

自 平成27年4月 1日

至 平成28年3月31日

# 平成27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。

協会設立から7年、貸金業法完全施行から5年が経過する中、多重債務者数は法改正当時から10分の1まで減少し、貸金業者に対する行政処分件数並びに苦情件数も減少しており業界の健全化は着実に進んでいるものの、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27年度は自主規制機関としての協会の設立目的に則し、協会の貸金業関係法令等の遵守の更なる徹底と指導の強化を図り、業界の健全化に向けたなお一層の努力を重ねるとともに、業界の現状を広く広報し、貸金業界への理解の促進を図ることにより、貸金業界の社会的地位の向上を目指し、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指導の強化・充実

- (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、協会への指導・支援態勢を強化し、研修及び再発防止の為に指導を継続実施することにより、協会のコンプライアンス態勢の確立・持続を目指す。
- (2) 貸金業関係法令及び定款・業務規程・その他の規則を遵守するため、新規加入予定貸金業者の社内規則策定の支援、協会の社内規則についての点検・指導及び新規加入協会会員や法令等違反事案が発生した協会会員等へのJFSAラーニングによる指導等を継続実施するとともに、協会の実情に即した効果的な集合研修を企画・立案し実施する。
- (3) 法令・判例等検索システム等の継続的提供及び貸金業務における法務相談・問い合わせ対応や、効果的な研修及び指導における教材、資料等の作成において、より一層充実を図るとともに、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。

## 2 法令・諸規則等の改定・整備

- (1) 協会の貸金業関係法令等の遵守状況を検証するとともに、行政及び関係機関等との協議・調整のうえ、貸金業関係法令等の改正に伴う自主規制基本規則等の改正及び貸金業務の課題対応について引き続き検討を行う。

- (2) 民法(債権法)、犯罪収益移転防止法、会社法、個人情報保護法等の関係法令改正に伴う協会の諸規則を適切に整備する。

### 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・適確な対応を安定的に維持するとともに、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」に基づき、業務運営の検証による改善策を検討・実施する。
- (2) 協会員における顧客サービスの観点から、貸金業務の顧客対応におけるカウンセリング的アプローチ法導入のための具体的方法の提案を検討・実施する。
- (3) 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のあり方を検討・提案し、資金需要者等における一層の相談機会の拡充を図るとともにヤミ金融等の被害防止に注力し、資金需要者等の利益の保護に努める。

### 4 監査の実施

- (1) 協会員の業態及び規模に応じ、重点を絞り込んだ監査方式等により、効率的で実効的な監査を実施する。また、協会員自らが改善を推し進めるべく指導的な監査を基本とするが、重大な法令違反に対しては厳格な監査を行う。
- (2) 実地監査は、短期間監査の増加等により大手を含め120社程度とし、このうち90社程度は多重債務者問題を踏まえ消費者向貸金業者に対し実施する。また、書類監査は、これまでの監査により協会員の業務運営態勢が総体的に良化していることから、監査重点事項や法令改正等に対応すべく監査項目を絞り込み、より正確な実態把握を可能とするための設問等を検討する。
- (3) 検証の確実性が高い実地監査と俯瞰的で効率性が高い書類監査各々の特性を活かした監査の相互補完により、協会員個々の実態把握と指導強化に努める。実施に当たっては、実地監査で把握した課題を書類監査で全協会員に重点確認するとともに、書類監査で内部管理態勢に問題のある協会員には実地監査で個別指導を行う。また、監査に際しては、行政当局や消費者団体等の関係機関と引き続きより緊密な連携を図る。
- (4) 協会員自らが行う業務検証や内部監査の精度向上に寄与するため、監査手法や監査チェック項目について公表を行うなど監査の透明性を図る。

### 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、規律委員会の効率的な開催により、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を指導する。

## 6 積極的な広報の実施

- (1) 自主規制機関としての協会活動と健全化が進む業界の状況を広く社会に広報し、健全な貸金市場を目指す業界の信頼回復と社会的地位の向上を図る。
- (2) 協会報、季刊誌の制作・発行、マスコミ対応、記者会見等を通して、各種調査研究や施策の成果等のタイムリーなニュースリリースを実施することで、積極的、より効果的な情報発信を行う。

## 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) 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、及びヤミ金融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推進する。
- (2) 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に対する啓発ツールの配置・配布を継続実施することにより金融に関する知識の普及及び啓発を図る。
- (3) 協会ホームページ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) 貸金業の現状と動向等に関する調査及び関連する公知情報の収集等を実施する。
- (2) 貸金業界の社会的地位向上を実現するうえでの課題等の検証及び必要な施策検討に資する資料を作成する。
- (3) 各種データに基づき、貸金業界の変遷と現状等に関するとりまとめを行う。
- (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。

## 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等、業務に必要な知識の向上等を図るため、貸金業者を対象とした業務研修会を地区協議会等と併せて全国 10 地区において効果的かつ効率的に実施する。
- (2) 協会員の実務上の課題や各地区協議会等の要望に応じて地区別、目的別の研修会等を適時開催する。

## 10 貸金業務取扱主任者資格に関する業務の実施

- (1) 正確な受験申込の受付事務、安全かつ効率的な試験問題作成事務の遂行等により、第 10 回となる平成 27 年度貸金業務取扱主任者資格試験を確実に実施する。
- (2) 講習修了者及び新規登録者からの主任者登録の申請等に対し正確かつ迅速に業務を遂行する。

- (3) マイページを活用した主任者活動支援のための情報提供の拡充を図るとともに、マイページ登録を積極的に推進し事務効率化を促進する。
- (4) 現主任者の 8 割が更新時期を迎え、大量の受講者を対象に多数回の講習開催となるが、危機管理対策を充実させ、平成 27 年度講習実施計画に基づき円滑かつ確実に講習事務を実施する。また、主任者の活動実態把握のため受講者アンケート調査を実施する。

## 11 個人情報の保護の徹底

個人情報保護法第 37 条に基づく認定個人情報保護団体として協会員に対し、個人情報の安全管理に十分配慮した適切な組織運営及び環境整備の周知、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引き続き努める。

## 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、協会ホームページ等で適時情報を発信し徹底を図る。
- (2) 関係機関との情報・業務連携による「特定情報照会サービス」の円滑な運用をもって、当制度の定着を図る。

## 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

- (1) 「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協会未加入業者(登録更新時貸金業者)への加入促進を図る。
- (2) 協会の適正な業務運営の継続と協会の自主規制機能の拡充を図るべく、行政等との連携を強化し、より一層の加入率の向上を目指す。

## 15 事務局体制の強化・充実

- (1) 業務実態に即した本部組織の整備、事務分掌の見直しを図り、本部・支部の緊密な連携の下、事務局体制、組織運営の一層の強化・充実を図る。
- (2) 協会業務の見直し及び協会運営に係る経費の一層の削減等に引き続き取り組む。

## 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、連携強化に引き続き努める。

以上