

# 第1編

# 協会活動報告

## 第1章 協会活動概要

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

令和3年度は、前年度からの「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護に従来以上に取組みを強化する」旨の事業方針を引き続き踏襲し、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を掲げ、具体的業務を展開した。

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

こうした状況の中、事業方針達成のため、次の業務を行った。

### [ 自主規制部門 ]

## 1. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

### (1) 周知要請への適時適切な対応

① 金融庁ほか、関係行政庁からの要請に基づき、協会 Web サイトを通じて周知等を行った (39 件)。

### (2) 法令等改正に伴うパブリックコメント対応

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

### (3) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ① 法令等の改正に伴い、社内規則策定ガイドライン (「個別ガイドライン」及び「規程記載例」) の「5. 取引時確認等の措置等」、「8. 貸金業務取扱主任者」を一部改正 (令和3年4月15日公表) したほか、協会員の「システムリスク管理態勢整備・高度化」という課題に対し、「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」(令和3年10月29日公表) の新設、及び自主規制基本規則・細則の一部を改正し、「システムリスク管理態勢」に関する個別ガイドラインの新設 (令和4年2月28日公表) を行った。
- ② 貸金業登録の申請を検討中の貸金業者及び貸金業登録更新申請を予定する協会未加入貸金業 45 社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者 52 社に対し、社内規則の策定支援を実施した。また、社内規則に関する問い合わせ・相談について適切に対応した。

### (4) 協会員からの実務相談への対応

- ① 業務管理システムの機能を改修し、問い合わせへの迅速化・正確さの向上を図った。
- ② 問い合わせに対しては適宜行政及び顧問弁護士への確認を行うなど、協会員のニーズに適切に対応し、1,735 件の実務相談を行った。

### (5) 協会員への情報提供と業務支援ツールの整備

- ① 金融庁、個人情報保護委員会、その他関係法令所管省庁の法令等改正に関する情報収集を積極的にを行い、協会 Web サイトを通じて協会員へ適時・適切に情報提供を行った。
- ② 「貸金業務に関する質問と回答」(JFSA ニュース) を充実させたほか、「業務支援コンテンツ (業務のサポー

- トコンテンツ・業務に関するよくある質問)」を新設するなど、協会員への情報提供の取組みを強化した。
- ③貸金業関係法令集「第8版」の製作、「個人情報取扱同意書」及び「貸付契約事前説明書」の改訂など、協会員への業務支援ツールの整備を適切に行った。

#### (6) 広告適正化への取組み

- ①インターネット広告の増大に伴い、「広告審査に係る審査基準」について、主要協会員へのヒアリングを行うなど、見直す方向で検討に着手したほか、成年年齢引下げに伴う社内規則策定ガイドラインの一部改正による広告に関する遵守事項の具体例について、Q & Aとして公表した。
- ②広告出稿審査・モニタリングについては、協会員の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、審査対象広告(328件)、審査対象外広告(541件)の広告審査を実施したほか、TVCM(3,575件)、新聞雑誌(6,199件)、電話帳(535件)の出稿広告のモニタリングを行った。
- ③インターネット広告におけるアフィリエイト広告等の出稿状況や新聞広告及びWebサイト等を調査し、非協会員の法令等違反事案(9件)については監督官庁に報告し指導等を要請するとともに、ヤミ金融業者については当局に対し摘発を要請したほか、当該広告の削除状況を確認するなど、適切に対応した。
- ④広告審査のWeb受付化について検討を進め、第一段階としてこれまでFAXで行っていた広告審査結果通知を、原則メールによる通知に変更し効率化を図った。

#### (7) 反社会的勢力への対応

- ①反社会的勢力への対応支援として提供している「特定情報照会サービス」については、利用協会員(515会員)、照会件数(375,231件)、該当情報件数(77件)、再照会件数(18件)、確定情報件数(5件)となった。
- ②既存顧客への事後確認の対応支援として提供している「フィードバックサービス」の利用協会員は72協会員となった。

#### (8) 支部職員への情報提供

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

## 2. 協会員に対する監査の実施

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

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

令和3年度は、実地監査と書類監査の相互補完の強化を図りつつ、協会員の規模や業務内容等に応じて各監査項目の検証深度にメリハリを付けるなど、効率的・効果的な監査の実施に努めた。

#### (1) 実地監査

令和3年度の実地監査は、2回の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言等の影響があり、86協会員(前年度53協会員)の実施となった。このうち一般監査は、80協会員(同40協会員)に実施し、特別監査は、特に実態把握が必要と認められた6協会員(同13協会員)に実施した。

実地監査の結果、指摘件数は36件で、指摘事項があった21協会員については改善指導等を行った。

## (2)書類監査

書類監査については、全協会員一律に3年に一回の頻度で実施している「定期書類監査」に加え、当協会に新規加入から概ね6ヵ月後に実施する書類監査を「個別（新規）書類監査」として実施した。

定期書類監査は、令和4年度に登録更新予定の356協会員を対象とし、うち廃業等の7協会員を除く349協会員に実施した。定期書類監査の結果、指摘件数は16件で、指摘事項のあった14協会員については架電及び郵送等により改善指導を行った。

個別（新規）書類監査は、38協会員に実施。個別（新規）書類監査の結果、指摘事項はなかった。

## (3)行政との連携

本協会が自主規制機関として監査機能を十分に発揮するには行政庁等との連携が不可欠であることから、監査部長は、継続的に主な登録行政庁等を訪問して情報交換等を行う必要があるが、令和3年度は、2回の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言等の影響があったことから、十分な活動ができなかった。

個々の実地監査については、監督指針等を踏まえた登録行政庁との役割分担を念頭に、登録行政庁と十分に調整等を行って実施し、監査結果の情報提供を行った。

## (4)「監査ガイドライン」の公表

「監査ガイドライン」は、本協会が自主規制機関として実施している協会員に対する監査の内容をわかりやすく整理したもので、「Ⅰ. 監査の基本事項」「Ⅱ. 監査の実施手続き」「Ⅲ. 書類監査報告書等（実施及び改善ツール）」「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。

「監査ガイドライン」を公表することは、監査の透明性を高めるとともに貸金業界の信頼性向上に資するものと考え、平成27年12月、協会Webサイトに第1版を掲載し、以降、法令改正等に伴う改訂を重ね、現在、第8版を掲載している。

## 3. 法令等違反に対する措置及び指導

- ①法令等違反の届出が161事案（前年度173事案）あり、定款等に基づき2協会員に対し勧告措置、1協会員に対し文書注意措置を実施し、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、処分等の措置の対象となった協会員に対しては、再発等防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求め、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。処分等の措置は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会員に通知する際に、法令等遵守の徹底と法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。

## 4. 相談・苦情・紛争解決対応

- ①相談・苦情・紛争解決における受付件数は、合計18,377件（前年対比+2,110件）、内訳は「相談」が18,367件（同+2,125件）、「苦情」が9件（同-10件）であり、「紛争解決」は1件（同-5件）であった。また、貸付自粛手続きにおいては、「登録」が2,337件（同+187件）、「撤回」が1,028件（同+41件）であった。多重債務相談の一環として実施している「生活再建支援カウンセリング」については、再発防止を目的に家計収支の改善、家族間の関係性の改善及び買い物癖やギャンブル癖等の克服のためのカウンセリングを実施した（相談者60名、総面接回数257回）。
- ②協会員各社の相談対応担当者とは、相談・苦情・紛争解決に向けた取組み状況等について定期的に情報交換を行うことで、相談対応の重要性について一層の理解促進を図るとともに、資金需要者等の利益の

- 保護に向けた更なる連携強化を図った。
- ③ ADR加入貸金業者向けに「センターだより」を4回発行し、相談・苦情・紛争解決事案に関する情報提供を行った。
  - ④ 協会員に対して、消費者団体との意見交換会における相談員の声や苦情・相談事例等をフィードバックし、顧客対応向上の支援に努めた。
  - ⑤ 全国の警察及び消費生活センター等を訪問し、広報誌等を配布するとともに、多重債務防止、貸付自粛制度及びヤミ金融対策等への取組み、並びに出前講座の実施等、協会活動の周知及び情報交換を行った。

## 5. 貸付自粛制度の活用と推進

- ① 令和2年4月1日から開始した貸付自粛申告のWeb化により、申告者の利便性が向上し、受付件数（登録・撤回）は、3,365件（前年度対比+228件）であった。全受付件数のうち2,383件（70.8%、前年度対比+16.0%）は、Webからの申し込みとなり業務の効率化が図られた。
- ② 全国銀行協会との定例会で貸付自粛制度に係る諸問題の解決を図るとともに、意見交換により当該制度の周知活動等に取り組んだ。
- ③ 貸金業相談・紛争解決センターリーフレットをリニューアルし、Webによる受付について各消費生活センターへ周知を行った。
- ④ 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」（令和3年5月14日から5月20日）に合わせて、各地の消費生活センター及び関係医療機関約500先に貸付自粛のポスターを送付し、貸付自粛制度の周知活動を行った。
- ⑤ ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、医療機関に対して、貸付自粛制度のポスター、リーフレット、Q & A BOOKなどの配布を行い、貸付自粛制度の周知活動を行った。
- ⑥ 令和3年度においては、初めての取組みとして、貸付自粛のデータ分析結果を公営ギャンブル関連団体と共有するとともに、各関係施設へ貸付自粛制度のポスター、リーフレット、Q & A BOOKの配置を継続し、貸付自粛制度の周知に努めた。

### [ 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

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

### (2) 「年次報告書」の刊行

令和2年度の協会活動や統計情報、資金需要者向けや貸金業者向け調査結果のポイントを掲載した「令和2年度 年次報告書」を8月に刊行し、デジタル版を協会Webサイトに掲載するとともに、協会員をはじめ関係行政当局や消費生活センター等2,700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、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

法令遵守に資する連載記事や、業界動向、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA 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 サイトの改修

閲覧者の操作性、視認性等のユーザビリティ向上を目的とし、協会 Web サイトトップ画面を改修した。

#### (6)協会 Web サイトを通じた情報発信の充実

- ①金融庁等行政当局からの周知要請に基づき、成年年齢引下げ、サイバーセキュリティ及び新型コロナウイルス感染症対策に関する事項などについて、協会 Web サイトを通じて協会員等へ周知を行った。
- ②「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を政府の基本的対処方針等を踏まえて改訂し、協会員に対し再周知した。

#### (7)マスコミへの適時・適切な対応

- ①マスコミからの取材に適時・適切に対応し、正確な情報の発信に努めた。
- ②金融専門紙に会長メッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動及び貸金業界の動向を広報した。

#### (8)ポスター掲示による業界イメージの向上

業界イメージ向上を目的としたポスターを新規加入協会員等に配布した。

## 2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

令和4年4月1日の成年年齢引き下げを見据え、若年者を対象とした金融経済教育の推進を最重要課題とし、従来からの啓発活動に加え、デジタルコンテンツを活用した金融リテラシー普及等の新施策にも積極的に取り組んだ。

#### (1)啓発資料等の製作・配布

- ①令和2年度に東京都と共同で制作した若年者向け金融被害防止啓発動画のDVDを増刷し、教育機関や消費生活センター等に合計323部を無償配布するとともに、短編版DVDを別途制作し、出前講座で活用したほか、必要に応じて関係行政機関等に提供した。
- ②高齢者向け啓発動画を東京都と共同で制作し、高齢者や見守りサポーター等を対象とした出前講座などで活用した。
- ③小冊子「金融トラブル防止のためのQ & A BOOK(2022年版)」を30万部制作し、消費生活センター、教育機関、関係行政機関等に約18.3万部を無償配布した。
- ④違法金融業者に対する注意喚起のため、「悪質な金融業者にご注意!」リーフレットを警察、消費生活センター、教育機関等に約1.9万部を無償配布した。

#### (2)講師派遣・出前講座の実施

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

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

※大学(4校)において実施した出前講座については、協会員(2社)と共同で実施した。

- 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、若年者向け講座の実施に協力した。[高等学校2校（251名）、専門学校6校（793名）、大学1校（200名）]

### (3)成年年齢引下げに向けた若年者向け金融経済教育の推進

- ①本協会が制作した啓発資料を教育関係者に向けた専門紙である日本教育新聞の特別便に同封し、全国約5,300の高等学校に配布した。（11月）
- ②若年者の金融経済教育向上に資するため、本協会の啓発資料の無償配布及び出前講座案内に関する広告を日本教育新聞の成年年齢引き下げに係る特集記事掲載号に掲載し、本協会の取組み実態を高等学校関係者に周知した。（1月、2月）

### (4)協会Webサイト等Webコンテンツの活用

- ①協会Webサイト内のヤミ金融等の悪質な金融業者等に関するページ及び若年者向け注意喚起用ホームページについて、成年年齢引き下げを見据え、より若年者の興味を引くコンテンツにするため、4コマ漫画やイラストで被害事例を紹介する内容にリニューアルした。（4月、6月）
- ②金融庁の後援を受け、若年者向け啓発動画をアップロードしたYouTube公式チャンネル「JFSAチャンネル」を公開し、より多くの若年者を同チャンネルに誘導することを目的に、YouTubeでインストリーム広告の配信を行い、若年者への注意喚起を推進した。（令和4年3月18日から開始）。

### (5)その他

- ①金融庁の協力依頼に応じ、ギャンブル等依存症問題啓発週間における広報活動に参加した。（5月）
- ②金融庁の依頼により、協会員に対し「多重債務者相談強化キャンペーン2021」キャンペーンポスター等を店舗に掲示するよう協力依頼した。（10月）
- ③東京都主催（金融庁後援）の「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加・協力した。（6月、11月）
- ④東京都江東区消費者センターからの依頼に応じ、江東区消費者展に出展した。（2月）
- ⑤自動車教習所（12校）に若年者向け啓発活動として啓発資料の設置の協力を依頼した。

## 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

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

また、金融庁などからの要請に伴い、「パートナーシップによる価値創造のための転嫁円滑化の取組に関する調査」や「住宅ローン控除の見直しにかかる調査」、「マイナンバーカードの積極的な取得と利活用の呼びかけに関する調査」等を行った。

### (2)調査結果の公表

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

## 4. 成年年齢引下げに関する取組み

---

令和4年4月施行予定の成年年齢引下げを見据えて、金融庁と連携し、消費者向け貸付を行っている協会会員を対象に、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関するアンケート」や「社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」にかかる調査」を実施し、その調査を通じて得られた協会員の社内規則策定ガイドラインに沿った対応状況や自主的な取組事例、当協会の取組みなどを広く周知した。

## 5. 法令等に関する調査研究および政府等への建議要望

---

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

## 6. 協議会活動状況

---

地区協議会は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止としたが、その代替として、

- ①外部講師による金融セミナーDVD及び資料
  - ②令和3年度の協会活動や貸金業界を巡る動きをまとめた資料
  - ③日本信用情報機構から提供された資料
- を全協会員へ送付した。

## 7. 事業金融分野の取り組み

---

事業者金融を営む協会員を訪問して、現況及び課題等の把握のための意見交換を行った。

また、全国事業者金融協会と「二者間ファクタリング」及び「手形廃止」、Fintech協会と「給与のデジタル化」について情報交換するなど、継続的な連携強化を図った。

## 8. 新法制の動向の注視

---

新たに設立された日本金融サービス仲介業協会の動向を注視し、協会員へ情報を提供した。

新担保法制に関して、「事業者を支える融資・再生実務のあり方に関する研究会」にオブザーバー参加して動向把握を行った。

## 9. 新業務・新商品を担う他団体との連携

---

### (1)各業態との情報交換・交流の深化

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

## 10. 支部・本部間の連携強化

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

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

## 11. 財務局及び都道府県行政への協力

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

支部・本部間で連携のうえ、支部による協会員等訪問活動を継続的に実施するとともに、登録行政庁主催の貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会等への出席、申請・届出の提出時等における定期訪問などを通じて、登録行政庁及び消費生活センター等との一層の連携強化に努めた。

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

## 12. 協会加入促進

- ①令和3年度の協会加入は45業者であり、令和4年3月末日で協会員数は1,021業者となった。
- ②本部と支部連携の下、社内規則策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」に52業者から申込があり、令和3年度の新規加入45業者のうち、30業者が支援制度を利用し協会に加入した。
- ③登録行政庁の協力も仰ぎつつ加入促進活動を推進した。
- ④協会Webサイトに貸金業を始める業者向けのページを新設し、貸金業登録の概要、協会が提供する各種サービス及び支援制度について案内し、その利用を促し加入促進を図った。
- ⑤新規登録貸金業者が多い東京都支部において、対応人員を増やすなど態勢を強化し、対面での支援制度に関する説明を積極的に行うなど、加入促進を図った。
- ⑥退会検討協会員に、協会員であることのメリットをアピールし2業者の退会を抑止した。

協会員数の推移（平成29年度末～令和3年度末）

	平成 29年度計	平成 30年度計	令和 元年度計	令和 2年度計	令和3年度		
					上期計	下期計	合計
加入	43	45	44	48	25	20	45
退会	▲13	▲9	▲8	▲8	▲4	▲4	▲8
廃業	▲66	▲47	▲63	▲47	▲34	▲19	▲53
不更新	▲6	▲8	▲5	▲2	▲2	▲5	▲7
登録取消等	0	▲1	▲1	0	0	0	0
期末協会員数	1,106	1,086	1,053	1,044	1,029	1,021	
協会加入率	62.5%	63.3%	63.9%	63.7%	64.3%	64.6%	

## [ 自主規制・貸金戦略部門 ]

## 1. 研修の実施等

### (1) 集合研修の実施

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

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

### (2) 動画配信による研修の実施

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

<コンテンツ名（配信開始日）>

- ・「金融機関のパンデミック対策 ～自社の従業員が感染したら～」(4月1日)
- ・「サイバーセキュリティ対策は経営責任 ～明日は自社がサイバー攻撃の対象に～」(6月1日)
- ・「これからの時代を勝ち残る企業へ ～経営としてモデル変革を実現する鍵はDXにあり～」(8月2日)
- ・「記者の視点からみた「企業不祥事と危機管理」」(9月17日)
- ・「金融サービス仲介業 ～ビジネスへの影響を探る～」(10月8日)
- ・「改正個人情報保護法の実務対応」(11月8日)
- ・「令和3事務年度 金融行政方針のポイント」(11月12日)
- ・「FATF 審査結果公表 / 今後のマネロン対応 ～規制強化の行方～」(12月21日)
- ・「防災/金融業としての備え ～事業継続の道を確保する～」(1月5日)
- ・「改正公益通報者保護法の実務対応」(2月24日)

### (3) eラーニングによる研修の実施

貸金業の実務に必要な法令等を体系的・効率的に学習できるeラーニング研修を年間を通して協会員に提供した。自社の社員教育を目的とした受講に加え、新規加入協会員及び実地監査結果等から受講が必要とされる協会員に態勢整備支援の一環として受講を推奨し、合計で139協会員、2,464名が受講した。

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

### (4) 金融庁との連携した研修

金融庁からの要請に基づき、協会員に対して10月20日から6日間実施された「金融業界横断的なサイバーセキュリティ演習（Delta Wall VI）」への参加を募り、2協会員が参加した。

## [主任者資格部門]

### 1. 資格試験の実施

- ①全国17試験地(23会場)において、入念な新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、令和3年度貸金業務取扱主任者資格試験を実施した。
- ②試験の結果

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

### 2. 主任者登録事務の実施

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

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

主任者専用サイト「マイページ」の登録(令和4年3月31日現在)

マイページ登録者数	13,516人
登録率	50.8%

### 3. 登録講習事務の実施

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

② 講習の実施及び結果

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

③ 受講者専用サイトによる情報提供

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

[ 総務部門 ]

1. 代議員選出方法や各委員会等制度の見直し

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

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

2. IT化・DX化の推進

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

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

3. コンプライアンス態勢の強化

コンプライアンス意識向上のため、引き続きコンプライアンス方針やコンプライアンスマニュアル等について周知・徹底を図るとともに、コンプライアンス規程に基づき、コンプライアンス推進計画を策定し、これを実行した。さらに、役職員の間接力の一層の向上を目指し、インテグリティ（誠実さ）研修を実施した。

## 4. リスク管理態勢の確立

---

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

## 5. 内部監査の実施

---

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

また、情報セキュリティ監査を実施し、情報セキュリティ管理態勢の整備状況を確認した。

## 6. 協会職員の育成・戦力化

---

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

## 7. 時宜を得た組織改編の実施

---

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

## 8. 協会運営規則の改正等

---

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

## 第2章 業務に関する事項

## I. 自主規制部門

## 1 法令・諸規則等遵守の徹底・整備・充実

## 1. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

## (1) 周知要請への適時適切な対応

金融庁ほか、関係行政庁からの周知要請等に基づき次の要請文を協会 Web サイトに掲載し周知した。

- ① 「鳥根県松江市における大規模火災の被災者にかかる「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の対応について」(令和3年4月6日)。
- ② 「金融庁からの「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る態勢整備の期限設定について」の周知要請について」(令和3年5月7日)。
- ③ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年5月24日)。
- ④ 「「テロリスト等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年5月24日)。
- 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」(令和3年5月24日)。
- ⑥ 「「金融分野におけるサイバーセキュリティ強化に向けた取組み還元資料」の公表について」(令和3年6月8日)。
- ⑦ 「「疑わしい取引の届出研修会」資料配布について」(令和3年6月14日)。
- ⑧ 「「無尽業法施行細則」、「主要行等向けの総合的な監督指針」の一部改正(案)等に対するパブリックコメントの結果等について」(令和3年7月5日)。
- ⑨ 「「個人債務者の私的整理に関するガイドライン研究会」解散のお知らせ」(令和3年7月5日)。
- ⑩ 「令和3年7月1日からの大雨による災害にかかる「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の対応について」(令和3年7月7日)。
- ⑪ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年7月8日)。
- ⑫ 「金融庁からの「犯罪による収益の移転防止に関する法律における顧客等の本人特定事項の確認の際に本人確認書類として船舶観光上陸許可書が用いられた場合の留意事項について」にかかる周知要請について」(令和3年7月30日)。
- ⑬ 「「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」(令和3年8月3日)。
- ⑭ 「「特定個人情報を取り扱う際の注意ポイント」についての周知要請について」(令和3年8月5日)。
- ⑮ 「令和3年6月25日付けFATF声明を踏まえた犯罪による収益の移転防止に関する法律の適正な履行等について」にかかる金融庁からの周知要請について」(令和3年8月11日)。
- ⑯ 「青森県むつ市、上北郡七戸町、下北郡風間浦村における台風第9号から変わった温帯低気圧に伴う大雨による災害の被災者への対応等に関する通知文等を協会 Web サイトに掲載する件」(令和3年8月13日)。
- ⑰ 「令和3年8月11日からの大雨による被災者にかかる「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の対応について」(令和3年8月17日)。
- ⑱ 「「FATF第4次対日相互審査結果及び今後の対応方針に係る説明会」開催のご案内」(令和3年9月2日)。

- ⑲ 「長野県茅野市で発生した土石流による被災者にかかる「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の対応について」(令和3年9月9日)。
- ⑳ 「「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」(令和3年9月10日)。
- ㉑ 「「FATF 第4次対日相互審査結果及び今後の対応方針に係る説明会」の説明会資料のご案内」(令和3年9月10日)。
- ㉒ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年10月6日)。
- ㉓ 「「FATF 第4次対日相互審査結果及び今後の対応方針に係る説明会」における事前質問等の回答についてのご案内」(令和3年10月12日)。
- ㉔ 「「個人情報を考える週間(10/18～10/24)」についての周知依頼の件」(令和3年10月20日)。
- ㉕ 「国際テロリスト財産凍結法による国際テロリストの指定有効期間の延長に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年11月10日)。
- ㉖ 「「令和3年10月21日付けFATF 声明を踏まえた犯罪による収益の移転防止に関する法律の適正な履行等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年12月3日)。
- ㉗ 「「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」(令和3年12月3日)。
- ㉘ 「実質的支配者リスト制度に係る法務省からの周知について」(令和3年12月3日)。
- ㉙ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和3年12月17日)。
- ㉚ 「令和3年版「犯罪収益移転危険度調査書」の周知要請について」(令和3年12月22日)。
- ㉛ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和4年1月12日)。
- ㉜ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請、及びリストの差替について」(令和4年1月28日)。
- ㉝ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和4年2月10日)。
- ㉞ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和4年2月17日)。
- ㉟ 「「改正個人情報保護法対応チェックポイント」の公開についてのご案内」(令和4年2月25日)。
- ㊱ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和4年3月11日)。
- ㊲ 「福島県沖を震源とする地震の被災者にかかる「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の対応について」(令和4年3月18日)。
- ㊳ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和4年3月28日)。
- ㊴ 「「タリバーン関係者等と関連すると疑われる取引の届出等について」に係る金融庁からの周知要請について」(令和4年3月31日)。

## (2)法令等改正に伴うパブリックコメント対応

- ① 「「主要行等向けの総合的な監督指針」等の一部改正(案)の公表について」が金融庁から発出された。これに伴い、令和3年4月21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無かった)。
- ② 「「無尽業法施行細則」、「主要行等向けの総合的な監督指針」の一部改正(案)等の公表について」が金融庁から発出された。これに伴い令和3年4月28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無かった)。
- ③ 「「貸金業法施行規則」の改正案の公表について」が金融庁から発出された。これに伴い令和3年4月30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無かった)。
- 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、外国にある第三者への提供編、第三

者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編)の一部を改正する告示]等に関する意見募集について]が個人情報保護委員会から発出された。これに伴い令和3年5月24日に協会Webサイトにおいて、協会員へ意見募集を行った。協会員から寄せられた意見を取り纏め、個人情報保護委員会に提出した。

- ⑤ 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」及び「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」の一部改正(案)に対する意見募集について]が金融庁・個人情報保護委員会から発出された。これに伴い令和3年12月28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無かった)。
- ⑥ 「個人情報の保護に関する基本方針の見直しの方針」が個人情報保護委員会から発出された。これに伴い令和4年1月25日協会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無かった)。
- ⑦ 「特定目的会社の監査に関する規則及び投資法人の会計監査に関する規則の一部を改正する内閣府令(案)」及び「貸金業法施行規則等の一部を改正する内閣府令(案)」の公表について]が金融庁から発出された。これに伴い令和4年1月25日協会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無かった)。
- ⑧ 「銀行法施行規則等の一部を改正する内閣府令(案)」等の公表について]が金融庁からから発出された。これに伴い令和4年1月28日協会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無かった)。

### (3)諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ①健康保険法等及び犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則が改正されたことに伴い、社内規則策定ガイドライン(「個別ガイドライン」及び「規程記載例」)の「5取引時確認等の措置等」及び、貸金業者向けの総合的な監督指針が改正されたことに伴い「8貸金業務取扱主任者」を一部改正(令和3年4月15日公表)した。
- ②「協会のシステムリスク管理態勢整備・高度化」という課題に向けて取り組みを進めるため、貸金業者がインターネット取引サービスのシステムを構築及び運用するに当たっての留意事項等を取りまとめた「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」を新設(令和3年10月29日公表)した。
- ③令和4年1月7日に開催された成年年齢引下げに関する関係閣僚会合において報告された「若年者の消費者被害等を防止するための主な施策」を受け、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「11過剰貸付けの防止」を一部改正した。また、広告審査に係る審査基準に平仄を合わせるため「12広告の取扱い」を一部改正(令和4年2月16日公表)した。
- ④令和3年10月29日に公表した「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」を包摂したガイドラインを新設するため、「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」を一部改正し、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「19システムリスク管理態勢」を新設した。これに伴い「2法令等遵守態勢」を一部改正(令和4年2月28日公表)した。

加えて、貸金業登録の申請を検討中の貸金業者及び貸金業登録更新申請を予定中の協会未加入貸金業者45社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者52社に対し、社内規則の策定支援又は点検を行った。

また、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」を開示しており、令和3年度は2件の開示をした。

#### (4) 協会員からの実務相談への対応

##### 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適宜対応している。

##### 協会員からの問合せ件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
社内規則等	9	16	5	2	4	4	8	9	4	14	45	81	201
広告審査等	7	4	8	2	7	4	14	11	9	3	13	3	85
法令等解釈	90	77	101	72	84	81	98	88	75	92	87	110	1,055
書式類関係	17	5	10	14	11	9	16	8	14	18	24	22	168
研修関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	32	29	17	19	11	18	14	5	19	21	8	33	226
合計	155	131	141	109	117	116	150	121	121	148	177	249	1,735

令和3年度の問合せ件数は、1,735件と前年度の1,804件に対し、69件減少（前年度比96.1%）した。

##### (a) 「社内規則等」

前年度より21件の増加（前年度比116.8%）の201件となった。「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」の公表、成年年齢引下げに伴う社内規則策定ガイドラインの改正により問合せが多く寄せられた。

##### (b) 「広告審査等」

前年度より2件減少（前年度比97.7%）の85件となった。広告を出稿する協会員の理解が浸透してきたことが要因と考えられる。

##### (c) 「法令等解釈」

前年度より130件の増加（前年度比114.0%）の1,055件となった。新規に加入した協会員からの問合せが多く寄せられた。

##### (d) 「書式類関係」

前年度より11件減少（前年度比93.8%）の168件となった。書式各種の改定が行われたが、問合せ件数は増加しなかった。

#### (5) 協会員への情報提供と業務支援ツールの整備

##### ① 業務支援コンテンツの提供

協会員に対して、業務の適切性、適正性確保のためのツールとして「業務支援コンテンツ」を、協会員専用サイト内に開設している。

「業務支援コンテンツ」は、業務についての情報に容易にアクセスしやすい構成としており、「業務支援コンテンツ」の概要は下記の通り。

(a) 「業務のサポートコンテンツ」と「業務に関するよくあるご質問」に分類。

(b) 「業務のサポートコンテンツ」は「態勢整備に関する事」「研修に関する事」「協会発信情報に関する事」「判例・法令等に関する事」に分類。

(c) (b)の分類を更に13項目に分類。

(d) 「業務に関するよくあるご質問」は法律やパブリックコメント等を6項目に分類。

それぞれの項目に容易にアクセスできる仕様としている。

②業務用書式の提供及び改訂等

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が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。

業務用書式の改訂について「個人情報取扱同意書」は‘申込書用’と‘契約書用’の2書式を提供していたが、業務の効率化や協会員からの要望もあり2書式を統合し、‘申込書・契約書兼用’としたものを公開した。

(6)協会員への情報提供と業務支援ツールの整備

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行っている。

広告出稿審査の新規申請件数

(単位:件)

媒体	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新聞・雑誌	570	866	403	351	281	455	265	226	244	281	114	86	57
電話帳	179	264	194	192	137	160	145	114	110	92	71	54	50
テレビ	92	113	103	146	106	77	73	131	135	264	149	244	214
合計	841	1,243	700	689	524	692	483	471	489	637	334	384	321
初回承認率(注)	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%	98.3%	97.5%	93.8%	95.5%	97.1%	98.1%	97.3%	99.5%	97.8%

(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行っている。

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

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

	新聞・雑誌	電話帳	テレビ
平成21年度	1.3%(192 / 14,322)	—	4件(0.09%)
平成22年度	0.9%(211 / 23,595)	13.9%(132 / 948)	1件(0.03%)
平成23年度	0.45%(86 / 19,304)	1.6%(17 / 1,053)	2件(0.05%)
平成24年度	0.04%(6 / 16,755)	0%(0 / 800)	4件(0.11%)
平成25年度	0.01(2 / 16,242)	0%(0 / 779)	0件(0%)
平成26年度	0%(0 / 16,999)	0%(0 / 752)	2件(0.07%)
平成27年度	0%(0 / 13,243)	0%(0 / 644)	2件(0.07%)
平成28年度	0%(0 / 11,667)	0%(0 / 682)	0件(0%)
平成29年度	0.10%(10 / 9,618)	0.12%(1 / 804)	13件(0.43%)
平成30年度	0.18%(15 / 8,261)	0%(0 / 863)	1件(0.03%)
令和元年度	0%(0 / 7,734)	0%(0 / 873)	1件(0.03%)
令和2年度	0.01%(1 / 6,684)	0.71%(5 / 700)	0件(0%)
令和3年度	0%(0 / 6,199)	0%(0 / 535)	2件(0.06%)

モニタリング調査を始めた平成20年度は、本協会の承認を受けずに投稿された新聞広告の割合が17.2%あったが、当該広告を投稿していた協会員に対する指導、及び広告関係団体等に対する協力要請を継続的に行ってきた結果、平成24年度以降、未承認広告の割合が1%以下となっており、広告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541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99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138サイトのモニタリング調査や個別指導を行った。

③ 広告出稿の健全化に向けた関係団体との連携

適正な広告が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、民放連と広告に関する活動状況について情報連携を行なった。

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行った。

(7) 反社会的勢力に係る情報の提供

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

また、平成27年3月から事後検証の態勢整備を支援する「フィードバックサービス」を開始しているが、協会員の要望を考慮し、平成28年度からサービス対象に「法人貸付に係る連帯保証人」を追加したうえで、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。

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
特定情報サービス利用協会員	604	603	588	569	534	529	515
フィードバックサービス利用協会員	18	30	42	59	67	68	72

(8) 支部職員への情報提供

協会内通知文、メール、オンライン会議の活用により、支部・本部間の情報共有を行い、支部における協会員支援態勢の向上に取組んだ。

- ① 金融機関等における在宅勤務について（令和3年4月5日）
- ② 借用証書に記載する契約日について（令和3年4月13日）
- ③ SNS、SMSを利用した督促について（令和3年6月22日）
- ④ 「貸金業務取扱主任者テキスト（実務の手引き）」の内容について（令和3年7月5日）
- ⑤ 個人情報保護法改正に伴う個人情報取扱同意書の運用について（令和3年9月24日）
- ⑥ 「個人情報取扱同意書（申込書・契約書兼用）」の制作・販売について（令和3年11月24日）
- ⑦ 「個人情報取扱同意書（申込書・契約書兼用）」の書き方について（令和3年11月26日）
- ⑧ 個人情報取扱同意書の個人情報保護宣言HPアドレスの記載は法定要件に該当するかの問合せについて（令和3年月26日）
- ⑨ 支部職員研修教材（帳簿・本人確認記録の保存期間）の補足について
- ⑩ 「個人情報取扱同意書（申込書・契約書兼用）」(25号-K)の販売開始時期等について（令和3年12月10日）
- ⑪ 「会員サービス管理システム」の改修について（令和4年1月5日）
- ⑫ e-GOVを利用したパブコメの検索方法について（令和4年1月6日）

- ⑬問合せ検索 CSV出力権限設定について（令和4年1月28日）
- ⑭問合せ週報配信について（令和4年1月28日）
- ⑮「貸付契約事前説明書」のひな型を改訂について（令和4年2月8日）
- ⑯成年年齢引き下げに伴う、社内規則策定ガイドライン一部改正について（令和4年2月15日）

## 2. 法令等違反届出状況と措置状況

---

### (1) 協会員からの法令等違反に係る届出状況

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

この定款の規定に基づき、本協会発足から令和3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5,810件となっている。

令和3年度は、法令等違反事案として161件の届出があり、前年度(173件)より12件減少している。

次に、令和3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50件
- ・ 契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が21件
- ・ 変更の届出（法第8条）に係る事案が16件
- ・ 自主規制基本規則に係る事案が14件
- ・ 利息、保証料等に係る制限等（法12条の8）に係る事案が9件

となっており、これら（110件）で届出事案全体（161件）の約7割を占めている。

なお、令和3年度の届出事案の内容を前年度と比較すると、個人信用情報の提供（法第41条の35）に係る事案が22件の増、利息、保証料等に係る制限等（法12条の8）に係る事案が5件の増となっているが、その他の分類においては減少あるいは横這いとなっている。

法令等違反届出状況

(単位:件)

該当条文等	年度		平成19～28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		合計	
	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数	協会 員数	事案数
8条(変更の届出)	438	619	14	16	18	22	23	26	17	24	15	16	525	723		
12条の2 (業務運営に関する措置)	50	51	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	65	66		
12条の3 (貸金業務取扱主任者の設置)	33	34	1	1	2	2	4	4	1	1	0	0	41	42		
12条の6(禁止行為)	25	28	3	3	1	1	0	0	0	0	1	1	30	33		
12条の8 (利息、保証料等に係る制限等)	42	47	5	5	6	6	4	4	4	4	9	9	70	75		
13条(返済能力の調査)	207	273	11	12	14	15	9	12	6	6	3	4	250	322		
13条の3(基準額超過極度 方式基本契約に係る調査)	130	164	4	4	8	8	5	7	2	3	1	1	150	187		
14条(貸付条件等の揭示)	89	90	2	2	8	8	2	2	2	2	1	1	104	105		
15条(貸付条件の広告等)	112	120	5	7	6	7	2	2	4	4	0	0	129	140		
16条の2((保証)契約締結前 の書面の交付)	220	232	17	18	18	19	12	13	8	10	8	8	283	300		
17条 (契約締結時の書面の交付)	325	430	34	46	36	47	25	30	15	20	18	21	453	594		
18条(受取証書の交付)	147	186	7	8	17	23	6	7	2	5	6	6	185	235		
19条(帳簿の備付け)	167	207	12	14	13	17	10	10	4	4	2	2	208	254		
19条の2(帳簿の閲覧)	13	34	1	4	2	3	1	3	1	3	2	2	20	49		
21条(取立て行為の規制)	155	215	13	16	12	18	8	10	4	10	4	6	196	275		
22条(債権証書の返還)	58	83	3	3	4	4	5	5	3	4	1	1	74	100		
24条(債権譲渡等の規制)	33	34	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	37	38		
41条の35 (個人信用情報の提供)	444	993	33	57	81	117	40	55	26	28	27	50	651	1,300		
出資法5条2項 (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	168	225	13	17	13	19	4	5	10	12	11	14	219	292		
その他(注)	439	519	23	23	29	34	26	34	26	29	12	15	555	654		
合計(※)	3,321	4,610	205	260	291	373	190	233	139	173	125	161	4,271	5,810		

(注) その他のうち主なもの。

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

(※) 合計欄の会員数は、各条項の会員数を加算したものの。

(2)協会員に対する措置状況

①法令等違反に伴う措置について

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

平成20年度から令和3年度までに措置を行った協会員は延べ129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22協会員、定款第5条による文書注意が77協会員となっている。

なお、措置協会員数は、平成27年度以降、一桁台で推移している。

令和3年度に措置を行った協会員数は、3協会員となっている。

なお、措置の内訳は、勧告が2協会員、文書注意が1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と同様の手続きを経て、協会員に対する処分等の措置が決定されている。

平成20年度から令和3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協會員のうち246協會員は、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會員である。

令和3年度においては、平成27年度以降と同じく、措置を行った協會員はなかった。

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
令和元年度	法令等違反	0	0	0	3	5	8
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	3	5	8
令和2年度	法令等違反	0	0	0	1	0	1
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	1	0	1
令和3年度	法令等違反	0	0	0	2	1	3
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	2	1	3
合計	法令等違反	3	17	10	22	77	129
	書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	11	155	37	49	132	384

(3)協会員における法令等違反発生の防止

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

3. 個人情報情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、個人情報保護に関する法律（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。

令和3年度に提出のあった「個人情報の漏えい等に係る報告」は223件と、前年度に比べ70件の増加となっており、漏えい等の態様別で見ると、誤送付、メールの誤送信が増加している。

特にメールの誤送信については、多数の協会員が業務委託している先において発生した事案により、大幅に件数が増加している。

個人情報の漏えい等に係る報告

(単位:件)

漏えい等を起こした者 漏えい等の態様	令和元年度				令和2年度				令和3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	31	0	27	4	0	11	0	11	0	0	9	0	8	1	0
誤送付	63	56	0	7	0	45	39	0	6	0	61	56	0	5	0
メールの誤送信	10	8	0	2	0	13	13	0	0	0	70	17	0	53	0
FAX誤送信	8	8	0	0	0	10	7	0	3	0	10	8	0	2	0
誤手交	6	3	0	3	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1	0
口頭漏えい	7	7	0	0	0	5	5	0	0	0	9	8	0	1	0
誤廃棄	18	12	0	6	0	15	14	0	1	0	9	6	0	3	0
紛失	10	6	2	2	0	26	22	3	1	0	23	17	1	3	2
不正アクセス	19	0	0	0	19	16	0	0	0	16	18	0	0	0	18
盗難	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	26	16	1	3	6	10	7	0	1	2	13	9	0	1	3
計	198	116	30	27	25	153	107	14	14	18	223	121	9	70	23

4. コンピュータシステム障害等に係る報告について

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

令和3年度は56件の「障害発生報告書」が提出されており、事案数は前年度とほぼ同数となっている。

コンピュータシステム障害の報告状況

(単位:件)

脅威の種類	説明	令和元年度		令和2年度		令和3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	10	15	6	6	3	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	3	3	1	1	0	0
非意図的要因	ソフトウェアの不具合等による障害	12	15	4	5	6	8
	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	1	1	2	2	5	6
	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	27	41	16	23	10	18
	その他の非意図的要因による障害	39	61	11	15	8	16
災害や疾病	災害や疾病による障害	0	0	0	0	0	0
他分野の障害からの波及	利用する電気通信サービスからの波及による障害	0	0	3	3	2	2
	利用する電力利用からの波及による障害	0	0	0	0	0	0
	利用する水道供給からの波及による障害	0	0	0	0	0	0
	その他の波及による障害	0	0	1	1	2	2
その他	上記の脅威の種類以外の理由による障害	0	0	1	1	0	0
計		92	136	45	57	36	56

## 2 相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、貸金業務に対する信頼を確保して、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決を支援している。特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブル・買い物の浪費で返済困難になった等様々な相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる生活再建支援を行っている。また、行政や協会員等の相談員向けのカウンセリングの手法を取り入れた相談スキル向上のための講座や、学生、高齢者等消費者を対象にした金融トラブル防止のための金融経済教育（出前講座）等の業務を推進している。

### 【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・紛争解決等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に、外部有識者で構成されている。

#### 貸金業相談・紛争解決センター

#### 相談受付課

##### 〈一般相談〉

「登録業者がどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「身分証明書を紛失したがどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

##### 〈債務相談〉

「多額の借金を抱え返済に困っている」「借金の整理方法がわからない」といった相談には、債務状況や返済能力などを把握した上で、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介などを行っている。

##### 〈貸付自粛制度申告受付〉

「ギャンブルがやめられない」「買い物の浪費を防ぎたい」「家族を安心させたい」等の目的で、貸付自粛制度の利用を希望する資金需要者からの申告受付や相談対応を行っている。

平成30年4月から金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取り組みを行っている。

##### 〈生活再建支援カウンセリング〉

「借金は整理できたが家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存症（ギャンブルや買い物等）が克服できない」といったケースには、再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングなどを行っている。

#### 苦情受付課

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等（申立人）から貸金業者（相手方）に対する不満足の表明があった場合は、苦情としてこれを受け付け、必要に応じ事実確認・業務の是正や改善を求めている。

#### 紛争受付課

苦情が解決しない場合、紛争解決手続（ADR）への移行申立に関する事務を行い、紛争解決手続きを実施する。また、貸金業者と手続実施基本契約締結に関する事務を行っている。

## 1. 概況

### (1)総受付件数

総受付件数は、18,377件（対前年度増減率+13.0%）となっている。

相談・苦情のアクセス方法別では、電話18,041件、次いでメール283件、来協（支部含む）25件、文書19件、FAX8件となっている。

メール相談が急増した理由は、従来、聴覚障がいや言語障がいがある方を対象にしていたが、資金需要者への相談機会拡充策として一般の方を対象とした受付を令和3年5月から開始したためである。

紛争については、紛争申立書の提出が1件となっている。

（単位：件、%）

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
電話		21,544	20,107	16,177	18,041	(98.2%)	1,864	+11.5%
メール		3	6	13	283	(1.5%)	270	+2076.9%
来協		94	95	31	25	(0.2%)	-6	-19.4%
文書		40	53	24	19	(0.1%)	-5	-20.8%
FAX		21	15	16	8	(0.0%)	-8	-50.0%
紛争申立書		10	4	6	1	(0.0%)	-5	-83.3%
総受付件数		21,712	20,280	16,267	18,377	(100%)	2,110	+13.0%

### (2)受付状況

「相談」は、18,367件（対前年度増減率+13.1%）となっている。

内訳は、「一般相談」4,107件（対前年度増減率-1.9%）、「多重債務関連相談」5,000件（対前年度増減率+12.8%）、「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」9,260件（対前年度増減率+21.5%）となっている。

「苦情」は、9件（対前年度増減率-52.6%）となっている。（苦情処理状況は、46ページを参照）

「紛争」は、1件（対前年度増減率-83.3%）となっている。（紛争解決手続（ADR）受理状況は、48ページを参照）

（単位：件、%）

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
相談	一般相談	5,232	4,872	4,187	4,107	(22.3%)	-80	-1.9%
	多重債務関連相談	6,960	6,275	4,432	5,000	(27.2%)	568	+12.8%
	協会員等相談窓口案内 （誤認電話）	9,484	9,109	7,623	9,260	(50.4%)	1,637	+21.5%
	小計	21,676	20,256	16,242	18,367	(99.9%)	2,125	+13.1%
	苦情	26	20	19	9	(0.1%)	-10	-52.6%
	紛争	10	4	6	1	(0.0%)	-5	-83.3%
	合計	21,712	20,280	16,267	18,377	(100%)	2,110	+13.0%

## 2. 相談

### ▶ 「相談」の定義

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

分類		定義
一般相談	融資関連	融資先紹介依頼・必要書類・借入一本化等の融資関連 借入限度額・返済内容・契約内容等に関する相談
	信用情報関連	信用情報の開示、登録等に関する相談
	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
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口等の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談
分類		定義
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	制度に関する本人以外（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
協会員等相談窓口案内 （誤認電話）		業者の相談窓口と誤認して本協会に入電した場合の協会員の窓口案内や音声応答等の操作等の助言

### (1)相談受付状況

#### 1 相談概要

##### ①一般相談

受付件数は、4,107件（対前年度増減率-1.9%）となっている。

「業者等の連絡先」が300件減少しているが、その主な理由は、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、業者のコールセンター等に電話がつかない等の相談が4～6月に急増したが、その後改善されたので、令和3年度の相談は減少したと考えている。

##### ②多重債務関連相談

受付件数は、5,000件（対前年度増減率+12.8%）となっている。

「貸付自粛・本人」「貸付自粛・本人以外」が、合計438件増加しているが、その主な理由は、ギャンブル等依存対策としての貸付自粛制度に関する周知を、関係団体と連携した活動を行っていることから周知が拡充し、増加したと考えている。なお、「本人以外」の相談には、借金の立替払いが限界となった家族から、債務者のかわりに貸付自粛登録の受付をして欲しい等の相談が多い。

「返済困難」が、174件増加しているが、その主な理由は、令和2年度と比べて収入減によるものは変わらないが、支出増、特にギャンブル、買い物等の浪費による返済困難を原因とする相談が増えている。

##### ③協会員等相談窓口案内（誤認電話）について

「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」が、1,637件増加しているが、その主な理由は、特定の協会員の誤認電話が大幅に増加したことが原因であり、当該協会員サイトの相談窓口の案内表示について改善指導したところ、令和4年3月は、前月より大幅に減少した。

(単位:件、%)

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
一般相談	融資関連	1,738	1,660	1,384	1,523	(8.3%)	139	+10.0%
	信用情報関連	474	497	434	351	(1.9%)	-83	-19.1%
	身分証明書等の紛失等	204	121	138	145	(0.8%)	7	+5.1%
	業者等の連絡先	1,357	1,165	1,099	799	(4.4%)	-300	-27.3%
	帳簿の開示	26	11	6	3	(0.0%)	-3	-50.0%
	その他	1,433	1,418	1,126	1,286	(7.0%)	160	+14.2%
小計		5,232	4,872	4,187	4,107	(22.4%)	-80	-1.9%
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,861	1,907	1,262	1,448	(7.9%)	186	+14.7%
	貸付自粛・本人以外	3,440	2,859	1,829	2,081	(11.3%)	252	+13.8%
	返済困難	1,203	1,168	993	1,167	(6.4%)	174	+17.5%
	ヤミ金融・違法業者	456	341	348	304	(1.6%)	-44	-12.6%
小計		6,960	6,275	4,432	5,000	(27.2%)	568	+12.8%
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		9,484	9,109	7,623	9,260	(50.4%)	1,637	+21.5%
相談合計		21,676	20,256	16,242	18,367	(100%)	2,125	+13.1%

## 2 相談者属性

相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。

相談者の年代別割合は、40～50歳代が、他の年代より多い傾向がある。

10歳代を除くすべての年代において、協会員等相談窓口案内(誤認電話)の電話が半数以上を占めている。

返済困難の相談は、50歳代に多い傾向がある。

70歳以上の相談では、融資をしてくれる業者を紹介して欲しい旨の相談が多い傾向がある。

※若年層に関する相談については、36ページ「5 若年層に関する相談状況」参照

### 【相談者(性別)】

(単位:件、%)

性別	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
男性	11,209	(51.7%)	10,585	(52.3%)	8,749	(53.9%)	9,990	(54.4%)	1,241	+14.2%
女性	10,464	(48.3%)	9,670	(47.7%)	7,492	(46.1%)	8,375	(45.6%)	883	+11.8%
不明*	3	(0%)	1	(0%)	1	(0%)	2	(0%)	1	100%
合計	21,676	(100%)	20,256	(100%)	16,242	(100%)	18,367	(100%)	2,125	+13.1%

※「不明」とは、メールや文書及び企業からの相談

### 【相談者(年代別)】

(単位:件、%)

年代	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
10歳代	35	(0.4%)	22	(0.3%)	20	(0.3%)	11	(0.2%)	-9	-45.0%
20歳代	1,215	(13.9%)	893	(12.8%)	736	(14.0%)	682	(13.3%)	-54	-7.3%
30歳代	1,325	(15.2%)	1,087	(15.6%)	880	(16.7%)	936	(18.3%)	56	+6.4%
40歳代	1,545	(17.7%)	1,210	(17.3%)	978	(18.6%)	1,100	(21.5%)	122	+12.5%
50歳代	1,747	(20.0%)	1,390	(19.9%)	961	(18.3%)	1,050	(20.5%)	89	+9.3%
60歳代	1,417	(16.2%)	1,102	(15.8%)	830	(15.8%)	696	(13.6%)	-134	-16.1%
70歳以上	1,453	(16.6%)	1,283	(18.3%)	855	(16.3%)	648	(12.6%)	-207	-24.2%
合計	8,737	(100%)	6,987	(100%)	5,260	(100%)	5,123	(100%)	-137	-2.6%

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

【相談者（年代別相談分類・令和3年度）】

（単位：件、％）

分類 年代	融資関連	信用情報 関連	身分証明 書等の 紛失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付自粛・ 本人	貸付自粛・ 本人以外	返済困難	ヤミ金融・ 違法業者	協会員等 相談窓口案内 (誤認電話)	その他	合計
10歳代	1	0	1	2	0	0	0	1	0	3	3	11
20歳代	22	8	5	99	0	46	10	70	8	393	21	682
30歳代	41	7	3	138	0	46	42	78	6	545	30	936
40歳代	57	18	6	166	0	38	53	75	11	629	47	1,100
50歳代	58	10	4	116	0	14	87	109	9	583	60	1,050
60歳代	47	10	4	135	0	12	37	58	2	354	37	696
70歳以上	51	3	3	129	0	5	27	37	5	361	27	648
合計	277	56	26	785	0	161	256	428	41	2,868	225	5,123

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

③相談内容詳細

①一般相談（33ページ図表参照）

一般相談の内、「融資関連」1,523件は、個別取引等に関連する「契約」855件と、新規・追加融資に関連する「融資」668件となっている。

これらの相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は165件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関49件、法テラス34件等であった。

【融資関連（他機関への紹介先）】

（単位：件）

他機関への 紹介先	信用情報 機関	法テラス	弁護士会・ 司法書士会	社会福祉 協議会	都道府県 ・市町村	裁判所	クレジット カウンセリング 協会	日本 クレジット 協会	金融庁 財務局	その他	合計
件数	49	34	20	18	12	8	5	4	3	12	165

②多重債務関連相談（33ページ図表参照）

i. 返済困難に関する相談

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,167件である。

相談者の属性は、本人からの相談が約7割をしめている。

相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。

返済困難の原因として、「支出の増加」によるものが447件あり、内コロナ関連相談は17件であった。

「収入の減少」によるものは542件あり、内コロナ関連相談は165件であった。

「支出の増加」、「収入の減少」以外の178件は、「カウンセリング関連」の相談であった。（コロナ関連相談については、35ページ「④新型コロナウイルス関連相談受付状況」参照）

返済困難の相談には適切な助言及び他機関の相談窓口を案内している。他機関への紹介件数は213件であり、主な紹介先窓口は、法テラス89件、クレジットカウンセリング協会53件等であった。

ii. ヤミ金融・違法業者に関する相談（38ページ「(2)ヤミ金融・違法業者」参照）

iii. 貸付自粛に関する相談（39ページ「(3)貸付自粛制度 ①貸付自粛の相談・問合せ」参照）

【返済困難（相談者）】 (単位：件、%)

相談者	件数	割合
本人	794	(68.0%)
親族	248	(21.3%)
配偶者	105	(9.0%)
その他	20	(1.7%)
合計	1,167	(100%)

【返済困難（性別）】 (単位：件、%)

性別	件数	割合
男性	615	(52.7%)
女性	552	(47.3%)
合計	1,167	(100%)

【返済困難（原因）】 (単位：件、%)

	主な原因	件数	割合	内コロナ関連
支出増	住宅ローン返済	3	(0.3%)	0
	浪費癖	212	(18.2%)	9
	病気・ケガによる治療費	18	(1.5%)	1
	冠婚葬祭・事故等	18	(1.5%)	0
	その他※1	196	(16.8%)	7
	小計	447	-	17
収入減	病気・ケガによる就労困難	107	(9.2%)	10
	失業・リストラ	165	(14.1%)	122
	その他※2	270	(23.1%)	33
	小計	542	-	165
	カウンセリング関連	178	(15.3%)	7
合計		1,167	(100%)	189

※1「支出増（その他）」…生活費や教育費の補てん、副業資金等

※2「収入減（その他）」…給料・賞与の減少、介護による休職等

【返済困難（他機関への紹介先）】

(単位：件)

他機関への紹介先	法テラス	クレジット カウンセリング 協会	弁護士会・ 司法書士会	都道府県 ・市町村	精神保健 福祉センター	裁判所	社会福祉 協議会	日本 クレジット 協会	その他	合計
件数	89	53	40	8	8	4	3	2	6	213

◎返済困難相談受付時の債務状況（1,167件の内、債務額不明を除いた相談744件が対象）

債務額として一番多かったのは、「100万未満」272件（36.6%）で、平均債務額は、3,025,645円であった。債務の主たる原因として一番多かったのは、「生活資金不足」186件（21.0%）であった。

【債務額】

(単位：件、%)

100万未満	100万以上 200万未満	200万以上 300万未満	300万以上 400万未満	400万以上 500万未満	500万以上	合計
272	166	106	65	36	99	744
36.6%	22.3%	14.2%	8.7%	4.8%	13.3%	100%

【債務の主たる原因】

(単位：件、%)

生活資金不足	収入の減少	住宅・土地の費用	名義貸し・保証人	ギャンブル	買い物	予期せぬ出費
186	70	7	4	155	145	20
21.0%	7.9%	0.8%	0.5%	17.5%	16.3%	2.3%
事業費運転資金	遊興費飲食・交際費	借金返済	教育費資格取得費	その他	合計	未聴取無回答
28	116	55	12	89	887	525
3.2%	13.1%	6.2%	1.4%	10.0%	100.0%	45.0%

※重複する原因があるため債務件数とは異なる。

4 新型コロナウイルス関連相談受付状況

令和3年度に受付した新型コロナウイルス関連の相談件数は305件（総受付件数の1.7%）であり、1月から再度増加傾向がみられる。内訳は、失業・収入減等による「返済困難」が189件（62.0%）と最も多く、次いで、収入減のため融資を受けたい等の「融資関連」が51件（16.7%）となっている。なお、令和2年12月1日から施行された「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新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」に関連する相談は、89件（29.2%）であった。

【新型コロナウイルス関連相談受付状況（令和3年度）】

（単位：件、％）

	令和2年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和4年1月	2月	3月	計		
相談件数	16,242	1,499	1,436	1,549	1,384	1,434	1,607	1,585	1,742	1,450	1,599	1,458	1,624	18,367		
コロナ関連相談	547	26	27	32	31	22	31	22	21	14	25	28	26	305	1.7%	
内訳	返済困難	245	13	18	16	21	11	22	13	12	9	16	21	17	189	62.0%
	融資関連	69	4	4	6	4	5	4	4	4	2	7	3	4	51	16.7%
	貸付自粛	42	1		4		1	3	1	3		1	2	1	17	5.6%
	業者等の連絡先	126		2	1	2							1		6	2.0%
	ヤミ金融・違法業者	9		1			2		1	1					5	1.6%
	信用情報関連	14		1											1	0.3%
	その他*	42	8	1	5	4	3	2	3	1	3	1	1	4	36	11.8%
	（内コロナ特則関連）	(30)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(8)	(9)	(5)	(89)	(29.2%)

※「その他」…コロナ特則の手続きに関する問い合わせ、貸金業以外の相談等

《相談事例》

▶ 返済困難

- ・コロナ禍の影響で収入が減り、消費者金融やカード会社の返済ができなくなってきた。自分としては支払う意思はあるのだが、何かよい解決方法はないか。
- ・今まで借入れを繰り返していたが、コロナ禍の影響で休職となり収入がない。過去、親に肩代わりしてもらったこともあり、これ以上借入れを繰り返したくないので、カウンセリングを希望したい。

▶ 融資関連

- ・コロナ禍の影響で収入が減り、生活費のため1社からは少額借りることができたが、他社からは断られてしまった。どこか借りることができる場所はないか。

⇒ 協会の対応

返済困難の相談に対しては、業者との相談方法に対する助言や債務整理についての情報提供などを適宜行なうとともに、コロナ特則について案内している。なお、協会員に対し、コロナ特則等の対応について、丁寧かつ適切な対応をするようWebサイトや機関誌で要請しているが、各協会員が適切な対応を行っているので、相談から苦情に移行する事案は発生していない。

⑤ 若年層に関する相談状況

令和3年度の24歳までの若年層に関する相談（誤認電話は除く）は、9,107件中527件あり、うち290件（55.0％）は、貸付自粛に関する相談であった。

本人からの相談は226件で、貸付自粛及び返済困難に関する相談が多かった。

家族・親族からの相談は284件で、貸付自粛に関する相談が多かった。

令和4年4月からの成年年齢引下げで懸念される若年者層の金融に係るトラブル防止に対する取組みについては、50ページ「(2)成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み」、52ページ「**③**消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催」、52ページの「**④**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」等の取組を行っている。

（単位：件、％）

相談分類	件数	（割合）	相談者		
			本人	家族・親族	その他
貸付自粛	290	(55.0%)	68	217	5
返済困難	92	(17.5%)	68	23	1
融資関連	50	(9.5%)	28	17	5
ヤミ金融・違法業者	15	(2.8%)	12	3	0
身分証明書等の紛失等	10	(1.9%)	6	3	1
業者等の連絡先	8	(1.5%)	8	0	0
信用情報関連	7	(1.4%)	4	2	1
その他	55	(10.4%)	32	19	4
合計	527	(100%)	226	284	17

※相談者及び相談対象者の年齢の聴き取りができた件数のみ集計

## 《相談事例》

### 【事例1】(貸付自粛・母親から息子(17歳)の相談)

令和4年4月から成人年齢が18歳に引き下げられることを聞いたが、親が知らない間に息子にお金を借りられると困るので、成人(18歳)になる前に貸付自粛登録の申告手続きをしたいが、どのようにしたらよいか。

### 【事例2】(貸付自粛・母親から息子(21歳)の相談)

息子が消費者金融から借入れをしていることが発覚した。借入れ用途はパチンコ。息子は結婚しており、このままだと生活ができなくなるかと心配している。本人と今後のことを話し合い貸付自粛登録することに同意してくれたので、登録の手続き方法と本人確認書類のことで教えて欲しい。

### 【事例3】(返済困難・本人(22歳)からの相談)

友達との遊興費や課金ゲーム等で借金癖がある。自分ではどうにかしたいと思っているので相談したい。

### 【事例4】(返済困難・母親から息子(21歳)の相談)

息子は大学生で、発達障害の特徴があり、衝動が抑えきれず、すぐ借金をするため、私が何回か立て替えたことがある。息子へどう接したらよいかわからないので、カウンセリングをお願いしたい。

### 【事例5】(融資関連・本人(21歳)からの相談)

大学の友達から、「儲かる話がある。マルチ商法ではないから大丈夫。」と言われて喫茶店へ連れていかれ、ある男性から暗号資産による投資を説明された。初期費用50万円は、学生ローンから借りること、借り入れ目的を投資ではなく、英会話の授業料という名目で申込みするよう指示されたので、50万円を借りて、暗号資産への投資目的で手渡した。その後心配になり、解約しようと消費者センターに相談したら、クーリングオフができると説明を受けたので書面を送ったが、解約を拒否された。どうしたらよいか。

### 【協会の適切な対応による好事例】

協会の窓口での適切なアドバイスにより、若年者の情報商材詐欺被害を未然防止できたことについて、消費生活センターより、ご家族から感謝されたという事例が寄せられました。

### 【消費生活センターからのお礼】

学生の親御さんから以下のような電話がありました。

「うちの子供(大学生)が、消費者金融会社3社に融資申し込みをしたところ、そのうち1社から審査確認の電話で、利用目的を聞かれ、PCを使って何かやるという話(おそらく情報商材による儲け話)をしたところ、事例などで注意を受け、よく考えてから契約してくださいと言われ、家族と相談して情報商材の購入をやめることにしました。消費者金融会社の担当者の方が注意してくれたおかげで被害にあわずに済みました。」

消費生活センターとしても日頃から協会の啓発活動を支部の皆さまから聞いておりましたので、消費者金融会社が適切な対応してくれたおかげで被害の防止ができたことを大変ありがたく思っています。消費生活センターとしてもお礼を申し上げます。

(2) ヤミ金融・違法業者

受付件数は304件（対前年度増減率-12.6%）となっている。

「ヤミ金融・違法業者／被害あり」の相談は、121件（対前年度増減率-4.0%）となっており、取締り機関である警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。

「ヤミ金融・違法業者／被害なし」の相談は、183件（対前年度増減率-17.6%）となっており、違法なヤミ金融業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起し、被害の未然防止を図っている。

接触媒体については、「自らネット検索」が、携帯電話やSNSの普及に伴い78件と最も多く、次いで「メール勧誘」が59件、「電話勧誘」が43件等となっている。

屋号等を用いていない個人間融資と思われる相談は、304件中31件であった。

違法なヤミ金融等については、業者名、手口等を聴取し、関係機関との情報共有を実施している。

① 受付件数

(単位: 件、%)

分類	年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1		155	108	126	121	(39.8%)	-5	-4.0%
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2		301	233	222	183	(60.2%)	-39	-17.6%
合計		456	341	348	304	(100%)	-44	-12.6%

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

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

ヤミ金融・違法業者相談304件の男女別については、男性が約70%を占めている。

年齢を聴取することができた相談者128人を集計したところ、相談件数及び被害件数ともに30～40歳代が多く、全体の半数弱を占めている。

ヤミ金融との接触端緒としては、自らネット検索78件（25.7%）、メール勧誘59件（19.4%）となっている。

ヤミ金融かどうかについての相談があった場合は、登録業者との見分け方を周知している。

② 性別

(単位: 件、%)

性別	件数	(割合)
男性	207	(68.1%)
女性	97	(31.9%)
合計	304	(100%)

③ 年代別

(単位: 件、%)

年代別	相談件数	(割合)	被害あり件数	(割合)
20歳代	25	(19.5%)	10	(17.2%)
30歳代	27	(21.1%)	13	(22.4%)
40歳代	33	(25.8%)	14	(24.1%)
50歳代	25	(19.5%)	9	(15.5%)
60歳代	12	(9.4%)	8	(13.8%)
70歳以上	6	(4.7%)	4	(6.9%)
合計	128	(100.0%)	58	(100.0%)

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

④ 接触媒体

(単位: 件、%)

接触媒体	年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
自らネット検索		114	76	106	78	(25.7%)	-28	-26.4%
メール勧誘		32	20	26	59	(19.4%)	33	+126.9%
電話勧誘		26	25	34	43	(14.1%)	9	+26.5%
FAX勧誘		94	68	36	17	(5.6%)	-19	-52.8%
DM等勧誘		42	40	26	12	(3.9%)	-14	-53.8%
口コミ・紹介等		9	6	3	9	(3.0%)	6	+200.0%
不明		139	106	117	86	(28.3%)	-31	-26.5%
合計		456	341	348	304	(100%)	-44	-12.6%

### (3)貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組みを行っている制度である。平成31年3月29日から「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)が当協会と連携して貸付自粛制度を開始している。なお、平成30年4月から金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い促進の取組みを行っている。

#### ① 貸付自粛の相談・問合せ

相談・問合せ件数:3,529件(対前年度増減率+14.2%)

本人からの相談・問合せ:1,448件(対前年度増減率+14.7%)

本人以外から相談・問合せ:2,081件(対前年度増減率+13.8%)

前年度から相談・問合せが増加した理由は、ギャンブル等依存対策としての貸付自粛制度に関する周知を、関係団体と連携した活動を行っていることから周知が拡充し、増加したと考えている。

令和元年度の相談・問合せ件数4,766件から、令和2年度3,091件に大きく減少した理由は、令和2年4月から貸付自粛のWeb申告を開始することに伴い協会Webサイトを改修し、貸付自粛制度について詳細に確認できるようになったことから減少したと考えている。

相談種別としては、「登録」に関する相談では、「本人以外」からの相談が多く、「撤回」に関する相談では、「本人」からの相談が多い。

「本人以外」からの相談は、母親からの相談が一番多く、相談対象者としては、息子に関する相談が多い。

貸付自粛についての相談にはギャンブル等依存症に関連する相談が含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。(43ページ「(4)生活再建支援カウンセリング」参照)

(参考)個人信用情報機関である

- ・日本信用情報機構(JICC)〈消費者金融系〉
- ・シー・アイ・シー(CIC)〈信販・クレジット系〉
- ・全国銀行個人信用情報センター(個信センター)〈銀行系〉の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施。

#### ①相談件数

(単位:件、%)

相談者	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
本人		1,861	1,907	1,262	1,448	(41.0%)	186	+14.7%
本人以外		3,440	2,859	1,829	2,081	(59.0%)	252	+13.8%
合計		5,301	4,766	3,091	3,529	(100%)	438	+14.2%

#### ②相談種別

(単位:件、%)

相談種別	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
登録	本人	687	666	387	415	(11.8%)	28	+7.2%
	本人以外	2,425	1,805	1,017	1,325	(37.5%)	308	+30.3%
撤回	本人	713	633	428	455	(12.9%)	27	+6.3%
	本人以外	139	102	59	72	(2.0%)	13	+22.0%
問合せ	本人	461	608	447	578	(16.4%)	131	+29.3%
	本人以外	876	952	753	684	(19.4%)	-69	-9.2%
合計		5,301	4,766	3,091	3,529	(100%)	438	+14.2%

③本人以外相談・相談者 (単位:件、%)

相談者	相談件数	(割合)
母	628	(30.2%)
妻	452	(21.7%)
家族・親族	411	(19.8%)
父	328	(15.8%)
夫	40	(1.8%)
その他	222	(10.7%)
合計	2,081	(100%)

④本人以外相談・相談対象者 (単位:件、%)

相談対象者	相談件数	(割合)
息子	764	(36.7%)
家族・親族	464	(22.3%)
夫	449	(21.6%)
娘	139	(6.7%)
妻	39	(1.8%)
その他	226	(10.9%)
合計	2,081	(100%)

②個人信用情報機関への登録状況

協会の個人信用情報機関への登録件数は2,337件(対前年度増減率+8.7%)となっている。「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の登録件数521件を合算すると2,858件(対前年度増減率+13.0%)となっている。

(単位:件)

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
協会	登録	2,532	2,070	2,150	2,337	(69.5%)	187	+8.7%
	撤回	875	875	987	1,028	(30.5%)	41	+4.2%
計		3,407	2,945	3,137	3,365	(100%)	228	+7.3%
個信センター	登録	平成31年3月30日から貸付自粛制度を開始	647	380	521	(75.8%)	141	+37.1%
	撤回		115	132	166	(24.2%)	34	+25.8%
計			762	512	687	(100%)	175	+34.2%
登録		2,532	2,717	2,530	2,858	(70.5%)	328	+13.0%
撤回		875	990	1,119	1,194	(29.5%)	75	+6.7%
合計		3,407	3,707	3,649	4,052	(100%)	403	+11.0%

協会の貸付自粛登録者の年代別では、20～30歳代の登録申告者が多い傾向がある。

【年代別登録申告者受付状況】(個信センターを除く)

(単位:件)

登録申告者年代	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
10歳代		12	9	15	21	(0.9%)	6	+40.0%
20歳代		657	587	637	761	(32.6%)	124	+19.5%
30歳代		634	532	604	648	(27.7%)	44	+7.3%
40歳代		601	430	426	418	(17.9%)	-8	-1.9%
50歳代		316	266	254	275	(11.8%)	21	+8.3%
60歳代		201	159	147	132	(5.6%)	-15	-10.2%
70歳代		111	87	67	82	(3.5%)	15	+22.4%
合計		2,532	2,070	2,150	2,337	(100%)	187	+8.7%

協会の個人信用情報機関への貸付自粛登録受付件数2,337件の都道府県別上位は、「東京都」235件、「大阪府」216件、「愛知県」143件、「兵庫県」141件、「神奈川県」135件、「福岡県」127件等となっており、人口の多い地域にほぼ比例している。

(参考) 都道府県別登録申告者受付状況 (個信センターを除く) (単位: 件)

北海道	107	埼玉県	122	岐阜県	25	鳥取県	15	大分県	33
青森県	12	千葉県	107	静岡県	50	島根県	14	宮崎県	20
岩手県	14	東京都	235	愛知県	143	岡山県	45	鹿児島県	21
宮城県	36	神奈川県	135	三重県	32	広島県	66	福岡県	127
秋田県	15	新潟県	15	滋賀県	29	山口県	43	佐賀県	18
山形県	35	山梨県	10	京都府	38	徳島県	22	長崎県	25
福島県	21	長野県	16	大阪府	216	香川県	30	沖縄県	27
茨城県	28	富山県	19	兵庫県	141	愛媛県	52	合計	2,337
栃木県	17	石川県	21	奈良県	23	高知県	9		
群馬県	33	福井県	21	和歌山県	13	熊本県	41		

### ③ Web 申告受付による変化

利用者の利便性の拡充及び業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

① 登録受付状況 (個信センターを除く) (単位: 件、%)

登録 (合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	増減	増減率
全体	2,070	(100%)	2,150	(100%)	2,337	(100%)	187	+8.7%
Web	0	-	1,330	(61.9%)	1,549	(66.3%)	219	+16.5%
来協	574	(27.7%)	174	(8.1%)	174	(7.4%)	0	0%
郵送	1,496	(72.3%)	646	(30.0%)	614	(26.3%)	-32	-5.0%

② 撤回受付状況 (個信センターを除く) (単位: 件、%)

登録 (合計)	令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	増減	増減率
全体	875	(100%)	987	(100%)	1,028	(100%)	41	+4.2%
Web	0	-	725	(73.5%)	834	(81.1%)	109	+15.0%
来協	419	(47.9%)	115	(11.6%)	76	(7.4%)	-39	-33.9%
郵送	456	(52.1%)	147	(14.9%)	118	(11.5%)	-29	-19.7%

### ④ 貸付自粛制度申告者の状況

貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取り調査を行っており、貸付自粛を登録することで登録目的の問題が改善されたことが確認でき、多重債務問題解決のための効果があったと考えている。

① 貸付自粛制度登録の目的 (個信センターを除く) (単位: 件、%)

登録の目的	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
				増減	増減率
ギャンブル等を止められない	900	1,114	(47.7%)	214	+23.8%
遊興費を使いすぎてしまう	552	514	(22.0%)	-38	-6.9%
過剰に買い物をしてしまう	342	346	(14.8%)	4	+1.2%
その他(借金防止・再登録等)	356	363	(15.5%)	7	+2.0%
合計	2,150	2,337	(100%)	187	+8.7%

②貸付自粛制度を知った経緯（個信センターを除く）（単位：件、%）

知った経緯	件数	(割合)
家族からの紹介	571	(49.3%)
協会ホームページ	343	(29.6%)
以前に登録したことがある	137	(11.8%)
消費者センター・行政等からの紹介	48	(4.2%)
貸金業者等からの紹介	28	(2.4%)
その他（医師、弁護士、司法書士等）	31	(2.7%)
合計	1,158	(100%)

※ギャンブルを理由とした登録者（1,114人）からの聞き取り結果（複数選択あり）

③ギャンブルを起因とする登録者状況（個信センターを除く）（単位：件、%）

	登録件数	ギャンブル登録者	性別		ギャンブル種類（複数選択含む）						合計
			男性	女性	パチンコ	競馬	ポロトス	競輪	オレトス	その他 <sup>※1</sup>	
令和3年度	2,337	1,114	1,076	38	828	340	255	156	7	64	1,650
(構成比) <sup>※2</sup>		(47.7%)	(96.6%)	(3.4%)	(50.2%)	(20.6%)	(15.5%)	(9.5%)	(0.4%)	(3.8%)	(100%)
令和2年度	2,150	900	875	25	733	246	166	89	3	40	1,277
(構成比) <sup>※2</sup>		(41.9%)	(97.2%)	(2.8%)	(57.4%)	(19.3%)	(13.0%)	(7.0%)	(0.2%)	(3.1%)	(100%)

※1 その他とは、宝くじ、オンラインカジノ等 ※2 ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

④貸付自粛制度撤回の理由（個信センターを除く）（単位：件、%）

撤回申告の理由	撤回件数	(割合)
住宅ローン等の新規契約のため	332	(32.3%)
クレジットカードが必要となった	227	(22.1%)
再登録のため	176	(17.1%)
登録の必要がなくなった	172	(16.7%)
生活資金が必要となった	103	(10.0%)
その他・無回答	18	(1.8%)
合計	1,028	(100%)

⑤貸付自粛制度撤回時の生活改善状況（個信センターを除く）（単位：件、%）

貸付自粛登録時の目的	撤回件数	生活改善ができた	生活改善に取組中	未改善	改善率
ギャンブルがやめられない	573	453	116	4	79.1%
遊興費を使いすぎる	170	143	27	1	84.1%
過剰に買い物をしてしまう	125	105	19	0	84.0%
その他（借金防止、悪用防止等）	112	70	38	3	62.5%
合計	980	771	200	8	78.7%

※協会受付、撤回申告者1,028人からランダムにヒアリングしたため撤回件数とは異なる。（登録目的不明・無回答等48件）

#### (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。

金銭や家計管理の実行を支援する「生活再建支援カウンセリング」は、協会独自の取り組みである。

多重債務問題は家族を巻き込む問題でもあるところから、本人のために親族や配偶者は立ち直るための重要なキーパーソンである場合が多く、家族を含めたカウンセリングを行っている。

カウンセリングを担当する相談員は、産業カウンセラー、認定心理士、心理相談員、FP技能士、消費生活相談員等の資格を持つ職員を中心に、一定の研修を受けた職員が行っている。

※産業カウンセラー3名、認定心理士2名、心理相談員3名、FP技能士2名、消費生活相談員1名（重複あり）

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）

令和3年度のカウンセリング方法は、コロナ禍の影響で、来協による面接は実施せず、電話、及び試験的に一部オンラインで実施をした。

カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務防止の効果があるとの言葉をいただいている。

##### 1 受付状況

新規相談者35人、前年度から繰り越した継続相談者25人、合計60人の相談者に対し、電話及びオンラインによるカウンセリング相談を257回（電話224回、オンライン33回）実施した。

（単位：人、回、％）

年度	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度対比			
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数		相談回数	
新規・継続									増減	増減率	増減	増減率
新規相談者	30	102	41	160	40	156	35	135	-5	-12.5%	-21	-13.5%
継続相談者	40	177	25	86	22	61	25	122	3	+13.6%	61	100%
相談者合計	70	279	66	246	62	217	60	257	-2	-3.2%	40	18.4%

##### 2 新規相談者の属性等について

新規相談者35人のうち債務者本人は24人（68.6％）、配偶者7人（20.0％）、親族4人（11.4％）となっている。年代別では、「債務者本人」は、40歳代が多く、「配偶者・親族」では、30歳代が多かった。

（単位：人、％）

性別	債務者本人	(割合)	配偶者・親族	(割合)	合計	(割合)
男性	17	(70.8%)	1	(9.1%)	18	(51.4%)
女性	7	(29.2%)	10	(90.9%)	17	(48.6%)
合計	24	(100%)	11	(100%)	35	(100%)

（単位：人、％）

年代別	債務者本人	(割合)	配偶者・親族	(割合)	合計	(割合)
20歳代	6	(25.0%)	0	(0%)	6	(17.1%)
30歳代	7	(29.2%)	4	(36.4%)	11	(31.4%)
40歳代	9	(37.5%)	3	(27.3%)	12	(34.3%)
50歳代	2	(8.3%)	3	(27.3%)	5	(14.3%)
60歳代	0	(0%)	1	(9.1%)	1	(2.9%)
合計	24	(100%)	11	(100%)	35	(100%)

債務の原因は、「ギャンブル癖」「遊興費・飲食費・交際費」各8人（各33.3%）、「買い物」4人（16.7%）、「生活費の補てん」1人（4.2%）、「その他（アダルトサイト・FX等）」3人（12.5%）となっている。

債務者本人の清算経験有無は、「清算あり」19人（79.2%）、「清算なし」5人（20.8%）となっており、約8割が再発している。

清算経験あり19人の内訳は、「親族による肩代わり」13人（68.4%）、「自己資金（貯金）」4人（21.1%）、「任意整理」「法的整理」各1人（各5.3%）となっている。

(単位：人、%)

債務の原因		
(債務者本人24人)	人数	(割合)
ギャンブル癖	8	(33.3%)
遊興費・飲食費・交際費	8	(33.3%)
買い物	4	(16.7%)
生活費の補てん	1	(4.2%)
その他	3	(12.5%)
合計	24	(100%)

(単位：人、%)

清算経験有無		
(債務者本人24人)	人数	(割合)
あり	19	(79.2%)
なし	5	(20.8%)
合計	24	(100%)



(単位：人、%)

清算経験あり		
(債務者本人19人)	人数	(割合)
親族による肩代わり	13	(68.4%)
自己資金（貯金）	4	(21.0%)
任意整理	1	(5.3%)
法的整理	1	(5.3%)
合計	19	(100%)

相談時の「債務の有無」については、「債務あり」23人、「債務なし」1人（相談前に精算を含む）であった。

債務あり相談者23人の債務件数は、「2～3件」8人、「6件以上」6人等で、債務額は、「300万以上」10人、「1～50万未満」「100～200万未満」各4人等となっている。

(単位：人)

債務の有無	
債務あり	23
債務なし	1
合計	24



(単位：人)

債務件数	
2～3件	8
6件以上	6
1件	5
4～5件	4
合計	23

(単位：人)

債務額	
300万以上	10
1～50万未満	4
100～200万未満	4
200～300万未満	3
50～100万未満	2
合計	23

### 3 終了結果

カウンセリング終了者29人。うち、16人に改善の結果確認ができた。

(単位：人)

終了者の改善内容	前年度以前継続者	令和3年度受付者
問題行動が改善された	7	1
家族関係が改善された	7	0
家計状況が改善された	0	1
合計	14	2

結果は最も順位の高い項目を集計した。

改善の結果が確認できた終了者16人の内、2人が当年度の新規相談者で、残り14人が前年度以前からの継続相談者である。

11人は相談者の都合により途中で中断、2人は不可抗力のため未確認である。

カウンセリングの相談期間は大体1年程度を目安としているが、長い人で数年かかるケースもある。

#### 4 カウンセリング事例（令和3年度最終分）

##### ①【本人（20代男性）・浪費（飲食）による借金の相談】

知人とともに貸付自粛登録を行う為に来協。その際、担当職員にカウンセリングの案内を受け、希望された。借金の原因は飲食費。

まずは現状を把握する為に、家計簿をつけることと、どのように飲みに行きたくなくなってしまうのかの観察記録を依頼。カウンセリングでは観察記録を基に、必ず振り返りを行い、行きたくなくなった場合でも行かずに済む対策を考えて実行してもらった。徐々に自分の欲求をコントロールできるようになり、その後定着したことからカウンセリングを終了した。  
(面接回数5回 終了までの期間1年8か月・途中コロナ禍で中断)

##### ②【配偶者（40代女性）・夫の浪費による借金の相談】

ネットで協会のカウンセリングを知り相談した。預貯金の使い込みと借金を含めこれまで300万円使い、今回はカードの借金も発覚したので弁護士に債務整理を頼むことにした。

夫も並行面接を行っていたが、「債務整理をしたのでもう借金はできないし、態度を改めるから」という理由で先にカウンセリングを終了することとなった。

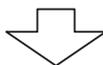
借金の原因は「買い物」というだけで詳しくは教えてもらえず、今後夫とどのように関わっていけばいいかの対策を目的としたカウンセリングの継続を妻から希望された。

カウンセリングでは、妻が夫に対する自分の怒りを抑えられなかったが感情の高まりを自らほぐし、夫への言葉のかけ方を改善する等の対策を実行したところ、夫と円滑なコミュニケーションが取れるようになり、夫婦関係が改善したので終了とした。借金の原因である浪費の内容は分からないが、無理に追求しない、そのうち話してくれるかもという考えをもてるようになったとのこと。  
(面接回数10回 終了までの期間10か月)

※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。

#### 5 アンケート調査による相談者の声

生活再建支援カウンセリングを終了した本人及び家族からのアンケート調査を行っている。



⇒家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。

⇒小さなことをひとつひとつ聞いてくれたことがありがたかったです。必要な事項を親身になって時間を割いていただきありがとうございました。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点をあわせられるようにもっていただきました。

⇒カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。

⇒相談先がなく困っていましたが、親身に相談に対応していただき、長年の心配がなくなりました。大変ありがとうございました。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

### 3. 苦情

#### ▶「苦情」の定義

「貸金業務等に関し、その契約者による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の説明」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)苦情処理状況

「苦情」受付件数は、9件（対前年度増減率-52.6%）であった。

「苦情」が減少した要因としては、説明不足や認識のずれ等が原因で苦情となった事務処理・請求業務について顧客対応が適切に行われた結果と考えている。

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。

※事務処理（4件）→事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等

※請求業務（3件）→第三者へ請求内容連絡、弁護士委任後の請求等

（単位：件、%）

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
事務処理		6	5	8	4	(44.5%)	-4	-50.0%
請求業務		1	2	6	3	(33.3%)	-3	-50.0%
帳簿の開示		3	1	0	1	(11.1%)	1	-
個人情報		1	0	0	1	(11.1%)	1	-
契約内容		4	4	3	0	(0%)	-3	-100%
クレジットカード等不正使用		8	8	2	0	(0%)	-2	-100%
融資関連		2	0	0	0	(0%)	0	-
過払金		1	0	0	0	(0%)	0	-
合計		26	20	19	9	(100%)	-10	-52.6%

#### (2)終了件数

令和3年度において、苦情処理手続きを終了した9件（令和2年度からの繰越事案1件含む）の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が7件（77.8%）、「1か月以上3か月未満」「3か月以上6か月未満」が各1件（各11.1%）となっている。なお、令和4年度への繰越事案は1件となった。

（単位：件）

処理結果	苦情処理手続段階における所要日数別内訳				合計
	1か月未満	1か月以上3か月未満	3か月以上6か月未満	6か月以上	
(苦情として)解決	5	1	1	0	7
紛争への移行	1	0	0	0	1
打ち切り	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0
合計	7	1	1	0	9

### (3)主な苦情事例

#### 【事務処理】

A社（以下相手方）でクレジットとキャッシングを利用していた。〇月末に一括返済するため、相手方に連絡し返済総額を確認し、振込を完了した。ところが、翌月毎月分が引き落とされていたため、カスタマーセンターに連絡した。翌日カスタマーセンター担当者から回答があり、引き落としがあることについて説明をしなかったことへの謝罪があったが、私が、口座からお金を抜いておかないから引き落とされたというニュアンスで言われ、私が悪いような言い分に憤慨した。返金してくれることになったが、相手方へ私が遅れたら損害金を取られるのであるから同条件で損害金を付して返金して欲しいと訴えた。しかし、損害金を付しての返還はできかねるとの回答であり納得のいく対応でない。協会から指導してほしい。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

### (4)業態別苦情件数

業態別苦情件数は、受付件数9件の内、7件が消費者向無担保貸金業者及びクレジット会社等であった。（事務処理ミスや電話対応時の曖昧な説明等の苦情が多かったため）

（単位：件、％）

業態	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
消費者向無担保貸金業者		10	5	9	3	(33.4%)	-6	-66.7%
クレジットカード会社		2	8	3	2	(22.2%)	-1	-33.3%
消費者向住宅向貸金業者		2	1	2	2	(22.2%)	0	0%
流通・メーカー系会社		6	3	0	2	(22.2%)	2	-
信販会社		2	1	2	0	(0%)	-2	-100%
消費者向有担保貸金業者		0	0	2	0	(0%)	-2	-100%
事業者向貸金業者		4	2	1	0	(0%)	-1	-100%
合計		26	20	19	9	(100%)	-10	-52.6%

#### 【参考】

##### 《苦情件数の減少について》

電話担当者の初期対応による苦情の改善を図るため、平成28年度より協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し、顧客対応のための支援を行ってきた結果、苦情件数は大幅に減少し、協会員の顧客対応窓口整備が整って来たことが浸透している。

また、相談者から寄せられる不満足の表明事案には誤解や思い違い等によるものもあり、協会員の担当者と連携をとって事実確認を行った結果、下記の事例のように苦情の申し立てに至らずに済むケースもある。

##### 【苦情に至らなかった不満足の表明】

（単位：件、％）

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	(割合)
融資関連		38	12	17	16	(50.0%)
返済困難		1	0	3	4	(12.5%)
信用情報関連		5	1	2	1	(3.1%)
帳簿の開示		1	0	2	0	(0%)
その他(※)		16	9	12	11	(34.4%)
合計		61	22	36	32	(100%)

※その他は、システム上の手続きや電話応答の不満足等

## 《苦情に至らなかった不満足の表明事例》

## 【申立て内容】

14万円の借入れがあり、毎月の返済額は8千円である。キャッシング利用枠が15万円だったので、あとで引き出せると思い10万円分振込で入金した。アプリで確認すると、総合的な判断により新規融資は利用を停止しているというメッセージが出たので、相手方に確認したところ、規約により利用できないとのことであった。誤って入金したものであり、生活費で必要なので、一か月分の返済額を差し引いた金額を返金してもらいたい。

## 【貸金業者確認回答】

総合的な判断により新規融資の利用停止となっていることは一か月前に通知している。また、申出人は、誤入金と主張しているが、誤入金防止のため、入金の際は最後に承諾ボタンがありワンステップおいているので、10万円の返済意思があったことを確認をしている。したがって誤入金では無いので返金できないということを申出人に説明したいとのことであった。

## 【協会の対応】

相手方貸金業者に対して、規約及び返金できない理由を、申出人にわかりやすい説明をするよう要請したところ、その後、申出人から相手方からの説明で納得したとの連絡があったので苦情とせず、協会の対応については了承を得た。

※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更している。

## 4. 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（ADR）受理状況

「紛争」受付件数は、1件（対前年度増減率-83.3%）であった。

「紛争」が減少した要因としては、クレジットカード等不正使用の事案がなかったことによる。

「契約内容」1件→住宅ローンの審査期間の遅延によるローン特約期間の超過によって違約金が発生した。

（単位：件、%）

分類	年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	(割合)	前年度対比	
							増減	増減率
契約内容		2	2	0	1	(100%)	1	-
クレジットカード等不正使用		2	2	5	0	(0%)	-5	-100%
融資関連		1	0	1	0	(0%)	-1	-100%
個人情報		3	0	0	0	(0%)	0	-
事務処理		1	0	0	0	(0%)	0	-
その他		1	0	0	0	(0%)	0	-
合計		10	4	6	1	(100%)	-5	-83.3%

## (2) 終了件数

令和3年度において、令和2年度からの繰越事案1件を加えた2件について紛争解決手続を実施し2件手続を終了した。なお、令和4年度への繰越事案はなかった。

（単位：件）

処理結果	苦情処理手続段階における所要日数別内訳				合計
	1か月未満	1か月以上3か月未満	3か月以上6か月未満	6か月以上	
和解	0	0	2	0	2
取下げ	0	0	0	0	0
見込みなし	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	0	2

### (3)紛争事例

#### 【契約内容】

申立人は住宅ローンの審査に関する不足書類等の提出を最短で行っていたが、相手方がローン特約の期限を超過して審査の回答を出したことで、ローン特約期間の超過による違約金が発生したので、この違約金の補償を求めたい。

※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。

#### 【参考】

#### 《紛争解決業務に係る所要期間等の年度別推移》

4年間（平成30年度～令和3年度）の終結までの期間については、24件中17件（70.8%）は、規則上の標準処理期間6か月以内に終結している。

標準処理期間の6か月を超えて終結した7件の要因については、録音の反訳書作成や残高・経緯の認識相違の確認等の事実確認に時間がかかったものが3件、発生場所や海外で資料等の取り寄せ・提出等に時間がかかったものが2件、コロナの影響で聴聞日を延期したものが1件、その他1件であった。

4年間（平成30年度～令和3年度）の終結までの平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.8か月となっている。

4年間（平成30年度～令和3年度）の終結件数24件の和解件数は、13件（54.2%）となっている。

不調で終了した11件の要因は、クレジットカード暗証番号取引が6件、信用情報機関と貸金業者の運用ルールに基づき信用情報の抹消に応じられないものが3件、和解の意向はあるものの和解金額の認識の隔たりが大きく双方が歩み寄れなかったものが1件、担保ローンの担保に対する金融商品取引法違反という「貸金業関連紛争」に該当しないものが1件であった。

4年間（平成30年度～令和3年度）の標準処理期間内での終結件数17件の和解件数は、10件（58.8%）となっている

（単位：件、%）

対象期間と計数	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	合計
(1)終結件数	11件	5件	6件	2件	24件
(2)終結までの期間別件数（構成比）					
1か月未満	0件	0件	0件	0件	0件
1か月以上～3か月未満	2件	2件	0件	0件	4件
3か月以上～6か月未満	5件	1件	5件	2件	13件
6か月以上～	4件	2件	1件	0件	7件
(3)処理期間内外の件数（構成比）（※）					
標準処理期間（6か月）内	7件	3件	5件	2件	17件
標準処理期間（6か月）外	4件	2件	1件	0件	7件
(4)平均処理期間（月数）	4.9月	5.0月	3.7月	5.5月	（平均）4.8月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	3人	（平均）3人
(6)紛争解決手続担当（紛争解決委員等）の一組（合議制）又は一人（単独制）当たりの処理件数（紛争解決手続終結件数/組数又は人数）	3.7件	1.7件	2.0件	1.0件	（平均）2.1件
(7)和解件数（和解率）	5件（45.5%）	3件（60.0%）	3件（50.0%）	2件（100%）	13件（54.2%）
うち処理期間6か月未満での和解件数（和解率）	5件（71.4%）	1件（33.3%）	2件（40.0%）	2件（100%）	10件（58.8%）
うち処理期間6か月以上での和解件数（和解率）	0件（0%）	2件（100%）	1件（100%）	0件（-）	3件（42.9%）

※標準処理期間内外に、規程上の処理がなされた件数（構成比）。

## 5. 貸付自粛制度の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み

### (1) 貸付自粛制度の周知活動

ギャンブル等依存症防止対策を推進している行政機関、公営競技団体及びパチンコホール組合、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を実施。

→都道府県の消費生活センター500か所へ貸付自粛制度周知ポスターを配付。

→公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い周知活動を推進。

- ・ 地方競馬全国協会（NAR） ・ 一般社団法人 全国モーターボート競走施行者協議会
- ・ 公益社団法人 全国競輪施行者協議会 ・ 全国小型自動車競走施行者協議会
- ・ 全日本遊技事業協同組合連合会

→ギャンブル等依存対策関連相談団体との意見交換等。

- ・ 依存問題の支援に携わる団体とのオンライン勉強会 ・ ギャンブル依存予防回復支援センター
- ・ ギャンブル依存症家族の会 ・ 船橋北病院、藍里病院 ・ NEXUS(株)

→その他

貸付自粛に係る問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料（貸付自粛ポスター、貸金業相談・紛争解決センターリーフレット等）の配付を実施。

### (2) 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み

令和4年4月1日からの成年年齢引下げに伴い、若年者が金融トラブルに巻き込まれないための若年者向け啓発資料配布及び行政・協会員等との意見交換、情報共有を実施。

→若年者の金融トラブル防止に特化したミニパンフレットを作成し、機関紙等で配布方法等を広く周知。

→教育機関（大学等）に、金融トラブル防止ミニパンフレット等を配付。

→近隣に教育機関が多数存在する東京都内の自動車教習所を中心に、入校式等で金融トラブル防止ミニパンフレット等の配付を依頼。

→消費者センターや協会員等と意見交換会を実施し、若年者の金融トラブル事例について情報共有。

→情報商材等被害者から手口等について情報収集。

→懸念される若年者層の金融に係るトラブルに対応するため、専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」の開設準備。

→大手コンビニチェーンに、金融トラブル防止ミニパンフレットを設置依頼。

→教育研修部と連携し、大学、専門学校、高等学校等で、金融トラブル事例と防止策等をテーマとした出前講座を実施。

→その他

成年年齢引下げに関する問合せがあった団体や機関に対して、説明と金融トラブル防止ミニパンフレット等の配付を実施。

## 6. 広報・講演等活動状況

### (1)消費生活相談員等向け講座

消費者啓発課との連携事業として、貸金業相談・紛争解決センターから職員を派遣し講演活動を実施した。

講座	センター職員による講演回数
<p><u>消費生活相談員等向け講座</u></p> <p>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でカウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の出前講座（リモート含）を実施した。なお、財務局相談員向け講座は、Web会議システムを利用したリモートで実施した。（延べ23団体 202名受講）</p>	19回

※実施先団体等については、67ページ [相談員向け] 参照。（19回、21回を除く）



消費生活センター相談員向け出前講座



消費生活相談員向けリモート講座

### (2)その他活動

#### 1 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、北海道地区の登録行政庁（財務局・道庁）、警察本部、消費生活センターを訪問して情報提供・意見交換を行った。また、毎月、警視庁生活経済課へヤミ金融関連情報を提供した。

#### 2 財務局との「意見交換会」の開催

令和3年8月26日（相談に苦慮する事例、最近多い事例について）、12月20日（ギャンブル等依存症の疑いのある方からの相談について）、令和4年2月21日（返済意思のない相談や自殺リスクのある相談者、高齢者の相談等の対応について）、3月14日（債務整理に関する相談対応について）、以上各テーマに関する財務局相談員との意見交換会をWeb会議で4回開催した。



### 3 消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」の開催

令和3年10月26日（九州地区）、10月28日（近畿地区）、11月12日・16日（東京地区）、消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」（通算9回）をWebで開催し、資金需要者等の利益の保護を図るために、情報の共有化と緊密な連携を図った。内容は、協会の活動及び業界の動向について説明し、成年年齢引下げに伴う若年層の金融トラブル防止に関する取組み等について意見交換を行った。



### 4 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

令和3年8月25日、令和4年1月25日、国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」（通算13回）をWebで開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容は、協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明し、情報商材によるトラブル事例や成年年齢引下げに伴う若年層の金融トラブル防止に関する取組等について意見交換を行った。



### 5 協会員との「情報・意見交換会」の開催

令和3年10月5日、協会員15社のお客さま相談関係部署責任者との「協会員との意見交換会」（通算6回）を、対面及びWebで開催し、資金需要者等への相談を的確に行うために情報の共有化及び相互連携を図った。内容は、協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明し、消費者相談内容の傾向や従業員に対するカスタマーハラスメント等について意見交換を行った。



### 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」（上期：令和3年6月14～20日、下期：11月15～21日）に参加し、Webサイト等で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 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」での取り組み

ギャンブル等依存症対策基本法で定める「ギャンブル等依存症問題啓発週間」（令和3年5月14日～20日）に、協会Webサイトへ「ギャンブル等依存度チェック」を設置し、ギャンブル等依存症を相談する窓口の案内を行った。



### 3 監査の実施

## 1. 令和3年度監査計画

### (1) 監査方針

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

令和3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
- ② 経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む）
- ③ 返済能力調査の適切性（若年者に対する貸付けに係る返済能力調査の適切性を含む）
- ④ 不動産向け貸付けの審査態勢
- ⑤ 取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況
- ⑥ システムリスク管理態勢の整備状況（情報セキュリティ管理態勢を含む）
- ⑦ 法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

### (3) 監査対象協会員等

- 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。なお、新型コロナウイルスの感染拡大防止に十分配慮したうえで実施する。
- ② 書類監査 令和3年度書類監査の対象協会員は、前年度に引き続き、翌年度（令和4年度）に貸金業者登録の満了日を迎える協会員とし、令和3年度下期に行う。  
また、定期の書類監査のほか、新規加入協会員及び特定の項目について実態把握や点検が必要な協会員については、個別の書類監査を実施する。

## 2. 監査の手法等

### (1) 実地監査

#### ① 対象協会員

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

また、特別監査は、監督官庁から要請があった協会員及び協会が監査結果等に基づき改善報告等を求めた協会員を対象に実施した。

#### ② 事前調査等

監査実施通知書に貸金業務に関する質問書を同封し、契約書ひな型等関係資料とともに返送を受け、さらに、電話によるヒアリングなどを加えて業務内容等の把握に努めた。

また、担当監査員は、対象協会員に係る調査・確認結果とこれを踏まえた主要監査項目と検証事項、着

眼点等を取りまとめ、監査部門全員が参加する「監査情報報告会」に提出、同報告会から意見・アドバイス等を受けて監査に臨んだ。

### ③本調査等

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

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

### ④その他

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

## (2)書類監査

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

定期書類監査の設問数は、態勢整備編29問、貸付実務編26問、法令改正編7問で、合計62問とし、個別(新規)監査の設問数は、態勢整備編34問、貸付実務編18問、法令改正編6問で、合計58問とした。

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

### ①定期書類監査

令和4年度に貸金業者登録の満了日を迎える356協会員のうち、廃業等の7協会員を除く349協会員に実施した。

(スケジュール)

- a. 令和4年1月17日 定期書類監査実施通知書発出
- b. 令和4年2月18日 定期書類監査報告書提出期限
- c. 令和4年4月15日 定期書類監査結果通知書発出

### ②個別(新規)書類監査

当協会に新規加入から概ね6ヵ月が経過した38協会員に実施した。

- a. 令和3年4月23日 12協会員に実施
- b. 令和3年7月26日 6協会員に実施
- c. 令和3年11月25日 10協会員に実施
- d. 令和4年2月25日 10協会員に実施

## 3. 監査結果について

### ■実地監査

#### (1)監査結果の概要

令和3年度の実地監査は、2回の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言等の影響があり、86協会員(内訳：一般監事80会員、特別監査6会員 前年度53協会員)に対して実施した。業態別では消費者向けが53会員(構成比61.6%)、事業者向けが33会員(同38.4%)であった。

実地監査の結果、指摘があった会員は21会員(前年度19会員)で、その割合は24.4%(同35.8%)であった。指摘件数の合計は36件(同34件)で、実施した1会員当たりの指摘件数は0.4件(同0.6件)、指摘があった1会員当たりの指摘件数は1.7件(同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)」及び「利息、保証料にかかる制限等(貸金業法第12条の8)」が多く、指導事項では、「ホームページの記載事項」、

「マネロン・テロ資金供与対策」、「反社会的勢力に対する態勢整備」及び「社内規則の策定」に関するものが多く見受けられた。

①実施協会員数等

実施協会員数 (A)	86協会員	指摘有協会員の発生率 (B/A)	24.4%
指摘有の協会員数 (B)	21協会員		

②指摘件数等

区分	指摘項目	指摘事項	法令等違反事項	改善事項	指導事項
一般監査	貸金業法	34件	7件	27件	
	自主規制関連	2件	0件	2件	
	その他法令	0件	0件	0件	
小計	指摘件数	36件	7件	29件	240件
特別監査	貸金業法	0件	0件	0件	
	自主規制関連	0件	0件	0件	
	その他法令	0件	0件	0件	
小計	指摘件数	0件	0件	0件	11件
合計	指摘件数 (C)	36件	7件	29件	251件
指摘有の協会員数* (D)		21会員	6会員	20会員	78会員
実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A)		0.4件	0.1件	0.3件	2.9件
指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/D)		1.7件	1.2件	1.5件	3.2件

\* 「法令等違反事項」と「改善事項」の両項目を指摘した会員が5会員あるため、合計数は一致しない。

- ・「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。

《参考》実地監査結果の年度別推移

実施年度 (和暦)		平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度
実施協会員数 (A)		102	105	123	119	131	119	101	101	53	86
監査 結果 (1)	指摘有の協会員数 (B)	39	43	48	53	72	36	33	26	19	21
	指摘有協会員の 発生率 (B/A)	38.2%	41.0%	39.0%	44.5%	55.0%	30.3%	32.7%	25.7%	35.8%	24.4%
監査 結果 (2)	指摘件数 (C)	103	85	88	117	140	64	58	56	34	36
	実施した1協会員当たりの 指摘件数 (C/A)	1.0	0.8	0.7	1.0	1.1	0.5	0.6	0.6	0.6	0.4
	指摘有の1協会員当たりの 指摘件数 (C/B)	2.6	2.0	1.8	2.2	1.9	1.8	1.8	2.2	1.8	1.7

(2)指摘内容 (法令等違反事項及び改善事項)

(単位:件)

法令等	概要	令和3年度		令和2年度		令和元年度	
		法令等違反事項	改善事項	法令等違反事項	改善事項	法令等違反事項	改善事項
貸金8条	変更の届出	—	—	1	1	—	—
貸金12条の4	証明書の携帯等	—	—	—	—	—	1
貸金12条の8	利息、保証料等に係る制限等	2	4	2	5	—	2
貸金13条	返済能力の調査	1	2	1	1	4	—
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	—	1	—	1	2	—
貸金16条	誇大広告の禁止等	—	—	—	—	—	—
貸金16条の2	契約締結前書面の交付	2	8	2	3	6	8
貸金17条	契約締結時書面の交付	2	8	2	10	3	16
貸金18条	受取証書の交付	—	1	—	1	—	3
貸金19条	帳簿の備付け	—	2	—	—	—	2
貸金20条	特定公正証書に係る制限	—	—	—	1	—	—
貸金21条	取立て行為の規制	—	1	—	2	—	3
貸金22条	債権証書の返還	—	—	—	—	—	1
貸金23条	標識の掲示	—	—	—	—	—	1
貸金24条	債権譲渡等の規制	—	—	—	—	—	—
貸金24条の6の2	開始等の届出	—	—	—	—	—	—
貸金41条の35	個人信用情報の提供	—	—	—	—	—	—
貸金41条の36	指定信用情報機関への個人信用情報の提供等に係る同意の取得等	—	—	—	—	1	—
貸金業法計 (A)		7	27	8	25	16	37
自主11条	社内態勢整備	—	—	—	—	1	—
自主31条	法人であることの確認	—	—	—	—	—	—
自主32条	返済能力の確認	—	2	—	—	—	1
自主規制基本規則計 (B)		—	2	—	—	1	1
犯収6条	取引時確認の記録漏れ	—	—	—	1	—	1
その他法令計 (C)		—	—	—	1	—	1
総計 (A+B+C)		7	29	8	26	17	39

貸 金：貸金業法

自 主：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則

犯 収：犯罪による収益の移転防止に関する法律

(3)指導事項

(単位:件)

概要	令和3年度	令和2年度	令和元年度
1. ホームページの記載事項 ・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) ・ホームページのアドレスが登録申請の内容と相違している。 ・協会番号の表示が協会推奨方式と相違している。 等	49	28	54
2. 反社会的勢力に対する態勢 ・反社会的勢力に対する基本方針が公表されていない。 ・反社情報データベースが構築されていない。 ・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	30	22	43
3. 社内規則の策定 ・法令改正に伴う社内規則の改訂がされていない。 等	29	22	36
4. 届出事項 ・立入検査に係る届出書が提出されていない。 等	19	15	19
5. 貸付条件表の掲示内容 ・貸付条件表に記載の業務の種類が登録申請書と相違している。 ・担保に関し、保証人についての記載がない。 等	4	3	18
6. 研修(周知徹底) ・実施記録を作成・保存していない。 等	14	15	14
7. 取引時確認記録 ・犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認記録の作成漏れ、記載漏れ。 ・法人との取引において、実質的支配者の取引時確認記録を作成していない。 等	6	9	12
8. 内部監査 ・内部監査を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。 等	15	6	11
9. 業務検証 ・業務検証を実施していない、または実施記録を作成・保存していない。 等	8	6	7
10. 個人情報の安全管理措置 ・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。 ・個人情報の取得の同意書面の同意項目が不足している。 等	2	5	5
11. マネロン・テロ資金供与対策 ・特定事業者作成書面等を作成していない。 等	46	19	5
12. 個人情報保護宣言の公表 ・個人情報保護宣言を策定しているが、公表していない。 等	4	2	3
13. 借入れの意思の確認 ・借入申込書の記載項目が不足している。 等	2	-	3
14. 従業者名簿 ・従業者名簿と従業者証明書の番号が相違している。 等	1	2	2
15. 指定紛争解決機関の名称の公表 ・指定紛争解決機関の名称を公表していない。	7	1	2
16. 貸金業者登録票 ・登録有効期間の表示に誤りがある。 等	-	1	2
17. 加入指定信用情報機関の名称の公表 ・加入指定信用情報機関の名称を公表していない。	5	1	1
18. 従業者証明書	-	-	1
19. その他 ・交渉経過の記録に軽微な不備がある。 ・催告書面に軽微な不備がある。 ・代理店管理に不備がある。 等	10	3	19
総 計	251	160	257

(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法令等遵守態勢

- ・当会員は協会の新着情報配信サービスの情報を随時確認しており、社内規則等についてタイムリーに改定を行うなど態勢整備に努めている。(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者5名未満)

②業務検証

- ・当会員は社内態勢整備に関するモニタリングシートを作成のうえ、半期に一回全部署の業務実施状況を点検している。点検結果は内部管理部門の責任者が態勢整備状況を検証のうえ経営会議に報告し、適正な業務運営確保に努めている。(クレジットカード会社 貸金業務従事者50名未満)

③資金需要者保護

- ・当会員は若年者への契約に当たり名義借りやマルチ商法について独自に作成した注意喚起文書を基に説明し、また利用目的を適正に申告するよう促すなど金融トラブル防止に努めている。  
(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者5名未満)

④社員教育等

- ・当会員は少規模事業者であるが、貸金業務取扱主任者が年間研修計画を作成し、毎月1回の頻度で貸付審査業務、個人情報の安全管理措置等について業務研修を実施している。  
更に、業務が適正に行われているか定期的にモニタリングを実施するなど、内部管理態勢の整備に努めている。  
(消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者5名未満)
- ・当会員はコンプライアンスを経営の最重要課題として位置付け、年間を通して各種研修を実施している。具体的には月1回以上勉強会を実施することとしており、犯罪収益移転防止法等の周知や協会の苦情相談実績に基づく事例及び対応策について説明している。  
(クレジットカード会社 貸金業務従事者20名未満)

(5)実地監査協会の詳細

①登録行政庁別の実施協会員数

登録行政庁	令和3年度		令和2年度	
	協会員数	数構成比	協会員数	構成比
財務局長登録	18 協会員	20.9%	7 協会員	13.2%
都道府県知事登録	68 協会員	79.1%	46 協会員	86.8%
合計	86 協会員	100.0%	53 協会員	100.0%

②業態区分別の実施協会員数

業態区分	令和3年度		令和2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	29 協会員	33.7%	14 協会員	26.4%
2: 消費者向有担保貸金業者	5 協会員	5.8%	6 協会員	11.3%
3: 消費者向住宅向貸金業者	2 協会員	2.3%	8 協会員	15.1%
4: 事業者向貸金業者	30 協会員	34.9%	16 協会員	30.2%
5: 手形割引業者	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
6: クレジットカード会社	15 協会員	17.4%	3 協会員	5.7%
7: 信販会社	2 協会員	2.3%	0 協会員	0.0%
8: 流通・メーカー系会社	0 協会員	0.0%	1 協会員	1.9%
9: 建設・不動産業者	3 協会員	3.5%	2 協会員	3.8%
10: 質屋	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
11: リース会社	0 協会員	0.0%	3 協会員	5.7%
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	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
合計	86 協会員	100.0%	53 協会員	100.0%

③資本金別の実施協会員数

資本金	令和3年度		令和2年度	
	協会員数	数構成比	協会員数	構成比
1億円以上	17 協会員	19.8%	19 協会員	35.8%
5千万円以上～1億円未満	31 協会員	36.0%	16 協会員	30.2%
2千万円以上～5千万円未満	17 協会員	19.8%	6 協会員	11.3%
2千万円未満	19 協会員	22.1%	10 協会員	18.9%
個人事業者	2 協会員	2.3%	2 協会員	3.8%
合計	86 協会員	100.0%	53 協会員	100.0%

④融資残高別の実施協会員数

融資残高	令和3年度		令和2年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
100億円以上	5 協会員	5.8%	7 協会員	13.2%
50億円以上～100億円未満	1 協会員	1.2%	1 協会員	1.9%
1億円以上～50億円未満	45 協会員	52.3%	26 協会員	49.1%
5千万円以上～1億円未満	7 協会員	8.1%	8 協会員	15.1%
5千万円未満	28 協会員	32.6%	11 協会員	20.8%
合計	86 協会員	100.0%	53 協会員	100.0%

②書類監査

(1)監査結果の概要

令和3年4月1日付で公表した「令和3年度監査計画について」に基づき、令和4年1月17日から定期書類監査を実施した。

令和3年度については、前年度に引き続き令和4年度に貸金業者登録有効期間の満了日を迎える協会員を対象（1会員あたり3年に1回の頻度）に定期書類監査を実施し、併せて、社内規則の点検も実施した。

また、新たに協会加入した協会員を対象に協会員の業務の適正な運営を確保するため、個別に書類監査を概ね6ヵ月経過した協会員に実施した。

定期書類監査の結果、指摘事項が14協会員・指摘件数16件となり、個別（新規）書類監査の結果は、指摘事項はなかった。

(2)定期書類監査

①監査対象協会員

協会員区分	発出協会員
協会員数	356協会員

※発出協会員…貸金業者登録満了日が令和4年4月1日から翌年3月31日に到来する協会員

②監査報告書・社内規則提出状況

提出状況	協会員数	割合
提出数	349 協会員	98.0%
（廃業等）	7 協会員	2.0%
合計	356 協会員	100.0%

（内訳 廃業5件、病气2件）

※監査通知発送日 令和4年1月17日（提出締切 令和4年2月18日）

③点検結果

イ.定期書類監査報告書

評価	協会員数	構成比	指摘件数
指摘事項のある協会員	14 協会員	4.0%	16件
指摘事項のない協会員	335 協会員	96.0%	—
合計	349 協会員	100.0%	—

※主な指摘事項は、「取引時確認方法」の理解不足、反社会的勢力に関するデータの未整備となります。

ロ.社内規則

評価	協会員数	割合
不適格	112 協会員	32.1%
適格	237 協会員	67.9%
合計	349 協会員	100.0%

※指摘事項は、点検対象とした社内規則が最新の関係法令等の改正に未対応、又は対応不十分となります。

※不適格な社内規則は、当該協会員に架電及び郵送等により改善指導を完了しています。

### (3)個別書類監査

評価	4月発出	7月発出	11月発出	2月発出	計
実施件数	12協会員	6協会員	10協会員	10協会員	38協会員
指摘事項のある協会員	0協会員	0協会員	0協会員	0協会員	0協会員
指摘件数	0件	0件	0件	0件	0件

※新たに協会に加入した38協会員に対し、新規加入業者向けに法令等及び自主規制基本規則等の基本的な態勢整備を確認する個別監査報告書を策定し実施しました。

※指摘事項については、令和3年度実施分はありませんでした。

### (4)指摘内容

(単位:件)

法令等	指摘の概要	令和3年度指摘件数	
		定期書類監査	
貸金業法等	貸金8条	貸金業に係る登録事項の変更等	1
	施行令3条の2	貸金業者の最低純資産額	2
	監Ⅱ-2-6(1)②イ	反社会的勢力に関するデータベースの構築	3
	監Ⅱ-2-9(2)⑤(注)	旧氏及び名の使用	1
	金融分野G第18条1項	「個人情報保護宣言」の公表	1
貸金業法計		8	
個別	定期書類監査		
	個別5.3条2項(2)号(後注2)	取引時確認等の措置等(対面による被保険者証のマスクング)	3
	個別5.3条2項(2)号(後注2)	取引時確認等の措置等(非対面による被保険者証のマスクング)	5
	自主規制基本規則(社内規則策定ガイドライン)計		8
計		16	

貸金：貸金業法

金融分野G：金融分野における個人情報保護に関するガイドライン

施行令：貸金業法施行令

個別：社内規則策定ガイドライン

監：貸金業者向けの総合的な監督指針

#### <ご参考>主な指摘事項にかかる点検内容

点検29	反社会的勢力による被害の防止	
反社会的勢力に関する情報を一元的に管理したデータベースを構築していますか。	1.構築している	
	2.構築していない	
点検60	被保険者証の提示による本人確認等の措置(対面)	
被保険者等記号・番号等にマスクングが施されていない写しを受けた場合には保険者等記号・番号等にマスクングを施していますか。	1.マスクングを行っている	
	2.マスクングを行っていない	
点検61	被保険者証の提示による本人確認等の措置(郵送)	
被保険者証の写しの送付を受けることにより本人確認等を行う場合には、あらかじめ申請者や顧客等に対し被保険者等記号・番号等にマスクングを施すよう求めていますか。	1.求めている	
	2.求めない	

## 【参考】令和3年度監査計画

令和3年度の監査計画は、令和2年度監査における監査結果及び貸金業界を取り巻く状況などを考慮して策定した（令和3年4月1日公表）。

### (1) 監査の基本方針

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

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

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

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

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

### (2) 監査の重点項目

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
- ② 経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む）
- ③ 返済能力調査の適切性（若年者に対する貸付けに係る返済能力調査の適切性を含む）
- ④ 不動産向け貸付けの審査態勢
- ⑤ 取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況
- ⑥ システムリスク管理態勢の整備状況（情報セキュリティ管理態勢を含む）
- ⑦ 法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

### (3) 監査対象協会員等

- 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。なお、新型コロナウイルスの感染拡大防止に十分配慮したうえで実施する。
- ② 書類監査 令和3年度書類監査の対象協会員は、前年度に引き続き、翌年度（令和4年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和3年度下期に行う。  
また、定期の書類監査のほか、新規加入協会員及び特定の項目について実態把握や点検が必要な協会員については、個別の書類監査を実施する。

### ◎ 令和3年度監査計画に基づく監査項目

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 経営管理等
- ② 法令等遵守態勢（監督行政庁・貸金業協会への届出等を含む）
- ③ 反社会的勢力による被害の防止
- ④ 顧客等に関する情報管理態勢
- ⑤ 外部委託
- ⑥ 取引時確認、疑わしい取引の届出
- ⑦ 相談、苦情及び紛争等の対応態勢
- ⑧ 貸金業務取扱主任者

- ⑨ 禁止行為
- ⑩ 利息・保証料等に係る制限等
- ⑪ 契約に係る説明態勢
- ⑫ 過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む）
- ⑬ 広告に関する規制
- ⑭ 書面の交付義務
- ⑮ 取立行為規制
- ⑯ 帳簿の備付け等（証明書の携帯等を含む）
- ⑰ 債権譲渡等
- ⑱ 営業店登録
- ⑲ 過払金支払
- ⑳ システムリスク管理態勢
- ㉑ 非営利特例対象法人

※下線…本年度の監査の重点事項に係る監査項目

### ◎「監査に関する業務規則」

（監査計画）

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

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報活動

#### 1. 積極的な広報の実施

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

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



広報誌「JFSA」

##### (2) 「JFSA NEWS」の刊行

法令遵守に資する記事や、業界動向、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA 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。



「JFSA NEWS」

##### (3) 協会 Web サイトの改修

閲覧者の操作性、視認性等のユーザビリティ向上を目的とし、協会 Web サイトトップ画面を改修した。

##### (4) 協会 Web サイトを通じた情報発信の充実

- ① 金融庁等行政当局からの周知要請に基づき、成年年齢引下げ、サイバーセキュリティ及び新型コロナウイルス感染症対策に関する事項などについて、協会 Web サイトを通じて協会員等へ周知を行った。
- ② 「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を政府の基本的対処方針等を踏まえて改訂し、協会員に対し再周知した。

##### (5) マスコミへの適時・適切な対応

- ① マスコミからの取材に適時・適切に対応し、正確な情報の発信に努めた。
- ② 金融専門紙に会長メッセージや協会活動の記事を寄稿し、協会活動及び貸金業界の動向を広報した。

##### (6) ポスター掲示による業界イメージの向上

業界イメージ向上を目的としたポスターを新規加入協会員等に配布した。

#### 2. 消費者啓発活動 ～啓発資料の充実化及び出前講座の推進～

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

2022年4月には民法改正により成年年齢が引き下げられることから、若年者向け予防教育、金融トラブル未然防止等の金融経済教育の機会拡充を図り、公正で持続可能な消費者市民社会への実現に向けた

活動を行っている。

高齢化が加速する中、高齢者の安全で安心な暮らしを守るため、高齢者本人やその家族、見守りに携わる地域のサポーター等の金融リテラシー向上は喫緊の課題であり、特殊詐欺等による金融被害防止と対処法への取り組みも積極的に行っている。

コロナ禍の影響により多重債務者の増加も懸念されることから、多重債務者救済の相談体制の充実及び多重債務者発生防止にも引き続き注力している。

### (1)消費者向け出前講座の実施

コロナ禍の影響を考慮し、対面、オンライン同時配信、対面とオンラインの併用、動画収録など依頼者の要望に沿った方式で講座開催を行った。

消費者の金融経済教育推進のため、高等学校や大学の授業、教職員向け研修、若手職員研修、市民講座等に講師を派遣し、「金融トラブルの事例と防止策」「ローンの特徴と役割」「若年者の消費者被害への対応について」等の講義を行った。

また、東京都産業労働局金融部貸金業対策課が主催する資金需要者セミナー(出前講座)に講師を派遣した。大学生・専門学校生・高校生及び高齢者に対し、それぞれの世代が陥りやすい金融トラブルの事例の紹介と被害防止のためのポイントの説明を行い、注意を呼び掛けた。

### (2)相談員向け出前講座の実施

行政の相談員等の相談対応スキルの向上を目的とし、「多重債務相談における対応実務」「カウンセリングを活用した相談対応について」「貸付自粛制度及び相談対応技法について」等をテーマとした研修を実施した。コロナ禍でも、オンライン同時配信による研修方式も併用し遠隔地の受講ニーズにも対応する研修の拡充を行った。

### (3)協会員向け出前講座の実施

協会員の依頼を受け、法令遵守体制の整備に関する研修を実施した。

### (4)幅広いニーズに対応するための金融経済教育ツールの作成

#### ①若年者向け啓発資料の制作

令和2年度に東京都と共同制作した若年者向け啓発動画「金融トラブルに巻き込まれないために」を増刷し、教育機関や消費生活センター等に無償配布を実施した。同動画教材の短編版DVDを別途制作し出前講座で上映するほか、必要に応じて行政機関等に提供した。

契約の原則、ローン・クレジットの基礎知識、金融トラブル防止のための知識等の学習を目的とした冊子「金融トラブル防止のためのQ & A BOOK」を若年者が体系的に金融リテラシーを身に付けることができるよう、家計管理や契約の意味、消費者被害の救済措置に関する情報等をより詳しく解説した内容に改訂し、教育委員会や消費生活センター等に配布した。

#### ②高齢者の金融被害防止のための啓発資料

高齢者被害の多い特殊詐欺の事例(オレオレ詐欺・還付金詐欺等)と被害防止のポイントをドラマ仕立てで紹介した啓発動画を東京都と共同制作し、高齢者や地域の見守りサポーター向けの出前講座において活用した。

### (5)マスメディア・Webコンテンツを活用した金融経済教育の推進

#### ①日本教育新聞への広告出稿

成年年齢引き下げを見据え、高校生を対象とした消費者啓発活動の拡大を図るため、日本教育新聞の記事下に啓発資料の無償配布及び出前講座案内に関する広告を掲載し、全国の高等学校教育関係者に本協会の取組みを周知した。

#### ②YouTubeチャンネルの開設・インストリーム広告の配信

成年年齢引き下げの対応施策の一環として、若年者の身近な情報源であるYouTubeに公式チャンネル

「JFSAチャンネル」を開設し、若年者向け啓発動画公開を開始した。多くの若年者を当該チャンネルに誘導することを目的に18歳から24歳を対象にYouTube インストリーム広告の配信を実施した。

③若年者向けWebサイトの充実化

協会Webサイト内の若年者向け専用ページをリニューアルし、契約の原則について解説するとともに、悪質商法の事例紹介や対応策を紹介した。個人間融資や給与ファクタリング等のヤミ金融の危険性や名義貸しや特殊詐欺の受け子・出し子等の高収入アルバイト（闇バイト）の違法性についても触れ、注意喚起した。

(6)令和3年度出前講座実施実績

【消費者向け】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	4月2日	川崎市内企業 新入社員研修	FX等の投資によるトラブル防止	6
2	5月6日	明治大学国際日本学部	ローン・クレジットの基礎知識、個人信用情報	52
3	6月10日	明治大学国際日本学部	金融トラブルの事例と防止策、クラウドファンディングについて	44
4	10月4日	【町田市消費生活センター主催】 玉川大学農学部	消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法など	133
5	10月6日	八王子市消費生活センター	～高齢者を被害から守るために～ 金融トラブル事例と防止策	13
6	10月13日	八王子市消費生活センター	～高齢者を被害から守るために～ 金融トラブル事例と防止策	16
7	11月1日	【町田市消費生活センター主催】 玉川大学農学部	消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法など	101
8	11月2日	八王子市消費生活センター	外国人講座 金融トラブルに巻き込まれないために	8
9	11月2日	八王子市消費生活センター	～高齢者を被害から守るために～ 金融トラブル事例と防止策	11
10	11月4日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	28
11	11月5日	【SMBCコンシューマーファイナンス株式会社共同企画】 広島都市学園大学	若者に被害が多い金融トラブルについて	40
12	11月10日	八王子市消費生活センター	大学教職員向け消費者教育研修会 成年年齢引き下げに関するトラブル事例および対処方針	11
13	11月11日	八王子市消費生活センター	18歳になった君へ 消費生活の落とし穴	8
14	11月17日	八王子市消費生活センター	～高齢者を被害から守るために～ 金融トラブル事例と防止策	23
15	11月19日	創価大学学生部学生課奨学金係	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	54
16	11月24日	【兵庫県西播磨消費者センター主催】 兵庫県立伊和高等学校	金融の基礎知識（お金の付き合い方）	16
17	12月1日	八王子市消費生活センター	～高齢者を被害から守るために～ 金融トラブル事例と防止策	34
18	12月8日	八王子市消費生活センター	～高齢者を被害から守るために～ 金融トラブル事例と防止策	12
19	12月8日	【兵庫県西播磨消費者センター主催】 兵庫県立山の学校	金融被害に遭わないために	6
20	12月15日	中国労働金庫 広島東支店	多重債務の現状について	30
21	12月15日	【東北財務局主催】 公益財団法人宮城県老人クラブ連合会	振り込め詐欺などの金融犯罪被害未然防止及び適切な収支管理	72
22	2月16日	明星大学 学生サポートセンター	成年年齢引き下げに関するトラブル事例および対処方針	35
23	2月中旬	【八王子市消費生活センター主催】 東京都立南多摩中等教育学校	成年年齢引き下げ講座【動画収録方式】	300
24	2月22日	【アコム株式会社主催】 関西大学	若年者の消費者被害への対応について	10
25	2月28日	山北町	若者が巻き込まれる可能性が高い消費生活問題	3
26	3月10日	中野区消費生活センター	新社会人向け給与明細の見方	16
計				1,082

【東京都主催 資金需要者セミナー】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	4月28日	板橋中央看護専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	80
2	9月16日	日本医歯薬専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	34
3	10月6日	東京都立羽村高等学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	188
4	11月10日	東京都立農業高校定時制	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	63
5	12月2日	日本ウェルネス保育専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	50
6	12月2日	日本ウェルネス保育専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
7	12月10日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	74
8	12月10日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
9	12月10日	新宿医療専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	
10	12月21日	早稲田美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	484
11	1月14日	東京スポーツ・レクリエーション専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	12
12	2月20日	日本医歯薬専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	24
13	3月23日	東京富士大学	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	200
14	3月27日	日本医歯薬専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	25
15	3月27日	日本医歯薬専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	10
計				1,244

【相談員向け】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	6月19日	足利市消費生活センター	多重債務相談における対応実務	5
2	6月25日	京都府消費生活安全センター	多重債務相談者への対応について	23
3	7月6日	九州財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
4	7月7日	北海道財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
5	7月13日	東北財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	3
6	7月13日	東北財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	3
7	8月3日	関東財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
8	8月4日	関東財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
9	8月12日	関東財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
10	8月31日	北陸・東海・近畿・四国・福岡財務(支)局(5局合同)	カウンセリングを活用した相談対応について	6
11	10月20日	栃木県消費生活センター	家計管理支援の進め方について	11
12	11月25日	静岡県西部県民生活センター	貸金業の基礎知識と多重債務相談への対応	12
13	11月29日	八王子市消費生活センター	多重債務問題相談対応	17
14	12月5日	依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会	昨今の借金問題事情 ～日本貸金業協会で行っている生活再建のための取り組みの実際～	28
15	12月10日	中央労働金庫 星川支店	金融トラブル防止策と多重債務相談者への対応方法	27
16	12月13日	金融庁金融サービス利用者相談室	貸金業法に係る金融相談員研修の一環	3
17	12月16日	宮崎県消費生活センター	貸付自粛制度及び相談対応技法について	18
18	1月17日	流山市コミュニティ課	生活困窮者・多重債務者とは	14
19	1月26日	一般財団法人消費科学センター	成年年齢引き下げに関するトラブル事例および対処方針	10
20	2月9日	川崎市消費者行政センター	実際の相談状況、事例、生活再建支援へ向けてのカウンセリング手法など	12
21	3月9日	公益社団法人全国消費生活相談員協会	成年年齢引き下げに係る相談対応について	160
計				372

【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	10月15日	アコム株式会社	不祥事案の原因とリスク管理【動画収録方式】	150
計				150

※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 TOP ⇒ 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とおり行った。

実施機関	実施内容	対象	公表
令和3年5月12日～ 令和3年6月4日	若年層の顧客に対する貸付方針・ 取組状況等について	消費者向貸付を行っている 協会員 547者	令和3年10月15日
令和3年11月12日～ 令和3年12月6日	若年層の顧客に対する貸付方針・ 取組状況等について	消費者向貸付を行っている 協会員 539者	令和4年2月16日
令和3年10月25日～ 令和3年11月8日	資金需要者向け調査	借入経験のある個人・ 事業者	令和4年3月18日
令和3年12月24日～ 令和4年1月31日	貸金業者向け調査	協会員・非協会員	令和4年4月28日
令和3年4月～ 令和4年3月	月次実態調査 (※令和4年3月末現在 50社)	協会員	毎月公表

### (2)関係機関との協働した取組

- ① 資金需要者向け調査において、株式会社日本信用情報機構と協働して調査を行った。
- ② 貸金業者向け調査において、日本銀行と協働して調査を行った。

### (3)調査結果の公表

- ① 統計資料としての公共性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果を取りまとめ、「若年層の顧客に対する貸付方針・取組状況等に関する調査結果」や「資金需要者等の借入意識や借入行動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。
- ② 貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。
- ③ 令和2年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題等を掲載した「令和2年度年次報告書」を令和3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. 自主規制・貸金戦略部門

### 1 研修活動

#### 1. 集合研修の実施

改正個人情報保護法の実務対応をテーマにしたコンプライアンス研修会を、東京（10月8日）、大阪（10月19日）、名古屋（10月21日）、福岡（11月5日）の4か所で開催した。

右崎大輔弁護士（片岡総合法律事務所）が講師として登壇し、協会員・非協会員合計で221社、236名が受講した。

目次	
1	令和3年改正法の概要
2	ルールの体系及び執行スケジュール
3	異議対応ポイント～実務の隅に於いて
(1)	債権放棄の準備性阻害～債権放棄の執行要否(0.1)
(2)	債権放棄～個人情報保護の確保
(3)	債権放棄～匿名加工情報等の取扱い
(4)	債権放棄～匿名加工情報・匿名加工データの利用による権利制限・利用目的の公表等
(5)	債権放棄～匿名加工情報・匿名加工データの取扱い/匿名加工情報の取扱い/匿名加工情報の取扱い
(6)	匿名加工情報の取扱い～匿名加工データの公表等
(7)	匿名加工情報の取扱い～匿名加工データの公表等
(8)	匿名加工情報の取扱い～匿名加工データの公表等
4	参考～令和3年改正法の概要

研修会配布資料の目次ページ



東京会場(2021年10月8日)



大阪会場(2021年10月19日)



名古屋会場(2021年10月21日)



福岡会場(2021年11月5日)

[研修会場で行ったアンケートに寄せられたコメント]

#### (1)研修内容について

- ・ 具体的な検討事項を豊富にお示しいただいたので、自社の検討の参考になりました。
- ・ 改正部分に関し、実務的視点より対応策が考えられており、自社にて取り入れていく内容、対応策として取り組むべき事項がわかりました。
- ・ 具体的事例を交えて解説いただいたので理解しやすかった。また、図解で示されていたので分かり易く考え方の整理に役立った。
- ・ 内容が濃く、良かったが、実例をもう少し欲しかったです。

(2)その他

- ・コロナ感染予防対策が万全に実施されていて、安心して受講できました。今後も集合研修会を積極的に行っていただきたい。
- ・機会(回数)を増やしてほしい。
- ・今回の研修会参加は各社1名であったが、オンライン配信があり、助かる。
- ・オンライン(リアルタイム)での研修会の実施をして欲しい。
- ・貸金業同業者と実務についての意見交換のようなものがあれば良いと思っている。
- ・ある程度、業態別に分けた研修が良い。全般は理解する必要はあるが、業態ごとに何が重要かという論点は異なると思われるため。

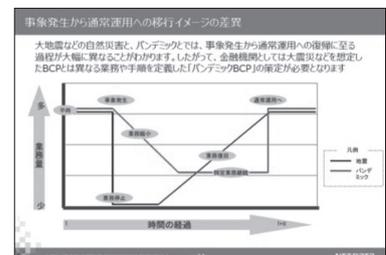
## 2. 動画配信による研修の実施

有識者や弁護士の講義をオンデマンド配信するサービス(「JFSA オンデマンド研修」)において、令和3年度は以下の10本を配信した。いずれも当協会が独自に企画・制作したもの。新法・法令改正・企業における事業継続上の課題・金融行政等をテーマに、時宜を得た情報を企業経営に資する講義として提供した。

①「金融機関のパンデミック対策」～自社の従業員が感染したら～

新型コロナウイルス変異株の感染拡大の状況を踏まえ、企業におけるパンデミック対策を他業態の例を用いて解説する動画(約61分)。

- 講師 株式会社NTTデータ経営研究所パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
- 配信開始日 令和3年4月1日



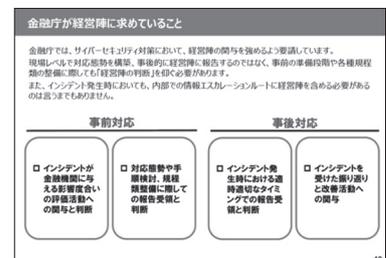
講義資料(一部)

②「サイバーセキュリティ対策は経営責任」

～明日は自社がサイバー攻撃の対象に～

コロナ禍で起きているサイバー攻撃の実例を用いて注意を喚起するとともに、金融当局がサイバーセキュリティ対策に関して経営陣に何を求めているかを解説する動画(約91分)。

- 講師 株式会社NTTデータ経営研究所パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
- 配信開始日 令和3年6月1日



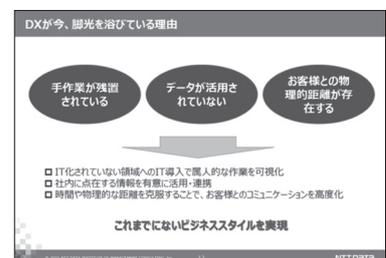
講義資料(一部)

③「これからの時代を勝ち残る企業へ」

～経営としてモデル変革を実現する鍵はDXにあり～

デジタルトランスフォーメーション(DX)の金融機関における導入事例や、導入時における課題を解説する動画(約80分)。

- 講師 株式会社NTTデータ経営研究所パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
- 配信開始日 令和3年8月2日



講義資料(一部)

④「記者の視点からみた「企業不祥事と危機管理」」

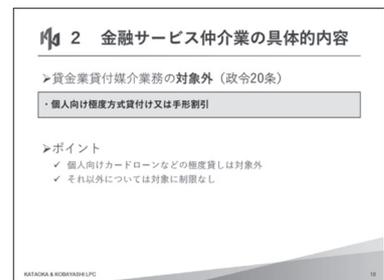
新聞記者が企業不祥事の取材を通して知りえた生々しい事例をジャーナリストの視点で語る動画(約79分)。

- 講師 毎日新聞社経済プレミア編集部 今沢真氏
- 配信開始日 令和3年9月17日

⑤ 「金融サービス仲介業」～ビジネスへの影響を探る～

2021年11月施行の金融サービス提供法について、政令・内閣府令、監督指針等から、銀行・証券・保険・貸金それぞれの業態における取扱可能商品、参入規制、行為規制についてパブリックコメントを引用し解説する動画(約93分)。

- 講師 片岡総合法律事務所 田中貴一弁護士
- 配信開始日 令和3年10月8日

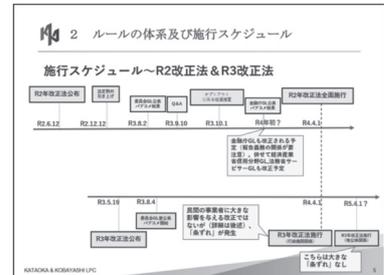


講義資料(一部)

⑥ 「改正個人情報保護法の実務対応」

2022年4月施行の改正個人情報保護法について、貸金業者における実務対応のポイントを解説する動画(約99分)。

- 講師 片岡総合法律事務所 右崎大輔弁護士
- 配信開始日 令和3年11月8日

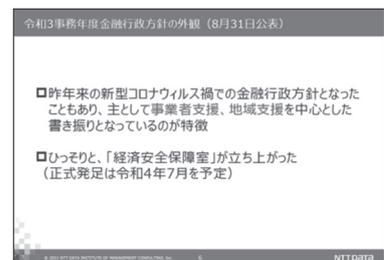


講義資料(一部)

⑦ 「令和3事務年度金融行政方針のポイント」

金融行政方針について、金融庁が金融機関に伝えたいメッセージは何かについて、その背景に触れつつ解説する動画(約60分)。

- 講師 株式会社NTTデータ経営研究所パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
- 配信開始日 令和3年11月12日

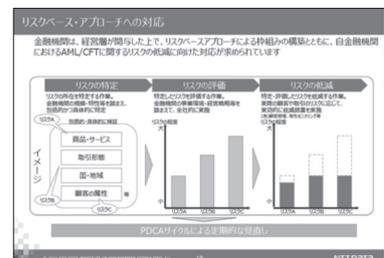


講義資料(一部)

⑧ 「FATF 審査結果公表/今後のマネロン対応～規制強化の行方」

第4次対日相互審査の結果や、それを踏まえ政府から示された行動計画を概観するとともに、金融庁が、金融機関に早期対策を促すため示した改訂版ガイドラインやFAQのポイントを解説する動画(約67分)。

- 講師 株式会社NTTデータ経営研究所パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
- 配信開始日 令和3年12月21日

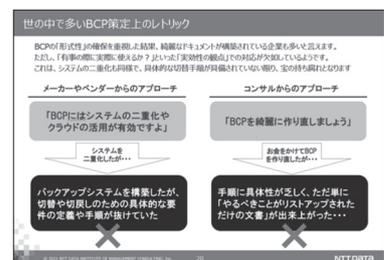


講義資料(一部)

⑨ 「防災/金融業としての備え」～事業継続の道を確保する～

リスクマネジメントのひとつとして注目されているBCP(事業継続計画)について、その必要性、実効性を高めるための方法、想定するリスクに応じて金融機関が作成しておきたい3つのBCPなどについて解説する動画(約95分)。

- 講師 株式会社NTTデータ経営研究所パートナー  
金融政策コンサルティングユニット長 大野博堂氏
- 配信開始日 令和4年1月5日



講義資料(一部)

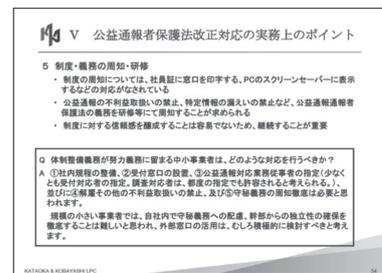
⑩「改正公益通報者保護法の実務対応」

2022年6月施行の改正公益通報者保護法について、消費者庁が示した指針等に触れつつ必要な体制整備に向けた実務対応を解説する動画(約100分)。

※感染拡大の影響で中止したテーマ別研修会で予定していた講義を収録して配信。

○講師 片岡総合法律事務所 近藤克樹弁護士

○配信開始日 令和4年2月24日



講義資料(一部)

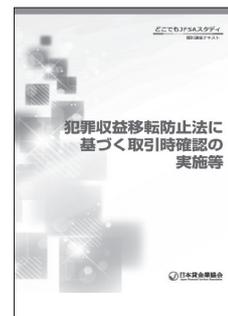
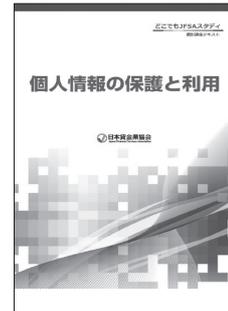
### 3. eラーニングによる研修の実施

貸金実務を適正に行うにあたって習得が必要な法令等を学習するeラーニングを、年度を通して協会員に提供し、139協会員、2,464名が受講した。

このサービスは、当協会が平成24年から「学習支援プログラム『JFSA-Learning』」の名称で協会員に提供しているものだが、多様なニーズに対応していくため、令和4年1月にマルチデバイス対応の新たなeラーニングシステムに入れ替えた。講座のラインナップも増やすなどしてサービスを向上させ、名称も親しみやすい「どこでもJFSAスタディ」に改めた。

●講座のラインナップ

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



「どこでもJFSAスタディ」電子テキスト

## Ⅳ. 主任者資格部門

### 1 貸金業務取扱主任者 資格試験・登録講習・主任者登録

#### 1. 業務の概要

本協会は、平成21年6月18日に貸金業務取扱主任者資格試験の指定試験機関として内閣総理大臣の指定を受け、令和3年度は16回目となる資格試験を実施した。

また、登録講習機関として令和3年度は、平成30年度に主任者登録を更新した者及び新たに主任者登録を受けた者で更新時期を迎える者を主たる対象者として、会場講習又は令和2年7月から導入しているeラーニング講習の選択方式により貸金業務取扱主任者講習を実施した。会場講習は感染防止対策を講じたうえで、全国10地域で29回、eラーニング講習は10回実施した。

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

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確実に実施した。

#### ■ 貸金業務取扱主任者制度と貸金業者の責務

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

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、内部管理部門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。

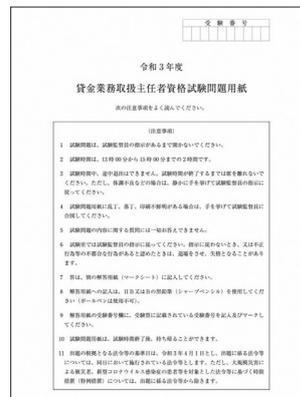


## 2. 資格試験の実施

全国17試験地（23会場）において、入念な新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、令和3年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。

### (1) 試験の実施結果

試験日	令和3年11月21日（日）
試験地及び会場数	全国17試験地・23会場
受験申込者数	11,926人
受験者数	10,491人
受験率	88.0%
合格者数	3,373人
合格率	32.2%
合格基準点	50問中31問正解
合格発表日	令和4年1月11日（火）



### (2) 合格者の概要 (n=3,373)

#### ① 年齢別構成

	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
構成比	29.9%	27.2%	23.7%	16.7%	2.5%
合格率	33.7%	31.4%	31.4%	30.9%	42.5%

#### ② 男女別構成

	男性	女性
構成比	63.2%	36.8%
合格率	32.9%	31.0%

※平均年齢 38.4歳

#### ③ 試験地別構成

	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	神奈川	高崎	名古屋	金沢
構成比	1.4%	2.9%	4.8%	42.6%	5.6%	7.6%	1.6%	7.2%	0.6%

	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	10.3%	2.3%	2.4%	1.7%	1.2%	6.8%	0.5%	0.5%

(注) 小数点以下第2位を四捨五入のため、構成比の合計は100.0%にならないことがある。

### (3) 試験結果の推移

(単位：人、点)

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回
試験日	平成21年8月	平成21年11月	平成21年12月	平成22年2月	平成22年11月	平成23年11月	平成24年11月	平成25年11月	平成26年11月
申込者数	46,306	17,780	16,254	9,908	13,547	12,300	11,520	11,021	11,549
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571	10,169
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%	88.1%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393	2,599	2,688	2,493
合格率	70.1%	65.2%	65.4%	61.7%	32.9%	21.8%	25.8%	28.1%	24.5%
合格基準点	30	30	33	31	30	27	29	30	30

	第10回	第11回	第12回	第13回	第14回	第15回	第16回	(累計)
試験日	平成27年11月	平成28年11月	平成29年11月	平成30年11月	令和元年11月	令和2年11月	令和3年11月	—
申込者数	11,585	11,639	11,680	11,420	11,460	11,885	11,926	231,780
受験者数	10,186	10,139	10,214	9,958	10,003	10,533	10,491	206,672
受験率	87.9%	87.1%	87.4%	87.2%	87.3%	88.6%	88.0%	89.2%
合格者数	3,178	3,095	3,317	3,132	3,001	3,567	3,373	92,366
合格率	31.2%	30.5%	32.5%	31.5%	30.0%	33.9%	32.2%	—
合格基準点	31	30	34	32	29	33	31	—

(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
第14回試験	4択	9	9	8	7	3	2	2	1	22	19	41
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	18	9	8	7	3	2	2	1	31	19	50
第15回試験	4択	7	11	9	6	3	2	0	2	19	21	40
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
	組合せ	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	16	11	9	6	3	2	1	2	29	21	50
第16回試験	4択	4	13	8	7	3	2	1	1	16	23	39
	個数	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	全体	14	13	8	7	3	2	2	1	27	23	50

※各科目共、「適切」な問題の後に「適切でない」問題を出題している。  
 ※出題問題及び正答は、本協会 Web サイトに掲載している。

(5)試験結果開示サービスの利用

令和3年度試験結果に関する受験者からの開示請求件数は、令和4年3月31日現在2,529件となった。

※再度受験する方の学習支援のため、自身の試験結果（①得点、②順位、③50問の正答、④50問の選択肢番号及び正誤）をインターネット経由で無料で照会できるサービスを実施している。

3. 登録講習の実施

(1)講習の実施

①会場講習開催日別実施結果

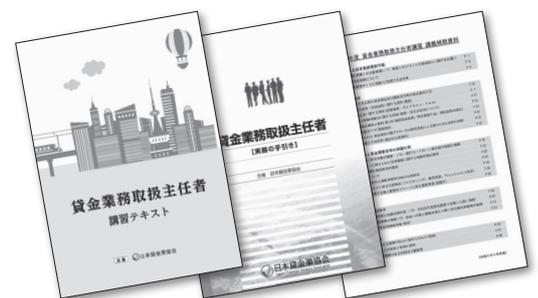
(単位：人、%)

実施日	実施場所	受講申込者数	受講者数	受講率	修了者数	実施日	実施場所	受講申込者数	受講者数	受講率	修了者数
5月27日(木)	東京	156	153	98.1	153	9月21日(火)	大阪	138	136	98.6	136
6月3日(木)	東京	147	147	100.0	147	10月5日(火)	広島	38	37	97.4	37
6月10日(木)	東京	142	139	97.9	139	10月7日(木)	東京	152	149	98.0	149
6月15日(火)	大阪	141	140	99.3	140	10月14日(木)	大阪	98	97	99.0	97
6月17日(木)	福岡	106	103	97.2	103	10月20日(水)	仙台	74	73	98.6	73
6月24日(木)	沖縄	50	49	98.0	49	10月26日(火)	東京	161	158	98.1	158
7月2日(金)	名古屋	100	99	99.0	99	10月28日(木)	名古屋	57	56	98.2	56
7月7日(水)	札幌	105	105	100.0	105	11月9日(火)	東京	149	146	98.0	146
7月13日(火)	広島	65	64	98.5	64	11月30日(火)	高松	31	29	93.5	29
8月17日(火)	金沢	44	41	93.2	41	12月2日(木)	福岡	46	45	97.8	45
8月24日(火)	高松	48	45	93.8	45	12月7日(火)	東京	90	87	96.7	87
8月26日(木)	東京	154	153	99.4	153	12月21日(火)	東京	64	63	98.4	63
9月2日(木)	東京	143	143	100.0	143	1月20日(木)	大阪	55	53	96.4	53
9月7日(火)	東京	152	151	99.3	151	1月27日(木)	東京	82	82	100.0	82
9月9日(木)	福岡	77	76	98.7	76	令和3年度計(29回)		2,865	2,819	98.4	2,819

②開催場所別実施結果

(単位：人、%)

開催場所	実施回数	受講者数	修了者数	構成比率
札幌	1	105	105	0.8
仙台	1	73	73	0.6
東京	12	1,571	1,571	12.1
名古屋	2	155	155	1.2
金沢	1	41	41	0.3
大阪	4	426	426	3.3
高松	2	74	74	0.6
広島	2	101	101	0.8
福岡	3	224	224	1.7
沖縄	1	49	49	0.4
eラーニング	(10)	10,192	10,192	78.3
計(10地域)	29	13,011	13,011	-



※令和2年度からeラーニング講習を実施。

③受講者の受講回数別内訳 ※ ( )は構成比率

初回	2回目	3回目	4回以上	受講者計
1,683 (12.9%)	1,449 (11.1%)	3,317 (25.5%)	6,562 (50.4%)	13,011

※当年度に2回以上受講した者を含む。

④会場講習カリキュラム

時限	時間	講習科目	主な内容
	9:00～		受付開始
【10分】	9:30～9:40		受講説明
1時限 【70分】	9:40～10:50	貸金業に関する法令に関する科目その1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> </ul>
【10分】	10:50～11:00		休憩
2時限 【50分】	11:00～11:50	貸金業に関する法令に関する科目その2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> </ul>
【60分】	11:50～12:50		昼食休憩
3時限 【80分】	12:50～14:10	貸金業に関する法令に関する科目その3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>■資金需要者等の保護に関する解説</li> <li>■財務及び会計に関する解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> <li>○理解度テストの実施と解説</li> <li>○質疑応答</li> </ul>
【20分】	14:10～14:30		休憩
4時限 【80分】	14:30～15:50	実務に関する科目その1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■貸付けに関する実務動向の解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> </ul>
【20分】	15:50～16:10		休憩
5時限 【80分】	16:10～17:30	実務に関する科目その2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■債権管理に関する実務動向の解説</li> <li>■債権回収に関する実務動向の解説</li> <li>○講習テキスト講義</li> <li>○ケーススタディ解説</li> <li>○理解度テストの実施と解説</li> <li>○質疑応答</li> </ul>
【20分】	17:30～17:50		修了証明書の交付等

⑤講習教材

令和3年度講習では、会場講習・eラーニング講習ともに、①講習テキスト、②実務の手引き、③令和3年度講義補助資料、④関係資料集Ⅰ、⑤関係資料集Ⅱ、⑥講義用ビデオを講習教材として用いた。(④⑤は希望者のみ配布)

上記③④⑤は令和3年度用講習教材として新規に作成、①②⑥は令和2～4年度講習共通の教材。

⑥会場講習における質疑応答

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

(2)令和4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(5,929名)へのご案内</p> <p>令和4年度登録講習の受講対象者(※)に対し「貸金業務取扱主任者の登録有効期限と令和4年度登録講習に関するご案内」書面を発送。</p> <p>※受講対象者とは</p> <p>令和元年11月1日～令和2年10月31日に主任者登録を受けた方 (令和4年10月31日～令和5年10月30日に有効期限を迎える方)</p>	<p>(発送日)</p> <p>1月31日(月)</p>
<p>○講習受講要領の公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度講習受講要領の公表</li> <li>受講申込書類(冊子)の郵送請求の受付・発送を開始。</li> </ul>	<p>2月21日(月)</p>
<p>○受講申込の受付の開始</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul>	<p>3月1日(火)</p>

※令和3年12月17日、登録更新対象者のうちマイページ登録者(2,607名)に、通知文郵送のため住所等の変更があれば届出願いたい旨のメール案内を送信。

※同日、団体申込責任者(1,502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。

※新型コロナウイルス感染症への対策として、講習受講要領及び受講票に受講時の注意事項等を記載し周知することとした。

## 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

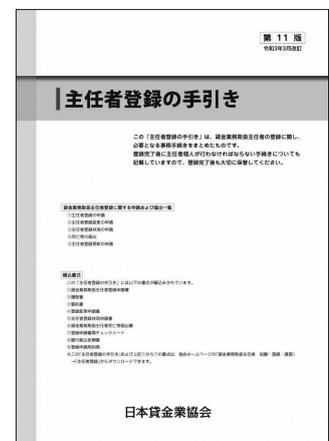
- 令和3年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- 令和3年度試験合格者に合格証書及び主任者登録の申請書類等を発送し、主任者登録申請手続きを周知するとともに、問合せ窓口において問合せに対応した。

### (2)主任者登録に関する事務処理状況

令和3年4月1日から令和4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	14,365
登録完了通知発送件数	3,187
更新完了通知発送件数	10,471
登録拒否件数	0
登録変更件数	1,786
登録取消件数	0
登録抹消件数	3,282



(3)主任者の登録と更新の状況

令和4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26,630名である。

(単位:件)

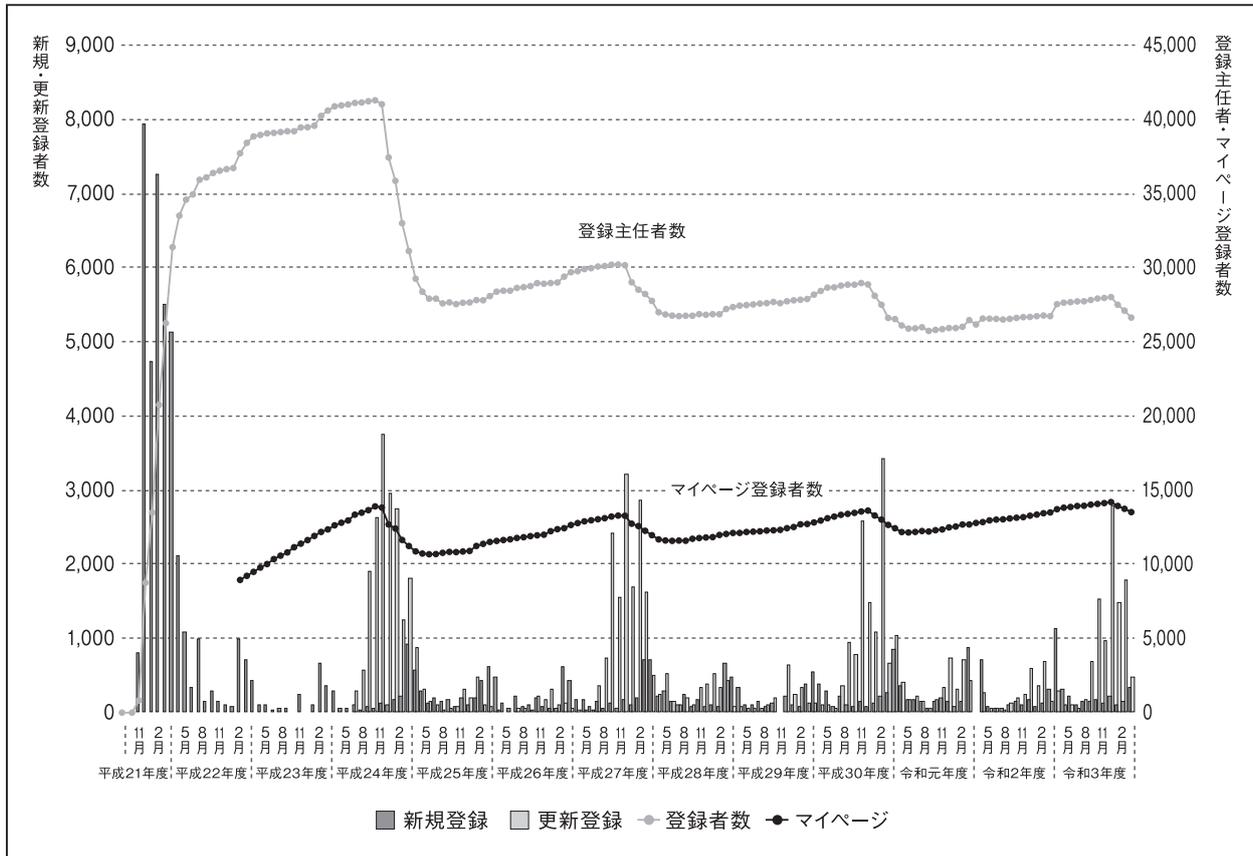
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
登録件数(更新以外)	20,749	16,952	2,525	1,697	3,510	2,706	2,439
更新件数	0	0	0	16,127	4,561	1,234	14,649
登録抹消件数	1	6	3	8,935	8,702	1,111	3,611

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
登録件数(更新以外)	2,928	2,203	2,559	3,407	1,959	3,187
更新件数	3,869	2,026	11,740	4,775	2,812	10,471
登録抹消件数	3,939	1,530	3,834	3,555	1,692	3,282

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

貸金業務取扱主任者数の推移

(単位:人)



#### (4)マイページ登録の推進と主任者活動支援情報の提供

##### ①マイページ登録の推進

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

	平成23年3月末	平成24年3月末	平成25年3月末	平成26年3月末	平成27年3月末	平成28年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
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
登録率	23.7%	30.3%	35.3%	40.9%	42.3%	43.4%

	平成29年3月末	平成30年3月末	令和元年3月末	令和2年3月末	令和3年3月末	令和4年3月末
登録主任者数	27,208名	27,881名	26,606名	26,458名	26,725名	26,630名
マイページ登録者数	12,046名	12,716名	12,654名	12,685名	13,495名	13,516名
登録率	44.3%	45.6%	47.6%	47.9%	50.5%	50.8%

##### 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不定期で更新を行っている。

平成29年度末に、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を追加した。

令和3年度の更新では、講習テキスト等を電子書籍として受講者専用サイトに「主任者Library」として掲載した。講習受講者は受講年度から3年間、電子書籍が掲載された受講者専用サイトの利用が可能となる。

## X. 各種建議要望

### 1 令和4年度税制改正要望

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

新型コロナウイルス感染拡大や急速な情報化社会の進展により、資金需要者等の生活様式や事業環境は大きく変化しており、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は、以前にも増して高まってきている。

しかし、一方で、貸金業者は、我が国の金融構造において、消費者及び事業者に利便性の高い金融商品を提供することにより、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ものの、事業業態や事業規模により、収益性の悪化や集客力の低下といった様々な問題や課題を抱え、貸金業界を取り巻く環境は厳しい状況が続いており、経済・社会環境の変化に対応した持続可能なビジネスモデルへの転換が求められている。

また、昨今では、サイバーセキュリティ対策やデジタル化推進など、システム整備の重要性も高まってきており、その取組みに関わる費用負担も経営に大きな負荷となっている。

このような状況下において、将来にわたり、資金需要者のニーズに継続的に応えるためには、貸金業界特有の利息返還に係る繰越控除やみなし利息の消費税の課税については、貸金業界の実情に即した税制改正が必要と考える。また、新型コロナウイルス感染拡大やサイバーセキュリティ対策やデジタル化推進といった環境変化に対しては、大胆な期間限定の税制優遇措置が必要である。

以上の観点から、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に7項目の税制改正要望を提出する。

#### (1)利息返還に係る欠損金繰越控除の特例措置の適用

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、最近では既に完済した過去の債務者からの請求もあり、今なお終息が見られず累計の損失額は、業界全体として7兆円を超えている。

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、既納法人税の還付などを求めることができない。加えて、資本金1億円超の法人は欠損金の繰越控除限度額が50%であることから、税負担の不公平感は大きなものとなっている。

このような実態を踏まえ、租税救済措置（政策減税）として、利息返還に係る損失について、通常の欠損金とは別に利息返還、元本毀損額の損失分の全額の欠損金繰越控除を認めていただきたい。

#### (2)欠損金繰越控除制度の見直し

##### ①繰越控除限度額の撤廃および繰越期間の延長

欠損金繰越控除制度は、企業の事業年度ごとの課税負担を平準化し、安定した経営に資する効果があると考えられているが、資本金1億円超の法人の繰越控除限度額は50%となっており、事業規模が大きい法人ほど不利な税制となっている。

一方で、繰越期間は10年に延長されたが、海外の状況を見ると繰越期間を無制限とする先進国が多い中で我が国の10年間はまだまだ短いと言えよう。

これらのことから、控除額縮小による不公平感を解消させ、本制度の実効性を高めるため、欠損金繰越控除については、繰越控除限度額を撤廃した上で繰越期間を無制限とすることを要望する。

## ②欠損金繰越控除制度の拡充

令和3年度の税制改正において、令和2年4月1日から令和3年4月1日を含む事業年度に生じたDX等への積極的な投資における欠損金については投資額の範囲で100%の控除が認められた。このような欠損金繰越控除の特例は有効な施策であり、更なる拡充が求められる。経済発展及び企業の経営の安定化のためにも対象事業年度の延長及び今回の条件以外の場合でも同様の欠損金繰越控除を認めていただきたい。

## (3)個人の貸金業者の活動を支援し、事業継続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は減少している。

我が国の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ます。

このような実態を踏まえ、個人事業主（貸金業者含む）の事業継続性に資する視点から以下の、次の2点を要望する。

- ①欠損金の繰越控除期間を3年から5年に延長
- ②事業所得の損失補填を目的とした不動産の譲渡所得と事業の損失の損益通算を認める

## (4)破産・民事再生債権の貸倒引当金の見直し

個人の債務者が破産手続や民事再生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、会計処理は全額損失に計上している。

一方、税務処理では、50%損金処理となっているため、会計実務と税務実務の齟齬を解消すべく、税務上の貸倒引当金の繰入限度額を50%から100%に引き上げることを要望する。

## (5)小規模貸金業者のデジタル化推進のための措置

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、コンピューターやWebサイト、サーバーなどへの不正アクセスを防止し、情報の流出を防ぐためのシステム対応が、その事業規模に比して過大な負担となっている。

このような実情を踏まえ、小規模貸金業者の様々なシステム構築に関する費用負担を軽減するため、中小企業投資促進税制の対象業種に貸金業を加えていただきたい。

## (6)みなし利息の消費税の非課税措置

消費税法では、利子を対価とする金銭の貸付け等は非課税取引である。一方利息制限法では、金銭を目的とする消費貸借に関し債権者の受ける元本以外の金銭は利息とみなすとなっている。

このみなし利息については、「役務の提供の対価であり、消費税法上、金銭の貸付けの対価としての「利子」に該当しないので、課税の対象となる。」とされている。（国税庁Webサイト 質疑応答事例 消費税金銭の貸付け時に収受する契約締結料及び事務手数料 より）

この二法の齟齬を解消すべく、利息制限法上のみなし利息についても非課税取引とすることを要望する。

## (7)貸金業者が行う金銭の貸付けに係る消費貸借契約書の印紙税非課税措置

新型コロナウイルス感染症緊急経済対策における税制上の措置として、一定の金融機関が行う一定の金銭貸付けに関わる消費貸借契約書の内、令和4年3月31日までに作成されるものについて印紙税が非課税となっている。しかし、一定の金融機関には、貸金業者は含まれていない。特定事業者が、少しでも幅広く非課税で融資を受けることができるよう、一定の金融機関に貸金業者を含めるとともに、更なる非課税措置の期間延長を要望する。

## 第3章 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

### 1. 総会（書面による議決権行使）

令和3年6月16日、第14回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号 令和2年度事業報告書承認に関する件	⋮	[令和2年度監査報告]
第2号 令和2年度財務諸表及び財産目録承認に関する件	⋮	第3号 令和3年度事業計画書(案)承認に関する件
	⋮	第4号 令和3年度予算書(案)承認に関する件
	⋮	第5号 役員(理事)選任に関する件

### 2. 理事会

本年度中、理事会を12回開催し、協会への入退会、役員(理事)候補者・各会議体委員の選任、支部事務所の移転、本部組織の改編、「貸付自粛対応に関する規則」等の一部改正、令和4年度事業計画及び収支予算(案)等、本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。なお、通常開催はオンライン会議併用で実施した。

#### (1)第1回理事会(令和3年4月28日)

##### ①審議事項

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

##### ②報告事項

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

#### (2)第2回理事会(令和3年5月19日)

##### ①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 役員(理事)候補者選任に関する件
- 第3号議案 令和2年度決算報告書一部修正(案)承認に関する件
- 第4号議案 令和3年度収支予算一部修正(案)承認に関する件
- 第5号議案 第14回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第6号議案 代議員の書面による議決権の行使を認める件
- 第7号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件
- 第8号議案 研修委員会委員選任の同意に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
  - ・令和2年度第13回定時総会議案書の誤りについて

#### (3)第3回理事会(令和3年6月16日)

##### ①審議事項

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

##### ②報告事項

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

#### (4)第4回理事会(令和3年7月21日)

##### ①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号議案 自主規制会議委員選任に関する件
- 第4号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件

##### ②報告事項

- i 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告

- iii 相談・紛争解決委員会報告
- iv その他報告
  - ・令和2年度第13回定時総会議案書の誤りについて  
(最終報告)

(5)第5回理事会(令和3年8月18日)(書面による会議)

①審議事項

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

②報告事項

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

(6)第6回理事会(令和3年9月15日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本部組織の改編及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正に関する件
- 第3号議案 支部事務所移転に関する件

②報告事項

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

(7)第7回理事会(令和3年10月20日)

①審議事項

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

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告
- v 試験委員会報告
- vi その他報告
  - ・「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」の改訂について

(8)第8回理事会(令和3年11月17日)(書面による会議)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

②報告事項

- i 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告

(9)第9回理事会(令和3年12月15日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv その他報告
  - ・第15回(令和4年)定時総会の開催日時及び会場について
  - ・令和4年度 理事会開催予定について

(10)第10回理事会(令和4年1月19日)(書面による会議)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

②報告事項

- i 貸金戦略会議報告
- ii 総務委員会報告

(11)第11回理事会(令和4年2月16日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 「貸付自粛対応に関する規則」の一部改正に関する件

②報告事項

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

(12)第12回理事会(令和4年3月16日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号議案 令和4年度事業計画(案)承認に関する件
- 第4号議案 令和4年度収支予算(案)承認に関する件
- 第5号議案 代議員選挙実施要領に関する件
- 第6号議案 代議員候補者の承認に関する件
- 第7号議案 常務執行役の選任承認に関する件

②報告事項

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

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

**(1)自主規制会議** 11回（令和3年4月28日、5月19日、7月21日、8月20日（書面による会議）、9月14日、10月19日、11月19日（書面による会議）、12月14日、令和4年1月21日（書面による会議）、2月16日、3月15日 ※通常開催はオンライン会議併用）開催

- ①各種法令等の改正及びシステムリスク管理態勢の整備、高度化等の課題などを踏まえて、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」及び「個人情報保護指針」の一部改正（意見募集手続きを含む）について審議した。
- ②各種法令等の改正を踏まえて、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正（システムリスク管理態勢、成年年齢引下げ対応等を含む。）について審議した。
- ③システムリスク管理態勢の整備、高度化等の観点から「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」の策定について審議した。
- ④「規律委員会」委員長、副委員長及び委員の選任の同意について審議した。
- ⑤法令等違反届出事案について、措置を審議した。

**(2)貸金戦略会議** 12回（令和3年4月21日、5月12日、6月9日（書面による会議）、7月14日、8月10日（書面による会議）、9月8日（書面による会議）、10月13日、11月10日、12月8日、令和4年1月12日（書面による会議）、2月9日、3月9日 ※通常開催はオンライン会議併用）開催

- ①社会環境の変化に伴う資金需要者の多様性と貸金業者の資金供給機能や金融経済教育向上等の視点から「資金需要者等の借入意識や借入行動に関する調査」の実施及び公表について審議した。
- ②貸金業者の実情に即した視点から貸金業者の動向や抱えている問題、課題等を把握するため、「貸金業者の経営実態等に関する調査」の実施及び公表について審議した。
- ③令和4年4月1日以降の民法改正に伴い、成年年齢引下げに向けた調査を金融庁と連携して実施し、公表することについて審議した。
- ④令和4年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望することについて審議した。
- ⑤資金需要者等を取り巻く環境や生活様式の変化等に鑑み、書面中心の手続きのデジタル化及び簡素化を軸とした「貸金業務の見直し案」の進め方について審議した。

**(3)総務委員会** 12回（令和3年4月22日、5月13日、6月10日（書面による会議）、7月15日（書面による会議）、8月12日（書面による会議）、9月9日、10月14日（書面による会議）、11月11日（書面による会議）、12月9日（書面による会議）、令和4年1月13日（書面による会議）、2月10日、3月10日（書面による会議） ※通常開催はオンライン会議併用）開催

協会への入退会、令和2年度事業報告書及び決算報告書（案）、令和4年度予算編成方針、令和4年度事業計画及び収支予算（案）、本部組織の改編及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正、財務部会委員の選任、支部事務所移転、代議員選挙実施要領等について、理事会に付議又は報告した。

**(4)相談・紛争解決委員会** 3回（令和3年7月5日、9月24日、令和4年1月17日 ※全て書面による会議）開催

負担金未納業者に対する措置に関する件、「貸付自粛対応に関する規則」の一部改正に関する件の理事会への発議について審議するとともに、紛争解決事案の進捗等について報告した。

**(5)試験委員会** 2回（令和3年9月15日、12月16日）開催

令和3年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、試験委員会規則の一部変更、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、令和4年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

## 4. 委員会等

- (1) 自主ルール委員会 12回 (令和3年4月13日 (書面による会議)、5月11日 (書面による会議)、6月8日 (書面による会議)、7月9日 (書面による会議)、8月10日 (書面による会議)、9月7日、10月12日、11月9日 (書面による会議)、12月6日 (書面による会議)、令和4年1月17日、2月5日、3月7日 (書面による会議) ※通常開催はオンライン会議併用)開催
- (2) 広告審査小委員会 12回 (令和3年4月15日、5月20日 (書面による会議)、6月17日 (書面による会議)、7月15日 (書面による会議)、8月19日 (書面による会議)、9月16日 (書面による会議)、10月21日、11月18日 (書面による会議)、12月16日 (書面による会議)、令和4年1月20日、2月17日 (書面による会議)、3月17日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催
- (3) 規律委員会 6回 (令和3年5月26日、7月28日、10月1日、11月26日、令和4年1月28日、3月30日 ※全てオンライン会議併用)開催
- (4) 研修委員会 3回 (令和3年5月19日、7月19日、令和4年3月9日 ※全てオンライン会議併用)開催
- (5) 企画調査委員会 9回 (令和3年4月7日、5月10日、7月5日、10月4日、11月2日、12月1日、令和4年1月5日、2月2日、3月2日 ※全てオンライン会議併用)開催
- (6) 人事推薦合同委員会 2回 (令和3年5月6日、令和4年3月9日 ※全て書面による会議)開催
- (7) 財務部会 2回 (令和3年4月22日 (書面による会議)、令和4年2月10日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催

## 5. 行政との意見交換会

- (1) 金融庁 (総合政策局、企画市場局、監督局) 3回 (令和3年4月28日、10月20日、令和4年3月1日 ※全てオンライン会議併用)開催
- (2) 関東財務局 1回 (令和3年11月18日)開催

## 6. 役員等の異動

### (1) 会長、副会長の就退任

- ① 令和3年6月16日付新任 副会長 : 家森信善

### (2) 公益理事の就退任

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

### (3) 常務執行役の就退任

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