| 事業者向貸金業者    |    | 4         | 8         | 7         | 11.7%  | -1   | -12.5%  |
| クレジットカード会社  |    | 2         | 7         | 9         | 15.0%  | 2    | +28.6%  |
| 信販会社        |    | 3         | 4         | 1         | 1.7%   | -3   | -75.0%  |
| 流通・メーカー系会社  |    | 3         | 2         | 3         | 5.0%   | 1    | +50.0%  |
| 建設・不動産業者    |    | 1         | 1         | -         | 0.0%   | -1   | -       |
| リース会社       |    | 1         | -         | -         | 0.0%   | -    | -       |
| 合 計         |    | 33        | 64        | 60        | 100.0% | -4   | -6.3%   |

## 4. 紛争解決手続（ADR）

### 「貸金業務関連紛争」

#### 【紛争解決等業務に関する規則】

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

### (1)紛争解決手続（ADR）受理状況

紛争解決手続（ADR）は、8件（前年度比+5件）受理した。内訳は「契約内容」に関するものが6件、「クレジットカード等不正使用」が2件であった。

#### 【紛争解決手続（ADR）受理件数】

（単位：件）

| 分類            | 年度 | 令和<br>5年度 | 令和<br>6年度 | 令和<br>7年度 | 割合     | 前年度比 |         |
|---------------|----|-----------|-----------|-----------|--------|------|---------|
|               |    |           |           |           |        | 増減   | 増減率     |
| 契約内容          |    | 0         | 3         | 6         | 100.0% | 3    | +100.0% |
| クレジットカード等不正使用 |    | 0         | 0         | 2         | 0.0%   | 2    | －       |
| 融資関連          |    | 5         | 0         | 0         | 0.0%   | －    | －       |
| 合 計           |    | 5         | 3         | 8         | 100.0% | 5    | +166.7% |

### (2)終了事由別の内訳及び所要期間

令和7年度に終了した紛争解決手続は5件（前年度からの継続案件2件を含む）であり、終了事由別の内訳は、「和解」1件、「取下げ」1件、「和解見込み無し」3件であった。所要期間は「3か月以上6か月未満」が2件、「6か月以上」が3件であった。

#### 【紛争解決手続（ADR）終了件数】

※令和7年度に終了した5件（継続案件2件含む）の内訳

（単位：件）

| 処理結果    | 紛争処理手続段階における所要日数別内訳 |                |                |       | 合計 |
|---------|---------------------|----------------|----------------|-------|----|
|         | 1か月未満               | 1か月以上<br>3か月未満 | 3か月以上<br>6か月未満 | 6か月以上 |    |
| 和解      | －                   | －              | 1              | －     | 1  |
| 取下げ     | －                   | －              | －              | 1     | 1  |
| 和解見込み無し | －                   | －              | 1              | 2     | 3  |
| 合計      | －                   | －              | 2              | 3     | 5  |

### 【参考】紛争解決手続（ADR）に係る所要期間等の年度別推移

令和5年度～令和7年度の3年間に紛争解決業務が終了した件数は14件。うち9件（64.3%）は、規則上の標準処理期間6か月以内に終了しており、平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均6.4か月であった。なお、終了件数14件中和解が成立したものは7件（50.0%）であった。

【紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移】

(単位:件)

| 対象期間と計数              | 令和5年度    | 令和6年度     | 令和7年度    | 令和5年度～令和7年度合計 |
|----------------------|----------|-----------|----------|---------------|
| (1)終了件数              | 7        | 2         | 5        | 14            |
| (2)終了までの期間別件数(構成比)   |          |           |          |               |
| 1か月未満                | －        | －         | －        | －             |
| 1か月以上～3か月未満          | 2        | 1         | －        | 3             |
| 3か月以上～6か月未満          | 3        | 1         | 2        | 6             |
| 6か月以上～               | 2        | －         | 3        | 5             |
| (3)処理期間内外の件数(構成比)(※) |          |           |          |               |
| 標準処理期間(6月)内          | 5        | 2         | 2        | 9             |
| 標準処理期間(6月)外          | 2        | －         | 3        | 5             |
| (4)平均処理期間(月数)        | 5.3月     | 4.0月      | 9.0月     | (平均)6.4月      |
| (5)紛争解決手続担当の組数又は人数   | 2人       | 2人        | 2人       | (平均)2人        |
| (6)和解件数(和解率)         | 4(57.1%) | 2(100.0%) | 1(20.0%) | 7(50.0%)      |

## 5. 関係先との連携及び講演等活動状況

### (1)行政・警察等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、警察庁生活安全局、警視庁生活安全相談センターを訪問し情報提供・意見交換を行ったほか、各支部において財務局・都道府県並びに消費生活センターを定期的に訪問し情報提供・意見交換を行った。

### (2)消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」

全国を2地区に分け、消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」をWeb会議で開催し、協会の活動及び「金融リテラシー向上コンソーシアム」の概要、展望等についての説明ののち、事前に募集したテーマに基づき情報・意見交換を行った。

| 日付                          | 主なテーマ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6月25日<br>東日本地区<br>22団体28名参加 | <b>1. 令和6年度相談・苦情・紛争受付状況報告</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>資金需要者等からの相談・苦情・紛争等について</li> <li>金融経済教育・啓発活動及び金融リテラシー向上コンソーシアムの活動状況</li> </ul> <b>2. 意見交換</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>貸金業者の広告について</li> <li>ギャンブル依存症に対する取り組みについて</li> <li>副業詐欺について</li> </ul>                                                              |
| 2月25日<br>西日本地区<br>22団体31名参加 | <b>1. 令和7年度上半期相談・苦情・紛争受付状況報告</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>資金需要者等からの相談・苦情・紛争等について</li> <li>金融経済教育・啓発活動及び金融リテラシー向上コンソーシアムの活動状況</li> </ul> <b>2. 意見交換</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>投資詐欺・副業詐欺とオンライン借入に関する懸念について</li> <li>規制と信用情報の即時反映に関する要望について</li> <li>画面共有アプリを用いた詐欺への対応について</li> <li>貸金業者のCMに関する意見について</li> </ul> |

### (3)国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」

7月17日に、独立行政法人国民生活センターと通算20回目となる「実務担当者意見交換会」を実施した。協会からは令和6年度の相談・苦情・紛争等の対応状況や、金融経済教育・啓発活動及び金融リテラシー向上コンソーシアム活動状況について報告を行った。国民生活センターからは令和6年度の活動実績の報告があったのち、副業詐欺の水際対策等について意見交換を行った。

### (4)協会員との「情報・意見交換会」

6月18日及び2月18日に、協会員のお客様相談対応部署との「情報・意見交換会」を、会議室及びWeb会議で開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有及び相互連携を図った。

### (5)貸付自粛制度の周知活動

ギャンブル等依存症対策基本法及び基本計画に関連し、依存症関係機関等への「貸付自粛制度」の周知活動を実施した。

#### 【令和7年度実績】

ギャンブル等依存症関係医療機関、公営ギャンブル施行者、ギャンブル依存症予防回復支援センター、日本アルコール・アディクション医学会、日本アルコール関連問題学会、全国都道府県消費生活センター等

### (6)相談対応等出前講座

消費生活相談員、社会福祉協議会等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会でカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の出前講座（Web含）を行った。

| 日付       | 相手先                    | 参加人数 |
|----------|------------------------|------|
| 5月8日     | 松戸市教育委員会児童生徒課          | 25   |
| 6月19日    | 金融庁主催 財務局多重債務相談員       | 10   |
| 10月31日   | 広島市消費生活センター            | 30   |
| 11月27日   | 奄美信用組合                 | 80   |
| 1月21日    | 岩手県立県民生活センター           | 20   |
| 1月26日    | 松戸市消費生活課               | 25   |
| 1月28日    | 三重県消費生活センター            | 30   |
| 2月5日     | 世田谷区役所経済産業部消費生活課       | 23   |
| 2月12・13日 | 株式会社コメリキャピタル           | 22   |
| 3月22日    | アルコール嗜癖関連問題学会 東海・北陸地方会 | 126  |



株式会社コメリキャピタルでの研修の様子

## (7)「センターだより(季刊)」の発行

手続実施基本契約を締結した加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回(四半期ごと)発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報等のフィードバックを実施した。

## (8)指定紛争解決機関(ADR)の会議体

### 1 金融トラブル連絡調整協議会

金融トラブル連絡調整協議会は、金融審議会答申等を踏まえ、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげることを目的として、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加により開催されている。令和7年度は金融庁会議室において2回開催された。

| 第68回金融トラブル連絡調整協議会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>日時:令和7年6月23日(月曜日)13時00分～15時00分<br/>                     場所:中央合同庁舎第7号館9階 905B会議室 ※オンライン併用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各指定紛争解決機関の業務実施状況(令和6年度)</li> <li>・ADR機関の連携について</li> <li>・「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等</li> <li>・「金融ADR連絡協議会(第42回・43回)」の概要報告</li> </ul>                                                                                 |
| 第69回金融トラブル連絡調整協議会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>日時:令和8年2月26日(木曜日) 15時00分～17時00分<br/>                     場所:中央合同庁舎第7号館15階 1518会議室 ※オンライン併用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各指定紛争解決機関の業務実施状況(令和7年度上期)</li> <li>・業界団体および指定紛争解決機関における相談・苦情・紛争の件数について(令和6年度)</li> <li>・利用者にとって納得感のある手続実施に向けた指定紛争解決機関の取組について</li> <li>・「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等</li> <li>・「金融ADR連絡協議会(第44回・45回)」の概要報告</li> </ul> |

### 2 金融ADR連絡協議会

金融ADR連絡協議会は、金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議の提言を踏まえ、すべての指定紛争解決機関等で構成された協議会である。令和7年度は5回開催され(4月16日、5月7日、10月22日、11月13日、3月30日)、「ADR機関の連携について」「紛争解決手続におけるオンライン活用について」「利用者にとって納得感のある手続実施に向けたADR機関の取組について」「金融ADRにおけるAI活用の状況及び課題について」等について、各機関からの報告及び意見交換等が行われた。

## (9)その他会議体

### 1 貸金業相談・紛争解決センター（本部）

各会議体に貸金業相談・紛争解決センターが出席し（書面開催等を含む）、協会の活動報告や情報・意見交換等を実施。

| 会議体                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都多重債務問題対策協議会貸金業部会</li> <li>・東京都多重債務問題対策協議会</li> <li>・東京都多重債務問題対策協議会相談部会</li> <li>・東京都多重債務問題対策協議会相談部会・貸金業対策部会合同部会</li> <li>・千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会（Web）</li> <li>・神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会（Web）</li> <li>・リカバリーサポート・ネットワーク総会・意見交換会</li> <li>・消費者信用関係団体懇談会</li> </ul> |

### 2 各支部

各会議体に各支部で出席し（書面開催等を含む）、協会の活動報告や意見交換等を実施。

| 会議体             | 都道府県                                                                                                        |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 貸金業監督者会議        | 財務局主催会議（都度参加）                                                                                               |
| 貸金業関係幹事会（連絡会）関連 | 青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、東京、神奈川、千葉、新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、三重、滋賀、京都、和歌山、岡山、広島、鳥取、島根、山口、徳島、香川、愛媛、高知（33都府県） |
| 安全安心まちづくり関連     | 埼玉、新潟、石川、愛知、和歌山、徳島、高知、福岡（8県）                                                                                |
| 多重債務対策協議会関連     | 北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、埼玉、千葉、新潟、富山、石川、福井、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、島根、岡山、広島、香川、高知、福岡、鹿児島、沖縄（28道県）                 |
| その他             | 山形、福島、埼玉、岐阜、静岡、愛知、三重、鳥取（8県）                                                                                 |

※「その他」は、ギャンブル等依存症対策推進協議会、暴力団排除連絡協議会等である。

※同一都道府県内の複数の会議に出席した場合も都道府県単位でカウントしている。

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

### 3 監査の実施

## 1. 令和7年度監査計画

### (1)監査方針

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

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

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

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

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

### (2)監査の重点事項

令和7年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ①法令等遵守状況及び経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む）
- ②返済能力調査の適切性（18、19歳の若年者への貸付けに係る返済能力調査の適切性等を含む）
- ③取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況（マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドラインの遵守状況を含む）
- ④利息・保証料等に係る制限等の遵守状況
- ⑤システムリスク管理態勢の整備状況（サイバーセキュリティ管理態勢の整備状況を含む）
- ⑥法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

### (3)監査対象協会員

#### ①実地監査

監査対象先の選定については、規模、業務内容等を踏まえ、実態把握などリスクベースで監査の必要性が高い協会員を優先するとともに、引き続き効率的・効果的な監査を実施する。

#### ②書類監査

令和7年度書類監査の対象協会員は、前年度に引き続き、翌年度（令和8年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和7年度下期に行う。

また、定期の書類監査のほか、新規加入協会員及び特定の項目について実態把握や点検が必要な協会員については、個別の書類監査を実施する。

## 2. 監査の手法等

### (1)実地監査

#### ①対象協会員

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

また、特別監査は、協会が監査結果等に基づき改善報告等を求めた協会員を対象に実施した。

#### ②事前調査等

監査実施通知書に貸金業務に関する質問書を同封し、契約書ひな型等関係資料とともに返送を受け、

さらに、電話によるヒアリングなどを加えて業務内容等の把握に努めた。

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

### ③本調査等

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

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

### ④その他

法令・諸規則等の遵守の徹底及び違反行為の再発防止に資するため、実地監査で指摘した事例については、解説を付して「指摘事例集」として取りまとめて協会員に周知した。さらに、協会員の内部管理態勢の整備・充実に資するため、実地監査で収集した良い事例についても、取りまとめて協会員に周知した。

## (2)書類監査

書類監査報告書の設問については、本来の目的であるモニタリングに重点を置き、業務運営上の基本的事項について、簡潔な質問をして回答を得る方式とすることに努めた。

定期書類監査の設問数は60問とし、個別書類監査の設問数は58問とした。

なお、改善指導については、設問に対し未整備、未実施と回答した協会員には、架電等により改善指導を実施した。

### ①定期書類監査

令和8年度に貸金業登録の満了日を迎える316協会員のうち、廃業等の1協会員を除く315協会員に実施した。

(スケジュール)

- a. 令和8年1月22日 定期書類監査実施通知書発出
- b. 令和8年2月24日 定期書類監査報告書提出期限
- c. 令和8年4月17日 定期書類監査結果通知書発出

### ②個別書類監査

本協会に新規加入から概ね6ヵ月が経過した47協会員に実施した。

- a. 令和7年7月22日15協会員に実施
- b. 令和7年11月21日13協会員に実施
- c. 令和8年2月24日19協会員に実施

## 3. 監査結果について

### ①実地監査

#### (1)監査結果の概要

令和7年度の実地監査は、協会員の規模、業務内容等を踏まえ、実態把握などリスクベースで監査の必要性が高い協会員を優先して行ったことにより、一般監査68協会員、特別監査1協会員の合計69協会員(前年度71協会員)に対して実施した。業態別では消費者向けが42協会員(構成比60.9%)、事業者向けが27協会員(同39.1%)であった。

実地監査の結果、指摘があった協会員は25協会員(前年度22協会員)で、その割合は36.2%(同31.0%)であった。指摘件数の合計は42件(同32件)で、実施した1協会員当たりの指摘件数は0.6件(同0.5件)、指摘があった1協会員当たりの指摘件数は1.7件(同1.5件)であった。

指摘事項については、「契約締結時の書面の交付(貸金業法第17条)」、「契約締結前の書面の交付(同

16条の2)」、「法人向け貸付けにおける返済能力の確認（自主規制基本規則第32条）」が多く、指導事項では、「ホームページの記載事項」、「重要事項変更時の書面の交付（和解書等の記載項目）」、「反社会的勢力に対する態勢（事前・定期の反社照会等）」、「個人情報の安全管理措置（個人情報取得の同意等）」に関するものが多く見受けられた。

#### ①実施協会員数等

|              |        |                  |       |
|--------------|--------|------------------|-------|
| 実施協会員数 (A)   | 69 協会員 | 指摘有協会員の発生率 (B/A) | 36.2% |
| 指摘有の協会員数 (B) | 25 協会員 |                  |       |

#### ②指摘件数等

| 区分                     | 指摘項目     | 指摘事項   | 法令等違反事項 | 改善事項   | 指導事項   |
|------------------------|----------|--------|---------|--------|--------|
| 一般監査                   | 貸金業法     | 32件    | 6件      | 26件    |        |
|                        | 自主規制関連   | 5件     | 2件      | 3件     |        |
|                        | その他法令    | 2件     | 0件      | 2件     |        |
| 小計                     | 指摘件数     | 39件    | 8件      | 31件    | 138件   |
| 特別監査                   | 貸金業法     | 1件     | 1件      | 0件     |        |
|                        | 自主規制関連   | 1件     | 0件      | 1件     |        |
|                        | その他法令    | 1件     | 0件      | 1件     |        |
| 小計                     | 指摘件数     | 3件     | 1件      | 2件     | 7件     |
| 合計                     | 指摘件数 (C) | 42件    | 9件      | 33件    | 145件   |
| 指摘有の協会員数＊ (D)          |          | 25 協会員 | 6 協会員   | 23 協会員 | 58 協会員 |
| 実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A) |          | 0.6件   | 0.1件    | 0.5件   | 2.1件   |
| 指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/D) |          | 1.7件   | 1.5件    | 1.4件   | 2.5件   |

- ＊「法令等違反事項」と「改善事項」の両項目を指摘した協会員が4協会員あるため、合計数は一致しない。
- ・「特別監査」とは、法令・諸規則の遵守状況、内部管理態勢の整備状況について、特定の項目について点検を行う監査。
  - ・「改善事項」とは、①「法令・諸規則等」に抵触していると認められるもののうち、軽微な不備で、監査期間中に改善が完了したことを確認した事案、及び監査期間中に改善に着手しており自主的な改善完了が期待できる事案。②「法令・諸規則等」で明示されている違反行為に類似した行為と判断した事案。
  - ・「指導事項」とは、①現行法令等に照らし改善を要すると認められる事案。②抵触している「法令・諸規則等」の該当条文が努力義務規定の事案。
  - ・「その他法令」とは、貸金業法・自主規制基本規則以外で貸金業務に適用される法令で、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」等。

#### 《参考》実地監査結果の年度別推移

(単位：協会員、件)

| 実施年度 (和暦)       |                            | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 | 令和<br>5年度 | 令和<br>6年度 | 令和<br>7年度 |
|-----------------|----------------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 実施協会員数 (A)      |                            | 131        | 119        | 101        | 101       | 53        | 86        | 103       | 71        | 71        | 69        |
| 監査<br>結果<br>(1) | 指摘有の協会員数 (B)               | 72         | 36         | 33         | 26        | 19        | 21        | 22        | 11        | 22        | 25        |
|                 | 指摘有協会員の<br>発生率 (B/A)       | 55.0%      | 30.3%      | 32.7%      | 25.7%     | 35.8%     | 24.4%     | 21.4%     | 15.5%     | 31.0%     | 36.2%     |
| 監査<br>結果<br>(2) | 指摘件数 (C)                   | 140        | 64         | 58         | 56        | 34        | 36        | 38        | 14        | 32        | 42        |
|                 | 実施した1協会員当たりの<br>指摘件数 (C/A) | 1.1        | 0.5        | 0.6        | 0.6       | 0.6       | 0.4       | 0.4       | 0.2       | 0.5       | 0.6       |
|                 | 指摘有の1協会員当たりの<br>指摘件数 (C/B) | 1.9        | 1.8        | 1.8        | 2.2       | 1.8       | 1.7       | 1.7       | 1.3       | 1.5       | 1.7       |

(2)指摘内容（法令等違反事項及び改善事項）

（単位：件）

| 法令等          | 概要                 | 令和7年度       |      | 令和6年度       |      | 令和5年度       |      |
|--------------|--------------------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|
|              |                    | 法令等<br>違反事項 | 改善事項 | 法令等<br>違反事項 | 改善事項 | 法令等<br>違反事項 | 改善事項 |
| 貸金12条の8      | 利息、保証料等に係る制限等      | 1           | 0    | 2           | 3    | 1           | 0    |
| 貸金13条        | 返済能力の調査            | 2           | 1    | 3           | 0    | 0           | 0    |
| 貸金13条の3      | 基準額超過極度方式基本契約に係る調査 | 0           | 0    | 1           | 0    | 1           | 0    |
| 貸金16条の2      | 契約締結前の書面の交付        | 0           | 4    | 0           | 4    | 1           | 0    |
| 貸金17条        | 契約締結時の書面の交付        | 3           | 16   | 0           | 15   | 0           | 6    |
| 貸金18条        | 受取証書の交付            | 0           | 1    | 0           | 1    | 0           | 0    |
| 貸金19条        | 帳簿の備付け             | 1           | 2    | 0           | 0    | 0           | 2    |
| 貸金21条        | 取立て行為の規制           | 0           | 0    | 0           | 0    | 0           | 1    |
| 貸金24条        | 債権譲渡等の規制           | 0           | 1    | 0           | 0    | 0           | 0    |
| 貸金24条の6の2    | 開始等の届出             | 0           | 1    | 0           | 1    | 0           | 0    |
| 貸金業法計（A）     |                    | 7           | 26   | 6           | 24   | 3           | 9    |
| 自主11条        | 社内態勢整備             | 0           | 0    | 1           | 0    | 1           | 0    |
| 自主22条        | 返済能力の調査 - 借入れ意思の確認 | 0           | 2    | 0           | 0    | 0           | 0    |
| 自主24条        | 人的担保を徴求して行う貸付け     | 0           | 0    | 0           | 1    | 0           | 0    |
| 自主32条        | 返済能力の確認            | 2           | 2    | 0           | 0    | 0           | 0    |
| 自主規制基本規則計（B） |                    | 2           | 4    | 1           | 1    | 1           | 0    |
| 犯収4条         | 取引時確認等             | 0           | 3    | 0           | 0    | 0           | 0    |
| 犯収6条         | 確認記録の作成義務等         | 0           | 0    | 0           | 0    | 0           | 1    |
| その他法令計（C）    |                    | 0           | 3    | 0           | 0    | 0           | 1    |
| 総計（A+B+C）    |                    | 9           | 33   | 7           | 25   | 4           | 10   |

貸 金：貸金業法

自 主：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則

犯 収：犯罪による収益の移転防止に関する法律

### (3)指導事項

(単位:件)

| 概要                                                                                                      | 令和7年度 | 令和6年度 | 令和5年度 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 1. ホームページの記載事項<br>・貸付条件の表示に不備がある。(担保の要否等法定事項の一部が未表示等)<br>・貸付利率、遅延損害金が小数点1位まで未表示である。<br>・貸付限度額が未表示である。 等 | 37    | 36    | 31    |
| 2. 反社会的勢力に対する態勢<br>・特定情報照会サービスを利用しているが、事前照会・定期照会が未実施である。<br>・反社会的勢力に対する基本方針が未公表である。 等                   | 15    | 25    | 39    |
| 3. 社内規則の策定<br>・法令等改正に伴う社内規則の改訂がされていない。<br>・システムリスク管理態勢に係る社内規則を策定していない。 等                                | 6     | 13    | 25    |
| 4. 届出事項<br>・立入検査に係る届出書が提出されていない。<br>・登録内容の変更に係る届出書が提出されていない。 等                                          | 12    | 28    | 22    |
| 5. 貸付条件表の掲示内容<br>・貸付条件表に記載の業務の種類が登録申請書と相違している。<br>・主な返済例の記載がない。 等                                       | 4     | 3     | 4     |
| 6. 研修(周知徹底)<br>・実施記録を作成・保存していない。<br>・研修等を実施していない。                                                       | 3     | 11    | 7     |
| 7. 取引時確認記録<br>・犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認記録の作成漏れ、記載漏れ。<br>・法人との取引において、実質的支配者の取引時確認記録を作成していない。 等                 | 3     | 7     | 8     |
| 8. 内部監査<br>・内部監査を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。                                                            | 4     | 9     | 13    |
| 9. 業務検証<br>・業務検証を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。                                                            | 4     | 8     | 4     |
| 10. 個人情報の安全管理措置<br>・借入申込書に家族の氏名・生年月日・勤務先を記入させているが同意を得ていない。<br>・本人確認時の健康保険証等の写しの記号・番号等にマスキングをしていない。 等    | 15    | 5     | 10    |
| 11. マネロン・テロ資金供与対策<br>・特定事業者作成書面等を作成していない。<br>・特定事業者作成書面等を作成しているが、最新版に改訂していない。 等                         | 11    | 27    | 35    |
| 12. 個人情報保護宣言の公表<br>・個人情報保護宣言を策定しているが、公表していない。                                                           | 0     | 0     | 0     |
| 13. 借入れの意思の確認<br>・借入申込書の記載項目が不足している。                                                                    | 0     | 1     | 1     |
| 14. 従業者名簿<br>・従業者名簿と従業者証明書の番号が相違している。                                                                   | 0     | 0     | 0     |
| 15. 指定紛争解決機関の名称の公表<br>・指定紛争解決機関の名称を公表していない。                                                             | 2     | 0     | 2     |
| 16. 貸金業者登録票<br>・従業員が21人以上であるが、ホームページに貸金業者登録票を掲示していない。 等                                                 | 0     | 4     | 0     |
| 17. 加入指定信用情報機関の名称の公表<br>・加入指定信用情報機関の名称を公表していない。                                                         | 2     | 0     | 4     |
| 18. 帳簿の備付け<br>・交渉経過の記載項目が不足している。<br>・苦情処理・相談対応記録が未作成。 等                                                 | 3     | 3     | 7     |
| 19. 重要情報変更時の書面の交付<br>・和解書の記載項目が不足している。                                                                  | 20    | 17    | 16    |
| 20. その他<br>・カード入会申込書に記載の暗証番号にマスキングをしていない。<br>・延滞債権回収について委託先に任せきりで主体的に管理・監督していない。 等                      | 4     | 6     | 2     |
| 総 計                                                                                                     | 145   | 203   | 230   |

### (4)実地監査からみた、管理態勢面、業務運用面等の良い事例

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

### ①法令等遵守態勢

- ・自主規制基本規則の改正時には、内容確認にとどまらず、根拠となる法令等改正まで確認している。その上で、自社としての対応方針を具体的に検討し、社内勉強会を実施している。検討内容は記録として残し、継続的な法令等遵守意識の向上に努めている。

(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者50名未満)

- ・協会の新着情報配信を日常的に確認し、業務運営に反映している。一例として、契約締結時書面や和解書について、法定記載事項の漏れ防止を目的とした様式を整備した。事前の工夫により、法令等遵守の実効性を確保している。

(消費者向有担保貸金業者 貸金業務従事者50名未満)

- ・自社策定のコンプライアンス・マニュアルに基づき、3線ディフェンスの体制を構築している。各部の自己点検結果を管理部門が検証し、経営陣へ定期的に報告している。不備事項については、監査部門が独立した立場で検証を行っている。

(クレジットカード会社 貸金業務従事者400名未満)

- ・毎年度「コンプライアンス教育計画」を策定し、全役職員参加の研修を実施している。法令等改正、過剰貸付防止、情報セキュリティなど実務に即したテーマを設定し、法令等遵守態勢の維持・高度化を図っている。

(事業者向貸金業者 貸金業務従事者100名未満)

### ②管理態勢

- ・苦情・紛争対応に関する手順書を策定し、これに基づき適切な顧客対応を実施している。苦情内容は記録簿に整理し、イントラネットで全社共有している。また、事例を題材とした勉強会を行い、再発防止に努めている。

(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者50名未満)

- ・月次開催のコンプライアンス会議において、ミスやトラブル事案を各部で共有している。共有内容はイントラネットに掲載し、全社的な周知を実施している。また、自己点検により認知状況を確認し、管理態勢の実効性を確保している。

(クレジットカード会社 貸金業務従事者400名未満)

- ・3線ディフェンスに基づき、現場・管理・監査部門の役割を明確化している。継続的なモニタリングと改善評価を実施し、結果を経営陣へ報告している。また、監査部門の独立性を確保し、ガバナンス強化に取り組んでいる。

(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者200名未満)

- ・役員による全代理店への定期的な臨店検査を実施している。貸金業務、情報管理、兼業規制等の重点項目を体系的に確認し、結果を書面で通知することで、代理店管理の実効性を高めている。

(消費者向住宅向貸金業者 貸金業務従事者100名未満)

### ③社員教育等

- ・年間研修計画に基づき、全役職員を対象とした社内eラーニング等を定期的 to 実施し、法令・テーマ別研修など多様な教育機会を提供している。また、コンプライアンス部がJFSA NEWSの最新情報を継続して周知している。

(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者200名未満)

- ・協会研修やeラーニングを計画的に受講している。正社員・パートを問わず受講対象とし、部門長が受講者を指名のうえ、理解度テストの結果を確認し、教育効果の定着を図っている。

(流通・メーカー系会社 貸金業務従事者50名未満)

- ・新入職員に「どこでもJFSA スタディ」の基礎講座の受講を必須とし、四半期ごとに業務知識テストを実施し、理解度を確認している。また、代理店には会議を通じて、コンプライアンス事項を継続周知している。

(消費者向住宅向貸金業者 貸金業務従事者100名未満)

- ・全社員を対象に、四半期ごとにコンプライアンス研修を実施し、理解度テストを行い、誤答が多い項目は個別にフィードバックしている。研修結果を次の教育改善につなげる仕組みを構築している。

(クレジットカード会社 貸金業務従事者400名未満)

## (5)実地監査協会の詳細

### ①登録行政庁別の実施協会員数

| 登録行政庁    | 令和7年度  |        | 令和6年度  |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|
|          | 協会員数   | 構成比    | 協会員数   | 構成比    |
| 財務局長登録   | 15 協会員 | 21.7%  | 16 協会員 | 22.5%  |
| 都道府県知事登録 | 54 協会員 | 78.3%  | 55 協会員 | 77.5%  |
| 合計       | 69 協会員 | 100.0% | 71 協会員 | 100.0% |

### ②業態区分別の実施協会員数

| 業態区分          | 令和7年度  |        | 令和6年度  |        |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
|               | 協会員数   | 構成比    | 協会員数   | 構成比    |
| 1：消費者向無担保貸金業者 | 22 協会員 | 31.9%  | 22 協会員 | 31.0%  |
| 2：消費者向有担保貸金業者 | 6 協会員  | 8.7%   | 6 協会員  | 8.5%   |
| 3：消費者向住宅向貸金業者 | 6 協会員  | 8.7%   | 2 協会員  | 2.8%   |
| 4：事業者向貸金業者    | 21 協会員 | 30.4%  | 22 協会員 | 31.0%  |
| 5：手形割引業者      | 2 協会員  | 2.9%   | 4 協会員  | 5.6%   |
| 6：クレジットカード会社  | 3 協会員  | 4.3%   | 4 協会員  | 5.6%   |
| 7：信販会社        | 5 協会員  | 7.2%   | 7 協会員  | 9.9%   |
| 8：流通・メーカー系会社  | 3 協会員  | 4.3%   | 2 協会員  | 2.8%   |
| 9：建設・不動産業者    | 1 協会員  | 1.4%   | 1 協会員  | 1.4%   |
| 10：質屋         | 0 協会員  | 0.0%   | 0 協会員  | 0.0%   |
| 11：リース会社      | 0 協会員  | 0.0%   | 1 協会員  | 1.4%   |
| 12：日賦貸金業者     | 0 協会員  | 0.0%   | 0 協会員  | 0.0%   |
| 13：非営利特例対象法人  | 0 協会員  | 0.0%   | 0 協会員  | 0.0%   |
| 合計            | 69 協会員 | 100.0% | 71 協会員 | 100.0% |

### ③資本金別の実施協会員数

| 資本金           | 令和7年度  |        | 令和6年度  |        |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
|               | 協会員数   | 構成比    | 協会員数   | 構成比    |
| 1億円以上         | 19 協会員 | 27.5%  | 17 協会員 | 23.9%  |
| 5千万円以上～1億円未満  | 16 協会員 | 23.2%  | 21 協会員 | 29.6%  |
| 2千万円以上～5千万円未満 | 12 協会員 | 17.4%  | 14 協会員 | 19.7%  |
| 2千万円未満        | 13 協会員 | 18.8%  | 15 協会員 | 21.1%  |
| 個人事業者         | 9 協会員  | 13.0%  | 4 協会員  | 5.6%   |
| 合計            | 69 協会員 | 100.0% | 71 協会員 | 100.0% |

### ④融資残高別の実施協会員数

| 融資残高           | 令和7年度  |        | 令和6年度  |        |
|----------------|--------|--------|--------|--------|
|                | 協会員数   | 構成比    | 協会員数   | 構成比    |
| 100億円以上        | 7 協会員  | 10.1%  | 9 協会員  | 12.7%  |
| 50億円以上～100億円未満 | 4 協会員  | 5.8%   | 5 協会員  | 7.0%   |
| 1億円以上～50億円未満   | 47 協会員 | 68.1%  | 48 協会員 | 67.6%  |
| 5千万円以上～1億円未満   | 5 協会員  | 7.2%   | 6 協会員  | 8.5%   |
| 5千万円未満         | 6 協会員  | 8.7%   | 3 協会員  | 4.2%   |
| 合計             | 69 協会員 | 100.0% | 71 協会員 | 100.0% |

## ②書類監査

### (1)監査結果の概要

令和7年度の定期書類監査は、令和8年度に貸金業登録有効期間の満了日を迎える315協会員（1協会員あたり3年に1回の頻度）を評価対象として実施した。

また、個別書類監査として、協会加入から概ね6か月を経過した47協会員に対し、法令等及び自主規制基本規則等の基本的な態勢整備を確認する書類監査を実施した。

定期書類監査で指摘事項があったのは、9協会員で指摘件数は11件であった。また、個別書類監査で指摘事項があったのは、5協会員で指摘事項は6件であった。

主な指摘事項は、「特定事業者作成書面等の作成・見直し」、「加入指定信用情報機関の商号等の公表」等であった。

## (2)定期書類監査

### ①提出状況

| 協会員区分     | 協会員数   |
|-----------|--------|
| 対象協会員*    | 316協会員 |
| 廃業等       | ▲1協会員  |
| 提出数(評価対象) | 315協会員 |

\*対象協会員…貸金業登録満了日が令和8年4月1日から翌年3月31日に到来する協会員  
(令和6年10月以降に加入した協会員及び令和7年度に実地監査を実施した協会員を除く)

### ②提出方法

| 提出方法 | 協会員数      | 割合              |
|------|-----------|-----------------|
| (内訳) | 1. Web    | 185協会員<br>58.7% |
|      | 2. E-Mail | 85協会員<br>27.0%  |
|      | 3. 郵送     | 45協会員<br>14.3%  |
| 合計   | 315協会員    | 100.0%          |

### ③点検結果

| 評価         | 協会員数   | 割合     | 指摘件数 |
|------------|--------|--------|------|
| 指摘事項のある協会員 | 9協会員   | 2.9%   | 11件  |
| 指摘事項のない協会員 | 306協会員 | 97.1%  | —    |
| 合計         | 315協会員 | 100.0% | 11件  |

## (3)個別書類監査

| 提出状況<br>点検結果         | 7月実施         |       | 11月実施        |       | 2月実施         |       | 合計           |       |
|----------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|                      | 協会員数         | 割合    | 協会員数         | 割合    | 協会員数         | 割合    | 協会員数         | 割合    |
| 対象協会員*               | 15協会員        | —     | 13協会員        | —     | 19協会員        | —     | 47協会員        | —     |
| 指摘事項のある協会員<br>(指摘件数) | 1協会員<br>(1件) | 6.7%  | 2協会員<br>(3件) | 15.4% | 2協会員<br>(2件) | 10.5% | 5協会員<br>(6件) | 10.6% |
| 指摘事項のない協会員           | 14協会員        | 93.3% | 11協会員        | 84.6% | 17協会員        | 89.5% | 42協会員        | 89.4% |

\*対象協会員…協会加入から概ね6か月を経過した協会員

## (4)指摘内容

(単位:件)

| 法令等  |                  | 指摘の概要               | 令和7年度指摘件数 |        |
|------|------------------|---------------------|-----------|--------|
|      |                  |                     | 定期書類監査    | 個別書類監査 |
| 貸金業法 | 貸金16条の2(規則12条の2) | 契約締結前の書面の交付         | 1         | 0      |
|      | 貸金41条の37         | 加入指定信用情報機関の商号等の公表   | 0         | 2      |
|      | 規則12条の2<br>規則13条 | 指定紛争解決機関名の各種書面への記載  | 1         | 0      |
|      | 監Ⅱ-2-5(1)①ホ      | 本人確認書類の適切な取扱い       | 1         | 0      |
|      | 貸金業法計            |                     | 3         | 2      |
|      | 犯収11条(犯収規則32条)   | 「特定事業者作成書面等」の作成・見直し | 8         | 4      |
|      | その他法令計           |                     | 8         | 4      |
| 総 計  |                  |                     | 11        | 6      |

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

犯収：犯罪による収益の移転防止に関する法律  
犯収規則：犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則

<ご参考>主な指摘事項にかかる点検内容

| 【特定事業者作成書面等】(定期書類監査 点検19、個別書類監査 点検24)                      |                            |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 特定事業者作成書面等を作成し、定期的に見直しを行っていますか。                            | 1.行っている                    |
|                                                            | 2.行っていない                   |
| 【加入指定信用情報機関の商号等の公表】(個別書類監査 点検42)                           |                            |
| 指定信用情報機関(JICC・CIC)に加入している場合、指定信用情報機関の商号又は名称をどのように公表していますか。 | 1.店頭でのポスター(自社で作成したものを含む)掲示 |
|                                                            | 2.ホームページへの掲載               |
|                                                            | 3.公表していない                  |
|                                                            | 4.指定信用情報機関に加入していない         |

## 【参考】令和8年度監査計画

令和8年度の監査計画は、令和7年度監査における監査結果及び貸金業界を取り巻く状況などを考慮して策定した(令和8年4月1日公表)。

### (1)監査方針

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

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

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

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

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

### (2)監査の重点項目

令和8年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ①法令等遵守状況及び経営管理機能の発揮状況(第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む)
- ②返済能力調査の適切性(18、19歳の若年者への貸付けに係る返済能力調査等及び総量規制の適用除外・例外貸付けの適切性を含む)
- ③取引時確認等の実施状況(犯罪収益移転防止法上の本人確認方法見直しに関する準備状況の確認を含む)
- ④利息・保証料等に係る制限等の遵守状況
- ⑤システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑥法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

### (3)監査対象協会員

#### ①実地監査

監査対象先の選定については、規模、業務内容等を踏まえ、実態把握などリスクベースで監査の必要性が高い協会員を優先するとともに、引き続き効率的・効果的な監査を実施する。

#### ②書類監査

令和8年度書類監査の対象協会員は、前年度に引き続き、翌年度（令和9年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和8年度下期に行う。

また、定期の書類監査のほか、新規加入協会員及び特定の項目について実態把握や点検が必要な協会員については、個別の書類監査を実施する。

#### ◎令和8年度監査計画に基づく監査項目

- ①経営管理等
- ②法令等遵守態勢（監督行政庁・貸金業協会への届出等を含む）
- ③反社会的勢力による被害の防止
- ④顧客等に関する情報管理態勢
- ⑤外部委託
- ⑥取引時確認、疑わしい取引の届出
- ⑦相談、苦情及び紛争等の対応態勢
- ⑧貸金業務取扱主任者
- ⑨禁止行為
- ⑩利息・保証料等に係る制限等
- ⑪契約に係る説明態勢
- ⑫過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む）
- ⑬広告に関する規制
- ⑭書面の交付義務
- ⑮取立行為規制
- ⑯帳簿の備付け等（証明書の携帯等を含む）
- ⑰債権譲渡等
- ⑱営業店登録
- ⑲過払金支払
- ⑳システムリスク管理態勢
- ㉑非営利特例対象法人

※下線…本年度の監査の重点事項に係る監査項目

#### ◎「監査に関する業務規則」

（監査計画）

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

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報活動

#### 1. 積極的な広報の実施

本協会の認知向上及び貸金業界の信頼性向上を図るため、本協会の業界健全化への取組み及び金融経済教育活動等について積極的に広報するとともに、以下の諸施策に取組んだ。

##### (1) マスコミへの対応

- ① マスコミからの照会・取材依頼に誠実・丁寧に対応することにより、的確な情報の発信に努めた。
- ② 金融専門紙に本協会の取組みや会長のメッセージを寄稿することにより、協会活動及び貸金業界の動向を広報した。

##### (2) 広報誌「JFSA」の刊行

協会の活動や有識者のインタビュー・寄稿等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会のほか行政当局や消費生活センター等関係団体約3,200先に配布した。

##### (3) 協会員向け機関紙「JFSA NEWS」の刊行

法令等遵守態勢の整備に資する連載記事や協会の諸施策、協会員向け連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA NEWS」を毎月刊行し、協会員専用サイトを通じて協会員に発信した。

##### (4) 「年次報告書」の刊行

令和6年度の協会活動や統計情報、資金需要者向けや貸金業者向け調査結果等を掲載した「令和6年度 年次報告書」を8月に刊行し、協会員をはじめ行政当局や消費生活センター等関係団体約2,700先に配布するとともに、デジタル版を協会ホームページに掲載した。

##### (5) 協会ホームページを通じた情報発信

- ① 本協会の諸施策や金融庁ほか関係行政庁からの周知要請事項をホームページを通じて協会員等に周知した。
- ② 一般消費者向けサイトをリニューアルし、視認性や利便性の向上を図った。

##### (6) 公式Xでの情報発信

- ① 一般消費者に向けた情報チャネルである協会公式Xやコンソーシアム公式Xを通じて、金融トラブル被害の防止に資する情報や、本協会の活動情報等を継続的に発信した。
- ② アカウントの認知度向上を目的としたキャンペーン施策を協会公式Xで実施した。



広報誌「JFSA」



「JFSA NEWS」

## 2. 消費者啓発活動 ～啓発資料の充実化及び出前講座の推進～

本協会では、設立以来、資金需要者等の利益の保護の促進のため、金融に係る知識の普及・啓発活動を行ってきた。平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行されて以降は、行政及び関係団体との連携を深めながらより幅広い消費者啓発活動を積極的に推進している。

令和4年4月の民法改正による成年年齢引き下げを踏まえ、若年層の金融トラブル未然防止等を目的とした金融経済教育の機会拡充を図り、公正で持続可能な消費者市民社会の実現に向けた活動を行っている。

また、高齢化が加速する中、高齢者の安全で安心な暮らしを守るため、高齢者本人やその家族、見守りに携わる地域の支援者等を対象として、特殊詐欺や悪質商法等への対処に資する金融リテラシーの普及活動にも積極的に取り組んでいる。

さらに、多重債務者問題への対応については、公営競技関係団体との連携により、ギャンブル等依存症問題対策に取り組んでいる。

### (1)行政等との連携による消費者向け出前講座の実施

消費者の金融経済教育推進のため、主に東京都、埼玉県等の行政との連携に基づき、高等学校や大学の授業、教職員研修、若手職員研修、市民講座等に講師を派遣し、「消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法」「成年年齢引き下げにおける留意点」「新社会人のための金融基礎知識」等の出前講座を実施した。

令和7年度は、関係団体との連携強化の一環として、埼玉県内の教育機関等において、一般社団法人日本クレジット協会及び株式会社シー・アイ・シーとの協働による出前講座を実施した。

#### 【消費者向け】

(単位：人)

| No. | 開催日    | 主催団体等                                              | テーマ                                             | 受講者数 |
|-----|--------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------|
| 1   | 4月2日   | 川崎市内企業 新入社員研修                                      | 金融リテラシー向上のための金融経済基礎知識                           | 8    |
| 2   | 4月3日   | 【千葉市消費生活センター主催】株式会社メガテック                           | Part1 キャッシュレス決済とローン・クレジット<br>Part2 金融トラブル事例と防止策 | 25   |
| 3   | 4月9日   | 【東京都主催】東京都立武蔵高等学校                                  | 金融トラブルの防止について                                   | 102  |
| 4   | 4月15日  | 【東京都主催】東京警察病院看護専門学校                                | 金融トラブルの防止について                                   | 36   |
| 5   | 5月13日  | 【東京都主催】専門学校東京アナウンス学院                               | 金融トラブルの防止について                                   | 18   |
| 6   | 5月14日  | 【埼玉県連携】東邦音楽大学（川越キャンパス）                             | 金融リテラシー向上のための金融経済基礎知識                           | 38   |
| 7   | 5月21日  | 【東京都主催】東邦音楽大学・短期大学（文京キャンパス）                        | 金融トラブルの防止について                                   | 12   |
| 8   | 5月22日  | 神奈川県私立中学高等学校協会（神奈川県私学保護者会連合会）                      | ～金融トラブル防止のための基礎知識～あなたのお子さまは大丈夫？                 | 38   |
| 9   | 5月23日  | 【埼玉県連携】埼玉県立川口高等技術専門学校                              | 金融リテラシー向上のための金融経済基礎知識                           | 47   |
| 10  | 5月26日  | 【東京都主催】ヤマザキ動物看護大学                                  | 金融トラブルの防止について                                   | 215  |
| 11  | 6月11日  | 【東京都主催】彰栄保育福祉専門学校                                  | 金融トラブルの防止について                                   | 25   |
| 12  | 6月12日  | 日本大学商学部                                            | 金融サービスビジネス分担講義                                  | 170  |
| 13  | 6月18日  | 【東京都主催】淑徳高等学校                                      | 金融トラブルの防止について                                   | 375  |
| 14  | 6月30日  | 【東京都主催】下北沢成徳高等学校                                   | 金融トラブルの防止について                                   | 72   |
| 15  | 7月4日   | 【東京都主催】中央区立桜川敬老館                                   | 金融トラブルの防止について                                   | 13   |
| 16  | 7月7日   | 【東京都主催】窪田理容美容専門学校                                  | 金融トラブルの防止について                                   | 255  |
| 17  | 7月9日   | 【埼玉県連携】熊谷市消費者被害防止サポーター                             | 金融トラブル事例と対応策                                    | 18   |
| 18  | 7月10日  | 【東京都主催】東京都立農産高等学校                                  | 金融トラブルの防止について                                   | 39   |
| 19  | 7月15日  | 和歌山市消費者安全確保地域協議会                                   | ～高齢者を金融被害から守るために～特殊詐欺や悪質商法の事例とその対処法             | 32   |
| 20  | 7月17日  | 【東京都主催】東京都立第三商業高等学校                                | 金融トラブルの防止について                                   | 421  |
| 21  | 7月28日  | 【東京都主催】阿佐ヶ谷美術専門学校                                  | 金融トラブルの防止について                                   | 121  |
| 22  | 7月29日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>本庄市青少年育成市民会議（本庄市教育委員会生涯学習課） | 青少年の金融トラブル防止                                    | 23   |
| 23  | 8月29日  | 社会福祉法人安城市社会福祉協議会                                   | 高齢者に多い金融トラブルと対応の仕方                              | 110  |
| 24  | 8月29日  | 社会福祉法人安城市社会福祉協議会                                   | 高齢者に多い金融トラブルと対応の仕方                              | 76   |
| 25  | 9月11日  | 【埼玉県連携】白岡市教育委員会 教育部 生涯学習課                          | 金融トラブルに巻き込まれないために                               | 23   |
| 26  | 9月12日  | 四日市市市民協働安全課市民・消費生活相談室                              | 金融トラブル防止セミナー                                    | 27   |
| 27  | 10月3日  | 【町田市消費生活センター主催】玉川大学農学部                             | 金融トラブル防止のために                                    | 126  |
| 28  | 10月4日  | 美作地区郵便局長会                                          | 多重債務問題の影響と対応策                                   | 135  |
| 29  | 10月14日 | 【八王子市消費生活センター主催】東京純心女子高等学校                         | ～経済的に自立するために～成年年齢引き下げに伴う若者の消費者教育                | 14   |
| 30  | 10月17日 | 【町田市消費生活センター主催】玉川大学農学部                             | 金融トラブル防止のために                                    | 116  |

| No. | 開催日    | 主催団体等                                        | テーマ                                    | 受講者数  |
|-----|--------|----------------------------------------------|----------------------------------------|-------|
| 31  | 10月18日 | 【八王子市消費生活センター主催】東京純心女子高等学校                   | ～経済的に自立するために～成年年齢引き下げに伴う若者の消費者教育       | 28    |
| 32  | 10月18日 | 【八王子市消費生活センター主催】東京純心女子高等学校                   | ～経済的に自立するために～成年年齢引き下げに伴う若者の消費者教育       | 29    |
| 33  | 10月20日 | 【東京都主催】日本赤十字看護大学                             | 金融トラブルの防止について                          | 116   |
| 34  | 10月23日 | 【東京都主催】学校法人清水学園 清水とき・きものアカデミア                | 金融トラブルの防止について                          | 19    |
| 35  | 10月25日 | 【東京都主催】健康運動教室アルゴ                             | 金融トラブルの防止について                          | 9     |
| 36  | 10月30日 | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】埼玉県立児玉高等学校                | 新社会人になる前に知っておきたい金融経済基礎知識               | 121   |
| 37  | 11月8日  | 【東京都主催】たちかわ衆市 2025<br>(一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン) | 金融トラブル防止セミナー                           | 15    |
| 38  | 11月14日 | 社会福祉法人親和園 (和歌山市地域包括支援センター宮前)                 | ～高齢者の金融被害防止のために～特殊詐欺・悪質商法の事例とその対処法について | 33    |
| 39  | 11月17日 | 【東京都主催】住宅改善相談連絡会                             | 金融トラブルの防止について                          | 20    |
| 40  | 11月17日 | 徳島市消費生活センター                                  | 金融トラブルの対策方法について                        | 19    |
| 41  | 11月18日 | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】埼玉県立狭山工業高等学校              | 卒業前に知っておきたい金融経済基礎知識                    | 115   |
| 42  | 11月19日 | 【株式会社 NTT データ東海第二事業部主催】<br>名古屋市高年大学鯉城学園      | 金融トラブルの防止について                          | 400   |
| 43  | 11月20日 | 茨城県警察本部 生活安全部 生活環境課                          | ～金融リテラシー向上講座～警察業務に生かせる金融知識             | 16    |
| 44  | 11月20日 | 茨城県警察本部 生活安全部 生活環境課                          | ～金融リテラシー向上講座～警察業務に生かせる金融知識             |       |
| 45  | 11月25日 | 【東京都主催】株式会社美高商事                              | 金融トラブルの防止について                          | 4     |
| 46  | 11月27日 | 【東京都主催】株式会社美高商事                              | 金融トラブルの防止について                          | 2     |
| 47  | 11月28日 | 【東京都主催】株式会社美高商事                              | 金融トラブルの防止について                          | 4     |
| 48  | 12月3日  | 一般財団法人消費科学センター                               | 2025年度消費者大学講座 金融トラブル防止講座               | 12    |
| 49  | 12月4日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>株式会社 埼玉りそな銀行 北浦和支店    | キャッシュレス決済について／高齢者に多い金融トラブル～特殊詐欺の事例～    | 16    |
| 50  | 12月11日 | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>日本赤十字看護大学さいたま看護学部     | 大学生が気をつけるべき金融トラブル                      | 63    |
| 51  | 12月11日 | NPO 法人高知県生涯学習支援センター                          | 知っておきたい金融トラブル事例～特殊詐欺や悪質商法から高齢者を守るために～  | 131   |
| 52  | 12月22日 | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】埼玉県立豊岡高等学校                | 金融経済教育講座                               | 891   |
| 53  | 1月20日  | 【東京都主催】東京都立大江戸高等学校                           | 金融トラブルの防止について                          | 103   |
| 54  | 2月3日   | 【東京都主催】社会福祉法人 奉優会 城東ふれあいセンター                 | 金融トラブル防止について                           | 49    |
| 55  | 2月5日   | 世田谷区役所経済産業部消費生活課                             | 多重債務の防止について                            | 23    |
| 56  | 2月7日   | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>社会福祉法人桶川市社会福祉協議会      | 金融トラブル防止について                           | 20    |
| 57  | 2月13日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>社会福祉法人春日部市社会福祉協議会     | 金融トラブル防止について                           | 15    |
| 58  | 2月15日  | 丹波消費者センター(丹波県民局地域共創課)                        | 金融トラブル防止講座                             | 15    |
| 59  | 2月18日  | 【東京都主催】学校法人立志舎 東京法律公務員専門学校                   | 金融トラブルの防止について                          | 37    |
| 60  | 2月24日  | 【東京都主催】Spirit 大森センター                         | 金融トラブル防止について                           | 13    |
| 61  | 2月25日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>獨協医科大学附属看護専門学校三郷校     | 若年層向け金融経済教育 金融トラブル防止講座                 | 95    |
| 62  | 2月27日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>埼玉県立川越高等技術専門学校        | 金融トラブル防止                               | 41    |
| 63  | 2月27日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>株式会社東京朝日ビルド           | 自立した社会人のための金融リテラシー                     | 26    |
| 64  | 3月13日  | 【埼玉県金融リテラシー向上パートナー】<br>埼玉県立中央高等技術専門学校        | 金融トラブル防止                               | 28    |
| 計   |        |                                              |                                        | 5,258 |

※過去の実績につきましては、日本貸金業協会ホームページ（一般のみなさま TOP ⇒消費者啓発サイト⇒講師派遣制度（出前講座））をご覧ください。

## (2)幅広いニーズに対応するための金融経済教育ツールの作成

- ①悪質商法や詐欺による金融被害の防止を目的として、東京都産業労働局金融部貸金業対策課と協力し、「タスク詐欺」「SNS型ロマンス詐欺」「サポート詐欺」「特殊詐欺被害防止」「中高生のためのe-learning講座」をテーマとしたショート動画を制作し、SNS広告として配信した。広告に関心を持ったユーザーのための遷移先（ランディングページ）として、これまでに東京都と共同で制作した動画教材を集約したギャラリーページも制作し、公開した。なお、これらの制作物については、中央大学文学部心理学専攻有賀敦紀研究室の監修を受け、消費者心理の観点を踏まえた内容とした。
- ②公益社団法人全国消費生活相談員協会の監修の下、金融トラブルの未然防止を目的とした冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の改訂版を発行し、消費者センター等の行政機関や教育機関等に約22.5万部を無償配布した。令和7年度版については、令和6年度に引き続き中央大学文学部心理学専攻有賀敦紀研究室の編集協力を得て、消費者の認識・理解を促進するような工夫を施した。
- ③消費者の金融リテラシー向上を目的として、以下のとおり、金融経済に関する知識の習得につながるクイズラリーを実施した。

- 令和7年5月26日～7月31日 中央大学文学部（多摩キャンパス）において、大学生向けに実施
- 令和7年11月14日 埼玉県（県庁オープンデー）において、親子参加型として実施
- 令和8年2月7日 八王子市（消費生活フェスティバル）において親子参加型として実施
- ④ 多重債務問題への対応の一環として、全国公営競技施行者連絡協議会のギャンブル等依存症関連問題支援事業補助金の交付を受け、ギャンブル等依存症問題に関する啓発動画を制作するとともに、1か月間（9月25日から10月25日まで）、SNS等の広告を活用して広く周知を図った。
- ⑤ 特殊詐欺被害の実態及び被害に至るまでの心理プロセスを把握し、被害防止に資する知見を得ることを目的として、中央大学文学部教授の有賀敦紀氏及び大学院文学研究科学生と連携し、神奈川県警察本部の協力を得て、中央大学の学生を対象に、警察官を装った模擬的特殊詐欺の実験を実施した。なお、2月16日には、神奈川県警察本部において、本件に関する記者発表を行った。

### (3) SNS等のメディア媒体を活用した啓発の推進

- ① 金融トラブル事例の周知を図るため、月ごとに時宜にかなった啓発テーマを設定し、年間を通じて、SNS広告やWeb広告による注意喚起を実施した。
  - 4月「副業詐欺」被害防止
  - 5月「ギャンブル等依存症問題」啓発
  - 6月「ヤミ金融」被害防止
  - 7・8月「闇バイト」加担防止／「オンラインカジノは犯罪」周知
  - 9・10月「マッチングアプリを悪用したぼったくり」被害防止
  - 11月～2月「ニセ警察詐欺」被害防止
  - 3月 模擬的特殊詐欺（ニセ警察詐欺）の実験結果周知
- ② 警察と連携し、特殊詐欺等による金融被害防止をテーマとした動画を制作の上、各種メディア媒体で配信するとともに、各警察の啓発特設サイトへの誘導を行った。
  - 「マッチングアプリを悪用したぼったくり」被害防止……警視庁
  - 「ニセ警察詐欺」被害防止……神奈川県警察本部、大阪府警察本部
  - 「闇バイト」加担防止……北海道警察本部
  - 模擬的特殊詐欺（ニセ警察詐欺）の実験結果周知……警察庁

## 2 調査・研究活動

### (1)調査・研究活動の概要

資金需要者等に対する資金供給が円滑になされていること、及び貸金業者の経営実態などについての調査を次のとおり行った。

| 実施期間               | 実施内容                     | 対象                           | 公表           |
|--------------------|--------------------------|------------------------------|--------------|
| 令和7年7月～8月          | 資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査  | 貸金業者からの借入経験のある個人、事業者         | 令和7年10月31日公表 |
| 令和7年12月～<br>令和8年2月 | 貸金業者の経営実態等に関する調査         | 登録貸金業者<br>(協会員、非協会員)         | 令和8年4月30日公表  |
| 令和7年4月～<br>令和8年3月  | 貸金業者の貸付状況等に関する<br>月次実態調査 | 登録貸金業者<br>(協会員、令和8年3月末現在47社) | 毎月公表         |

### (2)関係機関との協働した取組

- ①「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」において、株式会社日本信用情報機構と協働して調査を行った。
- ②「貸金業者の経営実態等に関する調査」において、日本銀行と協働して調査を行った。

### (3)調査結果の公表

- ①統計資料としての公共性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果を取りまとめ、「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査報告書」や「貸金業者の経営実態等に関する調査報告書」として公表した。
- ②貸金業者の貸付状況や貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、「月次統計資料」を公表した。
- ③令和6年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題等を掲載した「令和6年度 年次報告書」を令和7年8月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。
- ④日本FP学会で「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査結果」を発表した。
- ⑤「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」の調査結果の解説を中心とした調査研究ウェビナーを昨年度に引き続き開催した。

|                | 開催日       | 申込者数 | 受講者数 |
|----------------|-----------|------|------|
| JFSA 調査研究ウェビナー | 令和8年2月25日 | 210人 | 152人 |

## Ⅲ. 自主規制・貸金戦略部門

### 1 研修活動

#### 1. 集合研修の実施

##### (1)コンプライアンス研修会

「貸金業法をめぐる最新動向」をテーマに、東京（令和7年9月22日）、大阪（同年10月10日）、名古屋（同年10月17日）、福岡（同年11月10日）の4会場で開催した。右崎大輔弁護士（片岡総合法律事務所）が講師として登壇し、270協会員374名が参加した。

参加できなかった協会員に対しては、令和7年11月11日から、会場で収録した講義（約110分）のオンデマンド配信を行った。

##### [講義の項目]

- 貸金業法の適用範囲～「貸付け」概念の整理
  - ・立替払サービスの貸金業該当性に関する Q&A
  - ・貸金業の適用除外の範囲
- 貸金業法関係法令の改正
  - ・誠実公正義務
  - ・貸付条件のWEB 揭示義務
  - ・無登録営業者に対する対応の明確化
  - ・不正取引排除とサイバーセキュリティガイドライン
- 関連する法令の改正動向
  - ・個人情報保護法の改正動向 ― 3 年ごと見直しの行方 ― 官報法の改正
  - ・犯罪収益移転防止法の改正動向 ― 廃止される確認方法など
  - ・AML の最新動向 ― FATF 第 5 次審査、有効性検証
  - ・消費者行政の最新動向 ― 消費者法制度のパラダイムシフト、ダークパターン

##### [研修会場で行ったアンケートに寄せられたコメント]

##### ①講義内容について（よかった点）

- ・近年の貸金業にかかる関連法令の改正について、幅広くポイントを絞って説明してくださったので、分かりやすかった。
- ・行政が難しく記載していることを分かりやすく解説されていて理解が進んだ。
- ・関連する法令の改正が貸金業にどのように影響するのかについて、具体的にお話しいただき分かりやすかった。
- ・分野横断的な解説が多く、個人でまとめて関連付けることが難しい内容が聞けて有益だった。
- ・専門家である弁護士見解を聞けたことが良かった。
- ・個人情報保護法の改正動向について今後のスケジュールを示していただいた点が良かった。
- ・犯収法の本人確認についての説明が今後の役に立ちます。

##### ②研修会の運営等について（ご意見）

- ・空調が効きすぎていて寒かった。（東京会場）
- ・スタッフのご対応が迅速丁寧で良かったです。（東京会場）
- ・座席の前後のスペースが、やや狭く感じました。（大阪会場）

- ・会場が明るいのは良い。(大阪会場)
- ・大変スムーズに進められた印象です。(大阪会場)
- ・席(の間隔)が狭いので、次回は席の間隔をあけていただきたい。(名古屋会場)
- ・会場が便利でよかった。(名古屋会場)
- ・とても良い対応でした。(福岡会場)
- ・とてもスムーズに運営していただいたと思います。(福岡会場)



令和7年9月22日 / 東京会場(「砂防会館 別館」)



令和7年10月10日 / 大阪会場(「AP 大阪淀屋橋」)



令和7年10月17日 / 名古屋会場(「ウインクあいち」)



令和7年11月10日 / 福岡会場(「JR 博多シティ」)

## (2)上期テーマ別研修会

顧客対応品質向上を目的に、那覇(令和7年7月18日)、仙台(同年8月22日)の2か所で、顧客対応に就いている経験年数が短い実務者を対象にした少人数制の講座を開催した。

コンタクトセンター専門のコンサルタントである池田浩一氏(株式会社ブランニューディ)が講師として登壇し、18協会員33名が参加した。

講義前半では、講義編として、「話す」「聴く」「電話をかける」といった場面で、顧客との信頼関係を深めるためのコミュニケーション手法を座学で学び、後半はロールプレイング編として、受講者それぞれがお客様役と対応者役となるロールプレイングを行った。また、参加者同士が普段の顧客対応に関して課題を共有し合える時間も設けた。

### [講義の主な項目]

#### < 講義編 >

- 話す …… 陽ワード / 相手優先 / 説明数を示す 他
- 聴く …… 好感度アップの聴き方
- 電話をかける …… クッション言葉
- 増える高齢者対応 …… 話しが長い人 / 同じことを繰り返す人
- 対話アプローチ …… 主導権をキープする POINT / 相槌バリエーション
- 信頼関係の構築 …… アクティブリスニングを意識

## <ロールプレイング編>

- 実践1 ～聞き上手になってみる～
- 実践2 ～様々な技法を使ってみる～
- 意見交換とチーム別発表

## [研修会場で行ったアンケートに記載されたコメント]

- ・現在の場所がまさに督促業務なので、参考になりました。
- ・お客様の立場に立って考えることができるよい機会でした。
- ・感覚論的な話が多く、もう少し論理的な話が欲しかった。
- ・顧客対応の専門職の方のお話を伺うことができて、良い刺激をもらうことができた。
- ・実例をもっと聞くことができれば、より勉強になった。



令和7年7月18日 / 那覇会場  
(「ハ汐荘」沖縄県教職員共済会館)



令和7年8月22日 / 仙台会場  
(「TKP ガーデンシティ PREMIUM 仙台西口」)

## (2)下期テーマ別研修会



講義を進める齊木茂人氏(公益社団法人  
消費者関連専門家会議(ACAP)専務理事)  
於:東京会場(「砂防会館」)

カスタマーハラスメント対策をテーマに、東京(令和8年1月19日)と大阪(同年2月20日)の2か所で開催し、124協会員158名が参加した。

カスハラ防止のための措置を企業に義務付ける改正労働施策総合推進法が令和8年10月に施行されることを踏まえ、消費者問題に関する専門家の団体である公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)から講師派遣を受け、実践的なカスハラ対策についての説明を行った。

講義前半では本協会が令和8年1月9日に公表した協会員向けの「カスタマーハラスメント対策マニュアル」に触れつつ実践的なカスハラ対策を、後半ではケーススタディと協会員から受けた事前質問に対する説明を行った。

## [講義の項目]

- カスタマーハラスメント対策の核心
- はじめに / 労災認定事例、法改正、条例の施行
- カスタマーハラスメントの定義
- カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 苦情対応の考え方 / 基本的な心構え、難しい苦情を受けた場合の初期対応手順ほか
- 社内体制 / 統括部署の設置等
- 発生時の対応 / 判断基準、対応の基本的な流れ、行為別の対応例
- 再発防止の取組
- 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

- ケーススタディ
  - ・返済中の顧客への対応
  - ・精神的な攻撃への対応
- 事前質問と回答
  - ・行う側と受ける側との意識の差で気を付ける事は？
  - ・通常のクレームからカスハラまでエスカレートさせない対応策は？
  - ・顧客に自身の言動行為がカスハラであることを認識させる適切な手段は？
  - ・警告するタイミング、警察等に連絡する判断のタイミングは？
  - ・カード会員規約に掲載する記載例は？
  - ・アサーティブ・コミュニケーションスキルの向上方法は？

### [研修会場で行ったアンケートに記載されたコメント]

#### ① 講義内容について（よかった点）

- ・カスハラ対策について自身の頭の中で考えていたことが、上手に言語化されており考えを整理できた。
- ・講義は、全て役に立ったが、特に「ケーススタディ」は具体的なイメージができてよかった。
- ・論理的な説明と事例があり分かりやすかった。
- ・担当者のテクニックとなっていた部分を、理論的に説明いただき興味深かった。
- ・カスハラという言葉が先行し、定義や枠組みの理解が進んでいない印象があったが、本日の研修で大変クリアになった。
- ・今後カスハラが実際にあった時に冷静に対応できそうである。
- ・具体的な事例・対応のアドバイスがあり、参考になった。これまでにいくつかの研修を受けた中で一番役に立つ内容だったと思う。
- ・ほとんど始められていなかったカスハラ対策を、まず何をしていけばよいか自社で為すべきことが見えてきたので大変勉強になった。
- ・業務に取り入れるべき要素が非常に多く、すぐにでも取り入れたい。
- ・カスハラの話であったが苦情全般に通じるもので、社に持ち帰って共有したい。
- ・顧客第一主義といえども、従業員の人権を守る大切さを知った。
- ・カスハラに対する社会的な基準が従来よりも厳しくなっており、こうした研修は重要である。

#### ② 研修会の運営等について（ご意見）

- ・講義の内容はよいが、会場前方の照明が暗く講義資料が見えづらかった。自分を含めて見づらそうな人が多かったので照明の調整を願う。（東京会場）
- ・スクリーンが読みづらかった。会場前方の照明を暗くする必要があったのではないかと。（東京会場）
- ・休憩時間を5分～10分にしてほしい。15分は長い。（大阪会場）



令和8年1月19日 / 東京会場（「砂防会館 別館」）



令和8年2月20日 / 大阪会場（「AP 大阪淀屋橋」）

## 2. 動画配信による研修の実施

協会の法令等遵守態勢や企業経営に資する講義をオンデマンド配信するサービス「JFSA オンデマンド研修」を運営。令和7年度は以下の4本を配信した。

| ① 中小金融機関の内部監査の高度化に向けて<br>～「金融機関の内部監査高度化に関する懇談会 報告書 2025」の解説等～ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |                           |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|
| 講 師                                                           | 金融庁 総合政策局 検査監理官 山崎 勝行 氏                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |                           |
| 内 容                                                           | 金融機関が持続可能なビジネスモデルを構築するとともに、業務の適切性や財務の健全性を確保し、金融システムの安定に寄与していくためには、ガバナンスが有効に機能していることが重要で、そのためには、内部監査への取り組みと高度化が必要である。これまで金融庁は2019年以降、3回（2019年、2023年、2024年）にわたり内部監査に関する各種レポートを公表し、2025年1～5月には「金融機関の内部監査高度化に関する懇談会」を開催。その報告書を6月20日に公表している。この講義では、内部監査の機能と位置づけ、そして、これまでの金融庁の取組経緯及び中小金融機関の内部監査の高度化等について説明した。 |      |                           |
| 講義時間                                                          | 約69分（前編、中編、後編、完結編）                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 配信期間 | 2025年9月10日～<br>当面の間、配信を継続 |

| ② 「将来に向けて知っておきたいお金の話」 |                                                                                                                                                                                                  |      |                           |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|
| 講 師                   | 金融経済教育推進機構 (J-FLEC) 村川 義明 氏                                                                                                                                                                      |      |                           |
| 内 容                   | 昨今、従業員の資産形成支援など、企業が従業員の幸福を目指す上で、心身の健康のみならず、経済的な安定を支援する取組みは「ファイナンシャル・ウェルネス」と呼ばれ、企業が取り組むべき人的資本経営の重要な柱として注目されている。この講義では、中堅社員を対象に、資産形成に重点を置きつつ、家計の現状把握、外部知見の活用を通じた将来設計、社会保険と民間保険、各種ローンなどについて平易に説明した。 |      |                           |
| 時 間                   | 約103分（前編、中編、後編、完結編）                                                                                                                                                                              | 配信期間 | 2025年9月18日～<br>2026年3月31日 |

| ③ 「貸金業法をめぐる最新動向」 |                                                                                           |      |                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------|
| 講 師              | 片岡総合法律事務所 右崎大輔 弁護士                                                                        |      |                             |
| 内 容              | 貸金業務に関する関連法令の改正状況と、個人情報保護法や犯罪収益移転防止法の今後の改正動向等について解説した。2025年9月22日に東京で開催したコンプライアンス研修会講義の配信。 |      |                             |
| 時 間              | 約110分（前編、中編、後編、完結編）                                                                       | 配信期間 | 2025年11月11日～<br>2026年12月25日 |

## ④カスタマーハラスメント対策

|     |                                                                                                                                                                                                                                   |       |                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|
| 講 師 | 齊木茂人 氏 / 公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP) 専務理事                                                                                                                                                                                            |       |                        |
| 内 容 | カスタマーハラスメント防止のための措置を企業に義務付ける改正労働施策総合推進法の施行が2026年10月に予定されていることを踏まえ、実践的なカスタマーハラスメント対策について解説した。講義前半では本協会が2026年1月9日に公表した協会員向けの「カスタマーハラスメント対策マニュアル」に触れつつ実践的なカスハラ対策を、後半ではケーススタディと協会員から受けた事前質問に対する説明を行った。2026年1月19日に東京で開催したテーマ別研修会講義の配信。 |       |                        |
| 時 間 | 約105分（前編、中編、後編、完結編）                                                                                                                                                                                                               | 配信開始日 | 2026年2月24日～<br>同年8月31日 |

## 3. eラーニングによる研修の実施

貸金業の実務に必要な法令等を体系的・効率的に学習できるeラーニング研修サービス「どこでもJFSA スタディ」を、年度を通じて協会員（184社4,300名）に提供した。

## (1)提供した講座

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

## (2)サービス向上施策

電子テキストについて、改正法令を反映した内容更新を実施するとともに、「個人情報の保護と利用」講座に続き、「コンプライアンス編」においても音声読み上げ機能を追加し、機能拡充を図った。受講申込方法については、従来の講座選択方式を見直し、申込時に自動的に6講座が付与される運用へ変更した。また、FAX・メールによる申込書提出を廃止し、オンライン受付フォームへ一本化した。

あわせて、受講者向けに「よくある質問」を新規掲載し、情報提供の充実を図った。

## Ⅳ. 主任者資格部門

### 1 貸金業務取扱主任者 資格試験・登録講習・主任者登録

#### 1. 業務の概要

本協会は、平成21年6月18日に貸金業務取扱主任者資格試験の指定試験機関として内閣総理大臣の指定を受け、令和7年度は20回目となる資格試験を実施した。

また、登録講習機関として令和7年度は、令和4年度に主任者登録を更新した者及び新たに主任者登録を受けた者で更新時期を迎える者を主たる対象者として、会場講習又は令和2年7月から導入しているeラーニング講習の選択方式により貸金業務取扱主任者講習を実施した。会場講習は全国10地域で13回、eラーニング講習は10回実施した。登録された主任者の活動支援を目的として、主任者ライブラリーに掲載している講習教材、実務の手引き等の電子書籍を法令等の改正に合わせ改訂した。

その他、金融庁長官からの委任に基づき主任者登録事務を円滑かつ確実に実施した。

#### ■貸金業務取扱主任者制度と貸金業者の責務

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

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

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

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





#### (4)科目別設問形式別出題数の推移

|        | 設問形式 | 法及び関係法令 |       | 貸付けの実務 |       | 資金需要者保護 |       | 財務・会計 |       | 全体 |       | 計  |
|--------|------|---------|-------|--------|-------|---------|-------|-------|-------|----|-------|----|
|        |      | 適切      | 適切でない | 適切     | 適切でない | 適切      | 適切でない | 適切    | 適切でない | 適切 | 適切でない |    |
| 第1回試験  | 4択   | 10      | 18    | 7      | 4     | 3       | 2     | 1     | 1     | 21 | 25    | 46 |
|        | 個数   | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 穴埋め  | 2       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 組合せ  | 0       | 0     | 1      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 1  | 0     | 1  |
|        | 全体   | 12      | 18    | 8      | 4     | 3       | 2     | 2     | 1     | 25 | 25    | 50 |
| 第2回試験  | 4択   | 14      | 16    | 5      | 6     | 2       | 2     | 0     | 1     | 21 | 25    | 46 |
|        | 個数   | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 2     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 組合せ  | 0       | 0     | 1      | 0     | 1       | 0     | 0     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 全体   | 14      | 16    | 6      | 6     | 3       | 2     | 2     | 1     | 25 | 25    | 50 |
| 第3回試験  | 4択   | 9       | 17    | 8      | 5     | 1       | 2     | 0     | 2     | 18 | 26    | 44 |
|        | 個数   | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 穴埋め  | 1       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 組合せ  | 2       | 0     | 0      | 0     | 2       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 全体   | 12      | 17    | 8      | 5     | 3       | 2     | 1     | 2     | 24 | 26    | 50 |
| 第4回試験  | 4択   | 10      | 18    | 7      | 4     | 1       | 2     | 1     | 0     | 19 | 24    | 43 |
|        | 個数   | 1       | 0     | 1      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 組合せ  | 1       | 0     | 1      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 全体   | 12      | 18    | 9      | 4     | 2       | 2     | 3     | 0     | 26 | 24    | 50 |
| 第5回試験  | 4択   | 6       | 11    | 6      | 6     | 1       | 1     | 0     | 0     | 13 | 18    | 31 |
|        | 個数   | 2       | 0     | 1      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 1       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 組合せ  | 6       | 1     | 2      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 10 | 1     | 11 |
|        | 全体   | 15      | 12    | 9      | 6     | 4       | 1     | 3     | 0     | 31 | 19    | 50 |
| 第6回試験  | 4択   | 5       | 10    | 8      | 6     | 0       | 2     | 1     | 1     | 14 | 19    | 33 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 8       | 0     | 1      | 0     | 2       | 0     | 1     | 0     | 12 | 0     | 12 |
|        | 全体   | 17      | 10    | 9      | 6     | 3       | 2     | 2     | 1     | 31 | 19    | 50 |
| 第7回試験  | 4択   | 7       | 11    | 6      | 8     | 0       | 2     | 1     | 1     | 14 | 22    | 36 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 5       | 0     | 1      | 0     | 2       | 0     | 1     | 0     | 9  | 0     | 9  |
|        | 全体   | 16      | 11    | 7      | 8     | 3       | 2     | 2     | 1     | 28 | 22    | 50 |
| 第8回試験  | 4択   | 4       | 14    | 9      | 6     | 1       | 3     | 1     | 1     | 15 | 24    | 39 |
|        | 個数   | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 4       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 6  | 0     | 6  |
|        | 全体   | 13      | 14    | 9      | 6     | 2       | 3     | 2     | 1     | 26 | 24    | 50 |
| 第9回試験  | 4択   | 7       | 12    | 8      | 7     | 2       | 3     | 2     | 1     | 19 | 23    | 42 |
|        | 個数   | 3       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 全体   | 15      | 12    | 8      | 7     | 2       | 3     | 2     | 1     | 27 | 23    | 50 |
| 第10回試験 | 4択   | 8       | 12    | 9      | 6     | 3       | 2     | 1     | 2     | 21 | 22    | 43 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 3       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 全体   | 15      | 12    | 9      | 6     | 3       | 2     | 1     | 2     | 28 | 22    | 50 |
| 第11回試験 | 4択   | 8       | 12    | 8      | 7     | 4       | 1     | 2     | 1     | 22 | 21    | 43 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 3       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 全体   | 15      | 12    | 8      | 7     | 4       | 1     | 2     | 1     | 29 | 21    | 50 |
| 第12回試験 | 4択   | 9       | 11    | 9      | 6     | 3       | 2     | 1     | 2     | 22 | 21    | 43 |
|        | 個数   | 3       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 全体   | 16      | 11    | 9      | 6     | 3       | 2     | 1     | 2     | 29 | 21    | 50 |
| 第13回試験 | 4択   | 7       | 11    | 8      | 7     | 3       | 2     | 1     | 2     | 19 | 22    | 41 |
|        | 個数   | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 全体   | 16      | 11    | 8      | 7     | 3       | 2     | 1     | 2     | 28 | 22    | 50 |
| 第14回試験 | 4択   | 9       | 9     | 8      | 7     | 3       | 2     | 2     | 1     | 22 | 19    | 41 |
|        | 個数   | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 全体   | 18      | 9     | 8      | 7     | 3       | 2     | 2     | 1     | 31 | 19    | 50 |
| 第15回試験 | 4択   | 7       | 11    | 9      | 6     | 3       | 2     | 0     | 2     | 19 | 21    | 40 |
|        | 個数   | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 1  | 0     | 1  |
|        | 組合せ  | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 全体   | 16      | 11    | 9      | 6     | 3       | 2     | 1     | 2     | 29 | 21    | 50 |
| 第16回試験 | 4択   | 4       | 13    | 8      | 7     | 3       | 2     | 1     | 1     | 16 | 23    | 39 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 6       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 6  | 0     | 6  |
|        | 全体   | 14      | 13    | 8      | 7     | 3       | 2     | 2     | 1     | 27 | 23    | 50 |
| 第17回試験 | 4択   | 6       | 10    | 8      | 7     | 3       | 2     | 2     | 1     | 19 | 20    | 39 |
|        | 個数   | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 6       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 6  | 0     | 6  |
|        | 全体   | 17      | 10    | 8      | 7     | 3       | 2     | 2     | 1     | 30 | 20    | 50 |
| 第18回試験 | 4択   | 6       | 11    | 8      | 7     | 2       | 3     | 2     | 1     | 18 | 22    | 40 |
|        | 個数   | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 5       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 全体   | 16      | 11    | 8      | 7     | 2       | 3     | 2     | 1     | 28 | 22    | 50 |
| 第19回試験 | 4択   | 8       | 9     | 9      | 6     | 3       | 2     | 2     | 1     | 22 | 18    | 40 |
|        | 個数   | 3       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 7       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 7  | 0     | 7  |
|        | 全体   | 18      | 9     | 9      | 6     | 3       | 2     | 2     | 1     | 32 | 18    | 50 |
| 第20回試験 | 4択   | 5       | 12    | 9      | 6     | 2       | 3     | 1     | 2     | 17 | 23    | 40 |
|        | 個数   | 3       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 7       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 7  | 0     | 7  |
|        | 全体   | 15      | 12    | 9      | 6     | 2       | 3     | 1     | 2     | 27 | 23    | 50 |

※各科目共通で「適切」な問題の後に「適切でない」問題の順で出題。 ※試験問題及び正答は、本協会ホームページに掲載。

## (5)試験結果開示サービスの利用

令和7年度試験結果に関する受験者からの開示請求件数は、令和8年3月31日現在2,607件  
(受験者数に対する開示請求率 26.4%)

※再度受験する方の学習支援のため、自身の試験結果(①得点、②順位、③50問の正答、④50問の選択肢番号及び正誤)を協会ホームページから照会できるサービス(無料)を実施。

## 3. 登録講習の実施

## (1)講習の実施

## ①会場講習開催日別実施結果

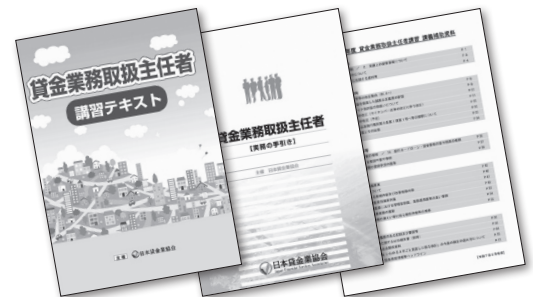
(単位:人、%)

| 実施日      | 実施場所 | 受講<br>申込者数 | 受講者数 | 受講率    | 修了者数 | 実施日         | 実施場所 | 受講<br>申込者数 | 受講者数 | 受講率    | 修了者数 |
|----------|------|------------|------|--------|------|-------------|------|------------|------|--------|------|
| 6月5日(木)  | 東京   | 167        | 162  | 97.0%  | 162  | 7月29日(火)    | 金沢   | 13         | 13   | 100.0% | 13   |
| 6月12日(木) | 沖縄   | 15         | 15   | 100.0% | 15   | 8月7日(木)     | 東京   | 167        | 165  | 98.8%  | 165  |
| 7月3日(木)  | 大阪   | 81         | 80   | 98.8%  | 80   | 8月19日(火)    | 札幌   | 21         | 21   | 100.0% | 21   |
| 7月8日(火)  | 広島   | 15         | 15   | 100.0% | 15   | 8月26日(火)    | 高松   | 12         | 12   | 100.0% | 12   |
| 7月10日(木) | 仙台   | 21         | 21   | 100.0% | 21   | 10月28日(火)   | 東京   | 167        | 165  | 98.8%  | 165  |
| 7月17日(木) | 名古屋  | 41         | 40   | 97.6%  | 40   | 1月22日(木)    | 東京   | 101        | 100  | 99.0%  | 100  |
| 7月24日(木) | 福岡   | 33         | 32   | 97.0%  | 32   | 令和7年度計(13回) |      | 854        | 841  | 98.5%  | 841  |

## ②開催場所別実施結果

(単位:人、%)

| 開催場所    | 実施回数 | 受講者数  | 修了者数  | 構成比率  |
|---------|------|-------|-------|-------|
| 札幌      | 1    | 21    | 21    | 0.4%  |
| 仙台      | 1    | 21    | 21    | 0.4%  |
| 東京      | 4    | 592   | 592   | 10.0% |
| 名古屋     | 1    | 40    | 40    | 0.7%  |
| 金沢      | 1    | 13    | 13    | 0.2%  |
| 大阪      | 1    | 80    | 80    | 1.3%  |
| 高松      | 1    | 12    | 12    | 0.2%  |
| 広島      | 1    | 15    | 15    | 0.3%  |
| 福岡      | 1    | 32    | 32    | 0.5%  |
| 沖縄      | 1    | 15    | 15    | 0.3%  |
| eラーニング  | (10) | 5,101 | 5,101 | 85.8% |
| 計(10地域) | 13   | 5,942 | 5,942 | —     |



※令和2年度からeラーニング講習を実施。

## ③受講者の受講回数別内訳

(単位:人、%)

|      | 初回    | 2回目   | 3回目   | 4回目   | 5回目   | 6回目  | 7回目  | 受講者計  |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 人数   | 1,638 | 1,303 | 1,040 | 806   | 1,031 | 121  | 3    | 5,942 |
| 構成比率 | 27.6% | 21.9% | 17.5% | 13.6% | 17.4% | 2.0% | 0.1% |       |

※当年度に2回以上受講した者を含む。

#### ④会場講習カリキュラム

| 時限           | 時間          | 講習科目                       | 主な内容                                                                                                                                                              |
|--------------|-------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | 9:00～       | 受付開始                       |                                                                                                                                                                   |
| 【10分】        | 9:30～9:40   | 受講説明                       |                                                                                                                                                                   |
| 1時限<br>【70分】 | 9:40～10:50  | 貸金業に関する<br>法令に関する科目<br>その1 | <b>■貸金業法、利息制限法及び出資法に関する直近の改正内容の解説</b><br>○講習テキスト講義<br>○ケーススタディ解説                                                                                                  |
| 【10分】        | 10:50～11:00 | 休憩                         |                                                                                                                                                                   |
| 2時限<br>【50分】 | 11:00～11:50 | 貸金業に関する<br>法令に関する科目<br>その2 | <b>■貸金業法、利息制限法及び出資法に関する直近の改正内容の解説</b><br>○講習テキスト講義<br>○ケーススタディ解説                                                                                                  |
| 【60分】        | 11:50～12:50 | 昼食休憩                       |                                                                                                                                                                   |
| 3時限<br>【80分】 | 12:50～14:10 | 貸金業に関する<br>法令に関する科目<br>その3 | <b>■民法、商法その他関係法律で、貸付け及び貸付けに付随する取引に関する規定に関する直近の改正内容の解説</b><br><b>■資金需要者等の保護に関する解説</b><br><b>■財務及び会計に関する解説</b><br>○講習テキスト講義<br>○ケーススタディ解説<br>○理解度テストの実施と解説<br>○質疑応答 |
| 【20分】        | 14:10～14:30 | 休憩                         |                                                                                                                                                                   |
| 4時限<br>【80分】 | 14:30～15:50 | 実務に関する科目<br>その1            | <b>■貸付けに関する実務動向の解説</b><br>○講習テキスト講義<br>○ケーススタディ解説                                                                                                                 |
| 【20分】        | 15:50～16:10 | 休憩                         |                                                                                                                                                                   |
| 5時限<br>【80分】 | 16:10～17:30 | 実務に関する科目<br>その2            | <b>■債権管理に関する実務動向の解説</b><br><b>■債権回収に関する実務動向の解説</b><br>○講習テキスト講義<br>○ケーススタディ解説<br>○理解度テストの実施と解説<br>○質疑応答                                                           |
| 【20分】        | 17:30～17:40 | 修了証明書の交付等                  |                                                                                                                                                                   |

#### ⑤講習教材

令和7年度講習では、会場講習・eラーニング講習ともに、①講習テキスト、②実務の手引き、③令和7年度講義補助資料、④講義用ビデオを講習教材として用いた。

上記①及び②は令和5～7年度講習で使用するため、法令等の改正に合わせ令和5年度に改訂したものを使用。③及びeラーニング講習用の動画教材は毎年度改訂を実施。

#### ⑥会場講習における質疑応答

3時限目と5時限目の講義では理解度テストと質疑応答の時間を設けており、受講者からの質問票による質問に対し会場講師が適切に回答を行った。

(2)令和8年度講習の開催計画の公表と受講対象者への案内

受講対象者（主任者登録の更新対象者）への案内書面の発送等

|                                                                                                                                                                           |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ○更新対象者（7,034人）へのご案内<br>令和8年度登録講習の受講対象者（※）に対し「貸金業務取扱主任者の登録有効期限と令和8年度登録講習に関するご案内」書面を発送。<br>※受講対象者とは<br>令和5年11月1日～令和6年10月31日に主任者登録を受けた方<br>（令和8年10月31日～令和9年10月30日に有効期限を迎える方） | （発送日）<br>1月30日（金） |
| ○講習受講要領の公表<br>・令和8年度講習受講要領の公表<br>・受講申込書類（冊子）の郵送請求の受付・発送を開始。                                                                                                               | 2月16日（月）          |
| ○受講申込の受付の開始<br>・受講申込の受付（インターネット申込・「郵送申込の予約」とも）<br>・団体申込の予約手続き（団体申込に必要な団体情報の登録は予め登録可）                                                                                      | 3月2日（月）           |

※令和7年12月15日、登録更新対象者のうちマイページ登録者（3,097人）に、通知文郵送のため住所等の変更があれば届出願いたい旨のメール案内を送信。

4. 主任者登録の実施

(1)主任者登録に関する事務手続等の周知

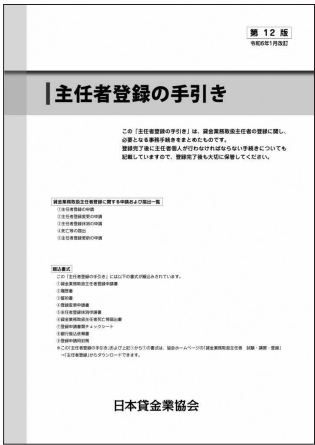
- ①令和7年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」(第12版)を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- ②令和7年度試験合格者に合格証書及び主任者登録の申請書類等を発送し、主任者登録申請手続きを周知するとともに、問合せ窓口において問合せに対応した。

(2)主任者登録に関する事務処理状況

令和7年4月1日から令和8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。

主任者登録 事務処理状況（令和7年4月1日から令和8年3月31日）(単位：件)

|            |       |
|------------|-------|
| 登録申請書受理件数  | 7,447 |
| 登録完了通知発送件数 | 2,907 |
| 更新完了通知発送件数 | 5,312 |
| 登録拒否件数     | 0     |
| 登録変更件数     | 1,886 |
| 登録取消件数     | 2     |
| 登録抹消件数     | 3,424 |



### (3)主任者の登録と更新の状況

令和8年3月31日末現在、登録を受けた貸金業務取扱主任者数は26,826人。

#### 主任者の登録と更新の状況

(単位: 件)

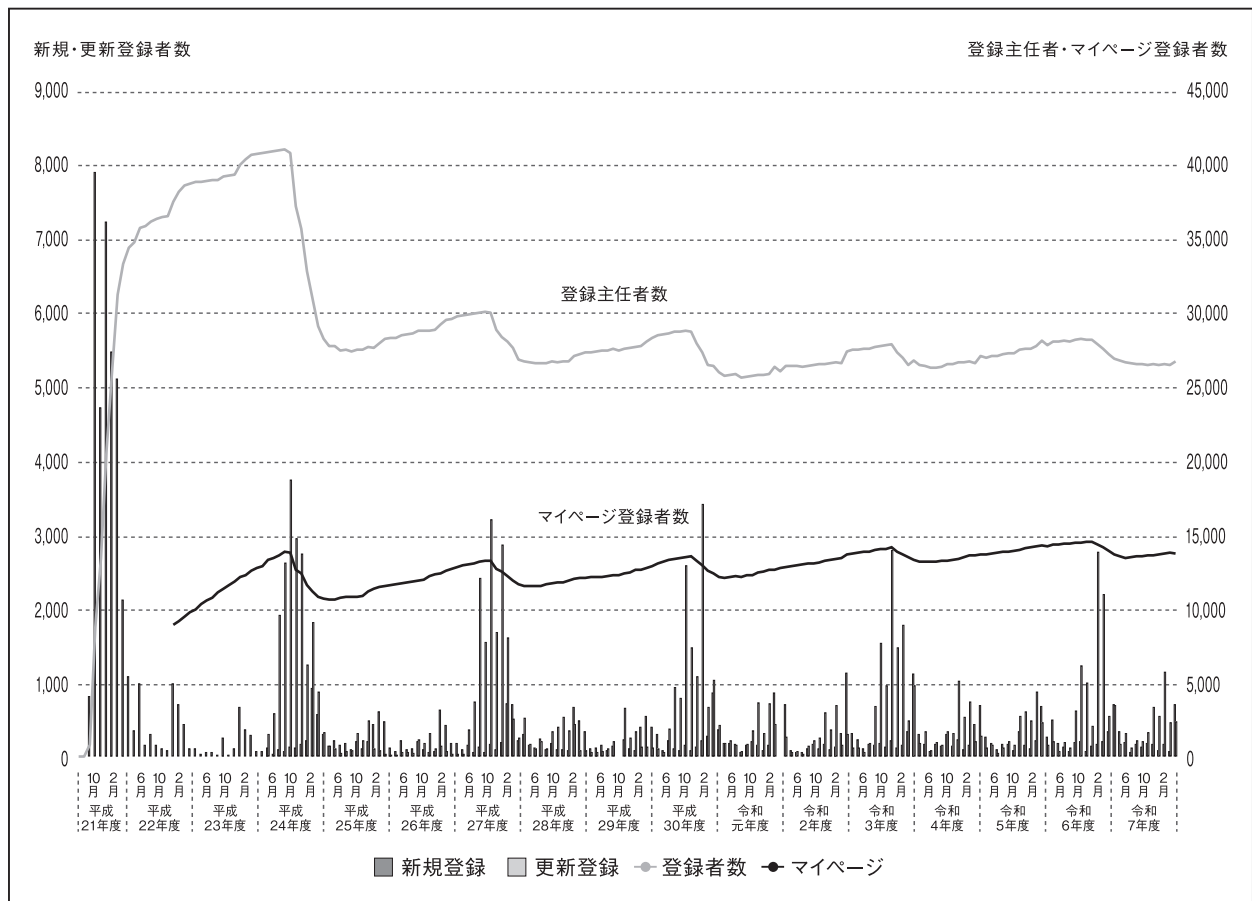
|             | 平成<br>21年度 | 平成<br>22年度 | 平成<br>23年度 | 平成<br>24年度 | 平成<br>25年度 | 平成<br>26年度 | 平成<br>27年度 | 平成<br>28年度 | 平成<br>29年度 |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 登録件数 (更新以外) | 20,749     | 16,952     | 2,525      | 1,697      | 3,510      | 2,706      | 2,439      | 2,928      | 2,203      |
| 更新件数        | 0          | 0          | 0          | 16,127     | 4,561      | 1,234      | 14,649     | 3,869      | 2,026      |
| 登録抹消件数      | 1          | 6          | 3          | 8,935      | 8,702      | 1,111      | 3,611      | 3,939      | 1,530      |

|             | 平成<br>30年度 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 | 令和<br>5年度 | 令和<br>6年度 | 令和<br>7年度 |
|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 登録件数 (更新以外) | 2,559      | 3,407     | 1,959     | 3,187     | 3,301     | 3,104     | 2,453     | 2,907     |
| 更新件数        | 11,740     | 4,775     | 2,812     | 10,471    | 5,046     | 4,012     | 9,508     | 5,312     |
| 登録抹消件数      | 3,834      | 3,555     | 1,692     | 3,282     | 3,191     | 1,600     | 3,355     | 3,424     |

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

#### 貸金業務取扱主任者数の推移

(単位: 人)



#### (4)マイページ登録の推進と主任者活動支援情報の提供

##### ①マイページ登録の推進

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

##### マイページ登録の推進

(単位：人、%)

|           | 平成23年<br>3月末 | 平成24年<br>3月末 | 平成25年<br>3月末 | 平成26年<br>3月末 | 平成27年<br>3月末 | 平成28年<br>3月末 | 平成29年<br>3月末 | 平成30年<br>3月末 |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 登録主任者数    | 37,708       | 40,219       | 32,988       | 27,796       | 29,391       | 28,219       | 27,208       | 27,881       |
| マイページ登録者数 | 8,945        | 12,179       | 11,641       | 11,375       | 12,433       | 12,258       | 12,046       | 12,716       |
| 登録率       | 23.7%        | 30.3%        | 35.3%        | 40.9%        | 42.3%        | 43.4%        | 44.3%        | 45.6%        |

|           | 令和元年<br>3月末 | 令和2年<br>3月末 | 令和3年<br>3月末 | 令和4年<br>3月末 | 令和5年<br>3月末 | 令和6年<br>3月末 | 令和7年<br>3月末 | 令和8年<br>3月末 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 登録主任者数    | 26,606      | 26,458      | 26,725      | 26,630      | 26,740      | 28,244      | 27,342      | 26,826      |
| マイページ登録者数 | 12,654      | 12,685      | 13,495      | 13,516      | 13,669      | 14,334      | 13,969      | 13,766      |
| 登録率       | 47.6%       | 47.9%       | 50.5%       | 50.8%       | 51.1%       | 50.8%       | 51.1%       | 51.3%       |

##### ②受講者専用サイト「主任者 Library」の情報更新

「実務の手引き」、「同 用語集」、「関係法令集」等の電子版は毎年度改訂のうえ同サイトに収録し、受講者の用に供している。(受講者は受講年度から3年間同サイトの利用が可能)

## V. 金融リテラシー向上コンソーシアム

### 1 金融リテラシー向上コンソーシアムの活動状況

#### 1. 金融リテラシー向上コンソーシアムの概要

日本貸金業協会は大手貸金業者と協働で金融リテラシー向上コンソーシアム（FLIC:Financial Literacy Improvement Consortium）を設立した。

令和8年4月30日現在

|      |                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------|
| 名称   | 金融リテラシー向上コンソーシアム                                                   |
| 設立日  | 令和5年6月14日                                                          |
| 目的   | 資金需要者等の金融リテラシー向上及び金融トラブル被害の防止                                      |
| 活動内容 | 金融リテラシー向上、金融トラブル被害防止セミナー開催、関連教材の制作及び配布、啓発コンテンツの配信、金融犯罪の未然防止の取組み ほか |
| 代表   | 倉中 伸（日本貸金業協会 会長）                                                   |
| 事務局  | 日本貸金業協会 金融リテラシー向上コンソーシアム推進室                                        |

#### 2. 会員

令和8年4月30日現在

| 会員種別 | 加盟状況 ※50音順                                                                                   |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 幹事会員 | アイフル株式会社 アコム株式会社 SMBC コンシューマーファイナンス株式会社<br>新生フィナンシャル株式会社 日本貸金業協会                             |
| 正会員  | 株式会社アルクレイン 株式会社セントラル 三井住友カード株式会社                                                             |
| 賛助会員 | 株式会社SBI新生銀行 株式会社オリエントコーポレーション<br>オリックス銀行株式会社 株式会社高島屋クレイキャピタル<br>日本ファイナンス有限会社 LINE Credit株式会社 |
| 特別会員 | 公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会                                                                       |

#### 3. 金融経済教育セミナー

##### (1)金融経済教育のラインナップ

金融庁より公表されている金融リテラシーマップや、学習指導要領に基づいて様々なセミナーコンテンツを提供。

|                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>生活設計・家計管理</b></p> <p>ライフプランニングの必要性や日々の家計管理における支出の目的や優先順位等を明確にするポイントを紹介</p> <p>ライフプランニング</p> <p>家計とは</p> <p>収支の管理</p> <p>人生の三代支出とは</p> <p>貯蓄のポイント</p> <p>お金と上手に付き合うために</p> | <p><b>ローン・クレジット</b></p> <p>適切に金融商品を選択できるように、契約に関する基本姿勢を学習。利便性が高い一方で、使い過ぎによるリスクを考慮して利用するポイントを紹介</p> <p>ローン・クレジット・後払いの仕組み</p> <p>信用と消費者信用</p> <p>契約</p> <p>金利と利息</p> <p>多重債務について</p> <p>ローン・クレジットを上手に利用するために</p> | <p><b>金融トラブル</b></p> <p>日々巧妙化している悪徳業者による金融トラブルの様々な具体的事例を学ぶとともに、被害にあったらどうなるのか、被害にあわないためにはどうするのかなど、その備えとして対策方法について紹介</p> <p>金融トラブルとは</p> <p>高収入アルバイト</p> <p>ヤミ金</p> <p>副業・投資詐欺</p> <p>インターネットトラブル</p> <p>悪質商法</p> <p>マルチ商法</p> <p>消費者契約法</p> <p>カードトラブル</p> <p>トラブルに巻き込まれた際の対処方法</p> <p>特殊詐欺・その他詐欺</p> <p>困った時の相談先</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## (2) セミナーの受講風景



神奈川県警察学校

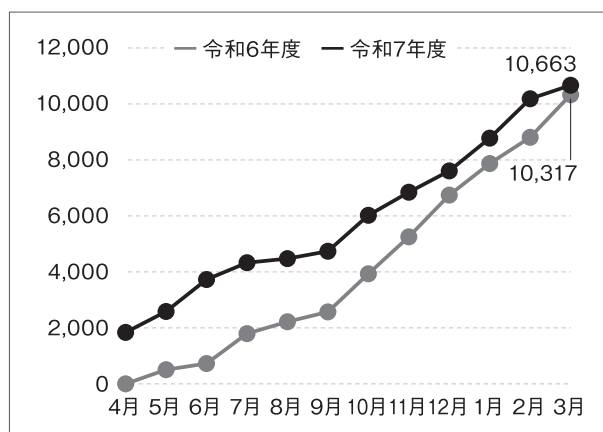


学校法人武田学園専門学校ビーマックス

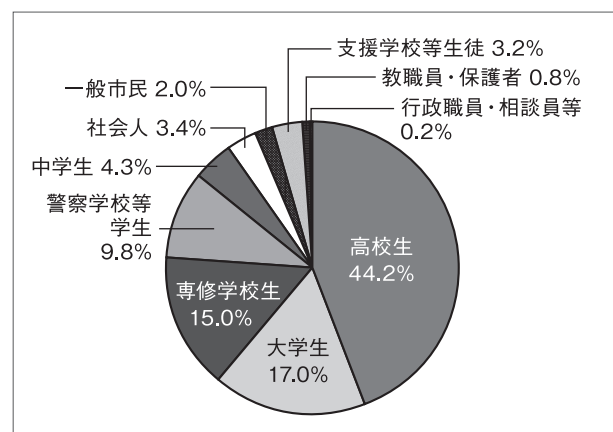
## (3) セミナー実績

令和7年度は87先10,663名に金融経済教育セミナーを実施し、令和5年度の開始以降、対象先への取り組みが着実に浸透し、累計179先22,310名に実施している。受講者のうち44.2%が高校生、17.0%が大学生で占める結果となった。また、金融経済教育推進機構（以下「J-FLEC」という）や都道府県警察など他の機関とも協働でセミナーを開催し、他団体との関係構築に努めた。

### 受講者数の推移



### 受講者内訳



| 相手先    | 協働回数 | 備考                                |
|--------|------|-----------------------------------|
| 警察署    | 15回  | 北海道、青森、群馬、茨城、静岡、愛知、京都、大阪、岡山、福岡、長崎 |
| J-FLEC | 3回   | 実施先：行政機関（埼玉県） 専修学校（岡山県） 大学（福岡県）   |
| 財務局    | 2回   | 奈良財務事務所、福岡財務支局                    |
| 行政     | 1回   | 大阪府金融課貸金業対策グループ                   |
| 企業     | 1回   | 東京証券取引所                           |

#### (4)セミナー開催先一覧

| No. | 主催団体等                 | 所在地  |
|-----|-----------------------|------|
| 1   | 新篠津高等養護学校             | 北海道  |
| 2   | 北海道警察学校               | 北海道  |
| 3   | 北海道檜山北高等学校            | 北海道  |
| 4   | 北海道小平養護高等学校           | 北海道  |
| 5   | 函館歯科衛生士専門学校           | 北海道  |
| 6   | 青森県宮農大学校              | 青森県  |
| 7   | 青森県警察学校               | 青森県  |
| 8   | 青森県立三戸高等学校            | 青森県  |
| 9   | 置賜総合支庁 総務企画部          | 山形県  |
| 10  | 福島県立橘高等学校             | 福島県  |
| 11  | 福島県警察学校               | 福島県  |
| 12  | 福島県立郡山萌世高等学校          | 福島県  |
| 13  | 笠間市教育委員会              | 茨城県  |
| 14  | JKA(旧：日本自転車振興会)       | 茨城県  |
| 15  | EIKO デジタル・クリエイティブ高等学校 | 茨城県  |
| 16  | 水戸経理専門学校              | 茨城県  |
| 17  | 栃木県立栃木農業高等学校          | 栃木県  |
| 18  | 地方競馬全国協会地方競馬教養センター    | 栃木県  |
| 19  | 行政関係                  | 群馬県  |
| 20  | わせがく高等学校前橋キャンパス       | 群馬県  |
| 21  | 東日本栄養医薬専門学校           | 群馬県  |
| 22  | 利根沼田学校組合立利根商業高等学校     | 群馬県  |
| 23  | 群馬県立富岡実業高等学校          | 群馬県  |
| 24  | 群馬県立渋川工業高等学校          | 群馬県  |
| 25  | 上尾市消費生活センター           | 埼玉県  |
| 26  | ウェルビー株式会社             | 埼玉県  |
| 27  | 埼玉県立熊谷高等学校            | 埼玉県  |
| 28  | 江戸川大学                 | 千葉県  |
| 29  | アンダンテ木更津              | 千葉県  |
| 30  | 千葉県立船橋古和金高等学校         | 千葉県  |
| 31  | 千葉県立成田西陵高等学校          | 千葉県  |
| 32  | 株式会社東栄住宅              | 東京都  |
| 33  | 多摩市立青陵中学校             | 東京都  |
| 34  | 東京都立葛飾総合高等学校          | 東京都  |
| 35  | 日本大学商学部               | 東京都  |
| 36  | 東京都立狛江高等学校            | 東京都  |
| 37  | 東京大学公共政策大学院           | 東京都  |
| 38  | 古河電気工業株式会社            | 東京都  |
| 39  | リゾートトラスト株式会社          | 東京都  |
| 40  | 東京都立永福学園              | 東京都  |
| 41  | 横浜市立横浜商業高等学校          | 神奈川県 |
| 42  | 神奈川県警察学校              | 神奈川県 |
| 43  | 神奈川県消費生活課             | 神奈川県 |
| 44  | フリースクール横浜いちばんぼし       | 神奈川県 |

| No. | 主催団体等               | 所在地  |
|-----|---------------------|------|
| 45  | スノードロップ             | 神奈川県 |
| 46  | 製造業                 | 神奈川県 |
| 47  | 見附市立南中学校            | 新潟県  |
| 48  | 国際ペットワールド専門学校       | 新潟県  |
| 49  | 開志学園高等学校            | 新潟県  |
| 50  | 新潟県立国際情報高等学校        | 新潟県  |
| 51  | 長野県長野南高等学校          | 長野県  |
| 52  | 長野県辰野高等学校           | 長野県  |
| 53  | 市民団体                | 長野県  |
| 54  | 土岐市立濃南中学校           | 岐阜県  |
| 55  | 恵那南高等学校             | 岐阜県  |
| 56  | 浜松学院興誠高等学校          | 静岡県  |
| 57  | 静岡県立榛原高等学校          | 静岡県  |
| 58  | 静岡県立藤枝北高等学校         | 静岡県  |
| 59  | 中部美容専門学校 名古屋校       | 愛知県  |
| 60  | 金融機関                | 愛知県  |
| 61  | 名古屋ファッション専門学校       | 愛知県  |
| 62  | 専門学校名古屋ビジネス・アカデミー   | 愛知県  |
| 63  | 中部コンピュータ・パティシエ専門学校  | 愛知県  |
| 64  | セントヨゼフ女子学園高等学校      | 三重県  |
| 65  | 滋賀県立精神保健福祉センター      | 滋賀県  |
| 66  | 京都コンピュータ学院          | 京都府  |
| 67  | 京都府立南丹高等学校          | 京都府  |
| 68  | 舞鶴市生活支援相談課          | 京都府  |
| 69  | 大阪ホテル・観光&ウェディング専門学校 | 大阪府  |
| 70  | 大阪市立瑞光中学校           | 大阪府  |
| 71  | 平成リハビリテーション専門学校     | 兵庫県  |
| 72  | 神戸東洋日本語学院           | 兵庫県  |
| 73  | 株式会社UTジョブズ          | 奈良県  |
| 74  | 行政関係                | 奈良県  |
| 75  | 和歌山県警察学校            | 和歌山県 |
| 76  | 山陽学園大学              | 岡山県  |
| 77  | 専門学校ピーマックス          | 岡山県  |
| 78  | 旭川荘厚生専門学院           | 岡山県  |
| 79  | 山口県消費生活センター         | 山口県  |
| 80  | 九州産業大学              | 福岡県  |
| 81  | 折尾愛真高等学校            | 福岡県  |
| 82  | 福岡教育大学              | 福岡県  |
| 83  | 純心女子高等学校            | 長崎県  |
| 84  | 長崎県立平戸高等学校          | 長崎県  |
| 85  | 宮崎県立高鍋高等学校          | 宮崎県  |
| 86  | 鹿児島県立大島北高校          | 鹿児島県 |
| 87  | 鹿児島県立伊佐農林高等学校       | 鹿児島県 |

## 4. 金融詐欺被害の防止に向けた取り組み（銀行・貸金業連携）

令和6年度より、金融リテラシー向上コンソーシアム加盟の貸金業大手4社（※1。以下、「貸金業大手4社」）及び日本貸金業協会は、金融詐欺被害の防止に向けた新たな取り組みとして、金融機関12行（※2。以下、「協力銀行」）に対し、金融犯罪に使用されたおそれのある銀行口座情報を提供している。

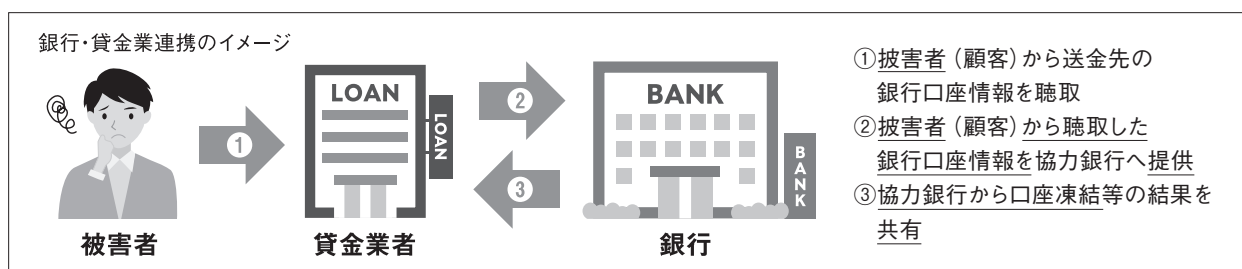
- （※1） SMBCコンシューマーファイナンス株式会社、アコム株式会社、  
新生フィナンシャル株式会社、アイフル株式会社
- （※2） auじぶん銀行、GMOあおぞらネット銀行、PayPay銀行、SBI新生銀行、  
UI銀行、イオン銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、  
東京スター銀行、みんなの銀行、ローソン銀行

### （1）背景

若年層を中心に、副業詐欺等を働く悪質事業者に騙され、貸金業者などから借り受けた資金を詐取される被害状況に対処するため、コンソーシアムでは協力銀行と連携し、金融詐欺被害の防止を図るために取り組んでいる。

### （2）貸金業大手4社による銀行との連携内容

貸金業大手4社は、被害者（顧客）から金融犯罪に使用されたおそれのある銀行口座情報を聴取し、協力銀行（当該口座の保有行）に情報提供をする。協力銀行は当該情報を精査し、必要に応じて口座凍結等を行うことで、金融詐欺被害の未然防止及び拡大防止につなげる。



【金融リテラシー向上コンソーシアムについて】 <https://www.j-fsa.or.jp/flic/>

日本貸金業協会と大手貸金業者が協働で設立した団体です。金融リテラシー向上及び金融トラブル被害防止等により、消費者保護に寄与することを目的とし、金融経済教育セミナーの開催や金銭トラブル事例などの情報発信を行います。また、行政・警察・消費生活センターなど関係機関との連携を一層強化し金融犯罪被害の未然防止に取り組んでいます。



## 第3章 総会・理事会・会議・委員会・協会員懇談会・役員等

### 1. 総会

令和7年6月11日、第18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号議案 | 令和6年度事業報告書承認に関する件      | 〔令和6年度監査報告〕                |
| 第2号議案 | 令和6年度財務諸表及び財産目録承認に関する件 | 第3号議案 令和7年度事業計画書(案)承認に関する件 |
|       |                        | 第4号議案 令和7年度予算書(案)承認に関する件   |
|       |                        | 第5号議案 役員(理事)選任に関する件        |

### 2. 理事会

本年度中、理事会を12回開催し、協会への入退会、役員(理事)候補者・各会議体委員の選任、業務規程・運営規則の一部改正、支部事務所移転、基金運用計画(案)、令和8年度事業計画及び収支予算(案)等、本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。なお、通常開催はオンライン会議併用で実施した。

#### (1)第1回理事会(令和7年4月23日)

##### ①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 令和6年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第3号議案 令和6年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第4号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第5号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件
- 第6号議案 研修委員会委員選任の同意に関する件

##### ②報告事項

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

#### (2)第2回理事会(令和7年5月21日)

##### ①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号議案 役員(理事)候補者選任に関する件
- 第4号議案 第18回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第5号議案 「行政協力事務規則」の一部改正に関する件
- 第6号議案 「就業規則」の一部改正に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告
- v その他報告
  - ・第18回定時総会および懇親会のご案内

#### (3)第3回理事会(令和7年6月11日)

##### ①審議事項

- 第1号議案 総務委員会委員長選任に関する件

##### 第2号議案 副会長承認に関する件

##### 第3号議案 本協会への新規加入承認に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
  - ・令和7年度理事会開催予定について

#### (4)第4回理事会(令和7年7月16日)

##### ①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 「定款の施行に関する規則」及び「協会員管理規則」の一部改正に関する件
- 第3号議案 登録講習機関の登録の更新の申請に関する件
- 第4号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第5号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件

##### ②報告事項

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

#### (5)第5回理事会(令和7年8月20日)(書面による会議)

##### ①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

##### ②報告事項

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

## (6)第6回理事会(令和7年9月17日)(書面による会議)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

### ②報告事項

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

## (7)第7回理事会(令和7年10月15日)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件  
 第2号議案 「経理規則」及び「経理業務取扱細則」の一部改正に関する件  
 第3号議案 令和7年度運用計画(案)に関する件

### ②報告事項

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

## (8)第8回理事会(令和7年11月19日)(書面による会議)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
  - ・国債購入結果の報告について

## (9)第9回理事会(令和7年12月17日)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件  
 第2号議案 「紛争解決等業務に関する規則」及び「同細則」の一部改正に関する件

### ②報告事項

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

### v その他報告

- ・第19回(令和8年)定時総会の開催日時及び会場について
- ・令和8年度理事会開催予定について

## (10)第10回理事会(令和8年1月21日)(書面による会議)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件  
 第2号議案 「主任者登録事務規程」の一部改正に関する件  
 第3号議案 支部事務所移転に関する件

### ②報告事項

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

## (11)第11回理事会(令和8年2月18日)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件  
 第2号議案 「就業規則」の一部改正に関する件

### ②報告事項

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

## (12)第12回理事会(令和8年3月18日)

### ①審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件  
 第2号議案 令和8年度事業計画書(案)承認に関する件  
 第3号議案 令和8年度運用計画(案)承認に関する件  
 第4号議案 令和8年度予算書(案)承認に関する件  
 第5号議案 代議員選挙実施要領に関する件  
 第6号議案 代議員候補者の承認に関する件  
 第7号議案 常務執行役の選任(再任)承認に関する件

### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
  - ・協会運営方針の見直しについて

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

**(1)自主規制会議** 12回開催(令和7年4月22日、5月13日(書面による会議)、6月9日、7月8日(書面による会議)、8月12日(書面による会議)、9月9日、10月14日、11月11日、12月9日、令和8年1月20日(書面による会議)、2月10日、3月17日 ※通常開催はオンライン会議併用)

- ①各種法令等の改正を踏まえて、「個人情報保護指針」、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正について審議した。
- ②国家公安委員会が毎年公表する「犯罪収益移転危険度調査書」をもとに、協会員の参考に供すべく最新版の「特定事業者作成書面等」について審議した。
- ③委員選任の同意について審議した。
- ④法令等違反届出事案について、措置を審議した。

**(2)貸金戦略会議** 11回開催（令和7年4月10日、5月14日（書面による会議）、6月4日、7月9日、9月10日、10月8日、11月12日（書面による会議）、12月10日、令和8年1月14日（書面による会議）、2月9日（書面による会議）、3月11日 ※通常開催はオンライン会議併用）

- ①資金需要者等の利益の保護並びに貸金業者が担う資金供給機能が適時かつ円滑に発揮されているか等の観点から、資金需要者等の借入状況や意識の変化、行動変容、金融リテラシーなどを調査する「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」等の実施及び公表について審議した。
- ②貸金業者の実情に即した視点から貸金業者の動向や抱えている問題、課題等を把握するため、「貸金業者の経営実態等に関する調査」の実施及び公表について審議した。
- ③顧客の利便性の向上及び貸金業務の合理化等を軸とした「令和7年度業法改正要望」を策定し、金融庁に建議要望することについて審議した。
- ④貸金業者に関係する課税制度や制度の簡素化等による事務負担の軽減等を軸とした「令和8年度税制改正要望」を策定し、金融庁及び政党等に建議要望することについて審議した。
- ⑤協会員への情報発信、意見・要望収集及び協会員相互の親睦機能をより活性化するために、協会員懇談会を開催すること及びその内容について審議した。

**(3)総務委員会** 12回開催（令和7年4月17日、5月15日、6月5日（書面による会議）、7月10日、8月14日（書面による会議）、9月8日（書面による会議）、10月9日、11月13日（書面による会議）、12月11日（書面による会議）、令和8年1月15日（書面による会議）、2月12日、3月12日 ※通常開催はオンライン会議併用）

協会への入退会、令和6年度事業報告書及び決算報告書（案）、令和8年度予算編成方針、事業計画及び収支予算（案）、定款の施行に関する規則、協会員管理規則、行政協力事務規則及び経理規則の一部改正、支部事務所移転等について、理事会に付議又は報告した。

**(4)相談・紛争解決委員会** 3回開催（令和7年4月25日（書面による会議）、7月4日、10月6日 ※通常開催はオンライン会議併用）

負担金未納加入貸金業者に対する措置後の状況や紛争解決事案の進捗等について報告したほか、「紛争解決等業務に関する規則、同細則」の一部改正について審議した。

**(5)試験委員会** 2回開催（令和7年9月9日、12月12日）

令和7年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、令和8年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

## 4. その他委員会等

**(1)自主ルール委員会** 12回開催（令和7年4月15日（書面による会議）、5月7日（書面による会議）、6月3日（書面による会議）、7月1日（書面による会議）、8月5日（書面による会議）、9月2日、10月7日（書面による会議）、11月4日、12月2日（書面による会議）、令和8年1月13日（書面による会議）、2月3日、3月10日 ※通常開催はオンライン会議併用）

- (2) 広告審査小委員会 12回開催（令和7年4月17日（書面による会議）、5月15日（書面による会議）、6月19日（書面による会議）、7月17日（書面による会議）、8月21日（書面による会議）、9月18日（書面による会議）、10月16日（書面による会議）、11月20日（書面による会議）、12月18日、令和8年1月15日（書面による会議）、2月19日（書面による会議）、3月19日 ※通常開催はオンライン会議併用）
- (3) 規律委員会 6回開催（令和7年5月30日、8月1日、10月3日、11月28日、令和8年1月30日、3月27日 ※全てオンライン会議併用）
- (4) 研修委員会 2回開催（令和7年5月16日、令和8年3月19日 ※全て書面による会議）
- (5) 企画調査委員会 10回開催（令和7年4月3日、5月7日（書面による会議）、5月28日、7月2日、9月3日、9月26日、11月5日（書面による会議）、12月3日、令和8年1月7日（書面による会議）、2月4日（書面による会議） ※通常開催はオンライン会議併用）
- (6) 企画調査委員会小委員会 11回開催（令和7年4月3日、4月16日、5月1日、5月29日、6月19日、7月24日、8月27日、9月16日、10月10日、10月30日、11月18日 ※全てオンライン会議併用）
- (7) 人事推薦合同委員会 4回開催（令和7年4月16日、5月13日、7月8日、令和8年3月6日 ※全て書面による会議）

## 5. 協会員懇談会

- (1) 全国大会 1回開催（令和7年11月21日（東京））
- (2) 個別会合 全国20回開催（令和7年7月10日（北海道）、8月29日（東京）、9月11日（富山）、9月18日（愛知）、9月25日（宮崎）、10月9日（宮城）、10月16日（大阪）、10月23日（沖縄）、11月5日（愛媛）、11月13日（鳥取）、11月26日（岩手）、12月18日（石川）、令和8年1月15日（沖縄）、1月22日（香川）、1月28日（福岡）、2月5日（岡山）、2月19日（北海道）、2月27日（埼玉）、3月5日（大阪）、3月12日（愛知））

## 6. 行政との意見交換会

- (1) 金融庁（総合政策局、企画市場局、監督局） 2回開催（令和7年4月23日、10月15日）
- (2) 関東財務局 1回開催（令和7年12月8日）

## 7. 役員等の異動

- (1) 副会長の就退任
- |               |     |      |
|---------------|-----|------|
| ①令和7年6月11日付退任 | 副会長 | 河野雅明 |
| ②令和7年6月11日付新任 | 副会長 | 飯盛徹夫 |
- (2) 会員理事の就退任
- |               |      |
|---------------|------|
| ①令和7年6月11日付退任 | 河野雅明 |
| ②令和7年6月11日付新任 | 飯盛徹夫 |
- (3) 常務執行役の就任
- |              |      |
|--------------|------|
| ①令和7年4月1日付再任 | 小谷哲也 |
| ②令和7年4月1日付再任 | 土井保英 |