

第1編

協会活動報告



第1章 協会活動の概要

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25年度は自主規制機関としての協会の設立目的に則し、協会の貸金業法及び自主規制の遵守の更なる徹底を図るとともに、貸金業界が金融機関としての円滑な資金供給を適正に果たしているかという観点から検討を重ね、庶民金融としての貸金業の確立と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. 法令、諸規則等の遵守状況把握及び効果的指導の強化

(1) 関係部門との連携による協会員への個別指導の実施

研修ツールであるJFSA-Learningによる研修指導を実施し、新規加入協会員及び法令等違反事案等から指導が必要と判断した協会員430名に受講を推奨し、254名が受講、1,546名が講習を修了した。また、協会員からの法令・諸規則等に照らした実務相談などについて、3,636件個別に対応し指導を実施した。

(2) 社内規則の点検指導及び業務用書式の改訂による内部管理態勢確立の支援

協会員の社内規則について「犯罪収益移転防止法」及び「システムリスク管理態勢強化を求めた監督指針」の対応状況のアンケート調査を行い、未整備の協会員に対し個別に指導を実施した。また、新規加入の54名協会の社内規則を点検指導したほか、協会加入促進として新規加入予定の39業者の社内規則策定支援を実施した。さらに、改正犯収法に対応すべく借入申込書を改訂し提供（販売）するとともに、協会ホームページ等で周知した。

(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、監督指針の改正に伴い消費者契約法関係の判例の追加掲載を行った。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、必要な修正を行い、協会員への研修指導資料として「貸金業における犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認等の手引き（個人向け貸付編）」を作成した。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、FAQ等として協会ホームページへの公表及び機関誌（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。

(4) 協会員に対する適切な業務の確保等に係る周知及び要請等の実施

「消費税率の引上げ対応における留意点について」、また金融庁からの周知要請により、「信用情報の誤提供に伴う対応に係る留意事項について」及び「いわゆる二重債務問題への対応等被災者支援の促進について」それぞれ協会ホームページへ掲載し周知した。さらに、「経営者保証に関するガイドライン」及び「でんさい」についての業務説明会の内容を取りまとめ、JFSAnewsの増刊号として協会員等へ配布した。

(5) 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、電話帳の新規受付の出稿広告524件の審査を実施し、テレビCM3,069件、新聞・雑誌16,242件、電話帳779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名協会員に対し個別指導を実施した。なお、審査対象外広告301件を確認し、個別指導を実施した。また、貸金業界における広告の適正化のための取組として、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会員に是正指導するとともに、非協会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、違法な事案については監督官庁に報告し、併せて非協会会員への指導及び該当ヤミ金業者摘発等についても要請を行った。

(6)反社会的勢力への対応

「貸金業における反社会的勢力への対応について」特段の注意をもって業務を遂行することの要請を協会ホームページへ掲載し周知した。また、協会としての反社会的勢力への対応として、反社情報の収集について、関係機関及び金融庁と情報交換を行い、さらに反社情報の収集や協会会員への提供等の運用において、信用情報機関と提携等について協議を行った。

2. 法令・諸規則等の改定・整備

- ①禁止行為等の追加及び信用情報の目的外使用等の定義追加等による法令等改正に基づき「自主規制基本規則」及び「社内規則策定ガイドライン」の一部改正について各委員会等へ付議し、金融庁の認可等により協会ホームページに公表し協会会員へ周知した。また、貸金業関係法令等の改正案に対応し、システムリスク管理態勢の新設、消費税率引上げ関係、経営者保証ガイドライン関係、反社会的勢力への対応等について協会会員に意見募集のうえ、当協会で行きまとめを行い、当局へ意見提出した。
- ②民法（債権関係）の改正に関する中間試案の公表を受け、法務省担当官を招聘し説明会を実施し、当該中間試案に対して協会会員へ意見を求め、取りまとめた意見を法務省へ提出した。

3. 協会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、協会員の営業所に訪問して帳簿等を監査する「実地監査」と協会員に対して報告を求めた書類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25年度は、実地監査と書類監査の相互補完により効率的な監査に配意しつつ、協会員の規模・特性等に応じた監査手法、監査項目の選択を行うなど監査対象協会員に適合した監査を実施した。

(1)実地監査

実地監査については、105協会員に対して実施した。このうち一般監査は、96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評価が低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43協会員（指摘件数85件）に対し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25年12月末現在の1,268の全協会員を対象に、業務実態に即した書類監査を平成26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26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79協会員（指摘件数152件）に対し改善指導等を行った。

(3)行政との連携

本協会が実施する監査に関し自主規制機関としての機能を発揮するためには、行政庁等との連携が不可欠であることから「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、実地監査に併せて登録行政庁、消費者団体及び警察への訪問による情報交換を行ったほか、登録行政庁への監査結果等の情報提供に加え、行政庁主催の会議への出席や研修への講師派遣等、協会の監査業務等について説明を行った。

(4)貸金業法完全施行後の貸金業の実態把握

改正貸金業法の完全施行が貸金業の全般にどのような影響を与えたかについて、その実態を把握することを目的として平成22年度の実地監査から経営者に直接ヒアリングを実施してきた。

平成25年度までの実地監査実施先のうち318協会員に対し実施しており、その詳細分析は、57頁～71頁に記載しているが9割を超える協会員で「完全施行の影響があった」としている。

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820事案あり、定款等により2協会員については処分、5協会員について勧告、4協会員について文書による注意をし改善指導を行った。
- ②協会員における法令等違反の再発等の防止については、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、同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

「紛争解決等業務に関する規則」及び「貸付自粛対応に関する規則」に定める各業務の内容は次のとおりである。

「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。対応の一環として、「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」等を訴えるケースでは、多重債務の再発防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行う。

「苦情」

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

「紛争」

資金需要者等と貸金業者との間の紛争につき、貸金業相談・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、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）へ登録する制度。

【平成25年度 相談・苦情・紛争解決受付状況（概要）】

貸金業相談・紛争解決センターは、開設以来、資金需要者等からの相談・苦情・紛争解決の受付状況及び関連業務等に関する報告書「相談・苦情・紛争解決受付状況（年次・上半期）」を作成し、協会員及び関係機関等へ配布するとともに、協会ホームページで公表している。以下は、平成25年度の受付状況（概要）である。

▶総アクセス数

平成25年度（平成25年4月1日～平成26年3月31日）における受付件数は、「相談」が35,964件、「苦情」が95件であり、相談・苦情の小計は、36,059件であった。「紛争」の受理件数は17件であり「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は36,076件となっている。

▶相談

相談として対応した件数は、35,964件であり、月間の平均件数は2,997件である。

前年度との比較では、-3,659件（-9.2%）であった。また、ヤミ金被害関連の相談1,437件に適切に対応するとともに、生活再建支援カウンセリングにおいては、219人の相談者に対し1,154回の面接及び電話相談を実施した。

▶苦情

苦情として処理した件数は95件であり、月間の平均件数は7.9件であった。また、前年度との比較では、-22件（-18.8%）であった。

▶紛争

紛争事案の受理件数（新受付件数）は17件であり、前年度との比較では+10件（+142.9%）であった。

▶貸付自粛

協会の各都道府県支部を窓口として、「登録」が1,746件、「撤回」が567件、「訂正」が1件、合計で2,314件の受付を行った。前年度と比較すると+160件（+7.4%）と増加した。

▶広報・講演等活動状況

- ・消費者と深いかかわりをもつ消費者団体（13団体）への活動報告会及び国民生活センターとの意見交換会を実施するとともに、資金需要者等の相談機会拡充を図るため、全国の主要な消費生活センターへの訪問活動を行った。
- ・財務局、国民生活センター、消費生活センター等からの要請に基づき、消費生活相談員等の能力向上を目的とする研修会に講師を派遣した。
- ・協会員の支援を目的として、業務研修会及び講師派遣を通じて、お客様対応を適切に行うためのカウンセリング的アプローチに関するノウハウ等を提供した。
- ・相談・苦情・紛争解決の受付及び処理状況等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため、「センターだより」を4回発行した。
- ・協会ホームページ「一般のみなさまへ」について、資金需要者等にとってわかりやすく利用しやすいサイトとするために必要な改修を行った。
- ・東京都多重債務問題対策協議会が主催するヤミ金被害防止のための消費者啓発活動「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に参加・協力した。

【貸金戦略部門】

1. 積極的な広報の実施

協会及び業界の社会的評価・信認の更なる向上に努めることを目的とし、自主規制機関としての取り組み状況及び業界の健全化の状況について以下の通り、広報活動を行った。

(1) 「JFSAnews」の発行・配布

業務の適正な運営に資する情報、業界動向、協会活動状況等について、主に協会員を対象に月1回、2,400部を発行した。

(2)「特集JFSA」の発行・配布

業界の健全化の取り組み内容や、公益理事による座談会や行政庁からの寄稿等の掲載を通じ、業界に対する理解の促進を図るため、協会員のほか、業界関係者等を対象に、14号（平成25年4月）及び15号（同年11月）を各8,000部発行した。

(3)年次報告書の発刊

平成24年度の協会活動状況及び関連する法令、統計情報などをわかり易くとりまとめた「平成24年度年次報告書」を平成25年7月に発刊した。

(4)調査研究結果等の公表

調査研究の結果等については、協会の定期刊行物や、協会ホームページ等で広く公表を行うとともに、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実施した。

(5)その他

- ①協会ホームページを通じて協会活動等に関する情報をタイムリーに発信した。
- ②月刊消費者信用に協会活動の記事を掲載し、協会の取り組みについて広く広報した。

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20万部製作し、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。
- ④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。

(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11回実施し、720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25回（参加者809人）、企業向け講座を延べ18回（参加者521人）実施した。

(3)協会ホームページの活用

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

(4)その他

- ①東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県の一都三県が開催した「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」（平成25年6月、11月）に参加し、当協会を含む全14機関が特設会場において消費者啓発教材等の配布や、キャンペーングッズの街頭配布を行った。
- ②金融庁の依頼により多重債務者向け相談窓口の案内ポスターを協会員に配布し、掲示協力依頼した。（平成25年4月、10月）

3. 貸金業の現状等に係る調査研究の実施

(1)調査研究活動の概要

改正貸金業法の完全施行より3年を経過したことから、貸金業界の果たす資金供給機能の検証と今後の対応すべき課題に関する検討をすすめることを目的として、「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25年8月	貸金業者向け調査	協会員、非協会員	平成26年1月17日 公表
平成25年8月～11月	資金需要者向け調査	資金需要者	
平成25年4月～平成26年3月	月次実態調査 (※平成26年3月末現在57社)	協会員	毎月公表

(2)調査結果の公表

- ①統計資料としての連続性の観点や、自主規制機関としての位置付け等を鑑み、実施した各アンケート調査結果をひとつに取りまとめ、「貸金業の課題に関するアンケート調査結果について」として公表を行った。
- ②貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。

4. 法令等に関する調査研究及び政府等への建議要望

貸金業に関する税制の問題を調査研究し、平成26年度税制改正要望を策定のうえ、次のとおり政府等に建議要望した。

- ①平成25年7月17日、金融庁へ要望書を提出した。
- ②同年10月29日、民主党「政策調査会財務金融部門会議」に要望書を提出した。
- ③同年11月7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. 研修の実施及び教材の製作

(1)業務研修会

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。

当協会自主規制部門担当部長より「実地監査での指摘事例や好事例」及び「カウンセリング機能の強化について」をテーマに講義し、質疑応答を行った。協会員、非協会員合計で933社1,286人の出席があった。また、協会員や監督官庁の要望を考慮し、業務説明会（東京、大阪）にて、事業者金融協会員を対象として、「経営者保証に関するガイドライン」及び「でんさい」について内容説明を実施した。

(2)研修教材の製作

貸金業務における現場でのチェック体制の強化等を図るため、東京都産業労働局金融部貸金業対策課と共同でチェックリストの製作について検討した。

6. 協議会活動状況

- ①平成25年6月13日から7月11日にかけて全国10箇所ですべての全体会議（沖縄県は報告会）を開催し、第6回定時総会及び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地区協議会正副会長懇談会を平成26年1月24日、「笹川記念会館」（東京都港区）で開催し、地区協議会開催状況について報告を行うとともに、貸金業の課題に関するアンケート調査結果及び今後の検討課題について意見交換を行った。

[自主規制・貸金戦略部門]

1. 貸金業の課題に関する論点整理

法改正後、多重債務者は減少し、また、行政処分や苦情相談件数は減少するなど業界の健全化は促進された。一方、貸金業者数と貸金業者の貸付残高は急激に減少し、真に必要とする健全な資金需要者に対する資金供給が懸念される。これらの背景を踏まえ、多重債務問題の早急な解消のため導入された諸規制のうち必要以上に過重となっている規制等について再度検討し、魅力ある金融ビジネスに再構築すべきであるとして、前年度よりテーマ毎に意見交換を実施した「貸金業の課題に関する論点について」に関し、自主規制会議、貸金戦略会議において検討し、論点を中間整理としてまとめ、第6回定時総会及び地区協議会等で報告した。また、上記の中間整理及び「貸金業の課題に関するアンケート調査結果」を踏まえ、「貸金市場の現状と今後の課題」をテーマとして、自主規制会議、貸金戦略会議、地区協議会正副会長懇談会で意見交換を重ね、取りまとめた意見を「貸金業の課題に関する論点整理」として理事会に報告した。※詳細は、[第3編資料 付録]参照

「貸金業の課題に関する論点整理」項目

1. 金利について
2. 総量規制について
3. 主婦（主夫）向け貸付けについて
4. 業務の簡素化について
5. カウンセリング機能の強化について

[主任者資格部門]

1. 資格試験の実施

①全国17試験地（23会場）において平成25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25年11月17日（日）
受験申込者数	11,021人
受験者数	9,571人
受験率	86.84%
合格者数	2,688人
合格率	28.08%
合格基準点	30点
合格発表日	平成26年1月10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25年4月1日から平成26年3月31日）

登録申請書受理件数	5,003件
登録完了通知発送件数	3,510件
更新完了通知発送件数	4,561件
登録の変更・取消し・拒否件数	2,111件
登録の抹消件数	8,702件
平成26年3月31日現在登録主任者数	27,796人

3. 登録講習事務の実施

①平成25年度貸金業務取扱主任者講習実施計画に基づき、全国10地域において、平成22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15回の登録講習を実施した。

②講習の実施及び結果

受講申込者数	3,206人
受講者数	3,111人
受講率	97.0%
修了者数	3,111人

(1)マイページを活用した主任者活動支援策の実施

主任者活動の実態把握及び支援策の検討のため平成24年度に講習受講者に対して実施したアンケート調査の結果を踏まえ、主任者活動支援のための関係資料を作成し、主任者専用サイト（マイページ）への掲載を開始した。

(2)消費税率引上げに伴う受講料の改定

消費税法改正により平成26年4月1日から消費税率が5%から8%に引き上げられることに伴い、平成26年度講習から受講料を15,500円から15,940円に変更するための業務規程の変更について、平成26年2月19日に金融庁長官の認可を得た。

[総務部門]

(1) 協会員数の推移 (平成24年4月～25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	5	7	8	3	3	7	7	2	3	5	7	4	61
退会	▲3	▲1	▲3	▲1	▲5	▲3	▲5	▲2	▲1	▲3	▲2	▲8	▲37
廃業	▲20	▲2	▲7	▲4	▲3	▲7	▲8	▲1	▲3	▲7	▲8	▲7	▲77
不更新	▲1	▲1	▲1	0	▲1	0	0	▲1	▲1	▲1	▲1	0	▲8
登録取消	0	0	0	0	▲3	0	▲1	0	0	0	▲1	0	▲5
月末協会員数	1,293	1,296	1,293	1,291	1,282	1,279	1,272	1,270	1,268	1,262	1,257	1,246	
協会加入率	58.9%	59.2%	59.4%	59.5%	59.2%	59.2%	59.1%	59.1%	59.1%	59.1%	59.2%	59.0%	

(2) 協会加入促進

- ① 4月の組織変更により加入促進の担当部署として旧会員部会員課を業務企画部会員加入促進登録課とし、本部と支部連携の基、組織的に加入促進を実施した。
実績として61業者が新規に加入し、3月末日で協会員数1,246協会員、加入率59.0%となる。
- ② 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」を活用した加入促進を実施した。支援制度を非協会員に対して協会ホームページ、機関誌「特集JFSA」及び「貸金業相談・紛争解決センターだより」で広報し、利用促進を図った。
- ③ 貸金業者登録の更新を迎え、更新手続き準備に入る非協会員に対してダイレクトメールにより協会の支援制度や協会加入メリットの案内を送付し、協会加入を促した。
- ④ 新規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及び支援制度の有効活用による加入促進活動を推進した。
- ⑤ 主要行政庁への直接訪問や財務局主催の貸金業監督者合同会議等で非協会員に対して協会員との公平性を確保した監督・指導をお願いすると共に協会への加入推奨において本協会の支援制度を活用することを促し、協会加入を図るべく要請を実施した。
- ⑥ 東京都と連携し、「登録更新時研修会」に参加して協会の自主規制機関としての機能、協会業務ならびに支援制度を説明し、加入促進を実施した。

(3) 行政協力事務関連

- ① 貸金業者の登録申請・更新・変更等の申請書類の受付事務を財務局や各都道府県から委託を受け、円滑に業務処理を行った。
- ② 協会ホームページの協会員専用サイトにおいて「貸金業登録申請書・届出書」や「事業報告書」「業務報告書」の様式と記載の手引きを掲載し、協会員の事務負担軽減を図った。
- ③ 事業報告書や業務報告書の提出方法を周知すると共に定款の施行に関する規則の第6条（報告事項）に基づき、協会員から事業報告書と業務報告書の写しの提出を受けた。
- ④ 平成26年度の行政協力事務における協定書を再締結した。

行政協力事務別の受付件数

対応している主な行政協力事務	受付件数(※)
新規登録申請、登録更新申請の受付事務	724件
登録換え、所管変更届出の受付事務	6件
変更届出の受付事務	3,946件
廃業等届出の受付事務	123件
貸金業を開始または、休止したときに要する届出書類等の各種届出の受付事務	163件
事業報告書の受付事務	1,738件
業務報告書の受付事務	1,952件
残貸付債権の状況等に係る報告書の受付事務	153件
債権譲渡に関する届出の受付事務	478件
第三者への業務委託等の届出の受付事務	185件
協会加入・脱退の届出の受付事務	78件
その他の受付事務	11件
合計	9,557件

(※)平成25年度(平成25年4月～平成26年3月)の受付件数。

(4)本部組織の改正

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ことから、部署の統廃合、事務分掌の見直し及びこれに伴う諸規則の改正等を行い、新たな本部組織体制で業務を行った。

(5)支部運営の合理化・効率化の推進

支部業務は協会員数の激減に伴い減少しており、協会員からも支部の合理化・効率化が指摘されるなど、業界規模の縮小、協会員の減少に合わせた協会規模の縮小が急務であることから、平成22年度から平成25年度に掛けて、支部運営の合理化・効率化を図るため、次の施策を実施し一応の終了をみた。

①特例支部化の推進

平成22年度(平成23年3月30日：第12回理事会)において支部規則を改正し、同規則第2条第2項ただし書き「但し、支部に属する協会員数、当該支部の業務量、当該支部の管轄する区域における交通事情その他の事情を勘案のうえ、理事会の決議により、支部の事務所に常時職員を配置しないことができる。」の規定に基づき、平成23年度から平成24年度に掛けて、[表1-1][表1-2]のとおり、35支部をその事務所に常時職員を配置しない支部(特例支部)とした。

[表1-1]平成23年度に特例支部として運営を開始した支部

	特例支部	拠点支部として業務を統括する支部	運営体制変更日
1	岩手県支部	宮城県支部	平成24年1月1日
2	秋田県支部	宮城県支部	平成24年1月1日
3	青森県支部	宮城県支部	平成24年1月1日
4	福島県支部	宮城県支部	平成24年1月1日
5	山形県支部	宮城県支部	平成24年1月1日
6	山梨県支部	東京都支部	平成24年1月1日
7	茨城県支部	東京都支部	平成24年1月1日
8	長野県支部	埼玉県支部	平成23年4月1日
9	栃木県支部	埼玉県支部	平成24年1月1日
10	群馬県支部	埼玉県支部	平成24年1月1日
11	新潟県支部	埼玉県支部	平成24年1月1日
12	三重県支部	愛知県支部	平成24年1月1日
13	岐阜県支部	愛知県支部	平成24年1月1日
14	福井県支部	石川県支部	平成24年1月1日
15	富山県支部	石川県支部	平成24年1月1日
16	奈良県支部	大阪府支部	平成24年1月1日
17	和歌山県支部	大阪府支部	平成24年1月1日
18	滋賀県支部	大阪府支部	平成24年1月1日
19	島根県支部	広島県支部	平成23年11月1日
20	鳥取県支部	広島県支部	平成24年1月1日
21	徳島県支部	香川県支部	平成24年1月1日
22	高知県支部	香川県支部	平成24年1月1日
23	宮崎県支部	熊本県支部	平成24年1月1日
24	佐賀県支部	福岡県支部	平成24年1月1日

[表1-2]平成24年度に特例支部として運営を開始した支部

	特例支部	拠点支部として業務を統括する支部	運営体制変更日
1	千葉県支部	東京都支部	平成24年10月1日
2	神奈川県支部	東京都支部	平成24年10月1日
3	静岡県支部	愛知県支部	平成24年10月1日
4	京都府支部	大阪府支部	平成24年10月1日
5	兵庫県支部	大阪府支部	平成24年10月1日
6	山口県支部	広島県支部	平成24年10月1日
7	岡山県支部	広島県支部	平成24年10月1日
8	愛媛県支部	香川県支部	平成24年10月1日
9	大分県支部	熊本県支部	平成24年4月1日
10	鹿児島県支部	熊本県支部	平成24年4月1日
11	長崎県支部	福岡県支部	平成24年10月1日

②支部職員を対象とした希望退職の募集の実施

平成23年10月から11月までの2ヶ月間及び平成24年7月から8月にかけて支部職員を対象に希望退職の募集を行い、その結果65名の職員が退職した。

③支部事務所の移転

平成23年度から平成25年度まで（平成23年4月1日から平成26年2月19日まで）の間、[表2]のとおり、支部事務所を移転した。

[表2] 事務所の移転を行った支部の一覧

	該当支部	移転日
平成23年度	長野県支部	平成23年4月1日
	青森県支部	平成23年5月14日
	熊本県支部	平成24年2月25日
平成24年度	新潟県支部	平成24年9月25日
	香川県支部	平成24年11月12日
	大分県支部	平成24年11月15日
	静岡県支部	平成24年12月17日
	鹿児島県支部	平成25年2月26日
	岡山県支部	平成25年2月27日
	愛媛県支部	平成25年3月1日
平成25年度	神奈川県支部	平成25年8月12日
	兵庫県支部	平成25年12月13日
	茨城県支部	平成26年2月19日

(6)規則の改正

- ①平成26年4月1日からの消費税法改正に対応するため、「行政協力事務手数料細則」に定められた手数料に含まれる消費税相当額について所要の改正を行った。
- ②本部組織の改正に伴う部署名の変更等による協会運営規則（会費規則、事務局運営規則、経理規則、個人情報保護に関する規則）の改正を行った。

(7)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5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に対し、コンプライアンス向上に資する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・諸規則の遵守の徹底・整備・充実

1. 法令改正等対応

(1) 「民法（債権関係）の改正に関する中間試案」対応

平成25年4月16日から行われた「民法（債権関係）の改正に関する中間試案」の意見募集について、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を求め、寄せられた意見等を集約等し、個人保証の制限や契約締結時の説明義務、情報提供義務等に係る案について、一般法たる民法に詳細な規律を設けるべきでない等の意見を6月17日法務省民事局参事官室に提出した。（当協会提出意見については協会ウェブサイト参照）

なお、意見集約の検討にあたっては、自主ルール委員会等に法務省担当官を招聘し中間試案の講義を受け理解を深めた。

(2) 「利息制限法施行令」改正対応

平成26年4月に消費税率が引き上げられることに伴い、利息制限法施行令等に定める利息とみなされない現金自動支払機その他の機械の利用料等の額に係る改正案（平成25年12月25日公表）について、12月26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等を求めた。その結果、意見等が寄せられなかったため金融庁への意見提出は行わなかった。

(3) 「貸金業法施行令」改正対応

親会社と実質支配力基準に基づく子会社で構成されるグループ会社（親子・兄弟会社等）間で行われる貸付け、及び合弁事業における共同出資者（株主）から合弁会社への貸付けについて、一定の議決権保有等の要件の下に、貸金業規制の適用除外とする「貸金業法施行令等の一部を改正する政令（案）」（平成26年1月27日公表）について、1月28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等を求めた。その結果、改正案に賛同する意見等がほとんどであったため金融庁への意見提出は行わなかった。

(4) 「貸金業法施行規則」改正対応

平成26年4月1日からの消費税率引き上げ分に相当するATM利用料の変更については、貸金業法第17条に規定する契約締結時交付書面の記載事項の変更に係る書面交付を要しないものとする「貸金業法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」（平成26年1月20日公表）について、1月21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等を求めた。その結果、意見等が寄せられなかったため金融庁への意見提出は行わなかった。

(5) 「貸金業者向けの総合的な監督指針」改正対応

①システムリスク管理態勢の強化等に係る「貸金業者向けの総合的な監督指針の一部改正（案）」（平成25年5月24日公表）について、5月24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等を求め、寄せられた意見等を集約等し、改正監督指針の適用開始日以後の態勢整備やシステムリスク管理態勢の整備における「客観的な水準が判定できるもの」及び外部委託先の解釈等についての意見を7月11日金融庁に提出した。（当協会提出意見については協会ウェブサイト参照）

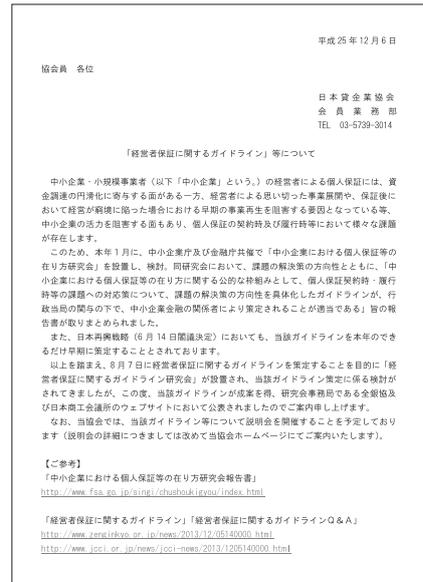
- ②「経営者保証に関するガイドライン」(後記参照)の平成26年2月1日適用開始を踏まえた「貸金業者向けの総合的な監督指針の一部改正(案)」(平成25年12月27日公表)について、平成26年1月6日協会ウェブサイトにおいて周知するとともに協会員に意見等を求め、寄せられた意見等を集約等し、保証人に対する説明や保証人の資力に関する情報の誠実な開示等について監督指針において具体的に明示して欲しい等の意見を1月27日金融庁に提出した。
- ③反社会的勢力との関係遮断に係る「貸金業者向けの総合的な監督指針の一部改正(案)」(平成26年2月25日公表)について、2月25日協会ウェブサイトにおいて周知するとともに協会員に意見等を求め、寄せられた意見等を集約等し、反社会的勢力に関する情報のデータベース構築や整理回収機構の活用等についての意見を3月20日金融庁に提出した。(当協会提出意見については協会ウェブサイト参照)

〔6〕「経営者保証ガイドライン」対応

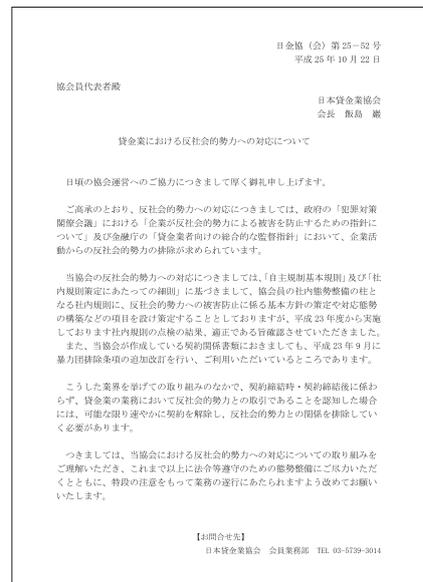
「中小企業における個人保証等の在り方研究会」報告書等を踏まえ設置された「経営者保証に関するガイドライン研究会」が策定した、経営者保証に関する中小企業、経営者及び金融機関による対応についての自主的自律的な準則である「経営者保証ガイドライン」(平成25年12月5日公表)について、その策定に参画するとともに当該ガイドライン等について12月6日協会ウェブサイトにおいて周知した。

2. 適切な業務の確保に係る周知・要請

- ①貸金業務における委託先のシステムの不具合などに起因した法令等違反の届出が増加している状況を踏まえ、業務を受託する主要な協会員に対して、(平成25年5月8日付)文書の発出により受託業務の遂行における注意喚起をおこなった。
- ②監督指針等より反社会的勢力の排除態勢の整備が求められていることより、(平成25年10月22日付)当協会における「反社」対応について周知し、特段の注意をもって業務の遂行にあたるよう要請した。
また、平成26年2月25日に、反社会的勢力への対応に係る監督指針等の改正案が公表されたことを踏まえ、前記のとおり意見募集対応を行ったほか、関係機関及び金融庁と情報交換を行い、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」及び「業務の適正な運営に関する社内規則策定にあたっての細則」等の改正について検討を行った。
さらに、当該監督指針の改正内容等を踏まえ、反社情報の収集や協会員への提供等の制度を構築すべく、当該情報を提供している団体との交渉、指定信用情報機関を介した情報提供スキームの構築、協会内専門部署の新設並びにそれに伴う規定の改正、他業態における検討状況の確認及び情報提供の運用ルールの策定等について検討等を行った。
- ③平成26年4月からの消費税の引上げに伴う利息制限法施行令等の改正に対応し、(平成26年3月3日付)ATM利用料変更に係る対応について顧客への自主的な周知等を要請した。



「経営者保証に関するガイドライン」等について



貸金業における反社会的勢力への対応について

3. 業務研修会等の開催

(1)業務研修会の概要

全国10地区で開催された地区協議会の開催に併せ業務研修会を開催し、「法令等違反事案に対する注意点について（実地監査での指摘事例や好事例）」及び「カウンセリング機能の強化について」をテーマに講義を行うとともに質疑応答を行った。

平成25年度業務研修会開催実績

地区	開催日	会場
関東	6月13日(木)	砂防会館別館シェーンパッサボー(東京都千代田区)
北海道	6月18日(火)	ホテルさっぽろ芸文館(北海道札幌市中央区)
東北	6月20日(木)	仙台国際ホテル(宮城県仙台市)
沖縄県	6月26日(水)	パシフィックホテル沖縄(沖縄県那覇市)
四国	7月2日(火)	アルファあなぶきホール(香川県高松市)
中国	7月3日(水)	ホテルセンチュリー21広島(広島県広島市)
九州	7月4日(木)	ホテル福岡ガーデンパレス(福岡県福岡市)
東海	7月9日(火)	愛知県産業労働センター(愛知県名古屋市中村区)
近畿	7月10日(水)	大阪会館(大阪府大阪市)
北陸	7月11日(木)	金沢勤労プラザ(石川県金沢市)

平成25年度の業務研修会の各会場出席者に対して「法令等違反事案に対する注意点について」と「カウンセリング機能の強化について」のアンケートを実施した。

研修の内容について、「法令等違反事案に対する注意点について」[表1]と「カウンセリング機能の強化について」[表2]の全体評価は、5割近くが「良かった」、5割の方が「普通」、「不満」は1割未満という結果であった。

[表1] 法令等違反事案に対する注意点について

地区	良かった	普通	不満	無回答	計
北海道	27	24	0	1	52
東北	23	37	0	0	60
関東	170	227	4	4	405
東海	33	35	2	1	71
北陸	17	9	0	0	26
近畿	67	93	7	0	167
中国	13	32	1	1	47
四国	17	19	0	0	36
九州	46	69	0	1	116
沖縄	19	15	0	2	36
計	432 42.5%	560 55.1%	14 1.4%	10 1.0%	1016 100.0%

[表2] カウンセリング機能の強化について

地区	良かった	普通	不満	無回答	計
北海道	32	19	0	1	52
東北	26	32	2	0	60
関東	161	232	8	4	405
東海	38	30	1	2	71
北陸	17	9	0	0	26
近畿	80	79	7	1	167
中国	20	24	2	1	47
四国	22	13	0	1	36
九州	50	62	1	3	116
沖縄	21	14	0	1	36
計	467 46.0%	514 50.6%	21 2.1%	14 1.4%	1016 100.0%

(2)業務説明会の概要

平成26年2月1日より適用が開始された「経営者保証に関するガイドライン」及び平成25年2月よりサービスの提供が開始され協会の要望が多かった「でんさい」についての概要説明を目的とし、主に事業者向け貸付けを行っている協会員を対象として、以下の2会場において、業務説明会を開催した。

地域	開催日	場所	参加者数
大阪	平成26年1月20日	AP大阪駅前梅田1丁目	53協会員(72名)
東京	平成26年1月27日	東武ホテルレバント東京	122協会員(191名)

①第I部 「経営者保証に関するガイドライン」について

第I部では、同ガイドラインに沿った契約時の課題への対応及び保証債務履行時の課題への対応等に係る説明があり、最後に質疑応答が行われた。

契約時の課題への対応	保証債務履行時の課題への対応
1. 目的等 2. 対象となる債務者及び保証人 3. 対象となる対象債権者 4. ガイドラインの適用対象となり得る保証契約 5. 経営者保証に依存しない融資の一層の促進 6. 経営者保証の契約時の対象債権者の対応 7. 既存の保証契約の適切な見直し	1. ガイドラインに基づく保証債務の整理の対象となる得る保証人 2. 保証債務の整理に手続 3. 保証債務の整理を図る場合の対応 (1)一時停止等の要請への対応 (2)保証債務の履行基準(残存資産の範囲) (3)保証債務の弁済計画 (4)保証債務の一部履行後に残存する保証債務の取扱い

②第II部 「でんさい」について

第II部では、「でんさい」の概要等についての説明があり、最後に質疑応答が行われた。

「でんさい」の概要
1. でんさいについて 2. でんさいのメリット 3. でんさいの利用状況 4. でんさい取引の流れと留意点 5. でんさいネットの将来性 6. 利用者の関心事項 7. その他

さらに、当該業務説明会の内容を協会員へ周知するために、講演内容や資料等をまとめた冊子を作成し、JFSANEWS第73号増刊号として協会員へ配布した。



大阪会場の模様



東京会場の模様

4. 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「JFSA-Learning」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25年度における受講対象は、前年と同様に①新規入会協会員、②法令等違反届・監査結果等から指導が必要と判断された協会員としているが、内部管理態勢の未整備の可能性がある更新回数(1)の協会員及び資金需要者から苦情等のあった協会員も対象の検討に加えた。

学習支援プログラム「JFSA-Learning」

法令遵守の観点から、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、協会の従業員への貸金業法に基づく指導をサポートする学習支援プログラム。

平成24年7月から実施している本プログラムは、テキストと、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25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
	430社/5,406名	253社(58.8%)/2,063名	157社(62.1%)/1,470名	1,832名

※前年対比で受講協会員98社、813名増加、また終了した受講生数699名増加

【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
	57社/603名	45社(78.9%)/212名	25社(55.6%)/116名	140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
	373社/4,803名	208社(55.8%)/1,851名	132社(63.5%)/1,354名	1,692名

(2)法令・判例等検索システムの提供

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

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

「法令・判例等検索システム」の主な内容

収録データ	
▶ 法 令	約10,000法令
▶ 判 例	約21万件
▶ 更新頻度	月2回

5. 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

分類 \ 年度	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
社内規程等	1,413	152	541	1,518	217	728
広告勧誘等	1,239	1,457	1,411	840	565	536
法令等解釈	3,055	4,249	5,470	1,607	1,679	1,633
書書類関係	390	296	734	220	208	216
ID/パスワード	60	5	0	0	—	—
JFSA-Learning関係	—	—	—	—	316	309
その他	513	476	942	244	488	214
計	6,670	6,635	9,098	4,429	3,157	3,636
(月平均)	556	553	758	369	263	303

平成25年度は、総問合せ件数3,636件（前年度比479件増）となり、平成22年度以来の増加に転じた。分類項目に目を向けると、「社内規程等」については、平成24年度は協会員の社内規則の全量点検がほぼ終了したことより217件と減少したが、平成25年度は「改正収収法に対応した社内規則等の改正状況」及び「システムリスク管理態勢に関する対応状況」に関する調査等を実施したこともあり、728件（前年度比511件増）となった。

また、「法令等解釈」については、前年からの件数の変動は微減で1,633件（前年度比46件減）であった。その内容は協会員への周知に関連した「システムリスク管理態勢」や「消費税の引上げに伴うATM利用料変更に係る対応」、さらには「経営者保証に関するガイドライン」等に関するものが多くを占めた。

JFSA-Learningに係る問合せ等については309件、広告勧誘等については536件といずれもほぼ前年並みの問合せ件数であり、内容等についても特段の変動はなかった。

なお、代表的な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。

なお、これらの業務用書式等については、前記平成25年度の法令改正等対応の一環として、改正内容に即し、適宜改訂を実施した。

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-2-12-(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ウェブサイトで確認が可能。
 ※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。
 書式名に下線が引いてある書式は、平成25年度に改訂を実施。

6. 出稿広告の審査・支援・指導

(1) 広告出稿審査の年度別実施状況

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

広告出稿審査の新規申請件数

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
新聞・雑誌(H20年8月より)	662	570	866	403	351	281
電話帳(H21年8月より)	—	179	264	194	192	137
テレビ(H20年9月より)	31	92	113	103	146	106
合計	693	841	1,243	700	689	524
初回承認率※	63.6%	62.1%	60.7%	72.7%	94.5%	98.3%

(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25年度は4媒体平均98.3%となり、自主規制ルールが浸透してきている。

(2) 広告出稿のモニタリング調査結果

広告出稿審査対象の広告が、協会の承認を受けて出稿されているかどうかのモニタリング調査を、平成20年10月から実施している。

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

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

	新聞・雑誌	電話帳	テレビ
平成20年度	17.2% (666/3,872)	—	2件 (—)
平成21年度	1.3% (192/14,322)	—	4件 (0.09%)
平成22年度	0.9% (211/23,595)	13.9% (132/948)	1件 (0.03%)
平成23年度	0.45% (86/19,304)	1.6% (17/1,053)	2件 (0.05%)
平成24年度	0.04% (6/16,755)	0% (0/800)	4件 (0.11%)
平成25年度	0.01% (2/16,242)	0% (0/779)	0件 (0.00%)

モニタリング調査を始めた平成20年度は、協会の承認を受けずに出稿された新聞広告の割合が17.2%あったが、当該広告を出稿していた協会員に対する指導及び広告関係団体等に対する協力要請を行った結果、平成25年度の未承認広告の割合は、新聞で0.01%、電話帳は0となり、平成25年度末時点の協会員の広告の99.9%は、適正な広告が出稿されており、広告出稿状況は大幅に健全化した状態となっている。

また、広告出稿審査の対象外である広告媒体（ホームページ、チラシ等）についても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い、インターネット広告（バナー、アフィリエイト広告等）においては、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270サイトのモニタリング調査を行い、協会員の広告出稿は無かった旨確認している。

(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、広告関係団体等と連携した活動を実施しており、平成25年度の主な活動実績としては、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）、在京テレビ5社連絡会、日本テレビネットワーク各社との意見交換等を行っている。

また、非協会員の新聞広告等の調査結果について監督官庁へ情報提供を行い、ヤミ金融や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実施している。

なお、テレビCMにおいて、自主規制対象外となる企業広告が最近増加してきている。企業広告としての適格性審査においては、企業理念、経営方針、企業の社会的責任など、一般消費者をはじめ社会から信頼・支持されるものとして、社会に対する自社の姿勢を明確に表現する内容のCMを限定的に企業広告としている。

7. 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25年度末までに、協会員から提出された法令等違反届出事案の総件数は3,153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23年度は414件であったものが、平成24年度は前年度から252件増加の666件、平成25年度は前年度から154件増加の820件と、いずれも前年度を大幅に上回り、増加傾向となっている。

次に、平成25年度における法令等違反届出の内容を見ると、

- ・指定信用情報機関への情報提供関係（法第41条の35）が308件
- ・契約締結時の書面の交付関係（法第17条）が109件
- ・変更の届出関係（法第8条）が56件
- ・取立て行為の規制関係（法第21条）が52件（※）

（※取立て行為の規制に関する違反は、大半が催告書面に係る事案である。）

となっており、これらの事案で全体の6割強を占めている。

なお、平成25年度における前年度からの増加154件の内訳を見ると、指定信用情報機関への情報提供に係る事案が130件の増加、契約締結時の交付書面に係る事案が58件の増加となっているが、このうち、指定信用情報機関への情報提供に係る事案については、平成23年度は40件であったものが、平成24年度は178件と前年度から138件の増加、平成25年度は308件と前年度から130件の増加となっており、ここ2年間において当該事案の増加は特に顕著なものとなっている。

この指定信用情報機関への情報提供に係る事案（法第41条の35）は、当該業務を他の協会員から受託している業務受託者（協会員）において、指定信用情報機関に登録されている情報と自社が保有する情報について点検等を進める中で、システム等の不具合などを要因とする提供情報の内容誤り、あるいは情報そのものの未提供などの不備事象が判明したものであり、こうした不備事象が業務委託元である各協会員の顧客に波及し、該当顧客を抱えた各協会員が法令等違反届出の提出に至ったという事案が相当数を占めている。

法令等違反届出状況

該当条文等	年度		19～21年度		22年度		23年度		24年度		25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）	86	122	101	161	50	82	47	65	42	56	326	486		
12条の2（業務運営に関する措置）	3	3	3	3	4	14	11	11	10	11	31	42		
12条の3（貸金業務取扱主任者）	12	12	11	11	1	2	3	3	2	2	29	30		
12条の6（禁止行為）	10	11	6	8	0	0	1	1	1	1	18	21		
12条の8（利息、保証料等に係る制限等）	0	0	2	2	1	2	13	16	5	6	21	26		
13条（返済能力の調査）	3	3	62	63	16	22	20	38	23	34	124	160		
14条（貸付条件等の掲示）	11	11	34	34	12	12	9	9	8	8	74	74		
15条（貸付条件等の広告等）	12	13	25	27	8	9	16	17	10	13	71	79		
16条の2（（保証）契約締結前の書面の交付）	9	9	34	35	37	38	44	47	44	47	168	176		
17条（契約締結時の書面の交付）	33	45	59	69	45	48	42	51	65	109	244	322		
18条（受取証書の交付）	22	25	29	30	9	9	21	23	21	34	102	121		
19条（帳簿の備付け）	30	34	45	48	13	13	16	18	14	20	118	133		
19条の2（帳簿の閲覧）	4	5	2	2	1	1	1	6	2	9	10	23		
21条（取立て行為の規制）	16	30	33	36	12	13	20	22	31	52	112	153		
22条（債権証書の返還）	9	9	13	15	2	2	7	10	10	18	41	54		
24条（債権譲渡等の規制）	4	4	13	14	5	5	3	3	1	1	26	27		
41条の35（個人信用情報の提供）	0	0	6	6	27	40	96	178	103	308	232	532		
出資法5条2項（高金利の処罰）	16	16	6	6	1	1	1	1	2	2	26	26		
自主規制基本規則	62	78	49	66	21	32	12	19	5	5	149	200		
その他（注）	72	77	99	110	53	69	108	128	56	84	388	468		
合計	414	507	632	746	318	414	491	666	455	820	2,310	3,153		

（注） その他のうち主なもの。

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

（※）合計欄の会員数は、各条項の会員数を加算したものの。

(2)「法令等違反事案にかかる措置基準」の一部改正

協会員から提出された「法令等違反に係る届出書」は、「規律委員会」において個別事案ごとに協会員に対する処分の要否について審議が行われるが、この「規律委員会」における審議を円滑かつ効率的に進めることを目的に策定し、平成24年4月1日から施行されている「法令等違反事案等にかかる措置基準」について、規律委員会での個別審議の省略を相当とする事案についての対象範囲の拡大などに関して見直しを行い、平成25年6月1日に一部改正を行っている。

(3)協会員に対する措置状況

協会員から提出された「法令等違反に係る届出書」については、定款第56条に基づいて設置された「規律委員会」において個別事案ごとに審議を行なったうえで、「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25年度までに措置を行なった協会員は延べ333協会員であり、このうち本協会監査部による書類監査に伴っての措置が254協会員、法令等違反に伴う措置が79協会員となっている。

なお、法令等違反に伴う措置を行った79の協会員の所管行政庁は、「(参考)措置を行った協会員の所管行政庁一覧」のとおりである。

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、譴責を行なった協会員が23協会員、定款第22条に基づく勧告を行なった協会員が13協会員、定款第5条による文書注意を行なった協会員が43協会員となっている。

平成25年度は、合計10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11協会員となっており、前年度の15協会員から4協会員の減少となっている。

このうち、定款第22条に基づく勧告を行なった協会員は、前年度の1協会員から4協会員増加して5協会員となっている一方、文書注意は前年度の10協会員から4協会員へと半減しており、平成25年度においては、文書注意に止まらず、さらに、措置後の是正改善等の状況についての報告を徴求するなどして、法令等違反の再発防止を含め、継続的な指導を行う勧告の措置を相当とする協会員が増加となっている。

措置状況

(単位:会員数)

		除名	会員権停止	譴責	勧告	文書注意	計
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
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
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
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
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
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
合計	法令等違反	3	13	7	13	43	79
	書類監査	8	137	27	27	55	254
	計	11	150	34	40	98	333

(参考) 措置を行った協会の所管行政庁一覧 (協会設立～平成26年3月末までの79協会)

財務局登録 (24協会)	知事登録 (55協会)	
関東財務局 (10協会)	東京都 (18協会)	千葉県 (1協会)
東海財務局 (6協会)	京都府 (8協会)	山梨県 (1協会)
近畿財務局 (3協会)	福岡県 (6協会)	愛知県 (1協会)
四国財務局 (2協会)	北海道 (3協会)	福井県 (1協会)
福岡財務支局 (2協会)	大阪府 (3協会)	和歌山県 (1協会)
九州財務局 (1協会)	神奈川県 (2協会)	岡山県 (1協会)
	兵庫県 (2協会)	香川県 (1協会)
	沖縄県 (2協会)	鹿児島県 (1協会)
	宮城県 (1協会)	長崎県 (1協会)
	埼玉県 (1協会)	
※該当なし4財務局、沖縄総合事務局、28県		

(4) 法令・判例等検索システムの活用

法令等違反に係る措置のうち、定款第21条に基づく処分(除名、会員権停止、譴責)が行われた協会については、協会ホームページ協会専用サイトで提供している「法令・判例等検索システム」の「行政処分等検索システム」に、協会名のほか処分内容、事案内容等を逐次入力して閲覧に供している。

また、当該システムには、行政当局における行政処分についても、行政処分が行われた都度、協会、非協会の別なく、業者名、処分内容、事案内容等を入力して、本協会の処分と同様に閲覧に供している。

(5) 協会における法令等違反発生の防止

協会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に対しては、再発等の防止のための改善策等の策定およ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に通知する際に、改めて法令等違反の再発等の防止について注意喚起を行っている。

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

8. 個人情報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25年度においては、1,251件の「個人情報の漏えい等に係る報告」が提出されており、漏えい事故の内容については、配送等の誤配が1,037件と8割強を占めている。

個人情報漏えい等に係る報告（平成25年4月1日～平成26年3月31日）

漏えい等の態様	漏えい等を起こした者				
		従業員	委託先配送者	配送者以外の委託先	その他
①配送等の誤配	1,037	88	341	16	592
②FAX誤送信	29	25	0	4	0
③メールの誤送信	41	40	0	0	1
④第三者への誤手交	7	6	0	1	0
⑤口頭漏えい	9	9	0	0	0
⑥誤廃棄	15	11	2	2	0
⑦紛失	63	36	22	5	0
⑧信用情報機関への誤登録	0	0	0	0	0
⑨盗難	6	0	5	1	0
⑩不正アクセス	17	0	0	1	16
⑪その他	27	5	12	8	2
合計	1,251	220	382	38	611

9. コンピュータシステム障害等報告について

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（財務局等）は、平成25年7月以降、コンピュータシステム障害等が発生した場合には、障害発生等に係る報告を求めており、これに併せて、本協会も平成25年7月29日付けで協会員に対して同様の報告を求めている。

この結果、平成25年度（7月以降）は150件の「障害発生報告書」が提出されており、その内容については、ソフトウェアの不具合等による障害が111件と7割強を占めている。

コンピュータシステム障害の原因別報告状況（平成25年7月29日～平成26年3月31日）

原因の分類	説明	報告書受領数	事案数	うち現金自動設備の障害数
外部からの不正アクセス、Dos攻撃	外部からのサイバー攻撃による障害	13	6	0
コンピュータウイルスへの感染	コンピュータウイルスへの感染による障害	0	0	0
その他の意図的要因	その他の意図的要因による障害	0	0	0
ソフトウェア障害	ソフトウェアの不具合等による障害	111	65	56
ハードウェア障害	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	5	5	3
管理面・人的要因	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	9	8	1
その他の非意図的要因	その他の非意図的要因による障害	1	1	0
災害や疾病	災害や疾病による障害	1	1	1
情報通信分野（電気通信）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	5	4	2
電力分野からの波及	利用する電力利用からの波及による障害	0	0	0
水道分野からの波及	利用する水道供給からの波及による障害	0	0	0
その他の波及	その他の波及による障害	0	0	0
その他	上記の脅威の類型以外の理由による障害	5	5	0
計		150	95	63

※事案数より報告書受領数が多いのは、1つの事案で第1報から完了報告まで複数の報告書が提出されている事案があるため

2 相談・苦情・紛争解決対応

1. 平成25年度事業計画（基本方針）

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、金融庁長官より指定紛争解決機関としての指定を受け、平成22年10月1日より貸金業界における紛争解決機関（金融ADR）としての業務を行っている。業務においては、紛争解決等業務に関する規則及び貸付自粛対応に関する規則に従い「中立公正な対応に努め、資金需要者等の利益の保護、及び貸金業務に対する信頼の確保」に努めている。平成25年度における相談・紛争解決センターの基本方針は以下のとおりである。

(1) 資金需要者等の利益の保護及び貸金業務への信頼の確保

相談・苦情・紛争解決事案に対して中立公正な立場で迅速・丁寧に対応するとともに、事案内容の変化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とともに、貸金業務への信頼を確保する。

(2) 指定紛争解決機関としての一層の態勢整備と円滑な運用

苦情・紛争に係る特殊事案において「紛争解決等業務に関する規則」との整合性の検討を行い、手続きの円滑な進行及び事案への適切な対応を図る。

(3) 情報収集・分析・発信機能の強化

相談・苦情事案における資金需要者等の動向や生の声等から有効情報を選別し、自主規制部門へのフィードバックにより活用を図る。

(4) 資金需要者等の一層の相談機会を拡充

消費生活センターをはじめとする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及び消費者（資金需要者等）の協会利用機会の拡充を図る。

(5) 相談員の相談対応力の向上

相談・苦情・紛争解決における相談員の実務能力の向上を図る。

(6) 協会員における相談対応の側面支援

協会員に向けてカウンセリング手法を取り入れた相談対応の多様化を支援する。

(7) 支部のサポート強化

支部に対する支援策の一環として、ナビダイヤルの相談・紛争解決センターへの転送によるサポートを継続的に実施するとともに、消費生活センター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補助する等、支部に対する側面支援を強化する。

2. 受付体制

相談・紛争解決センターでは、本年度の基本方針に基づき、資金需要者等からの相談・苦情・紛争解決の申し出に対して、相談受付課、苦情受付課、紛争受付課、計23名の職員が対応を行った。また、支部においては、簡易な相談及び貸付自粛の申告に対して65名が対応を行うとともに、苦情・紛争解決の申し立てに際しては速やかに相談・紛争解決センターへ移行することで対処した。

なお、紛争解決の対応においては、中立公正かつ確かな運営を確保する観点より、相談・紛争解決センターの上部組織として外部7名の委員で構成する「相談・紛争解決委員会」の指揮のもと、紛争解決委員候補（弁護士3名）が単独または合議により、専門的な立場から和解に向けて解決を図るための紛争解決手続を行った。

3. 相談・苦情・紛争解決等業務の受付状況

(1) 総アクセス数

平成25年度（平成25年4月1日～平成26年3月31日）における相談、苦情の受付件数は、「相談」が35,964件、「苦情」が95件であり、相談・苦情の小計は、36,059件であった。また、「紛争」は17件を受理し、「相談・苦情・紛争」の総アクセス数は36,076件である。

「相談・苦情」におけるアクセス方法別では、電話による受け付けが35,861件（99.5%）、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による受け付けが158件（0.4%）、文書等によるものが40件（0.1%）であった。

「相談・苦情」の年次別推移を見ると、本年度において「相談」が前年度（平成24年度）と比較し-3,659件（-9.2%）、「苦情」が-22件（-18.8%）、「相談・苦情」の小計では-3,681件（-9.3%）であった。相談・苦情とも平成22年度以降、連続して減少傾向となっている。

総アクセス数

（単位：件、%）

	22年度	23年度	24年度	25年度												年度計	増減率 前年度対比
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
相談	46,263	42,886	39,623	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	35,964	-9.2%
苦情	352	247	117	14	7	10	7	11	5	4	9	7	3	8	10	95	-18.8%
小計	46,615	43,133	39,740	3,474	3,546	3,054	3,184	2,870	2,865	3,071	2,831	2,511	2,821	2,719	3,113	36,059	-9.3%
紛争	5	7	7	2	1	1	2	0	2	2	1	0	1	2	3	17	142.9%
合計	46,620	43,140	39,747	3,476	3,547	3,055	3,186	2,870	2,867	3,073	2,832	2,511	2,822	2,721	3,116	36,076	-9.2%

※「紛争」は平成22年10月1日より業務を開始

(2) アクセス者の属性（相談・苦情）

「相談・苦情」のアクセス者の男女別分類では、「男性」が18,137人（50.3%）、「女性」が17,784人（49.3%）、不明が138人（0.4%）であった。また、アクセス者を債務を抱えた本人と本人以外（配偶者・親族等）に分類すると、「債務者本人」が、28,085人（77.9%）、「親族」が3,082人（8.5%）、「配偶者」が1,614人（4.5%）、友人や会社上司などの「私的第三者」が473人（1.3%）等であった。

4. 相談

「相談」とは、資金需要者等から「登録業者かどうか確認したい」などの相談を受け助言を行う一般相談、及び「多額の借金を抱え返済に困っている」といった場合に、債務状況や返済能力等を把握したうえで必要な助言や情報提供、他の相談機関の案内を行う債務相談をいう。また、相談対応の一環として、「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」と訴えるケースでは、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。

【参考】貸金業法完全施行以降における相談内容のトレンド

本年度の相談内容を貸金業法が完全施行された平成22年度との比較でみると、多重債務等の返済に関する「返済困難」が-1,924件（-64.0%）、融資先の紹介を求める「融資関連」が-2,890件（-53.7%）、過払金関連相談の「過払金」が-2,977件（-86.8%）と減少しており、過去4年間におけるトレンドとして、多重債務に起因する相談の減少傾向が見受けられる。なお、「業者の連絡先」が+4,815件（+54.1%）と増加しているが、ほとんどが、平成22年10月以降、貸金業者から顧客宛に送付される書面に、業界の指定紛争解決機関として相談・紛争解決センターの電話番号も表示されたことで協会員（業者）の電話が“繋がらない”等の問い合わせに至ったものである。

(1)受付件数

「相談」として対応した件数は35,964件であり、月間の平均件数は2,997件であった。前年度との比較では-3,659件(-9.2%)の減少となっている。相談件数は、平成21年度の48,138件をピークに、22年度が46,263件、23年度が42,886件、24年度が39,623件、本年度が35,964件と減少が続いている。アクセス方法別では、電話による受付が35,780件(99.5%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪が157件(0.4%)、文書が24件(0.1%)、その他が3件であった。

(2)相談内容

相談内容別では、貸金業者に連絡を取りたいが電話が繋がらない等の「業者の連絡先」が13,714件(38.1%)と最も多く、次いで契約内容に関して確認したい等とする「契約内容」が5,802件(16.1%)、貸付自粛制度に関する「貸付自粛依頼・撤回」が4,592件(12.8%)、融資先を紹介してほしいといった「融資関連」が2,490件(6.9%)、財務局及び知事登録の有無を確認したいとする「登録業者確認」が1,280件(3.6%)、多重債務等により返済に支障をきたしたことによる「返済困難」が1,084件(3.0%)等であった。

相談内容別推移

(単位:件、%)

分類	年度	25年度												年間計	
		24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年対比増減率
業者の連絡先	14,208	1,317	1,416	1,197	1,238	1,146	1,072	1,154	1,009	937	1,073	1,000	1,155	13,714	-3.5%
契約内容	6,730	612	562	413	460	390	392	487	473	428	511	509	565	5,802	-13.8%
貸付自粛依頼・撤回	4,564	396	397	335	435	384	382	431	352	319	398	344	419	4,592	0.6%
融資関連(借入相談等)	2,715	215	232	208	226	189	198	217	189	172	192	215	237	2,490	-8.3%
登録業者確認	2,010	125	130	116	116	93	119	93	109	96	101	89	93	1,280	-36.3%
返済困難	1,268	97	105	88	96	91	88	77	104	74	86	90	88	1,084	-14.5%
信用情報	1,185	104	81	85	87	74	72	89	75	51	68	59	75	920	-22.4%
ヤミ金融・違法業者被害なし	679	80	99	99	68	66	70	77	80	60	60	50	61	870	28.1%
ヤミ金融・違法業者被害あり	534	50	43	55	44	57	57	48	55	38	37	45	38	567	6.2%
身分証明書等の紛失等	576	53	57	51	27	36	43	34	51	61	37	37	38	525	-8.9%
過払金	977	49	47	40	46	32	25	37	32	26	37	30	50	451	-53.8%
返済義務	460	31	26	26	32	21	30	33	27	29	22	20	26	323	-29.8%
金利・計算方法	176	12	15	6	14	8	13	12	10	13	9	12	7	131	-25.6%
帳簿の開示	104	9	9	4	5	4	6	1	3	5	8	6	8	68	-34.6%
ダイレクトメール	71	2	6	6	7	4	6	7	5	5	7	7	6	68	-4.2%
保証人関係	50	2	4	8	7	4	7	1	2	5	4	1	1	46	-8.0%
自己破産・調停・民事再生手続き	44	2	1	2	6	1	3	5	3	1	4	1	1	30	-31.8%
手数料	33	3	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	5	20	-39.4%
その他	3,239	301	307	303	261	259	276	263	242	183	163	195	230	2,983	-7.9%
計	39,623	3,460	3,539	3,044	3,177	2,859	2,860	3,067	2,822	2,504	2,818	2,711	3,103	35,964	-9.2%

(3)対応結果

資金需要者等からの相談に対して助言や情報提供等による対応を行っているが、その内容は、「協会の指導による処理・是正・助言等」が21,545件(59.9%)、次いで「情報提供」が8,337件(23.2%)、「他機関への紹介」が4,064件(11.3%)等であった。

なお、「他機関への紹介(4,064件)」において案内した先は、個人情報情報の開示等に関する「信用情報機関」が1,452件(35.7%)と最も多く、次いでヤミ金被害関連の相談先である「警察」が679件(16.7%)、全般的な法律相談機関としての「法テラス」が540件(13.3%)、知事登録業者の監督官庁として案内した「都道府県」が406件(10.0%)、主に債務整理等を担う機関としての「弁護士会・司法書士会」が225件(5.5%)、日本クレジットカウンセリング協会が83件(2.0%)等であった。

(4)生活再建支援カウンセリング

①実施状況

相談・紛争解決センターでは、多重債務問題等の解決に向け、家計改善による生活の立て直しが必要な相談者及び買い物癖やギャンブル癖等により債務を抱えた相談者に対して、心理カウンセリングによる再発防止のための支援を行っている。本年度において、新規相談者121人（債務者本人：34人、親族・配偶者：87人）に対し488回の面接相談及び電話相談（以下「面接等」という。）を実施した。

また、前年度からの継続相談者98人（債務者本人：33人、親族・配偶者：65人）に対して行った面接等666回を合わせると、本年度における面接等の合計は、219人（債務者本人：67人、親族・配偶者：152人）で1,154回となった。なお、1,154回のうち面接相談が170回（構成比：14.7%）、電話相談が984回（構成比：85.3%）である。

本業務は、相談・紛争解決センター内の有資格者（産業カウンセラー3名、認定心理士1名、心理相談員2名、FP技能士2名、消費生活相談関連資格4名 ※複数所有者あり）を中心とした生活再建支援カウンセリングチーム6名が担当した。

相談者の人数と面接回数

新規／継続	本人／本人以外		債務者本人	本人以外 (親族・配偶者)	合計
	相談者数	面接回数			
新規相談者	相談者数		34人	87人	121人
	面接回数		126回	362回	488回
継続相談者	相談者数		33人	65人	98人
	面接回数		221回	445回	666回
合計	相談者数		67人	152人	219人
	面接回数		347回	807回	1,154回

②相談者と債務者本人の関係（対象：新規相談者121人）

生活再建支援を行った相談者の属性を分類すると、債務を抱えた本人が34人（28.1%）、債務者の配偶者が58人（47.9%）、両親等の親族が29人（24.0%）であった。

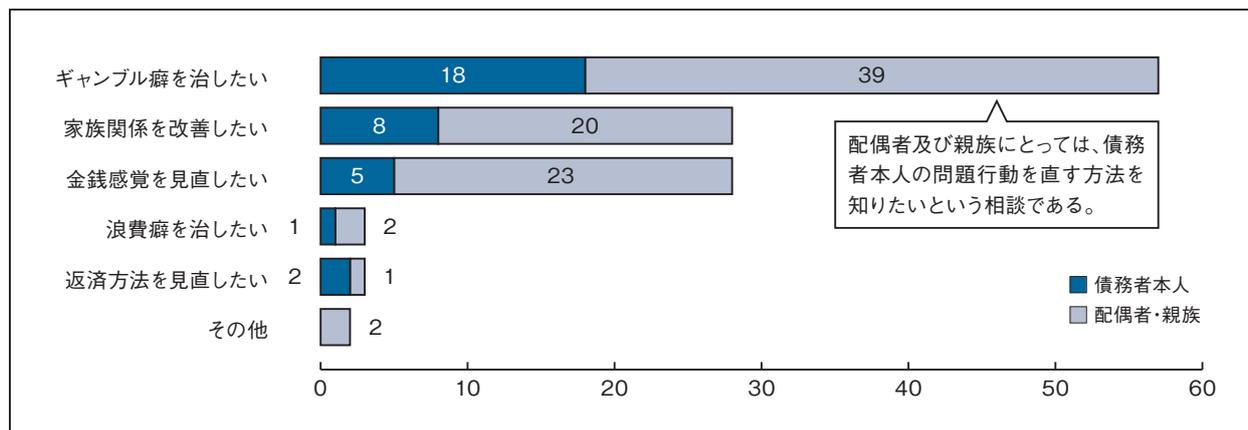
配偶者・親族からの相談が71.9%を占めるが、多重債務問題は家族問題としての側面を持つところから、これらの人々は“債務者本人が立ち直るための重要な支援者となりえる人物”という観点より、相談者の要望に基づき生活再建支援カウンセリングを実施している。

③相談の方向性（対象：新規相談者121人）

相談者が抱える問題を分類すると、「ギャンブル癖を治したい」が57件（47.1%）、「家族関係を改善したい」が28件（23.1%）、「金銭感覚を見直したい」が28件（23.1%）、「浪費癖を治したい」が3件（2.5%）等であった。なお、配偶者及び親族からの相談で、「ギャンブル癖を治したい」「金銭感覚を見直したい」等については、債務者本人の問題行動の改善方法について相談したいというものである。

相談の方向性

(単位：件)



(5) ヤミ金被害等に関する相談状況

① 受付件数

本年度のヤミ金に関する相談は、1,437件であり、月間の平均件数は、119件であった。受付件数は、平成21年度以降において減少傾向が続いていたが、本年度は、前年度と比較し+224件（+18.5%）の増加となっている。

1,437件の内訳は、「勝手に振り込まれたあげく脅迫的な取り立てにあっている」など、金銭的な被害を被っていることによる相談の「ヤミ金融・違法業者被害あり」が567件（39.5%）、「登録業者かどうか事前に確認したい」といった被害を被る前段階での相談の「ヤミ金融・違法業者被害なし」が870件（60.5%）であった。

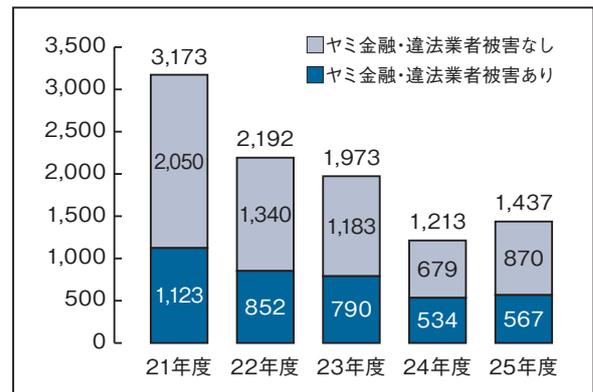
後者はヤミ金による被害を水際で回避することができたケースである。

② 対処

対処においては、警察等を案内した「他機関への紹介」が668件（46.5%）、「協会の指導による処理・是正・助言等」が644件（44.8%）等であった。協会では入手したヤミ金関連情報をホームページへ掲載するとともに、金融庁・財務局・警察当局へ定期的に報告する等、取り締まりや被害の未然防止を目的として連携を図っている。

受付件数年次別推移

(単位:件)



対処分類

(単位:件、%)

分類	被害あり/なし	被害あり	被害なし	合計	構成比
他機関への紹介		525	143	668	46.5%
協会の指導による処理・是正・助言等		40	604	644	44.8%
情報提供		0	121	121	8.4%
その他		2	2	4	0.3%
合計		567	870	1,437	100.0%

5. 苦情

「苦情」とは、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）に対する不満の表明をいい、当該貸金業者に対し、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処を行う。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。

【参考】貸金業法完全施行以降における苦情内容のトレンド

本年度の苦情内容を貸金業法が完全施行された平成22年度との比較でみると、年間の受付件数が-257件（-73.0%）と減少傾向が顕著であり、内容別では、「帳簿の開示」が-75件（-88.2%）、「取立て行為」が-61件（-79.2%）、「過払金」が-16件（-76.2%）、「契約内容」が-31件（-52.5%）となっており、件数上位をしめていた苦情が減少する一方で、「事務処理」が+5件（+25.0%）と増加が見られるが、これは「誤った説明・不十分な説明」を起因とする比較的軽微な事案となっている。

(1) 受付件数

「苦情」として処理した件数は95件であり、月間の平均件数は7.9件であった。前年度との比較では-22件(-18.8%)の減少となっている。

苦情件数は、平成21年度の785件をピークに、22年度352件、23年度247件、24年度117件、本年度が95件と減少が続いている。

95件のうち、電話による申立ては81件(85.3%)、次いで文書によるものが11件(11.6%)、相談・紛争解決センターや支部相談窓口への来訪による申立てが1件(1.1%)、その他が2件(2.1%)であった。なお、95件のうち、協会員に対するものが94件、非協会員に対するものが1件であった。登録行政庁の管轄別では、財務局登録業者が61件、都道府県知事登録業者が34件である。

(2) 苦情内容

苦情内容別では、「契約内容」が28件(29.5%)、「事務処理」が25件(26.3%)、「取立て行為」が16件(16.8%)、「帳簿の開示」が10件(10.5%)、「過払金」及び「個人情報」が各々5件(5.3%)、「融資関連」が4件(4.2%)、「広告・勧誘(詐称以外)」が2件(2.1%)であった。このうち「事務処理」においては、前年度対比+8件(+47.1%)と増加している。

苦情内容別推移

(単位:件、%)

分類	年度 24年度	25年度												年度計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	前年対比 増減率	
契約内容	30	5	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	5	28	-6.7%
事務処理	17	2	0	5	2	6	2	1	1	1	1	2	2	25	47.1%
取立て行為	25	2	2	1	0	3	1	1	2	1	1	2	0	16	-36.0%
帳簿の開示	19	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	3	10	-47.4%
過払金	9	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5	-44.4%
個人情報	8	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	5	-37.5%
融資関連	5	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	-20.0%
広告・勧誘 (詐称以外)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0.0%
金利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—
年金担保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—
過剰貸付け	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—
行政当局詐称・ 登者詐称	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—
保証契約	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	—
その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-100.0%
合計	117	14	7	10	7	11	5	4	9	7	3	8	10	95	-18.8%

(3) 処理結果

協会に寄せられた苦情95件に対して事実確認等を行い、中立公正な対応を行った結果、「協会による処理・是正・助言等」による解決が86件と全体の90.5%であった。

以下、「紛争受付課へ移行」が5件、「打ち切り」が3件、平成26年3月末現在における継続中の事案は1件である。

なお、「協会による処理・是正・助言等」を行った86件のうち2件に関しては、協会員に法令・協会自主規制基本規則への違反のおそれがあることから、関係部署へ報告を行い、同部署より当該貸金業者へ指導を行った。

6. 紛争

「紛争」とは、資金需要者等と貸金業者との間の紛争につき、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、適切な解決を図る手続きをいう。協会は、金融庁長官より指定紛争解決機関としての指定を受け、平成22年10月1日に紛争解決等業務を開始した。

(1) 「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を踏まえた対応

平成25年8月に公表された「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」の趣旨は、「指定機関は、利用者の信頼性・利便性の向上、指定機関間の連携強化等が求められており、指定機関に対する監督の透明性を確保し、金融ADR制度に対する利用者の信頼性の向上に資するため、監督の着眼点及び手法等を整備すること」であり、当協会は、この監督指針を踏まえ、他の指定機関と足並みを揃えながら、今後一層の利用機会拡充に努めると共に利用者（資金需要者・貸金業者）にとって納得感・満足感の高い業務運営に努めるため、本年度において次の取組みを行った。

① 資金需要者（利用者）等の利便性向上について

協会の指定紛争解決機関について、資金需要者（利用者）等が分かり易く、利用しやすいホームページとするために必要な改修を行った。

② 紛争解決における中立性・公正性の確保について

協会は、外部の有識者で構成する第三者機関として相談・紛争解決委員会を設置しており、金融ADRとしての中立性・公正性を監督できる体制を整えているところであるが、当事者の納得感・満足感等について検証し、業務改善等に反映させるために、紛争終了事案の当事者双方に対してアンケート調査を行った。

③ 加入貸金業者へのフィードバックについて

協会は、指定紛争解決機関として加入貸金業者向けに機関誌（センターだより）を定期的に発行しているが、本年度は、紛争解決の実務に携わる紛争解決委員からみた苦情や紛争の発生防止、及び顧客対応について参考となるような啓発的意見を掲載した。

④ 他の機関との連携について

東京都消費生活総合センター及び国民生活センターとの連携を深め、相互交流を通じて消費者啓発活動への協力及び認知度向上による資金需要者（多重債務者等）に対する協会の利用機会の拡充を図った。

(2) 指定紛争解決機関としての運営態勢

協会は、紛争解決等業務に関する規則に基づき、外部有識者7名で構成する「相談・紛争解決委員会」を設置し、相談・苦情・紛争解決業務における中立公正かつ的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とともに、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・意識の共有化を図っている。なお、紛争解決終了事案は、定期的に協会ホームページにおいて公表している。

本年度においては、「(4)紛争解決手続の受理件数」で示すとおり、新受事案17件に対応した。

相談・紛争解決委員会（平成26年3月31日現在）

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

紛争解決委員候補

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

(3) 手続実施基本契約の締結状況

貸金業法第12条の2の2により、貸金業者は、指定紛争解決機関との間で、手続実施基本契約を締結しなければならず、協会は、平成22年10月1日からすべての登録貸金業者と手続実施基本契約を締結している。

平成26年3月末現在の全登録貸金業者数は、金融庁公表ベースで2,113社（協会員1,246社、非協会員867社）であり、うち契約締結貸金業者は2,111社で、契約率は99.9%である。契約未締結の業者2社は、新規登録業者であり締結の手続き中である。

(4) 紛争解決手続の受理件数

本年度における紛争事案の受理件数（新受理件数）は17件であり、前年度との比較では+10件（+142.9%）であった。

17件のうち11件については、弁護士・司法書士を通じて紛争解決手続を知ったというものであるところから、本制度が認知されてきていることが増加の一因と思われる。

受付件数年次推移

(単位:件)

	分類	22年度	23年度	24年度	25年度	合計
受理件数	契約内容	1	2	1	6	10
	過払い金	4	1	1	4	10
	融資関連	0	2	0	0	2
	帳簿の開示	0	1	1	0	2
	過剰貸付	0	0	0	1	1
	その他	0	1	4	6	11
	合計	5	7	7	17	36

※その他は、債務不存在、弁済条件等

(5) 対応結果

本年度に紛争解決手続を実施した事案18件（平成24年度からの繰越し事案1件を含む）については、本年度において9件が紛争解決手続を終了した。終了事由は、「和解成立」が4件、「取下げ」が4件、「不調」が1件であった。

対応結果

(単位:件)

	分類	和解成立	取下げ	不調	計
25年度 終了事案	契約内容	1	1	0	2
	過払い金	3	0	1	4
	過剰貸付	0	1	0	1
	その他	0	2	0	2
	合計	4	4	1	9

※分類のその他は、債務不存在、感謝料請求の申立て

※取下げは、手続外和解、和解の見込みなし等

(6)紛争事例

本年度における既済事案は以下のとおりである。なお、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である。

事例1

類型	過払金	受理日	平成25年6月
申立人	資金需要者	終了日	平成25年9月
相手方	貸金業者	聴聞回数	3回
紛争の概要	申立人は相手方貸金業者より、カードローン基本契約に基づき、利息制限法の制限を超える利率による借入れと返済を繰り返してきた。申立人は、相手方に対し、これらの取引につき、利息制限法の制限利率に引き直して計算することにより生じた過払利息金等の支払を求めたが、それに対する相手方の提示額との隔たりが大きいため、本件申立てに至った。		
紛争解決の状況	紛争解決委員は、当事者双方から、言い分や実情を聴聞した上で、和解額を示し、当事者双方は、それに合意し和解が成立し終了した。		

事例2

類型	契約内容	受理日	平成25年10月
申立人	資金需要者	終了日	平成25年12月
相手方	貸金業者	聴聞回数	1回
紛争の概要	申立人は、国外において、相手方発行のクレジットカードの盗難被害に遭い、その後、第三者が当該カードを使用してキャッシングしたものであるが、相手方からその利用代金数万円の請求があり、自動引き落としにて支払した。申立人は、相手方に当該カード規約により当該代金の支払債務の免除と引き落とされた金員の返金を請求したが、相手方は、それに応じない。よって、申立人は、相手方に対し、同金額の支払を請求する。		
紛争解決の状況	相手方は、紛争解決手続を進める中で、申立人の求める和解に応じる意向を示したため、紛争解決委員は、当事者双方に対し、和解案を提示し受諾を勧告した。当事者双方は和解案を受諾し和解が成立した。		

事例3

類型	その他：債務不存在	受理日	平成25年10月
申立人	資金需要者	終了日	平成26年2月
相手方	貸金業者	聴聞回数	2回
紛争の概要	申立人につき、信用情報機関に延滞登録がなされているが、当該契約は、申立人の弟が申立人の名義を勝手に使ったものであり、申立人と相手方との有効な取引ではない。また、その主張が認められなくても、当該契約は、消滅時効にかかっており、その時効を援用したことにより当該契約の債権は消滅した。よって、申立人は、相手方に対し、当該契約が無効であること、又は、当該契約上の債務が存在しないことの確認を求める。また、申立人は、相手方に対し、相手方が信用情報機関に対し当該延滞情報の削除の申請手続きを行うことを求める。		
紛争解決の状況	聴聞において、申立人は主張の裏づけとなる資料を提出できず、むしろ、その主張と異なる事実が推認される結果となったことから、自ら申立を取り下げた。		

7. 貸付自粛

「貸付自粛」とは、多重債務対策の一環として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、その貸付に応じないように、あらかじめ協会を通じて信用情報機関（株式会社日本信用情報機構、株式会社シー・アイ・シー）へ登録する制度をいう。

なお、平成24年5月より、資金需要者等の利便性向上を目的として、従来の来訪による申立てに加え、遠隔地等にも対応できるよう郵送による受付を開始した。

本年度において前年度（平成24年度）対比+160件（+7.4%）の増加が見られたことから、潜在的な利用者のニーズに応えることができた結果となった。

(1) 受付件数

各都道府県支部を窓口として、貸付自粛における「登録」、「撤回」、「訂正」の受け付けを行った結果、本年度において、「登録」が1,746件、「撤回」が567件、「訂正」が1件であり、合計で2,314件の受け付けを行った。前年度と比較すると+160件（+7.4%）と増加した。

受付件数推移

（単位：件、%）

年度 分類	22年度	23年度	24年度	25年度												年度計	増減率 前年度対比
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
登録	1,485	1,350	1,593	139	149	136	162	151	144	164	170	127	133	120	151	1,746	+9.6%
撤回	608	604	555	46	67	39	48	45	48	44	39	34	49	45	63	567	+2.2%
訂正	4	5	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	-83.3%
合計	2,097	1,959	2,154	185	216	175	210	196	192	209	209	161	182	165	214	2,314	+7.4%

※平成24年5月より郵送による受け付けを開始

(2) 法定代理人等による申告

「登録」1,746件のうち、本人以外からの申立ては37件であり、内訳は、親権者（対象者が未成年）が9件、成年後見人が10件、保佐人が12件、補助人が5件、その他が1件（審判により選任された財産管理者「弁護士」）であった。

8. 広報・講演等活動状況

相談・紛争解決センターでは、多重債務問題に係る関係機関・団体等との連携強化及び協会認知向上並びに資金需要者等の相談機会拡充を図るために、広報・講演等活動を積極的に実施している。本年度の活動状況は次のとおりである。

(1) 消費者団体への活動報告会開催

平成25年9月25日、26日の両日、消費者と深いかわりを持つ消費者団体（13団体）に向けて、当協会における平成24年度の活動状況及び貸金市場の状況等についての報告会「これからの健全な貸金市場をめざして」を実施し、自主規制機関としての今後の活動に活かすための意見交換を行った。本報告会は平成23年度より開催しており、本年度で3回目となるが、回を重ねるにしたがい、消費者啓発を目的とした講演及び消費生活相談員の相談対応能力向上に向けた研修会への講師派遣等、一層の連携促進に繋がっている。なお、報告概要及び意見交換の内容を「季刊JFSA Vol.15」において公表した。

9月25日	9月26日
<ul style="list-style-type: none"> ■特定非営利活動法人 消費者機構日本 ■公益財団法人 生協総合研究所 ■一般社団法人 全国消費者団体連絡会 ■公益社団法人 全国消費生活相談員協会 ■一般財団法人 日本消費者協会 ■公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 	<ul style="list-style-type: none"> ■一般財団法人 主婦会館 ■主婦連合会 ■一般財団法人 消費科学センター ■全国生活学校連絡協議会 ■東京都地域消費者団体連絡会 ■一般財団法人 日本産業協会 ■特定非営利活動法人 日本消費者連盟

(五十音順 敬称略)

(2)国民生活センターとの意見交換会の実施

平成25年12月4日、資金需要者等の利益の保護及び多重債務問題の解決に向けた連携強化を目的として国民生活センターとの意見交換を行った。同センターより、理事長、理事、総務部長、相談情報部長等、協会からは、会長、常務執行役、貸金業相談・紛争解決センター長等が出席した。

なお、国民生活センターからの協力要請に基づき、同センターが消費者向けに公表した事案に関し、協会員に向けた注意喚起文書を次のとおり協会ホームページ（協会員専用サイト）に掲載し連携を図った。

協力要請を受けて発信した協会員向け注意喚起文書

- 『国民生活センターからの「学生ローンに係るトラブル」についての情報提供』(平成26年5月16日付)
 - 『国民生活センターからの「メルマガ作成内職のトラブル」についての情報提供』(平成26年6月6日付)
- ※参照 <http://www.j-fsa.or.jp/moneylender/member/message/index.php> (協会員専用サイトログイン後のURL)

(3)資金需要者等の一層の相談機会拡充に向けた取り組み

①消費生活センターへの訪問活動の継続的推進

消費生活センターとの連携強化及び協会の認知度向上を目的として、全国の主要な消費生活センター126か所に対して延べ264回の訪問を行った。本活動を通じて、消費生活相談員等による貸付自粛制度、生活再建支援カウンセリングの利用案内等に繋がっている。

また、協会監査部においても、実地監査の際に、地元の消費生活センターを訪問し、自主規制機能としての監査の実施状況や相談・苦情等について情報交換を行った(29か所)。

②行政機関・消費生活センター等への講師派遣

前項①の活動の結果、財務局、国民生活センター、消費生活センター等、21団体(延べ24団体、受講者数784人)からの要請に繋がり、当該団体が消費生活相談員等の相談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、「相談業務におけるカウンセリングを活用したアプローチ法」、「家計管理支援の方法」等について講演を行った。

受講者アンケートでは次のような感想が寄せられた。

- ▷相談員として、どう相談者と向き合うか大きなヒントが得られたと思う。
 - ▷信頼関係をつくることの重要性を再認識した。
 - ▷消費生活センターでは相談者に対して繰り返し長期的に対応していく(アフターフォローのようなこと(債務整理後の家計管理等)をどこまでできるのか難しい。
 - ▷借金を整理したからといって終わりではなく、その先の大切さがわかった。
 - ▷相談者へのアプローチの仕方、成功体験を評価することなど対応のテクニックについて参考になった。
 - ▷相談者の心に寄り添う、共感する、受容することについて詳しく聴くことができ大変参考になった。
- 家計管理についても今後は案内したいと思う。

(4)業務研修会への出講

協会は、協会員・非協会員を対象として、貸金業法等の習得及びコンプライアンス向上等をテーマとした業務研修会を9地区（沖縄県を含む10会場）において毎年定期的に開催している。本年度は、顧客サービスの一層の向上に資するため、「カウンセリング機能の強化について」と題して、融資申込みから返済相談等、お客様とのあらゆる接点においてカウンセリング手法を活用したアプローチの導入を提案した。事後アンケートの評価では、「カウンセリングの重要性・必要性を強く感じた」等の「良かった」・「普通」をあわせて97%であった。

(5)協会員における相談対応の側面支援

業務研修会等を契機として、協会員からの要請に基づき、お客様相談に従事する社員を対象としたカウンセリング技法を活用したアプローチの導入方法、及び貸金業務取扱主任者への金融ADR理解促進等を目的とした社内研修会へ講師を派遣した。本業務は、協会員におけるお客様対応の側面支援を目的として行ったものであり、本年度は、6社（延べ13社、受講者数370人）に対応した。

受講者アンケートでは次のような感想が寄せられた。

- ▷ “カウンセリングを実践している”という今までの自負が崩壊した。とくに、ロールプレイングを行うことで、いかにお客様の不安な気持ちを無視していたのか実感させられた。
- ▷ お客様との間に信頼関係を構築することがいかに重要かがわかった。カウンセリングを行うことによりお客様から「ありがとう」の言葉を頂けると思う。
- ▷ カウンセリング技法を活用し、社会から一層必要とされる会社に変化していくことを目指したい。

(6)「センターだより」の発行

指定紛争解決機関として、相談・苦情・紛争解決の受け付け及び処理状況並びに関連情報等を加入貸金業者（非協会員含む）に提供するため、「センターだより」を4回発行した。

(7)協会ホームページの改修

協会ホームページ「一般のみなさまへ」における相談・紛争解決センターの業務案内について、資金需要者等にとってわかりやすく利用しやすいサイトとなるよう必要な改修を行い、平成25年11月20日に更新した。なお、同年12月以降において、「貸付自粛制度の手続き方法」「紛争解決手続」「相談に関するリンク集」「相談・苦情・紛争受付窓口」の各コンテンツへのアクセス数の増加がみられる。

※参照 <http://www.j-fsa.or.jp/personal/index.php>

(8)東京都主催による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」への参加

協会は、東京都多重債務問題対策協議会「貸金業部会」が年2回実施する「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン（平成25年4月25日、11月11日）」に、同部会委員として本年度においても継続的に参加・協力し、通行人に対し、ヤミ金融被害防止を呼びかけるフレーズ入りキャンペーングッズの配布、及び協会展示コーナーの設置等によりヤミ金融被害についての注意喚起を行った。

平成25年度 講師派遣先一覧

[行政機関・消費者団体・消費生活センター等]

開催日	要請機関・団体等	対象者	テーマ	受講者数
4月17日	岩手県環境生活部 (岩手県消費者行政推進ネットワーク事務局)	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	24人
4月26日	財務省東海財務局	相談員	相談対応におけるカウンセリングの基本とスキルアップ継続研修(一部・二部)	37人
5月17日	岩手県環境生活部 (岩手県消費者行政推進ネットワーク事務局)	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	25人
6月6日	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会	相談員等	相談対応におけるカウンセリングと家計管理支援	50人
7月24日	中野区区民サービス管理部	職員	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	16人
7月26日	中野区区民サービス管理部	職員	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	14人
7月26日	中野区区民サービス管理部	職員	平成25年度区民サービス管理部「多重債務者対応」研修	14人
7月30日	独立行政法人国民生活センター	相談員等	多重債務への対応～生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント	186人
8月22日 ～23日	みやぎ生活協同組合	相談員	貸金相談業務におけるカウンセリング技法の活用	6人
9月30日	目黒区産業経済部 産業経済・消費生活課	相談員	生活再建支援(カウンセリング)手法の学習と貸金業相談・紛争解決センターとの相互理解を図る	8人
10月3日	静岡県東部県民生活センター	相談員等	多重債務者に対する相談対応	35人
10月11日	川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター	相談員等	多重債務問題の現状と相談対応	27人
10月16日	財務省関東財務局	相談員	多重債務相談対応の実践アプローチ	58人
10月18日	大分県消費生活・男女共同参画プラザ	相談員	相談対応におけるカウンセリングの基本	50人
10月23日	財務省北陸財務局	相談員	「多重債務相談員としての姿勢と対応スキル」 ～カウンセリングのアプローチ法を学ぶ～	22人
10月29日	日本司法支援センター千葉地方事務所	相談員等	貸金業界の動向および相談対応におけるポイント	19人
11月25日	愛媛県県民環境部管理局県民生活課	相談員	相談対応におけるカウンセリング的アプローチと実務	19人
11月26日	福井県消費生活センター	相談員	消費生活相談スキルアップ研修「STOP THE 多重債務」	15人
12月5日	社会福祉法人長崎県社会福祉協議会	相談員等	・家計相談・診断(一部) ・事例に基づいた家計診断の練習(二部)	35人
12月20日	足立区産業経済部産業政策課	職員等	生活再建に向けた家計管理方法と聞き取り・助言のポイント	16人
1月21日	財務省東北財務局	相談員	生活再建支援カウンセリングの重要性 ～家計管理方法と聞き取り・助言のポイント～	42人
2月8日	適格消費者団体特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡	相談員	相談対応のスキルアップ	38人
2月20日	町田市市民部市民協働推進課消費生活センター	職員	多重債務者の現状～窓口から相談機関へつなぐために～	8人
2月21日	松戸市多重債務問題対策庁内連絡会	職員	多重債務相談の事例と実務	20人

[協会員]

開催日	要請機関・団体等	対象者	テーマ	受講者数
6月14日	株式会社アプラス	貸金業務取扱主任者(大阪)	貸金業相談・紛争解決センターの役割と対応状況	20人
6月21日	株式会社アプラス	貸金業務取扱主任者(東京)	貸金業相談・紛争解決センターの役割と対応状況	20人
7月17日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター担当者 (第1グループ)	カウンセリング的アプローチ法による相談対応の実務	104人
7月17日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター担当者 (第2グループ)	カウンセリング的アプローチ法による相談対応の実務	93人
9月20日	SMBCコンシューマファイナンス株式会社	お客様サービスプラザ社員(第1グループ)	カウンセリング実務研修	14人
9月27日	SMBCコンシューマファイナンス株式会社	お客様サービスプラザ社員(第2グループ)	カウンセリング実務研修	14人
10月10日	SMBCコンシューマファイナンス株式会社	お客様サービスプラザ社員(第3グループ)	カウンセリング実務研修	12人
11月5日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター管理者 (トレーナー候補者)	カウンセリング的アプローチトレーナー養成	6人
11月7日	りそなカード株式会社 大阪管理部	社員(第1グループ)	顧客対応の基本スキル(実践編)	21人
11月7日	りそなカード株式会社 大阪管理部	社員(第2グループ)	顧客対応の基本スキル(実践編)	21人
11月13日	株式会社日本保証	お客様相談センター・コールセンター管理者 (トレーナー候補者)	カウンセリング的アプローチトレーナー養成(続編)	6人
1月17日	シンキ株式会社	コンプライアンス担当者	苦情の現状と対応実務	23人
2月14日	ダイレクトワン株式会社	支店長等	カウンセリングスキルアップ研修	16人

【参考】相談・苦情・紛争解決における主要計数年次推移

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
■相談		(単位:件)					
相談受付数(全体)		42,211	48,138	46,263	42,886	39,623	35,964
相談内容 (上位5項目)	業者の連絡先	—	10,257	8,899	11,920	14,208	13,714
	契約内容	1,849	1,635	4,873	7,332	6,730	5,802
	貸付自粛依頼・撤回	8,240	7,070	5,030	4,668	4,564	4,592
	融資関連(借入相談等)	2,541	5,560	5,380	3,174	2,715	2,490
	登録業者確認	3,824	4,168	4,569	3,438	2,010	1,280
対応結果	協会の指導による処理・是正・助言等	29,052	33,667	32,441	29,532	24,923	21,545
	情報提供	1,902	3,725	4,932	7,060	9,773	8,337
	他機関への紹介	11,057	10,592	8,767	6,153	4,101	4,064
	非協会員への協力要請	5	5	12	9	0	0
	あっせん	0	0	0	0	0	0
	その他	195	149	111	132	826	2,018
他機関への紹介	信用情報機関	3,910	3,848	2,967	2,224	1,516	1,452
	警察	1,077	808	549	478	386	679
	法テラス	1,095	1,182	899	632	497	540
	都道府県	1,009	1,183	1,195	1,024	604	406
	弁護士会・司法書士会	2,122	1,409	1,048	507	281	225
	消費生活センター	208	248	224	181	141	113
	金融庁・財務局	296	614	724	389	214	98
	クレジットカウンセリング協会	566	606	318	88	73	83
	裁判所	466	216	161	62	40	41
	その他	308	478	682	568	349	427
■苦情		(単位:件)					
苦情受付数(全体)		597	785	352	247	117	95
苦情内容 (上位5項目)	契約内容	85	146	59	53	30	28
	事務処理	—	21	20	30	17	25
	取立て行為	326	198	77	46	25	16
	帳簿の開示	82	193	85	54	19	10
	過払金	18	64	21	19	9	5
	対応結果	協会による処理・是正・助言等	536	685	322	228	111
紛争受付課へ移行		—	—	1	3	0	5
打ち切り		37	32	15	7	1	3
他機関への紹介		9	41	5	2	0	0
取り下げ		8	15	5	1	0	0
非協会員への協力要請		2	9	0	0	0	0
その他		2	3	2	2	3	0
継続中		3	0	2	4	2	1
他機関への紹介	都道府県	0	19	1	0	0	0
	金融庁・財務局	0	7	1	0	0	0
	裁判所	0	2	0	0	0	0
	弁護士会・司法書士会	5	2	0	0	0	0
	警察	0	1	1	0	0	0
	その他※法テラス	4	10	2	2	0	0
■紛争		(単位:件)					
受理件数(新受)		—	—	5	7	7	17
分類	契約内容	—	—	1	2	1	6
	過払金	—	—	4	1	1	4
	融資関連	—	—	0	2	0	0
	帳簿の開示	—	—	0	1	1	0
	過剰貸付	—	—	0	0	0	1
	その他	—	—	0	1	4	6
	対応結果	和解成立	—	—	3	2	3
取り下げ		—	—	0	2	4	4
不調		—	—	0	2	2	1
継続中(次年度へ繰越し)		—	—	(2)	(3)	(1)	(9)

※相談内容「業者の連絡先」は平成21年度より集計

※苦情内容「事務処理」は平成21年度より集計

※紛争は平成22年10月1日より業務を開始

3 監査の実施

1. 平成25年度監査計画

(1) 監査の方針

- ① 本協会の監査は、貸金業務の適正な運営を確保し、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、協会の法令及び協会の定款その他諸規則の遵守状況と、それを遵守するための内部管理態勢の実施状況などを確認し指導するほか、法令等違反に対しては、厳正に対処する。
- ② 監査の実施に当たっては、協会員自らの業務運営に関する自己改善努力を活かしつつ、監査結果が協会員のコンプライアンス及び内部管理態勢の持続的な改善等に結びつくような監査を行う。
- ③ 実地監査と書類監査の連携を更に強化し、協会員の業務実態を的確に把握するとともに、コンプライアンス態勢等が不十分な協会員に対しては、他の自主規制部門と連携した指導強化に努め、適正な業務運営の確保を図る。
- ④ 実地監査における経営者との面談等を通じ、経営状況及び貸金業法等に対する意見・要望等について引き続き情報を収集する。

(2) 重点事項

平成25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
- ② 貸金業者の健全性確保のための重点項目
 - イ. コンプライアンス及び内部管理態勢の充実を図る観点から、「法令等遵守態勢」について
 - ロ. 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
 - ハ. 社会的責任を果たす観点から、「反社会的勢力による被害の防止」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、100協会員程度とする。このうち、3/4程度は消費者向無担保貸金業者とする。
- ② 書類監査は、引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

限られた監査部リソースの中で、実地監査の効率性向上の観点から実施している短期間監査は、書類監査等の評価が良好となっていることから、その適用範囲を拡大した。

② 監査マニュアル等の見直し

犯罪による収益の移転防止に関する法律の改正に伴い「取引時確認」に関する点検の新設、監督指針の改正に伴う「禁止行為」の点検強化、「システムリスク管理態勢」に関する点検の新設、及び最も指摘事項の多い交付書面に関する点検を効率化するために、監査マニュアル・チェックリスト等の見直しを行った。

また、監査項目を貸付業務の実態点検に絞り込んだ短期間監査マニュアルを作成していたが、短期間監査の適用範囲の拡張にあわせて、短期間監査でも通常監査用の監査マニュアルを使用することとした。

③監査対象先の選定

実地監査の対象候補の選定にあたっては、以下のことを考慮して選定した。

- イ. 法改正の原因となった多重債務者問題にフォーカスした監査にするため、監査実施数の3/4程度は消費者向貸金業者を選定する。
- ロ. 中小規模協会員を優先実施するが、大規模協会員に対する監査も実施する。
- ハ. 書類監査において内部管理等で問題のあった協会員については、実地監査周期を3年程度とする。(23年度書類監査でC評価以下の協会員は90社で、このうち30社程度を実施)
- ニ. 書類監査の評価が低い協会員、苦情相談を受付けた協会員、法令等違反に係る届出を提出した協会員等を優先実施する。
- ホ. 登録行政庁の立入検査との重複等がないように、登録行政庁と事前調整したうえで選定する。
- ヘ. 登録行政庁及び協会各部からの監査要請には随時対応する。

④指摘事例集の作成

- イ. 実地監査の指摘事項の中から、協会員が貸金業務の適正な運営を確保するにあたって、参考とすべき指摘事例を取りまとめた「指摘事例集」を作成した。
- ロ. 特に、改正法令等に関連する指摘事例を掲載することで、協会員に改正法令等の再確認を促した。
- ハ. 全協会員へ配付するとともに、地区協議会での研修資料として活用した。
- ニ. 研修会に講師として招請された際に、監査情報として提供した。

⑤管理態勢面、業務運用面等の良い事例の収集

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

(2)書類監査

①基本的な考え方

平成19年度より実施している書類監査は、社内規則の策定をはじめとし、内部管理態勢の実施状況を確認するとともに、監査を通じてその整備・充実を促してきた。

協会発足以来7回目となる平成25年度書類監査は、昨年度大幅に改定した設問内容に基づき、引き続き全協会員を対象に実施した。

②監査報告書の改訂について

昨年度改訂した設問内容に基づき実施することとしたが、法令等改正への対応や協会員の理解促進のための設問の追加、修正を行った。

- イ. 法令等改正に伴う追加・修正
 - (a)犯罪収益移転防止法改正に伴う改訂(取引時確認変更への対応)
 - (b)監督指針変更への対応
 - (c)25年度監査重点項目「過剰貸付防止を重点とした監査」の具体化
 - (d)反社会的勢力への対応状況の確認
 - ・暴力団排除条項の制定状況確認⇒(証拠として契約書等の暴排条項の提出を求めた)
- ロ. 協会員の理解促進のための追加・修正
 - (a)問い合わせの多い設問等の修正
 - (b)昨年度確認済事項の削除
 - (c)法令等改正などの注意喚起文言の追加

③対象協会員および実施の概要について

イ. 対象協会員

監査通知発信時点の全協会員(直近理事会承認分まで)=25年12月末現在の会員(1,268会員)
(監査対象期間 平成25年4月1日～平成26年2月20日)

ロ. スケジュール

- (a)平成26年1月20日(月) 監査通知発送
- (b)平成26年2月20日(木) 監査回答締切
- (c)平成26年5月26日(月) 結果通知発送

ハ. 設問数

- ・ 昨年度と同様に (a)内部管理態勢等の共通事項(全協会員が回答)
 - (b)個人向け貸付業務の遂行状況
 - (c)法人向け貸付業務の遂行状況
- } の3部構成とした。

書類監査報告書 設問内訳

	設問数	(詳細設問数)
共通事項	28	88
個人向け貸付け	35	159
法人向け貸付け	23	118
計	86	365

※個人向けおよび法人向け貸付けの両方を扱っている場合について25年度は「共通事項と法人向け貸付け」について報告を求めた。
(24年度は個人向け貸付けの実態確認を優先したので、今回は法人向けとした。)

④結果通知および改善指導について

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

イ. 指摘事項なしの場合

指摘は認められなかったこと及び引き続き充実・強化に努めることを伝えた。

ロ. 「改善・見直しの必要がある事項」がある場合

改善・見直しが必要な事項が認められたことを通知し、自己改善を指示した。

ハ. 「法令等に抵触するおそれがある事項」がある場合

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

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

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

3. 監査結果について

1 実地監査

(1) 監査結果の概要

平成25年度の実地監査は、105協会員に対し実施した(内訳:一般監査96協会員、特別監査9協会員)。監査結果については、指摘有の協会員は43協会員(前年度39協会員)で、その割合は41.0%と前年度(38.2%)とほぼ同水準であった。

「法令等違反」の指摘があった協会員は12協会員(前年度20協会員)、前年度比△40.0%と大幅に減少している。また、指摘件数についても85件と前年度(103件)に比べ17.5%減少している。

指摘内容は、「書面交付」「返済能力の調査」及び「貸金業務取扱主任者の役割発揮」に関するものが多く、また、改善指導では、「ホームページの修正」「反社会的勢力に対する基本方針の公表」及び「立入検査に係る届出書の未提出」等が多く見受けられている。

監査実施後の対応は、監査結果通知書を交付するとともに、法令等違反の指摘があった協会員に対しては、改善及び再発防止策についての書面の提出を求めた。

また、不適切な取扱いとして指摘した事案のうち、監査期間中に改善完了を確認できなかったものは、監査終了後一定期間内に改善完了の報告を求めるなど、実効的な監査の実施に努めた。

実施数及び指摘件数

(単位:件)

		平成25年度				平成24年度				
A	実施会員数	105会員 (うち特別監査9会員)		B/A	102会員 (うち特別監査6会員)		B/A			
B	指摘有の会員数	43会員 (うち特別監査6会員)		41.0%	39会員 (うち特別監査4会員)		38.2%			
指摘項目		指摘件数等			(改善指導)	指摘件数等			(改善指導)	
		法令等違反	不適切な取扱			法令等違反	不適切な取扱			
一般監査	貸金業法	65件	18件	47件	186件	80件	31件	49件	219件	
	自主規制関連	1件	-	1件		9件	6件	3件		
	その他法令	3件	-	3件		8件	1件	7件		
	小計	指摘有の会員数	37会員	9会員	35会員	86会員	35会員	18会員	32会員	92会員
		指摘件数	69件	18件	51件	186件	97件	38件	59件	219件
特別監査	貸金業法	15件	5件	10件	32件	4件	2件	2件	24件	
	自主規制関連	-	-	-		-	-	-		
	その他法令	1件	-	1件		2件	-	2件		
	小計	指摘有の会員数	6会員	3会員	5会員	8会員	4会員	2会員	2会員	6会員
		指摘件数	16件	5件	11件	32件	6件	2件	4件	24件
総計	C 指摘有の会員数	43会員	12会員	40会員	94会員	39会員	20会員	34会員	98会員	
	D 指摘件数	85件	23件	62件	218件	103件	40件	63件	243件	
	指摘有の1会員当たりの指摘件数(D/C)	2.0	1.9	1.6	2.3	2.6	2.0	1.9	2.5	
	実施した1会員当たりの指摘件数(D/A)	0.8	0.2	0.6	2.1	1.0	0.4	0.6	2.4	

「不適切な取扱」とは

- ① 「法令・諸規則等」に抵触していると認められるもののうち、軽微な不備で、監査期間中に改善が完了したことを確認した事案及び監査期間中に改善に着手しており自主的な改善完了が期待できる事案。
- ② 「法令・諸規則等」で明示されている違反行為に類似した行為と判断した事案。

「改善指導」とは

- ① 現行法令等に照し改善を要すると認められる事案。
- ② 抵触している「法令・諸規則等」の該当条文が努力義務規定の事案。

その他法令とは

貸金業法・自主規制基本規則以外で貸金業務に適用される法令で、犯罪による収益の移転防止に関する法律、出資法等である。

(2)指摘内容

指摘内容としては、「書面交付（貸金16条の2、17条）」「返済能力調査（貸金13条）」「交渉経過記録（貸金19条）」「貸金業務取扱主任者（貸金12条の3）」及び「取引時確認（犯収法6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	25年度		24年度	
		法令等違反	不適切な取扱	法令等違反	不適切な取扱
貸金8条	変更の届出が未提出	-	3	-	-
貸金12条の2	資金需要者等に係る情報の管理態勢不備	-	1	-	-
貸金12条の3	貸金業務取扱主任者の役割の発揮不足	-	6	-	3
貸金12条の4	従業者名簿の備付け不備	-	1	1	-
貸金12条の8	利息制限法規定の金額を超える利息の契約締結、受領	-	-	2	-
貸金13条	返済能力の調査の未実施・記録不備	4	3	3	1
貸金13条の2	過剰貸付け等の禁止	2	-	1	-
貸金14条	貸付条件等の揭示不備	-	2	-	1
貸金16条の2	契約締結前書面の未交付、記載不備	9	8	12	9
貸金17条	契約締結時書面の未交付、記載不備	3	27	2	30
貸金18条	領収書様式不備、記入漏れ	2	-	2	-
貸金19条	帳簿の記載不備、交渉記録の記載・保存不備	1	5	2	5
貸金21条	催告書の記載不備、不当な取立て	-	-	3	-
貸金24条	債権譲渡時の譲受人に対する通知不備	-	-	-	1
貸金24条の6の2	開始等の届出が未提出	-	1	-	1
貸金24条の6の9	事業報告書の未提出	-	-	1	-
貸金24条の6の10	業務報告書の未提出	-	-	1	-
貸金41条の35	個人信用情報の未提供	1	-	2	-
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	1	-	1	-
貸金業法計		23	57	33	51
自主11条	社内態勢の未整備、社内規則の未改定・未整備	-	1	3	1
自主22条	借入意思の確認不足、記録不備	-	-	2	-
自主24条	保証人に対する保証契約事前説明書の当日交付	-	-	-	1
自主32条	返済能力の確認の未実施	-	-	1	-
旧自主	(完全施行前の自主規制違反)	-	-	-	1
自主規制基本規則計		-	1	6	3
犯収6条	取引時確認の記録漏れ	-	4	-	9
旧出資法5条	高金利	-	-	1	-
その他法令計		-	4	1	9
総計		23	62	40	63

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

旧自主：貸金業法完全施行前の自主規制基本規則

犯収：犯罪による収益の移転防止に関する法律

旧出資法：貸金業法完全施行前の出資法

(3)改善指導

24年度と同様に「ホームページの修正」と「公表の漏れ」が多かったが、25年度では犯収法の改正に対応した「社内規則の策定」や「取引時の確認記録」等に多くの改善事項が見受けられた。

改善指導の内容

(単位:件)

改善指導の概要	25年度	24年度
	指摘件数	指摘件数
ホームページの修正 ・貸付条件の表示(返済方式・期間・回数、貸付けの種類ごとの利用限度額、担保に関する事項(保証人の要否)等)に不備がある。 ・貸付けの条件や文言に不明瞭・不適切な表示・表現がある。 ・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。等	40	41
反社会的勢力に対する基本方針の公表	28	21
届出事項 ・立入検査に係る届出書の未提出。等	27	20
社内規則の策定 ・犯罪収益移転防止法の改正に伴う事項が社内規則に未反映。等	19	3
加入指定信用情報機関の名称の公表	17	27
指定紛争解決機関の名称の公表	15	23
取引時確認記録 ・改正された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。	10	-
研修(周知徹底) ・実施記録を作成・保存していない。等	10	24
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。 ・返済の期間・回数、貸付利率等が実際(登録内容)と相違。等	9	9
業務検証 ・社内規則で定める頻度で自己検証を行っていない。 ・実施内容が形式的又は検証項目が不足している。 ・検証リストが自社の業務に合致していない。等	7	9
反社会的勢力の排除条項の追加	7	18
個人情報保護宣言の公表 ・内容が古く協会ガイドラインに準拠した社内規則と整合していない。	5	7
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
内部監査 ・内部管理部門の責任者が内部監査を実施している。等	3	5
借入れの意思の確認 ・借入申込書の本人記載欄の一部が記入漏れとなっている。等	3	4
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	2	6
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。	2	3
従業者証明書 ・新たに回収業務を行うこととした者に交付していない。等	2	3
その他 ・債権証書を返還した旨の記録を残していない。 ・交渉経過記録に交渉の相手方を「先方」と記載のため特定できない。 ・機微情報(本籍地)を黒塗りしていない。 ・個人過剰貸付けに係る審査過程の記録が不十分。等	8	19
総計	218	243

(4) 実地監査からみた、管理態勢面、業務運用面等の良い事例

以下については、協会の内部管理態勢等の改善に資するとの観点から、実地監査で収集した良い事例を取りまとめたものである。

① 情報・認識の共有

- イ. 朝礼（始業前）と夕礼（店頭営業終了後）を毎日実施し、懸案事項等の情報を役職員間で共有している。（消費者向無担保・従事者4名）
- ロ. 業務全般を統括する取締役が、業務従事者全員が出席する会議を毎月開催し、前月の業務内容と検証状況及び研修事項について詳細に確認し、必要な指示を出している。また、議事録を全員に回覧して徹底を図っている。（消費者向無担保・従事者4名）

② 内部監査

内部監査のチェックポイントを自社の業務に合わせて具体的に設定している。（グループ企業社員向貸付）

③ 業務検証

- イ. 協会の書類監査の設問から自社にとって重要と思われる項目をピックアップして点検表を作成し、厳格な業務点検を行っている。（消費者向無担保・従事者30名超）
- ロ. 月毎にテーマを定めて社内研修と理解度テストを実施し、翌月に内部管理部門が当該研修項目に係る業務について検証を行っている。（消費者向無担保・カード貸付）
- ハ. 信用情報の目的外使用について、内部管理担当者がPC端末から照会履歴を出力して検証している。（消費者向無担保・従事者7名）
- ニ. 臨店検査の報告書は、検査担当者による指摘事項の発生原因分析と改善提案が記載されており、速やかに是正措置・再発防止策を実施し、その状況を社長へ報告する仕組みとなっている。（事業者向無担保・従事者50名超）

④ 業務管理

- イ. 社長と店長が、終業時にその日の事務処理を総点検している。（消費者向無担保・従事者4名）
- ロ. 申込受付一覧表を作成し、申込日順に過去の契約、謝絶等の内容が一目で判るよう工夫している。（消費者向及び事業者向無担保・従事者3名）
- ハ. 電話による会話をすべて自動的に録音し、日々の録音データはPCに音声ファイルとして保存している。（消費者向無担保・従事者1名）
- ニ. 貸付審査の段階から顧客等とのやり取りは業務システムに電磁的に記録・保存している。また、管理者は当該電磁的記録から反則的・例外的キーワードを含むやり取りを抽出してモニタリングしている。（事業者向無担保・従事者50名超）
- ホ. 法務関係会議を毎月開催し、法令等改正に伴う帳票改定などの法的対応を速やかに行っている。（消費者向無担保・従事者10名超）

⑤ 社員教育

- イ. 貸金業務における注意点やコンプライアンスの重要性等をコンパクトに解説した記事を社内ニュース（月2回発行）に毎回掲載している。（銀行系カード会社）
- ロ. 誰でも同一の業務が行えるよう、社長が貸付商品毎に作業の流れに沿った分かりやすい業務マニュアルを作成し、研修を行って徹底を図っている。（消費者向無担保・従事者30名超）

⑥ 契約の説明

- イ. 新規顧客に対し、法定の交付書面のほかに「会員ご案内」（毎月の支払日と支払額、利息計算方法や延滞利息などを補足説明した書面）を交付して、契約内容の分かりやすい説明に努めている。（消費者向無担保・従事者8名）
- ロ. 不動産担保貸付けは債権者が受け取る書面が多いため、別紙にその内容を詳細に記載して債務者に交付している。（事業者向有担保・従事者10名）

⑦ 与信

- イ. 審査ポイント等を明記した審査マニュアルを取扱商品ごとに作成、審査は複数名が判定に関わるなど、過剰貸付け防止を重視した態勢を整備している。（消費者向無担保・従事者10名超）

- ロ. 個人事業者及び法人向け貸付けの審査に独自に作成したスコアリングシート（個人の属性や事業情報など各分類ごとに設けた評価項目の評価の度合で配点、2段階の判定を経て決定。）を用いて審査精度の向上を図っている。（消費者向無担保・従事者10名超）
 - ハ. インターネットでの申し込みフォームに、過去の借入れにおける事故の有無や内容を問う入力欄を設け、信用情報に異動情報の登録がなくとも、電話で十分に事故の経緯等を把握するなどして与信を行っている。（消費者向無担保・従事者3名）
- ⑧合理化・効率化
- イ. 小規模業者であるが、JICCへの報告等をシステム化しており、正確でスピーディな対応をしている。（消費者向無担保・従事者7名）
 - ロ. 消費者金融業向けの顧客管理ソフトを用いており、加入指定信用情報機関に対する信用情報の登録を自動化している。（消費者向無担保・従事者2名）
 - ハ. 貸金業の業務手順を記述した「社内営業マニュアル」を作成し、従業員はこれに則って業務を行っている。（消費者向無担保・従事者8名）
- ⑨その他
- イ. 顧客は全て学生であり、過去には詐欺被害や名義貸しの事案もあったため、十分に資金用途を確認したうえで貸付けを実行している。また、HPに詐欺の手口を紹介するなど、注意喚起、啓発に努めている。（消費者向無担保・従事者10名超）
 - ロ. 改正犯罪収益移転防止法（平成25年4月1日施行）に関する警察庁資料「犯罪収益移転防止法の概要（平成24年11月）」に掲載の《確認記録の参考様式》に基づき独自の記録表を作成し、適正に記録・保存を行っている。（消費者向無担保・従事者3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	
	25年度	24年度	25年度	24年度
1日間	0会員	1会員	1会員	0会員
2日間	12会員	11会員	1会員	0会員
3日間	31会員	40会員	3会員	1会員
4日間	50会員	41会員	4会員	5会員
5日間	3会員	2会員	0会員	0会員
7日間	0会員	1会員	0会員	0会員
合計	96会員	96会員	9会員	6会員

資本金別の会員数

資本金	一般監査		特別監査	
	25年度	24年度	25年度	24年度
1億円以上	12会員	7会員	0会員	0会員
5千万円以上～1億円未満	25会員	31会員	1会員	1会員
2千万円以上～5千万円未満	21会員	16会員	1会員	0会員
2千万円未満	28会員	29会員	2会員	1会員
個人事業者	10会員	13会員	5会員	4会員
合計	96会員	96会員	9会員	6会員

融資残高別の会員数

融資残高	一般監査		特別監査	
	25年度	24年度	25年度	24年度
200億円以上	2会員	1会員	0会員	0会員
10億円以上～200億円未満	25会員	12会員	1会員	1会員
1億円以上～10億円未満	51会員	66会員	3会員	1会員
5千万円以上～1億円未満	10会員	11会員	1会員	4会員
5千万円未満	8会員	6会員	4会員	0会員
合計	96会員	96会員	9会員	6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	
	25年度	24年度	25年度	24年度
1人	9会員	11会員	2会員	0会員
2人～3人	35会員	37会員	5会員	5会員
4人～5人	14会員	24会員	1会員	1会員
6人～9人	11会員	12会員	0会員	0会員
10人～19人	10会員	5会員	0会員	0会員
20人以上	17会員	7会員	1会員	0会員
合計	96会員	96会員	9会員	6会員

業態区分別の会員数

業態区分	25年度		24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	73会員	513会員	41会員	563会員
2：消費者向有担保貸金業者	4会員	106会員	14会員	117会員
3：消費者向住宅向貸金業者	1会員	28会員	1会員	27会員
4：事業者向貸金業者	13会員	321会員	30会員	342会員
5：手形割引業者	4会員	59会員	7会員	61会員
6：クレジットカード会社	5会員	148会員	1会員	153会員
7：信販会社	1会員	38会員	2会員	41会員
8：流通・メーカー系会社	1会員	23会員	2会員	25会員
9：建設・不動産業者	1会員	32会員	2会員	33会員
10：質屋	2会員	3会員	1会員	3会員
11：リース会社	0会員	36会員	1会員	40会員
12：日賦貸金業者	0会員	4会員	0会員	5会員
13：非営利特例対象法人	0会員	1会員	—	—
合計	105会員	1,312会員	102会員	1,410会員

13：非営利特例対象法人は25年度に新設された業態区分

2 書類監査

(1) 監査結果の概要

平成25年度書類監査は、監査計画に基づき、全協会員を対象に実施した（平成25年12月末日現在協会員1,268会員）。

監査結果については、①特に指摘事項がなかった協会員が1,076会員（構成比88.2%）、②改善・見直しの指摘があった協会員が65会員（5.3%）、③法令等に抵触するおそれの指摘があった協会員が79会員（6.5%）となった。また、これらの指摘件数の合計は440件となっている。

前年度と比較すると、特に指摘事項がなかった協会員の構成比が79%から88%と増加し、指摘件数も半減するなど大幅に改善している。

指摘内容でみると、「取引時確認」「反社会的勢力への対応」や「業務の検証」に関するものが多く見受けられた。

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

監査報告書提出状況

提出状況	25年度（5月26日現在）		24年度	
	会員数	（前年増減）	会員数	（前年増減）
監査対象数	1,268会員	▲4.8%	1,332会員	▲8.4%
（廃業等）	▲48会員	▲18.6%	▲59会員	▲41.0%
評価対象数	1,220会員	▲4.1%	1,273会員	▲6.0%

※監査通知発送日：平成26年1月20日（監査対象期間平成25年4月1日～平成26年2月20日）

※廃業等の内訳は、退会17会員、廃業26会員、不更新3会員、登録取消1会員、未提出1会員。

監査結果

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

24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
指摘事項がない	1,000会員	（78.6%）	—	—	—
改善・見直しの指摘がある	145会員	（11.4%）	219件	—	219件
法令等に抵触するおそれの指摘がある	128会員	（10.0%）	742件	311件	431件
合計	1,273会員	100.0%	961件	311件	650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定会款、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 (過去5カ年)

評価 (注1)	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	
	会員数	構成比 (%)								
A+B	1,501	75	1,226	81	1,259	92	1,000	79	1,076	88
C	362	18	197	13	84	6	145	11	65	5
D+E	142	7	92	6	22	2	128	10	79	7
合計	2,005	100	1,515	100	1,365	100	1,273	100	1,220	100

(注1) 21～23年度までの評価の定義

A+B: 内部管理態勢等で特に問題がない

C: 内部管理態勢等で不十分である事項が見受けられる

D+E: 内部管理態勢等で不十分である事項が多数見受けられる

(注2) 24年度以降の評価の定義

23年度までの総合評価では、「内部管理態勢等に特に問題がない」協会員が9割を超えたことにより、24年度からは、具体的に問題点を指摘する個別評価方式とした。

(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	25年度	24年度
		指摘件数	指摘件数
貸金業法	貸金8条	4	4
	貸金12条の3	1	4
	貸金12条の4	6	10
	貸金12条の8	2	-
	貸金12条の9	14	20
	貸金13条	20	26
	貸金14条	1	2
	貸金16条の2	5	27
	貸金17条	11	79
	貸金18条	3	3
	貸金19条	7	27
	貸金21条	1	1
	貸金22条	-	1
	貸金24条	3	-
	貸金41条の35	1	3
	貸金41条の36	1	7
	貸金41条の37	1	3
	施行10条の6	2	3
貸金業法計		83	220
自主規制基本規則	定款12条	13	15
	自主4条	1	3
	自主5条	3	7
	自主11条の3	-	2
	自主15条	1	2
	自主22条	2	-
	自主24条	5	6
	自主32条	3	2
	自主33条	-	1
	自主34条	4	-
	自主43条	-	1
	自主58条	4	-
	自主66条	4	7
	自主67条の2	-	9
	自主69条	1	-
自主規制基本規則計		41	55
その他	犯収法	15	10
	紛争解決	13	26
その他法令計		28	36
総計		152	311

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	25年度	24年度
	指摘件数	指摘件数
反社会的勢力による被害の防止について ・反社会的勢力の排除条項追加対応もれ。 ・反社会的勢力に対する基本方針の未公表。 ・検証の記録を保存していない。等	42	100
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。	30	48
過剰貸付の防止について ・貸付審査や返済能力調査の検証、見直しの不備。 ・検証の記録を保存していない。 ・保証人に対する基準の未整備。等	29	28
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	28	63
個人顧客情報の安全管理措置等について ・機微情報の取り扱い態勢の未整備。 ・個人情報の漏えいに対する態勢の未整備。等	27	31
書面の交付義務について ・契約締結時書面の記載内容の不備。 ・債権証書返還に関する記録の不備。 ・業務の検証を行っていない。 ・検証の記録を保存していない。等	25	226
相談及び助言の対応態勢について ・対応内容の適正な記録、保存の不備。等	10	26
苦情及び紛争等の対応態勢について ・指定紛争解決機関等の紹介態勢の不備。 ・対応内容の適正な記録、保存の不備。等	8	39
取引時確認、疑わしい取引の届出について ・取引時確認にあたり記録する項目の不備。等	8	14
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	7	18
取立て行為について ・業務の検証と記録保存の不備。等	6	21
帳簿の閲覧・謄写や取引履歴の開示について ・帳簿の備え付けに関する検証未実施。 ・取引履歴の開示を行った内容の記録の不備。等	6	16
その他 ・組織態勢の未整備。 ・社内規則等の未整備。等 ・内部監査結果の記録と保存の不備。等	62	20
総計	288	650

(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。

資本金別会員数

資本金別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
10億円以上	83	80	3	-	-	-
1億～10億円未満	116	109	4	1	1	1
1億円未満	710	626	40	17	9	18
0(個人)	311	261	23	8	10	9
合計	1,220	1,076	70	26	20	28

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	624	555	32	13	10	14
2.法人向け貸金業者	596	521	38	13	10	14
合計	1,220	1,076	70	26	20	28

※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。
両貸付けともに回答があった場合は本年度は法人向け貸金業者として分類した。

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）	1,135	1,021	60	21	15	18
加入1年以上（書類監査2回目）	38	27	4	2	2	3
加入1年未満（書類監査1回目）	47	28	6	3	3	7
合計	1,220	1,076	70	26	20	28

登録先別会員数

登録先別	会員数	指摘なし	指摘1件	2件	3件	4件以上
財務局	272	250	17	3	1	1
都道府県	948	826	53	23	19	27
合計	1,220	1,076	70	26	20	28

②反社会的勢力の排除条項（暴力団排除条項）について

契約書等の写しの提出を受け、排除条項の制定状況を確認した。

排除条項の制定状況

制定状況	会員数	構成比
制定済	1,184	97.1%
（協会書式使用）	(643)	(54.3%)
（自社専用書式）	(541)	(45.7%)
今後制定の予定あり	31	2.5%
予定なし（未回答含む）	5	0.4%
合計	1,220	100%

4. 行政庁等との連携

(1)監査計画の調整

平成25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25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、全ての協会員の評価結果を送付した。

(4) 行政訪問の状況

登録行政庁等とは、本協会が行った監査結果を取りまとめた「監査結果について」及びその改善状況等について意見・情報の交換を行ったほか、行政の主催する会議等に講師を派遣するなど、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25年 4月15日	金融庁	平成25年度事業報告及び監査計画の説明
平成25年 5月21日	金融庁	平成24年度実地監査の実施状況等について説明
平成25年 5月29日	金融庁	平成24年度監査結果の説明等
平成25年 6月17日	関東財務局	平成24年度監査結果の説明等
平成25年 6月25日	東京都	平成24年度監査結果の説明等
平成25年 7月 4日	京都府	監査結果の説明、連携強化に係る意見交換等
平成25年 7月24日	関東財務局東京財務事務所	平成24年度監査結果の説明等
平成25年 7月25日	金融庁	平成24年度書類監査結果(全体)の説明等
平成25年 9月 6日	金融庁	金融会社監督実務研修
平成25年 9月12日	関東財務局	最近の状況について意見交換
平成25年11月 7日	静岡県	監査結果の説明、連携強化に係る意見交換等
平成25年11月28日	関東財務局	貸金業監督者合同会議
平成25年12月17日	金融庁	上半期実地監査結果、平成25年度書類監査の説明等
平成26年 1月23日	中国財務局	監査結果の説明、連携強化に係る意見交換等
平成26年 1月23日	広島県	監査結果の説明、連携強化に係る意見交換等

(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	27
消費者団体	29
警察署等	22

(6) 金融庁検査基本方針に係る説明会の開催状況

金融庁が公表した「平成25年度金融モニタリング基本方針」について、金融庁の担当者を講師として、財務局登録の協会員を対象に全国2か所で説明会を開催した。

開催地	開催日	参加状況	
		協会員数	参加人数
大阪市	平成25年10月4日	77	90
東京都	平成25年10月9日	145	252

(7)登録行政庁による立入検査の状況等

①検査周期等について

協会員からの届出ベースによる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、25年度では507社で、検査実施率38.6%（同3.0年）とこの間、検査による監督・指導は約3倍程度、充実・強化されている。

特に、都道府県登録協会員の検査については、21年度の201社、実施率7.7%（同12.9年）から25年度は453社、実施率44.0%（同2.3年）と約5.6倍に向上し、検査周期4年未満の県は、21年度は3県から25年度は27都道府県となっている。

また、財務局登録協会員の検査実施率は20%前後で推移しているが、立入日数は態勢検査の導入等により、21年度4.7日から25年度は6.0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2,217社と64%減少したこともあるが、改正貸金業法の完全施行により貸金業の重要性が認識された結果だと思われる。

登録行政庁（財務局管轄別）による立入検査の状況

登録行政庁	21年度					平均検査日数※4	登録行政庁	25年度					平均検査日数※4
	登録業者数※1	協会員数※2		検査率※3	H21年3月末			登録業者数※1		協会員数※2		検査率※3	
	H21年3月末	H21年3月末	被立入検査					H25年3月末	21年度との増減比較	H25年3月末	被立入検査		
関東財務局	228	166	38	22.9%	6.5	関東財務局	156	▲72	131	17	13.0%	9.2	
都県計	2,074	834	40	4.8%	1.2	都県計	826	▲1248	359	163	45.4%	1.2	
関東管内合計	2,302	1,000	78	7.8%	3.3	関東管内合計	982	▲1320	490	180	36.7%	1.1	
近畿財務局	70	62	9	14.5%	4.4	近畿財務局	39	▲31	38	13	34.2%	5.5	
府県計	1,111	481	59	12.3%	1.3	府県計	347	▲764	192	59	30.7%	1.0	
近畿管内合計	1,181	543	68	12.5%	1.7	近畿管内合計	386	▲795	230	72	31.3%	1.8	
北海道財務局	9	8	1	12.5%	3.0	北海道財務局	6	▲3	5	3	60.0%	4.7	
道計	192	114	5	4.4%	1.4	道計	54	▲138	40	20	50.0%	2.7	
北海道管内合計	201	122	6	4.9%	1.3	北海道管内合計	60	▲141	45	23	51.1%	2.9	
東北財務局	32	32	9	28.1%	2.0	東北財務局	23	▲9	22	6	27.3%	3.5	
県計	280	162	27	16.7%	1.1	県計	83	▲197	63	11	17.5%	2.9	
東北管内合計	312	194	36	18.6%	1.3	東北管内合計	106	▲206	85	17	20.0%	3.1	
東海財務局	29	27	5	18.5%	2.2	東海財務局	22	▲7	21	2	9.5%	4.0	
県計	411	230	11	4.8%	1.0	県計	146	▲265	91	65	71.4%	1.4	
東海管内合計	440	257	16	6.2%	1.4	東海管内合計	168	▲272	112	67	59.8%	1.6	
北陸財務局	10	9	2	22.2%	3.0	北陸財務局	7	▲3	7	0	0.0%	0.0	
県計	121	75	6	8.0%	2.8	県計	36	▲85	23	8	34.8%	1.0	
北陸管内合計	131	84	8	9.5%	2.9	北陸管内合計	43	▲88	30	8	26.7%	1.0	
中国財務局	23	23	4	17.4%	1.0	中国財務局	17	▲6	17	2	11.8%	2.5	
県計	277	178	13	7.3%	1.0	県計	98	▲179	71	34	47.9%	1.0	
中国管内合計	300	201	17	8.5%	1.2	中国管内合計	115	▲185	88	36	40.9%	1.1	
四国財務局	20	20	2	10.0%	1.1	四国財務局	14	▲6	13	4	30.8%	5.5	
県計	231	111	7	6.3%	1.1	県計	53	▲178	32	7	21.9%	1.0	
四国管内合計	251	131	9	6.9%	1.3	四国管内合計	67	▲184	45	11	24.4%	2.6	
九州財務局	20	17	6	35.3%	3.2	九州財務局	11	▲9	11	3	27.3%	3.7	
県計	252	128	13	10.2%	1.0	県計	59	▲193	37	31	83.8%	1.0	
九州管内合計	272	145	19	13.1%	1.7	九州管内合計	70	▲202	48	34	70.8%	1.2	
福岡財務支局	27	25	3	12.0%	4.3	福岡財務支局	17	▲10	15	2	13.3%	2.0	
県計	564	213	19	8.9%	1.1	県計	140	▲424	79	49	62.0%	1.0	
福岡管内合計	591	238	22	9.2%	1.5	福岡管内合計	157	▲434	94	51	54.3%	1.0	
沖縄総合事務局	5	4	1	25.0%	6.0	沖縄総合事務局	3	▲2	3	2	66.7%	5.0	
県計	192	71	1	1.4%	1.0	県計	60	▲132	42	6	14.3%	1.0	
沖縄管内合計	197	75	2	2.7%	3.5	沖縄管内合計	63	▲134	45	8	17.8%	2.0	
財務局計	473	393	80	20.4%	4.7	財務局計	315	▲158	283	54	19.1%	6.0	
都道府県計	5,705	2,597	201	7.7%	1.2	都道府県計	1,902	▲3803	1,029	453	44.0%	1.3	
総合計	6,178	2,990	281	9.4%	2.2	総合計	2,217	▲3961	1,312	507	38.6%	1.8	

※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25年度の実地監査数は105社で、これだけで監査周期をみると約12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。

③非協会員は本協会の監査を受けないですむので不公平との批判について

本協会の監査は、協会員が内部管理態勢を確立し、法令等違反が起りにくい状態を維持・継続するための健康診断と受け止めていただくのがよいのではないかと考える。

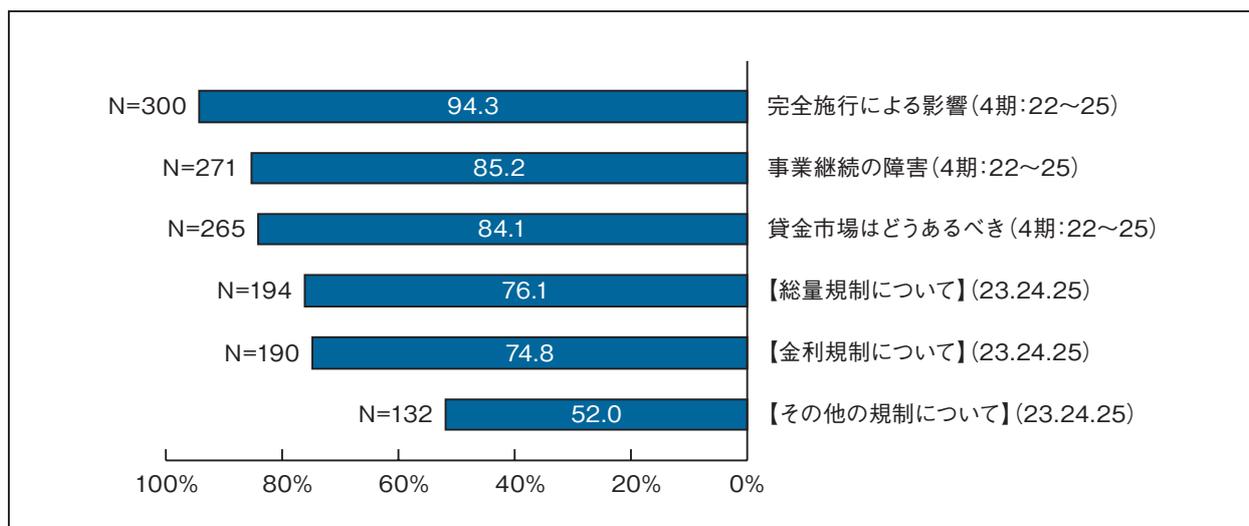
また、協会員は、本協会の監査を受けることにより内部管理態勢の整備状況を確認することができることや軽重の如何にかかわらず改善の機会を多く持つことができ、結果的に利用者である顧客からの信頼性が高まることに繋がるなど、協会員にとって必ずプラスになるものとする。

5. 実地監査実施先貸金業者の生の声（分析）（平成22～25年度 回答を求めた協会員数：318社）

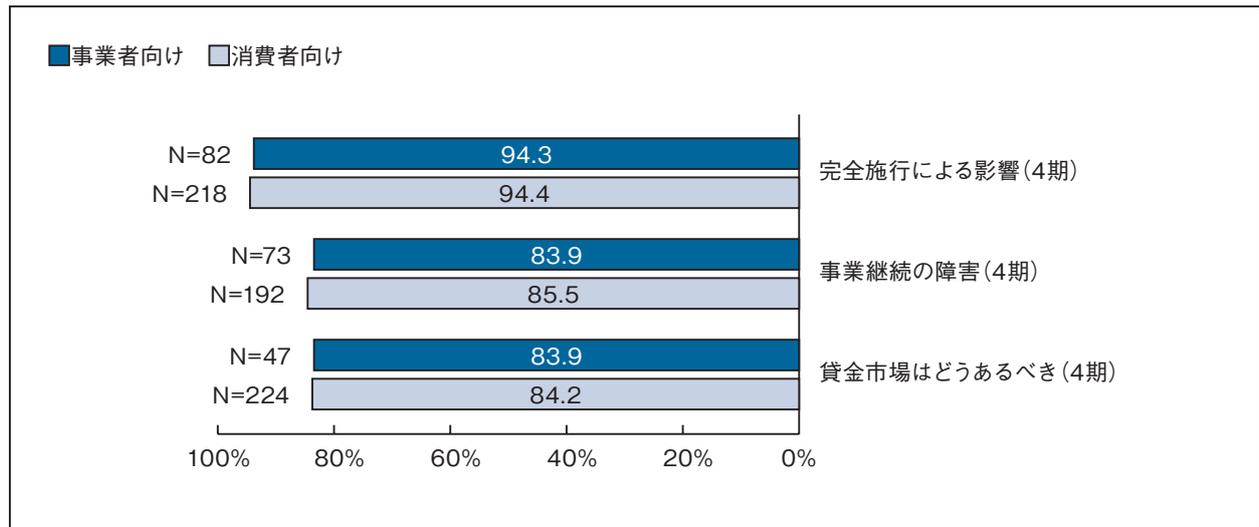
(1)項目別の回答状況（回答比率）

- イ. 全業態では、「完全施行による影響」が94.3%と殆どの協会員で回答があり、次いで「事業継続の障害」で8割を超える回答率を示している。
- ロ. 『完全施行に伴う資金需要者・貸金業者の動向変化』について、消費者向け及び事業者向け貸金業者の双方で9割以上が「完全施行による影響」ありとし、8割以上が「事業継続の障害」があるとしている。
- ハ. 一方、『貸金業法の見直しに関する要望事項』については、「総量規制について」の回答で消費者向けが、81.5%であるのに対し事業者向けでは62.0%と消費者向けで関心が高い結果となっている。

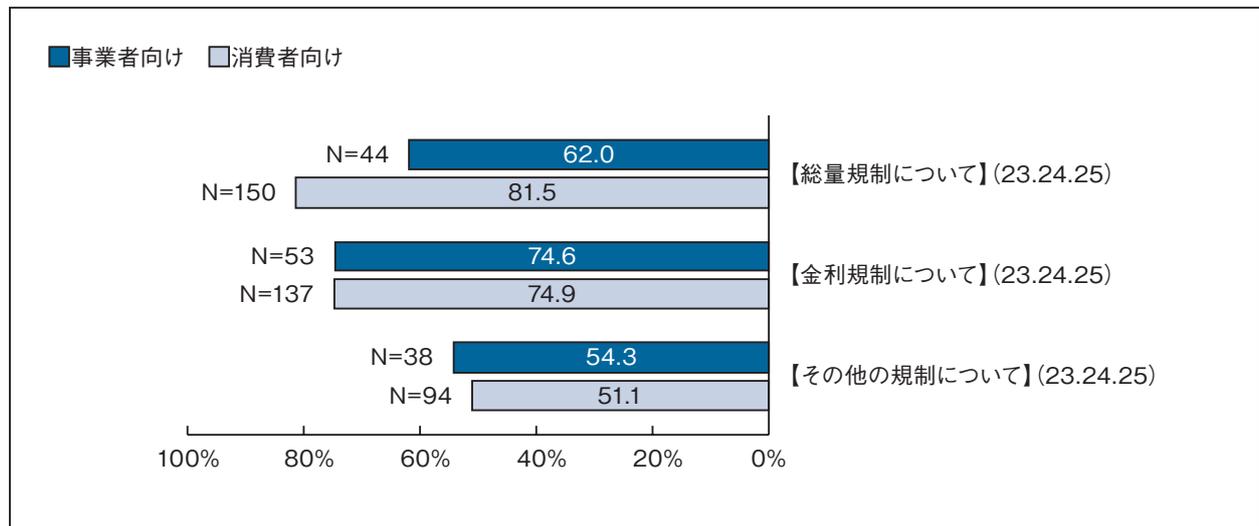
全貸金業者



完全施行に伴う資金需要者・貸金業者の動向変化



貸金業法の見直しに関する要望事項



(2)項目別の回答内容

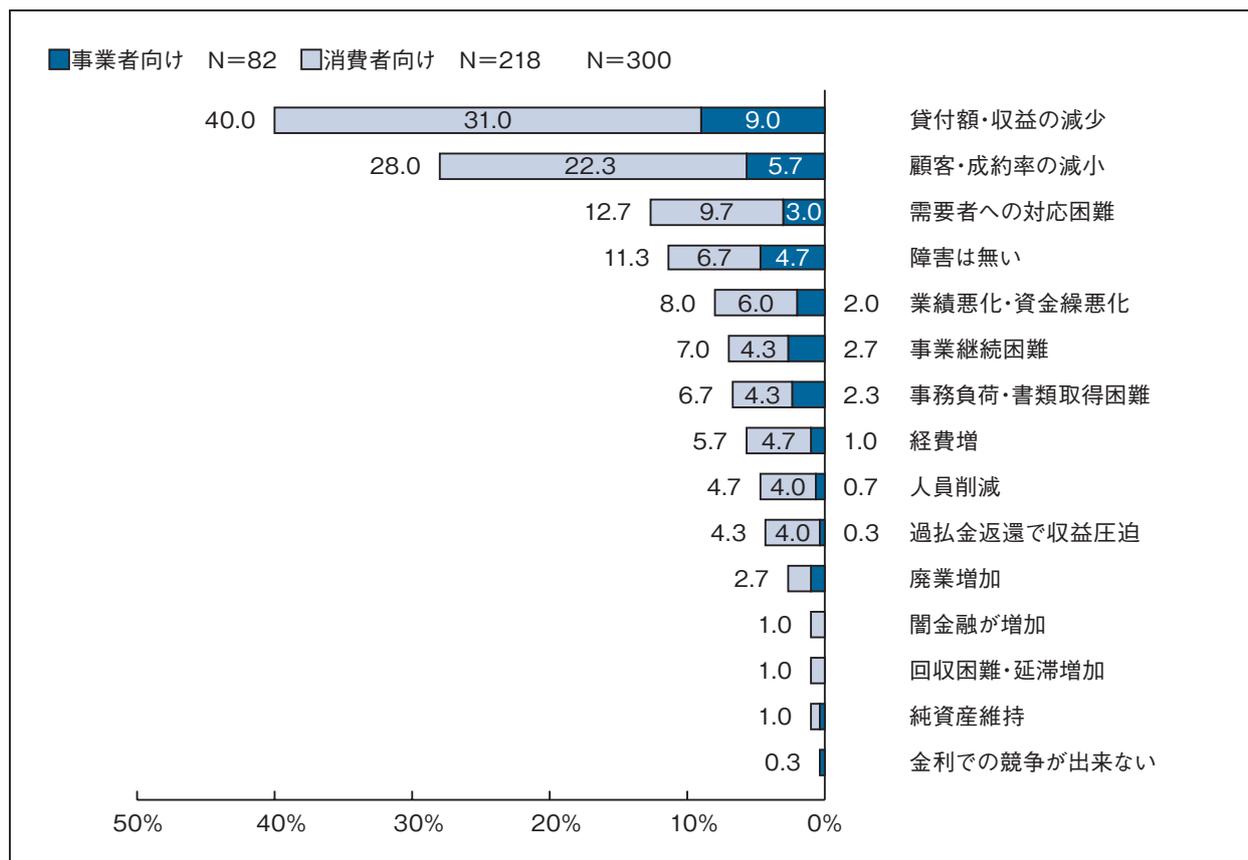
(注) 計数は回答のあった協会員数を分母とする回答内容毎の構成比である(但し、複数回答を容認しているの
で、合計は100%にはならない。)

①完全施行に伴う資金需要者・貸金業者の動向変化

イ. 【完全施行による影響】(22、23、24、25年度) 回答300会員

- (a) 「貸付額・収益の減少(40.0%)」と「顧客・成約率の減少(28.0%)」で全体の7割弱を占めている。
- (b) 「貸付額・収益の減少」で消費者向けでは22～24年度回答とほぼ同じであるが、事業者向けでの回答が22～24年度の12.6%から9.0%と3.6ポイント低くなっている。同様に、「顧客・成約率の減少」においても事業者向けでの回答が8%から5.7%と2.3ポイント低くなっている。
- (c) 一方、「事業継続困難」とするところは消費者向けで22～24年度の回答3%から4.3%と1.3ポイント高くなり、全体でも5.5%から7.0%で1.5ポイント高くなっている。

完全施行に伴う資金需要者・貸金業者の動向変化



【参考】完全施行による影響について、聞き取り内容（抜粋）

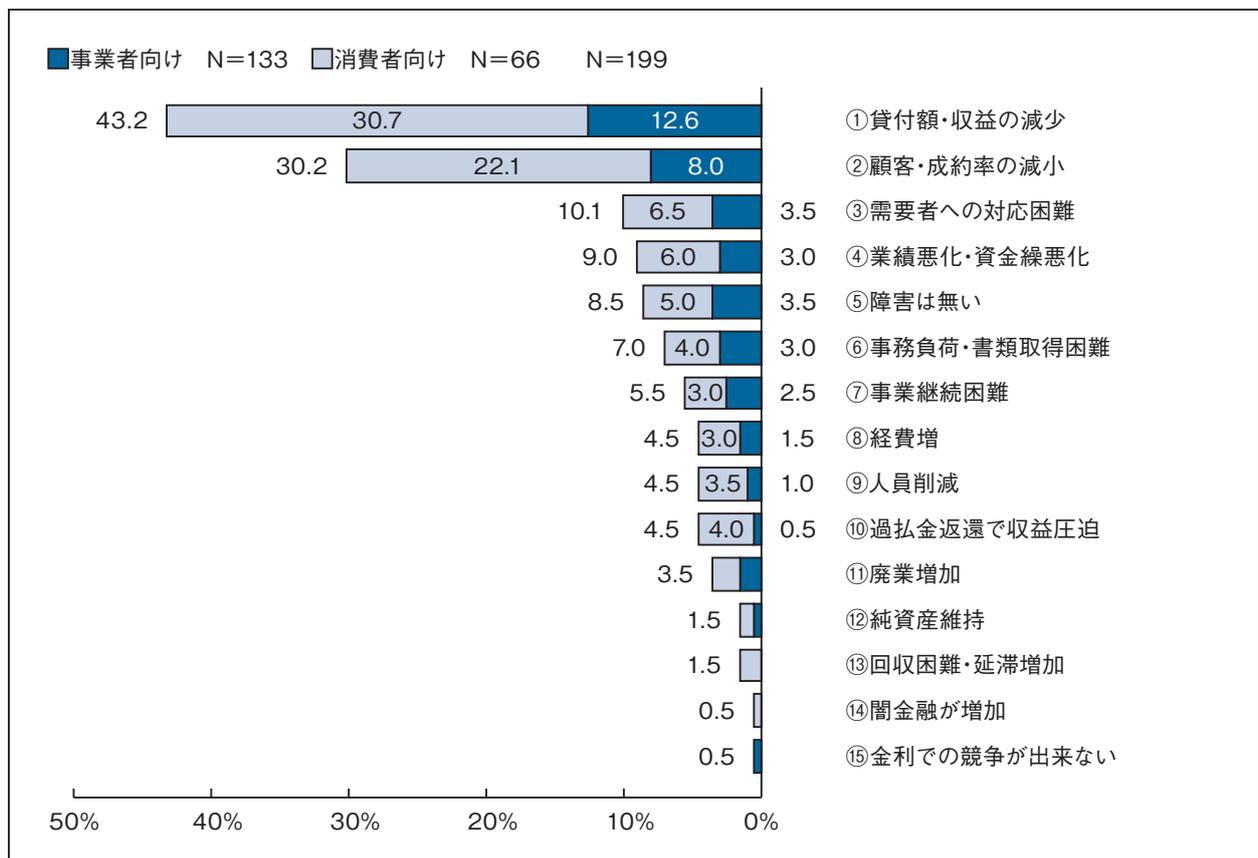
- ・総量規制の関係で、3年前753百万円あった貸付残高が382百万円に激減。それに伴い、利息収入も145百万円から76百万円と落ち込んだため、支店の統廃合や人員削減等の合理化を強いられた。
- ・総量規制による貸付残高の減少と上限金利の大幅な引下げによるダブルパンチで、利息収入が激減し経営を圧迫している。又、書面交付及び指定信用情報機関への定期的な途上与信調査の義務づけ等の規制強化により、大幅なコストアップを余儀なくされている。
- ・利息の関係で営業利益が低下した。必要書類等、諸手続きの規則が厳しくなり、顧客への対応にも若干影響が及ぶことがある。諸経費が若干かさしてきた。
- ・総量規制・利息制限法等を含む完全施行から3年経過した現状として、新規貸付金額の減少・貸付利率の低下による収益の減少・経費の増加で業績が悪化した。資金需要者等のニーズに対応できていない状況が生じている。貸金業界は資金需要者等のニーズに応える責務があると思われる。一刻も早く対応できる態勢を構築し、これからの貸金業の信用・信頼を高める実績作りが必要と思われる。
- ・総量規制により不動産担保融資が困難になり、新規客の増加が見込めない。例外規定を利用しての大手業者（銀行系）の肩代りにより、残高の減少が顕著です。
- ・金利収入が3割以上減少し、不良債権が増えている。また、融資できない方（既存客）が増えてきました。弊社では毎年赤字経営が続いております。
- ・当社は、手形割引を専業としておりますので、過払い金等の影響はほとんどありませんでしたが、上限金利の引き下げによる影響は大きい。手形割引業だけでは営業継続は厳しい状況にありますが、手形割引という特殊な分野ですので、廃業しますと困る事業者の方々もおられますので、事業をなんとか続けている状況です。
- ・甚大な影響。利息収入減が社員の給与を直撃、家庭崩壊の恐れから過半数退職。去るも残るも地獄であった。その後は自己資金の範囲での営業となり、旨みは無い。息をしているだけの状態である。
- ・総量規制により、申込に対しての成約率が大きく減少した。加えて、金利の引下げも相まって利益が大幅に減少した。

・総量規制及び金利規制に伴い、借入状況に関する審査を厳密に行ったため、貸付件数、貸付残高ともに減少を余儀なくされた。

(参考1) 22～25年度と22～24年度のポイント比較

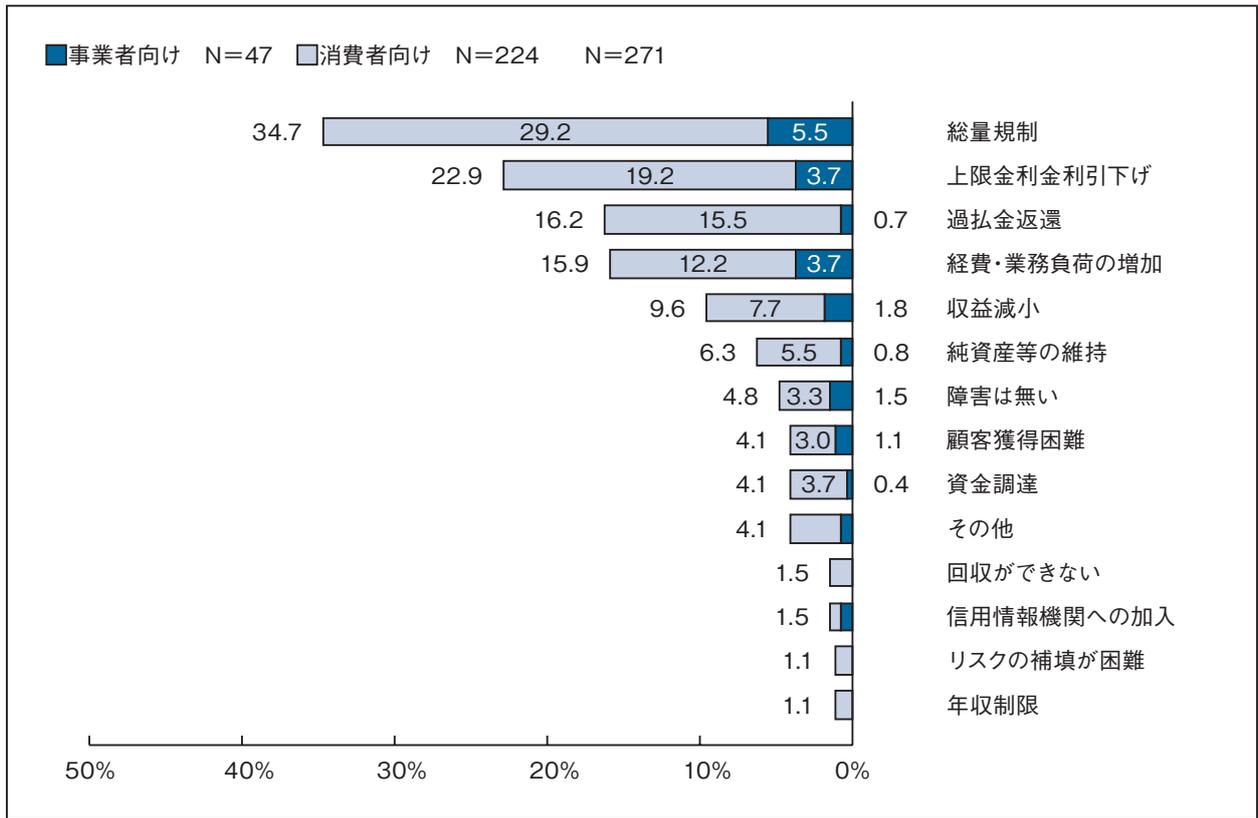
項目	事業者向け	消費者向け	全体
貸付額・収益の減少	▲3.6	0.3	▲3.2
顧客・成約率の減小	▲2.4	0.2	▲2.2
需要者への対応困難	▲0.5	3.1	2.6
障害は無い	1.1	1.6	2.8
業績悪化・資金繰悪化	▲1.0	▲0.0	▲1.0
事業継続困難	0.2	1.3	1.5
事務負担・書類取得困難	▲0.7	0.3	▲0.4
経費増	▲0.5	1.7	1.1
人員削減	▲0.3	0.5	0.1
過払金返還で収益圧迫	▲0.2	▲0.0	▲0.2

(参考2) 22～24年度回答内容



□【事業継続の障害】(22、23、24、25年度) 回答271会員

- (a)事業継続の障害については「総量規制」が最も高く34.7%、次いで「上限金利引き下げ」となっている。
- (b)特に、これらの障害は消費者向け業態で顕著に示されている。
- (c)一方、事業者向けの「総量規制」、「上限金利引き下げ」は22～24年度回答よりいずれもポイントが低くなっている。
- (d)また、「過払い金返還」については16.2%と22～24年度回答の14.1%より2.1ポイント高く、「経費・業務負担の増加」については13.6%から15.9%と2.3ポイント高くなっている。



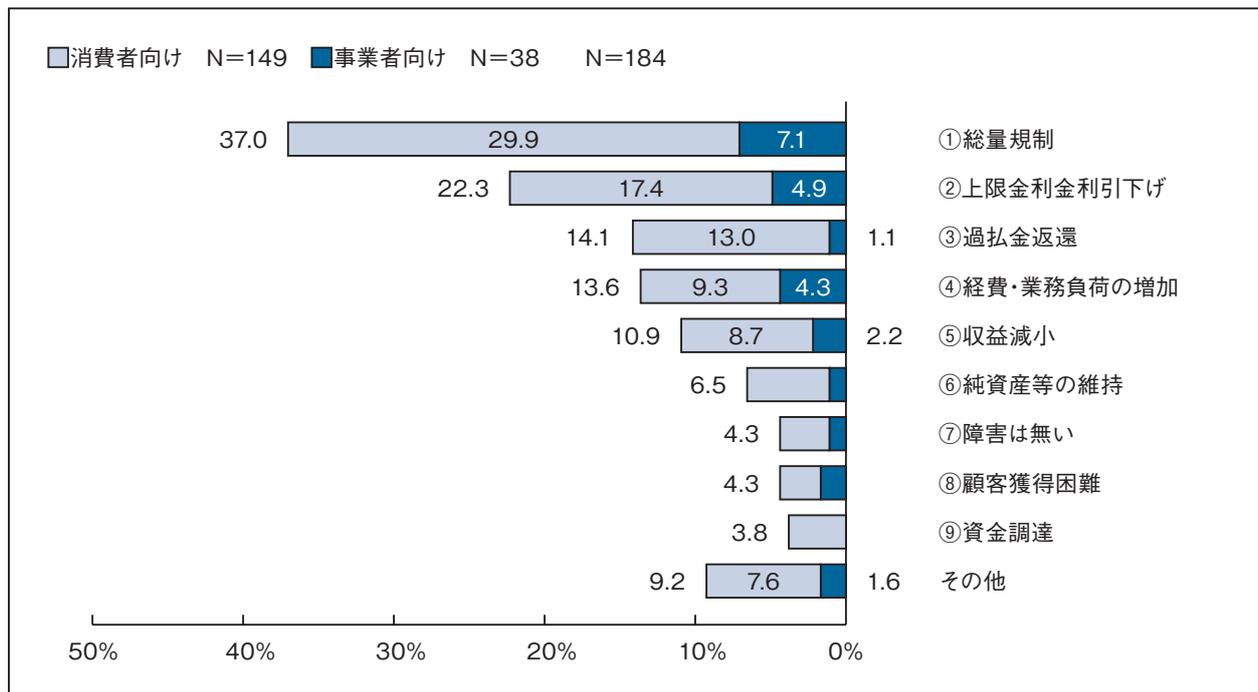
【参考】【事業継続の障害について、聞き取り内容（抜粋）】

- ・貸金業だけに対する総量規制が一番の障害だと思っております。大手業者の殆んどがメガバンクの傘下に入り、中には総量規制外で営業をしている所もある中、中小業者が今後事業を継続していくには、規制緩和が絶対に必要であると感じています。
- ・資金不足。過払いの恐怖。法律・規則・書類他、過剰なまでの規制。目的は達成されたのに手段だけが空しく残っている。更には行政やその関連からのアンケートがやたらに多い。意味の見出せない無用なコストばかりである。
- ・総量規制と上限金利の引下げが大きな障害になっている。完全撤廃が一番望ましいが、少なくとも規制緩和の方向で貸金業法の再改正を望む。
- ・総量規制が厳しすぎる。見直しがされないと、同業者同士で顧客を争奪する図式は変わらず、業界の発展は見込めない。また、残高が横ばいの現状では増員もできず、現状維持が精一杯である。
- ・総量規制・金利規制に加えて契約書面の準備も煩雑な中、広告費用を費やしてまで集客する状況ではなく、未だ新規融資には慎重にならざるを得ない。また、一部の弁護士・司法書士が過払いと債務整理を助長するような市場では、利用者が安易に債務整理に走ることによる貸倒の懸念があり、正常取引が行われるか不安である。
- ・過払い請求。県外（東京、大阪）の弁護士事務所が「出張無料相談会」の新聞折り込み広告を頻繁に行っており、減少傾向にあった弁護士介入が増加している。中には『過払い金が発生している場合がある業者一覧』として、当社を含む多数の会社を実名で掲載している露骨なものもある。本来の債務者救済ではなく、利益の追及を目的とした債務整理（過払い請求）はいかがなものかと思っている。
- ・純資産要件が障害になっている。当社は創業後日も浅く、純資産は5千万円を超えているものの、現在の融資量では創業赤字解消にお時間がかかる。現在の純資産要件には厳しいものがある。
- ・利息返還請求への対応（弁護士事務所の地元説明会開催による過払金掘り起こし）。景気の冷え込みにより資金需要者の消費マインドが冷え込み、借入意欲低下。貸金業界における貸付利率のダンピング（企業体力勝負）。
- ・利息制限法内での運営は難しく、貸金業では採算が合わない。
- ・事業継続のための利益を確保する上での障害は、やはり総量規制と金利規制です。

(参考1) 22～25年度と22～24年度のポイント比較

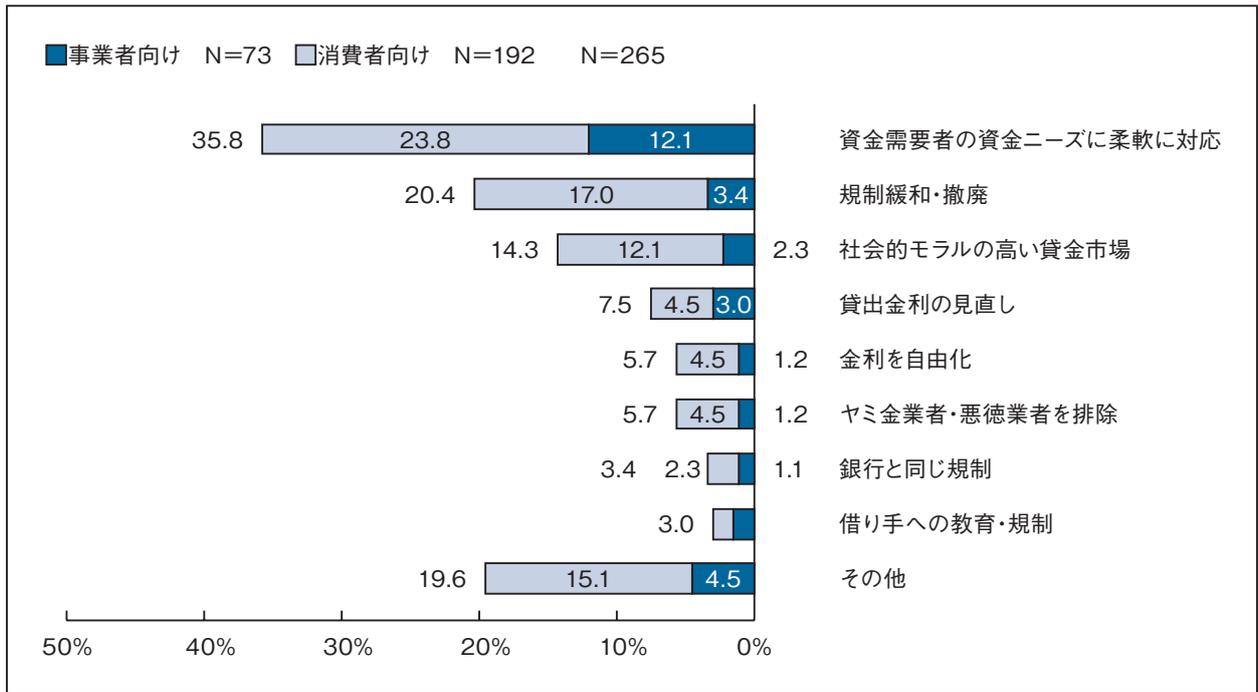
項目	事業者向け	消費者向け	全体
総量規制	▲1.5	▲0.7	▲2.3
上限金利金利引下げ	▲1.2	1.8	0.6
過払金返還	▲0.3	2.5	2.1
経費・業務負荷の増加	▲0.7	2.9	2.3
収益減小	▲0.3	▲0.9	▲1.3
純資産等の維持	▲0.3	0.1	▲0.2
障害は無い	0.4	0.1	0.4
顧客獲得困難	▲0.5	0.2	▲0.3
資金調達	0.4	▲0.1	0.3

(参考2) 22～24年度回答内容



ハ【貸金市場はどうあるべきか】(23、24、25年度) 回答265会員

- (a) 「資金需要者のニーズに対応」との回答が22～24年度回答の32.6%から35.8%と3.2ポイント高く、特に、消費者向けで18.9%から23.8%と4.9ポイント高くなっている。
- (b) 「規制緩和・撤廃」は22～24年度回答の26.3%から20.4%と5.9ポイントも低く、一方、「社会的モラルの高い貸金市場」が9.1%から14.3%と5.2ポイント高く、貸金業界がより健全であるべきという意識が高くなっている。
- (c) 「資金需要者のニーズに対応」と「規制緩和・撤廃」を地域別(財務局管轄別)に見た場合、九州財務局管轄で「資金需要者のニーズに対応」が47.1%に対し「規制緩和・撤廃」は5.9%と低い。また、「資金需要者のニーズに対応」で大都市圏以外の地域で回答率が高くなっている。



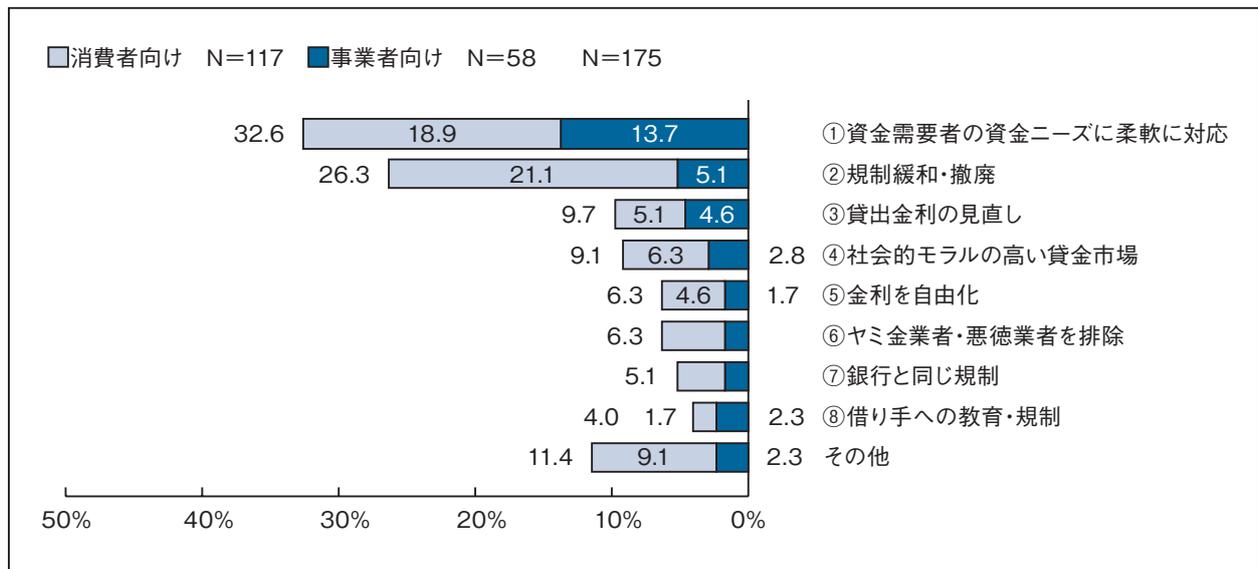
【参考】【貸金市場はどうあるべきかについて、聞き取り内容（抜粋）】

- ・貸金業法の改正により、いろいろな風評の元となった貸金業者は自然淘汰され、貸金業界が「国民経済の適切な運営に資する」という目的を達成できうるものになったと考えている。今後は、顧客に対し、銀行では対応しづらい小口の金融ニーズに対し、適正な金利で利便性の高い金融商品を提供し続けることが大切である。
- ・顧客ごとに合理的に算出された貸付可能額を一定のルールに基づく金利基準により、金融機関からの借入よりもスピーディに貸付できることが望ましい。「貸付」=「悪」のイメージの払拭。様々な理由によって需要のある貸金業であることから、その理由等を充分精査した上であれば一定の例外を認めないと、応諾できなかった場合に資金需要者から理解していただけない。
- ・小口、短期、緊急と云う特長を活かし、資金需要者への資金供給を通じて個人消費を下支えし、我が国の経済発展に貢献していきたい。
- ・銀行は敷居が高いと感じる消費者もいるので、小額貸付、利便性で機動的に資金需要に対応可能なノンバンクの存在意義は失われないと考えます。ヤミ金被害防止のためにも、官民あげて健全な市場育成を図るべきと考えます。
- ・ただお金を貸すだけの業態から脱却し、顧客の立場に立って生活設計等様々な面から共に考え、有益なアドバイスができる人間関係を、今まで以上に構築していくことが必要と考える。
- ・貸金業者のみならず、信販による割賦等の利用情報、銀行のカードローンや住宅ローン情報も一元化し、顧客の信用情報をどの業者も照会することが出来て、適切な与信が出来るような体制作りをお願いしたい。昨今の消費者行動は必ずしも正常とは言い難い。将来に向けて、若年層を優先して消費者ローン等に関するカウンセリングを行い、健全な消費者市場に回復するように取り組むべきである。
- ・以前のような、収益目的だけでカウンセリング機能もない貸金業ではなく、本当に資金を必要としている人に、きちんとルールを守って資金供給が出来る市場にすべきだと思います。
- ・貸金業者は、銀行では対応できない「速く」「簡単」という利便性を提供していくためにも、より健全な小口金融としてコンプライアンスを徹底していく必要がある。
- ・銀行等を補完する資金の供給元として、社会の信頼を得られるような、適正な自主規制のもとで事業展開し得る市場であるべきと考えております。当社は、引き続き、相談機能を高め、迅速で適格な審査により、中小・零細事業者への円滑な資金提供の役割を果たして参る所存です。
- ・再び多重債務者問題が発生しないことを全ての基本とすべき。ヤミ金やヤミ金まがいの脱法金融等を根絶しなければならない。

(参考1) 22～25年度と22～24年度のポイント比較

項目	事業者向け	消費者向け	全体
資金需要者の資金ニーズに柔軟に対応	▲1.6	4.9	3.3
規制緩和・撤廃	▲1.7	▲4.2	▲5.9
社会的モラルの高い貸金市場	▲0.6	5.8	5.2
貸出金利の見直し	▲1.6	▲0.6	▲2.2
金利を自由化	▲0.6	▲0.0	▲0.6
ヤミ金業者・悪徳業者を排除	▲0.6	▲0.0	▲0.6
銀行と同じ規制	▲0.6	▲1.2	▲1.7
借り手への教育・規制	▲0.8	▲0.2	▲1.0
その他	▲1.8	▲7.8	▲9.5

(参考2) 22～24年度回答内容

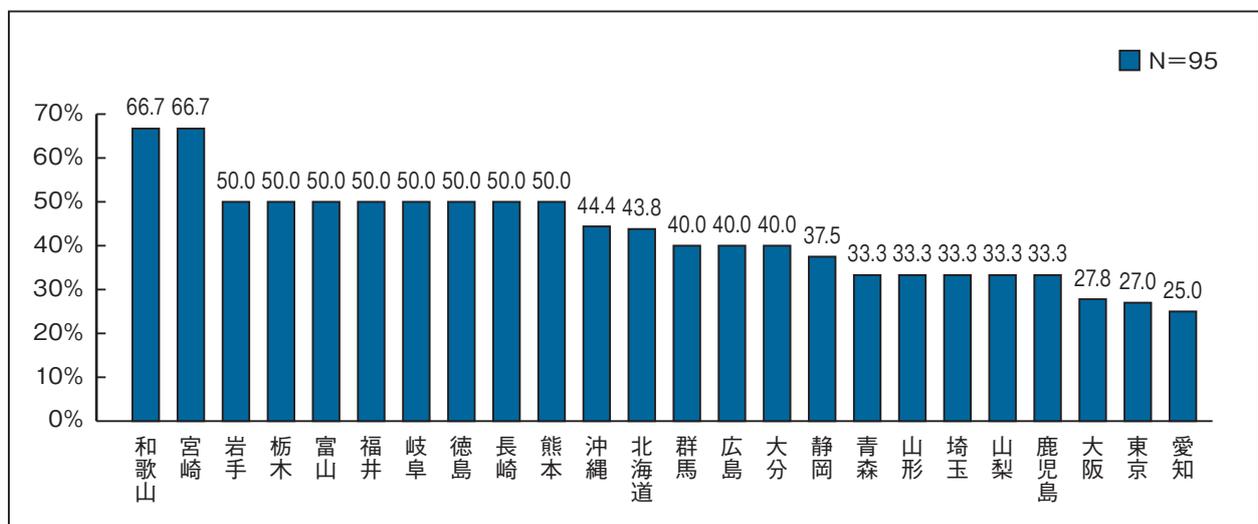


ハ-1 地域別の回答状況

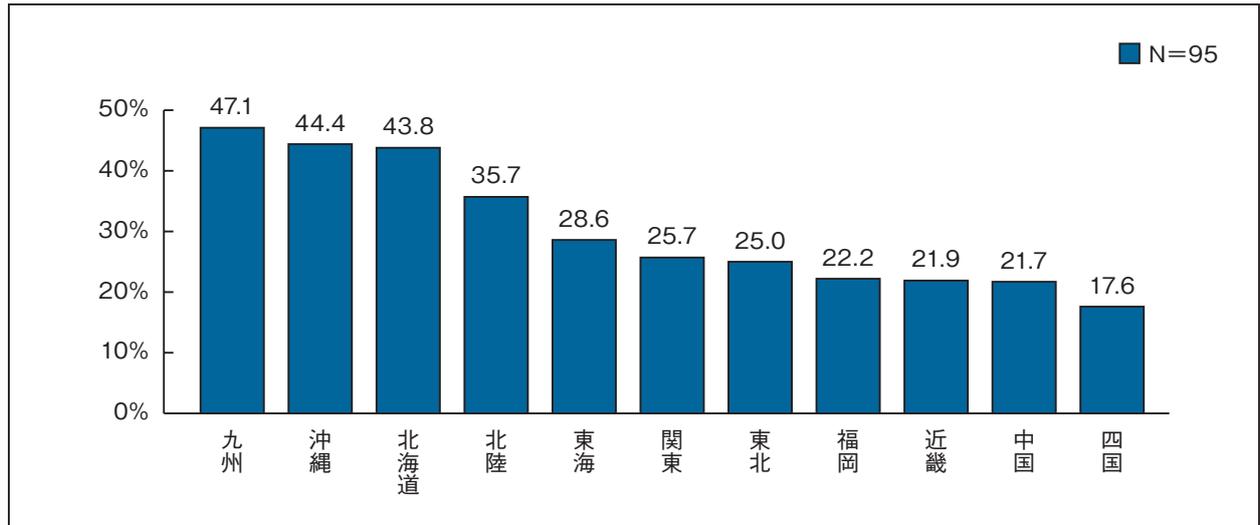
(a) 「資金需要者のニーズに対応」

『貸金市場はどうあるべきか』の質問に対して、「資金需要者のニーズに柔軟に対応すべき」と回答があった95会員を实地監査実施会員数(352会員)で割った率を表示しています。

資金需要者の資金ニーズに柔軟に対応すべきと回答した協会員比率【都道府県別】



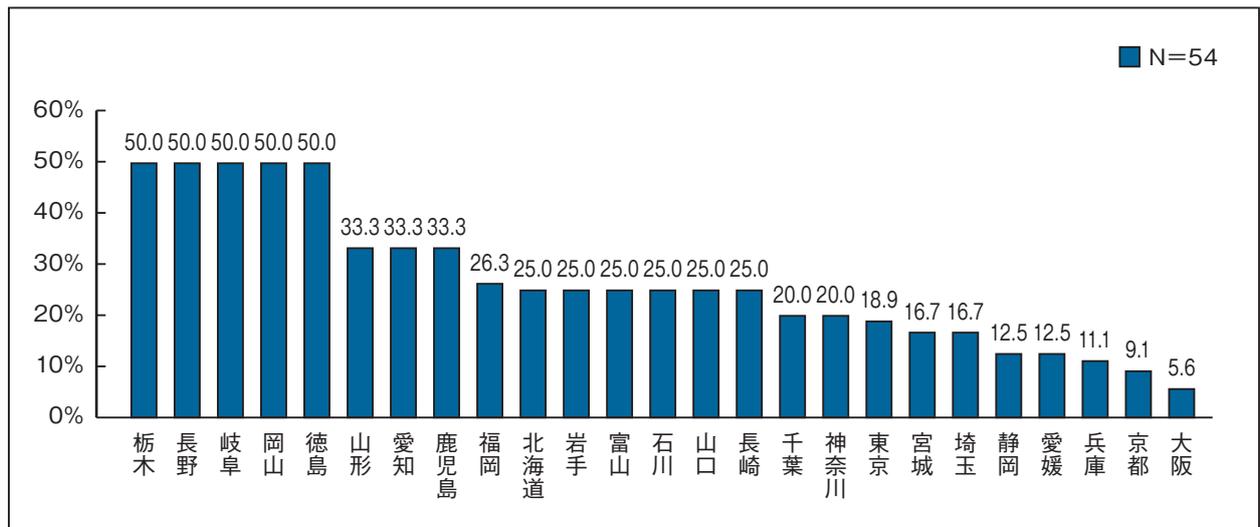
資金需要者の資金ニーズに柔軟に対応すべきと回答した協会員比率【財務局管轄別】



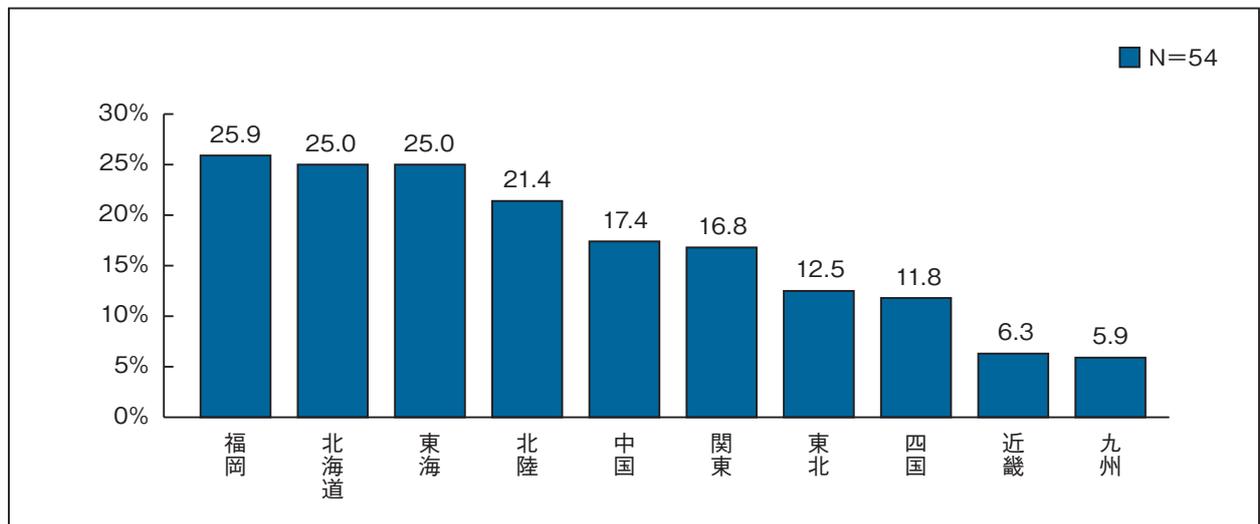
(b)「規制緩和・撤廃」

『貸金市場はどうあるべきか』の質問に対して、「規制を緩和あるいは撤廃すべき」と回答があった54会員を
 実地監査実施会員数(352会員)で割った率を表示しています。

規制緩和あるいは撤廃と回答した協会員比率【都道府県別】



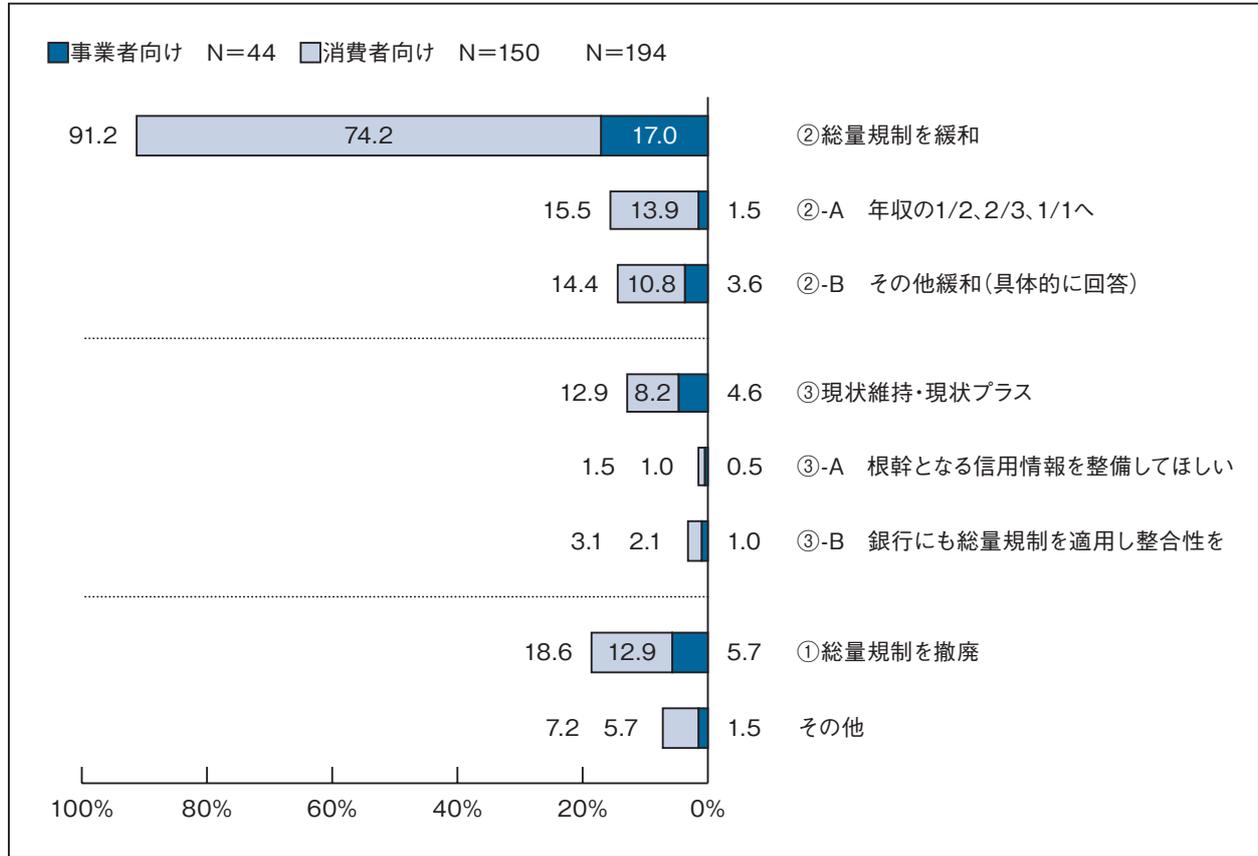
規制緩和あるいは撤廃と回答した協会員比率【財務局管轄別】



②貸金業法の見直しに関する要望

イ【総量規制について】(23、24、25年度) 回答194会員

- (a)「総量規制を緩和」との回答が23～24年度回答の44.5%から91.2%と46.7ポイント高く、特に、消費者向けで32.9%から74.2%と41.3ポイント高くなっている。
- (b)「総量規制を緩和・撤廃」は23～24年度回答の30.0%から18.6%と11.4ポイントも低く、25年度に同回答をした協会員は3会員であった。



【参考】【業法の見直しでの総量規制について、聞き取り内容(抜粋)】

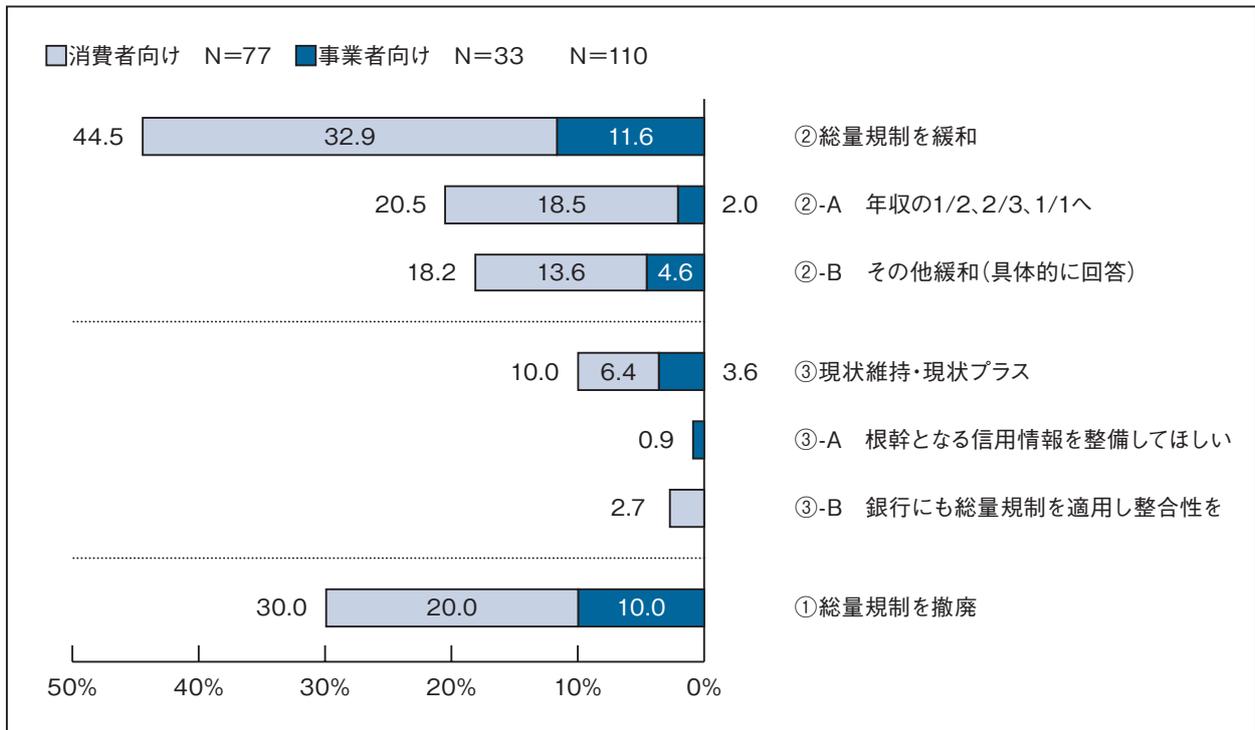
- ・銀行では応えることのできない資金需要者をお断りした場合、次に頼む金融機関はなく、ヤミ金融に行かざるを得ない。13兆円あった消費者金融が3兆円にまで縮小している。減少した10兆円を銀行が吸収したかというところでもない。資金需要者のニーズに応えるには、総量規制の撤廃もしくは大幅な規制緩和が必要である。
- ・年収の1/3の根拠が曖昧で貸金業者の貸付金のみが対象となることが理解できない(銀行の貸付は資金需要者の負担にならないのか?)。資金のニーズは長期的なもの、一時的なものがあり、一時的なものについて規制があることで顧客の資金繰りには逆効果である。廃止するべきであると思う。
- ・資金需要者の借入できる総枠が、年収の3分の1という基準の根拠が曖昧とされます。同等の収入がある世帯であっても家族構成等によって世帯間に資金需要の格差があるにも関わらず、総量規制でもって一律年収の3分の1としていることから、妥当な資金用途のある資金需要者であっても資金の借入ができない状況は、純粋な経済活動の妨げになっていると危惧しています。
- ・全国それぞれその地の文化・慣習・地域性・収入水準・消費レベル等様々な生活環境があるにもかかわらず、ほぼ一律に規制された貸金業法の中では、顧客のニーズを満たす貸金業は難しい。顔の見える地方業者の事業形態が反映されることを願う。指定信用情報機関の精度向上と、法改正により罰則や監督強化がなされていることから、一定の緩和がなされてもいいのでは、ヤミ金等への罰則強化が優先されるのでは。
- ・本規制は、返済困難者の資金繰りを悪化させ、生活保護や破産の増加または不法金融から借入れる等、必ずしも資金需要者の保護につながっていない。緩和されるべきである。

- ・総量規制を緩和すると、当社のような零細企業は資金力で対応できなくなる。現状が良いと思う。
- ・多重債務者の減少により、報道機関による貸金業者への批判及び社会の偏見の目が、少しは和らいできたと思う。日本経済の状況を鑑みると、適正であると思う。
- ・我々のような個人零細会社は廃業あるいは貸金業から撤退し、大手業者および銀行等の参入による貸金市場が形成されつつあり、現段階の貸金業に最適であると思われる。現況のままでよいと思われる。
- ・銀行系のキャッシングにおいては、平然と「総量規制対象外」や「収入証明不要」などと打ち出しており、公平性に欠ける。また、日本信用情報機構のデータには総量規制が守られていない貸付が見られる。総量規制は、原則見直し不要。
- ・低所得者こそが本当に必要としている現状で、年収の1/3規制では、本来困っている者が借入れすることが出来ない。規制は年収の2/3に改定するべきである。

(参考1) 23～25年度と23～24年度のポイント比較

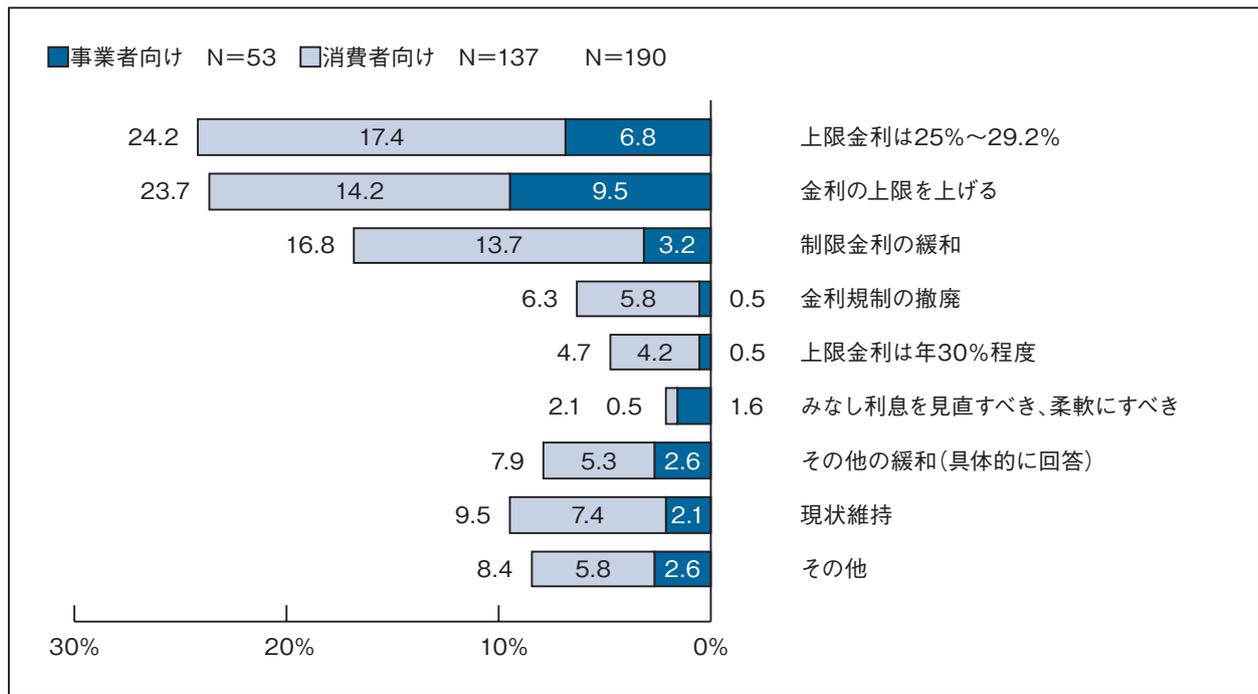
項目	事業者向け	消費者向け	全体
②総量規制を緩和	5.4	41.3	46.7
②-A. 年収の1/2、2/3、1/1へ	▲0.5	▲4.6	▲5.1
②-B. その他緩和(具体的に回答)	▲0.9	▲2.8	▲3.7
③現状維持・現状プラス	1.0	1.9	2.9
③-A. 根幹となる信用情報を整備してほしい	▲0.4	1.0	0.6
③-B. 銀行にも総量規制を適用し整合性を	1.0	▲0.7	0.4
①総量規制を撤廃	▲4.3	▲7.1	▲11.4
その他	▲1.2	3.9	2.7

(参考2) 22～24年度回答内容



□【金利規制について】(23、24、25年度) 回答194会員

- (a)「制限金利の緩和」との回答が23～24年度回答の10.9%から16.8%と5.9ポイント高く、特に、消費者向けで7.3%から13.7%と6.4ポイント高くなっている。
- (b)金利規制の緩和を要望する一方で、「現状維持」を望むと回答した協会員が23～24年度回答の7.3%から9.5%と2.2ポイント高くなっている。



【参考】業法の見直しでの金利規制について、聞き取り内容(抜粋)

- ・貸金事業の様々な付加価値サービスを展開する上で金利上限が低すぎることは、資金需要者に対するサービス供給に限りがある。同じ様な商品性になり企業体力勝負となるため、上限金利を年率29.2%程度へ引き上げるべき。
- ・先進諸国に於いては、日本ほど厳しい上限金利を定めている所はなく、業者の調達コスト・回収コスト等を勘案するならば、29.2%に戻すべきだと思います。
- ・貸金業者は、大手も中小も、結果的に上限金利に張り付かざるを得ないのが現状です。その上限金利でも経営が困難な業者が、ヤミ金に変貌している懸念があります。その一方、自営業者などは、多少高金利でも直ぐに資金調達が必要な場合があることも事実です。

貸金業者の規模や契約返済期間を考慮した上限金利の見直しをすることで、需要と供給のバランスによる適正な金利形態となり、本来の健全な市場を取り戻せると考えます。

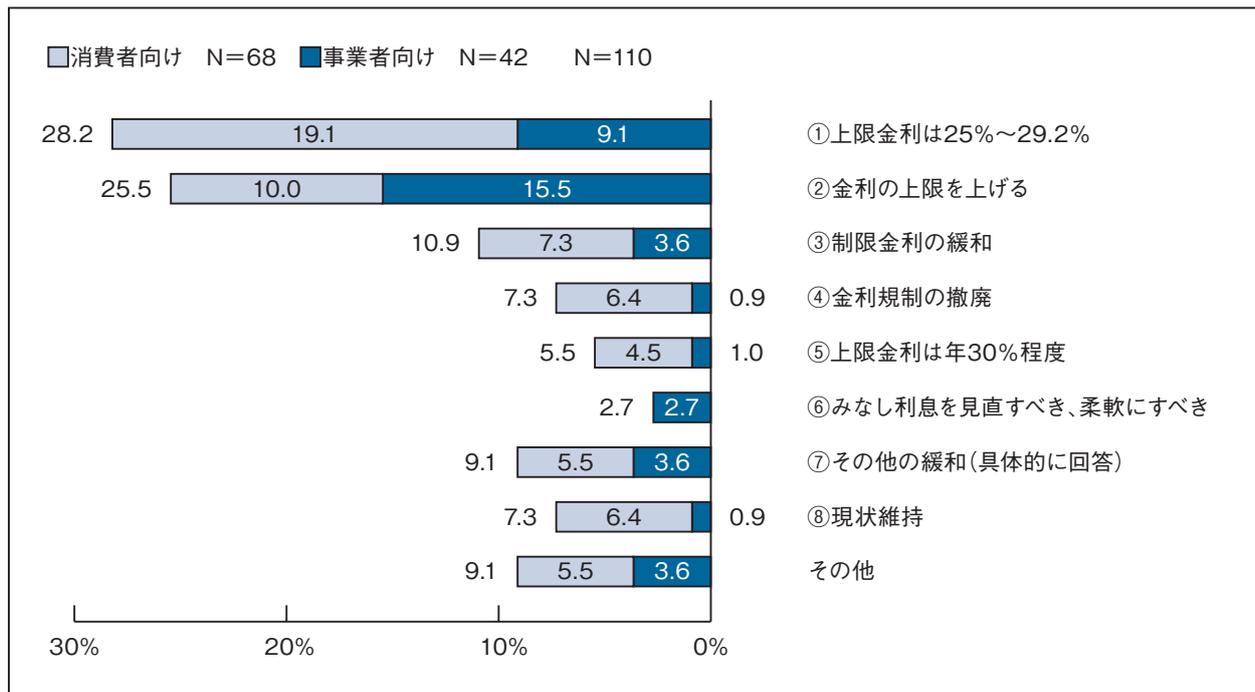
- ・上限を25%以上にすべきだと思います。金利によるリスク保全を図らなければ、供給側から見れば、取扱い量が減り企業継続が難しく、需要者側から見れば、借入できなくなることで困ることが多くなると思う。競争原理から考えて、リスクの少ない顧客には安い金利を設定し、リスクが多い場合は高い金利設定になると思いますが、無条件にというのではなく、リスクに見合った規制への変更が必要ではないかと思う。
- ・月収13万円程度でボーナスを含め年収200万円とすると、毎月3万円程度の返済は十分可能と思われる。年18%の利息であれば、弊社では100万円の借入に対する毎月の返済額が3万円(利息が約半分)で済むことから、年収の1/2でも借入が可能となる。29.2%となると、100万円を借りて毎月利息だけで2万4千円になるので返済は難しい。つまり、総量規制と金利規制は合わせて考えるべきである。
- ・100万円までの小額融資は、年率20~25%の金利でないと採算が合わない。利息制限法の金額区分は、ずい分昔の法律で、物価水準が変化しているのだから改定するのは当然である。利息制限法内の営業では利益の確保が難しいことは政府自身も知っていながら、利息の改定をしないのはおかしい。
- ・現行の金利規制下では上限金利が設定されており、信用リスクや金利変動リスクを勘案した上で多様な資金ニーズに対応する、といった自由度が低い為、多様な資金ニーズに応じるには、上限金利は個別案件毎のリスクを勘案し設定すべき。市場金利に連動させるなど、金利変動リスクを極小化するための弾力的運用を導入すべき。
- ・現行金利では、広告費用、審査費用、書面作成費用、回収費用、貸倒リスクを許容し難く、市場への積極的な参加は小規模業者ほど難しいと考える。100万円未満の利用者が多い零細業者としては、50万円までは25%、200万円までは18%、200万円超は13%を最低限とした見直しを希望する。

- ・自営業者の場合は基本的にBS/PLがわかると思うので、計算はある程度出来ると思う。個人は資金繰りがわからない人も多いと思うので、自営業者等については金利を30%位まで上げて良いのではないかな。個人については現状維持で良いのではないかな。
- ・会社によって資金調達能力に差があるのに、一律に同じだと運営が出来ない。企業の規模等によって規制を変えるべき。協会に加入し、きちんと監査を受けている会社は、金利の優遇を受けるべき。

(参考1) 23～25年度と23～24年度のポイント比較

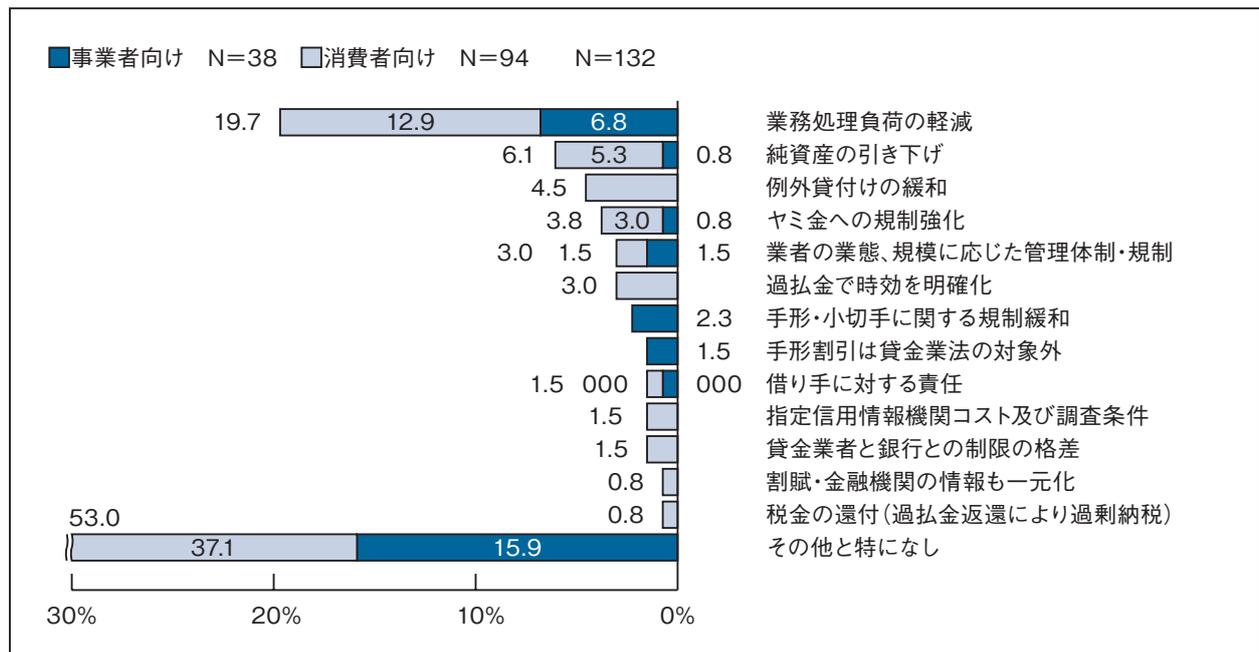
項目	事業者向け	消費者向け	全体
上限金利は25%～29.2%	▲2.2	▲1.7	▲4.0
金利の上限を上げる	▲6.0	4.2	▲1.8
制限金利の緩和	▲0.5	6.4	5.9
金利規制の撤廃	▲0.4	1.2	0.9
上限金利は年30%程度	▲0.4	▲2.2	▲2.5
みなし利息を見直すべき、柔軟にすべき	▲1.1	0.5	▲0.6
その他の緩和(具体的に回答)	▲1.0	▲0.2	▲1.2
現状維持	1.2	1.0	2.2
その他	▲1.0	0.3	▲0.7

(参考2) 22～24年度回答内容

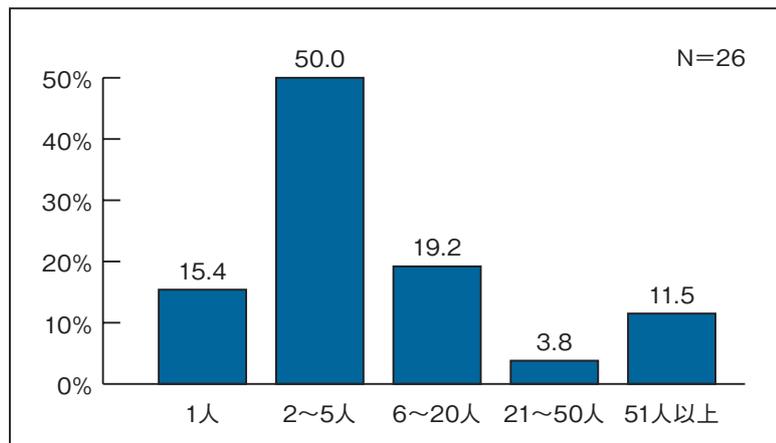


ハ【その他の規制について】(23、24、25年度) 回答132会員

- (a)「業務処理負荷の軽減」の要望が19.7%と最も高く、「次いで純資産の引き下げ」が8.1%になっている。
 (b)また、「ヤミ金への規制強化」の要望が3.8%であるが、25年度において初めて要望として出てきている。



ハ-1「業務処理負荷の軽減」に従事者数別でみた場合



企業規模の大小にかかわらず業務処理の軽減を要望している。
 理由として、資金需要者からの変更要請等の事務付加を避けようとする懸念があるとの声もある。

事業者向業者では手形割引の規制緩和を要望する。
 理由として、貸金業者だけでなく、資金需要者に対する負荷が大きいとの声がある。

【参考】【業法の見直しでの業務処理負荷の軽減について、聞き取り内容(抜粋)】

- 取引の際に利用者から受領する書類が多く、利用者にとっても負担となっているので、説明責任と利用者の理解度を勘案した上で書類の簡素化を検討すべき。
- 第17条後段書面の簡素化：変更のない契約内容まで全て書面で交付する必要はない。顧客からの返済日変更を受付けるだけで手間がかかる。その為、業者によっては返済日等の変更をしたいと考えていても、その煩わしさから避ける事があるのではないかと思う。
- 法律に対応するための業務負荷・コストが大きく、企業規模に応じた一定の規制緩和があるとありがたい。
- 手形割引を行う場合であっても法第16条の2書面、第17条書面が必要となっており、利用者の負担が大きい。
- お金に関する事柄については、きちんとした書類を交わすことは重要な事であるが、内容の重複が多く、手続きが煩雑過ぎる事は実務上の妨げになる。
- 「資金需要者にとって本当に必要なものか?」と顧客から疑問があがっている。書類記入が煩わしいとのことである。

- ・事前書面は契約書面とほぼ同一であり、無保証貸付の場合、形骸化していると思われる。資金需要者にも負担となっている。
- ・内容が細かすぎてかえって分かりにくい。非対面契約（銀行振込による融資）で、書面の郵送交付を望まないお客がたくさん存在する。
- ・手形割引業については、他の貸金業と同一規制で管理するには無理がある。顧客の立場からすれば、手形の現物を持込んでいるのだから、貸付けは受けていないとの意識であり、それを他の貸金業と同一に考えるのは疑問である。

6.【参考】平成26年度監査計画

平成26年度の監査計画は、平成25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26年4月23日公表）。

(1)監査の基本方針

- ①本協会の監査は、協会員の法令・定款・その他諸規則の遵守状況及びそれを遵守するための内部管理態勢の整備状況などを確認するほか、これまでの監査結果等を踏まえつつ、協会員の業態・規模等に応じた、効率的で実効的な監査を実施する。
- ②監査の実施に当たっては、協会員自身の自己改善努力を活かしつつ、指導的な監査を基本とするが、重大な法令等違反に対しては、厳正な監査を行う。
- ③書類監査と実地監査の更なる活用により、協会員の実態把握に努めるとともに、コンプライアンス態勢等が不十分な協会員に対しては、自主規制各部門と連携して指導強化を図る。
- ④実地監査における経営者との面談等を通じ、経営状況及び貸金業法等に対する意見・要望等について引き続き情報を収集する。

(2)監査の重点項目

平成26年度は次の項目を重点項目として、点検・検証する。

- ①資金需要者保護のための重点項目として
 - イ. 過剰貸付けを防止する観点から、「過剰貸付けの防止（個人情報情報の提供等を含む）」について
 - ロ. 取引の適正化を確保する観点から、「書面の交付義務」及び「取立て行為」について
- ②貸金業者の健全性確保のための重点項目として
 - イ. 内部管理態勢の充実を図る観点から、「法令等遵守態勢」及び「経営管理（業務検証、研修等）」について
 - ロ. 反社会的勢力を排除する観点から、その「態勢整備」について
 - ハ. 貸金業務の適正な運営を確保する観点から、「貸金業務取扱主任者の機能発揮」について

(3)その他監査計画に掲げた主な事項

- ①実地監査対象会員数は110協会員程度とするが、このうち3/4程度は消費者向貸金業者（無担保、有担保）とする。
なお、選定に当たっては登録行政庁と重複等が無いように調整を行う。
- ②書類監査は、全協会員を対象に、下半期に1回実施する。

Ⅱ. 貸金戦略部門

1 広報・啓発活動

1. 広報活動

自主規制機関としての取り組みや、業界の健全化の状況について、広く社会に伝え、協会および業界の社会的評価、信認の更なる向上に努めることを目的に、次のとおり広報活動を行った。

(1) 「JFSANEWS」の発行・配布

業務の適正な運営に資する情報、業界動向、協会活動状況等について、主に協会員を対象に月1回、2,400部を発行した。

(2) 「特集JFSA」の発行・配布

業界の健全化の取り組み内容、公益理事による座談会、そして行政庁からの寄稿等の掲載を通じ、業界に対する理解促進を図るため、協会員のほか、業界関係者等を対象に14号（平成25年4月）および15号（同年11月）を各8,000冊発行した。

(3) その他

- ①協会ホームページを通じ、協会活動等に関する情報をタイムリーに発信した。
- ②月間「消費者信用」に協会活動の記事を掲載し、協会の取り組みについて広く広報した。

2 調査・研究活動

1. 調査研究活動の概要

自主規制機関としての位置付け等に鑑み、貸金業界の統計資料として中立・公正性の確保と連続性の観点から、貸金業界の果たす資金供給機能の検証と今後の対応すべき課題に関する検討をすすめることを目的として、「資金需要者」と「貸金業者」を対象とした各種調査等を下記のとおり行った。

実施時期	実施内容	対象	備考
平成 25 年 8 月	資金需要者向け調査	資金需要者	平成 26 年 1 月 17 日公表
平成 25 年 8 月	貸金業者向け調査	貸金業者 (協会員・非協会員)	
平成 25 年 4 月～ 平成 26 年 3 月	月次実態調査 (※平成 26 年 3 月末現在 57 社)	貸金業者 (協会員)	毎月公表

2. 調査研究成果等の公表

貸金業界の統計資料として中立・公正性の確保と連続性の観点等から、実施した各種調査結果をひとつに取りまとめて（「貸金業者の課題に関するアンケート調査結果について」として）効果的な公表を行った。

また、貸金業界のトレンドを捉えた統計情報として、月次で「月次統計資料」の公表を行った。

なお、調査研究の成果等については、協会の定期刊行物や、ホームページ等で広く公表を行うとともに、ニュースリリース（金融庁および日本銀行各記者クラブへの投函）等も行った。

3. 調査結果等の取りまとめ

平成24年度の協会活動状況および、関連する法令、統計情報などをわかり易く取りまとめた「平成24年度年次報告書」を平成25年8月に発刊した。

4. 法令に関する調査研究およ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、次のとおり政府等に建議要望した。

- ①7月17日、金融庁総務企画局企画課信用制度参事官室に提出した。
- ②10月29日、民主党「政策調査会税務金融部門会議」において要望した。
- ③11月7日、自由民主党「予算・税制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・登録講習・主任者登録

1. 業務の概要

当協会は、貸金業務取扱主任者資格試験の実施に関する事務を行う指定試験機関として平成21年6月18日に内閣総理大臣の指定を受け、平成25年度は第8回目となる資格試験を実施した。また、平成25年9月10日、登録講習機関の登録の更新を受けた。平成25年度は、平成22年度に主任者の登録を受けその更新時期を迎えた者を主たる対象者として、全国で15回の登録講習を実施した。さらに、登録更新に係る事務を含め、金融庁長官からの委任に基づく主任者登録事務を実施した。

■ 貸金業務取扱主任者制度と貸金業者の責務

平成15年8月に創設された貸金業務取扱主任者（以下、「主任者」という。）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主任者を、営業所または事務所ごとに法令で定める数を配置し、貸金業の業務に従事する者に対する助言・指導等を通じて貸金業者の法令遵守等の徹底を図る制度に改正されました。

貸金業者は、主任者の果たすべき役割及び権限等（①役職員に対し助言・指導を行うこと、②役職員は、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、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、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、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、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、主任者の機能が十分に発揮される態勢が整備されているか、内部管理部門等による定期的な点検等によりその状況を把握・検証し、その結果に基づき態勢の見直しを行うなどの実効性を確保する必要があります。

2. 資格試験の実施

全国17試験地（23会場）において、平成25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25年11月17日（日）
試験地及び会場数	全国17試験地・23会場
受験申込者数	11,021人
受験者数	9,571人
受験率	86.84%
合格者数	2,688人
合格率	28.08%
合格基準点	50問中30問正解
合格発表日	平成26年1月10日（金）

(2) 合格者の概要

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	22.9%	34.0%	26.0%	15.7%	1.3%
合格率	25.9%	30.3%	26.9%	29.5%	24.7%

※平均年齢 38.5歳

男女別構成

	男性	女性
構成比	70.4%	29.6%
合格率	29.0%	26.0%

試験地別構成

構成比	札幌	仙台	千葉	東京	埼玉	横浜	高崎	名古屋	金沢
	3.1%	2.7%	5.1%	40.4%	6.3%	8.9%	1.7%	5.5%	1.0%

構成比	大阪	京都	神戸	広島	高松	福岡	熊本	沖縄
	10.8%	2.1%	3.1%	2.0%	1.3%	4.4%	0.8%	0.9%

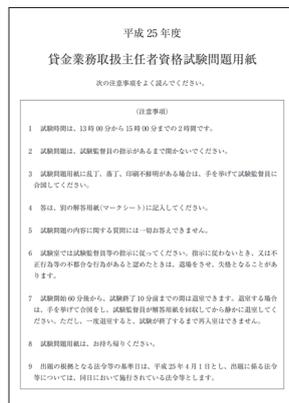
((注) 小数点以下第2位を四捨五入のため、構成比の合計は100.0%にならないことがある。

(3) 試験結果の推移

試験結果推移

(単位:人)

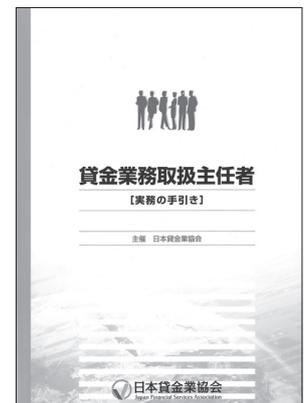
	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回
試験日	21年8月	21年11月	21年12月	22年2月	22年11月	23年11月	24年11月	25年11月
申込者数	46,306	17,780	16,254	9,908	13,547	12,300	11,520	11,021
受験者数	44,708	16,597	12,101	8,867	12,081	10,966	10,088	9,571
受験率	96.5%	93.3%	74.4%	89.5%	89.2%	89.2%	87.6%	86.8%
合格者数	31,340	10,818	7,919	5,474	3,979	2,393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



平成25年度試験問題(表紙)



講習風景



講習テキスト(表紙)

(4)科目別設問形式別出題数の推移

科目別設問形式別出題数

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

※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) 登録講習機関の登録の更新

平成25年9月30日に登録の有効期限を迎えたため、理事会決議を得て金融庁長官に登録講習機関の登録の更新を申請し、9月10日に認可を得た。(新たな登録の有効期限:平成28年9月30日)

(2) 講習の実施

① 開催日別実施結果

開催日	実施場所	受講申込者数	受講者数	受講率	修了者数
5月28日	大阪	319人	306人	95.9%	306人
6月6日	東京	506人	491人	97.0%	491人
7月2日	東京	509人	496人	97.4%	496人
7月4日	沖縄	39人	38人	97.4%	38人
7月10日	金沢	27人	25人	92.6%	25人
7月18日	仙台	84人	83人	98.8%	83人
7月23日	広島	56人	55人	98.2%	55人
7月30日	高松	30人	30人	100.0%	30人
8月2日	福岡	201人	199人	99.0%	199人
8月27日	札幌	100人	99人	99.0%	99人
9月3日	名古屋	156人	152人	97.4%	152人
10月22日	東京	504人	485人	96.2%	485人
10月31日	東京	174人	172人	98.9%	172人
12月3日	大阪	216人	208人	96.3%	208人
1月16日	東京	285人	272人	95.4%	272人
平成25年度計		3,206人	3,111人	97.0%	3,111人

② 開催場所別実施結果

開催場所	実施回数	受講者数	修了者数	構成比率
札幌	1回	99人	99人	3.2%
仙台	1回	83人	83人	2.7%
東京	5回	1,916人	1,916人	61.6%
名古屋	1回	152人	152人	4.9%
金沢	1回	25人	25人	0.8%
大阪	2回	514人	514人	16.5%
高松	1回	30人	30人	1.0%
広島	1回	55人	55人	1.8%
福岡	1回	199人	199人	6.4%
沖縄	1回	38人	38人	1.2%
計(10地域)	15回	3,111人	3,111人	100.0%

③講習会場における質疑応答

第3時限目と第5時限目に質疑応答の場を設けている。85件の質問があり、会場講師がこれに回答した。

質問テーマと質問数

関係法令・実務テーマ	質問数
貸金業の定義・貸金業の登録	13
内部管理態勢の整備・外部委託・従業者・監督・届出義務等	3
金融ADR制度	6
貸金業務取扱主任者制度	7
反社会的勢力への対応	7
個人情報の取扱い・生命保険契約・その他	6
犯罪収益移転防止法	5
民法・集团的消費者被害回復に係る訴訟制度	3
利息・保証料・媒介手数料・損害金・貸付けの契約・期日前返済	12
広告勧誘・説明義務・書面の交付・契約の締結	8
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	3
過剰貸付の禁止・総量規制・除外貸付・例外貸付	2
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	5
債権譲渡・債権回収・年金受給者への対応等	5
合計	85

(3)講習に向けた準備

①講義ビデオの制作

平成25年～27年度の講習で使用する講義ビデオを制作した。

②講義補助資料の作成

講義は、法令等の最新の改正内容について行うため、講義補助資料を都度作成した。

第1回作成	平成25年度用講習教材の発行日(平成24年4月1日)以降の関係法令等の改正内容等に関する資料を作成し、5月28日講習から使用。
第2回改訂	金融庁監督指針の一部改正(システムリスク管理態勢、禁止行為等、個人信用情報の提供等)に対するパブリックコメントの結果公表(平成25年7月5日)を受けて関係資料を作成し、7月23日講習から使用。
第3回改訂	金融庁監督指針の一部改正案等(利息制限法施行令、反社会的勢力への対応、経営者保証に関するガイドライン等)の公表(平成25年12月25、26、27日)を受けて関係資料を作成し、1月16日講習において使用。

(4)消費税率引上げに伴う受講料の改定

①消費税法改正により平成26年4月1日から消費税率が5%から8%に引き上げられることに伴い、受講料を15,500円から15,940円に変更するための業務規程の一部改正について、理事会決議を得て金融庁長官に認可申請を行い、平成26年2月19日に認可を得た。

②平成26年2月24日、平成26年度登録講習の受講料額の改定について協会ホームページに掲載し公表した。

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25年度講習受講者に「主任者登録の手引き」を配布し、登録更新等の事務手続きを周知した。
- ②平成25年度試験合格者に主任者登録の申請に係る書類等を発送し、主任者登録関係事務手続きを周知するとともに、主任者登録に関するお問合せ窓口において問合せ対応を実施した。
- ③平成25年度の最終の講習（平成26年1月16日）から平成26年度講習の開始（平成26年5月27日）までの間に約50日間、登録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（平成25年12月号）に掲載するとともに、更新対象の主任者個人に文書を発送し注意喚起を行った。

(2)主任者登録に関する事務処理状況

平成25年4月1日から平成26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。

登録申請書受理件数	5,003
登録完了通知発送件数	3,510
更新完了通知発送件数	4,561
登録拒否件数	1
登録変更件数	2,107
登録取消件数	3
登録抹消件数	8,702

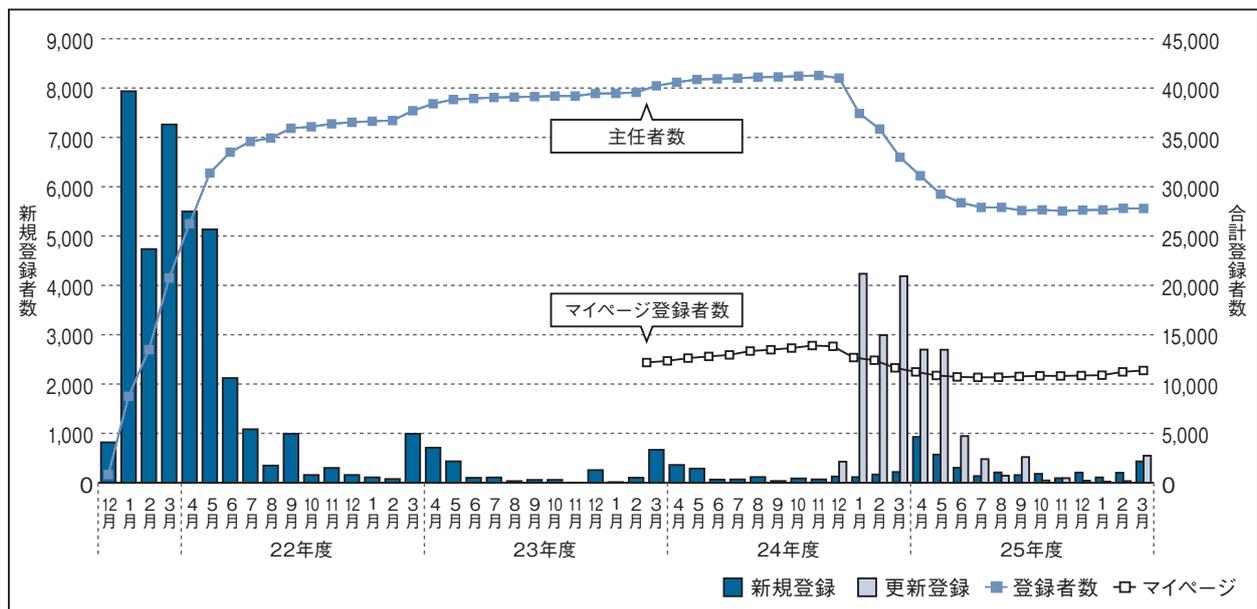
(3)主任者の登録と更新の状況

平成26年3月末現在、登録を受けた貸金業務取扱主任者の数は27,796名です。

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

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

貸金業務取扱主任者数の推移



(4)マイページ登録の推進と主任者活動支援情報の提供

①マイページ登録の推進

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

	23年3月末	24年3月末	25年3月末	26年3月末
登録主任者数	37,708名	40,219名	32,988名	27,796名
マイページ登録者数	8,945名	12,179名	11,641名	11,375名
登録率	23.7%	30.2%	35.3%	40.9%

②マイページ掲載資料の作成

平成24年度受講者アンケートで活動支援策として要望が多かった事項について関係資料を作成し、平成25年9月2日からマイページ（主任者専用サイト）に掲載し提供を開始した。

マイページに掲載している関係資料

1	関係法令等の改正状況について
2	貸金業者向けの総合的な監督指針の改正箇所の抜粋版
3	パブリックコメントの概要とその回答（分野項目別編集資料）
4	金融庁検査結果事例集（貸金業者に対する検査結果）
5	協会監査による指摘内容と改善指導内容
6	協会への法令等違反届出事案数の推移
7	貸金業に関する利用者からの相談事例等（金融庁）
8	紛争解決手続終結事案（日本貸金業協会）
9	苦情処理終結事案（日本貸金業協会）
10	貸金業者に係る苦情等の受付状況の推移（金融庁）
11	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）
12	人事・労務管理に関する基礎実務の手引き

③掲載情報の更新

平成26年2月3日、マイページ掲載情報の更新を行うとともに、マイページ登録者及び団体責任者宛てに案内メールを発信した。

IV. 各種建議要望

1 平成26年度政府税制改正に関する要望

平成25年7月に貸金業法改正の影響、過払利息返還の対応など、貸金業界を取り巻く環境は極めて厳しい状況にあり、無担保・短期・緊急・小口資金を庶民、零細事業者に供給する資金供給機能を確保するために貸金業者の実情に配慮した税制面の整備を進め、次の項目について全国銀行協会と調整を行った上で金融庁に要望した。なお、総務省、経済産業省、国土交通省が管轄する項目については、併せて各省に要望したが、結果としては、要望受け入れには、至らなかった。

1. 貸金業界の適切な資金供給機能を確保するために

(1) 過払利息返還に係る法人税の還付

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

については、過払利息返還に係る過去の納税分について、法人税法第80条（欠損金の繰戻しによる還付）第1項の規定に関わらず、過去10年を限度に遡及して還付請求することを認めていただきたい。

(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。税務上は、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、会計実務と税務上の差異を解消して手続きの整合性を取るため、貸倒引当金の繰入限度額を100%に引き上げていただきたい。

(3) 個人向け金銭債権への貸倒れ基準の適用

貸金業者は、貸金業法第21条により金銭債権の取立て行為について規制されており、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。

しかし、現状では貸倒れと判定する期間基準等がないため、損金処理の場合の手続きの事務負担が大きくなっている。

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

(4) 欠損金の繰越控除制度の見直しと繰戻還付期間の延長

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

赤字法人の経営体力回復と企業経営の長期安定化に資するため、繰入限度額を100%に戻し、繰越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については、期間が1年と短いため、少なくとも2年に延長し、全法人に適用していただきたい。

2. 経済の活性化と課税の適正化のために

(1) 印紙税制度の見直しによる負担軽減

印紙税制度に関しては、現行の経済システムにそぐわない制度となってきた。貸金業界特有の事情としては、法令で発行が義務付けられた文書への課税があり、他の法令が適用される消費者契約に係る課税との不公平感や過度の負担感のある制度となっている。このような制度上の問題を解決するため、印紙税制度を抜本的に見直し、税負担の公平性を期していただきたい。

(2) 登録免許税の負担軽減・簡素化

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

(3) 住宅取得の促進に資する特別控除制度の恒久化

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

3. 地方税制度の簡素化のために

(1) 申告・納税等の事務の簡素化

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

また、個別に申告・納税しなければならないなど、複数の都道府県に事務所を設置している企業にとっては非常に大きな事務負担となっている。このようなことから、これを一元化して、効率化していただきたい。

(2) 外形標準課税制度の簡素化

外形標準課税制度は、課税標準が多岐にわたって細かく規定され、申告等の事務手続きにおいて、全国規模で事業所を有する法人には多大な負担がかかっている。

近年の厳しい経済情勢のもとでは、このような多大な事務負担は法人の経営そのものにもかかわってくることから、当該税制度の簡素化が図られるよう見直しを図っていただきたい。

第3章 総会・理事会・委員会・協議会・役員等

1. 総会

平成25年6月11日、第6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24年度事業報告書承認に関する件
- 第2号 平成24年度財務諸表及び財産目録承認に関する件
[平成24年度監査報告]
- 第3号 平成25年度事業計画書(案)承認に関する件
- 第4号 平成25年度予算書(案)承認に関する件
- 第5号 役員(理事)選任に関する件

2. 理事会

本年度中、理事会を13回開催し、協会員の入退会、各会議体委員の選任、支部事務所の移転、「紛争解決等業務に関する規則」・「紛争解決等業務に関する細則」・「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」・「講習事務規程」の一部改正、平成26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25年4月23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24年度事業報告書(案)承認に関する件
- 第4号 平成24年度決算報告書(案)承認に関する件
- 第5号 「紛争解決等業務に関する規則」第7条第2項に基づく
「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正に関する件
- その他

②報告事項

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

(2)第2回理事会(平成25年5月14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 役員(理事)候補者選任に関する件
- 第4号 第6回定時総会に付議すべき議案に関する件
- その他

②報告事項

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

(3)第3回理事会(平成25年6月11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
- その他

②報告事項

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

(4)第4回理事会(平成25年7月2日)(書面による理事会)

①審議事項

- 第1号 自主規制会議委員の選任に関する件
- 第2号 貸金戦略会議委員の選任に関する件
- 第3号 総務委員会委員の選任に関する件

(5)第5回理事会(平成25年7月18日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 支部事務所の移転に関する件
- 第4号 登録講習機関の登録の更新の申請に関する件
- その他

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 総務委員会報告
- iii その他

(6)第6回理事会(平成25年8月13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

(7)第7回理事会(平成25年9月10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 「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」の一部改正に関する件
- 第4号 負担金未納の貸金業者(非会員)に対する手続実施基本契約の解除に関する件
- その他

②報告事項

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

(8)第8回理事会(平成25年10月8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 試験委員会報告

(9)第9回理事会(平成25年11月12日)

①審議事項

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

②報告事項

- i 貸金業の課題に関するアンケート調査結果について(案)
- ii 貸金業における反社会的勢力への対応について
- iii 自主規制会議報告
- iv 貸金戦略会議報告
- v 総務委員会報告
- vi 相談・紛争解決委員会報告
- vii その他

(10)第10回理事会(平成25年12月10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
- 第3号 「紛争解決等業務に関する規則」の一部改正に関する件
- 第4号 「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正に関する件

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 相談・紛争解決委員会報告

(11)第11回理事会(平成26年1月21日)(書面による理事会)

①審議事項

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

②報告事項

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

(12)第12回理事会(平成26年2月18日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 「講習事務規程」の一部改正に関する件
- その他

②報告事項

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

(13)第13回理事会(平成26年3月18日)

①審議事項

- 第1号 本協会への新規加入承認に関する件
- 第2号 本協会からの退会承認に関する件
- 第3号 相談・紛争解決委員会委員選任に関する件
- 第4号 「紛争解決等業務に関する細則」の一部改正に関する件
- 第5号 平成26年度事業計画(案)承認に関する件
- 第6号 平成26年度収支予算(案)承認に関する件
- 第7号 代議員選挙実施要領に関する件
- 第8号 常務執行役の選任(再任)承認に関する件
- 第9号 事務局長の定年延長の承認に関する件
- その他

②報告事項

- i 自主規制会議報告
- ii 貸金戦略会議報告
- iii 総務委員会報告
- iv 相談・紛争解決委員会報告
- v その他(貸金業の課題に関する論点整理)

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

16回（平成25年4月15日（書面による会議）、4月23日（書面による会議）、5月8日（書面による会議）、6月4日（書面による会議）、6月28日（書面による会議）、7月10日（書面による会議）、7月18日、8月2日（書面による会議）、9月10日、10月2日（書面による会議）、11月12日、12月10日、平成26年1月6日（書面による会議）、1月21日、2月18日、3月18日）開催

- ①システムリスク管理態勢や禁止行為等の追加による「貸金業者向けの総合的な監督指針」の一部改正に伴い、自主規制基本規則の改正と、それに関連し、社内規則策定ガイドラインの改正を行った。
- ②法令等違反届出事案について、措置を行った。
- ③貸金市場の現状と今後の課題について、テーマごとに意見交換を行った。

(2)貸金戦略会議

10回（平成25年4月19日、5月8日（書面による会議）、6月5日（書面による会議）、7月26日、8月9日（書面による会議）、11月5日、12月20日、平成26年1月21日、2月20日、3月17日（書面による会議））開催

- ①貸金業の果たす資金供給機能検証と今後の対応すべき課題に関する検討を進めることを目的として「資金需要者」及び「貸金業者」を対象とした各種調査等を行い、公表した。
- ②平成26年度税制改正要望を策定のうえ、政府等に建議要望した。
- ③業務研修会を、全国10地区で開催された地区協議会と併設して開催した。
- ④地区協議会正副会長と意見交換をした。
- ⑤貸金市場の現状と今後の課題について、テーマごとに意見交換を行った。

(3)総務委員会

7回（平成25年4月18日、5月9日（書面による会議）、7月11日（書面による会議）、11月7日（書面による会議）、平成26年1月16日（書面による会議）、2月13日、3月13日（書面による会議））開催

平成24年度事業報告書及び決算報告書（案）、平成26年度予算編成方針、平成26年度事業計画及び収支予算（案）、「行政協力事務手数料細則」の一部改正、支部事務所の移転、財務部会委員の選任、代議員選挙実施要領等について、理事会に付議又は報告した。

(4)相談・紛争解決委員会

6回（平成25年4月22日、5月29日（書面による会議）、9月3日（書面による会議）、11月8日（書面による会議）、12月4日（書面による会議）、平成26年3月12日（書面による会議））開催

紛争解決等業務に関する規則・細則の一部改正、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するとともに、紛争解決手続き事案の進捗、指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針、相談・苦情・紛争解決受付状況等について報告した。

(5)試験委員会

2回（平成25年9月13日、12月12日）開催

平成25年度貸金業務取扱主任者資格試験の試験問題の決定及び合格者の決定を行うとともに、平成26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

14回（平成25年4月25日、4月26日（書面による会議）、5月27日（書面による会議）、6月17日（書面による会議）、6月20日（書面による会議）、6月28日（書面による会議）、7月24日（書面による会議）、8月27日、9月30日（書面による会議）、10月30日（書面による会議）、11月28日（書面による会議）、12月25日（書面による会議）、平成26年1月31日（書面による会議）、2月27日（書面による会議））開催

①広告審査小委員会

12回（平成25年4月17日、5月15日、6月19日、7月17日、8月21日（書面による会議）、9月18日、10月23日、11月20日、12月18日（書面による会議）、平成26年1月22日、2月19日、3月20日）開催

(2)規律委員会

10回（平成25年4月10日、5月8日、6月28日（書面による会議）、7月30日（書面による会議）、9月6日、10月1日、11月6日、12月3日、平成26年2月4日、3月11日）開催

(3)企画調査委員会

3回（平成25年7月23日、9月25日、10月17日）開催

①業法研究WT 1回（平成25年6月5日）開催

②税制研究WT 1回（平成26年3月10日）開催

(4)研修委員会

1回（平成25年5月7日（書面による会議））開催

(5)人事推薦合同委員会

2回（平成25年5月8日、6月27日※全て書面による会議）開催

(6)財務部会

2回（平成25年4月18日、平成26年2月13日）開催

5. 協議会

10地区各1回（計10回）（平成25年6月13日（関東地区）、6月18日（北海道地区）、6月20日（東北地区）、6月26日（沖縄県）、7月2日（四国地区）、7月3日（中国地区）、7月4日（九州地区）、7月9日（東海地区）、7月10日（近畿地区）、7月11日（北陸地区）開催

地区協議会正副会長懇談会 1回（平成26年1月24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25年4月23日、10月8日）開催

(2)関東財務局

1回（平成25年9月12日）開催

7. 役員等の異動

(1)会員理事の就退任

①平成25年4月17日付退任 会員理事：久保 健

②平成25年6月11日付新任 会員理事：幸野良治

(2)常務執行役の就退任

①平成25年4月01日付再任 菊一 護、小出昌宏

②平成26年3月31日付退任 小出昌宏