

自 平成29年4月 1 日

至 平成30年3月31日

# 平成29年度事業計画書

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各種活動に取り組んでおり、本年 12 月には設立から 10 年を迎える。

改正貸金業法公布から 11 年が経過するが、協会の法令遵守に対する真摯な取り組み等の結果として、多重債務者数や貸金業者に対する行政処分件数並びに行政に寄せられる苦情・相談の件数は大幅に減少し、業界の健全化は着実に進んでいる。一方で、貸金業者数や貸付残高の減少、利息返還請求の高止まりといった状況は続いており、業界を取り巻く環境は、依然として非常に厳しい状況にある。

このような状況を踏まえ、平成 29 年度、本協会は自主規制機関としての協会の設立目的に則し、協会が遵守すべき貸金業関係法令等に係る効果的支援・指導の強化を図り、業界の健全性をより一層高め、社会全体に貸金業の役割や健全化の進捗について積極的に広報していくことにより、貸金業の社会的地位の向上を目指すとともに、協会へのサポート体制の一層の充実を図り、協会と業界の更なる発展を推進するため、次の業務を行うこととする。

## 1 貸金業関係法令等の遵守状況把握及び効果的支援・指導の強化

- (1) 協会の法令等違反に対する厳正な措置態勢を継続するとともに、協会の実態を考慮した支援態勢を強化し、研修及び指導を継続することにより、協会のコンプライアンス態勢の確立・持続を目指す。
- (2) 貸金業関係法令等を遵守するため、新規加入予定貸金業者の社内規則策定の支援、協会の社内規則の一斉点検・指導及び業務用書式や法定交付書類等の提供を継続する。また、自主規制等に基づく広告出稿審査及び広告モニタリング調査による指導等を継続実施する。
- (3) 協会への支援ツールである「法令・判例等検索システム」・「JFSA ラーニング」を継続提供するとともに、活用状況を踏まえて一層の利用促進を図るほか、協会からの業務相談・問い合わせに関する情報やニーズ等を体系的に整理し、FAQ 等としての情報提供を実施する。また、協会の実務実態に応じた効果的な集合研修を企画・立案し実施する。

## 2 貸金業関係法令等の改正対応及び実務上の課題の検討

協会員の貸金業関係法令等の遵守態勢に係る支援を継続する中で、行政及び関係機関等との協議のうえ、貸金業関係法令等の改正に伴うパブリックコメント対応、自主規制基本規則等の改正を行うとともに、環境変化への対応を踏まえた同基本規則の見直し及び規制の弾力化への対応要請等について対応策を検討のうえ実施を目指す。

## 3 相談・苦情・紛争解決対応

- (1) 相談・苦情・紛争解決事案に対する中立・公正・迅速・丁寧な対応と、事案内容に応じた的確な処理を通じて資金需要者等の利益の保護を図るとともに、苦情発生防止に向けた加入貸金業者に対する改善指導を強化することをもって貸金業務に対する一層の社会的信頼を確保する。
- (2) 国民生活センター、消費生活センター、消費者団体等諸団体との多面的な連携を通じて協会活動への理解と資金需要者等の相談機会の拡充を図り、利益の保護に努める。
- (3) 協会員の顧客サービス向上の観点から、カウンセリング的手法を活用した顧客対応の研修等の拡充を図るとともに、顧客重視の窓口体制の整備を支援する。

## 4 監査の実施

- (1) 本協会の監査は、協会員のコンプライアンスと内部管理態勢の整備・運用状況について、自主的・自己責任による改善努力を尊重しつつ実施する。また、規模や業務実態に応じ効率的に実施することを原則とするが、重大な法令等違反に対しては厳正に対処するとともに、法令等違反が発生した場合には再発防止に向けた指導を強化する。
- (2) 実地監査は引き続き 130 協会員程度とするが、監査手法の多様化や書類監査結果の活用等により、効率的・効果的に実施する。書類監査は、これまでの監査実績や協会員の法令遵守意識の高まりなど内部管理態勢の整備の改善が進んだことから、1協会員に対して原則3年に1回の頻度で実施し、貸付実務の実施状況の確認に重点を置く監査とする。
- (3) 監査の調査機能を活用し、協会員サービス向上の観点等から協会員の实態把握を進める。
- (4) 監査に際しては、適切かつ効率的に実施する観点から、監督当局等及び協会各部と引き続き緊密な連携を図る。

## 5 厳正な規律審査

協会員から届出・提出された法令等違反事案について、規律委員会の適時の開催により、迅速かつ厳正な処理(措置)を行うとともに、当該協会員における再発防止の徹底を指導する。また、他の協会員における同様な法令等違反の発生防止の一助となるよう、届出・提出された法令等違反事案について必要な分析等を行い、広く注意喚起を行う。

## 6 積極的な広報の実施

- (1) 貸金業の役割や業界健全化の進捗を社会に広報していくことにより、社会全体からの信頼回復と社会的地位の向上を目指す。
- (2) 広報誌の刊行(年2回)、WEB版 JFSA ニュースの刊行(毎月)、協会ホームページの改修、各種調査結果等のニュースリリース、マスコミ対応等を図る。
- (3) ポスター等の制作・配布により「協会に加入している貸金業者は法令遵守態勢について協会から必要な支援を受けており、安心して利用できる貸金業者である」という事実を継続的に発信していくことにより、協会のブランドイメージの向上を図る。

## 7 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

- (1) 金銭管理及び金融トラブルに関する教育機会の充実、消費者教育に関する行政・教育機関との連携を促進し、消費者に対する金融知識の普及及び啓発を図る。
- (2) 学生及び一般消費者等に向けたローン・クレジットの適切な使い方等の金銭管理(家計管理)、及びヤミ金融等の金融トラブル被害に係る注意喚起等に関する消費者教育・啓発活動を積極的に実施する。
- (3) 相談員向けカウンセリング的手法等の研修への講師派遣を継続して実施する。
- (4) 行政窓口・消費生活センター・協会店舗等への資金需要者に対する啓発ツールの配置・配布を継続実施する。
- (5) 協会ホームページ等を活用した一般消費者向け生活再建支援や家計管理診断等に関する効果的な情報提供を継続実施する。

## 8 貸金業界の現状等に係る調査研究の実施

- (1) 資金需要者、貸金業者の市場環境・実情把握、経年分析等を行い、これからの貸金業が担うべき資金供給機能のあり方を考察するとともに、業界の現状を広く周知することで業界発展に寄与する。
- (2) 貸金業界に係る各種統計データに基づく集計分析等を通じて貸金業の課題解決に向けた各種施策検討等に資する調査研究を行う。
- (3) 協会データ等の集計分析を通じて、協会員へのサービス拡充等に資する調査研究を行う。
- (4) 貸金業に関連する税制等の調査研究及び必要な対策を引き続き行う。
- (5) 事業金融に係る課題・問題点の調査及び解決策の検討を行い、併せて事業金融の業務サポートの充実を図る。

## 9 研修会等の実施

- (1) 貸金業の業務に従事する者の貸金業関係法令及びコンプライアンスに関する事項等、業

務に必要な知識の向上を図るため、貸金業者を対象とした業務研修会を効果的かつ効率的に実施する。

- (2) 協会員代表者へのトップセミナーを地区協議会・全体会議と併せて全国 10 地区で開催するとともに、業法関連のテーマ別研修や業態別の協会員を対象としたセミナー研修等を行う。
- (3) 協会員向けに社内研修の支援策として、JFSA ラーニングによる基礎研修等を継続実施する。特に、新規加入協会員に対し積極的に推奨する。

## 10 貸金業務取扱主任者資格に関する業務の実施

- (1) 受験申込者の利便性向上を図りつつ安全かつ効率的な事務遂行に努めるとともに、試験事務規程等に基づき平成 29 年度(第12回)試験を安全確実に実施する。
- (2) 講習修了者及び資格試験合格者等からの主任者登録の申請等に対し、正確かつ迅速に事務を遂行するとともに、登録更新対象者の負荷軽減のため更新事務手続の見直しについて検討する。
- (3) 主任者活動の支援策として、マイページ掲載情報の拡充を図るとともに、マイページ登録の推進により更なる事務効率化に努める。
- (4) 講習教材の製作を確実に行うとともに、危機管理対策を入念に準備した上で平成 29 年度講習実施計画に基づく講習事務を円滑に実施する。

## 11 個人情報の保護の徹底

個人情報保護法第 37 条に基づき認定個人情報保護団体として協会員に対し、個人情報保護法等改正に伴う個人情報保護指針等の改正について周知を図るとともに、引き続き個人情報漏洩等事案の協会への報告の徹底を図り、個人情報保護指針等の遵守並びに更なるコンプライアンス態勢の確立・持続に向けた指導に努める。

## 12 反社会的勢力への対応の態勢整備の推進

- (1) 協会員の「反社会的勢力への対応」に係る態勢整備について、継続して協会ホームページ等で適時情報を発信し徹底を図る。
- (2) 「特定情報照会サービス」について、円滑な運用を継続するとともに、利用者の利便を図りつつ業務委託先の適正な管理を図る。また、当該サービスの未利用協会員に対し、利用メリットを分かり易く説明することにより利用促進を図る。

## 13 財務局及び都道府県行政への協力

貸金業法第 41 条の 8 の規定に基づき、貸金業の登録の申請、更新及び変更等、貸金業者に法令上求められている書類の受付事務について、財務局及び各都道府県に協力し円滑な

処理を図る。

#### 14 協会加入促進等

- (1) 行政庁と連携し、協会が提供している各種サービスや支援内容の周知を通じ、協会加入率の向上(新規加入の増加と退会の抑制)を図る。
- (2) 「貸金業者登録申請に関する支援制度」の有効活用により、新規登録貸金業者及び登録更新時未加入貸金業者への加入促進を継続実施する。
- (3) 事業者向け貸金業者を中心に協会未加入業者を積極的に訪問し、当該業者からの事業に関する情報や相談内容の収集を図り、協会において対応策を検討・支援することにより、協会加入に繋げる。

#### 15 効率的・合理的な協会運営

- (1) 協会を将来にわたり安定的に持続可能とするための業務内容と執行体制の見直しを行うとともに、各部門の更なる機能の強化と、より効率的・合理的な協会組織及び事業態勢の構築を図る。
- (2) 引き続き協会運営に係る経費の一層の削減等に取り組む。

#### 16 関係機関等との連携強化

行政、指定信用情報機関、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、全国銀行協会、日本クレジット協会、全国暴力追放運動推進センター、広告関係団体、日本クレジットカウンセリング協会等との適時、適切な意見・情報交換等を行い、情報の共有化、連携強化により一層努める。

## 【協会設立 10(周)年事業計画】

### 1 10年史の刊行

貸金業界の長い歴史と、その中で協会は何を行ってきたのかを振り返り 10 年史として取りまとめ記録として残すと同時に、協会員をはじめ社会全体に広く発信することにより、更なる業界への理解を求めるとともに、業界のより一層の社会的地位向上を目指す。

### 2 新たな定時総会懇親会の開催

定時総会終了後の懇親会は代議員のみならず、全協会員を対象とする。

### 3 地区協議会トップセミナーの開催

従前の地区協議会の内容を見直し、全体会議に併せて協会員代表者へのトップセミナーを開催するとともに、協会員相互の交流を深めるため懇親会を開催する。

### 4 セミナー研修の開催等

業務研修会では実施できない業態別の協会員を対象としたセミナー研修を開催する。

### 5 協会員の顧客対応の向上のための支援

相談・苦情業務について、協会員との情報・意見交換会を実施し、顧客重視の窓口体制の整備・業務の適正化に向けた支援を行う。

### 6 業界発展のための新たな取り組み

貸金業界発展のための新たな取り組み施策を検討・実施する。

以上