

自 令和2年4月 1日
至 令和3年3月31日

令和2年度事業報告書

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

令和2年度は、前年度から引き続き「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護に従来以上に取組みを強化する。」ことを事業方針とし、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を掲げ、この事業方針達成に向け、具体的業務を展開した。

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

こうしたかつてない状況の中、事業方針達成のため、次の業務を清々に行った。

I 貸金業者の業務の適正な運営の確保【自主規制部門】

1 貸金業関係法令等の遵守状況把握及び効果的支援・指導の強化

(1) 法令等改正に関する情報収集

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

(2) 法令等改正に伴うパブリックコメント対応

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

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

「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」、「個人情報保護指針」及び「社内規則策定ガイドライン(「個別ガイドライン」及び「規程記載例)」について、監督指針の一部改正、個人情報の保護に関する法律の補完的ルールの一部改正及び個人情報の保護に関する法律の通則ガイドラインの一部改正に伴い、所要の改正(11月2日公表)を実施した。また、犯罪収益移転危険度調査書が11月5日に公表されたことを踏まえて、業務用書式等のひな型一覧に含めて掲載している「特定事業者作成書面等」の一部改正(2月25日公表)を実施した。

加えて、貸金業登録の申請を検討中の貸金業者及び貸金業登録更新申請を予定中の協会未加入貸金業者39社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者48社に対し、社内規則の策定支援又は点検を実施した。

(4) 周知要請への適時適切な対応

金融庁、個人情報保護委員会、一般社団法人東日本大震災・自然災害被災者債務整理ガイドライン運営機関等からの周知要請等の依頼に基づき、協会ホームページにて協会等へ周知・依頼等を実施した（34件）。

(5) 金融庁等との良好な関係維持

ヤミ金融業者のホームページについて金融庁への情報提供（61件）及び非協会の法令違反広告及びカード現金化業者等の広告に関する全国の行政への情報提供（9件）を実施したほか、適時適切な連携を図った。

(6) 新たな広告媒体への対応

広告媒体の多様化にともなう広告審査基準等の見直しを検討し、改正案の作成を進めた。

出稿広告審査・モニタリングについては、協会の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、審査対象広告（386件）、審査対象外広告（381件）の広告審査を実施したほか、TVCM（2,876件）、新聞雑誌（6,684件）、電話帳（700件）の出稿広告のモニタリングを行った。また、インターネット広告におけるアフィリエイト広告等の出稿状況を調査するとともに、非協会やヤミ金融業者の新聞広告やホームページを調査し、法令等違反事案については監督官庁に報告するとともに、非協会への指導及び該当ヤミ金融業者摘発等についての要請を行い、当該ヤミ金融業者広告の削除状況を確認し、適切に実施した。

(7) 反社会的勢力への対応

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

フィードバックサービスの利用協会は前年同様64協会であった。

2 法令等違反に対する措置及び指導

(1) 法令等違反の届出が173事案（前年度233事案）あり、定款等に基づき1協会に対して勧告を行い、改善指導を行った。

(2) 協会における法令等違反の再発等の防止について、処分等の措置の対象となった協会に対しては、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、協会と問題意識の共有を図った。処分等の措置は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会に通知する際に、法令等遵守の徹底と法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。

3 協会に対する監査の実施

協会の規模や業務内容等に応じ、効率的で効果的な監査を実施し、重点項目については、深度ある検証を行った。

(1) 実地監査は、53協会（前年度101協会）に対して実施した。

監査の種類別では、一般監査を40協会（前年度88協会）、特別監査を13協会（同13協会）に対して実施した。なお、特別監査は、前回監査において法令等違反の再発防止策の検証が必要と認められた協会及び特に実態把握や点検が必要と認められた協

会員を対象に実施したものである。

実地監査結果については、指摘事項があった協会員は19協会員(前年度26協会員)で、その割合は35.8%(同25.7%)となった。また、指摘件数では「法令等違反事項」は7件(同17件)、軽微な不備である「改善事項」は25件(同39件)となった。

指摘内容としては、「契約締結前及び契約締結時書面の交付」に関するものが多く見受けられた。

- (2) 令和2年度の書類監査は、令和3年4月1日から翌年3月31日に登録満了日を迎える協会員270協会員に対して行う「定期書類監査」を、新規加入協会員(30協会員)を対象に基本的な態勢整備の点検を目的とした「個別書類監査」を実施した。また、「定期書類監査」に併せて社内規則の点検も実施した。

「定期書類監査」の結果については、指摘事項が9協会員にあり、指摘件数は14件となった。主な指摘事項は犯収法関連の「取引時確認の未実施」及び「反社会的勢力に関するデータベースの未構築」であった。

「個別書類監査」の結果については、指摘事項が4協会員にあり、指摘件数は7件となった。主な指摘事項は、「反社会的勢力に対する基本方針の公表未実施」、「個人情報保護宣言の公表未実施」であった。

- (3) 行政当局等との連携について、登録行政庁と監査計画や監査結果等について情報交換及び意見交換を行った。また、実地監査に際して登録行政庁を訪問して自主規制機関としての活動状況を説明のうえ、多重債務問題やヤミ金融対策等について情報収集及び意見交換を行った。
- (4) 協会のセルフアセスメント力向上支援の取組みとして、貸金業務チェックリストを実地監査先に配布し指導を行った。また、実地監査指摘事例集を、年度分取りまとめのうえ公表・配付した。

4 相談・苦情・紛争解決対応

- (1) 相談・苦情・紛争解決における受付件数は、合計16,267件(前年対比増減率-19.8%)、内訳は「相談」が16,242件(同-19.8%)、「苦情」が19件(同-5.0%)であり、「紛争解決」は6件(同+50.0%)であった。また、貸付自粛手続きにおいては、「登録」が2,150件(同+3.9%)、「撤回」が987件(同+12.8%)であった。多重債務相談の一環として実施している「生活再建支援カウンセリング」については、再発防止を目的に家計収支の改善実行、家族間の関係性の改善及び買い物癖やギャンブル癖等の克服のためのカウンセリングを実施した。(相談者62名、総面接回数217回)
- (2) 協会員各社の相談対応担当者、相談・苦情・紛争解決に向けた取組み状況等について情報交換することで、一層の理解の促進を図るとともに、各社の相談対応における資金需要者等の利益の保護に向けた更なる連携強化を図った。
- (3) ADR加入貸金業者向けに「センターだより」を4回発行し、相談・苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。
- (4) 協会員に対して、消費者団体からの声をフィードバックするとともに、日頃の苦情・相談の事例等もフィードバックし顧客対応向上の支援に努めた。

II 貸金業の健全な発展への貢献【貸金戦略部門】

1 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

- (1) 貸金業に関する税制の問題を調査研究し、令和3年度は税制改正8要望を策定のうえ、次のとおり政府等に建議要望した。
 - ① 令和2年7月27日、金融庁へ要望書を提出した。
 - ② 同年11月4日、自由民主党「予算・税制等に関する政策懇談会」に要望書を提出した。
 - ③ 同年11月25日、立憲民主党「税制要望ヒアリング」に要望書を提出した。
- (2) 金融庁主催の「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」に出席、申請、届出の電子化を検討し、貸金業法施行規則が改正され、登録申請書等の押印が廃止された。

2 協会加入促進

- (1) 令和2年度の協会加入は48業者であり、令和3年3月末日で協会員数は1,044業者となった。
- (2) 本部と支部連携の下、社内規則策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」を活用し通期で37業者の支援申込があり、うち支援中業者等を除く16業者が協会へ加入した。
- (3) 登録行政庁の協力も仰ぎつつ加入促進活動を推進した。
- (4) 退会検討協会員に、協会の魅力をアピールし4業者の退会を抑止した。

協会員数の推移（平成28年度末～令和2年度末）

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

3 積極的な広報・情報提供の実施

貸金業界の役割や業界健全化の進展状況への理解を促進するため、業界動向、業界を取り巻く環境変化やそれに伴う課題、協会活動等について、次のとおり広報活動を行った。

(1) 広報誌「JFSA」の刊行

金融庁幹部職員からの寄稿や当協会公益理事へのインタビュー記事のほか、業界動向や協会活動等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会員をはじめ関係行政や消費生活センター等、各号それぞれ約2,700先に配布した。

(2) 「年次報告書」の刊行

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

(3) 調査研究結果等の公表

貸金業界のトレンドを捉えた統計情報を「月次統計資料」として取りまとめ、毎月、定期的に協会ホームページ上で公表するとともに、金融庁と日本銀行各記者クラブにニュースリリースした。

(4) 「JFSA ニュース」の刊行

法令遵守に資する連載記事や、業界動向、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA ニュース」を毎月刊行し、協会員専用サイトを通して協会員に情報提供を行った。

(5) 協会ホームページの新コンテンツのリリース

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

(6) 周知要請への対応

金融庁等行政当局からの周知要請に基づき、協会ホームページにて協会員等へ周知・依頼等を実施した。

(7) その他

- ① マスコミからの取材に適時対応し、正確な情報の発信に努めた。
- ② 金融紙に会長メッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動や貸金業界の動向を広報した。
- ③ 「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、ステークホルダーに対し広く周知した。
- ④ 協会員のブランドイメージ向上等を目的としたポスターを制作し、協会員はもとより行政庁や消費生活センター等に広く配布した。

4 研修の実施等【自主規制共管施策】

(1) 集合研修の実施

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

(2) 動画配信による研修の実施

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

<動画配信内容／配信日>

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

(3) e ラーニングによる研修の実施

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

5 成年年齢引下げに関する取組み

令和 4 年 4 月施行予定の成年年齢引下げを見据えて、金融庁と連携し、消費者向け貸付を行っている協会員を対象に、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関するアンケート」を実施し、その調査を通じて得られた協会員の自主的な取組事例や当協会の取組みを広く周知した。

6 事業金融分野の取り組み

全国事業者金融協会及び Fintech 協会等と事業者金融業態の実状、課題及び新たな法制度等について意見交換を実施し、協会員への有益な情報の入手を図り、継続的連携強化を図った。

7 協議会活動状況

- (1) 地区協議会は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止としたが、その代替として、
 - ① 外部講師による金融セミナーDVD 及び資料
 - ② 令和 2 年度の協会活動や貸金業界を巡る動きをまとめた資料
 - ③ 日本信用情報機構から提供された資料
 を全協会員へ送付した。
- (2) 令和 2 年 12 月 3 日に地区協議会正副会長懇談会を書面持回りにて開催し、協会活動報告及び業界動向等について報告し、意見等を伺った。

8 財務局及び都道府県行政への協力

財務局や各都道府県から委託を受け、貸金業者の登録申請・更新・変更等の申請書類及び事業報告書・業務報告書の受付事務について業務処理を円滑に行った。

令和 2 年 7 月からは、財務局登録業者からの申請等について、e メールでの受付を開始

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

9 有人支部の効率化と特例支部の低コスト化及び支部における課題等の改善・解決

- (1) 耐震基準を満たさない北海道支部事務所及び職場環境の改善を要する広島県支部事務所、茨城県支部事務所を移転した。また、引き続き賃貸借契約更新時に合わせた家賃減額交渉の実施及びその他経費の削減を図った。
- (2) 支部による協会員等訪問活動を継続的に実施するとともに、登録行政庁主催の貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会等への出席、その他申請・届出に係る訪問や定期訪問を行うなど、登録行政庁、消費生活センターとの一層の連携強化に努めた。

10 貸金業界の現状等に係る調査研究の実施

(1) 調査研究活動の概要

新型コロナウイルス感染拡大の影響や急速な情報化社会の進展など資金需要者等の生活様式や事業環境は劇的に変化してきており、借入れに対する意識等も大きく変わりつつある中で、資金需要者等の利益の保護並びに貸金業者が担う資金供給機能が適時かつ円滑に発揮されているか等の観点から、「資金需要者等の借入意識や行動に関する調査」、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関する調査」、「貸金業者の経営実態等の把握を目的とした調査」をそれぞれ行った。

また、金融庁からの要請に伴い、「新型コロナウイルス感染症対策状況等に関する調査」や「ロンドン銀行間取引金利の利用状況等に関する調査」を行った。

実施時期	実施内容	対象	公表
令和2年6月	若年者への貸付に関する実態調査	登録貸金業者 (協会員 366 社)	令和2年 10月30日
令和2年9月	資金需要者向け調査	貸金業者からの借入経験のある個人、事業者	令和2年 11月30日
令和2年12月～ 令和3年2月	貸金業者向け調査	登録貸金業者 (協会員、非協会員)	令和3年 4月28日
令和2年4月～ 和3年3月	月次実態調査 (※令和3年3月末現在51社)	登録貸金業者 (協会員)	毎月

(2) 調査結果の公表

- ① 統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、「資金需要者等の借入意識や行動に関する調査」、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関する調査」をアンケート調査結果として、それぞれ公表を行った。
- ② 貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。

Ⅲ 資金需要者等の利益の保護【自主規制・貸金戦略部門】

1 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

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

(1) リーフレット類の製作・配布

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

(2) 講師派遣・出前講座の実施

- ① 大学・専門学校等、一般消費者等を対象とした消費者啓発のための出前講座（一般向け 4 回：54 名、若年者向け 4 回：269 名、高齢者向け 1 回：9 名）延べ 9 回実施し、332 名の参加があった。うち一部の大学・専門学校（6 校）ではオンライン形式で開催を行った。
- ② 東京都が主催する資金需要者向けセミナー（出前講座）に講師を派遣し、若年者向け講座を延べ 10 回（参加者 777 名）、高齢者向け講座を 1 回（参加者 50 名）の実施に協力した。
- ③ 違法金融業者に対する注意喚起のため、「ヤミ金融被害防止リーフレット」を県警、消費生活センターに計 4.9 万部を無償配布した。

(3) 成年年齢引下げに向けた若年者向け金融経済教育の推進

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

(4) 協会ホームページの活用

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

(5) その他

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

2 貸付自粛制度の活用と推進

- (1) 利用者の利便性を考慮し、令和 2 年 4 月 1 日から貸付自粛申告 Web 化を開始した。申告者の利便性が高まり受付件数（登録・撤回）は、3,137 件で、前年度 2,945 件と比較すると 192 件増（前年比+6.5%）であった。全受付件数のうち 2,055 件（65.5%）は、Web からの申し込みとなり業務の効率化を図れた。

- (2) 「貸付自粛制度訴求用ポスター」を全国銀行協会と共同で作成した。
また、当該協会との定例会で貸付自粛制度に係る諸問題の解決を図るとともに、意見交換会を実施し当該制度の周知活動等に努めた。
- (3) 貸金業相談・紛争解決センターリーフレットをリニューアルし、Web による受付開始を各消費生活センターへ案内した。
- (4) 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和2年5月14日から5月20日まで)に関するキャンペーンの内容を全国銀行協会と協議し連携を図るとともに、各地の消費者センター及び関係医療機関約800箇所に貸付自粛のポスターを送付し周知した。
- (5) ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、医療機関に対して、貸付自粛制度のポスター・リーフレット・Q&A BOOKなどの配布を行い、貸付自粛制度の周知活動を行った。
- (6) 令和2年度初めての取り組みとして、公営ギャンブル関連団体(5団体)へ貸付自粛制度の意見交換会を行うとともに、各関係施設へポスター・リーフレット・Q&A BOOKを配布し周知活動を行った。

IV 指定試験機関等の適切な業務運営【主任者資格部門】

1 資格試験の実施

- (1) 全国17試験地(26会場)において、入念な新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、令和2年度貸金業務取扱主任者資格試験を実施した。
- (2) 試験の結果

試験日	令和2年11月15日(日)
受験申込者数	11,885人
受験者数	10,533人
受験率	88.6%
合格者数	3,567人
合格率	33.9%
合格基準点	33点
合格発表日	令和3年1月12日(火)

2 主任者登録事務の実施

貸金業務取扱主任者の登録(登録更新含む)及び変更等に関する事務を正確かつ迅速に実施した。

(令和2年4月1日から令和3年3月31日)

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

- ・主任者専用サイト「マイページ」の登録令和（令和3年3月31日現在）

マイページ登録者数	13,495人
登録率	50.5%

3 登録講習事務の実施

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

- (2) 講習の実施及び結果

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

- (3) 受講者専用サイトの拡充

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

V 将来の貸金業界を巡る諸課題への対応

1 新法制の動向の注視

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

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

2 新業務・新商品を担う他団体との戦略的連携

- (1) 金融庁の新たな見解（法令解釈）情報、消費生活センター等の被害相談事項への注意喚起等関係団体から得た情報を協会ホームページや「JFSA ニュース」を通じて情報提供を行った。

- (2) 他団体との意見交換等

① Fintech 協会と金融サービス仲介業の創設を受け、新たな協会設立の視点から自主規制機関としての支援要請について継続的な意見深耕を行った。

② 全国事業者金融協会と企業独自の技術・ノウハウ等の無形資産を含む事業全体の価値を包括的に担保権設定できる新しい担保法制の議論の進捗状況及び貸金業界への将来的影響について意見交換を行った。

③ 日本クレジット協会と改正割賦販売法（信用購入あっせん）による消費者信用への

影響に関する重要論点（10万円以下の少額事業者の資本金要件の撤廃、新たな与信審査の容認等）について意見交換を行った。

3 各団体との連携の強化【自主規制部門】

- (1) 令和2年12月国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会（第11回）」をオンラインにより実施し、資金需要者等への相談を的確に行うための情報の共有化及び相互連携の強化を図った。
- (2) 各都道府県の主要な消費生活センターに対し、協会活動への理解と貸付自粛制度の説明及び一層の連携強化と資金需要者等への相談機会の拡充を目的に活動を行った。また、一都三県の消費生活センター相談員との意見交換会をオンラインで開催し、相互理解を深めるとともに、相談員の「生の声」を聞き、資金需要者等の利益の保護に向けた情報の共有化を図った。（対象数170箇所、訪問延べ回数67回）
- (3) 金融庁の要請を受けて全国の財務局・財務事務所の相談窓口担当者に対する実務研修「カウンセリングを活用した相談者対応」をオンラインにて行った。今回は、金銭問題を抱える方のみならず、そのご家族からの相談対応について、基本講義と実技の内容であった。（11か所、受講者数：40名）
- (4) 相談・苦情・紛争事案に関し、定期的に消費者団体及び各団体相談員との意見交換会を行い、資金需要者の声を聞き取り、利益の保護に努めた。
- (5) 貸付自粛制度について、リーフレット等で周知活動に努めた。また、大学や専門学校等において出前講座を行うなど、金融経済教育活動を行った。

4 代議員選出方法の見直し

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

5 デジタル化、ネット化の推進

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

VI 協会の内部統制システム等の高度化

1 コンプライアンス態勢の強化

引き続きコンプライアンス方針やコンプライアンスマニュアル等について周知徹底を図るとともに、コンプライアンス規程に基づき、コンプライアンス推進計画を策定し、これに沿って実行した。

2 リスク管理態勢の確立

- (1) リスク管理方針やリスク管理規程等に基づき、報告を受けた事務ミス・苦情事案に対して、原因究明及び再発防止策の高度化を図り、リスク管理委員会に報告するとともに、横展開できる事案について周知を行った。
- (2) 外部コンサルタントを活用し情報セキュリティ方針及び規程等を策定し、当該規程等

の整備状況について監査を受け、指摘事項について規程等を修正するなど、当該方針及び規程等の令和3年度からの制定に向け準備を行った。

3 内部監査の実施

前年度に引き続き監査手法の高度化に取組み、本部並びに拠点支部への定期監査を実施し、業務における計画・組織・権限・規程等の整備・遵守状況及び外部委託先管理状況の検証など、協会業務の有効性・正確性・効率性を評価・検証した。

4 時宜を得た組織改編の実施

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

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

5 協会運営規則の改正等

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

総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

1 総会（書面による議決権行使）

令和2年6月17日、第13回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号 令和元年度事業報告書承認に関する件

第2号 令和元年度財務諸表及び財産目録承認に関する件

[令和元年度監査報告]

第3号 令和2年度事業計画書(案)承認に関する件

第4号 令和2年度予算書(案)承認に関する件

第5号 役員(理事・監事)選任に関する件

2 理事会

本年度中、理事会を12回開催し、協会への入退会、役員(理事・監事)候補者・各会議体委員の選任、支部事務所の移転、本部組織の改編、拠点支部の特例支部化、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」、「個人情報保護指針」、「会費規則」、「会費規則」に関する細則」等の一部改正、令和3年度事業計画及び収支予算(案)等、本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

(1) 第1回理事会(令和2年4月22日)（書面による会議）

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 令和元年度事業報告書(案)承認に関する件

第3号 令和元年度決算報告書(案)承認に関する件

② 報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

(2) 第2回理事会(令和2年5月20日)（書面による会議）

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 本協会からの退会承認に関する件

第3号 役員(理事・監事)候補者選任に関する件

第4号 第13回定時総会に付議すべき議案に関する件

第5号 代議員の書面による議決権の行使を認める件

第6号 「会費規則」及び「会費規則」に関する細則」の一部改正に関する件

② 報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

iv その他

・令和2年度地区協議会の開催について

(3) 第3回理事会(令和2年6月17日)

① 審議事項

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

② 報告事項

i その他

・令和2年度 理事会開催予定表(案)について

(4) 第4回理事会(令和2年7月15日)

① 審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 自主規制会議委員選任に関する件
- 第3号 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第4号 総務委員会委員選任の同意に関する件
- 第5号 研修委員会委員選任の同意に関する件
- 第6号 相談・紛争解決委員会委員委嘱に関する件
- 第7号 紛争解決委員候補委嘱の同意に関する件

② 報告事項

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

(5) 第5回理事会(令和2年8月19日)(書面による会議)

① 審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件

② 報告事項

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

(6) 第6回理事会(令和2年9月16日)

① 審議事項

第1号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」一部改正（案）及び「個人情報保護指針」一部改正（案）の意見募集に関する件

第2号 支部事務所移転に関する件

② 報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 試験委員会報告
- v その他
 - ・協会員数推移一覧
 - ・令和2年度 理事会開催予定表

(7) 第7回理事会(令和2年10月21日)

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」及び「個人情報保護指針」の一部改正に関する件

第3号 支部事務所移転に関する件

② 報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告
- v その他
 - ・地区協議会の中止について
 - ・第14回(令和3年)定時総会の開催日時及び会場について

(8) 第8回理事会(令和2年11月18日)（書面による会議）

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

② 報告事項

- i 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告

(9) 第9回理事会(令和2年12月16日)

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 本協会からの退会承認に関する件

第3号 本部組織の改編及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正に関する件

第4号 テレワーク勤務の導入及びこれに伴う就業規則の一部改正に関する件

第5号 時間単位の年次有給休暇制度の導入及びこれに伴う就業規則の一部改正に関する件

第6号 支部における管理職に係る職位の新設及びこれに伴う就業規則及び支部規則の一部改正に関する件

第7号 支部事務所移転に関する件

② 報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

iv その他

・令和3年度 理事会開催予定について

(10) 第10回理事会(令和3年1月20日) (書面による会議)

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

② 報告事項

i 総務委員会報告

ii 相談・紛争解決委員会報告

(11) 第11回理事会(令和3年2月17日) (オンライン会議併用)

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

② 報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

iv 試験委員会報告

(12) 第12回理事会(令和3年3月17日) (オンライン会議併用)

① 審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 本協会からの退会承認に関する件

第3号 令和3年度事業計画(案)承認に関する件

第4号 令和3年度収支予算(案)承認に関する件

第5号 拠点支部の特例支部化に関する件

第6号 顧問公認会計士の選任に関する件

第7号 常務執行役の選任(再任)承認に関する件

② 報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

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

- (1) 自主規制会議 11回(令和2年4月17日(書面による会議)、5月15日(書面による会議)、7月15日、8月21日(書面による会議)、9月16日、10月21日、11月20日(書面による会議)、12月16日、令和3年1月22日(書面による会議)、2月17日(オンライン会議併用)、3月17日(オンライン会議併用))開催
 - ① 「自主ルール委員会」委員長、副委員長及び委員の選任の同意、並びに「規律委員会」委員長、副委員長及び委員の選任の同意について審議した。
 - ② 各種法令等の改正を踏まえて、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」一部改正(案)及び「個人情報保護指針」一部改正(案)の意見募集及び、一部改正の公表について審議した。
 - ③ 各種法令等の改正を踏まえて、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正について審議した。
 - ④ 犯罪収益移転危険度調査書の公表を踏まえて、特定事業者作成書面等の改正について審議した。
 - ⑤ 法令等違反届出事案について、措置を審議した。
- (2) 貸金戦略会議 10回(令和2年4月17日(書面による会議)、5月12日(書面による会議)、7月8日(書面による会議)、8月12日(書面による会議)、9月9日(書面による会議)、10月14日(書面による会議)、11月11日(書面による会議)、12月9日(書面による会議)、令和3年2月10日(書面による会議)、3月10日(オンライン会議併用))開催
 - ① 社会環境の変化に伴う資金需要者の多様性と貸金業者の資金供給機能や金融経済教育向上等の視点から「資金需要者等の借入意識や借入行動に関する調査」を実施した。
 - ② 貸金業者の実情に即した視点から貸金業者の動向や抱えている問題、課題等を把握するため、「貸金業者の経営実態等に関する調査」を実施した。
 - ③ 令和4年4月1日以降の民法改正に伴い、金融庁と連携して成年年齢引下げに向けた調査を実施した。
 - ④ 令和3年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望した。
 - ⑤ コンプライアンス研修を自主規制会議と共管で開催した。
- (3) 総務委員会 12回(令和2年4月16日(書面による会議)、5月14日(書面による会議)、6月11日(書面による会議)、7月9日(書面による会議)、8月13日(書面による会議)、9月10日、10月15日(書面による会議)、11月12日(書面による会議)、12月10日(書面による会議)、令和3年1月14日(書面による会議)、2月9日(オンライン会議併用)、3月11日(オンライン会議併用))開催
令和元年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和3年度予算編成方針、令和3年度事業計画及び収支予算(案)、本部組織の改編及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正、テレワーク勤務や時間単位の年次有給休暇制度の導入及びこれに伴う就業規則の一部改正、支部における管理職に係る職位の新設及びこれに伴う就業規則並びに支部規則の一部改正、会費規則及び会費規則に関する細則の一部改正、総務委員会副委員長、財務部会委員及び部会長の選任、支部事務所移転、拠点支部の特例支部化等について、理事会に付議又は

報告した。

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

相談・紛争解決委員会委員委嘱に関する件、紛争解決委員候補委嘱の同意に関する件の理事会への発議について審議するとともに、相談・苦情・紛争受付状況等について報告した。

- (5) 試験委員会 2回（令和2年9月8日、12月15日）開催

令和2年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、令和3年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

4 委員会等

- (1) 自主ルール委員会 12回（令和2年4月7日、5月11日、6月9日、7月6日、8月11日、9月7日、10月13日、11月6日、12月3日、令和3年1月7日、2月8日、3月5日※全て書面による会議）開催

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

- (3) 規律委員会 6回（令和2年5月27日（書面による会議）、7月29日、9月30日（書面による会議）、11月25日（書面による会議）、令和3年2月3日（書面による会議）、3月24日（オンライン会議併用））開催

- (4) 研修委員会 4回（令和2年4月27日（書面による会議）、11月6日（書面による会議）、12月1日（書面による会議）、令和3年3月9日（オンライン会議併用））開催

- (5) 企画調査委員会 7回（令和2年7月1日、8月5日（書面による会議）、9月2日（書面による会議）、10月7日、11月2日、12月2日（書面による会議）、令和2年3月16日（オンライン会議併用））開催

- (6) 人事推薦合同委員会 2回（令和2年5月7日、7月1日※全て書面による会議）開催

- (7) 財務部会 2回（令和2年4月16日（書面による会議）、令和3年2月9日（オンライン会議併用））開催

5 協議会

- 地区協議会正副会長懇談会 1回（令和2年12月3日（書面による会議））

6 行政との意見交換会

- (1) 金融庁(総合政策局、企画市場局、監督局)2回(令和2年5月20日(書面による開催)、令和2年10月21日)開催
- (2) 関東財務局1回(令和2年11月18日)開催

7 役員等の異動

(1) 会長、副会長の就退任

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

(2) 公益理事の就退任

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

(3) 会員理事・会員監事の就退任

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

(4) 常任理事・常任監事の就退任

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

(5) 常務執行役の就退任

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