

自 令和3年4月 1日

至 令和4年3月31日

令和3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14年が経過し、この間、協会員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、また行政に寄せられる苦情・相談件数は大幅に減少するなど、業界の健全化は着実に進んできている。

一方、協会員の動向については、後継者の不在や業績不振等による廃業が続いており、IT、フィンテック等を活用した新たな業態の貸金業者が加入するといった動きは見られるものの、依然として退会圧力が続いており、また利息返還請求についても、減少傾向にはあるものの未だ収束には至っていないなど、業界を取り巻く環境には依然として厳しいものがある。

こうした中、本協会においては、前年度における「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組みを強化する」旨の事業方針を引き続き踏襲し、その達成に向け具体的業務を展開していくとともに、ウイズコロナへの対応、さらには将来を見据え、本年度を協会業務のDX（デジタルトランスフォーメーション）の本格的取組みのスタートの年と位置付け、協会員へのサービス向上に資するよう業務運営を見直しすることとし、令和3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】

I-1 法令改正等の適時適切な開示と支援

I-1-1 行政等からの周知要請の確行及び適切な支援・指導

行政等からの周知要請及び貸金業関係法令等改正に伴うパブリックコメントの対応を確実にを行うとともに、当該法令等改正に関する情報収集、並びに協会員への情報提供や業務支援ツールの提供、及び実務相談による適時適切な支援・指導を行う。

I-1-2 諸規則等の改正および改正に伴う支援・指導

自主規制基本規則及び社内規則策定ガイドライン等の適時適切な改正を行うとともに、事業特性・規模等に応じた社内規則策定等の支援・指導を行う。

I -1-3 広告適正化の更なる推進

現状の広告出稿事前審査及びモニタリングに加え、審査基準の見直し、審査対象外広告への助言の深化、及び業務の効率化により広告適正化の更なる推進を図る。

I -1-4 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、専門家等に依頼するなど講師陣の充実化を図り受講者の満足度の向上を目指すとともに、テレワーク等様々な受講スタイルに対応した研修等を推進する。

I -1-5 eラーニングの活用強化とユーザビリティの向上

受講対象者の利便性向上の視点からの構成の見直しや教材のペーパーレス化を図るなど、受講者が活用し易い方法への対応を図る。

I -2 法令等の遵守状況の審査と適正な措置

I -2-1 改善実態を踏まえた措置の適用

措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。また、措置後においても、業務の改善状況等について継続的なモニタリングを実施する。

I -2-2 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の発揮、経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性等の内部管理態勢の整備状況を重視する。

I -2-3 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、審査及び措置の検討段階から協会監査部門と情報交換を密にし、同部門が行うモニタリング等にも資するものとする。

I -3 監査機能の充実

I -3-1 実地監査の効果的・効率的実施

I -3-1-(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、指導的な監査を基本としつつ、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。

I -3-1-(2) 実地監査の実施数は、年 100 協会員程度とする。なお、新型コロナウイルスの感染拡大防止に十分配慮したうえで実施する。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。

I -3-1-(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。

I -3-2 書類監査のモニタリング機能の高度化

原則3年に1回の実施を継続することとし、協会の負担軽減等のためインターネットを利用した監査も併せて実施する。また、情報セキュリティ整備状況等特定の項目について実態把握を目的とした監査を実施する。更に、協会の業務の適正な運営を確保するため、新規入会協会員等を対象とする個別の監査を随時実施する。

I -3-3 行政検査との連携による監査機能の強化

登録行政庁との情報・意見交換等を引き続き実施し、行政検査と連携した効果的・効率的な協会監査を実施する。

I -3-4 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・貸金業務チェックリストの活用促進等、協会の「セルフ・アセスメント力」向上支援の取組みを強化する。

I -3-5 監査重点項目の追加・見直し

情報セキュリティ管理態勢を含むシステムリスク管理態勢の整備状況を確認する。

I -4 資金需要者等の保護と管理態勢の強化

I -4-1 相談・苦情内容の分析による改善項目の抽出

I -4-1-(1) 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。

I -4-1-(2) 本部・支部職員に対し適切な聞き取りが行えるよう、定期的に研修を実施する。

I -4-2 本部及び支部における顧客対応の一層の向上

本部・支部職員に対して日々適切なOJTを実施するほか、eラーニング及びオンライン方式等を活用した集合研修を定期的実施するなど、効率化を図りつつ、相談対応の質的向上を図る。

I -4-3 協会員との情報共有と横展開

I -4-3-(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（オンライン方式を含む）等を開催し、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、問題点の改善状況等の確認・検証を実施する。

I -4-3-(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。

I -4-3-(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】

II-1 政府等への建議要望

II-1-1 税制改正要望の提出

貸金業界における環境変化を踏まえた効果的で且つ将来性に着眼した要望提案を行う。

II-1-2 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、環境変化に即した法規制のあり方を従来以上に協議検討する。

II-2 協会加入の促進

II-2-1 未加入業者への入会促進活動の強化

II-2-1-(1) 行政庁と連携し、「貸金業者登録申請に関する支援制度」の有効活用と利用促進を積極的に訴求し、新規登録貸金業者及び登録更新時の未加入業者の加入促進を図る。

II-2-1-(2) 加入促進に向けての取組みにあたり、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促進ツールの見直しや活用促進を図る。

II-3 積極的な広報・情報提供の実施

II-3-1 マスコミ等への情報発信

マスコミ等への情報発信を通じて、貸金業の役割や業界健全化の進展状況を広報し、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。

II-3-2 広報誌及び協会員向け会報の刊行

広報誌の刊行、JFSA ニュースの刊行、各種調査結果・研修結果等を適時公表する。

II-3-3 ポスター掲示による協会員のブランドイメージ形成

新たに製作したポスター等の掲示により、協会員が「安心・安全に利用でき、信頼感がある」というブランドイメージ向上を図る。

II-3-4 協会ホームページを通じた情報発信の充実

当局周知要請事項の速やかな公表や有効な広報資料の適時更新など、協会ホームページを通じた情報発信の充実を図る。

II-3-5 広報機能を活用したパブリシティ活動強化

協会事業の情宣、相乗効果が狙える事業・媒体、行政や消費生活センター等との共同プロモーションの推進等、広報機能を活用し、協会のパブリシティ活動強化を図るほか、未加入業者の加入促進にも資するよう取組みを強化する。

II-4 情報提供の更なる強化【自主規制・貸金戦略共管施策】

II-4-1 時宜を得た情報宣伝と研修・セミナーの実施

- II-4-1-(1) 協会員等のニーズを的確に把握し、講師陣の充実化を図り、受講者の満足度の向上を目指すとともに、多様な受講スタイルに対応した研修等を推進する。また、行政庁等との連携による研修等も実施し、協会員に必要な情報等を適時周知する。
- II-4-1-(2) 協会員の各種ニーズに即したテーマ別研修を適時開催し、協会員の業務運営に寄与する。
- II-4-1-(3) 協会員の DX 化に対応できるよう研修コンテンツの拡充を図り、効果的な啓発活動を行う。

II-4-2 成年年齢引下げに向けた取組み方針

行政・関係団体等との連携を図りながら、協会員が行う若年層顧客に対する取組事例の横展開と継続的な調査による実態把握を行うとともに、時宜に適った取組みを検討する。

II-5 事業金融分野の取組み

II-5-1 取組態勢の検討

計画的に事業金融事業者や関連団体等への訪問を行い、取組むべき課題や態勢を検討する。

II-5-2 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、Fintech 協会、第二種金融取引業協会、金融サービス仲介業協会等との連携を図る。

II-6 本部・支部間の連携強化

II-6-1 地区協議会の活性化

参加数の増加、協会員相互の親睦が図れる地区協議会を開催し、更なる協会員との連携強化に努める。

II-6-2 地区協議会不参加の協会員等への積極的アプローチ

早期開催案内による参加率向上と開催後の不参加理由等を分析することにより次年度以降の参加率向上を目指す。

II-6-3 支部業務のサポート

本部・支部の連携体制を整え、業務責任部署を明確にした上で支部支援の強化を図り、協会員サービスの向上のための業務効率化を推進する。

II-6-4 支部における活動と行政等との連携強化

- II-6-4-(1) 支部における業務について、可能な限り DX 化の検討を進める。
- II-6-4-(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、引き続き登録行政庁、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。

Ⅱ-7 各種調査の改善と結果の有効活用

Ⅱ-7-1 各業態の実態把握

- Ⅱ-7-1-(1) オンライン調査などのデジタル化を見据えた効果的な調査手法を取入れ調査の効率化と調査精度の向上を図る。
- Ⅱ-7-1-(2) 基礎（定例）調査に基づく経年変化分析に加え、既保有データの積極的活用や時節のテーマ調査を実施し、高度なデータ分析基盤の構築や分析の深化を図る。
- Ⅱ-7-1-(3) 各種調査結果の取りまとめと公表を行うとともに、その結果分析と考察を取りまとめたレポートを検討・作成し調査方法の高度化を図る。
- Ⅱ-7-1-(4) 各種要望の裏付けとなる調査データの提供や、各種セミナー等に資する調査データの提供を行う。

Ⅲ 資金需要者等の利益の保護【自主規制・貸金戦略共管施策】

Ⅲ-1 資金需要者等への金融経済教育活動の推進

- Ⅲ-1-1 金銭管理及び金融トラブル防止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、動画教材等の制作や消費者向け金融知識の普及及び啓発を図る。
- Ⅲ-1-2 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防止に関する消費者教育・啓発活動を、インターネットツールの活用等を検討し、積極的に実施する。
- Ⅲ-1-3 他団体等の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。
- Ⅲ-1-4 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を見直し、配置・配布を継続的、計画的に実施する。
- Ⅲ-1-5 出前講座の講師については、適任者選任・育成を図ることで協会の金融経済教育の普及を積極的に推進する。

Ⅲ-2 ヤミ金融対策への積極的貢献

Ⅲ-2-1 警察・行政等の対策事業に積極参画

警察・行政機関などで開催されるイベントなどには、オンラインを含め積極的に参加するとともに、周知活動を行う。

Ⅲ-2-2 他団体との情報交換と連携の模索

オンラインによる定期的な意見交換会の開催により情報交換を推進する。

Ⅲ-2-3 協会の主体的取組の検討

ヤミ金融に関する相談体制の整備と入手情報について、関係機関と意見交換を行い情報収集を行う。

Ⅲ-3 貸付自粛制度の一層の活用・推進

Ⅲ-3-1 全国銀行協会と歩調を合せた制度の情宣と活用

Ⅲ-3-1-(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。

Ⅲ-3-1-(2) 「ギャンブル等依存症問題啓発週間」(令和3年5月14日から5月20日まで)に関するキャンペーンについて全国銀行協会と連携を図る。

Ⅲ-3-2 ギャンブル等依存症関連団体等との連携強化

Ⅲ-3-2-(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。

Ⅲ-3-2-(2) ギャンブル等依存症に係る行政機関(保健福祉センター・保健所等)との連携強化を図る。

Ⅲ-3-2-(3) 貸付自粛のWEB化について関係機関と連携した更なる周知を図る。

Ⅲ-3-3 本人以外申告への対応制度等の整備

本人以外からの貸付自粛相談の分析及び問題点の抽出を行い、本人以外からの申告受付を検討する。

Ⅲ-3-4 情報分析力の強化

貸付自粛申請者や撤回者の属性・行動分析に着手し、貸付自粛制度の更なる価値向上を図る。

Ⅳ 指定・認定機関の適切な業務運営

Ⅳ-1 指定試験機関の業務確行

Ⅳ-1-1 主任者試験の万全な実施に向けた準備の十分な確認

Ⅳ-1-1-(1) 新型コロナウイルス感染症対策をベースとして、安心・安全かつ確実な試験の実施に向け準備する。

Ⅳ-1-1-(2) 試験の運営においてITを活用し事務効率化を推進する。

Ⅳ-1-1-(3) 試験実施に関する危機管理対策の再点検及び各事務作業の手順において点検事項を確実に実施する。

Ⅳ-1-2 受験者が受験しやすい環境整備

Ⅳ-1-2-(1) 試験実施要領及び受験票に具体的コロナ対策を掲載して周知するとともに、試験会場において感染症対策を徹底して実施する。

Ⅳ-1-2-(2) 身体に障がいをもつ受験者の個別事情を考慮した受験準備の支援及び試験運営を実施する。

IV-2 登録講習機関の業務確行と主任者活動の支援

IV-2-1 講習対象者が受講しやすい講習内容の設定

IV-2-1-(1) コロナ対策が必要な環境下において会場講習とeラーニング講習の選択方式により登録講習を確実に実施する。

IV-2-1-(2) 受講者の満足度向上に向け、eラーニングの特性を踏まえた講習カリキュラムに改訂する。

IV-2-1-(3) eラーニング講習の受講結果分析から、講習運営のスキルアップとリスク管理の向上を図る。

IV-3 主任者登録事務の業務確行と利便性の向上

主任者登録事務において、申請者の利便性の飛躍的向上を実現するため、オンライン申請を導入する。

IV-4 認定個人情報保護団体の適切運営

IV-4-1 対象事業者向け研修の実施

次期法改正を踏まえ、時宜を得た研修会を開催するとともに、e-Learningによる個人情報保護法に係る研修を継続実施する。

IV-5 指定紛争解決機関の業務確行

IV-5-1 適切な事案フォローと必要策の実施

IV-5-1-(1) 適切な事案フォローを行うため、相談内容の確認と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。

IV-5-1-(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支部と密に連携する。

V 将来の貸金業界を巡る諸課題への的確な対応

V-1 新法制の動向の注視

V-1-1 金融サービス仲介業及び新担保法制の動向把握

協会員へのタイムリーな情報発信を行うとともに新法制を踏まえた規則改定等の態勢整備を行う。

V-2 新業務・新商品を担う他団体との戦略的連携

V-2-1 入手情報の協会員への還元

関係団体から得た情報を協会ホームページやJFSAニュースを通じて、随時提供を行う。

V-2-2 貸金業者向けの新しいコンテンツの開発

業務報告書や調査データ等を基にした新コンテンツの検討・作成を行う。

V-2-3 各業態との情報交換・交流の深化

Fintech 協会、キャッシュレス推進協議会等業界団体との情報交流を深化させ、貸金戦略への活用を図る。

V-3 各団体との密接な関係構築による業務見直し(教育研修部 相談・紛争解決センター連携施策)

V-3-1 金融経済教育分野での協働の実施

V-3-1-(1) 若年層、高齢者等への啓発に効果的なツール作成等を通じて消費者信用関係団体との連携を強化する。

V-3-1-(2) 全国消費生活相談員協会、国民生活センター等と連携し、高等学校等で共同での講座開催を検討する。

V-3-1-(3) 日本信用情報機構と連携し、出前講座等の充実を図る。

V-3-1-(4) 金融経済教育推進会議と連携し、最新情報を収集することにより講座等の見直しを図る。

V-3-2 提供サービスの今日的意義の検討と提言

V-3-2-(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。

V-3-2-(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。

V-3-2-(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、金融経済教育の充実にも注力する。

V-4 協会員数の動向やステークホルダーの諸要請等を踏まえた財政規模の検討

V-5 代議員選出方法や各委員会等制度の見直し

V-6 DX 化の推進

各種会議体の運営、業務研修、資格試験及び登録講習事務、行政協力事務等、本部及び支部における業務プロセスについて、可能な限り DX 化を推進し、事務の効率化に努めるとともに、時宜・ニーズに合った協会員へのメリット還元にも努める。

VI 協会の内部統制システム等の高度化

下記 4 項目の施策を展開し、協会の内部管理態勢の強化等を図り、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。

特に本年度は、引き続きシステムリスク管理態勢（外部委託先管理を含む）整備の推進を図り、この取組みを通じて、協会の情報セキュリティ評価等のシステムリスク管理ニーズに対応する。

VI-1 コンプライアンス態勢の強化

VI-2 リスク管理態勢の確立

VI-3 内部監査態勢の強化

VI-4 協会職員の育成・戦力化

以上