

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が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</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、弁済計画の策定、債務整理その他の正当な理由を示した上で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、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</u></p>

現 行	改 正 後
<p><u>きに協力すること。</u></p>	<p><u>人の代理人（以下「本人等」という。）であることの確認の方法を定めるに当たっては、個人情報保護法第29条第4項及び金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第19条第2項の趣旨を踏まえ、十分かつ適切なものとし、本人等に過重な負担を課するものとならないこと。</u></p> <p><u>例えば、以下の方法による場合には、本人等であることの確認の方法として十分かつ適切であると考えられる。</u></p> <p>① <u>顧客等自身が開示の求めをする場合であって、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に規定する本人確認の方法による場合。</u></p> <p>② <u>顧客等の代理人が開示の求めをする場合であって、以下イからハに掲げる書類の全てを提示する場合。</u></p> <p>イ <u>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を証明する書類（注）</u>  <u>（注）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規則（以下「本人確認法施行規則」という。）に規定する本人確認書類（写しを含む。）のいずれかであれば十分かつ適切である。</u></p> <p>ロ <u>当該顧客等の署名及び捺印（注）により、当該顧客等と当該代理人との間の取引履歴開示請求についての委任関係が示されている書類（債務整理についての委任関係が示されていること等により取引履歴開示請求についての委任関係があることが推認し得るものを含む。）</u>  <u>（注）捺印については、イの書類が本人確認法施行規則に規定する本人確認書類（写しを含まない。）である場合には、必ずしも印鑑登録された印鑑又は当該顧客等との契約書に捺印された印鑑によりなされたものである必要はない。</u></p> <p>ハ <u>代理人の身分を証明する書類（注）</u>  <u>（注）顧客等の代理人が、弁護士、司法書士等の公的資格を有する者であって、その職能団体への登録が法律上義務付けられていることにより当該代理人についての身分の確認が確実かつ容易</u></p>

現 行	改 正 後																		
<p>(2) ~ (5) (略)</p> <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="174 790 1097 1380"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(略)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">苦 情 の 内 容</td> <td>                     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 style="text-align: center; vertical-align: middle;">(具体的内容)</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(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>にできる場合においては、口の書類において、当該代理人の氏名のほか、その所属する弁護士事務所、司法書士事務所等の住所、電話番号等の連絡先が示されていれば、代理人の身分を証明するものとして十分かつ適切である。</p> <p>(2) ~ (5) (略)</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="1155 790 2078 1380"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(略)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">苦 情 の 内 容</td> <td>                     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 style="text-align: center; vertical-align: middle;">(具体的内容)</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(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="13" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; text-align: center;">苦情の内容</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>債務整理に係るもの</td> <td style="text-align: center;">(略)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">2</td> <td>法令等違反に係るもの以外のもの</td> <td></td> </tr> <tr> <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="6" style="text-align: center;">3</td> <td>法令等違反に係るもの</td> <td></td> </tr> <tr> <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 colspan="2" style="text-align: right;">計</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(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="13" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; text-align: center;">苦情の内容</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>債務整理に係るもの</td> <td style="text-align: center;">(略)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">2</td> <td>法令等違反に係るもの以外のもの</td> <td></td> </tr> <tr> <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="6" style="text-align: center;">3</td> <td>法令等違反に係るもの</td> <td></td> </tr> <tr> <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 colspan="2" style="text-align: right;">(6)その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">計</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">(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)																																																																				