

# 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27年度は自主規制機関としての協会の設立目的に則し、協会の貸金業関係法令等の遵守の更なる徹底と指導の強化を図り、業界の健全化に向けたなお一層の努力を重ねるとともに、業界の現状を広く広報し、貸金業界への理解の促進を図ることにより、貸金業界の社会的地位の向上を目指すため、次の業務を行った。

### [ 自主規制部門 ]

## 1. 貸金業関係法令等の遵守状況把握及び効果的指導の強化

### (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協会員及び新規加入協会員に対しJFSA-Learningの受講を推奨し、さらに平成27年度より受講を希望する協会員へも受講対象を拡大した結果、計173協会員2,824名が受講、2,396名が講習を修了した。また、協会員からの貸金業関係法令等に照らした業務相談などについて、2,446件に対応し個別指導を実施した。

### (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

第2回の社内規則の全量点検（平成26年7月末時点の全1,244協会員）の結果、社内規則が不適格な56協会員に対し、書面、架電及び関係部署との連携による指導を実施し、社内規則が適格であることを確認した。さらに、新規加入の54協会員及び新規加入予定の27業者の社内規則策定支援を実施した。また、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。さらに、協会員からの問い合わせや業務相談などについて、代表的なものは、機関誌（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。

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

### (4) 出稿広告の審査及び指導の継続実施

協会員の広告の出稿にあたり、広告審査基準等に基づき、新聞、雑誌、テレビ、電話帳の審査対象広告507件の審査を実施した他、テレビCM2,963件、新聞・雑誌13,243件、電話帳644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2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268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改善指導するとともに、非協会員やヤミ金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するとともに、非協会員への指導及び該当ヤミ金業者摘発等についての要請を行い、当該ヤミ金広告の削除状況を確認した。

## (5)反社会的勢力への対応

「反社会的勢力への対応」の徹底として、協会ホームページに「反社会的勢力への対応における留意点」等を掲載し周知するとともに、協会の反社会的勢力への対応支援としての「特定情報照会サービス」の定着を推進し、さらに協会の需要を考慮して平成28年度より現存の「特定情報フィードバックサービス」におけるマッチング対象の拡張等を行うことを周知した。

## 2. 貸金業関係法令等の改定・整備

- ① 100万円を超える個人事業者向けの「例外貸付け」の際に提出が必要となる「事業・収支・資金計画（3計画）」に関し、協会からの要望に基づき、個人事業者の運転資金に特化した「借入計画書（事業資金＜短期＞の場合）」の細則の別紙への追加について、各委員会及び理事会へ付議し、金融庁の認可後、協会ホームページに公表し協会へ周知した。
- ② 「『金融分野における個人情報保護に関するガイドライン』、『金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針』の改正案」、「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の施行に伴う関係法令の整備等に関する政令案」、「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令案」、「犯罪収益移転危険度調査書（案）」及び「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針（案）」についての各公表に対応し、協会に意見募集を行い、本協会でも取りまとめ、検討のうえ当局へ意見提出した。
- ③ 金融庁の要請により、「消費税転嫁特別措置法の遵守に関する周知徹底要請について」を協会へは協会ホームページに公表し周知し、非協会へは書面で通知した。また、「今般の日本年金機構における個人情報流出事案を踏まえた要請」、「通知カード等の本人確認書類としての取扱いに関する金融庁からの周知要請について」及び「台風第18号等による大雨にかかる災害の被災者への対応について」、さらに「『経営者保証に関するガイドライン』の活用実績等について」及び「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」等について協会ホームページに公表し協会へ周知した。

## 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、協会員の法令若しくは定款、業務規程その他の規則の遵守状況並びに協会員の営業及び財産の状況等を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27年度は、実地監査と書類監査の相互補完の強化により監査機能の向上を図りつつ、協会員の規模・特性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、119協会員に対して実施した。このうち一般監査は、110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9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53協会員、指摘件数117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27年12月末現在の全協会員（1,187協会員）を対象に、業務実態に即した書類監査を平成28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28年5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34協会員、改善・見直しの指摘があった98協会員、指摘総件数304件に対して、改善報告書の提出を求めた。

なお、指摘事項がない協会員及び指摘事項全件について改善が認められた協会員には、今回から「監査修了証」を交付した。

## (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。そのため、「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、登録行政庁への監査結果等の情報提供に加え、財務局登録の協会員から検査結果通知書（写し）の提出を受けることとなったこと等を踏まえて、当局検査と本協会監査の効率的な連携について意見交換を実施したほか、行政庁主催の会議に参加し協会の監査業務等について説明を行う等、監督当局と協会との間で情報交換、意見交換を行った。

## (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員の考え方は概ね把握できたため、平成27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い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571事案あり、定款等に基づき2協会員に対して処分、5協会員に対して文書による注意を行い、改善指導を行った。
- ②協会員における法令等違反の再発等の防止については、処分等の対象となった協会員に対しては、再発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27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27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

- ①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「センターだより」の充実等により加入貸金業者向けの苦情・紛争解決事例に関する情報のフィードバックを行い、業界全体における苦情・紛争事案の迅速な解決と発生の未然防止に努める。
- ③「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を踏まえて、金融ADRとしての業務運営について継続的に検証を行い、改善策を検討・実施する。

## (2)資金需要者等の一層の相談機会拡充

- ①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、資金需要者等の相談機会の拡充に繋げる。  
※国民生活センター、消費生活センター、消費者団体等諸団体との連携のあり方を検討・提案し、資金需要者等における一層の相談機会の拡充を図るとともにヤミ金融等の被害防止に注力し、資金需要者等の利益の保護に努める。
- ②国民生活センターとの実務レベルでの意見交換、消費生活センターへの訪問、消費者団体への活動報告会等を通じて有効な情報を収集し、協会活動に活用する。
- ③講師派遣による消費生活相談員の対応力向上の支援を継続実施するとともに、業界及び協会に対する理解の促進を図る。  
※業務企画部との協会内連携にて対応

## (3)相談業務に関連した消費者教育・啓発活動の推進

- 学生及び一般消費者等に向けたローン・クレジットの適切な使い方、及びヤミ金融被害に係る注意喚起等に関する消費者教育・啓発活動を積極的に推進する。  
※業務企画部との協会内連携にて対応

## (4)協会員における顧客サービス向上のための支援を継続実施(カウンセリング的アプローチ法の活用)

- 協会員における顧客サービスの観点から、貸金業務の顧客対応におけるカウンセリング的アプローチ法導入のための具体的方法の提案を検討・実施する。(平成26年度に作成した協会員のためのカウンセリングガイドブック「顧客対応の基本スキル(案)」をテキストとして、協会主催研修・講師派遣等を提案・実施)  
※業務企画部との協会内連携にて対応

## (5)相談員の資質の維持・向上に向けた教育・研修の継続実施

- 相談・苦情・紛争における利用者への適確な対応を目的とした相談員の資質の維持・向上を図るために、効果的な教育研修態勢等を検討のうえ継続実施する。(年次研修計画の策定と実施、相談対応に係る外部調査の評価による検証と改善、OJTによる日常業務における教育指導の実施)

## (6)支部のサポート強化

- ①支部が行う資金需要者等からの相談・苦情・紛争解決対応について、上記(5)の教育研修態勢に基づき本部が適切にサポートする。
- ②消費生活センターへの訪問及び行政が主催する多重債務者問題対策に係る会議体への参加をサポート(同行・資料提供等)する。
- ③本部が行う職員研修等により相談担当者としての対応スキル向上を支援する。  
※総務部、業務企画部との協会内連携にて対応

## 【平成27年度 相談・苦情・紛争解決受付状況(概要)】

### ▶総アクセス数

平成27年度(平成27年4月1日～平成28年3月31日)における資金需要者等からの総アクセス数は33,024件であった。

アクセス方法別では、電話が32,736件(構成割合99.2%)と最も多く、次いで窓口への来訪が181件(同0.5%)、文書が73件(同0.2%)となっている。

また、協会の相談窓口を知ったのは、協会の「情報提供（交付・配布物を含み）」によるケースが15,290件（構成割合46.3%）と最も多く、次いで「インターネット」が5,325件（同16.1%）、「電話帳・104」が2,015件（同6.1%）等であった。

#### ▶相談

平成27年度に受付した相談を内容別に見ると、「契約内容を確認したい」、「借入先を紹介してほしい」、「登録業者かどうか確認したい」などの『一般相談』が14,953件、「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「返済が苦しくなった」、「ヤミ金被害にあった」などの『多重債務関連相談』が7,101件であった。

#### ▶生活再建支援カウンセリング

協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的に家計支出の改善・実行、家族間の関係性の改善、買い物癖やギャンブル癖の克服等のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

本年度において、相談者200人（新規86人、前年度からの継続114人）に対し面接相談及び電話相談を1,162回実施した。なお、1,162回のうち面接相談が320人（構成割合27.5%）、電話相談が842人（同72.5%）となっている。

#### ▶苦情

平成27年度に受理した苦情は137件であり、前年度（94件）に比べ43件の増（+45.7%）となった。

#### ▶紛争

平成27年度における紛争事案の受理件数（新受付件数）は20件であり、前年度との比較では+8件であった。

#### ▶広報・講演等活動状況

- ・ 財務局、国民生活センター、消費生活センター、地方公共団体等、延べ21団体（受講者数：747人）からの要請に基づき、当該団体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会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル、及び家計管理支援の方法等について講演を行った。
- ・ 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、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として、全国の主な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施した。
- ・ 国民生活センターとの情報交流、相互連携による資金需要者等の相談機会の拡充等を目的として「実務担当者意見交換会」を実施した。
- ・ 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（非協会会員含む）に提供するため、「センターだより」を発行した。
- ・ 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」へ参加・協力した。

## [ 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協会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役割について、広く社会の理解を得るため、公益理事インタビューや各種調査結果、協会員のCSR活動等を掲載した「季刊JFSA」を3回刊行し、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26年度の協会活動や公知情報等を掲載した「平成26年度 年次報告書」を平成27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。

### (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)ポスターの新規制作、「協会員ステッカー」のリニューアル

安心と信頼の目印である緑のマークの認知度向上を図るとともに、協会加入の貸金業者は安心して利用できるということを資金需要者に周知するため、ポスターを新たに制作するとともに「協会員ステッカー」をリニューアルし、協会員や関係行政、消費生活センター等に配布した。

### (5)「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」を毎月刊行した。なお、インターネットの普及等、情報化社会の進展を踏まえ平成28年1月刊行号から媒体を紙からWEBに改めた。

### (6)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16万部製作し、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14回実施し、856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21回（参加者747人）、企業向け講座を延べ15回（参加者387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。（平成28年3月末現在、846件の事例を掲載）

### (4)その他

- ①東京都多重債務問題対策協議会が主催する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に本協会職員のほか、本年度から協会員（延べ10社22名）が参加・協力し、特設会場において消費者啓発教材等の配布や、キャンペーングッズの街頭配布を行った。（平成27年6月、11月）
- 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27年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5年が経過し、雇用環境の改善や、賃金の上昇、資産価値の向上等、資金需要者等を取り巻く経済環境に好転の兆しがみられるなか、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行い、資金需要者等の貸金業に対する意識・満足度及び貸金業者の経営実態等の把握を目的とした調査を行った。

#### (2) 調査結果の公表

- ① 統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果を、「資金需要者等の現状と動向に関する調査結果報告」及び「貸金業者の経営実態等に関する調査結果報告」として公表を行った。
- 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問題を調査研究し、平成28年度税制改正要望を策定のうへ、次のとおり政府等に建議要望した。

- ① 平成27年5月19日、金融庁へ要望書を提出した。
- ② 平成27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 平成27年11月18日、自由民主党「予算・税制等に関する政策懇談会」に要望書を提出した。

### 5. 研修の実施

全国10地区で開催された地区協議会全体会議と併設して業務研修会を開催し、本協会監査部門担当役者による「協会監査の好事例等」及び開催地各都道府県の暴力追放運動推進センターによる「反社会的勢力への対応実務」をテーマにした講義を行った。協会員、非協会員合計で792業者1,090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「改正犯罪収益移転防止法と貸金業における実務対応」に関する業務説明会を開催し、本協会顧問弁護士事務所所属の弁護士より内容の説明があり、382協会員585人の出席があった。

### 6. 協議会活動状況

- ① 平成27年6月22日から7月23日にかけて全国10箇所で開催し、第8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27年12月8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、各地区の資金需要者等の現状について意見交換を行った。



## [ 自主規制・貸金戦略部門 ]

### 1. 貸金業関係法令等の改定検討

貸金業関係法令等における貸金業務の課題について、金融庁と調整を行い、例外・除外貸付の対象拡大、及び業務の簡素化等について金融庁と継続的に意見交換を行った。

## [ 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27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27年11月15日（日）
受験申込者数	11,585人
受験者数	10,186人
受験率	87.92%
合格者数	3,178人
合格率	31.20%
合格基準点	31点
合格発表日	平成28年1月8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27年4月1日から平成28年3月31日）

登録申請書受理件数	18,255件
登録完了通知発送件数	2,439件
更新完了通知発送件数	14,649件
登録の変更・取消し・拒否件数	1,971件
登録抹消件数	3,611件
平成28年3月31日現在登録主任者数	28,219人

### 3. 登録講習事務の実施

#### ①登録講習の実施

平成27年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、全国12地域において、平成24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48回の登録講習を実施した。

#### 〈実施結果〉

受講申込者数	18,341人
受講者数	17,964人
受講率	97.9%
修了者数	17,961人

#### ②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内容の更新を行った。

## [ 総務部門 ]

#### (1)協会員数の推移（平成27年4月～28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	2	5	10	8	6	4	4	3	5	3	4	1	55
退会	▲3	▲1	▲1	▲1	0	0	0	▲1	0	0	▲1	▲6	▲14
廃業	▲12	▲7	▲15	▲6	▲3	▲4	▲6	▲2	▲9	▲2	▲6	▲4	▲76
不更新	0	▲1	0	▲1	0	0	0	0	0	0	0	0	▲2
登録取消	▲1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	▲1
月末協会員数	1,200	1,196	1,190	1,190	1,193	1,193	1,191	1,191	1,187	1,188	1,185	1,176	
協会加入率	60.1%	59.9%	59.9%	60.1%	60.6%	60.9%	60.9%	61.0%	61.2%	61.3%	61.3%	61.1%	

#### (2)協会加入促進

- 平成27年度の協会加入は55業者であり、平成28年3月末日で協会員数は1,176業者となった。  
昨年度末に比べ協会員数は38業者減少したが、加入率は0.7ポイント上昇し、61.1%となっている。
- 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、上期は加入35業者中支援制度利用20業者、下期は加入20業者中支援制度利用14業者となっており、通期で60%強が支援制度を利用し協会へ加入した。
- 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。
- 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に参加し、情報連携を深めるとともに協会活動の状況説明を実施した。また非協会員に対し協会員と同等の内部管理態勢の整備を促すよう行政からの指導・監督ならびに加入推奨を依頼した。

### (3)財務局及び都道府県行政への協力

- ①財務局や各都道府県から委託を受け、貸金業者の登録申請・更新・変更等の申請書類及び事業報告書・業務報告書の受付事務について業務処理を円滑に行った。
- ②「貸金業者登録申請書・届出書」や「貸金業者登録申請の手引き」について、法改正に伴う改訂を行い、協会ホームページの協会員専用サイトに掲載し、協会員の行政関係事務の効率化・明確化を図った。
- ③機関誌「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等に関する注意喚起を図った。

### (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、平成28年度に向け協会員へのサービス業務の中で手薄となっていた「事業者向貸金業者」を始め、「手形割引業者」その他事業者金融に分類される貸付に従事する各業態別の貸金業者に特化した調査・研究等を行う「事業金融課」の新設を検討するとともに、更なる業務の合理化、効率化を図る観点から、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)規則の改正等

- ①行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下「番号法」という。）、個人情報保護に関する法律及び特定個人情報等の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）に基づき、協会の取り扱う特定個人情報等の適正な取扱いを確保するため、「特定個人情報取扱規程」を制定するとともに、番号法の施行に伴い、「就業規則」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) 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」及び「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」の改正対応

平成27年4月6日に、「個人情報保護に関するガイドラインの改定について」(平成26年9月30日個人情報保護関係省庁連絡会議申合せ)を踏まえた「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」及び「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」の改正案が、金融庁ウェブサイトで公表され意見募集手続きが開始された。

これに伴い4月9日協会ウェブサイトにおいて周知するとともに協会員に意見募集を行ったところ、協会員から意見等寄せられたが、事前に金融庁からの要請による意見提出をしており、検討のうえ追加の意見提出は見合わせることにした。

なお、本改正案のパブリックコメントの結果については、同年7月2日金融庁ウェブサイトにて公表されたことに伴い、7月3日協会ウェブサイトにおいて周知した。

## (2) 「貸金業法施行令の一部を改正する政令(案)」の対応

平成27年6月3日に、訪日外国人等の非居住者が海外発行クレジットカードにより国内のATMを通じて行う借入れについて、貸金業の規制対象外であることを明確化する「貸金業法施行令の一部を改正する政令(案)」が、金融庁ウェブサイトで公表され、意見募集手続きが開始された。

これに伴い、6月4日協会ウェブサイトにて「貸金業法施行令の一部を改正する政令(案)」の公表について」を掲載し、協会員に対し同月25日を期限として意見募集を行ったが、寄せられた意見等はなかったため、意見の提出は行わなかった。

## (3) 「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の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令案」等の対応

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及び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」の公布(平成26年11月27日)に伴い、同法の施行等に関し、平成27年6月19日に、「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の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令案」及び「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令案」並びに「犯罪収益移転危険度調査書(案)」が、警察庁ウェブサイト等で公表され意見募集手続きが開始された。

これに伴い、6月22日協会ウェブサイトにて「同政令案等に対する意見の募集について」を掲載し、協会員に対し意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、平成27年7月17日に警察庁へ意見を提出した。

## (4) 「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針(案)」の対応

平成27年8月26日に、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針(案)」が、金融庁ウェブサイトにて公表され意見募集手続きが開始された。

これに伴い、同年9月3日に協会ウェブサイトにおいて、協会員へ意見募集を行い、協会員から寄せられた意見を取りまとめ、平成27年9月24日に金融庁に意見を提出した。

## 2. 貸金業関係法令等の業務課題等の対応

100万円を超える個人事業者向けの「例外貸付け」の際に提出が必要となる「事業・収支・資金計画（3計画）」に関し、協会員からの要望に基づき、個人事業者の運転資金に特化した「借入計画書（事業資金＜短期＞の場合）」を細則の別紙へ追加する件について金融庁の認可後、平成28年2月25日協会ホームページ等で公表し周知した。

## 3. 適切な業務の確保に係る周知・要請

- (1)金融庁からの要請による「消費税転嫁特別措置法の遵守に関する周知徹底要請について」を受け、貸金業者へ事業者向けパンフレット等を郵送するとともに、協会員へは平成27年4月16日、協会ウェブサイトにて、パンフレットの送付及び事業者向け説明会について掲載し周知した。
- (2)外部からの不正アクセスによる個人情報流出事案を踏まえた金融庁からの、「今般の日本年金機構における個人情報流出事案を踏まえた要請」を受け、平成27年6月11日、協会ウェブサイトにて同要請について掲載し周知した。
- (3)金融庁からの周知要請による「通知カード等の本人確認書類としての取扱いについて」を受け、平成27年9月2日、協会ウェブサイトにて通知カードに関する基本的な考え方等について掲載し周知した。  
また、平成28年2月5日金融庁より本件の周知について再依頼があり、平成28年2月12日協会ウェブサイトにて掲載し、また再度通知カードに関する基本的な考え方等について周知した。
- (4)金融庁ウェブサイトにて民間金融機関における『経営者保証に関するガイドライン』の活用実績等が公表されたことを受け、平成28年1月6日協会ウェブサイトにて、「『経営者保証に関するガイドライン』の活用実績等について」を掲載し周知した。
- (5)一般社団法人全国銀行協会を事務局とする「自然災害による被災者の債務整理ガイドライン研究会」から、平成27年12月25日『自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン』及びその運用に当たっての実務指針となるQ & A が公表されたことを受け、平成28年1月6日協会ウェブサイトにて「『自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン』について」を掲載し、同ガイドラインの趣旨の理解と適切な対応を周知した。
- (6)「反社会的勢力による被害の防止」対応  
「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、その対応の徹底として反社会的勢力への対応における論点や注意点等につき取りまとめた「反社会的勢力への対応における留意点」等を、協会ウェブサイトにて掲載し継続して周知した。

## 4. 社内規則の支援及び指導

### (1)全協会員の社内規則の点検

平成26年8月に全協会員1,243業者を対象に社内規則の全件点検を行い、点検結果については平成27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再提出を求めた。平成27年度は社内規則の整備が不適格な56業者に対し、関係部署と連携し個別指導を実施し、社内規則が適格であることを確認した。

また、平成27年度は、新規加入54業者の社内規則の点検指導を行った。

### (2)貸金業者登録申請の支援

平成27年度に貸金業者登録申請の支援として27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。

## 5. 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、協会監査部による「協会監査の好事例等」及び各地域の暴力追放運動推進センターによる「反社会的勢力への対応実務」の二つの講義を行い、各会場合計で1,090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][表2]のとおり、両講演とも「良かった」「普通」との回答の合計が9割を超えている。

#### 平成27年度業務研修会開催実績（開催日順）

地区	開催日	会場
東海	6月22日(月)	愛知県産業労働センター(名古屋市中村区)
近畿	6月23日(火)	大阪会館(大阪市)
北海道	7月2日(木)	ホテルさっぽろ芸文館(札幌市中央区)
東北	7月3日(金)	ハーネル仙台(仙台市)
四国	7月7日(火)	アルファあなぶきホール(高松市)
中国	7月8日(水)	ホテルセンチュリー21広島(広島市)
沖縄県	7月14日(火)	ANAクラウンプラザホテル沖縄ハーバービュー(那覇市)
北陸	7月16日(木)	金沢勤労プラザ(金沢市)
九州	7月22日(水)	電気ビル本館(福岡市中央区)
関東	7月23日(木)	砂防会館別館シェーンパッハサボー(千代田区)

[表1]協会監査の好事例等

	北海道	東北	関東	東海	北陸	近畿	中国	四国	九州	沖縄県
良かった	42%	38%	37%	37%	54%	32%	36%	49%	26%	56%
普通	56%	60%	59%	61%	46%	65%	55%	51%	69%	44%
不満	0%	0%	3%	2%	0%	2%	6%	0%	5%	0%
無回答	2%	2%	1%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%

[表2]反社会的勢力への対応実務

	北海道	東北	関東	東海	北陸	近畿	中国	四国	九州	沖縄県
良かった	65%	52%	69%	55%	67%	63%	52%	51%	27%	81%
普通	35%	48%	25%	41%	33%	36%	42%	44%	64%	19%
不満	0%	0%	4%	2%	0%	0%	3%	5%	9%	0%
無回答	0%	0%	2%	2%	0%	1%	3%	0%	0%	0%

### (2)説明会等の概要

「改正犯罪収益移転防止法」が段階的に施行されることを踏まえ、平成28年1月1日施行では、個人番号カードが本人確認書類として位置づけられたが、その他の主要改正点については平成28年10月1日から施行となるため、協会員を対象とした「改正犯罪収益移転防止法と貸金業における実務対応」に関する説明会を、本協会の顧問弁護士事務所所属の弁護士を講師として開催した。

地域	開催日	出席業者数	出席人数
東京	平成28年2月8日(月)	246業者	411名
大阪	平成28年2月15日(月)	136業者	174名

また、本説明会の講演部分を収録したDVDを要望のあった協会員へ貸出しを行った。

## 6. 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27年度における受講対象は、前年度までの①新規入会協会会員、②法令等違反届・監査結果、資金需要者からの苦情等から受講が必要と判断された協会員の他、③一定の要件を満たす受講要望のある協会員を新たに対象として追加した。

#### 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、協会員の従業員向けの貸金業法に基づく研修・指導をサポートするもの。

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

#### 平成27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
	276社/15,277名	172社(62.3%)/2,817名	93社(54.1%)/1,238名	2,532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
	61社/777名	40社(65.6%)/330名	17社(42.5%)/28名	228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
	153社/3,606名	70社(45.8%)/971名	42社(60.0%)/622名	892名

##### 《受講要望協会員》

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
	62社/10,894名	62社(100%)/1,516名	34社(54.8%)/588名	1,412名

### (2) 法令・判例等検索システムの提供

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、適正性確保のためのツールとして「法令・判例等検索システム」を、協会員専用サイトにおいて無償提供している。

「法令・判例等検索システム」は、民間の専門企業等が提供している法令・判例データベースに、協会独自のカスタマイズとして、行政・協会の処分事例、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

(3)反社会的勢力に係る情報の提供

反社会的勢力との関係遮断に関し、監督指針等が改正され反社情報を一元的に管理したデータベースの構築体制等が求められることとなったことを踏まえ、協会員の対応への支援として、「特定情報照会サービス」を日本信用情報機構（JICC）へ業務委託し、平成26年7月より提供している。平成27年3月から事後検証の態勢整備を支援する「フィードバックサービス」を開始しているが、平成27年度は協会員の要望を考慮し、サービス対象に「法人貸付に係る連帯保証人」を追加したうえで、JICCへの債権登録件数を1,000件以上から300件以上の会員へと利用条件の緩和を図り、平成28年度から実施することとした。

(4)コンプライアンスシートの開示

協会員が自社の法令等遵守状況の確認のほか、取引先等への「安全・安心」を表明できる客観的情報として、要望のあった協会員に対し法令等遵守状況を記載した「コンプライアンスシート」の開示を平成28年1月より実施している。

7. 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	平成27年度
社内規程等	152	541	1,518	217	728	1,402	393
広告勧誘等	1,457	1,411	840	565	536	380	265
法令等解釈	4,249	5,470	1,607	1,679	1,633	1,201	1,163
書式類関係	296	734	220	208	216	146	134
ID/パスワード	5	0	0	—	—	—	—
JFSA-Learning関係	—	—	—	316	309	251	245
その他	476	942	244	488	214	669	246
計	6,635	9,098	4,429	3,473	3,636	4,049	2,446
(月平均)	553	758	369	289	303	337	204

平成27年度は、総問合せ件数2,446件となり、前年度比1,603件の減少となった。

分類項目として、「社内規程等」については、平成26年度実施の協会員の社内規則の点検等に関する問合せが平成27年度は落ち着き、前年度比1,009件減となり、総件数減少の要因となった。

また、「法令等解釈」、「JFSA-Learning関係」、「広告勧誘等」、「書式類関係」については、いずれも前年度から引続き減少となった。「その他」に含まれる「特定情報照会サービス」関連の問い合わせは、同サービスの運用の定着に伴い減少となった。

なお、問合せ内容については、FAQ等として協会ウェブサイトに掲載する他、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、当該書式を協会ウェブサイトにも掲載している。その他、販売をしていない「法定交付書類等」についても同様にウェブサイトに掲載している。

### 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。

## 8. 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、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月に新聞・雑誌から開始し、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	平成27年度
新聞・雑誌（H20年8月より）	662	570	866	403	351	281	455	265
電話帳（H21年8月より）	—	179	264	194	192	137	160	145
テレビ（H20年9月より）	31	92	113	103	146	106	77	73
合計	693	841	1,243	700	689	524	692	483
初回承認率（注）	63.6%	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%	98.3%	97.5%	93.8%

(注) 初回承認率（初回申請で改善要請を受けることなく1回で承認された広告の割合）は“協会員の自主規制ルール理解度の目安”と考えており、平成24年度以降は4媒体平均96%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、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」、「出稿本数」等を遵守しているかどうかのモニタリング調査を平成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%)

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継続的に行ってきた結果、平成27年度は、平成26年度に引き続き、未承認広告が新聞・雑誌、電話帳すべて0件となり、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268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、協会員のホームページ116社、及びインターネット広告(バナー、アフィリエイト広告等)において、多重債務者や生活困窮者に対して借入を誘引するような表現がある不適切な2,364サイトのモニタリング調査や個別指導を行った。

## (3) 出稿広告の健全化に向けた対応状況

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

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う他、ヤミ金融やカード現金化等の悪質な業者の広告についても監視等を行い、撲滅に向け監督官庁との情報連携を実施している。

なお、テレビCMにおいて、自主規制の対象外となる企業広告が近年増加してきているが、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おり、その適格性について審査を厳格に行った。

# 9. 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27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4,276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25年度は前年度から154件増加の820件となったものの、平成26年度は前年度から268件件の大幅減少により552件となり、平成27年度は571件と前年度から19件の小幅な増加となっている。

次に、平成27年度における届出の状況を見ると、

- ・ 指定信用情報機関への情報提供関係（法第41条の35）が140件
- ・ 変更の届出関係（法第8条）が61件
- ・ 基準額超過極度方式基本契約に係る調査関係（法第13条の3）が61件
- ・ 返済能力の調査関係（法第13条）が57件

となっており、これらの事案で提出された事案全体の5割強を占めている。

なお、平成27年度の届出事案の内容を前年度の平成26年度と比較すると、指定信用情報機関への情報提供に係る事案が93件の減少となったものの、基準額超過極度方式基本契約に係る調査に係る事案が48件の増加、返済能力の調査に係る事案が32件の増加、変更の届出に係る事案が27件の増加となっている。

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、平成25年度までは毎年度、大幅な増加が続いていたが、平成26年度からは減少に転じ、平成27年度も減少している。

この減少傾向の要因としては、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、指定信用情報機関への提供情報と自社保有情報との内容の点検作業等がほぼ終了したことにより、業務委託元である各協会員からの届出が減少したことが挙げられる。

法令等違反届出状況

（単位：件）

該当条文等	年度		平成19～23年度		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27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）	237	365	47	65	42	56	27	34	55	61	408	581		
12条の2（業務運営に関する措置）	19	19	11	11	10	11	3	3	3	3	46	47		
12条の3（貸金業務取扱主任者の設置）	24	25	3	3	2	2	1	1	0	0	30	31		
12条の6（禁止行為）	16	19	1	1	1	1	2	2	4	4	24	27		
12条の8（利息、保証料等に係る制限等）	3	4	13	16	5	6	4	4	9	9	34	39		
13条（返済能力の調査）	80	88	19	38	23	34	15	25	44	57	181	242		
13条の3（基準額超過極度方式基本契約に係る調査）	12	12	45	55	11	13	11	13	41	61	120	154		
14条（貸付条件等の揭示）	57	57	9	9	8	8	4	4	5	5	83	83		
15条（貸付条件の広告等）	45	49	16	17	10	13	7	7	29	29	107	115		
16条の2（（保証）契約締結前の書面の交付）	80	82	44	47	44	47	15	15	19	22	202	213		
17条（契約締結時の書面の交付）	137	162	42	51	65	109	28	36	24	37	296	395		
18条（受取証書の交付）	60	64	21	23	21	34	23	33	13	19	138	173		
19条（帳簿の備付け）	88	95	16	18	14	20	19	29	16	25	153	187		
19条の2（帳簿の閲覧）	7	8	1	6	2	9	1	4	1	6	12	33		
21条（取立て行為の規制）	61	79	20	22	31	52	27	40	14	20	153	213		
22条（債権証書の返還）	24	26	7	10	10	18	4	9	6	12	51	75		
24条（債権譲渡等の規制）	22	23	3	3	1	1	4	4	2	2	32	33		
41条の35（個人信用情報の提供）	33	46	96	178	103	308	85	233	84	140	401	905		
出資法5条2項（高金利の処罰）	23	23	1	1	2	2	0	0	0	0	26	26		
自主規制基本規則	132	176	12	19	5	5	7	11	6	8	162	219		
その他（注）	224	245	67	73	45	71	37	45	40	51	413	485		
合計（※）	1,384	1,667	494	666	455	820	324	552	415	571	3,072	4,276		

（注） その他のうち主なもの。

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

（※） 合計欄の会員数は、各条項の会員数を加算したもの。

## (2) 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27年度までに措置を行った協会員は延べ352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会員、法令等違反に伴う措置が97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27会員、定款第22条に基づく勧告を行った協会員が13会員、定款第5条による文書注意を行った協会員が57会員となっている。

平成27年度は、合計9回の規律委員会が開催され審議が行われた結果、措置協会員数は7会員となり、前年度の11会員から4会員の減少となっている。

なお、定款第21条に基づく処分は、処分の内容が平成26年度の「会員権の停止」から平成27年度は「譴責」となったものの、処分協会員数は2会員と変わらず、文書注意が前年度の9会員から5会員へと4会員の減少となっている。

### 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
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
合計	法令等違反	3	15	9	13	57	97
	書類監査	8	138	27	27	55	255
	計	11	153	36	40	112	352

## (3) 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、同委員会で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。

## 10. 個人情報の漏えい等に係る報告について

本協会は、「個人情報保護指針」により、協会員において個人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27年度は、594件の「個人情報の漏えい等に係る報告」が提出されており、前年度の714件から、120件の減少となっている。

個人情報の漏えい等に係る報告（平成27年4月1日～平成28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	458	75	366	17	0
②FAX誤送信	19	17	0	1	1
③メールの誤送信	15	15	0	0	0
④誤手交	2	2	0	0	0
⑤口頭漏えい	1	1	0	0	0
⑥誤廃棄	8	7	0	1	0
⑦紛失	68	46	18	2	2
⑧信用情報機関への誤登録	1	0	0	1	0
⑨盗難	2	0	0	0	2
⑩不正アクセス	7	0	0	0	7
⑪その他	13	11	0	2	0
総計	594	174	384	24	12

（注）顧客が住所を変更したが未届出であったため旧住所あてに郵便物を送付し個人情報の漏えいを生じたとする報告（579件）を除く。

## 11. 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）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いる。本協会も同様の報告を求めている。

平成27年度は173件の「障害発生報告書」が提出されており、前年度の254件から、81件の減少となっている。

コンピュータシステム障害の原因別報告状況

（単位：件）

脅威の類型	説明	平成25年度		平成26年度		平成27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	2	6	50	87	3	3
	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	11	11	1	1
非意図的要因	ソフトウェアの不具合等による障害	34	66	53	87	23	31
	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	3	4	16	25	31	46
	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	4	10
	その他の非意図的要因による障害	1	1	2	2	8	9
災害や疾病	災害や疾病による障害	1	1	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	4	4	18	19	52	55
	利用する電力利用からの波及による障害	0	0	1	1	0	0
	利用する水道供給からの波及による障害	0	0	0	0	0	0
	その他の波及による障害	0	0	0	0	0	0
その他	上記の脅威の類型以外の理由による障害	3	5	6	6	12	18
計		55	95	167	254	134	173

## 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27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」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）に対する不満足の表明があった場合は苦情として受付け、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27年度（平成27年4月1日～平成28年3月31日）における資金需要者等からの総アクセス数は33,024件であった。

アクセス方法別では、電話が32,736件（構成割合99.2%）と最も多く、次いで窓口への来訪が181件（同0.5%）、文書が73件（同0.2%）等となっている。

また、協会の相談窓口を知ったのは、協会の「情報提供（交付・配布物を含み）」によるケースが15,290件（構成割合46.3%）と最も多く、次いで「インターネット」が5,325件（同16.1%）、「電話帳・104」が2,015件（同6.1%）等であった。

#### (2) 受付状況の推移（相談・苦情）

平成27年度における「相談」、「苦情」、「紛争」の受付件数は、「相談」が32,867件（前年度対比-4.2%）、「苦情」が137件（同+45.7%）、「紛争」が20件（同+66.7%）であった。

#### 総アクセス数

（単位：件）

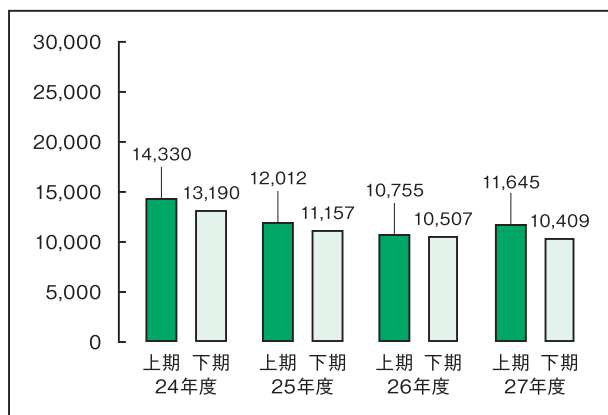
分類		年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
相 談	一般相談・多重債務関連相談		27,520	23,169	21,262	22,054
	業者向け問合せ		12,103	12,795	13,032	10,813
	小 計		39,623	35,964	34,294	32,867
	苦 情		117	95	94	137
	紛 争		7	17	12	20
	合 計		39,747	36,076	34,400	33,024

※「相談」の「業者向け問合せ」は、相談者による業者への問合せ・確認を内容とするもので、主に、業者から送付された書面の内容についての個別・一般的な事項の照会である。

平成27年度の半期ごとの相談（一般相談・多重債務関連相談）及び苦情の受付件数を前年度同期と比較すると、相談は、上期が+890件（+8.3%）、下期が-98件（-0.1%）となっており、苦情は、上期が+36件（+67.9%）、下期が+7件（+17.1%）となっている。

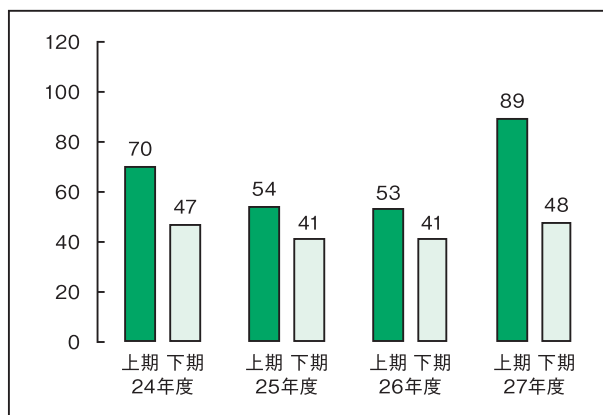
#### 相談

（単位：件）



#### 苦情

（単位：件）



## 4. 相談

### (1) 受付状況

平成27年度に受付した相談32,867件を内容別に見ると、「契約内容を確認したい」、「借入先を紹介してほしい」、「登録業者かどうか確認したい」などの『一般相談』が14,953件、「貸付自粛制度を知りたい」、「返済が苦しくなった」、「ヤミ金被害にあった」などの『多重債務関連相談』が7,101件、『業者向け問合せ』が10,813件であった。

(単位:件)

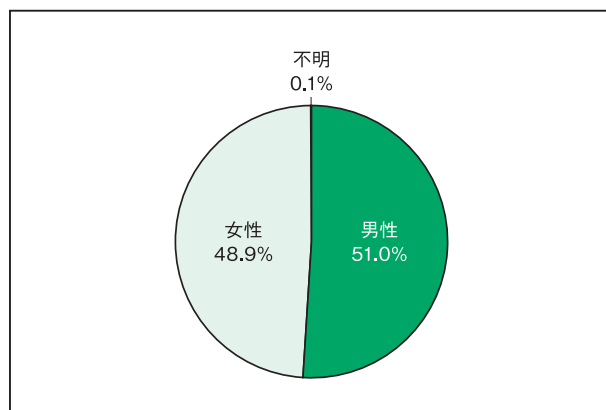
分類	年度	平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度		
		上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計
一般相談	契約内容	3,396	3,334	6,730	2,829	2,973	5,802	2,633	2,527	5,160	3,068	2,596	5,664
	融資関連	1,460	1,255	2,715	1,268	1,222	2,490	1,196	1,216	2,412	1,605	1,492	3,097
	登録業者確認	1,197	813	2,010	699	581	1,280	524	403	927	367	298	665
	信用情報	599	586	1,185	503	417	920	415	358	773	305	249	554
	身分証明書等の紛失等	294	282	576	267	258	525	252	254	506	211	225	436
	過払金	547	430	977	239	212	451	149	179	328	128	108	236
	返済義務	240	220	460	166	157	323	118	150	268	157	131	288
	業者の連絡先	1,246	859	2,105	459	460	919	428	354	782	592	591	1,183
	その他	1,743	1,930	3,673	1,885	1,431	3,316	1,254	1,423	2,677	1,438	1,392	2,830
小計		10,722	9,709	20,431	8,315	7,711	16,026	6,969	6,864	13,833	7,871	7,082	14,953
多重債務関連相談	貸付自粛依頼・撤回	2,275	2,289	4,564	2,329	2,263	4,592	2,621	2,587	5,208	2,701	2,428	5,129
	返済困難	638	630	1,268	565	519	1,084	479	445	924	512	471	983
	ヤミ金融・違法業者被害なし	386	293	679	482	388	870	384	392	776	316	269	585
	ヤミ金融・違法業者被害あり	284	250	534	306	261	567	281	197	478	228	136	364
	自己破産・調停・民事再生手続き	25	19	44	15	15	30	21	22	43	17	23	40
小計		3,608	3,481	7,089	3,697	3,446	7,143	3,786	3,643	7,429	3,774	3,327	7,101
業者向け問合せ		5,259	6,844	12,103	6,927	5,868	12,795	6,001	7,031	13,032	5,860	4,953	10,813
相談合計		19,589	20,034	39,623	18,939	17,025	35,964	16,756	17,538	34,294	17,505	15,362	32,867

### (2) 相談者の属性

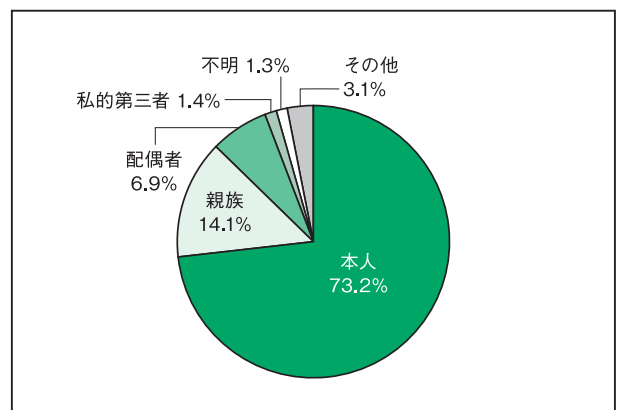
申出者の男女構成は、「男性」が51.0%、「女性」が48.9%、「不明」が0.1%となっている。

また、申出者を債務を抱えた「債務者本人」と配偶者や親族等の「本人以外」に分類すると、「債務者本人」が73.2%、「親族」が14.1%、「配偶者」が6.9%、友人や会社上司など「私的第三者」が1.4%等となっている。

〈男女構成比〉



〈相談者と債務者本人との関係〉





### (3)相談内容

#### 1 一般相談

##### ①分類別受付件数

分類表及び平成27年度における分類別件数は下表のとおり。

分類		定義	件数
一般相談	契約内容	借入限度額、返済方法など契約内容に係る相談等	5,664
	融資関連	融資先紹介依頼、必要書類、借入一本化などの相談等	3,097
	業者の連絡先	業者の連絡先についての問合せ	1,183
	登録業者確認	貸金業者登録の有無についての問合せ（ヤミ金を除く）	665
	信用情報	信用情報の開示、登録情報等に関する相談等	554
	身分証明書等の紛失	紛失や盗難における対処等に関する相談等	436
	返済義務	代位弁済や時効、相続、名義貸し等に関する相談等	288
	過払金	過払金に係る一般的な問合せや相談等	236
	その他	金利、帳簿開示、保証人、手数料等にかかる相談等	2,830
計			14,953

##### ②対応内容

個々の問合せ・相談内容に応じて説明、助言、情報提供を行うとともに、相談者において確認や手続きが必要なケースは関係先を案内している。

#### 2 多重債務関連相談

##### ①分類別受付件数

分類表及び平成27年度における分類別件数は下表のとおり。

分類		定義	件数	
多重債務関連相談	返済困難	借入過多、収入減等に起因する返済の相談	983	
	貸付自粛依頼・撤回	貸付自粛情報登録制度に係る相談等	5,129	
	ヤミ金融		ヤミ金融、違法業者に関する相談	949
		被害あり	金銭的被害に遭っているケース	(364)
		被害なし	金銭的被害に遭っていないケース	(585)
	自己破産・調停・民事再生手続き	自己破産や調停など債務問題解決の手段に係る問合せ	40	
計			7,101	

これらの相談対応と並行して債務問題の再発防止を目的とした『生活再建支援カウンセリング』（33ページ参照）の案内も行っている。

##### ②相談内容及び対応状況

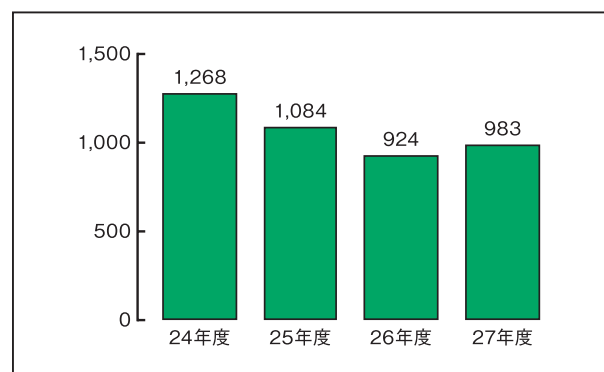
【返済困難】、【貸付自粛依頼・撤回】、【ヤミ金融】に係る相談内容及び対応状況は以下のとおりである。

#### 【返済困難】

返済困難な状況に陥っていることを原因とした相談は減少傾向であったが、平成27年度は983件と、前年度（924件）に比べ59件の増（+6.4%）となっている。

#### 返済困難推移

（単位：件）

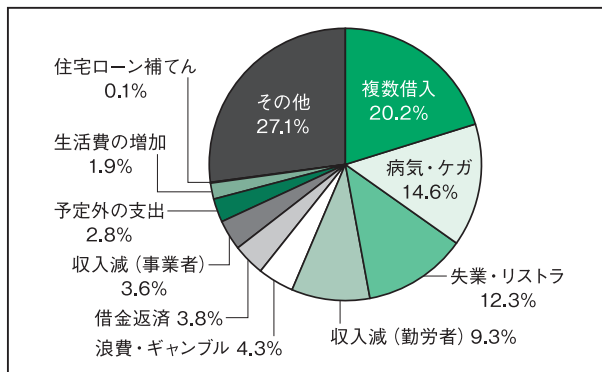


▶返済困難となった理由

返済困難となった主な理由は「複数借入」が199件（構成割合20.2%）、「病気・ケガ」が144件（14.6%）、「失業・リストラ」が121件（12.3%）、「収入減（勤労者）」が91件（9.3%）等となっている。

構成割合を前年度と比較すると、「複数借入」が3.9%の減、「病気・ケガ」が14.3%の増、「失業・リストラ」が0.8%の増、「収入減（勤労者）」が3.2%の減となっている。

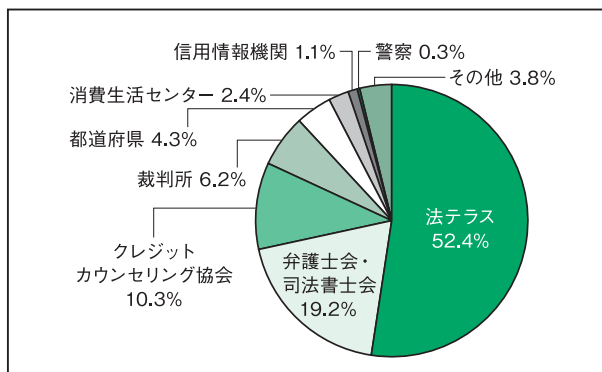
返済困難となった理由



▶対応内容

問題解決のための助言を行うとともに、債務整理や自己破産等が必要と思われるケースは他機関を紹介している。紹介先は「法テラス」が全体の52.4%と最も多く、次いで「弁護士会・司法書士会」が19.2%、「クレジットカウンセリング協会」が10.3%等となっている。

対応内容（紹介先）



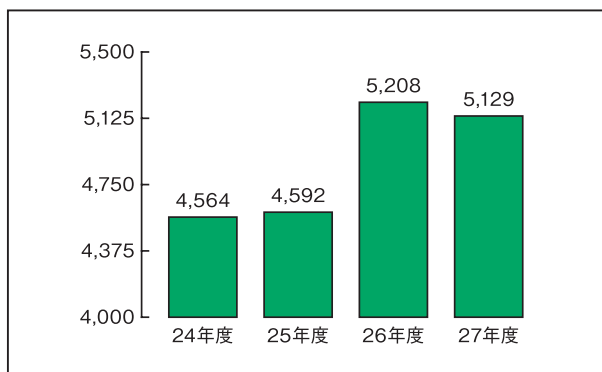
【貸付自粛依頼・撤回】

「協会の貸付自粛制度を知りたい」、「借入できないようにする方法はないか」といった相談・問合せは「貸付自粛依頼・撤回」として分類しており、平成27年度においては5,129件と前年度（5,208件）に比べ微減となっている。

なお、全体の65.6%（3,364件）は本人以外（配偶者・親族等）からの相談・問合せである。

貸付自粛依頼・撤回推移

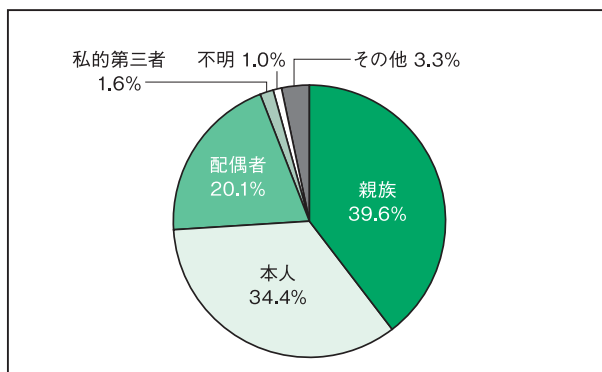
（単位：件）



▶対応内容

貸付自粛制度について説明するとともに、相談者の状況に応じて債務問題解決に向けた情報提供や再発防止のために協会が実施している生活建支援カウンセリングを案内している。

相談者と貸付自粛対象者との関係



<参考>

貸付自粛制度について

自らを貸付自粛対象者とする旨を協会に申告し、これに対応する情報を、協会を通じて個人情報情報機関（株式会社日本信用情報機構（JICC）及び株式会社シー・アイ・シー（CIC）に一定期間（概ね5年を下らない期間）登録する制度で、本人による申告を原則としている。なお、貸付自粛情報の撤回は原則として、協会が申告を受理した日から3ヶ月間は行えないこととしている。

(単位：件)

分類	年度	平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度	
		上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
登録		772	821	881	865	986	966	992	998
撤回		278	277	293	274	323	321	346	344
合計		1,050	1,098	1,174	1,139	1,309	1,287	1,338	1,342

【ヤミ金融】

ヤミ金融関連の相談・問合せは949件で、そのうち「保証金を騙し取られた」、「勝手に振り込まれて脅迫的な取立てを受けている」など、金銭的な被害に遭っている「ヤミ金融・違法業者被害あり」が364件（38.4%）、「登録業者なのか確認したい」といった被害に至らない段階での「ヤミ金融・違法業者被害なし」が585件（61.6%）となっている。

(単位：件)

分類	年度	平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度		
		上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計
被害あり		284	250	534	306	261	567	281	197	478	228	136	364
被害なし		386	293	679	482	388	870	384	392	776	316	269	585
合計		670	543	1,213	788	649	1,437	665	589	1,254	544	405	949

▶対応内容

ヤミ金融と接触した相談者については、その後の対応について助言するとともに、地元警察や弁護士会への相談を案内している。

また、入手したヤミ金融情報については、取締りや未然防止を目的として警察当局・行政機関等へ定期的に情報提供している。

(4)生活再建支援カウンセリング

本協会では相談対応の一環として、債務問題の再発防止を目的とした生活習慣の改善提案や実行のための心理的支援を中心としたカウンセリングを行っている。

①受付状況

平成27年度においてカウンセリングの申込みを受付けた相談者は86人で、そのほとんどは「貸付自粛」に関する相談を通じて協会のカウンセリングを案内された人である。相談者は債務者本人のみならず配偶者や親族も含んでおり、協会では、家族に向けた相談やカウンセリングにも積極的に対応している。

②実施状況

本年度において、相談者200人（新規86人、前年度からの継続114人）に対し面接相談及び電話相談を1,162回実施した。

なお、1,162回のうち面接相談が320回（構成割合27.5%）、電話相談が842回（同72.5%）となっている。

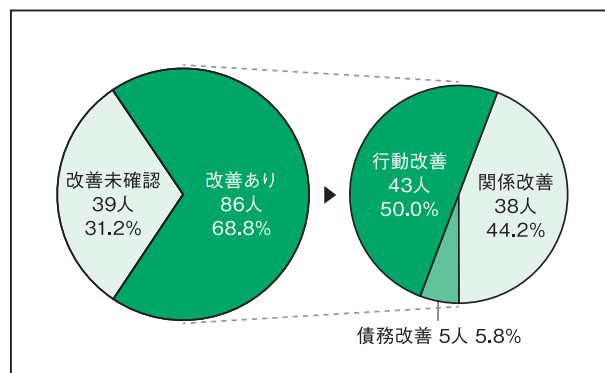
新規・継続	平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数	人数	相談回数
新規相談者	111人	540回	121人	488回	123人	515回	86人	421回
前年度からの継続相談者	83人	495回	98人	666回	122人	790回	114人	741回
合計	194人	1,035回	219人	1,154回	245人	1,305回	200人	1,162回

③実施結果

平成27年度においてカウンセリングを終了した人は125人であった。このうち、カウンセリングの目的とした問題の改善・克服について、相談者から「問題行動（借金の元になったギャンブル、浪費癖など）が改善された」などと具体的な表明があり、課題への取り組みが定着してきているとして合意の上でカウンセリングを終了した「改善あり」は86人（68.8%）であった。一方、相談者の都合等により改善状況が確認できないままカウンセリングを終了した「改善未確認」は39人（31.2%）となっている。

なお、86人について、改善内容別でみると、「行動改善」が43人、「関係改善」が38人、「債務改善」が5人となっている。

改善ありの内訳



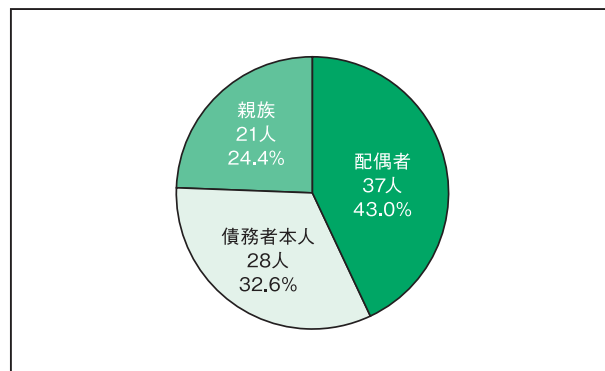
④新規相談者の属性等

[相談者と債務者本人との関係]

新規相談者86人の内訳は、債務者本人が28人（構成比32.6%）、債務者の配偶者が37人（同43.0%）、両親等の親族が21人（同24.4%）となっている。

なお、配偶者及び親族が58人（67.4%）を占めるが、これらの人々は、債務者本人が立ち直る重要な支援者になり得る人物、という観点から、相談者の要望に基づきカウンセリングの対象者としている。

相談者と債務者本人との関係



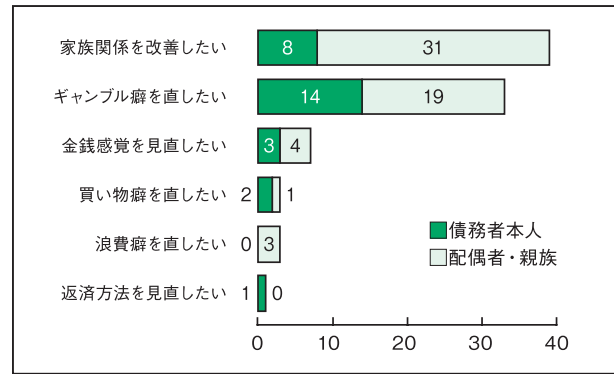
[相談の方向性]

相談者が抱える問題は様々な要因が絡み合っていることがほとんどであるが、ここでは、優先的に取り組むべき課題として相談者と合意したものについて分類した。

その結果、「家族関係を改善したい」が39人（構成比45.3%）「ギャンブル癖を直したい」が33人（同38.4%）、「金銭感覚を見直したい」7人（同8.1%）等となっている。

相談の方向性

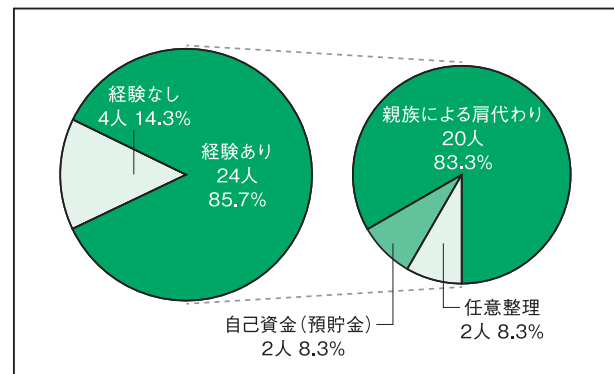
(単位:件)



[債務清算経験の有無]

債務者本人28人のうち24人（構成比85.7%）が過去に債務清算経験があり、その清算方法は、20人が親族による肩代わり、2人が任意整理、2人が自己資金にて清算となっている。

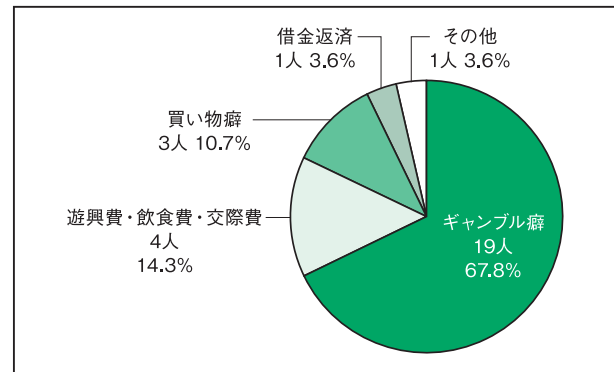
経験ありの内訳



[債務の原因]

債務の原因では、「ギャンブル癖」によるものが19人（67.8%）と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が4人（14.3%）等となっている。

債務の原因



## 5. 苦情

協会における苦情の定義は、「貸金業務に関し、その契約者等からの当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

### 主な分類とその内容

主な分類	内容
事務処理	顧客の要請に基づく対応や各種業務の説明内容への不満
取立て行為	債権回収業務における不満
契約内容	契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
帳簿の開示	開示の遅れ、開示内容への不満
過払金	過払金の有無、業者の対応姿勢、返還額への不満
個人情報	個人情報情報の登録、登録内容などへの不満

### (1) 受理件数

平成27年度に受理した苦情は137件であり、前年度(94件)に比べ43件の増(+45.7%)となった。

なお、苦情の増加については、分析結果を39ページに掲載しているが、苦情発生防止に向けた業者への指導・啓発のために引き続き要因分析等を行うこととしている。

(単位:件)

内容分類	平成24年度			平成25年度			平成26年度			平成27年度		
	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計	上期	下期	計
事務処理	8	9	17	17	8	25	10	18	28	30	14	44
取立て行為	18	7	25	9	7	16	5	11	16	16	8	24
契約内容	18	12	30	15	13	28	17	4	21	15	5	20
帳簿の開示	14	5	19	2	8	10	12	4	16	11	8	19
過払金	5	4	9	4	1	5	3	1	4	8	3	11
個人情報	4	4	8	3	2	5	3	3	6	4	5	9
広告・勧誘(詐称以外)	2	0	2	0	2	2	2	0	2	2	3	5
融資関連	1	4	5	4	0	4	1	0	1	1	1	2
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
行政当局詐称・登録業者詐称	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
その他	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	70	47	117	54	41	95	53	41	94	89	48	137

なお、137件のうち協会員に対するものが136件、非協会員に対するものが1件であった。

また、登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者に対するものが91件、都道府県知事登録業者に対するものが46件であった。

### (2)処理結果

苦情事案全件について、業者に事実関係の調査及び報告を依頼、その結果を申立人に伝えた上で、必要に応じて解決に向けた調整や業者指導、紛争解決手続の案内等を行っているが、137件のうち「協会による処理・是正・助言等」による解決が112件、次いで紛争解決手続が申立てられた「紛争受付課へ移行」が6件等となっている。

なお、事実関係の調査を行った結果、法令・自主規制基本規則への違反のおそれがあると認められる事案はなかった。

### (3)所要日数

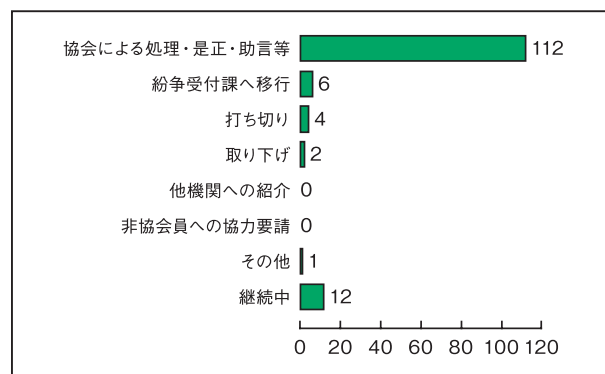
平成27年度において苦情処理手続きを終了した129件（前年度からの繰越事案4件を含む）の手続き終了までの所要日数は半数以上の79件（61.2%）が4日以内に解決しており、手続終了まで1ヶ月以上を要した事案は21件（16.3%）となっている。

なお、6ヶ月以上を要した事案が5件あるが、これらは全て申立人と連絡不能となり、規定により打ち切り（受理から120日（休日を除く）経過も解決の見込なし）としたものである。

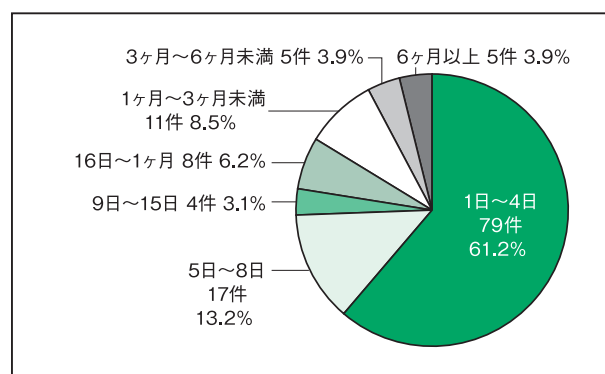
平成28年度への繰越事案は12件となったが、このうち、受理から1ヶ月以上経過した7件の処理遅延理由を見ると、紛争解決手続申立待ち4件、申立人の回答待ち2件、事実関係調査中1件となっている。

### 処理結果

(単位:件)



### 所要日数



(4)主な苦情事例

※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。

事例①	事務処理
申立内容	A社からおまとめローンを薦められ契約した。その際、『従前のカードは引き続き利用できます』との説明があったが、以前のカードの利用枠はゼロとなっている。A社に説明を求めると、『総量規制の対象のため利用枠はありませんが再審査は可能です』とのこと。おまとめローン勧誘時の説明と違っており納得できない。
処理結果	<p>従前のカードはおまとめローンのカードに変更した。契約の際、おまとめローンの借入枠等に係る商品説明を行っており、従前のカードも利用できるとの説明は行っていない。申立人からの問合せには、『他社借入も含めて借入額が減少していれば再度審査のうえで借入は可能です。』と説明した。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「不満は残るがおまとめローンの仕組みを理解できた。A社から丁寧な説明を受け安心した。」と対応終了を了承。</p>

事例②	事務処理
申立内容	他界した義母あてに先月、B社から請求書が届いた。支払いしようと返済総額を照会したところ、月末に確定すると言われた。月初に連絡すると『まだできていない。1時間下さい。』との回答。その後も計算を怠り何度も約束の期日を守らない。担当者に苦情を述べると、『昨日は昨日、今日は今日の金額になります。』との不誠実な対応。協会から指導してほしい。
処理結果	<p>引落後に債権額が確定するため、月末以降に清算して頂くようお願いしていたが、約束の期日に債権額の計算が出来ていなかった。申立人へお詫びし、今後の返済について相談したい。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>申立人へ確認内容を伝えると、「B社からの連絡を待ちます。」と対応終了を了承。</p>

事例③	取立て行為
申立内容	C社から法人契約で融資を受けている。入院して連絡できず返済が遅れてしまったところ、C社担当者が私の会社を訪問し、対応した従業員に威圧的な言葉で支払を迫ったとのこと。従業員に返済を求めるのは違法ではないか。会話は録音しており、知人等に確認してもらおうと「あきらかに脅迫だ。」と言われた。今も治療中であり、返済猶予や減額を求めたが、『一括返済できないなら裁判する。』と相談に応じてくれない。C社の対応について協会から指導してもらいたい。
処理結果	<p>交渉記録及び担当者本人に確認したところ、申立人と連絡が取れないため訪問したが不在のため、従業員に連絡が欲しい旨の手紙を封筒に入れ糊付して手渡し、5分程で帰っている。威圧的な態度で支払を求めた事実はない。その後、申立人から電話があり、「脅された。上司に代われ。弁護士を入れる。」などと大声を出され、会話にならないまま終了している。返済条件緩和の相談は受けたことはない。C社としては相談に応じるつもりであり、その旨を申立人へ伝えて頂きたい。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>申立人へ確認内容を伝えたところ、特段の反論もせず「お世話になりました。返済についてはもう一度相談してみます。」と対応終了を了承。</p>



<参考>

苦情件数増の要因分析について

苦情受理件数は平成21年度の785件をピークに減少を続け、平成24年度は117件、平成25年度は95件、平成26年度は94件と推移したが、平成27年度は137件と前年度に比べ43件（45.7%）の増となった。

苦情件数増の要因については、特定の業態や業者、商品に集中するなどの傾向は認められないものの、苦情内容別の件数を前年度と比較すると、「事務処理」、「取立て行為」、「過払金」に係る苦情が79件と、前年度を31件上回っている。

これら3分類の苦情内容は以下のとおりである。

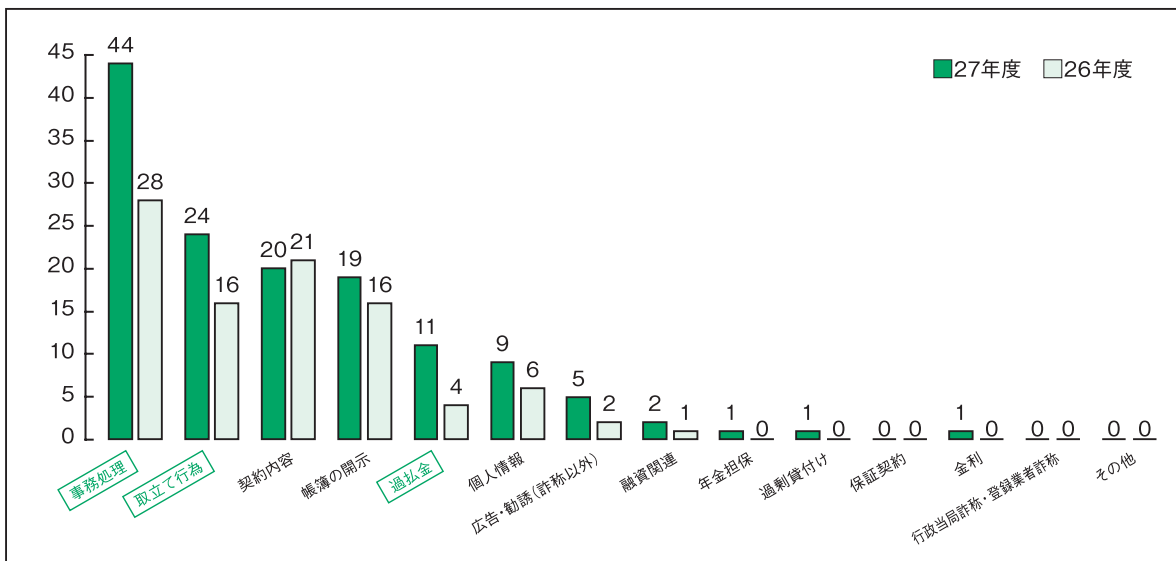
- ・「事務処理」：44件のうち33件は窓口における説明内容や電話対応に対する不満である。
- ・「取立て行為」：24件のうち21件は威迫的な言動や第三者請求、反復継続架電などを理由とする苦情であるが、事実確認の結果、業者の不適切な言葉遣いや申立人の誤解などによるもので、法令等違反が疑われる事案はなかった。
- ・「過払金」：11件の全ては過払金返還請求に係る業者の対応への不満であるが、返還請求を受け入れないなど不適切な対応はなかった。

以上のとおり、顧客の理解度や債務者の置かれている状況等に十分に配慮した対応がなされれば苦情に至らないものが多くを占める。

なお、平成27年度の苦情件数は上期89件から下期48件と46.1%の減となっているが、引き続き苦情発生防止に向けて要因分析を行うこととしている。

平成27年度 苦情申出内容分類（平成26年度比較）

（単位：件）



## 6. 紛争

### (1) 指定紛争解決機関としての運営態勢

本協会は、紛争解決等業務に関する規則に基づき、外部有識者6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28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	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	一般社団法人東京経営者協会 顧問(元一般社団法人日本経済団体連合会専務理事)
■ 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	弁護士 片岡総合法律事務所
■ オブザーバー	二村 浩一	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49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の規定に基づき、全ての貸金業者は指定紛争解決機関である協会と手続実施基本契約を締結しなければならないとしている。

平成28年3月末現在の全登録貸金業者は1,937業者(協会員1,188業者、非協会員749業者。金融庁公表ベース。)で、うち、契約締結業者は1,932業者、契約率は99.7%となっている。

なお、残る5業者は新規登録業者で、平成28年4月時点で全ての貸金業者と同契約を締結している。

### (3) 紛争解決手続申立ての受理件数

平成27年度における紛争事案の受理件数(新受付数)は20件であり、前年度との比較では+8件であった。

新受事案の内容別では、「過払請求」が8件、「その他」が5件、「契約内容」が2件、「事務処理」が2件、「個人情報」が1件、「融資関連」が1件、「取立て行為」が1件で、20件のうち6件は苦情処理手続から移行したものである。

#### 受付件数年度推移

(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	平成27年度	合計
過払金	4	1	1	4	3	8	21
契約内容	1	2	1	6	2	2	14
帳簿の開示	0	1	1	0	2	0	4
事務処理	0	0	0	0	2	2	4
融資関連	0	2	0	0	0	1	3
個人情報	0	0	0	0	1	1	2
過剰貸付	0	0	0	1	0	0	1
取立て行為	0	0	0	0	0	1	1
その他	0	1	4	6	2	5	18
合計	5	7	7	17	12	20	68

※その他は、債務不存在等

#### (4)紛争解決手続の実施状況

平成27年度においては、平成26年度からの繰越事案5件を加えた25件について紛争解決手続を実施し、13件が手続を終了した。

終了事由は、紛争解決委員が提示した和解案に当事者双方が応諾した「和解成立」が6件、申立人が自己都合等により取下書を提出した、「取下げ」が4件、当事者双方の主張に合意点が見出せず和解成立に至らなかった「不調」が3件であった。

なお、紛争解決手続受理から手続終了までの所要期間は、1ヶ月未満が0件、1ヶ月以上3ヶ月未満が4件、3ヶ月以上6ヶ月未満が5件、6ヶ月以上が4件となっている。

#### (5)主な紛争事例

##### 事例①

類型	契約内容	受理日	平成27年6月24日
申立人	資金需要者	終了日	平成27年7月27日（聴聞回数：0回）
相手方	貸金業者終了事由取下げ	終了事由	取下げ（手続外で和解成立）
紛争の概要	申立人は相手方に対し、不動産担保ローンを申し込み、相手方から、審査に通ったとの回答があったため、必要書類を送付したところ、相手方より、「当社では契約できない。他社を紹介する。」との連絡があった。申立人がこれに対し、知らない会社との契約に不安を覚え、断りの電話をしたところ、相手方より、不動産調査料と交通費を請求された。しかし、そのような契約をしたことはないため支払わずにいたところ、法務局より、「相手方が根抵当権設定仮登記の申請をしてきた。」との連絡があった。申立人は相手方と不動産担保ローン契約は締結しておらず、また、不動産調査料等に係る契約もしていないことから、相手方に対し、不動産調査料と交通費の支払義務がないことの確認及び根抵当権設定仮登記の申請を取り下げをを求める。		
紛争解決の状況	本件申立後、根抵当権設定仮登記は抹消された。また、申立人は、本件申立後に弁護士に本件の解決を依頼したところ、同代理人の方針もあって本件手続を取下げた。		

##### 事例②

類型	事務処理	受理日	平成27年9月30日
申立人	資金需要者	終了日	平成28年1月5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	申立人は相手方から、3年間に渡り百数十万円の融資を受けたが、返済が困難になったため、申立人の妻が代理人として、相手方のA支店に赴いて金利の減免等を求めたところ、同支店の職員は代理人に対し、「支店には権限がなく、本部に報告して本部に判断してもらえない。」と述べた。一週間後、相手方に進捗を確認するため架電したところ、今までどおり返済してほしいとのことであったため、返済を続けて完済した。しかし、その後、相手方本社に架電したところ、A支店は申立人との交渉にかかるすべての権限を持っている、との説明を受けた。相手方は、申立人の申し出につき判断する権限を有しながら、それがないなどと虚偽の事実を述べ、一週間分の金利を得ようと故意に支払いを遅延させたものであり、慰謝料数万円を請求する。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、相手方の担当者が申立人に対して従前示した和解案を基礎に、当事者双方の要望を考慮した和解案を提示し、双方が受諾して和解が成立した。		

##### 事例③

類型	過払金	受理日	平成27年10月8日
申立人	資金需要者	終了日	平成28年2月25日（聴聞回数：1回）
相手方	貸金業者	終了事由	取下げ
紛争の概要	申立人は、相手方に対し、相手方との継続的金銭消費貸借契約につき、利息制限法に基づいて引き直して計算し、過払金を請求したのに対し、相手方は、申立人との取引が終了してから10年の経過により申立人の相手方に対する過払金返還請求権は時効により消滅している旨主張しているが、相手方は、申立人に対し、契約関係の存在を前提とする書面を送付していることから、相手方主張の時点で契約は終了していない。よって、申立人は、相手方に対し、過払金十数万円及びこれに対する過払金発生のおきから支払い済みまで年5%の割合の遅延損害金の支払いを求める。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方を聴聞し、相手方に和解の意思がないことを確認した上で、申立人に対し、消滅時効期間が経過する前に過払金請求できなかった事情は認められず、また申立人の主張は、裁判例に照らしても認めるのが難しい旨を伝え、債権債務なしとの和解であればできるかもしれないが、申立人としてはどう考えるかを質問したところ、取下げる意向を示し、後日、本件申立が取下げられた。		

## 7. 広報・講演等活動状況

### (1) 講師派遣

#### ① 行政機関・消費生活センター等

財務局、国民生活センター、消費生活センター、地方公共団体等、延べ21団体等（受講者数：747人）からの要請に基づき、当該団体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会へ講師を派遣し、カウンセリング手法を活用した相談スキル、及び家計管理支援の方法等について講演を行った。

#### ② 協会員

協会員3社からの要請に基づき、お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、お客様対応におけるカウンセリング的アプローチ法の習得等を目的とした社内研修会（延べ9回、受講者数：137人）に講師を派遣した。

### (2) 消費生活センターへの訪問活動の実施

協会では、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、資金需要者等における協会相談窓口の利用機会拡充を目的として、全国の主な消費生活センターを訪問し、自主規制機関としての協会の役割及び活動状況等の報告を継続実施している。本年度においては、143カ所の消費生活センターに対して延べ324回の訪問を行った。

### (3) 国民生活センター相談員等との「実務担当者意見交換会」の開催

当該機関の相談担当者等との実務レベルでの情報交流・意見交換を通じて、資金需要者等への相談を的確に行うためのスキルの共有化及び相互連携による相談機会拡充を目的として、「実務担当者意見交換会」（実施日：平成27年5月29日、11月19日）を開催した。

### (4) 「センターだより（季刊）」の発行

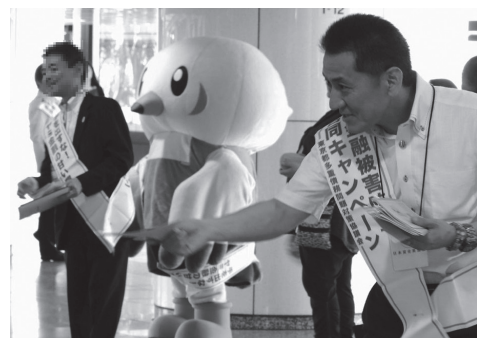
指定紛争解決機関として、苦情・紛争事案の発生を未然に防止することを目的として、加入貸金業者（非協会員含む）に対し、相談・苦情・紛争解決手続の受付及び処理状況並びに関連情報を四半期毎にとりまとめ、「センターだより」として発行している。本年度においては以下のとおり発行した。

- ◆平成27年 5月31日発行 Vol.18
- ◆平成27年 8月31日発行 Vol.19
- ◆平成27年 11月30日発行 Vol.20
- ◆平成28年 3月31日発行 Vol.21



### (5) 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

東京都多重債務問題対策協議会主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」（実施日：平成27年6月18日、11月17日）に参加し、通行人へヤミ金融被害防止を呼びかけるチラシやキャンペーングッズの配布及び日本貸金業協会展示コーナーを設置してヤミ金融被害についての啓発活動を行った。



(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)

業務		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
<b>■相談</b>						
相談受付数(全受付数)		42,886	39,623	35,964	34,294	32,867
前年度対比増減率		-7.3%	-7.6%	-9.2%	-4.6%	-4.2%
相談内容 (上位7項目)	業者向け問合せ	7,920	12,103	12,795	13,032	10,813
	業者の連絡先	4,000	2,105	919	782	1,183
	契約内容	7,332	6,730	5,802	5,160	5,664
	貸付自粛依頼・撤回	4,668	4,564	4,592	5,208	5,129
	融資関連(借入相談等)	3,174	2,715	2,490	2,412	3,097
	返済困難	1,724	1,268	1,084	924	983
	登録業者確認	3,438	2,010	1,280	927	665
対応結果	協会指導による処理・是正・助言等	29,532	24,923	21,545	21,865	17,146
	情報提供	7,060	9,773	8,337	7,479	10,373
	他機関への紹介	6,153	4,101	4,064	3,444	2,896
	非協会員への協力要請	9	0	0	0	1
	あっせん	0	0	0	0	0
	その他	132	826	2,018	1,506	2,451
他機関への紹介	信用情報機関	2,224	1,516	1,452	1,312	1,102
	警察	478	386	679	587	376
	法テラス	632	497	540	440	435
	都道府県	1,024	604	406	266	189
	弁護士会・司法書士会	507	281	225	213	174
	消費生活センター	181	141	113	102	84
	金融庁・財務局	389	214	98	63	43
	クレジットカウンセリング協会	88	73	83	74	59
	裁判所	62	40	41	41	47
	その他	568	349	427	346	387
<b>■苦情</b>						
苦情受付数(全受付数)		247	117	95	94	137
前年度対比増減率		-29.8%	-52.6%	-18.8%	-1.1%	+45.7%
苦情内容 (上位6項目)	事務処理	30	17	25	28	44
	取立て行為	46	25	16	16	24
	契約内容	53	30	28	21	20
	帳簿の開示	54	19	10	16	19
	過払金	19	9	5	4	11
	個人情報(21年10月より集計)	19	8	5	6	9
対応結果	協会による処理・是正・助言等	228	111	86	83	113
	紛争受付課へ移行	3	0	5	6	6
	打ち切り	7	1	3	1	7
	他機関への紹介	2	0	0	0	0
	取り下げ	1	0	0	0	2
	非協会員への協力要請	0	0	0	0	0
	その他	2	3	0	0	1
継続中(次年度へ繰越し)	4	2	1	4	12	
他機関への紹介	都道府県	0	-	-	-	-
	金融庁・財務局	0	-	-	-	-
	裁判所	0	-	-	-	-
	弁護士会・司法書士会	0	-	-	-	-
	警察	0	-	-	-	-
	その他※法テラス	2	-	-	-	-
<b>■紛争 ※業務開始:平成22年10月</b>						
受理件数(新受付数)		7	7	17	12	20
前年度対比増減率		+40.0%	±0.0%	+142.9%	-29.4%	+66.7%
分類	契約内容	2	1	6	2	2
	過払金	1	1	4	3	8
	融資関連	2	0	0	0	1
	帳簿の開示	1	1	0	2	0
	過剰貸付	0	0	1	0	0
	その他	1	4	6	5	5
対応結果	和解成立	2	3	4	8	6
	取り下げ	2	4	4	4	4
	不調	2	2	1	4	3
	継続中(次年度へ繰越し)	(3)	(1)	(9)	(5)	(12)

## 3 監査の実施

### 1. 平成27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。
- 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27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
  - 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。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、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

監査対象協会員の業態・規模に応じて重点監査項目を絞った監査方式により、監査業務の合理化を図ると共に、短期間監査の適用範囲を拡大することで監査実施数の増加を図った。

##### ② 監査ガイドラインの作成・公表

貸金業務の適正な運営と資金需要者の信頼を確保することを目的として実施してきた協会監査の具体的な内容を、協会員や資金需要者の皆様に知っていただくことが、協会監査の透明性を高めると共に貸金業界の信頼性向上に資するものと考え、従来の「監査マニュアル」等を全面改訂して「監査ガイドライン」を作成し公表した。

### ③監査対象先の選定

実地監査の対象協会の選定にあたっては、以下のことを考慮して選定した。

- イ. 多重債務者問題を踏まえて消費者向貸金業者を90社程度実施し、消費者向以外の業態区分の貸金業者を30社程度実施する。
- ロ. 書類監査との相互補完の強化の観点から、書類監査において内部管理態勢に問題のある協会への指導的監査を優先的に実施する。
- ハ. 大手協会の監査として、今年度は融資残高が500億円以上で、有人店舗が2店舗以上ある協会を対象として2社程度実施する。
- ニ. 書類監査評価結果及び登録行政庁等からの監査要請に基づいて特別監査を実施する。

### 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」「過剰貸付の防止」「帳簿の備付け」等に関する指摘事例を掲載することで、協会に法令等の再確認を促した。
- ハ. 全協会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と提供

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

## (2)書類監査

### ①基本的な考え方

平成26年度より始めた重点監査方式（受検2回目以降の協会を対象とする重点監査と協会入会後初めて書類監査を受ける協会を対象とする標準監査の2種類）で実施した。

なお、引き続き正確な実態把握のため、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の改正を加えた。

### 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)サイバーセキュリティ関連
  - (b)個人情報の委託先管理とアクセス管理関連
- ロ. 協会監査重点事項
  - 過剰貸付の防止、書面の交付、反社会的勢力による被害の防止、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、従業者名簿、立入検査届、公表物、帳簿の備付等

### ③対象協会および実施の概要について

#### イ. 対象協会

監査実施通知発信時点の全協会（直近理事会承認分まで）＝平成27年12月末現在の会員（1,187会員）  
（監査対象期間：平成27年4月1日～平成28年2月18日）

#### ロ. スケジュール

- (a)平成28年1月18日(月) 監査実施通知発送
- (b)平成28年2月18日(木) 監査回答締切
- (c)平成28年5月30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	19	29
個人向け貸付け	22	35
法人向け貸付け	11	23
計	52	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い、「改善の手引き」・「指摘事項一覧」等を送付した。

イ. 指摘事項がない場合

指摘は認められなかったが、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

ハ. 「法令等に抵触するおそれがある事項」がある場合

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

上記指摘事項があるすべての協会員には改善報告書の提出を求め、その改善を確認した。

⑤監査修了証の交付

今年度から指摘事項がない協会員及び指摘事項全件について改善が認められた協会員に「監査修了証」を交付した。

### 3. 監査ガイドラインの公表

(1)監査ガイドライン作成の背景

本協会の監査は、自主規制機能の重要な業務として位置付け実施している。

具体的には、書類監査は平成19年12月の協会発足後、直ちに着手し、これまで毎年、全協会員を対象に実施してきている。また、実地監査についても書類監査と連携しつつ、毎年120社程度実施している（平成28年度監査計画では130程度を実施予定）。

これら監査結果における指摘件数や内容については、最近では相当程度改善が進んできている姿となっているが、実地監査の累積実施数については、まだ全協会員の半数程度であり、今後とも協会員自らが業務検証を充実していくなど、顧客からの信頼性向上の努力を続けていく必要があると考えており、そのためのツールとして、この度、監査ガイドラインを作成し、公表することとした。

(2)公表とその目的

本協会が実施している監査の具体的内容を協会員や資金需要者に知っていただくことは、協会監査の透明性を高めるとともに貸金業の信頼性向上に資するものと考え、平成27年12月24日に本協会のホームページに公表した。

(3)監査ガイドラインとは

①「I 監査の基本事項」

イ. 使命及び目的

本協会が行う監査は、貸金業務の適正な運営と資金需要者の信頼を確保すること等を使命及び目的として実施する。

※監督当局の検査・監督と併せ、いわゆる「車の両輪」として機能



ロ. 監査の種類と実施方法

- (1)一般監査… ①書類監査（書面により報告を求めて行う）  
②実地監査（協会の営業所等に往訪）
- (2)特別監査… ①フォローアップ監査（監査指摘事項の改善状況を検証）  
②機動的監査（監督当局等の要請に基づく）

ハ. 基本原則

- (1)協会の自主性尊重の原則 (2)補強性の原則 (3)効率的・効果的な監査の実施

ニ. 監査員の心得

- (1)目的の認識 (2)信用・品位の保持と守秘義務 (3)公正な判断  
(4)現物監査における留意事項 (5)自己研鑽

ホ. 監査関連情報の管理

本協会の情報取扱規程及び個人情報保護に関する規則等に基づき、監査関連情報を適切かつ厳格に管理する。

ヘ. 監督当局等との連携

- (1)監督当局等との連携 (2)その他の機関との連携（警察・消費者センター等）  
(3)自主規制各部門との連携

②「Ⅱ 監査の実施手続き」

イ. 監査計画の策定等

- (1)年次監査計画の策定及び協会への通知  
※監査の重点事項等を各年度ごとに設定し、協会に通知する
- (2)協会に対する指摘事例等の周知徹底
- (3)監査員の研修等

ロ. 書類監査の事務フロー

ハ. 実地監査の事務フロー

③「Ⅲ 書類監査報告書等（実施及び改善ツール）」

イ. 書類監査報告書（標準監査）

ロ. 書類監査報告書（重点監査）

ハ. 実施要領

ニ. 改善の手引き

④「Ⅳ 実地監査マニュアル（実地監査の手引書）」

イ. 事業概要

ロ. 検証基準

ハ. 評価調書

ニ. 《別冊チェックリスト》主な着眼点

## 4. 監査結果について

### 1 実地監査

#### (1) 監査結果の概要

平成27年度の実地監査は、119協会員に対し実施した（内訳：一般監査110協会員、特別監査9協会員）。  
 監査結果については、指摘のあった協会員は53協会員（前年度48協会員）で、その割合は44.5%（同39%）と前年度に比べ高くなっている。

また、指摘項目別に指摘件数を見ると、法令等違反事項は35件で前年（同33件）とほぼ同水準であるが、改善事項では82件と前年度（55件）より27件増加している。

この結果、全体の指摘件数は前年88件から29件増加して117件となっている。

指摘内容については、「書面交付」「返済能力の調査」に関するものが多く、また、指導事項では、「反社会的勢力に対する基本方針の公表」「ホームページの修正」「加入指定信用情報機関の名称の公表」「研修（周知徹底）」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員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。

#### 実施数及び指摘件数

（単位：件）

		平成27年度				平成26年度			
A	実施会員数	119会員（うち特別監査9会員）			B/A 44.5%	123会員（うち特別監査14会員）			B/A 39.0%
B	指摘有の会員数	53会員（うち特別監査4会員）				48会員（うち特別監査6会員）			
指摘項目		指摘件数等	法令等 違反事項	改善事項	(指導事項)	指摘件数等	法令等 違反事項	改善事項	(改善指導)
一般 監査	貸金業法	97件	28件	69件	240件	65件	20件	45件	251件
	自主規制関連	8件	4件	4件		5件	2件	3件	
	その他法令	6件	1件	5件		1件	0件	1件	
	小計	指摘件数	111件	33件	78件	240件	71件	22件	49件
小計	指摘有の会員数	(49会員)	(19会員)	(40会員)	(92会員)	(42会員)	(10会員)	(37会員)	(96会員)
特別 監査	貸金業法	6件	2件	4件	25件	14件	8件	6件	31件
	自主規制関連	0件	0件	0件		2件	2件	0件	
	その他法令	0件	0件	0件		1件	1件	0件	
	小計	指摘件数	6件	2件	4件	25件	17件	11件	6件
小計	指摘有の会員数	(4会員)	(1会員)	(4会員)	(9会員)	(6会員)	(3会員)	(3会員)	(11会員)
総計	C 指摘件数	117件	35件	82件	265件	88件	33件	55件	282件
	D 指摘有の会員数	(53会員)	(20会員)	(44会員)	(101会員)	(48会員)	(13会員)	(40会員)	(107会員)
	指摘有の1会員 当たりの指摘件数 (C/D)	2.2	1.8	1.9	2.6	1.8	2.5	1.4	2.6
	実施した1会員 当たりの指摘件数 (C/A)	1.0	0.3	0.7	2.2	0.7	0.3	0.4	2.3

#### 「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27年度		平成26年度	
		法令等違反事項	改善事項	法令等違反	法令等違反事項
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
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	8	7	1
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	5	1	2	1
貸金14条	貸付条件等の揭示不備	-	1	-	2
貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	6	17	5	6
貸金17条	契約締結時書面の未交付、記載不備	1	33	4	32
貸金18条	受取証書の未交付、記載不備	2	3	2	1
貸金19条	帳簿の記載不備、交渉記録の記載・保存不備	4	7	4	6
貸金21条	催告書の記載不備	-	1	-	1
貸金22条	債権証書の未返還	2	-	-	-
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	2	-
貸金業法計		30	73	28	51
自主11条	社内態勢の未整備、社内規則の未改定	2	-	3	-
自主22条	借入意思の確認不足、記録不備	1	3	1	3
自主36条	自己振出手形等の制限	1	-	-	-
自主78条	譲渡の相手方等の選定不備	-	1	-	-
自主規制基本規則計		4	4	4	3
犯収4条	本人特定事項や取引の目的等未確認	1	-	-	-
犯収6条	取引時確認の記録漏れ	-	5	1	1
その他法令計		1	5	1	1
総計		35	82	33	55

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

平成26年度と同様に「反社会的勢力に対する基本方針の公表」「ホームページの修正」「加入指定信用情報機関の名称の公表」が多かったが、平成27年度の指導事項では「研修（周知徹底）」に関するものが見受けられた。

改善指導の内容

(単位:件)

指導事項の概要	平成27年度	平成26年度
反社会的勢力に対する被害の防止 ・反社会的勢力に対する基本方針の未公表。 ・反社情報データベースの未構築。等	55	47
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	30	37
加入指定信用情報機関の名称の公表	25	47
研修（周知徹底） ・実施記録を作成・保存していない。等	25	17
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	24	13
届出事項 ・立入検査に係る届出書の未提出。 ・法令等違反に係る届出書の未提出。等	21	35
指定紛争解決機関の名称の公表	17	21
業務検証 ・社内規則で定める頻度で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	10	7
個人情報の安全管理措置 ・訪問回収時に顧客台帳等を持出しているが、持出しの記録を行っていない。 ・信用情報照会を行う際の操作IDパスワードが権限者により管理されていない。等	8	-
個人情報保護宣言の公表 ・個人情報保護宣言を公表していない。 ・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。等	7	3
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	5	11
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	4	6
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	4	1
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	3
反社会的勢力の排除条項の追加	2	8
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	2	-
従業者証明書 ・携帯を必要とする者に交付していない。等	1	4
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
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
その他 ・除外貸付を証する書面が見当たらない。 ・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。 ・個人過剰貸付に係る審査過程の記録が不十分。等	22	14
総計	265	282

#### (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、協会員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カウンセリング

- ・多重債務に陥った生活者の生活再建支援を目的に「サポートローン」に積極的に取り組み、生活再建のためには世帯内の共通認識が必要であり「世帯管理」の発想が不可欠との考えから、配偶者（個人情報取扱同意書取得）の同席を求め、約90分間の面談を実施している。（クレジットカード会社・従事者100名超）
- ・資金使途、住宅ローン、クレジット残等を加味し、丁寧にカウンセリングしている。（消費者向有担保・従事者10名未満）
- ・リスク回避のため来店面談を必須条件としており、必ずカウンセリングにより無理のない貸付けを実行している。（消費者向無担保・従事者5名）
- ・資金需要者などの利益の保護のために、借入れ又は返済に関する相談については、必ず本協会支部・消費者センター等、助言その他支援を適正かつ確実に実施する団体を紹介している。また、新規の借入れ希望者の要望に応じられない場合においても、社会福祉協議会を案内している。（消費者向無担保・従事者2名）

##### ②審査精度の向上

- ・貸付け処理において、受付、審査、決裁の単独処理を禁止し、また、申込受付の際に行ったカウンセリング内容の詳細と可否決に対する各担当の所見を添えて決裁を受ける流れとしている。（消費者向無担保・従事者2名）
- ・事業者向け貸付け契約の際、審査での必須書類として決算書3期分、棚卸資産の詳細内容及び不動産関連の評価書類等の提出を受け、全件、稟議形態にて厳格な審査を行っている。（事業者向無担保・従事者2名）
- ・法人向け融資や手形割引に関して、経営者保証を取っていない。与信判断に当たっては、貸付先の資金状況や割引手形の信用度を吟味して、保証に頼らない審査を実施している。（事業者向無担保・従事者5名未満）

##### ③業務管理

- ・疑わしい取引が認められた場合、社内規則に則り発見部署が「疑わしい取引の届出書」を作成して内部管理室に提出し、内部管理室が関係機関への照会や届出、経営陣への報告を一元的に行う態勢が整備されている。（消費者向無担保・従事者50名超）
- ・延滞者は発生していないが、「交渉経過記録」に問合せ相談～受付カウンセリング～書面交付等を記録している。（消費者向有担保・従事者10名未満）
- ・特に、審査において総合的な判断がされており、担当者以外でも、貸付の経緯が分かるように受付時の状況や調査の内容等を詳細に記録している。（事業者向無担保・従事者10名未満）
- ・立入検査等での指摘を真摯に受け止め、改善を要する事項については即座に改善を行うだけでなく、全社員への研修を実施し社内環境を整備するとともに、再発防止に向けた業務処理の見直しと点検を徹底している。（消費者向有担保・従事者10名超）
- ・自宅訪問、電話による相談、住民票の取得等を交渉経過記録に丁寧に記載している。（消費者向無担保・従事者2名）
- ・審査を行った全件について、他社残や決裁額、交付書面、取得書面の適切性を監査し、記録保存している。（消費者向無担保・従事者2名）
- ・犯罪収益移転防止法で義務づけられている取引時確認記録を適切に実施するため、法定記載事項を網羅した記録票を独自に作成し、業務に活用している。（手形割引・従事者5名）
- ・「反社情報実施記録」を備え付け、照会漏れを防止している。（事業者向無担保・従事者2名）
- ・業務部門（支店・融資部・管理部）は毎営業日、各種事務の処理件数（催告書の発行件数や取引履歴開示請求の受付数など）や法令遵守の状況を「業務検証簿」に記録しており、それを業務指導室（内部

管理部門)に報告する。業務指導室は、業務検証簿の記載が正確かどうかを、書類原本の実査により定期的に確認するとともに、毎月1回、検証簿の内容を取りまとめて経営陣に報告している。(消費者向無担保・従事者20名超)

#### ④業務効率

- ・取引時確認および疑わしい取引の届出に関する体系的な業務マニュアルを整備し、特に疑わしい取引の届出については、金融庁および経済産業省が公表している参考事例に基づく典型的な24事例、自社の届出検討基準及び担当部門を図表化し、分かりやすくまとめている。(クレジットカード会社・従事者100名超)
- ・業務処理を迅速に行うため、全てのファイルに背見出しを付ける等、工夫し帳票の整理を行っている。(建設・不動産・従事者5名未満)
- ・事前契約説明書が複数枚あり一見多いように思えるが、文章やレイアウトを工夫しており、初めて借入れをする人でも良く理解できる説明書としている。(消費者向無担保・従事者30名超)
- ・返済能力に関する調査記録と取引時確認記録を1枚の用紙「住宅ローンつなぎ融資チェックリスト」にて作成し、必ず3名で確認を行っている。(建設・不動産・従事者3名)
- ・業務指導室が策定した研修計画に基づき、月1回以上の頻度で貸金業関連法令に関する集合研修を実施している。研修後は参加者全員を対象にした理解度テスト(50問の○×式)を実施し、知識の定着を図っている。(消費者向無担保・従事者20名超)

#### ⑤個人情報管理

- ・システム操作、メール送受信、加入信用情報機関への照会・登録、書面交付・保管等の個人情報取扱についてそれぞれに責任者(管理者)を定め、責任の明確化を図っている。(消費者向無担保・従事者10名未満)

#### ⑥コンプライアンス

- ・社長を委員長、常務を副委員長、各部の部長を委員とする「コンプライアンス委員会」が頻繁に開催(平成26年度は73回開催)され、コンプライアンス上の懸案事項のほか、職員からの問題提起や提案事項等も取り上げ審議していることにより、担当者から経営トップまで組織内の情報共有化が徹底され、法令遵守、顧客応対及び業務処理レベルの向上に取り組んでいる。(クレジットカード会社・従事者10名超)

#### ⑦システム管理

- ・自社の貸金業務やシステム環境、各種ライフライン(電力やインターネットプロバイダ)などを考慮した事業継続計画書(BCP)を策定し、これを全役職員に配布している。また、大規模災害等を想定し、代表者の携帯電話番号などの緊急連絡先を記載した携帯型カードを作成して全役職員に配布している。(手形割引業者・従事者10名超)
- ・情報システムにおいて、役職員の操作ログ(各ユーザーのログイン・ログアウト時刻やデータベースの変更履歴、インターネットサイトの閲覧履歴など)を自動的に記録する仕組みになっている。記録された操作ログは、社長に付与された管理者IDで事後検証が可能であるため、社内不正のけん制と発見に寄与するものである。(手形割引業者・従事者10名超)
- ・インターネット取引の安全性を高めるため、暗号化通信(SSL)の導入や電子認証の仕組みなどの対策を講じている。(手形割引業者・従事者10名超)
- ・支店及び融資部の職員が照会端末を使用して信用情報照会を行ったときには、端末操作者が「個人データのアクセス記録及び廃棄記録簿」にアクセス時刻や照会種別、照会対象者名などを記録することとしている。融資部長は、翌営業日に照会端末から「照会履歴確認回答」(指定日の操作ログが一覧表示されたもの)を出力し、記録簿の内容に漏れがないか、目的外使用に当たる照会はなかったかを検証している。検証結果は業務指導室による業務検証の対象となっており、照会端末の不正使用が起これにくい態勢が構築されている。(消費者向無担保・従事者20名超)

#### ⑧社員教育

- ・社長以下全役職員を対象に、毎月テーマを決めて社内規則を閲覧させ、その後、理解度テスト(10問)を実施している。テストの結果は教育担当部門(営業推進部)が集約し、間違いの多かった項目をグループウェアに掲示して社内規則の周知徹底を図っている。(消費者向無担保・従事者50名超)
- ・毎月、全役職員を対象に貸金業法、事務処理規定等に係る研修を実施し、研修後に理解度テストを

行っている。また、テスト結果は役職員全員が閲覧できる状態にしており、自己啓発と連携強化に繋げている。(クレジットカード会社・従事者10名超)

- ・ 苦情・相談に関して、毎月、自社内の苦情・相談等やクレジット協会からの苦情事例等を参考に各部の代表者による研修会を開催している。その研修会において検討・見直された社内態勢等については、翌日、全社員へ周知徹底を行うなど、態勢整備においてPDCAサイクルを機能させている。(クレジットカード会社・従事者30名超)
- ・ 各業務のマニュアルを適宜整備し、社員への周知徹底を行うだけでなく、定期的に研修を実施している。(消費者向無担保・従事者5名超)
- ・ 社内研修において、コンプライアンス研修と貸金業務運営及び個人情報取扱研修を代表者以下、全役職員を対象にそれぞれ年1回行っている。また、研修後に理解度テストを行い正解率75%を合格点とし、合格点に満たない場合は再テスト。それでも合格点に満たない場合は、理解が得られるまで個別研修を実施し記録している。(消費者向住宅・従事者200名超)

⑨その他

- ・ 手形割引の計算書とともに、手形額面から差引いた割引料、取立料を「領収証」に記載し交付している。(手形割引業者・従事者1名)
- ・ 新規申込者には、まず「総量規制」について知っているかを確認し、知らない人には丁寧に説明している。(消費者向無担保・従事者1名)
- ・ 極度方式貸付けに係る契約に基づきATMで弁済を受ける場合、法的要件を具備した書面が交付できるようにATMのシステムを構築。また、業務時間外で発生する障害に対しては警備会社により対応する等の態勢を整備し24時間の入出金を可能とすることにより、顧客の利便性向上を図っている。(消費者向無担保・従事者10名超)
- ・ 顧客台帳、交渉記録等を丁寧に帳面に記載している。また、研修記録には、各社員が疑問に思った事等に対して、同僚や上司が丁寧に回答した内容が記録されており、社員間の意思疎通を良くし業務処理の向上を図っている。(事業者向・従事者5名未満)
- ・ お客様の声を事案ごとに整理し全従業員に回覧することで情報の共有化を図るとともに、お客様満足度の向上を目的とし、業務の見直し等を行っている。また、担当部署ごとに策定したコンプライアンスチェックリスト結果を6カ月単位で全従業員に開示している。(クレジットカード会社・従事者50名超)
- ・ 日々の業務検証で判明した不備事項について、代表者を中心に全員で改善施策のミーティングを開催し、打ち出した施策を確実に実行に移して行く等、全員が業務に対して前向きに取り組んでいる。(消費者向無担保・従事者5名未満)
- ・ 契約締結までには必ず顧客の事業所等に日を改めて3回出向いている。1回目は借入意思の確認・審査で、2回目は契約締結前の説明で、3回目は契約締結である。保証人に関しても、同様に、自主規制基本規則第24条第2項(人的担保を徴求して行う貸付)における、保証契約の契約締結前書面の交付時期を保証契約締結日の前日までにするよう厳格に運用している。(事業者向貸・従事者2名)

(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 27 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
1 日間	1 会員	0 会員	0 会員	0 会員
2 日間	22 会員	12 会員	2 会員	5 会員
3 日間	67 会員	66 会員	5 会員	6 会員
4 日間	15 会員	25 会員	1 会員	3 会員
5 日間	5 会員	6 会員	1 会員	0 会員
合計	110 会員	109 会員	9 会員	14 会員

資本金別の会員数

資本金	一般監査		特別監査	
	平成 27 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
1 億円以上	11 会員	11 会員	0 会員	1 会員
5 千万円以上～1 億円未満	24 会員	29 会員	3 会員	2 会員
2 千万円以上～5 千万円未満	21 会員	21 会員	2 会員	1 会員
2 千万円未満	9 会員	13 会員	1 会員	2 会員
個人事業者	45 会員	35 会員	3 会員	8 会員
合計	110 会員	109 会員	9 会員	14 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 27 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
100 億円以上	13 会員	13 会員	0 会員	0 会員
50 億円以上～100 億円未満	3 会員	1 会員	0 会員	1 会員
1 億円以上～50 億円未満	25 会員	49 会員	3 会員	7 会員
5 千万円以上～1 億円未満	34 会員	20 会員	2 会員	0 会員
5 千万円未満	35 会員	26 会員	4 会員	6 会員
合計	110 会員	109 会員	9 会員	14 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 27 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
1 人	58 会員	21 会員	4 会員	4 会員
2 人～3 人	19 会員	43 会員	2 会員	5 会員
4 人～5 人	7 会員	12 会員	1 会員	2 会員
6 人～9 人	5 会員	13 会員	0 会員	2 会員
10 人～19 人	6 会員	7 会員	1 会員	0 会員
20 人以上	15 会員	13 会員	1 会員	1 会員
合計	110 会員	109 会員	9 会員	14 会員

業態区分別の会員数

業態区分	平成 27 年度		平成 26 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	61 会員	422 会員	72 会員	461 会員
2：消費者向有担保貸金業者	6 会員	93 会員	11 会員	103 会員
3：消費者向住宅向貸金業者	3 会員	35 会員	3 会員	30 会員
4：事業者向貸金業者	23 会員	316 会員	21 会員	294 会員
5：手形割引業者	9 会員	47 会員	3 会員	51 会員
6：クレジットカード会社	9 会員	145 会員	5 会員	143 会員
7：信販会社	2 会員	39 会員	2 会員	36 会員
8：流通・メーカー系会社	1 会員	21 会員	2 会員	20 会員
9：建設・不動産業者	4 会員	27 会員	2 会員	30 会員
10：質屋	0 会員	3 会員	0 会員	3 会員
11：リース会社	0 会員	32 会員	2 会員	34 会員
12：日賦貸金業者	1 会員	1 会員	0 会員	1 会員
13：非営利特例対象法人	0 会員	4 会員	0 会員	1 会員
合計	119 会員	1,185 会員	123 会員	1,207 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（会員数は H28 年 3 月末時点の規模等の状況で表示しています。）



## 2 書類監査

### (1) 監査結果の概要

平成27年度書類監査は、監査計画に基づき、全協会員を対象に昨年度に続き、重点監査方式\*で実施した(平成27年12月末日現在協会員1,187会員)。

監査結果については、指摘事項がなかった協会員の構成比は88.6%(前年度83.8%)となり、指摘件数も304件(前年度631件)と引き続き改善が進んでいる。返済能力調査に関する資料の取得や記録に関する整備が進み、また、昨年度改定された監督指針等(反社会的勢力による被害の防止、システムリスク管理態勢、経営者保証ガイドライン)への対応が改善している。

今回から指摘事項がない協会員及び指摘事項全件について改善が認められた協会員に「監査修了証」を交付する。また、今後の書類監査は協会員の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備状況が進んだことを受け、原則3年に1回の頻度で実施する。

なお、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。

※重点監査方式とは、前年度に書類監査を受けた協会員には重点を絞り込んだ「重点監査」を、協会加入後初めて書類監査を受ける協会員には内部管理態勢全般に関する「標準監査」を実施する。

#### ① 監査報告書提出状況

提出状況	平成27年度(5月30日現在)		平成26年度	
	会員数	(前年増減)	会員数	(前年増減)
監査対象数	1,187会員	▲4.1%	1,238会員	▲2.4%
(廃業等)	▲30会員	▲50.8%	▲61会員	27.1%
評価対象数	1,157会員	▲1.7%	1,177会員	▲3.5%

※監査実施通知発送日 平成28年1月18日(監査対象期間平成27年4月1日～平成28年2月18日)

※廃業等の内訳は、退会10会員、廃業18会員、除名1会員、未提出1会員。

#### ② 監査結果

平成27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	34会員	(2.9%)	175件	90件	85件
改善・見直しの指摘がある	98会員	(8.5%)	129件	—	129件
指摘事項はない	1,025会員	(88.6%)	—	—	—
合計	1,157会員	100.0%	304件	90件	214件

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

※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。

(参考) 書類監査における評価の状況

評価	平成 27 年度		平成 26 年度		平成 25 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	34	3	67	6	79	7
改善・見直しの指摘がある	98	8	123	10	65	5
指摘事項はない	1,025	89	987	84	1,076	88
計	1,157	100	1,177	100	1,220	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 27 年度	平成 26 年度
		指摘件数	指摘件数
貸金業法	貸金 8 条	4	5
	貸金 12 条の 3	1	-
	貸金 12 条の 8	3	1
	貸金 12 条の 9	2	-
	貸金 13 条	6	33
	貸金 16 条の 2	2	2
	貸金 17 条	3	6
	貸金 18 条	1	-
	貸金 19 条	3	6
	貸金 41 条の 35	2	3
	貸金 41 条の 37	2	6
	施行 10 条の 6	3	2
	施行 10 条の 7	2	1
	施行 10 条の 18	7	15
	施行 12 条の 2	1	1
	施行 13 条	4	2
	施行 15 条	2	1
	施行 17 条	1	-
	施行 26 条の 25	3	7
	—	貸金業者登録票、従業者名簿の不備等	-
計		52	117
自主規制基本規則	定款施行 6 条	1	1
	自主 22 条	10	6
	自主 24 条	2	8
	自主 32 条	1	5
	自主 66 条	1	-
	自主 69 条	1	2
	—	法令遵守態勢の未整備等	-
計		16	25
その他 法令	犯収法	14	14
	紛争解決	8	14
計		22	28
総計		90	170

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27年度	平成26年度
	指摘件数	指摘件数
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	53	36
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	38	98
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 ・個人情報への漏えいに対する態勢の未整備 ・安全管理措置に係る業務の検証の未実施等	30	24
過剰貸付けの防止について ・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 ・経営者保証ガイドライン対応態勢の未整備	19	43
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	13	27
書面の交付義務について ・債権証書返還に関する記録の不備 ・書面交付に係る業務の検証の未実施等	7	33
取立て行為について ・業務の検証と記録保存の不備等	5	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	2	4
取引時確認、疑わしい取引の届出について ・取引時確認に係る業務の検証の未実施	1	7
その他 ・周知徹底の記録不備 ・内部監査結果の記録と保存の不備 ・貸付け条件表の不備等	46	181
総計	214	461

※主な特徴(改善点)

- ・反社会的勢力による被害の防止については、反社情報の事前、事後の活用が進んできた。
- ・過剰貸付けの防止については、経営者保証ガイドラインへの理解が浸透してきた。
- ・書面の交付義務については、業務の検証態勢が整備されてきた。
- ・その他、コンプライアンス方針の策定や不祥事件への対応態勢整備、システムリスク管理態勢の整備など法令等遵守態勢の整備が進んだことにより改善が認められた。

(4)監査結果の詳細分析

①指摘の状況を協会の属性に基づき分類した。

イ. 資本金別会員数

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	79	76	2	0	0	1
1億～10億円未満	121	110	7	1	0	3
1億円未満	682	603	54	11	5	9
0(個人)	275	236	29	4	3	3
合計	1,157	1,025	92	16	8	16

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	816	733	63	8	6	6
2. 法人向け貸金業者	341	292	29	8	2	10
合計	1,157	1,025	92	16	8	16

※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)	1,054	958	75	8	5	8
加入1年以上(書類監査2回目)	50	35	8	3	1	3
加入1年未満(書類監査1回目)	53	32	9	5	2	5
合計	1,157	1,025	92	16	8	16

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	271	261	7	1	0	2
都道府県	886	764	85	15	8	14
合計	1,157	1,025	92	16	8	16

②貸付条件表の点検結果について

標準監査対象協会会員から貸付条件表の写しの提出を受け、記載状況等を確認した。

	平成27年度(新規会員)	
	会員数	構成比
指摘事項はない	44	78.6%
指摘事項がある	12	21.4%
合計	56	100.0%

(主な指摘内容)

- 貸付利率を小数点第一位まで表示していない ..... 6会員
- 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 ..... 5会員
- 主な返済例の内容に不備がある ..... 3会員

## 5. 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27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27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、当該協會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、全ての協會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27年 5月20日	東京都	実地監査先に対する今後の対応
平成27年 5月27日	財務省	貸金業者の状況等の情報交換
平成27年 6月24日	金融庁	平成26年度監査結果について（説明）、実地監査候補先の調整
平成27年 6月25日	東京都	平成26年度監査結果について（説明）、実地監査候補先の調整
平成27年 8月 5日	関東財務局	平成26年度監査結果について（説明）、協会監査について
平成27年 8月 5日	関東財務局東京財務事務所	平成26年度監査結果について（説明）、協会監査について
平成27年12月14日	金融庁	平成27年度上期実地監査結果及び平成27書類監査について
平成27年12月21日	金融庁	監査ガイドラインについて
平成28年 1月15日	関東財務局	監査ガイドラインについて
平成28年 1月19日	東京都	監査ガイドラインについて
平成28年 1月19日	関東財務局東京財務事務所	監査ガイドラインについて
平成28年 1月21日	関東財務局	監査ガイドラインについて

### (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するほか、地域における貸金業界の動向並びに資金需要者の状況などについて意見及び情報交換した。

訪問先	箇所数
登録行政庁	39
消費者団体	25
警察署等	24

(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

協会からの届出を基に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27年度では443社で、検査実施率36.5%（同2.7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、都道府県登録協会の検査については、平成21年度の201社、実施率7.7%（同12.9年）から平成27年度は405社、実施率43.2%（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27年度は28都道府県となっている。

また、財務局登録協会の検査実施率は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27年度は9.5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2,011社と67.4%減少したことがあげられるが、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

平成27年度						平成21年度						
登録行政庁	登録業者数 ※1		協会員数 ※2			平均検査 日数 ※4	登録 業者数 ※1	協会員数 ※2			平均検査 日数 ※4	
	H27年 3月末	H21年度 との 増減比較	H27年 3月末	被立入 検査	検査率 ※3			H21年 3月末	H21年 3月末	被立入 検査		検査率 ※3
関東財務局	144	▲84	126	16	12.7%	6.6	関東財務局	228	166	38	22.9%	6.5
都県計	748	▲1,326	337	153	45.4%	1.1	都県計	2,074	834	40	4.8%	1.2
関東管内合計	892	▲1,410	463	169	36.5%	2.7	関東管内合計	2,302	1,000	78	7.8%	3.3
近畿財務局	39	▲31	39	5	12.8%	16.6	近畿財務局	70	62	9	14.5%	4.4
府県計	297	▲814	166	37	22.3%	1.5	府県計	1,111	481	59	12.3%	1.3
近畿管内合計	336	▲845	205	42	20.5%	4.1	近畿管内合計	1,181	543	68	12.5%	1.7
北海道財務局	6	▲3	5	1	20.0%	5.0	北海道財務局	9	8	1	12.5%	3.0
道計	47	▲145	34	12	35.3%	2.6	道計	192	114	5	4.4%	1.4
北海道管内合計	53	▲148	39	13	33.3%	3.2	北海道管内合計	201	122	6	4.9%	1.3
東北財務局	22	▲10	21	3	14.3%	4.0	東北財務局	32	32	9	28.1%	2.0
県計	70	▲210	49	14	28.6%	1.1	県計	280	162	27	16.7%	1.1
東北管内合計	92	▲220	70	17	24.3%	2.1	東北管内合計	312	194	36	18.6%	1.3
東海財務局	21	▲8	20	1	5.0%	3.8	東海財務局	29	27	5	18.5%	2.2
県計	139	▲272	91	68	74.7%	1.2	県計	411	230	11	4.8%	1.0
東海管内合計	160	▲280	111	69	62.2%	1.4	東海管内合計	440	257	16	6.2%	1.4
北陸財務局	7	▲3	7	1	14.3%	3.0	北陸財務局	10	9	2	22.2%	3.0
県計	34	▲87	22	7	31.8%	0.6	県計	121	75	6	8.0%	2.8
北陸管内合計	41	▲90	29	8	27.6%	0.9	北陸管内合計	131	84	8	9.5%	2.9
中国財務局	17	▲6	17	4	23.5%	1.8	中国財務局	23	23	4	17.4%	1.0
県計	88	▲189	64	32	50.0%	1.0	県計	277	178	13	7.3%	1.0
中国管内合計	105	▲195	81	36	44.4%	1.2	中国管内合計	300	201	17	8.5%	1.2
四国財務局	13	▲7	13	3	23.1%	6.8	四国財務局	20	20	2	10.0%	1.1
県計	49	▲182	31	8	25.8%	1.3	県計	231	111	7	6.3%	1.1
四国管内合計	62	▲189	44	11	25.0%	3.4	四国管内合計	251	131	9	6.9%	1.3
九州財務局	11	▲9	11	2	18.2%	3.0	九州財務局	20	17	6	35.3%	3.2
県計	49	▲203	28	15	53.6%	1.1	県計	252	128	13	10.2%	1.0
九州管内合計	60	▲212	39	17	43.6%	1.1	九州管内合計	272	145	19	13.1%	1.7
福岡財務支局	16	▲11	14	2	14.3%	0.0	福岡財務支局	27	25	3	12.0%	4.3
県計	127	▲437	69	48	69.6%	1.1	県計	564	213	19	8.9%	1.1
福岡管内合計	143	▲448	83	50	60.2%	1.1	福岡管内合計	591	238	22	9.2%	1.5
沖縄総合事務局	3	▲2	3	0	0.0%	14.0	沖縄総合事務局	5	4	1	25.0%	6.0
県計	64	▲128	47	11	23.4%	0.6	県計	192	71	1	1.4%	1.0
沖縄管内合計	67	▲130	50	11	22.0%	1.9	沖縄管内合計	197	75	2	2.7%	3.5
財務局計	299	▲174	276	38	13.8%	7.4	財務局計	473	393	80	20.4%	4.7
都道府県計	1,712	▲3,993	938	405	43.2%	1.4	都道府県計	5,705	2,597	201	7.7%	1.2
総合計	2,011	▲4,167	1,214	443	36.5%	2.0	総合計	6,178	2,990	281	9.4%	2.2

※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27年度の実地監査数は119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28年度監査計画

平成28年度の監査計画は、平成27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28年4月15日公表)。

### (1)監査の基本方針

- ①本協会の監査は、監査に当たっての基本原則である「協会員の自主性尊重の原則」、「補強性の原則」及び「効率的・効果的な監査の実施」に則して実施するが、重大な法令違反に対しては厳正に対処する。
- ②監査に際しては、監督当局や消費生活センター等の関係機関と引き続きより緊密な連携を図る。
- ③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。
- ④監査の実施手続きや実地監査マニュアルなど、協会の監査に関することは「監査ガイドライン」によるものとする。

### (2)監査の重点項目

本年度の監査は、次の各項目を重点事項として実施する。

- ①法令等遵守態勢の適切性及び経営管理機能<sup>※</sup>の発揮状況
- ②貸金業務取扱主任者の機能発揮状況
- ③顧客等に関する情報管理態勢の適切性
- ④再発防止策の検証(システム関連を含む)

※「経営管理機能」とは、法令等遵守に対する経営陣の姿勢や取り組み、内部管理部門・内部監査部門の機能発揮状況をいう。

### (3)その他監査計画に掲げた主な事項

- ①実地監査一般監査、特別監査を合わせて130協会員程度を対象に実施する。
- ②書類監査協会員の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備状況が進んだことを受け、原則として3年に1回の頻度で実施する(対象協会員は、貸金業登録の満了日を基準に選定する)。

なお、平成28年度書類監査の対象協会員は、貸金業登録満了日が、平成29年4月1日から平成30年3月31日までに到来する協会員および平成28年1月以降の新規加入協会員を対象とし、平成28年度下期に行う。

## Ⅱ. 貸金戦略部門

### 1 広報・啓発活動

#### 1. 広報活動

協会員の社会的評価の向上と協会の認知度向上を図るため、業界健全化の進捗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) 協会員のブランドイメージ向上のための施策の実施

協会員の目印として店舗入り口に掲示する「協会員ステッカー」をリニューアル。全協会員に8,700枚を配布した。

また、資金需要者に安心して相談できるお店として協会員を周知するポスターを新たに制作。全協会員に3,900枚を配布するとともに行政や消費生活センター等に掲示を依頼した。



協会員ステッカー



ポスター（実物はA2判）

##### (2) 「季刊JFSA」の刊行

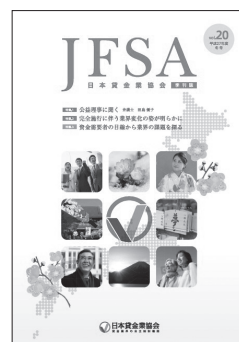
貸金業法完全施行に伴う業界変化の状況、協会員のCSR活動、各種アンケート結果、公益理事インタビュー等を掲載した「季刊JFSA」を3回刊行。各号とも協会員、消費生活センター等約2,700先に配布した。



平成27年5月刊 第18号



平成27年9月刊 第19号



平成28年1月刊 第20号

##### (3) 「JFSANEWS」の刊行

協会員の法令遵守体制の確立を支援するため、関係法令の改正動向等、貸金業務を行うにあたって有用な情報等を掲載した「JFSANEWS」を毎月刊行。平成28年1月からはインターネットやパソコンの普及に代表される情報化社会の進展を踏まえ媒体を紙からWEB媒体に変更した。媒体の特性を活かし紙上アンケートを継続的に実施し、協会員の声を活かしてコンテンツの充実を図った。



平成28年3月刊 通巻97号



#### (4)調査研究結果等の公表

特定協会の各種営業計数の動向を月次で調査・分析した月次実態調査結果や各種調査結果をニュースリリースする他、協会ホームページで公表した。

#### (5)その他

- ①協会ホームページのアクセス調査等を通じ見やすく使いやすいサイトへ向けた検討を進めるとともに、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. 消費者啓発活動 ～出前講座・講師派遣等の推進～

### (1)消費者教育の推進に関する法律（推進法） 平成24年12月施行

目的：「消費者力」向上のため、金銭管理や金融トラブルに関する教育機会の充実や行政と教育機関との連携促進を図る。

推進法の施行と共に、全国の各教育関係機関及び自治体にて消費者教育の取り組みが始まった。

そこで、本協会では、相談現場の方々との連携強化と金銭教育の推進を図るため、出前講座の積極的な実施や講師の育成及び教材の開発などを行っている。

主な活動：①協会の法令遵守体制整備支援 ②協会活動の理解促進 ③諸団体との連携強化  
④多重債務防止活動 ⑤消費者教育推進とヤミ金融及び金融トラブル防止活動等

### (2)消費者教育の推進 ～出前講座（講師派遣）について～

①相談員向け講座：

「カウンセリング的手法等の研修」「生活困窮者支援相談の研修」「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」等

②消費者向け講座：

「ライフスタイル・お金ってな～に?」「ローンとクレジット」「金融知識の向上及び金銭管理（家計管理）について」「金融トラブル被害の事例紹介及び金融トラブル被害防止」等



出前講座実施風景

### (3)幅広いニーズに対応するための金銭教育プログラムの作成と出前講座（講師派遣）の実施

- ①消費生活センターや社会福祉協議会などで主催する「相談員向け研修」への講師派遣
- ②中・高・専門・大学・成人・高齢者等への「金銭管理等に関する出前講座」の実施
- ③協会会社への「カウンセリング的相談の研修」「監査に関する研修」等への講師派遣
- ④その他、消費者教育の担い手育成実践講座の実施

#### (4)具体的施策

- ①出前講座（講師派遣）の推進
- ②「ローン・キャッシングQ & A BOOK」(毎年約20万部配布)の継続的な作成と配布
- ③啓発の推進として、ヤミ金融及び金融トラブル被害等について広く情報の提供
- ③金融庁や消費者庁等作成の啓発用ポスター、パンフレット等の配布
- ④各地で開催される消費者教育や啓発活動に関連する講演会、シンポジウム、キャンペーン等に積極的な参加

平成27年度 出前講座・講師派遣実績【消費者・学生向け講座】

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	4月9日	凸版印刷株式会社	お金やローン・クレジットなどの金銭管理及び金融トラブル防止について	42
2	4月23日	大阪家庭裁判所 岸和田支部 家事調停協会	貸金業法の概要と貸金業界の現状について	38
3	5月17日	一般社団法人 日本お助け隊	金融トラブル・悪質商法等の事例と解決策について	40
4	6月11日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割・金融トラブル回避	185
5	6月19日	明治大学	貸金業の仕組みと現状	23
6	7月6日	徳島県上板町消費生活相談窓口	貸金業法の概要、金銭トラブル・防止策について	22
7	7月13日	全国市町村職員共済組合連合会	貸金業と金融トラブルについて	120
8	10月5日	茨城県警察本部生活安全部生活環境課	貸金業界の現状とローン・クレジット及び金融トラブルについて	12
9	10月19日	株式会社 ENEOSウイング	新入社員研修	40
10	10月21日		金銭管理及び金融トラブルの防止について	40
11	11月26日	鹿児島県霧島市消費生活センター	金融に関する基礎知識とトラブル	25
12	1月22日	山口県消費生活センター	消費者のための金融トラブル事例と解決に向けて	30
13	1月26日	千葉県消費生活センター	最近の多重債務問題及び金融トラブル事例と防止策について	30
14	2月18日	香川県立琴平高等学校	金融取引等の基礎知識 金融トラブルに巻き込まれないために	209
合計				856

### 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27年7月～平成27年8月	資金需要者向け調査 (※インターネット調査)	資金需要者	平成27年9月30日公表
平成27年11月～平成28年1月	貸金業者向け調査 (※郵送調査)	協会員、非協会員	平成28年3月31日公表
平成27年4月～平成28年3月	月次実態調査 (※平成28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取りまとめ、「資金需要者等の現状と動向に関するアンケート調査結果報告」及び「貸金業者の経営実態等に関するアンケート調査結果報告」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、「月次統計資料」の公表を行った。
- ③平成26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26年度 年次報告書」を平成27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. 法令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27年7月16日、金融庁に提出した。
- ②平成27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27年11月18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。

## Ⅲ. 主任者資格部門

### 1 貸金業務取扱主任者 資格試験・講習・主任者登録

#### 1. 業務の概要

本協会は、平成21年6月18日に貸金業務取扱主任者資格試験の指定試験機関として内閣総理大臣の指定を受け、平成27年度は10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27年度は、平成24年度に登録を更新した者及び新たに主任者登録を受けた者で更新時期を迎えた者を主たる対象者として、全国で48回の講習を実施した。さらに、主任者登録の更新に係る事務を含め、金融庁長官からの委任に基づき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（貸金業の業務に従事する者50名につき貸金業務取扱主任者が1名以上の割合になるように）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、資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、資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、資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。

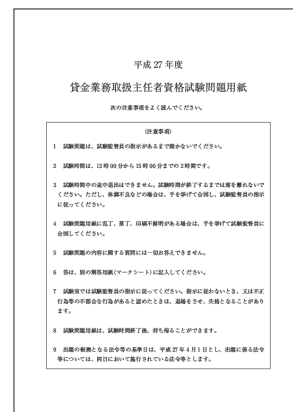
#### 2. 資格試験の実施

全国17試験地（19会場）において、平成27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27年11月15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	11,585人
受験者数	10,186人
受験率	87.92%
合格者数	3,178人
合格率	31.20%
合格基準点	50問中31問正解
合格発表日	平成28年1月8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	25.7%	31.1%	25.5%	16.0%	1.7%
合格率	31.1%	29.8%	30.5%	35.6%	32.9%

※平均年齢 38.2歳

②男女別構成

	男性	女性
構成比	67.5%	32.5%
合格率	31.5%	30.6%

③試験地別構成

	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	横浜	高崎	名古屋	金沢
構成比	2.4%	2.9%	4.6%	42.3%	5.9%	8.7%	1.7%	5.5%	0.7%

	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
構成比	12.0%	2.1%	2.7%	1.7%	1.6%	4.2%	0.7%	0.6%

(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	第10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	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	161,770
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571	10,169	10,186	145,334
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%	88.1%	87.9%	89.8%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393	2,599	2,688	2,493	3,178	72,881
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	—

(4)科目別設問形式別出題数の推移

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

※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

実施日	実施場所	受講申込者数(人)	受講者数(人)	受講率(%)	修了者数(人)
5月12日	東京	475	472	99.4	472
5月19日	東京	249	242	97.2	242
5月21日	仙台	270	266	98.5	266
5月26日	東京	462	453	98.1	451
5月28日	東京	414	407	98.3	407
6月2日	大阪	548	542	98.9	542
6月4日	東京	496	491	99.0	491
6月8日	東京	223	218	97.8	218
6月9日	東京	470	456	97.0	456
6月11日	名古屋	505	498	98.6	498
6月16日	福岡	540	532	98.5	532
6月18日	東京	491	481	98.0	481
6月22日	東京	466	457	98.1	457
6月25日	大阪	556	550	98.9	550
7月2日	沖縄	147	146	99.3	146
7月7日	東京	511	497	97.3	497
7月9日	広島	269	265	98.5	265
7月10日	東京	499	493	98.8	493
7月15日	札幌	303	301	99.3	301
7月22日	大阪	568	560	98.6	560
7月28日	高松	182	174	95.6	174
7月30日	東京	511	506	99.0	506
8月4日	東京	502	493	98.2	493
8月6日	金沢	157	153	97.5	153
8月20日	高崎	177	177	100.0	177
8月25日	東京	498	489	98.2	489
8月31日	熊本	157	152	96.8	152
9月1日	福岡	507	501	98.8	501
9月3日	仙台	270	260	96.3	260
9月7日	東京	500	491	98.2	491
9月17日	大阪	554	543	98.0	543
9月29日	東京	486	470	96.7	470
9月30日	東京	248	242	97.6	242
10月5日	札幌	202	198	98.0	198
10月8日	東京	494	487	98.6	487
10月15日	東京	496	482	97.2	482
10月22日	大阪	494	487	98.6	487
10月29日	高松	148	144	97.3	144
11月5日	名古屋	411	396	96.4	396
11月25日	広島	147	142	96.6	142
11月27日	東京	497	477	96.0	477
12月2日	大阪	267	258	96.6	258
12月8日	福岡	283	277	97.9	277
12月15日	東京	499	485	97.2	484
12月17日	仙台	142	137	96.5	137
1月21日	東京	500	487	97.4	487
2月23日	大阪	178	166	93.3	166
2月25日	東京	372	363	97.6	363
平成27年度計(48回)		18,341	17,964	97.9	17,961

②開催場所別実施結果

開催場所	実施回数	受講者(人)	修了者数(人)	構成比率(%)
札幌	2	499	499	2.8
仙台	3	663	663	3.7
高崎	1	177	177	1.0
東京	23	10,139	10,136	56.4
名古屋	2	894	894	5.0
金沢	1	153	153	0.9
大阪	7	3,106	3,106	17.3
高松	2	318	318	1.8
広島	2	407	407	2.3
福岡	3	1,310	1,310	7.3
熊本	1	152	152	0.8
沖縄	1	146	146	0.8
計(12地域)	48	17,964	17,961	100.0



時間	時間	講習科目	主な内容
	9:00～		受付開始 受講説明
1時間 【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 最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
2時間 【50分】	10:50～11:00		休憩
3時間 【60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 最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
4時間 【80分】	11:50～12:50		昼食休憩
5時間 【60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關する 最近の改正内容の解説 ■貸金業法等の保護に関する解説 ○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
6時間 【80分】	14:10～14:30		休憩
7時間 【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
8時間 【20分】	15:50～16:10		休憩
9時間 【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
10時間 【20分】	17:30～17:50		修了証明書の交付等

※上記時間割等については、一部変更する場合があります。  
※開催地区が東京の場合、第2時間の開始時刻から各×10分間繰り下げた運営となります。

③講習会場における質疑応答

3時限目と5時限目の理解度テスト実施後の質疑応答において、受講者から324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)・同一企業グループ内貸付けの適用除外・求償権・保証等	68
② 貸金業の登録・届出義務・内部管理態勢の整備・外部委託・システムリスク管理態勢等	36
③ 金融ADR・経営者保証に関するガイドライン	7
④ 貸金業務取扱主任者制度	12
⑤ 反社会的勢力への対応・信用情報の目的外利用	22
⑥ 犯罪収益移転防止法の改正(取引時確認等)	10
⑦ 民法(債権関係)改正動向	7
⑧ 利息・損害金・媒介契約・貸付の契約等	38
⑨ 広告勧誘・説明義務・書面の交付・契約の締結・禁止行為	25
⑩ 返済能力の調査・年収証明書の徴求・法人及び個人事業者への貸付け	23
⑪ 過剰貸付の禁止・総量規制・除外貸付け・例外貸付け	4
⑫ 帳簿の備付け・取引履歴の開示・過払金返還・債権証書の返還	18
⑬ 債権譲渡・債権回収・年金受給者への対応等	41
⑭ 個人情報保護法の改正、マイナンバー法等	13
合計	324

④受講者アンケートの実施

主任者活動の実態把握と活動支援策に関する要望等を確認するため、平成27年度受講者にアンケートを実施し、16,379名から回答を得た。(アンケート回収率 91.2%)

結果について分析を行うとともに、いただいた要望等は今後の講習運営と活動支援策の検討に活かしてまいります。

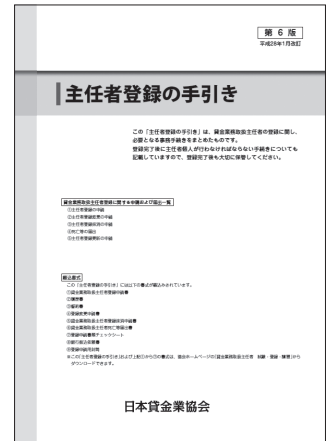
(2)次年度講習開催計画の公表と受講対象者への案内

- ①平成27年12月18日、平成28年度講習の受講対象者（主任者登録の有効期限が平成28年10月31日から平成29年10月30日までの方）でマイページにメールアドレスを登録されている方に対し、有効期限の案内書面の不着防止のため登録内容確認メールを送信した。
- ②平成28年1月26日、協会ホームページに平成28年度講習開催日程等を予告掲載した。
- ③平成28年1月29日、平成28年度講習受講対象者に「有効期限に関するご案内」書面を発送し、登録有効期限の10ヶ月前～4ヶ月前の講習受講を推奨した。また、マイページ登録者にはメールによる案内を併せて行った。
- ④平成28年2月8日、平成28年度講習の受講要領を協会ホームページに掲載し公表するとともに、受講申込書類（冊子）の配布を開始した。
- ⑤平成28年2月15日、平成28年度講習の受講申込の受付を開始した。

4. 主任者登録の実施

(1)主任者登録に関する事務手続等の周知

- ①平成27年度講習受講者全員に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新申請手続き等を周知した。
- ②平成27年度試験合格者に合格証書とともに主任者登録の申請書類等を発送し、主任者登録申請手続きを周知するとともに、問合せ窓口において問合せに対応した。
- ③主任者登録の更新には、主任者講習の受講が義務付けられている。平成27年度の最終の講習（平成28年2月25日）から平成28年度の初回講習（平成28年5月18日）までの約3ヶ月間、講習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協会報に掲載し、注意喚起を行った。



(2)主任者登録に関する事務処理状況

平成27年4月1日から平成28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	18,255
登録完了通知発送件数	2,439
更新完了通知発送件数	14,649
登録拒否件数	1
登録変更件数	1,970
登録取消件数	0
登録抹消件数	3,611



### (3)主任者の登録と更新の状況

平成28年3月末現在、登録を受けた貸金業務取扱主任者数は28,219名です。

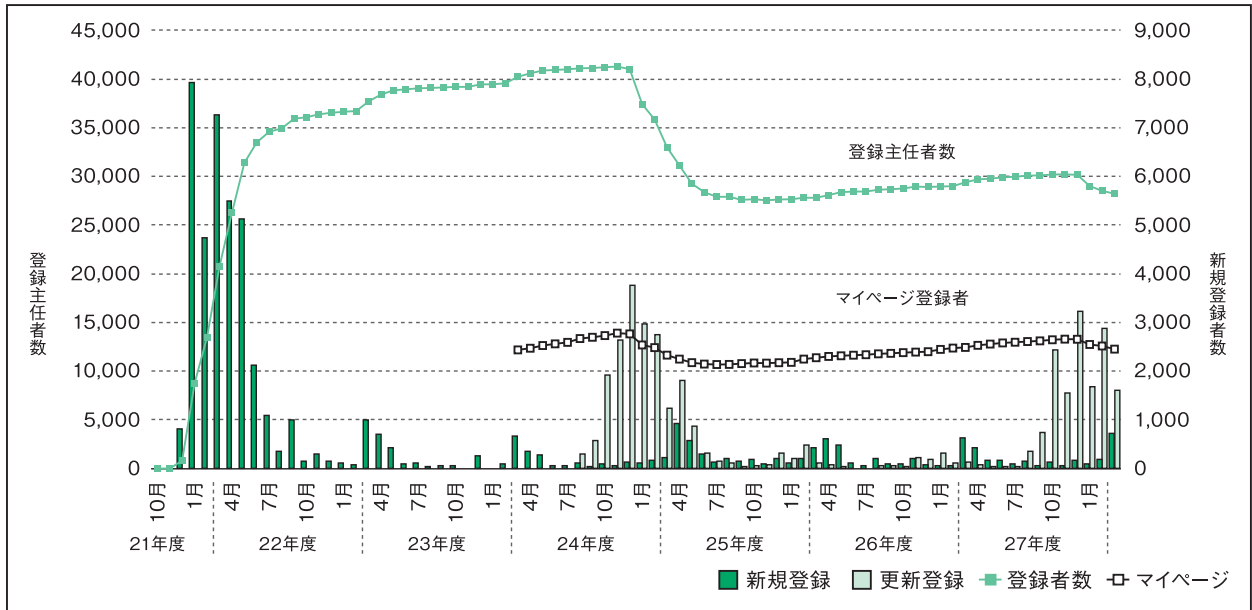
(単位：件)

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

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

#### 貸金業務取扱主任者数の推移

(単位：人)



### (4)マイページ登録の推進と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	平成28年3月末
登録主任者数	37,708名	40,219名	32,988名	27,796名	29,391名	28,219名
マイページ登録者数	8,945名	12,179名	11,641名	11,375名	12,433名	12,258名
登録率	23.7%	30.3%	35.3%	40.9%	42.3%	43.4%

#### ②マイページ掲載資料の拡充

主任者活動の支援策として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)への掲載を開始するとともに、内容の更新を都度実施している。

※更新の都度、ホームページに告知するとともにマイページ登録者及び団体責任者宛てに案内メールを送信。

マイページに掲載している関係資料(平成25年7月更新版)

資料No	タイトル	概要
1-1	貸金業法及び関係法令等の改正状況	「関係法令集」(平成23年1月27日第1版発行)に収録している法令等の発行日以降の改正の概要について、公布・公表日順に改正の要点等を記載し、当該改正の公表箇所へリンクを張った資料。
1-2	貸金業法施行令及び貸金業法施行規則の改正状況	平成24年3月以降に金融庁から公表されパブリックコメントに付された貸金業法施行令及び貸金業法施行規則の一部改正について、その内容を抜粋した資料。(パブリックコメントを含む。)
1-3	「貸金業者向けの総合的な監督指針」の改正状況	平成25年5月以降に金融庁から公表されパブリックコメントに付された「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正について、その内容を抜粋した資料。(パブリックコメントを含む。)
1-4	パブリックコメントの概要とその回答	貸金業法第2段階施行時の施行規則等の一部改正に伴うパブリックコメントの結果(平成19年11月2日公表)から、関係法令等の直近の改正までのパブリックコメントの概要とその回答について、分野毎の項目に分類し整理した資料。(全4冊、161頁)
2-1	金融検査結果事例集(金融庁)	金融庁が公表している「金融検査結果事例集」のうち、貸金業者に関する事例を抜粋した資料。金融庁が、平成26事務年度行ったオンサイト・モニタリングの結果(個別の指摘事例等)について、現状においても引き続き有用と思われる既存事例とともに整理し、新たな金融検査結果事例集として策定・公表したものの。
2-2	協会監査における指摘内容及び改善指導内容	日本貸金業協会の協会員に対する監査結果として協会の年次報告書等に掲載された、監査の指摘内容及び改善指導の概要。
2-3①	平成26年度 実地監査指摘事例集	平成26年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)
2-3②	平成25年度 実地監査指摘事例集	平成25年度に日本貸金業協会が協会員に対して行った実地監査の結果に基づく指摘事例集。(※主任者としての日常の業務遂行において特に参考となる資料。)
2-4	協会への法令等違反届出事案数の推移	協会員が協会の定めに従い届け出た法令等違反届出について、届出事案数の推移を該当条文等別に一覧にした資料。
3-1	紛争解決手続終結事案	貸金業に関する指定紛争解決機関である「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」が「紛争解決手続終結事案」として、類型別に紛争の概要、紛争解決の状況等について公表している全事例を掲載。
3-2	苦情処理終結事案	貸金業務に関連する借入れや返済のご相談、貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決の窓口である「日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター」が「苦情処理終結事案」として、類型別に申立内容、処理結果等について公表しているもの。平成23年度からの全32事例を掲載。
3-3①	貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移	日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターにおいてとりまとめ、年次報告書に掲載されている「苦情内容別推移」について、平成21年度以降の推移を確認する資料。
3-3②	貸金業者に係る相談の受付状況の推移	日本貸金業協会の貸金業相談・紛争解決センターにおいてとりまとめ、年次報告書に掲載されている「相談内容別推移」について、平成21年度以降の推移を確認する資料。
3-4	貸金業に関する利用者からの相談事例等(金融庁)	金融庁の金融サービス利用者相談室が四半期ごとに公表している「『金融サービス利用者相談室』における相談等の受付状況等」の「5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」の「(4) 貸金等に関する相談事例及びアドバイス等」に掲載されている事例。
3-5	貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移(金融庁)	金融庁から毎年5月末に公表される「貸金業関係資料集」のうち、「8. 金融庁・財務局・都道府県に寄せられた貸金業者に係る苦情等(苦情、相談・照会)件数」について、平成21年度以降の状況推移を確認する資料。
4-1①	貸金業に関する最高裁判所の主な判決一覧	昭和37年から直近までの最高裁判決のうち、貸金業に関する主な判決についての争点別分類一覧表(当該判決の位置付けの確認)。
4-1②	貸金業に関する主な最高裁判例(要旨)	昭和37年から直近までの最高裁判決のうち、貸金業に関する主な判決の要旨、関係法条等を掲載し、判決主文にリンクを張った資料。
4-2	国民生活センターの貸金業に関する公表事例	独立行政法人国民生活センターから公表されている「消費者問題の判例集」のうち、貸金業に関する事例を抜粋した資料。全18事例をテーマ別に分類。
4-3	国民生活センターの消費者契約法に関する公表事例	独立行政法人国民生活センターから公表されている「消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例」のうち、貸金業に係る事例を抜粋した資料。全8事例を消費者契約法の条項別に分類。
5-1	多重債務者問題懇談会関係資料	多重債務者対策として取り組むべき施策等を検討するため、平成24年9月に新たに設置された「多重債務者問題及び消費者向け金融に関する懇談会」関係資料の公表箇所へリンクを張った資料。(平成27年5月第5回開催まで)
6-1	「人事・労務管理に関する基礎実務の手引き」	人事・労務管理上の基本的テーマについて、ケーススタディ形式で関係法令の要点を解説した資料で、「従業員の雇用を巡る諸問題」(5テーマ)及び「派遣労働者・契約社員等を巡る諸問題」(2テーマ)に関する基礎実務の手引き(平成25年度改定版)。

## IV. 各種建議要望

### 1 平成28年度政府税制改正に関する要望

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

しかしながら、平成18年から続く利息返還請求はまだまだ収束せず、貸金業界を取り巻く環境は厳しい状況が続く中、新たなシステム整備の必要性など貸金業者のコスト負担は増加の傾向にある。

このような状況を踏まえ、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いる。

本協会では、設立以来、毎年度の税制改正に当たり、貸金業に係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が、平成27年度においては、「貸金業界の適切な資金供給機能の確保と消費者保護のために」と題し、引き続き、貸金業界に特有の利息返還による納付済み租税に対する救済措置や、法令により発行が義務付けられた文書に対する課税の見直しについて、また、消費者向け貸付けにおける破産債権や貸倒れに係る税制と会計のあり方について、次のとおり要望を取りまとめた。

#### (1)利息返還に係る欠損金繰越控除等の特例の適用

平成18年1月の最高裁判所の判決以降、利息返還請求は著しく増加し、最近では、返済の終了した者の掘り起しが活発化する傾向にあり、業界全体としても、これまでに少なくとも6兆円を超える損失が出ており、いまだ収束が見られない状況にある。

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、過去10年を超える利息の返還を求められる状況にあり、現行の税法では、過納法人税の還付などの救済を求めることができない。さらにこのたびの法人税改革により、繰越欠損金控除制度が縮小されれば、繰越控除による既納税額分の取戻にも制限が加えられ、さらに不公平な状況となる。

このような実態を踏まえ、当該過納法人税分については、還付請求ができる特例、若しくは利息返還に係る損失については、通常の欠損とは別に、全額の繰越控除を認めていただく特例を租税救済措置として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)消費者が債務者である場合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、特に消費者である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、延滞した消費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消費者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と繰戻還付制度は、企業の事業年度ごとの課税負担を平準化し、安定した経営に資する効果があると考えられているが、繰越控除制度については、このたびの法人税改革により見直しがなされ、大法人の繰越控除額が段階的に50%まで引き下げられることとなった。当該改正により、過去の赤字がたまっている法人ほど不利な税制となる。

一方で、繰越期間は10年に延長されたが、海外の状況を見ると繰越期間を無制限とする先進国が多い中で我が国の10年間は短すぎる状況にある。従って、控除額縮小による不公平感を少しでも解消させ、本制度の実効性を少しでも高めるため、繰越控除期間については、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戻還付制度は、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。

## 第3章 総会・理事会・委員会・協議会・役員等

### 1. 総会

平成27年6月17日、第8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26年度事業報告書承認に関する件
- 第2号 平成26年度財務諸表及び財産目録承認に関する件  
[平成26年度監査報告]
- 第3号 平成27年度事業計画書(案)承認に関する件
- 第4号 平成27年度予算書(案)承認に関する件

### 2. 理事会

本年度中、理事会を12回開催し、協会への入退会、各会議体委員の選任、本部組織の改正、支部事務所の移転、「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「就業規則」の一部改正、平成28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27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26年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号 平成26年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号 自主規制会議委員選任に関する件
- 第6号 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第7号 研修委員会委員選任に関する件

##### ②報告事項

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

#### (2)第2回理事会(平成27年5月20日)

##### ①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 第8回定時総会に付議すべき議案に関する件
- 第4号 支部事務所移転に関する件

##### ②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 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27年6月17日)

#### ①審議事項

---

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

#### ②報告事項

---

- i 相談・紛争解決委員会報告
- ii その他

### (4)第4回理事会(平成27年7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 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 その他

### (5)第5回理事会(平成27年8月19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

### (6)第6回理事会(平成27年9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 「就業規則」の一部改正に関する件

#### ②報告事項

---

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

## (7)第7回理事会(平成27年10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 支部事務所移転に関する件
- 第3号 貸金戦略会議委員選任に関する件
- 第4号 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 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27年11月18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

## (9)第9回理事会(平成27年12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 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第12条第2項(3)」における様式の追加に関する件

### ②報告事項

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

## (10)第10回理事会(平成28年1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 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 貸金戦略会議報告
- iii その他

## (11)第11回理事会(平成28年2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 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 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 試験委員会報告

## (12)第12回理事会(平成28年3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 本部組織の改正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4号 平成28年度事業計画(案)承認に関する件
- 第5号 平成28年度収支予算(案)承認に関する件
- 第6号 代議員選挙実施要領に関する件
- 第7号 代議員候補者の推薦に関する件
- 第8号 支部事務所移転に関する件
- 第9号 常務執行役の選任(再任)承認に関する件

### 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(平成27年4月22日、5月18日(書面による会議)、6月29日(書面による会議)、7月15日、8月14日(書面による会議)、9月16日、10月9日(書面による会議)、11月13日(書面による会議)、12月16日、平成28年1月15日(書面による会議)、2月17日、3月16日)開催

- ①「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第12条第2項(3)」における100万円を超える個人事業者向けの「例外貸付け」の際に提出が必要となる「事業・収支・資金計画(3計画)」について、個人事業者の運転資金に特化した「借入計画書(事業資金<短期>の場合)」様式の追加を審議した。
- ②法令等違反届出事案について、措置を審議した。
- ③自主ルール委員会の委員の退任にあたり、後任委員の選任を行った。

### (2)貸金戦略会議

9回(平成27年4月17日、5月19日、7月13日、9月14日、10月14日、12月14日(書面による会議)、平成28年1月15日(書面による会議)、2月15日(書面による会議)、3月14日)開催

- ①改正貸金業法の完全施行から5年が経過し、雇用環境の改善や、賃金の上昇、資産価値の向上等、資金需要者等を取り巻く経済環境に好転の兆しがみられるなか、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及び貸金業に対する意識・満足度等に関する「資金需要者等」を対象とした調査、並びに、これらの調査結果を踏まえた、貸金業者の経営実態等の把握を目的とした「貸金業者」を対象とした調査を行い、公表した。



- ②平成28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行った。
- ⑤協会員と協会との連携強化策を実施した。

### (3)総務委員会

6回(平成27年4月16日、5月14日(書面による会議)、9月10日(書面による会議)、10月15日(書面による会議)、平成28年2月12日、3月10日)開催

平成26年度事業報告書及び決算報告書(案)、平成28年度予算編成方針、平成28年度事業計画及び収支予算(案)、本部組織の改正及びこれに伴う事務局運営規則の一部改正、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

3回(平成27年5月28日(書面による会議)、10月9日、12月9日(書面による会議))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27年9月14日、12月11日)開催

平成27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28年度資格試験問題の作問方針等の決定を行った。

## 4. 委員会等

### (1)自主ルール委員会

12回(平成27年4月15日(書面による会議)、5月18日(書面による会議)、6月10日(書面による会議)、7月7日、8月13日(書面による会議)、9月10日(書面による会議)、10月7日(書面による会議)、11月11日(書面による会議)、12月9日(書面による会議)、平成28年1月13日(書面による会議)、2月12日(書面による会議)、3月10日(書面による会議))開催

#### ①広告審査小委員会

12回(平成27年4月16日、5月21日、6月23日、7月23日(書面による会議)、8月20日(書面による会議)、9月17日、10月15日、11月19日(書面による会議)、12月17日、平成28年1月21日(書面による会議)、2月18日、3月17日)開催

### (2)規律委員会

9回(平成27年4月15日、5月27日(書面による会議)、6月30日、8月4日(書面による会議)、9月8日、11月10日、12月10日、平成28年2月9日、3月9日)開催

### (3)研修委員会

3回(平成27年5月13日(書面による会議)、平成28年1月20日(書面による会議)、2月17日)開催

### (4)企画調査委員会

11回(平成27年4月7日、5月16日、6月8日、7月9日、9月9日、10月8日、11月9日、12月7日、平成28年1月13日、2月9日、3月8日)開催

### (5)人事推薦合同委員会

5回(平成27年4月13日、10月9日、平成28年1月7日、2月5日、3月10日※全て書面による会議)開催

### (6)財務部会

2回(平成27年4月16日、平成28年2月12日)開催

## 5. 協議会

---

10 地区各1回(計10回)(平成27年6月22日(東海地区)、6月23日(近畿地区)、7月2日(北海道地区)、7月3日(東北地区)、7月7日(四国地区)、7月8日(中国地区)、7月14日(沖縄県)、7月16日(北陸地区)、7月22日(九州地区)、7月23日(関東地区)開催

地区協議会正副会長懇談会 1回(平成27年12月8日)開催

## 6. 行政との意見交換会

---

### (1)金融庁(総務企画局、監督局、検査局の3局合同)

2回(平成27年4月22日、10月21日)開催

### (2)関東財務局

1回(平成27年12月4日)開催

## 7. 役員等の異動

---

### (1)会員監事の退任

平成27年7月10日付退任 籠谷 修司

### (2)常務執行役の就任

平成27年4月1日付新任 新井 春樹

### (3)事務局長の就任

平成27年4月1日付新任 菅沼 國雄