

自 平成 23 年 4 月 1 日

至 平成 24 年 3 月 31 日

# 平成 23 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いる。

昨年 6 月の改正貸金業法第 4 条施行（完全施行）により、金利の引下げ、総量規制の導入、また、過払金返還請求の高止まり等、貸金業界は極めて厳しい環境に置かれている。

このような状況を踏まえ、平成 23 年度は自主規制機関としての協会の設立目的に則し、協会のコンプライアンス態勢の確立を目指すとともに、協会サービス向上に努めるため、次の業務を行うこととする。

## 1 協会員等に対する法令、諸規則等の遵守の徹底・指導

- (1) 協会員に対し、協会員情報の管理態勢の整備等によるきめ細かな指導により、法令・諸規則等の遵守を図るとともに、法令等違反に対する厳格な措置態勢を構築し、再発防止の指導の徹底を図る。
- (2) 協会員の法令、諸規則等の遵守状況及び社内態勢の調査により改正貸金業法第 4 条施行（完全施行）の対応状況を踏まえた効果的な指導を実施するとともに、遵守すべき社内規則及び管理体制の整備を支援する。

## 2 諸規則等の改定・整備

- (1) 自主規制機関としての協会の目的に則し、協会員の法令・諸規則等の遵守状況を踏まえた法令・諸規則等の改定の検討を行う。
- (2) 資金需要者等の利益の保護を図るため、必要に応じて自主規制基本規則等の見直しを検討する。
- (3) 貸金業務取扱主任者の固有の業務及び内部管理部門の役割等について自主規制基本規則等で規定することにより、協会員のコンプライアンス体制の強化を図る。
- (4) 貸金業者に関連する判例及び協会の措置事例並びに紛争和解事例等について、協会員の指導等に活用するためのシステムを構築する。

## 3 相談・苦情・紛争解決対応

- (1) 金融 ADR 機関としての機能を一層、充実強化し、相談・苦情・紛争解決事案に対しては中立公正な立場から柔軟・迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の利益の保護を図る。

るとともに、貸金業務に対する信頼を確保する。

- (2) 行政ならびに消費者団体、各地消費生活センター、指定信用情報機関等との連携強化に努め、本協会の金融 ADR 機関としての周知を図ることにより、資金需要者等の相談・苦情・紛争解決に係る利用機会の拡充を図る。

なお他の指定紛争解決機関等との連携においては、苦情処理・紛争解決に関する情報交換、事案に応じた適切な紹介や移送を視野に入れた対応に努める。

また多重債務対策については、生活再建・家計診断等のカウンセリングを含めた継続的な重点課題として取り組む。

- (3) 自治体の消費生活センター等の消費者対応窓口担当者を対象とした研修・講演等に積極的に取り組み、貸金業 ADR 機関としての役割・機能等に関する啓発活動を行うことにより、資金需要者等の利益の保護を図る。

また、協会員からの相談・苦情等対応窓口担当者に対する研修・講演の依頼に適時対応し、業界の資金需要者等への対応レベルの向上を図る。

- (4) 相談・苦情・紛争事案に関して、事案の処理を通して協会員等の状況を把握し指導を行う。

#### 4 監査の実施

- (1) 改正貸金業法第 4 条施行（完全施行）に伴い必要となる各種態勢の整備状況等について法令・自主規制基本規則等の内容を踏まえて検証するとともに、協会員自身の業務運営に関する自己改善努力を最大限に活かしつつこれを補完し、監査結果が協会員の内部管理態勢の持続的な改善等に確実に結びつくような効率的で効果的な監査を機動的に実施する。

- (2) 監査を通じて協会員の経営実態及び経営者の意見を聴取する等、情報収集に努める。

- (3) 「実地監査」を 75 社程度、「書類監査」を全協会員に対し実施し、改正貸金業法第 4 条施行（完全施行）後の経営状況及び適正な業務運営を確保するための内部管理態勢等を確認する。

また、「実地監査」は、必要に応じ「機動的監査」「フォローアップ監査」等の特別監査を実施する。

#### 5 積極的なディスクロージャー・広報の実施

- (1) 協会員の業務健全化の状況について客観的事実に基づき改善事項等を調査・分析し、公表する等、積極的な広報を実施し、協会及び業界全体の社会的評価、信認の向上に努める。

- (2) 行政機関、関係諸団体への訪問等による公聴活動等、リレーションの強化により、協会に対する啓発活動等に関する要望を把握するとともに、協会活動の認知、業界全般への理解促進を図る。

- (3) 協会員に対して協会の活動内容や、業法・業界関連情報、業務情報等を発信し、協会員との一体感を醸成していくとともに、業務の適正化・業界の健全化に寄与する。

## 6 資金需要者等への金融に関する知識の普及及び啓発

- (1) 協会ホームページを活用した、協会員向け情報や消費者向けのヤミ金融及び金融トラブル等に関する情報、家計管理診断等の発信を効率的かつ効果的に行う。
- (2) 改正貸金業法第4条施行（完全施行）後の実態に即し、啓発ツールや注意喚起ツールを行政窓口、消費生活センター、協会員等を通じて配布することにより理解促進を図る。
- (3) 一般消費者に対するセミナー・講座等の積極的な取り組み及び自治体、消費者団体、学校等に教育教材を提供することにより、資金需要者等の利益の保護を図る。

## 7 貸金業の現状等に係る調査研究の実施

- (1) 自主規制機関として中立公正な視点での調査研究活動を行い、資金需要者等の利益の保護と業界の健全化及び市場の適正化に必要な対応を行う。
- (2) 貸金業者の経営実態及び資金需要者の動向調査の他、行政並びに他団体等の公表する公知情報等により資金供給機能の検証を行う。

## 8 研修・講演会の実施及び教材の制作

- (1) 協会員を対象とした業務研修会を全国9地区（沖縄は別に開催）において地区協議会と併せた効果的な研修会を実施する。
- (2) 協会員のコンプライアンス態勢構築の観点から、監査結果や実務実態を勘案したうえで、事業形態及び取扱商品別に集合研修の実施等を検討する。
- (3) 業務フローに即した社内研修支援教材を開発し、協会員に対する内部管理態勢の整備を支援するとともに、法令遵守の一層の徹底を図る。

## 9 貸金業務取扱主任者資格に係る業務の実施

- (1) 貸金業務取扱主任者資格試験を実施するとともに、主任者登録に関する受託事務を適正かつ確実に実施する。
- (2) 登録講習を確実に実施するとともに、大量の登録更新者が想定される来年度登録講習に向けた準備を行う。

## 10 個人情報保護の徹底

個人情報保護法第37条に基づく認定個人情報保護団体として協会員に対し、個人データの安全管理に十分配慮した適切な組織及び環境整備の周知徹底を図り、個人情報の保護に関する規則等の遵守並びにコンプライアンスの維持向上の指導に努める。

#### 11 反社会的勢力による被害の防止

貸金市場における反社会的勢力等の排除に向けての対策に取り組み、態勢整備及び警察当局等との連携により被害の防止に努める。

#### 12 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。

#### 13 事務局体制の整備・充実

協会員に対し更なる法令・諸規則等の遵守を求め、その実現をめざし会員管理システムの再構築を図るとともに、本部・支部の緊密な連携の下、実態に即した合理化・効率化を推進し、事務局体制、組織運営の一層の整備・充実を図る。

#### 14 関係機関との連携強化

引き続き、行政並びに指定信用情報機関、消費者団体、各地消費生活センター等との情報交換を密にし、協会の信認向上を目指し連携強化に努める。

以上