

# 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、もって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とともに、国民経済の適切な運営に資することを目的としている。

平成26年度は自主規制機関としての協会の設立目的に則し、協会員が遵守すべき貸金業関係法令等についての指導、支援の更なる強化に努めるとともに、平成25年度において検討し浮き彫りとなった貸金業界の課題の解決に向けて引き続き検討を行い、庶民金融としての貸金業の確立と社会的地位の一層の向上を目指すため、次の業務を行った。

### [ 自主規制部門 ]

## 1. 法令、諸規則等の遵守状況把握及び効果的指導の強化

### (1) 関係部門との連携による協会員への個別指導の実施

監査結果、法令等違反事案、苦情事案等から指導が必要と判断した214協会員及び新規加入の58協会員の計272協会員に対しJFSA-Learningの受講を推奨し、184協会員が受講、1,485名が講習を修了した。また、協会員からの法令・諸規則等に照らした実務相談などについて、4,049件個別に対応し指導を実施した。

### (2) 社内規則の点検指導等による内部管理態勢確立の支援

「システムリスク管理態勢」、「反社会的勢力による被害の防止」、「経営者保証に関するガイドライン」に係る監督指針の改正等に伴い、平成26年7月末時点の全1,244協会員に社内規則の提出を求め、未整備の協会員に対し個別に指導を実施した。また、新規加入の51協会員の社内規則を点検指導したほか、協会加入促進として新規加入予定の31業者の社内規則策定支援を実施した。さらに、協会員に業務用書式の提供(販売)を行うとともに、交付・掲示・備付などが求められる書類等を協会ホームページに掲載し周知した。

### (3) 協会員のコンプライアンス態勢強化のための提供機能の充実

協会員に無償提供している「法令判例等検索システム」について、収録データ件数のアップと利便性向上の為検索仕様の改善を行った。また、JFSA-Learningの学習テキスト及び設問・解説については、関係法令の改正等に対応し、必要な修正を行った。更に、協会員からの問い合わせや業務相談などについて、代表的なものは、FAQ等として機関紙(JFSAnews)のコンプラレポート等への掲載等により、協会員への指導に反映させた。

### (4) 出稿広告の審査及び指導の継続実施

協会員の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、新聞、雑誌、テレビ、電話帳の審査対象広告708件の審査を実施し、テレビCM 2,830件、新聞・雑誌16,999件、電話帳752件の出稿広告のモニタリングを行い、法令等違反のあった1協会員に対し個別指導を実施した。なお、協会員の要請に基づき、審査対象外広告142件を確認し、個別指導を実施した。また、インターネット広告におけるバナー広告やアフィリエイト広告の出稿状況を調査し不適切な出稿のあった協会員に是正指導するとともに、非協会員やヤミ金融業者の新聞やホームページでの出稿広告を調査し、法令等違反事案については監督官庁に報告し、併せて非協会員への指導及び該当ヤミ金融業者摘発等についての要請を行った。

### (5) 反社会的勢力への対応

「反社会的勢力への対応」の徹底として、協会ホームページに「反社会的勢力への対応における留意点」及び「反社情報に係る重要なお知らせ」を掲載し周知するとともに、協会員の反社会的勢力への対応支援と

して、日本信用情報機構（JICC）及び全国暴追センター等と協議のうえ、「特定情報照会サービス」を構築し平成26年7月より本年度に限り無償で同サービスの提供を開始した。

## 2. 諸規則等の改定・整備

- ①「システムリスク管理態勢」、「反社会的勢力による被害の防止」、「経営者保証に関するガイドライン」に係る監督指針等の一部改正案に対応した「自主規制基本規則」及び同細則の一部改正案について、協会員へ意見募集を行い、その結果を踏まえて各委員会及び理事会へ付議し、金融庁の認可等により協会ホームページに公表し協会員へ周知した。また、「特定情報照会サービス運営規則」の新設及び「自主規制基本規則」等の改正について自主規制会議等で承認後協会ホームページに公表し協会員へ周知した。更に、情報セキュリティー管理、サイバーセキュリティー管理等の「システムリスク管理態勢」に係る監督指針の一部改正案の公表に対応し、協会員に意見募集のうえ、当協会で行きまとめを行い、当局へ意見提出した。
- ②「犯罪収益移転防止法」における、「特定事業者の体制整備等の努力義務の拡充」等を追加した改正案の内容を協会ホームページに公表し協会員へ周知した。

## 3. 協会員に対する監査の実施

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

協会の監査には一般監査と特別監査があり、一般監査は、協会員の主たる営業所及び従たる営業所等に訪問して帳簿等を監査する「実地監査」と、協会員から本協会に提出を求めた報告書等に基づいて監査する「書類監査」がある。特別監査は、法令・諸規則に抵触するおそれのある苦情が多数寄せられた協会員、監督官庁からの要請があった協会員及び実態把握が必要と認められた協会員に対し行う「機動的監査」と、協会の書類監査等で改善報告を求めた協会員に対して実地監査により点検を行う「フォローアップ監査」がある。

平成26年度は、実地監査と書類監査の更なる活用による効率的な監査の実施に配意しつつ、協会員の規模・特性等に応じた監査手法、監査項目の選択を行うなど監査対象協会員に適合した監査及び改善指導を実施した。

### (1) 実地監査

実地監査については、123協会員に対して実施した。このうち一般監査は、109協会員に対して実施し、特別監査は、書類監査のフォローアップ監査として書類監査報告書で指摘が多かった協会員及び特に実態把握が必要と認められた協会員、計14協会員に対して実施した。

実地監査の結果、指摘事項があった48協会員、指摘件数88件について、改善指導等を行った。

### (2) 書類監査

書類監査については、平成26年12月末現在の全協会員（1,238協会員）を対象に、業務実態に即した書類監査を平成27年1月から2月にかけて実施した。

監査結果については、平成27年6月に協会員あてに通知するとともに、法令等に抵触するおそれの指摘があった67協会員、指摘件数170件に対して、改善報告書の提出を求めた。

### (3) 行政との連携

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

具体的には、実地監査に併せた登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問による情報交換を行ったほ

か、登録行政庁への監査結果等の情報提供に加え、行政庁主催の会議への参加等、協会の監査業務等について説明を行った。

#### (4)貸金業法完全施行後の貸金業の実態把握

平成22年度から継続している経営者質問において、法改正の影響や見直し項目に対する協会の考え方は概ね把握できたため、平成26年度は協会員への指導・育成を図ることにより貸金業界の健全化をより推し進める観点から、協会員が今後如何に貸金業を営んで行こうとしているかの実態把握を行うことを目的とし、協会員の経営上の課題や資金需要者に対する経営者の考え方まで踏み込んだヒアリングを実施した。

## 4. 法令等違反に対する措置及び指導

- ①法令等違反の届出が552事案あり、定款等に基づき2協会員に対して処分、9協会員に対して文書による注意を行い、改善指導を行った。
- ②協会員における法令等違反の再発等の防止については、処分等の対象となった協会員に対しては、再発等防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求めるとともに、処分等は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会員に通知する際に、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行った。
- ③規律委員会が開催された都度、同委員会でも審議された法令等違反事案の一部をJFSAnewsで紹介し、協会員に法令等違反の発生防止について改めて注意を喚起した。

## 5. 相談・苦情・紛争解決対応

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

平成26年度の事業計画における相談・紛争解決センターの基本方針及び相談・苦情・紛争解決受付状況（概要）は以下のとおりである。

### 【平成26年度事業計画（基本方針）】

#### (1)資金需要者等の利益の保護及び貸金業務への信頼の確保

相談・苦情・紛争解決事案に対して中立・公正な立場で迅速・丁寧に対応するとともに、事案内容に応じた適切な処理を行い、資金需要者等の利益の保護を図ることをもって貸金業務への信頼を確保する。

#### (2)情報収集・分析・発信機能の強化

相談・苦情事案における資金需要者等の動向や生の声等から有効情報を選別し、貸金業者への指導に活用するとともに協会内自主規制部門へのフィードバックを行う。

#### (3)資金需要者等の一層の相談機会を拡充

他の関係機関との多面的な連携を通じて、協会認知度の一層の向上を図り、資金需要者等の利用機会の拡充に繋げる。

#### (4)相談員の相談対応力向上及びカウンセラーの養成

相談員の実務能力向上を図るための教育訓練を継続実施する。

#### (5)協会員における顧客対応の側面支援

前年度（平成25年度）に実施した業務研修会を踏まえ、カウンセリング手法を活用した業務の一層の推進及び定着化を図るための支援を行う。

## (6)支部のサポート強化

支部が行う資金需要者等からの相談・苦情・紛争解決対応のサポート、協会員及び行政機関等との連携強化に係る活動を支援する。

### 【平成26年度 相談・苦情・紛争解決受付状況（概要）】

#### ▶総アクセス数

平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）における受付件数は、「相談」が34,294件、「苦情」が94件であり、相談・苦情の小計は、34,388件であった。また、「紛争」の12件を加えた総アクセス数は34,400件となっている。

#### ▶相談

相談として対応した件数は、34,294件であり、月間の平均件数は2,857件であった。前年度との比較では、-1,670件（-4.6%）であった。

#### ▶苦情

苦情として受理した件数は94件であり、月間の平均件数は7.8件であった。前年度との比較では、-1件（-1.1%）であった。

#### ▶紛争

紛争事案の受理件数は12件であり、前年度との比較では-5件（-29.4%）であった。

#### ▶貸付自粛

協会の各都道府県支部を窓口として、「登録」が1,952件であり、前年度と比較すると+206件（+11.8%）であった。また、「撤回」の644件、「訂正」の5件を合わせた処理合計は、2,601件で、同+287件（+12.4%）であった。

#### ▶広報・講演等活動状況

- ・平成26年10月20日、10月22日の両日、消費者と深いかかわりをもつ消費者団体（14団体）へ、第4回目となる活動報告会を開催した。
- ・平成26年12月、国民生活センター理事長・理事等との第2回目となる意見交換会を実施し、一層の連携強化を図った。
- ・144か所の消費生活センターを対象としてアンケート調査を実施し、多重債務関連相談の受付状況及び貸金業界に対する消費者の声等の収集を行った。
- ・財務局、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体等の要請に基づき、当該機関等が消費生活相談員等の対応能力向上を目的として実施する研修に講師を派遣した。
- ・一層の連携強化による資金需要者等の相談機会拡充を目的として、全国の主要な消費生活センター133か所に対して延べ223回の訪問を行なった。
- ・東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成26年6月9日、11月18日）へ参加・協力した。
- ・協会ホームページ「家計管理診断・消費行動診断サイト」について、利用者にとってわかりやすく活用しやすいサイトとなるよう必要な改修を行った。
- ・金融ADR制度リーフレットを作成し、行政庁及び消費生活センター等へ配布した。
- ・協会員からの要請に基づき、融資及び返済等の相談に従事する社員に対し、顧客対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ方法を提案した。
- ・指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受付及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため、「センターだより」を4回発行した。

## [ 貸金戦略部門 ]

## 1. 積極的な広報の実施

業界の社会的評価の向上と協会の認知度向上を図ることを目的に、業界健全化の進展状況や自主規制機関としての活動状況について以下のとおり、広報活動を行った。

### (1) 「季刊JFSA」の刊行

業界健全化の進展状況や業界の課題について、広く社会の理解を得るため、「貸金業の課題に関する論点整理」や公益理事インタビュー等を掲載した「季刊JFSA」を平成26年4月末と11月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

### (2) 年次報告書の刊行

平成25年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題を掲載した「平成25年度 年次報告書」を平成26年9月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

### (3) 調査研究結果等の公表

調査研究の結果等を、協会の定期刊行物や協会ホームページ等で公表するとともに、金融庁及び日本銀行各記者クラブへのニュースリリースを行った。

### (4) 「JFSAnews」の刊行

協会員の法令等遵守態勢の確立支援を図るため、また協会活動状況等をお知らせするため、「JFSAnews」を毎月刊行し、協会員等に配布した。

### (5) その他

- ①協会ホームページを通じて協会活動等に関する情報をタイムリーに発信した。
- ②業界誌に協会活動の記事を寄稿し、協会活動を広く広報した。

## 2. 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

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

### (1) 資金需要者等を対象としたリーフレット類の製作及び配布

- ①小冊子「ローン・キャッシングQ&A BOOK」を17万部製作し、各自治体の成人式及び消費生活センター等へ無償配布した。
- ②金銭教育教材「くらしとローン・クレジット」を希望する教育機関等に継続して配布した。
- ③ヤミ金融被害防止ポスター及びリーフレットを継続して配布した。
- ④貸金業相談・紛争解決センター案内リーフレットを継続して配布した。
- ⑤金融ADR制度リーフレットを継続して配布した。

### (2) 講師派遣・出前講座の実施

高等学校、大学のほか、一般消費者等を対象とした消費者啓発のための出前講座を延べ6回実施し、325人の参加があった。また、講師派遣として相談窓口担当者向け講座を延べ22回（参加者861人）、企業向け講座を延べ10回（参加者187人）実施した。

### (3)協会ホームページの活用

協会ホームページ内の悪質業者一覧の掲載更新を行い、資金需要者等にヤミ金融との接触防止に関する注意喚起を行った。

### (4)その他

- ①東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県の一都三県が開催した「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」(平成26年6月、11月)に参加し、当協会を含む全14機関が特設会場において消費者啓発教材等の配布や、キャンペーングッズの街頭配布を行った。
- ②金融庁の依頼により多重債務者向け相談窓口の案内ポスターを協会員に配布し、掲示協力依頼した。(平成26年9月、10月)

## 3. 貸金業の現状等に係る調査研究の実施

### (1)調査研究活動の概要

改正貸金業法の完全施行から4年が経過し、資金需要者等に対して貸金業が担う社会的役割及び健全な資金供給機能が的確に発揮されているのかなど、協会がこれまで継続して検証してきた業界動向等の実態把握を目的として、「資金需要者」と「貸金業者」を対象とした各種調査を次のとおり行った。

実施時期	実施内容	対象	備考
平成26年11月～平成27年1月	貸金業者向け調査	協会員、非協会員	平成27年3月27日 公表
平成26年11月～12月	資金需要者向け調査	資金需要者	
平成26年4月～平成27年3月	月次実態調査 (※平成27年3月末現在55社)	協会員	毎月公表

### (2)調査結果の公表

- ①統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果をひとつに取りまとめ、「貸金業が担う資金供給機能等の現状と動向に関する調査結果報告」として公表を行った。
- ②貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。

## 4. 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

貸金業に関する税制の諸問題を調査研究し、次のとおり政府等に建議要望した。

- ①平成26年7月16日、金融庁に提出した。
- ②平成26年10月22日、民主党「財務・金融部門会議」において要望した。
- ③平成26年10月28日、自由民主党「予算・税制等に関する政策懇談会」において要望した。

## 5. 研修の実施

全国10地区で開催された地区協議会と併設して業務研修会を開催し、当協会自主規制部門担当部長による「反社会的勢力への対応について」をテーマにした講義及びそれに関する質疑応答を行った。協会員、非協会員合計で850業者1,212人の出席があった。また、東京と大阪にて、協会員を対象とした「マイナンバー制度」に関する業務説明会を開催し、内閣府担当者及び特定個人情報保護委員会事務局担当者より内容の説明があった。

## 6. 協議会活動状況

- ①平成26年6月19日から7月24日にかけて全国10箇所で開催し、第7回定時総会報告を含む協会運営状況の報告を行った。協会員からは、協会運営上の要望事項等を聴取し、意見交換を通じて相互の理解促進を図った。
- ②平成26年12月5日に地区協議会正副会長懇談会を開催し、地区協議会開催状況及びその他協会の諸活動について報告を行うとともに、協会の中期的活動の方向性について意見交換を行った。

### [ 自主規制・貸金戦略部門 ]

#### 1. 法令・諸規則等の改定検討

貸金業関係法令等における貸金業務の課題について、平成26年度も金融庁と意見交換を行った。

### [ 主任者資格部門 ]

#### 1. 資格試験の実施

- ①全国17試験地（19会場）において平成26年度貸金業務取扱主任者資格試験を1回実施した。
- ②試験の結果

試験日	平成26年11月16日(日)
受験申込者数	11,549人
受験者数	10,169人
受験率	88.05%
合格者数	2,493人
合格率	24.52%
合格基準点	30点
合格発表日	平成27年1月9日(金)

#### 2. 主任者登録事務の実施

貸金業務取扱主任者の登録（登録更新含む）及び変更等に関する事務を正確かつ迅速に実施した。  
（平成26年4月1日から平成27年3月31日）

登録申請書受理件数	3,564件
登録完了通知発送件数	2,706件
更新完了通知発送件数	1,234件
登録の変更・取消し・拒否件数	2,548件
登録抹消件数	1,111件
平成27年3月31日現在登録主任者数	29,391人

### 3. 登録講習事務の実施

#### (1) 登録講習

- ①平成26年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、全国10地域において、平成23年度に主任者登録を受け更新時期を迎えた者を中心として14回の登録講習を実施した。
- ②講習の実施及び結果

受講申込者数	2,197人
受講者数	2,151人
受講率	97.9%
修了者数	2,151人

#### ③マイページを活用した主任者活動支援策の実施

主任者活動の支援を目的として、主任者専用サイト（マイページ）に掲載している、貸金業法及び関係法令等の改正状況、貸金業に関する各種判例、金融検査結果事例集等の関係資料を新規作成及び更新した。

## 【総務部門】

#### (1) 協会員数の推移（平成26年4月～27年3月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
加入	6	3	3	5	2	5	9	3	4	7	4	3	54
退会	▲4	0	▲2	▲2	0	▲1	0	▲4	0	▲1	▲1	▲5	▲20
廃業	▲3	▲2	▲5	0	▲1	▲6	▲8	▲4	▲2	▲13	▲3	▲12	▲59
不更新	▲1	0	0	0	0	▲2	0	0	0	0	▲1	▲1	▲5
登録取消	0	0	0	0	0	0	▲1	0	0	0	▲1	0	▲2
月末協会員数	1,244	1,245	1,241	1,244	1,245	1,241	1,241	1,236	1,238	1,231	1,229	1,214	
協会加入率	59.2%	59.4%	59.4%	59.6%	59.6%	59.8%	60.1%	60.0%	60.1%	60.4%	60.7%	60.4%	

#### (2) 協会加入促進

- ①平成26年度の協会加入は54業者であり、平成27年3月末日で協会員数は1,214協会員となった。前年度末に比べ協会員数は32協会員減少したが、加入率は1.4%上昇し、60.4%となった。
- ②本部と支部連携の下、社内規則策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」を活用し、新規貸金業者登録及び登録更新を迎える非協会員業者を中心に加入促進を実施した。
- ③新規登録業者及び非協会員の情報取得のため、支部と各行政庁との連携強化を促し、非協会員との接点強化と支援制度の有効活用による加入促進活動を推進した。
- ④貸金業者登録の手続きが円滑にできるよう非協会員向けの支援制度や、反社会的勢力への態勢整備のため協会員向けの支援策として新たに提供を開始した「特定情報照会サービス」を協会ホームページ、機関誌「季刊JFSA」及び「貸金業相談・紛争解決センターだより」で積極的に広報し、加入促進を図った。
- ⑤貸金業者登録の更新を迎え、更新手続き準備に入る非協会員に対してダイレクトメールにより協会の支援制度や協会加入メリットの案内を送付し、協会加入を促した。
- ⑥主要行政庁への直接訪問や財務局主催の貸金業監督者合同会議等で協会活動の理解を深めるとともに非協会員に対して協会員と同等の態勢整備を促すような行政からの指導・監督をお願いし、行政庁との連携強化と加入推奨を依頼した。
- ⑦東京都が主催する「登録更新時研修会」に参加して協会の自主規制機能を始め、協会業務を説明するとともに、非協会員向けの支援制度や特定情報照会サービスなどを紹介し、加入促進を実施した。

### (3)財務局及び都道府県行政への協力

- ①貸金業者の登録申請・更新・変更等の申請書類の受付事務を財務局や各都道府県から委託を受け、円滑に業務処理を行った。
- ②「貸金業登録申請書・届出書」や「事業報告書」、「業務報告書」の様式とその記載の手引きをホームページの協会員専用サイトに掲載し、協会員の事務負担軽減を図った。
- ③機関紙「JFSAnews」及び「貸金業相談・紛争解決センターだより」を活用し、貸金業務取扱主任者の登録講習・更新申請漏れの防止や登録申請書や変更届を提出する際の注意点を告知し、注意喚起を図った。

### (4)本部組織の改正

自主規制機関としての業務運営や協会員へのサービス業務等が定着しつつある一方で、協会員数や会費収入の減少等、協会を取り巻く環境が大きく変化してきているため、より一層の業務の合理化、効率化を図る観点から、平成27年度に向け一部の部門の担当業務の他部門への移管等に係る組織の見直しを行った。

### (5)規則の改正

- ①平成26年6月10日の第7回定時総会において定款の改正が決議されたことを受け、「研修規則」及び「研修規則に関する細則」並びに「人事推薦合同委員会規則」について所要の改正を行った。
- ②一部の部門の担当業務の他部門への移管等に係る本部組織の改正に伴い、「事務局運営規則」の改正を行った。

### (6)内部監査の実施及び役職員のコンプライアンスの徹底

協会業務の整備及び運用状況を検証し、業務の有効性を評価することにより、内部管理態勢の定着と安定を図ることを目的として、本部8部署及び12都道府県支部を対象に内部監査（支部においては書面監査）を実施した。また、自主規制機関としての役職員のコンプライアンス向上のための研修を行うなど周知徹底を図った。

## 第2章 業務に関する事項

### I. 自主規制部門

#### 1 法令・諸規則等遵守の徹底・整備・充実

##### 1. 法令改正等対応

###### (1) 「犯罪による収益の移転防止に関する法律の一部を改正する法律」対応

金融庁から事前に説明があったことを踏まえ、疑わしい取引の判断方法の明確化、コルレス契約締結時の厳格な確認、事業者が行う体制整備等の努力義務の拡充等を主な内容とする「犯罪による収益の移転防止に関する法律の一部を改正する法律」に関し、その改正案の概要等を、平成26年9月29日及び平成26年10月15日に協会ホームページに掲載し協会員に対し周知を図った。なお、同法は平成26年11月27日に公布された。

###### (2) 「印紙税法」改正対応

平成26年4月23日付「[領収証]等に係る印紙税の非課税範囲の拡大に関する周知について(依頼)」による金融庁からの依頼を踏まえ、「印紙税法」の一部改正により、平成26年4月1日以降に作成される「金銭又は有価証券の受取書」について、従来は記載された受取金額3万円未満のものが非課税とされていたが5万円未満に変更されたこと等に関し、平成26年4月25日に「[領収証]等に係る印紙税の非課税範囲の拡大に関する金融庁からの周知要請について」を協会ホームページに掲載し協会員に対し周知を図った。

###### (3) 「消費税転嫁対策特別措置法」の遵守に関する周知徹底要請

「消費税転嫁対策特別措置法」に関しては、平成25年12月19日付「金融庁からの消費税転嫁対策特別措置法の遵守についての要請について」により、協会員に対応を要請していたところであるが、貸金業者が公正取引委員会から同法に反する行為があったとして是正勧告を受け、金融庁から、平成27年3月27日付「消費税転嫁対策特別措置法の遵守に関する周知徹底についての要請」が本協会あて発出された。

それを踏まえ、平成27年3月30日に「消費税転嫁対策特別措置法の遵守に関する周知徹底要請について」を協会ホームページに掲載し、同様の行為の有無の確認及び発見された場合の可及的速やかな是正等を協会員に対し要請した。

###### (4) 「貸金業者向けの総合的な監督指針」改正対応

- ① 反社会的勢力との関係遮断に係る「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正(平成26年2月25日改正案公表、平成26年6月4日適用)について、金融庁のパブリックコメントの回答結果(平成26年6月4日公表)を協会ホームページにおいて周知するとともに、協会の意見書とそれに対する金融庁の考え方を取りまとめ、貸金業関連資料として掲載した。
- ② 上記①の改正等を踏まえ、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」、「社内規則策定ガイドライン(「個別ガイドライン」及び「規程記載例)」の見直しを行い、平成26年6月10日、一部改正を行った(詳細は後記参照)。
- ③ 情報セキュリティー管理、サイバーセキュリティー管理等、システムリスク管理態勢の強化等に係る「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正案(平成27年2月13日公表)について、平成27年2月16日協会ホームページにおいて周知するとともに協会員に意見等を求めた。また、寄せられた意見等を集約等し、意見書として平成27年3月13日に金融庁へ提出した(本協会提出意見及び金融庁の考え方については協会ホームページ「貸金業関連資料」に掲載)。

## (5)「経営者保証ガイドライン」対応

「経営者保証ガイドライン」に関し、一般社団法人全国銀行協会が取りまとめた「『経営者保証に関するガイドライン』保証債務履行時における実務対応に係る意見交換会」での質疑応答の概要を平成26年4月4日協会ホームページに掲載した。また、金融庁の「『経営者保証に関するガイドライン』の活用に係る参考事例集」(平成26年6月4日公表、12月25日更新)、一般社団法人全国銀行協会及び日本商工会議所の経営者保証に関するガイドライン研究会「『経営者保証に関するガイドライン』Q & A の一部改定」(平成26年10月1日公表)をそれぞれ平成26年6月12日、10月2日、12月26日に協会ホームページに案内文書に掲載し協会員に対し周知を図った。

## 2. 適切な業務の確保に係る周知・要請

- (1)ソフトウェアの脆弱性を悪用したサイバー攻撃の事例が報告されたことを受け、協会ホームページに「OpenSSLの脆弱性について」(平成26年4月16日、6月12日)、「Apache Strutsに関する脆弱性について」(平成26年4月28日)、「Internet Explorerの未修正の脆弱性について」(平成26年5月2日、5月7日)を掲載し、注意喚起を行った。
- (2)株式会社整理回収機構より、サービサー機能を活用した反社債権の買取り制度の積極的な活用について協力要請があったことを受け、当該制度の説明資料を平成26年4月28日に協会ホームページに掲載し協会員に対し周知を図った。また、同制度の利便性を高めるため、同機構が行うアンケート調査への協力要請を平成26年12月25日に協会ホームページにて行った。
- (3)株式会社全銀電子債権ネットワークが有する「でんさいネット商標」等の取扱いにつき、商標法、著作権法及び不正競争防止法等に反し、無断で当該商標等が使用されているという同社からの指摘を踏まえ、平成26年12月3日協会ホームページにて当該商標の取扱いに関する注意喚起を行った。
- (4)「反社会的勢力による被害の防止」対応
  - ①平成26年6月の「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正により、反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みの推進が求められたことを踏まえ、反社会的勢力への対応における論点や注意点等につき検討を行い、「反社会的勢力への対応における留意点」を取りまとめた(平成26年9月1日協会ホームページに掲載)。
  - ②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、「反社情報に係る重要なお知らせ」を平成26年9月17日に協会ホームページに掲載、協会員及び非協会員に対し周知した。また、協会員の当該対応の対応支援として、日本信用情報機構(JICC)及び全国暴力追放運動推進センター等と協議の上、「特定情報照会サービス」を構築し、平成26年7月より同サービスを提供し、平成27年2月からは、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」も開始した。

## 3. 社内規則の支援及び指導

### (1)社内規則策定ガイドライン(「個別ガイドライン」及び「規程記載例」)の一部改正

「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に伴い、平成26年6月10日に社内規則策定ガイドラインについて所要の改正を行った。

主な改正については、「貸金業者向けの総合的な監督指針」で一部改正された、「システムリスク管理態勢」、「経営者保証に関するガイドライン」及び「反社会的勢力による被害の防止」に係るものとなる。

### (2)全協会員の社内規則の点検

本協会では、平成23年度に全協会員の社内規則を点検したが、新たに、平成26年7月末時点の全協会員1,243業者を対象に社内規則策定ガイドラインの平成26年度の改正項目を重点に全件点検を行った。

点検結果については、本年1月に各協会員へ通知し、修正等が必要な社内規則については個別に指導した。なお、平成26年7月以降に加入した協会員については、加入申請時に社内規則の点検を全件実施している。

### (3)貸金業者登録申請の支援

平成26年度に貸金業者登録申請の支援として31業者の社内規則策定の相談及び支援を実施した。  
なお、支援した当該業者については本協会へ加入している。

## 4. 業務研修会等の開催

### (1)業務研修会の概要

本協会では、毎年度、全国10地区において、各地区内のすべての貸金業者（協会未加入業者を含む）を対象として、貸金業務に必要な知識の向上を図るための研修を実施しており、本年度は下記の日程で、「反社会的勢力への対応」をテーマに講義を行い、各会場合計で1,212名が出席した。

研修会出席者には、講演内容に関するアンケートを実施した。その結果によると、[表1]のとおり、「良かった」「普通」との回答が9割を超えている。

#### 平成26年度業務研修会開催実績（開催日順）

地区	開催日	会場
沖縄県	6月19日(木)	パシフィックホテル沖縄(那覇市)
東北	6月24日(火)	ハーネル仙台(仙台市青葉区)
北海道	6月26日(木)	ホテルさっぽろ芸文館(札幌市中央区)
東海	7月1日(火)	愛知県産業労働センター・ウインクあいち(名古屋市中村区)
近畿	7月2日(水)	大阪会館(大阪市中央区)
北陸	7月3日(木)	金沢勤労者プラザ(金沢市)
四国	7月8日(火)	アルファあなぶきホール(高松市)
中国	7月9日(水)	ホテルセンチュリー21広島(広島市)
関東	7月18日(金)	砂防会館別館シェーンバツハサボー(千代田区)
九州	7月24日(木)	アクロス福岡(福岡市中央区)

[表1] アンケート集計結果

地区	良かった		普通		不満		無回答	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
沖縄	13	40.6%	18	56.3%	1	3.1%	0	0.0%
東北	21	39.6%	29	54.7%	2	3.8%	1	1.9%
北海道	16	36.4%	25	56.8%	3	6.8%	0	0.0%
東海	22	31.4%	43	61.4%	3	4.3%	2	2.9%
近畿	43	30.9%	84	60.4%	7	5.0%	5	3.6%
北陸	9	40.9%	13	59.1%	0	0.0%	0	0.0%
四国	16	47.1%	18	52.9%	0	0.0%	0	0.0%
中国	12	36.4%	17	51.5%	4	12.1%	0	0.0%
関東	141	37.8%	207	55.5%	21	5.6%	4	1.1%
九州	35	34.7%	57	56.4%	8	7.9%	1	1.0%
合計	328	36.4%	511	56.7%	49	5.4%	13	1.4%

### (2)説明会等の概要

平成28年1月から利用が開始されるマイナンバー（社会保障・税番号制度）の概要と民間事業者の対応などについて、協会員を対象に、下記の3会場で説明会を実施した。講師には、同制度を管轄する内閣官房社会保障改革担当室と特定個人情報保護委員会の各担当者を招いた。

現状では、マイナンバーは貸金業の業務に対して直接の影響はないと考えられるが、民間事業者として、税や社会保障などの手続きにおいてマイナンバーの取り扱いが必要になることから、各回とも多数の参加者が集まり、制度開始に向けて必要な諸準備について、熱心に説明を聞く姿が見られた。

開催日	会場	参加者数
平成27年3月13日	東京会場(損保会館)	149協会員(204名)
平成27年3月18日	大阪会場(AP大阪淀屋橋)	124協会員(152名)
平成27年3月26日	東京会場(損保会館)	124協会員(192名)

## 5. コンプライアンス態勢強化のためのサービス提供

### (1) 学習支援プログラムの提供

貸金業法等が求める貸金業者のコンプライアンス態勢を確立し、貸金業関係法令等に基づく適正な業務の遂行を確保するべく、協会の従業員を対象とした学習支援プログラム「JFSA-Learning」による研修・指導を実施した。

平成26年度における受講対象は、前年と同様に①新規入会協会員、②法令等違反届・監査結果、資金需要者からの苦情等から指導が必要と判断された協会員とした。

また、平成26年度は、監督指針（経営者保証に関するガイドライン、システムリスク管理態勢、反社会的勢力への対応）等の改正に伴い、コンテンツの改訂を行った。

#### 学習支援プログラム「JFSA-Learning」

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

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

#### 平成26年度学習支援プログラム「JFSA-Learning」実施結果

##### 【合計】

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	272社 / 5,184名	184社 (67.6%) / 1,902名	101社 (54.9%) / 583名	1,679名

##### 【内訳】

##### 《新規入会協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	58社 / 399名	44社 (75.9%) / 216名	28社 (63.6%) / 156名	165名

##### 《指導対象協会員》

受講状況	対象協会員	受講協会員	全受講生が修了した協会員	修了した受講生数
	214社 / 4,785名	140社 (65.4%) / 1,686名	73社 (52.1%) / 427名	1,514名

### (2) 法令・判例等検索システムの提供

協会員の要望に応じて平成23年7月より、協会員に対して、法令・判例等に照らした業務の適切性、適正性確保のインフラ整備のためのツールとして「法令・判例等検索システム」を協会員専用サイトにおいて無償提供している。

「法令・判例等検索システム」は単に法令と判例のデータベースではなく、協会独自のカスタマイズとして、行政・協会の処分事例、協会の各種規定及び行政のパブリックコメントを収録しており、法令や各種規定の改正、制定に適時対応し、収録データの充実を図っている。

「法令・判例等検索システム」の主な内容

収録データ	
▶ 法 令	約11,000法令
▶ 判 例	約23万件
▶ 更新頻度	随時

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

(1)電話等による協会員からの業務上の各種問合せへの対応状況

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

協会員からの各種問合せ件数

(単位:件)

分類 \ 年度	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
社内規程等	152	541	1,518	217	728	1,402
広告勧誘等	1,457	1,411	840	565	536	380
法令等解釈	4,249	5,470	1,607	1,679	1,633	1,201
書書類関係	296	734	220	208	216	146
ID/パスワード	5	0	0	—	—	—
JFSA-Learning 関係	—	—	—	316	309	251
その他	476	942	244	488	214	669
計	6,635	9,098	4,429	3,473	3,636	4,049
(月平均)	553	758	369	289	303	337

平成26年度は、総問合せ件数4,049件となり、前年度比413件の増加となった。

分類項目に目を向けると、「社内規程等」については、平成26年度は、平成26年6月より適用となった改正監督指針を踏まえた「社内規則策定ガイドライン（「個別ガイドライン」及び「規程記載例」）」の改定及び平成26年8月より実施している協会員の社内規則の点検等に関する問合せが増加し、前年度比674件増の1,402件となった。

また、「法令等解釈」、「JFSA-Learning 関係」、「広告勧誘等」、「書書類関係」については、いずれも前年度から減少となった一方で、「その他」として、平成26年7月より開始した「特定情報照会サービス」及び平成27年2月より開始した「フィードバックサービス」関連の問い合わせが増加した。

なお、代表的な問合せ内容については、FAQ等として協会ホームページに掲載する他、機関紙に「コンプラレポート」等として掲載している。

(2)業務用書式及び法定交付書類等のひな型の提供等

貸金業者の業務支援として、貸金業法において交付・掲示・備付等が規定されている書類等（以下、「法定交付書類等」という。）に関し、業務用書式を販売している。また、当該書式を協会ホームページにも掲載している。

その他、販売をしていない「法定交付書類等」についても同様にホームページに掲載している。

業務用書式及び法定交付書類等のひな型一覧

	書式名	根拠法令等
1	※借入申込書(顧客カード)	監督指針II-2-13-(1)①口
2	従業者証明書	法12条の4第1項
3	従業者名簿	法12条の4第2項
4	貸付条件表	法14条
5	○貸付契約事前説明書	法16条の2第1項
6	※連帯保証契約概要説明書	法16条の2第3項
7	○※連帯保証契約詳細説明書	法16条の2第3項
8	※連帯保証契約詳細説明書補足説明書	法16条の2第3項
9	○※借用証書	法17条第1項
10	○※連帯保証契約書	法17条第3項
11	※領収書	法18条
12	特定公正証書作成事前説明書	法20条第3項
13	債権譲渡通知書(譲渡人が譲受人に対し交付する通知)	法24条第1項
14	借入計画書(事業資金/つなぎ融資/創業資金)	施行規則10条の23第2項第4号
15	交渉経過記録簿(法19条帳簿の一部)	施行規則16条第1項第7号
16	個人情報取扱同意書(CIC社申込書用)	法41条の36第1項
17	個人情報取扱同意書(CIC社契約書用)	法41条の36第2項
18	※個人情報取扱同意書(JICC社申込書用)	法41条の36第1項
19	※個人情報取扱同意書(JICC社契約書用)	法41条の36第2項

(注) ○印があるひな型については、協会員以外の方も協会ホームページで確認可能。  
 ※印があるひな型については、協会員向けの業務用書式として協会拠点支部等にて販売。

## 7. 出稿広告の審査・支援・指導

### (1) 広告出稿審査の年度別実施状況

協会員の重要な営業活動である広告が、かつて誇大広告や多重債務者への引き金となる等問題視されたこと等を踏まえ、資金需要者等による業者及び商品選択にきわめて大きな影響を与えることから、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第43条に基づき、平成20年8月の新聞・雑誌より順次テレビ、電話帳に出稿される個人向け無担保無保証貸付けの契約に係る広告について事前の出稿審査を実施しており、また、広告出稿審査対象の広告が、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平成20年10月から実施している。

### 広告出稿審査の新規申請件数

(単位:件)

媒体(審査開始時期)	平成20年度	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
新聞・雑誌(H20年8月より)	662	570	866	403	351	281	455
電話帳(H21年8月より)	—	179	264	194	192	137	160
テレビ(H20年9月より)	31	92	113	103	146	106	77
合計	693	841	1,243	700	689	524	692
初回承認率※	63.6%	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%	98.3%	97.5%

(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90%以上となり、自主規制ルールが順当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、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、平成20年10月から実施している。

また、テレビについては、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第48条に定める「放送時間帯」等を遵守しているかどうかのモニタリング調査を平成20年4月から実施している。

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

	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%)

モニタリング調査を始めた平成20年度は、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行った結果、平成26年度の未承認広告は、新聞・雑誌、電話帳すべて0となり、広告出稿状況は大幅に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320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。更に、協会員129社のホームページ及びインターネット広告(バナー、アフィリエイト広告等)において、多重債務者や生活困窮者に対して借入を誘引するような表現がある2,283サイトのモニタリング調査や個別指導を行った。

## (3) 出稿広告の健全化に向けた対応状況

適正な広告が出稿されるための取り組みとして、公益社団法人日本広告審査機構(JARO)等の広告関係団体と連携した活動を実施している。

また、非協会員の新聞広告等の調査結果について監督官庁へ情報提供を行い、ヤミ金融やクレジットカードショッピング枠の現金化等の悪質な業者の広告についても監視等を実施している。

なお、テレビCMにおいて、自主規制対象外となる企業広告が近年増加してきている。企業広告については、企業理念、経営方針、企業の社会的責任など、一般消費者をはじめ社会から信頼・支持されるものとして、社会に対する自社の姿勢を明確に表現する内容のCMを限定的に企業広告としているが、その適格性審査を平成26年度も厳格に行った。

## 8. 法令等違反届出状況と措置状況

### (1) 協会員からの法令等違反に係る届出状況

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

この定款の規定に基づき、本協会発足から平成26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3,705件となっている。

また、ここ最近の法令等違反届出の提出状況を見ると、平成24年度は前年度から252件増加の666件、平成25年度は前年度から154件増加の820件と、いずれも前年度を大幅に上回り、増加傾向となっていたが、平成26年度は552件と前年度から268件の大幅な減少となり、2年度連続の増加から減少に転じている。

次に、平成26年度における法令等違反届出の内容を見ると、

- ・ 指定信用情報機関への情報提供関係（法第41条の35）が233件
- ・ 取立て行為の規制関係（法第21条）が40件（※）  
（※取立て行為の規制に関する違反は、大半が催告書面に係る事案である。）
- ・ 契約締結時の書面の交付関係（法第17条）が36件
- ・ 変更の届出関係（法第8条）が34件

となっており、これらの事案で全体の6割強を占めている。

なお、平成26年度における前年度からの減少268件の内訳を見ると、指定信用情報機関への情報提供に係る事案が75件の減少、契約締結時の交付書面に係る事案が73件の減少となっているが、このうち、指定信用情報機関への情報提供に係る事案については、制度導入(平成22年)以降、前年度まで大幅な増加を続けていたが、平成26年度において初めて減少に転じている。

この指定信用情報機関への情報提供に係る事案が減少に転じたのは、当該業務を他の協会員から受託している業務受託者(協会員)において、指定信用情報機関に登録されている情報と自社が保有する情報について点検等を進める中で、システム等の不具合などを要因とする提供情報の内容誤り、あるいは情報そのものの未提供などの不備事象が業務委託元である各協会員の顧客に波及し、該当顧客を抱えた各協会員が法令等違反届出の提出に至ったという事案が相当数を占めていたところであるが、こうした業務受託先における指定信用情報機関への登録情報と自社情報との点検作業等がほぼ終了したことによるものと思われる。

法令等違反届出状況

(単位:件)

該当条文等	年度		平成19~22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度		平成26年度		合計	
	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数	会員数	事案数
8条(変更の届出)	187	283	50	82	47	65	42	56	27	34	353	520		
12条の2 (業務運営に関する措置)	6	6	13	13	11	11	10	11	3	3	43	44		
12条の3 (貸金業務取扱主任者)	23	23	1	2	3	3	2	2	1	1	30	31		
12条の6(禁止行為)	16	19	0	0	1	1	1	1	2	2	20	23		
12条の8 (利息、保証料等に係る制限等)	2	2	1	2	13	16	5	6	4	4	25	30		
13条(返済能力の調査)	64	66	16	22	19	38	23	34	15	25	137	185		
14条(貸付条件等の掲示)	45	45	12	12	9	9	8	8	4	4	78	78		
15条(貸付条件等の広告等)	37	40	8	9	16	17	10	13	7	7	78	86		
16条の2 (保証)契約締結前の書面の交付)	43	44	37	38	44	47	44	47	15	15	183	191		
17条(契約締結時の書面の交付)	92	114	45	48	42	51	65	109	28	36	272	358		
18条(受取証書の交付)	51	55	9	9	21	23	21	34	23	33	125	154		
19条(帳簿の備付け)	75	82	13	13	16	18	14	20	20	30	138	163		
19条の2(帳簿の閲覧)	6	7	1	1	1	6	2	9	1	4	11	27		
21条(取立て行為の規制)	49	66	12	13	20	22	31	52	27	40	139	193		
22条(債権証書の返還)	22	24	2	2	7	10	10	18	4	9	45	63		
24条(債権譲渡等の規制)	17	18	5	5	3	3	1	1	4	4	30	31		
41条の35(個人信用情報の提供)	6	6	27	40	96	178	103	308	85	233	317	765		
出資法5条2項 (高金利の処罰)	22	22	1	1	1	1	2	2	0	0	26	26		
自主規制基本規則	111	144	21	32	12	19	5	5	7	11	156	211		
その他(注)	175	187	61	70	112	128	56	84	47	57	451	526		
合計(※)	1,049	1,253	335	414	494	666	455	820	324	552	2,657	3,705		

(注) その他のうち主なもの。

11条3項(無登録営業等の禁止)、12条の4(証明書の携帯等)、24条の6の2(開始等の届出)、24条の6の9・10(事業報告書の提出等)

(※) 合計欄の会員数は、各条項の会員数を加算したもの。

## (2)「法令等違反届出事案等にかかる措置基準」の一部改正

協会員から提出された「法令等違反に係る届出書」は、「規律委員会」において個別事案ごとに協会員に対する処分の要否について審議が行われるが、この「規律委員会」における審議を円滑かつ効率的に進めることを目的に策定し、平成24年4月1日から施行されている「法令等違反届出事案等にかかる措置基準」について、平成25年6月1日の一部改正に続き、平成26年度においても規律委員会での個別審議の省略を相当とする事案についての対象範囲の拡大などに関して見直しを行い、平成26年10月1日からは、改正後の基準に基づいて事務局措置案の作成が行われている。

## (3)協会員に対する措置状況

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

平成20年度から平成26年度までに措置を行った協会員は延べ345協会員であり、このうち本協会監査部による書類監査に伴っての措置が255協会員、法令等違反に伴う措置が90協会員となっている。

法令等違反に伴う措置については、定款第21条に基づく処分である除名、会員権停止、譴責を行った協会員が25協会員、定款第22条に基づく勧告を行った協会員が13協会員、定款第5条による文書注意を行った協会員が52協会員となっている。

平成26年度は、合計8回の規律委員会が開催され審議が行われた結果、措置協会員数（書類監査関連の1協会員を除く）は11協会員となっており、前年度と同数となっている。

なお、措置の内容においては、文書注意が前年度の4協会員から9協会員へと増加した一方、定款第22条に基づく勧告は前年度の5協会員から該当協会員なしとなっている。

### 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
合計	法令等違反	3	15	7	13	52	90
	書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	11	153	34	40	107	345

#### (4) 協会員における法令等違反発生の防止

協会員における法令等違反の再発等の防止については、処分等の対象となった協会員に対しては、再発等防止のための改善策等の策定及び実行状況等についての報告を求めるとともに、処分等は不要であるとされた事案についても、規律委員会での審議の結果をそれぞれの協会員に通知する際に、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行っている。

また、規律委員会が開催された都度、同委員会でも審議された法令等違反事案の一部をJFSAnewsで紹介し、協会員に法令等違反の発生防止について改めて注意を喚起している。

## 8. 個人情報情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、「個人情報保護指針」により、協会員において個人情報情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、直ちに金融庁および本協会への報告を求めている。

平成26年度は、714件の「個人情報情報の漏えい等に係る報告」が提出されており、前年度の678件から36件の増加となっている。

個人情報情報の漏えい等に係る報告（平成26年4月1日～平成27年3月31日）

（単位：件）

漏えい等の態様	漏えい等を起こした者				
	従業員	配送業者	業務委託先	その他	
① 配送等における誤配	467	68	379	18	2
② FAX 誤送信	21	18	0	1	2
③ メール誤送信	8	7	0	1	0
④ 誤手交	12	10	2	0	0
⑤ 口頭漏えい	4	3	0	1	0
⑥ 誤廃棄	17	11	2	4	0
⑦ 紛失	98	46	47	5	0
⑨ 盗難	8	1	3	2	2
⑩ 不正アクセス	65	0	0	24	41
⑪ その他	14	8	0	4	2
総計	714	172	433	60	49

（注）「個人情報情報の漏えい等に係る報告」については、上記以外に、顧客側からの住所変更の届出が未済となっていたことから、当該顧客の前住所へ送付したことにより、個人情報情報の漏えいに至ったとする報告が611件提出されている。

## 9. コンピュータシステム障害等についての資料の提出について

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は、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（財務局等）は、平成25年7月以降、コンピュータシステム障害等が発生した場合には、逐次に障害等に係る報告を求めており、これに併せて、本協会も同様の報告を求めている。

平成26年度は254件の「障害発生報告書」が提出されており、前年度の95件から大幅な増加となっている。

### コンピュータシステム障害の原因別報告状況

(単位：件)

脅威の種類	コード番号	説明	平成25年度		平成26年度	
			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	1-1	外部からのサイバー攻撃による障害	2	6	50	87
	1-2	コンピュータウイルスへの感染による障害	0	0	0	0
	1-3	その他の意図的要因による障害	0	0	11	11
非意図的要因	2-1	ソフトウェアの不具合等による障害	34	65	53	87
	2-2	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	3	5	16	25
	2-3	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	7	8	10	16
	2-4	その他の非意図的要因による障害	1	1	2	2
災害や疾病	3	災害や疾病による障害	1	1	0	0
他分野の障害からの波及	4-1	利用する電気通信サービスからの波及による障害	4	4	18	19
	4-2	利用する電力利用からの波及による障害	0	0	1	1
	4-3	利用する水道供給からの波及による障害	0	0	0	0
	4-4	その他の波及による障害	0	0	0	0
その他	5	上記の脅威の種類以外の理由による障害	3	5	6	6
計			55	95	167	254

## 2 相談・苦情・紛争解決対応

貸金業相談・紛争解決センター（以下「相談・紛争解決センター」という。）では、事業計画における基本方針及び紛争解決等業務に関する規則・細則、貸付自粛対応に関する規則等に基づき、平成26年度において相談・苦情・紛争解決手続等を以下のとおり実施した。

### 1. 各規則に定める業務内容

#### 「相談」

資金需要者等から「登録業者かどうか確認したい」、「契約内容を確認したい」などの相談を受け助言等を行う一般相談及び「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」といった返済困難等に対応する債務相談を行う。

また、相談対応の一環として、「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」、「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」等を訴えるケースでは、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う。

#### 「苦情」

貸金業務等のトラブルに関して、資金需要者等（申立人）から貸金業者（相手方）に対する不満足の内容の表明があった場合は苦情として受け付け、必要に応じて業務の是正や改善のための措置を求める等の対応を行う。なお、苦情が解決しない場合は、紛争解決手続への移行申立が可能となっている。

#### 「紛争」

資金需要者等と貸金業者との貸金業務関連の紛争につき、相談・紛争解決センターの紛争解決委員（弁護士）が、専門性を活かしつつ中立公正な立場から当事者に資料の提出を求め、当事者への聴聞を実施したうえで和解案を提示し、適切な解決を図る。

#### 「貸付自粛」

浪費癖や借り癖のある消費者が、貸金業者に対して貸付を求めた際、貸付に応じないように協会を通じて、貸付自粛情報を信用情報機関（株式会社日本信用情報機構、株式会社シー・アイ・シー）へ登録する。

### 2. 受付体制

相談・紛争解決センターでは、資金需要者等からの相談・苦情・紛争解決等の申し出に対して、相談受付課、苦情受付課、紛争受付課の職員等が対応を行った。また、支部においては、簡易な相談及び貸付自粛申告に応じるとともに、苦情・紛争解決の申立てに際しては速やかに相談・紛争解決センターへ引継いだ。

なお、紛争解決手続においては、第三者委員会として「相談・紛争解決委員会」を設置しており、同委員会の推薦に基づいて弁護士3名を紛争解決委員候補として委嘱している。

### 3. 相談・苦情・紛争解決等業務の受付状況（概況）

#### (1) 総アクセス数

平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が34,294件、「苦情」が94件であり、相談・苦情の小計は、34,388件（前年度対比-1,671件、-4.6%）であった。また、「紛争」の12件を加えた総アクセス数は34,400件（同-1,676件、-4.6%）となっている。

「相談」、「苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受け付けが34,127件（99.2%）、相談・紛争解決センターや都道府県支部相談窓口への来訪による受け付けが169件（0.5%）、文書によるものが69件（0.2%）、その他が23件（0.1%）であった。

総アクセス数

(単位:件、%)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度												年度計	
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	増減率	前年度対比
相談	39,623	35,964	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	3,033	2,458	2,616	3,058	2,947	3,426	34,294	-4.6%
苦情	117	95	12	8	13	7	4	9	5	5	11	7	6	7	94	-1.1%
小計	39,740	36,059	2,913	2,783	2,758	2,889	2,566	2,900	3,038	2,463	2,627	3,065	2,953	3,433	34,388	-4.6%
紛争	7	17	1	1	5	0	1	0	0	2	0	0	2	0	12	-29.4%
合計	39,747	36,076	2,914	2,784	2,763	2,889	2,567	2,900	3,038	2,465	2,627	3,065	2,955	3,433	34,400	-4.6%

※「紛争」は平成22年10月1日より業務を開始

(2)受付状況の推移(相談・苦情)

「相談」、「苦情」の年度別推移では、「相談」が前年度(平成25年度)対比-1,670件(-4.6%)、「苦情」が同-1件(-1.1%)、「相談・苦情」の小計では同-1,671件(-4.6%)であった。相談・苦情ともに平成21年度以降、連続して減少傾向となっている。

(3)アクセス者の属性(相談・苦情)

「相談・苦情」アクセス者の男女別分類では、「女性」が17,221件(50.1%)、「男性」が17,022件(49.5%)、不明が145件(0.4%)であった。また、債務を抱えた本人と本人以外(配偶者・親族等)に分類すると、「債務者本人」が、26,536件(77.2%)、「親族」が3,227件(9.4%)、「配偶者」が1,743件(5.1%)、友人や会社上司などの「私的第三者」が422件(1.2%)等であった。

4. 相談

(1)貸金業法完全施行以降における相談内容のトレンド

相談受付件数は、平成21年度の48,138件をピークに、平成22年度が46,263件、平成23年度が42,886件、平成24年度が39,623件、平成25年度が35,964件と減少傾向が続いている。

平成26年度の相談内容を貸金業法が完全施行された平成22年度と比較すると、多重債務等の返済に関する相談の「返済困難」が-2,084件(-69.3%)、融資先の紹介を求める「融資関連」が-2,968件(-55.2%)、過払金関連相談の「過払金」が-3,100件(-90.4%)であり、過去5年間におけるトレンドとして、多重債務に起因する相談の減少傾向が見られる。なお、「業者の連絡先」が+4,915件(+55.2%)となっているが、ほとんどが、平成22年10月の指定紛争解決機関としての業務開始以降、貸金業者から顧客宛に送付される書面に相談・紛争解決センターの電話番号が表示されたことで、「貸金業者に電話が繋がらない」等の問い合わせに至ったものである。

(2)受付件数

「相談」として対応した件数は34,294件であり、月間の平均件数は2,857件であった。前年度との比較では-1,670件(-4.6%)となっている。

アクセス方法別では、電話による受付が34,058件(99.3%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪が168件(0.5%)、文書が62件(0.2%)等であった。

(3)相談内容

分類別の内訳は、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が13,814件(40.3%)と最も多く、次いで貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が5,208件(15.2%)、契約内容を確認したいなどの「契約内容」が5,160件(15.0%)、融資先を紹介してほしいといった「融資関連」が

2,412件(7.0%)、貸金業登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が927件(2.7%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が924件(2.7%)等であった。

相談内容別推移

(単位:件、%)

分類	年度 平成25年度	平成26年度												年間計		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年度対比 増減率	構成比	
業者の連絡先	13,714	1,014	1,035	1,097	1,097	1,027	1,159	1,249	1,063	1,211	1,304	1,142	1,416	13,814	+0.7%	40.3%
貸付自粛依頼・撤回	4,592	450	409	446	391	412	513	416	350	338	491	474	518	5,208	+13.4%	15.2%
契約内容	5,802	526	441	381	482	378	425	479	359	365	429	419	476	5,160	-11.1%	15.0%
融資関連	2,490	213	224	186	225	179	169	187	163	170	221	220	255	2,412	-3.1%	7.0%
登録業者確認	1,280	93	94	92	98	51	96	77	44	65	75	77	65	927	-27.6%	2.7%
返済困難	1,084	85	76	98	80	55	85	84	59	57	64	71	110	924	-14.8%	2.7%
ヤミ金融・違法業者被害なし	870	56	72	56	67	75	58	86	50	56	47	75	78	776	-10.8%	2.3%
信用情報	920	80	70	61	75	61	68	61	54	39	75	61	68	773	-16.0%	2.2%
身分証明書等の紛失等	525	40	44	46	45	44	33	44	33	40	48	46	43	506	-3.6%	1.5%
ヤミ金融・違法業者被害あり	567	46	49	50	49	43	44	39	27	21	32	32	46	478	-15.7%	1.4%
過払金	451	35	23	14	32	19	26	26	48	23	22	37	23	328	-27.3%	1.0%
返済義務	323	27	16	16	24	22	13	35	17	22	23	26	27	268	-17.0%	0.8%
金利・計算方法	131	7	5	12	12	4	11	10	4	13	5	6	12	101	-22.9%	0.3%
帳簿の開示	68	5	5	7	10	5	4	2	2	2	5	6	5	58	-14.7%	0.2%
ダイレクトメール	68	1	0	3	4	6	6	5	4	7	4	5	5	50	-26.5%	0.1%
自己破産・調停・民事再生手続き	30	4	3	2	2	4	6	2	2	4	6	5	3	43	+43.3%	0.1%
保証人関係	46	2	1	3	4	1	1	4	1	0	2	3	3	25	-45.7%	0.1%
手数料	20	1	0	2	0	0	1	1	2	0	1	2	2	12	-40.0%	0.0%
その他	2,983	216	208	173	185	176	173	226	176	183	204	240	271	2,431	-18.5%	7.1%
計	35,964	2,901	2,775	2,745	2,882	2,562	2,891	3,033	2,458	2,616	3,058	2,947	3,426	34,294	-4.6%	100.0%

(4)対応結果

資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その結果、「協会の指導による処理・是正・助言等」が21,865件(63.8%)、次いで「情報提供」が7,479件(21.8%)、「他機関への紹介」が3,444件(10.0%)等であった。

なお、「他機関への紹介(3,444件)」において案内した先は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,312件(38.1%)と最も多く、次いでヤミ金被害関連の相談先である「警察」が587件(17.0%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が440件(12.8%)、監督官庁である「都道府県」が266件(7.7%)、債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が213件(6.2%)、日本クレジットカウンセリング協会が74件(2.1%)等であった。

(5)生活再建支援カウンセリング

①実施状況

多重債務者への相談対応の一環として、家計収支のバランスを崩した相談者に対して、心理カウンセリングを用いた生活再建のための支援を行っている。平成26年度において、新規相談者123人(債務者本人:42人、親族・配偶者:81人)に対し515回の面接相談及び電話相談(以下「面接等」という。)を実施した。

また、前年度からの継続相談者122人(債務者本人:38人、親族・配偶者:84人)に対して行った面接等790回を合わせると、平成26年度における面接等の合計は、245人(前年度対比+26人、+11.9%)、1,305回(同+151回、+13.1%)であった。1,305回のうち面接相談が295回(22.6%)、電話相談が1,010回(77.4%)である。

本業務は、相談・紛争解決センター内の有資格者(産業カウンセラー3名、認定心理士2名、心理相談員2名、FP技能士2名、消費生活相談関連資格4名)を中心とした生活再建支援カウンセリングチーム6名が担当した。※複数資格保有者あり

相談者の人数と面接回数

新規/継続	本人/本人以外		合計	
	債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)
新規相談者	相談者数	42人	81人	123人
	面接回数	160回	355回	515回
継続相談者	相談者数	38人	84人	122人
	面接回数	246回	544回	790回
合計	相談者数	80人	165人	245人
	面接回数	406回	899回	1,305回

②相談者と債務者本人の関係（新規相談者123人）

カウンセリングを行った新規相談者の属性を分類すると、債務を抱えた本人が42人（34.2%）、配偶者が56人（45.5%）、両親等の親族が25人（20.3%）であった。

配偶者・親族が65.8%を占めているが、その相談内容は、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものであり、“債務者本人が立ち直るための重要な支援者となり得る人物”という観点から、こうした相談者の要望に基づき生活再建支援カウンセリングを行っている。

③相談内容（新規相談者123人）

相談者が抱える問題を整理し、優先的に取り組む課題として相談者と合意したものを分類すると、「ギャンブル癖を治したい」が50人（40.7%）、「家族関係を改善したい」が33人（26.8%）、「金銭感覚を見直したい」が26人（21.2%）、「浪費癖を治したい」が9人（7.3%）、「買物癖を直したい」が3人（2.4%）、「返済方法を見直したい」が2人（1.6%）であった。

(6)ヤミ金被害等に関する相談状況

①受付件数

平成26年度におけるヤミ金被害関連の相談は、1,254件であり、月間の平均件数は、104件であった。受付件数は、平成24年度まで減少傾向が続き、平成25年度において増加に転じたものの、平成26年度は、前年度対比-183件（-12.7%）となった。

1,254件の内訳は、「勝手に振り込まれたあげく脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が478件（38.1%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が776件（61.9%）であった。後者はヤミ金による被害を水際で回避することができたケースである。

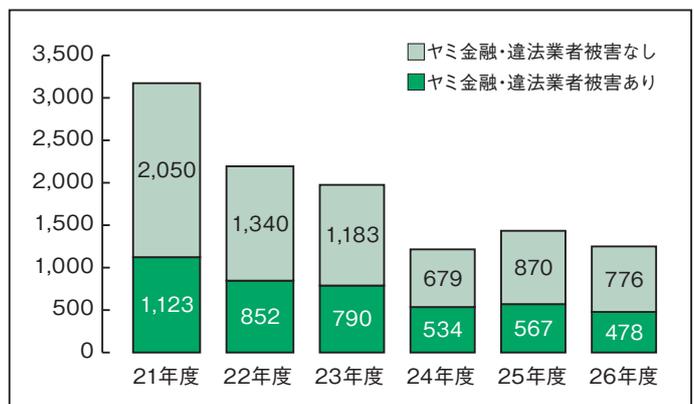
②対処

相談者への対処としては、「協会の指導による処理・是正・助言等」が608件（48.5%）、警察等を案内した「他機関への紹介」が560件（44.7%）等であった。

協会では入手したヤミ金関連情報を金融庁等関係行政庁及び警察当局へ報告するほか、協会ホームページに被害の実例や手口を掲載して資金需要者等へ注意を呼びかけている。

受付件数年次別推移

(単位:件)



## 5. 苦情

### (1) 貸金業法完全施行以降における苦情内容のトレンド

苦情件数は、平成21年度の785件をピークに、平成22年度が352件、平成23年度が247件、平成24年度が117件と減少しており、平成25年度においては95件、平成26年度は94件と推移している。

平成26年度の苦情受理件数を貸金業法が完全施行された平成22年度と比較すると、-258件（-73.3%）と大幅に減少している。

なお、分類別構成比については、大きな変動は見られない。

### (2) 受付件数

「苦情」として処理した件数は94件であり、月間の平均件数は7.8件であった。前年度との比較では-1件（-1.1%）であった。

94件のうち、電話による申立ては69件（73.4%）、次いで文書によるものが7件（7.4%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による申立てが1件（1.1%）、その他が17件（18.1%）である。その他については、ほとんどが行政窓口や日本クレジットカウンセリング協会等からの対応要請があったものである。

なお、94件のうち、協会員に対するものが92件、非協会員に対するものが2件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が64件、都道府県知事登録業者が30件である。

### (3) 苦情内容

分類別の内訳は、「事務処理」が28件（29.8%）、「契約内容」が21件（22.3%）、「取立て行為」及び「帳簿の開示」が各々16件（17.0%）、「個人情報」が6件（6.4%）、「過払金」が4件（4.3%）、「広告・勧誘（詐称以外）」が2件（2.1%）、「融資関連」が1件（1.1%）であった。このうち「事務処理」においては、前年度対比+3件（+12.0%）である。

#### 苦情内容別推移

（単位：件、%）

分類	年度 平成25年度	平成26年度												年度計		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年度対比 増減率	構成比	
事務処理	25	1	1	3	1	2	2	1	1	7	4	2	3	28	+12.0%	29.8%
契約内容	28	2	5	6	1	1	2	1	1	0	0	2	0	21	-25.0%	22.3%
取立て行為	16	1	1	1	0	0	2	2	1	3	1	1	3	16	±0.0%	17.0%
帳簿の開示	10	4	1	3	3	1	0	1	0	1	2	0	0	16	+60.0%	17.0%
個人情報	5	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	6	+20.0%	6.4%
過払金	5	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	-20.0%	4.3%
広告・勧誘 (詐称以外)	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	±0.0%	2.1%
融資関連	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	-75.0%	1.1%
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
行政当局詐称・ 登者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
合計	95	12	8	13	7	4	9	5	5	11	7	6	7	94	-1.1%	100.0%

**(4)処理結果**

協会に寄せられた苦情94件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応に努めた結果、「協会による処理・是正・助言等」により解決したものが83件(88.3%)、「紛争受付課へ移行」が6件(6.4%)、「打ち切り(連絡不能で120日が経過したため)」が1件(1.1%)であった。平成27年3月末現在における継続中の事案は4件である。

なお、1件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反のおそれがあることから、協会内関係部署に対して個別に報告を行い、同部署より当該貸金業者へ指導を行った。

**(5)苦情事例** ※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

<b>事例①</b>	契約内容
<b>申立内容</b>	A社からキャッシング枠をゼロにするとの連絡があった。理由を尋ねると『書類の返送がないためです』との回答だった。少し前、A社から届いた書類があったが無視していた。こんなことでキャッシング枠をゼロにされては納得できない。キャッシング枠を元に戻さない場合は裁判に訴えるしかないので、早急に回答してほしい。
<b>処理結果</b>	<p><b>【A社へ確認の結果】</b> 協会からA社へ確認したところ、『収入証明送付依頼書(返送なき場合は、キャッシング枠がゼロになる旨記載)』を送付したが、返送されなかったため、融資枠をゼロとし、その旨を通知した。その後、申立人より照会があった際に、収入確認等ができないためと説明したが、納得されなかった。</p> <p><b>【申立人への連絡】</b> 申立人へ確認内容を伝えると、「法律に基づいた対応なら仕方ないが、A社の手続きについて納得が出来ないため、紛争解決手続きを申立したい」と申出があり、後日、紛争解決手続へ移行した。</p>

<b>事例②</b>	事務処理
<b>申立内容</b>	B社のカードでショッピング及びキャッシングを利用している。キャッシングの利息を軽減するつもりで、引き落とし前に一部返済しようと考え、銀行ATMで入金したところ、残額が表示されたため、あわてて追加で表示された金額を入金した。その後、B社へ連絡すると、全てショッピング分に入金されているとのことであった。間違って入金したことを伝え、1回目分をキャッシングの返済に充て、2回目分は返金してほしいと依頼したが、『1回目分はキャッシングに振替えるが、返金はできない』との回答だった。返金できないとの理由に納得できないし、年金生活で大変なので2回目分は返してほしい。
<b>処理結果</b>	<p><b>【B社へ確認の結果】</b> 協会からB社に確認したところ、ATMにて入金された2回目分は申立人の操作のとおり、ショッピングに充当されていた。申立人より、「ボタンを押し間違えた」との連絡を受けた際、2回目分の返金要請について、担当者の認識が誤っていたため、一旦処理したATM入金は返金できないと応答してしまった。本日、2回目分を申立人の口座へ返金した。申立人に迷惑をかけ大変申し訳なく、今後同様のミスを避けるため関係各部署に徹底を図るとの回答。</p> <p><b>【申立人への連絡】</b> 申立人へ確認内容を伝えると、「処理を間違えた自分が悪いが、納得できなかったため協会に申立てた。返金してもらって解決できた」と対応終了に了承した。</p>

## 6. 紛争

### (1) 指定紛争解決機関としての運営態勢

協会は、紛争解決等業務に関する規則に基づき、外部有識者7名で構成する「相談・紛争解決委員会」を設置し、相談・苦情・紛争解決業務における中立公正かつ適確な運営の確保を図っている。

紛争解決手続においては、紛争解決委員候補（3名）の中から委員会委員長により選任された委員が聴聞を実施し、和解案の作成及び当事者への提示を行う。また、当該事案の報告を受けた相談・紛争解決委員会は、紛争解決委員候補との意見交換等を通じて情報等の共有を図っている。

なお、紛争解決終了事案は、定期的に協会ホームページ等において公表している。

#### < 相談・紛争解決委員会 >

※平成27年3月31日現在

■ 委員長	深澤 武久	弁護士（元最高裁判所判事・元東京弁護士会会長）
■ 副委員長	中津川 彰	弁護士（元最高検察庁総務部長検事・元日本公証人連合会会長）
■ 副委員長	渡邊 剛男	弁護士（元名古屋高等裁判所民事部総括判事）
■ 委員	大木 美智子	一般財団法人消費科学センター理事長
■ 委員	田中 清	東京経営者協会顧問
■ 委員	高木 伸	一般社団法人全国銀行協会 副会長兼専務理事
■ 委員	片岡 義広	顧問弁護士 片岡総合法律事務所
■ オブザーバー	二村 浩一	顧問弁護士 山下・柘・二村法律事務所
■ オブザーバー	山下 一	日本貸金業協会 自主規制担当執行責任者（会長）

#### < 紛争解決委員候補 >

■ 紛争解決委員候補	五十嵐 裕美	弁護士 東京弁護士会（第46期）
■ 紛争解決委員候補	福崎 真也	弁護士 東京弁護士会（第49期）
■ 紛争解決委員候補	飯田 豊浩	弁護士 第一東京弁護士会（第56期）

### (2) 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条の2の2により、貸金業者は、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結することとなっており、協会は、平成22年10月1日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約を締結している。

平成27年3月末現在の全登録貸金業者数は、2,011社（協会員1,214社、非協会員797社）であり、うち契約締結貸金業者は2,003社で、契約率は99.6%である。残る8社は、新規登録業者であり、契約締結の手続き中である。

### (3)紛争解決手続の受理件数

平成26年度における紛争事案の受理件数は12件であり、前年度との比較では-5件（-29.4%）であった。

分類別の内訳は、「過払金」が3件、「契約内容」が2件、「事務処理」が2件、「帳簿の開示」が2件、「個人情報」が1件、「その他」が2件であった。

受付件数年次推移

(単位：件)

	分類	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	合計
受理件数	契約内容	1	2	1	6	2	12
	過払金	4	1	1	4	3	13
	融資関連	0	2	0	0	0	2
	帳簿の開示	0	1	1	0	2	4
	過剰貸付	0	0	0	1	0	1
	個人情報	0	0	0	0	1	1
	事務処理	0	0	0	0	2	2
	その他	0	1	4	6	2	13
	合計	5	7	7	17	12	48

※その他は、債務不存在等

### (4)対応結果

平成26年度に紛争解決手続を実施した事案21件（平成25年度からの繰越し事案9件を含む）については、平成26年度において16件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が8件、「取下げ」が4件（内、3件は手続外で和解）、「不調」が4件であった。

対応結果

(単位：件)

	分類	和解成立	取下げ	不調	計
26年度 終了事案	契約内容	1	3	2	6
	過払金	3	0	0	3
	個人情報	1	0	0	1
	事務処理	0	0	2	2
	その他	3	1	0	4
	合計	8	4	4	16

※取下げとは、手続外で実質的和解に至った等により申立人が取下書を提出した事案であり、不調とは、和解成立に至らなかった事案をいう。

(5)紛争事例（本年度における既済事案）

※ここで紹介する事例は、申立人のプライバシー保護の観点から、相談・紛争解決センターで受理した実際の事案をもとにその本質を損なわない範囲で編集したものを掲載している。

事例①

類型	契約内容	受理日	平成26年1月14日
申立人	資金需要者	終了日	平成26年4月21日（聴聞回数：2回）
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ（手続外で和解成立）
紛争の概要	申立人は、事業資金として、相手方から、数億円の融資を受けたが、業績が悪化したため、支払額を減額することの合意のもと、担保物件の売却を相手方に依頼し、買い受け希望者も見つかった。しかし、その後、業績が上向き、支払額を元の約定どおりにすると共に、今までの減額分を支払うことで、担保物件の売却を取りやめてほしい旨を相手方に打診したが、相手方は、売却は既定方針であるとして受け入れなかった。しかし、担保物件を売却しても債務が残ることから、売却を強要するのは、債権者の優越的地位の濫用であるので、従前の弁済を続けることを前提に、申立人が事業を継続する形での解決を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員が当事者双方から聴聞を行った後、双方が聴聞の席上で協議し、本件手続外で従前のおり返済を続けていく合意ができた結果、申立人が本件申立を取下げた。		

事例②

類型	その他（債務不存在）	受理日	平成26年6月25日
申立人	資金需要者	終了日	平成26年10月9日（聴聞回数：2回）
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ（手続外で和解成立）
紛争の概要	信用情報機関に、申立人の相手方との契約に係る延滞情報が載せられているが、本契約については身に覚えがない上、契約書を確認すると、名前の読み仮名が誤っているなど不審な点が多く、第三者が申立人名義を勝手に使って行ったもので無効である。申立人は、債務がないことの確認及び信用情報機関に載せられている延滞情報の削除の手續を求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、両当事者から2回にわたる聴聞を実施した結果、本件手続において、申立人と相手方との間の契約の有無を確定することが難しい一方、消滅時効期間が経過していたことから、申立人に対し、消滅時効の主張の可能性を示唆したところ、申立人がその旨の主張を追加し、それを受けて、相手方も当該契約に係る債権放棄の処理をし、信用情報機関に申立人の延滞情報を削除する手續をとった旨を述べたことから、事実上の和解となったため、申立人は本件申立を取下げた。		

事例③

類型	個人情報	受理日	平成26年11月18日
申立人	資金需要者	終了日	平成27年3月10日（聴聞回数：2回）
相手方	貸金業者	終了事由	和解成立
紛争の概要	簡易裁判所において申立人と相手方との間に和解が成立、弁済したが、当該和解の条項に基づき、相手方は、申立人または申立人代理人弁護士に契約書を返還すべきところ、誤って第三者に普通郵便で送付した。この行為は、個人情報保護法及び日本貸金業協会の個人情報保護指針に反するものであり、その結果、申立人は精神的苦痛を受けたことから、相手方に対し慰謝料を請求する。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、一般的な裁判事例に近い和解案を提示し、当事者双方がそれを応諾した結果、和解が成立した。		

## 7. 貸付自粛

### (1) 受付件数

各都道府県支部を窓口として貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の申告を受付けているが、平成26年度において「登録」が1,952件であり、前年度と比較すると+206件（+11.8%）であった。また、「撤回」の644件、「訂正」の5件を合わせた処理合計は、2,601件、同+287件（+12.4%）であった。

#### 受付件数推移

(単位：件、%)

年度 分類	平成 24 年度	平成 25 年度	平成26年度												年度計	
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		前年度対比 増減率
登録	1,593	1,746	170	164	176	156	160	160	169	134	138	161	168	196	1,952	+11.8%
撤回	555	567	51	55	62	50	45	60	48	46	30	68	61	68	644	+13.6%
訂正	6	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	5	+400.0%
合計	2,154	2,314	221	219	238	206	206	220	217	181	169	230	230	264	2,601	+12.4%

### (2) 法定代理人等による申告

「登録」1,952件のうち、本人以外からの申告は53件であった。内訳は、親権者（対象者が未成年）が13件、成年後見人が11件、保佐人が18件、補助人が9件、親族等（本人が行方不明）が2件であった。

## 8. 広報・講演等活動状況

協会は設立以来、貸金業法改正の目的である資金需要者等の利益の保護に向けた活動の一環として、消費者団体及び各地の消費生活センター等との一層の連携強化による資金需要者等の相談機会拡充を図ってきた。その目的のもと、本年度において、広報・講師派遣等活動を次のとおり実施した。

### (1) 消費者団体への活動報告会の開催

平成26年10月20日、22日の両日、主婦会館プラザエフ（東京都千代田区）において、消費者と深いかわりをもつ消費者団体（14団体）への活動報告会「健全な貸金市場をめざして～貸金業界としての社会的責任をはたすために～」を開催した。

報告会は、貸金市場の状況や貸金業界の健全化に向けた協会の活動状況の理解促進を目的として平成23年度より開催しており、本年度で4回目となる。質疑応答では、「貸金業者が協会員になるための資格とはどのようなものか」、「協会員が出稿する新聞等広告の事前審査の基準とはどのようなものか」、「ヤミ金被害に関する相談が増えているが協会としてどのような対策を講じているのか」などの質問が寄せられた。

なお、本報告会の概要を協会の季刊誌JFSA vol.17に掲載・公表した。

#### 参加団体

(敬称略)

10月20日	10月22日
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 特定非営利活動法人消費者機構日本</li> <li>■ 公益財団法人生協総合研究所</li> <li>■ 日本生活協同組合連合会</li> <li>■ 一般社団法人全国消費者団体連絡会</li> <li>■ 東京都地域消費者団体連絡会</li> <li>■ 一般財団法人日本産業協会</li> <li>■ 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一般財団法人主婦会館</li> <li>■ 主婦連合会</li> <li>■ 一般財団法人消費科学センター</li> <li>■ 公益社団法人全国消費生活相談員協会</li> <li>■ 全国生活学校連絡協議会</li> <li>■ 全国地域婦人団体連絡協議会</li> <li>■ 一般財団法人日本消費者協会</li> </ul>



向かって左から菊一常務執行役、山下会長、下谷内公益理事

## (2) 国民生活センターとの意見交換会の実施

平成26年12月9日、昨年度に引き続き第2回目となる国民生活センターとの意見交換会を実施した。この意見交換会は、“多重債務問題の解決に向けた一層の連携強化”を目的としており、国民生活センターより、理事長、理事、相談情報部課長、総務部課長等の皆様、協会からは会長、常務執行役、貸金業相談・紛争解決センター長等が出席した。

## (3) 消費生活センターへのアンケート調査の実施

消費生活センターとの連携に係る一層の改善と今後の効果的な活動につなげることを目的として、平成24年度に引き続き、全国の主要な消費生活センター144か所に対し協会の認知度及び消費者の声等を収集するためのアンケート調査を実施し133か所から回答を得た。調査結果の概要（一部抜粋）は以下のとおりである。

### ① 調査項目

- ▷消費生活センターにおける多重債務関連相談の受付状況
- ▷協会の指定紛争解決機関（金融ADR）業務の認知度
- ▷消費生活センターにおける多重債務再発防止のための取組状況
- ▷協会の貸付自粛申告制度の認知度
- ▷協会ホームページ「一般のみなさまへ」の印象
- ▷消費生活センターにおける消費者教育・啓発活動の実施状況
- ▷消費生活センターの皆さまからの「ご意見」
- ▷消費生活センターに寄せられた「消費者の声」

### ② 調査結果

#### ❖消費生活センターにおける多重債務関連相談の受付状況

- ▶消費生活センターが平成25年度において受付けた多重債務関連相談件数は、有効回答のうち約9割のセンターが前年度対比減少したとしており、多重債務関連相談は平成24年度に続き2期連続して減少傾向となっている。
- ▶相談内容は、「多重債務等による返済困難」、「過払金に関する相談」、「ヤミ金に関する相談」が上位を占める。
- ▶相談対応において案内した外部専門機関は、「弁護士（会）」、「法テラス」、「司法書士（会）」が上位を占め、法的解決以外の専門窓口としては、「警察」、「信用情報機関」及び貸金業務に関する総合的な相談窓口としての「日本貸金業協会」等である。
- ▶多重債務者の主な借入先は、「消費者金融会社」、「クレジットカード会社」、「銀行・信用金庫」等である。

#### ❖消費生活センターにおける多重債務再発防止のための取組状況

- ▶消費生活センターで受付けた多重債務関連の相談では、「買い物癖・ギャンブル癖等により債務を抱えたことによる相談」、「何度肩代わりしても借金を繰り返すという配偶者・親族からの相談」が上位を占める。

▶それらの相談者に対して案内した機関は、「福祉関連等の行政窓口」が最も多く、次いで「精神保健福祉センター」、「日本貸金業協会」等となっている。

#### ❖消費生活センターに寄せられた消費者の声

- ▶息子がギャンブル依存で多重債務になってしまった。対処方法を相談したい。
- ▶過払金が発生しているのではないかと。計算方法を知りたい。
- ▶貸金業者の会社名が変わったり、債権が譲渡されたりして自分がどこから借りていたかわからない。

※結果概要について、協会の季刊誌JFSA vol.18に掲載・公表した。

#### (4)行政機関・消費生活センター等への講師派遣

財務局、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、行政機関、社会福祉協議会等からの要請に基づき、当該団体が多重債務相談における消費生活相談員の対人援助スキル向上を目的として実施する研修会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用したアプローチ法及び家計管理支援の方法等について講演を行った。(延べ22団体、受講者数861名) …P.38表㊤参照

平成26年度においては、生活困窮者自立支援法の施行(平成27年4月)を踏まえ、その実施主体となり得る社会福祉協議会よりカウンセリングを活用した家計管理支援方法に関する講演依頼が増加した。



千葉県社会福祉協議会  
(H.26.6.19、11.28、H27.3.20)



国民生活センター (H26.9.10)

#### (5)消費生活センターへの訪問活動の継続的推進

協会では、平成21年度より本部及び支部の役職者が、全国の主要な消費生活センターを継続的に訪問し、自主規制機関としての役割や多重債務問題等の解決に向けた活動状況の案内を通じて、多重債務を抱える資金需要者への告知等、協会の利用促進に係る協力をお願いしている。平成26年度において、133か所の消費生活センターに対して延べ223回の訪問を行った。

#### (6)東京都が行うヤミ金融被害防止に係るキャンペーンへの参加・協力

東京都多重債務問題対策協議会主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン(平成26年6月9日、11月18日)」に参加・協力し、通行人へヤミ金融による被害防止を呼びかけるフレーズ入りキャンペーングッズの配布及び協会展示コーナーの設置・運営等を通じてヤミ金融被害についての啓発活動を行った。



キャンペーングッズの配布  
(新宿駅西口駅頭にて)

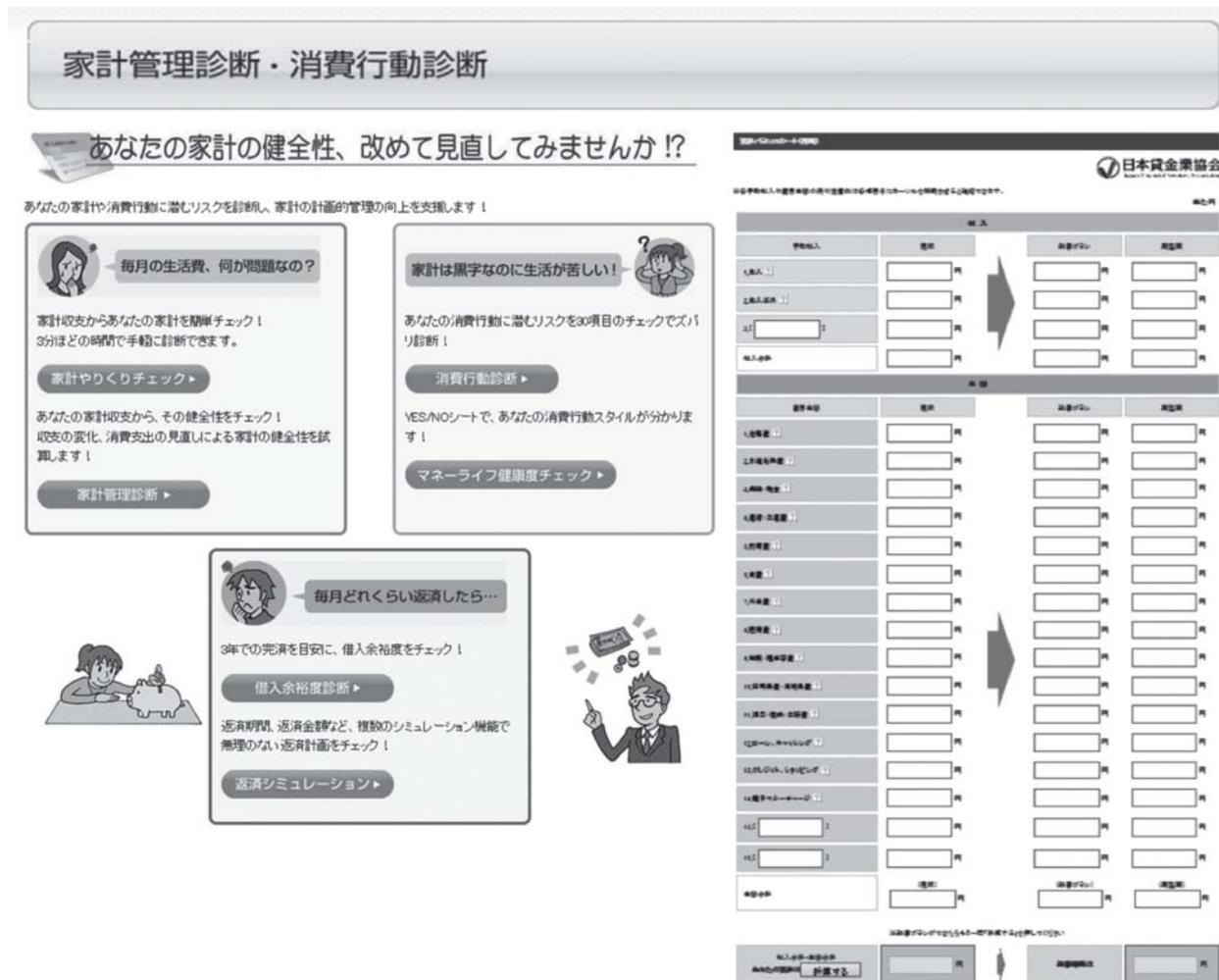


協会展示コーナー  
(新宿駅西口広場イベントコーナーにて)

### (7)協会ホームページの改修

協会ホームページ「家計管理診断・消費行動診断サイト」について、消費者にとってわかりやすく利用しやすいサイトとすべく必要な改修を行い、平成26年8月に更新した。主な改修内容は、従来の目次型からビジュアル型への変更及び家計バランスシートの印刷を可能にしたこと、家計支出の節約術紹介コーナーを新設したことなどである。

【ホームページ「一般のみなさまへ」】



[参照] 協会ホームページ：トップ > 一般のみなさまへ > 家計管理診断・消費行動診断 (<http://www.j-fsa.or.jp/personal/diagnosis/>)

### (8)金融ADR制度リーフレットの新規作成

平成25年8月に金融庁が策定した「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を踏まえ、紛争解決等業務に関する情報の積極的公表の観点より、資金需要者等の更なる利便性向上及び内容の充実を図ることを目的として、平成26年8月に「金融ADR制度リーフレット」を新たに作成し、行政庁及び全国の主な消費生活センター等へ配布した。



[参照] 協会ホームページ：トップ > 貸金業者のみなさまへ > 【定期刊行物】パンフレット PDF (<http://www.j-fsa.or.jp/moneylender/publications/index.php>)

### (9) 協会員における相談対応の側面支援

協会員からの要請に基づき、お客様からの融資及び返済等の相談に従事する社員に対し、対応におけるカウンセリング手法を活用したアプローチ法及び家計管理支援方法の習得を目的とした社内研修会に講師を派遣した。(延べ6社、受講者数94名) …P.38表⑩参照



社内研修会風景

#### <参考>

協会では、業務研修会(平成25年度)において、協会員及び非協会員に対し、融資申込み及び返済相談等、お客様とのあらゆる接点において、多重債務者の早期発見と適切な対処等に繋げることを目的とする「カウンセリング手法を活用したアプローチの導入」を提案した。以後、貸金業相談・紛争解決センターでは、協会員からの要請に基づく講師派遣に対応し、お客様とのコミュニケーション及び家計管理支援方法等の習得を支援している。

### (10) 「センターだより」の発行

相談・紛争解決センターでは、指定紛争解決機関としての役割に則り、貸金業界における苦情・紛争事案の発生を未然に防止することを目的として、加入貸金業者(非協会員を含む)に対し、相談・苦情・紛争解決の受付け及び処理状況並びに関連情報等を「センターだより」としてまとめ、四半期ごとに発行している。平成26年度において、以下のとおり実施した。

- ◆平成26年 5月31日発行 Vol.14
- ◆平成26年 8月31日発行 Vol.15
- ◆平成26年 11月30日発行 Vol.16
- ◆平成27年 2月28日発行 Vol.17



## 9. 行政機関との連携等

### (1)金融トラブル連絡調整協議会における報告

金融庁が主催する金融ADRの中立性・公正性の確保、改善等を目的とした同協議会（関係行政庁、消費者団体、指定紛争解決機関、弁護士、学識経験者等で構成）に貸金業法に基づく指定紛争解決機関として参加し、当協会における紛争解決等業務への取組状況について報告した。（平成26年5月29日及び平成26年12月4日開催）

### (2)行政による多重債務者問題対策に係る会議体への参加

多重債務問題改善プログラム等に基づき行政が主催する多重債務者対策協議会等に構成員・オブザーバーとして参加（本部職員・支部職員）し、協会における多重債務問題への取り組み状況等の報告を通じて一層の連携強化を図った。（38都道府県、48回開催）

#### 平成26年度 講師派遣先一覧

〔行政機関・消費生活センター等〕表①

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
平成26年 5月8日	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	相談員	低所得者を対象とした相談におけるカウンセリングと家計支援	38名
6月19日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	相談員	生活困窮者を対象とした家計支援	70名
7月22日	福井県消費生活センター	相談員	より良い相談業務のために	12名
7月25日	一般財団法人 日本消費者協会	相談員	カウンセリングの手法を学ぶ	22名
7月28日	愛媛県県民環境部管理局県民生活課	相談員・職員	貸金業界の動向および相談対応のポイント	23名
8月22日	藤沢市役所 納税課	相談員・職員	多重債務者の掘り起こし	38名
8月26日	千葉市消費生活センター	相談員・職員	生活困窮者・多重債務者等にかかる対応	28名
8月26日	福井県消費生活センター	相談員	より良い相談業務のために	15名
9月10日	独立行政法人国民生活センター	相談員・職員	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	147名
11月7日	藤沢市役所 納税課	相談員・職員	生活困窮者・多重債務者等にかかる対応について ～窓口から相談機関へつなぐために～	46名
11月13日	社会福祉法人 富山県社会福祉協議会	相談員・職員	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	30名
11月14日	財務省 中国財務局	相談員・職員	生活困窮者を対象とした家計支援	53名
11月20日	千葉県旭市消費生活センター	相談員	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	14名
11月27日	埼玉県狭山市消費生活センター	相談員	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	11名
11月28日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	相談員・支援員	生活困窮者を対象とした家計支援	40名
12月12日	財務省 北海道財務局	相談員・職員	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	44名
平成27年 1月23日	仙台市消費生活センター	相談員	多重債務相談への対応	48名
1月29日	日野市企画部市長公室市民相談	相談員・職員	生活困窮者・多重債務等にかかる対応について ～窓口から相談機関へつなぐために～	19名
1月30日	高知市市民生活課（高知市消費生活センター）	相談員・職員	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	28名
3月10日	社会福祉法人 三重県社会福祉協議会	相談員	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	50名
3月13日	社会福祉法人 魚沼市社会福祉協議会	相談員	生活困窮者に対する家計支援	37名
3月20日	社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会	相談員・支援員	家計相談支援の実践	48名

〔協会員〕表②

開催日	実施先	対象者	テーマ	受講者数
平成26年 9月4日	りそなカード株式会社大阪管理部	社員	顧客対応の基本スキル	16名
9月4日	りそなカード株式会社大阪管理部	社員	カウンセリング機能強化に向けて	40名
10月28日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	社員	カウンセリング実務研修	14名
11月6日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	社員	カウンセリング実務研修	12名
平成27年 2月20日	ダイレクトワン株式会社	社員	カウンセリングスキルアップ研修	12名

【参考】相談・苦情・紛争解決における主要計数年次推移

(単位:件)

		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
<b>■相談</b>						
相談受付数(全体)		46,263	42,886	39,623	35,964	34,294
前年度対比増減率		-3.9%	-7.3%	-7.6%	-9.2%	-4.6%
相談内容 (上位6項目)	業者の連絡先	8,899	11,920	14,208	13,714	13,814
	貸付自粛依頼・撤回	5,030	4,668	4,564	4,592	5,208
	契約内容	4,873	7,332	6,730	5,802	5,160
	融資関連(借入相談等)	5,380	3,174	2,715	2,490	2,412
	登録業者確認	4,569	3,438	2,010	1,280	927
	返済困難	3,008	1,724	1,268	1,084	924
対応結果	協会指導による処理・是正・助言等	32,441	29,532	24,923	21,545	21,865
	情報提供	4,932	7,060	9,773	8,337	7,479
	他機関への紹介	8,767	6,153	4,101	4,064	3,444
	非協会員への協力要請	12	9	0	0	0
	あっせん	0	0	0	0	0
	その他	111	132	826	2,018	1,506
他機関への紹介	信用情報機関	2,967	2,224	1,516	1,452	1,312
	警察	549	478	386	679	587
	法テラス	899	632	497	540	440
	都道府県	1,195	1,024	604	406	266
	弁護士会・司法書士会	1,048	507	281	225	213
	消費生活センター	224	181	141	113	102
	金融庁・財務局	724	389	214	98	63
	クレジットカウンセリング協会	318	88	73	83	74
	裁判所	161	62	40	41	41
	その他	682	568	349	427	346
	<b>■苦情</b>					
相談受付数(全体)		352	247	117	95	94
前年度対比増減率		-55.2%	-29.8%	-52.6%	-18.8%	-1.1%
苦情内容 (上位6項目)	契約内容	59	53	30	28	21
	事務処理	20	30	17	25	28
	取立て行為	77	46	25	16	16
	帳簿の開示	85	54	19	10	16
	個人情報(21年10月より集計)	28	19	8	5	6
	過払金	21	19	9	5	4
	対応結果	協会による処理・是正・助言等	322	228	111	86
紛争受付課へ移行		1	3	0	5	6
打ち切り		15	7	1	3	1
他機関への紹介		5	2	0	0	0
取り下げ		5	1	0	0	0
非協会員への協力要請		0	0	0	0	0
その他		2	2	3	0	0
継続中		2	4	2	1	4
他機関への紹介	都道府県	1	0	-	-	-
	金融庁・財務局	1	0	-	-	-
	裁判所	0	0	-	-	-
	弁護士会・司法書士会	0	0	-	-	-
	警察	1	0	-	-	-
	その他 ※法テラス	2	2	-	-	-
	<b>■紛争</b>					
相談受付数(全体)		5	7	7	17	12
前年度対比増減率		-	+40.0%	±0.0%	+142.9%	-29.4%
分類	契約内容	1	2	1	6	2
	過払金	4	1	1	4	3
	融資関連	0	2	0	0	0
	帳簿の開示	0	1	1	0	2
	過剰貸付	0	0	0	1	0
	個人情報	0	0	0	0	1
	事務処理	0	0	0	0	2
	その他	0	1	4	6	2
対応結果	和解成立	3	2	3	4	8
	取り下げ	0	2	4	4	4
	不調	0	2	2	1	4
	継続中(次年度へ繰越し)	(2)	(3)	(1)	(9)	(5)

※「紛争」は平成22年10月より業務を開始

## 3 監査の実施

### 1. 平成26年度監査計画

#### (1) 監査の方針

- ① 本協会の監査は、協会の法令・定款・その他諸規則の遵守状況及びそれらを遵守するための内部管理態勢の整備状況などを確認するほか、これまでの監査結果等を踏まえつつ、協会の業態・規模等に応じた、効率的で実効的な監査を実施する。
- ② 監査の実施に当たっては、協会自身による自己改善努力を活かしつつ、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、厳正な監査を行う。
- ③ 書類監査と実地監査の更なる活用により、協会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。
- ④ 実地監査における経営者との面談等を通じ、経営状況及び貸金業法等に対する意見・要望等について引き続き情報を収集する。

#### (2) 重点事項

平成26年度の監査は次の項目を重点項目として、点検・検証する。

##### ① 資金需要者保護のための重点項目

- イ. 過剰貸付けを防止する観点から、「過剰貸付けの防止（個人信用情報の提供等を含む。）」について
- ロ. 取引の適正化を確保する観点から、「書面の交付義務」及び「取立て行為」について

##### ② 貸金業者の健全性確保のための重点項目

- イ. 内部管理態勢の充実を図る観点から、「法令等遵守態勢」及び「経営管理（業務検証、研修等）」について
- ロ. 反社会的勢力を排除する観点から、その「態勢整備」について
- ハ. 貸金業務の適正な運営を確保する観点から、「貸金業務取扱主任者の機能発揮」について

#### (3) その他監査計画に掲げた主な事項

- ① 実地監査対象会員数は、110協会員程度とする。このうち、3/4程度は消費者向貸金業者（無担保、有担保）とする。
- ② 書類監査は、引き続き全協会員を対象に年1回実施する。

#### (4) 協会員に対する指摘事例等の周知徹底

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

### 2. 監査の手法等

#### (1) 実地監査

##### ① 監査手法について

実地監査の精度を維持しつつ短期間監査の増加等により効率化を図るとともに、監査業務の合理化を目的として、監査用携帯パソコンを導入した。

##### ② 監査マニュアル等の見直し

平成26年2月1日施行の「経営者保証に関するガイドライン」に関連して改定された「自己検証リスト」の使用状況を確認する点検を追加した。

実地監査の重点項目とした貸金業務取扱主任者の点検項目として、主任者の「勤務状況」と「役割・権限の発揮状況」を追加した。

消費税率引き上げにより改定された「債務の弁済の費用から除かれるATM利用料」の金額変更及び

「ATM利用料変更に係る17条書面交付が不要となる特例」の説明を追加した。

### ③監査対象先の選定

実地監査の対象候補会員の選定にあたっては、以下のことを考慮して選定した。

- イ. 平成25年度に引き続き、貸金業法改正の要因となった多重債務者問題にフォーカスした監査として「消費者向貸金業者（無担保、有担保）」を全体の3/4程度実施する。
- ロ. 実地監査で1会員当たりの指摘件数が多い「事業者向貸金業者」も優先実施対象とする。
- ハ. 実地監査と書類監査との相互連携強化の観点から、書類監査で不備が多かった協会員を優先的に実地監査の対象とする。
- ニ. 今年度の大手協会の監査として、融資残高が300億円以上で、有人店舗が2店舗以上ある協会員を2社程度対象とする。
- ホ. 登録行政庁の立入検査との重複等がないように、登録行政庁と事前調整したうえで選定する。
- ヘ. 登録行政庁及び協会各部からの監査要請には随時対応する。

### ④指摘事例集の作成

- イ. 実地監査の指摘事項の中から、協会員が貸金業務の適正な運営を確保するにあたって、参考になると考えられる事例を取りまとめた「指摘事例集」を作成した。
- ロ. 特に、指摘件数が多かった「書面交付」「返済能力の調査」等に関連する指摘事例を掲載することで、協会員に法令等の再確認を促した。
- ハ. 全協会員へ配付するとともに、研修資料として活用した。
- ニ. 研修会に講師として招請された際に、監査情報として提供した。

### ⑤管理態勢面、業務運用面等の良い事例の収集

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

## (2)書類監査

### ①基本的な考え方

評価結果が「おおむね良好」と判断される協会の比率が90%以上に定着してきたことから、新たなステージとして、より重点を絞り込んだ重点監査方式とした。

誤回答や事実に基づかない安易な回答を防止するための設問改正を加えつつ、「法令等改正があったもの」、「協会監査重点事項」、「実地監査で指摘が多い事項」に絞り重点的に設問化した。

なお、初めて書類監査を受ける協会員、協会監査を内部監査に利用するなど現方式（自主規制基本規則第11条関係を網羅した設問）を希望する協会員には現方式の報告書を採用した。

### ②監査報告書の改訂について

- イ. 法令等改正に伴う追加・修正（自主規制基本規則、監督指針改正への対応）
  - (a)システムリスク管理態勢
  - (b)経営者保証に関するガイドラインの融資慣行としての浸透・定着等
  - (c)反社会的勢力による被害の防止
- ロ. 協会監査重点事項
  - 過剰貸付の防止、書面の交付、取立て行為、主任者の機能発揮等
- ハ. 実地監査で指摘が多い事項
  - 貸付条件、従業員名簿、立入検査届、公表物、帳簿の備付等
- ニ. 証跡資料の提出
  - 「貸付条件表」

### ③対象協会員及び実施の概要について

- イ. 対象協会員
  - 監査通知発信時点の全協会員（直近理事会承認分まで）＝平成26年12月末現在の協会員（1,238協会員）  
（監査対象期間 平成26年4月1日～平成27年2月19日）
- ロ. スケジュール

- (a)平成27年1月19日(月) 監査通知発送
- (b)平成27年2月19日(木) 監査回答締切
- (c)平成27年6月1日(月) 結果通知発送

ハ. 設問数

	設問数	
	重点監査	標準監査
共通事項	16	29
個人向け貸付け	22	35
法人向け貸付け	11	23
計	49	87

④結果通知及び改善指導について

提出された「書類監査報告書」及び「添付資料」の回答内容に基づいて、全詳細設問について回答内容を点検・評価した。指摘事項の有無により、4通りの結果通知を行った。

イ. 指摘事項なしの場合

指摘は認められなかった、引き続きコンプライアンス及び内部管理態勢の充実・強化に努めることを伝えた。

ロ. 「改善・見直しの必要がある事項」がある場合

改善・見直しが必要な事項が認められたことを通知し、自己改善を指示した。

ハ. 「法令等に抵触するおそれがある事項」がある場合

法令等に抵触するおそれがある事項が認められたことを通知するとともに、放置すると行政庁の処分につながるおそれがあるので改善報告書の提出を求め、改善を確認した。

ニ. 「法令等に抵触するおそれがある事項」と「改善・見直しの必要がある事項」がある場合

法令等に抵触するおそれがある事項が認められたことを通知するとともに、放置すると行政庁の処分につながるおそれがあるので改善報告書の提出を求め、改善を確認した。

### 3. 監査結果について

#### 1 実地監査

##### (1)監査結果の概要

平成26年度の実地監査は、123協会員に対し実施した（内訳：一般監査109協会員、特別監査14協会員）。監査結果については、指摘有の協会員は48協会員（前年度43協会員）で、その割合は39%（同41%）と前年度に比べ若干の改善が見られた。

また、指摘件数は88件（同85件）で、実施した1協会員当たりの指摘件数は0.7件（同0.8件）と前年度とほぼ同水準であった。

指摘内容は、「書面交付」「交渉経過の記録」「返済能力の調査」に関するものが多く、また、改善指導では、「反社会的勢力に対する基本方針の公表」「加入指定信用情報機関の名称の公表」「ホームページの修正」「立入検査に係る届出書」に関するものが多く見受けられている。なお、実地監査で把握した監査先協会の管理態勢面や業務運用面における良い事例も参考情報として掲載した。

監査実施後の対応は、監査結果通知を交付するとともに、法令等違反の指摘があった協会員に対しては、改善及び再発防止についての書面の提出を求めた。また、不適切な取扱として指摘した事案のうち、監査期間中に改善を確認できなかったものは、監査終了後の一定期間内に改善完了の報告を求める等、実効的な監査の実施に努めた。

実施数及び指摘件数

(単位:件)

		平成26年度				平成25年度				
A	実施会員数	123会員 (うち特別監査14会員)			B/A	105会員 (うち特別監査9会員)			B/A	
B	指摘有の会員数	48会員 (うち特別監査6会員)			39%	43会員 (うち特別監査6会員)			41%	
指摘項目		指摘件数等			(改善指導)	指摘件数等			(改善指導)	
		法令等違反	不適切な取扱			法令等違反	不適切な取扱			
一般監査	貸金業法	65件	20件	45件	251件	65件	18件	47件	186件	
	自主規制関連	5件	2件	3件		1件	-件	1件		
	その他法令	1件	-件	1件		3件	-件	3件		
	小計	指摘件数	71件	22件	49件	251件	69件	18件	51件	186件
	小計	指摘有の会員数	42会員	10会員	37会員	96会員	37会員	9会員	35会員	86会員
特別監査	貸金業法	14件	8件	6件	31件	15件	5件	10件	32件	
	自主規制関連	2件	2件	-件		-件	-件	-件		
	その他法令	1件	1件	-件		1件	-件	1件		
	小計	指摘件数	17件	11件	6件	31件	16件	5件	11件	32件
	小計	指摘有の会員数	6会員	3会員	3会員	11会員	6会員	3会員	5会員	8会員
総計	C	指摘件数	88件	33件	55件	282件	85件	23件	62件	218件
	D	指摘有の会員数	48会員	13会員	40会員	107会員	43会員	12会員	40会員	94会員
		指摘有の1会員当たりの指摘件数(C/D)	1.8	2.5	1.4	2.6	2.0	1.9	1.6	2.3
		実施した1会員当たりの指摘件数(C/A)	0.7	0.3	0.4	2.3	0.8	0.2	0.6	2.1

「不適切な取扱」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。

「改善指導」とは

- ① 現行法令等に照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。

(2)指摘内容

指摘内容としては、「書面交付（貸金16条の2、17条）」「返済能力調査（貸金13条）」「交渉経過記録（貸金19条）」に関するものが多く見受けられた。

指摘内容

(単位:件)

法令等	指摘の概要	平成26年度		平成25年度	
		法令等違反	不適切な取扱	法令等違反	不適切な取扱
貸金8条	変更の届出が未提出	-	-	-	3
貸金12条の2	資金需要者等に係る情報の管理態勢不備	-	-	-	1
貸金12条の3	貸金業務取扱主任者の設置要件不適合、貸金業務取扱主任者の役割発揮不十分	1	1	-	6
貸金12条の4	従業者名簿・従業者証明書の未作成、従業者名簿の記載不備	1	-	-	1
貸金13条	返済能力調査の未実施、記録不備	7	1	4	3
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	2	1	2	-
貸金14条	貸付条件等の揭示不備	-	2	-	2
貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	5	6	9	8
貸金17条	契約締結時書面の未交付、記載不備	4	32	3	27
貸金18条	受取証書の未交付、記載不備	2	1	2	-
貸金19条	帳簿の記載不備、交渉記録の記載・保存不備	4	6	1	5
貸金21条	催告書の記載不備	-	1	-	-
貸金24条の6の2	開始等の届出が未提出	-	-	-	1
貸金41条の35	個人信用情報の未提供	-	-	1	-
貸金41条の36	個人信用情報の提供等に係る同意の未取得	2	-	1	-
貸金業法計		28	51	23	57
自主11条	社内態勢の未整備、社内規則の未改定	3	-	-	1
自主22条	借入意思の確認不足、記録不備	1	3	-	-
自主規制基本規則計		4	3	-	1
犯収6条	取引時確認の記録漏れ	1	1	-	4
その他法令計		1	1	-	4
総計		33	55	23	62

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)改善指導

平成25年度と同様に「反社会的勢力に対する基本方針の公表」「立入検査に係る届出書」の漏れと「ホームページの修正」が多かったが、平成26年度では「加入指定信用情報機関の名称の公表」に多くの改善指導事項が見受けられた。

改善指導の内容

(単位:件)

改善指導の概要	平成26年度	平成25年度
反社会的勢力に対する基本方針の公表	47	28
加入指定信用情報機関の名称の公表	47	17
ホームページの修正 ・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） ・指定紛争解決機関の表示がない。 ・審査を行う旨、啓発文言、返済シミュレーションの表示がない。 ・協会員番号の表示が協会推奨方式と相違する。 ・借入意欲をそそるなどの不適切な勧誘表現がある。等	37	40
届出事項 ・立入検査に係る届出書の未提出。等	35	27
指定紛争解決機関の名称の公表	21	15
研修（周知徹底） ・実施記録を作成・保存していない。等	17	10
貸付条件表の掲示内容 ・年利率を小数点第一位まで表示していない。 ・主な返済の例の記載がない。等	13	9
社内規則の策定 ・犯罪収益移転防止法の改正等に伴う事項が社内規則に未反映。等	11	19
反社会的勢力の排除条項の追加	8	7
取引時確認記録 ・改正犯罪収益移転防止法が求める取引目的等の確認・記録漏れ。	7	10
業務検証 ・社内規則で定める頻度で自己検証を行っていない。 ・実施内容が形式的又は検証項目が不足している。 ・検証リストが自社の業務に合致していない。等	7	7
内部監査 ・内部監査が形骸化している。 ・内部管理部門の責任者が内部監査を実施している。等	6	3
従業者証明書 ・携帯を必要とする者に交付していない。等	4	2
従業者名簿 ・従業者証明書番号が誤って記載されている。等	3	2
個人情報保護宣言の公表 ・内容が古く協会ガイドラインに準拠した社内規則と整合していない。	3	5
貸金業者登録票 ・大きさが法定の寸法に達していない。 ・登録有効期間等が更新前の内容となっている。等	1	4
重要な使用人の登録 ・営業所等の業務を統括する者を登録していない。	1	2
借入れの意思の確認 ・借入申込書の本人記載欄の一部が記入漏れとなっている。等	—	3
その他 ・貸金業者登録簿の業務の種類・方法が実態と相違。 ・債権証書を返還した旨の記録を残していない。 ・交渉経過記録に交渉の相手方を「先方」と記載のため特定できない。 ・機微情報（本籍地）を黒塗りしていない。 ・個人過剰貸付けに係る審査過程の記録が不十分。等	14	8
総計	282	218

#### (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 経営管理等

- ・ 社長がコンプライアンス・プログラムの実践状況を3ヶ月毎にモニタリングし、その結果を記録しているほか、毎月1回、貸金業務取扱主任者の役割発揮状況を確認している。(消費者向無担保・従事者5名)
- ・ 社長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、四半期ごとにコンプライアンス・プログラムの進捗状況や貸金業務取扱主任者の活動状況等を同委員会に報告させるなど、経営陣が積極的に法令等遵守態勢の確立・推進に関与している。(消費者向無担保・従事者300名超)
- ・ コンプライアンス・プログラムの策定部署であるコンプライアンス委員会が、全部室を対象に、同プログラムに基づく自主検証および内部研修の実施状況を監督している。また、内部監査室が同プログラムの実効性を内部監査で検証している。(事業者向有担保・従事者50名超)

##### ② 業務検証

- ・ 自社の業務内容に見合った検証事項を7種類のチェックシートにとりまとめ、店長が各々の検証事項について3ヶ月毎に業務検証を実施しているほか、毎月1回、各従業員の業務日誌を確認している。また、顧客情報管理や書面交付、取立て行為等の重点検証事項については、社長が毎月1回、実施状況を確認している。(消費者向無担保・従事者5名)
- ・ 全ての電話の受発信を自動録音して音声サーバーに保存しており、毎月1回、管理者が全職員の音声ファイルを各種の条件で抽出して交渉内容の適切性や交渉経過記録の正確性を検証し、問題点があれば是正・改善を指示している。(消費者向無担保・従事者100名超)

##### ③ 内部監査

- ・ 個人の業者で他に従事者はいないため、監督指針の「自己検証リスト」に基づいて実際の業務内容に合わせた「内部管理確認リスト」を作成し、月1回、自己検証を行っている。同リストにはトピックス欄を設け、当月のコンプライアンスに関する記事(外部研修会参加や協会書類監査の受検など)を記載している。(消費者向無担保・従事者1名)
- ・ 監査に当たっては、監査対象部署の業務処理項目についてリスクの洗い出しと評価を行い、リスクアプローチによる監査を実施している。また、内部監査で指摘した事項については、フォローアップ監査を実施して改善施策とその実行状況を確認し、その結果を経営陣に報告している。(消費者向無担保・従事者300名超)

##### ④ 委託先の管理

- ・ 顧客情報管理を含むシステム関連業務を外部に委託しているが、毎月1回、委託先を訪問して委託業務の実施状況を確認しているほか、年2回、委託先から委託業務に係る社内検査の結果報告書を徴求するなど、委託先の適切な管理に努めている。(信販会社・従事者50名超)

##### ⑤ 社員教育

- ・ 社員のスキルアップの一環として、貸金業務取扱主任者の資格取得に全社を挙げて取り組んでおり、常勤職員の約8割が取得している。(信販会社・従事者50名超)
- ・ 社員の法令等に対する理解を深めるため、理解度テスト(10問程度)を毎月実施している。(消費者向無担保・従事者3名)
- ・ 社員教育に関し、テーマ毎に当該業務担当部署に研修を企画させ、また、経験年数等に応じた研修を実施するなど実効ある研修に力を入れて取り組んでいる。(信販会社・従事者200名超)

##### ⑥ 反社会的勢力への対応

- ・ 契約書に暴力団排除条項を導入しているが、さらに「反社会的勢力ではないことの表明・確約に関する同意書」の提出を顧客に求めるなど、排除の徹底を図っている。(事業者向無担保・従事者30名超)

##### ⑦ 顧客情報の安全管理

- ・ 顧客情報の漏えいを防ぐため、借入申込書や返済能力調査記録等はコピー不能の用紙を用いている。(消費者向無担保・従事者200名超)

- ・事務所内への携帯電話等の通信機器の持ち込みを禁止するとともに、身の回り品は従業員に支給したスケルトンバッグに入れて持ち込ませるなど、情報の不正持ち出しを防止する措置を講じている。また、フロア全体が確認できる複数の防犯カメラの設置や、権限を付与された者以外はPC上の顧客情報を印刷できない設定とするなど、統制環境を整えている。(消費者向無担保・従事者300名超)

⑧相談及び助言

- ・申込み受付時には必ず来店を求めて対面審査を行い、返済についても来店を原則としているなど、顧客との対面でのコミュニケーション(カウンセリング機能)を重視しており、顧客の家計状況等を把握して適切なアドバイスができるよう努めている。(消費者向無担保・従事者2名)
- ・多重債務等が懸念される顧客については、早期のカウンセリングに努め、必要に応じて公的相談機関を紹介している。(消費者向無担保・従事者200名超)

⑨与信

- ・面談により詳細な調査を行ったうえで必要最小限の額を貸付けることを創業以来のモットーとしている。また、総量規制の範囲内であっても、他社分と合わせた毎月の返済額が月収の1/3を超えることとなる貸付けを禁じている。(消費者向無担保・従事者200名超)
- ・契約に当たっては必ず顧客に来店を求め、人柄、話し方などにポイントをおいて審査している。(消費者向無担保・従事者5名)

⑩業務の効率化等

- ・業容は小規模であるが、入出金処理や償還表の作成等がシステム化されており、正確で効率的な業務処理が行われている。(消費者向無担保・従事者2名)
- ・電話による申し込みの受け付けについては、後日のトラブルを避けるために録音、パソコンに落とし込んで管理している。また、JICCの情報もスキャンしてパソコンで管理しており、効率とリスクを考慮して業務を遂行している。(消費者向無担保・従事者6名)

⑪その他

- ・問合せ対応や勧誘等全ての通話を録音するとともに、担当者が対応記録をシステムに入力している。これをもとに、顧客対応の品質向上を目的とした検証を行っている。(消費者向無担保・従事者100名超)

(5) 実地監査の実施状況

監査日数別の会員数

監査日数	一般監査		特別監査	
	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 25 年度
1 日間	0 会員	0 会員	0 会員	1 会員
2 日間	12 会員	12 会員	5 会員	1 会員
3 日間	66 会員	31 会員	6 会員	3 会員
4 日間	25 会員	50 会員	3 会員	4 会員
5 日間	6 会員	3 会員	0 会員	0 会員
合計	109 会員	96 会員	14 会員	9 会員

資本金別の会員数

資本金	一般監査		特別監査	
	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 25 年度
1 億円以上	11 会員	12 会員	1 会員	0 会員
5 千万円以上～1 億円未満	29 会員	25 会員	2 会員	1 会員
2 千万円以上～5 千万円未満	21 会員	21 会員	1 会員	1 会員
2 千万円未満	13 会員	28 会員	2 会員	2 会員
個人事業者	35 会員	10 会員	8 会員	5 会員
合計	109 会員	96 会員	14 会員	9 会員

融資残高別の会員数

融資残高	一般監査		特別監査	
	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 25 年度
200 億円以上	2 会員	2 会員	0 会員	0 会員
10 億円以上～200 億円未満	19 会員	25 会員	2 会員	1 会員
1 億円以上～10 億円未満	42 会員	51 会員	3 会員	3 会員
5 千万円以上～1 億円未満	18 会員	10 会員	2 会員	1 会員
5 千万円未満	28 会員	8 会員	7 会員	4 会員
合計	109 会員	96 会員	14 会員	9 会員

貸金業務従事者数別の会員数

貸金業務従事者数	一般監査		特別監査	
	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 25 年度
1 人	21 会員	9 会員	4 会員	2 会員
2 人～3 人	43 会員	35 会員	5 会員	5 会員
4 人～5 人	12 会員	14 会員	2 会員	1 会員
6 人～9 人	13 会員	11 会員	2 会員	0 会員
10 人～19 人	7 会員	10 会員	0 会員	0 会員
20 人以上	13 会員	17 会員	1 会員	1 会員
合計	109 会員	96 会員	14 会員	9 会員

業態区分別の会員数

業態区分	平成 26 年度		平成 25 年度	
	実施会員数	登録会員数	実施会員数	登録会員数
1：消費者向無担保貸金業者	72 会員	461 会員	73 会員	513 会員
2：消費者向有担保貸金業者	11 会員	103 会員	4 会員	106 会員
3：消費者向住宅向貸金業者	3 会員	30 会員	1 会員	28 会員
4：事業者向貸金業者	21 会員	294 会員	13 会員	321 会員
5：手形割引業者	3 会員	51 会員	4 会員	59 会員
6：クレジットカード会社	5 会員	143 会員	5 会員	148 会員
7：信販会社	2 会員	36 会員	1 会員	38 会員
8：流通・メーカー系会社	2 会員	20 会員	1 会員	23 会員
9：建設・不動産業者	2 会員	30 会員	1 会員	32 会員
10：質屋	0 会員	3 会員	2 会員	3 会員
11：リース会社	2 会員	34 会員	0 会員	36 会員
12：日賦貸金業者	0 会員	1 会員	0 会員	4 会員
13：非営利特例対象法人	0 会員	1 会員	0 会員	1 会員
合計	123 会員	1,207 会員	105 会員	1,312 会員

13：非営利特例対象法人は25年度に新設された業態区分

## 2 書類監査

### (1) 監査結果の概要

平成26年度書類監査は、監査計画に基づき、全協会員を対象に実施した（平成26年12月末日現在協会員1,238会員）。

今回の書類監査では法令等改正があったものや実地監査等で指摘があった事項等を重点的に設問化し、より詳細に確認する重点監査方式に変更した。

監査結果については、法令等に抵触するおそれの指摘があった協会員が67会員（構成比5.7%）と前年度（79会員6.5%）とほぼ同じ水準であった。また、改善・見直しの指摘がある協会員は123会員（構成比10.5%）で前年より増加したが、これは監督指針改正に伴い今年度重点的に設問化した「反社会的勢力による被害の防止」や「システムリスク管理態勢」に関する理解不足や態勢不備等によるものである。

指摘事項が認められた協会員に対しては、状況の確認と改善の実施を求め、特に法令等に抵触するおそれの指摘がある協会員については、その改善報告の提出を求め、また、改善への対応状況によっては特別監査の実施を検討することとしている。

#### ① 監査報告書提出状況

提出状況	平成26年度（5月20日現在）		平成25年度	
	会員数	（前年増減）	会員数	（前年増減）
監査対象数	1,238会員	▲2.4%	1,268会員	▲4.8%
（廃業等）	▲61会員	27.1%	▲48会員	▲18.6%
評価対象数	1,177会員	▲3.5%	1,220会員	▲4.1%

※監査通知発送日：平成27年1月19日（監査対象期間平成26年4月1日～平成27年2月19日）

※廃業等の内訳は、退会11会員、廃業42会員、不更新3会員、登録取消2会員、未提出3会員。

#### ② 監査結果

平成26年度評価	会員数	（構成比）	指摘件数	（内訳）	
				法令等に抵触	改善・見直し
法令等に抵触するおそれの指摘がある	67会員	（5.7%）	390件	170件	220件
改善・見直しの指摘がある	123会員	（10.5%）	241件	—	241件
指摘事項はない	987会員	（83.8%）	—	—	—
合計	1,177会員	100.0%	631件	170件	461件

平成25年度評価	会員数	（構成比）	指摘件数	（内訳）	
				法令等に抵触	改善・見直し
法令等に抵触するおそれの指摘がある	79会員	（6.5%）	336件	152件	184件
改善・見直しの指摘がある	65会員	（5.3%）	104件	—	104件
指摘事項はない	1,076会員	（88.2%）	—	—	—
合計	1,220会員	100.0%	440件	152件	288件

※「法令等に抵触するおそれがある」事項とは、貸金業法、施行規則、その他関係法令及び協会定款、自主規制基本規則に定められた事項に対し、態勢が未整備または未実施との回答があったものをいう。

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

（注）今回実施した証跡確認事項（貸付条件表の点検）については、203会員において軽微な記載ミスが認められたので別途、改善・見直しの指摘とした。

(参考) 書類監査における評価の状況 (過去3カ年)

評価	平成 26 年度		平成 25 年度		平成 24 年度	
	会員数	構成比 (%)	会員数	構成比 (%)	会員数	構成比 (%)
法令等に抵触するおそれの指摘がある	67	6	79	7	128	10
改善・見直しの指摘がある	123	10	65	5	145	11
指摘事項はない	987	84	1,076	88	1,000	79
計	1,177	100	1,220	100	1,273	100

(2) 指摘内容 (法令等に抵触するおそれがある事項)

法令等		指摘の概要	平成 26 年度 指摘件数	平成 25 年度 指摘件数
貸金業法	貸金 8 条	登録事項変更等の届出態勢未整備	5	4
	貸金 12 条の 8	利息、保証料等に係る制限についての実態確認不備	1	2
	貸金 12 条の 9	相談及び助言が出来る団体紹介の態勢未整備	-	14
	貸金 13 条	資料の未取得等返済能力調査の不備	33	16
	貸金 14 条	貸付条件等の揭示不備	3	1
	貸金 16 条の 2	契約締結前書面の未交付、記載事項の不備	2	5
	貸金 17 条	契約締結時書面の未交付、記載事項の不備	6	11
	貸金 18 条	領収書の未交付、記載事項の不備	-	3
	貸金 19 条	帳簿の備付けの不備、交渉経過の記録不備	6	7
	貸金 21 条	取立て行為規制の遵守不備	-	1
	貸金 23 条	貸金業者登録票の不備	1	-
	貸金 24 条	債権譲渡に関する態勢不備	-	3
	貸金 41 条の 35	個人情報情報の未提供	3	1
	貸金 41 条の 36	個人情報取得の同意未取得、記録不備	5	1
	貸金 41 条の 37	指定信用情報機関の名称未公表	6	1
	施行 10 条の 6	周知徹底 (研修等) の未実施	2	2
	施行 10 条の 7	貸金業務取扱主任者の要件不足	1	1
	施行 10 条の 9 の 2	従業者名簿の記載事項等の不備	17	6
	施行 10 条の 18	返済能力調査の記録不備	15	4
	施行 12 条の 2	契約締結前書面記載事項の不備	1	-
施行 13 条	契約締結時書面記載事項の不備	2	-	
施行 15 条	受取証書の記載事項等の不備	1	-	
施行 26 条の 25	不祥事件の届出の未提出	7	-	
貸金業法計			117	83
自主規制基本規則	定款 12 条	各種届出書等の未提出	-	13
	定款 施行 6 条	報告書等の未提出	1	-
	自主 4 条	法令遵守態勢の未整備	1	1
	自主 5 条	不祥事件等に対する態勢の未整備	-	3
	自主 15 条	担保徴求状況の未確認	-	1
	自主 22 条	借入意思確認の記録不備	6	2
	自主 24 条	保証人の調査未実施、書面の未交付	8	5
	自主 32 条	事業実態確認書類の未徴求	5	3
	自主 34 条	保証人の調査未実施、書面の未交付	1	4
	自主 58 条	ホームページへの明示事項等の不備	1	4
	自主 66 条	勧誘の未承諾及び記録不備	-	4
	自主 69 条	送付した書面の内容未記入	2	1
自主規制基本規則計			25	41
その他	犯収法	取引時確認の記録の保存不備	14	15
	紛争解決	指定紛争解決機関の名称未公表、交付書面への未記載	14	13
その他法令計			28	28
総計			170	152

貸金：貸金業法  
 施行：貸金業法施行規則  
 定款：日本貸金業協会定款

自主：貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則  
 犯収法：犯罪による収益の移転防止に関する法律  
 紛争解決：紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項

(3)指摘内容(改善・見直しの必要がある事項)

指摘の概要	平成26年度	平成25年度
	指摘件数	指摘件数
反社会的勢力による被害の防止について ・反社情報等による審査態勢の不備 ・反社会的勢力に対する基本方針の未公表等	98	42
システムリスク管理態勢について ・セキュリティレベル維持向上対策の不足 ・外部委託管理態勢の不備等	71	—
過剰貸付の防止について ・経営者保証ガイドライン対応態勢の未整備 ・貸付審査や返済能力調査に関する検証の不備 ・審査基準や審査内容の見直し未実施等	43	29
立入検査に係る届出について ・「立入検査に係る届出書」の未提出	36	30
書面の交付義務について ・契約締結時書面の記載内容の不備 ・債権証書返還に関する記録の不備等	33	25
契約に関する説明について ・契約時の説明に関する実施記録の不備等	27	28
個人顧客情報の安全管理措置等について ・機微情報の取り扱い態勢の未整備 ・個人情報の漏えいに対する態勢の未整備等	24	27
帳簿の閲覧・謄写や取引履歴の開示について ・帳簿の備え付けに関する検証の不備 ・取引履歴の開示を行った内容の記録の不備等	13	6
取立て行為について ・業務の検証と記録保存の不備等	8	6
取引時確認、疑わしい取引の届出について ・取引時確認にあたり記録する項目の不備等	7	8
貸金業務取扱主任者について ・主任者の設置状況や機能の検証と記録の不備等	4	7
その他 ・組織態勢の未整備 ・相談および助言、苦情および紛争等への対応態勢不備 ・内部監査結果の記録と保存の不備等	97	80
総計	461	288

(4) 監査結果の詳細分析

① 指摘の状況の協会員属性に基づく分類

イ. 資本金別会員数

資本金別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
10億円以上	83	72	6	3	1	1
1億～10億円未満	120	102	12	4	0	2
1億円未満	681	563	43	35	16	24
0(個人)	293	250	16	9	4	14
合計	1,177	987	77	51	21	41

ロ. 取り扱い貸付別会員数

業態別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
1.個人向け貸金業者	822	685	62	35	16	24
2.法人向け貸金業者	355	302	15	16	5	17
合計	1,177	987	77	51	21	41

※書類監査報告書の回答状況(個人向け回答または法人向け回答)により分類した。

ハ. 協会加入年数別会員数

加入年数別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
加入2年以上(書類監査3回目以上)	1,081	921	68	45	17	30
加入1年以上(書類監査2回目)	44	35	5	1	1	2
加入1年未満(書類監査1回目)	52	31	4	5	3	9
合計	1,177	987	77	51	21	41

ニ. 登録先別会員数

登録先別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
財務局	272	216	31	15	4	6
都道府県	905	771	46	36	17	35
合計	1,177	987	77	51	21	41

② 貸付条件表の点検結果

貸付条件表の写しの提出を受け、記載状況等を確認した。

	会員数	構成比
指摘事項はない	935	79.4%
指摘事項がある	242	20.6%
合計	1,177	100%

(主な指摘内容)

賠償額の元本に対する割合を小数点第一位まで表示していない	102会員
貸付利率を小数点第一位まで表示していない	83会員
主な返済例の内容に不備がある	77会員
貸付の種類ごとに作成していない	60会員
担保について記載がない	29会員

## 4. 行政庁等との連携（監査に関する情報の共有等）

### (1) 監査計画の調整

平成26年度の監査計画策定に当たっては、金融庁と協議し、策定後は金融庁、関東財務局、同東京財務事務所及び東京都へ説明した。

また、監査計画は、協会員に通知するとともに、全ての登録行政庁へ送付した。

### (2) 実地監査及び書類監査実施についての調整

実地監査の監査対象協会員選定に当たっては、年間計画（「平成26年度実地監査について」）に基づき対象協会員を選定し、効率的な監査を実施するために、当該協会員の登録行政庁と調整のうえ決定している。また、実施に当たっては、当該行政庁と事前に情報交換し効果的な監査を実施した。

書類監査については、監査スケジュール及び監査設問事項等について金融庁と意見交換を行った。

### (3) 監査結果情報の共有

#### ① 実地監査結果

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

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

#### ② 書類監査結果

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

また、金融庁に対しては、全ての協会員の評価結果を送付した。

### (4) 行政訪問の状況

登録行政庁等とは、本協会が行った監査結果を取りまとめた「監査結果について」及びその改善状況等について意見・情報の交換を行うなど、一層の連携強化を図った。

訪問年月日	訪問先	訪問内容等
平成26年 4月16日	金融庁（検査局）	平成25年度実地監査の実施状況及び平成26年度監査計画等について
平成26年 4月17日	金融庁（監督局）	平成25年度実地監査の実施状況及び平成26年度監査計画等について
平成26年 4月18日	東京都	平成25年度実地監査の実施状況及び平成26年度監査計画等について
平成26年 4月18日	関東財務局	平成25年度実地監査の実施状況及び平成26年度監査計画等について
平成26年 6月25日	金融庁	平成25年度監査結果の説明等
平成26年 6月26日	東京都	平成25年度監査結果の説明等
平成26年 7月15日	関東財務局東京財務事務所	平成25年度監査結果の説明等
平成26年 7月15日	関東財務局	平成25年度監査結果の説明等
平成26年11月21日	関東財務局	協会監査の充実強化について
平成26年12月16日	金融庁	平成26年度上期実地監査の状況説明及び平成27年度書類監査について
平成27年 3月24日	金融庁	平成27年度監査計画等について

### (5) 実地監査に併せた、登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問状況

実地監査の実施に併せて、監査部長等が実地監査先の登録行政庁、消費者団体及び警察署を訪問し、本協会の活動状況を説明した。また地域における貸金業界の動向並びに資金需要者の状況等についても意見及び情報交換した。

訪問先	箇所数
登録行政庁	35
消費者団体	25
警察署等	21

(6)登録行政庁による立入検査の状況等

①検査周期等について

協会員からの届出ベースで登録行政庁による立入検査の状況を見ると、平成21年度は281社で、検査実施率9.4%（検査周期10.6年）であったものが、完全施行以降上昇傾向を示し、平成26年度では478社で、検査実施率38.4%（同2.6年）と、この間、検査による監督・指導は約4倍程度、充実・強化されている。

特に、都道府県知事登録協会員の検査については、平成21年度の201社、実施率7.7%（同12.9年）から平成26年度は432社、実施率44.5%（同2.3年）と約5.6倍に向上し、検査周期4年未満の県は、平成21年度は3県から平成26年度は32都道府県となっている。

また、財務局登録協会員の検査実施率は20%前後で推移しているが、立入日数は態勢検査の導入等により、平成21年度4.7日から平成26年度は7.8日と長期化の傾向にある。

これらの要因としては、この間に登録業者数が6,178社から2,113社と66%減少したこともあるが、改正貸金業法の完全施行により貸金業の重要性が認識された結果だと思われる。

登録行政庁（財務局）による立入検査の状況

登録行政庁	平成21年度					平均検査日数 ※4	平成26年度					平均検査日数 ※4
	登録業者数 ※1	協会員数 ※2			検査率 ※3		登録業者数 ※1	協会員数 ※2			検査率 ※3	
		H21年3月末	H21年3月末	被立入検査				H26年3月末	H26年3月末	被立入検査		
関東財務局	228	166	38	22.9%	6.5	関東財務局	149	▲79	127	17	13.4%	16.6
都県計	2,074	834	40	4.8%	1.2	都県計	787	▲1,287	336	137	40.8%	1.1
関東管内合計	2,302	1,000	78	7.8%	3.3	関東管内合計	936	▲1,366	463	154	33.3%	2.7
近畿財務局	70	62	9	14.5%	4.4	近畿財務局	37	▲33	37	7	18.9%	16.6
府県計	1,111	481	59	12.3%	1.3	府県計	321	▲790	178	57	32.0%	0.9
近畿管内合計	1,181	543	68	12.5%	1.7	近畿管内合計	358	▲823	215	64	29.8%	2.6
北海道財務局	9	8	1	12.5%	3.0	北海道財務局	6	▲3	5	2	40.0%	5.0
道計	192	114	5	4.4%	1.4	道計	51	▲141	39	29	74.4%	1.0
北海道管内合計	201	122	6	4.9%	1.3	北海道管内合計	57	▲144	44	31	70.5%	1.3
東北財務局	32	32	9	28.1%	2.0	東北財務局	22	▲10	21	3	14.3%	3.3
県計	280	162	27	16.7%	1.1	県計	74	▲206	53	14	26.4%	1.0
東北管内合計	312	194	36	18.6%	1.3	東北管内合計	96	▲216	74	17	23.0%	1.4
東海財務局	29	27	5	18.5%	2.2	東海財務局	22	▲7	21	4	19.0%	3.8
県計	411	230	11	4.8%	1.0	県計	146	▲265	93	79	84.9%	1.0
東海管内合計	440	257	16	6.2%	1.4	東海管内合計	168	▲272	114	83	72.8%	1.1
北陸財務局	10	9	2	22.2%	3.0	北陸財務局	7	▲3	7	1	14.3%	3.0
県計	121	75	6	8.0%	2.8	県計	37	▲84	24	3	12.5%	1.0
北陸管内合計	131	84	8	9.5%	2.9	北陸管内合計	44	▲87	31	4	12.9%	1.5
中国財務局	23	23	4	17.4%	1.0	中国財務局	17	▲6	17	6	35.3%	1.8
県計	277	178	13	7.3%	1.0	県計	92	▲185	65	30	46.2%	1.0
中国管内合計	300	201	17	8.5%	1.2	中国管内合計	109	▲191	82	36	43.9%	1.1
四国財務局	20	20	2	10.0%	1.1	四国財務局	13	▲7	13	4	30.8%	6.8
県計	231	111	7	6.3%	1.1	県計	51	▲180	33	9	27.3%	1.0
四国管内合計	251	131	9	6.9%	1.3	四国管内合計	64	▲187	46	13	28.3%	2.8
九州財務局	20	17	6	35.3%	3.2	九州財務局	10	▲10	10	1	10.0%	3.0
県計	252	128	13	10.2%	1.0	県計	54	▲198	32	15	46.9%	1.0
九州管内合計	272	145	19	13.1%	1.7	九州管内合計	64	▲208	42	16	38.1%	1.1
福岡財務支局	27	25	3	12.0%	4.3	福岡財務支局	16	▲11	14	0	0.0%	0.0
県計	564	213	19	8.9%	1.1	県計	133	▲431	73	52	71.2%	1.0
福岡管内合計	591	238	22	9.2%	1.5	福岡管内合計	149	▲442	87	52	59.8%	1.0
沖縄総合事務局	5	4	1	25.0%	6.0	沖縄総合事務局	3	▲2	3	1	33.3%	14.0
県計	192	71	1	1.4%	1.0	県計	65	▲127	45	7	15.6%	1.0
沖縄管内合計	197	75	2	2.7%	3.5	沖縄管内合計	68	▲129	48	8	16.7%	2.6
財務局計	473	393	80	20.4%	4.7	財務局計	302	▲171	275	46	16.7%	7.8
都道府県計	5,705	2,597	201	7.7%	1.2	都道府県計	1,811	▲3,894	971	432	44.5%	1.5
総合計	6,178	2,990	281	9.4%	2.2	総合計	2,113	▲4,065	1,246	478	38.4%	2.1

※当表は協会員より本協会に届出された「立入検査に係る届出書」のデータを基に数値化しています。

※1 貸金登録者数は各年度の前期末（3月末）のデータです。

※2 協会員数は各年度の前期末（3月末）のデータです。

※3 検査率（検査実施率）は、「被検査会員数」÷「協会員数」です。

※4 平均検査日数が1%未満のケースは、「立入検査に係る届出書」に立入検査期間が未記載のため、未カウント部分があることを示します。

## ②登録行政庁による検査と本協会の監査による連携

本協会による平成26年度の実地監査数は123社で、これだけで監査周期をみると約10年かかることになるが、これを補完するために書類監査を毎年、全協会員を対象に実施している。

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

## 【参考】平成27年度監査計画

平成27年度の監査計画は、平成26年度監査における監査結果及び貸金業界を取り巻く状況などを考慮して策定した（平成27年5月1日公表）。

### (1)監査の基本方針

- ①本協会の監査は、協会員の法令・定款・その他諸規則の遵守状況及びそれを遵守するための内部管理態勢の整備及びその運用状況などを確認するほか、協会員の業態及び規模に応じ、重点を絞った監査方式等により、効率的で実効的な監査を実施する。
- ②監査の実施に当たっては、協会員の業務運営に関する自己改善努力を活かしつつ、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、厳正な監査を行う。
- ③書類監査と実地監査の連携強化により、協会員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。
- ④その他、監査の透明性を図るため、監査手法や監査チェック項目について公表を行う。なお、実地監査における経営者との面談等を通じ、経営状況及び貸金業法等に対する意見・要望等について引き続き情報を収集する。

### (2)監査の重点項目

平成27年度は次の項目を重点項目として、点検・検証する。

#### ①資金需要者保護のための重点項目として

- イ. 過剰貸付けを防止する観点から、「過剰貸付けの防止（個人情報情報の提供等を含む。）」について
- ロ. 取引の適正化を確保する観点から、「書面交付」及び「取立て行為」について
- ハ. 個人情報漏洩防止の観点から、「個人顧客情報の安全管理措置等」について

#### ②貸金業者の健全性確保のための重点項目として

- イ. 内部管理態勢の充実を図る観点から、「法令等遵守態勢」及び「経営管理（業務検証、研修）等」について
- ロ. 反社会的勢力を排除する観点から、その「態勢整備」と「運用状況」について
- ハ. 貸金業務の適正な運営を確保する観点から、「貸金業務取扱主任者の機能発揮」について

### (3)その他監査計画に掲げた主な事項

- ①実地監査対象会員数は120協会員程度とするが、このうち90社程度は消費者向貸金業者（無担保、有担保）とする。なお、選定に当たっては登録行政庁と重複等が無いように調整を行う。
- ②書類監査は、全協会員を対象に、下半期に1回実施する。

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報・啓発活動

#### 1. 広報活動

業界の社会的評価の向上と協会の認知度向上を図ることを目的に、業界健全化の進展状況や自主規制機関としての活動状況について以下のとおり、広報活動を行った。

##### (1)「季刊JFSA」の刊行

業界健全化の進展状況や業界の課題について、「貸金業の課題に関する論点整理」や公益理事インタビュー等を掲載した「季刊JFSA」を刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

##### (2)「JFSAnews」の刊行

協会員の法令等遵守態勢の確立支援を図るため、また協会活動状況等を掲載した「JFSAnews」を毎月刊行した。

##### (3)調査研究結果等の公表

調査研究の結果等を、協会の定期刊行物や協会ホームページ等で公表した。

##### (4)その他

- ①協会ホームページを通じて協会活動等に関する情報をタイムリーに発信した。
- ②業界誌に協会活動の記事を寄稿し、協会活動を広く広報した。

#### 2. 消費者教育

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

##### (1)資金需要者等を対象としたリーフレット類の製作及び配布

- ①小冊子「ローン・キャッシングQ&A BOOK」を各自治体の成人式及び消費生活センター等へ無償配布した。
- ②金銭教育教材「くらしとローン・クレジット」を希望する教育機関等に継続して配布した。
- ③ヤミ金融被害防止ポスター及びリーフレットを継続して配布した。
- ④貸金業相談・紛争解決センター案内リーフレットを継続して配布した。
- ⑤金融ADR制度リーフレットを継続して配布した。

##### (2)高等学校、大学のほか、一般消費者等を対象とした消費者啓発のための出前講座の実施

出前講座実施風景



平成26年度出前講座実施一覧

実施日	主催団体等	テーマ	受講者数
平成26年 6月5日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割及び金融トラブルについて	170名
6月12日	明治大学	ローンと信用	18名
7月2日	静岡県裾野市消費者団体協議会	老人貧乏にならないためのお金の準備	52名
9月20日	一般社団法人 高知県トラック協会	金銭トラブルを防ごう～金融トラブルの事例と防止策について～	37名
12月11日	千葉市消費生活センター	金融トラブル、多重債務問題の事例や解決法などについて	23名
平成27年 1月27日	茅ヶ崎市市民安全全部市民相談課 消費生活センター	クレジットカードの正しい使い方及び金融トラブル防止について	25名
合計			325名

### 3. 調査・研究活動

#### (1) 調査研究活動の概要

協会がこれまで継続して検証してきた業界動向等の実態把握を目的として、「資金需要者」と「貸金業者」を対象とした各種調査を次のとおり行った。

実施時期	実施内容	対象	備考
平成26年11月～ 平成27年1月	貸金業者向け調査	協会員、非協会員	平成27年3月27日公表
平成26年11月～12月	資金需要者向け調査	資金需要者	
平成26年4月～ 平成27年3月	月次実態調査 (※平成27年3月末現在55社)	協会員	毎月公表

#### (2) 調査結果の公表

- ① 統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果をひとつに取りまとめ、「貸金業が担う資金供給機能等の現状と動向に関する調査結果報告」として公表を行った。
- ② 貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。
- ③ 平成25年度の協会活動や統計情報、貸金業の課題を掲載した「平成25年度年次報告書」を平成26年9月末に刊行し、協会員や業界関係者等に広く配布した。

### 4. 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

貸金業に関する税制の問題を調査研究し、平成27年度税制改正要望を策定のうえ、次のとおり政府等に建議要望した。

- (1) 平成26年7月16日、金融庁へ要望書を提出した。
- (2) 同年10月22日、民主党「財務・金融部門会議における税制改正要望等団体ヒアリング」に要望書を提出した。
- (3) 同年10月28日、自由民主党「予算・税制に関する政策懇談会」に要望書を提出した。

## Ⅲ. 主任者資格部門

### 1 貸金業務取扱主任者 資格試験・登録講習・主任者登録

#### 1. 業務の概要

本協会は、貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う指定試験機関として平成21年6月18日に内閣総理大臣の指定を受け、平成26年度は第9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、平成26年度は平成23年度に主任者の登録を受けその更新時期を迎えた者を主たる対象者として、全国で14回の登録講習を実施した。さらに、登録更新に係る事務を含め、金融庁長官からの委任に基づく主任者登録事務を実施した。

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

貸金業者は、貸金業務取扱主任者がその果たすべき役割及び権限等（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（19会場）において、平成26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

###### 試験実施結果

試験日	平成26年11月16日（日）
試験地及び会場数	全国17試験地・19会場
受験申込者数	11,549人
受験者数	10,169人
受験率	88.05%
合格者数	2,493人
合格率	24.52%
合格基準点	50問中30問正解
合格発表日	平成27年1月9日（金）

(2)合格者の概要

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	21.8%	32.1%	27.8%	16.0%	2.3%
合格率	20.9%	24.5%	25.2%	28.7%	34.8%

※平均年齢 39.0歳

②男女別構成

	男性	女性
構成比	74.2%	25.8%
合格率	26.8%	19.7%

③試験地別構成

試験地	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	横浜	高崎	名古屋	金沢
構成比	2.3%	3.0%	4.8%	41.7%	6.2%	9.1%	1.1%	6.8%	0.8%

試験地	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	11.6%	1.8%	2.2%	1.5%	1.1%	4.3%	0.8%	0.9%

(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

試験結果推移

(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	(累計)
試験日	平成21年 8月	平成21年 11月	平成21年 12月	平成22年 2月	平成22年 11月	平成23年 11月	平成24年 11月	平成25年 11月	平成26年 11月	—
申込者数	46,306	17,780	16,254	9,908	13,547	12,300	11,520	11,021	11,549	150,185
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571	10,169	135,148
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%	88.1%	90.0%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393	2,599	2,688	2,493	69,703
合格率	70.1%	65.2%	65.4%	61.7%	32.9%	21.8%	25.8%	28.1%	24.5%	—
合格基準点	30	30	33	31	30	27	29	30	30	—

(4)科目別設問形式別出題数の推移

設問形式	法及び関係法令		貸付けの実務		資金需要者保護		財務・会計		全体		計	
	適切	適切でない	適切	適切でない	適切	適切でない	適切	適切でない	適切	適切でない		
第1回試験	4択	10	18	7	4	3	2	1	1	21	25	46
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
	組合せ	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3
	全体	12	18	8	4	3	2	2	1	25	25	50
第2回試験	4択	14	16	5	6	2	2	0	1	21	25	46
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2
	組合せ	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2
	全体	14	16	6	6	3	2	2	1	25	25	50
第3回試験	4択	9	17	8	5	1	2	0	2	18	26	44
	個数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	穴埋め	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2
	組合せ	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	4
	全体	12	17	8	5	3	2	1	2	24	26	50
第4回試験	4択	10	18	7	4	1	2	1	0	19	24	43
	個数	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2
	穴埋め	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2
	組合せ	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	3
	全体	12	18	9	4	2	2	3	0	26	24	50
第5回試験	4択	6	11	6	6	1	1	0	0	13	18	31
	個数	2	0	1	0	1	0	1	0	5	0	5
	穴埋め	1	0	0	0	1	0	1	0	3	0	3
	組合せ	6	1	2	0	1	0	1	0	10	1	11
	全体	15	12	9	6	4	1	3	0	31	19	50
第6回試験	4択	5	10	8	6	0	2	1	1	14	19	33
	個数	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	8	0	1	0	2	0	1	0	12	0	12
	全体	17	10	9	6	3	2	2	1	31	19	50
第7回試験	4択	7	11	6	8	0	2	1	1	14	22	36
	個数	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	1	0	2	0	1	0	9	0	9
	全体	16	11	7	8	3	2	2	1	28	22	50
第8回試験	4択	4	14	9	6	1	3	1	1	15	24	39
	個数	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	4	0	0	0	1	0	1	0	6	0	6
	全体	13	14	9	6	2	3	2	1	26	24	50
第9回試験	4択	7	12	8	7	2	3	2	1	19	23	42
	個数	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	穴埋め	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	組合せ	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	全体	15	12	8	7	2	3	2	1	27	23	50

※各科目共、「適切」な問題の後に「適切でない」問題を出題しています。

出題問題及び正答は、協会ホームページに掲載していますのでご確認ください。

### 3. 登録講習の実施

#### (1) 講習の実施

##### ① 開催日別実施結果

開催日	実施場所	受講申込者数	受講者数	受講率	修了者数
5月27日	東京	436	429	98.4	429
6月25日	大阪	217	215	99.1	215
7月1日	沖縄	27	27	100.0	27
7月10日	金沢	24	24	100.0	24
7月15日	高松	16	16	100.0	16
7月24日	仙台	48	48	100.0	48
7月29日	東京	252	246	97.6	246
7月31日	広島	36	36	100.0	36
8月5日	札幌	55	54	98.2	54
8月28日	福岡	109	106	97.2	106
9月2日	名古屋	78	78	100.0	78
10月2日	東京	502	486	96.8	486
12月18日	大阪	142	139	97.9	139
2月3日	東京	255	247	96.9	247
平成26年度計		2,197	2,151	97.9	2,151

##### ② 開催場所別実施結果

開催場所	実施回数	受講者数	修了者数	構成比率
札幌	1回	54	54	2.5
仙台	1回	48	48	2.2
東京	4回	1,408	1,408	65.5
名古屋	1回	78	78	3.6
金沢	1回	24	24	1.1
大阪	2回	354	354	16.5
高松	1回	16	16	0.7
広島	1回	36	36	1.7
福岡	1回	106	106	4.9
沖縄	1回	27	27	1.3
計(10地域)	14回	2,151	2,151	100.0

### ③講習会場における質疑応答

講習第3時限目と第5時限目の質疑応答において、54件の質問があり会場講師が回答した。

#### 質問テーマと質問数

テーマ	質問数
①貸金業の定義(範囲)	8
②グループ内における貸付	7
③外部委託・信用情報の目的外利用・経営者保証に関するガイドライン	3
④反社会的勢力への対応	7
⑤犯罪収益移転防止法	3
⑥民法(債権関係)改正	1
⑦利息・損害金・媒介契約	6
⑧書面の交付	3
⑨返済能力の調査・総量規制・除外貸付・例外貸付	6
⑩取引履歴の開示・債権証書の返還	3
⑪債権譲渡・債権回収・その他	7
合計	54

## 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

- ①平成26年度講習受講者に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新等の事務手続きを周知した。
- ②平成26年度試験合格者に主任者登録の申請に係る書類等を発送し、主任者登録関係事務手続きを周知するとともに、主任者登録に関するお問合せ窓口において問合せ対応を実施した。
- ③主任者登録の更新には、法定講習の受講が義務付けられている。平成26年度の最終の講習(平成27年2月3日)から平成27年度講習の開始(平成27年5月12日)までの約90日間、講習の不開催期間があるため、主任者登録の更新漏れを起こさないよう、注意文書を協会ホームページ及び機関紙 JFSAnews(平成26年10月号)に掲載するとともに、更新対象の主任者個人に文書を発送し注意喚起を行った。

### (2)主任者登録に関する事務処理状況

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの主任者登録に関する事務処理件数は以下の通り。

(単位:件)

登録申請書受理件数	3,564
登録完了通知発送件数	2,706
更新完了通知発送件数	1,234
登録拒否件数	0
登録変更件数	2,546
登録取消件数	2
登録抹消件数	1,111

### (3)主任者の登録と更新の状況

平成27年3月末現在、登録を受けた貸金業務取扱主任者の数は29,391名です。

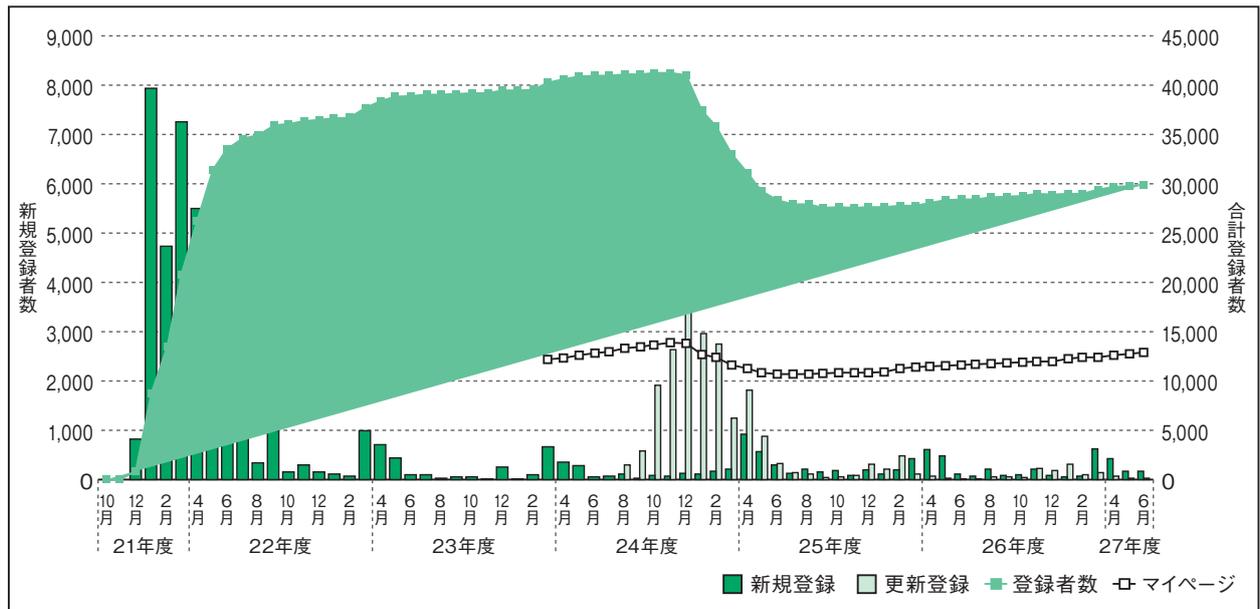
(単位:件)

	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
登録件数(更新以外)	20,749	16,952	2,525	1,697	3,510	2,706
更新登録件数	0	0	0	16,127	4,561	1,234

※主任者登録の有効期間は3年であり、登録の更新を受けない場合、当該主任者登録は有効期限の満了をもって抹消される。

貸金業務取扱主任者数の推移

(単位: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有効情報の提供手段として、マイページ登録を推進した。

	平成23年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
登録主任者数	37,708名	40,219名	32,988名	27,796名	29,391名
マイページ登録者数	8,945名	12,179名	11,641名	11,375名	12,433名
登録率	23.7%	30.2%	35.3%	40.9%	42.3%

②マイページ掲載資料の拡充

講習受講者から主任者活動の支援策として要望の多い事項について関係資料を作成し、平成25年9月からマイページ(主任者専用サイト)に掲載を開始し、都度更新を実施している。

※更新は、ホームページでの告知、マイページ登録者及び団体責任者宛てに案内メールにて周知

マイページに掲載している関係資料

1	貸金業法及び関係法令等の改正状況
2	貸金業法施行令及び施行規則の改正状況
3	「貸金業者向けの総合的な監督指針」の改正状況
4	パブリックコメントの概要とその回答(分野別資料)
5	貸金業に関する主な最高裁判例(要旨)
6	国民生活センターの貸金業に関する公表事例
7	金融検査結果事例集(貸金業者に関する事例)
8	協会監査による指摘内容と改善指導内容
9	実地監査指摘事例集
10	協会への法令等違反届出事案数の推移
11	貸金業に関する利用者からの相談事例等(金融庁)
12	紛争解決手続終結事案(日本貸金業協会)
13	苦情処理終結事案(日本貸金業協会)
14	貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移(金融庁)
15	貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移(日本貸金業協会)
16	人事・労務管理に関する基礎実務の手引き

## IV. 各種建議要望

### 1 平成27年度政府税制改正に関する要望

貸金業界に求められる、預金取扱金融機関にはできない少額、無担保、短期、緊急という資金を庶民や零細事業者に供給する金融機関としての資金供給機能を確保するためには、実情に配慮した税制面の整備を進めることが重要になってくる。

このような観点から、本協会では、設立以来、毎年度の税制改正に当たり、貸金業に関する税制問題を広く検証し、主務官庁である金融庁を始めその他関係機関に対して意見具申をしてきた。

平成26年度においては、貸金業界を取り巻く環境は依然厳しい状況が続く中、貸金業法改正から6年が経過した現在も利息返還請求はいまだ収束せず、貸金業者のコスト負担は増加の傾向にあるという現状を踏まえ、次のとおり要望事項をとりまとめた。

#### 1. 貸金業界の適切な資金供給機能を確保するために

##### (1) 過払利息返還に係る法人税還付等の特例の適用

貸金業者が受け取る利息については、益金としてそれぞれ受取年度において収益計上し、各年度の決算に応じて納税を行ってきたが、平成18年1月の最高裁判所の判決により、利息制限法所定の制限を超過する利息を収受することが基本的に否定され、それ以降、利息に対する返還請求が増加し、いまだに収束が見られない。

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。

このような実態を踏まえ、当該納税分について、還付請求ができる特例、若しくは、損失分の全額の繰越控除を認めていただく特例等、租税救済措置を講じていただきたい。

##### (2) 破産債権の取扱いの見直し

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

このような実態を踏まえ、会計上と税務上の差異を解消して手続きの整合性を図り、税務上の貸倒引当金の繰入限度額を100%に引き上げていただきたい。

##### (3) 個人向け金銭債権への貸倒れ基準の適用

貸金業者は、貸金業法第21条により金銭債権の取り立て行為について規制されており、特に個人の債務者に対して税法が求める十分な債権保全の手段を尽くすことは、過度な取立てと誤解される恐れもある。

また、現状では、金銭債権について貸倒れと判定する期間基準等がないため、延滞した個人の債務者との交渉に困難を要している。

このような実態を踏まえ、法人税法基本通達9-6-3「一定期間取引停止後弁済がない場合等の貸倒れ」のような期間基準を、貸金業者の貸付けによる担保保全の無い個人向け金銭債権に対しても定めていただきたい。

##### (4) 法令で発行が義務付けられた書面への課税の廃止を含めた印紙税制度の見直し

印紙税制度に関しては、各方面から、その制度の根幹からあり方を検討し見直すべきとの意見が付されているところであるが、特に貸金業者においては、法令により発行が義務付けられた文書があり、当該文書には、課税の可能性があるものと課税されるものが存在する。そのため、事務の過度の負担感や税負担の不公平感のある制度となっている。

このような実態を踏まえ、制度上の問題を解決するため、印紙税制度を抜本的に見直し、税負担の公平性を期していただきたい。

#### (5) 欠損金の繰越控除制度および繰戻還付制度の見直し

欠損金の繰越控除制度は、平成24年度の税制改正で期間が7年から9年に延長された一方で、中小法人等以外の法人では控除限度額が所得金額の80%に制限された。当該制限により実質上赤字法人へも課税されることになり、財務の悪化につながっている。

このような実態を踏まえ、赤字法人の経営体力回復と企業経営の長期安定化に資するため、欠損金の繰越控除制度は、繰入限度額を100%に戻し、繰越期間を欧米主要国並み（20年以上）に延長していただきたい。

また、現在、中小企業者等を除き適用が停止されている繰越還付制度は、還付期間が前年度だけであり、過去2年度分まで期間を延長し、全法人に適用していただきたい。

## 2. 経済の活性化と制度の簡素化のために（参考事項）

（※以下の各項目は貸金業に固有の問題ではないため「参考事項」とした）

### (1) 登録免許税の負担軽減・簡素化

登録免許税は、手数料的な性格であることを踏まえ、有担保貸付時に資金需要者に負担のかかる抵当権等の設定登記をはじめとする、登録免許税の税率を低額の定額税率とする等、軽減・簡素化していただきたい。

### (2) 住宅取得の促進に資する特別控除制度の恒久化

住宅取得、住生活の安定確保及び向上をさらに進めるため、長期的な見通しと資金需要者の負担軽減が図られるよう、住宅借入金等の所得税額の特別控除制度の恒久化を図っていただきたい。

### (3) 地方税の申告・納税等の事務の簡素化

地方税の申告・納税にあたっては、各地方自治体により様式が異なり、一元化した事務を行うことが出来ない。

そのため、個別に申告・納税しなければならない等、複数の都道府県に事務所を設置している企業にとっては、非常に大きな事務負担となっている。

また、資本金1億円超の企業においては、外形標準課税制度が導入されているが、その課税標準は多岐にわたって細かく規定され、申告等の事務手続きにおいて、全国規模で事業所を有する企業には多大な負担がかかっている。さらにその課税標準は、事業所税とも重複している。

近年の厳しい経済情勢のもとでは、このような多大な事務負担は法人の経営そのものにもかかわってることから、納税・申告を一元化し、外形標準課税の課税標準、事業所税の存在意義について見直すことによって、地方税の申告・納税等の事務の簡素化を図っていただきたい。

## 第3章 総会・理事会・委員会・協議会・役員等

### 1. 総会

平成26年6月10日、第7回定時総会を開催し、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

- 第1号 平成25年度事業報告書承認に関する件
- 第2号 平成25年度財務諸表及び財産目録承認に関する件  
[平成25年度監査報告]
- 第3号 平成26年度事業計画書(案)承認に関する件
- 第4号 平成26年度予算書(案)承認に関する件
- 第5号 定款の改正に関する件
- 第6号 役員(理事・監事)選任に関する件

### 2. 理事会

本年度中、理事会を14回開催し、協会への入退会、定款の改正、本部組織の改正、支部事務所の移転、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」・「監査に関する業務規則」・「研修規則」及び「研修規則に関する細則」・「特定情報照会サービス運営規則」・「人事推薦合同委員会規則」・「事務局運営規則」の一部改正、平成27年度事業計画及び収支予算(案)など本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

#### (1)第1回理事会(平成26年4月1日)(書面による理事会)

##### ①審議事項

- 第1号 代議員候補者の推薦に関する件

#### (2)第2回理事会(平成26年4月22日)

##### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 平成25年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号 平成25年度決算報告書(案)承認に関する件
- その他

##### 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

### (3)第3回理事会(平成26年5月13日)

#### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 定款の改正に関する件
- 第3号 役員(理事・監事)候補者選任に関する件
- 第4号 第7回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第5号 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正に関する件
- 第6号 「特定情報照会サービス運営規則」の制定に関する件
- 第7号 「事務局運営規則」の一部改正に関する件
- その他

#### 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

### (4)第4回理事会(平成26年6月2日)(書面による理事会)

#### ①審議事項

- 第1号 「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 相談・紛争解決委員会報告

### (5)第5回理事会(平成26年6月10日)

#### ①審議事項

- 第1号 会長選任に関する件(定款第32条第1項)
- 第2号 自主規制会議議長選任に関する件(同第50条第5項)
- 第3号 貸金戦略会議議長選任に関する件(同第51条第5項)
- 第4号 総務委員会委員長選任に関する件(同第52条第4項)
- 第5号 副会長承認に関する件(同第32条第2項、第3項)
- 第6号 副会長の順位に関する件(同第35条第1項)
- 第7号 本協会への新規加入承認に関する件(定款第16条)
- 第8号 本協会からの退会承認に関する件(定款第19条)
- その他

### (6)第6回理事会(平成26年7月16日)

#### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 自主規制会議委員選任に関する件
- 第4号 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第5号 総務委員会委員選任に関する件
- 第6号 研修規則及び「研修規則」に関する細則の一部改正に関する件
- 第7号 人事推薦合同委員会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 その他

## (7)第7回理事会(平成26年8月20日)(書面による理事会)

### ①審議事項

---

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 「監査に関する業務規則」の一部改正に関する件
- 第3号 相談・紛争解決委員会委員選任に関する件
- 第4号 紛争解決委員候補の同意に関する件

### ②報告事項

---

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

## (8)第8回理事会(平成26年9月17日)

### ①審議事項

---

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 負担金未納の貸金業者(非会員)に対する手続実施基本契約の解除に関する件  
その他

### ②報告事項

---

- i 自主規制会議報告
- ii 相談・紛争解決委員会報告
- iii 試験委員会報告
- iv その他

## (9)第9回理事会(平成26年10月15日)(書面による理事会)

### ①審議事項

---

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 支部事務所の移転に関する件

### ②報告事項

---

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

## (10)第10回理事会(平成26年11月19日)

### ①審議事項

---

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 支部事務所の移転に関する件  
その他

### 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

## (11)第11回理事会(平成26年12月17日)(書面による理事会)

### ①審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

### ②報告事項

i 自主規制会議報告

## (12)第12回理事会(平成27年1月21日)(書面による理事会)

### ①審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 本協会からの退会承認に関する件

### ②報告事項

i 自主規制会議報告

## (13)第13回理事会(平成27年2月18日)

### ①審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 本協会からの退会承認に関する件

第3号 本部組織の改正に関する件

その他

### ②報告事項

i 自主規制会議報告

ii 貸金戦略会議報告

iii 総務委員会報告

iv 試験委員会報告

v その他

## (14)第14回理事会(平成27年3月18日)

### ①審議事項

第1号 本協会への新規加入承認に関する件

第2号 本協会からの退会承認に関する件

第3号 平成27年度事業計画(案)承認に関する件

第4号 平成27年度収支予算(案)承認に関する件

第5号 事務局運営規則の一部改正に関する件

第6号 常務執行役の選任承認に関する件

第7号 事務局長の選任承認に関する件

その他

### 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

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

#### (1) 自主規制会議

11回（平成26年4月22日、5月13日、5月30日（書面による会議）、7月24日（書面による会議）、9月17日、10月10日（書面による会議）、11月19日、12月15日（書面による会議）、平成27年1月15日（書面による会議）、2月18日、3月18日）開催

- ① システムリスク管理態勢、反社会的勢力による被害の防止、経営者保証に関するガイドライン等の改正による「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正に伴い、自主規制基本規則の改正と、それに関連し、社内規則策定ガイドラインの改正を行った。
- ② 法令等違反届出事案について、措置を審議した。
- ③ 「特定情報照会サービス」に関して、運営規則等の制定を行った。
- ④ 改選期にあたり、自主規制会議関係の委員会委員の選任を行った。

#### (2) 貸金戦略会議

8回（平成26年4月16日（書面による会議）、5月12日（書面による会議）、6月4日（書面による会議）、7月29日、9月26日、10月28日、平成27年2月16日、3月16日）開催

- ① 改正貸金業法の完全施行から4年が経過し、資金需要者等に対して貸金業が担う社会的役割及び健全な資金供給機能が的確に発揮されているのか等、協会がこれまで継続して検証してきた業界動向等の実態把握を目的として、「資金需要者」及び「貸金業者」を対象とした各種調査等を行い、公表した。
- ② 平成27年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望した。
- ③ 業務研修会を、全国10地区で開催された地区協議会と併設して開催した。
- ④ 地区協議会正副会長と意見交換をした。
- ⑤ 協会員と協会との連携強化について意見交換を行った。

#### (3) 総務委員会

7回（平成26年4月17日、5月8日（書面による会議）、8月14日（書面による会議）、10月9日（書面による会議）、11月13日（書面による会議）、平成27年2月12日、3月12日）開催

平成25年度事業報告書及び決算報告書（案）、平成27年度予算編成方針、平成27年度事業計画及び収支予算（案）、定款の改正、「事務局運営規則」の一部改正、本部組織の改正、支部事務所の移転、財務部会委員の選任等について、理事会に付議又は報告した。

#### (4) 相談・紛争解決委員会

5回（平成26年5月20日、7月30日（書面による会議）、9月9日、11月14日（書面による会議）、平成27年3月11日）開催

負担金未納貸金業者に対する措置の理事会への発議について審議等するとともに、紛争解決手続事案の進捗、金融トラブル連絡調整協議会、相談・苦情・紛争受付状況等について報告した。

#### (5) 試験委員会

2回（平成26年9月16日、12月11日）開催

平成26年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定、合格基準点及び合格者の決定を行うとともに、平成27年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

## 4. 委員会等

### (1) 自主ルール委員会

10回（平成26年4月18日、5月9日（書面による会議）、5月28日、8月25日（書面による会議）、9月26日（書面による会議）、11月13日、12月9日（書面による会議）、平成27年1月9日（書面による会議）、2月13日（書面による会議）、3月9日（書面による会議））開催

#### ① 広告審査小委員会

12回（平成26年4月16日、5月21日（書面による会議）、6月18日、7月17日、8月21日（書面による会議）、9月18日、10月16日、11月20日、12月18日、平成27年1月15日（書面による会議）、2月19日、3月19日）開催

### (2) 規律委員会

8回（平成26年4月10日、5月29日、9月9日、10月7日、11月12日、12月10日（書面による会議）、平成27年2月6日、3月12日）開催

### (3) 企画調査委員会

2回（平成26年10月20日、平成27年3月5日）開催

### (4) 人事推薦合同委員会

3回（平成26年4月1日、5月7日、7月2日※全て書面による会議）開催

### (5) 財務部会

2回（平成26年4月17日、平成27年2月12日）開催

## 5. 協議会

10地区各1回（計10回）（平成26年6月19日（沖縄県）、6月24日（東北地区）、6月26日（北海道地区）、7月1日（東海地区）、7月2日（近畿地区）、7月3日（北陸地区）、7月8日（四国地区）、7月9日（中国地区）、7月18日（関東地区）、7月24日（九州地区）開催

地区協議会正副会長懇談会 1回（平成26年12月5日）開催

## 6. 行政との意見交換会

金融庁（総務企画局、監督局、検査局の3局合同）

2回（平成26年4月22日、10月15日）開催

## 7. 役員等の異動

### (1)会長の就退任

- ①平成26年6月10日付退任 常任理事：飯島 巖
- ②平成26年6月10日付新任 常任理事：山下 一

### (2)副会長の就退任

- ①平成26年6月10日付退任 常任理事：神内博喜、会員理事：佐々木宗平
- ②平成26年6月10日付再任 公益理事：内田公三、会員理事：木下盛好
- ③平成26年6月10日付新任 常任理事：鈴木 哲、会員理事：和田哲哉

### (3)公益理事の就退任

- ①平成26年6月10日付退任 川本裕子、三谷 紘、吉野直行
- ②平成26年6月10日付再任 内田公三、下谷内富士子
- ③平成26年6月10日付新任 池尾和人、田島優子、山本和彦

### (4)会員理事の就退任

- ①平成26年5月23日付退任 山下 一
- ②平成26年6月10日付退任 佐々木宗平
- ③平成26年6月10日付再任 大岩秀幸、片岡龍郎、木下盛好、幸野良治
- ④平成26年6月10日付新任 西田宜正、和田哲哉

### (5)常任理事の就退任

- ①平成26年6月10日付退任 飯島 巖、神内博喜
- ②平成26年6月10日付新任 山下 一、鈴木 哲

### (6)会員監事の就退任

- ①平成26年6月10日付退任 奥田榮造、矢野利平
- ②平成26年6月10日付新任 籠谷 修司、羽生正弘

### (7)常任監事の就退任

- ①平成26年6月10日付退任 田中 実
- ②平成26年6月10日付新任 成宮克佳

### (8)常務執行役の就退任

- ①平成26年4月1日付再任 菊一 護
- ②平成27年3月31日付退任 菊一 護

### (9)事務局長の退任

平成27年3月31日付退任 笠井 明