

コメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方

Ⅱ. 貸金業者の監督に当たっての評価項目

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
	Ⅱ-2 業務の適切性	
	Ⅱ-2-6 苦情対応態勢	
1	「苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け」とあるが、具体的にどのようなことを求めているのか。	資金需要者等からの苦情等に対して、形式的な応答に留まらず、当該苦情等の内容に応じ、可能な限り資金需要者等の理解と納得を得て解決することを目指した態勢が整備されているかを監督上の着眼点として盛り込んだものです。
2	紛争段階を前提とすると、相手方当事者の理解や納得を得ることは、相手方の主張の全部または一部を認容することと同義である。 その点で、具体的にどの程度を可能な限りと考えているのか。	苦情等の内容によっては、形式的な対応に終始していたのでは事態が悪化することもあるため、きちんとした説明態勢の整備を求めるものであり、必ずしも相手方の主張の全部または一部を認容することを求めるものではありません。 どの程度の説明が必要となるかは、相手方の知識等を踏まえ、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられます。
3	Ⅱ-2-6(1)⑥について 「…可能な限り誠実な対応に努める態勢…」とあるが、誠実な対応とは具体的にはどのような対応を意味するのか。 債務者等又は債権者等であった者本人による過払金の返還請求時において、昨今、過払金の返還及び年5%の利息の支払請求のほかに、過払金発生後の催告書の送付を不法行為とする慰謝料請求を受けることがある。そのため、誠実な対応とはいかなる対応かを具体的に明示して頂きたい。	「可能な限り誠実な対応」とは、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられますが、例えば①弁護士、司法書士等の代理人を立てないと交渉に応じない、②相手方への対応をいたずらに遅らせる、といった場合には「可能な限り誠実な対応」に努めているとは言えないものと考えられます。
4	貸金業法43条が有効である現状で、誠実な対応とは何を意図しているのか。	

5	<p>貸金業法 43 条が有効である現状で、誠実な対応が相手方への金銭支払いを意図しているとするれば、相手方の主張の全部または一部を認容することと同義である。その点で、具体的にどの程度を可能な限りと考えているのか。</p>	
6	<p>最終施行（第 4 条施行）以前に締結した貸付けに関して、当該相手方の法律的知識の一環として利息制限法第 1 条、第 4 条の各 2 項についても、他の法律的内容とともに当該相手方へその存在を条文のまま曲解なく教示することは本項で求められる態勢として否定されるものでないと考えてよいか。</p>	<p>法律的な知識が十分でない債務者等に誤解を生じさせないように、判例もあわせて説明することが求められると考えられます。</p>
7	<p>「貸金業者向けの総合的な監督指針の一部改正（案）」Ⅱ-2-6（1）⑥の改正案につき、制限利率に基づく引き直し計算による「債権の減額」は「債権額の確認」に改めるとともに、以下の点を追加すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 「過払金を返還すべき場合にその義務を誠実に履行する態勢になっているか」 ② 「債権残高の情報について指定信用情報機関に対して訂正の申出すべき場合にこれを速やかに行う態勢になっているか」 ③ 「確認された債権額に対して過大な請求をすることのないよう契約内容を適正に確認し、かつ適正な説明をする態勢になっているか」 	<p>ご指摘の点については、分りやすく「債権の減額」としておりますが、これにより本規定の趣旨に影響を与えるものではないと考えられます。</p> <p>債権債務関係の確定後については、個別の事案に即して、債務者等の利益の保護の観点から、貸金業者の実態を踏まえて適切に対応してまいります。</p>
8	<p>「引き直し計算による（中略）十分配慮した上で、『可能な限り誠実な対応に努める態勢が整備されているか。』」</p> <p>上記の『 』内を『誠実な対応がなされているか。』に変更した方がより実効性を確保できると考えます。</p>	<p>本規定は、貸金業者自らが、「可能な限り誠実な対応」に努めるために、社内規則の策定や職員に対する研修等の態勢の整備を求めるものであり、修正の必要はないと考えられます。</p>
9	<p>「制限利率を超える利息・賠償額の返還を求められた場合」に、債務者について債務整理情報が登録されると思われるが、「契約見直し」ではなくて『完済』と登録したほうが誠実な対応と考える。</p>	<p>指定信用情報機関が収集・提供する情報の範囲については、「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 13 指定信用情報機関関係）Ⅰ-3-2-3 収集・提供情報等の取扱い」に規定されています。</p>

10	<p>「当該相手方の法的知識に十分配慮した上で」という事後に客観的な判断が困難な前提条件は、対応した時点では双方納得の上で合意したにも拘わらず、後日になって「知らなかった」「説明を受けてない」などとして所謂「蒸し返し行為」を助長する指針内容となり得ることから、モラルハザードに繋がる懸念がある。</p> <p>「対応に当たっては、当該相手方の理解を得ること及びその事実が後日検証可能な態勢が整備されているか」等の実務的な内容に修正すべきである。</p>	<p>後日の紛争を防止する観点からも、「相手方の法的知識に十分配慮した上で、可能な限り誠実な対応に努める態勢が整備されているか」について監督上の着眼点に加えることは妥当であると考えられます。</p> <p>なお、苦情等対応の事後検証については、別途、本監督指針Ⅱ-2-6(1)③に規定しています。</p>
11	<p>「利息・賠償額の返還」とあるが、「利息の返還及び損害賠償の支払い」を指す意図か。</p>	<p>利息及び法第17条第1項第7号に規定する「賠償額」の返還を指します。</p>
12	<p>「当該相手方の法的知識に十分配慮した上で」とあるのは、弁護士や司法書士を代理人に立てる場合と、そうでない場合の取り扱いを区別させることを意図しているものか。</p>	<p>一般的に、法的知識の十分でない債務者等に対しては、そのことに配慮し、丁寧な説明が求められると考えられます。(法律の専門家に対して同じように丁寧な説明を行うことを否定するものではありません。)</p>
Ⅱ-2-7 不祥事件に対する監督上の対応		
13	<p>不祥事件が発生した際に報告書に記載すべき「職歴」には、不祥事件を起こした会社に当該行為者が入社した後の経歴でよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
Ⅱ-2-10 契約に係る説明態勢		
14	<p>監督指針案は、極度方式基本契約について更新する場合もしくは当該契約の有効期間を延長する場合にも、契約に係る説明態勢は必要か。</p>	<p>個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられますが、ご質問のような場合にも、仮に、資金需要者等の地位に影響を与えるような事情が認められるとすれば、その点について、資金需要者等の利益の保護等の観点から、説明する必要があると考えられます。</p>
15	<p>「知識、経験及び財産の状況を踏まえた説明態勢に関し、具体的かつ客観的な基準を定めた社内規則等を整備」するよう定められているが、社内規則として定めるべき要件について具体例をあげていただきたい。</p>	<p>社内規則の内容については、本監督指針を踏まえ、取引の内容や相手方の状況等に応じ、十分な説明がなされるよう、各貸金業者において定めることが求められると</p>

	<p>同じく適合性の原則の適用を受ける金融商品販売業者や保険会社と異なり、貸金業者の顧客層はある程度固定化されているため、実効性のある具体的かつ客観的な基準を定めるにあたって参考にしたい。</p>	<p>考えられます。</p>
16	<p>現状、極度方式貸付けの大多数は ATM や CD を利用して行われており、当該貸付けの都度、監督指針案で求められる説明を行うことは実務上不可能であり、「貸付けの契約締結時」とは、極度方式基本契約の締結時であり、極度方式貸付け時は対象に含まれないと解してよいか。</p>	<p>極度方式貸付けに係る契約も、本監督指針の「貸付けの契約」に該当するものと考えられます。</p> <p>但し、極度方式基本契約の締結の際に十分な説明をし、追加的に説明する事項がない場合、極度方式基本契約締結時と同じ内容の説明を重ねて行う必要はないと考えられます。</p>
17	<p>ホームページ上に、金銭消費貸借契約書に掲載されている専門用語等を分かりやすく解説した『用語集』を掲載することは、「（契約の）説明内容のホームページへの掲載等の補完的手段」に該当すると解してよいか。</p> <p>また、他にどのような手段が「補完的手段」に該当するか、具体例を提示いただきたい。</p>	<p>個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられますが、口頭で相当程度の説明をした上であれば、ご質問のような「用語集」を補完的手段とすることは認められると考えられます。</p>
18	<p>現行の監督指針では「口頭で十分な説明ができない場合は、例えば、ホームページへの掲載や顧客等からの電話による問合せ窓口の設置など契約内容の説明について代替的な措置が講じられているか。」とあるが、監督指針案では「電話による問合せ窓口の設置や説明内容のホームページへの掲載等」は「補完的手段」に過ぎないと解してよろしいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
19	<p>監督指針案の「補完的手段」とは契約内容を口頭で十分な説明ができない場合に講じる対策と理解してよいか。</p> <p>また、「代替措置」とは「貸金業者がインターネットを通じて貸付けの契約を締結する場合」にのみ認められる、もしくは「貸金業者がインターネットを通じて貸付けの契約を締結する場合」以外は認められない対策との理解でよいか。</p>	<p>「補完的手段」については、貴見のとおりと考えられます。</p> <p>また「代替措置」については、口頭による説明の機会が無いような手段により契約を締結する場合について規定したものであり、インターネットによる場合のみに限られるものではありません。例えば、メールオーダーによる契約締結時に契約内容のチェックリストを顧客等に記入してもらい、顧客等が契約内容を理解したことを確</p>

		<p>認する方法等も考えられます。 以上の趣旨が明確になるよう、表現を修正いたします。</p>
20	<p>「補完的手段」を規定したのは、例えば、電話による借入れの申込みを受け付けた際に、契約内容のすべてを口頭で説明することが難しいといった状況を踏まえ、電話による問合せ窓口の設置等を講じるよう定めたのか。</p> <p>また、後段において、「ホームページ上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で（中略）顧客等が理解した旨を確認すること」とあるが、記載されている方法を採用したとしても、実際に顧客等が理解しているか否かは確認することはできないのではないか。</p>	<p>例えば、返済を受ける場所となる営業所等の一覧を口頭で十分に説明することができない場合に、当該営業所等の一覧をホームページ上に掲載し、顧客等を当該ホームページに誘導すること等をもって対応することを想定しています。</p> <p>また、顧客等に対し、契約の内容を理解したうえでホームページの画面上のボタンをクリックすることを求める方法をとることにより、口頭による説明に代替することができると考えられます。ただし、このような場合には、説明事項を分りやすく表示することや問合せ窓口を表示することも必要になると考えられます。</p>
21	<p>保証人や物的担保提供者に対する、「契約の意思形成のために、（中略）必要な情報（中略）を的確に提供すること」は、契約締結前に行うべきと考えるが、契約内容等を時間的な余裕をもって説明すれば、同日契約を締結してもかまわないのか。</p>	<p>貸付けの契約の締結については、資金需要者等が契約を締結するかどうか判断できるように、時間的な余裕をもって説明することが望ましいものと考えられます。</p> <p>なお、日本貸金業協会の自主規制基本規則において、契約締結前の書面交付について「保証契約締結日の前日までに交付しなければならない」と規定されていることに留意が必要です。</p>
22	<p>「経営に実質的に関与していない第三者」かどうかは、本人にヒアリングしただけでは経営に実質的に関与しているか判断しかねると思われるが、具体的にどのようにして判断すればよいのか、判断の基準を明確化していただきたい。</p>	<p>保証人となろうとする者に対するヒアリングにより、判断に努めるべきものと考えられます。</p> <p>なお、ヒアリングをしても判断ができない場合には、「経営に実質的に関与していない第三者」として対応すべきものと考えられます。</p>

23	<p>連帯保証人に対する説明事項として、「分別の利益がないこと」が含まれているが、これは、保証契約締結前の書面及び契約締結時の書面に明記しなければならないことを意味するのか。</p>	<p>「分別の利益がないこと」は、法第16条の2等に規定する書面の法定記載事項ではなく、書面に明記することまで求めるものではありませんが、資金需要者等の利益の保護等の観点から、必要な情報として説明することが求められると考えられます。</p>
24	<p>「債務者等にとって不利となる契約の見直し」とは具体的にどのような契約を指すのか。具体的に例示して頂きたい。</p> <p>また、例えば以下のような場合は「不利となる契約の見直し」に該当するか。</p> <p>①毎月の支払額が減るが、返済期間が長くなる契約の見直し。</p>	<p>個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられますが、例えば「金利の引上げ」や「担保の追加設定」等の契約の見直しが該当するものと考えられます。</p> <p>また、ご質問のような契約の見直しは、通常、債務者等からの求めに応じて行われる場合が多いと思われませんが、総支払額が見直し前に比べて増えることなど、不利となる点については、債務者等に十分説明しておくべきものと考えられます。</p>
25	<p>「債務者等にとって不利となる契約の見直し」には、極度方式基本契約を締結した債務者について、指定信用情報機関に債権管理の一環として照会を行った結果、過剰貸付けに該当するおそれがあると判断し、極度額の減額や新たな極度方式貸付けの停止を行う場合をも含まれるのか。</p>	<p>当該規定は、ご質問のようなケースを想定したものではありません。ただし、説明態勢一般の問題として、ご質問のような理由で極度額の引下げ等を行う場合にも、事前に制度の趣旨を債務者等に十分に周知しておくなど、債務者等の利益の保護を踏まえた対応が求められると考えられます。また、極度額の引下げ等については、苦情等が寄せられた場合には、十分に説明する必要があると考えられます（本監督指針Ⅱ-2-6）。</p>
26	<p>「債務者等にとって不利となる契約の見直しを行う場合」や「顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合」に、見直しや謝絶の理由について、審査基準を明らかにすると、審査基準などが明らかになってしまい、審査基準を掻い潜るような不正行為が発生し、多重債務を誘発することも考えられるため、ここでの「説明」に</p>	<p>審査基準を悪用されない範囲で、債務者等の収支状況、個人信用情報等、複数の審査項目を例示するなどの工夫することは可能であると考えられます。</p>

	<p>については、「総合的な判断」による旨を説明することで足りると解してよいか。</p>	
27	<p>顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合において、極度方式基本契約に基づく貸付の場合、契約時のみでなく、個別の貸付時にも充実した説明を行うよう努めることが求められることから、「貸付契約」を「貸付け」に改めるとともに、以下の点を追加すべきです。</p> <p>「例えば、極度方式貸付けに係る契約に基づき反復継続して貸付けを行ってきた顧客に対して更なる貸付けを謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか」</p>	<p>極度方式貸付けに係る契約も「貸付契約」に含まれると考えられ、謝絶する場合には、これまでの取引関係等に応じ可能な範囲で、その理由等についても説明する態勢が整備されていることが求められます。</p> <p>ただし、具体的にどの程度の説明を要するかについては、過剰貸付防止の観点も踏まえ、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられます。</p>
28	<p>(1)②ハについて、以下の事例については、「顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合」に該当するか。</p> <p>①既存顧客からの新規の貸付けの申込みを謝絶する場合</p> <p>②新規顧客からの貸付けの申込みを謝絶する場合</p> <p>③極度方式基本契約締結時に極度額の増額の申込みを謝絶する場合</p>	<p>①、②については、「顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合」に含まれると考えられますが、どの程度の説明を要するかについては、資金需要者等の利益の保護の観点から、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられます。</p> <p>③については、「貸付契約に至らない場合」には該当しませんが、説明態勢一般の問題として、資金需要者等の利益の保護等の観点を踏まえた対応が求められると考えられます。</p>
29	<p>手形の更改が例示されていますが、例えば貸付契約においてその貸付期間の延長の要望が顧客等からあった場合で、貸金業者がこれを拒む場合もやはり謝絶の理由は開示しなければならないのでしょうか。手形の更改も期限延長も支払期日を猶予するという点では経済的には差異はないものの、法的には異質と考えられます。</p>	<p>個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられますが、貸付契約の期限延長によって長期的な取引関係を継続してきた債務者に対し、貸付契約の延長を謝絶しようとするのであれば、同様の配慮が求められると考えられます。</p>

30	<p>謝絶理由が例えば当該顧客等が貸付後に反社会的勢力であることが判明した場合において、これを理由とする謝絶である場合もその理由を開示しなければならないとすると、トラブルとなる可能性が高く適当ではありません。謝絶理由を説明しなくともよい場合を明記していただければ幸いです。</p>	<p>どのような場合に、どの程度謝絶理由を説明すべきかについては、資金需要者等の利益の保護等の観点から、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられます。</p>
31	<p>「必要に応じ、一連の各種手続について通知を行う等」の態勢を整えるよう規定されているが、法律上必要となる手続は複数存在するので、どの程度通知すべきかを詳細に規定して頂きたい。</p>	<p>個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられますが、債務者等にとって一連の手続きを十分に予見することが可能となるよう配慮する必要があると考えられます。</p>
32	<p>「客観的合理的理由」とは、社会通念上に照らして合理的と判断される理由と解してよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
33	<p>債権回収の手続きにおいて、その客観的合理的理由の説明とあるが、債権の回収は業務以外の何物でもなく、それ以外の理由とは何を意図しているか。</p>	<p>例えば、期限の利益を喪失しているのであればその具体的な状況を説明するなど、回収にいたる事由や回収を図る理由等を債務者等の知識、経験及び財産の状況等に即して説明することが求められるものと考えられます。</p>
34	<p>「延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）（中略）の場合」には、債務者等の返済の遅延を原因として契約を解除した場合に、債務の確認と当該債務の支払方法の変更について約し、債務者等にとって不利とはならない支払い期限の延長や分割払いへの変更を定める契約は含まれないと考えてよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>

35	<p>改正法の総量規制により多重債務の減少が期待される一方で、便乗とも思える限度引下げを横行させてはならない。監督指針案において債務者が理解しえる説明を求めているが、各社が自社の基準を理由とした場合、それ以上の説明は期待できない。</p> <p>おそらく全ての会社が約款上自社の判断で限度を設定できるとしている筈であり、それを逃げ口上にさせないように、債務者が自身と比較できるような貸し剥しの具体例を例示し、貸金業者に留意させるべきではないか。</p>	<p>便乗的な限度額の引下げに該当するか否かは、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられます。</p>
Ⅱ－２－１１ 過剰貸付けの禁止		
36	<p>「完全施行日より導入される総量規制を見据えた適切な対応」が求められる旨が規定されているが、これは、完全施行日より前の段階で、審査基準の改定等を実施することを求めているのか。</p>	<p>総量規制の円滑な導入の観点から、過剰貸付け防止に係る態勢の整備状況を監督上の着眼点として盛り込んだものであり、完全施行日より前の段階で、審査基準の改定等を実施することを求めるものではありません。</p>
37	<p>「顧客に係る信用情報の照会が指定信用情報機関に対して同日中に繰り返し行われているなど借回りが推察される場合には、より慎重な貸付審査を行う」とは、各個人信用情報機関が提供している信用情報照会件数について、新規契約時に貸金業者が有効活用した上で審査を行うことと解してよいか。</p> <p><確認理由></p> <p>借り回りの実態は新たに借入れをする際に行われるものであり、また、現状各個人信用情報機関における貸付登録のタイミングが翌日以降となっていることを踏まえ、新規契約締結時において、各個人信用情報機関の提供する信用情報照会件数について、貸金業者が有効活用することとが求められていると考えられるため。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
38	<p>「…顧客に係る信用情報の照会が同機関に対して同日中に繰り返し行われているなど借回りが推察される場合…」とあるが、一般に、資金需要者等が借回りをしているか否かは、1週間程度状況をみないと確認することは難しいと考えるが、照会をかけた日だけの情報で判断してよいか。</p>	<p>Ⅱ－２－１１（１）２．口の規定は、指定信用情報機関へ提供される個人信用情報を補完する観点から、同日中の指定信用情報機関への照会状況に関する情報を活用することを監督上の着眼点として盛り込んだものです。</p>

39	<p>「顧客に係る信用情報の照会が同機関に対して同日中に繰り返し行われているなど借回りが推察される場合には、より慎重な貸付審査を行うなど」とあるが、「繰り返し行われている」か否かは個社の判断でよいか。</p> <p>現在は、インターネット等で気軽に仮審査が可能な場合もあり、多数照会があるからといって、その全てが借入につながる照会であるとは言えない。「繰り返し」の判断は個社に委ねるべき。</p>	<p>顧客に係る信用情報の照会が同日中に繰り返し行われている場合には、通常、借回りが推察されると考えられます。どの程度慎重に審査を行うかについては、照会件数等を踏まえ個社の合理的な判断によることとなります。</p>
40	<p>制限利率を超える金利による過剰貸付によって多重債務者を生み出してきた貸金業者には、信義則上、そのアフターフォローをすべき義務があることから、以下の点を追加すべきです。</p> <p>「総量規制導入前に自社貸付けも含めて返済能力を超える貸付けが行なわれており、それによって顧客が返済に困難を来している場合に、返済能力を超える返済を強いることにならぬよう、適切な相談・助言機関を紹介することを努めているか」</p>	<p>貸金業法第12条の8において、「貸金業者は、資金需要者等の利益の保護のために必要と認められる場合には、資金需要者等に対して、借入れ又は返済に関する相談又は助言その他の支援を適正かつ確実に実施することができる」と認められる団体を紹介するよう努めなければならない。」と規定されています。</p> <p>また、日本貸金業協会の自主規制基本規則において、資金需要者等の要望に応じて第三者機関（財団法人日本クレジットカウンセリング協会、日本司法支援センター、全国各消費生活センター等）を案内するなどの適切な対応をすることが規定されています。</p>
41	<p>貸付契約の締結に関しては過剰貸付の禁止が謳われているが、極度方式基本契約に係る極度額の増額について準用されるかどうかは明記されていない。そのため業者ごとの判断に委ねられ、中堅のカード会社でも最新の年収や既往借入額等を聴取せずに増額に応じているところがある。やったもの勝ちにならないよう、増額時にも準用されることを明記願いたい。</p>	<p>過剰貸付の禁止に関し、本監督指針Ⅱ-2-11(1)①ロにおいて、貸付限度額の管理について規定しています。</p>
Ⅱ-2-12 個人信用情報の提供		

42	<p>「加入日前までの貸付に係る契約」には、加入日までの債権譲渡契約等により譲受けた債権にかかる契約も含まれるのでしょうか。</p> <p>含まれるとした場合、当該債権譲渡についての債権が非貸金業者例えば銀行が貸主であるものについても指定信用情報機関に情報提供しなければならないのでしょうか。</p>	<p>ご質問の「加入日前までの貸付に係る契約」には、加入日までの債権譲渡契約等により譲り受けた債権にかかる契約は含まれないものと解されます。</p> <p>ただし、加入貸金業者間において譲渡される債権について、指定信用情報機関との信用情報提供契約において情報の登録が求められることは考えられます。</p>
43	<p>「指定信用情報機関加入日以降、貸付に係る契約を締結したときは」とは「債権譲渡を受けたときは」ということも含まれるのでしょうか。</p> <p>含まれるとした場合、当該債権譲渡についての債権が非貸金業者例えば銀行が貸主であるものについても指定信用情報機関に情報提供しなければならないのでしょうか。</p> <p>非貸金業者例えば銀行が貸主であるものについても指定信用情報機関に情報提供しなければならないとした場合、かかる顧客について登録がなく且つ書面同意を得ることができないとき、同意なくして指定信用情報機関に情報提供できるという理解でよろしいのでしょうか。</p>	
44	<p>指定信用情報機関へ提供する運転免許証の番号の取得は、顧客から申告等により行えば足り、運転免許証の現物確認やその写しの提出を受けることまで必要はないと解してよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p> <p>ただし、正確な運転免許証番号を登録する観点からは、事後的にせよ、運転免許証現物等の提示を受け、運転免許証番号を確認する運用が望ましいと考えられます。</p>
45	<p>免許証の交付は受けているものの、契約締結時に持参していなかったなどの理由により免許証番号が契約締結又は貸付けの時点で不明である顧客について、貸金業者から当該顧客へ、後日免許証番号を届出してもらうように依頼するなど、相応の措置を講じていることで足りると解してよいか。</p>	<p>運転免許証以外の本人確認書類で本人確認を行って契約を締結した場合であっても、契約の当日中に運転免許証の番号を入手する必要があるものと考えられます。</p>
46	<p>①h. 契約年月日</p> <p>「加入日前までの貸付けに係る契約（・・・）に係る以下の個人情報」とありますが、当該貸付けが借換え等により継続していた場合は、単に直近に締結した契約ではなく、『借換え前の当初の契約年月日』を提供すべきものと考えます。</p>	<p>ご質問の場合には、直近に締結した契約に係る「契約年月日」を登録することとなります。</p>

47	<p>指定信用情報機関へ提供する個人信用情報の具体的内容の中で、「g. 本人確認書類に記載されている本人を特定するに足る記号番号」は、「当該本人確認書類の提示を受ける方法により本人確認を行った場合に限る。」と但し書きがあるが、この記述では、犯罪収益移転防止法での「本人確認書類の送付を受ける方法」や「情報の送信を受ける方法」により本人確認を行った場合の「本人を特定するに足る記番号」の指定信用情報機関への提供ができなくなってしまうのではないか。</p>	<p>ご指摘の犯罪収益移転防止法での「本人確認書類の送付を受ける方法」や「情報の送信を受ける方法」についても、施行規則第30条の13第1項第7号に規定する「当該本人確認書類の提示を受ける方法」に含まれると解されます。</p>
48	<p>貸金業者向けの総合的な監督指針「Ⅱ-2-12 個人信用情報の提供」について、当社は専ら不動産担保金融を行っており、契約書類には顧客の実印と印鑑証明書を提出願っている。したがって顧客の本人確認は印鑑証明書で行い、抵当権設定登記等に印鑑証明書が必要となるためこの本人確認方法は今後も変更しない。</p> <p>印鑑証明書を使って本人確認を行った場合は、施行規則第30条の13第1項第7号に規定する本人確認書類の記号番号を指定信用情報機関に提供することを義務付けられているものではないと理解する。したがって、施行規則第30条の13第1項第7号に規定する本人確認書類の提示を受ける方法以外の方法で本人確認をした場合において、顧客が運転免許証の交付を受けていないときは、①のf.g.に掲げる個人信用情報を指定信用情報機関に提供しないことも許容されると考える如何。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p> <p>なお、運転免許証番号の提供が不要となるのは、当該顧客が運転免許証の交付を受けていないことを確認している場合に限りです。</p>
49	<p>監督指針Ⅱ-2-12(1)②に記載のある「当該情報に変更があったとき」及びⅡ-2-12(2)②に記載のある「個人信用情報に変更があった場合」について、それぞれ、「当該情報に変更があったことを知り得たとき」及び「個人信用情報に変更があったことを知り得た場合」に変更していただきたい。</p>	<p>変更があった場合に、その情報を取得した後に遅滞なく提供することを求めているものであり、貸金業者において十分に対応が可能であると考えられます。</p>
50	<p>「変更があった場合」とは、貸金業者が変更情報を把握した場合と解してよいか。</p>	

51	<p>Ⅱ－２－１２（２）②において、「上記①と同様な態勢で情報提供を行うこととする。」とあるが、それに加えて、「変更情報の入手に物理的な制約がある場合（例えば、銀行口座引落としによる返済において、返済後の貸付けの残高の把握に時間を要する場合）には、合理的な期間内に情報提供しなければならない」等の記載を追加していただきたい。</p>	
52	<p>「当該情報に変更があったときも、遅滞なく変更内容を同機関に提供できる態勢の整備」とは、例えば、個人信用情報に変更があった場合に、顧客から貸金業者へ届出することを契約条項へ記載し、説明することで、態勢が整備されると解してよいか。</p>	<p>顧客との関係においては、貴見のとおりと考えられます。 なお、貸金業者が個人信用情報の変更に係る情報を取得したときは、遅滞なく指定信用情報機関に提供する必要があります。</p>
53	<p>既に入会済みの個人信用情報機関について既に自社ホームページ上で加盟先機関を公表している場合、単に「指定信用情報機関」という文言を付する修正で、公表しているということとなるという理解でよろしいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
54	<p>完全施行以降、例外貸付けとなる配偶者貸付けを行わない場合は、配偶者からの同意書面等、要件を満たす書面を入手する必要はないと解してよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
55	<p>貸付の契約締結時における個人信用情報の指定信用情報機関への取得当日中の届出に関して、総量規制対象外貸付である住宅ローンのみを業とする金融機関（いわゆるモーゲージバンク）等について、住宅ローンの貸付契約を行った場合に当該個人信用情報を当日中に届け出る体制を構築することは極めて過大なコスト負担を伴い、住宅ローンという全般的に低利な融資のみを行う金融機関にとっては、大変な手間とコストを伴い、結果として、消費者である借入者の金利に跳ね返る恐れが高いものと推量します。</p> <p>よって、このようなモーゲージバンク等総量規制対象外貸付のみを行うノンバンクについては、月3回の登録にする等の弾力的な運用が可能なよう、配慮すべきものと考えます。</p>	<p>貸金業者は、除外貸付・例外貸付を含めた全ての貸金業者からの借入れを把握したうえで、個別ケースごとに過剰な貸付けを行わないよう判断することが求められています。</p> <p>したがって、ご質問のような貸付けに係る契約を締結したときも、遅滞なく、個人信用情報を指定信用情報機関へ提供しなければならないものと考えられます。</p>

56	<p>個人信用情報の提供が原則取引当日とされたことは、総量規制の実効化には不可欠である。したがって、改正案が維持されるとともに、運用に当たって例外が拡大しないように留意されるべき。</p>	<p>実務上の問題点も踏まえつつ、法令等に基づき、資金需要者等の利益の保護等の観点から、適切に対応してまいります。</p>
57	<p>個人信用情報機関への遅滞ない提供の考え方について、特殊な事情（システム対応を行なう上で、データ内容に間違いがなくても、万が一、データ形式等で登録にエラーが出て、登録が完了しない現象が起こる可能性も否めない。エラー箇所を特定し、必要な項目の修正を行い、再度登録する作業工程に要する時間を考慮すると、監督指針案で求められている要件に合わせられない場合）がある場合には、「遅滞なく」の法的な意味であるやむを得ない正当な理由がある場合としては多少の遅延は考慮されると解してよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
58	<p>「所要のシステム対応に過大な負担が見込まれる等」の「等」については、遅滞ない登録対応に努めているものの、やむを得ない事情であると客観的に判断できる合理的理由（例えば、①完全施行に向けた態勢整備時の予期しないシステムトラブル、②データ量が著しく増加するイベント性の高い日、③適切な業務運営をする上で基幹システムのメンテナンスが必要な場合等）があれば認められると解してよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられますが、ご指摘のうち、②については、データ量が著しく増加するイベント性の高い日を事前に把握している場合においては、遅滞ない登録のための態勢整備が求められるものと考えられます。</p>
59	<p>遅滞ない個人信用情報の提供に努めているものの、不可抗力やその他客観的にやむを得ないと判断される理由をもって指定信用情報機関への登録に一定の時間を要する場合について、一律に個人信用情報の提供義務違反の対象とされるものではないと解してよいか。 予期しないシステムトラブルや適切な業務運営をする上での基幹システムのメンテナンスが必要な場合等の可能性があるため。また、想定するデータ量を超える場合について、一部の情報提供が間に合わない可能性があるため。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p>
60	<p>貸付けに係る契約を締結した際に取得した個人信用情報について、「取得当日中」に指定信用情報機関に提供することが原則とされているが、これは貸金業法第41条の35第2項の「遅</p>	<p>指定信用情報機関制度の目的に即して、原則として「取得当日中」とする一方、システム対応等の物理的な制約等、実務的な観点を踏</p>

	<p>滞なく」を具体化したものということか。</p> <p>仮にそうだとすると、今後の金融監督行政では、法律上の文言が「遅滞なく」となっているものについては、「遅くとも翌日まで」を意味するものとして、運用していくということなのか。</p>	<p>まえ、例外を設けたところですが、したがって、他の規定の解釈を変更するものではありません。</p>
61	<p>個人信用情報の登録期間であるが、取引継続中はその間残高情報等が当然登録されていなければならないので、あえて定める必要はない。取引が終了した場合は、法律上は直ちにその残高情報が登録されるし、取引があったことは現行の各信用情報機関が定めている登録期間の経過により自動削除されるものと思われる。</p> <p>問題は貸金業者（あるいは委託を受けた債権回収業者）が、取引が続いていると考え請求を続けているのに、情報が削除されていることはないかという点である。例えば残高を残したまま最終取引日から5年以上経過して、その間何らの取引（返済）もない場合、個人信用情報が削除されることはないのだろうか。情報が削除されているのに請求を受けることは、総量規制以上の借入が発生する可能性があるため、好ましくない。しかし一方で残高がある以上永久に削除されないとすると、時効により債権が消滅しているときなどは、資金需要者にとって好ましくないこともありえる。</p> <p>登録期間についてのルール作りをしないと、情報に統一性がなくなり混乱を与えることもありえるので、次のような一定の指針を定めることを要望する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 最終取引日から5年で自動削除していると思われる現状の情報管理を認める。 2 最終取引日から5年を経過している債権について請求をする貸金業者は、自己の債権の残高が個人信用情報に登録されているかの調査を義務づけ、登録がない場合は登録をしたうえで請求をする。 3 自己の債権について、債務者から消滅時効の援用を受けた貸金業者は、自己の債権を個人信用情報より削除する手続をする。 	<p>現在、信用情報機関においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 残高がある場合には、仮に入出金がなかったとしても、自動的に5年間で削除されることはない ・ 消滅時効の援用や債権放棄により残高がなくなった場合には、完済と表示され、機関ごとに定められる一定の期間保存される <p>との取り扱いがなされていると承知しております。</p>

<p>62</p>	<p>第1 保持してはいけない信用情報</p> <p>保持する必要がない信用情報を規定する必要はないため、総合的な監督指針では、必要最小限の規定を定めることは理解できる。しかしあえて保持してはいけない個人情報についても規定すべきである。</p> <p>利息制限法引き出し後に過払が判明し、過払金の返還を受けた場合、現行では日本信用情報機構によれば「契約見直し+完済」の情報が登録されることになっている。利息制限法は強行法規であり、今日貸金業法43条のみなし弁済が認められる余地はほとんどない状況である。債務者（借入をした者）は、正当な権利として過払金の返還を行っただけで、「契約見直し」という情報が登録され、他の貸金業者がこれを参照できる状態に置くことは、これが事故情報ではないとしても、事実上の不利益情報の開示であって問題がある。</p> <p>現に一部の多重債務者は、不利益情報の登録をおそれて、債務整理手続きを躊躇しているという現状がある。過払金の返還請求をした者にペナルティを与えるに等しい現在の状況は、ペナルティをおそれる債務者に、利息制限法を超える約定の利息の支払いを強要させることになり、多重債務被害防止という貸金業法改正の理念にそぐわない結果となる。</p> <p>個人情報情報は、業者にとって不都合な者を選別するために利用されるのを主目的とするのではなく、多重債務被害防止の観点から改正された貸金業法の実効性を確保するために導入された機関なのであるから、このような情報を登録する必要はない。この場合単に「完済」情報を登録すれば足りる。</p> <p>したがって、保持してはいけない情報として、「過払金の返還を受けたことをわかる事実」を規定すべきである。</p>	<p>指定信用情報機関が収集・提供できる情報については、「事務ガイドライン(第三分冊:金融会社室関係13 指定信用情報機関関係)」において示しているとおりです。</p> <p>ご指摘の情報を信用情報として取り扱うことについて資金需要者等に対して客観的かつ合理的に説明可能であるか、まずは、指定申請を予定する信用情報機関において、十分検討して頂く必要があるものと考えられます。</p>
<p>63</p>	<p>過払い請求は不当利得の返還を請求する正当な権利行使であり正当な取引関係の清算であって信用不良・支払能力の悪化を裏付けるものではないから、信用情報において不利益に扱われる可能性のある登録がなされないような制度にするべき。</p>	

64	<p>過払い金返還請求をした人をブラックリスト登録することは、当事者が過払い金請求をしにくい状況にすることで不当な行為である。過払い金返還をしたくない業者側の勝手な言い分は通らない。法的な効力をもって、禁止させるべき。</p>	
65	<p>貸金業者が貸金業法及びその施行令・施行規則を遵守し、監督指針に示される事項を実行するためには、指定信用情報機関におけるシステム整備、及び指定信用情報機関からの貸金業者に対する適切な指示ならびにシステムサポートが必要不可欠である。また、施行規則や監督指針の改正に対応し、指定信用情報機関がシステム変更を行う場合、それに伴い必要となる貸金業者の対応は時に困難を伴い時間を要する場合があります。</p> <p>この点を踏まえ、貸金業者の監督にあたっては、法令遵守のためには指定信用情報機関の迅速かつ適切な対応が必要不可欠であり、法令遵守につき貸金業者側の努力のみでは達成が困難な場合があることを十分理解した上での対応を求める。施行規則や監督指針において、貸金業者の監督にあたっては指定信用情報機関のシステム整備状況やサポート体制を考慮することに言及すべきです。加えて、サポートが必要な場合につき、金融庁から指定信用情報機関に明確な指示を与え（例えば、有効なシステムインターフェースを構築することなど）、改正貸金業法の目的を達成するのに必要な指定信用情報機関と貸金業者の協力体制を推進すべきであると考えます。</p>	<p>「事務ガイドライン(第三分冊:金融会社室関係 13 指定信用情報機関関係)」I-3-2-1には、ご指摘の趣旨が含まれております。</p>
II-2-18 債権譲渡等		
66	<p>貸付債権の委託・譲渡を受けての管理・回収行為については、個別に判断を要するものであると考えられるが、過去の判例（最高裁平成14年1月22日第三小法廷）でも、『他人の権利を譲り受けての訴訟等の手段によってその権利の実行をすることを業とする行為であっても、みだりに訴訟を誘発するなど国民の法律生活上の利益に対する弊害が生じる恐れがなく、社会的経済的に正当な業務の範囲内にあると認められる場合には、弁護士法第73条に違反するものではないと解されるのが相当である』とあり、弁</p>	<p>弁護士法等に抵触するか否かは、弁護士法等の所管当局の解釈によるものと考えられます。</p> <p>弁護士法等の所管当局の一般的な解釈によれば、貸し手と借り手の間で債権の存在や債権の金額、残元本の金額について認識が一致していないものや債務者において支払いを遅延し回収困難にあるものなど、通常の状態では回収できない、いわゆる不良化した「事件</p>

	<p>護士法等の規定に抵触する行為とは、何をもって確認すればよいのか、具体的な事項を示して頂きたい。また、民法上の権利と貸金業法上の解釈を踏まえ、逆に抵触しないと考えられる、委託・譲渡を受けての管理・回収行為の正当な業務の範囲を示して頂きたい。</p>	<p>性」のある債権について、他人から委託又は譲渡を受けて、管理又は回収を業として行う場合には、弁護士法等に抵触するおそれがあるとされています。</p> <p>(注) 弁護士法等の規定とは、具体的には、弁護士法第72条及び第73条、債権管理回収業に関する特別措置法第3条の各規定を指します。</p>
67	<p>「弁護士法等の規定に抵触しないか確認を行う」よう定められているが、具体的に、どの条文への抵触の有無を確認すべきか、明文化して頂きたい。</p>	
68	<p>貸金業者が債権の管理回収業務を行うことは、そもそも弁護士法またはサービサー法に違反する違法な行為であるにもかかわらず、同規定を設けることによってかかる管理回収業務を行うことが適法であるかのような誤解を生じかねさせないものですから、削除すべき。</p> <p>なお、債権回収会社が、貸金業者の貸付債権を特定金銭債権として請求する際には、債権管理回収業に関する特別措置法18条5項により利息制限法超過部分を請求することが禁止されている。</p> <p>また、貸金業法第24条1項は、貸金業者の債権譲渡に関する規制を規定しているが、これは債権譲渡によって、貸金業者に対する種々の行為規制が潜脱されることの無いよう、譲受人に対しても行為規制を及ぼすことにより資金需要者の保護を図るものであるとされている。従って、監督指針案によって、上記弁護士法73条や債権管理回収業に関する特別措置法の例外を定めたものではないことは明らかである。</p>	<p>弁護士法等の所管当局の一般的な解釈によれば、貸し手と借り手の間で債権の存在や債権の金額、残元本の金額について認識が一致していないものや債務者において支払いを遅延し回収困難にあるものなど、通常の状態では回収できない、いわゆる不良化した「事件性」のある債権について、他人から委託又は譲渡を受けて、管理又は回収を業として行う場合には、弁護士法等に抵触するおそれがあるとされています。</p> <p>したがって、債権譲渡等を受けて管理又は回収を業として行う場合に、弁護士法等の規定に抵触するおそれがないか、確認することを求めたものです。</p>
69	<p>「貸付債権について委託又は譲渡を受けて、管理又は回収を業として行う場合には、」とあるが、債権管理回収業に関する特別措置法2条2項では「債権管理回収業」とは、「弁護士又は弁護士法人以外の者が委託を受けて法律事件に関する法律事務である特定金銭債権の管理及び回収を行う営業又は他人から譲り受けて訴訟、調停、和解その他の手段によって特定金銭債権の管理及び回収を行う営業」とされている。監督指針案における「管理又は回収を業として行う」とは、「法律事件に関する法律事務である特定金銭債権の管理及び回収の営業」と異なる</p>	

	ると理解してよいのか。	
--	-------------	--

Ⅲ. 貸金業者の監督に係る事務処理上の留意点

NO.	コメントの概要	金融庁の考え方
	Ⅲ-3 貸金業法等に係る諸手続	
	Ⅲ-3-1 登録の申請、届出書等の受理	
70	<p>「常務に従事」とは、近接（近接事例①同じ建物中に2社が同居しており事務スペースが別になっている ②2社が近接した別の建物に入居している）した法人A社（貸金業者）及び法人B社（貸金業者でない）の役員を兼ねている者が、A社B社いずれかの営業所に日常的に出勤している場合であって、A社の通常の業務に従事可能な状況にあり、A社の貸金業務に係る業務執行内容及び態様を基本的に把握している場合には、近接事例①②のいずれについても当該役員がA社業務に常に従事している者でなくともA社の「常務に従事」としていると認められるか。</p> <p>また、「常勤」とは、近接（近接事例は上記に同じ）したA社（貸金業者）及びB社（貸金業者でない）の両社に従事する者（役員又は使用人）が、A社の業務に常に従事している者でなくとも、A社の貸金業務が生じた際に即時対応できる態勢にあれば、近接事例①②のいずれについてもA社に「常勤」としていると認められるか。</p> <p>特に中小規模の貸金業者の場合は、貸金業以外の業務も行っている場合が多く、又法人の場合は、貸金業は主たる業務に付随する業務である事例がみられる。兼業の場合などは、貸金業に従事するために常時拘束させることは大きな負担になると考える。</p>	<p>ご質問の役員又は使用人が施行規則第5条の4第1項第2号に規定する「常務に従事する役員」又は同項第3号に規定する「常勤の役員又は使用人」に該当するか否かは、貸金業を的確に遂行できるか否かを踏まえ、個別事例ごとに実態に即して実質的に判断されるべきものと考えられます。</p>
	Ⅲ-3-4 事業報告書に係る留意点	
71	<p>みなし業者に対する事業報告書に代替する報告書の徴収が記載されているが、みなし業者には事業報告書の提出義務がないということでしょうか。</p> <p>また、監督指針案で「みなし貸金業者」に関する個別の記載が無い場合、登録貸金業者とみなし貸金業者は、同一の基準を適用すると考えてよろしいか。みなし貸金業者に適用される義務について、例えば以下のような点（みなし業</p>	<p>みなし貸金業者には、事業報告書の提出義務はないと考えられます。</p> <p>また、本監督指針のみなし貸金業者に対する適用は、貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引を結了する目的の範囲内であり、資金需要者等の利益の保護等の観点から、貸金業の業務を的確</p>

	<p>者に課される義務と仮定して例を挙げている)を含めて、運用上の注意点を明記すべきと考える。</p> <p>① 身分証明書や債権譲渡の通知に記載すべき登録番号の扱い</p> <p>② 貸金業務取扱主任者(現行・新規制度の双方について)の設置義務及び設置しない場合の債権回収の可否</p> <p>③ 法令上の各種報告、届出義務それぞれの適用の有無</p>	<p>に遂行するために必要な態勢が、依然として求められると考えられます。</p> <p>なお、ご質問の点につきましては、以下のように考えられます。</p> <p>①について みなし貸金業者は登録を抹消されており、登録番号は存在しないため、身分証明書や債権譲渡通知に登録番号を記載することはできないことから、登録番号を記載する義務は適用されないと考えられます。</p> <p>②について みなし貸金業者に貸金業務取扱主任者の設置義務は適用されないと考えられますが、債権の回収等の業務を行うに際して、法令の遵守に係る従業員に対する助言又は指導を貸金業務取扱主任者に行わせることが望ましいと考えられます。</p> <p>③について みなし貸金業者も報告徴収命令の対象となりますが、事業報告書の提出の義務はないと考えられます。</p>
72	<p>法第24条の6の10第1項から第3項が「できる」規定に対して、監督指針案において、「命ずるものとする」と定めるのはなぜか。登録監督庁の判断で、今後も報告を命じることが「できる」規定と考えていいのか。</p>	<p>貴見のとおりと考えられます。</p> <p>本監督指針は、財務局に向け発出するものであり、財務局は本監督指針に基づき管轄貸金業者の監督行政を実施します。</p> <p>なお、都道府県に対しては、地方自治法第245条の4の規定に基づき、残貸付債権の状況を求めるよう助言、勧告する予定です。</p>
73	<p>みなし貸金業者については、法第44条に「貸付けの契約に基づく取引を結了する目的の範囲内において」と規定されている。これには、廃業後の年数は記載されていないが、取立不能な債権のみを有するような廃業済みの貸金業者に対しても、みなし貸金業者として、監督指針案Ⅲ-3-4に基づき残貸付債権の状況の提出を命</p>	<p>取引のすべてが結了する旨の報告があるまでは、みなし貸金業者に該当し、報告命令の対象となります。</p>

	じるものか。	
--	--------	--

その他、様式関係

番号	コメントの概要	金融庁の考え方
74	監督指針案の本文において、様式11-1と様式11-2とが整理されて、様式11のみの作成となっているにもかかわらず、監督指針案の様式自体の改正がない。	ご指摘を踏まえ、様式を整理します。