

改正前	改正後
<p>3 貸金業関係</p> <div data-bbox="152 300 564 368" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>3-1 登録の申請、届出関係</p> </div> <p>貸金業の規制等に関する法律（以下「法」という。）第2章の規定に基づく、貸金業の登録の申請並びに変更及び廃業等の届出の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>3-1-1 登録申請書、届出書の受理</p> <p>(1) 登録申請書及びその添付書類並びに変更及び廃業等の届出は、原則としてこれらを提出しようとする者の主たる営業所等の所在地をその区域に含む貸金業協会（以下「協会」という。）を通して提出するよう要請するものとする。</p> <p>(2) 登録申請書及び変更の届出の受理に当たっては、次の事項に留意し、反している場合にはその是正を求めるものとする。</p> <p>① 資金需要者等に公的機関又は金融機関のごとき誤解を与え、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を使用していないこと。</p> <p>② 2以上の商号又は名称を使用して、2以上の登録の申請をしていないこと。</p> <p>③ 復代理店及び代理店の支店等の設置をしていないこと。</p> <p>④ 代理店契約の内容について、次に掲げる事項を記載していること。</p> <p>イ 貸金業の規制に関する法令等を遵守する旨の文言</p> <p>ロ 代理業務の範囲に関する事項</p> <p>ハ 代理店手数料の決定及び支払に関する事項</p> <p>ニ 代理業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項</p> <p>ホ 営業用の施設及び設備の設置主体等</p> <p>(3) 貸金業を営む意図なく貸金業の登録を受けることは、虚偽記載又は不正登録の要件を構成するものであることから、登録申請書の受理（特に、過去に貸出実績のない者からの登録の更新申請）に当たっては、申請者に対しその旨を伝える等、法令の枠内での最大限の厳正化により可能な限り悪質業者等の排除に努めるものとする。</p> <p>3-1-2 登録の申請の処理</p> <p>(1) 貸金業の規制等に関する法律施行規則（以下「規則」という。）第4条の2第2項の規定による登録済通知書については、次により取り扱うものとする。</p> <p>① 登録済通知書の交付は、原則として協会を通して行うこと。</p> <p>② 登録番号は、財務局長（福岡財務支局長を含む。以下同じ。）ごとに、決裁を終了した順に00001号から一連番号とすること。</p> <p>③ 登録番号の（ ）書きには、登録の回数を記入すること。ただし、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（以下「出資法」という。）附則第9項に規定する日賦貸金業者における登録番号については、（ ）内に「N」の文字及びその次に登録回数を記入すること。（平成12年5月31日までに登録されている貸金業者については、次回の登録</p>	<p>3 貸金業関係</p> <div data-bbox="1182 300 1594 368" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>3-1 登録の申請、届出関係</p> </div> <p>貸金業の規制等に関する法律（以下「法」という。）第2章の規定に基づく、貸金業の登録の申請並びに変更及び廃業等の届出の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>3-1-1 登録申請書、届出書の受理</p> <p style="text-align: center;">} [同左]</p> <p>3-1-2 登録の申請の処理</p> <p style="text-align: center;">} [同左]</p>

の際、「N」の文字を記入すること。)

④ 登録がその効力を失った場合の登録番号は欠番とし、補充は行わないこと。

(2) 財務局長は、貸金業者の登録をした場合には、当該貸金業者の営業所等の所在地を管轄する都道府県知事に対し、当該都道府県の区域を管轄する財務局長を経由して別紙様式1により通知するものとする。

(3) 規則第4条の3第2項の規定による登録拒否通知書については、拒否の理由に該当する法第6条第1項各号のうちの該当する号の番号又は登録申請書等の重要な事項の虚偽の記載がある箇所若しくは重要な事実の記載の欠けている箇所を具体的に明らかにするものとする。

(4) 規則第6条の規定に基づき、貸金業者から登録換えの申請書等の提出があった場合には、次により取り扱うものとする。

① 当該申請等を受けたときは、別紙様式2により作成した意見書、従前の登録申請書及び添付書類の写し並びに当該申請の直前に行った検査の報告書の写しを添付して新たな登録に係る財務局長又は都道府県知事に送付するものとする。

② 規則第6条第2項に基づく登録換通知書を受領したときは、当該貸金業者の登録を削除するものとする。

3-1-3 変更届出の処理等

(1) 法第8条第2項の規定に基づき、変更に係る事項（以下「変更事項」という。）を登録する場合には、次により取り扱うものとする。

① 変更事項を登録したときは、遅滞なく、その旨を別紙様式3により原則として協会を通して届出者に通知するものとする。ただし、当該変更事項が店舗外現金自動設備に係るものである場合は、通知を要しないものとする。

② 変更事項を貸金業者登録簿に登録した場合において、その内容が貸金業者の商号、名称又は氏名の変更又は財務局（福岡財務支局を含む。以下同じ。）の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更に係るときは貸金業者の営業所等の所在地を管轄する都道府県知事に対し、営業所等の位置の変更に係るものうち管轄する区域内に新たに設置されたものであるとき又は営業所等がなくなったものであるときは当該都道府県知事に対し、それぞれ当該都道府県の区域を管轄する財務局長を経由して別紙様式4により通知するものとする。

(2) 変更事項が財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更である場合には、次により取り扱うものとする。

① 当該変更届出等の提出を受けた財務局長は、上記3-1-2の(4)の①に準じて、変更後の主たる営業所等の所在地を管轄する財務局長に当該変更届出書等を送付するものとする。

② 新たな登録をした財務局長は、従前の登録をした財務局長に対し規則第6条第2項に規定する登録換通知書に準じて、登録をした旨を通知するものとし、従前の登録をした財務局長は、当該通知があったときは、当該貸金業者の登録を削除するとともに、必要な書類を新たな登録をした財務局長に送付するものとする。

(3) 日賦貸金業者は、出資法附則第10項において同法附則第9項に規定する業務の方法以外の方法により貸金業を営んではならないとされていることなどから、日賦貸金業者以外の貸金業者から日賦貸金業者へ変更が行われる場合等においては、次に掲げる事項に留意するものとする。

① 日賦貸金業者以外の貸金業者から日賦貸金業者へ変更する場合、法第8条の規定に基づく登録変更の届出により、日賦貸金業者への変更は可能であるが、

〔削除〕

(2) 規則第4条の3第2項の規定による登録拒否通知書については、拒否の理由に該当する法第6条第1項各号のうちの該当する号の番号又は登録申請書等の重要な事項の虚偽の記載がある箇所若しくは重要な事実の記載の欠けている箇所を具体的に明らかにするものとする。

(3) 規則第6条の規定に基づき、貸金業者から登録換えの申請書等の提出があった場合には、次により取り扱うものとする。

① 当該申請等を受けたときは、別紙様式1により作成した意見書、従前の登録申請書及び添付書類の写し並びに当該申請の直前に行った検査の報告書の写しを添付して新たな登録に係る財務局長又は都道府県知事に送付するものとする。

② 規則第6条第2項に基づく登録換通知書を受領したときは、当該貸金業者の登録を削除するものとする。

3-1-3 変更届出の処理等

(1) 法第8条第2項の規定に基づき、変更に係る事項（以下「変更事項」という。）を登録したときは、遅滞なく、その旨を別紙様式2により原則として協会を通して届出者に通知するものとする。ただし、当該変更事項が店舗外現金自動設備に係るものである場合は、通知を要しないものとする。

〔削除〕

(2) 変更事項が財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更である場合には、次により取り扱うものとする。

① 当該変更届出等の提出を受けた財務局長は、上記3-1-2の(3)の①に準じて、変更後の主たる営業所等の所在地を管轄する財務局長に当該変更届出書等を送付するものとする。

〔同左〕

変更前に貸し付けた出資法附則第9項に規定する業務の方法（以下「日賦の方法」という。）以外の方法に係る貸付債権を、変更後に当該貸金業者が回収することも、日賦の方法以外の方法により貸金業を行っているものとして、出資法違反となること。

② 日賦貸金業者から日賦貸金業者以外の貸金業者へ変更する場合

法第8条の規定に基づく登録変更の届出により、日賦貸金業者以外の貸金業者への変更は可能であるが、変更前に日賦貸金業者として貸金業者の本則金利を超えて貸し付けていた債権について、変更後においても引き続き当該本則金利を超えた割合による利息を受け取った場合には、出資法違反（高金利）となること。

3-1-4 廃業等届出の処理

法第10条第1項の規定に基づく廃業等の届出を受理した場合には、次により取り扱うものとする。

① 当該届出に係る貸金業者の従たる営業所等の所在地を管轄する都道府県知事に対し、当該都道府県の区域を管轄する財務局長を経由して別紙様式5により通知するものとする。

② 貸金業者が死亡した場合において、法第10条第3項の規定により、相続人が被相続人の死亡後60日間の期間内に登録の申請をしたときの登録番号は、その商号又は名称に変更がないときに限り従前の番号とするものとする。ただし、登録回数は、(1)とするものとする。

3-1-5 登録証明書の発行

登録を受けた貸金業者又は貸金業者であった者から公的機関に提出する必要がある等の理由により、その者の登録証明の申請があったときは、別紙様式6による貸金業者登録証明を行うものとする。

3-1-6 貸金業者登録簿の閲覧

規則第9条の規定に基づく貸金業者登録簿の閲覧については、次により取り扱うものとする。

① 閲覧の申出があった場合には、別紙様式7による貸金業者登録簿閲覧表に所定事項の記入を求めるものとする。

② 登録簿の閲覧日及び閲覧時間は、次のとおりとするものとする。

イ 閲覧日は、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日、1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までの日以外の日とする。

ロ 閲覧時間は、財務局長が指定する時間内とする。

ハ 登録簿の整理その他必要がある場合は、上記の閲覧日又は閲覧時間を変更することができるものとする。

③ 登録簿は、財務局長が指定する閲覧場所の外に持ち出すことができないものとする。

④ 次に該当する者の閲覧を停止又は拒否することができるものとする。

イ 係員の指示に従わない者

ロ 登録簿等を汚損若しくはき損し、又はそのおそれがあると認められる者

ハ 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれがあると認められる者

3-1-7 登録等実績報告

登録等の実績について別紙様式8により財務局及び管内都道府県分を作成し、毎半期末の翌月末日までに監督局金融会社室あて報告するものとする。

3-1-4 相続人による登録申請の処理

〔削除〕

貸金業者が死亡した場合において、法第10条第3項の規定により、相続人が被相続人の死亡後60日間の期間内に登録の申請をしたときの登録番号は、その商号又は名称に変更がないときに限り従前の番号とするものとする。ただし、登録回数は、(1)とするものとする。

3-1-5 登録証明書の発行

登録を受けた貸金業者又は貸金業者であった者から公的機関に提出する必要がある等の理由により、その者の登録証明の申請があったときは、別紙様式3による貸金業者登録証明を行うものとする。

3-1-6 貸金業者登録簿の閲覧

規則第9条の規定に基づく貸金業者登録簿の閲覧については、次により取り扱うものとする。

① 閲覧の申出があった場合には、別紙様式4による貸金業者登録簿閲覧表に所定事項の記入を求めるものとする。

〔同左〕

3-1-7 登録等実績報告

登録等の実績について別紙様式5により財務局及び管内都道府県分を作成し、毎半期末の翌月末日までに監督局金融会社室あて報告するものとする。

3-2 業務関係

貸金業者に対する法第3章の規定に係る監督に当たっては、次により取り扱うものとする。

3-2-1 過剰貸付けの防止

法第13条（過剰貸付け等の禁止）の規定に係る監督に当たっては、次に掲げる事項に留意するものとする。

(1) 過剰貸付けの判断基準

貸金業者が貸付けを行うに当たって、当該貸付けが資金需要者の返済能力を超えると認められるか否かは、当該資金需要者の収入、保有資産、家族構成、生活実態等及び金利など当該貸付けの条件により一概に判断することは困難であるが、窓口における簡易な審査のみによって、無担保、無保証で貸し付ける場合の目処は、当該資金需要者に対する1業者当たりの貸付けの金額について50万円、又は、当該資金需要者の年収額の10%に相当する金額とすること。

- (2) 顧客に対し、必要とする以上の金額の借入を勧誘したり、借入意欲をそそるような勧誘をしてはならないこと。
- (3) 無担保、無保証の貸付けを行うときは、借入申込書に借入希望額、既往借入額、年収額等の項目を顧客自らに記入させることにより、その借入意思の確認を行うこと。
- (4) 無担保、無保証の貸付けを行うときは、信用情報機関を利用して、顧客の借入状況、既往借入額の返済状況等を調査し、その調査結果を書面に記録すること。

3-2-2 取立て行為の規制

法第21条第1項（取立て行為の規制。法第24条第2項、法第24条の2第2項、法第24条の3第2項、法第24条の4第2項、法第24条の5第2項において準用する場合を含む。）の規定に係る監督に当たっては、次に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 貸金業者又は債権の取立てについて委託を受けた者等が、債務者、保証人等を威迫する次のような言動を行ってはならないこと。
 - ① 暴力的な態度をとること。
 - ② 大声をあげたり、乱暴な言葉を使ったりすること。
 - ③ 多人数で押し掛けること。
- (2) 債務者、保証人等の私生活又は業務の平穩を害する次のような言動を行ってはならないこと。
 - ① 正当な理由なく、午後9時から午前8時まで、その他不適當な時間帯に、電話で連絡し若しくは電報を送達し又は訪問すること。
 - ② 反復継続して、電話で連絡し若しくは電報を送達し又は訪問すること。
 - ③ はり紙、落書き、その他いかなる手段であるかを問わず、債務者の借入れに関する事実、その他プライバシーに関する事項等をあからさまにすること。
 - ④ 勤務先を訪問して、債務者、保証人等を困惑させたり、不利益を被らせたりすること。
- (3) その他、債務者、保証人等に対し、次のような行為をしてはならないこと。
 - ① 他の貸金業者からの借入れ又はクレジットカードの使用等により弁済することを要求すること。

3-2 業務関係

貸金業者等に対する法第3章の規定に係る監督に当たっては、次により取り扱うものとする。

3-2-1 過剰貸付けの防止

〔同左〕

3-2-2 取立て行為の規制

〔同左〕

- ② 債務処理に関する権限を弁護士に委任した旨の通知、又は、調停、破産その他裁判手続をとったことの通知を受けた後に、正当な理由なく支払請求をすること。
- ③ 法律上支払義務のない者に対し、支払請求をしたり、必要以上に取立てへの協力を要求すること。
- ④ その他正当と認められない方法によって請求をしたり取立てをすること。

3-2-3 取引関係の正常化

上記のほか、貸金業者の監督に当たっては、資金需要者等の利益の保護を図る観点から、次に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 債務者、保証人その他の債務の弁済を行おうとする者から、帳簿の記載事項のうち、当該弁済に係る債務の内容について開示を求められたときに協力すること。
- (2) 契約を締結するに際して、契約内容を文書又は口頭で十分説明すること。
- (3) 契約を締結するに際しては、次に掲げる行為を行ってはならないこと。
 - ① 白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。
 - ② 白地手形及び白地小切手を徴求すること。
 - ③ クレジットカードを担保等として徴求すること。
 - ④ 貸付け金額に比し、過大な担保を徴求すること。
 - ⑤ 印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること。
- (4) 包括契約を締結したとき及び当該包括契約に基づく貸付けを行ったときは、そのいずれの場合にも、その内容を明らかにする書面をその相手方に交付すること。また、その書面は、債務者が自己の債務の内容を正確に把握し、弁済計画の参考としうる程度の一義的、具体的、明確なものであること。
- (5) バス又は乗用車等の巡回により貸付けに関する業務の全部又は一部を営む行為は、安全性や顧客とのトラブルの発生等の問題があることから、行ってはならないこと。
- (6) 顧客の信用情報について、不必要な事項の調査、調査事項の貸付け目的以外への使用等顧客のプライバシーの侵害となるような行為は行ってはならないこと。
- (7) 貸金業以外の業務を行っている場合において、当該貸金業以外の業務に関して貸金業者の登録番号を使用してはならないこと。
- (8) 社会的に過剰宣伝であると批判を浴びるような過度の広告をしてはならないこと。
- (9) 貸付けの利率について、出資法に定められた上限利率にかかわらず、自らの経営努力により、可能な限り引き下げ、もって資金需要者の負担の軽減を図るよう努めること。
- (10) 法第17条第2項の規定により、保証人となろうとする者に当該保証契約の内容を説明する書面を交付するときは、保証人となろうとする者があらかじめ保証契約の内容を十分理解した上で保証契約を締結するとの法の趣旨に沿って交付すること。
- (11) 法第17条（法第24条第2項、法第24条の2第2項、法第24条の3第2項、法第24条の4第2項、法第24条の5第2項において準用する場合を含む。）に規定する書面における規則第14条第1項第1号イに定める事項の記載については、保証の種類（連帯保証、根保証等）及びその効力（根保証の場合における極度額の説明を含む。）をわかりやすく記載するなど、保証人となろうとする者が保証契約の内容を十分理解しうる内容であること。

3-2-4 営業所等の所在の確知

3-2-3 取引関係の正常化

〔同左〕

法第38条の規定により営業所等の所在を確認するため必要な場合には、法第42条第1項の規定に基づき、別紙様式9による営業所等の所在報告書、営業所等に関する権利を証する書面又は営業所等の地図等の報告を求めるものとする。

3-2-5 日賦貸金業者の監督

上記のほか、日賦貸金業者の監督に当たっては、日賦貸金業者は他の貸金業者に比して債権の回収にコストがかかることなどを考慮して出資法の上限金利の特例が認められているという趣旨に鑑み、また、資金需要者等の利益の保護等を図る観点から、次に掲げる事項に留意するものとする。

(1) 出資法附則第9項第1号において、日賦貸金業者の貸付けの相手方が主として営む業種は、物品販売業、物品製造業、サービス業に限られているが、業種の判断については、原則として、日本標準産業分類表を参考とすること。

例えば、日賦貸金業者が、建設業者、不動産業者、サラリーマン、主婦等に貸し付けることは、出資法違反となること。

(2) 日賦貸金業者の貸付けの相手方が常時使用する従業員の数は5人以下とされているが、常時使用する従業員数の算定に当たっては、正社員に限らず、臨時雇用であっても、数ヶ月程度の期間にわたり雇用されている場合などにおいては、実態に即して常時使用する従業員に含むものであること。

(3) 出資法附則第9項第2号において、返済期間は100日以上と定められているが、当初の契約における返済期間が100日以上であったとしても、日賦貸金業者側が貸付けの相手方に債務の借換えをさせたり、正当な理由なく期限の利益を喪失させるなどして繰上弁済をさせるなどにより、事後的に返済期間が100日未満となっている場合には、出資法違反となる場合があること。

(4) 出資法附則第9項第3号において、日賦貸金業者は返済期間の100分の50以上の日数にわたり、かつ、貸付けの相手方の営業所又は住所において自ら集金するよう定められているが、取立て日数の割合の算定に当たっては、貸付けの相手方が貸金業者の営業所に自ら返済金を持参し、それを受領したとしても取立て日数には算入されず、実際に相手方に訪問した日数のみを算入するものであること。

なお、日賦貸金業者が集金のため相手方に訪問したものの集金できなかった場合には、帳簿等に訪問日時が記載されているなど、集金のために訪問したことが客観的に明らかになっている場合に限り、取立て日数に算入するものであること。

また、土・日・祝祭日など日賦貸金業者又は債務者の休日であっても、相手方に集金のため訪問しなかった場合には取立て日数の割合の算定には考慮されないこと。

(5) 数日分の返済金をまとめて前受けした場合、受領した金銭のうち1日当たり0.15%の割合により算出された出資法上の上限利息を超えた部分を元本に充当せず、利息として受領した場合には、受領時点において出資法違反（高金利）となること。

(6) いわゆる日賦償還表を法第18条の受取証書としている場合（法第18条第1項各号に掲げる事項がもれなく記載されており、かつ、貸付けの相手方が当該償還表を保有している場合に限る。）においては、返済金を前受けした場合や遅延損害金等を受領した場合など当初の日賦償還表の償還スケジュールに変更があった場合には、当該日以降の償還表の記載事項の変更を行うか、又は、当該日以降返済を受けた都度、法第18条の受取証書を交付する必要があること。

〔3-3-1へ移行〕

3-2-4 日賦貸金業者の監督

〔同左〕

また、貸付けの相手方から、返済の都度、個別に受取証書を交付するよう請求があった場合には、個別に受取証書を交付しなければならないこと。

3-3 報告書関係

[新規]

[3-2-4より移行]

[新規]

3-3-1 事業報告書の金融庁への送付

貸金業者から法第41条の2の規定に基づき事業報告書及び参考書類の提出があったときは、事業報告書（「6 貸付金の金額別内訳」の（記載上の注意）で併せて提出する書類を含む。）の副本及び参考書類各1部を提出期限後10日以内に、監督局金融会社室あて送付するものとする。また、管轄区域内の都道府県知事から事業報告書の副本及び参考書類の送付を受けたときは、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。

3-3 監督関係

法第5章（立入検査関係を除く。）の規定に基づく、貸金業者の監督については、以下のとおり取り扱うものとする。

3-3-1 営業所等の所在の確知

法第38条の規定により営業所等の所在を確知するため必要な場合には、法第42条第1項の規定に基づき、別紙様式6による営業所等の所在報告書、営業所等に関する権利を証する書面又は営業所等の地図等の報告を求めるものとする。

3-3-2 行政処分連絡

行政処分を行った場合の関係官署へ関係資料の送付については、次により取り扱うものとする。

(1) 業務停止処分の場合（法第36条）

- ① 業務停止処分を行った場合には、監督局金融会社室及び業務停止処分を受けた貸金業者の営業所等の所在する都道府県（当該営業所等が他財務局の管内に所在する場合には、当該財務局経由）あて関係資料を送付するものとする。
- ② 都道府県から業務停止処分を行った関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

(2) 登録取消し処分の場合（法第37条、38条）

- ① 登録の取消し処分を行った場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて関係資料を送付するものとする。また、当該関係資料の送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。なお、当該貸金業者が法人である場合には、当該取消しの日前30日以内の役員の氏名に関する資料もあわせて送付するものとする。
- ② 都道府県から登録の取消し処分を行った関係資料の送付を受けた場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて当該関係資料の写しを送付するものとする。また、当該関係資料の写しの送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該関係資料の写しを送付するものとする。

3-3-3 事業報告書の金融庁への送付

〔同左〕

3-3-2 業務報告書の徴収

- (1) 貴財務局に登録をした貸金業者から、法第42条第1項の規定に基づき、毎年3月末における業務報告書を別紙様式10により毎年6月末までに徴収するものとする。
- (2) 当該貸金業者が資本金1千万円以上の法人である場合には、直前決算期の貸借対照表及び損益計算書（様式自由）を添付資料として併せて徴収するものとする。
- (3) 業務報告書は、原則として、当該業務報告書を提出しようとする貸金業者の主たる営業所等の所在地をその区域に含む協会を通して提出するよう求めるものとする。

3-3-3 業務報告書の金融庁への提出

貸金業者の業務報告書の写しについては、毎年7月末までに、監督局金融会社室あて送付するものとする。

また、管轄区域内の都道府県知事から業務報告書の写しの送付を受けたときは、速やかに監督局金融会社室あて送付するものとする。

なお、送付に当たっては、貸付残高500億円超の貸金業者の業務報告書と貸付残高500億円以下の貸金業者の業務報告書を区分して送付するものとする。

3-4, 5 貸金業協会に対する監督、信用情報機関

協会に対する法第4章の規定に係る監督及び法第30条第1項の規定に基づく協会が行う信用情報に関する機関の設置又は指定に関する監督に当たっては、資金需要者等の保護の観点から、地方自治法第245条の4の規定に基づき、各都道府県知事に対して、その事務の運営について、以下のとおり助言、勧告を行っているので、参考とされたい。

また、信用情報機関の会員による信用情報の取扱いに当たっては、下記二 2に掲げる事項に留意されたい。

一 貸金業協会に対する監督

貸金業協会に対する法第4章の規定に係る監督に当たっては、資金需要者等の保護の観点から、次に掲げる事項に留意されたい。

1 業務に関する事項

- (1) 法第13条及び下記の留意事項の趣旨に沿って、貸付けに関する自主規制基準を作成しているか。

イ 過剰貸付けの判断基準

貸金業者が貸付けを行うに当たって、当該貸付けが資金需要者の返済能力を超えると認められるか否かは、当該資金需要者の収入、保有資産、家族構成、生活実態等及び金利など当該貸付けの条件により一概に判断することは困難であるが、窓口における簡易な審査のみによって、無担保、無保証で貸し付ける場合の目処は、当該資金需要者に対する1業者当たりの貸付けの金額について50万円、又は、当該資金需要者の年収額の10%に相当する金額とすること。

ロ 顧客に対し、必要とする以上の金額の借入を勧誘したり、借入意欲をそそるような勧誘をしてはならないこと。

ハ 無担保、無保証の貸付けを行うときは、借入申込書に借入希望額、既往借入額、年収額

3-3-4 業務報告書の徴収

- (1) 貴財務局に登録をした貸金業者から、法第42条第1項の規定に基づき、毎年3月末における業務報告書を別紙様式7により毎年6月末までに徴収するものとする。

〔同左〕

3-3-5 業務報告書の金融庁への提出

〔同左〕

3-4, 5 貸金業協会に対する監督、信用情報機関

〔同左〕

一 貸金業協会に対する監督

等の項目を顧客自らに記入させることにより、その借入意思の確認を行うこと。

二 無担保、無保証の貸付けを行うときは、信用情報機関を利用して、顧客の借入状況、既往借入額の返済状況等を調査し、その調査結果を書面に記録すること。

(2) 法第21条第1項（法第24条第2項、法第24条の2第2項、法第24条の3第2項、法第24条の4第2項、法第24条の5第2項において準用する場合を含む。）及び下記の留意事項の趣旨に沿って、取立て行為の自主規制基準を作成しているか。

イ 貸金業者又は債権の取立てについて委託を受けた者等が、債務者、保証人等を威迫する次のような言動を行ってはならないこと。

- ① 暴力的な態度をとること。
- ② 大声をあげたり、乱暴な言葉を使ったりすること。
- ③ 多人数で押し掛けること。

ロ 債務者、保証人等の私生活又は業務の平穩を害する次のような言動を行ってはならないこと。

- ① 正当な理由なく、午後9時から午前8時まで、その他不適当な時間帯に、電話で連絡し若しくは電報を送達し又は訪問すること。
- ② 反復継続して、電話で連絡し若しくは電報を送達し又は訪問すること。
- ③ はり紙、落書き、その他いかなる手段であるかを問わず、債務者の借入れに関する事実、その他プライバシーに関する事項等をあからさまにすること。
- ④ 勤務先を訪問して、債務者、保証人等を困惑させたり、不利益を被らせたりすること。

ハ その他、債務者、保証人等に対し、次のような行為をしてはならないこと。

- ① 他の貸金業者からの借入れ又はクレジットカードの使用等により弁済することを要求すること。
- ② 債務処理に関する権限を弁護士に委任した旨の通知、又は、調停、破産その他裁判手続をとったことの通知を受けた後に、正当な理由なく支払請求をすること。
- ③ 法律上支払義務のない者に対し、支払請求をしたり、必要以上に取立てへの協力を要求すること。
- ④ その他正当と認められない方法によって請求をしたり取立てをすること。

(3) 広告に関する規制のための機関を設置しているか。また、法第16条の趣旨に沿って、広告の自主規制基準を作成し、各貸金業者の広告を当該基準に照らし審査しているか。

2 苦情処理

- (1) 苦情の処理を円滑に行うため、公正な第三者を含めた苦情処理機関を設置しているか。
- (2) 会員である貸金業者に係る苦情の処理を積極的、かつ、効率的に行っているか。
- (3) 会員以外の貸金業者に係る苦情の申出があった場合にも、積極的にこれを受け付け、その解決に努めているか。
- (4) 苦情に係る貸金業者が苦情の解決に協力的でない場合には、その旨当該貸金業者の営業所等の所在地を管轄する財務局、都道府県、警察又は弁護士会等に連絡し協力を求めるなどして、その解決に努めているか。
- (5) 苦情処理の結果等について、会員及び会員外の貸金業者に対して周知させるため、研修、会報等による紹介、事例集等の作成・配付等を行っているか。

〔同左〕

3 研修

- (1) 貸金業の規制に関する法令、信用情報機関の利用その他貸金業の適正な運営のために必要な事項について、毎年1回以上研修を実施し、この計画を貸金業者に周知しているか。
- (2) 会員以外の貸金業者に対しても研修を受講させるよう努めているか。

4 研修に係る報告徴収

法第35条第1項の規定に基づき、事業年度開始前に研修の実施計画を、年度終了後に研修の実績報告を、それぞれ協会から徴収されたい。

二 信用情報関係

1 信用情報機関

法第30条第1項の規定に基づき、協会が行う信用情報に関する機関（以下「機関」という。）の設置又は指定に関する監督に当たっては、機関について次に掲げる事項に留意されたい。

(1) 業務運営の基本的考え方

機関は、消費者信用の健全な発展に資するため、過剰貸付けの防止、多重債務者発生防止等その公共的使命を十分認識し、信用情報（個人の返済又は支払い能力に関する情報をいう。以下同じ。）の整備・充実に努めることが肝要である。その業務を行うに当たっては、公正かつ確かな業務運営に努めるとともに、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に配慮した適正な業務運営体制を整備する必要がある。

(2) 会員

機関は、信用情報の目的外使用の防止等の観点から、機関の提供する信用情報を使用する信用供与者（以下「会員」という。）の範囲又は要件を明確にするとともに、会員に対し、信用情報の適正な取扱いを求めることとする。

(3) 業務概要等の周知

機関は、名称、所在地、電話番号、業務の内容、登録情報の概要、登録期間、信用情報の問合せ、開示等に関する事項を記載したパンフレットなどの書面を作成し、それを機関及び会員の店頭へ備え置くことなどにより、業務の内容等を資金需要者等に周知させるよう努めることとする。

(4) 収集・登録できる信用情報の範囲

機関が収集・登録できる信用情報は、会員の提出する信用情報のほか、破産宣告・失踪宣告その他の公的記録、手形交換所の不渡情報・取引停止処分情報等の客観的事実に限るものとし、会員が資金需要者の返済又は支払能力の調査をするために必要な事項にとどめることとする。

(5) 事前の同意

機関は、会員に対し、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得よう求めることとする。

- ① 資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること
- ② 他の会員（信用情報機関相互間で信用情報の交流（以下「情報交流」という。）を行う場合には、その交流する先及びその会員を含む。）により、当該信用情報が利用されること
- ③ 登録される情報の範囲、登録期間等

二 信用情報関係

〔同左〕

(6) 信用情報の照会・提供

機関は、信用情報の目的外使用の防止、漏洩の防止の観点から、次の場合のほか、信用情報を提供してはならないこととする。

- ① 会員からの照会に応ずる場合
- ② 資金需要者本人（代理人を含む。以下「本人」という。）からの自己の信用情報に係る開示請求に応ずる場合
- ③ 他の信用情報機関と情報交流を行う場合

（注1）会員からの照会に応ずるのは、資金需要者の返済又は支払能力の調査に必要な場合、又は本人からの自己の信用情報に係る開示、訂正及び異議の申出（以下「開示等」という。）の請求に対応するために必要な場合に限ること。

（注2）機関は、本人からの自己の信用情報について開示請求があった場合は、本人に係る登録情報を開示する必要がある。この場合、当該信用情報の出所並びに過去の一定期間内における当該信用情報の提供先についても、開示しうよう体制の整備を進めるとともに、開示等を円滑に行うよう相談窓口の設置、開示手続きの整備等に努めること。

また、本人以外に信用情報が漏洩することを防止するため、開示請求のできる者は本人及び本人から委任を受けたものに限るものとし、機関は、開示請求者が本人ないし本人の委任を受けたものであることを十分確認した上で信用情報の開示を行うこと。

(7) 信用情報の管理

- ① 機関は、信用情報に係る秘密を保持し、信用情報の漏洩・滅失及び改ざん等を防ぐため、内部管理体制の整備を図るとともに、必要な安全対策を講ずることとする。
- ② 機関の役職員は、(6)の場合を除き、在職中及び退職後において、その秘密を漏らしてはならないこととする。
- ③ 機関は、信用情報を正確かつ最新のものとするよう努めることとする。

また、機関は、登録する信用情報の内容に応じて登録期間及びその起算日を定め、登録期間経過後は、当該情報を速やかに消去又は廃棄すること等により、提供又は使用しないものとする。

(8) 信用情報の訂正等

- ① 機関は、本人から自己の信用情報が事実に相違するものとして、書面により理由を付した訂正の申出があったときは、正当な理由がない限り、迅速に事実関係の調査を行い、その結果を本人に知らせ、当該情報が誤りであることが判明した場合には、速やかに当該情報の訂正を行うこととする。
- ② 機関は、調査中の信用情報を会員に提供するときは、正当な理由がない限り、当該情報が正確であるか否かが確認されていないことの明示（以下「調査中の注記」という。）を行うこととする。
- ③ 機関は、本人の申出に基づき信用情報の訂正若しくは調査中の注記を行ったときは、本人の請求があれば、正当な理由がない限り、その本人が指定する当該情報の提供先にその旨通知することとする。

(9) 本人からの開示請求等

機関は、本人から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を図ることとする。

(10) 業務の委託

機関は、業務の全部又は一部を委託する場合には、受託者に対し、受託業務の遂行に当たり情報管理等を的確に行うことを求めることとする。

(11) 情報の交流

機関は、情報交流を行うに当たっては、信用情報が目的外に使用されることを防止するなどプライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保することとする。

2 機関の会員による信用情報の取扱い

法第30条第2項の規定に基づき、機関の会員が信用情報を目的外に使用することは禁止されているが、当該規定に係る監督に当たっては、会員について次に掲げる事項に留意するものとする。

なお、法第13条の規定に基づく会員以外の貸金業者による顧客の資力、信用等の調査に関する監督に当たっても、これに準じた取扱いを行うものとする。

(1) 信用情報の取扱いに関する基本的考え方

会員は、機関の登録情報の整備・充実に協力するとともに、信用情報の登録、照会、使用、管理等を行うに当たっては、プライバシー保護に配慮し、使用情報が目的外に使用されることを防止するなど、信用情報を適正に取り扱うものとする。

(2) 事前の同意

会員は、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得ることとする。

- ① 会員が当該信用情報を収集すること
- ② 資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること
- ③ 他の会員（信用情報機関相互間で情報交流を行う場合には、その交流する先及びその会員を含む。）により、当該信用情報が利用されること
- ④ 登録される情報の範囲、登録期間等
- ⑤ 第三者と直接情報交流を行う場合には、当該第三者により当該信用情報が利用されること

(3) 書面による説明

会員は、資金需要者から事前の同意を得るに当たり、次の事項について書面による説明をすることとする。

- ① 利用目的
- ② 管理責任者名
- ③ 資金需要者の権利
- ④ 機関に登録される情報の範囲、登録期間等
- ⑤ 第三者に当該信用情報を提供する場合には、提供先・提供目的等

(4) 最新情報の登録

会員は、既に登録した信用情報に関し、変更を必要とする新たな事実が判明したときは、速やかに当該事実を機関に報告するものとする。

(5) 信用情報の照会・使用

会員が機関に対し信用情報を照会できるのは、資金需要者の返済又は支払能力の調査に必要な場合、又は本人からの自己の信用情報に係る開示等の請求に対応するために必要な場合に限るものとし、かつ、これらの目的以外に信用情報を利用してはならないものとする。

(6) 信用情報の管理

① 資金需要者及び機関を含む第三者から提供を受けた信用情報の秘密を保持し、漏洩を防ぐため、会員は資金需要者本人からの自己の信用情報に係る問合せ等に対応するために必要な場合のほか信用情報を漏らしてはならないものとする。

② ①の場合を除き、会員の役職員は、保有する資金需要者の信用情報に関し、在職中及び退職後において、その秘密を漏らしてはならないものとする。

(7) 本人からの開示請求等

会員は、資金需要者から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を図るものとする。また、本人の求めに応じ機関の所在等に関する説明を行うとともに、必要な場合には機関への取次ぎを行うものとする。

(8) その他

① 会員は、信用情報の使用等に当たって、資金需要者を威迫し又は困惑させてはならないものとする。

② 会員は、第三者と直接情報交流を行う場合、機関を利用する場合と同様に信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保するものとする。

3 信用情報機関に関する届出等

(1) 協会が法第30条第1項の規定に基づき、機関と指定契約を締結した場合には、当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、契約締結後3ヵ月以内に別紙様式1を参考に作成した契約書の写し、別紙様式2の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室（財務局経由。財務事務所のある場合は財務事務所経由。以下同じ。）に送付されたい。また、協会が法第30条第1項の規定に基づき、機関を設置した場合には、当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、設置後3ヵ月以内に別紙様式3の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室に送付されたい。

(2) 協会が指定または設置した機関の毎事業年度終了後3ヵ月以内に、当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、別紙様式4の業務報告書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室に送付されたい。

(3) 協会が指定または設置した機関が他の信用情報機関と情報交流を実施しようとする場合には、事前に当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、別紙様式5の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室に送付されたい。

〔参考〕 監督局金融会社室は、全国貸金業協会連合会に対し、法第35条第1項の規定に基づき、協会による機関の設置又は指定の状況につき、新たに追加又は変更があった場合には、別紙様式6により速やかに2部提出させるものとしている。

貸金業に係る一般からの苦情については、以下のとおり取り扱うものとする。

3-6-1 苦情対応の所掌

貸金業者に係る苦情処理は、法第28条の規定により協会において行うこととなっているが、貸金業の規制等に関する法令の解釈等に係る苦情で、財務局に直接申出があり、その処理に当たる場合には、財務局長の登録を受けた貸金業者に係るものについては財務局が行うものとする。

3-6-2 苦情処理

- (1) 苦情の申出があったときは、事情を聴取し、別紙様式11による貸金業関係苦情処理状況票に所要の事項を記録するものとする。なお、必要がある場合には、申出人に当該処理状況票の所要事項を記載させることができることとする。
- (2) 財務局での解決が困難である苦情案件については、その内容に応じて、協会、弁護士会又は警察等に連絡し協力を求めるものとする。
- (3) 苦情処理に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、必要があると認めるときは、申出人の了解を得たうえで、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。
- (4) 別紙様式12により毎月の貸金業関係苦情処理総括表を作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめのうえ、毎四半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

3-7 貸金業関係連絡会

3-7-1 貸金業関係連絡会

- (1) 法の円滑な施行を確保するためには、国と都道府県の間における緊密な協力と事務処理の統一を推進するほか、行政当局と取締当局の連携を図ることが必要である。このため、以下の「貸金業関係連絡会設置要綱」に基づき、財務局又は財務事務所、都道府県及び都道府県警察本部三者間の事務連絡体制を設けるものとする。

貸金業関係連絡会設置要綱

1. 目的

貸金業の規制等に関する法律（以下「法」という。）の円滑な施行を確保するため、国及び都道府県の行政当局間における緊密な協力と事務処理の統一を推進するほか、行政当局と取締当局の連携を図ることを目的とする。

2. 名称

貸金業関係連絡会

3. 構成

財務（支）局理財部長又は財務事務所長
都道府県主管部長
警視庁主管部長
道府県警察本部主管部長

貸金業に係る一般からの苦情については、以下のとおり取り扱うものとする。

3-6-1 苦情対応の所掌

〔同左〕

3-6-2 苦情処理

- (1) 苦情の申出があったときは、事情を聴取し、別紙様式8による貸金業関係苦情処理状況票に所要の事項を記録するものとする。なお、必要がある場合には、申出人に当該処理状況票の所要事項を記載させることができることとする。
- 〔同左〕
- (4) 別紙様式9により毎月の貸金業関係苦情処理総括表を作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめのうえ、毎四半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

3-7 貸金業関係連絡会

3-7-1 貸金業関係連絡会

〔同左〕

4. 協議内容

貸金業者の営業の実態等に関する情報及び意見の交換を行い、的確な実情の把握に努めるとともに、法施行に伴う事務処理上の問題点その他法の適正な運用を図るために必要な事項について協議するものとする。

5. 会議

- (1) 会議は、各都道府県の実情に応じ、原則として定期的に関くほか、必要に応じ随時開催する。
- (2) 会議には、必要に応じて消費生活センター、貸金業協会又は弁護士会等関係団体の代表者を出席させることができるものとする。
- (3) その他会議の運営については、財務局又は財務事務所、都道府県及び都道府県警察本部が協議して定めるものとする。
- (4) 会議の庶務は、原則として財務局又は財務事務所が行うものとする。

(2) 貸金業関係連絡会、幹事会の開催状況について、別紙様式第13により毎年度末の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

(2) 貸金業関係連絡会、幹事会の開催状況について、別紙様式第10により毎年度末の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。

別紙様式 8 (ひな型)

(日本工業規格 A4)

登録実績報告書 (B表)
平成 年 月 末 分

財務(支)局分

改正前

	A	B			C			D			E			F			G			H			
		新規登録受理件数	更新登録受理件数		再更新登録受理件		新規登録件数		更新登録件数		再更新登録件数		登録消是件数			登録件数							
		個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	
a 前半期末	財務(支)局																						
	都道府県																						
	小計 合計																						
b 当半期中	財務(支)局																						
	都道府県																						
	小計 合計																						
c 当半期末	財務(支)局																						
	都道府県																						
	小計 合計																						

- (注) 1. 受理件数欄 (A B C欄) は、不備事項等がなく正式に受け付けた件数を記入する。
 2. 登録拒否件数を、該当欄 (D E F欄) に () 外書きで記入する。
 3. 当半期末登録件数 = 前半期末登録件数 + 当半期中新規登録件数 - 当半期中登録消是件数

別紙様式 5 (ひな型)

(日本工業規格 A4)

登録実績報告書 (B表)
平成 年 月 末 分

財務(支)局分

改正後

	A	B			C			D			E			F			G			H			
		新規登録受理件数	更新登録受理件数		再更新登録受理件		新規登録件数		更新登録件数		再更新登録件数		登録消是件数			登録件数			その他 日職登 金業者				
		個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	個人	法人	計	
a 前半期末	財務(支)局																						
	都道府県																						
	小計 合計																						
b 当半期中	財務(支)局																						
	都道府県																						
	小計 合計																						
c 当半期末	財務(支)局																						
	都道府県																						
	小計 合計																						

- (注) 1. 受理件数欄 (A B C欄) は、不備事項等がなく正式に受け付けた件数を記入する。
 2. 登録拒否件数を、該当欄 (D E F欄) に () 外書きで記入する。
 3. 当半期末登録件数 = 前半期末登録件数 + 当半期中新規登録件数 - 当半期中登録消是件数

改正前

別紙様式 11

(日本工業規格 A4)

貸金業関係苦情受付処理状況票

受付	平成 年 月 日	来庁・電話・文書	完結	平成 年 月 日					
申出人	氏名			債務者	氏名			年齢	才
	住所	TEL			住所	TEL			
同行者	氏名	債務者との関係		同行者	氏名	債務者との関係			
債務状況 (明細別紙)	債務額	社(者)	万円	債務者の状況	職業	勤務先			
	うち貸金業者	社(者)	万円		収入	月額	うち返済可能額	万円	
苦情の相手方	貸金業者名			債務者の状況	利用のきっかけ				
	登録番号	財務(支)局長 知事 号			返済状況				
	担当者	債務額	万円		その他				
苦情の内容 (印を付す)	1 債務整理に係るもの 2 法令等違反に係るもの以外のもの 3 法令等違反に係るもの (1) 取立て行為 (2) 契約内容 (3) 金利 (4) その他		(具体的内容)						
	紹介先 (印を付す)	1 貸金業協会 2 弁護士会 3 簡易裁判所 4 その他の機関 5 公的融資制度等 6 その他		(具体的内容)					
処理結果 (印を付す)		1 指導による是正 2 行政処分 3 警察への連絡 4 その他		(処理経過)					

改正後

別紙様式 8

(日本工業規格 A4)

貸金業関係苦情受付処理状況票

受付	平成 年 月 日	来庁・電話・文書・メール	完結	平成 年 月 日					
申出人	氏名			債務者	氏名			年齢	才
	住所	TEL			住所	TEL			
同行者	氏名	債務者との関係		同行者	氏名	債務者との関係			
債務状況	債務額	社(者)	万円	債務者の状況	職業	勤務先			
	うち貸金業者	社(者)	万円		収入	月額	うち返済可能額	万円	
苦情の相手方	業者名			債務者の状況	利用のきっかけ				
	住所	TEL			返済状況				
	登録番号 (印を付す)	1 財務(支)局長 () 号 知事 2 無登録の疑いのある者			その他				
	業態 (印を付す)	消費者向 事業者向 日賦 電話担保			返済状況				
	担当者	債務額	万円		その他				
苦情の内容 (印を付す)	1 債務整理に係るもの 2 法令等違反に係るもの以外のもの (1) 保証契約(保証業者) (2) 帳簿の開示 (3) その他 3 法令等違反に係るもの (1) 取立て行為 (2) 契約内容 (3) 金利 (4) 年金担保 (5) その他		(具体的内容)						
	紹介先 (印を付す)	1 貸金業協会 2 弁護士会 3 裁判所 4 警察 5 都道府県等 6 公的融資制度等 7 その他		(具体的内容)					
処理結果 (印を付す)		1 事実関係の確認 2 業者への協力要請 3 指導による是正 4 行政処分 5 警察への情報提供 6 紹介先の案内 7 その他		(処理経過)					

改正前

別紙様式 12

(日本工業規格 A4)

貸金業関係苦情処理総括表 (年 月分)

財務(支)局

1 受付状況

(単位:件)

	財務(支)局長登録 業者に係るもの	都道府県知事登録 業者に係るもの	計
来 庁			
電 話			
文 書			
計			

2 苦情内容・処理結果

(単位:件)

	財務(支)局長登録 業者に係るもの	都道府県知事登録 業者に係るもの	計
苦 情 の 内 容	1 債務整理に係るもの		
	2 法令等違反に係るもの以外のもの		
	3 法令等違反に係るもの		
	(1) 取立て行為		
	(2) 契約内容		
	(3) 金利		
	(4) その他		
	計		
紹 介 先	1 貸金業協会		
	2 弁護士会		
	3 簡易裁判所		
	4 その他の機関		
	5 公的融資制度等		
	6 その他		
処 理 結 果	1 指導による是正		
	2 行政処分		
	3 警察への連絡		
	4 その他		

改正後

別紙様式 9

(日本工業規格 A4)

貸金業関係苦情処理総括表 (年 月分)

財務(支)局

1 受付状況

(単位:件)

	財務(支)局長登録業者 に係るもの		都道府県知事登録業者 に係るもの		無登録の疑いのある者 に係るもの	計	
	うち 日賦貸 金業者	うち 事業者 向業者	うち 日賦貸 金業者	うち 事業者 向業者		うち 日賦貸 金業者	うち 事業者 向業者
来 庁							
電 話							
文 書							
メール							
計							

2 苦情内容・処理結果

(単位:件)

	財務(支)局長登録業者 に係るもの		都道府県知事登録業者 に係るもの		無登録の 疑いのある者に 係るもの	計	
	うち 日賦貸 金業者	うち 事業者 向業者	うち 日賦貸 金業者	うち 事業者 向業者		うち 日賦貸 金業者	うち 事業者 向業者
苦 情 の 内 容	1 債務整理に係るもの						
	2 法令等違反に係るもの以外のもの						
	(1) 保証契約(保証業者)						
	(2) 帳簿の開示						
	(3) その他						
	3 法令等違反に係るもの						
	(1) 取立て行為						
	(2) 契約内容						
	(3) 金利						
	(4) 年金担保						
	(5) その他						
	計						
紹 介 先	1 貸金業協会						
	2 弁護士会						
	3 裁判所						
	4 警察						
	5 都道府県等						
	6 公的融資制度等						
	7 その他						
	計						
処 理 結 果	1 事実関係の確認						
	2 業者への協力要請						
	3 指導による是正						
	4 行政処分						
	5 警察への情報提供						
	6 紹介先の案内						
	7 その他						
	計						

(記載要領)

1. 受付状況、苦情の内容、紹介先及び処理結果それぞれについて、その内容が複数にわたる場合でも延べで計上せず、主なものを1件として計上すること。
2. 受付状況、苦情の内容及び結果処理の計は、受付時点において計数を一致させること。
3. 都道府県において消費者相談センター等の苦情も含めている場合には、他の行政庁との統一性の点から、貸金業担当部局への苦情のみを計上すること。
4. 財務局(都道府県)が都道府県(財務局)あるいは消費者相談センター等の行政機関を紹介した場合は、その他の機関欄に計上すること。

(記載要領)

1. 受付状況、苦情の内容、紹介先及び処理結果それぞれについて、その内容が複数にわたる場合でも延べで計上せず、主なものを1件として計上すること。
2. 受付状況、苦情の内容及び結果処理の計は、受付時点において計数を一致させること。
3. 都道府県において消費者相談センター等の苦情も含めている場合には、他の行政庁との統一性の点から、貸金業担当部局への苦情のみを計上すること。
4. 財務局が都道府県あるいは消費者相談センター等の行政機関(警察を除く)を紹介した場合は、都道府県等欄に計上すること。
5. 申出人の情報から金融庁等のホームページなどにより登録先を確認することによって、財務(支)局長登録業者に係るもの、又は都道府県知事登録業者に係るものに計上することとし、確認の結果、登録を確認できない場合は、無登録の疑いのある者に係るものに計上すること。