

現 行	改 正 後
<p>3-2 業務関係</p> <p>貸金業者に対する法第3章の規定に係る監督に当たっては、次により取り扱うものとする。</p> <p>3-2-2 貸付け又は貸付けの契約に係る債権の管理若しくは取立ての業務を行うに当たり、偽りその他不正又は著しく不当な手段を用いることの禁止</p> <p>法第13条第2項の規定に該当するかどうかは、個別の事実関係に則して判断する必要があるが、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>(1) ~ (5) (略)</p> <p>(6) <u>顧客の債務整理に際して、当該顧客から帳簿の開示を求められ、これに応じる場合において、虚偽の回答を行うこと。</u></p> <p>(7)・(8) (略)</p> <p>3-2-8 取引関係の正常化</p> <p>3-2-1、3-2-2、3-2-6及び3-2-7のほか、貸金業者の監督に当たっては、法の趣旨を踏まえ、資金需要者等の利益の保護を図る観点から、次に掲げる事項について、貸金業者に対し、適切に行うよう促すものとする。</p> <p>(1) <u>債務者、保証人その他の債務の弁済を行おうとする者から、帳簿の記載事項のうち、当該弁済に係る債務の内容について開示を求められたときに協力すること。</u></p>	<p>(1) ~ (5) (略)</p> <p>(6) <u>顧客、顧客に代わり保証債務を履行しようとする者若しくはこれらの者以外の者であって顧客の同意を得た上で顧客に代わり債務の弁済を行おうとする者（以下「顧客等」という。）又は顧客等の代理人が、債務額の検証等、債務内容の正確な把握のために貸金業者に取引履歴の開示を求めた場合において、これを不当に拒むこと又は虚偽の回答を行うこと。</u></p> <p>(7)・(8) (略)</p> <p>(1) <u>顧客等又は顧客等の代理人から取引履歴の開示を求められた際には、個人情報保護の観点から、開示の求めをする者が開示を求められた取引履歴に係る顧客等本人又は本人の代理人（以下「本人等」という。）であ</u></p>

現 行	改 正 後
	<p><u>ることを十分かつ適切に確認し、その際、特に、以下の点に留意して、本人等に過重な負担を課するものとならないようにすること。</u></p> <p>① <u>顧客等自身が開示の求めをする場合</u></p> <p>イ <u>金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律施行令に規定する本人確認書類（コピーを含む。）の提示を求めることは、開示の求めをする者が顧客の同意を得た上で顧客に代わり債務の弁済を行おうとする者であって過去に当該業者と取引関係がない場合や、開示の求めに際して提示された書面の記載内容に不審な点がある場合等、本人であることの確認を特に慎重に行わなければならない場合には適切である。</u></p> <p>ロ <u>開示を求める者が当該業者と現在又は過去において取引関係にある場合には、当該業者が保管する取引書類に記載された情報等を用いて、顧客等にとってより負担の少ない方法により確認することが適切である（注）。</u></p> <p><u>（注）顧客等にとってより負担の少ない方法としては、例えば、次に掲げる方法がある。</u></p> <p><u>i）当該業者及び当該顧客以外に知り得ない番号、契約書等への記載事項その他の事項の申告、提示を受けることによる確認。</u></p> <p><u>ii）顧客等以外が所持し得ない書類（契約に係る書面、受取証書、その他の当該業者からの通知書類又はこれらの写し）の提示を受けることによる確認。</u></p> <p><u>iii）署名及び捺印の契約書との照合等による確認。</u></p> <p>ハ <u>なお、当該業者が相手方を当該顧客等本人であることを認識して行っている面談や電話の際に当該顧客等から開示の求めがあった場合には、開示の求めをする者に対して改めて本人確認のための書類等の提示を求めることは不適切である。</u></p> <p>② <u>顧客等の代理人が開示の求めをする場合</u>  <u>代理人から提示される書類等（郵送及びファクシミリにより送付さ</u></p>

現 行	改 正 後
<p>(2) ~ (5) (略)</p>	<p>れるものを含む。)において、当該顧客等が開示を求める取引履歴に係る顧客等本人であること、当該顧客等から当該代理人に委任がなされたこと及び開示の求めを行う者が当該代理人本人であることを確認する必要があるが、その際、当該顧客等に係る本人確認については、上記①の考え方に留意し、顧客等の負担に配慮することが適切である。</p> <p>③ 弁護士又は司法書士が顧客等の代理人として開示の求めをする場合</p> <p>イ 弁護士又は司法書士から、開示の求めについて顧客等から委任を受けた旨の通知（債務整理等に係る受任の通知を含む。）を受け、当該通知に記載された顧客等に係る本人確認のための情報が十分であること等により開示の求めに係る委任がなされたことを推認し得る場合には、特段の不審な点がない限り、当該顧客等の作成に係る委任状の提示を求める必要はない。</p> <p>ロ 当該開示の求めに、代理人である弁護士又は司法書士の氏名及び所属する事務所の名称、住所、電話番号等が示されている場合には、当該代理人の所属する弁護士会又は司法書士会への照会等により確実かつ容易に確認できるので、特段の不審な点がない限り、改めて開示の求めを行う者が当該代理人本人であることを確認するための書類等の提示を求める必要はない。</p> <p>ハ 顧客等との面談や電話の際に、当該顧客等から、取引履歴の開示の求めを代理人に委任する意思表示（債務整理等の委任に係るものを含む。）があり、弁護士又は司法書士である代理人から遅滞なく受任の通知がされた場合には、特段の不審な点がない限り、改めて顧客等に係る本人確認のための書類等や当該顧客等の作成に係る委任状の提示を求めることは不適切である。</p> <p>(2) ~ (5) (略)</p>

現 行	改 正 後																		
<p style="text-align: right;">別添 1</p> <p style="text-align: center;">参考様式集</p> <p>3 貸金業関係</p> <p>別紙様式18 (日本工業規格 A 4)</p> <p style="text-align: center;">貸金業関係苦情受付処理状況票</p> <table border="1" data-bbox="176 555 1099 1145"> <tr> <td colspan="3" data-bbox="176 555 1099 619">(略)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="176 619 304 1098" style="text-align: center; vertical-align: middle;">苦 情 の 内 容</td> <td data-bbox="304 619 719 1098">                     1 債務整理に係るもの                      2 法令等違反に係るもの以外のもの                      (1)保証契約(保証業者)  <u>(2)帳簿の開示</u>  <u>(3)その他</u>                      3 法令等違反に係るもの                      (1)取立て行為                      (2)契約内容                      (3)金利                      (4)年金担保  <u>(5)その他</u> </td> <td data-bbox="719 619 1099 1098" style="text-align: center; vertical-align: middle;">(具体的内容)</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="176 1098 1099 1145">(略)</td> </tr> </table> <p>(O印を付す)</p>	(略)			苦 情 の 内 容	1 債務整理に係るもの 2 法令等違反に係るもの以外のもの (1)保証契約(保証業者) <u>(2)帳簿の開示</u> <u>(3)その他</u> 3 法令等違反に係るもの (1)取立て行為 (2)契約内容 (3)金利 (4)年金担保 <u>(5)その他</u>	(具体的内容)	(略)			<p>別紙様式18 (日本工業規格 A 4)</p> <p style="text-align: center;">貸金業関係苦情受付処理状況票</p> <table border="1" data-bbox="1158 555 2083 1185"> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1158 555 2083 619">(略)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1158 619 1285 1134" style="text-align: center; vertical-align: middle;">苦 情 の 内 容</td> <td data-bbox="1285 619 1700 1134">                     1 債務整理に係るもの                      2 法令等違反に係るもの以外のもの                      (1)保証契約(保証業者)                      (削除)  <u>(2)その他</u>                      3 法令等違反に係るもの                      (1)取立て行為                      (2)契約内容                      (3)金利                      (4)年金担保  <u>(5)帳簿の開示</u>  <u>(6)その他</u> </td> <td data-bbox="1700 619 2083 1134" style="text-align: center; vertical-align: middle;">(具体的内容)</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1158 1134 2083 1185">(略)</td> </tr> </table> <p>(O印を付す)</p>	(略)			苦 情 の 内 容	1 債務整理に係るもの 2 法令等違反に係るもの以外のもの (1)保証契約(保証業者) (削除) <u>(2)その他</u> 3 法令等違反に係るもの (1)取立て行為 (2)契約内容 (3)金利 (4)年金担保 <u>(5)帳簿の開示</u> <u>(6)その他</u>	(具体的内容)	(略)		
(略)																			
苦 情 の 内 容	1 債務整理に係るもの 2 法令等違反に係るもの以外のもの (1)保証契約(保証業者) <u>(2)帳簿の開示</u> <u>(3)その他</u> 3 法令等違反に係るもの (1)取立て行為 (2)契約内容 (3)金利 (4)年金担保 <u>(5)その他</u>	(具体的内容)																	
(略)																			
(略)																			
苦 情 の 内 容	1 債務整理に係るもの 2 法令等違反に係るもの以外のもの (1)保証契約(保証業者) (削除) <u>(2)その他</u> 3 法令等違反に係るもの (1)取立て行為 (2)契約内容 (3)金利 (4)年金担保 <u>(5)帳簿の開示</u> <u>(6)その他</u>	(具体的内容)																	
(略)																			

現 行	改 正 後																																																				
<p>別紙様式19 (日本工業規格 A 4)</p> <p style="text-align: center;">貸金業関係苦情処理総括票 ( 年 月分)</p> <p style="text-align: right;">財務(支)局</p> <p>1 受付状況 (略)</p> <p>2 苦情内容・処理結果 (単位:件)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="10" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; text-align: center;">苦情の内容</td> <td style="width:30%;">1 債務整理に係るもの</td> <td style="text-align: center;">(略)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2 法令等違反に係るもの以外のもの</td> <td>(1)保証契約(保証業者)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)帳簿の開示</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(3)その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">3 法令等違反に係るもの</td> <td>(1)取立て行為</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)契約内容</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(3)金利</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)年金担保</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(5)その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">計</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">(略)</td> </tr> </table>	苦情の内容	1 債務整理に係るもの	(略)	2 法令等違反に係るもの以外のもの	(1)保証契約(保証業者)		(2)帳簿の開示		(3)その他		3 法令等違反に係るもの	(1)取立て行為		(2)契約内容		(3)金利		(4)年金担保		(5)その他		計		(略)		<p>別紙様式19 (日本工業規格 A 4)</p> <p style="text-align: center;">貸金業関係苦情処理総括票 ( 年 月分)</p> <p style="text-align: right;">財務(支)局</p> <p style="text-align: right;">(単位:件)</p> <p>1 受付状況 (略)</p> <p>2 苦情内容・処理結果 (単位:件)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="10" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; text-align: center;">苦情の内容</td> <td style="width:30%;">1 債務整理に係るもの</td> <td style="text-align: center;">(略)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2 法令等違反に係るもの以外のもの</td> <td>(1)保証契約(保証業者)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(削除)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">3 法令等違反に係るもの</td> <td>(1)取立て行為</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(2)契約内容</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(3)金利</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4)年金担保</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(5)帳簿の開示</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(6)その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">計</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">(略)</td> </tr> </table>	苦情の内容	1 債務整理に係るもの	(略)	2 法令等違反に係るもの以外のもの	(1)保証契約(保証業者)		(削除)		(2)その他		3 法令等違反に係るもの	(1)取立て行為		(2)契約内容		(3)金利		(4)年金担保		(5)帳簿の開示		(6)その他		計		(略)	
苦情の内容		1 債務整理に係るもの	(略)																																																		
		2 法令等違反に係るもの以外のもの	(1)保証契約(保証業者)																																																		
			(2)帳簿の開示																																																		
			(3)その他																																																		
		3 法令等違反に係るもの	(1)取立て行為																																																		
			(2)契約内容																																																		
			(3)金利																																																		
			(4)年金担保																																																		
		(5)その他																																																			
	計																																																				
(略)																																																					
苦情の内容	1 債務整理に係るもの	(略)																																																			
	2 法令等違反に係るもの以外のもの	(1)保証契約(保証業者)																																																			
		(削除)																																																			
		(2)その他																																																			
	3 法令等違反に係るもの	(1)取立て行為																																																			
		(2)契約内容																																																			
		(3)金利																																																			
		(4)年金担保																																																			
		(5)帳簿の開示																																																			
	(6)その他																																																				
計																																																					
(略)																																																					