

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>II. 貸金業者の監督に当たっての評価項目</p> <p>II-2 業務の適切性</p> <p>II-2-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>①～③ (略)</p> <p>④ 主任者の機能や主任者の機能の発揮状況について、その評価及びフォローアップが行われているか（II-2-8 貸金業務取扱主任者を参照）。</p> <p>(2) (略)</p> <p>II-2-2 顧客等に関する情報管理態勢</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令等を踏まえた顧客等に関する情報管理に係る実施態勢の構築</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. 顧客等に関する情報管理態勢に係る着眼点</p> <p>a. (略)</p> <p>b. (略)</p> <p>※ 指定信用情報機関により提供を受けた信用情報についてはII-2-13 (1) ②ロ. gを参照。</p> <p>ハ.・ニ. (略)</p> <p>③ (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>II-2-3 (略)</p>	<p>II. 貸金業者の監督に当たっての評価項目</p> <p>II-2 業務の適切性</p> <p>II-2-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>①～③ (略)</p> <p>④ 主任者の機能や主任者の機能の発揮状況について、その評価及びフォローアップが行われているか（II-2-9 貸金業務取扱主任者を参照）。</p> <p>(2) (略)</p> <p>II-2-2 顧客等に関する情報管理態勢</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>① (略)</p> <p>② 法令等を踏まえた顧客等に関する情報管理に係る実施態勢の構築</p> <p>イ. (略)</p> <p>ロ. 顧客等に関する情報管理態勢に係る着眼点</p> <p>a. (略)</p> <p>b. (略)</p> <p>※ 指定信用情報機関から提供を受けた信用情報（法第2条第13項に規定する信用情報をいう。以下同じ。）についてはII-2-14 (1) ③を参照。</p> <p>ハ.・ニ. (略)</p> <p>③ (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>II-2-3 (略)</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
(新 設)	<p><u>Ⅱ－２－４ システムリスク管理態勢</u></p> <p><u>システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等、システムの不備若しくはコンピュータが不正に使用されることにより、資金需要者等又は貸金業者が損失を被るリスクをいう。</u></p> <p><u>仮に、貸金業務をコンピュータシステムを用いて大量に処理する貸金業者においてシステム障害が発生した場合は、資金需要者等の社会経済生活等に影響を及ぼすおそれがあるほか、その影響は単に一貸金業者にとどまらないことから、システムが安全かつ安定的に稼働することは、これらの貸金業者の信頼を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。</u></p> <p><u>(注) ここでいう「貸金業務」とは、金銭の交付・債権の回収（弁済の受領）、貸付けに係る契約の締結、返済能力調査、帳簿の作成、個人情報登録等の登録等を含み、貸金業務をコンピュータシステムを用いて大量に処理する貸金業者（以下Ⅱ－２－４において単に「貸金業者」という。）としては以下のようなものが想定される。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・ 自社において自動契約受付機又は現金自動設備を設置している貸金業者</u> <u>・ 受払等業務委託先（銀行、長期信用銀行、協同組織金融機関及び株式会社商工組合中央金庫を含む。以下Ⅱ－２－４において同じ。）と自動契約受付機又は現金自動設備の利用提携をしている貸金業者</u> <p><u>なお、以下の各着眼点に記述されている字義どおりの対応が貸金業者においてなされていない場合であっても、当該貸金業者の規模、貸金業務の処理におけるコンピュータシステムの占める役割などの特性からみて、資金需要者等の保護の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。</u></p> <p><u>(1) 主な着眼点</u></p> <p><u>システムリスク管理態勢の検証については、貸金業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意して検証することとする。</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p>① システムリスクに対する認識等</p> <p>イ. システムリスクについて経営陣をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、全社的なシステムリスク管理の基本方針が策定されているか。</p> <p>ロ. 経営陣は、システム障害の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。</p> <p>ハ. 経営陣は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムを統括管理する役員を定めているか。なお、システム統括役員は、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者であることが望ましい。</p> <p>ニ. 経営陣は、システム障害発生等の危機時において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。</p> <p>また、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保しているか。</p> <p>② システムリスク管理態勢</p> <p>イ. 経営陣は、システムリスクが顕在化した場合、資金需要者等や自社の貸金業務に影響を与える可能性があるほか、指定信用情報機関を通じて他の貸金業者の貸金業務にも影響を与える可能性があることを踏まえ、システムリスク管理態勢を整備しているか。</p> <p>ロ. システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。</p> <p>ハ. システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。</p> <p>また、システムリスク管理態勢については、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。</p> <p>③ システムリスク評価</p> <p>イ. システムリスク管理部門は、リスクが顕在化した場合、資金需要者等や自社の貸金業務に影響を与える可能性があるほか、指定信用</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>情報機関を通じて他の貸金業者の貸金業務にも影響を与える可能性があることを踏まえ、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。</u></p> <p><u>また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。</u></p> <p><u>ロ. システムリスク管理部門は、例えば1日当たりの取引可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。</u></p> <p><u>ハ. 新商品の導入時又は商品内容の変更時には、ユーザー部門はシステムリスク管理部門と連携しているか。また、システムリスク管理部門はシステム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。</u></p> <p>④ <u>安全対策の整備</u></p> <p><u>イ. 安全対策の基本方針が策定されているか。</u></p> <p><u>ロ. 定められた方針、基準及び手順に従って安全対策を適正に管理する安全管理者を設置しているか。安全管理者は、システム、データ、ネットワークの管理体制を統括しているか。</u></p> <p><u>ハ. 外部委託先等が占有管理する端末機等（入出力装置等を含む。）については、コンピュータシステムの事故防止対策、不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、資金需要者等のプライバシー保護対策が施されているか。</u></p> <p>⑤ <u>システム企画・開発・運用管理</u></p> <p><u>イ. 現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。</u></p> <p><u>なお、システムの企画・開発に当たっては、経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で、経営陣の承認を受けた中期の開発計画を策定することが望ましい。</u></p> <p><u>ロ. 開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。</u></p> <p><u>ハ. 開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理されているか。</u></p> <p><u>ニ. システムの企画・開発に当たっては、当該システムの機能が法令</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>の規定に沿ったものとなっているか、法令に基づく手続に不備はないか等を検証しているか。</u></p> <p>ホ. <u>システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザー部門も参加するなど、適切かつ十分にテストを行っているか。</u></p> <p>ヘ. <u>現行システムの仕組みに精通し、システム企画・開発・運用管理について専門性を持った人材を確保しているか。</u></p> <p><u>なお、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施することが望ましい。</u></p> <p>⑥ <u>システム監査</u></p> <p>イ. <u>システム部門から独立した内部監査部門において、システムに精通した監査要員による定期的なシステム監査が行われているか。</u></p> <p><u>（注）外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。</u></p> <p>ロ. <u>監査の対象はシステムリスクに関する業務全体をカバーしているか。</u></p> <p>ハ. <u>システム監査の結果は、適切に経営陣に報告されているか。</u></p> <p>⑦ <u>外部委託管理</u></p> <p>イ. <u>外部委託先（システム子会社を含む。）の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定しているか。</u></p> <p>ロ. <u>外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続、提供されるサービス水準等を定めているか。</u></p> <p>ハ. <u>システムに係る外部委託業務について、リスク管理が適切に行われているか。</u></p> <p><u>特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。</u></p> <p><u>システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>二. 外部委託した業務について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。</u> <u>また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じているか。</u> <u>さらに、外部委託先における資金需要者等に係るデータの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。</u></p> <p><u>ホ. 重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。</u></p> <p><u>ヘ. 受払等業務委託先についても、システムに係る外部委託先に準じて、適切な管理を行っているか。</u> <u>特に、受払等業務委託先がシステムの更改を行う場合について、当該受払等業務委託先と自社の双方において、適切なシステム上の対応がなされているかを十分に評価・確認し、必要に応じて、当該受払等業務委託先に対して適切な対応を求めるなどの対応がなされているか。</u></p> <p>⑧ <u>データ管理態勢</u></p> <p><u>イ. データについて機密性等の確保のため、データ管理者を置いているか。</u> <u>ロ. データ保護、データ不正使用防止、不正プログラム防止策等について適切かつ十分な管理態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>ハ. 定期的に、データのバックアップを取るなど、データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。</u></p> <p><u>ニ. 指定信用情報機関に提供する個人情報情報の正確性を確保するための方策を取っているか。</u></p> <p>⑨ <u>コンティンジェンシープラン</u></p> <p><u>イ. コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。</u> <u>ロ. コンティンジェンシープランは、自社の貸金業務の実態やシステム環境等に応じて常時見直され、実効性が維持される態勢となっているか。</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>ハ. コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）を根拠としているか。</u></p> <p><u>ニ. コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけでなく、貸金業者の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。</u></p> <p><u>また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。</u></p> <p><u>ホ. コンティンジェンシープランは、他の貸金業者におけるシステム障害事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。</u></p> <p><u>ヘ. コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的実施しているか。</u></p> <p><u>なお、コンティンジェンシープランに基づく訓練は、全社レベルで行い、外部委託先等と合同で実施することが望ましい。</u></p> <p><u>ト. 貸金業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害が発生した場合等に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>⑩ 障害発生時の対応</u></p> <p><u>イ. システム障害が発生した場合に、資金需要者等に無用の混乱を生じさせないための適切な措置を講じているか。</u></p> <p><u>また、システム障害の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。</u></p> <p><u>ロ. システム障害の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。</u></p> <p><u>ハ. 貸金業務に重大な影響を及ぼすシステム障害が発生した場合に、速やかに経営陣に報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシ</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>ナリオの下で生じうる最大リスク等を報告する態勢（例えば、資金需要等に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。</u></p> <p>また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、経営陣自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢となっているか。</p> <p>ニ. <u>システム障害の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確になっているか。</u></p> <p>ホ. <u>システム障害が発生した場合、障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表するとともに、資金需要者等からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターや相談窓口を設置するなどの措置を迅速に行っているか。</u></p> <p>また、システム障害の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。</p> <p>ヘ. <u>システム障害の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。</u></p> <p>また、システム障害の原因等の定期的な傾向分析を行い、それに応じた対応策をとっているか。</p> <p>ト. <u>システム障害が発生した場合に、書面交付義務違反や指定信用情報機関への個人信用情報提供義務違反等の法令違反が発生していないかを検証する態勢となっているか。</u></p> <p>また、法令違反が認められるときには、真正な書面の再交付や指定信用情報機関に提供した個人信用情報の訂正など、速やかに問題が解消される態勢となっているか。</p> <p>チ. <u>システム障害の影響を極小化するための体系的な仕組みを整備しているか。</u></p> <p>⑪ <u>現金自動設備に係るシステムのセキュリティ対策</u> <u>現金自動設備に係るシステムは、簡単に迅速に金銭の交付及び債権の回収（弁済の受領）を可能にするものであり、資金需要者等にとつ</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>て利便性が高く、広く活用されている。一方で、現金自動設備に係るシステムを通じた取引は、非対面で行われるため、異常な取引態様を確認できないなどの特有のリスクを抱えている。</u></p> <p><u>したがって、資金需要者等の利便を確保しつつ、資金需要者等の保護の徹底を図る観点から、貸金業者には現金自動設備に係るシステムのセキュリティ対策を十分に講じることが要請される。</u></p> <p><u>また、他の貸金業者等と現金自動設備の利用提携をしている場合において、セキュリティ対策が脆弱な現金自動設備に係るシステムを放置している貸金業者が存在したときは、他の貸金業者等に影響が及ぶことにも留意する必要がある。</u></p> <p><u>イ. 内部管理態勢の整備</u></p> <p><u>犯罪技術の巧妙化等の情勢の変化を踏まえ、ローンカード（貸金業者が発行する貸付け専用のカードをいい、キャッシング機能付きのクレジットカードを含む。以下Ⅱ－２－４において同じ。）の偽造等の犯罪行為に対する対策等について、貸金業者が取り組むべき経営課題の一つとして位置付け、セキュリティ・レベルの向上に努めているか。</u></p> <p><u>ロ. セキュリティの確保</u></p> <p><u>ローンカードや現金自動設備に係るシステムについて、セキュリティ・レベルを一定の基準に基づき評価するとともに、当該評価を踏まえ、セキュリティ・レベルを維持・向上するために適切な対策を講じているか。</u></p> <p><u>（参考）セキュリティに関する基準としては、「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）などがある。</u></p> <p><u>ハ. 資金需要者等への対応</u></p> <p><u>スキミングの可能性、暗証番号の盗取の可能性、類推されやすい暗証番号の使用の危険性等、現金自動設備の利用に伴う様々なリスクについて、資金需要者等に対する十分な説明態勢が整備されているか。</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p>また、資金需要者等への周知（公表を含む。）が必要な場合、速やかに周知できる態勢が整備されているか。特に、被害にあう可能性がある資金需要者等を特定可能な場合は、可能な限り迅速に資金需要者等に連絡するなどして被害を最小限に抑制するための措置を講じることとしているか。</p> <p>被害発生後の資金需要者等に対する対応や捜査当局に対する協力に関する対応について必要な検討を行っているか。不正な取引に関する記録を適切に保存するとともに、資金需要者等や捜査当局から当該資料の提供を求められたときに、これに誠実に協力することとされているか。</p> <p>二. 現金自動設備に係るシステムの運用・管理を外部委託している場合の対策</p> <p>現金自動設備に係るシステムに関し、外部委託がなされている場合、外部委託に係るリスクを検討し、必要なセキュリティ対策が講じられているか。</p> <p>⑫ システム統合リスク</p> <p>合併やシステムの共同化に伴うシステム統合（システム更改を含む。以下同じ。）の実施に当たっては、システム統合における事務・システム等の統合準備が不十分なことにより、事務の不慣れ等から役職員が正確な事務を誤り、あるいはコンピュータシステムのダウン又は誤作動等が発生し、その結果、サービスに混乱を来すリスク（以下「システム統合リスク」という。）の顕在化を防止するため、システム開発会社だけでなく、貸金業者においても、実効性のあるプロジェクト管理態勢の構築（いわゆる「プロジェクトマネジメント」の実施）が不可欠であると考えられる。プロジェクトマネジメントの検証に当たっての具体的な着眼点を以下に例示する。</p> <p>イ. 経営陣の責任分担及び経営姿勢の明確化</p> <p>経営陣は、システム統合リスクについて十分に認識し、プロジェクトマネジメントの重要性を正確に理解しているか。</p> <p>また、システム統合に係る役職員の責任分担を明確化するととも</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p>に、自らの経営姿勢を明確化しているか。</p> <p>ロ. システム統合計画の策定 <u>システム統合計画の策定に際しては、徹底したリスクの洗出しが行われ、その軽減策が講じられるとともに、十分かつ保守的な移行判定項目・基準が定められているか。また、移行判定項目・基準等においては、全ての役職員がいつまでに何をすべきかが明確に定められているか。</u> さらに、システム統合計画の妥当性について、第三者機関による評価等も活用して、客観的・合理的に検証しているか。</p> <p>ハ. システムの企画・開発 <u>システム統合に係るシステムの企画・開発に当たっては、当該システムの機能が法令の規定に沿ったものとなっているか、法令に基づく手続に不備はないか等を検証しているか。</u></p> <p>ニ. 十分なテスト・リハーサル体制の構築 <u>レビューやテスト不足が原因で、資金需要者等に影響が及ぶような障害が発生しないような十分なテスト・リハーサル体制を構築しているか。具体的には、レビュー実施計画は、工程ごとの品質状況を管理するものとなっているか。また、テスト計画はシステム統合に伴う開発内容に適合したものとなっているか。</u></p> <p>ホ. 事務手続の習得教育・障害訓練 <u>システム統合により、事務処理の方式に変更が生じる場合には、事務手続の習得教育・障害訓練は十分行われているか。さらに、その進捗状況を把握・評価する体制が整備されているか。</u></p> <p>ヘ. 資金需要者等への説明等 <u>システム統合により、取り扱うサービスに変更がある場合には、資金需要者等の利便性に配慮した検討を行ったうえで、資金需要者等への周知が適切に行われているか。</u></p> <p>ト. 外部委託先の管理態勢 <u>システム開発等に係る業務を外部委託する場合であっても、貸金業者自らが主体的に関与する態勢を構築しているか。</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>チ. プロジェクトの進捗管理</u> <u>経営陣はシステム統合計画の進捗管理に際し、残存課題等の問題点を把握するとともに、その解消予定の見定めを十分に行っているか。</u> <u>システム統合が遅延した場合にスケジュールを見直す基準を策定するなど、不測の事態が生じた場合に適切に対応できる体制を整備しているか。</u></p> <p><u>リ. 厳正な移行判定の実施</u> <u>移行判定時まで、必要なテスト・リハーサル、研修及び訓練等（コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。）が終了し、移行判定に不可欠な材料が揃うスケジュール・計画となっているか。</u></p> <p><u>ヌ. コンティンジェンシープランの策定等</u> <u>システム障害等の不測の事態に対応するため、システム統合に係るコンティンジェンシープランが策定され、十分な回数の訓練が行われているか。障害の内容・原因、復旧見込み等について公表するとともに、コールセンターの迅速な開設等、資金需要者等からの問い合わせに的確に対応する体制が整備されているか。</u></p> <p><u>ル. 実効性のある内部監査・第三者評価</u> <u>a. 内部監査部門によるシステム統合計画の進捗状況のモニタリング・検証がシステム統合リスク管理態勢の実効性等の観点から行われているか。また、内部監査部門にシステムの開発過程等プロセス監査に精通した要員を確保しているか。</u> <u>（注）外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。</u> <u>b. システム統合に係る重要事項の判断に際して、システム監査人による監査等の第三者機関による評価を効果的に活用しているか。</u> <u>（参考）システムリスクについての参考資料として、例えば「金融機関等</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>コンピュータシステムの安全対策基準・解説書</u>（公益財団法人金融情報システムセンター編）などがある。</p> <p>（2）<u>監督手法・対応</u></p> <p>① <u>問題認識時</u> <u>日常の監督事務等を通じて把握された貸金業者のシステムリスク管理態勢上の課題については、貸金業者又はその外部委託先に対し深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて法第24条の6の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な改善状況を把握することとする。</u> <u>また、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、法第24条の6の3又は第24条の6の4に基づき業務改善命令等を発出する等の対応を行うものとする。</u></p> <p>② <u>システム障害発生時</u> <u>イ. コンピュータシステムの障害の発生を認識次第、直ちに、その事実についての当局あて報告を求めるとともに、「障害発生等報告書」（別紙様式1）にて当局あて報告を求めるものとする。</u> <u>また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めるととする（ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも1か月以内に現状について報告を行うこと。）。</u> <u>なお、財務局は貸金業者から報告があった場合は直ちに監督局金融会社室に連絡すること。</u> <u>（注）報告すべきシステム障害等</u> <u>その原因の如何を問わず、貸金業者又は貸金業者から業務の委託を受けた者等が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害（受払等業務委託先が設置した自動契約受付機又は現金自動設備に係るシステムにおいて発生した障害を除く。）であって、借入れ・返済、契約の締結、書面の交付その他資金需要者等の利便等に影響があるもの又はそのおそれがあるもの。</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><u>ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても他のシステム・機器が速やかに代替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合を除く。</u></p> <p><u>なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ、又はサイバー攻撃が検知される等により、上記のような障害が発生する可能性が高いと認められる時は、報告を要するものとする。</u></p> <p><u>ロ. 必要に応じて法第 24 条の 6 の 10 に基づき追加の報告を求め、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、法第 24 条の 6 の 3 に基づく業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。更に、重大・悪質な法令違反行為が認められる等ときには、法第 24 条の 6 の 4 に基づく業務停止命令等の発出も含め、必要な対応を検討するものとする。</u></p> <p>③ <u>システム統合時</u> <u>貸金業者がシステム統合を決定した場合には、必要に応じて、システム統合に向けたスケジュール等及びその進捗状況について、システム統合を円滑に実施するための具体的な計画、システム統合リスクに係る内部管理態勢（内部監査を含む。）、その他の事項について資料の提出を求めるとともに、システム統合の決定後から当該システム統合完了までの間、法第 24 条の 6 の 10 に基づく報告を定期的に求めるものとする。</u></p>
II-2-4 (略)	II-2-5 (略)
II-2-5 (略)	II-2-6 (略)
II-2-6 (略)	II-2-7 (略)
II-2-6-1 (略)	II-2-7-1 (略)

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２－<u>6</u>－２ （略）</p> <p>Ⅱ－２－<u>6</u>－２－１ 指定紛争解決機関（指定ＡＤＲ機関）が存在する場合 （中略）</p> <p>（１）主な着眼点 貸金業者は、上記意義を踏まえ、金融ＡＤＲ制度への対応に当たり、業務の規模・特性に応じ、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－<u>6</u>－１）における留意点も参照すること。 ①・② （略）</p> <p>（２）苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項 （略）</p> <p>Ⅱ－２－<u>6</u>－２－２ 指定紛争解決機関が存在しない場合 （中略）</p> <p>（１）主な着眼点 貸金業者は、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ＡＤＲ制度の趣旨を踏まえ、資金需要者等からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているか。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－<u>6</u>－１）における留意点も参照すること。 ①・② （略）</p> <p>（２）苦情処理措置（貸金業者自身で態勢整備を行う場合）についての留意事項 ① （略） ② 貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合 ・ 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備</p>	<p>Ⅱ－２－<u>7</u>－２ （略）</p> <p>Ⅱ－２－<u>7</u>－２－１ 指定紛争解決機関（指定ＡＤＲ機関）が存在する場合 （中略）</p> <p>（１）主な着眼点 貸金業者は、上記意義を踏まえ、金融ＡＤＲ制度への対応に当たり、業務の規模・特性に応じ、適切かつ実効性ある態勢を整備しているか。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－<u>7</u>－１）における留意点も参照すること。 ①・② （略）</p> <p>（２）苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項 （略）</p> <p>Ⅱ－２－<u>7</u>－２－２ 指定紛争解決機関が存在しない場合 （中略）</p> <p>（１）主な着眼点 貸金業者は、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融ＡＤＲ制度の趣旨を踏まえ、資金需要者等からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているか。 なお、「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」（Ⅱ－２－<u>7</u>－１）における留意点も参照すること。 ①・② （略）</p> <p>（２）苦情処理措置（貸金業者自身で態勢整備を行う場合）についての留意事項 ① （略） ② 貸金業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合 ・ 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情の申出先を資金需要者等に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。 周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、資金需要者等が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。 なお、周知・公表の方法について、Ⅱ-2-<u>6</u>-2-1（1）②を参照のこと。 <p>（3）（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>6</u>-2-3（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>6</u>-3（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>7</u>（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>8</u>（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>9</u> 禁止行為等</p> <p>（中略）</p> <p>（2） 留意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ①（略） ② 法第12条の6第4号の規定は、貸金業者が業務を運営するに当たり不適切な行為を禁止するものであり、「偽りその他不正又は著しく 	<p>するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情の申出先を資金需要者等に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。 周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、資金需要者等が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。 なお、周知・公表の方法について、Ⅱ-2-<u>7</u>-2-1（1）②を参照のこと。 <p>（3）（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>7</u>-2-3（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>7</u>-3（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>8</u>（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>9</u>（略）</p> <p>Ⅱ-2-<u>10</u> 禁止行為等</p> <p>（中略）</p> <p>（2） 留意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ①（略） ② 法第12条の6第4号の規定は、貸金業者が業務を運営するに当たり不適切な行為を禁止するものであり、「偽りその他不正又は著しく

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>不当な行為」に該当するかどうかは、個別の事実関係に則して、資金需要者等の利益を害する程度や業務の不適切性の程度を総合的に勘案して判断することとなるが、例えば、貸金業者が次のような行為を行う場合は、当該規定に該当するおそれ大きいことに留意する必要がある。なお、「不正な」行為とは違法な行為、「不当な」行為とは客観的に見て、実質的に妥当性を欠く又は適当でない行為で、不正（違法）な程度にまで達していない行為をいう。</p> <p>イ. ～ホ. （略）</p> <p>ヘ. <u>資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。</u></p> <p><u>（新設）</u></p> <p>（3） （略）</p> <p>II-2-10 契約に係る説明態勢</p> <p>契約に係る説明態勢に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする</p> <p>（1） 主な着眼点</p> <p>① （略）</p>	<p>不当な行為」に該当するかどうかは、個別の事実関係に則して、資金需要者等の利益を害する程度や業務の不適切性の程度を総合的に勘案して判断することとなるが、例えば、貸金業者が次のような行為を行う場合は、当該規定に該当するおそれ大きいことに留意する必要がある。なお、「不正な」行為とは違法な行為、「不当な」行為とは客観的に見て、実質的に妥当性を欠く又は適当でない行為で、不正（違法）な程度にまで達していない行為をいう。</p> <p>イ. ～ホ. （略）</p> <p>ヘ. <u>資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。</u></p> <p><u>a. 資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。</u></p> <p><u>b. 今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。</u></p> <p><u>c. 貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。</u></p> <p><u>ト. 確定判決において消費者契約法（平成12年法律第61号）第8条から第10条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る。）を締結すること。</u></p> <p>（3） （略）</p> <p>II-2-11 契約に係る説明態勢</p> <p>契約に係る説明態勢に関する貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする</p> <p>（1） 主な着眼点</p> <p>① （略）</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>② 法令等を踏まえた契約に係る説明態勢の構築</p> <p>イ. 貸付けの契約の締結の勧誘時</p> <p>a. 資金需要者等に対する勧誘状況及び過去の取引状況等について、例えば、顧客カード（勧誘者リスト等、勧誘を行う基となった資料を含む。）を整備し、特に、被勧誘者から貸付けの契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）の表示の有無について、明確に記録されているか。</p> <p>（注1）勧誘者リストの整備においては、<u>Ⅱ-2-13（1）ロ、gに記載した、個人情報（法第2条第14項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の目的外利用に該当しないよう留意すること。</u></p> <p>（注2）「勧誘」とは、電話や戸別訪問に限らず、電子メール、ダイレクトメールによるものを含む。</p> <p>b. (略)</p> <p>ロ.・ハ. (略)</p> <p>③ (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅱ-2-11 (略)</p> <p>Ⅱ-2-12 (略)</p> <p>Ⅱ-2-12-1 (略)</p> <p>Ⅱ-2-12-2 (略)</p> <p>Ⅱ-2-13 個人情報の提供等</p> <p>指定信用情報機関と信用情報提供等契約を締結した貸金業者については、<u>個人信用情報の遅滞ない提供が義務づけられている。</u></p>	<p>② 法令等を踏まえた契約に係る説明態勢の構築</p> <p>イ. 貸付けの契約の締結の勧誘時</p> <p>a. 資金需要者等に対する勧誘状況及び過去の取引状況等について、例えば、顧客カード（勧誘者リスト等、勧誘を行う基となった資料を含む。）を整備し、特に、被勧誘者から貸付けの契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）の表示の有無について、明確に記録されているか。</p> <p>（注1）勧誘者リストの整備においては、<u>Ⅱ-2-14に記載した、信用情報の目的外利用に該当しないよう留意すること。</u></p> <p>（注2）「勧誘」とは、電話や戸別訪問に限らず、電子メール、ダイレクトメールによるものを含む。</p> <p>b. (略)</p> <p>ロ.・ハ. (略)</p> <p>③ (略)</p> <p>(2) (略)</p> <p>Ⅱ-2-12 (略)</p> <p>Ⅱ-2-13 (略)</p> <p>Ⅱ-2-13-1 (略)</p> <p>Ⅱ-2-13-2 (略)</p> <p>Ⅱ-2-14 個人情報の提供等</p> <p>指定信用情報機関と信用情報提供等契約を締結した貸金業者については、<u>法第41条の35第2項の規定により個人情報（法第2条第14項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の遅滞ない提供が義務づけ</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>① 法令等を踏まえた社内規則等の整備 社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、<u>個人情報情報が遅滞なく提供されるための社内体制や方法等を具体的に定めているか。</u></p> <p>② 法令等を踏まえた遅滞ない提供等態勢の構築 イ. (略) ロ. 社内規則等に則り、個人情報情報が遅滞なく提供される態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。 a. ~ f. (略) g. <u>指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を返済能力等調査以外の目的に使用し、若しくは第三者に提供をした場合には、法第41条の38の規定に抵触することに留意し、役職員に対し、適切かつ十分な監督を行うための態勢が整備されているか。</u> <u>(注) 例えば、途上与信を行うために取得した信用情報を勧誘に二次利用した場合や信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合等（債権の保全を目的とした利用を含む）であっても、返済能力の調査以外の目的による使用に該当することに留意する必要がある。</u> (新設)</p>	<p>られている。<u>また、当該貸金業者又はその役職員は、法第41条の38第1項の規定により、返済能力等調査以外の目的で、指定信用情報機関に信用情報の提供を依頼し、又は指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を使用し、若しくは第三者に提供すること（以下「信用情報の目的外使用等」という。）が禁止されている。</u></p> <p>貸金業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>(1) 主な着眼点</p> <p>① 法令等を踏まえた社内規則等の整備 社内規則等において、法令及び協会の自主規制規則等を踏まえ、<u>個人情報情報が遅滞なく提供され、かつ、信用情報の目的外使用等を防止するための社内体制や方法等を具体的に定めているか。</u></p> <p>② 法令等を踏まえた遅滞ない提供等態勢の構築 イ. (略) ロ. 社内規則等に則り、個人情報情報が遅滞なく提供される態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。 a. ~ f. (略) (削除)</p> <p>③ 法令等を踏まえた信用情報の目的外使用等の防止に係る態勢の構築 イ. <u>経営陣は、信用情報の目的外使用等が重大な法令違反行為であることを認識し、自ら率先して信用情報の目的外使用等の防止に係る</u></p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>③ 内部管理部門等による実効性確保のための措置</p>	<p>態勢の構築に取り組んでいるか。</p> <p>ロ. 役職員が社内規則等に基づき、信用情報の適正な使用等が行われるよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。</p> <p>ハ. 社内規則等に則り、信用情報の目的外使用等を防止する態勢が整備されているか。検証に当たっては、例えば、以下の点に留意する。</p> <p>a. 指定信用情報機関への信用情報の提供依頼に係るアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）を図り、使用目的を返済能力等調査に限定して提供依頼を行う態勢が整備されているか。</p> <p>b. 指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を使用する役職員が特定され、返済能力等調査に限定して使用する態勢が整備されているか。</p> <p>（注）例えば、途上与信を行うために取得した信用情報を勧誘に二次利用した場合や信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合等（債権の保全を目的とした利用を含む。）であっても、返済能力の調査以外の目的による使用に該当することに留意する必要がある。</p> <p>c. 信用情報の提供依頼及び使用等に関して、貸付けの契約の申込状況、信用情報の提供依頼の目的、資金需要者等からの同意及び使用状況等について事後的に確認できる態勢が整備されているか。</p> <p>d. 役職員の異動、退職又は営業所等の統廃合等の際など、関係者による信用情報の漏えい等の防止などの対策が講じられているか。</p> <p>e. 信用情報の提供依頼及び使用等に関して、特定役職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する役職員への管理・けん制の強化を図る等、信用情報の目的外使用等を防止するための適切な措置を図っているか。</p> <p>④ 内部管理部門等による実効性確保のための措置</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p><u>個人情報情報の提供等</u>に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、<u>個人情報情報の提供等</u>の実効性が確保されているか。</p>	<p><u>個人情報情報の提供及び信用情報の使用等</u>に関して、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、その実施状況を把握・検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行うなど、<u>個人情報情報の適正な提供及び信用情報の適正な使用等</u>の実効性が確保されているか。</p>
<p>(2) (略)</p>	<p>(2) (略)</p>
<p>(3) 監督手法</p> <p>検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された<u>個人情報情報の提供</u>に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条の6の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第24条の6の3の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第24条の6の4に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－5－1による）。</p>	<p>(3) 監督手法</p> <p>検査の指摘事項に対するフォローアップや、苦情等に係る報告徴収等の日常の監督事務を通じて把握された<u>個人情報情報の提供及び信用情報の使用等</u>に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条の6の10に基づき報告書を徴収することにより、貸金業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、資金需要者等の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、貸金業者に対して、法第24条の6の3の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第24条の6の4に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－5－1による）。</p>
<p>Ⅱ－2－<u>14</u> (略)</p>	<p>Ⅱ－2－<u>15</u> (略)</p>
<p>Ⅱ－2－<u>15</u> (略)</p>	<p>Ⅱ－2－<u>16</u> (略)</p>
<p>Ⅱ－2－<u>16</u> (略)</p>	<p>Ⅱ－2－<u>17</u> (略)</p>
<p>Ⅱ－2－<u>17</u> (略)</p>	<p>Ⅱ－2－<u>18</u> (略)</p>
<p>Ⅱ－2－<u>18</u> (略)</p>	<p>Ⅱ－2－<u>19</u> (略)</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２－<u>19</u> （略）</p>	<p>Ⅱ－２－<u>20</u> （略）</p>
<p>Ⅱ－２－<u>20</u> （略）</p>	<p>Ⅱ－２－<u>21</u> （略）</p>
<p>Ⅲ．貸金業者の監督に係る事務処理上の留意点</p>	<p>Ⅲ．貸金業者の監督に係る事務処理上の留意点</p>
<p>Ⅲ－１ 一般的な事務処理等</p>	<p>Ⅲ－１ 一般的な事務処理等</p>
<p>Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務</p>	<p>Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務</p>
<p>(1) オフサイト・モニタリング</p> <p>財務局は、資金需要者等の利益の保護や貸金業者の業務の健全かつ適切な運営の確保のため、以下に示すヒアリング等を通じ、オフサイト・モニタリングを実施し、貸金業者の業務の実態把握に努めるものとする。</p> <p>なお、オフサイト・モニタリングの具体的な実施に当たっては、監督局金融会社室から事務年度当初に監督に係る重点事項等を財務局に示すこととし、これを踏まえ、行うものとする。</p>	<p>(1) オフサイト・モニタリング</p> <p>財務局は、資金需要者等の利益の保護や貸金業者の業務の健全かつ適切な運営の確保のため、以下に示すヒアリング等を通じ、オフサイト・モニタリングを実施し、貸金業者の業務の実態把握に努めるものとする。</p> <p>なお、オフサイト・モニタリングの具体的な実施に当たっては、監督局金融会社室から事務年度当初に監督に係る重点事項等を財務局に示すこととし、これを踏まえ、行うものとする。</p>
<p>①～⑤ （略）</p> <p>（新設）</p>	<p>①～⑤ （略）</p>
<p>(2) 苦情対応等</p> <p>① 金融庁から回付される苦情等への対応 （略）</p> <p>② 苦情対応等</p>	<p>⑥ <u>個別貸金業者に関するデータの整備</u></p> <p><u>財務局管内の貸金業者について貸金業者台帳（別紙様式2参照）を3月末日現在にて作成するものとし、その写1部を7月末までに監督局金融会社室に提出する。また、記載事項に変更があった場合（軽微なものを除く。）にも遅滞なくその写1部を提出するものとする。</u></p> <p><u>なお、各財務局の創意・工夫による様式の変更、項目の追加を妨げるものではない。</u></p>
<p>(2) 苦情対応等</p> <p>① 金融庁から回付される苦情等への対応 （略）</p> <p>② 苦情対応等</p>	<p>(2) 苦情対応等</p> <p>① 金融庁から回付される苦情等への対応 （略）</p> <p>② 苦情対応等</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>イ. 苦情等の申出があったときは、苦情等の申出人から事情を聴取し、貸金業者（無登録業者を含む。）の違法又は不適切な行為に係る苦情等と認められた場合は、<u>別紙様式 1</u>による「貸金業関係苦情受付対応状況票」に所要の事項を記録するものとする。</p> <p>ロ. ～ニ. （略）</p> <p>（新設）</p> <p>ホ. （略）</p> <p>ヘ. 苦情等の対応結果については、<u>別紙様式 2</u>により、「貸金業関係苦情等対応総括表」を毎月作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめるうえ、毎四半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。</p> <p>③ 無登録業者への対応</p> <p>上記②ニ. における捜査当局との連携に当たり、無登録業者に関する情報を把握した場合は、以下の対応を行うこととする。</p> <p>イ. （略）</p> <p>ロ. 上記イ. のほか、特に、無登録業者による違法な貸付けや取立ての被害を内容とする苦情等の申出を受けた場合は、財務局登録番号詐称の有無にかかわらず、早急に以下の措置をとることとする。</p> <p>a. 当該業者に対し、電話又は<u>別紙様式 3</u>による文書照会等により、具体的な業務内容等の実態把握に努める。</p> <p>b. 上記 a. により電話等で調査した結果、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると判断される場合には、電話又は<u>別紙様式 4</u>の文書等により警告を行う。</p> <p>なお、上記 a. による照会に対する回答がなく、かつ、引き続き同種の苦情等を受けるなど、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると認められる場合も同様の取扱いとする。</p>	<p>イ. 苦情等の申出があったときは、苦情等の申出人から事情を聴取し、貸金業者（無登録業者を含む。）の違法又は不適切な行為に係る苦情等と認められた場合は、<u>別紙様式 3-1</u>による「貸金業関係苦情受付対応状況票」に所要の事項を記録するものとする。</p> <p>ロ. ～ニ. （略）</p> <p>ホ. 苦情等の申出を受けて、無登録業者がインターネットのホームページにおいて貸金業を営む旨の広告を行っていることが確認された際も、上記ニ. と同様とする。この場合において、捜査当局に対する情報提供を行うときは、<u>監督局金融会社室を経由して（下記③イ. に該当する場合には直接）行うものとする。</u></p> <p>ヘ. （略）</p> <p>ト. 苦情等の対応結果については、<u>別紙様式 3-2</u>により、「貸金業関係苦情等対応総括表」を毎月作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめるうえ、毎四半期の翌月末日までに、監督局金融会社室あて報告するものとする。</p> <p>③ 無登録業者への対応</p> <p>上記②ニ. 及びホ. における捜査当局との連携に当たり、無登録業者に関する情報を把握した場合は、以下の対応を行うこととする。</p> <p>イ. （略）</p> <p>ロ. 上記イ. のほか、特に、無登録業者による違法な貸付けや取立ての被害を内容とする苦情等の申出を受けた場合は、財務局登録番号詐称の有無にかかわらず、早急に以下の措置をとることとする。</p> <p>a. 当該業者に対し、電話又は<u>別紙様式 4-1</u>による文書照会等により、具体的な業務内容等の実態把握に努める。</p> <p>b. 上記 a. により電話等で調査した結果、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると判断される場合には、電話又は<u>別紙様式 4-2</u>の文書等により警告を行う。</p> <p>なお、上記 a. による照会に対する回答がなく、かつ、引き続き同種の苦情等を受けるなど、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると認められる場合も同様の取扱いとする。</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>c. (略)</p> <p>ハ. (略)</p> <p>Ⅲ－１－２ 貸金業協会の協会員でない貸金業者に対する監督 非協会員に対する監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。 (１)～(３) (略)</p> <p>(４) 非協会の広告については、Ⅱ－２－<u>14</u> (２) ⑤により取扱うものとする。</p> <p>Ⅲ－１－３ ～Ⅲ－１－６ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>Ⅲ－１－<u>7</u> (略)</p> <p>Ⅲ－２ (略)</p> <p>Ⅲ－３ 貸金業法等に係る諸手続</p> <p>Ⅲ－３－１ 登録の申請、届出書等の受理 貸金業の登録の申請並びに変更及び登録簿の閲覧等の事務処理につい</p>	<p>c. (略)</p> <p>ハ. (略)</p> <p>Ⅲ－１－２ 貸金業協会の協会員でない貸金業者に対する監督 非協会員に対する監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。 (１)～(３) (略)</p> <p>(４) 非協会の広告については、Ⅱ－２－<u>15</u> (２) ⑤により取扱うものとする。</p> <p>Ⅲ－１－３ ～Ⅲ－１－６ (略)</p> <p><u>Ⅲ－１－７ 指定信用情報機関との連携</u> <u>信用情報の取扱いの重要性に鑑み、指定信用情報機関と適切な連携を図る必要があることから、以下に留意するものとする。</u> (１) <u>信用情報の不適切な取扱いが疑われるなど財務局と指定信用情報機関との間で情報を共有すべきと判断される事案がある場合は、指定信用情報機関との間で情報の共有化を図る。</u> (２) <u>貸金業者における信用情報の取扱いに関し、財務局が適正な監督を実施する上で必要と認められるときは、指定信用情報機関に対し、同機関が保有する情報の提供を求めることとする。</u> (３) <u>貸金業者と指定信用情報機関との信用情報提供契約の終了に関する指定信用情報機関の公表情報を随時確認し、得られた情報を検査・監督に活用する。</u></p> <p>Ⅲ－１－<u>8</u> (略)</p> <p>Ⅲ－２ (略)</p> <p>Ⅲ－３ 貸金業法等に係る諸手続</p> <p>Ⅲ－３－１ 登録の申請、届出書等の受理 貸金業の登録の申請並びに変更及び登録簿の閲覧等の事務処理につい</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>ては、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 登録の申請の処理</p> <p>① 施行規則第4条の2第2項の規定による登録済通知書については、次により取扱うものとする。</p> <p>イ. ～ニ. (略)</p> <p>ホ. 財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更の届出を受理した場合の登録番号は、新たな登録をした財務局長に<u>おい上記口</u>. に従い一連番号とするが、() 書きは、従前の登録番号の登録回数を引き続き使用する。</p> <p>②～④ (略)</p> <p>(4)～(8) (略)</p> <p>Ⅲ－3－7 非協会員に対する広告の写し等の徴収</p> <p>非協会員に対しては、法第24条の6の10の規定に基づき、各年の四半期毎に、前四半期に出稿した広告等（Ⅱ－2－<u>14</u>（2）②の「広告」及び③の「勧誘」をいう。）の写し又はその内容がわかるものを遅滞なく徴収するものとする。</p> <p>Ⅲ－5－6 登録取消し処分に係る聴聞の通知後、当該処分に係る決定までの間に廃業等の届出があった場合等の連絡</p> <p>施行規則第5条の2に該当する者があった場合における関係官署への関係資料の送付については、次により取扱うものとする。</p> <p>(1) 施行規則第5条の2に係る該当者があった場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて別紙様式26を送付するものとする。また、当該別紙様式26の送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該別紙様式7の写しを送付するものとする。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(以下略)</p>	<p>ては、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 登録の申請の処理</p> <p>① 施行規則第4条の2第2項の規定による登録済通知書については、次により取扱うものとする。</p> <p>イ. ～ニ. (略)</p> <p>ホ. 財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更の届出を受理した場合の登録番号は、新たな登録をした財務局長に<u>において上記口</u>. に従い一連番号とするが、() 書きは、従前の登録番号の登録回数を引き続き使用する。</p> <p>②～④ (略)</p> <p>(4)～(8) (略)</p> <p>Ⅲ－3－7 非協会員に対する広告の写し等の徴収</p> <p>非協会員に対しては、法第24条の6の10の規定に基づき、各年の四半期毎に、前四半期に出稿した広告等（Ⅱ－2－<u>15</u>（2）②の「広告」及び③の「勧誘」をいう。）の写し又はその内容がわかるものを遅滞なく徴収するものとする。</p> <p>Ⅲ－5－6 登録取消し処分に係る聴聞の通知後、当該処分に係る決定までの間に廃業等の届出があった場合等の連絡</p> <p>施行規則第5条の2に該当する者があった場合における関係官署への関係資料の送付については、次により取扱うものとする。</p> <p>(1) 施行規則第5条の2に係る該当者があった場合には、監督局金融会社室、管内都道府県及び他の財務局あて別紙様式26を送付するものとする。また、当該別紙様式26の送付を受けた財務局は、その管内の都道府県あて当該別紙様式26の写しを送付するものとする。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(以下略)</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行				改 正 案			
自己検証リスト（案）				自己検証リスト（案）			
(略)				(略)			
	適否	不適の状況	改善策		適否	不適の状況	改善策
(略)				(略)			
外部委託先の監督				外部委託先の監督			
外部委託先に対する監督は適切に行われているか。				外部委託先に対する監督は適切に行われているか。			
(新設)							
適切な取引時確認の実施				適切な取引時確認の実施			
法令等に基づいて、取引時確認を行っているか。				法令等に基づいて、取引時確認を行っているか。			
取引時確認の際に問題が認められた顧客はいなかったか。				取引時確認の際に問題が認められた顧客はいなかったか。			
(略)				(略)			
禁止行為に該当するおそれのある以下の行為をしていないか。				禁止行為に該当するおそれのある以下の行為をしていないか。			
(略)				(略)			
資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。				資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。			
				①資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。			
				②今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。			
				③貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。			
(新設)				確定判決において消費者契約法（平成12年法律第61号）第8条から第10条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る。）を締結すること。			
(略)				(略)			
貸金業者登録審査事務チェックリスト（貸金業を的確に遂行するための必要な体制）				貸金業者登録審査事務チェックリスト（貸金業を的確に遂行するための必要な体制）			
(略)				(略)			

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行		改 正 案	
適否	審 査 内 容	適否	審 査 内 容
	貸金業の業務に関する社内規則（施行規則第4条第3項第12号）		貸金業の業務に関する社内規則（施行規則第4条第3項第12号）
(略)	(略)	(略)	(略)
	外部委託に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-3（1））		外部委託に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-3（1））
	(略)		(略)
	(新設)		システムリスク管理に関する社内規則等（監督指針Ⅱ-2-4（1））
		<input type="checkbox"/>	<u>全社的なシステムリスク管理の基本方針が策定されているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システム障害の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、態勢を整備しているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システムを統括管理する役員を定めているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システム障害発生等の危機時において、とるべき対応について具体的に定めているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー及び外部委託先に関する方針が含まれているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システムリスク管理部門は、システムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>新商品の導入時や商品内容の変更時には、ユーザー部門とシステムリスク管理部門が連携する態勢となっているか。また、システムリスク管理部門はシステム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>安全対策の基本方針が策定されているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>安全管理者とその権限を定めているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システム部門から独立した内部監査部門又は外部監査人が、定期的にシステム監査を行うこととしているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>システム監査の結果は、適切に経営陣に報告されることとなっているか。</u>
		<input type="checkbox"/>	<u>外部委託先（システム子会社を含む。）の選定基準等を定めているか。</u>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
	<p><input type="checkbox"/> システムに係る外部委託業務について、リスク管理が適切に行われる体制が定められているか。</p> <p><input type="checkbox"/> システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて適切なリスク管理を行っているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 外部委託した業務について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 受払等業務委託先について、システムに係る外部委託先に準じた適切な管理を行っているか。</p> <p><input type="checkbox"/> データ管理態勢として、以下の事項が整備されているか。</p> <p style="padding-left: 20px;">①データ管理者を置いているか。</p> <p style="padding-left: 20px;">②データ保護、データ不正使用防止、不正プログラム防止等について適切かつ十分な管理態勢を整備しているか。</p> <p style="padding-left: 20px;">③データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。</p> <p style="padding-left: 20px;">④指定信用情報機関に提供する個人信用情報の正確性を確保するための方策を取っているか。</p> <p><input type="checkbox"/> コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。</p> <p><input type="checkbox"/> コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的実施することとしているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 貸金業務への影響が大きい重要なシステムについては、災害、システム障害が発生した場合等に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> システム障害の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統等が明確になっているか。</p> <p><input type="checkbox"/> システム障害発生時の資金需要者等への利用者対応について定めているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 現金自動設備に係るシステムのセキュリティ・レベルを維持・向上するために適切な対策を講じているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 現金自動設備の利用に伴う様々なリスクについて、資金需要者等に対する十分な説明態勢が整備されているか。</p> <p><input type="checkbox"/> システム統合リスクの顕在化を防止するため、実効性のあるプロジェクト管理態勢が構築されているか。</p>

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
取引時確認に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>4</u> （１）①） （略）	取引時確認に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>5</u> （１）①） （略）
疑わしい取引の届出に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>4</u> （１）②） （略）	疑わしい取引の届出に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>5</u> （１）②） （略）
反社会的勢力による被害の防止に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>5</u> （１）） （略）	反社会的勢力による被害の防止に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>6</u> （１）） （略）
苦情等への対処に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>6</u> －１（１）） （略）	苦情等への対処に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>7</u> －１（１）） （略）
金融ＡＤＲ制度への対応に関する社内規則（Ⅱ－２－ <u>6</u> －２） （略）	金融ＡＤＲ制度への対応に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>7</u> －２） （略）
不祥事件に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>7</u> （１）） （略）	不祥事件に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>8</u> （１）） （略）
貸金業務取扱主任者に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>8</u> （１）） （略）	貸金業務取扱主任者に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－ <u>9</u> （１）） （略）
<p>禁止行為等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－<u>9</u>（１））</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 禁止行為等の責任部署が明確化されているか。 <input type="checkbox"/> 禁止行為について少なくとも次の行為が定められているか。 <input type="checkbox"/> 資金需要者等から契約内容について問合せがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与えること。 <input type="checkbox"/> 資金需要者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げず、資金需要者等の適正な判断を妨げること。 <input type="checkbox"/> 契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと <input type="checkbox"/> ①白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること <input type="checkbox"/> ②白地手形及び白地小切手を徴求すること <input type="checkbox"/> ③印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給賞等の債務者の社会生活上必要な証明証書等を徴求すること <input type="checkbox"/> ④貸付金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保又は保証人を徴求すること 	<p>禁止行為等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－２－<u>10</u>（１））</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 禁止行為等の責任部署が明確化されているか。 <input type="checkbox"/> 禁止行為について少なくとも次の行為が定められているか。 <input type="checkbox"/> 資金需要者等から契約内容について問合せがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与えること。 <input type="checkbox"/> 資金需要者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げず、資金需要者等の適正な判断を妨げること。 <input type="checkbox"/> 契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと <input type="checkbox"/> ①白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること <input type="checkbox"/> ②白地手形及び白地小切手を徴求すること <input type="checkbox"/> ③印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給賞等の債務者の社会生活上必要な証明証書等を徴求すること <input type="checkbox"/> ④貸付金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保又は保証人を徴求すること

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行		改 正 案	
<input type="checkbox"/>	⑤クレジットカードを担保として徴求すること	<input type="checkbox"/>	⑤クレジットカードを担保として徴求すること
<input type="checkbox"/>	⑥資金需要者等に対し借入申込書等に年収等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧めること	<input type="checkbox"/>	⑥資金需要者等に対し借入申込書等に年収等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧めること
<input type="checkbox"/>	人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払いを要求すること。	<input type="checkbox"/>	人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払いを要求すること。
<input type="checkbox"/>	顧客の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった貸付けの金額や貸付日などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。	<input type="checkbox"/>	顧客の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった貸付けの金額や貸付日などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。
<input type="checkbox"/>	貸金業者が架空名義若しくは借名で金融機関等に口座を開設し又は金融機関等の口座を譲り受け、債務の弁済に際して当該口座に振り込みを行うよう要求すること。	<input type="checkbox"/>	貸金業者が架空名義若しくは借名で金融機関等に口座を開設し又は金融機関等の口座を譲り受け、債務の弁済に際して当該口座に振り込みを行うよう要求すること。
<input type="checkbox"/>	資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら契約を締結すること。	<input type="checkbox"/>	資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら契約を締結すること。
<input type="checkbox"/>	資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、 <u>資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。</u>	<input type="checkbox"/>	資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、 <u>次に掲げる行為を行うこと。</u>
	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>①資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。</u>
	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>②今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。</u>
	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>③貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。</u>
	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>確定判決において消費者契約法（平成12年法律第61号）第8条から第10条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る。）を締結すること。</u>
契約に係る説明に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－ <u>10</u> （1））		契約に係る説明に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－ <u>11</u> （1））	
(略)		(略)	
利息、保証料等に係る制限等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－ <u>11</u> ）		利息、保証料等に係る制限等に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－ <u>12</u> ）	
(略)		(略)	
過剰貸付けの禁止に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－ <u>12</u> ）		過剰貸付けの禁止に関する社内規則（監督指針Ⅱ－2－ <u>13</u> ）	
(略)		(略)	

貸金業者向けの総合的な監督指針（本編）（新旧対照表）

現 行		改 正 案	
返済能力調査に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-12-1（1））	（略）	返済能力調査に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-13-1（1））	（略）
貸付審査に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-12-2（1））	（略）	貸付審査に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-13-2（1））	（略）
個人情報情報の提供に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-13（1））	（略）	個人情報情報の提供に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-14（1））	（略）
広告に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-14（1））	（略）	広告に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-15（1））	（略）
書面の交付に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-15（1））	（略）	書面の交付に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-16（1））	（略）
帳簿の備付け等に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-16（1））	（略）	帳簿の備付け等に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-17（1））	（略）
帳簿の閲覧、謄写に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-17（1））	（略）	帳簿の閲覧、謄写に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-18（1））	（略）
取立行為に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-18（1））	（略）	取立行為に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-19（1））	（略）
債権譲渡等に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-19（1））	（略）	債権譲渡等に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-20（1））	（略）
非営利特例対象法人に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-20（1））	（略）	非営利特例対象法人に関する社内規則（監督指針Ⅱ-2-21（1））	（略）
（略）	（略）	（略）	（略）