

自 平成30年4月 1 日
至 平成31 年3月31日

平成30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いる。

改正貸金業法公布から12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。また、最近においてはフィンテックの進展により人工知能（AI）などを活用する貸金業者が増加し、多様な資金需要に応え始めている。一方で、利息返還請求は減少傾向にあるもののいまだ収束しておらず、後継者不足や業績不振等を理由とする貸金業者数の減少も続いており、業界を取り巻く環境は依然として厳しい状況にある。

このような状況を踏まえ、平成30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、協会からの過去の相談事例の整理及び精査等を行い、協会の業務の参考となる情報等を体系的に取りまとめ、FAQ等として「JFSA ニュース」その他の方法により提供する。

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

- (1) 協会の貸金業関係法令等に基づく健全化への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、貸金業務の課題について、金融庁と調整し、継続的に意見交換を行い対応策について実現を目指す。
- (2) 平成31年に予定されている第4次FATF対日相互審査及び本年2月から適用されている「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」等を踏まえ、犯罪収益移転防止法等に係る施策を検討し、実施を目指す。
- (3) 平成32年4月に施行される改正債権法に関し、貸金業務への影響を検討し、必要に応じて協会に情報提供するとともに、協会が提示等している様式等を改正する。また、現在検討されている成年年齢の引き下げに係る民法改正に関し、必要に応じた対応を検討する。

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更なる拡充を図り、利益の保護に努める。
- (3) 協会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。また、相談内容から資金需要者等の実態を把握し、引き続き分析・検証を行う。
- (4) ギャンブル等依存症対策における貸付自粛制度の推進を図るため、日本信用情報機構、シー・アイ・シー及び全国銀行協会等との連携を強化し、貸付自粛制度の見直しを検討する。

4 監査の実施

- (1) 本協会の監査は、協会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) 実地監査の実施数は、100協会員程度を目途とし、監査手法の多様化、書類監査結果及び行政庁検査結果の活用等により、監査を効率的・効果的に実施する。書類監査は、従前

どおり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、協会員の実態把握を進める。
- (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展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一層の向上を目指す。
- (2) 広報誌「JFSA」の刊行(年2回)、機関紙「JFSA ニュース」の刊行(毎月)、協会ホームページの改修(モバイル化対応含む)、各種調査結果等のニュースリリース、マスコミ対応等を行う。
- (3) ポスター等を活用し「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」という事実を積極的かつ継続的に発信していくことにより、協会員のブランドイメージを定着させる。

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・協会員店舗等への資金需要者等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) 資金需要者等、貸金業者の市場環境・実状把握、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) 協会員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 研修等の充実

- (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を効果的かつ効率的に実施する。
- (2) 協会員の実務・実態に応じたテーマ別研修を開催するとともに、他団体等で行われる研修に参加し、協会員に必要な情報提供を積極的に行う。
- (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とともに、個別講座の拡大や業務別研修の実施が可能となるよう、研修機能の充実を図る。

10 貸金業務取扱主任者資格に関する業務の実施

- (1) 試験問題の品質を維持しつつ安全かつ効率的な事務遂行に努め、平成 30 年度(第 13 回)試験を確実に実施する。
- (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、申請者の利便性向上と更なる事務の効率化を図る。
- (3) 主任者活動の支援策としてマイページ掲載情報の充実を図るとともに、マイページ登録の推進により更なる事務の効率化を促進する。
- (4) 平成 30 年度の登録講習は、登録更新対象者が多数となる事業年度であるため、危機管理対策を入念に準備して多数回の講習の開催を安全に実施する。

11 個人情報保護の徹底

個人情報保護法第 47 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管理強化を図る。また、当該サービスの未利用協会員に対し、利用メリットの訴求等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、各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、協会加入率の更なる向上(新規加入の促進と退会の抑制)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の未加入貸金業者への加入促進を継続実施する。
- (3) 協会未加入業者(非協会員)を訪問し、業務実態、課題の確認及び協会に求めるサービス支援内容等のヒアリングを通じ、協会加入促進策の検討を行う。

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事務局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、情報の共有化等を行い、関係機関等との連携の強化に努める。

以上