

自 令和5年4月 1日  
至 令和6年3月31日

# 令和5年度事業報告書

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

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

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

## I 貸金業者の業務の適正な運営の確保

### 1 法令改正等の適時適切な開示と指導・支援

#### (1) 適時・適切な情報提供による支援

##### ① 法令等改正に伴う意見募集等対応

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

##### ② 行政等からの周知要請への適時適切な対応

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

##### ③ 機関紙等を通じた情報提供

機関紙「JFSA NEWS」に、協会員から照会頻度の高い事項について「貸金業務に関する質問と回答」を月次で掲載し、照会者以外の協会員へも共有した。

#### (2) 協会員向け業務支援ツールの充実による支援

##### ① 協会ホームページ「業務に関するよくあるご質問」のリニューアル

行政庁等が実施した意見募集手続きの結果等を検索するツールを開発し掲載した(1月)。

##### ② 「特定情報照会サービス」の利用支援

反社会的勢力への対応支援として提供している「特定情報照会サービス」の利用実績は477協会員（前年度494協会員）、照会429,329件（同377,892件）、該当情報132件（同96件）、再照会13件（同12件）、確定情報2件（同2件）となった。また、既存顧客への事後検証の対応支援として提供している「フィードバックサービス」の利用は、利用条件を撤廃したこともあり92協会員（同81協会員）であった。

#### (3) 実務相談による支援

法令等に照らした実務相談や各種問い合わせに対し、必要に応じて顧問弁護士や行政に

確認を行うなど丁寧な対応を心掛け、1,834件に対応した。

(4) 協会加入促進のための効果的な社内規則策定支援

貸金業登録の申請を検討中の業者及び貸金業登録更新申請を予定する協会未加入貸金業者に対し、社内規則の策定支援や指導を行い、令和5年度は43業者（前年対比▲8業者）が支援制度を利用し協会に加入した。また、協会員からの社内規則に関する問い合わせ・相談についても適宜行政との調整を行いつつ適切に対応した。

(5) マネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の支援

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

(6) 個別ガイドラインの遵守状況の確認

若年者貸付ガイドラインのうち特に「ことさら若年者を対象にした広告・勧誘を行わないものとする。」とした個別ガイドラインの遵守状況について、広告出稿審査時の確認や実地監査対象協会員のホームページ調査を行った。

(7) 広告適正化の更なる推進

① 広告審査に係る審査基準の見直しについて、自主規制基本規則の下位規程として、「貸金業者の広告に関する細則」を新設し、全体的な構成の再編とインターネット広告に係る遵守事項等の明確化を図るとともに、自主規制基本規則、社内規則策定にあたっての細則、社内規則策定ガイドラインを改正した。

② 広告原稿のセキュリティ強化と広告審査の効率化のため広告審査受付Webフォームを協会ホームページ内に開設した。

③ 出稿広告審査・モニタリングについては、審査対象広告322件、審査対象外広告347件の出稿審査を実施したほか、TVCM2,817件、新聞雑誌1,867件、電話帳125件の出稿広告のモニタリングを行った。また、インターネット広告におけるアフィリエイト広告等の出稿状況や新聞広告及び協会員のホームページ等を調査するとともに、ヤミ金融業者と判明したものについては警察に対し摘発を要請し、当該広告の削除状況を確認するなどの対応を行った。

## 2 法令等違反に対する措置及び指導等

(1) 法令等違反届出198事案（前年度197事案）の審査を行い、2協会員に対して文書注意措置を行った。

(2) 措置対象となった2協会員に対しては、法令遵守態勢、内部管理態勢等の整備を図り、再発防止に努めるよう会長名による文書をもって注意した。

(3) 協会員の法令等違反の未然防止に役立つよう、機関紙「JFSA NEWS」に「規律審査部からのお知らせ」と題し、具体的な法令違反事例と注意すべき点について定期的に掲載した。

## 3 協会員に対する監査の実施

協会員の規模や業務内容等に応じ、適切かつ効率的な監査を実施するとともに、重点項目については、深度ある検証を行った。

(1) 実地監査の効果的・効率的実施

71協会員（前年度103協会員）に対して実地監査を実施した。

監査の種類別では、一般監査を 59 協会員（同 80 協会員）、特別監査を 12 協会員（同 23 協会員）に対して実施した。なお、特別監査は、若年者に貸付けを行う予定の 11 協会員及び前回監査において後日改めて法令等違反の再発防止策の検証が必要とされた 1 協会員を対象に実施した。

実地監査結果において指摘事項があった協会員は 11 協会員（同 22 協会員）で、その割合は 15.5%（同 21.4%）であった。また、指摘件数では「法令等違反事項」が 4 件（同 9 件）、軽微な不備である「改善事項」が 10 件（同 29 件）であった。

指摘事項としては、「契約締結時の書面の交付」、「帳簿の備付け」に関するものが多かった。

なお、若年者向け貸付けに係る実地監査結果については、1 協会員に指摘事項（収入証明未徴収等）があった。

## (2) 書類監査のモニタリング機能の高度化

書類監査では、翌年度中に登録満了日を迎える 255 協会員を対象に行う「定期書類監査」、新規加入 51 協会員を対象に基本的な態勢整備の点検、及び 1 協会員を対象にシステムリスク管理態勢の点検を行う「個別書類監査」を実施した。

「定期書類監査」の結果については、指摘事項ありは 9 協会員で、指摘件数は 12 件であった。主な指摘事項は「特定事業者作成書面等未作成」、「反社会的勢力に関するデータベースの未整備」であった。

新規加入協会員を対象とした「個別書類監査」の結果については、指摘事項ありは 6 協会員で、指摘件数は 11 件であった。主な指摘事項は「反社会的勢力に関するデータベースの未整備」であった。

システムリスク管理態勢の「個別書類監査」については、指摘事項ありの協会員はなかった。

## (3) 行政検査との連携による監査機能の強化

登録行政庁と監査計画や監査結果等について情報及び意見交換を行うなど、引き続き緊密に連携を図った。

## (4) 監査結果等の分析強化と有効活用の推進

貸金業者が貸金業務の適切な運営を確保するためのツールとして、監査における指摘事項や指導事項、及び東京都が行った検査を踏まえた「貸金業務チェックリスト」（第三版）を東京都と共同で制作し、協会員に周知した。また、監査結果及び実地監査指摘事例集を、年度分を取りまとめて公表した。

## II 貸金業の健全な発展への貢献

### 1 政府等への建議要望

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

### 2 協会加入の促進

- (1) 令和 5 年度の協会加入は 53 業者（前年対比▲7 業者）となり、令和 6 年 3 月末日の協会

員数は1,018業者となった。

- (2) 協会が社内規則の策定や登録申請手続きの支援を行う「貸金業者登録申請に関する支援制度」には62業者から申込があり、令和5年度は新規加入53業者のうち8割強にあたる43業者（前年対比▲8業者）が当支援制度を利用し協会に加入した。
- (3) 加入促進活動は、登録行政庁の協力も仰ぎつつ推進した。
- (4) 協会ホームページでは、「貸金業を始めるには」のページをブラッシュアップし、また「社内規則」作成に係る支援コンテンツ（動画）を掲載することにより、協会への加入メリットを訴求した。
- (5) 新規登録貸金業者が多い東京都支部所管エリアについては、対面やオンラインによる支援制度の説明を積極的に行った。
- (6) 退会を検討している協会員に対しても、協会員であることのメリットを改めて訴求し退会抑止に努めた。

《協会員数の推移（令和元年度末～令和5年度末）》

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

### 3 情報収集機会の拡充

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

### 4 地区協議会活動状況

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

## 5 貸金業者に係る諸問題への対応

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

## 6 積極的な広報の実施

当協会の業界健全化への取組み及び金融経済教育活動等について積極的に広報し、当協会の認知向上及び業界の信頼性向上を図るため、以下の諸施策に取り組んだ。

- (1) マスコミへの対応
  - ① マスコミからの照会・取材依頼に誠実・丁寧に対応することにより、的確な情報の発信に努めた。
  - ② 金融専門紙に当協会の取組みや会長のメッセージを寄稿することにより、協会活動及び貸金業界の動向を広報した。
- (2) 広報誌、年次報告書及び協会員向け機関紙の刊行
  - ① 広報誌「JFSA」の刊行  
協会の活動や有識者のインタビュー・寄稿等を掲載した広報誌「JFSA」を9月と3月に刊行し、協会員のほか行政当局や消費生活センター等関係団体約3,200先に配布した。
  - ② 「年次報告書」の刊行  
令和4年度の協会活動や統計情報、資金需要者向けや貸金業者向け調査結果等を掲載した「令和4年度 年次報告書」を8月に刊行し、協会員をはじめ行政当局や消費生活センター等関係団体約2,700先に配布するとともに、デジタル版を協会ホームページに掲載した。
  - ③ 協会員向け機関紙「JFSA NEWS」の刊行  
法令等遵守態勢の整備に資する連載記事や協会の諸施策、協会員向け連絡事項等を掲載した機関紙「JFSA NEWS」を毎月刊行し、協会員専用サイトを通じて協会員に発信した。
- (3) 協会ホームページを通じた情報発信
  - ① 当協会の諸施策や金融庁ほか関係行政庁からの周知要請事項をホームページを通じて協会員等に周知した。
  - ② ホームページのスマートフォン表示の最適化を進め、ホームページ利用者の利便性の向上を図った。
- (4) 公式Xでの情報発信  
一般消費者に向けた情報チャネルである協会公式Xを通じて、金融トラブル被害の防止に資する情報や、当協会の活動情報等を継続的に発信した。

## 7 情報提供の更なる強化

- (1) 集合研修の実施  
コンプライアンス研修会は、「マネロン・テロ資金供与対策（第2弾）～態勢整備期限に向けた直前総仕上げ～」をテーマに、東京（9月）、大阪、名古屋（10月）、福岡（11月）の4会場で開催し、262協会員281名が参加した。

テーマ別研修会は、人に焦点を当てた企業価値向上のための経営手法である「人的資本経営」をテーマに、東京(1月)、大阪(2月)の2会場で開催し、73 協会員 86 名が参加した。

なお、参加できなかった協会員のため、両研修会とも会場で収録した講義をオンデマンド配信した。

#### (2) 動画配信による研修の実施

協会員の法令等遵守態勢の支援や企業経営に資する情報提供を目的に、動画配信サービス「JFSA オンデマンド研修」を運営し、「個人情報取扱事業者が講ずべき安全管理措置」(9月)、「事業承継の概要とその進め方」(3月)等、計4本のオリジナルコンテンツを協会員に提供した。

#### (3) eラーニングによる研修の実施

貸金業の実務に必要な法令等を体系的・効率的に学習できるeラーニング研修サービス「どこでもJFSAスタディ」を、年度を通して協会員に提供した。社員教育を目的とした受講に対応するとともに、新規加入協会員及び実地監査の結果等から受講が必要と考えられる協会員に対しては受講を推奨し、合計で155 協会員、2,654 名が受講した。

### 8 支部・本部間の連携強化

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

### 9 財務局及び都道府県行政への協力

支部において、財務局や各都道府県から委託を受けている貸金業者の登録・変更等の申請・届出書類及び事業報告書・業務報告書の受付事務(いわゆる行政協力事務)についての業務処理を円滑かつ堅確に行った。

また、支部による登録行政庁主催の貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会等への出席、財務局、都道府県への定期訪問などを通じて、一層の連携強化に努めた。

### 10 調査の高度化と収集情報の有効活用

#### (1) 定例調査及び個別調査の実施

- ① 急激な物価上昇等の影響や、デジタル化の進展などによる資金需要者等の生活様式や意識・行動の変化及び事業環境の変化を把握すべく「資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査」、「貸金業者の経営実態等の把握を目的とした調査」等を実施した。
- ② 金融庁からの要請に基づき、「デジタル原則に基づく業法施行規則の改正に関する調査」や「諸外国の金融規制に関する要望調査」などを実施した。
- ③ 協会員の貸付状況等を把握するため、「貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査」を継続実施した。
- ④ 事業者金融の変遷に関する情報収集や、事業者金融が抱える課題や問題などについてヒアリング調査を実施した。

#### (2) 調査結果の分析力向上及び有効活用

- ① 調査結果の分析にあたり、有識者の監修や協会員からの助言を受けるなど、分析精度の向上に努めた。

- ② 日本銀行が作成する資金循環統計の基礎データとして、貸金業者の資産や債務などに関する情報を提供した。
- ③ 地区協議会において、調査結果の説明会を実施した。
- ④ 学術研究での活用を目的として、各種調査結果データの提供を開始した。

《主な調査結果の公表》

実施時期	実施内容	対象	備考
令和5年7月	資金需要者等の借入意識や借入行動等に関する調査	貸金業者からの借入経験のある個人、事業者	令和5年10月31日公表
令和5年12月～令和6年1月	貸金業者の経営実態等に関する調査	登録貸金業者 (協会員、非協会員)	令和6年4月26日公表
令和5年4月～令和6年3月	貸金業者の貸付状況等に関する月次実態調査	登録貸金業者 (協会員、令和6年3月末現在48社)	毎月公表

(3) 関連団体・機関からの情報収集の強化

日本銀行等の公共機関や日本信用情報機構及び日本クレジット協会等の関係団体との調査統計に関する情報交換や意見交換を定期的に行い、多面的な情報収集ルートの構築を図った。

### III 資金需要者等の利益の保護

#### 1 資金需要者等への金融経済教育活動の推進

(1) 講師派遣・出前講座の実施

金融リテラシー向上、消費者被害の未然防止強化のための出前講座を、以下の各方面からの要望に応じて内容をカスタマイズし、計74件、5,419名に対して実施した。

- ・ 大学・専門学校・高等学校（55校、4,440名）  
うち3件、90名は日本クレジット協会と協働
- ・ 保護者・教職員・一般（14件、473名）
- ・ 高齢者（5件、506名）

(2) 啓発ツールの制作・配布

① 若年層向け啓発資料「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」（改訂版）について、法改正の内容や信用情報機関のコンテンツ拡充等によって、より予防効果の高いツールとなるよう改訂し、全国の教育委員会、消費生活センター、教育機関及び関係行政機関等に対し約21.3万部を無償配布した。

② 研修業者と提携し、職域に対してQ&A BOOKを約2.5万部無償配布した。

③ 東京都と共同で、資金需要者等保護の観点から貸金業者の資質向上を目的とした貸金業チェックリスト及びeラーニング動画を制作し、協会ホームページに掲載し周知した。

(3) 協会ホームページの活用

若年者向け注意喚起専用ページに、金融被害に関する具体的な事例を紹介するなど若年者の興味を引くコンテンツを継続配信した。

(4) 若年者向け啓発活動の推進

- ① 日本教育新聞社が実施する教育支援活動に参画し、全国約 5,300 の高等学校に対し、Q&A BOOK の無償配布及び講師派遣に関する周知を図ったほか、同新聞の成年年齢引下げに係る特集記事掲載号（2 月）に広告を掲載し、当協会の啓発活動推進の取組みについても周知した。
  - ② SNS を活用した若年層・保護者層への金融トラブル注意喚起を実施した。若年層を対象とした広告配信においては TikTok を活用し、下期は副業詐欺への注意喚起を重点的に実施した。一方、保護者を対象とした注意喚起には YouTube を活用した。
- (5) 各団体との連携の強化
- ① 全国銀行協会、日本クレジット協会、当協会の 3 団体にて消費者信用関係団体懇談会（毎年 4 月、10 月）を開催し、消費者教育活動等に係る情報の共有を図った。
  - ② 全国消費生活相談員協会と定期的に情報交換会を開催し、最新の相談事例等を収集し消費者被害の傾向を把握するとともに、出前講座のコンテンツ作りにも活用した。
- (6) その他
- 金融庁からの依頼に応じ、協会員に対しキャンペーンポスター「多重債務者相談強化キャンペーン 2023」の掲示等を依頼した(10 月)。

## 2 金融リテラシー向上及び金融トラブル被害防止の推進

消費者保護の取組みを一層戦略的・効果的に推進するため、協会員大手 4 社と協働して、「金融リテラシー向上コンソーシアム」を設立し、各種教育教材の作成や金融経済教育セミナーの開催に取り組んだ。

## 3 資金需要者等の利益の保護と管理態勢の強化

- (1) 相談・苦情・紛争事案への対応
- 相談・苦情・紛争解決の受付件数は、合計 10,156 件（前年対比+841 件、本来貸金業者に相談すべき内容を当協会に誤って架けてきた誤認電話を除く）と増加した。内訳としては「相談」が 10,118 件（同+815 件）、「苦情」が 33 件（同+26 件）、「紛争解決」が 5 件（同±0 件）であった。
- 「生活再建支援カウンセリング」は、初回面接者数 53 名、延べ面接回数 423 回で、多重債務の再発防止を目的に、家計収支・家族間の関係性改善及び買い物癖やギャンブル癖等を克服するためのカウンセリングを実施した。
- (2) 本部及び支部における相談対応力の向上
- ① 増加傾向にある生活再建支援カウンセリングを安定的・継続的に提供するため、全国の支部においてもカウンセリングを行える人材の育成を目的に「生活再建支援カウンセラー養成研修」を行い、相談対応力向上を図った。
  - ② 相談対応スキルアップ研修、新入職員電話対応研修及び支部職員を対象とした業務研修を行い、業務知識の確認及び対応力向上を図るとともに、電話対応について外部評価を実施し、貸金業相談・紛争解決センター及び支部の更なるスキル向上に取り組んだ。
- (3) 協会員等との情報共有の推進
- 協会員各社の顧客対応部署担当者と意見交換会を行い（6 月、2 月）、協会で受け付けた苦情・相談事例等のフィードバックを行うとともに、消費生活センター相談員との意見交換会において意見・要望のあった「金融トラブル事案に関する貸金業者の対応」について連携を図った。

(4) 行政等外部機関の相談対応力向上の支援

財務局、消費生活センター、社会福祉協議会及び市町村等関係機関の相談員へカウンセリング研修（出前講座）を実施し、相談対応力向上の支援と連携を図った。受講者からは、「聴きとりの手法は業務に大変役立つ」「ロールプレイは楽しく勉強になった」「カウンセリング技術が実用的」等の声が寄せられた。

#### 4 関係団体との連携強化

(1) 金融トラブル対策への対応

一般消費者からのヤミ金融・金融トラブル等の相談については、的確な対応・回答を行うとともに、相談で収集した情報は、整理・分析したうえで警察（警察庁生活経済対策管理官、同生活安全部、警察庁生活安全相談センター他）に情報提供を行った。

また、国民生活センターからの要請を受け「遠隔操作アプリを悪用して借金をさせるトラブル」の未然防止のために、協会員に対し消費者に向けた更なる周知及び注意喚起等への取組みを依頼した（6月）。

更に、消費者庁からの情報提供を受け、「遠隔操作アプリを使用した副業詐欺事例」についての資金需要者への注意喚起を協会ホームページ等で行うとともに、協会員に向けて消費者への更なる周知、注意喚起及び水際対策への取組みを依頼した（3月）。

(2) 関係団体との情報交換と連携

国民生活センター相談員との意見交換（7月、12月）を実施するとともに、消費生活センターについては、支部による地域の消費生活センターへの定期的な訪問や、全国を4地区に分けた相談員との意見交換会（6月、9月、11月、1月。延べ95団体129名参加）を実施し、協会の相談事例及び最近の金融トラブル事案についての情報共有を行うなど連携を図った。

また、金融庁の要請を受けて全国の財務局・財務事務所の相談窓口担当者との情報・意見交換会（9月、1月）を実施し、実際の相談における対応困難事例についての検討を行った。

#### 5 貸付自粛制度の一層の活用・推進

(1) 全国銀行協会との意見交換

貸付自粛を当協会と同様に受け付けている全国銀行協会と、制度の運用状況及び周知活動等について適宜意見交換を実施した。

(2) ギャンブル等依存症への取組みの強化

ギャンブル等依存症対策基本法に定められた「ギャンブル等依存症問題啓発週間」への取組みとして、YouTube、Xへの動画による啓発週間の周知（配信期間：5/11～5/20）を行った。また、各種公営ギャンブル関連団体への訪問による情報連携を端緒に、オートレース場、競輪場、競艇場等に貸付自粛ポスターの掲示、パンフレット・リーフレットの設置を依頼し貸付自粛制度の周知を図った。

更に、依存症専門病院への訪問による貸付自粛制度の説明、及び依存症学会総会でのパンフレットの設置、各都道府県ギャンブル等依存症対策推進協議会への参加による周知などを行った結果、令和5年度の貸付自粛受付件数（登録・撤回）は、4,957件（前年対比+1,184件）であった。

(3) 情報分析力の強化

貸付自粛登録・撤回の理由、都道府県別の受付状況、ギャンブル種別等を分析し、その

レポートを前述の各種公営ギャンブル関連団体、依存症専門病院等への訪問時及び各支部における消費生活センター訪問時に提供し連携を図った。

## 6 指定紛争解決機関の確実な業務実施

令和5年度の紛争解決手続（ADR）の受理件数は、5件（前年対比±0件）で、紛争解決委員との連携により適切に対応した。近年の傾向として、カードの不正利用やなりすましによる契約、金融トラブルに巻き込まれたことによる支払い困難等の事案が散見された。

また、加入貸金業者（紛争解決等業務に係る手続実施基本契約を締結した貸金業者）のうち協会未加入業者向けに「センターだより」を四半期ごとに4回発行し、相談・苦情・紛争解決事案に関する情報提供を行った。

## IV 指定・認定機関の適切な業務運営【貸金業務取扱主任者関連】

### 1 資格試験の実施

- (1) 全国17試験地（21会場）において、令和5年度貸金業務取扱主任者資格試験を実施した。
- (2) 試験の結果

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

### 2 登録講習事務の実施

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

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

- (3) 受講者専用サイトによる情報提供  
主任者活動の支援を目的として主任者ライブラリーに掲載している講習教材、実務の手

引き等の電子書籍を法令等の改正に合わせ改訂した。

### 3 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。

《登録事務等（令和5年4月1日から令和6年3月31日）》

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

《主任者専用サイト「マイページ」の登録者数（令和6年3月31日現在）》

マイページ登録者数	14,334 人
登録率	50.8%

## V 協会の組織運営態勢の高度化

### 1 コンプライアンス態勢の強化

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

### 2 リスク管理態勢の確立

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

### 3 内部監査の実施

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

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

### 4 協会職員の育成・戦力化

協会職員の人財育成について積極的に取り組み、協会員に対する更なるサービス品質、内容

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

## **5 IT化・DX化の推進**

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

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

## **6 時宜を得た組織改編の実施**

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

## **7 協会運営規則の改正等**

組織改編に伴い、事務局運営規則、支部規則、決裁文書規程及び決裁等権限基準等について見直しを行い、所要の改正を行った。

## 総会・理事会・会議・委員会・協議会・役員等

### 1 総会

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

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

### 2 理事会

本年度中、理事会を13回開催し、協会への入退会、各会議体委員の選任、本部組織の改編、業務規程・運営規則の一部改正、令和6年度事業計画書及び予算書(案)等、本協会の業務運営に関する重要事項について審議、承認した。なお、通常開催はオンライン会議併用で実施した。

#### (1) 第1回理事会(令和5年4月26日)

##### ① 審議事項

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

##### ② 報告事項

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

#### (2) 第2回理事会(令和5年5月17日)

##### ① 審議事項

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

##### ② 報告事項

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

- iv その他報告
    - ・「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」の廃止について
    - ・第16回定時総会及び懇親会のご案内
- (3) 第3回理事会(令和5年5月29日) (書面による会議)
- ① 報告事項
    - i 令和5年度予算書(案)の修正について
    - ii 総務委員会報告
- (4) 第4回理事会(令和5年6月14日)
- ① 審議事項
    - 第1号議案 貸金戦略会議規則の一部改正に関する件
  - ② 報告事項
    - i 貸金戦略会議報告
    - ii 総務委員会報告
    - iii その他報告
      - ・令和5年度理事会開催予定について
- (5) 第5回理事会(令和5年7月19日) (書面による会議)
- ① 審議事項
    - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
    - 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
  - ② 報告事項
    - i 自主規制会議報告
    - ii 貸金戦略会議報告
    - iii 総務委員会報告
    - iv 相談・紛争解決委員会報告
    - v その他報告
      - ・令和5年度第2回理事会資料の一部訂正について
- (6) 第6回理事会(令和5年8月16日) (書面による会議)
- ① 審議事項
    - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
    - 第2号議案 貸金戦略会議委員選任に関する件
  - ② 報告事項
    - i 総務委員会報告
- (7) 第7回理事会(令和5年9月20日)
- ① 審議事項
    - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
    - 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
    - 第3号議案 「特定情報照会サービス運営規則」の一部改正に関する件

- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 総務委員会報告

(8) 第8回理事会(令和5年10月18日)

- ① 審議事項
  - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
  - 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
  - 第3号議案 「定款の施行に関する規則」の一部改正に関する件
  - 第4号議案 本部組織の改編及びこれに伴う「事務局運営規則」の一部改正に関する件
  - 第5号議案 「支部規則」の一部改正に関する件
  - 第6号議案 常務執行役の選任承認に関する件
- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 貸金戦略会議報告
  - iii 総務委員会報告
  - iv 試験委員会報告

(9) 第9回理事会(令和5年11月15日) (書面による会議)

- ① 審議事項
  - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 貸金戦略会議報告
  - iii 総務委員会報告

(10) 第10回理事会(令和5年12月20日)

- ① 審議事項
  - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 貸金戦略会議報告
  - iii 総務委員会報告
  - iv その他報告
    - ・第17回(令和6年)定時総会の開催日時及び会場について
    - ・令和6年度 理事会開催予定について

(11) 第11回理事会(令和6年1月17日) (書面による会議)

- ① 審議事項
  - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
  - 第2号議案 本協会からの退会承認に関する件
  - 第3号議案 総務委員会委員選任の同意に関する件

- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 総務委員会報告
  - iii 試験委員会報告

(12) 第12回理事会(令和6年2月21日)

- ① 審議事項
  - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
  - 第2号議案 「行政協力事務規則」の一部改正に関する件
  - 第3号議案 金融経済教育推進機構への分担金の拠出に関する件
- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 貸金戦略会議報告
  - iii 総務委員会報告

(13) 第13回理事会(令和6年3月21日)

- ① 審議事項
  - 第1号議案 本協会への新規加入承認に関する件
  - 第2号議案 令和6年度事業計画書(案)承認に関する件
  - 第3号議案 令和6年度予算書(案)承認に関する件
  - 第4号議案 代議員選挙実施要領に関する件
  - 第5号議案 代議員候補者の承認に関する件
  - 第6号議案 協議会の廃止に関する件
  - 第7号議案 自主規制会議委員選任に関する件
  - 第8号議案 常務執行役の選任(再任)承認に関する件
  - 第9号議案 事務局長の定年延長の承認に関する件
  - 第10号議案 旧山形県支部に係る未収金(敷金)の償却に関する件
- ② 報告事項
  - i 自主規制会議報告
  - ii 貸金戦略会議報告
  - iii 総務委員会報告

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

- (1) 自主規制会議 12回(令和5年4月25日、5月16日(書面による会議)、6月13日(書面による会議)、7月14日、8月15日(書面による会議)、9月12日、10月11日、11月14日(書面による会議)、12月12日、令和6年1月16日(書面による会議)、2月20日、3月19日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催
  - ① 各種法令等の改正及びインターネット広告に関する規定の明確化などを踏まえて、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」、「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」の一部改正、並びに「貸金業者の広告に関する細則」の新設について審議した。
  - ② 各種法令等の改正及びマネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の支援への対応な

どを踏まえて、「社内規則策定ガイドライン」の一部改正について審議した。

- ③ マネロン・テロ資金供与対策に係る態勢整備の期限などを踏まえて、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に基づく自己検証リストの公表について審議した。
- ④ 国家公安委員会が毎年公表する「犯罪収益移転危険度調査書」をもとに、協会の参考供すべく最新版の「特定事業者作成書面等」について審議した。
- ⑤ 委員選任の同意について審議した。
- ⑥ 法令等違反届出事案について、措置を審議した。

(2) 貸金戦略会議 9回(令和5年4月19日、5月10日、6月7日、7月11日(書面による会議)、10月10日、11月8日(書面による会議)、12月13日、令和6年2月14日(書面による会議)、3月13日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催

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

(3) 総務委員会 13回(令和5年4月20日(書面による会議)、5月11日、5月23日(書面による会議)、6月8日(書面による会議)、7月13日(書面による会議)、8月10日(書面による会議)、9月14日(書面による会議)、10月12日(書面による会議)、11月9日(書面による会議)、12月14日(書面による会議)、令和6年1月11日、2月15日、3月14日 ※通常開催はオンライン会議併用)開催

協会への入退会、令和4年度事業報告書及び決算報告書(案)、令和6年度予算編成方針、事業計画書及び予算書(案)、定款、定款の施行に関する規則、行政協力事務規則、事務局運営規則及び支部規則の一部改正、金融経済教育推進機構への分担金の拠出等について、理事会に付議又は報告した。

(4) 相談・紛争解決委員会 1回(令和5年6月26日 ※オンライン会議併用)開催  
委員の互選による委員長選出を審議し、紛争解決事案の進捗及び「令和4年度相談・苦情・紛争解決年次報告書」について報告した。

(5) 試験委員会 2回(令和5年9月13日、12月14日)開催

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

#### 4 その他委員会等

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

#### 5 協議会

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

#### 6 行政との意見交換会

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

## 7 役員等の異動

### (1) 常務執行役の就任

- ① 令和5年4月1日付再任 小谷哲也
- ② 令和5年11月1日付新任 土井保英

以上