

自 令和3年4月 1日
至 令和4年3月31日

令和3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3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従来以上に取組みを強化する」旨の事業方針を引き続き踏襲し、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を掲げ、具体的業務を展開した。

令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響により事業計画に掲げた施策の一部がやむなく未実施あるいは未達成となったものの、一方で、出前講座、業務研修及び登録講習のオンデマンド化、さらに各会議体・意見交換会等のオンライン化及びインターネットを利用した監査の実施等、協会員及び資金需要者等の利便性向上に資する取組みに一層注力し、協会業務のIT化・DX化の進展につなげた。

こうした状況の中、事業方針達成のため、次の業務を行った。

I 貸金業者の業務の適正な運営の確保【自主規制部門】

1 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

(1) 周知要請への適時適切な対応

金融庁ほか、関係行政庁からの要請に基づき、協会ホームページを通じて周知等を行った(39件)。

(2) 法令等改正に伴うパブリックコメント対応

貸金業関係法令等の改正案に対する意見募集について、周知・取りまとめの上、行政庁へ提出した(募集8案件、提出1案件)。

(3) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

① 法令等の改正に伴い、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」)の「5.取引時確認等の措置等」、「8.貸金業務取扱主任者」の一部改正(4月15日公表)を行うとともに、協会員の「システムリスク管理態勢整備・高度化」という課題に対し、「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」(10月29日公表)の新設、及び自主規制基本規則・細則の一部を改正し、「システムリスク管理態勢」に関する個別ガイドラインの新設(2月28日公表)を行った。

② 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する協会未加入貸金業45社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者52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。

(4) 協会員からの実務相談への対応

業務管理システムの機能を改修し、問合わせへの迅速化・正確さの向上を図った。また、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、1,735件の実務相談を行った。

(5) 協会員への情報提供と業務支援ツールの整備

金融庁、個人情報保護委員会、その他関係法令所管省庁の法令等改正に関する情報収集を積極的に行い、協会ホームページを通じて協会員へ適時・適切に情報提供を行うとともに、「貸金業務に関する質問と回答」(JFSA ニュース)を充実させたほか、「業務支援コンテンツ(業務のサポートコンテンツ・業務に関するよくある質問)」を新設するなど、協会員への情報提供の取組みを強化した。また、貸金業関係法令集「第8版」の製作、「個人情報取扱同意書」及び「貸付契約事前説明書」の改訂など、協会員への業務支援ツールの整備を適切に行った。

(6) 広告適正化への取組み

- ① インターネット広告の増大に伴い、「広告審査に係る審査基準」について、主要協会員へのヒアリングを行うなど、見直す方向で検討に着手したほか、成年年齢引下げに伴う社内規則策定ガイドラインの改訂による広告に関する遵守事項の具体例について、Q&Aとして公表した。
- ② 出稿広告審査・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(328件)、審査対象外広告(541件)の広告審査を実施したほか、TVC(3,575件)、新聞雑誌(6,199件)、電話帳(535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や新聞広告及びホームページ等を調査し、非協会員の法令等違反事案(9件)については監督官庁に報告し指導等を要請するとともに、ヤミ金融業者については当局に対し摘発を要請したほか、当該広告の削除状況を確認するなど、適切に対応した。
- ③ 広告審査のWeb受付化について検討を進め、第一段階としてこれまでFAXで行っていた広告審査結果通知を、原則メールによる通知に変更し効率化を図った。

(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(515会員)、照会件数(375,231件)、該当情報件数(77件)、再照会件数(18件)、確定情報件数(5件)となっており、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72協会員となった。

(8) 支部職員への情報提供

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

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161事案(前年度173事案)あり、定款等に基づき2協会員に対して勧告、1協会員に対して文書による注意を行い、改善指導を行った。
- (2) 法令等違反に係る処分等の措置の対象となった協会員に対しては、再発等防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求めるとともにヒアリングを実施し、不適切な事案が発生した背景、原因などについて協会員と課題等を掘り下げ、対応の実効性向上を図った。なお、処分等の措置が不要とされた事案についても、法令等遵守の徹底と再発等の防止について、文書等で注意喚起を行った。

3 実地監査の効果的・効率的実施

協会の規模や業務内容等に応じ、効果的で効率的な監査を実施するとともに、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、86 協会員（前年度 53 協会員）に対して実施した。

監査の種類別では、一般監査を 80 協会員（前年度 40 協会員）、特別監査を 6 協会員（同 13 協会員）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員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 21 協会員（前年度 19 協会員）で、その割合は 24.4%（同 35.8%）となった。また、指摘件数では「法令等違反事項」は 7 件（同 8 件）、軽微な不備である「改善事項」は 29 件（同 26 件）となった。

指摘事項としては、従来同様に「契約締結前及び契約締結時書面の交付」に関するものが多い状況となっている。

- (2) 令和 3 年度の書類監査は、令和 4 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 349 協会員に対して行う「社内規則点検」も含めた「定期書類監査」及び新規加入協会員（38 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。

「定期書類監査」の結果については、指摘事項があった協会員は 14 協会員で、指摘件数は 16 件となった。主な指摘事項は「被保険者証等記号・番号等のマスキング」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、指摘事項のある協会員はなかった。

- (3) 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うなど、引き続き行政当局等と緊密に連携を図った。
- (4) 協会員の自主的改善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、協会員と相互に状況確認を行うなど、十分なコミュニケーションを図りながら監査・指導を実施した。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。
- (5) 重点項目としたシステムリスク管理態勢に係る監査については、会員の業務実態を把握しながら確認ができる実地監査において、監査部独自に作成した「システムリスク管理態勢等チェックリスト」をもとに、各協会員の規模等の実情を踏まえた態勢整備状況の点検・検証を実施した。

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 18,377 件（前年対比+2,110 件）、内訳は「相談」が 18,367 件（同+2,125 件）、「苦情」が 9 件（同 - 10 件）であり、「紛争解決」は 1 件（同 - 5 件）であった。また、貸付自粛手続きにおいては、「登録」が 2,337 件（同+187 件）、「撤回」が 1,028 件（同+41 件）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、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 35 名、総面接回数 135 回）。
- (2) 協会員各社の相談対応担当者として、相談・苦情・紛争解決に向けた取組み状況等について定期的に情報交換を行うことで、相談対応の重要性について一層の理解促進を図るとともに

に、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提供を行った。
- (4) 協会員に対して、消費者団体との意見交換会における相談員の声や苦情・相談事例等をフィードバックし、顧客対応向上の支援に努めた。
- (5) 全国の警察及び消費生活センター等を訪問し、広報誌等を配布するとともに、多重債務防止、貸付自粛制度及びヤミ金融対策等への取組み、並びに出前講座の実施等、協会活動の周知及び情報交換を行った。

II 貸金業の健全な発展への貢献【貸金戦略関連施策】

1 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 4 年度税制改正 7 要望を策定のうえ、金融庁、自由民主党、立憲民主党に建議要望書を提出した。その内、自由民主党では「利息返還に係る欠損金繰越控除の特例措置の適用」及び「破産・民事再生債権の貸倒引当金の見直し」が継続検討となった。
- (2) 資金需要者等を取り巻く環境や生活様式の変化等に鑑み、書面中心の手続きのデジタル化及び簡素化を軸とした「貸金業務の見直し案」を協議した。

2 協会加入の促進

- (1) 令和 3 年度の協会加入は 45 業者であり、令和 4 年 3 月末日で協会員数は 1,021 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」に 52 業者から申込があり、令和 3 年度の新規加入 45 業者のうち、30 業者が支援制度を利用し協会に加入した。
- (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) 協会ホームページに貸金業を始める業者向けのページを新設し、貸金業登録の概要、協会が提供する各種サービス及び支援制度について案内し、その利用を促し加入促進を図った。
- (5) 新規登録貸金業者が多い東京都支部において、対応人員を増やすなど態勢を強化し、対面での支援制度に関する説明を積極的に行うなど、加入促進を図った。
- (6) 退会検討協会員に、協会員であることのメリットをアピールし 2 業者の退会を抑止した。

《協会員数の推移（平成 29 年度末～令和 3 年度末）》

	平成 29 年度計	平成 30 年度計	令和元 年度計	令和 2 年度計	令和 3 年度 上期計	令和 3 年度 下期計	令和 3 年度計
加 入	43	45	44	48	25	20	45
退 会	▲13	▲9	▲8	▲8	▲4	▲4	▲8
廃 業	▲66	▲47	▲63	▲47	▲34	▲19	▲53
不更新	▲6	▲8	▲5	▲2	▲2	▲5	▲7
登録取消等	0	▲1	▲1	0	0	0	0
期末協会員数	1, 106	1, 086	1, 053	1, 044	1, 029		1, 021
協会加入率	62. 5%	63. 3%	63. 9%	63. 7%	64. 3%		64. 6%

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、協会活動、業界動向及び業界を取り巻く環境変化やそれに伴う課題等について、次のとおり積極的に情報提供等を行った。

(1) 広報誌及び協会員向け会報等の刊行

① 広報誌「JFSA」の刊行

学識経験者からの寄稿のほか、協会活動や業界動向等を掲載した広報誌「JFSA」を 9 月と 3 月に刊行し、協会員をはじめ関係行政当局や消費生活センター等、約 2, 700 先に各号それぞれ配布した。

② 「年次報告書」の刊行

令和 2 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 2 年度 年次報告書」を 8 月に刊行し、デジタル版を協会ホームページに掲載するとともに、協会員をはじめ関係行政当局や消費生活センター等、約 2, 700 先に配布した。

③ 「JFSA ニュース」の刊行

法令等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じて協会員に情報提供を行った。

④ 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、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。

(2) 協会ホームページの改修

閲覧者の操作性、視認性等のユーザビリティ向上を目的とし、協会ホームページトップ画面を改修した。

(3) 協会ホームページを通じた情報発信の充実

① 金融庁等行政当局からの周知要請に基づき、成年年齢引下げ、サイバーセキュリティ及び新型コロナウイルス感染症対策に関する事項などについて、協会ホームページを通じて協会員等へ周知を行った。

② 「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を政府の基本的対処方針等を踏まえて改訂し、協会員に対し再周知した。

- (4) マスコミへの適時・適切な対応
- ① マスコミからの取材に適時・適切に対応し、正確な情報の発信に努めた。
 - ② 金融専門紙に会長メッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動及び貸金業界の動向を広報した。
- (5) ポスター掲示による業界イメージの向上
- 業界イメージ向上を目的としたポスターを新規加入協会員等に配布した。

4 研修の実施等【自主規制共管施策】

(1) 集合研修の実施

個人情報保護委員会と連携を図り、協会員の法令等遵守態勢の整備支援として改正個人情報保護法に関するコンプライアンス研修会を東京（10月8日）、大阪（10月19日）、名古屋（10月21日）、福岡（11月5日）の4会場で開催し、協会員、非協会員合計で221社236名が参加した。

テーマ別研修会は、内部通報に関する必要な態勢整備を義務付けた改正公益通報者保護法に関する講義を感染症拡大の状況に鑑み、オンデマンド方式で実施した（2月24日）。

(2) 動画配信による研修の実施

協会員の経営課題への対応と社員教育を積極的に支援する一環として、研修講義「JFSA オンデマンド研修」作成し、年間を通じて10本を配信した。

<コンテンツ名（配信開始日）>

- ・ 「金融機関のパンデミック対策 ～自社の従業員が感染したら～」（4月1日）
- ・ 「サイバーセキュリティ対策は経営責任 ～明日は自社がサイバー攻撃の対象に～」（6月1日）
- ・ 「これからの時代を勝ち残る企業へ ～経営としてモデル変革を実現する鍵はDXにあり～」（8月2日）
- ・ 「記者の視点からみた「企業不祥事と危機管理」」（9月17日）
- ・ 「金融サービス仲介業 ～ビジネスへの影響を探る～」（10月8日）
- ・ 「改正個人情報保護法の実務対応」（11月8日）
- ・ 「令和3事務年度 金融行政方針のポイント」（11月12日）
- ・ 「FATF 審査結果公表 / 今後のマネロン対応 ～規制強化の行方～」（12月21日）
- ・ 「防災/金融業としての備え ～事業継続の道を確保する～」（1月5日）
- ・ 「改正公益通報者保護法の実務対応」（2月24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ラーニング研修を年間を通して協会員に提供した。自社の社員教育を目的とした受講に加え、新規加入協会員及び実地監査結果等から受講が必要とされる協会員に態勢整備支援の一環として受講を推奨し、合計で139協会員、2,464名が受講した。

さらに、1月にeラーニングシステムを抜本的に改め「どこでもJFSAスタディ」としてリリースし、スマートフォンでの受講、講座を分割受講できるようにするなど、受講者の利便性向上を図った。

(4) 金融庁との連携した研修

金融庁からの要請に基づき、協会員に対して10月20日から6日間実施された「金融業

界横断的なサイバーセキュリティ演習（Delta Wall VI）」への参加を募り、2 協会員が参加した。

5 事業者金融分野の取組み

事業者金融を営む協会員を訪問して、現況及び課題等の把握のための意見交換を行った。また、全国事業者金融協会と「二者間ファクタリング」及び「手形廃止」、Fintech 協会と「給与のデジタル化」について情報交換するなど、継続的な連携強化を図った。

6 協議会活動状況

新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止とした地区協議会の代替として、以下を全協会員へ送付した。

- ① 外部講師による金融セミナーDVD 及び資料
- ② 令和 3 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

7 支部・本部間の連携強化

支部と本部の情報連携を行う支部本部連絡会を上期に 2 回、下期に 5 回の年間 7 回オンラインで開催した。

支部からの要望等に速やかに対処する連絡窓口を設置し適切に対応するとともに、全支部職員を対象に、「成年年齢引下げに伴う社内規則策定ガイドラインの改訂」、「金融庁電子申請・届出システムの取扱い」等の業務に関するオンライン説明会を年間 15 回実施し、情報共有の強化に取組み、支部における協会員対応の品質向上を図った。

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ている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。

支部・本部間で連携のうえ、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、申請・届出の提出時等における定期訪問などを通じて、登録行政庁及び消費生活センター等との一層の連携強化に努めた。

令和 3 年 6 月に開始された金融庁電子申請・届出システムの運用に伴い、貸金業法に定める登録の申請・届出等の取扱いについて協会員に周知を図った。

9 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

新型コロナウイルス感染拡大影響や I T 化・D X 化の進展など資金需要者等の生活様式や事業環境の変化に伴う借入れ意識等の変化を把握し、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借入行動等に関する調査」、「貸金業者の経営実態等の把握を目的とした調査」等を行った。

また、金融庁からの要請に基づき、「マイナンバーカード取得促進に係る取組みに関する調査」や「住宅ローン控除の見直しに関する調査」などを行った。

日本銀行が作成している資金循環統計の基礎データの一部として、従来から実施している貸金業者の資産や債務などに関する調査内容が新たに令和3年度より正式採用された。

(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に鑑み、「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」、「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」及び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」の公表を行った。

《各種調査の実施と公表》

実施時期	実施内容	調査対象	公表日
令和3年5月～6月	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（2021年度第1回）	消費者向貸付を行っている協会員547者	令和3年10月15日
令和3年10月～11月	資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査	借入経験のある個人・事業者	令和4年3月18日
令和3年11月～12月	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（2021年度第2回）	消費者向貸付を行っている協会員539者	令和4年2月16日
令和3年12月～令和4年1月	貸金業者の経営実態等に関する調査	協会員・非協会員	—
令和3年4月～令和4年3月	貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査（令和4年3月末現在50社）	協会員	毎月公表

Ⅲ 資金需要者等の利益の保護【自主規制・貸金戦略部門】

1 成年年齢引下げを踏まえた対応

令和4年4月1日施行の成年年齢引下げを踏まえ、関係機関や協会員と連携しながら社内規則策定ガイドラインの改訂を実施するとともに、若年者の消費者被害防止に係る活動に積極的に取り組んだ。

(1) 社内規則策定ガイドラインの改訂

18歳、19歳の若年者への貸付けの契約を締結しようとする場合の遵守事項を盛り込む等、社内規則策定ガイドライン「11. 過剰貸付けの防止」の一部改正を行い、Q&Aとともに公表した（2月16日）。

(2) 若年者からの相談への対応

若年者の金融に係るトラブルに対応するため、専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」開設（令和4年4月1日）に向け、準備を行った。

(3) 貸金業界の対応状況の把握

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2回実施し、当該アンケート調査を通じて

得られた協会の自主的な取組事例や当協会の取組みを公表し広く周知した。

また、令和4年4月以降に18歳、19歳の若年者に対して貸付を行うとした180者に対して、社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」にかかるアンケート調査を実施した。

令和4年度についても、金融庁と連携したアンケートの実施を予定しており、その準備を行った。

(4) 金融経済教育・啓発活動の実施

若年者を対象とした金融経済教育の推進を最重要課題とし、従来からの啓発活動に加え、若年者に訴求力のあるYouTube等デジタルコンテンツを活用した金融リテラシー普及に新たに取組むとともに、高等学校の教職員等へ当協会の教育・啓発活動の取組みを広く周知した。

(5) 積極的な広報の実施

「若年者啓発のための公式YouTubeチャンネル開設」、「若年者への貸付けに関する社内規則策定ガイドラインの改訂」及び「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」など、成年年齢引下げに向けた当協会の取組みに関するニュースリリースを作成し、各支部を通じて全国の記者クラブ及び新聞社に発信した。

また、協会ホームページに若年者向けの特設ページを設置するなど、協会の取組みを広報した。

(6) 関係団体との連携

全国銀行協会、日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、当協会の4団体にて消費者信用関係団体懇談会（毎年4月、10月）を開催し、金融庁、経済産業省、消費者庁も同席のもと、成年年齢引下げを踏まえた消費者啓発活動をはじめとする各団体の活動実績等を報告し、情報共有を行った。

2 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

(1) 講師派遣・出前講座の実施

① 金融トラブル防止のための出前講座について、新型コロナウイルス感染防止対策を考慮し、状況に応じた方法（対面・オンライン併用、完全オンライン等）で実施した。

- ・若年者向け：大学5校（452名）、高等学校2校（22名）
- ・教職員向け：大学2校（45名）、関係機関2件（14名）
- ・保護者向け：2件（308名）
- ・一般消費者向け：4件（60名）
- ・高齢者向け：7件（181名）

※大学（4校）において実施した出前講座については、協会員（2社）に支援を要請し、講師派遣の協力を得た。

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、若年者向け講座の実施に協力した。

- ・高等学校2校（251名）、専門学校6校（793名）、大学1校（200名）

③ 協会員1社（150名）に対し、貸金業法における不祥事案に関する出前講座（録画方式）を実施した。

(2) 啓発ツールの製作・配布

① ヤミ金融など悪質な金融業者等の最新の手口を分かりやすく説明した4コマ漫画等を

掲載したリーフレットを作製し、教育機関や消費生活センター等に約2万部を無償配布するとともに、協会ホームページの専用ページにも同様の内容を掲載した。

- ② 若年者向け啓発資料「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」(2022年版)については、日本信用情報機構の協力を得て信用情報に関する項目を追加するなど、予防教育の視点からより汎用性の高いツールとなるよう大幅に改訂するとともに、製作部数も前年度の1.5倍の30万部に増やし全国の教育委員会、消費生活センター、教育機関及び関係行政機関等に約18.3万部を無償配布した。
 - ③ 高齢者向け啓発動画を東京都と共同で制作し、高齢者や見守りサポーター等を対象とした出前講座などで活用した。
 - ④ 前年度に東京都と共同で制作した若年者向け金融被害防止啓発動画のDVDを増刷し、教育機関や消費生活センター等に合計323部を無償配布するとともに、短編版DVDを別途製作し、出前講座で活用したほか、必要に応じて関係行政機関等に提供した。
 - ⑤ 自動車教習所12校に対し、若年者向け啓発資料の配布の協力を依頼した。
- (3) 協会ホームページの活用
- 若年者向け注意喚起用専用ページについて、成年年齢引下げを踏まえ、より若年者の興味を引くコンテンツにするため、4コマ漫画やイラストで金融被害の事例を紹介する内容にリニューアルした。
- (4) 若年者向け啓発活動の推進
- ① 日本教育新聞社が実施する教育支援活動に参画し、全国約5,300の高等学校に対し、啓発資料の無償配布及び講師派遣に関する周知を行った。また、同新聞の成年年齢引下げに係る特集記事掲載号(1月、2月)に記事下広告を掲載し、当協会の取組みについてさらなる周知を図った。これに対し、14校からの要請を受け、啓発資料を配布した。
 - ② 金融庁の後援を受け、若年者向け啓発動画をアップロードしたYouTube公式チャンネル「JFSAチャンネル」を公開し、若年者への注意喚起を推進した。あわせて、より多くの若年者を「JFSAチャンネル」に誘導することを目的に、YouTubeでインストリーム広告の配信を開始した(令和4年3月18日から令和4年6月30日)。
- (5) その他
- ① 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(2月)。
 - ② 金融庁からの依頼に応じ、協会員に対しキャンペーンポスター「多重債務者相談強化キャンペーン2021」の掲示等を依頼した(10月)。

3 ヤミ金融対策への積極的貢献

- (1) ヤミ金融の相談については、状況を確認し、的確な対応・回答を行い警察へ誘導を92件実施した。
- (2) 新たな手口については、警察関係者と積極的に連携を図り情報収集に努めた。
- (3) 相談で収集した情報は、整理・分析し警察に情報提供するとともに、国民生活センターなど関係機関とも情報共有を行った。
- (4) 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」に積極的に参加し周知活動に努めた(6月、11月)。
- (5) 無登録業者の違法広告出稿撲滅を目的として、「ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーン」(11月)の実施を通じて、全協会員に対し無登録業者による広告を報告するよう協力依頼し、2社から合計30件の情報提供を受け、有効な情報5件について金融庁へ報告し

た。

4 貸付自粛制度の活用と推進

- (1) 令和2年4月1日から開始した貸付自粛申告のWeb化により、申告者の利便性が向上し、受付件数(登録・撤回)は、3,365件(前年対比+228件)であった。全受付件数のうち2,383件(70.8%、前年対比+5.3%)は、Webからの申し込みとなり業務の効率化が図られた。
- (2) 全国銀行協会との定例会で貸付自粛制度に係る諸問題の解決を図るとともに、意見交換により当該制度の周知活動等に取り組んだ。
- (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による受付について各消費生活センターへ周知を行った。
- (4) 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和3年5月14日から5月20日)に合わせて、各地の消費生活センター及び関係医療機関約500先に貸付自粛のポスターを送付し、貸付自粛制度の周知活動を行った。
- (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3年度においては、初めての取組みとして、貸付自粛のデータ分析結果を公営ギャンブル関連団体と共有するとともに、各関係施設へ貸付自粛制度のポスター、リーフレット、Q&A BOOKの配置を継続し、貸付自粛制度の周知に努めた。

IV 指定試験機関等の適切な業務運営【貸金業務取扱主任者関連】

1 資格試験の実施

- (1) 全国17試験地(23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3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3年11月21日(日)
受験申込者数	11,926人
受験者数	10,491人
受験率	88.0%
合格者数	3,373人
合格率	32.2%
合格基準点	31点
合格発表日	令和4年1月11日(火)

2 登録講習事務の実施

- (1) 令和3年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、会場講習又はeラーニング講習の選択方式により登録講習を実施した。会場講習は感染防止対策を講じたうえで、全国10地域で29回、eラーニング講習は10回実施した。

(2) 講習の実施及び結果

(1)受講申込者数(①+②)	13,142人
①会場講習	2,865人
②eラーニング講習	10,277人
(2)受講者数(③+④)	13,011人
③会場講習	2,819人
④eラーニング講習	10,192人
(3)修了者数(⑤+⑥)	13,011人
⑤会場講習	2,819人
⑥eラーニング講習	10,192人

(3) 受講者専用サイトによる情報提供

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

3 主任者登録事務の実施

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

《登録事務等（令和3年4月1日から令和4年3月31日）》

登録申請書受理件数	14,365件
登録完了通知発送件数	3,187件
更新完了通知発送件数	10,471件
登録の変更・取消し・拒否件数	1,786件
登録抹消件数	3,282件
令和4年3月31日現在登録主任者数	26,630人

《主任者専用サイト「マイページ」の登録者数（令和4年3月31日現在）》

マイページ登録者数	13,516人
登録率	50.8%

V 将来の貸金業を巡る諸課題への的確な対応

1 新法制の動向の注視

新たに設立された日本金融サービス仲介業協会の動向を注視し、協会員へ情報を提供した。新担保法制に関して、「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把握を行った。

2 新業務・新商品を担う他団体との連携

(1) 各業態との情報交換・交流の深化

- ① 日本信用情報機構より、定期的に信用情報に関する情報を得て、「JFSA ニュース」を通じて協会員に提供した。
- ② Fintech 協会と日本金融サービス仲介業協会の設立に際して、同協会の各種規程につ

いて意見提言を行った。

3 各団体との連携の強化【自主規制部門】

- (1) 令和3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12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、貸付自粛制度の説明及び資金需要者等への相談機会の拡充を目的に訪問等の活動を行い、一層の連携強化を図った(対象数48箇所、訪問延べ回数82回)。また、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、情報の共有化を図った。
- (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」をオンラインで実施した。今回は、金銭問題を抱える本人のみならず、その家族からの相談についても盛り込んだ研修内容とした(8回、受講者数:30名)。また、相談窓口担当者が抱える相談内容についての意見交換会を行い問題解決の支援に努めた(4回、延べ150人)。
- (4) 相談・苦情・紛争事案に関し、定期的に消費者団体及び各種団体相談員との意見交換会を実施し、情報共有を行うことにより資金需要者等の利益の保護のため連携を図った。
- (5) 引き続き大学や専門学校等において出前講座を行うなど、金融経済教育活動の取組み強化を図った。

4 代議員選出方法や各委員会等制度の見直し

協会員数が地方で減少し、東京都で増加するという状況やFintech関連などの新業態業者の増加などを踏まえ、代議員選出方法の見直しについて検討した。

また各委員会等の開催頻度やオンライン会議の活用などの運営状況等を踏まえ、一部の委員会等制度の見直しについて検討した。

5 IT化・DX化の推進

理事会、委員会等の各会議体をはじめ、他団体との各種会議、支部との連絡会等についてオンライン開催を積極的に実施するとともに、各種業務研修及び主任者登録講習のオンデマンド化、並びにインターネットを利用した監査の実施など、協会員等のニーズに適ったIT化・DX化の推進に努めた。

また、職員のテレワーク実施環境を整備したほか、協会業務効率化のため、経理業務等の協会業務の電子化に向けた環境整備及び導入準備を行った。

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

コンプライアンス意識向上のため、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、これを実行した。さらに、役職員の人間力の一層の向上を目指し、インテグリティ(誠実さ)研修を実施した。

2 リスク管理態勢の確立

- (1) 事務ミス・苦情事案の発生に際し、リスク管理方針やリスク管理規程等に基づき、原因究明及び再発防止策の徹底を図り、事案概要をリスク管理委員会に報告するとともに、全職員に協会内グループウェアを通じて共有化する等、同種事案の再発防止に注力した。
- (2) 情報セキュリティ規程等に基づき、情報セキュリティに関する計画を策定し、進捗状況等については毎月の情報セキュリティ報告会において確認・検証した。
- (3) 朝礼等を利用し、事務ミスの防止策等リスク管理に関する事項を各職員が発表し、上司がコメントする活動を開始し、各職員のリスク意識の涵養に取り組んだ。

3 内部監査の実施

監査手法の高度化に取り組むとともに、リスク管理上の重要課題を中心に本部及び全拠点支部の定期監査を実施し、外部委託先管理状況及び情報管理における業務の準拠性を検証した。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態勢の整備状況を確認した。

4 協会職員の育成・戦力化

協会職員の人財育成について積極的に取り組み、さらには協会員に対する更なるサービス向上を目指すため、令和2年度3月に創設した「JFSA-COLLEGE（協会における人財育成に関する教育プログラム）」において、役職別研修、業務研修、人間力研修等、目的別の充実した研修コンテンツを導入し、職員の育成・戦力化を図る取り組みを行った。

5 時宜を得た組織改編の実施

本部において業務部を新設し、「会員加入促進登録課」、「業務管理課」を設置し、「会員加入促進登録課」は、業務企画部会員加入促進登録課の業務全てを移管、「業務管理課」は、業務企画部支部支援課の支援業務及び総務部企画課の支部運営に関する業務等、これまで複数の部にまたがっていた支部関連の業務を集約し、機能強化を図った。また、監査部と監査企画部を統合し「監査部」とする組織改編を行うとともに、これらに伴う事務局運営規則について所要の改正を行い、令和3年10月より施行した。

6 協会運営規則の改正等

改正個人情報保護法の施行を踏まえ、個人情報取扱規程、特定個人情報取扱規程及び個人情報保護宣言、並びに事務局運営規則及び就業規則等について見直しを行い、所要の改正を行った。

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3年6月16日、第14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2年度事業報告書承認に関する件
- 第2号 令和2年度財務諸表及び財産目録承認に関する件
[令和2年度監査報告]
- 第3号 令和3年度事業計画書(案)承認に関する件
- 第4号 令和3年度予算書(案)承認に関する件
- 第5号 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、支部事務所の移転、本部組織の改編、「貸付自粛対応に関する規則」等の一部改正、令和4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3年4月28日)

① 審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号議案 令和2年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号議案 令和2年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号議案 負担金未納の貸金業者(非会員)に対する手続実施基本契約の解除に関する件
- 第6号議案 自主規制会議委員選任に関する件

② 報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
 - ・代議員選出方法の見直しについて
 - ・情報セキュリティ方針等の制定について
 - ・第14回定時総会の開催の件

(2) 第2回理事会(令和3年5月19日)

① 審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 役員(理事)候補者選任に関する件
- 第3号議案 令和2年度決算報告書一部修正(案)承認に関する件
- 第4号議案 令和3年度収支予算一部修正(案)承認に関する件
- 第5号議案 第14回定時総会に付議すべき議案に関する件

- 第 6 号議案 代議員の書面による議決権の行使を認める件
- 第 7 号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件
- 第 8 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
- iv その他報告
 - ・令和 2 年度第 13 回定時総会議案書の誤りについて

(3) 第 3 回理事会(令和 3 年 6 月 16 日)

① 審議事項

- 第 1 号議案 自主規制会議議長選任に関する件
- 第 2 号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第 3 号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第 4 号議案 利益相反取引に関する件

② 報告事項

- i 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告
- iii その他報告
 - ・令和 3 年度 理事会開催予定について

(4) 第 4 回理事会(令和 3 年 7 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 自主規制会議委員選任に関する件
- 第 4 号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件

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
- iv その他報告
 - ・令和 2 年度第 13 回定時総会議案書の誤りについて (最終報告)

(5) 第 5 回理事会 (令和 3 年 8 月 18 日) (書面による会議)

① 審議事項

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

② 報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

(6) 第6回理事会(令和3年9月15日)

① 審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

第2号議案 本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

(7) 第7回理事会(令和3年10月20日)

① 審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

第2号議案 本協会からの退会承認に関する件

② 報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

iv 相談・紛争解決委員会報告

v 試験委員会報告

vi その他報告

・「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」の改訂について

(8) 第8回理事会(令和3年11月17日) (書面による会議)

① 審議事項

第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

② 報告事項

i 貸金戦略会議報告

ii 総務委員会報告

(9) 第9回理事会(令和3年12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

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

・第15回(令和4年)定時総会の開催日時及び会場について

・令和4年度 理事会開催予定について

(10) 第10回理事会(令和4年1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 貸金戦略会議報告
 - ii 総務委員会報告

(11) 第11回理事会(令和4年2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 「貸付自粛対応に関する規則」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 試験委員会報告

(12) 第12回理事会(令和4年3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 本協会からの退会承認に関する件
第3号議案 令和4年度事業計画(案)承認に関する件
第4号議案 令和4年度収支予算(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3年4月28日、5月19日、7月21日、8月20日(書面による会議)、9月14日、10月19日、11月19日(書面による会議)、12月14日、令和4年1月21日(書面による会議)、2月16日、3月15日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催。
- ① 各種法令等の改正及びシステムリスク管理態勢の整備、高度化等の課題などを踏まえて、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」及び「個人情報保護指針」の一部改正(意見募集手続きを含む)について審議した。

- ② 各種法令等の改正を踏まえて、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正（システムリスク管理態勢、成年年齢引下げ対応等を含む。）について審議した。
 - ③ システムリスク管理態勢の整備、高度化等の観点から「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」の策定について審議した。
 - ④ 「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。
 - 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 12回(令和3年4月21日、5月12日、6月9日(書面による会議)、7月14日、8月10日(書面による会議)、9月8日(書面による会議)、10月13日、11月10日、12月8日、令和4年1月12日(書面による会議)、2月9日、3月9日 ※通常開催は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」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 令和4年4月1日以降の民法改正に伴い、成年年齢引下げに向けた調査を金融庁と連携して実施し、公表することについて審議した。
 - ④ 令和4年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望することについて審議した。
 - ⑤ 資金需要者等を取り巻く環境や生活様式の変化等に鑑み、書面中心の手続きのデジタル化及び簡素化を軸とした「貸金業務の見直し案」の進め方について審議した。
- (3) 総務委員会 12回(令和3年4月22日、5月13日、6月10日(書面による会議)、7月15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(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4年1月13日(書面による会議)、2月10日、3月10日(書面による会議) ※通常開催はオンライン会議併用)開催
- 協会への入退会、令和2年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和4年度予算編成方針、令和4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、財務部会委員の選任、支部事務所移転、代議員選挙実施要領等について、理事会に付議又は報告した。
- (4) 相談・紛争解決委員会 3回(令和3年7月5日、9月24日、令和4年1月17日 ※全て書面による会議)開催
- 負担金未納業者に対する措置に関する件、「貸付自粛対応に関する規則」の一部改正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、紛争解決事案の進捗等について報告した。
- (5) 試験委員会 2回(令和3年9月15日、12月16日)開催
- 令和3年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、試験委員会規則の一部変更、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、令和4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3年4月13日（書面による会議）、5月11日（書面による会議）、6月8日（書面による会議）、7月9日（書面による会議）、8月10日（書面による会議）、9月7日、10月12日、11月9日（書面による会議）、12月6日（書面による会議）、令和4年1月17日、2月5日、3月7日（書面による会議） ※通常開催はオンライン会議併用）開催
- (2) 広告審査小委員会 12回（令和3年4月15日、5月20日（書面による会議）、6月17日（書面による会議）、7月15日（書面による会議）、8月19日（書面による会議）、9月16日（書面による会議）、10月21日、11月18日（書面による会議）、12月16日（書面による会議）、令和4年1月20日、2月17日（書面による会議）、3月7日 ※通常開催はオンライン会議併用）開催
- (3) 規律委員会 6回（令和3年5月26日、7月28日、10月1日、11月26日、令和4年1月28日、3月30日 ※全てオンライン会議併用）開催
- (4) 研修委員会 3回（令和3年5月19日、7月19日、令和4年3月9日 ※全てオンライン会議併用）開催
- (5) 企画調査委員会 9回（令和3年4月7日、5月10日、7月5日、10月4日、11月2日、12月1日、令和4年1月5日、2月2日、3月2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3年5月6日、令和4年3月9日 ※全て書面による会議）開催
- (7) 財務部会 2回（令和3年4月22日（書面による会議）、令和4年2月10日 ※通常開催はオンライン会議併用）開催

5 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） 3回（令和3年4月28日、10月20日、令和4年3月1日 ※すべてオンライン会議併用）開催
- (2) 関東財務局 1回（令和3年11月18日）開催

6 役員等の異動

(1) 会長、副会長の就退任

- ① 令和3年6月16日付新任 副会長 : 家森信善

(2) 公益理事の就退任

- ① 令和3年6月16日付退任 : 長友英資
② 令和3年6月16日付新任 : 宮野谷篤、家森信善

(3) 常務執行役の就退任

- ① 令和3年4月1日付再任 : 遠藤清一
② 令和4年3月31日付退任 : 遠藤清一

以上