

自 平成31年4月 1 日

至 令和 2年3月31日

令和元年度事業計画書

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 13 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、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、また、ソーシャルレンディング等新たな業態の貸金業者が増加、貸金業者数の減少に歯止めがかかりつつあるが、後継者不足や業績不振等を理由とする廃業は続いており、業界を取り巻く環境は、依然として厳しい状況にある。

このような状況下、本協会においては、前年度の成果と反省を踏まえ、「貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護に従来以上に取り組みを強化する。」ことを事業方針とし、自主規制機関としての役割を堅持しつつ、協会員及び資金需要者等に資する施策を掲げ、この事業方針達成に向け具体的業務を展開していくこととしており、令和元年度においては、次の施策を行うこととする。

I 貸金業者の業務の適正な運営の確保【自主規制関連施策】

1 法令改正等の適時適切な開示と支援

(1) 行政庁等からの周知要請の確行

貸金業関係法令等改正に関する情報収集、当該法令等改正に伴うパブリックコメント対応、自主規制基本規則及び社内規則策定ガイドライン等の改正を行うとともに、周知要請への適時適切な対応を図る。

(2) 時宜を得た研修等の実施

協会員等の課題及びニーズの的確な把握に努めるとともに、専門家等充実した講師陣による受講者の満足度の向上を図る。

(3) eラーニングの活用強化とユーザビリティの向上

受講対象者への適切なアプローチ、テキスト・設問・解説等の適宜メンテナンスを実施するとともに、新たなサービス等の検討を含め機能の充実を図る。

2 法令等の遵守状況の審査と適正な処置

(1) 改善実態を踏まえた処置の適用

処置の適用に当たっては、法令等違反状態の解消状況や再発防止策の実効性等を踏まえ、適正な措置案を作成する。

(2) 発覚経緯等の内部管理態勢重視の審査

個別事案の審査に当たっては、法令等違反の内容や発生原因にとどまらず、自浄機能や内部牽制機能を含む内部管理態勢の整備状況を重視する。

(3) 協会監査部門との緊密な情報交換

協会員における法令等違反の発生防止に向け、協会監査部門と情報交換を緊密に行う。

3 監査機能の充実

(1) 実地監査の効果的・効率的実施

① 協会員との双方向の対話を通じ、問題点等の共有に努め、速やかな改善を求める指導的な監査を基本とするが、重大な法令等違反に対しては厳正に対処するとともに、再発防止に向けた指導を徹底する。

② 実地監査の実施数は、年 100 協会員程度とする。監査手法は、短期間監査及びテーマ監査での実施を原則とし、監査の目的や対象協会員の規模・特性に応じて適切な監査手法を選択する。

③ 指導ツールの整備を進め、実地監査時の対面指導の標準化・高度化を図る。

(2) 書類監査のモニタリング機能の高度化

現行の「原則 3 年に 1 回」実施方式の総括を行い、その結果を踏まえ、書類監査を効果的・効率的に実施する。

(3) 行政検査との連携による協会監査の見直し

登録行政庁との監査計画、監査結果、監査先調整等の情報交換を引き続き実施するとともに、各地域の行政庁・消費者団体・警察へ訪問し、協会の状況説明及び各行政庁の動向把握等を進める。

(4) 監査結果等の分析強化と有効活用の推進

監査指摘事項の分析結果の還元（「実地監査指摘事例集」等の公表・配付）や監査ガイドラインの活用支援等、協会員の「セルフ・アセスメント力」向上支援の取組みを強化する。

4 資金需要者等の保護と管理態勢の強化

(1) 相談・苦情内容の分析による改善項目の抽出

相談内容を年齢・性別・地域等多角的に分析・分類し、得られる結果をもとに、若年層や高齢者を中心とした、より適切な消費者支援を行う。また、業者に対し

ては、資金需要者等への適切な対応を要請する。

(2) 本部と支部の顧客対応状況の均質化

相談対応の質的向上を図るため、本部・支部職員に対して定期的な集合研修を実施する。また、日々の相談対応においては、適切なOJTを適宜実施する。

(3) 協会員との情報共有と横展開

- ① 各協会員の苦情を直接担当する部署の責任者と定期的に会議をもち、フィードバックしている内容、各業者の相談・苦情に対する周知の状況を確認するとともに、問題点の改善状況などの確認・検証を実施する。
- ② ADR機関としての取り組み状況や、紛争解決センターに寄せられる相談・苦情・紛争の相談区分別件数の推移及び相談事例等を「センターだより」「年次報告」「四半期報告」等により公表し情報の共有化を図る。
- ③ 相談・苦情等の分析をすることによって得られた情報を、業者とのヒアリングの際に提供し、改善のための共有化を図る。

II 貸金業の健全な発展への貢献【貸金戦略関連施策】

1 政府等への建議要望

(1) 税制改正要望の提出

他団体等との連携による効果的な提出方法に加え貸金業界の将来性に着眼した要望の検討を行う。

(2) 貸金業法関連の法規制の見直し

現状の法整備の課題等を分析し、法規制のあり方を検討する。

2 協会加入の促進

(1) 未加入業者への入会促進活動の強化

- ① 行政庁と連携し、「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業者への加入率の向上を図る。
- ② 協会が提供している各種サービスや支援内容を周知するための加入支援ツールの拡充、加入促進媒体（ホームページ・チラシ等）のブラッシュアップの検討を行う。

3 積極的な広報・情報提供の実施

- (1) 貸金業の役割や業界健全化の進展状況を適時、社会に広報することで社会全体からの継続的な信頼獲得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）、各種調査結果・研修結果等の適時公表、マスコミ等への適時的確な対応等を図る。

- (3) ポスター等の継続的掲示により協会加入の協会員は法令等遵守態勢に必要な支援を受けており、安心・安全に利用できる信頼感を継続的に発信していくことで協会のブランドイメージ向上を図る。
- (4) キャッシュレス推進協議会の活動報告、各種研修会等の報告を適時開示し、新しいビジネスモデルの情報提供や、他団体との連携に係る協会活動情報等を掲載するコーナーを設け、随時掲載していくことで、協会員はもとより広く社会に向けて、業界や協会動向の情報発信を図る。

4 情報提供の更なる強化【自主規制共管施策】

(1) 時宜を得た情報宣伝と研修・セミナーの実施

- 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 行政庁等と連携した各種研修・セミナーを実施する。

5 事業金融分野の取り組み

(1) 取組態勢の検討

事業者金融業態の現状分析、課題等を検討するための方策、態勢を検討する。

(2) 事業金融関連団体との提携・情報入手

全国事業者金融協会、フィンテック協会、第二種金融取引業協会、仮想通貨交換業協会等との連携を図る。

6 本部・支部間の連携強化

(1) 地区協議会の活性化

協会員からの意見・要望等の収集方法の検討を行うとともに、協会員との連携強化の方策を検討する。

(2) 地区協議会不参加の協会員等への積極的アプローチ

不参加理由等の実態把握と分析による対策の検討を行う。

(3) 有人支部の効率化と特例支部の低コスト化

- ① 相対的に家賃の高い支部事務所の移転・減床及びその後のモニタリングを行うとともに、賃貸借契約更新時に合わせた家賃減額交渉の実施及びその他経費の削減を図る。
- ② 支部による効率的な協会員訪問活動、非協会員加入促進活動（経営状況、協会に求めるサポート業務等ニーズ把握）を行うとともに、登録行政庁、消費生

活センター等との連携強化（貸金業監督者会議や多重債務問題対策協議会への出席、その他申請・届出、定期訪問等）を図る。

7 各種調査の改善と結果の有効活用

(1) 業態の実態把握

- ① 業務報告書や過去の調査結果等を基にした事業モデルの分析、貸金業者の事業内容等に関する調査を検討する。
- ② 業態や事業規模、地域ごとのテーマ別調査（オンライン調査導入）や、業務内容に沿った貸金業界横断的な基礎調査を検討・実施する。
- ③ 各種調査結果の取りまとめと公表を行うとともに、その結果の分析と考察を取りまとめたレポートを検討・作成する。
- ④ 規制緩和要望及び税制改正要望（各種要望の裏付け）や、未加入業者への入会促進活動（データに基づく効果的なアプローチへの貢献）、各種セミナー等に資する調査結果データの提供、関係団体・機関への調査結果データの連携・活用を検討する。

Ⅲ 資金需要者等の利益の保護【自主規制・貸金戦略関連施策】

1 資金需要者等への金融リテラシー普及活動の推進

- (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・教育機関等との継続的連携を促進し、消費者向け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活用等の金銭管理、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会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・配布を継続的、計画的に実施する。

2 貸付自粛制度の一層の活用・推進

(1) 全国銀行協会と歩調を合せた制度の情宣と活用

- ① 全国銀行協会との連携を図りながらホームページ及びパンフレット等により貸付自粛制度等について広く周知する。
- ② 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」（令和元年5月14日から5月20日まで）に関するキャンペーンの内容を全国銀行協会と協議し連携を図る。

(2) ギャンブル等依存症関連団体等との連携強化

- ① ギャンブル等依存症に係る遊戯施設等運営団体に対して、依存症予防の

ための貸付自粛制度の周知及び連携強化を図る。

- ② ギャンブル等依存症に関係する行政機関（保健福祉センター・保健所等）との連携強化を図る。

(3) 本人以外申告への対応制度等の整備

本人以外の申告に対する法律上の問題点の抽出を行い、各関連省庁との調整を実施するとともに、相談体制の整備を図る。

IV 指定・認定機関の適切な業務運営

1 指定試験機関の業務確行

(1) 主任者試験の万全な実施に向けた準備の十分な確認

- ① 出題方針・出題範囲の決定及び周知を図るとともに、試験問題及び試験予備問題を制作・決定する。
- ② 試験事務に係る業務委託先を選定・契約締結・更新するとともに、委託事務の管理・運営課題の抽出・マニュアルの見直しを行う。
- ③ 試験事務マニュアル及び実施マニュアルを改定するとともに、会場責任者等への試験実施マニュアルの周知徹底を図る。
- ④ 試験運営に係る危機管理情報の収集と対応を図る。
- ⑤ 受験動向に関するデータ分析と情報の収集を図るとともに、情報セキュリティに係る情報収集と対策を実施する。

(2) 受験者が受験しやすい環境整備

- ① 受験申込方法等の見直し検討を行い、試験実施要領の公表及び試験会場の選定を行う。
- ② 過去問題等、試験に関するホームページ掲載情報及びよくある質問の見直し拡充を図る。
- ③ 受験申込者アンケートの実施・分析とアンケート項目の見直しを行う。
- ④ 試験に関するネット掲載情報等の収集・分析、協会ホームページへのアクセス状況等の分析を行う。

2 登録講習機関の業務確行

(1) 講習対象者が受講しやすい講習内容の設定

- ① 講習カリキュラムの見直し検討を行うとともに、受講者アンケートの実施・結果分析・主任者活動支援策を検討する。
- ② 消費税率改定に伴う受講料改正の周知を図るとともに、法令等改正及び実務に係る関係情報の収集を行う。
- ③ 講習教材の電子書籍の導入及び活用方法等の周知を図るとともに、その活用

状況を検証する。

- ④ 受講票を活用した講習開催情報等へのアクセス方法の改善、講習当日における受講日変更への対応、講習開催に係る緊急時のメール連絡体制の構築を図るとともに、講習における携帯情報端末機の利用及び運用の検証を行う。
- ⑤ マイページ掲載情報の更新及び拡充を図るとともに、講習会場でのマイページ登録に関する情報提供と勧誘を行う。

3 認定個人情報保護団体の適切運営

(1) 対象事業者向け研修の実施

JFSA-Learning による個人情報保護法に係る研修を継続実施するとともに、外部講師による集合研修を企画・実施する。

4 指定紛争解決機関の業務確行

(1) 適切な事案フォローと必要策の実施

- ① 適切な事案フォローを行うため、紛争解決委員候補との意見交換会の実施等により、当該委員候補との意思疎通を図る。
- ② 負担金未納業者の状況等、登録行政庁との迅速な情報共有を図る。また、手続実施基本契約の締結業務に遅滞が生じないように支部と密に連携する。
- ③ 指定紛争解決機関に関する業務マニュアルを統一し、業務の一層の円滑化を図り作業の効率化を推進する。

V 将来の貸金業界を巡る諸課題への的確な対応

1 金融制度スタディ・グループの関与強化

(1) 「資金供与」を中心に会議内容の詳細把握

毎回会議体への参加を通じて会議動向を把握するとともに、行政庁に対し協会として業界意見を代弁できる機会を設けるよう要請する。

(2) 協会の必要策の検討と行政庁への意見具申

時宜を得た改正要望等の意見具申ができる事前準備を継続的に実施する。

2 新業務・新商品を担う他団体との戦略的連携

(1) 入手情報の協会員への還元

協会内部の情報を整理統合し、協会ホームページまたは「JFSA ニュース」を通して、随時情報提供していく。

(2) 貸金業者向けの新しいコンテンツの開発

フィンテック協会、全国事業者金融協会、クラウドファンディング協会等との

連携の深耕を図り、新機軸なモデル、商品、手法等の情報収集を行う。

3 重複業務のある他団体との業務見直し

(1) 金融経済教育分野での共同の実施

- ① 都関係部署（教育関係、消費者センター、老人会等の部署等）や金融広報中央委員会、教育機関や学校生協などとの連携を図る。
- ② クレジット等関係団体との協同によるリーフレット作成や講座の開設などを推進する。
- ③ 関係団体との意見交換等を実施して協会活動への理解を促進する。

(2) 提供サービスの今日的意義の検討と合従連衡の提言

- ① 相談・苦情・紛争事案に対し、中立・公正・迅速・丁寧な対応に努め資金需要者等の利益の保護を図る。
- ② 顧客対応向上のため、貸金業者窓口体制の整備を支援する。
- ③ ギャンブル等依存症対策の一環として、貸付自粛制度の広報等の推進と内容の充実を図るとともに、成年年齢引き下げ対応として、金融リテラシーの充実にも注力する。

VI 協会の内部統制システム等の高度化

- 1 コンプライアンス態勢の再構築
- 2 リスク管理態勢の確立
- 3 内部監査態勢の強化
- 4 時宜を得た組織改編の実施

上記 4 項目の施策を展開し、協会の内部管理態勢の再構築・強化等を図り、更なる協会組織・運営の合理化・効率化及び活性化を推進する。

以上