

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5年度は、前年度からの「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護について従来以上に取組みを強化する」旨の事業方針を引き続き踏襲し、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を掲げ、具体的業務を展開した。

令和5年度においては、協会員と協会が一体となった「金融リテラシー向上コンソーシアム」を設立し、金融経済教育による資金需要者等の金融リテラシー向上及び金融トラブル被害防止等の消費者保護への取組みを一層強化したほか、協会員の事業承継をサポートするなど協会員の事業発展に寄与する情報提供・サービスの強化を含む以下の業務を行った。

[自主規制部門]

1. 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

(1) 適時適切な情報提供による支援

金融庁ほか関係行政庁からの要請に基づき、また要請以外であっても協会員に有益と思われるものについては、協会Webサイトを通じて周知を行った（それぞれ65件、7件）。

(2) 法令等改正に伴うパブリックコメント対応

貸金業関係法令等の改正案に対する意見募集を行い、取りまとめのうえ、行政庁へ提出した（募集7案件、提出3案件）。

(3) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ① 法令の改正等に伴い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」、「貸金業者の広告に関する細則」、「個人情報保護指針」の一部を改正等したほか、社内規則策定ガイドライン「3-1. 個人顧客情報の安全管理措置（基本編）」、「5. 取引時確認等の措置等」、「7. 苦情及び紛争等の対応態勢」、「11. 過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む）」、「12. 広告の取扱い」、「14. 取立て行為」、「16. 債権譲渡等」、「18. 過払金支払」、「19. システムリスク管理態勢」の一部を改正等した。
- ② 貸金業登録の申請を検討中の業者及び貸金業登録更新申請を予定する協会未加入貸金業61社、並びに当協会への加入申請中の貸金業者53社に対し、社内規則の策定支援を実施した。また、社内規則に関する問合わせ・相談について適切に対応した。

(4) 協会員からの実務相談への対応

- ① 業務管理システムの機能を改修し、問合わせへの迅速化・正確さの向上を図った。
- ② 問合わせに対しては適宜行政及び顧問弁護士への確認を行うなど、協会員のニーズに適切に対応し、1,834件の実務相談を行った。

(5) 協会員への情報提供

- 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法令等の改正により運用が変更になる業務については協会員向け機関紙「JFSA NEWS」を通して「貸金業務に関する質問と回答」に掲載した。
- ③協会員専用サイト内に協会員向け機関紙「JFSA NEWS」の「貸金業務に関する質問と回答～ご相談事例から～」についての検索機能を提供し貸金業者が適切な業務を行うための取組みを行った。

(6)広告適正化への取組み

- ①広告審査に係る審査基準の見直しについて、自主規制基本規則の下位規程として、「貸金業者の広告に関する細則」を新設し、全体的な構成の再編とインターネット広告に係る遵守事項等の明確化を図るとともに、自主規制基本規則、社内規則策定にあたっての細則、社内規則策定ガイドラインを改正した。
- ②広告原稿のセキュリティ強化と広告審査の効率化のため広告審査受付Webフォームを協会Webサイト内に開設した。
- ③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(322件)、審査対象外広告(347件)の広告審査を実施したほか、TVCM(2,817件)、新聞雑誌(1,867件)、電話帳(125件)の出稿広告のモニタリングを行った。
- ④インターネット広告におけるアフィリエイト広告等の出稿状況や新聞広告及び協会員のWebサイト等を調査するとともに、ヤミ金融業者と判明したものについては警察に対し摘発を要請し、当該広告の削除状況を確認するなどの対応を行った。

(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(477協会員)、照会件数(429,329件)、該当情報件数(132件)、再照会件数(13件)、確定情報件数(2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92協会員となった。

(8)マネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の支援

「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に沿った実効的な態勢整備を2024年3月までに完了するよう求められたことを踏まえ、当該ガイドラインに基づく自己検証リスト等を協会員に周知した。

(9)支部職員への情報提供

社内規則策定ガイドラインの改正内容やマネー・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支援内容等について、オンライン会議を通じて支部・本部間で積極的に情報共有を行い、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、本協会から協会員に提出を求めた報告書等に基づいて行う「書類監査」がある。また、特別監査は、法令等の遵守状況、内部管理態勢の整備状況に関し、特定の項目について点検を行うもので、監督官庁から要請された項目等について、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5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5年度の実地監査は、監査先とのコミュニケーションを十分行った効率的な監査の実施により、71協会員（前年度103協会員）の実施となった。このうち一般監査は、59協会員（同80協会員）に実施し、特別監査は、若年者に貸付けを行う予定の11協会員及び前回監査において後日改めて法令等違反の再発防止策の検証が必要とされた1協会員の計12協会員（同23協会員）に実施した。

実地監査の結果、指摘件数は14件で、指摘事項があった11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、新規加入協会員（新規加入から概ね6か月経過した協会員）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対する「個別書類監査」を実施した。

定期書類監査は、令和6年度に登録更新予定の258協会員を対象とし、うち廃業等の3協会員を除く255協会員に実施した。定期書類監査の結果、指摘件数は12件で、指摘事項のあった9協会員については架電等により改善指導を行った。

個別書類監査は、52協会員に実施。うち新規加入51協会員に対し基本的な態勢整備の点検を、1協会員に対しシステムリスク管理態勢の点検を行った。新規加入協会員を対象とした個別書類監査では、指摘事項ありは6協会員で、指摘件数は11件であった。システムリスク管理態勢の個別書類監査については、指摘事項はなかった。

(3)行政庁等との連携

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

(4)「監査ガイドライン」の公表

「監査ガイドライン」は、本協会が自主規制機関として実施している協会員に対する監査の内容をわかりやすく整理したもので、「Ⅰ. 監査の基本事項」「Ⅱ. 監査の実施手続き」「Ⅲ. 書類監査報告書等（実施及び改善ツール）」「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10版を掲載している。

(5)「貸金業務チェックリスト」の公表

貸金業務の適切な運営を確保するためのツールとして、協会の監査における指摘事項や指導事項、及び東京都が行った検査結果等を踏まえた「貸金業務チェックリスト」（第三版）を、東京都と共同で制作し公表した。

3. 法令等違反に対する措置及び指導等

- ①法令等違反届出198事案（前年度197事案）の審査を行い、2協会員に対して文書注意措置を行った。
- ②措置対象となった2協会員に対しては、法令遵守態勢、内部管理態勢等の整備を図り、再発防止に努めるよう会長名による文書をもって注意した。
- ③協会員の法令等違反の未然防止に役立つよう、機関紙「JFSA NEWS」に「規律審査部からのお知らせ」と題し、具体的な法令違反事例と注意すべき点について定期的に掲載した。

4. 相談・苦情・紛争解決対応

- ①相談・苦情・紛争解決の受付件数は、合計19,238件（前年度対比+1,926件）で、内訳は「相談」が19,200件（同+1,900件）、「苦情」が33件（同+26件）、「紛争解決」は5件（同±0件）であった。また、多重債務相談の一環である「生活再建支援カウンセリング」は、多重債務の再発防止を目的に、家計収支の改善、家族間の関係性改善及び買い物癖やギャンブル癖等を克服するためのカウンセリングを実施した（相談者99名、総面接回数423回）。
- ②協会員各社の顧客対応担当者、相談・苦情・紛争解決に向けた取組み状況等について情報交換を行うとともに、消費者団体との意見交換会において相談員の声や苦情・相談事例等のフィードバックなどを行うことにより、相談対応の重要性についての一層の理解促進と更なる連携強化を図った。
- ③ADR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警察庁、警視庁及び消費生活センター等を訪問し、広報誌等の配布、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受付件数（登録・撤回）は、4,957件（前年度対比+1,184件）であった。なお、全受付件数のうち2,735件（75.0%、前年度対比+817件）は、Webからの申し込みとなり申告者の利便性の向上と協会業務の効率化が図られた。
- ②全国銀行協会との貸付自粛制度に係る諸問題の解決に関する意見交換を行い、協働して同制度の周知活動等に取り組んだ。
- ③多重債務の再発防止を効果的に支援するために「生活再建支援サービスミニパンフレット」の一部改訂を行い関係各所に配布した。
- ④消費生活センターやギャンブル等依存症対策を推進している行政機関、医療機関並びに公営競技施行者団体等に対して、生活再建支援サービスミニパンフレット、リーフレットなどを配布した。
- ⑤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、各施設に対する貸付自粛制度のポスター、リーフレットの配置を継続し周知に努めた。

【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) マスコミへの対応

マスコミからの照会・取材依頼には誠実・丁寧に対応することにより、的確な情報の発信に努めた。

(2) 広報誌「JFSA」の刊行

協会の活動内容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、協会員のほか行政当局や消費生活センター等関係団体約3,200先に配布した。

(3)「JFSA NEWS」の刊行

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

(4)協会 Web サイトを通じた情報発信の充実

当協会からの連絡事項や、金融庁等行政当局からの周知要請事項を、Webサイトを通じて協会員等へ発信・周知した。

(5)公式 X での情報発信

情報チャネルの多様化を図るため令和5年3月に開設した協会公式 X を通じ、消費者に対する注意喚起情報や協会活動情報を発信した。

2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

資金需要者等の利益の保護を図る目的として、金融経済教育の一層の推進に注力し、従来の啓発活動に加えてSNSを活用した金融リテラシー普及にも積極的に取り組んだ。

(1)啓発資料等の製作・配布

- ①資金需要者等の利益保護の観点より、貸金業者の資質向上を図ることを目的として、東京都と共同で「貸金業者のためのe-learning教材～よくある指摘事項を動画でチェック!～」を制作し、令和6年3月に当協会のWebサイトで公開した。
- ②金融トラブルを未然に防止することを目的とした冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の改訂版を発行した。消費者センター、教育機関、関係行政機関等に約21.3万部を無償配布した。

(2)講師派遣・出前講座の実施

若年層向け	55回(4,440名)
高齢者向け	5回(506名)
一般消費者向け	14回(473名)

(3)若年者向け金融経済教育の推進

- ①18～24歳若年層を対象とし、金融トラブル事例のショート動画をTikTok広告として配信しており、令和6年3月末現在の視聴回数は約610万回となった。
また、若年者(18・19歳)の保護者層(35歳以上)を対象とし、18歳で大人になることで懸念される消費者被害の増加に関する啓発動画をYouTubeのインストリーム広告として配信した。令和6年3月末現在の視聴回数は約500万回となった。
- ②当協会の取り組みについて教育関係者に広く周知を図るため、日本教育新聞の「18歳成人」特集号(2024年2月26日発行)に、協会の取り組みを紹介する広告を掲載した。

(4)協会 Web サイトを活用した消費者啓発

- ①若年層向け注意喚起Webサイトを運営し、契約の原則に関する解説やマルチ商法等の若年層が巻き込まれやすい金融トラブル事例の紹介、被害に遭わないための対応策等を周知した。
- ②悪質な業者による被害防止を目的としたWebサイトを運用し、個人間融資や年金担保融資・偽装ファクタリングなどのヤミ金融業者への注意喚起のほか、融資保証金詐欺や後払い(ツケ払い)現金化などの手口も紹介し、被害の拡大防止を図った。

(5)その他

- ①金融庁の依頼により、協会員に対し「多重債務者相談強化キャンペーン2023」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)
- ②東京都主催(金融庁後援)の「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加・協力した。(6月、11月)
- ③東京都江東区消費者センターからの依頼に応じ、江東区消費者展に出展した。(12月)

3. 貸金業界の現状等に係る調査研究の実施

(1)各種調査等の実施

- ①当年度は、コロナ禍の収束や急激な物価上昇等の影響、デジタル化の進展など資金需要者等の生活様式や事業環境の大きな変化を考慮しつつ「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」、「貸金業者の経営実態等に関する調査」などを実施した。
- ②事業者金融業者に特化して質的調査(事業者金融業者への個別ヒアリング調査)を行うことで、事業の特徴や経営実態、直面している問題等を明らかにし、事業者金融が抱えている課題の解決策を探っていくことを目的として、「事業者金融の実情に関するヒアリング調査」を実施した。
- ③金融庁からの要請に基づき、「諸外国の金融規制に関する要望調査」や「デジタル原則に基づく貸金業法令の書面揭示規制に関する調査」、「災害時の貸金業法施行規則一部改正への対応状況に関するアンケート」などを実施した。
- ④日本銀行が作成している資金循環統計の基礎データとして、貸金業者の資産や債務などに関する情報を提供した。

(2)調査結果の公表

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

4. 政府等への建議要望

- ①貸金業に関する税制の問題を調査研究し、その成果として「令和6年度税制改正要望」を11項目策定のうえ、金融庁、自由民主党及び立憲民主党にそれぞれ要望書として提出した。
- ②世の中のIT化、DX化の進展に鑑み、書面中心となっている行政手続きのデジタル化及び簡素化を軸として策定した15項目の「貸金業務の諸ルールの見直し要望」について、実現に向け引き続き金融庁と調整を行った。

5. 情報収集機会の拡充

- ①協会員に対する個別訪問等により、経営の実態や課題、要望の把握に努めた。
- ②「ファクタリングの動向」や「中小企業の経営状況」等について、全国事業者金融協会と情報交換を行った。
- ③オンライン型ファクタリング協会やパーソナルファイナンス学会が主催する講演や研修等に参加し、情報収集に努めた。

6. 地区協議会活動状況

- ①全国10箇所地区協議会を開催し、定時総会報告、協会運営報告及び意見交換を行うとともに、外部講師によるセミナーや経営実態調査の解説を行った。また、懇親会を通じて協会員相互の親睦及び協会員と協会役職員の交流を図った。
- ②地区協議会正副会長懇談会を開催し、令和5年度地区協議会の実施報告を行うとともに、今後の地区協議会の方向性について意見交換を行った。
- ③なお、出席者の減少、出席率の低迷等の状況を踏まえ、協会員への情報発信、意見・要望収集及び協会員相互の親睦機能をより活性化するために、令和6年度からは地区協議会を廃止し、協会員懇談会（全国大会及び個別会合）に移行することとした。

7. 貸金業者に係る諸問題への対応

- ①東京都事業承継・引継ぎ支援センターと連携し、協会員の事業継続支援の一環として、相談窓口を設置した。
- ②利息返還や債務整理に関する不適切な広告について、日本広告審査機構や消費者庁へ情報提供を行った。
- ③媒介業務委託の違法性について、「一般的な法令解釈に係る書面照会手続」を提出すべく、金融庁との事前調整を実施した。

8. 支部・本部間の連携強化

支部と本部間の情報連携を目的とする支部連絡会（オンライン）を4回、事務長連絡会議を2回開催した。また、全支部職員を対象に、「マネロン・テロ資金対策に係る態勢整備の支援に関する件」、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」の一部改正についてなど、業務説明会等（オンライン）を17回実施し、支部における協会員対応についてさらなる品質向上を図った。

9. 財務局及び都道府県行政への協力

支部において、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・変更等の申請・届出書類及び事業報告書・業務報告書の受付事務（いわゆる行政協力事務）についての業務処理を円滑かつ堅確に行った。

また、支部による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、財務局、都道府県への定期訪問などを通じて、一層の連携強化に努めた。

10. 協会加入促進

- ①令和5年度の協会加入は53業者（前年対比－7業者）となり、令和6年3月末日の協会員数は1,018業者となった。
- ②協会が社内規則の策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」には62業者から申込があり、令和5年度は新規加入53業者のうち8割強にあたる43業者（前年対比－8業者）が当支援制度を利用し協会に加入した。
- ③加入促進活動は、登録行政庁の協力も仰ぎつつ推進した。

- ④協会Webサイトでは、「貸金業を始めるには」のページをブラッシュアップし、また「社内規則」作成に係る支援コンテンツ（動画）を掲載することにより、協会への加入メリットを訴求した。
- ⑤新規登録貸金業者が多い東京都支部所管エリアについては、対面やオンラインによる支援制度の説明を積極的に行った。
- ⑥退会を検討している協会員に対しても、協会員であることのメリットを改めて訴求し退会抑止に努めた。

協会員数の推移（令和元年度末～令和5年度末）

	令和 元年度計	令和 2年度計	令和 3年度計	令和 4年度計	令和5年度		
					上期計	下期計	合計
加 入	44	48	45	60	22	31	53
退 会	-8	-8	-8	-5	-2	-2	-4
廃 業	-63	-47	-53	-50	-20	-25	-45
不更新	-5	-2	-7	-5	-2	-4	-6
登録取消等	-1	0	0	-1	0	0	0
期末協会員数	1,053	1,044	1,021	1,020	1,018	1,018	
協会加入率	63.9%	63.7%	64.6%	65.9%	66.3%	67.2%	

〔自主規制・貸金戦略部門〕

1. 研修の実施等

(1)集合研修の実施

コンプライアンス研修会は、「マネロン・テロ資金供与対策に関する研修会 ～態勢整備期限に向けた直前総仕上げ～」をテーマに、9月から11月にかけて東京、大阪、名古屋、福岡の4会場で開催し、262協会員、281名が参加した。

テーマ別研修会は、「これからの時代に不可欠な「人的資本経営」とは何か ～人を活かす経営により、事業環境の変化に適応できる企業体質を～」をテーマに、1月から2月にかけて東京と大阪の2会場で開催し、73協会員、86名が参加した。

なお、参加できなかった協会員が視聴できるように両研修会とも会場で収録した講義のオンデマンド配信を行った。

(2)動画配信による研修の実施

協会員の社員教育支援を目的に、動画配信サービス「JFSA オンデマンド研修」を運営し、「個人情報取扱事業者が講ずべき安全管理措置 ～求められる措置と具体的対応手法を学ぶ～」(9月)、「マネロン・テロ資金供与対策 ～テロ資金供与・拡散金融対策を中心に据え～」(3月)、「事業承継の概要とその進め方」(3月)など、計4本の動画配信用オリジナルコンテンツを協会員に提供した。

(3)eラーニングによる研修の実施

貸金業の実務に必要な法令等を体系的・効率的に学習できるeラーニング研修サービス（「どこでもJFSA スタディ」）を協会員に提供した。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の結果等から受講が必要と考えられる協会員に対しては受講を推奨し、合計で155協会員、2,654名が受講した。

[主任者資格部門]

1. 資格試験の実施

①全国17試験地（21会場）において、令和5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5年11月19日（日）
受験申込者数	10,963人
受験者数	9,448人
受験率	86.2%
合格者数	2,928人
合格率	31.0%
合格基準点	31点
合格発表日	令和6年1月9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5年4月1日から令和6年3月31日）

登録申請書受理件数	6,918件
登録完了通知発送件数	3,104件
更新完了通知発送件数	4,012件
登録の変更・取消し・拒否件数	1,734件
登録抹消件数	1,600件
令和6年3月31日現在登録主任者数	28,244人

主任者専用サイト「マイページ」の登録者数（令和6年3月31日現在）

マイページ登録者数	14,334人
登録率	50.8%

3. 登録講習事務の実施

①令和5年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、eラーニング講習又は会場講習の選択方式により登録講習を実施した。eラーニング講習は10回、会場講習は全国10地域で15回実施した。

②講習の実施及び結果

(1)受講申込者数 (①+②)	5,785人
①会場講習	945人
②eラーニング講習	4,840人
(2)受講者数 (③+④)	5,683人
③会場講習	935人
④eラーニング講習	4,748人
(3)修了者数 (⑤+⑥)	5,683人
⑤会場講習	935人
⑥eラーニング講習	4,748人

③受講者専用サイトによる情報提供

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

[総務部門]

1. コンプライアンス態勢の強化

コンプライアンス推進計画を策定し確実に実行するとともに、管理職以外の職員で構成するコンプライアンス会議（担当者会議）を開始し、職員レベルでの意識の醸成を図った。

2. リスク管理態勢の確立

- ①事務ミス・苦情事案の原因究明及び再発防止策の協会内での周知徹底を図ることにより、再発防止を図った。
- ②情報セキュリティに関する計画を策定し、確実に実施するとともに、協会職員に対する情報セキュリティ教育や最新の情報セキュリティに関する情報提供を継続的に実施し、対応力の向上を図った。また進捗状況等について報告会（年4回開催）において確認・検証した。
- ③事務ミスの防止策等リスク管理に関する意見や提案を各職員が朝礼等で発表し、これを適宜協会内に周知するなどにより、職員のナレッジ共有とリスク意識の涵養に取組んだ。

3. 内部監査の実施

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

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

4. 協会職員の育成・戦力化

協会職員の人財育成について積極的に取組み、協会員に対する更なるサービス品質、内容の向上を目指した。具体的には創設3年目の「JFSA-COLLEGE（協会における人財育成に関する教育プログラム）」の研修コンテンツを充実させ、育成目的に応じた役職別研修、業務研修、人間力研修等を実施することにより、職員の育成・戦力化を図った。また、新規入局者向けの研修教材を充実させるとともに、職員の視野を広めることを目的としたナレッジ教育や外部研修の導入、並びに協会若手職員が貸金業の実務を体感することを目的とした消費者金融大手（2協会員）での一日研修、及び監査部に随行しての監査対象先訪問を実施した。

5. IT化・DX化の推進

理事会や各種会議、委員会のほか外部団体との会議等について、オンライン化・ペーパーレス化がさらに浸透したほか、決裁申請や経理業務についても電子化・ペーパーレス化を徹底した。

また、インターネットを利用した調査や監査の実施など、協会員の個別事情にも配慮しつつIT化・DX化を推進するとともに、協会員向けの業務研修や主任者登録講習等についても引き続きオンデマンド化を推進した。

6. 時宜を得た組織改編の実施

事務局内に貸金戦略に関する事項を統括する組織として貸金戦略本部を、自主規制に関する事項を統括する組織として自主規制本部を新設した。また、貸金戦略本部に金融リテラシー向上コンソーシアム推進室を設置し、コンソーシアム事務局を明確化し組織的対応力を強化するとともに、対外的に協会のコンソーシアム活動への注力姿勢を明確にした。

7. 協会運営規則の改正等

組織改編に伴い、事務局運営規則、支部規則、決裁文書規程及び決裁等権限基準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、関係行政庁等からの周知要請等に基づき、また要請以外であっても協会員に有益と思われるものについて次の要請文を協会 Web サイトに掲載し周知した。(それぞれ 65 件、7 件)

【主な周知内容】

- ① 個人情報保護委員会からの「犯罪予防や安全確保のための顔識別機能付きカメラシステムの利用について」公表についてのご案内（令和 5 年 4 月 5 日）。
- ② 「申告書等の控えへの収受日付印の押なつの見直しについて（依頼）」に係る国税局からの周知要請について（令和 5 年 4 月 10 日）。
- ③ 「金融業界横断的なサイバーセキュリティ演習についてのフィードバック資料」の公表について（令和 5 年 5 月 29 日）
- ④ 「生成 AI サービスの利用に関する注意喚起等について」に関する周知依頼について（令和 5 年 6 月 13 日）
- ⑤ 金融機関における個人情報保護に関する Q & A の別紙様式の改正について（令和 5 年 7 月 6 日）
- ⑥ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインの改正に係る周知要請について（令和 5 年 8 月 8 日）
- ⑦ 個人情報保護委員会からの「生成 AI サービスの利用に関する注意喚起等について」公表にかかる周知要請について（令和 5 年 9 月 6 日）
- ⑧ 「認定個人情報保護団体対象事業者向けセミナー」開催のご案内（令和 5 年 10 月 3 日）
- ⑨ 「大量破壊兵器関連計画等関係者等と関連する取引に関する各種法令の遵守について」に係る金融庁からの周知要請について（令和 5 年 11 月 16 日）
- ⑩ 金融庁からの「「マネロン・テロ資金供与対策ガイドラインに関するよくあるご質問（FAQ）改訂のポイント」資料」のご案内及びご意見募集の件（令和 5 年 12 月 11 日）
- ⑪ 令和 6 年能登半島地震による被害を踏まえた貸金業法施行規則の一部改正について（令和 6 年 1 月 19 日）
- ⑫ 「自衛官診療証記号・番号等の告知要求制限について」にかかる金融庁からの周知要請について（令和 6 年 2 月 8 日）
- ⑬ 東日本大震災・自然災害被災者債務整理ガイドライン運営機関を騙った偽サイトに関する注意喚起について（令和 6 年 2 月 8 日）
- ⑭ 「生活保護の受給者番号等の告知要求制限について」にかかる金融庁からの周知要請について（令和 6 年 3 月 4 日）
- ⑮ 貸金業法及び貸金業法施行規則改正に伴う対応について（令和 6 年 3 月 19 日）

(2) 諸規則等の改正及び改正に伴う指導・支援

- ① 「協会のシステムリスク管理態勢整備・高度化」への取組みの一環として、社内規則策定ガイドライン（規程記載例）「19. システムリスク管理態勢」を令和 5 年 4 月 3 日に新設した。
- ② 「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律施行令」、「個人情報の保護に関する法律施行規則」及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」が改正されたこと

に伴い、「個人情報保護指針」及び社内規則策定ガイドライン「3-1.個人顧客情報の安全管理措置（基本編）」を令和5年7月20日に一部改正した。

- ③「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」が改正されたこと、また、金融庁より「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に沿った態勢整備が求められたことに伴い、社内規則策定ガイドライン「5.取引時確認等の措置等」を令和5年7月20日に一部改正した。
- ④インターネット広告に関する規定の明確化等の観点から、「広告審査に係る審査基準」について見直しを行い、「貸金業者の広告に関する細則」を令和5年10月31日に新設した。
- ⑤「貸金業者の広告に関する細則」の新設等に伴い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」及び社内規則策定ガイドライン「11.過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む。）」、「12.広告の取扱い」、「14.取立て行為」を令和5年10月31日に一部改正した。
- ⑥軽微な改正を要する箇所が確認されたことを踏まえ、社内規則策定ガイドライン「16.債権譲渡等」、「18.過払金支払」を令和5年10月31日に一部改正した。
- ⑦「貸金業者向けの総合的な監督指針」の改正に伴い、社内規則策定ガイドライン「7.苦情及び紛争等の対応態勢」を令和6年2月26日に一部改正した。

加えて、貸金業登録の申請を検討中の業者及び貸金業登録更新申請を予定中の協会未加入貸金業者61社、並びに本協会への加入申請中の貸金業者53社に対し、社内規則の策定支援又は点検を行った。

(3)協会員からの実務相談への対応

①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	3	4	9	8	6	11	12	9	6	4	7	88
広告審査等	6	5	7	5	12	9	9	13	11	5	10	8	100
法令等解釈	104	117	99	123	112	109	123	115	101	95	111	181	1,390
書式類関係	9	5	5	8	22	12	23	14	12	11	10	11	142
研修関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	7	7	7	13	13	8	13	9	8	10	8	11	114
合 計	135	137	122	158	167	144	179	163	141	127	143	218	1,834

令和5年度の間合せ件数は、1,834と前年度の1,688件に対し、146件増加（前年度比108.6%）した。

(a)社内規則等

前年度より59件の減少（前年度比59.8%）の88件となった。改正箇所、改正時期についての問合せが多く寄せられた。

(b)広告審査等

前年度より39件増加（前年度比163.9%）の100件となった。「広告審査に係る審査基準」を見直し、自主規制基本規則の下位規程として「貸金業者の広告に関する細則」を新設したことに伴うものと考えられる。

(c)法令等解釈

前年度より154件の増加（前年度比112.4%）の1,390件となった。相談内容としては貸金業法、個人情報保護法、犯罪収益移転防止法等広い範囲に係る問合せが多くなっている。

(d)書式類関係

前年度より13件増加（前年度比110.1%）の142件となった。

(5)協会員への情報提供と業務支援ツールの整備

①「行政等のパブリックコメントの検索」機能の提供

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「行政等のパブリックコメントの検索」機能を協会員専用サイト内に開設した。

「行政等のパブリックコメントの検索」は、「貸金業法」と「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」に関する1,818件のパブリックコメントの検索が可能となっている。

②業務用書式の提供及び改訂等

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

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

(6)広告適正化への取組み

①広告出稿審査の年度別実施状況

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

広告出稿審査の新規申請件数

（単位：件）

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

媒体	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	令和4年度	令和5年度
新聞・雑誌	244	281	114	86	57	109	78
電話帳	110	92	71	54	50	34	55
テレビ	135	264	149	244	214	150	185
合計	489	637	334	384	321	293	318
初回承認率(注)	97.1%	98.1%	97.3%	99.5%	97.8%	98.3%	98.7%

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

②広告出稿のモニタリング調査結果

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

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

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

	新聞・雑誌	電話帳	テレビ
平成20年度	17.2% (666 / 3,872)	—	2件(—)
平成21年度	1.3% (192 / 14,322)	—	4件(0.09%)
平成22年度	0.9% (211 / 23,595)	13.9% (132 / 948)	1件(0.03%)
平成23年度	0.45% (86 / 19,304)	1.6% (17 / 1,053)	2件(0.05%)
平成24年度	0.04% (6 / 16,755)	0% (0 / 800)	4件(0.11%)
平成25年度	0.01% (2 / 16,242)	0% (0 / 779)	0件(0%)
平成26年度	0% (0 / 16,999)	0% (0 / 752)	2件(0.07%)
平成27年度	0% (0 / 13,243)	0% (0 / 644)	2件(0.07%)
平成28年度	0% (0 / 11,667)	0% (0 / 682)	0件(0%)
平成29年度	0.10% (10 / 9,618)	0.12% (1 / 804)	13件(0.43%)
平成30年度	0.18% (15 / 8,261)	0% (0 / 863)	1件(0.03%)
令和元年度	0% (0 / 7,734)	0% (0 / 873)	1件(0.03%)
令和2年度	0.01% (1 / 6,684)	0.71% (5 / 700)	0件(0%)
令和3年度	0% (0 / 6,199)	0% (0 / 535)	2件(0.06%)
令和4年度	0.14% (7 / 5,093)	0% (0 / 669)	0件(0%)
令和5年度	0% (0 / 1,867)	0% (0 / 125) (注)	0件(0%)

(注)新聞・雑誌、電話帳のモニタリング調査は6・9・12・3月に実施

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

また、広告出稿審査の対象外である貸付商品の種類（有担保貸付、事業者向貸付等）及び広告媒体（チラシ等）合計347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148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不適切な表現されていないかなど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、日本民間放送連盟（民放連）等の広告関係団体と連携した活動を継続するとともに、インターネット広告に関する情報交換を行なった。

また、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、協会の要望を考慮し、平成28年度からサービス対象に「法人貸付に係る連帯保証人」を追加し、また、JICCへの債権登録件数の条件を撤廃し利用条件の緩和を図り実施している。

	平成 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	令和 4年度	令和 5年度
特定情報サービス利用協会員	604	603	588	569	534	529	515	494	477
フィードバックサービス利用協会員	18	30	42	59	67	68	72	83	92

(8)マネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の支援

「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に沿った実効的な態勢整備を2024年3月までに完了するよう求められたことを踏まえ「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドラインに基づく自己検証リスト」、「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支援に関するQ&A」、改訂版社内規則策定ガイドライン「5 取引時確認等の措置等」及び改訂版「特定事業者作成書面等」を協会員に周知した。

(9)支部職員への情報提供

業務に関し支部から主に法令等解釈についての質問を154件受けた。また「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」や社内規則策定ガイドラインの改正内容についての事前説明、また、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支援内容等についてWebを使って説明会を開催した。

2. 法令等違反届出状況と措置状況

(1)協会員からの法令等違反に係る届出状況

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

令和5年度は、法令等違反事案として214件の届出があり、前年度(205件)より9件増加している。

なお、本協会発足から令和5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6,229件となっている。

次に、令和5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90件
- ・ 取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が17件
- ・ 変更の届出（法第8条）に係る事案が15件
- ・ 契約締結時の書面の交付（法第17条）に係る事案が13件
- ・ 返済能力の調査（法第13条）に係る事案が11件

となっており、これら（146件）で届出事案全体（214件）の約7割を占めている。

なお、令和5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39件増、取立て行為の規制（法第21条）に係る事案が5件増となっているが、その他については、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19～30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		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	
8条（変更の届出）	470	657	23	26	17	24	15	16	15	21	13	15	553	759	
12条の2 （業務運営に関する措置）	55	56	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	72	74	
12条の3 （貸金業務取扱主任者の設置）	36	37	4	4	1	1	0	0	2	2	1	1	44	45	
12条の6（禁止行為）	29	32	0	0	0	0	1	1	3	3	0	0	33	36	
12条の8 （利息、保証料等に係る制限等）	53	58	4	4	4	4	9	9	4	4	4	4	78	83	
13条（返済能力の調査）	232	300	9	12	6	6	3	4	11	16	7	11	268	349	
13条の3（基準額超過極度 方式基本契約に係る調査）	142	176	5	7	2	3	1	1	4	4	6	8	160	199	
14条（貸付条件等の揭示）	99	100	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	108	109	
15条（貸付条件の広告等）	123	134	2	2	4	4	0	0	3	4	4	4	136	148	
16条の2（（保証）契約締結前 の書面の交付）	255	269	12	13	8	10	8	8	9	12	3	3	295	315	
17条 （契約締結時の書面の交付）	395	523	25	30	15	20	18	21	15	20	11	13	479	627	
18条（受取証書の交付）	171	217	6	7	2	5	6	6	5	7	5	8	195	250	
19条（帳簿の備付け）	192	238	10	10	4	4	2	2	6	6	2	2	216	262	
19条の2（帳簿の閲覧）	16	41	1	3	1	3	2	2	2	3	1	1	23	53	
21条（取立て行為の規制）	180	249	8	10	4	10	4	6	7	12	8	17	211	304	
22条（債権証書の返還）	65	90	5	5	3	4	1	1	2	2	0	0	76	102	
24条（債権譲渡等の規制）	35	36	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	38	39	
41条の35 （個人情報情報の提供）	558	1,167	40	55	26	28	27	50	32	51	58	90	741	1,441	
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	194	261	4	5	10	12	11	14	7	7	6	8	232	307	
その他（注）	491	576	26	34	26	29	12	15	19	26	16	21	590	701	
合計（※）	3,817	5,243	190	233	139	173	125	161	150	205	153	214	4,574	6,229	

(注) その他のうち主なもの。

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

(※) 合計欄の協会員数は、各条項の協会員数を加算したもの。

(2)協会員に対する措置状況

①法令等違反に伴う措置について

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

平成20年度から令和5年度までに措置を行った協会員は延べ132協会員で、この内訳は、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責が30協会員、定款第22条に基づく勧告が23協会員、定款第5条による文書注意が79協会員となっている。

令和5年度においては、2協会員に対し文書注意措置を行った。

②書類監査に伴う措置について

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

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

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

令和5年度においては、措置を行った協会員はなかった。

措置状況

(単位: 協会員数)

		除名	会員権 停止	譴責	勧告	文書 注意	計
平成 20 年度	法令等違反	0	5	0	4	7	16
	書類監査	0	81	26	27	55	189
	計	0	86	26	31	62	205
平成 21 年度	法令等違反	0	1	0	0	6	7
	書類監査	6	50	1	0	0	57
	計	6	51	1	0	6	64
平成 22 年度	法令等違反	3	3	2	0	10	18
	書類監査	2	5	0	0	0	7
	計	5	8	2	0	10	25
平成 23 年度	法令等違反	0	2	1	3	6	12
	書類監査	0	1	0	0	0	1
	計	0	3	1	3	6	13
平成 24 年度	法令等違反	0	2	2	1	10	15
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	2	2	1	10	15
平成 25 年度	法令等違反	0	0	2	5	4	11
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	2	5	4	11
平成 26 年度	法令等違反	0	2	0	0	9	11
	書類監査	0	1	0	0	0	1
	計	0	3	0	0	9	12
平成 27 年度	法令等違反	0	0	2	0	5	7
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	2	0	5	7
平成 28 年度	法令等違反	0	2	1	0	5	8
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	2	1	0	5	8
平成 29 年度	法令等違反	0	0	0	2	4	6
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	2	4	6
平成 30 年度	法令等違反	0	0	0	1	5	6
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	1	5	6
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
令和 4 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 5 年 度	法令等違反	0	0	0	0	2	2
	書類監査	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	2	2
合 計	法令等違反	3	17	10	23	79	132
	書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	11	155	37	50	134	387

(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ている。

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

3. 個人情報の漏えい等に係る報告について

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

令和5年度に提出のあった「個人情報等の漏えい等に係る報告」は471件で、前年度の534件から63件の減少となっている。

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

なお、誤配事案以外を見ると、不正アクセス事案が前年度比で若干増加しているが、誤送付等のその他の事案については概ね減少している。

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3年度					令和4年度					令和5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	9	0	8	1	0	343	0	138	1	204	311	0	97	1	213
誤送付	61	56	0	5	0	62	53	0	8	1	45	42	0	3	0
メールの誤送信	70	17	0	53	0	18	12	0	6	0	13	8	0	5	0
FAX誤送信	10	8	0	2	0	7	6	0	1	0	8	6	0	2	0
誤手交	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0
口頭漏えい	9	8	0	1	0	5	4	0	1	0	8	8	0	0	0
誤廃棄	9	6	0	3	0	15	10	0	5	0	3	3	0	0	0
紛失	23	17	1	3	2	20	15	4	1	0	9	5	3	1	0
不正アクセス	18	0	0	0	18	46	0	0	0	46	54	0	0	0	54
盗難	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	13	9	0	1	3	16	8	3	1	4	19	13	0	6	0
計	223	121	9	70	23	534	109	145	24	256	471	86	100	18	267

4. コンピュータシステム障害等に係る報告について

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

令和5年度は115件の「障害発生報告書」が提出されており、件数は前年度から31件増加している。

コンピュータシステム障害の報告状況

（単位：件）

脅威の類型	説明	令和3年度		令和4年度		令和5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	3	4	1	1	1	1
	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	0	0	0	0	1	1
非意図的要因	ソフトウェアの不具合等による障害	6	8	16	19	9	25
	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	5	6	13	18	43	44
	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	10	18	13	30	13	24
	その他の非意図的要因による障害	8	16	5	11	13	15
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	2	2	3	4	3	3
	利用する電力利用からの波及による障害	0	0	0	0	0	0
	利用する水道供給からの波及による障害	0	0	0	0	0	0
	その他の波及による障害	2	2	1	1	2	2
その他	上記の脅威の類型以外の理由による障害	0	0	0	0	0	0
計		36	56	52	84	85	115

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、紛争解決に取り組んでいる。

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の提供、生活の再建や改善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支援を行っている。加えて、行政や協会員等の相談員向けのカウンセリング的手法を取り入れた相談スキル向上のための研修を行っている。

【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】

(1)一般相談

「登録業者かどうか確認したい」「契約内容に不明な点がある」「本人確認書類を紛失したけどどうしたらよいか」などの相談を受け、適切な助言を行っている。

(2)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。

(3)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。

また、金融庁と連携してギャンブル等依存症対策、多重債務防止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。

(4)生活再建支援カウンセリング

「借金は整理できたが家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物等）が克服できない」といったケースには、問題を起こす本人及び家族を含めた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

令和5年度の資金需要者等からの相談等総受付件数は19,238件で、前年度と比較して+1,926件増加した。相談数増加の主な要因は「貸付自粛」に関する相談の増加によるもので、相談・苦情のアクセス方法別では、電話18,801件、次いでメール362件、来協（支部含む）28件、文書18件、その他24件、紛争申立書の提出が5件であった。

（単位：件）

分類	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
電話		16,177	18,041	16,984	18,801	97.7%	1,817	10.7%
メール		13	283	284	362	1.9%	78	27.5%
来協		31	25	17	28	0.1%	11	64.7%
文書		24	19	20	18	0.1%	-2	-10.0%
その他		16	8	2	24	0.1%	22	1100.0%
紛争申立書		6	1	5	5	0.0%	0	0.0%
総受付件数		16,267	18,377	17,312	19,238	100.0%	1,926	11.1%

※メール相談は、令和2年度までは、聴覚障がい者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。

[注]本報告書の集計表における増減率等の「%」表示は端数処理の関係で合計が「100.0%」にならないことがあります。

(2)受付状況

「相談」は、19,200件（前年度対比+1,900件、+11.0%）と増加した。内訳は、「一般相談」4,157件（前年度対比+104件、+2.6%）、及び「協会員等相談窓口案内（誤認電話）」9,082件（前年度対比+1,085件、+13.6%）、「多重債務関連相談」が5,961件（前年度対比+711件、+13.5%）と増加した。

「苦情」は、33件（前年度対比+26件、+371.4%）となった。「紛争」は、5件で前年度と同数であった。

（単位：件）

分類	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
相談	一般相談	4,187	4,107	4,053	4,157	21.6%	104	2.6%
	多重債務関連相談	4,432	5,000	5,250	5,961	31.0%	711	13.5%
	協会員等相談窓口案内（誤認電話）	7,623	9,260	7,997	9,082	47.3%	1,085	13.6%
	小計	16,242	18,367	17,300	19,200	99.9%	1,900	11.0%
苦情		19	9	7	33	0.17%	26	371.4%
紛争		6	1	5	5	0.03%	0	0.0%
合計		16,267	18,377	17,312	19,238	100.1%	1,926	11.1%

2. 相談

「相談」

貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものを「一般相談」という。これに対し、債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該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、貸金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
	本人確認書類等の紛失等	本人確認書類等の紛失や盗難における対処等に関する相談
	業者等の連絡先	貸金業者の相談窓口等の案内 貸金業者の登録の有無や廃業の確認等についての照会
	帳簿の開示	取引履歴や契約内容等の開示及び閲覧に関する相談
	その他	貸金業・クレジット・銀行等に関連する相談
多重債務関連相談	貸付自粛・本人	貸付自粛制度に関する本人からの相談
	貸付自粛・本人以外	貸付自粛制度に関する本人以外（家族）からの相談
	返済困難	支出増、収入減等に起因する返済相談及び自己破産・調停・民事再生手続き等 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当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

「一般相談」では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が1,928件（前年度対比+122件、+6.8%）と増加した。「多重債務関連相談」では、「貸付自粛制度」に関する相談・問い合わせが4,346件（前年度対比+629件、+16.9%）と最も多く、次いで支出増・収入減等に起因する「返済困難」に関する相談が、1,411件（前年度対比+72件、+5.4%）と増加した。ヤミ金融・違法業者に関する相談は204件（前年度対比+10件、+5.2%）と増加した。

（単位：件）

分類		年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	割合	前年度対比	
								増減	増減率
一般相談	融資関連		1,384	1,523	1,806	1,928	10.0%	122	6.8%
	信用情報関連		434	351	380	340	1.8%	-40	-10.5%
	身分証明書等の紛失等		138	145	115	88	0.5%	-27	-23.5%
	業者等の連絡先		1,099	799	703	642	3.3%	-61	-8.7%
	帳簿の開示		6	3	5	8	0.0%	3	60.0%
	その他		1,126	1,286	1,044	1,151	6.0%	107	10.2%
小計			4,187	4,107	4,053	4,157	21.6%	104	2.6%
多重債務関連相談	貸付自粛・本人		1,262	1,448	1,494	1,796	9.4%	302	20.2%
	貸付自粛・本人以外		1,829	2,081	2,223	2,550	13.3%	327	14.7%
	貸付自粛計		3,091	3,529	3,717	4,346	22.7%	629	16.9%
	返済困難		993	1,167	1,339	1,411	7.3%	72	5.4%
	ヤミ金融・違法業者		348	304	194	204	1.1%	10	5.2%
小計			4,432	5,000	5,250	5,961	31.0%	711	13.5%
協会員等相談窓口案内（誤認電話）			7,623	9,260	7,997	9,082	47.3%	1,085	13.6%
相談合計			16,242	18,367	17,300	19,200	100.0%	1,900	11.0%

2 相談者属性

男性の相談者がやや多く、年代別割合では、50歳代の相談者が、他の年代より多い。返済困難に関する相談は20～50歳代に多く、50歳代及び70歳以上の相談者から融資先の紹介を求める相談が多い傾向がみられた。

【相談者（性別）】

（単位：件）

性別	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
男性	8,749	53.9%	9,990	54.4%	9,142	52.8%	10,195	53.1%	1,053	11.5%
女性	7,492	46.1%	8,375	45.6%	8,156	47.1%	8,982	46.8%	826	10.1%
不明※	1	0.0%	2	0.0%	2	0.0%	23	0.1%	21	1050.0%
合計	16,242	100.0%	18,367	100.0%	17,300	100.0%	19,200	100.0%	1,900	11.0%

※「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	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
10歳代	20	0.1%	11	0.3%	20	0.1%	24	0.1%	4	20.0%
20歳代	736	4.5%	682	3.7%	1,300	7.5%	1,095	5.7%	-205	-15.8%
30歳代	880	5.4%	936	5.1%	1,561	9.0%	1,488	7.8%	-73	-4.7%
40歳代	978	6.0%	1,100	6.0%	1,653	9.6%	1,683	8.8%	30	1.8%
50歳代	961	5.9%	1,050	5.7%	1,999	11.6%	1,815	9.5%	-184	-9.2%
60歳代	830	5.1%	696	3.8%	1,478	8.5%	1,311	6.8%	-167	-11.3%
70歳以上	855	5.3%	648	3.5%	1,704	9.8%	1,403	7.3%	-301	-17.7%
不明	10,982	67.6%	13,244	72.1%	7,585	43.8%	10,381	54.1%	2,796	36.9%
合計	16,242	100.0%	18,367	100.0%	17,300	100.0%	19,200	100.0%	1,900	11.0%

※令和4年度より相談者の年代聞き取りを強化した。

【相談者（年代別相談分類）】

（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	6	0	0	0	0	4	1	6	0	5	2	24
20歳代	102	17	3	12	1	248	49	196	19	377	71	1,095
30歳代	129	30	4	26	0	241	141	220	22	611	64	1,488
40歳代	164	43	12	38	0	169	332	201	19	593	112	1,683
50歳代	210	31	10	47	0	117	446	248	21	567	118	1,815
60歳代	157	24	3	53	0	62	186	118	11	603	94	1,311
70歳以上	250	11	7	91	0	23	135	115	5	689	77	1,403
不明	910	184	49	375	7	932	1,260	307	107	5,637	613	10,381
合計	1,928	340	88	642	8	1,796	2,550	1,411	204	9,082	1,151	19,200

③相談内容詳細

①一般相談

一般相談のうち、「融資関連」は1,928件（個別取引等に関連する「契約」1,078件、新規・追加融資に関連する「融資」が850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389件であり、主な紹介先窓口は信用情報機関107件、法テラス96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	警察	都道府県	裁判所	クレジット カウンセリング 協会	消費者 センター	金融庁 財務局	その他	合計
件数	107	96	28	2	63	2	12	7	8	64	389

②多重債務関連相談

多重債務関連相談のうち、「返済困難」の相談は1,411件で、前年度と比較して72件増加している。返済困難の原因としては、「支出の増加」によるものが680件、「収入の減少」によるものは438件であった。他機関への紹介件数は474件で、主な紹介先窓口は、法テラス189件、クレジットカウンセリング協会109件等であった。

債務額で一番多かったのは、「100万円未満」117件（32.2%）で、平均債務額は、292万円であった。債務の主たる原因で一番多かったのは、「ギャンブル」652件（27.2%）であった。

【返済困難（相談者）】

(単位：件)

相談者	件数	割合
本人	923	65.4%
親 族	355	25.2%
配偶者	109	7.7%
その他	24	1.7%
合 計	1,411	100.0%

【返済困難（性別）】

(単位：件)

性別	件数	割合
男 性	687	48.7%
女 性	724	51.3%
合 計	1,411	100.0%

【返済困難（原因）】

(単位：件)

主な原因		件 数	割 合
支出増	ギャンブル	83	5.9%
	嗜好消費	82	5.8%
	買い物	114	8.1%
	投資関連	25	1.8%
	予期せぬ支出	39	2.8%
	ローン返済	79	5.6%
	その他※1	258	18.3%
	小 計	680	48.2%
収入減	病気・ケガによる就労困難	161	11.4%
	失業・リストラ	53	3.8%
	その他※2	224	15.9%
	小 計	438	31.0%
カウンセリング関連		293	20.8%
合 計		1,411	100.0%

※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	信用情報機関	法テラス	弁護士会・司法書士会	警察	都道府県	裁判所	クレジット カウンセリング 協会	消費者 センター	金融庁 財務局	その他	合計
件数	22	189	54	6	25	0	109	3	0	66	474

【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
117	90	49	31	18	58	363
32.2%	24.8%	13.5%	8.5%	5.0%	16.0%	100.0%

※返済困難相談受付時の債務状況（1,411件の内、債務額不明を除いた相談363件が対象）

【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
269	37	7	18	652	455	31
11.2%	1.5%	0.3%	0.8%	27.2%	19.0%	1.3%
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	
45	524	68	15	273	2,394	
1.9%	21.9%	2.8%	0.6%	11.4%	100.0%	

※未聴取・無回答及び重複する原因があるため相談件数とは異なる。

4 若年層に関する相談状況

18歳から24歳までの若年層に関する相談は666件で、うち381件(57.2%)は、貸付自粛制度に関する相談であった。また、若年層本人からの相談は168件で、貸付自粛制度及び返済困難に関する相談が多く、家族・親族からの相談は471件で、貸付自粛制度に関する相談が多かった。

(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	381	57.2%	50	328	3
返済困難	148	22.2%	57	91	0
融資関連	66	9.9%	29	28	9
信用情報関連	7	1.1%	2	2	3
ヤミ金融・違法業者	4	0.6%	4	0	0
身分証明書の紛失等	2	0.3%	1	1	0
業者等の連絡先	5	0.8%	3	2	0
その他	53	8.0%	22	19	12
合計	666	100.0%	168	471	27

※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・母から娘(19歳)の相談)

娘が買い物等で消費者金融に申込をしていることがわかった。消費者金融業者へ連絡したら、20才にならないと貸付はしないとされたが他にも借入されたら困るので、協会へ連絡して手続きしたらどうですかと勧められた。

【事例2】(貸付自粛・本人(20歳)からの相談)

就職して一人暮らし予定。以前騙されて、借金したことがある。今は騙されない、借金しないとより強く決心するため、貸付自粛制度を利用したい。

【事例3】(その他・本人(21歳)からの相談)

友人と遊んだ際にスマホを貸してしまい、複数の消費者金融への申込がされてしまった。また、マイナンバーカードを貸して写真を撮られた。後日、業者から貸付可能との電話があったが、何のことか分からず無視していた。その後、多くの着信があり消費者金融3社から計70万円借りられていることが判明。また、クレジットカードに第三者のタッチ決済が紐づけられていることが分かりそれは解約した。父が調べていて、警察や、友人の両親に会う予定。業者から貸付自粛制度を案内された。

※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

(2)ヤミ金融・違法業者

受付件数は204件（前年度対比+10件、+5.2%）であり、「金銭取引あり」の相談は、104件（前年度対比-7件、-6.3%）と減少した。被害があった場合は速やかに警察に届出するよう誘導し、被害の拡大防止を図っている。また、「金銭取引なし」の相談は100件（前年度対比+17件、+20.5%）と増加した。相談者に対してはヤミ金融・違法業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起するとともに正しい業者の見分け方を教示する等、被害の未然防止を図っている。

相談者の約66.7%は男性であり、年齢を聴取することができた97人のうち48人が金銭的被害に遭っている。

なお、ヤミ金融・違法業者との接触媒体については、「SNS」が37件と最も多く、次いで「自らネット検索」が30件、「メール勧誘」が25件となっている。ヤミ金融・違法業者については、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	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
金銭取引あり※1		126	121	111	104	51.0%	-7	-6.3%
金銭取引なし※2		222	183	83	100	49.0%	17	20.5%
合 計		348	304	194	204	100.0%	10	5.2%

※1「金銭取引あり」…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「金銭取引なし」…上記以外

②接触端緒

(単位:件)

接触媒体	年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
自らネット検索		106	78	44	30	14.7%	-14	-31.8%
メール勧誘		26	59	30	25	12.3%	-5	-16.7%
電話勧誘		34	43	10	11	5.4%	1	10.0%
FAX勧誘		36	17	14	11	5.4%	-3	-21.4%
DM等勧誘		26	12	5	8	3.9%	3	60.0%
口コミ・紹介等		3	9	13	8	3.9%	-5	-38.5%
SNS		-	-	31	37	18.1%	6	19.4%
不明		117	86	47	74	36.3%	27	57.4%
合 計		348	304	194	204	100.0%	10	5.2%

※令和4年度から、接触端緒に「SNS」を追加した。

③性別

(単位:件)

性別	件数	割合
男 性	136	66.7%
女 性	68	33.3%
合 計	204	100.0%

④年代別

(単位:件)

年代別	相談件数	割合	被害あり件数	割合
10歳代	0	0.0%	0	0.0%
20歳代	19	19.6%	7	14.6%
30歳代	22	22.7%	12	25.0%
40歳代	19	19.6%	10	20.8%
50歳代	21	21.6%	11	22.9%
60歳代	11	11.3%	6	12.5%
70歳以上	5	5.2%	2	4.2%
合 計	97	100.0%	48	100.0%

(3)貸付自粛制度

「貸付自粛制度」とは、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希望する本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組みを行っている制度である。

① 貸付自粛制度に関する相談・問合せ

相談・問合せ件数は4,346件で（前年度対比+629件、+16.9%）であった。そのうち、「本人以外」からの相談は、父母（両親）から息子・娘に関する相談が最も多く、貸付自粛制度についての相談には、ギャンブル等依存症に関連する相談が多く含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内している。

（参考）個人信用情報機関である3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施した。

- ・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〉

①相談件数

（単位：件）

相談者		年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	割合	前年度対比	
								増減	増減率
本人			1,262	1,448	1,494	1,796	41.3%	302	20.2%
本人以外			1,829	2,081	2,223	2,550	58.7%	327	14.7%
合計			3,091	3,529	3,717	4,346	100.0%	629	16.9%

②相談種別

（単位：件）

相談種別		年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	割合	前年度対比	
								増減	増減率
登録	本人		387	415	620	820	18.9%	200	32.3%
	本人以外		1,017	1,325	1,749	2,153	49.5%	404	23.1%
撤回	本人		428	455	551	690	15.9%	139	25.2%
	本人以外		59	72	92	66	1.5%	-26	-28.3%
問合せ	本人		447	578	323	286	6.6%	-37	-11.5%
	本人以外		753	684	382	331	7.6%	-51	-13.4%
合計			3,091	3,529	3,717	4,346	100.0%	629	16.9%

③本人以外相談・相談者

（単位：件）

相談者	相談件数	割合
父母	1,343	52.7%
妻	495	19.4%
家族・親族	284	11.1%
夫	68	2.7%
その他	360	14.1%
合計	2,550	100.0%

2 個人信用情報機関への登録状況

貸付自粛制度の協会受付件数（登録・撤回）は、協会活動及び貸付自粛の周知活動の強化により4,957件（前年度対比+1,184件、+31.4%）、うち登録は3,646件（前年度対比+907件、+33.1%）であり、撤回は1,311件（前年度対比+277件、+26.8%）であった。

協会の登録者の年代別では、20～30歳代が多く、居住地都道府県別上位は、「東京都」389件、「大阪府」355件、「神奈川県」244件、「愛知県」212件、「福岡県」189件等と、やはり大都市圏が多くを占める。

※「個信センター」が当協会の貸付自粛制度と連携して申告受付（郵送のみ）を行っている。

（単位：件）

分類		年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度対比	
							増減	増減率
協会	登録		2,150	2,337	2,739	3,646	907	33.1%
	撤回		987	1,028	1,034	1,311	277	26.8%
計			3,137	3,365	3,773	4,957	1,184	31.4%
個信センター	登録		380	521	436	356	-80	-18.3%
	撤回		132	166	264	313	49	18.6%
計			512	687	700	669	-31	-4.4%
登録			2,530	2,858	3,175	4,002	827	26.0%
撤回			1,119	1,194	1,298	1,624	326	25.1%
合計			3,649	4,052	4,473	5,626	1,153	25.8%

【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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	割合	前年度対比	
								増減	増減率
10歳代			15	21	33	8	0.2%	-25	-75.8%
20歳代			637	761	903	998	27.4%	95	10.5%
30歳代			604	648	771	1,088	29.8%	317	41.1%
40歳代			426	418	475	747	20.5%	272	57.3%
50歳代			254	275	303	458	12.6%	155	51.2%
60歳代			147	132	162	239	6.6%	77	47.5%
70歳代以上			67	82	92	108	3.0%	16	17.4%
合計			2,150	2,337	2,739	3,646	100.0%	907	33.1%

（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	137	埼玉県	207	岐阜県	52	鳥取県	18	大分県	38
青森県	29	千葉県	179	静岡県	99	島根県	16	宮崎県	26
岩手県	30	東京都	389	愛知県	212	岡山県	56	鹿児島県	50
宮城県	74	神奈川県	244	三重県	34	広島県	97	福岡県	189
秋田県	22	新潟県	50	滋賀県	40	山口県	43	佐賀県	24
山形県	35	山梨県	15	京都府	56	徳島県	36	長崎県	33
福島県	45	長野県	30	大阪府	355	香川県	41	沖縄県	40
茨城県	58	富山県	25	兵庫県	172	愛媛県	50	合 計	3,646
栃木県	34	石川県	33	奈良県	47	高知県	22		
群馬県	27	福井県	38	和歌山県	26	熊本県	73		

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2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度対比	
									増減	増減率
全体	2,150	100.0%	2,337	100.0%	2,739	100.0%	3,646	100.0%	907	33.1%
Web	1,330	61.9%	1,549	66.3%	1,918	70.0%	2,735	75.0%	817	42.6%
来協	174	8.1%	174	7.4%	199	7.3%	292	8.0%	93	46.7%
郵送	646	30.0%	614	26.3%	622	22.7%	619	17.0%	-3	-0.5%

② 撤回受付状況（個信センターを除く）

（単位：件）

撤回 (合計)	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度対比	
									増減	増減率
全体	987	100.0%	987	100.0%	1034	100.0%	1,311	100.0%	277	26.8%
Web	725	73.5%	725	73.5%	842	81.4%	1,115	85.0%	273	32.4%
来協	115	11.7%	115	11.7%	85	8.2%	79	6.0%	-6	-7.1%
郵送	147	14.9%	147	14.9%	107	10.3%	117	8.9%	10	9.3%

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、撤回理由の聞き取りを行っている。

① 貸付自粛制度申告者の状況

（単位：件）

登録の目的	令和4年度	令和5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	1,219	1,630	44.7%	411	33.7%
遊興費を使いすぎてしまう	502	787	21.6%	285	56.8%
過剰に買い物をしてしまう	508	545	14.9%	37	7.3%
その他（借金防止・再登録等）	510	684	18.8%	174	34.1%
合 計	2,739	3,646	100.0%	907	33.1%

② ギャンブルを理由とする登録者状況（個信センターを除く）

（単位：件）

	登録 件数	登録者 ギャンブル	性別		ギャンブル種類（複数選択含む）							合計
			男性	女性	パチンコ	パチスロ	競馬	ポレー ース	競輪	オレー ース	カジ ン	オンライン その他 ※1
令和5年度	3,646	1,630	1,590	40	1,181	530	234	308	51	159	58	2,521
(構成比)※2		44.7%	97.5%	2.5%	46.8%	21.0%	9.3%	12.2%	2.0%	6.3%	2.3%	100.0%
令和4年度	2,739	1,219	1,192	27	873	380	270	210	41	127	44	1,945
(構成比)※2		44.5%	97.8%	2.2%	44.9%	19.5%	13.9%	10.8%	2.1%	6.5%	2.3%	100.0%

※1 その他とは、宝くじ、麻雀等

※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

③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	令和4年度	令和5年度	割合	前年度対比	
				増減	増減率
住宅ローン等の新規契約のため	218	227	17.3%	9	4.1%
クレジットカードが必要となった	180	227	17.3%	47	26.1%
再登録のため	209	221	16.9%	12	5.7%
登録の必要がなくなった	252	400	30.5%	148	58.7%
生活資金が必要となった	164	231	17.6%	67	40.9%
その他・無回答	11	5	0.4%	-6	-54.5%
合 計	1,034	1,311	100.0%	277	26.8%

(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」

「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）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である。

相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでおり（相談料は無料）、カウンセリングを終了した相談者からは、多重債務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53人、前年度から繰り越した継続相談者46人、合計99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423回（電話411回、来協12回）実施した。

（単位：人、回）

年度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	増減	増減率	増減	増減率
新規・継続												
新規相談者	40	156	35	135	68	263	53	221	-15	-22.1%	-42	-16.0%
継続相談者	22	61	25	122	36	197	46	202	10	27.8%	5	2.5%
相談者合計	62	217	60	257	104	460	99	423	-5	-4.8%	-37	-8.0%

②新規相談者の属性等について

新規相談者53人のうち債務者本人は36人（67.9%）、配偶者11人（20.5%）、親族6人（11.3%）であり、年代別では、「債務者本人」は、30歳代が多く、「配偶者・親族」では、30歳代から50歳代が多い。

（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	21	58.3%	0	0.0%	21	39.6%
女性	15	41.7%	17	100.0%	32	60.4%
合計	36	100.0%	17	100.0%	53	100.0%

(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	11	30.6%	1	5.9%	12	22.6%
30歳代	17	47.2%	6	35.3%	23	43.4%
40歳代	7	19.4%	5	29.4%	12	22.6%
50歳代	1	2.8%	5	29.4%	6	11.3%
60歳代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	36	100.0%	17	100.0%	53	100.0%

債務の原因は、「遊興費・飲食費・交際費」11人(30.6%)、「買い物」「生活費の補てん」各9人(各25.0%)、「ギャンブル癖」6人(16.7%)等で、債務者本人の債務の清算経験有無は、「清算あり」26人(72.2%)、「清算なし」10人(27.8%)で、約7割強が繰り返している。

清算経験あり26人の内訳は、「親族による肩代わり」17人(65.4%)、「任意整理」5人(19.2%)、「自己資金(貯金)」「法的整理」各2人(各7.7%)であった。

(単位:人)

債務の原因	人数	割合
遊興費・飲食費・交際費	11	30.6%
買い物	9	25.0%
生活費の補てん	9	25.0%
ギャンブル癖	6	16.7%
その他	1	2.8%
合計	36	100.0%

(単位:人)

清算経験有無	人数	割合
清算あり	26	72.2%
清算なし	10	27.8%
合計	36	100.0%



(単位:人)

清算の方法	人数	割合
親族による肩代わり	17	65.4%
任意整理	5	19.2%
自己資金(貯金)	2	7.7%
法的整理	2	7.7%
合計	26	100.0%

相談時の「債務の有無」については、「債務あり」33人、「債務なし」3人(相談前に清算を含む)であり、債務あり相談者36人の債務件数は、「2～3件」11人、「6件以上」9人等で、債務額は、「300万円以上」13人、「100～200万円未満」8人等であった。

(単位:人)

債務の有無	人数
債務あり	33
債務なし	3
合計	36



(単位:人)

債務件数	人数
6件以上	9
4～5件	7
2～3件	11
1件	6
合計	33

(単位:人)

債務額	人数
300万円以上	13
200～300万円未満	2
100～200万円未満	8
50～100万円未満	6
1～50万円未満	4
合計	33

③ 終了結果

(単位:人)

カウンセリング終了者は61人。うち、44人に改善の結果確認ができた。

改善の結果が確認できた終了者44人のうち、10人が当年度の新規相談者で、残り34人が前年度以前からの継続相談者である。

終了者61人のうち、17人は相談者の都合により途中で中断したため、改善結果の確認は出来なかった。

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

終了結果	人数	割合
問題行動が改善された	19	31.1%
家族関係が改善された	16	26.2%
家計状況が改善された	8	13.1%
債務が改善された	1	1.6%
改善計	44	72.1%
途中中断	17	27.9%
合計	61	100.0%

④ カウンセリング事例 (令和5年度終了分)

①【配偶者(30代女性)・夫の浪費による借金の相談】

夫に浪費(買い物癖等)による借金が発覚。以前の借金をやっとなし終ったところだったのに貯金にも手を付けていた。夫の金銭感覚を改善させたい。また、お金の話をすると意見が合わず喧嘩になる。どう関わればよいか分からないとのことでカウンセリングを希望。

相談者によると、夫は節約の観念がなく、何でも買えば良い、あれば使うというタイプ。苦しい家計の現状を伝えても使えるお金はあると思ってしまう。カウンセリングでは相談者自身も苦手としていた家計の把握と管理方法に取り組みつつ、夫とのかかわり方の改善にも着手した。まずは家計簿をつけ、現状把握を行い、プランを作成し、夫にも協力させた。相談者自身、家計管理に不慣れだったが、次第にうまくなった。また、自分の考えをうまく夫に伝えられずぶつかる等、すれ違いもあったが、家計管理の向上で自信が付き、夫への説明や考えを伝えることも上手くなったので終了とした。
(面接回数13回 終了までの期間1年5か月)

②【債務者本人(30代男性)・ギャンブルによる借金の再発防止の相談】

ギャンブル(パチンコ・パチスロ)による借金の返済が困難となり、親に相談し、さらにインターネットで協会のカウンセリングを探し、予約に至った。

負けを取り戻したいという気持ちが強く、やめようと思ってもやってしまうこと、パチンコの話が話題に出たときや、時間とお金があればやりたくなることなどが語られた。幸い「ギャンブルをやめたい」という気持ちも強かったので、まずは余った時間の使い方と余分なお金を持たない対策を話し合い、観察課題として、やりたくなったかどうかの記録を日々つけてもらい、通帳を親に預けることにした。観察課題から、従来パチンコに行っていた時間帯を他の様々な行動(運動、散歩、ドライブ、家族の雑用係等)で時間を埋める工夫を行った。また、対人関係に苦手意識があって一人で過ごす時間が多かったため、人とのコミュニケーションの取り方を見直すこととした。毎回これらの課題と改善に取り組んだ結果、自分には依存傾向があると自覚し、手を付けないためには身につけた生活習慣を崩さないようにすることを課題とし、自信がついた時点で終了とした。

(面接回数12回 終了までの期間1年5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

⇒問題行動の解決を親身になって考えてもらえた。前回の内容を確認してから次の話を進めるというやり方なのでとてもスムーズに運んだ。学んだことをしっかり継続していきます。

⇒とても話しやすかった。問題は夫との向き合い方なので解決には時間がかかるが、カウンセリングでやったことをこれからは自分でできるようにしていきたい。お世話になりました。

⇒毎回のカウンセリングが楽しみでした。お金の相談だが生活全般に渡って話を聴いてもらい、見直すことができました。徐々に自分で考え行動していけるようになり、卒業にこぎつけることができました。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

「貸金業務等関連苦情」

【紛争解決等業務に関する規則】

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

(1) 苦情処理受付状況

苦情は貸金業者にとってサービスや商品に関する改善の機会となる有益な情報であることから、従来よりやや幅広に苦情処理受付を行った事等により、令和5年度の苦情処理件数は33件（前年比+26件、+371.4%）と増加した。

（単位：件）

分類	年度				割合	前年度対比	
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度		増減	増減率
事務処理	8	4	3	7	21.2%	4	133.3%
請求業務	6	3	3	6	18.2%	3	100.0%
帳簿の開示	0	1	0	0	0.0%	0	－
個人情報	0	1	1	2	6.1%	1	100.0%
契約内容	3	0	0	9	27.3%	9	－
クレジットカード等不正使用	2	0	0	1	3.0%	1	－
融資関連	0	0	0	8	24.2%	8	－
合 計	19	9	7	33	100.0%	26	371.4%

※事務処理→必要書類の説明及び電話対応時の説明等への不満

※請求業務→債権回収業務における不満

※個人情報→個人信用情報登録の同意の確認不備等への不満

※契約内容→契約・約款に従った業者の説明や対応等への不満

※融資関連→審査結果、審査手続・対応等への不満

(2) 終了件数

苦情処理手続きを終了した33件の手続き終了までの所要日数は、「1か月未満」が32件（96.9%）、「1か月以上3か月未満」が1件（3.1%）であった。

（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				
	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
（苦情として）解決	29	1	0	0	30
紛争への移行	3	0	0	0	3
合 計	32	1	0	0	33

(3) 主な苦情事例

【請求業務】

取引履歴を確認したところ身に覚えのない借入があった。返済は妻に頼んでいるが、借り入れた場所には行ったことが無い旨を業者に伝えたとその際の業者の説明が誤っていたことがあとで分かり、信用できない。また、対応が遅く、不正利用の明細や詳細について納得行く説明が欲しい。

※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)業態別苦情処理件数

業態別苦情処理件数は、受付件数33件の内、17件が消費者向無担保貸金業者であった。

(単位：件)

業態	年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5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		9	3	2	17	51.5%	15	750.0%
クレジットカード会社		3	2	2	2	6.1%	0	0.0%
消費者向住宅向貸金業者		2	2	0	1	3.0%	1	－
流通・メーカー系会社		0	2	0	3	9.1%	3	－
信販会社		2	0	2	3	9.1%	1	50.0%
消費者向有担保貸金業者		2	0	0	1	3.0%	1	－
事業者向貸金業者		1	0	1	4	12.1%	3	300.0%
建設・不動産業者		0	0	0	1	3.0%	1	－
リース会社		0	0	0	1	3.0%	1	－
合 計		19	9	7	33	100.0%	26	371.4%

4. 紛争

「貸金業務関連紛争」

【紛争解決等業務に関する規則】

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

(1)紛争解決手続（ADR）受理状況

「紛争」受付件数は5件「前年度対比±0件」で全件「融資関連」であった。

- ・ 融資関連（5件）：返済額の減免、変更。

(単位：件)

分類	年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	割合	前年度対比	
							増減	増減率
契約内容		0	1	1	0	0.0%	-1	－
クレジットカード等不正使用		5	0	2	0	0.0%	-2	－
融資関連		1	0	2	5	100.0%	3	150.0%
合 計		6	1	5	5	100.0%	0	0.0%

(2)終了件数

令和5年度において、受付した5件のうち4件の和解が成立し手続を終了した。

(単位：件)

処理結果	紛争処理手続段階における所要日数別内訳				
	1か月未満	1か月以上 3か月未満	3か月以上 6か月未満	6か月以上	合計
和解	0	1	3	0	4
取下げ	0	0	0	0	0
合 計	0	1	3	0	4

※1件は、令和6年度へ繰越し

(3)主な紛争事例

【融資関連】

特殊詐欺にて相手の巧みな話術に嵌り、自分の意思とは関係なく貸金業者からお金を借り入れてしまい、相手に送金してしまいました。すぐさま詐欺と気づき貸金業者の連絡先を探しましたが見つからなかったので、メールで問い合わせしましたが返答がなく(翌日の午後返答ある)警察に相談しました。希望は借り入れを無かった事にしたいところですが、騙されたとはいえ、自分で操作はしていますので、元金のみ返済で利息なしとして頂きたいと思います。
また、初回返済日は約定日ではなく、本申立書による話し合いの解決後に設定することを希望します。

※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》

(令和2年度～令和5年度)の4年間に紛争解決業務が終了した件数は17件。うち14件(82.3%)は、規則上の標準処理期間6か月以内に終了しており、平均処理期間は、事案個別事情はあるものの平均4.6か月であった。標準処理期間の6か月を超えて終了した3件については、すべてが第三者利用に関するものであった。なお、終了件数17件中和解が成立したものは11件(64.7%)であった。

(単位:件)

対象期間と計数	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和2年度～令和5年度合計
(1)終了件数	6	2	2	7	17
(2)終了までの期間別件数(構成比)					
1か月未満	0	0	0	0	0
1か月以上～3か月未満	0	0	1	2	3
3か月以上～6か月未満	5	2	1	3	11
6か月以上～	1	0	0	2	3
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	5	2	2	5	14
標準処理期間(6月)外	1	0	0	2	3
(4)平均処理期間(月数)	3.7月	5.5月	3.7月	5.3月	(平均)4.6月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	2人	2人	(平均)2.5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)	2.0	1.0	1.0	3.5	(平均)1.9
(7)和解件数(和解率)	3(50.0%)	2(100%)	2(100%)	4(57.1%)	11(64.7%)
うち処理期間6か月未満での和解件数(和解率)	2(40.0%)	2(100%)	2(100%)	2(28.6%)	8(72.4%)
うち処理期間6か月以上での和解件数(和解率)	1(100%)	0(-)	0(-)	2(28.6%)	3(27.3%)

※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. 関係先との連携及び講演等活動状況

(1)行政・警察等との連携

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

(2)財務局相談員との「情報交換会」

金融庁信用制度参事官室が主催している全国の財務局、財務事務所に所属する相談員等との情報交換会がWeb会議により3回開催され、初回（6月29日）には、当協会より「多重債務相談におけるカウンセリングのスキルを活用した対応実務」の研修を合わせて行った。

各財務局相談員が事前にテーマを共有し、相談員相互の事例共有、対応策の検討及び当協会からの助言等を踏まえて情報交換を行った。

日付	参加人数	主なテーマ等
6月29日	33名	・法律相談を受けるまでの督促対応について ・個人間借入の消滅時効について ・予納金をすぐには準備できない相談者に対して、どのような助言が可能か ・車のローンが支払えず自宅が強制執行開始決定されたという相談に対し、有益な情報提供はあるか ・相談者に対する家計管理の重要性についての提案について ※「多重債務相談におけるカウンセリングのスキルを活用した対応実務」研修
9月26日	36名	・生活保護受給者が借り入れをしているケースが散見されるが、与信審査について知りたい ・高齢者の年金受取口座差押えについて ・債務整理が必ずしも相談者の課題解決に結びつかないと思料される事案について ・相談者が平穏な生活を送るために必要とされる視点について ・自宅不動産を利用した借金返済方法について助言するケース ・債務整理中の者に対しての貸付について ・奨学金がある場合の債務整理について ・奨学金について、債務者が自己破産をした場合、連帯保証人へは一括請求となるのか分割返済も可能か、情報を知りたい
1月23日	36名	・借金返済の応援者であった母親が成年被後見人になったケース ・精神疾患を患っている生活困窮者に対する対応について ・ゲーム依存の息子の多重債務について、債務整理を勧めても拒否し解決しようとししない。また、息子に債務整理させるにはどうしたら良いか ・相談窓口として、障がいのある方等への配慮について ・最近は少ないですが、ヤミ金関連の相談時、解決に向けて当局（県警等）との連携はどうしてですか。連携体制は整備されているのですか ・ヤミ金からの借金のために苦慮している相談（進行中、過去分）について ・各財務局における外部機関との連携方法について ・貸付自粛制度の登録解除は、家族に通知できないか



財務局相談員との「情報交換会（Web）」の様子

(3)消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」

全国を4地区に分け、消費生活センター相談員との「情報・意見交換会」をWeb会議で開催し、協会の活動及び「金融リテラシー向上コンソーシアム」の概要、展望等についての説明ののち、事前に募集したテーマに基づき情報・意見交換を行った。

日付	地区	参加人数	主なテーマ等
6月27日	関東甲信越地区	26団体 34名	・債務者家族からの多重債務の相談に対する対応について ・情報商材やコンサルティングの高額な契約をスマホで一日に複数の貸金業者から借り入れさせるという相談への対応
9月27日	北海道 東北 北陸地区	18団体 24名	・副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例について ・若年者・若年層への貸付審査に係る利用目的確認について ・18歳19歳成年者や若年者が借入れを申し込む時、貸金業者が行う利用目的確認はどのように行われているのか
11月13日	東海 近畿 中国地区	24団体 35名	・インターネット契約や自動契約機での審査について ・副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例について ・若年者・若年層への貸付契約、被害防止策について ・協会に寄せられる相談の傾向について
1月24日	四国 九州 沖縄地区	27団体 36名	・副業・情報商材詐欺、遠隔操作アプリを利用して借金をさせるトラブル事例について



北海道・東北・北陸地区「情報・意見交換会 (Web)」の様子

(4)国民生活センター相談員との「実務担当者意見交換会」

6月7日及び12月7日に、国民生活センター実務担当者との「情報・意見交換会」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。協会の活動状況及び副業詐欺等の金融トラブル相談事例の説明及び、これらの相談対応等について情報共有・意見交換を行った。

(5)協会員との「情報・意見交換会」

6月21日(11社16名)、令和5年2月2日(11社13名)、協会員のお客様相談関係部署責任者との「情報・意見交換会」を、会議室及びWeb会議のハイブリット方式で開催し、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。協会の活動状況や今後の取組みなどについて説明ののち、『国民生活センター』や『消費生活センター』との情報・意見交換会で多く意見があった「副業・情報商材詐欺等若年層の金融トラブル」に関する情報共有・意見交換が行われた。

(6)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、ギャンブル等依存関連相談団体等に対して周知活動を行った。

①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

- ・全国公営競馬主催者協議会
- ・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
- ・一般社団法人全国場外車券売場設置者協議会
- ・全国小型自動車競走施行者協議会

②ギャンブル等依存対策関連相談団体等への周知等

- ・2023年度アルコール・薬物依存関連学会
- ・依存症専門医療機関
- ・ギャンブル依存症問題を考える会

③その他

- ・生活再建支援サービス（貸付自粛制度・生活再建支援カウンセリング）周知用ミニパンフレットの表現をより解り易く見直した。
- ・貸付自粛に関係す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）を配付した。

(7)消費生活相談員、社会福祉協議会相談員等向け講座

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

日付	相手先	参加人数
5月30日	茨城県内市町村社会福祉協議会生活福祉資金担当者会議	100名
7月24日	全国社会福祉協議会	68名
9月11日	静岡県社会福祉協議会	20名
9月29日	静岡県東部県民生活センター	25名
11月7日	山形県消費生活センター	28名
12月5日	富山県社会福祉協議会	21名
1月15日	広島市市民局消費生活センター	33名
2月14日	松戸市消費生活課	17名
3月13日	茨城県社会福祉協議会生活福祉資金貸付事業担当者研修会	100名
3月19日	鹿児島市消費生活センター	9名



山形県消費生活センター相談員研修の様子

(8)「貸金業相談・紛争解決センターだより(季刊)」の発行

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

(9)指定紛争解決機関(ADR)の会議体

1 金融トラブル連絡調整協議会

金融トラブル連絡調整協議会は、金融審議会答申等を踏まえ、業態の枠を超えた情報・意見交換等を行い、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善につなげることを目的として、消費者行政機関、消費者団体、各種自主規制機関・業界団体、弁護士会等の参加により開催されるものであり、令和5年度はWeb会議により2回開催された。

第64回金融トラブル連絡調整協議会
日時：令和5年6月23日(金曜日)13時00分～15時00分 場所：中央合同庁舎第7号館9階905B会議室(オンライン開催) - 開会 - 各指定紛争解決機関の業務実施状況(令和4年度) - ここ3年の相談・苦情・紛争解決対応における工夫・取組と今後への継続・課題 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等 「金融ADR連絡協議会(第34回・35回)」の概要報告 - 閉会
第65回金融トラブル連絡調整協議会
日時：令和6年2月2日(金曜日)10時00分～12時00分 場所：中央合同庁舎第7号館9階905B会議室(オンライン開催) - 開会 - 各指定紛争解決機関の業務実施状況(令和5年度上半期) - 指定紛争解決機関における相談者対応について 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等 「金融ADR連絡協議会(第36回・37回)」の概要報告 - 閉会

2 金融ADR連絡協議会

金融ADRの円滑な運用を行うため、金融ADR制度で紛争解決機関としての指定を受けた8団体（一般社団法人生命保険協会、一般社団法人全国銀行協会、一般社団法人信託協会、一般社団法人日本損害保険協会、一般社団法人保険オンブズマン、一般社団法人日本少額短期保険協会、日本貸金業協会、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター）による「金融ADR連絡協議会」は、3回開催（6月1日（Web開催）、11月17日（Web開催）、12月20日（書面開催））され、「紛争解決手続の終了事由に関する検討について」「各指定紛争解決機関の業務報告書における用語の定義について」「指定紛争解決機関における相談者対応について」等について、各機関からの報告及び意見交換等が行われた。

(10)その他会議体

1 貸金業相談・紛争解決センター（本部）

令和5年度の各会議体に貸金業相談・紛争解決センターが出席し（書面開催等含む）、協会の活動報告や情報・意見交換等を実施した。

会議体（主な議題等）
・東京都安全・安心まちづくり協議会「総会」（令和5年度活動方針及び活動計画について） ・東京都多重債務問題対策協議会「相談部会」（啓発宣伝事業について） ・東京都多重債務問題対策協議会「貸金業部会」（多重債務相談の状況、多重債務110番の実施報告） ・神奈川県ギャンブル等依存症対策推進協議会 （「神奈川県ギャンブル等依存症推進計画」の進捗状況について） ・千葉県ギャンブル等依存症対策推進協議会 （「千葉県ギャンブル等依存症推進計画」に係る取組について各機関の取組みの共有）

2 各支部

令和5年度の各会議体に各支部で出席し（書面開催等含む）、協会の活動報告や意見交換等を実施した。

会議体	都道府県
貸金業監督者会議	財務局主催会議（都度参加）
貸金業関係幹事会（連絡会）関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、岐阜、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、福岡、沖縄（37ヵ所）
安全安心まちづくり関連	埼玉、神奈川、新潟、石川、愛知、徳島、高知（7ヵ所）
多重債務対策協議会関連	北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、栃木、埼玉、千葉、新潟、富山、石川、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、鳥取、島根、岡山、広島、徳島、高知、福岡、大分、宮崎、鹿児島、沖縄（29ヵ所）
その他	秋田、山形、福島、群馬、神奈川、岐阜、愛知、三重、滋賀、鳥取、香川、愛媛、高知、鹿児島、沖縄（15ヵ所）

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

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

※「各支部報告書」ベースでの集計にて作成している。

3 監査の実施

1. 令和5年度監査計画

(1) 監査方針

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

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

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

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

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

(2) 監査の重点事項

令和5年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

特に成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況については、引き続き金融当局と緊密な連携を図り確認する。

- ① 法令等遵守状況及び経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む）
- ② 成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況
- ③ 利息・保証料等に係る制限等の遵守状況
- ④ システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑤ 取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況
- ⑥ 法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

(3) 監査対象協会員

① 実地監査

監査対象先は、規模、業務内容等を踏まえ、実態把握など監査の必要性が高い協会員について選定のうえ効率的・効果的な監査を実施する。

② 書類監査

令和5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6年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和5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・充実を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)に基づき法令等遵守状況及び内部管理態勢の整備状況を検証した。また、指摘事項については、発生原因まで掘り下げて検証し、改善措置及び再発防止策に係る改善指導を行った。

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60問とし、個別書類監査の設問数は、新規加入協会員対象は57問、システムリスク管理態勢点検は38問とした。

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

①定期書類監査

令和6年度に貸金業登録の満了日を迎える258協会員のうち、廃業等の3協会員を除く255協会員に実施した。

(スケジュール)

- a. 令和6年1月22日 定期書類監査実施通知書発出
- b. 令和6年2月21日 定期書類監査報告書提出期限
- c. 令和6年4月17日 定期書類監査結果通知書発出

②個別書類監査

・当協会に新規加入から概ね6ヵ月が経過した51協会員に実施した。

- a. 令和5年7月21日 24協会員に実施
- b. 令和5年11月21日 11協会員に実施
- c. 令和6年2月21日 16協会員に実施

・システムリスク管理態勢の点検を、1協会員に実施した。

- a. 令和6年2月13日に実施

3. 監査結果について

①実地監査

(1)監査結果の概要

令和5年度の実地監査は、監査先とのコミュニケーションを十分行った効率的な監査の実施により、一般監査59協会員、特別監査12協会員の合計71協会員(前年度103協会員)に対して実施した。業態別では消費者向けが57協会員(構成比80.3%)、事業者向けが14協会員(同19.7%)であった。

実地監査の結果、指摘があった協会員は11協会員（前年度22協会員）で、その割合は15.5%（同21.4%）であった。指摘件数の合計は14件（同38件）で、実施した1協会員当たりの指摘件数は0.2件（同0.4件）、指摘があった1協会員当たりの指摘件数は1.3件（同1.7件）であった。

指摘事項については、「契約締結時の書面の交付（貸金業法第17条）」及び「帳簿の備付け（同19条）」が複数協会員にあり、指導事項では、「反社会的勢力に対する態勢（事前・定期的反社照会等）」、「マネロン・テロ資金供与対策（特定事業者作成書面等の作成等）」、「ホームページの記載事項」、及び「社内規則（法令改正に伴う改訂、システムリスク管理態勢に係る社内規則の策定）」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)	71協会員	指摘有協会員の発生率 (B/A)	15.5%
指摘有の協会員数 (B)	11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	9件	2件	7件	
	自主規制関連	0件	0件	0件	
	その他法令	1件	0件	1件	
小計	指摘件数	10件	2件	8件	212件
特別監査	貸金業法	3件	1件	2件	
	自主規制関連	1件	1件	0件	
	その他法令	0件	0件	0件	
小計	指摘件数	4件	2件	2件	18件
合計	指摘件数 (C)	14件	4件	10件	230件
指摘有の協会員数* (D)		11協会員	4協会員	9協会員	66協会員
実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A)		0.2件	0.1件	0.1件	3.2件
指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/D)		1.3件	1.0件	1.1件	3.5件

* 「法令等違反事項」と「改善事項」の両項目を指摘した協会員が2協会員あるため、合計数は一致しない。

- ・特別監査とは、法令・諸規則の遵守状況、内部管理態勢の整備状況について、特定の項目について点検を行うものをいう。
- ・「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

(単位: 協会員、件)

実施年度 (和暦)		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	令和 4年度	令和 5年度
実施協会員数 (A)		123	119	131	119	101	101	53	86	103	71
監査 結果 (1)	指摘有の協会員数 (B)	48	53	72	36	33	26	19	21	22	11
	指摘有協会員の発生率 (B/A)	39.0%	44.5%	55.0%	30.3%	32.7%	25.7%	35.8%	24.4%	21.4%	15.5%
監査 結果 (2)	指摘件数 (C)	88	117	140	64	58	56	34	36	38	14
	実施した1協会員当たりの指摘件数 (C/A)	0.7	1.0	1.1	0.5	0.6	0.6	0.6	0.4	0.4	0.2
	指摘有の1協会員当たりの指摘件数 (C/B)	1.8	2.2	1.9	1.8	1.8	2.2	1.8	1.7	1.7	1.3

(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5年度		令和4年度		令和3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12条の8	利息、保証料等に係る制限等	1	—	1	2	2	4
貸金13条	返済能力の調査	—	—	2	2	1	2
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	—	—	2	—	—	1
貸金13条の3	基準額超過極度方式基本契約に係る調査	1	—	—	—	—	—
貸金16条の2	契約締結前の書面の交付	1	—	1	2	2	8
貸金17条	契約締結時の書面の交付	—	6	2	15	2	8
貸金18条	受取証書の交付	—	—	—	—	—	1
貸金19条	帳簿の備付け	—	2	1	1	—	2
貸金21条	取立て行為の規制	—	1	—	1	—	1
貸金41条の36	指定信用情報機関への信用情報の提供等に係る同意の取得等	—	—	—	2	—	—
貸金業法計（A）		3	9	9	25	7	27
自主11条	社内態勢整備	1	—	—	—	—	—
自主22条	返済能力の調査 - 借入れ意思の確認	—	—	—	2	—	—
自主32条	返済能力の確認	—	—	—	—	—	2
自主規制基本規則計（B）		1	—	—	2	—	2
犯収6条	確認記録の作成義務等	—	1	—	2	—	—
その他法令計（C）		—	1	—	2	—	—
総計（A+B+C）		4	10	9	29	7	29

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5年度	令和4年度	令和3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	31	50	49
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	39	37	30
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。 ・システムリスク管理態勢に係る社内規則を策定していない。 等	25	16	29
4. 届出事項 ・登録内容の変更に係る届出書が提出されていない。 ・立入検査に係る届出書が提出されていない。 等	22	30	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	13	4
6. 研修(周知徹底) ・実施記録を作成・保存していない。 等	7	16	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	8	4	6
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	13	11	15
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	4	4	8
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。 ・借入申込書に家族の氏名・生年月日・勤務先を記入させているが、家族の同意を得てない。 ・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	10	8	2
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	35	54	46
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	—	1	4
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	1	—	2
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
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。	2	4	7
16. 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。	4	3	5
17. 帳簿の備付け ・交渉経過の記載項目が不足している。 ・業務委託先での交渉経過の記録を自社に備え付けていない。 等	7	7	4
18. 重要情報変更時の書面の交付 ・和解書の記載項目が不足している。	16	—	—
19. その他 ・カード入会申込書に記載の暗証番号にマスキングをしていない。 等	2	8	6
総 計	230	266	251

(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

- ・当協会員は、内部管理部門において協会発信情報を見落とすことがないよう、新着情報配信メールサービスを部門の共有アドレスで登録して部門全員が確認することになっているなど、法令遵守意識の向上に努めている。 (リース会社 貸金業務従事者1,000名未満)

② 貸付審査態勢

- ・当協会員は、返済能力調査において、自社作成の「総量規制内貸付チェックシート」「除外、例外貸付チェックシート」「法人貸付チェックシート」の使用を必須としている。
当該チェックシートには、貸金業法施行規則に規定されている保存を要する書面等が網羅されており、チェックボックスにチェックを入れることにより、必要書面の徴収漏れを防止するとともに、返済能力調査記録としても活用している。 (事業者向貸金業者 貸金業務従事者50名未満)
- ・当協会員は、ウェブ用の契約書面について、システムに入力された内容を担当者以外の職員が改めて見直ししており、手書きでチェックを入れることによって事務ミスが起きないように対策しているなど、適正な業務運営の確保に努めている。 (消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者200名未満)

③ 業務検証

- ・当協会員は、内部監査の点検項目について協会の監査計画を参考に、当該年度の監査の重点事項を協会の監査ガイドライン「別冊チェックリスト(主な着眼点)」に基づき点検しており、適正な業務運営の確保に努めている。 (リース会社 貸金業務従事者1,000名未満)

④ 社員教育等

- ・当協会員は、教育担当責任者を社長直属として専任しており、自主規制基本規則第11条に規定する21項目に合わせ、理解度確認テスト(20問)を作成し全従業員を対象に自己点検を実施している。
点検の結果、間違い箇所については全支店で共有するとともに、別途教育プログラムに活用するなど、法令遵守意識の向上に努めている。 (消費者向無担保貸金業者 貸金業務従事者50名未満)

(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5年度		令和4年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
財務局長登録	20 協会員	28.2%	20 協会員	19.4%
都道府県知事登録	51 協会員	71.8%	83 協会員	80.6%
合計	71 協会員	100.0%	103 協会員	100.0%

② 業態区分別の実施協会員数

業態区分	令和5年度		令和4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	47 協会員	66.2%	42 協会員	40.8%
2: 消費者向有担保貸金業者	3 協会員	4.2%	3 協会員	2.9%
3: 消費者向住宅向貸金業者	0 協会員	0.0%	3 協会員	2.9%
4: 事業者向貸金業者	12 協会員	16.9%	29 協会員	28.2%
5: 手形割引業者	0 協会員	0.0%	1 協会員	1.0%
6: クレジットカード会社	5 協会員	7.0%	14 協会員	13.6%
7: 信販会社	2 協会員	2.8%	4 協会員	3.9%
8: 流通・メーカー系会社	1 協会員	1.4%	5 協会員	4.9%
9: 建設・不動産業者	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
10: 質屋	0 協会員	0.0%	0 協会員	0.0%
11: リース会社	1 協会員	1.4%	2 協会員	1.9%
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	71 協会員	100.0%	103 協会員	100.0%

③資本金別の実施協会員数

資本金	令和5年度		令和4年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
1億円以上	14 協会員	19.7%	11 協会員	10.7%
5千万円以上～1億円未満	17 協会員	23.9%	37 協会員	35.9%
2千万円以上～5千万円未満	15 協会員	21.1%	22 協会員	21.4%
2千万円未満	11 協会員	15.5%	16 協会員	15.5%
個人事業者	14 協会員	19.7%	17 協会員	16.5%
合計	71 協会員	100.0%	103 協会員	100.0%

④融資残高別の実施協会員数

融資残高	令和5年度		令和4年度	
	協会員数	構成比	協会員数	構成比
100億円以上	6 協会員	8.5%	4 協会員	3.9%
50億円以上～100億円未満	2 協会員	2.8%	3 協会員	2.9%
1億円以上～50億円未満	46 協会員	64.8%	63 協会員	61.2%
5千万円以上～1億円未満	8 協会員	11.3%	8 協会員	7.8%
5千万円未満	9 協会員	12.7%	25 協会員	24.3%
合計	71 協会員	100.0%	103 協会員	100.0%

②書類監査

(1)監査結果の概要

令和5年度の定期書類監査は、令和6年度に貸金業登録有効期間の満了日を迎える258協会員（1協会員あたり3年に1回の頻度）を対象に実施した。

また、協会加入から概ね6か月を経過した51協会員に対し基本的な態勢整備を確認する書類監査と、1協会員に対しシステムリスク管理態勢を確認する書類監査を実施した。（個別書類監査）

定期書類監査で指摘事項があったのは、9協会員で指摘件数は12件であった。また、個別書類監査で指摘事項があったのは、6協会員で指摘事項は11件であった。

主な指摘事項は、「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ない」、「特定事業者作成書面等の作成・見直しを行っていない」等であった。

(2)定期書類監査

①提出状況

協会員区分	協会員
対象協会員*	258 協会員
廃業等	▲3 協会員
提出数（評価対象）	255 協会員

*対象協会員…貸金業登録満了日が令和6年4月1日から翌年3月31日に到来する協会員
（令和4年10月以降に加入した協会員及び令和5年度に実地監査を実施した協会員を除く）

②提出方法

提出方法		協会員数	割合
（内訳）	1. Web	154 協会員	60.4 %
	2. E-Mail	61 協会員	23.9 %
	3. 郵送等*	40 協会員	15.7 %
合計		255 協会員	100.0 %

*持参1件含む

③点検結果

評価	協会員数	割合	指摘件数
指摘事項のある協会員	9 協会員	3.5 %	12 件
指摘事項のない協会員	246 協会員	96.5 %	—
合計	255 協会員	100.0 %	12 件

(3)個別書類監査

個別書類監査とは、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対して行うものをいう。

協会加入から概ね6か月を経過した51協会員に対し、法令等及び自主規制基本規則等の基本的な態勢整備を確認する書類監査を行った。

個別書類監査(新規)	7月実施	11月実施	2月実施	計
対象協会員	24協会員	11協会員	16協会員	51協会員
指摘事項のある協会員	4協会員	0協会員	2協会員	6協会員
指摘件数	9件	0件	2件	11件

上記の他、1会員に対し、システムリスク管理態勢の整備状況を確認する書類監査を行った結果、指摘事項はなかった。

(4)指摘内容

(単位:件)

法令等		指摘の概要	令和5年度指摘件数	
			定期書類監査	個別書類監査
貸金業法	貸金6条(令3条の2)	貸金業者の最低純資産額	1	—
	貸金13条	指定信用情報機関が保有する信用情報を使用した返済能力の調査	—	1
	貸金41条の37	加入指定信用情報機関の商号等の公表	1	2
	監Ⅱ-2-4(1)⑤ホ	システムの脆弱性への適切な対応(OSの最新化等)	—	1
	監Ⅱ-2-6(1)②イ	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の構築	3	5
	貸金業法計		5	9
その他法令	犯収4条	法人との取引時確認における実質的支配者の確認	1	—
	犯収11条(犯収規則32条)	「特定事業者作成書面等」の作成・見直し	5	—
	金融分野G20条	「個人情報保護宣言」の公表	1	2
	その他法令計		7	2
総 計			12	11

*「—」は点検項目になし

※ 貸金：貸金業法
令：貸金業法施行令
監：貸金業者向けの総合的な監督指針

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

<ご参考>主な指摘事項にかかる点検内容

反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築(定期書類監査 点検08、個別書類監査 点検08)	
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
特定事業者作成書面等(定期書類監査 点検19)	
特定事業者作成書面等を作成し、定期的に見直しを行っていますか。	1.行っている
	2.行っていない
加入指定信用情報機関の商号等の公表(定期書類監査 点検32、個別書類監査 点検42)	
指定信用情報機関(JICC・CIC)に加入している場合、指定信用情報機関の商号又は名称をどのようにして公表していますか。	1.店頭でのポスター(自社で作成したものを含む)掲示
	2.ホームページへの掲載
	3.公表していない
	4.指定信用情報機関に加入していない

【参考】令和6年度監査計画

令和6年度の監査計画は、令和5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6年4月1日公表）。

(1) 監査方針

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

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

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

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

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

(2) 監査の重点項目

令和6年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ①法令等遵守状況及び経営管理機能の発揮状況（第三者への業務委託に係る業務運営上の措置を含む）
- ②成年年齢引き下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」の遵守状況（引き続き金融当局と緊密な連携を図り確認）
- ③取引時確認等及び疑わしい取引の届出の実施状況（マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドラインの遵守状況を含む）
- ④利息・保証料等に係る制限等の遵守状況
- ⑤システムリスク管理態勢の整備状況
- ⑥法令等違反に係る再発防止策の実効性の検証

(3) 監査対象協会員

- ①実地監査 監査対象先の選定については、規模、業務内容等を踏まえ、実態把握など監査の必要性が高い協会員を優先するとともに、引き続き効率的・効果的な監査を実施する。
- ②書類監査 令和6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7年度）に貸金業登録の満了日を迎える協会員とし、令和6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6年度監査計画に基づく監査項目

- ①経営管理等
- ②法令等遵守態勢（監督行政庁・貸金業協会への届出等を含む）
- ③反社会的勢力による被害の防止
- ④顧客等に関する情報管理態勢
- ⑤外部委託
- ⑥取引時確認、疑わしい取引の届出
- ⑦相談、苦情及び紛争等の対応態勢
- ⑧貸金業務取扱主任者

- ⑨禁止行為
- ⑩利息・保証料等に係る制限等
- ⑪契約に係る説明態勢
- ⑫過剰貸付けの防止（個人情報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) マスコミへの対応

- ① マスコミからの照会・取材依頼には誠実・丁寧に対応することにより、的確な情報の発信に努めた。
- ② 「金融リテラシー向上コンソーシアム」の設立記者会見を6月に開催し、全国紙や金融業界紙で広く報道された。
- ③ 「金融リテラシー向上コンソーシアム」による金融経済教育セミナー等に取材招致し、全国紙や金融業界紙で活動が報道された。
- ④ 当協会の活動についてプレスリリースを発信し、金融業界紙などの報道につなげた。
- ⑤ 金融業界紙に会長の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。

(2) 広報誌「JFSA」の刊行

協会の活動内容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、協会員のほか行政当局や消費生活センター等関係団体約3,200先に配布した。



広報誌「JFSA」

(3) 「JFSA NEWS」の刊行

法令等遵守に資する連載記事や、業界動向、協会員への連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA 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」

(4) 協会 Web サイトを通じた情報発信の充実

当協会からの連絡事項や、金融庁等行政当局からの周知要請事項を、Web サイトを通じて協会員等へ発信・周知した。

(5) 公式 X での情報発信

情報チャネルの多様化を図るため令和5年3月に開設した協会公式 X を通じ、消費者に対する注意喚起情報や協会活動情報を発信した。

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～

当協会では、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。

令和4年4月には民法改正により成年年齢が引き下げられたことから、若年者の金融トラブル未然防止等を目的とした若年者向け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。

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。

DX化の普及を背景に、Web会議システムを活用した講義も積極的に実施している。

(1)消費者向け出前講座の実施

消費者の金融経済教育推進のため、高等学校や大学の授業、教職員研修、若手職員研修、市民講座等に講師を派遣し、「消費トラブルやその回避法、トラブルに巻き込まれた場合の解決法」「成年年齢引き下げにおける留意点」「新社会人のための金融基礎知識」等の講義を行った。

また、行政との連携による出前講座も積極的に実施しており、東京都産業労働局金融部貸金業対策課及び各地の消費者センターが主催する資金需要者セミナー（出前講座）に講師を派遣するほか、埼玉県産業労働部金融課の依頼に基づき、県内の教育機関等において出前講座を実施した。大学生、専門学校生、高校生などの若年層および高齢者に対し、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対策等についての説明を行い、注意を呼び掛けた。

令和5年度は、関係団体との連携強化の一環として、埼玉県内の高等技術専門学校（3校）において、日本クレジット協会との協働による出前講座を実施した。

(2)協会員との協働による金融トラブル防止への取り組み

資金需要者等の金融リテラシー向上及び金融トラブル被害の防止を目的とし、令和5年6月14日、協会員とともに「金融リテラシー向上コンソーシアム」を設立した。

主に高等学校、大学、専門学校における金融経済教育セミナーの開催やWebサイトなどによる金融トラブル事例などの情報発信を行った。

令和5年度は、13の教育機関（受講者数：1,330名）に対し、セミナー（出前講座）を実施した。

(3)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、「カウンセリングを活用した相談対応について」「多重債務の基本知識と相談の対応」「貸付自粛制度の効果的な利用と金融トラブルについて」等をテーマとした研修を実施した。

(4)協会員向け出前講座の実施

協会員の依頼を受け、「貸金業界におけるコンプライアンス」等をテーマとした研修を実施した。

(5)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資金需要者等の利益保護の観点より、貸金業者の資質向上を図ることを目的として、東京都と共同で「貸金業者のためのe-learning教材～よくある指摘事項を動画でチェック!～」を制作し、令和6年3月に当協会のWebサイトで公開した。

②公益社団法人全国消費生活相談員協会の監修を受けた若年層向けの金融リテラシー向上のための冊子教材「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の改訂版を制作し、全国の教育機関、関係行政、一般消費者等に配布した。

(6)マスメディア、SNS、インターネットを活用した金融経済教育の推進

①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当協会が制作した啓発ツールおよび出前講座等に関する広告を掲載し、全国の高等学校教育関係者に当協会の取組みを周知した。

② SNSを活用した注意喚起動画の配信

成年年齢引き下げの継続対応の一環として若年層及び若年者の親世代を対象に金融トラブルの事例を紹介するショート動画をSNSで配信した。

③ 若年層向け注意喚起 Web サイトおよび悪質な業者による被害防止 Web サイトを運営し、金融トラブル事例の紹介、トラブルに巻き込まれないための対応策等を周知し、被害の防止を図った。

(7) 令和5年度出前講座実施実績

【消費者向け】

(単位：人)

No.	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	4月3日	川崎市内企業 新入社員研修	FX等の投資等による金融トラブル防止	5
2	4月12日	【埼玉県連携】専門学校 越生自動車大学校	金融トラブルや不正契約に巻き込まれない為に	83
3	5月24日	【埼玉県連携】東邦音楽大学	若年層に対する消費者教育	51
4	5月25日	【埼玉県連携】埼玉県立川口高等技術専門校	消費トラブルやその回避法	96
5	5月27日	関市役所 生涯学習課	家計の管理方法に関する講義	54
6	6月1日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	132
7	6月14日	【埼玉県連携】埼玉県立久喜高等学校 定時制の課程	金融トラブルについて	34
8	6月23日	【八王子市消費生活センター主催】中央大学	大学生の消費者トラブル防止	18
9	6月28日	お茶の水女子大学大学院	金融教育論	40
10	7月10日	【埼玉県連携】埼玉県 PTA 連合会	子供たち（小・中学生）が金融トラブル等の被害に遭わないために	27
11	7月13日	【成城警察署主催】東京都立総合工科高等学校	高校生が巻き込まれやすい金融犯罪と闇バイトについて	400
12	7月27日	明星大学	大学生のマルチ商法被害の実態と大学からの注意喚起の方法について	50
13	7月29日	社会福祉法人あきる野市社会福祉協議会	一度は聞いておきたい借金の話（返済で困らないための基礎知識）	15
14	8月17日	鹿児島相互信用金庫	多重債務について	22
15	9月29日	【町田市消費生活センター主催】玉川大学農学部	大学生（新入生）が狙われやすい消費トラブルとその対処法、クーリングオフ制度等について	120
16	10月2日	【SMBC コンシューマーファイナンス株式会社共同企画】国際エステティック専門学校	クーリングオフ制度や金融トラブルについて	16
17	10月3日	【埼玉県連携】埼玉県春日部高等技術専門校	若年者向け金融経済教育について	66
18	10月6日	【町田市消費生活センター主催】玉川大学農学部	大学生（新入生）が狙われやすい消費トラブルとその対処法、クーリングオフ制度等について	120
19	10月19日	群馬県警察本部厚生課	家計管理から見たローン・クレジット及び金銭管理	60
20	10月19日	栃木県立栃木農業高等学校	金融トラブルに巻き込まれないために	142
21	10月21日	【八王子市消費生活センター主催】東京純心女子高等学校	成年年齢引き下げに伴う若年層の消費者教育について	26
22	10月23日	【八王子市消費生活センター主催】東京純心女子高等学校	成年年齢引き下げに伴う若年層の消費者教育について	23
23	10月24日	【八王子市消費生活センター主催】東京純心女子高等学校	成年年齢引き下げに伴う若年層の消費者教育について	27
24	10月26日	群馬県警察本部厚生課	家計管理から見たローン・クレジット及び金銭管理	63
25	10月31日	佐賀市生活安全課消費生活センター	高齢者等が巻き込まれやすい特殊詐欺などの金融トラブルとその対処法	18
26	11月14日	東京都立東久留米特別支援学校	お金に関するトラブルとその防止策について	18
27	11月14日	東京都立東久留米特別支援学校	お金に関するトラブルとその防止策について	19
28	11月15日	警視庁蔵前警察署生活安全課	ネット上の金融取引の危険性について	13
29	11月21日	東京都立東久留米特別支援学校	お金に関するトラブルとその防止策について	18
30	11月21日	東京都立東久留米特別支援学校	お金に関するトラブルとその防止策について	19
31	11月22日	NTTデータ東海	ICTを通じたセキュリティ	430
32	12月5日	浅草税務署	金融トラブルの事例と防止策について	31
33	12月11日	浅草税務署	金融トラブルの事例と防止策について	46
34	12月15日	大阪国際大学	金融トラブル対応について	45
35	1月17日	【埼玉県連携】高齢者向け福祉施設	高齢者向け金融トラブル防止講座について （インターネット購入トラブルやネット詐欺の注意喚起、事例などを含む）	19
36	1月22日	【東北財務局協働開催】ロイヤルコート河原町町内会他2町内会	うまい話にご用心！振り込め詐欺などの金融犯罪にあわないために	21
37	2月24日	佐渡市消費生活センター	家計管理と金融トラブル事例及び防止策	29
38	3月1日	【埼玉県連携】埼玉県立川越高等技術専門校	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	24
39	3月1日	【埼玉県連携】埼玉県立熊谷高等技術専門校	社会人としての金銭感覚	36
40	3月15日	【埼玉県連携】埼玉県立中央高等技術専門校	若年者が巻き込まれやすい金融トラブル防止について	30
41	3月18日	【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	若年層向け金融経済教育 金融トラブル防止講座	144
42	3月27日	関越ソフトウェア株式会社	新社会人向けの金融トラブル防止講座	40
計				2,690

【東京都主催 資金需要者セミナー】

(単位:人)

No.	開催日	依頼者	テーマ	受講者数
1	4月10日	下北沢正徳高等学校	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	78
2	4月10日	東京服飾専門学校	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	400
3	4月11日	東京都立武蔵高等学校	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	99
4	4月12日	東京警察病院看護専門学校	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	30
5	5月1日	東京マックス美容専門学校	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	66
6	5月8日	音響芸術専門学校	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
7	5月11日	音響芸術専門学校	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	64
8	5月11日	音響芸術専門学校	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	5月13日	晃華学園中学校高等学校	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	136
10	5月17日	音響芸術専門学校	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
11	5月22日	ヤマザキ動物看護大学	大学生1年生向け 成年年齢引き下げに伴う消費者教育	223
12	5月24日	日本芸術高等学園	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	16
13	5月31日	東邦音楽大学・東邦音楽短期大学	成年年齢引き下げに伴う消費者教育	9
14	6月1日	音響芸術専門学校	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	3
15	6月7日	草苑保育専門学校	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	100
16	6月22日	窪田理容美容専門学校	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	157
17	7月1日	東京都内高齢者向け	金融トラブル防止	16
18	7月12日	玉川大学文学部国語教育学科	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	65
19	7月19日	東京都立第三商業高等学校	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	500
20	8月1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	73
21	8月1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	
22	8月1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	
23	9月30日	東放学園高等専修学校	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	29
24	10月30日	星美学園短期大学	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	93
25	11月12日	たちかわ楽市2023	【一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン】高齢者向けトラブル事例と防止策	20
26	12月11日	日本赤十字看護大学	金融トラブル事例と防止策について	90
27	12月18日	東京都立調布北高等学校	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	163
28	12月22日	香川調理製菓専門学校	金融リテラシー	74
29	12月22日	香川調理製菓専門学校	金融リテラシー	
30	3月15日	聖パウロ学園高等学校	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	75
31	3月21日	東京都立園芸高等学校	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	20
32	3月22日	東京都立瑞穂農芸高等学校	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	44
計				2,729

【相談員向け】

(単位:人)

No.	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	6月29日	金融庁	カウンセリングに関する研修	34
2	7月24日	社会福祉法人 全国社会福祉協議会	資金担当者がおさえるべき貸付業務にかかる基礎知識	68
3	9月11日	静岡県社会福祉協議会	貸付自粛制度、相談員のための支援について	14
4	9月29日	静岡県東部県民生活センター	カウンセリング的アプローチを用いた相談対応について	25
5	10月2日	適格消費者団体 消費者被害防止ネットワーク東海	最新の消費者金融サービスの仕組みとトラブル対応	60
6	11月7日	山形県消費生活・地域安全課 (山形県消費生活センター)	多重債務相談への対応について (講座、事例検討、ロールプレイング)	27
7	12月5日	富山県社会福祉協議会	生活再建に向けた家計管理方法と聴き取り・助言のポイントについて	18
8	12月21日	NACS 学習会	①法施行の背景 ②業界について ③若年者対応 ④生活再建カウンセリングについて	39
9	1月15日	広島市消費生活センター	広島市多重債務問題関係課長連絡会議 (多重債務相談の実情について)	27
10	1月17日	世田谷区消費生活課	多重債務の実像について	30
11	2月14日	松戸市消費生活センター	多重債務者の掘り起こし	17
12	2月27日	松戸市消費生活センター	若年層が巻き込まれやすい金融トラブル	5
13	2月28日	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	若年層の金融トラブル防止のための日本貸金業協会及び協会の取り組みについて	150
14	3月3日	全国消費生活相談員協会北海道支部	副業など消費者トラブルに関わる貸金業の諸問題	33
15	3月13日	社会福祉法人茨城県社会福祉協議会	「知って安心 金融トラブル防止について」	100
16	3月19日	鹿児島市消費生活センター	若年層が巻き込まれやすい金融トラブル事例と相談対応について	9
計				656

【協会員向け】

(単位:人)

No.	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数
1	8月29日	住宅金融支援機構	モーゲージバンクに対するコンプライアンス研修の取り組み (オンデマンド)	5,153
計				5,153

※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。

実施期間	実施内容	対象	公表
令和5年7月	資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査	貸金業者からの借入経験のある個人・事業者及び18歳から22歳までの若年者	令和5年10月31日
令和5年12月～令和6年1月	貸金業者の経営実態等に関する調査	協会員・非協会員	令和6年4月26日
令和5年4月～令和6年3月	貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査	協会員 (令和6年3月末現在48社)	毎月公表

(2)関係機関との協働した取組

- ①「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」において、株式会社日本信用情報機構と協働して調査を行った。
- ②「貸金業者の経営実態等に関する調査」において、日本銀行と協働して調査を行った。
- ③金融庁からの要請に基づき、「諸外国の金融規制に関する要望調査」や「デジタル原則に基づく貸金業法令の書面揭示規制に関する調査」、「災害時の貸金業法施行規則一部改正への対応状況に関するアンケート」などを実施した。

(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に鑑み、実施した各アンケート調査結果を取りまとめ、「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査報告書」や「貸金業者の経営実態等に関する調査報告書」として公表した。
- ②貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「貸金業者の貸付状況等に関する月次統計資料」の公表を行った。
- ③令和4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4年度年次報告書」を令和5年8月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。
- ④令和5年7月から11月に全国10箇所で開催した地区協議会において、「貸金業者の経営実態等に関する調査」の調査結果の解説を行った。



東海地区協議会（令和5年7月6日）



東北地区協議会（令和5年10月6日）

Ⅲ. 自主規制・貸金戦略部門

1 研修活動

1. 集合研修の実施

(1)コンプライアンス研修会

「マネロン・テロ資金供与対策に関する研修会 ～態勢整備期限に向けた直前総仕上げ～」をテーマに、東京（9月22日）、大阪（10月5日）、名古屋（10月13日）、福岡（11月1日）の4か所でコンプライアンス研修会を開催した。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、262協会員、281名が参加した。

参加できなかった協会員に対しては、11月6日から、会場で収録した講義（約98分）のオンデマンド配信を行った。



講義を進める右崎大輔弁護士
於：東京会場（「砂防会館」）

〔講義の主な項目〕

- マネロン等対策の全体像とスケジュール □ 警察庁「犯罪収益移転危険度調査書」の分析
- 金融庁「マネー・ロンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策の現状と課題」の分析
- 金融庁「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の個別論点

〔研修会場で行ったアンケートに寄せられたコメント〕

①講義内容について（よかった点）

- マネロンガイドラインそのものが預金取扱金融機関を念頭においたものであることから貸金業者が参考にできるような情報をネットや書籍では得られる機会が少なく、昨年の研修会を含めて大変参考にさせて頂いている。
- 法改正に対する質疑応答や情報収集するサービスなど、自分では理解できないことが学べたのでとてもなった。
- マネロンガイドライン対応における実務上の悩みどころが整理する事ができました。また当社にて対応する部分が明確となった。
- 具体的なアクションをおこすきっかけとなった。
- 貸金業者の実状や貸金業者からの質問などを踏まえてご説明頂き、大変勉強になりました。
- 様々な業界が来年に向けてAMLに不安を持っている中、タイムリーな話題の研修で参考になりました。

②研修会の運営等について（ご意見）

- 自分は集合研修の方が好きなので今後も継続的に行ってほしい。
- 対面の方が講師の方の表情でポイントがわかるので、対面形式も続けて頂きたい。



東京会場 9月22日（「砂防会館」）



大阪会場 10月5日（「AP大阪淀屋橋」）



名古屋会場 10月13日（「ウインクあいち」）



福岡会場 11月1日（「JR博多シティ」）

(2)テーマ別研修会

「これからの時代に不可欠な「人的資本経営」とは何か ～人を活かす経営により、事業環境の変化に適応できる企業体質を～」をテーマに、東京（1月26日）、大阪（2月2日）の2か所でテーマ別研修会を開催した。

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 大野博堂氏が講師として登壇し、73協会員、86名が参加した。

参加できなかった協会員に対しては、2月15日から、会場で収録した講義（約106分）のオンデマンド配信を行った。



講義を進める大野博堂講師
於：東京会場（「砂防会館」）

[講義の主な項目]

□ パーパス経営の要諦と人的資本経営への流れ □ だからこそ求められてきた人的資本経営

[研修会場で行ったアンケートに寄せられたコメント]

①講義内容について（よかった点）

- これまで意識を向けたことがほとんどない分野の話だったので、かみ砕いてご説明頂き、大勉強になりました。
- 自社だけでは収集できない情報をその読み方まで解説頂いて満足できた。
- 今後、会社が存続していくためには何が必要であるか理解することができた。
- 人材についてマネジメントの立場で悩んでいたため、モチベーション向上につながった。
- 貸金業協会様が行う研修会として大変適切で、またよく考えられたテーマ・内容だったと想像以上に興味深く拝聴した。
- 今後もこのような情報の提供を続けてほしい。

②研修会の運営等について（ご意見）

- 円滑でした。時間配分も絶妙で大変短く感じたがポイントは印象に残った。
- とても丁寧な運営されており、大変お疲れ様でした。

2. 動画配信による研修の実施

協会の法令等遵守態勢や企業経営に資する講義をオンデマンド配信するサービス「JFSA オンデマンド研修」を運営。令和5年度は動画配信用のオリジナルコンテンツ4本を配信した。

①犯罪予防等のための顔識別機能付カメラシステム導入における留意点等について ～肖像権・プライバシー侵害にならないために～（約68分）	
顔識別機能付カメラシステムを導入する際の留意点として、①肖像権・プライバシーに関する留意点、②個人情報保護法上の留意点、③事業者の自主的な取組みとして考えられる事項の3点について、個人情報保護委員会が公表した文書をもとに解説した講義。	
○講	師：個人情報保護委員会事務局 参事官補佐・弁護士 木村一輝 氏
○配信開始日：令和5年6月28日	
②個人情報取扱事業者が講ずべき安全管理措置 ～求められる措置と具体的対応手法を学ぶ～（約40分）	
「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」（通則編）の「10（別添）講ずべき安全管理措置の内容」や、漏えい等の近年の傾向について、初学者向けの平易な資料を用いて解説した講義。	
○講	師：個人情報保護委員会事務局 参事官補佐・弁護士 木村一輝 氏
○配信開始日：令和5年9月11日	

③ マネロン・テロ資金供与対策 ～テロ資金供与・拡散金融対策を中心に据え～(約71分)

マネロン対策のうち、「テロ資金供与対策」と「拡散金融対策」を中心に解説した講義。

○講 師：公益財団法人 国際金融情報センター シニア・アドバイザー 牧岡金太郎 氏

○配信開始日：令和6年3月1日

④ 事業承継の概要とその進め方(約40分)

事業承継におけるポイントを、支援センターに寄せられた最近の相談事例などを交え易しく解説した講義。

○講 師：東京都事業承継・引継ぎ支援センター 統括責任者 吉田亨 氏

○配信開始日：令和6年3月1日

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ために習得が必要な法令等を効果的に学習するためのeラーニング研修サービス(「どこでもJFSAスタディ」)を協会員に提供した。受講期間3か月間のコースを年度4回開講し、155協会員、2,654名が受講した。

(1)提供した講座

以下の6講座を提供した。

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| ■ 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」 |
| ■ 重点講座 / 「貸付業務編」 | ■ 重点講座 / 「債権管理業務編」 |
| ■ 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」 |

(2)利用者アンケートに寄せられたコメント(一部)

- 電子テキストの文字の色使いを増やしてほしい。
- 電子テキストの解説では、要点がわかるとよい。
- 動画で学習できるとよい。
- 満足している。引き続き利用したい。

(3)サービス向上施策

電子テキストに改正法令を盛り込む改訂を行った。また、利用者アンケートの結果を踏まえ、分かり易さを向上させるため、電子テキスト(個別講座/「個人情報の保護と利用」)に、人工音声でテキストの文字を読み上げる音声ナレーション機能をトライアル導入した。

※音声ナレーション機能のサービス提供は、令和6年度第一回目5月開講分から。



音声ナレーション機能をトライアル導入した電子テキスト

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5年度は18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5年度は、令和2年度に主任者登録を更新した者及び新たに主任者登録を受けた者で更新時期を迎える者を主たる対象者として、会場講習又は令和2年7月から導入しているeラーニング講習の選択方式により貸金業務取扱主任者講習を実施した。会場講習は全国10地域で15回、eラーニング講習は10回実施した。登録された主任者の活動支援を目的として、主任者ライブラリーに掲載している講習教材、実務の手引き等の電子書籍を法令等の改正に合わせ改訂した。

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

■貸金業務取扱主任者制度と貸金業者の責務

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

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。

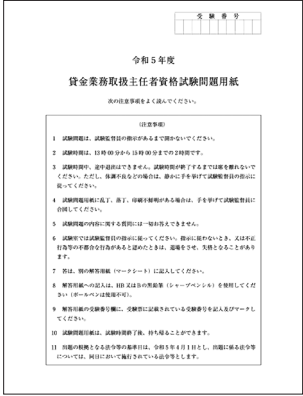


2. 資格試験の実施

全国17試験地（21会場）において、令和5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5年11月19日（日）
受験申込者数	10,963人
受験者数	9,448人
受験率	86.2%
合格者数	2,928人
合格率	31.0%
合格基準点	31点
合格発表日	令和6年1月9日（火）



(2)合格者の概要（n = 2,928）

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	30.1%	28.6%	21.3%	17.3%	2.6%
合格率	35.0%	32.6%	27.6%	26.8%	38.5%

※平均年齢 38.9歳

②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	1.5%	2.6%	4.5%	45.2%	5.6%	8.5%	1.1%	5.4%	1.1%

	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	9.3%	2.0%	1.9%	1.4%	1.5%	7.3%	0.7%	0.4%

（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	第10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	平成27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	11,585
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571	10,169	10,186
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%	88.1%	87.9%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393	2,599	2,688	2,493	3,178
合格率	70.1%	65.2%	65.4%	61.7%	32.9%	21.8%	25.8%	28.1%	24.5%	31.2%
合格基準点	30	30	33	31	30	27	29	30	30	31

	第11回	第12回	第13回	第14回	第15回	第16回	第17回	第18回	（累計）
試験日	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	令和4年11月	令和5年11月	—
申込者数	11,639	11,680	11,420	11,460	11,885	11,926	11,536	10,963	254,279
受験者数	10,139	10,214	9,958	10,003	10,533	10,491	9,950	9,448	226,070
受験率	87.1%	87.4%	87.2%	87.3%	88.6%	88.0%	86.3%	86.2%	88.9%
合格者数	3,095	3,317	3,132	3,001	3,567	3,373	2,644	2,928	97,938
合格率	30.5%	32.5%	31.5%	30.0%	33.9%	32.2%	26.6%	31.0%	—
合格基準点	30	34	32	29	33	31	28	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	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0	3
	組合せ	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	全体	12	18	8	4	3	2	2	1	25	25	50
第2回試験	4択	14	16	5	6	2	2	0	1	21	25	46
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2
	組合せ	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2
	全体	14	16	6	6	3	2	2	1	25	25	50
第3回試験	4択	9	17	8	5	1	2	0	2	18	26	44
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2
	組合せ	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	4
	全体	12	17	8	5	3	2	1	2	24	26	50
第4回試験	4択	10	18	7	4	1	2	1	0	19	24	43
	個数	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
	穴埋め	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2
	組合せ	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	3
	全体	12	18	9	4	2	2	3	0	26	24	50
第5回試験	4択	6	11	6	6	1	1	0	0	13	18	31
	個数	2	0	1	0	1	0	1	0	5	0	5
	穴埋め	1	0	0	0	1	0	1	0	3	0	3
	組合せ	6	1	2	0	1	0	1	0	10	1	11
	全体	15	12	9	6	4	1	3	0	31	19	50
第6回試験	4択	5	10	8	6	0	2	1	1	14	19	33
	個数	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	8	0	1	0	2	0	1	0	12	0	12
	全体	17	10	9	6	3	2	2	1	31	19	50
第7回試験	4択	7	11	6	8	0	2	1	1	14	22	36
	個数	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	1	0	2	0	1	0	9	0	9
	全体	16	11	7	8	3	2	2	1	28	22	50
第8回試験	4択	4	14	9	6	1	3	1	1	15	24	39
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	1	0	1	0	6	0	6
	全体	13	14	9	6	2	3	2	1	26	24	50
第9回試験	4択	7	12	8	7	2	3	2	1	19	23	42
	個数	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	全体	15	12	8	7	2	3	2	1	27	23	50
第10回試験	4択	8	12	9	6	3	2	1	2	21	22	43
	個数	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	全体	15	12	9	6	3	2	1	2	28	22	50
第11回試験	4択	8	12	8	7	4	1	2	1	22	21	43
	個数	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	全体	15	12	8	7	4	1	2	1	29	21	50
第12回試験	4択	9	11	9	6	3	2	1	2	22	21	43
	個数	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	16	11	9	6	3	2	1	2	29	21	50
第13回試験	4択	7	11	8	7	3	2	1	2	19	22	41
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	16	11	8	7	3	2	1	2	28	22	50
第14回試験	4択	9	9	8	7	3	2	2	1	22	19	41
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	18	9	8	7	3	2	2	1	31	19	50
第15回試験	4択	7	11	9	6	3	2	0	2	19	21	40
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
	組合せ	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	全体	16	11	9	6	3	2	1	2	29	21	50
第16回試験	4択	4	13	8	7	3	2	1	1	16	23	39
	個数	4	0	0	0	0	0	1	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	全体	14	13	8	7	3	2	2	1	27	23	50
第17回試験	4択	6	10	8	7	3	2	2	1	19	20	39
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
	全体	17	10	8	7	3	2	2	1	30	20	50
第18回試験	4択	6	11	8	7	2	3	2	1	18	22	40
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	全体	16	11	8	7	2	3	2	1	28	22	50

※各科目共通で「適切」な問題の後に「適切でない」問題の順で出題。 ※試験問題及び正答は、本協会Webサイトに掲載。

(5)試験結果開示サービスの利用

令和5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6年3月31日現在2,686件。

※再度受験する方の学習支援のため、自身の試験結果（①得点、②順位、③50問の正答、④50問の選択肢番号及び正誤）を協会Webサイトで照会できるサービス（無料）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

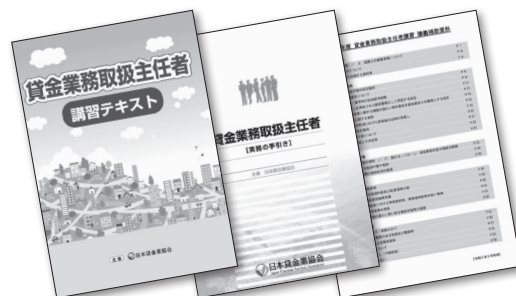
（単位：人、％）

実施日	実施場所	受講 申込者数	受講者数	受講率	修了者数
6月6日（火）	東京	128	128	100.0%	128
6月29日（木）	沖縄	19	19	100.0%	19
7月4日（火）	仙台	22	22	100.0%	22
7月11日（火）	東京	144	142	98.6%	142
7月13日（木）	広島	8	8	100.0%	8
7月20日（木）	高松	13	13	100.0%	13
7月25日（火）	大阪	79	78	98.7%	78
7月27日（木）	金沢	19	19	100.0%	19
8月3日（木）	名古屋	44	43	97.7%	43
8月10日（木）	福岡	21	21	100.0%	21
8月18日（金）	札幌	31	30	96.8%	30
8月31日（木）	東京	138	136	98.6%	136
9月6日（水）	大阪	55	55	100.0%	55
10月5日（木）	東京	93	93	100.0%	93
1月25日（木）	東京	131	128	97.7%	128
令和5年度計（15回）		945	935	98.9%	935

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	30	30	0.5%
仙台	1	22	22	0.4%
東京	5	627	627	11.0%
名古屋	1	43	43	0.8%
金沢	1	19	19	0.3%
大阪	2	133	133	2.3%
高松	1	13	13	0.2%
広島	1	8	8	0.1%
福岡	1	21	21	0.4%
沖縄	1	19	19	0.3%
eラーニング	(10)	4,748	4,748	83.5%
計（10地域）	15	5,683	5,683	—



※令和2年度からeラーニング講習を実施。

③受講者の受講回数別内訳

（単位：人、％）

	初回	2回目	3回目	4回目	5回目	6回目	受講者計
人数	1,995	1,341	1,017	970	354	6	5,683
構成比率	35.1%	23.6%	17.9%	17.1%	6.2%	0.1%	

※当年度に2回以上受講した者を含む。

④会場講習カリキュラム

時限	時間	講習科目	主な内容
	9:00～	受付開始	
【10分】	9:30～9:40	受講説明	
1時限 【70分】	9:40～10:50	貸金業に関する 法令に関する科目 その1	■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 ○講習テキスト講義 ○ケーススタディ解説
【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	■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 ○講習テキスト講義 ○ケーススタディ解説
【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	■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 ■資金需要者等の保護に関する解説 ■財務及び会計に関する解説 ○講習テキスト講義 ○ケーススタディ解説 ○理解度テストの実施と解説 ○質疑応答
【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	■貸付けに関する実務動向の解説 ○講習テキスト講義 ○ケーススタディ解説
【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	■債権管理に関する実務動向の解説 ■債権回収に関する実務動向の解説 ○講習テキスト講義 ○ケーススタディ解説 ○理解度テストの実施と解説 ○質疑応答
【20分】	17:30～17:40	修了証明書の交付等	

⑤講習教材

令和5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5年度講義補助資料、④講義用ビデオを講習教材として用いた。

上記①及び②は令和5～7年度講習で使用するため、法令等の改正に合わせ大幅な改訂を行った。また、③及びeラーニング講習専用の動画教材は毎年度改訂を行っている。

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6年度講習の開催計画の公表と受講対象者への案内

受講対象者（主任者登録の更新対象者）への案内書面の発送等

○更新対象者（14,701人）へのご案内 令和6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6年度登録講習に関するご案内」書面を発送。 ※受講対象者とは 令和3年11月1日～令和4年10月31日に主任者登録を受けた方 （令和6年10月31日～令和7年10月30日に有効期限を迎える方）	（発送日） 1月31日（水）
○講習受講要領の公表 ・令和6年度講習受講要領の公表 ・受講申込書類（冊子）の郵送請求の受付・発送を開始。	2月19日（月）
○受講申込の受付の開始 ・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 ・団体申込の予約手続き（団体申込に必要な団体情報の登録は予め登録可）	3月1日（金）

※令和5年12月15日、登録更新対象者のうちマイページ登録者（8,170人）に、通知文郵送のため住所等の変更があれば届出願いたい旨のメール案内を送信。

4. 主任者登録の実施

(1)主任者登録に関する事務手続等の周知

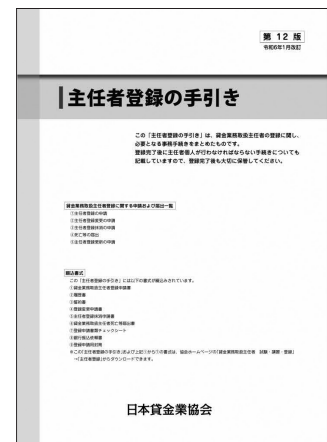
- 令和5年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」（第12版に改訂）を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- 令和5年度試験合格者に合格証書及び主任者登録の申請書類等を発送し、主任者登録申請手続きを周知するとともに、問合せ窓口において問合せに対応した。

(2)主任者登録に関する事務処理状況

令和5年4月1日から令和6年3月31日までの主任者登録に関する事務処理件数は以下の通り。

主任者登録 事務処理状況（令和5年4月1日から令和6年3月31日）（単位：件）

登録申請書受理件数	6,918
登録完了通知発送件数	3,104
更新完了通知発送件数	4,012
登録拒否件数	1
登録の変更・取消し・拒否件数	1,734
登録取消件数	0
登録抹消件数	1,600



(3)主任者の登録と更新の状況

令和6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28,244名。

主任者の登録と更新の状況

(単位:件)

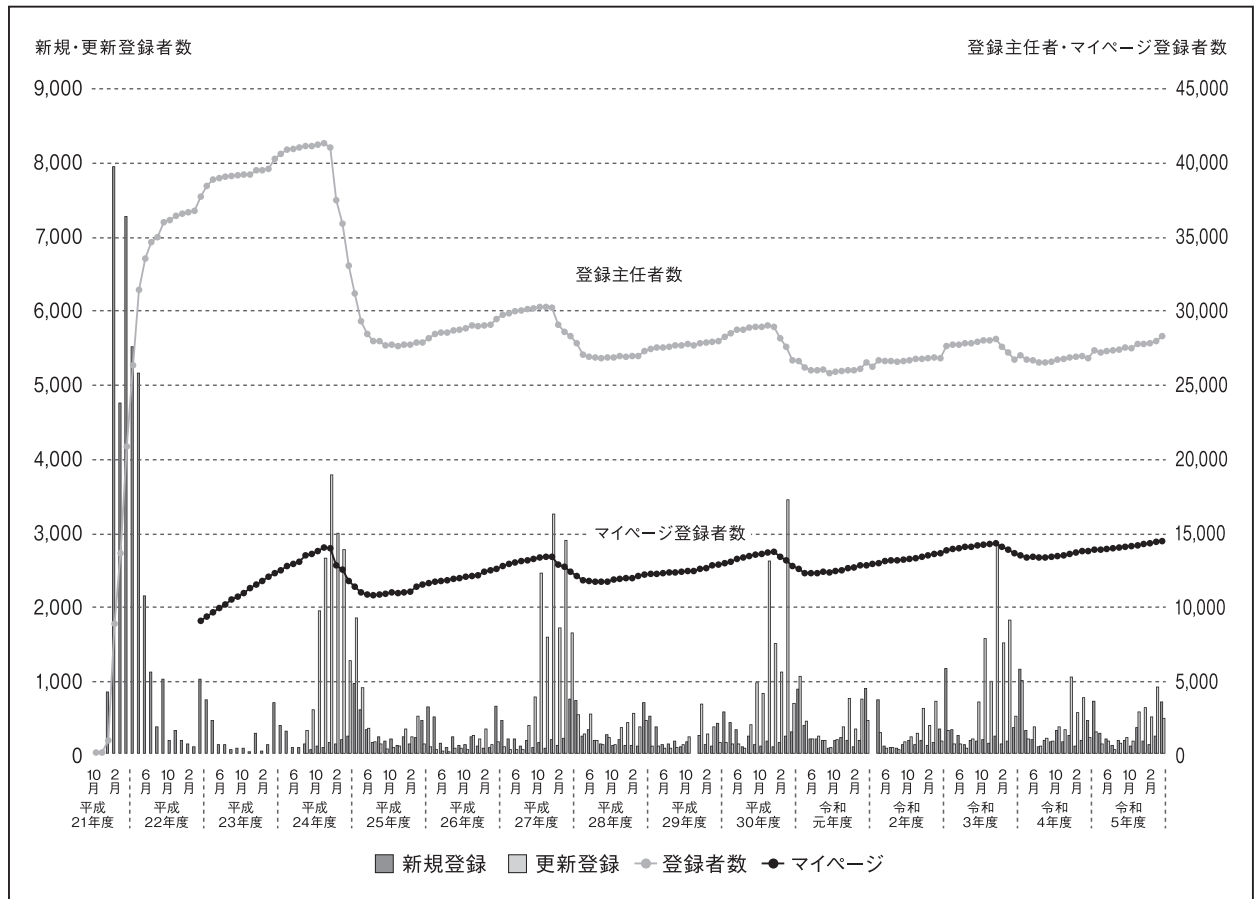
	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度
登録件数(更新以外)	20,749	16,952	2,525	1,697	3,510	2,706	2,439	2,928
更新件数	0	0	0	16,127	4,561	1,234	14,649	3,869
登録抹消件数	1	6	3	8,935	8,702	1,111	3,611	3,939

	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	令和 4年度	令和 5年度
登録件数(更新以外)	2,203	2,559	3,407	1,959	3,187	3,301	3,104
更新件数	2,026	11,740	4,775	2,812	10,471	5,046	4,012
登録抹消件数	1,530	3,834	3,555	1,692	3,282	3,191	1,600

※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	平成29年 3月末
登録主任者数	37,708	40,219	32,988	27,796	29,391	28,219	27,208
マイページ登録者数	8,945	12,179	11,641	11,375	12,433	12,258	12,046
登録率	23.7%	30.3%	35.3%	40.9%	42.3%	43.4%	44.3%

	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	令和5年 3月末	令和6年 3月末
登録主任者数	27,881	26,606	26,458	26,725	26,630	26,740	28,244
マイページ登録者数	12,716	12,654	12,685	13,495	13,516	13,669	14,334
登録率	45.6%	47.6%	47.9%	50.5%	50.8%	51.1%	50.8%

②受講者専用サイト「主任者Library」の情報更新

令和5年度の更新では、改訂された講習テキストを電子書籍として同サイトに収録した。また、「実務の手引き」、「同用語集」、「関係法令集」等の電子版は毎年度改訂のうえ同サイトに収録し、受講者の用に供している。（受講者は受講年度から3年間同サイトの利用が可能）

V. 各種建議要望

1 令和6年度税制改正要望

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身近な金融機関として重要な役割を担っている。

改正貸金業法公布から15年以上が経過し、この間、貸金業者は法令遵守や多重債務化の防止等に対し真摯に取り組む、業界の健全化は着実に進んでいる。

コロナ禍も収束に向い、貸金業者の新規貸出はやや持ち直しているものの、急速な円安進行やエネルギーコストの上昇による企業の収益悪化など、景気の先行きに不透明感が強まっていることに加え、デジタル化の進展等を背景とした顧客ニーズの変化に直面する等、これらの環境変化に対応すべく、様々な取り組みを行う必要性に迫られている。

また、貸金業界特有の問題である利息返還請求については、消費者向無担保貸金業者で微減傾向にあるものの、クレジットカード・信販会社では増加傾向にあるなど予断を許さない状況にあり、加えて、成年年齢引下げへの対応、マネーローダリング対応や情報セキュリティ対策などの社会的要請に応えるべく、さらなる経営の効率化が必要となっている。

さらに、多くの地域においては、業績不振や後継者の不在等に起因する廃業を主因として協会員の減少が続いている。

このような状況を改善し、金融市場の重要な担い手として位置づけられている貸金業者が、健全な資金供給により国民経済の発展にさらに貢献するためにも、強力な税制措置を講じることが不可欠であり、令和6年度の税制改正として、法人税5項目、消費税3項目、印紙税、地方税及びその他それぞれ1項目の計11項目を要望する。

1. 法人税

(1)利息返還に係る欠損金繰越控除の特例措置の適用【継続】

要望

利息返還に係る損失については、通常の欠損金とは別に、全額（100％）の繰越控除を認める特例措置を講じていただきたい。

現状

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、今なお終息が見られず累計の損失額は、業界全体として7.4兆円を超えている。

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い。

(2)破産・民事再生債権の貸倒引当金算入率の見直し【継続】

要望

税務上の貸倒引当金の損金算入割合を100%に引き上げていただきたい。

現状

個人の債務者が破産申立て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、税務上では、貸倒引当金の損金算入割合は債権額の50%までしか認められない。

(3)金銭債権の貸倒基準の明文化【継続】

要望

金銭債権の貸倒れについて、法人税法基本通達9-6-3「売掛金、未収請負金」と同等の基準を設けていただきたい。

現状

金銭債権については、貸倒れと判定する明文化された期間基準等がないため、回収不能の判定に多大な労力を要している。

さらに貸金業者ごとに独自の貸倒基準によって判定することとなり、税務当局との見解の相違が生じるケースも少なくない。

(4)資産に係る控除対象外消費税額の全額損金算入【新規】

要望

繰延消費税処理を廃止し、全額を損金に算入可能としていただきたい。
全額損金算入がかなわない場合は、償却期間を短縮していただきたい。

現状

資産に係る控除対象外消費税額について、当該事業年度の課税売上割合が80%以上の場合は全額を損金の額に算入できるが、80%未満の場合は5年で償却する。

貸金業は、消費税の課税売上割合が低い業種であり、控除対象外消費税額が多額となる。

(5)中小企業投資促進税制の対象業種拡大【継続】

要望

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。

現状

小規模貸金業者が7割近くを占める貸金業界においても、一定以上のシステム構築（コンピューターやウェブサイト等のセキュリティ強化による情報流出への対策など）は欠かすことのできないものとなっている。

中小企業のコンピューター関連の投資を促進するための中小企業投資促進税制の対象業種には貸金業が含まれていない。

2. 消費税

(1)グループ会社間取引の消費税不課税措置【新規】

要望

グループ会社間の取引における消費税については、不課税扱いの特例措置を設けていただきたい（または、仕入に係る税額控除を全額控除）。
不課税扱いがかなわない場合は、非課税取引としていただきたい。

現状

消費税ではグループ会社間の取引でも原則課税取引となり、法人税における「グループ法人税制」のような税務上優遇措置はなく、親会社・子会社がそれぞれ個別に申告・納税している。さらに非課税売上が大半を占める貸金業者は、仕入に係る税額控除は、一部しか適用されず不利となりやすい。

(2)消費税の課税売上割合の計算方法の見直し【新規】

要望

金銭債権の譲渡について、一定の条件で、不課税扱いの特例措置を設けていただきたい。
かなわない場合は「課税売上割合」の計算時、非課税売上高のうち「金銭債権の譲渡対価」の5%を算入しないこととしていただきたい。

現状

消費税は納税時において「課税売上割合」に基づき仕入税額控除をしている。「課税売上割合」計算時において、非課税売上高のうち金銭債権の譲渡対価額については分母の「非課税売上高」にその5%を算入している。

(3)インボイス制度における免税事業者の保護【新規】

要望

免税事業者からの仕入については、全額控除を認めていただきたい。
または、免税事業者でも、適格請求書発行事業者の登録を可能としていただきたい。

現状

免税事業者からの仕入は、令和11年10月まで6年間（8割控除・5割控除）経過措置が設けられているが、将来的に相手方から取引を打ち切られる可能性がある。
また、免税事業者が仕入税額控除の対象となるには、課税事業者となり適格請求書発行事業者の登録のうえ適格請求書を発行しなければならない。

3. 印紙税

(1) 印紙税制度の廃止【継続】

要望

印紙税制度を廃止していただきたい。
廃止が困難な場合、「別表第一 課税物件表」について、課税文書の区分を減少させ、あわせて、文書区分ごとに税額を統一する等簡素化・明瞭化をしていただきたい。

現状

契約書作成時における印紙税は、低金利下において過大な負担となっているのみならず、金額が同じであっても、契約の種類により税額が異なり不公平感がある。

また、印紙税法「別表第一 課税物件表」に掲げる課税文書も取引形態の多様化により、その判定に際し事務負担が多大になっている。

4. 地方税

(1) 地方税申告事務の簡素化【継続】

要望

法人事業税、法人住民税の計算の簡素化および法人番号の活用による一括申告を可能としていただきたい。
一括申告がかなわない場合、申告様式を全国で統一していただきたい。

現状

法人事業税に係る外形標準課税の計算は、所得割、付加価値割、資本割と分かれており、それぞれ税率、計算方法が異なり事務負担が大きい。

法人住民税についても、都道府県民税と市町村民税があり、それぞれ法人税割と均等割に分かれている。加えて自治体ごとに申告書の様式が異なり、確認作業の負担が更に増している。

5. その他

(1) 事業成長担保権の創設に伴う税制措置【新規】

要望

新たに事業全体に対する担保権として創設される事業成長担保権について、利用促進の観点から税制軽減措置を講じていただきたい。

現状

政府は現在、不動産などの有形資産に対する担保権に依存する融資の現状から、企業の事業全体（無形資産）を担保とする事業成長担保権の創設に向け動いている。

有形資産を持たないスタートアップや事業承継時の資金調達手法で期待されており、創設に伴う関連法案や税制措置などは今後国会に提出される予定。

Ⅵ. 金融リテラシー向上コンソーシアム

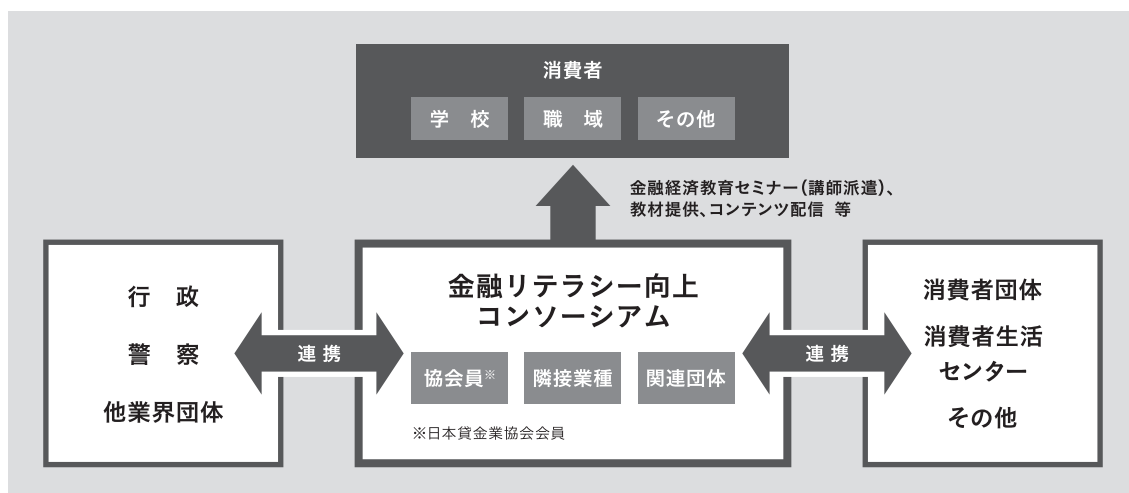
1 金融リテラシー向上コンソーシアムの活動状況

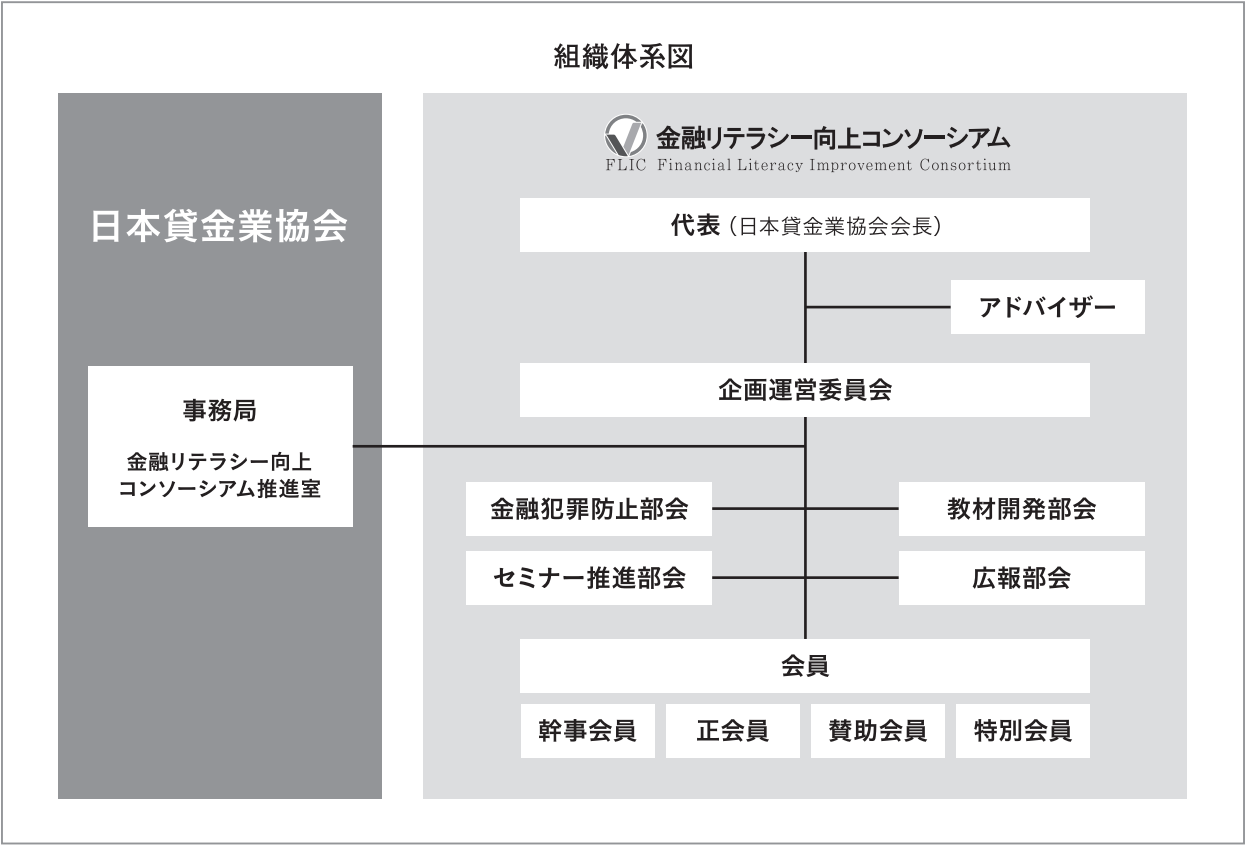
1. 金融リテラシー向上コンソーシアムの概要

日本貸金業協会は令和5年6月、大手貸金業者と協働で金融リテラシー向上コンソーシアム（FLIC：Financial Literacy Improvement Consortium）を設立した。金融リテラシー向上及び金融トラブル被害の防止等により、消費者保護に寄与することを目的とし、金融経済教育セミナーの開催や金融トラブル事例などの情報発信を行う。また、行政・警察・消費生活センターなど関係機関との連携を一層強化し、金融犯罪被害の未然防止に取り組む。

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

コンソーシアム概要図





2. 会員

2024年4月1日現在

会員種別	加盟状況 ※50音順
幹事会員	アイフル株式会社 アコム株式会社 SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 新生フィナンシャル株式会社 日本貸金業協会
正会員	株式会社アルクレイン 三井住友カード株式会社
賛助会員	株式会社SBI新生銀行 日本ファイナンス有限会社 PayPay銀行株式会社 LINE Credit株式会社
特別会員	公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会

3. 金融経済教育セミナー

(1) プログラム概要

学習内容	学習形式	学習コンテンツ	対象	高校・専門学校、短大、大学、 若年社会人
	知識 習得型	生活設計・家計管理	地域	全国(離島など一部の地域を除く)
		ローン・クレジット 金融トラブル		
開催形式	〈対面型〉  開催先の学校・ 会場で講義を 行う出前授業 〈オンライン型〉  オンライン会議 ツールを活用 した双方向型の ライブセミナー		その他	特徴は、銀行、クレジットカード会社、貸金業者において、直近で発生している金融トラブルの事例の紹介が充実
				講師は、コンソーシアムが認定した講師を派遣(参加企業・団体が講師を実施。個社名なし)

(2) セミナー実績

回	開催日	依頼者	受講者数
1	9月26日	専門学校東京国際ビジネスカレッジ	140
2	9月26日～10月2日	東京都立国際高等学校	290
3	10月4日	大阪府立住吉商業高等学校	31
4	10月9日	大阪城南女子短期大学	115
5	10月19日	学校法人大塚学園四国医療専門学校	42
6	10月21日	学校法人武井育英会育英高等学校	368
7	12月11日	学校法人瀧川学園滝川第二中学校	97
8	2月6日	神奈川県大井町立 湘光中学校	122
9	2月19日	学校法人 三幸学園 飛鳥未来高等学校	20
10	3月12日	愛知県立愛知総合工科高等学校	105
計			1,330

[セミナー会場で行ったアンケートに寄せられたコメント]

- 動画を用いて自分の身に起こるかもしれない問題が理解しやすかったです。また、説明していただいている内容の言葉が分かりやすく、生活に生かせそうだと思います。
- 実際にクレジットカードを使っている身として知らないことや、落とし穴が多数存在することを気づかされた。講義だけでなく、アニメーションを交えたスライドは見やすかった。
- 若年者が巻き込まれやすい金融トラブルの事例を、動画を使って解説していたのがとても分かりやすかったです。また、全体的に1枚1枚のスライドの文字の大きさや文章の量が適切で、ところどころイラストも交えていて見やすいスライドになっていたのも良かったです。
- 今まで金融のことはあまり知らなかったもので、少し気になっていたクレジットカードなどのしくみ、良さ、危険さが分かって良かったです。
- 講座の中では、動画の内容が良かったです。私も騙されないようにしないといけないなと思いました。
- 文字だけのスライドではなく、一目でわかりやすいようなイラストや動画があって内容がスッと頭に入ってきて良かったです。



学校法人 瀧川学園 滝川第二中学校



神奈川県大井町立 湘光中学校

第3章 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

1. 総会

令和5年6月14日、第16回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号議案	令和4年度事業報告書承認に関する件	〔令和4年度監査報告〕
第2号議案	令和4年度財務諸表及び財産目録承認に関する件	第3号議案 令和5年度事業計画書(案)承認に関する件
		第4号議案 令和5年度予算書(案)承認に関する件
		第5号議案 定款の改正に関する件

2. 理事会

本年度中、理事会を13回開催し、協会への入退会、各会議体委員の選任、本部組織の改編、業務規程・運営規則の一部改正、令和6年度事業計画書及び予算書(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5年4月26日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 令和4年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第3号議案 令和4年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第4号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第5号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件
- 第6号議案 研修委員会委員選任の同意に関する件
- 第7号議案 相談・紛争解決委員会委員委嘱の承認に関する件

②報告事項

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

(2)第2回理事会(令和5年5月17日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号議案 理事会に係る手続きの見直し及びこれに伴う定款の一部改正に関する件
- 第3号議案 第16回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第4号議案 「行政協力事務規則」の一部改正に関する件
- 第5号議案 金融リテラシー向上に向けたコンソーシアムの設立に関する件

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
 - ・「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」の廃止について
 - ・第16回定時総会及び懇親会のご案内

(3)第3回理事会(令和5年5月29日)(書面による会議)

①報告事項

- i 令和5年度予算書(案)の修正について
- ii 総務委員会報告

(4)第4回理事会(令和5年6月14日)

①審議事項

- 第1号議案 貸金戦略会議規則の一部改正に関する件

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5年度理事会開催予定について

(5)第5回理事会(令和5年7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
- 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 その他報告
 - ・令和5年度第2回理事会資料の一部訂正について

(6)第6回理事会(令和5年8月16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 貸金戦略会議委員選任に関する件

②報告事項

i 総務委員会報告

(7)第7回理事会(令和5年9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
第3号議案 「特定情報照会サービス運営規則」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 総務委員会報告

(8)第8回理事会(令和5年10月18日)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
第3号議案 「定款の施行に関する規則」の一部改正に関する件
第4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5号議案 「支部規則」の一部改正に関する件
第6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
iv 試験委員会報告

(9)第9回理事会(令和5年11月15日)(書面による会議)

①審議事項

- 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
ii 貸金戦略会議報告
iii 総務委員会報告

(10)第10回理事会(令和5年12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

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17回(令和6年)定時総会の開催日時及び会場について
- ・令和6年度理事会開催予定について

(11)第11回理事会(令和6年1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
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 総務委員会委員選任の同意に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
ii 総務委員会報告
iii 試験委員会報告

(12)第12回理事会(令和6年2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 「行政協力事務規則」の一部改正に関する件
第3号議案 金融経済教育推進機構への分担金の拠出に関する件

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

(13)第13回理事会(令和6年3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 令和6年度事業計画書(案)承認に関する件
第3号議案 令和6年度予算書(案)承認に関する件
第4号議案 代議員選挙実施要領に関する件
第5号議案 代議員候補者の承認に関する件
第6号議案 協議会の廃止に関する件
第7号議案 自主規制会議委員選任に関する件
第8号議案 常務執行役の選任(再任)承認に関する件
第9号議案 事務局長の定年延長の承認に関する件
第10号議案 旧山形県支部に係る未収金(敷金)の償却に関する件

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 12回(令和5年4月25日、5月16日(書面による会議)、6月13日(書面による会議)、7月14日、8月15日(書面による会議)、9月12日、10月11日、11月14日(書面による会議)、12月12日、令和6年1月16日(書面による会議)、2月20日、3月19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インターネット広告に関する規定の明確化などを踏まえて、「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」の一部改正、並びに「貸金業者の広告に関する細則」の新設について審議した。
- ②各種法令等の改正及びマネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の支援への対応などを踏まえて、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正について審議した。
- ③マネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の期限などを踏まえて、「[マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン]に基づく自己検証リスト」の公表について審議した。
- ④国家公安委員会が毎年公表する「犯罪収益移転危険度調査書」をもとに、協会員の参考に供すべく最新版の「特定事業者作成書面等」について審議した。
- ⑤委員選任の同意について審議した。
- ⑥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 9回(令和5年4月19日、5月10日、6月7日、7月11日(書面による会議)、10月10日、11月8日(書面による会議)、12月13日、令和6年2月14日(書面による会議)、3月13日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催

- ①資金需要者等の利益の保護並びに貸金業者が担う資金供給機能が適時かつ円滑に発揮されているか等の観点から、資金需要者等の借入状況や意識の変化、行動変容、金融リテラシーなどを調査する「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」等の実施及び公表について審議した。
- ②貸金業者の実情に即した視点から貸金業者の動向や抱えている問題、課題等を把握するため、「貸金業者の経営実態等に関する調査」の実施及び公表について審議した。
- ③貸金業の実情に即した課税制度や制度の簡素化等による事務負担の軽減等を軸とした「令和6年度税制改正要望」を策定し、政府等に建議要望することについて審議した。
- ④消費者保護の取組みを一層戦略的・効果的に推進すべく、協会員大手4社と協働した「金融リテラシー向上コンソーシアム」の設立について審議した。
- ⑤出席者の減少、出席率の低迷等の状況に鑑み、地区協議会を廃止し協会員懇談会へ移行することについて審議した。

(3)総務委員会 13回(令和5年4月20日(書面による会議)、5月11日、5月23日(書面による会議)、6月8日(書面による会議)、7月13日(書面による会議)、8月10日(書面による会議)、9月14日(書面による会議)、10月12日(書面による会議)、11月9日(書面による会議)、12月14日(書面による会議)、令和6年1月11日、2月15日、3月14日 ※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4年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和6年度予算編成方針、事業計画書及び予算書(案)、定款、定款の施行に関する規則、行政協力事務規則、事務局運営規則及び支部規則の一部改正、金融経済教育推進機構への分担金の拠出等について、理事会に付議又は報告した。

(4)相談・紛争解決委員会 1回(令和5年6月26日 ※オンライン会議併用)開催

委員の互選による委員長選出を審議し、紛争解決事案の進捗及び「令和4年度相談・苦情・紛争解決年次報告書」について報告した。

(5)試験委員会 2回(令和5年9月13日、12月14日)開催

令和5年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、令和6年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

4. その他委員会等

- (1)自主ルール委員会 12回(令和5年4月18日(書面による会議)、5月9日(書面による会議)、6月6日(書面による会議)、7月4日、8月8日(書面による会議)、9月5日、10月3日、11月7日(書面による会議)、12月5日(書面による会議)、令和6年1月10日(書面による会議)、2月13日(書面による会議)、3月12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5年4月20日、5月18日(書面による会議)、6月15日(書面による会議)、7月20日、8月17日、9月21日(書面による会議)、10月19日、11月16日(書面による会議)、12月21日、令和6年1月18日(書面による会議)、2月15日(書面による会議)、3月21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5年6月2日、7月28日、10月2日、12月1日、令和6年2月2日、3月27日 ※全てオンライン会議併用)開催
- (4)研修委員会 2回(令和5年7月3日、令和6年3月22日(書面による会議) ※通常開催はオンライン会議併用)開催
- (5)企画調査委員会 9回(令和5年4月11日、5月2日、5月31日、7月5日(書面による会議)、10月3日、11月1日(書面による会議)、12月6日、令和6年2月7日(書面による会議)、3月6日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催
- (6)人事推薦合同委員会 3回(令和5年4月12日、12月22日、令和6年3月8日 ※全て書面による会議)開催

5. 協議会

- (1)全体会議(沖縄県は報告会) 全国10箇所(令和5年7月6日(東海地区)、7月7日(近畿地区)、7月21日(九州地区)、7月24日(関東地区)、7月27日(中国地区)、8月25日(四国地区)、8月30日(北海道地区)、9月15日(北陸地区)、10月6日(東北地区)、10月27日(沖縄県))で開催
- (2)地区協議会正副会長懇談会 1回(令和6年1月18日)開催

6. 行政との意見交換会

- (1)金融庁(総合政策局、企画市場局、監督局) 2回(令和5年4月26日、10月18日)開催
- (2)関東財務局 1回(令和5年11月30日)開催

7. 役員等の異動

- (1)常務執行役の就任 ①令和5年4月1日付再任 小谷哲也
②令和5年11月1日付新任 土井保英