

自 平成28年4月 1日

至 平成29年3月31日

# 平成28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8年、貸金業法完全施行から6年が経過する中、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・相談の件数は大きく減少しており、業界の健全化は着実に進んでいるものの、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28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、協会員が遵守すべき貸金業関係法令等に係る指導の強化を図り、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情報発信を行うことにより、貸金業界の社会的地位の向上を目指すとともに、協会員へのサポート体制の充実を図り、協会員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指導の強化・充実

- (1) 協会員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、協会員への指導・支援態勢を強化し、研修及び再発防止の為の指導を継続することにより、協会員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、協会員の社内規則の点検・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とともに、研修支援ツールの JFSA ラーニングについて、受講希望協会員の増加等に対応し、利便性向上を図る。また、協会員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。
- (3) 法令・判例等検索システムを継続提供するとともに、認知度を高めて一層の利用促進を図るほか、貸金業務における業務相談・問い合わせ対応を行い、その内容の体系的整備によるFAQとしての情報提供の実施及び効果的な研修・指導における教材、資料等を検討・作成する。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。

## 2 貸金業関係法令等の改正対応

協会員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パブリックコメント対応、自主規制基本規則等の改正を適切に行うとともに、貸金業務の課題対応について継続して検討する。

## 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、消費者団体等諸団体との多面的な連携を通じて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とともに、協会認知度の向上を図る。
- (3) 協会員の顧客サービス向上の観点から、顧客とのあらゆる接点における顧客対応力の向上に向けて、「カウンセリングを活用したアプローチ」について提案する。

## 4 監査の実施

- (1) 本協会の監査は、監査に当たっての基本原則である「協会員の自主性尊重の原則」、「補強性の原則」及び「効率的・効果的な監査の実施」に則して実施するが、重大な法令違反に対しては厳正に対処する。監査に際しては、監督当局や消費生活センター等の関係機関と引き続きより緊密な連携を図る。
- (2) 実地監査と書類監査の連携強化により、内部監査態勢の整備状況の実態把握に努めるとともに、コンプライアンス態勢等が不十分な協会員に対しては、自主規制各部門と連携して指導強化を図る。
- (3) 実地監査は、一般監査、特別監査を合わせて130協会員程度を対象に実施する。書類監査は、協会員の法令遵守意識の高まりなどから内部管理態勢の整備状況が進んだことを受け、原則として3年に1回の頻度で実施する。
- (4) 監査を実施することにより、協会員が利用者から信頼され、貸金業界の社会的地位の向上が図られることを目指す。

## 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

業界の社会的役割と健全化の進捗状況、及び協会のさまざまな活動について重ねて社会一般に広く情報発信を行い、業界の信頼性と社会的地位向上を目指す。

また、季刊誌の刊行(年 4 回)、ポスター等の制作・配布によるブランドイメージの構築と各種調査結果等のタイムリーなニュースリリース、マスコミ対応等について、積極的な対応を図って行く。

## 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) 消費者教育の推進として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) 貸金業界の現状と動向等に関する各種調査及び関連する公知情報の収集とりまとめ等を行い、業界の現状等を広く周知することで業界の発展に寄与する。
- (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。

## 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。

- (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。

## 10 貸金業務取扱主任者資格に関する業務の実施

- (1) 試験問題作成に係る体制を整備し、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 28 年度(第11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、正確かつ迅速に主任者登録事務を遂行する。
- (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) 平成 28 年度講習実施計画に基づき、講習事務を円滑に実施するとともに、登録講習機関の登録更新の申請、消費税率改正に向けた準備及び講習テキスト等の改訂作業を着実に実施する。

## 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、引き続き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) 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」について、円滑な運用を継続するとともに、フィードバックサービスの機能の拡充を図る。

## 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) 協会の自主規制機能の拡充と協会運営の安定化を図るため、行政庁等との連携をより強化し、一層の加入率の向上を目指す。
- (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。

- (3) 協会員が法令を守って今後も安定的かつ継続的に業務を行うことができるよう必要な支援を徹底する。

#### 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態勢及び事務局体制の見直し、各部門の更なる機能の強化と、より効率的・合理的な協会の組織運営を図る。
- (2) 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、引き続き情報の共有化、連携強化に努める。

以上