

# 第1編

## 協会活動報告

## 第1章 協会活動概要

日本貸金業協会(以下、本協会という)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。

平成30年度は自主規制機関としての本協会の設立目的に則し、協会員が遵守すべき貸金業関係法令等に係る効果的支援・指導の強化を図り、業界の健全性をより一層高め、社会全体に貸金業の役割や健全化の進捗について積極的に広報していくことにより、貸金業の社会的地位の向上を目指すとともに、協会員へのサポート体制の一層の充実を図り、協会員と業界の更なる発展を推進するため、次の業務を行った。

### [ 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) 内部管理態勢確立の支援

新規加入の45協会員及び新規加入予定の44業者の社内規則策定支援を実施した。その他、協会員に業務用書式の提供(販売)を行うとともに、交付・掲示・備付などが求められる書類等を協会Webサイトに掲載し周知した。また、その一環として、改元に伴う書式の改訂等に関し適宜公表するとともに改訂した書式の提供を開始した。

### (2) 関係部門との連携による協会員への個別指導の実施

監査結果、法令等違反事案、苦情事案等から指導が必要と判断した協会員及び新規加入協会員に対しJFSA-Learningの受講を推奨し、さらに受講を希望する協会員を含め、計141協会員1,691名が受講、1,485名が講座を修了した。また、協会員からの貸金業関係法令等に照らした業務相談などについて、1,394件に対応し個別指導を実施した。

### (3) 協会員のコンプライアンス態勢強化のための提供機能の充実

JFSA-Learningに、犯罪収益移転防止法の基礎学習を目的とした個別講座を新設した。また、「法令判例等検索システム」について、最新の法令、判例等を追加するとともに、協会員からの問い合わせや業務相談などについて、代表的なものは、機関誌(JFSA NEWS)及び協会Webサイトに掲載し、協会員の参考に供した。

その他、要望のあった協会員(96社)に対し法令等遵守状況を記載した「コンプライアンスシート」の開示を実施した。

### (4) 出稿広告の審査及び指導の継続実施

協会員の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、新聞、雑誌、テレビ、電話帳の審査対象広告646件の審査を実施した他、テレビCM3,496件、新聞・雑誌8,261件、電話帳863件の出稿広告のモニタリングを行った。なお、協会員の要請に基づき、審査対象外広告334件を確認し、個別指導を実施した。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し不適切な出稿のあった協会員に改善指導するとともに、非協会員やヤミ金融業者の新聞広告やWebサイトを調査し、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、非協会員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た。

## (5)反社会的勢力への対応

「反社会的勢力への対応」の徹底として、協会 Web サイトに「反社会的勢力への対応における留意点」等を掲載し周知するとともに、協会の反社会的勢力への対応支援としての「特定情報照会サービス」の定着を推進した。

## 2. 貸金業関係法令等の改正等への対応

### (1)貸金業関係法令等の改正等に伴う自主規制基本規則等の改正

- ①「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」の策定及び「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正
- ②犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部改正
- ③「個人情報の保護に関する法律施行規則」の一部改正
- ④「個人情報の保護に関する法律に係る EU 域内から十分性認定により移転を受けた個人データの取扱いに関する補完的ルール」の策定
- ⑤「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（外国にある第三者への提供編）」の一部改正

上記の改正等に伴い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」、「個人情報保護指針」及びこれらに対応した「社内規則策定ガイドライン」について所要の改正を行い、協会員へ周知した。

### (2)貸金業関係法令等の改正等に伴う意見募集

- ①個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（EU 域内から十分性認定により移転を受けた個人データの取扱い編）（案）
- ②犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則一部改正（案）
- ③コンプライアンス・リスク管理に関する検査・監督の考え方と進め方（コンプライアンス・リスク管理基本方針）（案）
- ④個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）一部改正（案）
- ⑤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一部改正（案）

上記の各改正案等の公表に対応し、協会員に意見募集を行い、本協会でも取りまとめ、検討のうえ当局へ意見提出等した。

### (3)関係省庁等と連携した協会員への周知

- ①EUの個人データ規制に関する情報提供について
- ②疑わしい取引の届出における届出書の入力要領の改訂について
- ③「個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（案）」に関する意見募集の結果について
- ④「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」に係る個人信用情報の登録管理について
- ⑤「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績等について
- ⑥「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）」（案）へのパブリックコメントの結果等について
- ⑦平成30年7月豪雨を踏まえた貸金業法施行規則及び犯罪収益移転防止法施行規則の一部改正について
- ⑧「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」に係る登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口の更新、一時停止期間中の代位弁済請求・受領に係る留意事項について
- ⑨「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の現状と課題」の公表について
- ⑩平成30年北海道胆振東部地震を踏まえた貸金業法施行規則及び犯罪収益移転防止法施行規則の一部改正について
- ⑪電子決済等代行業の登録に係る周知依頼について

- ⑫「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」に関する意見の募集結果について
- ⑬「平成30年犯罪収益移転危険度調査書の公表について」の周知依頼について
- ⑭【個人情報保護法関連】中小企業のための自己点検チェックリスト及び個人データ取扱要領（例）の公表について

上記のほか、大阪府北部を震源とする地震、北海道胆振東部地震、台風第7号及び前線等に伴う大雨、7月豪雨、8月30日から大雨による災害の被災者に係る「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」の利用周知及び相談への対応等について、「認定個人情報保護団体対象事業者向け実務研修会」開催のご案内、「認定個人情報保護団体シンポジウム」の開催について等、何れも協会Webサイトに公表し協会員へ周知した。

### 3. 協会員に対する監査の実施

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

本協会の監査には、一般監査と特別監査がある。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訪問して帳簿等を点検する「実地監査」と、協会員から本協会に提出を求めた報告書等に基づいて行う「書類監査」がある。特別監査には、監督官庁からの要請があった協会員及び実態把握が必要と認められた協会員に対し行う「機動的監査」と、本協会の監査において認められた指摘事項について実地監査により点検を行う「フォローアップ監査」がある。

平成30年度は、実地監査と書類監査の相互補完の強化により監査機能の向上を図りつつ、協会員の規模・特性や監査の目的等に応じた監査手法、監査項目の選択を行うなど、監査対象協会員に適合した監査及び改善指導を実施した。

#### (1)実地監査

実地監査については、101協会員に対して実施した。このうち一般監査は、91協会員に対して実施し、特別監査は、書類監査のフォローアップ監査として書類監査報告書で指摘が多かった協会員及び特に実態把握が必要と認められた協会員、計10協会員に対して実施した。

実地監査の結果、指摘事項があった33協会員、指摘件数58件について、改善指導等を行った。

#### (2)書類監査

書類監査については、平成28年の改定により、1協会員あたり原則3年に1回の頻度で実施することとした。平成30年12月末現在の協会員で平成31年4月1日から翌年3月31日に登録満了日を迎える429協会員と平成30年1月以降新たに本協会に加入した41協会員の合計470協会員を対象に、業務実態に即した書類監査を平成31年1月から2月にかけて実施した。

監査結果については、令和元年5月に協会員あてに通知するとともに、指摘事項のあった72協会員、指摘件数154件に対して、改善報告書の提出を求めた。

#### (3)行政との連携

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

具体的には、実地監査に併せた登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問による情報交換、登録行政庁への監査結果等の情報提供に加え、財務局登録の協会員から検査結果通知書（写し）の提出を受けるこ

ととなったこと等を踏まえて、当局検査と本協会の監査の効率的な連携について意見交換を実施したほか、行政庁主催の会議へ参加し本協会の監査業務等について説明を行う等、監督当局と本協会との間で情報交換、意見交換を行った。

#### (4)貸金業の実態把握

引き続き協会員への指導・育成を図ることにより貸金業界の健全化をより推し進める観点から、協会員が今後如何に貸金業を営んで行こうとしているかの実態把握を行うことを目的とし、協会員の経営上の課題や資金需要者に対する経営者の考え方まで踏み込んだヒアリングを実施した。

## 4. 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373事案（前年度は260事案）あり、定款等に基づき1協会員に対して勧告、5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協会員における法令等違反の再発等の防止については、処分等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、必要があると考えられる場合には、本協会への来訪を求め、又は往訪のうえ、不適切な事案が発生した背景、原因等についてヒアリングを行い、協会員と問題意識の共有を図った。処分等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、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。

## 5. 相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センター（以下「相談・紛争解決センター」という。）は、貸金業界における指定紛争解決機関（金融ADR）として、「資金需要者等からの相談及び苦情の申立て等に対し、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め、資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的として業務を行っている。

平成30年度の事業計画における相談・紛争解決センターの基本方針及び相談・苦情・紛争解決受付状況（概要）は以下のとおりである。

### 【平成30年度事業計画（基本方針）】

#### (1)資金需要者等の利益の保護及び貸金業務への信頼の確保

##### 【執行方針】

相談・苦情・紛争解決事案に対する中立・公正、迅速・丁寧な対応と、事案内容に応じた的確な処理を通じて資金需要者等の利益の保護を図るとともに、苦情発生防止に向けた加入貸金業者に対する改善指導を強化することをもって貸金業務に対する一層の社会的信頼を確保する。

##### 【業務計画】

- ①紛争解決等業務について、自己検証結果に対する相談・紛争解決委員会による検証・評価をもとに改善策を検討・実施する。
- ②貸金業者に対し、貸金業務の適正な運営に必要な情報を適宜提供する。

#### (2)資金需要者等の相談機会の拡充

##### 【執行方針】

消費者団体等との多面的な連携を通じて協会活動への理解と資金需要者等の相談機会の拡充を図り、資金需要者等の利益の保護に努める。

##### 【業務計画】

- ①国民生活センターとの連携強化（役員との意見交換会・相談実務者との情報交流会の実施）

- ②主要な消費者団体への活動報告会の開催
- ③消費生活相談員の相談スキル向上を目的とした研修会への講師派遣
- ④協会員及び消費生活相談員との意見交換会の実施
- ⑤4団体との消費者啓発に係る懇談会などの情報交換

### (3)顧客対応の向上のための支援を継続実施

#### 【執行方針】

貸金業者における顧客重視の窓口体制の整備を支援する。

#### 【業務計画】

- ①顧客対応に係る集合研修を企画・提案し、講師を派遣する。(業務企画部と連携)
- ②相談・苦情の対象業務について、当該貸金業者との連携を強化し、問題解決に向けた支援を行う

### (4)協会職員(相談員)の資質向上に向けた教育研修の継続実施

#### 【執行方針】

相談・紛争解決センター利用者への的確な対応とセンター業務への信頼を確保するため、相談・苦情に対応する相談員の資質向上を目指した教育研修を継続実施する。

#### 【業務計画】

- ①個別相談・苦情事案に基づくOJTの実施
- ②本部・支部職員を対象としたスキルアップ研修の実施
- ③高齢者・障害者への配慮ある相談対応研修
- ④「相談対応手引き」に沿った適切な相談スキルの向上
- ⑤その他研修計画に基づく教育研修の実施

### (5)支部との連携強化

#### 【執行方針】

センター業務に関連する各種情報を提供するとともに、連携を強化して業務の充実を図る。

#### 【業務計画】

- ①本部・支部フォルダを活用した情報の提供と効果的なOJTの実施。

### (6)業務効率化策の実施

#### 【執行方針】

業務量の減少などを踏まえて更なる業務の効率化を検討・実施する。

#### 【業務計画】

- ①郵送による貸付自粛手続きを本部に集約する。
- ②受付変更による経過の検証
- ③金融ADR負担金改定後の請求等に伴う検証

### (7)資金需要者の実態把握と分析・検証及び公表

#### 【執行方針】

相談内容から資金需要者の実態を把握し、分析・検証した結果などについて広く公表する。

#### 【業務計画】

- ①新中分類に沿ったデータの収集・分析・検証を行う。
- ②収集したデータより課題・問題点を洗い出し活用方法を検討する。

### (8)ギャンブル等依存症対策における貸付自粛制度の推進

#### 【執行方針】

平成28年成立、「特定複合観光施設区域の整備の推進に関する法律」(IR法)の付帯決議において「ギヤ

ンブル等依存症対策の強化」を求めている。その一環として貸付自粛制度の推進を図ると共に、現状のCIC・JICCの信用情報機関に加え、全国銀行情報センターを加えるために一般社団法人全国銀行協会と連携して推進する。

また、ギャンブル等依存症対策についての法整備を前提に同制度の見直しを検討する。

#### 【業務計画】

- ① 貸付自粛制度推進に係る体制の構築
- ② 一般社団法人全国銀行協会と連携を図りながら貸付自粛制度を推進する。

## 【貸金戦略部門】

### 1. 積極的な広報の実施

広く業界への理解の促進を図るため、業界動向、業界を取り巻く環境変化やそれに伴う課題、協会活動等について、次のとおり広報活動を行った。

#### (1) 広報誌「JFSA」の刊行

有識者インタビューや業界動向、協会活動等を掲載した広報誌「JFSA」を9月には27号を、3月には28号を刊行し、協会員をはじめ行政機関や消費生活センター、関係団体等、各号それぞれ約2,630先に配布した。

#### (2) 「年次報告書」の刊行

平成29年度の協会活動や統計情報、「貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告」を掲載した「平成29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3,230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Webサイト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 NEWS」の刊行

「貸金業務に関する質問と回答」、「監査部ニュース」、「新・貸金業務のポイント～監査員の視点～」というタイトルの連載記事や、資格試験・主任者講習に関する情報、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA NEWS」を毎月刊行し、協会員専用サイトを通して協会員に情報提供を行った。

#### (5) 協会Webサイトの新コンテンツのリリース及びスマホ対応

- ① 成年年齢引下げを踏まえ、貸金業界の社会的役割や健全化の進展状況を広報する若年層向けコンテンツ「なるほど!身近な貸金業」を新たに制作しリリースするとともに、改正貸金業法完全施行時にリリースした「貸金業法について」も、Q & A形式にして再編集するなど若年層でも容易に理解しやすいものに改めた。
- ② スマホからのアクセスが多いページを中心にスマホ対応を行うと共に、協会入会メリットを紹介するページを大幅拡充するなど、内容の見直しを行った。

#### (6) 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課題を広報した。
- ③ 「本協会に加入する貸金業者は安心して借入れの相談ができる」ということを資金需要者等に継続的に広報するため、ポスターを協会員に継続配布した。

## 2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

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

### (1) 資金需要者等を対象としたリーフレット類の製作及び配布

- ①小冊子「ローン・キャッシングQ&A BOOK」を18.7万部製作し、各自治体の成人式及び消費生活センター等へ無償配布した。
- ②金銭教育教材「暮らしとローン・クレジット」を継続して配布した。
- ③ヤミ金融被害防止のポスター及び現状に即した内容に改定したリーフレットを継続して配布した。
- ④貸金業相談・紛争解決センター案内リーフレットを継続して配布した。
- ⑤金融ADR制度リーフレットを継続して配布した。

### (2) 講師派遣・出前講座の実施

- ①高等学校、大学のほか、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を延べ12回実施し、594名の参加があった。また、講師派遣として相談窓口担当者向け講座を延べ17回（参加者535名）、協会員向け講座を延べ31回（参加者608名）実施した。
- 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、啓発活動を行った。

### (3) 協会 Web サイトの活用

協会 Web サイト内の悪質業者一覧を適時更新し、資金需要者等にヤミ金融との接触防止に関する注意喚起を行った。（平成31年3月末現在972件の事例を掲載）

### (4) その他

- ①東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に本協会職員及び協会員の社員（延べ9社17名）が参加・協力し、特設会場において消費者啓発教材等の配布や、キャンペーングッズの街頭配布を行った。（平成30年6月、11月）
- ②金融庁の依頼により、「多重債務者相談強化キャンペーン2018」キャンペーンポスター等の協会員店舗における掲示について協力した。（平成30年9月）

## 3. 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

貸金業界の健全化が着実に進展し、多重債務問題も大幅に改善されてきている状況を背景に、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、現状の貸金業者の収益状況、事業別の貸付実態、事業継続上の課題・問題等の経営実態等の把握を目的とした調査を行った。

## 4. 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

貸金業に関する税制の問題を調査研究し、平成31年度税制改正要望を策定のうえ、次のとおり政府等に建議要望した。

- ①平成30年7月10日、金融庁へ要望書を提出した。
- ②同年11月8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。

## 5. 協議会活動状況

- ①平成30年7月6日から8月3日にかけて全国10箇所で開催し、第11回定時総会報告を含む協会運営状況の報告を行った。協会員から、協会運営上の要望事項等を聴取し、意見交換を通じて相互の理解促進を図った。
- ②平成30年12月5日に地区協議会正副会長懇談会を開催し、協会活動状況報告を行うとともに、地区協議会の今後の方向性について意見交換を行った。

### 〔自主規制・貸金戦略部門〕

## 1. 研修の実施等

- ①全国10地区で開催された地区協議会全体会議と併設して、弁護士による「民法改正について」、本協会各部門担当役席者による「実地監査における指摘事例と好事例について」、及び「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」をテーマにしたコンプライアンス研修を行った。協会員、非協会員合計で521社799名の出席があった。
- ②テーマ別研修会として、「貸金業法上の「媒介」業務に関する研修会」を、平成31年1月30日に東京で、2月22日に大阪で実施した。両会場合わせ、協会員、非協会員合計で177社259名の出席があった。
- ③金融庁からの要請により、協会員のシステム担当者向けに金融業界横断的なサイバーセキュリティ演習結果説明会を平成30年5月23日に東京で、5月29日に大阪で実施した。両会場合わせ、合計で125社179名の出席があった。
- ④協会員を対象に「カウンセリング的手法を用いた顧客対応について」をテーマとし、初級編・中級編・上級編の計3回の実務研修を行った。延べ25社41名の参加があった。

## 〔主任者資格部門〕

## 1. 資格試験の実施

①全国17試験地（20会場）において平成30年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。

②試験の結果

|        |                |
|--------|----------------|
| 試験日    | 平成30年11月18日（日） |
| 受験申込者数 | 11,420名        |
| 受験者数   | 9,958名         |
| 受験率    | 87.2%          |
| 合格者数   | 3,132名         |
| 合格率    | 31.5%          |
| 合格基準点  | 32点            |
| 合格発表日  | 平成31年1月10日（木）  |

## 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。  
（平成30年4月1日から平成31年3月31日）

|                    |         |
|--------------------|---------|
| 登録申請書受理件数          | 15,460件 |
| 登録完了通知発送件数         | 2,560件  |
| 更新完了通知発送件数         | 11,740件 |
| 登録の変更・取消し・拒否件数     | 1,838件  |
| 登録抹消件数             | 3,834件  |
| 平成31年3月31日現在登録主任者数 | 26,606名 |

## 3. 登録講習事務の実施

①平成30年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、全国12地域において、平成27年度に主任者登録を受け更新時期を迎えた者を中心として45回の登録講習を実施した。

②講習の実施及び結果

|        |         |
|--------|---------|
| 受講申込者数 | 15,054名 |
| 受講者数   | 14,821名 |
| 受講率    | 98.5%   |
| 修了者数   | 14,820名 |

### ③マイページを活用した主任者活動支援策の実施

主任者活動の支援を目的として、主任者専用サイト（マイページ）に貸金業法及び関係法令等の改正状況、貸金業に関する各種判例、金融検査結果事例集等の関係資料を6つのカテゴリーに別けて掲載している。

|                       |         |
|-----------------------|---------|
| 平成31年3月31日現在マイページ登録者数 | 12,654名 |
| 登録率                   | 47.6%   |

## [総務部門]

### 1. 協会員数の推移（平成30年4月～平成31年3月）

|        | 平成30年 |       |       |       |       |       |       |       |       | 平成31年 |       |       | 計   |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
|        | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    |     |
| 加入     | 4     | 2     | 1     | 4     | 2     | 3     | 4     | 5     | 9     | 4     | 4     | 3     | 45  |
| 退会     | ▲1    | 0     | ▲1    | ▲1    | 0     | 0     | ▲1    | ▲1    | 0     | 0     | 0     | ▲4    | ▲9  |
| 廃業     | ▲6    | ▲1    | ▲7    | ▲3    | ▲3    | ▲3    | ▲5    | ▲1    | ▲4    | ▲2    | ▲5    | ▲7    | ▲47 |
| 不更新    | 0     | ▲1    | ▲2    | 0     | ▲1    | ▲1    | ▲1    | 0     | 0     | 0     | ▲2    | 0     | ▲8  |
| 協会除名   | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | ▲1    | ▲1  |
| 月末協会員数 | 1,103 | 1,103 | 1,094 | 1,094 | 1,092 | 1,091 | 1,088 | 1,091 | 1,096 | 1,098 | 1,095 | 1,086 |     |
| 協会加入率  | 62.7% | 62.9% | 62.7% | 62.9% | 62.8% | 62.5% | 62.6% | 62.7% | 63.0% | 63.2% | 63.3% | 63.3% |     |

### 2. 協会加入促進

- ①平成30年度の本協会加入は45業者であり、平成31年3月末日で協会員数は1,086業者、貸金業者の協会加入率は63.3%と過去最高となった。
- 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44業者の支援申込があり、うち支援中業者等を除く26業者が本協会へ加入した。
- ③本協会が提供しているサービスや支援内容をまとめた「協会員様へのサービスの提供、ご支援について」等を作成し、登録行政庁の協力も仰ぎつつ加入促進活動を推進した。

### 3. 財務局及び都道府県行政への協力

- ①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。
- ②本協会の行政協力事務手数料細則に定める委託費に関し、今後予定されている消費税改定に対応できるよう税抜き表示への変更を行い、年度更新契約が必要な35行政庁と協定を締結した。

## 4. 協会運営規則の改正等

- ①改正労働基準法の施行に伴い、「就業規則」に年次有給休暇の時季指定に関する条項の新設等、所要の改正を行った。
- ②2019年5月1日からの改元を踏まえ、協会運営規則及び協会内運営規程等について、所要の改正・準備を行った。

## 5. 「日本貸金業協会 10年史」の発刊

貸金業界の歴史と、その中で本協会が行ってきた活動等を掲載した「日本貸金業協会 10年史」を取りまとめ、平成30年6月に発刊した。

## 6. 内部監査の実施及び役職員のコンプライアンスの徹底等

内部管理態勢の整備・定着を図ることを目的に、本部8部署、12拠点支部、並びに貸金業相談・紛争解決センターの金融ADR業務に係る定期監査を実施し、協会業務の有効性・効率性を評価・検証するとともに、サイバーセキュリティ対策を含む情報セキュリティ管理態勢に係る改善指導を行った。

また、自主規制機関としてのコンプライアンス態勢を再構築するため、新たにコンプライアンス方針・リスク管理方針等を定め周知徹底を図るとともに、当該方針等に基づき、次年度のコンプライアンス推進計画等を策定した。

更に、協会Webサイトに対する不正アクセスによる情報流出等を踏まえ、より一層の情報セキュリティ強化に向けた取り組みを行った。

## 第2章 業務に関する事項

### I. 自主規制部門

#### 1 法令・諸規則等遵守の徹底・整備・充実

##### 1. 法令改正等対応

###### (1) 貸金業関係法令等の改正等に伴う自主規制基本規則等の改正

- ①「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」が策定（平成30年2月6日）され、同日に「貸金業者向けの総合的な監督指針」が一部改正されたことを踏まえ、「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「社内規則策定ガイドライン」の見直しを行い、平成30年6月1日、一部改正を行った。
- ②「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」の改正（平成30年11月30日）を踏まえ、「社内規則策定ガイドライン」の見直しを行い、平成31年3月1日、一部改正を行った。

###### (2) 貸金業関係法令等の改正等に伴う意見募集対応

- ①「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（EU域内から充分性認定により移転を受けた個人データの取扱い編）」（案）が、個人情報保護委員会から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成30年5月2日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。（協会員からの意見提出はなかった）
- ②「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令案」が、警察庁から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成30年7月4日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、警察庁に意見を提出した。
- ③「コンプライアンス・リスク管理に関する検査・監督の考え方と進め方（コンプライアンス・リスク管理基本方針）」（案）が、金融庁から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成30年7月25日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、金融庁に意見を提出した。
- ④「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」の改正（案）が、個人情報保護委員会から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成30年10月4日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。（協会員からの意見提出はなかった）
- ⑤「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）が、金融庁から公表され意見募集手続きが開始された。  
これに伴い、平成31年2月18日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。（協会員からの意見提出はなかった）

## 2. 適切な業務の確保に係る周知・要請

### (1)関係省庁等との連携

- ①「EUの個人データ規制に関する情報提供について」を平成30年4月2日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ②「疑わしい取引の届出における届出書の入力要領の改訂について」を平成30年4月9日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ③「平成30年大阪府北部を震源とする地震」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を平成30年6月21日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ④「「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績等について」を平成30年7月2日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑤「平成30年台風第7号及び前線等に伴う大雨による災害」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を平成30年7月11日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑥「平成30年7月豪雨を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について」を平成30年7月13日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑦「平成30年7月豪雨を踏まえた犯罪収益移転防止法施行規則の一部改正について」を平成30年7月17日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑧「「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策の現状と課題」の公表について」を平成30年8月21日に協会Webサイトに掲載し周知した。「「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策の現状と課題」の公表について」を平成30年8月21日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑨「平成30年8月30日からの大雨による災害」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を平成30年9月4日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑩「平成30年北海道胆振東部地震」に関し、お見舞い文書、相談窓口開設案内、貸金業者宛被災者対応等要請等文書を平成30年9月11日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑪「平成30年北海道胆振東部地震を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について」を平成30年9月14日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑫「平成30年北海道胆振東部地震を踏まえた犯罪収益移転防止法施行規則の一部改正について」を平成30年9月18日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑬「電子決済等代行業の登録に係る周知依頼について」を平成30年11月2日及び11月8日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑭「「認定個人情報保護団体対象事業者向け実務研修会」開催のご案内」を平成30年12月10日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑮「個人情報保護委員会主催シンポジウムのご案内」を平成30年12月20日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑯「【個人情報保護法関連】中小企業のための自己点検チェックリスト及び個人データ取扱要領（例）の公表について」を平成31年1月10日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑰「「経営者保証に関するガイドライン」の活用実績について」を平成31年2月1日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑱「「認定個人情報保護団体対象事業者向け実務研修会」開催のご案内」を平成31年2月8日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ⑲「「認定個人情報保護団体シンポジウム」の開催について」を平成31年2月13日に協会Webサイトに掲載し周知した。

### (2)関係機関等との連携

- ①「「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」に係る個人信用情報の登録管理について」

- を平成30年6月7日に協会Webサイトに掲載し周知した。
- ②「平成30年大阪府北部を震源とする地震の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を平成30年6月21日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ③「平成30年台風第7号及び前線等に伴う大雨による災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を平成30年7月11日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ④「平成30年7月豪雨による災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を平成30年7月17日及び7月18日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ⑤「「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」に係る「平成30年7月豪雨用」チラシ完成のご連絡の件」を平成30年8月1日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ⑥「「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」に係る一時停止期間中の代位弁済請求・受領に係る留意事項について」を平成30年8月6日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ⑦「「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」に係る登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口の更新について」を平成30年8月6日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ⑧「平成30年8月30日から大雨による災害の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を平成30年9月4日に協会Webサイトに掲載し周知した。
  - ⑨「平成30年北海道胆振東部地震の被災者に係る「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」の利用周知および相談への対応等について」を平成30年9月11日に協会Webサイトに掲載し周知した。

### 3. 社内規則策定の支援及び指導

平成30年度に貸金業者登録申請の支援として、新規加入の45協会員及び新規加入予定の44業者の社内規則策定支援を実施した。

### 4. コンプライアンス態勢強化のためのサービス提供

#### (1) 学習支援プログラムの提供

協会員の従業者を対象とした学習支援プログラム「JFSA-Learning」による研修・指導を実施した。受講対象は、①新規入会協会員、②法令等違反届・監査結果、資金需要者からの苦情等により受講が必要と判断された協会員のほか、③一定の要件を満たす受講要望のある協会員としている。

また、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認の基礎学習を目的とした個別講座を新設し、平成31年4月より提供を開始している。

#### 学習支援プログラム「JFSA-Learning」

法令等遵守態勢整備の観点から、本協会が必要と判断した協会員に無償提供するeラーニング機能（インターネットを活用した教育システム）を活用した学習システムであって、協会員の従業者向けの貸金業法に基づく研修・指導をサポートするもの。

平成24年7月から実施している本プログラムは、学習テキストと、学習テキストを基に作成された理解度テストの二つから構成され、理解度テストに解答することで学習の理解度が測定できる。

## 平成30年度学習支援プログラム「JFSA－Learning」実施結果【合計】

| 受講状況 | 受講対象数 |         | 受講数  |        | 修了者数   | 修了率   |
|------|-------|---------|------|--------|--------|-------|
|      | 242社  | 17,936名 | 141社 | 1,692名 | 1,509名 | 89.2% |

### 【内訳】

#### 《新規入会協会員》

| 受講状況 | 受講対象数 |      | 受講数 |     | 修了者数 | 修了率   |
|------|-------|------|-----|-----|------|-------|
|      | 41社   | 135名 | 20社 | 47名 | 10名  | 21.3% |

#### 《指導対象協会員》

| 受講状況 | 受講対象数 |         | 受講数 |      | 修了者数 | 修了率   |
|------|-------|---------|-----|------|------|-------|
|      | 124社  | 12,780名 | 44社 | 411名 | 348名 | 84.7% |

#### 《受講要望協会員》

| 受講状況 | 受講対象数 |        | 受講数 |        | 修了者数   | 修了率   |
|------|-------|--------|-----|--------|--------|-------|
|      | 77社   | 5,021名 | 77社 | 1,234名 | 1,151名 | 93.3% |

## (2)法令・判例等検索システムの提供

協会員に対して、法令・判例等に照らした業務の適切性、適正性確保のためのツールとして「法令・判例等検索システム」を、協会員専用サイトにおいて無償提供している。

「法令・判例等検索システム」は、民間の専門企業等が提供している法令・判例データベースに、協会独自のカスタマイズとして、行政・協会の処分事例、本協会の各種規定及び行政のパブリックコメントを収録しており、法令や各種規定の改正、制定に適時対応し、収録データの充実を図っている。

### 「法令・判例等検索システム」の主な内容

| 収録データ          |            |           |
|----------------|------------|-----------|
| ▶ 法令：約13,000法令 | ▶ 判例：約29万件 | ▶ 更新頻度：随時 |

## (3)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。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」を追加したうえで、JICCへの債権登録件数を1,000件以上から300件以上の協会員へと利用条件の緩和を図り実施している。

## (4)コンプライアンスシートの開示

協会員が自社の法令等遵守状況の確認のほか、取引先等への「安全・安心」を表明できる客観的情報として、要望のあった協会員に対し法令等遵守状況を記載した「コンプライアンスシート」の開示を実施しており、平成30年度は96件の開示申請があり、「コンプライアンスシート」を開示した。

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

### (1) 電話等による協会員からの業務上の各種問合せへの対応状況

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

#### 協会員からの各種問合せ件数

|               | 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         | 14  | 13  | 13  | 4   | 11  | 16  | 7   | 14  | 13  | 8   | 7  | 33  | 153   |
| 広告勧誘等         | 12  | 11  | 14  | 20  | 16  | 12  | 11  | 10  | 5   | 14  | 7  | 8   | 140   |
| 法令等解釈         | 64  | 68  | 74  | 71  | 70  | 67  | 71  | 69  | 45  | 58  | 65 | 57  | 779   |
| 書式類関係         | 4   | 9   | 5   | 6   | 6   | 2   | 10  | 9   | 11  | 2   | 4  | 9   | 77    |
| JFSA-Learning | 23  | 17  | 14  | 17  | 11  | 11  | 11  | 4   | 15  | 16  | 5  | 4   | 148   |
| その他           | 8   | 10  | 14  | 8   | 5   | 5   | 8   | 5   | 10  | 2   | 11 | 11  | 97    |
| 合計            | 125 | 128 | 134 | 126 | 119 | 113 | 118 | 111 | 99  | 100 | 99 | 122 | 1,394 |

平成30年度の問合せ件数は、1,394件と前年度の2,493件に対し、1,099件の減少（前年度比55.9%）であった。減少の要因としては、前年度は全協会員を対象とした社内規則一斉点検等による一時的な増加が見られたが、平成30年度は一斉点検を行わなかったことや、法令等改正による実務への影響が限定的であったこと、貸金業法の改正から10年が経過し、各協会員のコンプライアンス態勢が安定的に機能するようになったこと等が考えられる。

「法令等解釈」については、前年度より約三割減少し、各協会員でのコンプライアンス理解がほぼ安定的に浸透していることが窺えた。「書式類関係」についても、JFSA NEWS等で利用の手引きを掲載するなど、利用方法が定着したことにより、問合せ件数の減少がみられた。

「JFSA-Learning関係（業務研修会を含む）」については、同ツール提供開始から7年が経過し、利用経験のある協会員が増加したことで、同ツールの内容や操作方法に関する問合せ件数は減少傾向にある。

「広告勧誘等」については、前年度は「広告審査に係る審査基準」の改定があったことや、協会Webサイトの協会員検索ページで、各社WebサイトURLのリンクを行ったこと等による一時的な増加が見られたが、それらが終息したため、件数の減少に至ったものとみられる。

### (2) 業務用書式及び法定交付書類等のひな型の提供等

貸金業者の業務支援として、貸金業法において交付・掲示・備付等が規定されている書類等（以下「法定交付書類等」という。）に関し業務用書式を販売している。また、当該書式のデータを協会Webサイトに掲載しダウンロード可能な状態で閲覧に供している。

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

平成30年度は、年月日に不動文字で「平成」を使用している書式等について、改元を踏まえ「平成」を削除する改訂等を行った。

## 6. 出稿広告の審査・支援・指導

### (1) 広告出稿審査の年度別実施状況

「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第43条に基づき、協会員により新聞・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実施している。

#### 広告出稿審査の新規申請件数

(単位: 件)

| 媒体<br>(審査開始時期)       | 平成<br>20年度 | 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 | 平成<br>30年度 |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 新聞・雑誌<br>(平成20年8月より) | 662        | 570        | 866        | 403        | 351        | 281        | 455        | 265        | 226        | 244        | 281        |
| 電話帳<br>(平成21年8月より)   | —          | 179        | 264        | 194        | 192        | 137        | 160        | 145        | 114        | 110        | 92         |
| テレビ<br>(平成20年9月より)   | 31         | 92         | 113        | 103        | 146        | 106        | 77         | 73         | 131        | 135        | 264        |
| 合計                   | 693        | 841        | 1,243      | 700        | 689        | 524        | 692        | 483        | 471        | 489        | 637        |
| 初回承認率(注)             | 63.6%      | 62.1%      | 60.7%      | 72.7%      | 94.5%      | 98.3%      | 97.5%      | 93.8%      | 95.5%      | 97.1%      | 98.1%      |

(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94%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、実施している。

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

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

|        | 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%)  |

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

また、広告出稿審査の対象外である貸付商品の種類（有担保貸付、事業者向貸付等）及び広告媒体（チラシ等）合計334件について、協会員からの確認依頼に対応し適正な広告出稿の支援を行った。さらに、協会員のWebサイト137社、及びインターネット広告（バナー、アフィリエイト広告等）において、多重債務者や生活困窮者に対して借入を誘引するような表現がある不適切な691サイトのモニタリング調査や個別指導を行った。

### (3)出稿広告の健全化に向けた対応状況

適正な広告が出稿されるための取り組みとして、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）等の広告関係団体と連携した活動を継続するとともに、平成30年度は、民放連、及び在京テレビ5社連絡会幹事会社と広告に関する活動状況について情報連携を行なっている。

また、非協会員の新聞広告等の調査結果について、監督官庁へ情報提供を行う他、ヤミ金融やカード現金化等の悪質な業者の広告についても監視等を行い、撲滅に向け監督官庁との情報連携を実施している。

## 7. 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、行政当局による立入検査、本協会の実地監査、協会員自らによる社内調査等において、法令等に違反する行為があったことを認識したときは、本協会に「法令等違反に係る届出書」を提出することを求めている。

この定款の規定に基づき、本協会発足から平成30年度末までに、協会員から提出された法令等違反届出事案の総件数は5,243件となっている。

平成30年度は、法令等違反事案として373件の届出があり、指定信用情報機関への個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案等の増加から、前年度(260件)より113件増加している。

次に、平成30年度における届出事案の上位5事案を内容別に見ると、

- ・個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案が117件
- ・契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が47件
- ・受取証書の交付（法第18条）に係る事案が23件
- ・変更の届出（法第8条）に係る事案が22件
- ・契約締結前の書面の交付（法第16条の2）に係る事案が19件
- ・自主規制基本規則に係る事案が19件

となっており、これら（247件）で届出事案全体（373件）の6割強を占めている。

なお、平成30年度の届出事案の内容を前年度と比較すると、該当条文等による分類のほとんどにおいて増加しており、特に、個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案が60件の増、受取証書の交付（法第18条）に係る事案が15件の増と2桁の増加となっている。

法令等違反届出状況

(単位:件)

| 該当条文等                         | 年度       | 平成19～25年度 |          | 平成26年度 |          | 平成27年度 |          | 平成28年度 |          | 平成29年度 |          | 平成30年度 |          | 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）                     | 326      | 486       | 27       | 34     | 55       | 61     | 30       | 38     | 14       | 16     | 18       | 22     | 470      | 657   |  |
| 12条の2<br>（業務運営に関する措置）         | 40       | 41        | 3        | 3      | 2        | 2      | 5        | 5      | 3        | 3      | 2        | 2      | 55       | 56    |  |
| 12条の3<br>（貸金業務取扱主任者の設置）       | 29       | 30        | 1        | 1      | 0        | 0      | 3        | 3      | 1        | 1      | 2        | 2      | 36       | 37    |  |
| 12条の6（禁止行為）                   | 18       | 21        | 2        | 2      | 3        | 3      | 2        | 2      | 3        | 3      | 1        | 1      | 29       | 32    |  |
| 12条の8<br>（利息、保証料等に係る制限等）      | 21       | 26        | 4        | 4      | 9        | 9      | 8        | 8      | 5        | 5      | 6        | 6      | 53       | 58    |  |
| 13条（返済能力の調査）                  | 122      | 160       | 15       | 25     | 44       | 55     | 26       | 33     | 11       | 12     | 14       | 15     | 232      | 300   |  |
| 13条の3（基準額超過極度<br>方式基本契約に係る調査） | 68       | 80        | 11       | 13     | 41       | 61     | 10       | 10     | 4        | 4      | 8        | 8      | 142      | 176   |  |
| 14条（貸付条件等の揭示）                 | 74       | 74        | 4        | 4      | 5        | 5      | 6        | 7      | 2        | 2      | 8        | 8      | 99       | 100   |  |
| 15条（貸付条件の広告等）                 | 71       | 79        | 7        | 7      | 29       | 29     | 5        | 5      | 5        | 7      | 6        | 7      | 123      | 134   |  |
| 16条の2（（保証）契約締結<br>前の書面の交付）    | 168      | 176       | 15       | 15     | 19       | 21     | 18       | 20     | 17       | 18     | 18       | 19     | 255      | 269   |  |
| 17条<br>（契約締結時の書面の交付）          | 244      | 322       | 28       | 36     | 24       | 35     | 29       | 37     | 34       | 46     | 36       | 47     | 395      | 523   |  |
| 18条（受取証書の交付）                  | 102      | 121       | 23       | 33     | 13       | 19     | 9        | 13     | 7        | 8      | 17       | 23     | 171      | 217   |  |
| 19条（帳簿の備付け）                   | 118      | 133       | 19       | 29     | 15       | 24     | 15       | 21     | 12       | 14     | 13       | 17     | 192      | 238   |  |
| 19条の2（帳簿の閲覧）                  | 10       | 23        | 1        | 4      | 1        | 6      | 1        | 1      | 1        | 4      | 2        | 3      | 16       | 41    |  |
| 21条（取立て行為の規制）                 | 112      | 153       | 27       | 40     | 14       | 20     | 2        | 2      | 13       | 16     | 12       | 18     | 180      | 249   |  |
| 22条（債権証書の返還）                  | 41       | 54        | 4        | 9      | 6        | 12     | 7        | 8      | 3        | 3      | 4        | 4      | 65       | 90    |  |
| 24条（債権譲渡等の規制）                 | 26       | 27        | 4        | 4      | 2        | 2      | 1        | 1      | 1        | 1      | 1        | 1      | 35       | 36    |  |
| 41条の35<br>（個人信用情報の提供）         | 232      | 532       | 85       | 233    | 84       | 140    | 43       | 88     | 33       | 57     | 81       | 117    | 558      | 1,167 |  |
| 出資法5条2項<br>（高金利の処罰）           | 26       | 26        | 0        | 0      | 0        | 0      | 0        | 0      | 0        | 0      | 0        | 0      | 26       | 26    |  |
| 自主規制基本規則                      | 149      | 200       | 7        | 11     | 6        | 8      | 6        | 6      | 13       | 17     | 13       | 19     | 194      | 261   |  |
| その他（注）                        | 336      | 389       | 37       | 45     | 38       | 50     | 28       | 35     | 23       | 23     | 29       | 34     | 491      | 576   |  |
| 合計（※）                         | 2,333    | 3,153     | 324      | 552    | 410      | 562    | 254      | 343    | 205      | 260    | 291      | 373    | 3,817    | 5,243 |  |

(注) その他のうち主なもの。

12条の4(証明書の携帯等)、24条の6の2(開始等の届出)、24条の6の9・10(事業報告書の提出等)

(※) 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、「自主規制会議」あるいは「理事会」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年度から平成30年度までに措置を行った協会員は延べ117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16協会員、定款第5条による文書注意が71協会員となっている。なお、措置協会員数は減少傾向にあり、ここ数年は一桁台で推移している。

平成30年度に措置を行った協会員数は、前年度と同数の6協会員となっている。なお、措置の内訳は、勧告が1協会員、文書注意が5協会員となっており、定款第21条に基づく処分とした協会員はなかった。

②書類監査に伴う措置について

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

平成20年度から平成30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。

平成30年度においては、平成27年度以降と同じく、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   |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 0     | 2  | 0  | 5    | 7   |
| 平成28年度 | 法令等違反 | 0  | 2     | 1  | 0  | 5    | 8   |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 2     | 1  | 0  | 5    | 8   |
| 平成29年度 | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 2  | 4    | 6   |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 0     | 0  | 2  | 4    | 6   |
| 平成30年度 | 法令等違反 | 0  | 0     | 0  | 1  | 5    | 6   |
|        | 書類監査  | 0  | 0     | 0  | 0  | 0    | 0   |
|        | 計     | 0  | 0     | 0  | 1  | 5    | 6   |
| 合計     | 法令等違反 | 3  | 17    | 10 | 16 | 71   | 117 |
|        | 書類監査  | 8  | 138   | 27 | 27 | 55   | 255 |
|        | 計     | 11 | 155   | 37 | 43 | 126  | 372 |

### (3)協会員における法令等違反発生の防止

処分等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、必要があると考えられる場合には、本協会への来訪を求め、又は往訪のうえ、不適切な事案が発生した背景、原因等についてヒアリングを行い、協会員と問題意識の共有を図った。処分等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、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。

## 8. 個人情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）に基づく認定個人情報保護団体として「個人情報保護指針」を定め、協会員において個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、直ちに金融庁および本協会への報告を求めている。

平成30年度に提出のあった「個人情報の漏えい等に係る報告」は195件で、前年度の295件に比べて100件の大幅な減少となった。

なお、協会員の責めに帰さない「配送業者の誤配」事案を除いた件数で見ると、平成30年度は163件であり、前年度の178件に比べて15件の減少となっている。

### 個人情報の漏えい等に係る報告

(単位：件)

| 漏えい等の態様<br>漏えい等を起こした者 | 平成28年度 |     |      |       |     | 平成29年度 |     |      |       |     | 平成30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             | 363    | 40  | 314  | 5     | 4   | 121    | 3   | 117  | 1     | 0   | 32     | 0   | 32   | 0     | 0   |
| 誤送付                   | 23     | 16  | 0    | 6     | 1   | 68     | 55  | 0    | 13    | 0   | 68     | 56  | 0    | 12    | 0   |
| メールの誤送信               | 7      | 6   | 0    | 0     | 1   | 10     | 10  | 0    | 0     | 0   | 12     | 10  | 0    | 2     | 0   |
| FAX誤送信                | 17     | 13  | 1    | 1     | 2   | 18     | 16  | 0    | 0     | 2   | 13     | 8   | 0    | 5     | 0   |
| 誤手交                   | 5      | 3   | 1    | 1     | 0   | 2      | 2   | 0    | 0     | 0   | 3      | 2   | 0    | 1     | 0   |
| 口頭漏えい                 | 5      | 5   | 0    | 0     | 0   | 3      | 3   | 0    | 0     | 0   | 8      | 8   | 0    | 0     | 0   |
| 誤廃棄                   | 10     | 8   | 1    | 1     | 0   | 12     | 11  | 0    | 0     | 1   | 10     | 7   | 0    | 3     | 0   |
| 紛失                    | 47     | 31  | 15   | 0     | 1   | 38     | 20  | 17   | 1     | 0   | 26     | 18  | 6    | 2     | 0   |
| 不正アクセス                | 11     | 0   | 0    | 0     | 11  | 7      | 0   | 0    | 0     | 7   | 3      | 0   | 0    | 0     | 3   |
| 盗難                    | 4      | 0   | 1    | 1     | 2   | 2      | 0   | 2    | 0     | 0   | 0      | 0   | 0    | 0     | 0   |
| その他                   | 73     | 18  | 10   | 5     | 40  | 14     | 9   | 1    | 1     | 3   | 20     | 11  | 0    | 8     | 1   |
| 計                     | 565    | 140 | 343  | 20    | 62  | 295    | 129 | 137  | 16    | 13  | 195    | 120 | 38   | 33    | 4   |

## 9. コンピュータシステム障害等に係る報告について

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

平成30年度は172件の「障害発生報告書」が提出されており、前年度の68件から104件の増加となっている。

### コンピュータシステム障害の報告状況

（単位：件）

| 脅威の類型              | 説明                         | 平成28年度 |     | 平成29年度 |     | 平成30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           | 4      | 8   | 5      | 10  | 4      | 4   |
|                    | 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             | 17     | 17  | 0      | 0   | 0      | 0   |
| 非意図的要因             | ソフトウェアの不具合等による障害           | 11     | 23  | 9      | 12  | 57     | 69  |
|                    | ハードウェア等物理的な不具合等による障害       | 11     | 17  | 7      | 13  | 8      | 10  |
|                    | 設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害 | 23     | 25  | 16     | 18  | 14     | 28  |
|                    | その他の非意図的要因による障害            | 5      | 7   | 2      | 2   | 34     | 38  |
| 災害や疾病              | 災害や疾病による障害                 | 0      | 0   | 1      | 1   | 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     | 8      | 10  | 7      | 10  | 14     | 18  |
|                    | 利用する電力利用からの波及による障害         | 1      | 1   | 1      | 2   | 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                | 0      | 0   | 0      | 0   | 5      | 5   |
| その他                | 上記の脅威の類型以外の理由による障害         | 7      | 9   | 0      | 0   | 0      | 0   |
| 計                  |                            | 87     | 117 | 48     | 68  | 136    | 172 |

## 2 相談・苦情・紛争解決対応

本協会の貸金業相談・紛争解決センター及び支部相談窓口では、「資金需要者等に対して、中立公正な対応と迅速かつ適切な解決に努め資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的とし、貸金業界の金融ADR機関として平成30年度において相談対応・苦情処理・紛争解決等に係る業務を本報告書のとおり実施した。

### 【貸金業相談・紛争解決センターの構成】

#### 相談・紛争解決委員会

- ・相談・紛争解決に関する業務の中立公正かつ的確な運営を確保するための組織であり、外部有識者で構成されている。

#### 紛争解決委員

- ・紛争解決委員は、紛争解決手続において、交渉の仲介、当事者への助言等を行い、必要に応じて貸金業相談・紛争解決センターの職員に指示を行い、和解の成立に努める。

#### 相談受付課

- ・相談内容及び事実関係を確認し、相談者に対して回答または助言を行う。
- ・生活再建支援・家計管理支援を行い、多重債務問題の再発防止に努める。
- ・浪費癖等を抱える資金需要者等から貸付自粛の申告を受け、個人信用情報機関に登録を行うことで多重債務の再発防止を図る。

#### 苦情受付課

- ・苦情申出内容及び事実関係を確認して申立人及び相手方に説明等を行い解決する。
- ・苦情が解決しない時は、申立人に対し、紛争解決手続への移行申立ての意思を確認する。

#### 紛争受付課

- ・紛争解決手続を実施する。
- ・紛争の申立てを受理したときには、相談・紛争解決委員会に対し、その旨を通知する。
- ・本協会が貸金業者と締結する手続実施基本契約に関する事務を行う。

## 1. 概況

### (1) 受付件数

受付件数は、21,712件（前年比－1.1％）。

アクセス方法別では、相談・苦情電話が21,544件、次いで来協（支部含む）94件、文書が40件、FAX及びメールが24件、他に紛争申立書提出は10件となっている。【図表1】

図表1

（単位：件）

| 分類    | 年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 前年対比   |
|-------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 電話    |    | 32,736 | 22,835 | 21,759 | 21,544 | -1.0%  |
| 来協    |    | 181    | 125    | 110    | 94     | -14.5% |
| 文書    |    | 73     | 33     | 51     | 40     | -21.6% |
| FAX   |    | 14     | 24     | 18     | 21     | +16.7% |
| メール   |    | 0      | 0      | 2      | 3      | +50.0% |
| 紛争申立書 |    | 20     | 17     | 12     | 10     | -16.7% |
| 総受付件数 |    | 33,024 | 23,034 | 21,952 | 21,712 | -1.1%  |

### (2) 受付状況

相談件数は、21,676件（前年比－1.0％）、苦情件数は、26件（前年比－36.6％）。

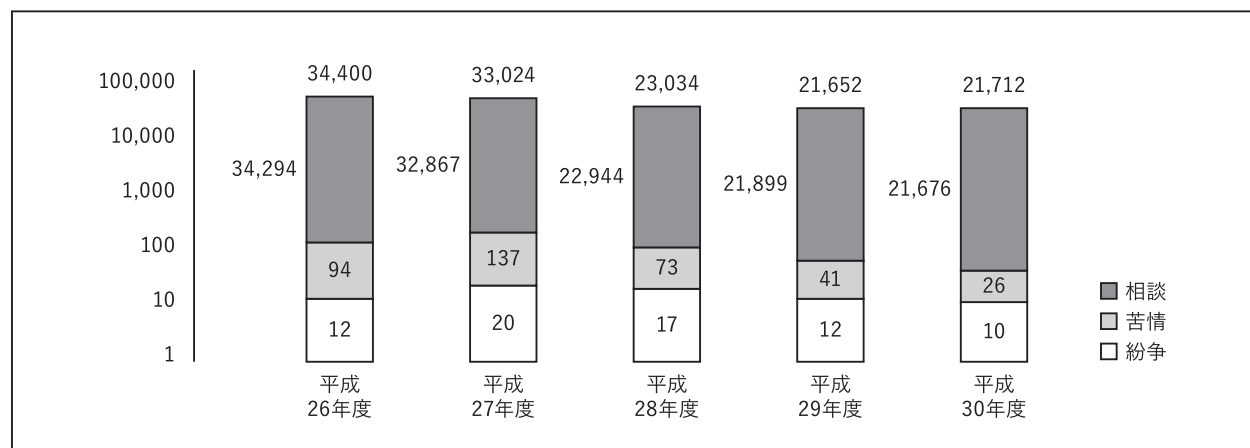
紛争件数は、10件（前年比－16.7％）。

「相談」の内訳は、「一般相談」が、5,232件（前年比－16.1％）、「多重債務関連相談」が、6,960件（前年比＋7.4％）、「業者向け問合せ」が、9,484件（前年比＋3.3％）となっている。なお、「業者向け問合せ」が相談件数の4割以上を占めている。

「苦情」は、26件（前年比－36.6％）、「紛争」は、10件（前年比－16.7％）となっている。【図表2】

図表2

（単位：件）



## 2. 相談

### ▶ 「相談」の定義

貸金業者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、本協会に助言を求めるものであって、苦情、紛争のいずれにも該当しない相談を「一般相談」という。これに対し、貸付自粛、ヤミ金融・違法業者や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」と分類している。

(注)平成30年度から相談分類の変更を行なった。 **図表3・4**

※平成29年度の各項目で、30年度において統合及び変更した部分を太文字で記載している。

なお、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産などを「多重債務関連相談」という。

**図表3**

| 分類   |            | 定義                                                          |
|------|------------|-------------------------------------------------------------|
| 一般相談 | 融資関連       | 融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化などの融資関連<br><b>借入限度額・返済内容等、「契約内容」に係る相談</b> |
|      | 業者等の連絡先    | 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会                                    |
|      | 信用情報関連     | 信用情報の開示、登録等に関する相談等                                          |
|      | 身分証明書等の紛失等 | 身分証明書の紛失や盗難における対処等に関する相談等                                   |
|      | 帳簿の開示      | <b>取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談</b>                              |
|      | その他        | 貸金業関連、クレジット関連、銀行に関連する相談等                                    |

**図表4**

| 分類       |           | 定義                                              |
|----------|-----------|-------------------------------------------------|
| 多重債務関連相談 | 貸付自粛・本人   | 貸付自粛制度に関する本人からの相談                               |
|          | 貸付自粛・本人以外 | 貸付自粛に関する債務者の家族等からの相談                            |
|          | 返済困難      | 支出増、収入減等に起因する返済相談及び「自己破産・調停・民事再生手続き」等債務整理に関する相談 |
|          | ヤミ金融・違法業者 | ヤミ金融、違法業者に関する相談                                 |
|          | 業者向け問合せ   | 個別取引における相談を業者の窓口と誤認して連絡した場合                     |

### (1)相談受付状況

#### ① 一般相談

「一般相談」の受付件数は、5,232件（前年比－16.1％）。

「融資関連」が増加した要因は「契約内容」、「返済義務」、「過払金」等を統合したためである。

「業者等の連絡先」が増加した要因は、「登録業者確認」を統合したためである。 **図表5**

#### ② 多重債務関連相談

「多重債務関連相談」の受付件数は、6,960件（前年比＋7.4％）。

「返済困難」が増加した要因は、「自己破産・調停・民事再生手続き」を「返済困難」含めたことと、従来の融資先関連相談を丁寧に聞き取った結果、返済のための融資相談と判明したケースも「返済困難」へ移行したことなどである。 **図表5**

図表5

(単位:件)

| 分類       |                 | 年度 | 平成<br>27年度 | 前年対比   | 平成<br>28年度 | 前年対比   | 平成<br>29年度 | 前年対比   |
|----------|-----------------|----|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| 一般相談     | 融資関連            |    | 3,097      | +28.4% | 2,396      | -22.6% | 894        | -62.7% |
|          | 信用情報            |    | 554        | -28.3% | 464        | -16.2% | 552        | +19.0% |
|          | 身分証明書等の紛失等      |    | 436        | -13.8% | 371        | -14.9% | 244        | -34.2% |
|          | 業者の連絡先          |    | 1,183      | +51.3% | 652        | -44.9% | 950        | +45.7% |
|          | 登録業者確認          |    | 665        | -28.3% | 520        | -21.8% | 410        | -21.2% |
|          | 契約内容            |    | 5,664      | +9.8%  | 3,631      | -35.9% | 367        | -89.9% |
|          | 返済義務            |    | 288        | +7.5%  | 213        | -26.0% | 254        | +19.2% |
|          | 過払金             |    | 236        | -28.0% | 110        | -53.4% | 73         | -33.6% |
|          | その他             |    | 2,830      | +5.7%  | 2,800      | -1.1%  | 2,491      | -11.0% |
|          | 小計              |    | 14,953     | +8.1%  | 11,157     | -25.4% | 6,235      | -44.1% |
| 多重債務関連相談 | 貸付自粛依頼・撤回       |    | 5,129      | -1.5%  | 4,703      | -8.3%  | 5,014      | +6.6%  |
|          | 返済困難            |    | 983        | +6.4%  | 944        | -4.0%  | 921        | -2.4%  |
|          | ヤミ金融・違法業者被害なし   |    | 585        | -24.6% | 414        | -29.2% | 313        | -24.4% |
|          | ヤミ金融・違法業者被害あり   |    | 364        | -23.8% | 222        | -39.0% | 189        | -14.9% |
|          | 自己破産・調停・民事再生手続き |    | 40         | -7.0%  | 34         | -15.0% | 43         | +26.5% |
|          | 小計              |    | 7,101      | -4.4%  | 6,317      | -11.0% | 6,480      | +2.6%  |
| 業者向け問合せ  |                 |    | 10,813     | -17.0% | 5,470      | -49.4% | 9,184      | +67.9% |
| 相談合計     |                 |    | 32,867     | -4.2%  | 22,944     | -30.2% | 21,899     | -4.6%  |

| 分類       |            | 年度 | 平成<br>30年度 | 前年対比   |
|----------|------------|----|------------|--------|
| 一般相談     | 融資関連       |    | 1,738      |        |
|          | 信用情報関連     |    | 474        |        |
|          | 身分証明書等の紛失等 |    | 204        |        |
|          | 業者等の連絡先    |    | 1,357      |        |
|          | 帳簿の開示      |    | 26         |        |
|          | その他        |    | 1,433      |        |
| 小計       |            |    | 5,232      | -16.1% |
| 多重債務関連相談 | 貸付自粛・本人    |    | 1,861      |        |
|          | 貸付自粛・本人以外  |    | 3440       |        |
|          | 返済困難       |    | 1,203      |        |
|          | ヤミ金融・違法業者  |    | 456        |        |
|          | 小計         |    | 6,960      | +7.4%  |
| 業者向け問合せ  |            |    | 9,484      | +3.3%  |
| 相談合計     |            |    | 21,676     | -1.0%  |

### 3 誤認電話について

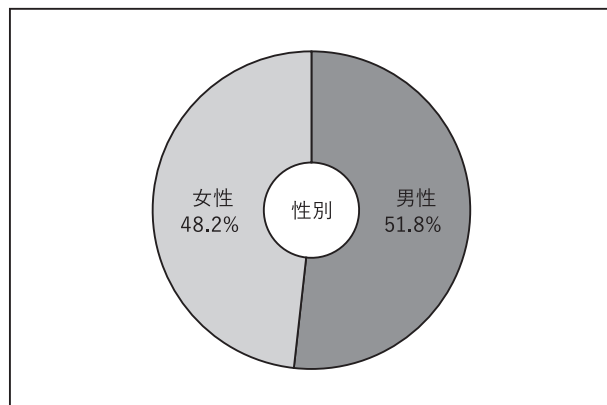
平成27年度から平成28年度にかけての受付件数が減少した主な要因は、誤認電話であり、ナビダイヤル及び代表電話番号の案内ガイダンスの設定や協会員への相談窓口の案内表示を改善したためである。また、平成29年度から平成30年度にかけて誤認電話が増加したが、その要因は「契約内容」及び「融資関連」に含めていた誤認電話の事案を「業者向け問合せ」に統合したことによるものである。

### 4 相談の男女別・年代別構成

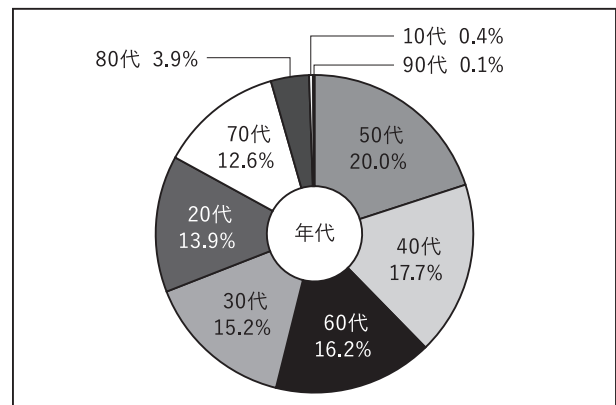
「相談」の男女別構成比は、男性51.8%(前年比-0.3%)。女性48.2%(前年比+0.3%)。図表6  
男女別の割合については、ほぼ半々であり、この傾向は、ここ数年ほとんど変わっていない。

年代別については、相談件数21,676件に対して8,737件(40.3%)から年齢を聴取することができた。50代(20.0%)を筆頭に広い年代層より均一に相談が寄せられている。図表7

図表6



図表7



## (2) ヤミ金融

「ヤミ金融・違法業者」の受付件数は456件（前年比－9.2％）。

「被害あり」は155件（前年比－18.0％）、「被害なし」は301件（前年比－3.8％）となっている。 図表8

図表8

(単位：件)

| 分類 \ 年度       | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 前年対比   |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ヤミ金融・違法業者被害あり | 364    | 222    | 189    | 155    | -18.0% |
| ヤミ金融・違法業者被害なし | 585    | 414    | 313    | 301    | -3.8%  |
| 合計            | 949    | 636    | 502    | 456    | -9.2%  |

「ヤミ金融・違法業者」の相談の男女別・年代別構成については、年齢を聴取できた相談者234人を集計したところ、男性が約7割を占めた。また、年代別では相談件数、被害あり件数ともに、50代から60代が多い傾向であった。 図表9 図表10

図表10

(単位：件)

| 年代別 | 相談件数 | 比率     | 被害あり件数 | 比率     |
|-----|------|--------|--------|--------|
| 20代 | 36   | 15.4%  | 12     | 15.6%  |
| 30代 | 36   | 15.4%  | 7      | 9.0%   |
| 40代 | 42   | 17.9%  | 16     | 20.8%  |
| 50代 | 48   | 20.5%  | 16     | 20.8%  |
| 60代 | 48   | 20.5%  | 19     | 24.7%  |
| 70代 | 21   | 9.0%   | 6      | 7.8%   |
| 80代 | 3    | 1.3%   | 1      | 1.3%   |
| 合計  | 234  | 100.0% | 77     | 100.0% |

図表9

(単位：件)

| 性別 | 件数  | 比率     |
|----|-----|--------|
| 男性 | 326 | 71.5%  |
| 女性 | 130 | 28.5%  |
| 合計 | 456 | 100.0% |

「ヤミ金融・違法業者」の手口は出資法違反（高金利等）及び貸金業法違反（無登録営業）に該当するものと、貸金業に関連した犯罪収益移転防止法違反及び詐欺、携帯電話不正利用防止法違反に該当するものの2つに分類される。 図表11 図表12

図表11

(単位：件)

| 高金利・<br>無登録関連 | 手法     | 件数  | 比率     |
|---------------|--------|-----|--------|
|               | 090金融  | 95  | 28.0%  |
|               | 登録詐欺業者 | 23  | 6.8%   |
|               | 押し貸し   | 8   | 2.4%   |
|               | 不明     | 213 | 62.8%  |
|               | 合計     | 339 | 100.0% |

図表12

(単位：件)

| 詐欺・<br>携帯電話<br>不正利用<br>関連 | 手法     | 件数  | 比率     |
|---------------------------|--------|-----|--------|
|                           | 貸します詐欺 | 54  | 46.2%  |
|                           | 振込め詐欺  | 52  | 44.4%  |
|                           | 不明     | 11  | 9.4%   |
|                           | 合計     | 117 | 100.0% |

## (3) 貸付自粛制度

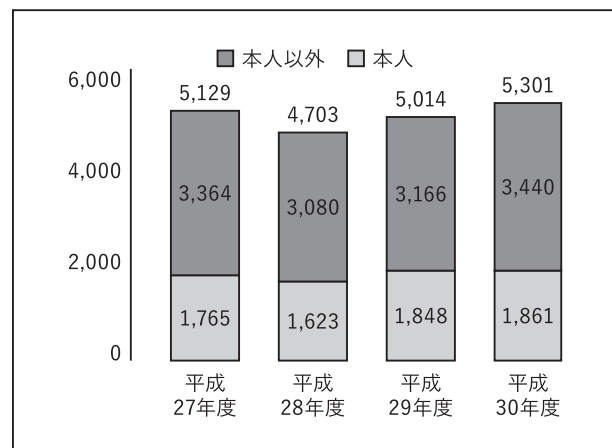
日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として、浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、貸金業者が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取り組みを行っている制度である。

## 1 貸付自粛の相談・問合せ

貸付自粛の相談・問合せ件数は、5,301件（前年比+5.7％）。

「本人からの相談・問合せ」は、1,861件（前年比+0.7％）、「本人以外からの相談・問合せ」は3,440件（前年比+8.7％）となっている。 **図表13**

**図表13** 貸付自粛の相談・問合せ件数推移（単位：件）



平成31年3月29日から、「一般社団法人全国銀行協会」が本協会と連携して貸付自粛制度を開始した。

これに伴い、従来の個人信用情報機関である（株）日本信用情報機構（JICC）と（株）シー・アイ・シー（CIC）の他に「全国銀行個人信用情報センター」も貸付自粛情報登録の運用を実施している。

貸付自粛についての相談にはギャンブル等依存症対策に関連する相談が含まれる事があるので、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。

## 2 個人信用情報機関への登録状況 **図表14**

**図表14**

（単位：件）

| 年度<br>分類 | 平成27年度 | 前年対比  | 平成28年度 | 前年対比   | 平成29年度 | 前年対比   | 平成30年度 | 前年対比  |
|----------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 登録       | 1,990  | +1.9% | 2,241  | +12.6% | 2,496  | +11.4% | 2,532  | +1.4% |
| 撤回       | 690    | +7.1% | 705    | +2.2%  | 815    | +15.6% | 875    | +7.4% |
| 合計       | 2,680  | +3.2% | 2,946  | +9.9%  | 3,311  | +12.4% | 3,407  | +2.9% |

※撤回の主な理由は“ローンを組む必要がある又はカードの利用が必要になった”等である。

※平成30年度は、全国銀行個人信用情報センターは該当なし。

## 3 貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

ギャンブルを理由とする貸付自粛登録件数は、1,126件（構成比は44.5％） **図表15**

**図表15**

（単位：件）

|           | 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    |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 貸付自粛登録    | 261 | 226 | 211 | 188 | 203 | 176 | 242 | 204 | 177 | 203 | 224 | 217 | 2,532 |
| 内ギャンブル等登録 | 88  | 98  | 93  | 92  | 87  | 87  | 108 | 95  | 81  | 100 | 96  | 101 | 1,126 |

#### 4 貸付自粛ギャンブル等登録集計 図表16

図表16

(単位:件)

|         |         | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 上期    | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 下期    | 年間    | 比率     |
|---------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|--------|
| 総申込登録件数 | 来協      | 57  | 56  | 47  | 48  | 48  | 33  | 289   | 63  | 40  | 42  | 53  | 72  | 63  | 333   | 622   | 24.6%  |
|         | 郵送      | 204 | 170 | 164 | 140 | 155 | 143 | 976   | 179 | 164 | 135 | 150 | 152 | 154 | 934   | 1,910 | 75.4%  |
|         | 合計      | 261 | 226 | 211 | 188 | 203 | 176 | 1,265 | 242 | 204 | 177 | 203 | 224 | 217 | 1,267 | 2,532 | 100.0% |
| ギャンブル内訳 | 件数      | 88  | 98  | 93  | 92  | 87  | 87  | 545   | 108 | 95  | 81  | 100 | 96  | 101 | 581   | 1,126 | 44.5%  |
|         | 性別      |     |     |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     |       |       |        |
|         | 男       | 84  | 97  | 93  | 86  | 87  | 83  | 530   | 108 | 92  | 80  | 100 | 96  | 98  | 574   | 1,104 | 98.0%  |
|         | 女       | 4   | 1   | 0   | 6   | 0   | 4   | 15    | 0   | 3   | 1   | 0   | 0   | 3   | 7     | 22    | 2.0%   |
| ギャンブル種類 | ①パチンコ   | 63  | 72  | 76  | 70  | 58  | 82  | 421   | 82  | 77  | 63  | 88  | 82  | 84  | 476   | 897   | 65.3%  |
|         | ②スロット   | 21  | 20  | 16  | 21  | 14  | 20  | 112   | 14  | 7   | 6   | 6   | 8   | 2   | 43    | 155   | 11.3%  |
|         | ③競馬     | 16  | 8   | 6   | 12  | 16  | 15  | 73    | 18  | 15  | 19  | 21  | 17  | 18  | 108   | 181   | 13.2%  |
|         | ④競輪     | 1   | 4   | 1   | 2   | 3   | 0   | 11    | 2   | 5   | 2   | 3   | 4   | 4   | 20    | 31    | 2.3%   |
|         | ⑤競艇     | 1   | 6   | 4   | 3   | 3   | 7   | 24    | 7   | 6   | 4   | 8   | 8   | 5   | 38    | 62    | 4.5%   |
|         | ⑥くじ     | 1   | 0   | 3   | 0   | 0   | 1   | 5     | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 3     | 8     | 0.6%   |
|         | ⑦オートレース | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 2     | 2     | 0.1%   |
|         | ⑧その他    | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 2   | 5     | 1   | 2   | 2   | 0   | 1   | 1   | 7     | 12    | 0.9%   |
|         | ⑨未回答    | 4   | 4   | 2   | 0   | 12  | 0   | 22    | 1   | 0   | 0   | 0   | 2   | 0   | 3     | 25    | 1.8%   |
|         | 合計      | 108 | 115 | 109 | 108 | 106 | 127 | 673   | 127 | 113 | 97  | 127 | 122 | 114 | 700   | 1,373 | 100.0% |

※回答は複数選択含む

#### (4)生活再建支援カウンセリング

##### ▶「生活再建支援カウンセリング」の定義

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

相談員は、認定心理士、心理相談員、産業カウンセラー等の有資格者及び所内でトレーニングを受けたスタッフが専任カウンセラーとして対応している。

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いる。相談料は無料。

#### 1 受付状況

新規相談者30名、前年度から繰り越した継続相談者40名、合計70名の相談者に対し、面接及び電話相談を279回実施した。図表17

来協面談は136回（構成割合48.7%）、電話による相談は143回（同51.3%）となっている。

図表17

| 年度          | 平成27年度 |       | 平成28年度 |      | 平成29年度 |      | 平成30年度 |      |
|-------------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|
|             | 人数     | 面接回数  | 人数     | 面接回数 | 人数     | 面接回数 | 人数     | 面接回数 |
| 新規・継続       |        |       |        |      |        |      |        |      |
| 新規相談者       | 86     | 421   | 34     | 150  | 40     | 121  | 30     | 102  |
| 前年度からの継続相談者 | 114    | 741   | 99     | 575  | 69     | 370  | 40     | 177  |
| 合計          | 200    | 1,162 | 133    | 725  | 109    | 491  | 70     | 279  |

## 2 新規相談者の属性等について

債務者本人は16名(53.4%)、配偶者9名(30.0%)、親族5名(16.6%)となっている。

債務の原因は、「ギャンブル癖」7名(43.8%)、「遊興費・飲食費・交際費」5名(31.4%)が上位となっている。【図表18】

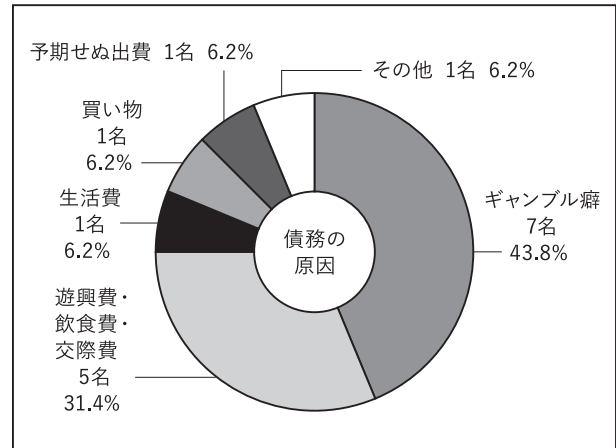
## 3 新規相談者の男女別・年代別構成

「新規相談者」の男女構成比は、男性43.3%(前年比+0.8%)。

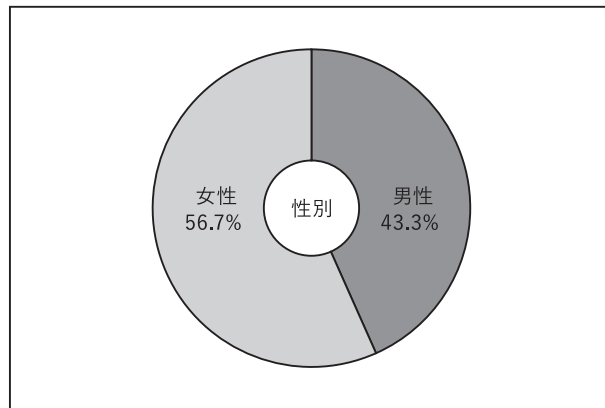
女性56.7%(前年比-0.8%)。【図表19】

年代別については、30代と50代で全体の5割を占めている。【図表20】

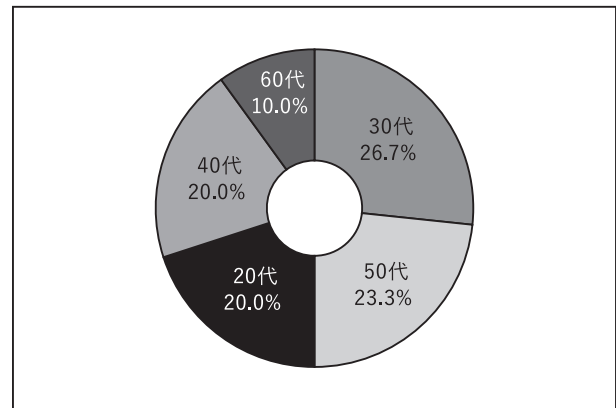
図表18



図表19



図表20



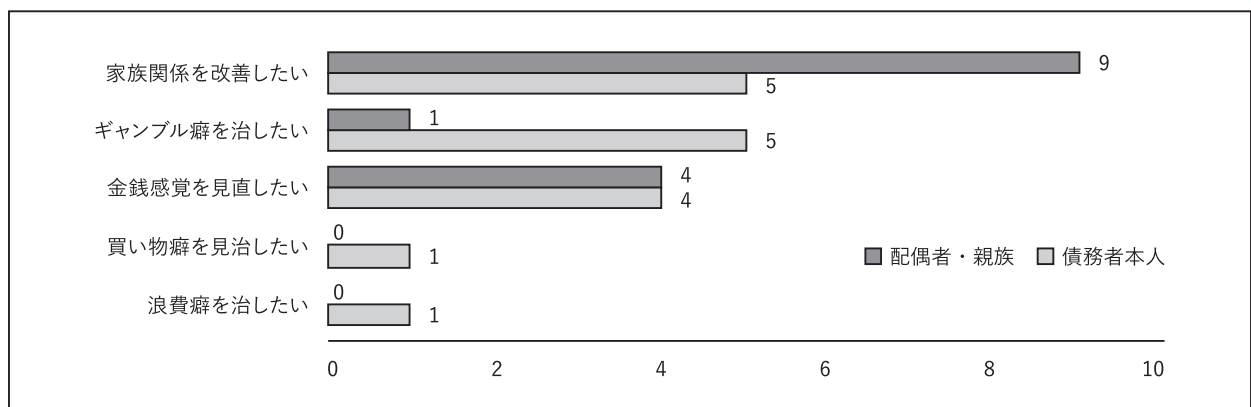
## 4 カウンセリングの方向性(債務者本人及び家族30名)

相談者が抱えている様々な問題について優先的に取り組むことを合意した課題である。

「家族関係を改善したい」14名(46.7%)、以下「金銭感覚を見直したい」、8名、「ギャンブル癖を治したい」が6人、「浪費癖を治したい」、「買物癖を治したい」が各1件となっている。【図表21】

図表21 カウンセリングの方向性

(単位: 名)



## 5 相談者の「生の声」

生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族に対し、『生活再建支援カウンセリングの向上に役立てる』ことを目的としたアンケート調査を平成30年度から開始した。

相談者から届いた「生の声」は以下のとおり。

|                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 無料でしかも直接に行かなくて済む（※電話によるカウンセリング実施者）など、カウンセリングは私たちに借金で苦しむ者たちにとって、手を伸ばすことができるカウンセリングです。決して「上から目線」ではなく、対等に話そうとしてくださったカウンセラーの方に感謝の気持で一杯です。話してくださったこと、教えてくださったこと、全て胸に刻み、前を向いて努力し進んでいきます。ありがとうございました。 |
| （※当初、プライバシーを本当に守ってもらえるか心配だったが）家族に対しても個人情報を守ってくださり、一個人として話して下さるカウンセラーだったので安心して話が出来ました。                                                                                                          |
| （※カウンセラーが）とても親身に相談にのってくれて、助かりました。何度失敗しても、助けてくれてとても助かりました。担当されたカウンセラーの方にありがとう。                                                                                                                  |
| カウンセリングを受けて、本当に良かったと思います。主人のことで（※カウンセリングを）受けましたが、担当カウンセラーのアドバイスで正しい方向へ軌道修正できたように思います。ありがとうございました。                                                                                              |
| カウンセラーとの相性も大きな要因だなあと、とても感じました。                                                                                                                                                                 |

※（※）内の文言は分りやすくするため、当センターで補記している。

※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。

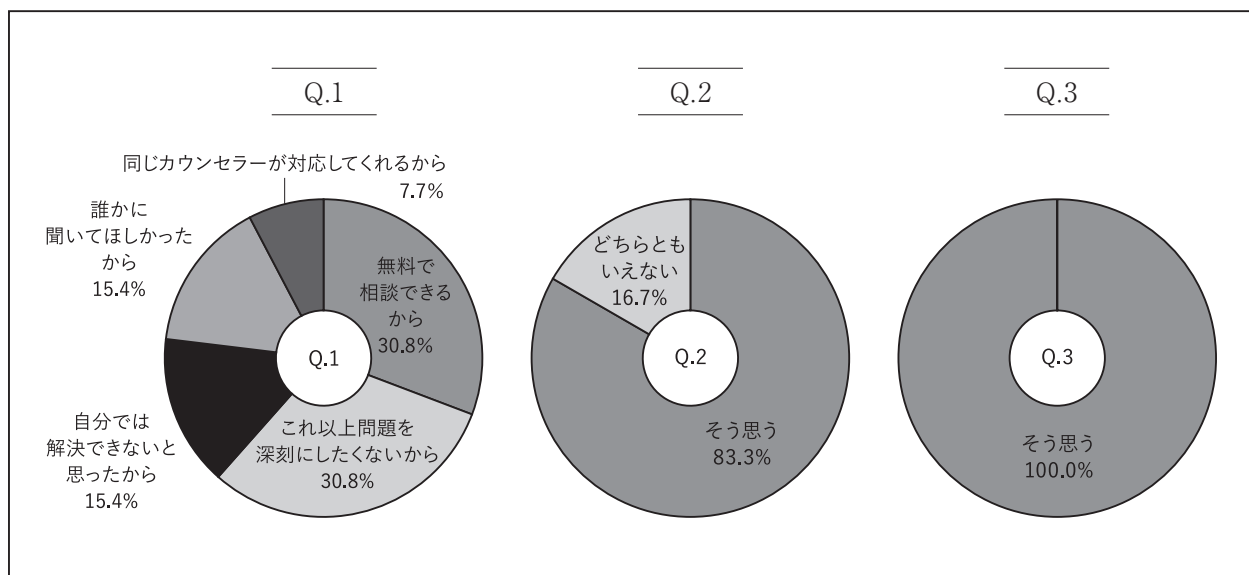
## 6 アンケート調査結果（参考） 図表22 図表23 図表24

Q.1 カウンセリングを申し込みたいと思った理由は何ですか。

Q.2 カウンセラーに話すことで気持ちが楽になりましたか。

Q.3 カウンセリングで取り組んできたことは、今後、役に立つと思いますか。

図表22 図表23 図表24



### 3. 苦情

#### ▶「苦情」の定義

本協会における苦情の定義は、「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 of 表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

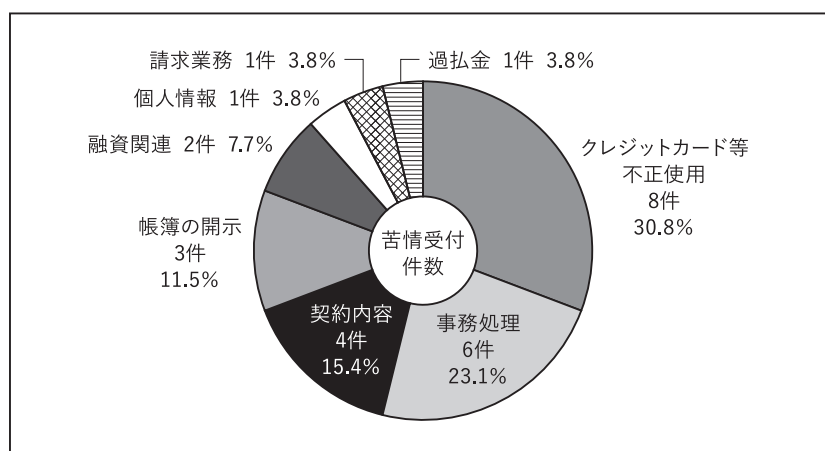
#### (1) 苦情受付状況

「苦情」として受付した件数は、26 件（前年比－36.6％）。

本協会が平成22年10月の指定紛争解決機関（金融ADR）開設以降、最も少ない年間の受付件数となった。

図表 25

図表 25



※事務処理（6 件） システム上の利息設定ミス、電話応対時の曖昧な説明等

※契約内容（4 件） 契約の事前説明と内容の相違等

#### (2) 終了件数

平成30年度において、苦情処理手続きが終了した30 件（平成29年度からの繰越事案5 件含む）の手続き終了までの所要日数は、1 か月未満が22 件（73.3％）、1 か月以上～3 か月未満が2 件（6.7％）、3 か月以上～6 か月未満が5 件（16.7％）、6 か月以上が1 件（3.3％）となっている。なお、平成30 年度の繰越事案は1 件である。図表 26

図表 26

（単位：件）

|      |           | 苦情処理手続段階における所要日数別内訳 |              |              |        |    |
|------|-----------|---------------------|--------------|--------------|--------|----|
|      |           | 1 か月未満              | 1 か月以上3 か月未満 | 3 か月以上6 か月未満 | 6 か月以上 | 合計 |
| 処理結果 | （苦情として）解決 | 19                  | 2            | 1            | 0      | 22 |
|      | 移行        | 2                   | 0            | 1            | 0      | 3  |
|      | 打ち切り      | 0                   | 0            | 3            | 1      | 4  |
|      | その他       | 1                   | 0            | 0            | 0      | 1  |
| 合計   |           | 22                  | 2            | 5            | 1      | 30 |

## 4. 紛争

### ▶「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るものをいう。

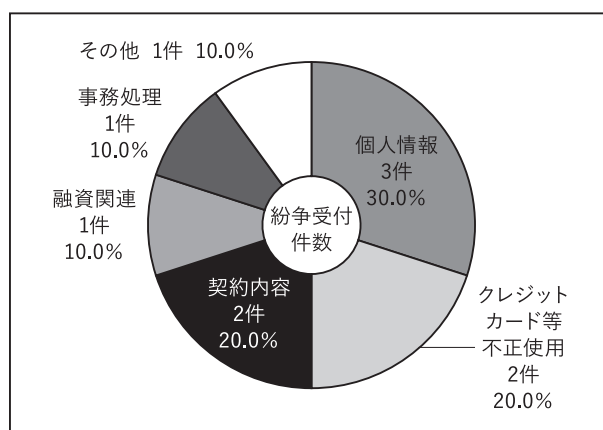
#### (1)紛争解決手続（金融ADR）受付状況

「紛争」として受付した件数は、10件（前年比－16.7％）。

「クレジットカード等不正使用」が前年6件から2件に、「過払金」が前年3件から0件に減少したが、「個人情報」は前年0件から3件の増加となっている。

図表 27

図表 27



#### (2)終了件数・所要日数

平成30年度において、平成29年度からの繰越事案3件を加えた13件について紛争解決手続を実施し11件が手続を終了、平成30年度の繰越事案は2件となった。

所要日数については、以下のとおりである。図表 28

図表 28

(単位：件)

|      |       | 紛争解決手続における所要日数別内訳 |            |            |       |    |
|------|-------|-------------------|------------|------------|-------|----|
|      |       | 1か月未満             | 1か月以上3か月未満 | 3か月以上6か月未満 | 6か月以上 | 合計 |
| 処理結果 | 和解    | 0                 | 1          | 4          | 0     | 5  |
|      | 取下げ   | 0                 | 0          | 0          | 0     | 0  |
|      | 見込みなし | 0                 | 1          | 1          | 4     | 6  |
| 合計   |       | 0                 | 2          | 5          | 4     | 11 |

成立した和解件数は、5件（前年比－28.6％）。

「見込みなし」6件は、規則第91条5項により、和解が成立する見込みがないと紛争解決委員が判断して終了したものなどである。図表 29

図表 29

(単位：件)

| 分類       | 終了事由の別 |      |       |    |     |    |
|----------|--------|------|-------|----|-----|----|
|          | 成立     |      | 見込みなし | 小計 | 不承諾 | 移送 |
|          | 和解     | 特別調停 |       |    |     |    |
| 契約内容     | 0      | 0    | 1     | 1  | 0   | 0  |
| 個人情報     | 1      | 0    | 2     | 3  | 0   | 0  |
| 事務処理     | 0      | 0    | 1     | 1  | 0   | 0  |
| 融資関連     | 1      | 0    | 0     | 1  | 0   | 0  |
| 帳簿の開示    | 0      | 0    | 0     | 0  | 0   | 0  |
| カード等不正使用 | 2      | 0    | 2     | 4  | 0   | 0  |
| その他      | 1      | 0    | 0     | 1  | 0   | 0  |
| 合計       | 5      | 0    | 6     | 11 | 0   | 0  |

### (3) 手続実施基本契約の締結状況

平成30年度手続実施基本契約の締結は99.9%となった。【図表30】

図表30

(単位: 件)

|         | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    |     |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 貸金業者数   | 1,760 | 1,754 | 1,744 | 1,739 | 1,740 | 1,745 | 1,739 | 1,740 | 1,739 | 1,737 | 1,729 | 1,716 | 合計  |
| 協会員     | 1,103 | 1,103 | 1,094 | 1,094 | 1,092 | 1,091 | 1,088 | 1,091 | 1,096 | 1,098 | 1,095 | 1,086 |     |
| 非会員     | 657   | 651   | 650   | 645   | 648   | 654   | 651   | 649   | 643   | 639   | 634   | 630   |     |
| 基本契約締結数 | 1,760 | 1,748 | 1,740 | 1,738 | 1,731 | 1,734 | 1,734 | 1,736 | 1,733 | 1,732 | 1,725 | 1,715 |     |
| 締結率(%)  | 100.0 | 99.7  | 99.8  | 99.9  | 99.5  | 99.4  | 99.8  | 99.8  | 99.7  | 99.7  | 99.8  | 99.9  |     |
| 新規締結    | 2     | 1     | 8     | 5     | 4     | 9     | 12    | 10    | 7     | 8     | 6     | 7     |     |
| 廃業      | 14    | 13    | 16    | 7     | 11    | 6     | 12    | 8     | 10    | 9     | 13    | 17    | 79  |
|         |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 136 |

### (4) 紛争事例

| 紛争事例(クレジットカード等不正使用) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 申立内容                | <p>申立人は、相手方からの連絡によりキャッシングの被害が発覚したが、家族で出かけ無料の駐車場に止めた際被害に遭ったものと思われる。</p> <p>そこで、申立人は、相手方に対し、当該キャッシング時刻には申立人はキャッシングされた場所にはおらず、自分で使用したものではない旨を伝えたが、暗証番号決裁により名義人に支払義務があるとして免除申請を拒絶された。よって、申立人は相手方に対し、支払債務が存在しないことの確認を求める。</p>                                                                                                                                             |
| 手続結果                | <p>相手方は、他人には知りえない複雑な暗証番号が設定されながら、1回の暗証番号入力で引き出されているので、何か原因があるのではないかと、暗証番号が漏れた原因等の事情が明らかにならないと、故意過失の判断ができない旨述べた。</p> <p>暗証番号が漏れた原因が明らかにならない中での和解案としては、元本の1、2割の減額しか検討できない等主張。紛争解決委員は、申立人に対し、暗証番号の管理についての主張及び具体的な和解案を要請した結果申立人より和解案を事前提出されたが、第2回聴聞において、紛争解決委員は、双方に対し、申立人が〇万円を払うとの和解案を提案したところ、双方応ずる旨の回答を得たので、受諾和解の手続とした。</p> <p>後日、和解条項案提示書に対し、当事者双方から受諾書面が提出され和解成立。</p> |

## 5. 広報・講演等活動状況

### (1) 学生・行政機関・消費生活センター等

消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会に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研修を行った。

消費者及び行政職員等を対象に、お金やクレジットカード及びQRコードやキャッシュレス決済の上手な利用方法をテーマにした、「やりくり上手になるための家計(金銭)管理術」や「金融トラブル事例及び防止策」等の研修会を実施した。

また、「中高年向け消費生活講座」や「高齢者向けのヤミ金融等被害防止講座」等、特定の年代層に向けた講座の要望を受け、実施した。(延べ25団体880名受講)

「成年年齢引下げ」により、18歳から19歳の若年消費者の金融トラブル・被害が懸念されるため、大学生等を対象とした、ローンやクレジットに関する基礎的な知識や金融トラブル防止の講座を実施している。(延べ4大学249名受講) 【図表31】

図表 31

| テーマ                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>お金と金融トラブル事例と防止策について<br/>                     カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応<br/>                     多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務<br/>                     金融知識の向上、金融トラブルの事例、被害防止<br/>                     金融トラブル被害の実例紹介及び被害防止<br/>                     市町村多重債務問題実務担当者研修会</p> | <p>やりくり上手になるための家計管理術<br/>                     多重債務問題および貸金業協会の役割<br/>                     ソーシャル・レンディング、個人信用情報<br/>                     ローンの特徴と役割<br/>                     貸金業界の現状</p> |
| 主催団体等                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                      |
| <p>東北財務局青森財務事務所<br/>                     四国財務局高知財務事務所<br/>                     四国財務局徳島財務事務所<br/>                     川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター<br/>                     岐阜県、大分県、宮崎県、鳥取県各消費生活センター<br/>                     高松市、八王子市、広島市、山口市各消費生活センター</p>                  | <p>中国労働金庫<br/>                     金城学院大学<br/>                     日本大学商学部<br/>                     明治大学国際日本学部<br/>                     独立行政法人国民生活センター</p>                           |



## (2) 協会員

お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした出前講座を行った。

7月～8月本協会主催の地区研修会にて全国10ヶ所で協会員向けの研修を行った。

他に、協会本部においては「協会員向けカウンセリング的手法を用いた顧客対応（初級編・中級編・上級編）」の研修を行った。（延べ32協会員等647名受講） 図表 32

図表 32

| テーマ                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>カウンセリング手法を活用したお客さま対応<br/>                     ソーシャル・レンディング事業の今後について<br/>                     コンプライアンス研修（社員向け）<br/>                     カウンセリング研修スター編</p>                                                                                                         | <p>カウンセリング的アプローチ法<br/>                     新規従事者向け基礎講座<br/>                     貸金業法に係る研修<br/>                     カウンセリング的手法を用いた実務研修（協会主催）</p>                                                                     |
| 主催団体等                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>アイ・アール債権回収株式会社<br/>                     アピリオ債権回収株式会社<br/>                     アルヒ株式会社<br/>                     株式会社一条住宅ローン<br/>                     エーアイトラスト株式会社<br/>                     SBIエステートファイナンス株式会社<br/>                     SMBC コンシューマーファイナンス株式会社</p> | <p>株式会社サンステージ<br/>                     Jトラストカード株式会社<br/>                     株式会社ジェイ・モーゲージバンク<br/>                     株式会社セブン・カードサービス<br/>                     株式会社優良住宅ローン<br/>                     りそなカード株式会社</p> |



### (3)その他活動について

#### 1 消費者団体への活動報告会の開催

平成30年10月29日に、主な消費者団体（12団体）を対象として、前年度に続き8回目となる「消費者団体との関係維持・向上等を目的とした」活動報告会を実施した。



#### 2 行政・警察当局等との連携

多重債務問題やヤミ金融等違法業者問題の状況把握と適切な対応を図るため、全国の登録行政庁（23先）、警察本部等（18先）、主要消費生活センター（21先）を訪問して情報・意見交換を行った。

#### 3 協会員との意見交換会

平成30年6月26日に1回目、12月5日に2回目（通算3回）となる「協会員との意見交換会」を開催し、各社の「お客様相談関係部署責任者」と相談・苦情対応、障害者・高齢者対応の現状等について意見交換を行った。

#### 4 消費生活センターへの訪問活動及び意見交換会

都道府県の主要な消費生活センターに対し、一層の連携強化による資金需要者等の相談機会の拡充を目的とした訪問活動を行った。（対象数220箇所、訪問延べ回数290回）

また、相談・紛争解決センターにおいて都内の消費生活センター相談員に声をかけ（9センター参加）、本協会の活動・業界の動向を報告すると同時に、消費者問題等について様々な意見をいただいた。

#### 5 国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」の開催

平成30年7月10日に第7回、平成30年12月4日には、前年度に続き、第8回となる国民生活センター相談員との意見交換会を実施し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容はギャンブル等依存症対策に伴う対応や学生ローン及び成年年齢引き下げ等の話題が提示された。

#### 6 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加し、ヤミ金融被害防止に向けた消費者への啓発活動を行った。



#### 7 「センターだより（季刊）」の発行

加入貸金業者向けに「センターだより」を年4回発行し、苦情・紛争解決事案に関する情報のフィードバックを行った。



### 3 監査の実施

## 1. 平成30年度監査計画

### (1) 監査の方針

本協会の監査は、監査にあたっての基本原則である「協会の自主性尊重の原則」、「補強性の原則」及び「効率的・効果的な監査の実施」に則して実施するが、重大な法令違反に対しては厳正に対処するとともに、法令等違反が発生した場合には再発防止に向けた指導を強化する。

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

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

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

### (2) 重点事項

平成30年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ① 法令等遵守状況および経営管理機能の発揮状況
- ② 顧客等に関する情報管理態勢の整備状況
- ③ システムリスク管理態勢の整備状況
- ④ 法令等違反の再発防止策の検証

### (3) その他監査計画に掲げた主な事項

- ① 実地監査 一般監査、特別監査を合わせて100協会員程度を対象に実施する。
- ② 書類監査 平成28年度と同様に、原則として3年に1回の頻度で実施する（対象協会員は、貸金業登録の満了日を基準に選定する）。なお、平成30年度書類監査の対象協会員は、貸金業登録満了日が、平成31年4月1日から翌年3月31日までに到来する協会員および平成30年1月以降の新規加入協会員を対象とし、平成30年度下期に行う。

### (4) 協会員に対する指摘事例等の周知徹底

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

## 2. 監査の手法等

### (1) 実地監査

#### ① 監査手法について

協会員の規模・特性や監査の目的等に応じた監査手法、監査項目の選択を行うなど、監査対象協会員に適合した監査及び改善指導を実施した。

#### ② 監査対象先の選定

効率的・効果的な監査を実施するため、書類監査結果や本協会に寄せられた苦情、当局検査や本協会の監査の実施状況等を総合的に勘案し、対象協会員を選定した。

#### ③ 指摘事例集の作成

実地監査の指摘事項の中から、協会員が貸金業務の適正な運営を確保するにあたって、参考になると考えられる事例を取りまとめた「指摘事例集」を作成し、全協会員へ配付するとともに、研修資料として活用した。

#### ④管理態勢面、業務運用面等の良い事例の収集と提供

協会の内部管理態勢等の改善に資するとの観点から、実地監査において、各協会の管理態勢面及び業務運用面等における「良い事例」を収集し、監査結果と共に情報提供した。

### (2)書類監査

#### ①基本的な考え方

書類監査はこれまでの監査実績や協会の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備の改善が進んだことから、1協会員に対して原則3年に1回の頻度で実施し、貸付実務の実施状況の確認に重点を置く監査とした。

#### ②対象協会員および実施の概要について

##### イ. 対象協会員

平成30年12月末現在の協会員で平成31年4月1日から翌年3月31日に登録満了日を迎える429協会員と平成30年1月以降新たに本協会に加入した41協会員の合計470協会員を対象に実施した。

(監査対象期間 平成30年4月1日～平成31年2月15日)

##### ロ. スケジュール

- a. 平成31年1月15日 監査通知発送
- b. 平成31年2月15日 監査回答締切
- c. 令和元年5月27日 結果通知発送

##### ハ. 設問数

貸付実務編35問 態勢整備編23問 合計58問

#### ③結果通知および改善指導について

提出された「書類監査報告書」および「添付資料」の回答内容に基づいて、全詳細設問について回答内容を点検・評価した。5月27日、書面で結果通知を行い、「改善の手引き」、「指摘事項一覧」等を送付した。

#### ④監査修了証の交付

昨年度に引き続き、指摘事項がない協会員及び指摘事項全件について改善が認められた協会員に「監査修了証」を交付した。

## 3. 監査ガイドラインの公表

### (1)監査ガイドラインとは

「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ある。

本協会が行う監査の実施手続きやチェック項目等を公表することは、監査の透明性を高めるとともに貸金業界の信頼性向上に資するものと考え、平成27年12月、協会Webサイトに第1版を掲載した。

「監査ガイドライン」は、「Ⅰ監査の基本事項」「Ⅱ監査の実施手続き」「Ⅲ書類監査報告書等（実施及び改善ツール）」「Ⅳ実地監査マニュアル（実地監査の手引書）」の4部構成となっている。

実際に書類監査や実地監査で使用するツールを公表しており、協会員自らが行う業務検証や内部監査に活用することができ、自社の法令遵守態勢の確立に役立てることが出来る。

### (2)改定について

平成30年7月定時改定により、第5版を協会Webサイトに掲載した。主な改定内容は、金融庁「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」の公表を踏まえた監査ツール等の変更である。

## 4. 監査結果について

### ① 実地監査

#### (1) 監査結果の概要

平成30年度の実地監査は、101協会員（内訳：一般監査91協会員、特別監査10協会員）に対して実施した。業態別では消費者向けが54協会員（構成比53.5%）、事業者向けが47協会員（同46.5%）であった。

監査の結果、指摘があった協会員は33協会員で、その割合は32.7%であった。指摘件数の合計は58件で、実施した1協会員当たりの指摘件数は0.6件、指摘があった1協会員当たりの指摘件数は1.8件であった。

指摘事項については、契約締結前・契約締結時書面関係（貸金業法第16条の2及び第17条）が多く、また、指導事項では、「反社会的勢力に対する態勢整備」「Webサイトの記載事項」、「届出事項」等に関するものが多く見受けられた。

#### 【実施協会員数等】

|             |        |                 |       |
|-------------|--------|-----------------|-------|
| 実施協会員数（A）   | 101協会員 | 指摘有協会員の発生率（B/A） | 32.7% |
| 指摘有の協会員数（B） | 33協会員  |                 |       |

#### 【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    | 41件   | 11件     | 30件   |       |
|                       | 自主規制関連  | 3件    | 1件      | 2件    |       |
|                       | その他法令   | 0件    | 0件      | 0件    |       |
| 小計                    | 指摘件数    | 44件   | 12件     | 32件   | 210件  |
| 特別監査                  | 貸金業法    | 13件   | 5件      | 8件    |       |
|                       | 自主規制関連  | 1件    | 1件      | 0件    |       |
|                       | その他法令   | 0件    | 0件      | 0件    |       |
| 小計                    | 指摘件数    | 14件   | 6件      | 8件    | 29件   |
| 合計                    | 指摘件数（C） | 58件   | 18件     | 40件   | 239件  |
| 指摘有の協会員数＊（D）          |         | 33協会員 | 12協会員   | 29協会員 | 85協会員 |
| 実施した1協会員当たりの指摘件数（C/A） |         | 0.6件  | 0.2件    | 0.4件  | 2.4件  |
| 指摘有の1協会員当たりの指摘件数（C/D） |         | 1.8件  | 1.5件    | 1.4件  | 2.8件  |

「改善事項」とは、

- ① 「法令・諸規則等」に抵触していると認められるもののうち、軽微な不備で、監査期間中に改善が完了したことを確認した事案、及び監査期間中に改善に着手しており自主的な改善完了が期待できる事案。
- ② 「法令・諸規則等」で明示されている違反行為に類似した行為と判断した事案。

「指導事項」とは、

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

「その他法令」とは、

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

＊「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あるため、合計数は一致しない。

## (2)指摘内容

(単位:件)

| 法令等           | 概要                  | 平成30年度      |      | 平成29年度      |      | 平成28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4       | 従業者名簿の備付け不備         | －           | －    | －           | －    | －           | 1    |
| 貸金12条の8       | 利息、保証料等に係る制限等不備     | 1           | －    | －           | 1    | 6           | 11   |
| 貸金13条         | 返済能力調査の未実施、記録不備     | 3           | －    | 3           | 3    | 4           | 5    |
| 貸金13条の2       | 過剰貸付け等の禁止           | －           | 3    | 1           | －    | 1           | 1    |
| 貸金14条         | 貸付条件等の掲示不備          | －           | －    | －           | 1    | －           | 5    |
| 貸金16条         | 誇大広告の禁止等            | －           | 1    | －           | －    | －           | －    |
| 貸金16条の2       | 契約締結前書面の未交付、記載不備    | 4           | 6    | 4           | 13   | 9           | 14   |
| 貸金17条         | 契約締結時書面の未交付、記載不備    | 6           | 20   | 1           | 21   | 7           | 41   |
| 貸金18条         | 受取証書の記載不備           | －           | 2    | －           | 2    | 1           | 5    |
| 貸金19条         | 交渉記録等の記載・保存不備       | －           | 3    | －           | 8    | 2           | 7    |
| 貸金21条         | 催告書の記載不備            | －           | 1    | －           | 3    | －           | 1    |
| 貸金22条         | 債権証書の未返還            | 1           | －    | －           | －    | －           | －    |
| 貸金24条         | 債権譲渡時の譲受人に対する通知不備   | －           | 1    | －           | －    | －           | －    |
| 貸金24条の6の2     | 開始等の届出不備            | －           | 1    | －           | －    | 1           | 1    |
| 貸金41条の35      | 個人信用情報の未提供          | 1           | －    | 1           | －    | －           | 1    |
| 貸金41条の36      | 個人信用情報の提供等に係る同意の未取得 | －           | －    | －           | 1    | －           | －    |
| 貸金業法計 (A)     |                     | 16          | 38   | 10          | 53   | 31          | 93   |
| 自主11条         | 社内態勢の未整備            | 2           | 1    | －           | －    | 1           | －    |
| 自主11条及び15条の4  | 社内態勢整備不十分           | －           | －    | 1           | －    | －           | －    |
| 自主22条         | 借入意思の確認不足、記録不備      | －           | －    | －           | －    | 1           | 4    |
| 自主31条         | 貸付審査態勢の整備不十分        | －           | 1    | －           | －    | －           | －    |
| 自主32条         | 返済能力の確認の未実施         | －           | －    | －           | －    | 2           | 3    |
| 自主36条         | 自己振出手形等の制限          | －           | －    | －           | －    | －           | 1    |
| 自主規制基本規則計 (B) |                     | 2           | 2    | 1           | 0    | 4           | 8    |
| 犯収6条          | 取引時確認の記録漏れ          | －           | －    | －           | －    | －           | 4    |
| その他法令計 (C)    |                     | 0           | 0    | 0           | 0    | 0           | 4    |
| 総計 (A+B+C)    |                     | 18          | 40   | 11          | 53   | 35          | 105  |

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                                                                                                                                                                               | 平成30年度 | 平成29年度 | 平成28年度 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <b>反社会的勢力に対する態勢</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・反社会的勢力に対する基本方針が公表されていない。</li> <li>・反社情報データベースが構築されていない。</li> <li>・特定情報照会サービスを利用しているが、定期照会が未実施である。等</li> </ul>        | 43     | 48     | 49     |
| <b>ホームページの記載事項</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸付条件の表示に不備がある。(担保の要否等法定事項の一部が未表示、不明確・不適切な条件表示等)</li> <li>・指定紛争解決機関の表示がない。</li> <li>・協会員番号の表示が協会推奨方式と相違する。等</li> </ul> | 39     | 35     | 45     |
| <b>届出事項</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・立入検査に係る届出書の未提出。</li> <li>・登録申請書の内容と業務実態が相違。等</li> </ul>                                                                      | 23     | 25     | 28     |
| <b>社内規則の策定</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社内規則が改定されていない。等</li> </ul>                                                                                                | 18     | 32     | 15     |
| <b>加入指定信用情報機関の名称の公表</b>                                                                                                                                                          | 15     | 10     | 18     |
| <b>研修(周知徹底)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施記録を作成・保存していない。等</li> </ul>                                                                                             | 12     | 24     | 24     |
| <b>貸付条件表の掲示内容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担保に関し、保証人についての記載がない。等</li> </ul>                                                                                       | 12     | 9      | 17     |
| <b>個人情報の安全管理措置</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取得に際して、書面等による同意を得ていない。等</li> </ul>                                                                               | 9      | 10     | 4      |
| <b>個人情報保護宣言の公表</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護宣言を策定しているが、公表していない。等</li> </ul>                                                                                 | 8      | 8      | 10     |
| <b>従業者名簿</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要項目の一部が記載漏れとなっている。等</li> </ul>                                                                                             | 7      | 2      | 5      |
| <b>業務検証</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務検証を実施していない。</li> <li>・実施内容が形式的なものに留まっている。等</li> </ul>                                                                      | 6      | 4      | 12     |
| <b>内部監査</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部監査を実施していない。等</li> </ul>                                                                                                    | 6      | 2      | 7      |
| <b>取引時確認記録</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認記録の一部記載漏れ。等</li> </ul>                                                                                  | 5      | 2      | 6      |
| <b>指定紛争解決機関の名称の公表</b>                                                                                                                                                            | 4      | 8      | 7      |
| <b>貸金業者登録票</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録有効期間の表示に誤りがある。等</li> </ul>                                                                                              | 3      | 6      | 10     |
| <b>従業者証明書</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・証明書の記載内容に誤りがある。等</li> </ul>                                                                                                | 1      | 1      | 3      |
| <b>反社会的勢力の排除条項の追加</b>                                                                                                                                                            | —      | 1      | 3      |
| <b>借入れの意思の確認</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・借入れ意思の確認結果を記録・保存していない。等</li> </ul>                                                                                      | —      | 1      | 5      |
| <b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約締結前・締結時書面の軽微な記載不備。</li> <li>・交渉経過の記録を適切に保存していない。</li> <li>・パンフレットの記載内容に不備がある。。等</li> </ul>                                  | 28     | 22     | 49     |
| 総計                                                                                                                                                                               | 239    | 250    | 317    |

#### (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貸付審査態勢

- ・事業者向け貸付けの審査にあたっては、大手信用調査会社2社の資料を利用しているほか、当社独自の「経営分析シート」と「財務諸表分析表」により当該事業者の資金繰りや収益性、支払能力などを指標化し、総合的に判断している。また、申込受付から融資実行までの記録が同一ファイルにすべて綴られており、検証しやすいよう工夫している。(手形割引業者・貸金業務従業者5名未満)
- ・借入申込から貸付審査、契約、貸付け(振込)実行に至るまでの確認事項を「融資実行チェックリスト」に取り纏め、作成・取得した各書類(借入申込書、身分証明書等(写)、信用情報照会結果記録、借用証書等)とともに、複数名(担当者、貸金業務取扱主任者、部長)による確認を実施している。(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従業者20名未満)

##### ②管理態勢

- ・内部管理態勢については、毎年、6月と12月の年2回、それぞれ10日間ほどかけて業務検証や周知徹底を実施している。検証項目は、社内規則の「経営管理等」から「過払金支払」までの18項目であり、各項目ごとに実施方法・実施事項・実施結果・改善事項などを記録し、社内への周知徹底、理解度確認等を実施している。(手形割引業者・貸金業務従業者5名未満)
- ・本協会からの発信情報を態勢整備に活用している。具体的には、主に協会Webサイトを通じて発信される情報を適時確認し、特にJFSA NEWSの貸金業務等に関する記事はすべてファイルに綴じ、何時でも再確認できるようにしている。また、貸金業務運営上の変更事項など周知すべき事項について、TV会議等を活用し、全社員への周知徹底を図っている。(事業者向貸金業者・貸金業務従業者50名超)
- ・個人顧客情報の管理態勢については、施錠管理をシステム化することで厳格に運用している。具体的には、顧客より取得した個人情報の記載された書面やその他重要書類に関しては施錠された個室の書庫に保管しており、この個室を開錠するための鍵は社員個人IDカードを使用(読み取り)して受け取るようになっている。さらに、書庫を開錠するための鍵はキーボックスに保管されており、その鍵を受け取ると、自動的に受け取り時間が記録され、返却(収納)すると収納時間が記録される仕組みになっている。業務検証では鍵の使用時間が7分以上のケースは要注意とし、20分を経過する場合はヒアリング等の調査を必須としている。(クレジットカード会社・貸金業務従業者30名未満)
- ・内部監査の結果、指摘を受けた部門は、改善に向けた取り組みとして、継続的に当該業務の検証を行っている。具体的には、指摘を受けた項目を「社内検査管理表(社内検査項目等が記載されている)」に記載するとともに、担当者各人が行う検証の内容及び検証頻度(毎月、又は四半期・半期・毎年度に一度)等を取り決め、それに基づいて内部検証(各業務検証)を実施している。内部検証の結果は「内部検証報告書」に記載し、担当の部門長、各役員、代表者まで報告されている。(クレジットカード会社・貸金業務従業者50名超)
- ・多数の商品(診療報酬担保、不動産担保ローン、手形貸付、手形割引等)に関してWebサイトやパンフレット等による広告宣伝を行っているが、広告内容の確認については、「貸金広告法令チェックリスト(Webサイト・チラシ用)」及び「貸付基準・貸付条件表・広告用貸付条件チェックリスト」を作成し、これに基づいて、担当2部門が相互に点検しており、十分なチェック態勢が整っている。(事業者向貸金業者・貸金業務従業者20名未満)
- ・内部監査については社長直轄の監査室が1部門あたり3～4日の日程で監査を実施し、指摘事項に対する改善指導及び定期的なフォローアップを行うほか、被監査部門に管理態勢面、業務運用面等の良い事例があれば評価し、社内でも共有している。(リース会社・貸金業務従業者50名超)

##### ③業務検証

- ・協会Webサイトに掲載している実地監査マニュアルの「別冊チェックリスト(主な着眼点)」を利用し、自己検証とは別に適宜、業務の点検を行っている。また、本協会による書類監査を業務の検証と位置づけて実施し、改善を要する業務は「改善の手引き」を活用して改善を図っている。

(事業者向貸金業者・貸金業務従業者5名未満)

- ・債権管理に関する基準を細部に亘って定めており、その運用状況についての業務検証は主に以下の項目を調査し、問題点の指摘から改善、周知徹底までのルールが適正に運用されている。

1) 毎月の検証内容 (該当期間の全件)

- ・交渉経過記録の入力内容と架電履歴等をシステムにて照合し、入力漏れの有無を確認
- ・交渉経過記録の内容をシステムにて検証し、禁止事項 (架電回数や時間帯、第三者への督促、督促状の発送間隔等) の該当の有無を確認。

2) 半年毎の検証内容 (該当期間の全件)

- ・取引履歴の開示について、運用状況 (開示までの期間、開示内容等) を確認。

(信販会社・貸金業務従業者100名超)

- ・本協会の社内規則策定ガイドラインをもとに作成した社内規則や主任者講習の実務の手引き等を参考に貸金業務取扱主任者である経営者が「周知徹底チェック記録表」を作成し、適正に業務検証を行うとともに法令等遵守に係る事項の周知徹底を図っている。

(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従業者5名未満)

- ・業務検証については、各部門の内部管理担当者が毎年3月と9月に実施している。検証の内容は「貸金業務」「個人情報関連」等に分類し、自社で作成した各チェックリストを使用している。チェックリストの内容は「検証項目」「主な着眼点」「検証物件」に区分され、「主な着眼点」には具体的な検証方法等が記載されており、当社の業務に即した内容で分かりやすく整理されている。

(クレジットカード会社・貸金業務従業者5名未満)

#### ④契約に関する説明

- ・保証契約の締結に際しては、保証人が債務者と同席すると、債務者に遠慮して安易に保証人を引き受けてしまうケースがあるため、必ず事前に保証人のみが来店し説明を受けるよう徹底しており、その際に保証契約の内容を十分に説明した上で保証人の意思確認を行っている。

(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従業者1名)

#### ⑤リスク管理

- ・信用情報の目的外使用を防止するため、信用情報照会の照会履歴を毎営業日出力し、申込案件との照合を行い、その確認結果を「照会履歴管理簿」に記録・保存している。

(事業者向貸金業者・貸金業務従業者5名未満)

#### ⑥社員教育

- ・社員の知識向上と法令等遵守の徹底を図るため、本協会のWebサイトに掲載されている各月のJFSA NEWS等を題材にして、月1回の頻度で勉強会 (研修) を実施し、また、同時に社内規則を基にした理解度テストを実施している。(事業者向貸金業者・貸金業務従業者10名未満)
- ・代表者が本協会や行政の研修会に出席し、当日の資料や実地監査の指摘事例・好事例集等を教材に自ら講師となり社内研修を実施している。(消費者向無担保貸金業者・貸金業務従業者10名未満)
- ・社内研修の実施を担当する部門は、貸金業務に従事する各部門を対象に年4回、eラーニングを活用した業務研修及び確認テストを行っている。確認テストの解答には、設問の重要性や社内規程等の該当箇所などが詳細に示されており、新入社員でも理解しやすい内容となっている。

(リース会社・貸金業務従業者50名超)

## (5)実地監査の実施状況

### イ. 登録行政庁別の実施協会員数

| 登録行政庁    | 平成 30 年度 |        | 平成 29 年度 |        |
|----------|----------|--------|----------|--------|
|          | 協会員      | 数構成比   | 協会員数     | 構成比    |
| 財務局長登録   | 25 協会員   | 24.8%  | 18 協会員   | 15.1%  |
| 都道府県知事登録 | 76 協会員   | 75.2%  | 101 協会員  | 84.9%  |
| 合計       | 101 協会員  | 100.0% | 119 協会員  | 100.0% |

### ロ. 業態区分別の実施協会員数

| 業態区分          | 平成 30 年度 |        | 平成 29 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 | 25 協会員   | 24.8%  | 33 協会員   | 27.7%  |
| 2：消費者向有担保貸金業者 | 5 協会員    | 5.0%   | 13 協会員   | 10.9%  |
| 3：消費者向住宅向貸金業者 | 1 協会員    | 1.0%   | 7 協会員    | 5.9%   |
| 4：事業者向貸金業者    | 35 協会員   | 34.7%  | 41 協会員   | 34.5%  |
| 5：手形割引業者      | 5 協会員    | 5.0%   | 0 協会員    | 0.0%   |
| 6：クレジットカード会社  | 19 協会員   | 18.8%  | 9 協会員    | 7.6%   |
| 7：信販会社        | 3 協会員    | 3.0%   | 8 協会員    | 6.7%   |
| 8：流通・メーカー系会社  | 1 協会員    | 1.0%   | 0 協会員    | 0.0%   |
| 9：建設・不動産業者    | 3 協会員    | 3.0%   | 5 協会員    | 4.2%   |
| 10：質屋         | 0 協会員    | 0.0%   | 0 協会員    | 0.0%   |
| 11：リース会社      | 3 協会員    | 3.0%   | 2 協会員    | 1.7%   |
| 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  | 1 協会員    | 1.0%   | 1 協会員    | 0.8%   |
| 合計            | 101 協会員  | 100.0% | 119 協会員  | 100.0% |

### ハ. 資本金別の実施協会員数

| 資本金             | 平成 30 年度 |        | 平成 29 年度 |        |
|-----------------|----------|--------|----------|--------|
|                 | 協会員      | 数構成比   | 協会員数     | 構成比    |
| 1 億円以上          | 17 協会員   | 16.8%  | 21 協会員   | 17.6%  |
| 5 千万円以上～1 億円未満  | 21 協会員   | 20.8%  | 35 協会員   | 29.4%  |
| 2 千万円以上～5 千万円未満 | 23 協会員   | 22.8%  | 24 協会員   | 20.2%  |
| 2 千万円未満         | 20 協会員   | 19.8%  | 15 協会員   | 12.6%  |
| 個人事業者           | 20 協会員   | 19.8%  | 24 協会員   | 20.2%  |
| 合計              | 101 協会員  | 100.0% | 119 協会員  | 100.0% |

### 二. 融資残高別の実施協会員数

| 融資残高             | 平成 30 年度 |        | 平成 29 年度 |        |
|------------------|----------|--------|----------|--------|
|                  | 協会員数     | 構成比    | 協会員数     | 構成比    |
| 100 億円以上         | 3 協会員    | 3.0%   | 3 協会員    | 2.5%   |
| 50 億円以上～100 億円未満 | 4 協会員    | 4.0%   | 6 協会員    | 5.0%   |
| 1 億円以上～50 億円未満   | 49 協会員   | 48.5%  | 57 協会員   | 47.9%  |
| 5 千万円以上～1 億円未満   | 10 協会員   | 9.9%   | 18 協会員   | 15.1%  |
| 5 千万円未満          | 35 協会員   | 34.7%  | 35 協会員   | 29.4%  |
| 合計               | 101 協会員  | 100.0% | 119 協会員  | 100.0% |

※平成 30 年度の実施先のうち、一人会社は 18 協会員である。

## 2 書類監査

### (1) 監査結果の概要

書類監査は、平成28年の改定により、1協会員当たり原則3年に1回の頻度で実施することとした。

平成30年度の書類監査は、平成30年12月末日時点の協会員で平成31年4月1日から翌年3月31日に登録満了日を迎える429協会員と、平成30年1月以降新たに加入した41協会員の計470協会員を対象とした。

監査結果については、指摘事項のあった協会員は72協会員、指摘件数は154件であった。

主な指摘事項は、反社会的勢力による被害の防止に関する審査体制の不備および、周知徹底や交渉の経過等、各種内容の記録不十分であった。

なお、多数の指摘事項があった協会員については、今後改善をフォローし、その改善の結果により更なる重点指導を行い、改善状況の進捗によっては、特別監査の実施を検討する。

#### ① 監査報告書提出状況 平成30年度（5月27日現在）

| 提出状況  | 協会員数    |
|-------|---------|
| 監査対象数 | 470 協会員 |
| （廃業等） | ▲17 協会員 |
| 評価対象数 | 453 協会員 |

※監査通知発送日 平成31年1月15日

（監査対象期間 平成30年4月1日～平成31年2月15日）

※廃業等の内訳は、廃業11協会員、退会3協会員、除名1協会員、その他2協会員。

#### ② 監査結果

| 評価         | 平成30年度  |       |       | 平成29年度  |       |       | 平成28年度  |       |       |
|------------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|
|            | 協会員数    | 指摘件数  | 平均指摘数 | 協会員数    | 指摘件数  | 平均指摘数 | 協会員数    | 指摘件数  | 平均指摘数 |
| 指摘事項のある協会員 | 72 協会員  | 154 件 | 2.1 件 | 71 協会員  | 242 件 | 3.4 件 | 68 協会員  | 147 件 | 2.2 件 |
| （内訳） 既存協会員 | 67 協会員  | 147 件 | 2.2 件 | 56 協会員  | 140 件 | 2.5 件 | 56 協会員  | 93 件  | 1.7 件 |
| 新規加入協会員    | 5 協会員   | 7 件   | 1.4 件 | 15 協会員  | 102 件 | 6.8 件 | 12 協会員  | 54 件  | 4.5 件 |
| 指摘事項のない協会員 | 381 協会員 | —     | —     | 262 協会員 | —     | —     | 322 協会員 | —     | —     |
| 合計         | 453 協会員 | 154 件 | 0.3 件 | 333 協会員 | 242 件 | 0.7 件 | 390 協会員 | 147 件 | 0.4 件 |

#### ※指摘事項のある協会員の指摘件数別内訳

| 指摘件数    | 平成30年度 |      |       | 平成29年度 |       |        | 平成28年度 |      |        |
|---------|--------|------|-------|--------|-------|--------|--------|------|--------|
|         | 協会員数   | 指摘件数 | 平均指摘数 | 協会員数   | 指摘件数  | 平均指摘数  | 協会員数   | 指摘件数 | 平均指摘数  |
| 5件以上（注） | 7 会員   | 65 件 | 9.3 件 | 16 会員  | 164 件 | 10.3 件 | 5 会員   | 53 件 | 10.6 件 |
| 1～4件    | 65 会員  | 89 件 | 1.4 件 | 55 会員  | 78 件  | 1.4 件  | 63 会員  | 94 件 | 1.5 件  |

（注）平成30年度の平均指摘数2.1件の倍以上を基準とした。

※平成27年度は、1,157協会員中で指摘事項のある協会員は132協会員で、指摘件数は304件であった。

#### （参考）書類監査における評価の状況（過去3カ年）

| 評価         | 平成30年度 |         | 平成29年度 |         | 平成28年度 |         | 平成28-30年度累計 |         | 平成27年度 |         |
|------------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|-------------|---------|--------|---------|
|            | 協会員数   | 構成比 (%) | 協会員数   | 構成比 (%) | 協会員数   | 構成比 (%) | 協会員数        | 構成比 (%) | 協会員数   | 構成比 (%) |
| 指摘事項のある協会員 | 72     | 15.9    | 71     | 21.3    | 68     | 17.4    | 211         | 17.9    | 132    | 11.4    |
| 指摘事項のない協会員 | 381    | 84.1    | 262    | 78.7    | 322    | 82.6    | 965         | 82.1    | 1,025  | 88.6    |
| 計          | 453    | 100.0   | 333    | 100.0   | 390    | 100.0   | 1,176       | 100.0   | 1,157  | 100.0   |

(2)指摘内容（法令等に抵触するおそれがある事項）

| 法令等      |           | 指摘の概要                   | 平成30年度 | 平成29年度 | 平成28年度 | 累計   | 平成27年度 |
|----------|-----------|-------------------------|--------|--------|--------|------|--------|
|          |           |                         | 指摘件数   | 指摘件数   | 指摘件数   | 指摘件数 | 指摘件数   |
| 貸金業法     | 貸金8条      | 登録事項変更等の届出態勢未整備         | 0      | 2      | 5      | 7    | 4      |
|          | 貸金12条の8   | 利息、保証料等に係る制限についての実態確認不備 | 1      | 0      | 0      | 1    | 3      |
|          | 貸金12条の9   | 相談及び助言が出来る団体紹介の態勢未整備    | 1      | 5      | 2      | 8    | 2      |
|          | 貸金13条     | 資料の未取得等返済能力調査の不備        | 2      | 2      | 2      | 6    | 6      |
|          | 貸金16条の2   | 契約締結前書面の未交付、記載事項の不備     | 1      | 2      | 2      | 5    | 2      |
|          | 貸金17条     | 契約締結時書面の未交付、記載事項の不備     | 4      | 4      | 1      | 9    | 3      |
|          | 貸金18条     | 領収書の未交付、記載事項の不備         | 0      | 1      | 0      | 1    | 1      |
|          | 貸金19条     | 帳簿の備付けの不備               | 2      | 0      | 0      | 2    | 3      |
|          | 貸金22条     | 債権証書の未返還                | 0      | 1      | 0      | 1    | 0      |
|          | 貸金41条の35  | 個人信用情報の未提供              | 1      | 0      | 3      | 4    | 2      |
|          | 貸金41条の37  | 指定信用情報機関の名称未公表          | 2      | 5      | 2      | 9    | 2      |
|          | 施行10条の17  | 資力を明らかにする書面の未取得         | 0      | 1      | 0      | 1    | 0      |
|          | 施行10条の18  | 返済能力調査の記録不備             | 5      | 15     | 1      | 21   | 7      |
|          | 施行10条の21  | 除外貸付を証明する書面の未取得         | 0      | 2      | 0      | 2    | 0      |
|          | 施行10条の27  | 途上与信調査の未記録              | 1      | 0      | 0      | 1    | 0      |
|          | 施行12条の2   | 契約締結前書面記載事項の不備          | 1      | 3      | 1      | 5    | 1      |
|          | 施行13条     | 契約締結時書面記載事項の不備          | 2      | 4      | 1      | 7    | 4      |
|          | 施行15条     | 受取証書の記載事項等の不備           | 2      | 1      | 0      | 3    | 2      |
|          | 施行16条     | 交渉経過の未記録及び記録不備          | 4      | 11     | 1      | 16   | 0      |
|          | 施行17条     | 帳簿備付け期間の不足              | 1      | 0      | 0      | 1    | 1      |
|          | 施行19条     | 催告書の記載事項の不備             | 0      | 1      | 0      | 1    | 0      |
|          | その他       | 貸金業法関連                  | 0      | 0      | 0      | 0    | 9      |
|          | 貸金業法計     |                         | 30     | 60     | 21     | 111  | 52     |
| 自主規制基本規則 | 自主15条     | 禁止行為等の防止のための態勢未整備       | 1      | 1      | 0      | 2    | 0      |
|          | 自主21条の2   | 返済能力調査に係る態勢未整備          | 0      | 1      | 0      | 1    | 0      |
|          | 自主22条     | 借入意思確認の記録不備             | 3      | 2      | 2      | 7    | 10     |
|          | 自主24条     | 保証人の調査未実施、書面の未交付        | 2      | 2      | 0      | 4    | 2      |
|          | 自主32条     | 事業実態確認書類の未徴求            | 2      | 2      | 1      | 5    | 1      |
|          | 自主34条     | 契約締結前書面の交付不備            | 2      | 1      | 2      | 5    | 0      |
|          | 自主43条     | 協会審査機関の広告未承認            | 0      | 2      | 0      | 2    | 0      |
|          | 自主66条     | 勧誘の未承諾、記録不備             | 2      | 3      | 1      | 6    | 1      |
|          | その他       | 自主規制関連                  | 0      | 0      | 0      | 0    | 2      |
|          | 自主規制基本規則計 |                         | 12     | 14     | 6      | 32   | 16     |
| その他法令    | 犯収法       | 取引時確認の記録の未作成、保存不備等      | 7      | 17     | 10     | 34   | 14     |
|          | 個人情報      | 利用目的の同意未取得              | 2      | 3      | 0      | 5    | 0      |
|          | その他       | 各種法令等                   | 0      | 0      | 0      | 0    | 8      |
|          | その他法令計    |                         | 9      | 20     | 10     | 39   | 22     |
| 総計       |           | 51                      | 94     | 37     | 182    | 90   |        |

貸 金：貸金業法

施 行：貸金業法施行規則

自 主：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則

犯 収 法：犯罪による収益の移転防止に関する法律

個人情報：個人情報保護法

※法令等に抵触するおそれがある指摘とは、

貸金業法、施行規則、その他関係法令及び協会定款、自主規制基本規則に定められた事項に対し、態勢が未整備または未実施との回答があったものをいう。

(3)指摘内容(改善・見直しの必要がある事項)

| 指摘の概要                                                           | 平成30年度 | 平成29年度 | 平成28年度 | 累計   | 平成27年度 |
|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|------|--------|
|                                                                 | 指摘件数   | 指摘件数   | 指摘件数   | 指摘件数 | 指摘件数   |
| 立入検査に係る届出について<br>・「立入検査に係る届出書」の未提出                              | 19     | 8      | 17     | 44   | 53     |
| 反社会的勢力による被害の防止について<br>・反社情報等による審査態勢の不備<br>・反社会的勢力に対する基本方針の未公表 等 | 16     | 31     | 9      | 56   | 38     |
| 書面の交付義務について<br>・書面交付に係る業務の検証の未実施<br>・債権証書返還に関する記録の不備 等          | 15     | 27     | 6      | 48   | 7      |
| 周知徹底(研修等)について<br>・周知徹底の実施状況未記録 等                                | 15     | 10     | 19     | 44   | 13     |
| 帳簿の備付けについて<br>・交渉の経過の記録項目不足<br>・取引履歴の開示の未記録 等                   | 8      | 24     | 11     | 43   | 0      |
| 経営管理等について<br>・内部監査態勢不十分<br>・監査結果等の未保存 等                         | 8      | 7      | 2      | 17   | 13     |
| 個人顧客情報の安全管理措置等について<br>・個人顧客情報の安全管理措置等に係る業務の検証の未実施 等             | 7      | 13     | 6      | 26   | 30     |
| 過剰貸付けの防止について<br>・審査基準等の未整備<br>・経営者保証ガイドライン対応態勢の未整備 等            | 7      | 4      | 9      | 20   | 19     |
| 契約に関する説明について<br>・契約時の説明に関する実施記録の不備 等                            | 2      | 2      | 4      | 8    | 13     |
| 相談、苦情及び紛争等の対応態勢について<br>・苦情及び紛争等の記録、保存の不備 等                      | 1      | 9      | 3      | 13   | 2      |
| 取引時確認、疑わしい取引の届出について<br>・取引時確認に係る業務の検証の未実施                       | 1      | 3      | 3      | 7    | 1      |
| 貸金業務取扱主任者について<br>・主任者の設置状況や機能の検証と記録の不備 等                        | 0      | 1      | 1      | 2    | 2      |
| その他<br>・法令等遵守態勢の一部未整備<br>・貸付け条件表の不備 等                           | 4      | 9      | 20     | 33   | 23     |
| 総計                                                              | 103    | 148    | 110    | 361  | 214    |

※改善・見直しの必要がある事項とは、監督指針、社内規則策定ガイドライン等に照らし、改善が必要と認められるものをいう。

#### (4)監査結果の詳細分析

##### ①指摘の状況を協会の属性に基づき分類した。

##### イ. 資本金別協会員数

| 資本金別      | 協会員数 | 指摘なし | 指摘1件 | 2件 | 3件 | 4件以上 |
|-----------|------|------|------|----|----|------|
| 10億円以上    | 34   | 32   | 2    | 0  | 0  | 0    |
| 1億～10億円未満 | 52   | 44   | 6    | 1  | 0  | 1    |
| 1億円未満     | 273  | 227  | 32   | 8  | 1  | 5    |
| 0(個人)     | 94   | 78   | 7    | 5  | 1  | 3    |
| 合計        | 453  | 381  | 47   | 14 | 2  | 9    |

##### ロ. 業態別協会員数

| 業態別          | 協会員数 | 指摘なし | 指摘1件 | 2件 | 3件 | 4件以上 |
|--------------|------|------|------|----|----|------|
| 1. 消費者向け貸金業者 | 260  | 224  | 25   | 7  | 0  | 4    |
| 2. 事業者向け貸金業者 | 193  | 157  | 22   | 7  | 2  | 5    |
| 合計           | 453  | 381  | 47   | 14 | 2  | 9    |

※業態区分で消費者向け(No.1・2・3・6・7・10・13)と事業者向け(No.4・5・8・9・11・12)に分類した。

##### ハ. 書類監査受検回数別協会員数

| 書類監査受検回数別 | 協会員数 | 指摘なし | 指摘1件 | 2件 | 3件 | 4件以上 |
|-----------|------|------|------|----|----|------|
| 書類監査3回以上  | 377  | 313  | 42   | 11 | 2  | 9    |
| 書類監査2回    | 36   | 33   | 2    | 1  | 0  | 0    |
| 書類監査1回    | 40   | 35   | 3    | 2  | 0  | 0    |
| 合計        | 453  | 381  | 47   | 14 | 2  | 9    |

※平成28年度より3年に1度の受検となったため、受検回数で分類した。

##### ニ. 登録先別協会員数

| 登録先別協会員数 | 協会員数 | 指摘なし | 指摘1件 | 2件 | 3件 | 4件以上 |
|----------|------|------|------|----|----|------|
| 財務局      | 90   | 85   | 4    | 0  | 0  | 1    |
| 都道府県     | 363  | 296  | 43   | 14 | 2  | 8    |
| 合計       | 453  | 381  | 47   | 14 | 2  | 9    |

##### ②記録(記載)事項チェックシートの点検結果について

取引時確認の記録項目や契約締結時書面(極度方式含む)の記載項目について、法定要件を満たしているかどうかをチェックリストを用いて実態確認を実施した。

| 評価      | 取引時確認記録 |        | 契約締結時書面 |        |
|---------|---------|--------|---------|--------|
|         | 協会員数    | 構成比    | 協会員数    | 構成比    |
| 指摘事項はない | 426     | 94.0%  | 436     | 96.2%  |
| 指摘事項がある | 27      | 6.0%   | 17      | 3.8%   |
| 合計      | 453     | 100.0% | 453     | 100.0% |

(主な指摘内容)

- ◆取引時確認記録の、15号の未記録 13協会員
  - ・代表者等による取引のときは、当該代表者等の本人特定事項、当該代表者等と顧客等との関係及び当該代表者等が顧客等のために特定取引等の任にあたっていると認めた理由
- ◆極度方式契約時の、1号タの未記載 5協会員
  - ・契約締結時交付書面又はマンスリーステートメントに記載する返済期間、返済回数、返済期日又は返済金額が、当該書面に記載する貸付けの後に行われる貸付けその他の事由により変動し得るときは、その旨。

## 5. 行政庁等との連携（監査に関する情報の共有等）

### (1)登録行政庁検査と協会監査の連携

実地監査の監査対象協会員選定にあたっては、年間計画に基づき対象協会員を選定し、効率的な監査を実施するために、当該協会員の登録行政庁と調整のうえ決定している。

書類監査の結果や本協会が保有する協会員情報等に基づいて、指導を必要とする度合いが高いと判断した協会員に対しては、優先して実地監査を行っているほか、実施にあたっては、登録行政庁と事前に情報交換し、登録行政庁の検査状況にも配慮しつつ、効率的で実効的な監査を実施している。

書類監査については、監査設問事項等について金融庁と意見交換を行った。

### (2)監査結果情報の共有

#### ①実地監査結果

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

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

#### ②書類監査結果

書類監査結果については、協会員に対する監査結果通知後、登録行政庁へ結果一覧を送付した。

## 【参考】令和元年度監査計画

令和元年度の監査計画は、平成30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（平成31年4月3日公表）。

### (1)監査の基本方針

本協会の監査は、監査にあ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、監督当局や消費生活センター等の関係機関と引き続きより緊密な連携を図る。

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

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

### (2)監査の重点項目

本年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ①法令等遵守状況および経営管理機能の発揮状況
- ②返済能力調査の適切性
- ③取引時確認等の実施状況（マネロン・テロ資金供与対策への対応を含む）
- ④システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑤法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

### (3)その他監査計画に掲げた主な事項

- ①実地監査 一般監査、特別監査を合わせて100協会員程度を対象に実施する。
- ②書類監査 平成28年度の改定に基づき、原則として3年に1回の頻度で実施する（対象協会員は、貸金業登録の満了日を基準に選定する）。なお、令和元年度書類監査の対象協会員は、貸金業登録満了日が、令和2年4月1日から令和3年3月31日までに到来する協会員および平成31年1月以降の新規加入協会員を対象とし、令和元年度下期に行う。

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報・啓発活動

#### 1. 積極的な広報の実施

広く業界への理解の促進を図るため、業界動向、業界を取り巻く環境変化やそれに伴う課題、協会活動等について、次のとおり広報活動を行った。

##### (1) 広報誌「JFSA」の刊行

有識者インタビューや業界動向、協会活動等を掲載した広報誌「JFSA」を年2回刊行し、協会会員をはじめ行政機関や消費生活センター、関係団体等、各号それぞれ約2,630先に配布した。

##### (2) 「JFSA NEWS」の刊行

「貸金業務に関する質問と回答」、「監査部ニュース」、「新・貸金業務のポイント～監査員の視点～」というタイトルの連載記事や、資格試験・主任者講習に関する情報、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA NEWS」を毎月刊行し、「協会員専用サイト」を通して協会員に情報提供を行った。

##### (3) 協会Webサイトの新コンテンツのリリース及びページのスマホ対応化

① 貸金業界の社会的役割や健全化の進展状況を、若年層にもわかり易いように易しく解説したコンテンツ「なるほど！身近な貸金業」を新たに制作しリリースした。



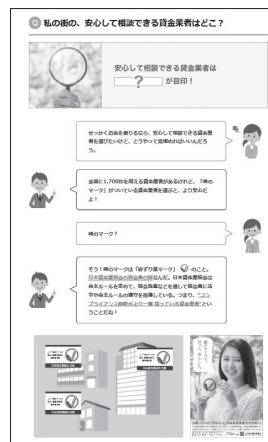
広報誌「JFSA」



「JFSA NEWS」

#### ▼ CONTENT

- ・日本でのどのくらいの人々が貸金業者のサービスを利用しているの？
- ・どのような人が貸金業者のサービスを利用しているの？
- ・暮らしのどのような場面で貸金業者が役に立っているの？
- ・利用した人は、貸金業者のサービスにどのようなメリットを感じているの？
- ・実際に利用した人の貸金業者に対する印象はどうだったの？
- ・安心して貸金業者を利用できるの？
- ・私の街の、安心して相談できる貸金業者はどこ？
- ・貸金業者からの借入れトラブルで困ったときは？
- ・人々の暮らしや事業活動を支える多様な貸金業者
- ・統計で見る貸金業界の今 ほか



②改正貸金業法完全施行時にリリースした「貸金業法について」を、Q & A 形式にして再編集するなど若年層でも容易に理解しやすいものに改めリリースした。

#### ▼ CONTENT

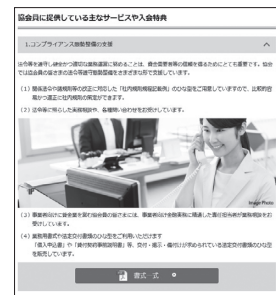
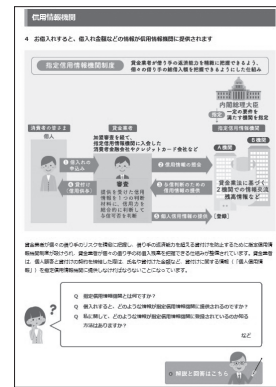
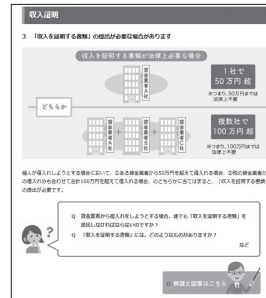
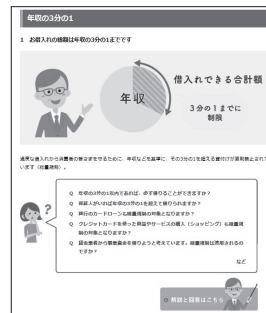
- ・お借入れは年収の3分の1まで（総量規制について）
- ・総量規制が適用されない場合について
- ・収入を証明する書類とは
- ・指定信用情報機関について
- ・上限金利について
- ・貸金業法の概要

③入会メリットを紹介するページを内容一新しリリースした。

#### ▼ CONTENT

1. コンプライアンス態勢整備の支援
2. 特定情報（反社情報）照会サービスの提供
3. 広告審査による支援・指導など
4. 監査による指導・支援
5. 法令諸規則の研修支援
6. 業界・業務関連情報の提供
7. 協会専用サイトの利用
8. 指定紛争解決機関の負担金免除

④スマホからのアクセスが多いページを中心にスマホ対応を行った。



## 2. 消費者啓発活動 ～出前講座・講師派遣等の推進～

「消費者力」向上のため、金銭管理や金融トラブルに関する教育機会の充実や行政と教育との連携促進を図ることを目的とした「消費者教育の推進に関する法律」が平成24年12月に施行され、それとともに、全国の各教育関係機関及び自治体にて消費者教育の取り組みが始まった。

同法施行以前も本協会では、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が、同法施行後は、より一層幅広い消費者啓発活動を積極的に推進している。

また、多重債務問題の根本的解決には、多重債務者救済の相談体制の整備とともに多重債務者発生防止のための教育啓蒙が重要な課題となることから、行政や教育機関等と連携し、消費者向けの出前講座の一層の充実に取り組んでいる。

### (1)相談員向け出前講座の実施

全国の消費生活センターや社会福祉協議会などで行われる相談員向け研修へ講師を派遣し、「多重債務相談への相談対応と家計管理方法等」「多重債務におけるカウンセリング・対応の実務～生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント～」「カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について」等の研修や、消費者教育の担い手育成実践講座等を実施した。

### (2)消費者向け出前講座の実施

大学、成人、高齢者等への金銭管理等に関する出前講座や、全国の消費生活センターや社会福祉協議会などが主催する市民講座などに講師を派遣し、「中高年向け消費生活講座（金融トラブルの事例、被害防止等）」

「お金と上手につきあおう～金融トラブル被害に遭わないために～」 「その借金大丈夫ですか?日頃の備えと早めの相談を!」 「お金と賢く付き合ひましょう!～やりくり上手になるための家計管理術～」等の研修を実施した。

### (3)協会員向け出前講座の実施

協会員の依頼を受け、「カウンセリング手法を活用したお客さま対応」「新規従事者向け貸金業基礎講座」「貸金業におけるコンプライアンス」等の研修を実施した。

### (4)幅広いニーズに対応するための金銭教育プログラムの作成

様々な種類の出前講座に対応できるよう教育プログラム等を作成するとともに、「ローン・キャッシングQ & A BOOK」(毎年約20万部配布)を作成し配布した。

また、「ヤミ金融被害防止リーフレット」の改訂版を作成し、全国の都道府県警察等へ配布したほか、金融庁作成の多重債務問題に関する啓発用ポスター、パンフレットを協会員へ配布した。

さらに、各地で開催される消費者教育や啓発活動に関連する講演会、シンポジウム、キャンペーン等へ積極的に参加した。

### (5)平成30年度出前講座・講師派遣実績

#### 【協会員向け講座】

| 回  | 開催日    | 主催団体等                      | テーマ                                | 受講者数(人) |
|----|--------|----------------------------|------------------------------------|---------|
| 1  | 4月5日   | アルヒ株式会社                    | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 27      |
| 2  | 4月12日  | 株式会社サンステージ                 | カウンセリングの手法を用いた対応                   | 36      |
| 3  | 4月19日  | 株式会社サンステージ                 | カウンセリングの手法を用いた対応                   | 36      |
| 4  | 5月11日  | 株式会社セブン・カードサービス            | 新規従事者向け基礎講座                        | 28      |
| 5  | 5月17日  | 株式会社ジェイ・モーゲージバンク(2回)       | コンプライアンス研修(社員向け)                   | 94      |
| 6  | 5月18日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修スターター編                    | 13      |
| 7  | 5月25日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修スターター編                    | 12      |
| 8  | 5月29日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社(2回) | カウンセリング研修スターター編                    | 29      |
| 9  | 6月4日   | 株式会社優良住宅ローン                | 貸金業法に係る研修                          | 47      |
| 10 | 7月26日  | りそなカード株式会社                 | カウンセリング的アプローチ法                     | 19      |
| 11 | 8月2日   | りそなカード株式会社                 | カウンセリング的アプローチ法                     | 13      |
| 12 | 8月28日  | アイ・アール債権回収株式会社             | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 15      |
| 13 | 9月4日   | アイ・アール債権回収株式会社             | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 14      |
| 14 | 9月6日   | アイ・アール債権回収株式会社             | カウンセリング手法を活用したお客さま対応               | 12      |
| 15 | 9月11日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 16      |
| 16 | 9月12日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 17      |
| 17 | 9月20日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 16      |
| 18 | 9月21日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修実務者編                      | 15      |
| 19 | 11月7日  | アビオ債権回収株式会社                | カウンセリングを活用したお客様対応研修                | 12      |
| 20 | 11月7日  | エーアイトラスト株式会社               | ソーシャルレンディング事業の今後について               | 20      |
| 21 | 11月14日 | アビオ債権回収株式会社                | カウンセリングを活用したお客様対応研修                | 12      |
| 22 | 11月14日 | Jトラストカード株式会社               | カウンセリングの手法を用いた実務研修(初級)             | 8       |
| 23 | 11月14日 | Jトラストカード株式会社               | カウンセリングの手法を用いた実務研修(中級)             | 5       |
| 24 | 11月19日 | SBIエステートファイナンス株式会社         | 貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)       | 11      |
| 25 | 11月20日 | SBIエステートファイナンス株式会社         | 貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)       | 18      |
| 26 | 11月26日 | SBIエステートファイナンス株式会社         | 貸金業におけるコンプライアンス(個人情報・反社会的勢力)       | 18      |
| 27 | 1月18日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修(実力養成編)                   | 6       |
| 28 | 1月29日  | SMBC コンシューマーファイナンス株式会社     | カウンセリング研修(実力養成編)                   | 6       |
| 29 | 3月28日  | 株式会社一条住宅ローン                | 第1部 コンプライアンスとは/第2部 貸金業におけるコンプライアンス | 31      |
| 計  |        |                            |                                    | 606     |

#### 【協会員向け講座】(実務研修)

| 回 | 開催日   | 主催団体等              | テーマ                     | 受講者数(人) |
|---|-------|--------------------|-------------------------|---------|
| 1 | 9月14日 | 日本貸金業協会(参加協会員:7社)  | カウンセリングの手法を用いた実務研修【初級編】 | 10      |
| 2 | 11月9日 | 日本貸金業協会(参加協会員:11社) | カウンセリングの手法を用いた実務研修【中級編】 | 18      |
| 3 | 1月25日 | 日本貸金業協会(参加協会員:7社)  | カウンセリングの手法を用いた実務研修【上級編】 | 13      |
| 計 |       |                    |                         | 41      |

## 【一般・消費者・学生向け講座】

| 回  | 開催日   | 主催団体等                    | テーマ                            | 受講者数(人) |
|----|-------|--------------------------|--------------------------------|---------|
| 1  | 5月31日 | 日本大学商学部                  | ローンの特徴と役割                      | 183     |
| 2  | 6月7日  | 明治大学国際日本学部               | 貸金業界の現状                        | 26      |
| 3  | 6月8日  | 東京都生活学校連絡協議会             | お金についてはなしと金融トラブル事例と防止策について     | 52      |
| 4  | 7月3日  | 金城学院大学                   | 多重債務問題および貸金業協会の役割              | 8       |
| 5  | 9月25日 | 佐世保市消費生活センター             | 中高年向け消費生活講座(金融トラブルの事例、被害防止等)   | 21      |
| 6  | 9月28日 | 高松市市民政策局くらし安全安心課消費生活センター | お金と賢く付き合おう!～やりくり上手になるための家計管理術～ | 115     |
| 7  | 10月3日 | 山口市消費生活センター              | 金融知識の向上、金融トラブルの事例、被害防止         | 10      |
| 8  | 10月4日 | 明治大学国際日本学部               | ソーシャル・レンディング、個人信用情報            | 32      |
| 9  | 12月8日 | 宮崎県消費生活センター              | その借金大丈夫ですか?日頃の備えと早めの相談を!       | 32      |
| 10 | 12月9日 | 鳥取県消費生活センター              | お金と上手につきあおう～金融トラブル被害に遭わないために～  | 8       |
| 11 | 1月27日 | 栃木県下野市安全安心課              | トラブルと悪質商法                      | 90      |
| 12 | 2月15日 | 八王子消費生活センター(市民部消費生活センター) | やりくり上手になるための家計管理術～お金と賢く付き合おう～  | 17      |
| 小計 |       |                          |                                | 594     |

## 【相談員向け講座】

| 回  | 開催日    | 主催団体等                            | テーマ                                                | 受講者数(人) |
|----|--------|----------------------------------|----------------------------------------------------|---------|
| 1  | 6月1日   | 中国労働金庫                           | 多重債務相談におけるカウンセリング・対応の実務                            | 48      |
| 2  | 8月17日  | 大分県消費生活センター                      | 多重債務相談への相談対応と家計管理方法等                               | 22      |
| 3  | 8月22日  | 独立行政法人国民生活センター相談情報部              | カウンセリング等                                           | 30      |
| 4  | 8月23日  | 独立行政法人国民生活センター相談情報部              | カウンセリング等                                           | 12      |
| 5  | 9月28日  | 栃木県県民生活部くらし安全安心課                 | 多重債務におけるカウンセリング・対応の実務～生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイント～ | 25      |
| 6  | 10月25日 | 財務省東北財務局・青森財務事務所・青森県消費生活センター共同開催 | カウンセリング的アプローチを活用した債務相談対応                           | 20      |
| 7  | 10月30日 | 神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課          | 日本貸金業協会の役割について                                     | 79      |
| 8  | 11月12日 | 富山県生活環境文化部県民生活課                  | 多重債務相談におけるカウンセリングや相談対応について                         | 28      |
| 9  | 11月22日 | 岐阜県県民生活相談センター                    | 市町村多重債務問題実務担当者研修会                                  | 56      |
| 10 | 1月10日  | 広島市消費生活センター                      | 金融トラブル被害の実例紹介及び被害防止                                | 41      |
| 11 | 1月21日  | 財務省四国財務局高知財務事務所                  | 家計相談支援の実際について                                      | 33      |
| 12 | 2月21日  | 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会                 | カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について                        | 32      |
| 13 | 2月26日  | 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会                 | カウンセリングを活用した相談対応および家計相談について                        | 31      |
| 14 | 3月12日  | 財務省四国財務局                         | 家計相談支援の実際について                                      | 23      |
| 15 | 3月13日  | 財務省四国財務局徳島財務事務所                  | 家計相談支援の実際について                                      | 30      |
| 16 | 3月18日  | 川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター           | 多重債務者関係連絡会議研修会                                     | 16      |
| 17 | 3月28日  | 八王子消費生活センター(市民部消費生活センター)         | カウンセリングの手法を用いた相談対応                                 | 9       |
| 小計 |        |                                  |                                                    | 535     |

※過去の実績につきましては、日本貸金業協会 Web サイト(一般のみなさまへ⇒金融・金銭教育⇒講師派遣・出前講座制度のご案内)をご覧ください。

## 2 調査・研究活動

### (1)調査研究活動の概要

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

| 実施機関             | 実施内容                       | 対象        | 備考           |
|------------------|----------------------------|-----------|--------------|
| 平成30年7月～平成30年8月  | 資金需要者向け調査(※インターネットを利用した調査) | 借入経験のある個人 | 平成30年9月28日公表 |
| 平成30年12月～平成31年1月 | 貸金業者向け調査(※郵送/インターネットメール)   | 協会員・非協会員  | 平成31年3月29日公表 |
| 平成30年4月～平成31年3月  | 月次実態調査(※平成31年3月末現在53社)     | 協会員       | 毎月公表         |

### (2)調査結果の公表

- 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、「資金需要者等の現状と動向に関する調査結果報告」「貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告」として公表した。
- 貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。
- 平成29年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題等を掲載した「平成29年度年次報告書」を平成30年8月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

## Ⅲ. 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、平成30年度は13回目となる資格試験を実施した。

利用者の利便性向上を図るため、Webサイトのレスポンスデザイン化を実施し、スマートフォン等からの受験申込の受付を開始した。

また、平成28年9月28日に登録講習機関の登録の更新（登録期間：平成28年10月1日～令和元年9月30日まで）を受け、平成30年度は、平成27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た者を主たる対象者として、全国12地域で45回の貸金業務取扱主任者講習を実施した。

さらに、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安全に実施した。

#### ■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に）を配置し、貸金業の業務に従事する者に対する助言・指導等を通じて貸金業者の法令遵守の徹底を図る制度に改正されました。

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

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

更に、貸金業者は、貸金業務取扱主任者の機能が十分に発揮される態勢が整備されているか、内部管理部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  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 1  | 0     | 1  |
|        | 組合せ  | 2       | 0     | 1      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 全体   | 12      | 18    | 8      | 4     | 3       | 2     | 2     | 1     | 25 | 25    | 50 |
| 第2回試験  | 4択   | 14      | 16    | 5      | 6     | 2       | 2     | 0     | 1     | 21 | 25    | 46 |
|        | 個数   | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 2     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 組合せ  | 0       | 0     | 1      | 0     | 1       | 0     | 0     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 全体   | 14      | 16    | 6      | 6     | 3       | 2     | 2     | 1     | 25 | 25    | 50 |
| 第3回試験  | 4択   | 9       | 17    | 8      | 5     | 1       | 2     | 0     | 2     | 18 | 26    | 44 |
|        | 個数   | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 穴埋め  | 1       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 組合せ  | 2       | 0     | 0      | 0     | 2       | 0     | 0     | 0     | 4  | 0     | 4  |
|        | 全体   | 12      | 17    | 8      | 5     | 3       | 2     | 1     | 2     | 24 | 26    | 50 |
| 第4回試験  | 4択   | 10      | 18    | 7      | 4     | 1       | 2     | 1     | 0     | 19 | 24    | 43 |
|        | 個数   | 1       | 0     | 1      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 2  | 0     | 2  |
|        | 組合せ  | 1       | 0     | 1      | 0     | 0       | 0     | 1     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 全体   | 12      | 18    | 9      | 4     | 2       | 2     | 3     | 0     | 26 | 24    | 50 |
| 第5回試験  | 4択   | 6       | 11    | 6      | 6     | 1       | 1     | 0     | 0     | 13 | 18    | 31 |
|        | 個数   | 2       | 0     | 1      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 1       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 3  | 0     | 3  |
|        | 組合せ  | 6       | 1     | 2      | 0     | 1       | 0     | 1     | 0     | 10 | 1     | 11 |
|        | 全体   | 15      | 12    | 9      | 6     | 4       | 1     | 3     | 0     | 31 | 19    | 50 |
| 第6回試験  | 4択   | 5       | 10    | 8      | 6     | 0       | 2     | 1     | 1     | 14 | 19    | 33 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 8       | 0     | 1      | 0     | 2       | 0     | 1     | 0     | 12 | 0     | 12 |
|        | 全体   | 17      | 10    | 9      | 6     | 3       | 2     | 2     | 1     | 31 | 19    | 50 |
| 第7回試験  | 4択   | 7       | 11    | 6      | 8     | 0       | 2     | 1     | 1     | 14 | 22    | 36 |
|        | 個数   | 4       | 0     | 0      | 0     | 1       | 0     | 0     | 0     | 5  | 0     | 5  |
|        | 穴埋め  | 0       | 0     | 0      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0  | 0     | 0  |
|        | 組合せ  | 5       | 0     | 1      | 0     | 2       | 0     | 1     | 0     | 9  | 0     | 9  |
|        | 全体   | 16      | 11    | 7      | 8     | 3       | 2     | 2     | 1     | 28 | 22    | 50 |
| 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 |

※各科目共、「適切」な問題の後に「適切でない」問題を出題しています。

※出題問題及び正答は、協会Webサイトに掲載していますのでご確認ください。

#### (5)試験結果開示サービスの利用状況

平成30年度試験結果に関する受験者からの開示請求件数は、3月31日現在、2,264件となりました。

※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）をインターネットから無料で照会できるサービスを実施しています。

### 3. 登録講習の実施

#### (1) 講習の実施

##### ① 開催日別実施結果

| 実施日   | 実施場所 | 受講申込者数(名) | 受講者数(名) | 受講率(%) | 修了者数(名) | 実施日          | 実施場所 | 受講申込者数(名) | 受講者数(名) | 受講率(%) | 修了者数(名) |
|-------|------|-----------|---------|--------|---------|--------------|------|-----------|---------|--------|---------|
| 5月15日 | 東京   | 416       | 413     | 99.3   | 413     | 8月28日        | 熊本   | 137       | 134     | 97.8   | 134     |
| 5月22日 | 東京   | 392       | 391     | 99.7   | 391     | 8月30日        | 東京   | 309       | 300     | 97.1   | 300     |
| 5月25日 | 東京   | 408       | 403     | 98.8   | 403     | 9月4日         | 東京   | 512       | 502     | 98.0   | 502     |
| 5月29日 | 東京   | 309       | 307     | 99.4   | 306     | 9月14日        | 福岡   | 490       | 485     | 99.0   | 485     |
| 5月31日 | 大阪   | 339       | 337     | 99.4   | 337     | 9月19日        | 大阪   | 535       | 530     | 99.1   | 530     |
| 6月5日  | 東京   | 428       | 423     | 98.8   | 423     | 9月25日        | 東京   | 440       | 432     | 98.2   | 432     |
| 6月7日  | 東京   | 424       | 420     | 99.1   | 420     | 9月27日        | 東京   | 457       | 440     | 96.3   | 440     |
| 6月12日 | 福岡   | 464       | 462     | 99.6   | 462     | 10月2日        | 高松   | 94        | 92      | 97.9   | 92      |
| 6月15日 | 東京   | 422       | 417     | 98.8   | 417     | 10月4日        | 東京   | 434       | 430     | 99.1   | 430     |
| 6月19日 | 大阪   | 305       | 304     | 99.7   | 304     | 10月9日        | 札幌   | 151       | 149     | 98.7   | 149     |
| 6月21日 | 東京   | 424       | 417     | 98.3   | 417     | 10月15日       | 名古屋  | 303       | 302     | 99.7   | 302     |
| 7月3日  | 沖縄   | 109       | 107     | 98.2   | 107     | 10月23日       | 大阪   | 416       | 410     | 98.6   | 410     |
| 7月6日  | 名古屋  | 456       | 454     | 99.6   | 454     | 10月25日       | 東京   | 423       | 414     | 97.9   | 414     |
| 7月10日 | 仙台   | 334       | 332     | 99.4   | 332     | 10月30日       | 東京   | 106       | 103     | 97.2   | 103     |
| 7月12日 | 大阪   | 580       | 572     | 98.6   | 572     | 11月1日        | 東京   | 419       | 411     | 98.1   | 411     |
| 7月17日 | 東京   | 250       | 245     | 98.0   | 245     | 11月8日        | 広島   | 131       | 127     | 96.9   | 127     |
| 7月18日 | 高松   | 167       | 166     | 99.4   | 166     | 12月6日        | 東京   | 424       | 410     | 96.7   | 410     |
| 7月19日 | 広島   | 230       | 228     | 99.1   | 228     | 12月11日       | 仙台   | 149       | 145     | 97.3   | 145     |
| 7月24日 | 札幌   | 255       | 253     | 99.2   | 253     | 12月18日       | 福岡   | 224       | 216     | 96.4   | 216     |
| 7月31日 | 東京   | 446       | 439     | 98.4   | 439     | 1月22日        | 東京   | 426       | 410     | 96.2   | 410     |
| 8月7日  | 金沢   | 111       | 111     | 100.0  | 111     | 1月25日        | 大阪   | 246       | 237     | 96.3   | 237     |
| 8月21日 | 高崎   | 124       | 124     | 100.0  | 124     | 2月21日        | 東京   | 362       | 352     | 97.2   | 352     |
| 8月23日 | 東京   | 473       | 465     | 98.3   | 465     | 平成30年度計(45回) |      | 15,054    | 14,821  | 98.5   | 14,820  |

##### ② 開催場所別実施結果

| 開催場所    | 実施回数 | 受講者(名) | 修了者数(名) | 構成比率(%) |
|---------|------|--------|---------|---------|
| 札幌      | 2    | 402    | 402     | 2.7     |
| 仙台      | 2    | 477    | 477     | 3.2     |
| 高崎      | 1    | 124    | 124     | 0.8     |
| 東京      | 22   | 8,544  | 8,543   | 57.6    |
| 名古屋     | 2    | 756    | 756     | 5.1     |
| 金沢      | 1    | 111    | 111     | 0.7     |
| 大阪      | 6    | 2,390  | 2,390   | 16.1    |
| 高松      | 2    | 258    | 258     | 1.7     |
| 広島      | 2    | 355    | 355     | 2.4     |
| 福岡      | 3    | 1,163  | 1,163   | 7.8     |
| 熊本      | 1    | 134    | 134     | 0.9     |
| 沖縄      | 1    | 107    | 107     | 0.7     |
| 計(12地域) | 45   | 14,821 | 14,820  |         |

##### ③ 受講者の受講回数別内訳 ※ ( ) は構成比率

| 初回               | 2回目             | 3回目               | 4回以上          | 受講者計   |
|------------------|-----------------|-------------------|---------------|--------|
| 1,798<br>(12.1%) | 1,414<br>(9.5%) | 11,507<br>(77.6%) | 102<br>(0.7%) | 14,821 |

※当年度に2回以上受講した者を含む。



#### ④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】        | 17:30～17:50 | 修了証明書の交付等                  |                                                                                                                                                                   |

#### ⑤講習教材

平成30年度講習では、①講習テキスト、②実務の手引き、③関係法令集、④関係法令集別冊：個人情報保護法関係（平成29年5月30日施行）⑤講義用ビデオを制作し講習教材とした。

①～⑤は平成29～31年度講習の教材となります。

④の別冊法令集には、個人情報保護委員会から公表されたガイドライン4編及び金融分野におけるガイドライン、パブリックコメントの回答等、個人情報保護法の関係資料をとりまとめ収録した。

また、上記以外に講習テキストの補完を目的として、平成30年度講義補助資料を作成するとともに、補助資料の別冊として令和2年4月1日に施行される民法の一部を改正する法律（債権法改正）についての解説書を作成した。

#### ⑥講習会場における質疑応答

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いる。

平成30年度講習では、331件の質問があり会場講師が回答を行った。

## (2)令和元年度講習の開催計画の公表と受講対象者への案内

### 受講対象者（主任者登録の更新対象者）への案内書面の発送等

|                                                                                                                                                                                                  |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>○更新対象者（5,114名）へのご案内</p> <p>令和元年度登録講習の受講対象者の方（※）に対し<br/>「貸金業務取扱主任者の登録有効期限と令和元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/>平成28年11月1日～平成29年10月31日に主任者登録を受けた方<br/>（令和元年10月31日～令和2年10月30日に有効期限を迎える方）</p> | <p>（発送日）<br/>1月30日（水）</p> |
| <p>○講習受講要領の公表</p> <p>・令和元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。</p>                                                                                                                          | <p>2月12日（火）</p>           |
| <p>○受講申込の受付の開始</p> <p>・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）</p>                                                                                                   | <p>2月18日（月）</p>           |

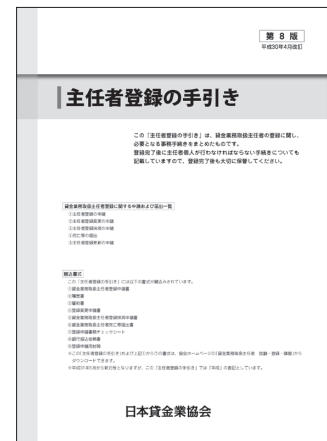
※平成30年12月14日、登録更新対象者のうちマイページ登録者（1,790名）に、通知文郵送のため住所等の変更があれば届く  
願いたい旨のメール案内を送信。

※同日、団体申込責任者（2,092名）に、団体所属の対象者への上記内容の周知をメールにて依頼した。

## 4. 主任者登録の実施

### (1)主任者登録に関する事務手続等の周知

- 平成30年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- 平成30年度試験合格者に合格証書とともに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。
- 主任者登録の更新には、主任者講習の受講が義務付けられている。平成  
30年度の最終の講習（平成31年2月21日）から令和元年度の初回講習（令  
和元年5月21日）までの約3ヶ月間、講習不開催の期間があるため、主任  
者登録の更新漏れを起こさないよう、注意文書を本協会Webサイト及び協  
会報に掲載し、注意喚起を行った。



### (2)主任者登録に関する事務処理状況

平成30年4月1日から平成31年3月31日までの主任者登録に関する事務処理件数は以下の通り。

（単位：件）

|            |        |
|------------|--------|
| 登録申請書受理件数  | 15,460 |
| 登録完了通知発送件数 | 2,560  |
| 更新完了通知発送件数 | 11,740 |
| 登録拒否件数     | 1      |
| 登録変更件数     | 1,836  |
| 登録取消件数     | 1      |
| 登録抹消件数     | 3,834  |

### (3)主任者の登録と更新の状況

平成31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26,606名です。

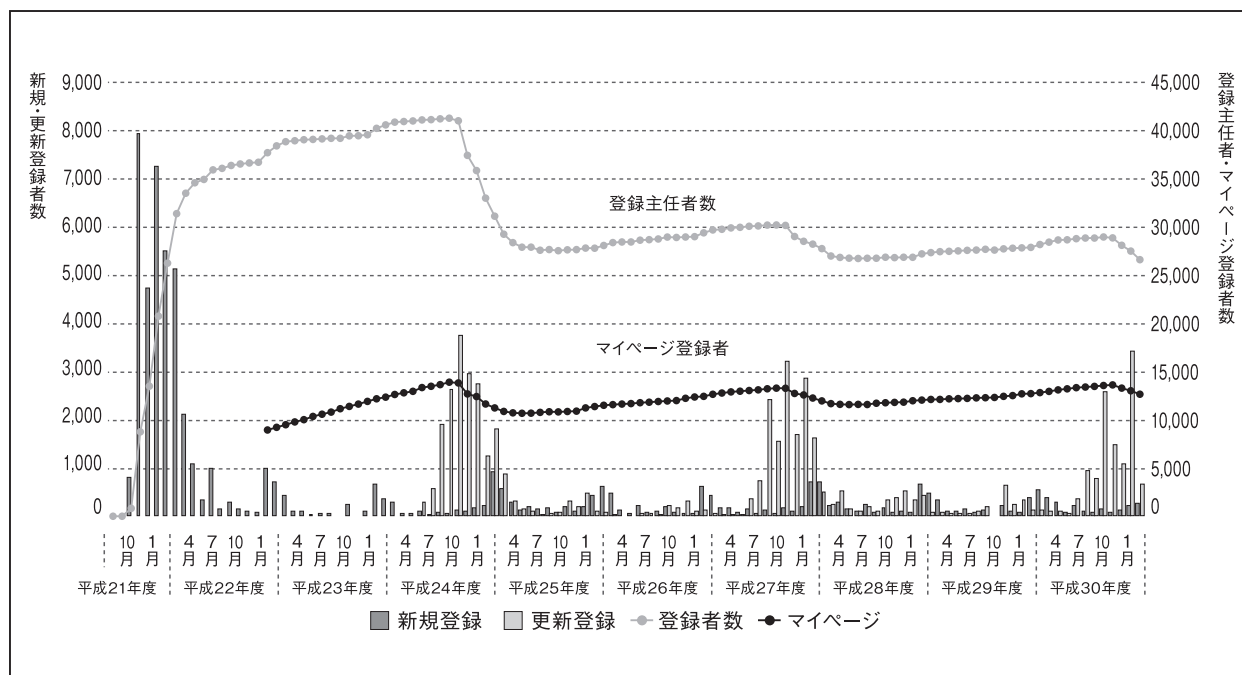
(単位:件)

|                | 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 | 平成<br>30年度 |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 登録件数<br>(更新以外) | 20,749     | 16,952     | 2,525      | 1,697      | 3,510      | 2,706      | 2,439      | 2,928      | 2,203      | 2,560      |
| 更新件数           | 0          | 0          | 0          | 16,127     | 4,561      | 1,234      | 14,649     | 3,869      | 2,026      | 11,740     |
| 登録抹消件数         | 1          | 6          | 3          | 8,935      | 8,702      | 1,111      | 3,611      | 3,939      | 1,530      | 3,834      |

※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限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:名)



### (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有効情報の提供手段として、マイページ登録を推進した。

|           | 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 | 平成31年<br>3月末 |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 登録主任者数    | 37,708名      | 40,219名      | 32,988名      | 27,796名      | 29,391名      | 28,219名      | 27,208名      | 27,881名      | 26,606名      |
| マイページ登録者数 | 8,945名       | 12,179名      | 11,641名      | 11,375名      | 12,433名      | 12,258名      | 12,046名      | 12,716名      | 12,654名      |
| 登録率       | 23.7%        | 30.3%        | 35.3%        | 40.9%        | 42.3%        | 43.4%        | 44.3%        | 45.6%        | 47.6%        |

#### ②マイページ掲載資料の拡充

主任者活動の支援策として主任者から要望が多い事項について、平成25年9月からマイページ（主任者専用サイト）に関係資料の掲載を開始し、定期的に更新を行っている。

平成29年度末の更新においては、スマートフォン等モバイル端末から外部リンク先情報の照会・取得を可能とする機能の拡充を実施した。

※主任者への告知は、更新の都度、Webサイトにおいて告知するとともに、マイページ登録者及び団体責任者宛てに案内メールを送信。

## ＜マイページに掲載している関係資料＞

### A. 貸金業法の改正動向と貸金業者の活動状況に関する情報

#### ① 貸金業法及び関係法令の改正動向

| 資料No | タイトル                   | 概要                                                                                                                    |
|------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1-1 | 貸金業法及び関係法令等の改正状況       | 「関係法令集」(平成23年1月27日第1版発行)に収録している貸金業法等の発行日以降の改正の概要について、公布・公表日順に改正の要点等を記載し、当該改正の公表箇所リンクを張った資料。                           |
| A1-2 | 貸金業法施行令及び貸金業法施行規則の改正状況 | 平成25年4月以降に金融庁から公表されパブリックコメントに付された貸金業法施行令及び貸金業法施行規則の一部改正について、その内容を抜粋した資料。(パブリックコメントを含む。)                               |
| A1-3 | 「貸金業者向けの総合的な監督指針」の改正状況 | 平成25年5月以降に金融庁から公表されパブリックコメントに付された「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正について、その内容を抜粋した資料。(パブリックコメントを含む。)                               |
| A1-4 | パブリックコメントの概要とその回答      | 貸金業法第2段階施行時の施行規則等の一部改正に伴うパブリックコメントの結果(平成19年11月2日公表)から、関係法令等の直近の改正までのパブリックコメントの概要とその回答について、分野毎の項目に分類し整理した資料。(全4冊、171頁) |

#### ② 検査結果事例・法令等違反の届出の状況

| 資料No | タイトル                 | 概要                                                                                                                                               |
|------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A2-1 | 金融検査結果事例集(金融庁)       | 金融庁が公表している「金融検査結果事例集」のうち、貸金業者に関する事例を抜粋した資料。金融庁が、平成26事務年度行ったオンサイト・モニタリングの結果(個別の指摘事例等)について、現状においても引き続き有用と思われる既存事例とともに整理し、新たな金融検査結果事例集として策定・公表したもの。 |
| A2-2 | 協会監査における指摘内容及び改善指導内容 | 日本貸金業協会の協会員に対する監査結果として協会の年次報告書等に掲載した、監査の指摘内容及び改善指導の概要。                                                                                           |
| A2-3 | 協会への法令等違反届出事案数の推移    | 協会員が協会の定めに従い届け出た法令等違反届出について、届出事案数の推移を該当条文等別に一覧にした資料。                                                                                             |
| A2-4 | 平成28年度実地監査指摘事例集      | 平成28年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)                                                                        |
| A2-5 | 平成27年度実地監査指摘事例集      | 平成27年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)                                                                        |
| A2-6 | 平成26年度実地監査指摘事例集      | 平成26年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)                                                                        |

#### ③ 金融ADR・苦情等の受付の状況

| 資料No | タイトル                           | 概要                                                                                                                                         |
|------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A3-1 | 紛争解決手続終結事案(日本貸金業協会)            | 貸金業に関する指定紛争解決機関である「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」が「紛争解決手続終結事案」として、年度別に紛争の概要、紛争解決の状況等について公表している全28事例を掲載。                                           |
| A3-2 | 苦情処理終結事案(日本貸金業協会)              | 貸金業務に関連する借入れや返済のご相談、貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決の窓口である「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」が「苦情処理終結事案」として、類型別に申立内容、処理結果等について公表しているもの。平成23年度からの全37事例を掲載。 |
| A3-3 | 貸金業者に係る苦情・相談等の受付状況の推移(日本貸金業協会) | 日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターにおいてとりまとめ、年次報告書に掲載している「苦情内容別推移」及び「相談内容別推移」について、平成22年度以降の推移を確認できる資料。                                                  |
| A3-4 | 貸金業に関する利用者からの相談事例等(金融庁)        | 金融庁の金融サービス利用者相談室が四半期ごとに公表している「『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」の「5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」の「(4)貸金等に関する相談事例及びアドバイス等」に掲載されている事例。               |
| A3-5 | 貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移(金融庁)        | 金融庁から毎年5月末に公表される「貸金業関係資料集」のうち、「8. 金融庁・財務局・都道府県に寄せられた貸金業者に係る苦情等(苦情、相談・照会)件数」について、平成23年度以降の推移を確認できる資料。                                       |

#### ④ 貸金業に関する判例・法令解釈等

| 資料No | タイトル                    | 概要                                                                                           |
|------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| A4-1 | 貸金業に関する最高裁判所の主な判決一覧     | 昭和37年から直近までの最高裁判決のうち、貸金業に関する主な判決についての争点別分類一覧表(当該判決の位置付けの確認)。                                 |
| A4-2 | 貸金業に関する主な最高裁判例(要旨)      | 昭和37年から直近までの最高裁判決のうち、貸金業に関する主な判決の要旨、関係法条等を掲載し、判決本文にリンクを張った資料。                                |
| A4-3 | 国民生活センターの貸金業に関する公表事例    | 独立行政法人 国民生活センターから公表されている「消費者問題の判例集」のうち、貸金業に関する事例を抜粋した資料。全18事例をテーマ別に分類。                       |
| A4-4 | 国民生活センターの消費者契約法に関する公表事例 | 独立行政法人 国民生活センターから公表されている「消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例」のうち、貸金業に係る事例を抜粋した資料。全19事例を消費者契約法の条項別に分類。 |
| A4-5 | ノアアクションレター…一般的な法令解釈     | 金融庁から公表されている法令適用事前確認手続(ノアアクションレター制度ほか)及び一般的な法令解釈に係る書面照会手続の概要と公表されている照会文書及び回答文書にリンクを張った資料。    |

## B. 関係法令等の改正動向に関する情報

| 資料No | タイトル              | 概 要                                                                                                                                               |
|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B 1  | 関係法令等の改正状況        | 「関係法令集」(平成23年1月27日第1版発行)に収録している関係法令等(利息制限法、出資法、消費者契約法、犯罪収益移転防止法等)の発行日以降の改正の概要について、公布・公表日順に改正の要点等を記載し、当該改正の公表箇所にリンクを張った資料。                         |
| B 2  | 犯罪収益移転防止法の改正(3段表) | 平成28年10月1日に施行された犯罪収益移転防止法(平成26年法律第117号)及び平成27年9月18日に警察庁からパブリックコメント結果が公表された同法施行令、同法施行規則(附則含む)の改正箇所が判る3段組資料。<br>※平成29年以降の改正状況については、上記「B1」資料を参照ください。 |

## C. 多重債務者対策等に関する情報

| 資料No | タイトル                     | 概 要                                                                                                                                                                                               |
|------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C 1  | 多重債務者問題懇談会関係資料           | 多重債務者対策として取り組むべき施策等を検討するため、平成24年9月に新たに設置された「多重債務者問題及び消費者向け金融に関する懇談会」関係資料の公表箇所にリンクを張った資料。(平成29年12月5日第10回開催まで)                                                                                      |
| C 2  | 多重債務の発生防止に向けた支援(日本貸金業協会) | 日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターによる多重債務の未然防止及び多重債務の早期発見とその解決に向けた支援の概要に関する資料。                                                                                                                                |
| C 3  | 生活困窮者自立支援制度の関係資料         | 厚生労働省が所管する生活困窮者自立支援制度(生活困窮者自立支援法:平成25年法律第105号)の概要とその実施状況に関する資料の公表箇所にリンクを張った資料。<br>※本制度は、生活保護受給者以外の生活困窮者への支援の抜本的強化を目的とし、社会保障制度等の雇用を通じた安全網(第1のセーフティネット)と生活保護(第3のセーフティネット)との間の第2のセーフティネットと位置づけられている。 |

## D. 金融リテラシーの向上に関する情報

| 資料No | タイトル                                        | 概 要                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D1-1 | 金融経済教育推進会議の「金融リテラシー・マップ」                    | 1. 金融経済教育研究会報告書(2013年4月公表)の概要説明と当研究会の議事録等にリンクを張った資料。<br>2. 金融広報中央委員会から公表(2015年6月)されている、「生活スキルとして最低限身に付けるべき金融リテラシー(お金の知識・判断力)」の内容に関する説明資料。<br>※「最低限身に付けるべき金融リテラシー」は、「家計管理」「生活設計」「金融知識及び金融経済事情の理解と適切な金融商品の利用選択」「外部の知見の適切な活用」の4分野に分かれる。         |
| D1-2 | 金融リテラシー・マップの概要と「ローン・クレジット」に関する事項            | 金融リテラシー・マップの主な内容及び「全年齢層を通じて習得すべきスタンダード」のうち、「ローン・クレジット」に関する事項を抜粋した資料。                                                                                                                                                                         |
| D 2  | 金融広報中央委員会の金融リテラシー調査結果                       | 金融広報中央委員会が平成28年2～3月、18歳以上の個人の金融リテラシーの現状を把握するために実施したインターネット調査の結果にリンクを張った資料。「金融リテラシー・マップ」の体系を踏まえた初の大規模調査で、属性(性別、年齢、年収、居住地等)分類、海外調査との比較、金融力調査(2011年度)との比較等がある。                                                                                  |
| D 3  | 消費者及び指導者向けの金融リテラシー教材(金融広報中央委員会、金融庁、日本貸金業協会) | 1. 金融広報中央委員会から公表されている金融リテラシーの向上・推進のための各種資料の中から、指導者向け教材、生活設計・家計管理・消費生活に関する分野の実践事例集、年代層別資料のうち一部を抜粋しリンクを張った資料。('きみはリッチ?～多重債務に陥らないために～')の内容紹介等)<br>2. 金融庁から公表されている金融リテラシー向上のための資料。<br>3. 日本貸金業協会が公表している消費者向けガイドブック及び家計管理診断・消費者行動診断ツールにリンクを張った資料。 |
| D4   | ゆうちょ財団の「くらしと生活設計に関する調査報告書」の「金融の知識」から        | 1. 一般財団法人 ゆうちょ財団は、個人金融に関する調査・研究に役立てることを目的としてアンケート調査を行い、「くらしと生活設計に関する報告書」を公表している。第1回調査(2013年)、第2回調査(2014年)、第3回調査(2016年)<br>2. 2016年11月～12月に実施された第3回調査の「金融の知識」に関する調査結果資料から一部を抜粋。<br>(※ゆうちょ財団のアンケート調査については、「E4」を参照ください。)                        |
| D5   | ゆうちょ財団の「季刊 個人金融」の内容紹介                       | 一般財団法人 ゆうちょ財団が発行する季刊誌「季刊 個人金融」2017年秋号には「家計の借入をめぐる課題」について特集記事が組まれており、個人向け無担保ローン市場の諸問題について分析・考察がなされている。掲載論文のうち、貸金業に関係する3氏の論文にリンクを張った資料。                                                                                                        |

## E. 各種アンケート調査結果等に関する情報

| 資料No  | タイトル                                  | 概要                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E 1   | 金融庁が実施したアンケート調査結果                     | 金融庁が実施した、①改正貸金業法の完全施行後の実態把握の一環として、貸金業を利用している一般消費者の意識等に係る調査、②地域経済における金融機能の向上に関する調査研究、③主要国の上限金利規制に関する調査の結果にリンクを張った資料。                                                                                                                       |
| E 2   | 日本貸金業協会が実施したアンケート調査結果                 | 日本貸金業協会が平成22年以降に資金需要者及び貸金業者を対象として実施した「貸金業が担う資金供給機能等の現状と動向」、「資金需要者等の借入れに対する意識や行動」等のアンケート調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。                                                                                                                               |
| E 3-1 | 家計の金融行動に関する世論調査①<br>二人以上世帯（金融広報中央委員会） | 金融広報中央委員会（Webサイト：「知るぽると」）から公表されている、「家計の金融行動に関する世論調査」のうち、平成22年～平成29年の二人以上世帯の5種類の調査結果資料の公表箇所にリンクを張った資料。（調査結果一括ファイル、単純集計ファイル、時系列ファイル、分類別ファイル、設問間クロス集計）                                                                                       |
| E 3-2 | 家計の金融行動に関する世論調査②<br>単身世帯（金融広報中央委員会）   | 金融広報中央委員会（Webサイト：「知るぽると」）から公表されている、「家計の金融行動に関する世論調査」のうち、平成22年～29年の単身世帯の5種類の調査結果資料の公表箇所にリンクを張った資料。（調査結果一括ファイル、単純集計ファイル、時系列ファイル、分類別ファイル、設問間クロス集計）                                                                                           |
| E 4   | ゆうちょ財団の家計に関するアンケート調査結果                | 1. 一般財団法人ゆうちょ財団が、家計の金融に関する調査・研究に役立てることを目的として実施している各種調査のうち、「家計と貯蓄に関する調査」にリンクを張った資料。<br>第1回調査（2013年）、第2回調査（2015年）、第3回調査（2018年）<br>2. 「くらしと生活設計に関する調査報告書」は、クレジットカード、カードローン、消費者金融の利用経験や利用者の生活の変化等のアンケート項目がある。<br>（※アンケート調査については、「D4」を参照ください。） |
| E 5   | 日本銀行、家計経済研究所から公表されている調査結果             | 1. 日本銀行が、金融・経済環境の変化がもたらす生活者の意識や行動への影響、生活実感を把握し金融政策や業務運営の参考とするため、平成5年から毎年（4回）実施している「生活意識に関するアンケート調査」の公表箇所にリンクを張った資料。<br>2. 公益財団法人家計経済研究所が、平成5年から実施している「消費生活に関するパネル調査」の概要に関する資料。                                                            |

## F. 家計に係る各種統計資料・その他

| 資料No  | タイトル                          | 概要                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F 1   | 「家計調査」(総務省統計局)                | 総務省統計局が四半期毎に公表する「家計調査」(貯蓄・負債編)は、二人以上世帯の貯蓄現在高・負債現在高等を世帯の年間収入階級及び職業別に調べることができる。調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。                                                                                                    |
| F 2-1 | 「全国消費実態調査」①<br>二人以上世帯（総務省統計局） | 総務省統計局が5年ごとに実施している「全国消費実態調査」は、世帯を対象として、家計の収入・支出及び貯蓄・負債、耐久消費財、住宅・宅地などの家計資産を総合的に調査している。二人以上世帯を対象とした調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。                                                                                |
| F 2-2 | 「全国消費実態調査」②<br>単身世帯（総務省統計局）   | 総務省統計局が5年ごとに実施している「全国消費実態調査」は、世帯を対象として、家計の収入・支出及び貯蓄・負債、耐久消費財、住宅・宅地などの家計資産を総合的に調査している。単身世帯を対象とした調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。                                                                                  |
| F 3   | 「労働力調査」「就業構造基本調査」(総務省統計局)     | 1. 労働力調査は、統計法に基づく基幹統計『労働力統計』を作成するための統計調査であり、我が国における就業及び不就業の状態を明らかにするための基礎資料を得ることを目的としている。調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。<br>2. 就業構造基本調査は、国民の就業及び不就業の状態を調査し、全国及び地域別の就業構造に関する基礎資料を得ることを目的とする。調査結果の公表箇所にリンクを張った資料。 |
| F 4   | 「国民生活基礎調査」(厚生労働省)             | 厚生労働省は、昭和61年から毎年実施する調査と3年ごとの大規模調査で国民生活の基礎的事項について調査し、結果を「国民生活基礎調査」として公表している。国民生活基礎調査の結果の概要の公表箇所にリンクを張った資料。                                                                                            |
| F 5   | 「所得再分配調査」(厚生労働省)              | 所得再分配調査は、昭和37年度以降、概ね3年に一度の周期で実施しており、社会保障制度における給付と負担、租税制度における負担が所得の分配にどのような影響を与えているかを明らかにし、社会保障施策の浸透状況、影響度を調査し、今後における施策立案の基礎資料を得ることを目的としている。平成26年度の調査結果の概要の公表箇所にリンクを張った資料。                            |
| F 6   | 「厚生労働白書」(厚生労働省)               | 「厚生労働白書」の概要の公表箇所にリンクを張った資料。<br>家計の動向に関する参考として、「国民生活と社会保障（平成29年白書）」を一部抜粋した。                                                                                                                           |
| F 7   | 「人事・労務管理に関する基礎実務の手引き」         | 人事・労務管理上の基本的テーマについて、ケーススタディ形式で関係法令の要点を解説した資料。「従業員の雇用を巡る諸問題」(6テーマ)及び「派遣労働者・契約社員等を巡る諸問題」(2テーマ)に関する基礎実務の手引き（2018年度版）。                                                                                   |

## IV. 各種建議要望

貸金業界の適切な資金供給機能の確保と  
資金需要者保護のために

## 1 平成31年度政府税制改正に関する要望

貸金業界は、消費者向けや事業者向けの多様な資金需要に応じた利便性の高い金融商品を提供することにより、我が国の金融システムにおいて、預金取扱金融機関を補完する重要な役割を果たしている。

特に最近ではFinTech系の貸金業者の参入が目立ち、その中でもソーシャルレンディングは、改正貸金業法の施行により激減した従来の事業者向け貸金業者の穴を埋める、新しい形での事業者金融として期待されている。

しかしながら、平成18年から続く利息返還請求は今なお収束せず、貸金業界を取り巻く環境は依然厳しい状況が続いている。それに加え、顧客情報管理態勢の整備など、サイバーセキュリティ対策や次々に必要となる新たなシステム整備など、貸金業者のコスト負担は増加の傾向にある。そのような中で、都市部の大手貸金業者や新興の貸金業者と、地方の小規模で従来型の貸付を行う貸金業者との間で二極構成がみられるようになり、地方の地元資金需要を担う小規模貸金業者は年々衰退の傾向にある。

貸金業者に対しては、これまで貸倒引当金の措置を除き特段の税制措置は講じられてこなかったが、先に述べたような現状を踏まえれば、さらに税制のあり方を検討する余地は十分にあると考えられる。

具体的には、ソーシャルレンディングをさらに推進するためには、その資金調達面である投資家への税制面の対応は喫緊の課題であると考ええる。

また、貸金業界に特有の利息返還による納付済み租税に対する救済措置は、税の公平性を担保するものと考ええる。

さらに、庶民金融の基本である消費者向け貸付けにおける破産債権に係る税制と会計のあり方については、実態を踏まえて一層の整理を行う必要があると考ええる。

このような観点から、貸金業界の適切な資金供給機能の確保と資金需要者保護のための税制のあり方に対する要望をする。

## (1) ソーシャルレンディングの活性化のための税制措置の見直し

改正貸金業法施行以降大幅に数を減らしている事業者向け貸金業の穴を埋めるばかりでなく、投資者・資金需要者双方のメリットにより社会的に認められつつあるソーシャルレンディングをさらに活性化させるため、投資者の配当については申告分離課税を認めていただきたい。

## (2) 利息返還に係る特例措置の適用

平成18年1月の最高裁判所の判決以降、利息返還請求は著しく増加し、13年経過してなお収束が見られないばかりか、既に完済した過去の債務者からの請求が半数を超えている。累計の損失額は、業界全体として7.2兆円余りとなっている。

これら返還した利息は、過去それぞれの受取年度において益金として計上し納税を行ったものであるが、現行の税法では、過納法人税の還付などの救済を求めることができないため、繰越控除により帰納税額分の取戻しを行っていたが、繰越控除が50%に縮小されたため、取戻しにも制限が加えられ、税負担の不公平感は否めないものとなっている。

このような実態を踏まえ、利息返還に係る損失については、通常の欠損とは別に、全額の繰越控除を認めていただく特例措置を講じていただきたい。

### (3)破産債権の取扱いの見直し

個人の債務者が破産手続開始の申立てを行った場合、実際にはそのほとんどが回収できないことから、会計上は全額損金に計上している。一方、税務上、形式基準として認められている貸倒引当金の繰入限度額は債権金額の50%までとなっているため、早期に損金算入することが困難な状況になっており、純資産の減少につながっている。

このような実態を踏まえ、会計上と税務上の差異を解消して手続きの整合性を図り、金融機関の自己資本を強化するためにも、税務上の貸倒引当金の繰入限度額を100%に引き上げていただきたい。

### (4)小規模貸金業者のシステム投資促進のための措置

貸金業者の7割余りを占める小規模貸金業者にとっては、情報管理態勢の構築など安全管理体制の確立や、反社会的勢力の排除への取り組みなど、システム化が必要な対応が、その事業規模に比して過大な負担となっているのが現状である。

このような実態を踏まえ、小規模貸金業者にシステム投資を促進させるための必要な減税措置をとっていただきたい。

### (5)個人の貸金業者の活動を支援し、事業継承を促進するための税の優遇措置

個人の貸金業者は、自己の個人資産を有効に活用して、我が国の企業の過半数を占める小規模事業者、特に個人事業主の資金需要を満たしているが、様々な環境変化等により近年その数を減少させている。

我が国経済を活性化させるためには、地域に根ざした小規模事業者の一層の活躍が必要であり、そのためには個人の貸金業者の事業継続性に資することが必要であると考ええる。

このような実態を踏まえ、個人の貸金業者の税制について、次の3点の措置をとっていただきたい。

- ①欠損金の繰越控除期間の延長（※3年から少なくとも5年）
- ②事業所得の損失補填を目的として生じた不動産の譲渡所得と、損失との損益通算
- ③貸金業を相続した者に対する貸金業法上の金銭債権の相続税の免除

## 第3章 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

### 1. 総会

平成30年6月13日、第11回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 第1号 平成29年度事業報告書承認に関する件      | ⋮ [平成29年度監査報告]              |
| 第2号 平成29年度財務諸表及び財産目録承認に関する件 | ⋮ 第3号 平成30年度事業計画書(案)承認に関する件 |
|                             | ⋮ 第4号 平成30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、本協会への入退会、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、「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」、「貸付自粛対応に関する規則」、「就業規則」の一部改正、平成31(2019)年度事業計画及び収支予算(案)など本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

#### (1)第1回理事会(平成30年4月25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 平成29年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号 平成29年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に関する件

##### ②報告事項

- i 平成30年度事業計画書(案)について
- ii 自主規制会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他
  - ・第11回定時総会の開催日程等について

#### (2)第2回理事会(平成30年5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 役員(理事・監事)候補者選任に関する件
- 第3号 第11回定時総会に付議すべき議案に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他
  - ・定時総会当日のスケジュール等について

#### (3)第3回理事会(平成30年6月13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 顧問の委嘱に関する件
- 第8号 「紛争解決等業務に関する規則」第19条第2項に基づく紛争解決委員候補の同意に関する件
- 第9号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第10号 本協会からの退会承認に関する件
- その他
  - ・平成30年度理事会開催予定について

#### (4)第4回理事会(平成30年7月18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 自主規制会議委員選任に関する件
- 第4号 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第5号 総務委員会委員選任の同意に関する件

##### 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
  - ・「今後の賛助会費のあり方に関する検討委員会」の委員の推薦等について

## (5)第5回理事会(平成30年8月15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 相談・紛争解決委員会委員選任に関する件

### ②報告事項

- i 自主規制会議報告  
ii 総務委員会報告

## (6)第6回理事会(平成30年9月19日)

### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件

### 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 その他報告  
・公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会(JCCO)の今後の賛助会費のあり方検討委員会(第1回平成30年8月29日)について  
・災害への対応について

## (7)第7回理事会(平成30年10月17日)

### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件  
第2号 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 その他報告  
・公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会(JCCO)の今後の賛助会費のあり方検討委員会(第2回)について  
・地区協議会の今後の方向性について

## (8)第8回理事会(平成30年11月21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

## 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  
・公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会(JCCO)の今後の賛助会費のあり方検討委員会(第3回延期)ほかについて(経過報告)

## (9)第9回理事会(平成30年12月19日)

### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件  
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 総務委員会報告  
iii その他報告  
・地区協議会正副会長懇談会結果について  
・公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会の今後の賛助会費のあり方検討委員会について  
・協会Webサイトのスマートフォン対応について  
・理事会開催予定表(案)について

## (10)第10回理事会(平成31年1月16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

## (11)第11回理事会(平成31年2月20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  
vi その他報告  
・外部からの不正アクセスによる情報流出について

## (12)第12回理事会(平成31年3月20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 会費未納の協会員に対する処分に関する件
- 第4号 平成31(2019)年度事業計画(案)承認に関する件
- 第5号 平成31(2019)年度収支予算(案)承認に関する件
- 第6号 「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に関する件
- 第7号 「就業規則」の一部改正に関する件
- 第8号 支部事務所移転に関する件
- 第9号 常務執行役の選任(再任)承認に関する件
- 第10号 事務局長の選任承認に関する件
- 第11号 顧問の委嘱に関する件

### 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
  - ・金融庁の「信用情報のあり方プロジェクトチーム」情報について
  - ・外部からの不正アクセスによる情報流出について(中間報告)

## 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 10回(平成30年4月25日、5月16日、7月30日(書面による会議)、8月24日(書面による会議)、9月19日、10月15日(書面による会議)、11月15日(書面による会議)、12月11日、平成31年2月20日、3月20日)開催

- ①「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」の策定、「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正を踏まえ、「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「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)」の改正について審議した。
- ②「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の改正を踏まえ、「社内規則策定ガイドライン」の改正について審議した。
- ③「個人情報の保護に関する法律施行規則」の改正、「個人情報の保護に関する法律に係るEU域内から十分性認定により移転を受けた個人データの取扱いに関する補完的ルール」の策定及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」並びに「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(外国にある第三者への提供編)」の改正を踏まえ、「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」の改正を審議した。
- 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 7回(平成30年5月7日(書面による会議)、7月13日(書面による会議)、9月14日、10月12日(書面による会議)、11月12日、平成31年2月13日(書面による会議)、3月15日)開催

- ①情報化社会の急速な進展などにより、貸金業を取り巻く環境と経済構造が大きく変化していく中において、多様な資金需要に応える身近な金融機関としての貸金業者の存在価値が以前にも増して高まってきていることから、こうした背景を踏まえ、これまでの定点調査に加え、資金需要者の観点からフィンテックを活用した新たな金融サービスの調査をプラスした資金需要者等の現状と動向に関する調査及び多種多様な貸金事業の実態や、抱えている課題、環境の変化に即した対応状況等、貸金業者の経営実態等に関する調査を行い公表した。
- ②平成31年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望した。
- ③コンプライアンス研修及びテーマ別研修を開催した。
- ④協会員と本協会との連携強化策を実施した。

(3)総務委員会 12回(平成30年4月19日、5月10日、6月7日(書面による会議)、7月12日(書面による会議)、8月9日(書面による会議)、9月13日、10月10日(書面による会議)、11月14日(書面による会議)、12月13日(書面による会議)、平成31年1月10日(書面による会議)、2月14日、3月14日)開催

①平成29年度事業報告書及び決算報告書(案)、平成31(2019)年度予算編成方針、平成31(2019)年度事業計画及び収支予算(案)、「行政協力事務手数料細則」の一部改正、「就業規則」の一部改正、会費未納の協会員に対する処分、支部事務所の移転、副委員長の選任、財務部会委員及び部会長の選任等について、理事会に付議又は報告した。

(4)相談・紛争解決委員会 3回(平成30年5月30日(書面による会議)、9月26日、平成31年2月4日(書面による会議))開催

①紛争解決委員候補の推薦、負担金未納貸金業者に対する措置、委員長・副委員長の選任、貸付自粛対応に関する規則の改正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(平成30年9月11日、12月13日)開催

①平成30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、平成31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 10回(平成30年4月9日、5月2日、6月6日、7月9日、8月6日、10月9日、11月5日、12月5日、平成31年2月8日、3月8日※全て書面による会議)開催

①広告審査小委員会 11回(平成30年4月19日、5月17日(書面による会議)、6月21日、7月19日(書面による会議)、9月27日、10月18日、11月15日(書面による会議)、12月20日、平成31年1月17日(書面による会議)、2月21日(書面による会議)、3月20日)開催

(2)規律委員会 7回(平成30年5月2日、8月16日(書面による会議)、9月10日、11月1日、12月11日、平成31年2月4日、3月28日)開催

(3)研修委員会 2回(平成30年5月16日、10月25日(書面による会議))開催

(4)企画調査委員会 5回(平成30年7月5日、9月7日、11月5日、平成31年2月6日、3月8日)開催

(5)人事推薦合同委員会 2回(平成30年5月7日、7月11日※全て書面による会議)開催

(6)財務部会 2回(平成30年4月19日、平成31年2月14日)開催

## 5. 協議会

10 地区各1回（計10回）（平成30年7月6日（関東地区）、7月12日（東海地区）、7月13日（近畿地区）、7月20日（北海道地区）、7月23日（北陸地区）、7月26日（沖縄県）、7月27日（九州地区）、7月30日（東北地区）、8月2日（中国地区）、8月3日（四国地区）開催

(1)地区協議会正副会長懇談会 1回（平成30年12月5日）開催

## 6. 行政との意見交換会

(1)金融庁（総務企画局、監督局、検査局の3局合同） 2回（平成30年4月25日、10月17日）開催

(2)関東財務局 1回（平成30年11月13日）開催

## 7. 役員等の異動

### (1)会長、副会長の就退任

- ①平成30年6月13日付退任 会 長 : 山下 一
- ②平成30年6月13日付退任 副会長 : 井上治夫
- ③平成30年6月13日付再任 副会長 : 工藤雅弘、池尾和人、木下盛好
- ④平成30年6月13日付新任 会 長 : 今井三夫
- ⑤平成30年6月13日付新任 副会長 : 齋藤雅之

### (2)公益理事の就退任

- ①平成30年6月13日付退任 : 平本和生、唯根妙子
- ②平成30年6月13日付再任 : 池尾和人、田島優子、山本和彦
- ③平成30年6月13日付新任 : 長友英資、増田悦子

### (3)会員理事・会員監事の就退任

- ①平成30年6月13日付退任 会員監事 : 羽生正弘
- ②平成30年6月13日付再任 会員理事 : 木下盛好、齋藤雅之、井上治夫、大岩秀幸、片岡龍郎、幸野良治  
会員監事 : 岡本 強
- ③平成30年6月13日付新任 会員監事 : 内田隆司

### (4)常任理事・常任監事の就退任

- ①平成30年6月13日付退任 常任理事 : 山下 一  
常任監事 : 成宮克佳
- ②平成30年6月13日付再任 常任理事 : 工藤雅弘
- ③平成30年6月13日付新任 常任理事 : 今井三夫  
常任監事 : 小幡浩之

### (5)常務執行役の就任

- ①平成30年4月1日付新任 : 原田邦彦