

自 令和4年4月 1日

至 令和5年3月31日

# 令和4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15年が経過し、この間、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、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、協会の動向については、コロナ禍の影響もあって業績不振等による廃業が続いており、不動産・住宅関連の貸金業者が加入するといった動きは見られるものの、依然として協会の減少が続いている。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らず、加えてコロナ禍による経済活動の低迷もあって新規融資の復調には勢いを欠くなど、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、「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」旨の事業方針を引き続き踏襲し、令和4年度においては、成年年齢引下げ後の影響等への対応確行及び若年者向け金融経済教育・啓発活動への更なる注力に努めるとともに、協会へのサービス向上に資する協会業務のDX（デジタルトランスフォーメーション）への取り組み等を重点事項に掲げ、その達成に向け具体的業務を展開し、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情報提供と法令遵守態勢整備の支援

#### I-1-1 行政等からの周知要請の確行及び適切な支援

行政等からの周知要請及び貸金業関係法令などの改正等に係る情報を協会に適切に提供するとともに、業務支援ツールの充実及び実務相談のサービス向上を推進し、協会の法令遵守態勢整備に効果的な支援をする。

#### I-1-2 諸規則等の改正及び改正に伴う支援

諸規則等の改正を通じた協会の社内態勢整備のため、法令等改正に伴う自主規制基本規則、社内規則策定ガイドライン等の改正を適宜行うとともに、社内規則策定等に関する適切な支援をする。

#### I-1-3 広告適正化の更なる推進

協会の適正な広告出稿のため、継続して広告審査の効率化及び審査基準の見直しに取り組むとともに、広告に関する適切な情報提供を行う。

## **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**

定款に基づく協会員に対する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、措置後においては、是正・改善が適切に行われるよう、協会の規模・特性に応じたフォローアップを実施する。

### **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る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状況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、協会の負担軽減等も考慮し、インターネット利用を併用した監査を実施する。また、成年年齢引下げを踏まえた社内規則策定ガイドライン「過剰貸付けの防止」（以下「若年者貸付ガイドライン」という。）の遵守状況及び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、協会員の自主的改善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**

若年者貸付ガイドラインの遵守状況及びシステムリスク管理態勢に関するガイドライン等に沿った管理態勢の整備状況について追加・見直しをする。

### **I-4 資金需要者等の保護と管理態勢の強化**

#### **I-4-1 相談事例等の分析結果の活用**

相談事例等についての分析力を高め、協会員等の対応状況及び資金需要者等の動向を適切に把握し、協会の施策に活かすとともに、資金需要者等に必要な情報を提供する。

#### **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、オンライン会議を活用した集合研修を定期的実施するなど、適切なコミュニケーションを図るとともに、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) 各協会員の苦情担当部署の責任者と定期的な意見交換会を開催（オンライン会議等）し、各業者の相談・苦情等に対する周知状況を確認するとともに、消費生活センター等から寄せられた意見等を検証し問題点の改善に努める。

I-4-3-(2) ADR 指定紛争機関としての取組み状況や相談区分別の推移及び相談事例等の分析結果を「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・苦情分析の情報を業者との個別ヒアリングの際に活用し、問題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 事業環境変化に対応する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に即した税制改正要望を行う。

#### **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、業界の健全な発展や資金需要者等の利益の保護に有益な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 新規登録貸金業者の加入促進活動の強化

- 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」を積極的に活用し、新規登録貸金業者の加入促進を図る。
- Ⅱ-2-1-(2) 加入促進ツール（協会ホームページ等）を更に改善し、支援制度及び協会への加入メリットを周知し、加入促進を図る。
- Ⅱ-2-1-(3) 住宅金融、投資ファンド、第2種金融商品取引業の関連団体等から情報収集を行い、新たな協会への加入メリットを訴求し、加入促進を図る。

## Ⅱ-3 積極的な広報の実施

### Ⅱ-3-1 パブリシティ活動の強化

マスコミ等への的確な情報発信はもとより、パブリシティ活動の強化を図り、貸金業の役割や業界健全化の進展状況を広く知らしめ、社会全体からの信頼向上に努める。

### Ⅱ-3-2 広報誌及び協会員向け機関紙の刊行

広報誌「JFSA」及び協会員向け機関紙「JFSA NEWS」を刊行し、各種調査結果及び研修結果、更には専門家の寄稿等を通じて、協会活動への理解の促進を図る。

### Ⅱ-3-3 情報発信力の一層の充実

ホームページの利便性向上やSNS（ソーシャル・ネットワーキングサービス）の活用により、情報発信力の一層の充実を図る。

### Ⅱ-3-4 業界イメージの醸成

協会活動の広報、ポスターの制作・掲示等により、「安全・安心に利用でき、信頼感がある」という業界イメージの醸成を図る。

## 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

協会員の時間・場所を問わず受講したいというニーズや実会場で受講したいというニーズ等に柔軟に対応し、研修サービスを提供する。

- Ⅱ-4-1-(1) 貸金業の実務に影響する法令改正等の情報を提供するコンプライアンス研修会及び協会員のニーズに即したテーマ別研修会を開催する。
- Ⅱ-4-1-(2) 業界動向、協会員の法令遵守態勢整備に資するテーマの講義を開催する。
- Ⅱ-4-1-(3) 貸金業の実務に必要な関係法令等を体系的に習得する e ラーニングサービス「どこでも JFSA スタディ」を提供し、協会員の法令等の遵守態勢強化を支援する。

## II-5 事業者金融分野への取組み

### II-5-1 事業者金融業者の課題の把握

業種・業態や事業規模に応じた課題を把握し、協会員とともに解決に向けた協議を実施する。

### II-5-2 事業者金融関連団体との連携

事業者金融関連団体との積極的な情報交流を通じて業界に有益な情報収集に努め、協会員に情報提供を行う。

## II-6 地区協議会の活性化

### II-6-1 地区協議会の実施

新型コロナウイルスの感染状況を十分に考慮しつつ、協会員相互の親睦が図れる地区協議会を3年ぶりに開催し、協会員との連携回復に努める。

### 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-7 支部活動の充実と本部との連携強化

### II-7-1 支部活動の充実

支部による協会員訪問活動、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）を引き続き行うとともに、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。

また、支部と本部における業務を見直しし、業務の相互支援を行う。特に多数の協会員が所属する東京都支部については、活動計画を本部と共に策定し、当該活動を協働することにより支部活動の充実を図る。

### II-7-2 支部・本部間のコミュニケーションの更なる強化

オンラインツールを引続き利用し、コミュニケーションの活性化により、支部・本部間の連携を一層強化し、業務の合理化・効率化を図る。

### II-7-3 支部業務のDX化の推進

行政協力事務のデータ送受信や相談業務のオンライン化等、DXを推進するとともに、業務の在り方及び費用対効果を再検証し、支部業務の効率化を図る。

## II-8 調査の高度化と収集情報の有効活用

### II-8-1 貸金業界の実態・動向の把握

II-8-1-(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導入し、資金需要者等や貸金業者の実態把握に努め、収集した情報を多面的に分析することで、

効果的な情報活用を図る。

Ⅱ-8-1-(2) 得られた調査結果を、行政及び他団体等に提供するとともに、パブリシティ強化等にも活用する。

### 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 成年年齢引下げへの対応

成年年齢が18歳に引下げられたことに伴い、18歳、19歳の若年者が、過大な債務を負うことがないように、若年者への貸付けに関してより丁寧な返済能力調査を行うため、若年者貸付ガイドラインを改訂した。

これに伴い、令和4年度は、成年年齢引下げへの対応を重点課題と位置付け、関係機関及び協会と連携しながら、若年者の消費者被害防止等に取り組む。

##### Ⅲ-1-1 監査における対応

18歳、19歳の若年者に貸付を行う先に対して、実地監査及び書類監査において若年者貸付ガイドラインの遵守状況を確認する。

##### Ⅲ-1-2 相談事例における対応

資金需要者等からの相談等において成年年齢引下げに係る問題事象等を把握した場合には、関係機関と情報共有及び連携し、速やかに改善を図る。

##### Ⅲ-1-3 広告モニタリングの強化

「ことさら若年者を対象とした広告・勧誘をしてはならない」旨の若年者貸付ガイドラインの規定に違反する状況がないか等、広告審査及びモニタリングを強化する。

##### Ⅲ-1-4 ガイドライン等の遵守状況の審査

協会における若年者貸付ガイドライン等の遵守状況が不適切な場合には、厳正に対処する。

##### Ⅲ-1-5 貸金業界の対応状況の把握

18歳、19歳の若年者に対する協会が行う貸付状況等を調査・分析し、適切な取組みに活用するとともに、協会への情報提供を行う。

##### Ⅲ-1-6 金融経済教育・啓発活動の推進

Ⅲ-1-6-(1) 若年者に訴求力のあるユーチューブでの啓発動画の配信を行う。

Ⅲ-1-6-(2) 若年者はもとより、教職員や保護者といった若年者の周辺関係者も対象とする出前講座を実施する。

Ⅲ-1-6-(3) 若年者の啓発等に資するため、全国の高等学校への啓発・教育教材等を配布するとともに、協会の教育・啓発活動の周知を図る。

##### Ⅲ-1-7 積極的な広報の実施

Ⅲ-1-7-(1) 協会ホームページへの若年者向け特設ページの設置、若年者に向けた金融経済教育の取組み等の積極的広報等により、協会の取組みについても情宣する。

Ⅲ-1-7-(2) 季刊誌「JFSA」において成年年齢引下げに係る特集を組むなど、継続的に協会員に情報発信する。

#### Ⅲ-1-8 関係団体の動向把握と連携

行政・関係団体等との連携を図りながら、18歳、19歳の若年者に対する協会員が行う取組み（若年者貸付ガイドライン、自主的な取組み）及びそれらに対する態勢整備状況等の実態把握に努めるとともに、必要に応じて好事例等の横展開を図り、若年者が過大な債務を負うような事態が生じないように努める。

### Ⅲ-2 資金需要者等への金融経済教育活動の推進

#### Ⅲ-2-1 行政・教育機関等との継続的連携の促進と金融経済教育機会の充実

Ⅲ-2-1-(1) 行政、消費者関係団体との連携により金融トラブル防止に必要な最新の情報を収集・整理し、教育教材の拡充及び金融経済教育の普及を図る。

Ⅲ-2-1-(2) 協会員との連携により金融経済教育活動の推進を図る。

Ⅲ-2-1-(3) 啓発ツールの拡充を図るとともに、ステークホルダー（行政・消費生活センター・協会員等）と連携し、啓発ツールの継続的配置・配布を行う。

#### Ⅲ-2-2 若年者、高齢者に配慮した金融経済教育・啓発活動の推進

Ⅲ-2-2-(1) 金融経済基礎知識も網羅した教育教材を活用し、予防教育の積極的推進を図り、被害の未然予防、事後対応力の強化を推進する。

Ⅲ-2-2-(2) ユーチューブ配信及び全国の高等学校への教育教材の配布を通じて若年者に対する協会の教育・啓発活動の周知を図る。

Ⅲ-2-2-(3) 高齢者特有の金融詐欺被害等の未然防止の啓発活動を推進する。

#### Ⅲ-2-3 相談対応力向上の支援

協会員、行政、消費者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講師派遣を継続的に実施する。

#### Ⅲ-2-4 出前講座講師及び協会の相談窓口担当者の育成

専門資格の取得等、出前講座講師及び相談窓口担当者の育成により啓発活動の活発化や相談対応の高度化を図る。

### Ⅲ-3 他団体との連携強化

#### Ⅲ-3-1 ヤミ金融対策への積極的貢献

Ⅲ-3-1-(1) 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-3-1-(2) ヤミ金融に関する相談態勢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-3-2 他団体との情報交換と連携

消費生活センターなどの関係団体とオンライン会議や定期訪問による意見交換会

の開催により情報交換を推進し、収集・分析した情報を必要とする関係機関へ提供し情報共有を行う。

### **Ⅲ-4 貸付自粛制度の一層の活用・推進**

#### **Ⅲ-4-1 全国銀行協会と歩調を合せた制度の情宣と活用**

Ⅲ-4-1-(1) 全国銀行協会と連携し、ホームページ・パンフレット等を活用し貸付自粛制度等について広く周知する。

Ⅲ-4-1-(2) 債務者家族等からの申告に係る利用者の要望及び問題点改善に向けた取組みを行う。

#### **Ⅲ-4-2 ギャンブル等依存症関連団体等との連携強化**

Ⅲ-4-2-(1) ギャンブル等依存症に係る公営競技及び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継続した周知及び連携強化を図る。

Ⅲ-4-2-(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）、医療機関、家族の会等の関連団体との連携強化を図る。

Ⅲ-4-2-(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-4-3 情報分析力の強化**

貸付自粛申告者（登録・撤回）の属性・行動等の分析力を高め、ギャンブル等依存症関連団体と情報を共有し貸付自粛制度の更なる認知度向上を図る。

## **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再点検のうえ、安全・安心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手順における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記載し周知を図るとともに、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対応実績を踏まえ、障がいの個別事情に応じ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) 受講者の理解度向上に向け、eラーニング講習においてその特性を有効に活用し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等を踏まえ、リスク管理態勢の強化と講習運営のスキルアップを図る。

### **IV-3 主任者登録事務の業務確行と利便性の向上**

#### **IV-3-1 登録申請者が利用し易い電子申請の開発**

主任者登録事務において、申請者の利便性向上と負担軽減を実現するため、電子申請手続きを導入する。

### **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**

個人情報保護法の改正動向を、協会ウェブサイト、eラーニング、動画配信等で協会に適時・正確に情報提供する。

### **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) 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、当該委員候補と情報や問題点の共有を図る。
- IV-5-1-(2) 負担金未納業者の状況を登録行政庁と情報共有を図る。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。
- IV-5-1-(3) 相談者の利便性の確保と業務の効率化のためオンライン会議を利用した相談機会を拡充する。

## **V 将来の貸金業を巡る諸課題への的確な対応**

### **V-1 新法制の動向把握**

#### **V-1-1 新法制の情報入手**

新法制に関して協会員に有益な情報収集を行うとともにタイムリーな情報発信を行う。

### **V-2 新業務・新商品を担う他団体との戦略的連携**

#### **V-2-1 各業態との情報交換・交流の深化**

貸金業関連団体との情報交流を適宜行い協会活動への活用を図る。

## **V-2-2 入手情報の協会員への提供**

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、随時提供する。

## **V-3 各団体との密接な関係構築による業務見直し**

### **V-3-1 金融経済教育分野での協働の実施**

V-3-1-(1) 消費者信用関係団体との連携を強化し、若年者、高齢者等への金融経済教育の啓発に効果的なツールを作成する。

V-3-1-(2) 主要消費者団体（全国消費生活相談員協会、国民生活センター、消費生活センター）や関係団体（全国銀行協会、日本クレジット協会）と連携し、金融経済教育の推進を図る。

V-3-1-(3) 全国銀行個人信用情報センター、日本信用情報機構及びシー・アイ・シーと連携し、教育機関への出前講座の協働開催を実施する。

V-3-1-(4) 金融経済教育推進会議へ参加し、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-3-1-(5) 協会広報担当部署と連携し情報の発信に努める。

### **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「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」の研修を提案し、貸金業者窓口体制の整備を支援する。

V-3-2-(3) 多重債務の防止対応とギャンブル等依存症対策の一環としての貸付自粛制度の継続した周知と、成年年齢引下げの幅広い周知のために、金融経済教育活動の充実に注力する。

## **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 DX 化の推進**

業務研修、主任者登録事務及び登録講習事務、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。

特にシステムリスク管理及び外部委託先管理については、前年度から引き続き態勢強化を図る。

**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 協会職員の人財育成**

以上