
苦情処理・相談対応規則（例）

付．苦情処理・相談対応マニュアル

貸出禁止依頼対応マニュアル

社団法人 全国貸金業協会連合会

苦情処理委員会

苦情処理・相談対応にあたって

社団法人 全国貸金業協会連合会
苦 情 処 理 委 員 会

47都道府県の協会が実施している苦情・相談受付業務は、貸金業規制法第28条の「会員の営む貸金業の業務に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理」と第25条の「協会の業務」を受けて業務を行ってきました。

苦情・相談の内容は、債務に関するものが年々増え、多様化していますが、今後、行政、弁護士会、消費者相談センター等との連携のもとに、公益法人としてこれらの業務を充実させ、資金需要者が十分納得できる解決を通じて信頼を積み上げていくことが責務であると同時に法的にも求められているところであります。

世界的にもADR（裁判外紛争処理機関）が進展していることを踏まえ、金融庁金融トラブル連絡調整協議会でとりまとめられた「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」をもとに、このたび「苦情処理規則」及び「相談対応規則」と、それに基づく「苦情処理・相談対応マニュアル」を全面改訂し、統一した業務を行うことといたしました。

業者に対する苦情・相談に適正に対応することは、法律で求められているだけでなく、業界として当然の義務であり、「貸金業者の組織する団体」活動として取り組む重要な業務であると認識しているところであります。

広く一般の方々に協会の苦情・相談業務についてご理解いただく冊子として、また、苦情・相談に当たられる方々の参考としてご利用いただければ幸いです。

平成16年 2月25日

- 目 次 -

1 . 規 則	3
(1) 苦情処理規則 (例)	3
(2) 相談対応規則 (例)	8
2 . 苦情処理・相談対応にあたって	10
3 . 苦情処理・相談対応マニュアル	11
苦情処理に係る手続	11
相談対応に係る手続	11
(1) 用紙の交付	11
(2) 受 付	11
(3) 相談日の決定	11
(4) 確 認	11
(5) 受理・不受理の決定	12
苦情処理・相談対応フローチャート	13
苦情・相談関係書式 (例)	14
苦情・相談受付処理状況票	14
4 . 貸出禁止依頼対応マニュアル	15
貸出禁止依頼取扱い基準	15
1 目 的	15
2 取扱種別	15
3 取扱範囲並びに要件等	15
4 受理後の取扱い	16
5 貸出禁止依頼の有効期限	16
6 貸出禁止依頼書等の保管期間	16
7 貸出禁止依頼に当たっての費用等	16
8 関係書類等	17
貸出禁止依頼関係書式 (例)	18

例 1	貸出禁止申込依頼書	18
例 2	貸出禁止ご協力をお願い	19
例 3	貸出禁止解除願	20
例 4	「協会依頼」情報(登録・取消)依頼書	21
例 5	誓約書	22
	協会情報の登録に関する覚書	23
	「協会情報の登録に関する覚書」細則	25
5	苦情・相談事例と回答(例)	27
(1)	契約内容に関するもの	27
(2)	返済義務に関するもの	28
(3)	貸出禁止に関するもの	28
(4)	信用情報に関するもの	29
(5)	取立て行為に関するもの	29
(6)	返済に関するもの	29
(7)	違法業者に関するもの	30
(8)	その他	31
6	関係法令等条文	32
	貸金業の規制等に関する法律(抄)	32
	金融監督等に当たっての留意事項について - 事務ガイドライン(抄)	45
7	相談窓口一覧	55

1. 規 則

苦情処理規則（例）

平成15年4月22日 理事会決定

（目 的）

第1条 貸金業協会（以下「協会」という。）は、貸金業規制法第28条の規定に基づき、資金需要者等からの貸金業の業務に関する苦情に、公正中立な立場から、簡易、迅速で透明性の高い解決を図ることにより、資金需要者等の信頼を確保し、もって業界の健全な発展に資することを目的とする。

（苦情の定義）

第2条 苦情とは、貸金業者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は貸金業規制法に基づく業務に起因して、法律違反又はその疑いがあるもの、若しくは何らかの被害が発生しているか、被害が発生する可能性があるものをいう。

（苦情処理機関の組織）

第3条 協会は、資金需要者等からの貸金業の業務に関する苦情の窓口を協会事務局内に置く。
2 協会は、中立的・専門的な組織として資金需要者等の理解と信頼を得るよう努める。
3 苦情の解決にあたっては、貸金業に係る専門的知識・消費者問題に精通した者が担当する。

（取り扱う苦情の範囲）

第4条 協会が取り扱う苦情は、資金需要者等から会員の営む貸金業の業務に関するものとする。
2 会員以外の営む貸金業の業務に関する苦情の申出があった場合は、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力する。

（苦情の申出人の範囲）

第5条 苦情の申出人は、債務者又は保証人とする。ただし、苦情の内容に鑑みて申出人に正当な事由があると認められる場合はこの限りでない。

（協会の責務・業務）

第6条 協会は、資金需要者等からの苦情の申出を誠実に受理し、公正、迅速かつ透明な解決を図る。
2 協会は、申出人から事情を十分に聴取し、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員に対して事実関係を調査・確認する。
3 協会は、相手方会員が相対の交渉に応じる場合にも、申出人の正当な権利が保護されるよう配慮する。
4 協会は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。

5 協会は、プライバシーの保護に配慮し、苦情事例を踏まえた再発防止のための取り組みを行う。

(会員の責務・行為準則等)

第7条 会員は、協会より求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。

2 会員は、協会より事実関係の調査・確認や苦情に対する処理状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。

3 会員は、苦情処理結果を協会に報告しなければならない。なお、苦情が未解決の場合も同様とする。

4 会員は、資金需要者等からの苦情を真摯に受け止め、再発防止策などの必要な措置を講じるものとする。

(苦情受付時の対応)

第8条 協会は、苦情の受付時に申出人に対し、本規則に基づき手続の要旨等を説明する。

2 申出人は、協会備付けの「苦情・相談受付処理状況票」に必要な事項を記入し、苦情の申出を行う。

(苦情処理手続)

第9条 協会は、申出人からの苦情を受理した場合、今後の手続きの概要等について説明を行うとともに、相手方会員に対し速やかに連絡し、当事者間の意見調整を図るため必要に応じて双方から事実の説明又は資料の提示を求め、更に双方に対して必要な助言を行い、解決の促進を図る。

(標準処理期間)

第10条 苦情の解決は、可能な限り速やかに行うものとするが、事案により期間を要する場合は、3ヶ月を目処に解決を図る。

(苦情処理を行わない場合の明示)

第11条 協会は、苦情処理を行わない場合には、申出人にその旨及び理由を具体的に説明する。

2 協会が苦情処理を行わない場合は、次の場合に限る。

- ・ 取り扱う苦情の範囲外の場合
- ・ 苦情申出人の範囲外の場合
- ・ 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合(民事調停等を含む。)
- ・ 申出人が明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合
- ・ 明らかに消滅時効が完成している場合
- ・ 一事案について再三苦情の申出がなされた場合

(相対交渉の際の手続及び会員の対応義務)

第12条 協会は、苦情を受け付けた後、申出人と会員の相対交渉に委ねる場合は、次の事項を遵守すること。

- ・ 会員は、相対交渉を拒むことはできず、誠実かつ迅速に対応し、解決に努める。

- ・ 相対交渉の手続には標準処理期間を設ける。
- ・ 相対交渉終了時若しくは標準処理期間到来時には、会員は対応結果を協会に報告すること。
- ・ 申出人は相対交渉を途中で打ち切り、協会に追加対応を求めることができる。

（会員による解決促進義務）

第13条 会員は、協会から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。

2 協会は、会員に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る。

（調査及び会員の協力）

第14条 協会は、第6条に掲げる協会の責務・業務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。

2 会員は、資料の提供を含め、前項の調査に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。

（解決案の提示及び尊重義務）

第15条 相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に協会が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとし、会員はこれを尊重する。

（結果の報告等）

第16条 協会は、苦情処理結果について申出人に報告する。ただし、申出人と会員が直接交渉を行う場合は、会員から協会に対して処理結果を報告する。

2 会員は、当事者間の合意又は協会の決定事項に関する対応結果を協会に報告するものとする。

（苦情未解決の場合等の取扱）

第17条 協会は、標準処理期間中に苦情が解決できなかった場合は、申出人に対しその経緯等を報告するとともに、行政機関・弁護士会等、他の機関を紹介する等、苦情の最終的な解決が図られるよう努める。

（措置・勧告等）

第18条 協会は、会員が本規則の定め反する行為、その他本規則運用上問題となる行為を行ったことが判明した場合には、自主規制基準実施要領に基づき必要な措置・勧告等を行うものとする。

2 前項の措置・勧告等の概要は、苦情処理実績と同様に公表する。

3 協会は、第1項に掲げる措置・勧告等を行うに当たり、当該会員が当該措置・勧告等に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

（原因解明及び再発防止）

第19条 協会は、申出のあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を資金需要者等に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努める。

(消費者への周知)

第20条 協会及び会員は、協会の苦情受付窓口の周知に努める。

- 2 協会は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
- 3 会員は、各営業所等に協会の苦情受付窓口の連絡先等を記載したリーフレットを備え置くことや、受付窓口に関するポスターを掲示することなどにより、協会の周知に努める。
- 4 会員は、契約の際に、資金需要者に対して交付する書類の中に併せて苦情受付窓口の連絡先等を記載することにより、消費者が容易に知り得るように努める。

(ユーザーフレンドリー)

第21条 協会は、電話・手紙・FAX・Eメール等の受付媒体の多様化、並びに行政・警察・消費生活センター等との連携、受付時間の拡大に努める。

(人材育成)

第22条 協会は、研修、苦情事例の研究その他の方法により、苦情処理を担当する職員の育成に努めなければならない。

(苦情処理担当者等の守秘義務)

第23条 苦情処理を担当する職員若しくは職員であった者は、正当な理由なく職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(機関間連携・関係機関との協力等)

第24条 協会は、貸金業の業務に関する苦情を行っている組織について、事案ごとに一覧表化したものを備え置くこととする。

- 2 資金需要者等からの苦情が協会の取扱範囲外のものであるときは、協会は前項の表を参照し、紹介先の苦情処理機関が受入可能であることを確認し、当該申出事案の取扱を行っている別の苦情処理機関を紹介する。

(記録の保存・苦情処理結果等の公表・プライバシーへの配慮等)

第25条 協会は、苦情の受付状況及び処理結果を記録し、5年間これを保存する。

- 2 協会は、苦情の受付状況及び処理結果に関する統計、主たる苦情処理の概要を定期的に報告する。なお、苦情処理事案については、申出人に関する情報であって、公にすることにより申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申出を受けた法人の情報についても同様の取扱とする。
- 3 苦情処理事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申出人に同意を得た上で行うこととする。

(外部評価の実施)

第26条 協会は、資金需要者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施など外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、協会の運営改善に努める。

(細 則)

第27条 この規則で定めるもののほか、苦情の解決に必要な事項は、理事会の承認を得て、細則で定める。

附 則 この規則は、平成 年 月 日から施行する。

相談対応規則(例)

平成15年4月22日 理事会決定

(目的)

第1条 この規則は、定款第4条及び苦情処理規則第1条の規定に基づき、資金需要者等からの相談の申出に対し、公正中立な立場から、簡易、迅速で透明性の高い対応を行うことにより、資金需要者等の生活の健全性を確保し、業界の社会的地位の向上を図ることを目的とする。

(相談対応窓口)

第2条 協会は、前条の目的を達成するため、資金需要者等からの相談の窓口を事務局内に設置し、その所掌は苦情処理委員会とする。

2 前項の相談対応業務の責任者は協会の苦情処理委員長とする。

(相談の受付)

第3条 協会は、資金需要者等から相談の申出があったときは、これを受け付け、事情を聴取するとともに、簡易な質問等を除き「苦情・相談受付処理状況票」に必要事項を記入する。

2 協会は、申出のあった相談に関して必要があると判断したときは、当該申出人に対し、来訪を求めることができる。

3 協会は、受け付けた相談の内容を責任者に報告する。

(会員に対する相談対応)

第4条 協会は、会員に係る相談の申出を受け付けたときには、予め協会に届け出た担当責任者に、「苦情・相談受付処理状況票」の内容を文書にて連絡し、その迅速な対応を求め、また当該申出人にもその旨を連絡する。

2 前項の場合において、協会は、当該会員に対し、資料の提出及び文書による報告等を求めることができる。

3 前項の場合において、協会は、当該申出人にその内容を文書で連絡するものとする。ただし、必要と判断される場合には、電話及びEメールでも可能とする。

(会員の責務)

第5条 会員は、協会より前条第2項の規定による資料の提出及び文書による報告等の求めがあったときは、速やかに誠意をもってこれに対応し、正当な事由なくこれを拒むことはできない。

(法令等に抵触する内容の相談)

第6条 協会は、相談の申出を受け付けたときに、法令等に抵触又は抵触の恐れや、自主規制基準等に抵触又は抵触の恐れがあるときは、当該相談の対応につき苦情処理委員会に付議する。

2 協会は、前項により、特に重大な相談であると判断されるときは、理事会に諮る。

3 協会は、他の委員会の意見を求めることができる。

4 協会は、前3項の対応を行うにあたっては、当該会員に事情を聴取する。

(債務等に係る相談)

第7条 協会は、債務等に係る相談の場合は、申出人より記載された「苦情・相談受付処理状況票」をもとに、弁護士会より担当弁護士が決められている場合は当該弁護士又は協会顧問弁護士と協議し、適法かつ客観的に対応する。

(非会員に対する相談対応)

第8条 協会は、非会員に対する相談の場合は、「苦情・相談受付処理状況票」の内容を必要に応じて相手業者や関係当局等に連絡するほか、申出人に必要な助言を行う。

2 協会は、非会員に対する相談の場合であっても、当該業者に対し協力を求めることができる。

(相談費用)

第9条 協会の相談費用はすべて無料とし、資金需要者等からの相談に係る手数料等は一切徴収しない。

(全国貸金業協会連合会との関係)

第10条 協会は、相談対応につき、全国貸金業協会連合会(以下「連合会」という。)より指導等があった場合、及びその結果等について報告を求められた場合は、必ず回答しなければならない。

2 協会は、前項に限らず協会が行う相談対応に関し、連合会と連絡を密にし、適切な対応を行う。

(記録の保存)

第11条 協会は、相談受付処理状況票、報告書及び提出があった資料等について、相談受付処理状況票作成日から5年間保存する。

(守秘義務)

第12条 相談担当者若しくは担当であった者は、正当な理由なく、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(相談対応結果の周知並びに公表)

第13条 協会は、資金需要者等から申し出のあった相談内容及び対応の結果等を集計し、会報等により会員に周知させる。

2 協会は、プライバシーの保護に十分配慮した上で、相談事例等を広く一般に公表し、消費者への啓発を積極的に図る。

(細則)

第14条 この規則で定めるもののほか、相談に係る事項に関して必要な規定は、理事会の承認を得て、細則において別途定める。

附 則 この規則は、平成 年 月 日から施行する。

2 . 苦情処理・相談対応にあたって

- ・ 苦情処理・相談対応の基本

貸金関係の苦情・相談、その多くは契約または取立てに関するものであるが、特に最近は債務に関するものが増えてきている。本来申出人の求めに応じて案件解決のためのアドバイスを行うことを目的とするものであるが、この目的にとどまっては十分とはいえない。資金需要者の利益の保護に応えたものでなければならない。

苦情・相談で対応する過程において貸金業全体をマクロ的に観察する資料の収集、案件類似事例の再発防止の面にも配慮されなければならない。

貸金業者に対する苦情・相談について、その経緯、利用状況の推移、特に債務に関する相談では、債務者から家計の状況等についても聴取し、それを分析することによって、苦情の発生要因・債務の返済に係る状況等を踏まえアドバイスすることが重要である。また、会員業者の協力を得るなどして解決の方法等について検討することが必要である。

この結果得られた資料は、資金需要者に対する啓発活動、貸金業者への指導、苦情・相談に際しての参考資料として活用する体制をとるべきである。

- ・ 申出人（相談者）の来訪目的の確認

申出人の来訪目的を確認するとともに、本人の案件を解決するために求めていることは何かを把握する。

- ・ 申出人の問題点の把握

具体的に苦情に至った経緯、相談の全容を聴取することは必要であるが、限られた時間の中で聴取すべき最小限の事項をあらかじめ整理し、問題点の把握をすることが必要である。

- ・ 苦情処理・相談対応の留意事項

貸金業関係の問題は複雑多岐にわたっていることから多様な苦情・相談案件が想定されるが、いずれの場合でも苦情・相談案件の処理は申出人が求める問題点を把握し、その中で問題解決の可能性を模索する作業に他ならない。

あくまでも本人中心で案件を解決するのだという認識のもとで、解決方法の決定は申出人の意志によることをまず十分理解してもらうことが必要である。

とくに債務に関する相談では、本人はもとより家族や親族の協力が必要な場合も考えられることから、状況によっては親族の来訪を求め、解決の方法を見出すことも必要である。その場合、公正を期す上から弁護士、消費者相談窓口担当者などによる第三者と協議して債務者が十分に納得できる解決をするよう努めることが肝要である。

3 . 苦情処理・相談対応マニュアル

苦情処理に係る手続

- 1 受付は「苦情・相談受付処理状況票」の提出による。電話等による受付の場合は、協会事務局担当者が記入する。
- 2 会員業者に係る業務に対する苦情について、苦情の相手方に苦情内容の確認を行い、苦情処理委員会に諮り、必要と認められた場合は業者に対し業務の改善を求める。
- 3 具体的な手続等は、苦情処理規則、相談対応規則並びに自主規制基準実施要領により対応する。
- 4 処理結果について、申出人に文書等により報告する。

相談対応に係る手続

- ・ 用紙の交付
 - 申出人等からの請求により交付する。
 - 交付は手渡し又は郵送による。
 - 郵送する場合の送料は、協会の負担とする。
- ・ 受 付
 - 受付は「苦情・相談受付処理状況票」の提出による。
 - 債務に係る相談については、「苦情・相談受付処理状況票」の記載事項を確認し、必要と認められる場合には収入を証明できるもの及び住民票等の添付を求める。
 - 原則として申出の受付は郵送による。
- ・ 相談日の決定
 - 相談日時は、原則として封書により申出人に通知する。
 - 申出人が多数ある場合は、申出順を原則とする。ただし、特別の事情がある場合はこの限りではない。
- ・ 確 認
 - 申出人または債務者の関係を確認できる身分証明書等（運転免許証、健康保険証、住民票等）のコピーの提出を求める。
 - 申出人の確認
 - 相談申込書に添付されている身分証明書等により申出人の確認をする。
 - 債務者の確認
 - 名義借り、他人の身分証明書の偽造または不正借用等の場合があるので、本人の確認をするほか、とくに債務に係る相談については、債務の内容を明確にする必要がある。

- ・ 受理・不受理の決定

申出人及びその同行者等がある場合は双方と面談し、具体的な相談等について受理・不受理を決定する。

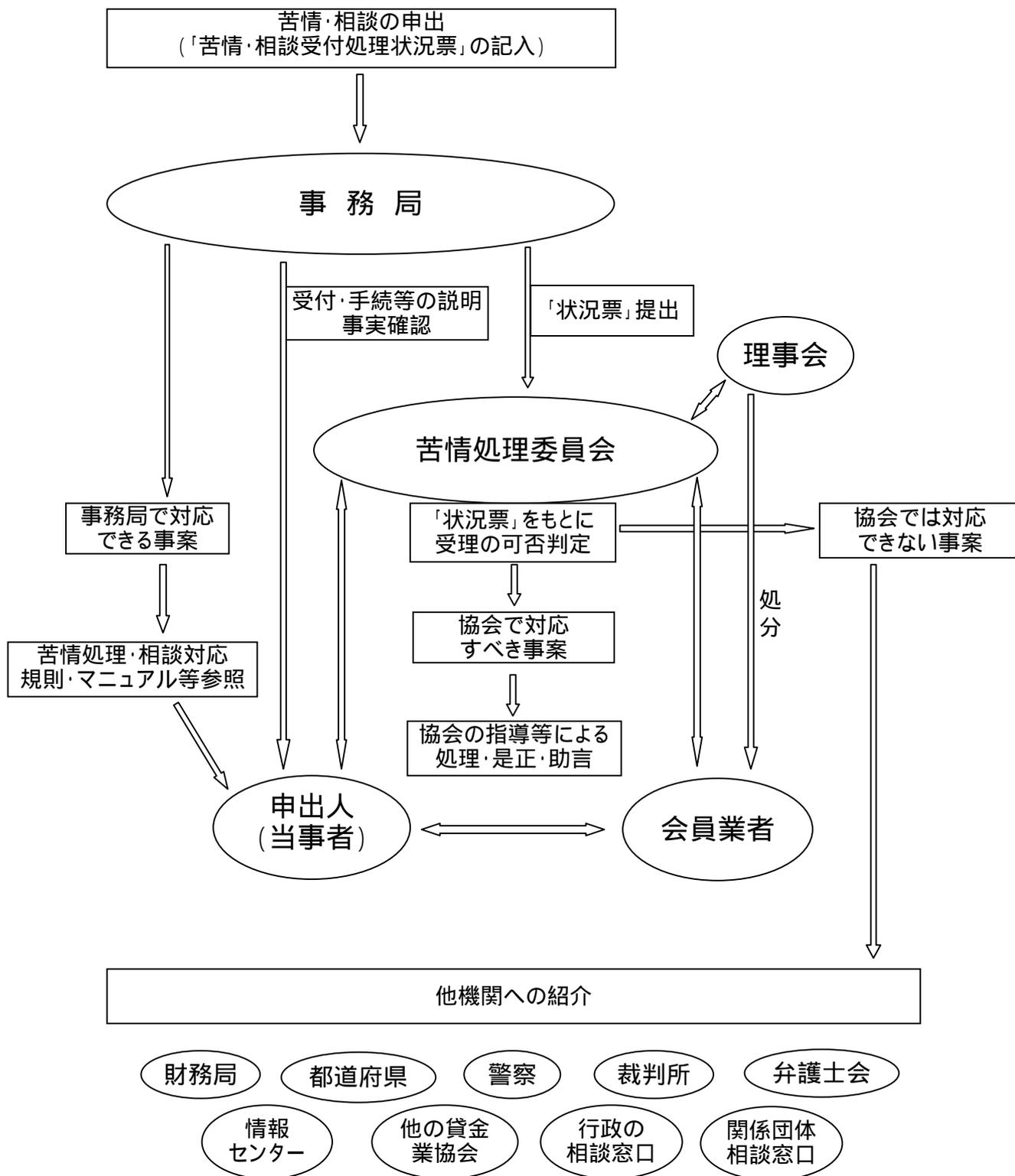
債務に係るものについては、申出人から申し立てに至った経緯と概況について聴取することになるが、特に、債務返済にかかる相談では債務額、家計の収支状況等を確認し、債務額が把握できないときは債権者等に確認をする。

弁護士会より担当弁護士が決められている場合は、当該弁護士または協会顧問弁護士と協議し、受理・不受理の決定をする。

受理した場合は、直ちにその旨を申出人並びに業者に通知する。

不受理の場合は、事案に応じ解決するに最も適当な機関等に紹介するなど誠意をもって対応し、いわゆる、たらい回しと言われるようなことがないよう特段の配慮をする。

苦情処理・相談対応フローチャート





苦情・相談受付処理状況票

苦情・相談関係書式(例)

受付 受付日 平成 年 月 日 完結日 平成 年 月 日		協会担当者記入欄(該当項目に印及び必要事項を記入) 1. 苦情(会員・非会員・無登録) 2. 相談(一般・債務) 3. その他 担当 担当者	
申出人記入欄(来訪以外の場合は協会担当者が記入) 苦情の相手方(1) 氏名 男・女 住所 〒 TEL 携帯電話番号 FAX Eメール 債務者との関係		苦情の内容(主なもの1つに印) (1) 返済困難 (2) 返済義務 (3) 身分証明書等の紛失等の届出 (4) 貸出禁止(自粛)依頼・解除等 (5) 信用情報 (6) 登録業者確認 (7) 手数料等 (8) ダイレクトメール (9) 契約内容 (10) 帳簿の開示 (11) 保証人関係 (12) 金利・計算方法 (13) 自己破産・調停・民事再生手続き (14) 債務整理 (15) その他() 1. 協会の指導による処理・是正・助言等 2. 協会の会員処分 3. 他機関への紹介 (1) 財務局 (2) 都道府県 (3) 警察 (4) 裁判所	
同行者 氏名 住所 〒 TEL 債務者との関係		苦情の内容(主なもの1つに印) (1) 返済困難 (2) 返済義務 (3) 身分証明書等の紛失等の届出 (4) 貸出禁止(自粛)依頼・解除等 (5) 信用情報 (6) 登録業者確認 (7) 手数料等 (8) ダイレクトメール (9) 契約内容 (10) 帳簿の開示 (11) 保証人関係 (12) 金利・計算方法 (13) 自己破産・調停・民事再生手続き (14) 債務整理 (15) その他() 1. 協会の指導による処理・是正・助言等 2. 協会の会員処分 3. 他機関への紹介 (1) 財務局 (2) 都道府県 (3) 警察 (4) 裁判所	
債務者の状況 刀削ナ 氏名 男・女 住所 〒 (歳) TEL 生年月日 職業 勤務先 役職 収入 円 うち返済可能額 円 債務総額 円 うち貸金業者 社(者) 返済状況 その他		苦情の内容(主なもの1つに印) (1) 返済困難 (2) 返済義務 (3) 身分証明書等の紛失等の届出 (4) 貸出禁止(自粛)依頼・解除等 (5) 信用情報 (6) 登録業者確認 (7) 手数料等 (8) ダイレクトメール (9) 契約内容 (10) 帳簿の開示 (11) 保証人関係 (12) 金利・計算方法 (13) 自己破産・調停・民事再生手続き (14) 債務整理 (15) その他() 1. 協会の指導による処理・是正・助言等 2. 協会の会員処分 3. 他機関への紹介 (1) 財務局 (2) 都道府県 (3) 警察 (4) 裁判所	
具体的な内容及び処理経過		具体的な内容及び処理経過	

4 . 貸出禁止依頼対応マニュアル

貸出禁止依頼取扱い基準

1 目的

協会は貸金業の規制等に関する法律[第1条(目的)、同法第13条(過剰貸付け等の禁止)、同法第25条(貸金業協会)、同法第28条(苦情の解決)並びに同法第30条(過剰貸付けの防止)]の趣旨に基づき、貸出禁止依頼に係る業務を取り扱うものとする。

2 取扱種別

協会が取扱う貸出禁止依頼の種別は次のとおりとする。

- ・ 協会の受付に係るもの

協会ですけ付け、協会から会員あて依頼(解除)するもの。

協会ですけ付け、「協会情報」として信用情報センターへ登録(取消)するもの。

「協会情報」とは、協会と情報センターとの間で締結した「協会情報の登録に関する覚書」によるもので、債務者本人から貸出禁止を依頼されたものをいう。

- ・ 協会の協力に係るもの

協会が依頼者等に協力し、協会の会員名簿等の資料を閲覧させる等して依頼者等が直接会員あてに依頼(解除)するもの。

3 取扱範囲並びに要件等

- ・ 申込等受付

協会は、債務者本人あるいは依頼者等が、協会備付の「貸出禁止申込依頼書」(貸出禁止依頼関係書式例1参照)に所定事項を記入のうえ提出したものに限り、受け付けをすること。

協会は、前記の申し込みを受理するときは、債務者本人あるいは依頼者等に来訪を求め、貸出禁止依頼の趣旨を説明し、その効果と欠陥(非会員には通知されない等)等を併せて説明するなどして、債務者本人及び依頼者等が理解・納得したもののみ受け付けをすること。

- ・ 依頼者の対象範囲

債務者本人、その配偶者又は2親等以内の血族とし、これ以外の者からの依頼は受け付けられないこと。

- ・ 受理の判断基準

次の各事由に該当する場合に受理すること。

債務者本人の存在が確認できること。ただし、債務者本人が家出、行方不明等の事由により、存在が確認できない場合でも、それ相当の事由が認められる場合には受理できるものとする。 (借り入れを続けたら家庭崩壊につながる場合など。)

債務者本人が多重・多額債務者であると認められ、事実、返済不能に陥っていると判断されること。

借入先が原則として貸金業登録業者であること。

- ・ 受理要件

協会が受理する場合、身分証明書等（保険証、免許証、戸籍謄（抄）本、住民票等）により、債務者本人又は依頼者を確認すること。

受理の可否は直接、関係者との面談により決定すること。

4 受理後の取扱い

- ・ 協会の受付に係るもの

会員業者あて依頼

イ 受理を決定したものについては、「貸出禁止申込依頼書」のコピー等を添付して速やかに郵送（封書）で会員あて依頼すること。

ロ 依頼解除の申出があった場合は、「貸出禁止依頼解除願」を提出させ、前記 と同様の方法で会員あて速やかに通知する。

依頼解除の手続きをする場合、次の各事項について依頼受理時、依頼者から事前に同意を得ておくこと。

債務者本人の申出を優先すること。

解除申出者が、依頼者と同一人でない場合は、債務者本人との関係が前記3（取扱範囲並びに要件等）(2)（依頼者の対象範囲）の範囲内で、かつ、申込者の依頼解除に同意を得たものに限り当該申出を認めること。

依頼申出者が病気、死亡等の理由により、依頼解除ができなくなった場合、あるいは離婚等の事由により、非関係人となった場合は、そのことを証明する書面を徴求した上で前記3の(2)の範囲内において当該申出を認めること。

信用情報センターあて依頼

協会情報（協会依頼）に該当するものについては「協会依頼情報（登録・取消）依頼書」を信用情報センターあて登録依頼すること。

- ・ 協会の協力に係るもの

依頼者等の要請で協会が協力する場合は、会員名簿の閲覧あるいはタックフォーム（会員業者の宛名書き）を貸与するなどして、「貸出禁止のご依頼及び貸出禁止解除のお願い」により、郵送（封書）で依頼（解除）する方法もあることを伝えること。

5 貸出禁止依頼の有効期限

貸出禁止依頼の有効期限は、受理を決定した日から5年間とすること。

6 貸出禁止依頼書等の保管期間

協会で行った貸出禁止依頼書等は、5年間保管すること。

7 貸出禁止依頼に当たっての費用等

- ・ 協会の受付に係るもの

通信費、印紙代、用紙代等、実費の範囲内とする。ただし、協会情報（協会依頼）として信用情報センターに登録（取消）するものは無料とすること。

- ・ 協会の協力に係るもの
原則として、用紙代、タックフォーム（会員業者の宛名書き）等、実費の範囲内とすること。

8 関係書類等

- ・ 協会の受付に係るもの
会員業者あての場合
 - イ 貸出禁止ご協力のお願い（貸出禁止関係書式例 2 参照）
依頼者等から貸出禁止の依頼を受け、協会が、会員あて依頼する場合に用いる。
 - ロ 貸出禁止解除願（貸出禁止関係書式例 3 参照）
依頼者等から貸出禁止依頼解除の申し込みを受け、協会が会員あて依頼する場合に用いる。
- 信用情報センターあての場合
 - 「協会依頼」情報（登録・取消）依頼書（貸出禁止関係書式例 4 参照）
債務者本人から貸出禁止の依頼を受け、協会が協会情報（協会依頼）として信用情報センターあて依頼する場合に用いる。
 - 債務者本人以外から受理する場合
 - 誓約書（貸出禁止関係書式例 5 参照）
債務者本人以外の依頼者から協会の受付に係る依頼を受け、受け付ける場合に用いる。この場合、関係書類の末尾に添付すること。
- ・ 協会の協力に係るもの
 - 貸出禁止のご依頼
協会の協力を受け、依頼者から直接会員あて貸出禁止を依頼する場合に用いる。
 - 貸出禁止解除願
協会の協力を受け、依頼者から直接会員あて貸出禁止解除をする場合に用いる。

貸出禁止申込依頼書

平成 年 月 日

社団法人 貸金業協会 御中

(依頼者) 氏 名 _____ 印
 債務者との続柄 _____
 住 所 〒 _____
 電話番号 _____ - _____
 勤 務 先 _____

標記の件について、下記の者に対し、本日以降金銭の貸出しをしないよう、貴協会より、各業者あて協力のご依頼方をお願い申し上げます。

なお、本依頼について、後日、下記の者から苦情等の申し立てがありましても、別紙誓約書のとおり、全て私の責任において処理し、貴協会には一切ご迷惑をお掛けいたしません。

記

1 貸出禁止者の住所・氏名等

氏 名 _____
 住 所 〒 _____
 電話番号 _____
 生年月日 (明・大・昭) _____ 年 _____ 月 _____ 日 (満 _____ 歳)
 勤 務 先 _____

2 貸出禁止の理由（具体的に記入すること）

(注) 1 . 本依頼を解除する場合は、別途解除願を提出してください。

2 . 依頼者以外の方(債務者本人の配偶者又は2親等以内血族者)が依頼解除される場合、下記内容のある書面を添付してください。

解除に係る同意がある旨 解除依頼に來られない理由

3 . 本依頼後、貸出禁止者本人から依頼解除の申出があった時は、解除する場合があります。

貸出禁止ご協力のお願い

平成 年 月 日

各 位

社団法人 貸金業協会
(会長)

標記の件について、下記の者に対し、返済困難等の事由により、貸出禁止依頼の申入れがありましたので、何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

記

(貸出禁止者) 氏 名 _____
住 所 _____
生年月日 (明・大・昭) 年 月 日 (満 歳)

(付 記)

本文書は、プライバシーに係わるものですから、漏洩等のないよう、慎重な取扱いをお願いします。

他へ当該情報を流した場合は、あなた又は貴社が損害賠償の請求を受けることになるので、充分注意してください。

貸出禁止解除願

平成 年 月 日

各 位

社団法人 貸金業協会
(会長)

下記の者について、平成 年 月 日付で貸出禁止のお願いをいたしました
が、本日付で解除をお願いいたします。

記

1 貸出禁止解除者の住所・氏名等

氏 名 _____

住 所 _____

生年月日 (明・大・昭) _____ 年 _____ 月 _____ 日 (満 _____ 歳)

2 貸出禁止解除の理由

「協会依頼」情報（登録・取消）依頼書
 （いずれかを で囲む）

（各信用情報センター）御中

受付協会名 _____ 印

下記の通り、（登録・取消）の依頼がありましたので、報告いたします。

記

私は、貸出禁止依頼に係わる「協会依頼」情報の（登録・取消）を依頼いたします。

「協会依頼」情報の登録を依頼する場合は、この依頼書に基づく情報が全国信用情報センター連合会加盟の信用情報機関（以下「情報センター」という）に発生日から5年を超えない期間登録され、情報センターに加盟する会員業者により与信判断のために利用されることに同意いたします。

依頼年月日：平成 年 月 日

依頼者（本人）	フリガナ			性別	男・女	
	氏名					印
	生年月日	明治・大正・昭和	年	月	日	
	フリガナ					
	住所	〒（ - ）				
	自宅電話番号	TEL - -	連絡先電話番号	TEL - -		
	フリガナ					
	勤務先	TEL - -				

- （注）1．記入は、本人が行ってください。
 2．この情報は、信用情報機関の加盟会員が照会した場合にのみ、提供されます。
 3．この情報は、受付団体を介してのみ、本人の申出により取り消すことができます。
 4．連絡先電話番号欄には、携帯電話等の番号を記入して下さい。

< 受付窓口処理欄 >

本人の確認書類（いずれかに 印）

1. 運転免許証 2. 旅券 3. 実印と印鑑証明 4. 健康保険証 5. 身分証明書

（具体的に： _____）

受付責任者 _____ 印

誓 約 書

社団法人 貸金業協会 殿

(貸出禁止者) 氏 名 _____
住 所 〒 _____
生年月日(明・大・昭) 年 月 日(満 歳)

上記の者に係る貸出禁止について、今後、発生するプライバシー等の問題に
関しては、私が一切の責任を負うことを誓約いたします。

平成 年 月 日

(誓約者) 氏 名 _____ 印

貸出禁止者との関係 _____

住 所 〒 _____

電 話 _____

協会情報の登録に関する覚書

社団法人〇〇〇貸金業協会（以下「甲」という。）と情報センター〇〇（以下「乙」という。）とは、平成〇〇年〇〇月〇〇日付で締結した指定契約書の趣旨に則り、協会情報の登録に関して次のとおり覚書を締結する。

（目的）

第1条 甲は、貸金業の規制等に関する法律第28条及び第30条の趣旨に基づき、消費者本人の申出により甲が受け付けた協会情報を乙に登録依頼し、乙の会員がこれを与信判断の参考資料として利用することにより過剰貸付けの防止、多重・多額債務者発生を防止を図り、もって消費者信用の健全な発展に資することを目的とする。

（協会情報の定義）

第2条 協会情報とは、消費者本人より甲が受け付けて乙に登録を依頼する情報をいう。

（協会情報の種類）

第3条 甲が乙に登録を依頼できる協会情報の種類は、次の各号に定めるものとする。

- ・ 「協会整理」情報 - 甲で債務整理をおこなったもの
- ・ 「協会依頼」情報 - 本人の同意を得て貸付自粛を依頼されたもの

（協会情報の責任の所在と報告義務）

第4条 甲は、乙に登録を依頼した協会情報の内容について責任を負うものとする。

2 甲は、乙に登録を依頼した協会情報の訂正・取消が生じた場合は、速やかに乙に報告するものとする。

（協会情報の取扱いと本人開示の対応）

第5条 甲からの依頼により登録した協会情報の取扱いについては、乙の規定に基づくものとする。

2 乙は、甲からの依頼により登録した協会情報について、本人から開示、訂正・削除の申出、調査依頼等があった場合は、甲と緊密な連絡をとり対応するものとする。

（登録依頼の留保・一時取消）

第6条 乙は、甲から登録を依頼された協会情報に疑義を生じた場合、甲に対して登録を留保・一時取消しすることができるものとする。

（協会情報の登録期間）

第7条 乙に登録される「協会整理」情報と「協会依頼」情報の登録期間は、発生日から5年を超えない期間とする。

(協会情報の登録に係わる書式)

第8条 甲による「協会整理」情報の乙への登録依頼に係わる書式は、甲乙協議のうえ別に定めるものによるものとする。

2 甲による「協会依頼」情報の消費者本人からの受付及び乙への登録依頼に係わる書式は、甲乙協議のうえ別に定めるものによるものとする。

(覚書の有効期間)

第9条 本覚書の有効期間は、指定契約書に準ずるものとする。

(協議)

第10条 甲及び乙は、本覚書に定めのない事項及び細則については、誠意をもって協議して定めるものとする。

本覚書締結の証として本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各1通を保有する。

平成 年 月 日

甲 ○○市 町×丁目○番 号
社団法人○○○貸金業協会
会 長 ○○ ○○

乙 ○○市 町×丁目○番 号
株式会社 情報センター○○
代表取締役 ○○ ○○

「協会情報の登録に関する覚書」 - 細則 -

「協会依頼」情報の登録に関する運用細則

1. 情報登録依頼者の範囲

この情報の登録依頼者は本人に限定するものとする。

2. 情報登録依頼書の受付窓口

この情報の登録依頼書は、各都道府県貸金業協会（以下、「協会」という。）の窓口において受け付けるものとする。

3. 情報登録依頼書の受付

協会は、情報登録依頼者が本人であることを下記『4. 本人の確認方法』により確認した上で、本人から別紙『「協会依頼」情報（登録・取消）依頼書』（3通）（以下、「依頼書」という。）により、登録依頼を受け付けるものとする。（この依頼書は、本人、協会及び全情連加盟各情報センタ - （以下、「情報センタ - 」という。）においてそれぞれ1通づつ5年間保管する。）

4. 本人の確認方法

協会は、情報登録依頼者本人を次の書面1通により確認するものとする。ただし、証票に写真添付がない場合は二種類を必要とする。

- ・ 運転免許証
- ・ 旅券
- ・ 実印と印鑑証明
- ・ 健康保険証
- ・ 国民年金手帳
- ・ 厚生年金手帳
- ・ 船員保険証
- ・ 母子健康手帳
- ・ 身体障害者手帳
- ・ 船員手帳
- ・ 戦傷病者手帳
- ・ 外国人登録証明書
- ・ 戸籍謄本（抄本）
- ・ 国家試験を要する免許証等
- ・ その他本人であることを証明する書面

5. 情報センタ - への登録依頼

協会は、本人からの依頼書をもって情報センタ - に「協会依頼」情報の登録依頼を行うものとする。

6. 情報の登録

情報センタ - は、協会で受け付けた本人からの依頼書に基づき、「協会依頼」情報の登録を行うものとする。

7. 情報登録取消依頼書の受付

この情報の情報登録取消依頼書は、本人からの情報登録依頼書を受け付けた協会において受け

付けるものとする。なお、本人の確認方法については、前記の『4．本人の確認方法』によるものとする。

8．情報の取消

情報センタ - は、協会で受け付けた本人からの依頼書に基づき、「協会依頼」情報の取消を行うものとする。

9．情報の登録に関する費用

この情報の情報センタ - への登録に関する費用は、原則として無料とする。

以上

5 . 苦情・相談事例と回答（例）

(1) 契約内容に関するもの

質問1：借入に係る契約書に親・兄弟の住所・氏名を記入することはあるのでしょうか。

回答 無担保無保証の契約の場合は、本人以外の住所・氏名等を記入することはありません。保証人が必要な場合には、保証人本人に署名していただきます。

質問2：申込書に別居親族を記入する欄があり、嫁いだ姉の名前を書きました。保証人ではないと言われましたが、もし返済が滞ったら姉に請求することがあるのでしょうか。

回答 無担保無保証の契約の場合は、本人以外に支払い義務はありません。従って、返済が滞ったからといって請求されることはありません。そのような事実があった場合は、違法業者である可能性もあるため、貸金業協会へお問い合わせください。

質問3：借入に係る契約を結び、現金を受け取りましたが、契約書の控えは受け取っていません。

回答 契約書の控えを業者に請求してください。交付されない場合は、貸金業協会へご相談ください。

（貸金業規制法第17条：「貸金業者は、貸付けに係る契約を締結したときは、遅滞なく、...その契約の内容を明らかにする書面をその相手方に交付しなければならない。」）

質問4：借入金を返済しましたが、領収書を受け取っていません。

回答 領収書を業者に請求してください。交付されない場合は、貸金業協会へご相談ください。
（貸金業規制法第18条：「貸金業者は、貸付けの契約に基づく債権の全部又は一部について弁済を受けたときは、その都度、直ちに、...書面を当該弁済をした者に交付しなければならない。」）

質問5：借入金を全額返済しましたが、まだ契約書を返してもらっていません。

回答 業者に請求してください。返還されない場合は、貸金業協会へご相談ください。

質問6：今までの取引明細を求めましたが、出してもらえませんでした。

回答 事務ガイドライン3 - 2 - 7「取引関係の正常化」・「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」とされています。

質問7：借入れを申し込むときに、必要額以上の融資を勧められました。

回答 必要な金額以上の借入れはしないようにしてください。毅然とした態度で断る勇気も必要です。

(2) 返済義務に関するもの

質問8：身内の借入金について、支払いの督促を受けているのですが、支払いの義務はあるのでしょうか。

回答 保証人になっていなければ、支払いの義務はありません。保証人になるためには本人の署名が必要です。保証人になっていないのに執拗に支払いを求められた場合は、貸金業協会へご相談ください。

質問9：債務者本人が亡くなった場合、支払う義務がありますか。

回答 支払う義務はありません。ただし、財産を相続する場合は、債務を引き継ぐことがあります。その場合は弁護士等の専門家にご相談ください。

質問10：未成年者の借り入れについて、親が代わりに支払う義務はあるのでしょうか。

回答 親が代わって支払う義務はありません。債務者が現在も未成年である場合は、親の同意なしに行った借り入れについては取り消すことができます。
なお、現在成人である場合は、本人に支払い義務があります。

質問11：年金受給証、運転免許証、健康保険証を預ける場合はあるのでしょうか。

回答 本人であることを確認するためにこれらの提示を求めることはありますが、預かることはありません。

質問12：運転免許証、健康保険証、パスポートを紛失した（盗まれた）のですが、悪用されないためにはどうすればよいのでしょうか。

回答 紛失、盗難いずれの場合も警察に届け出てください。その他、本人が貸金業協会の備付けの情報機関等への届出依頼書を記入し、提出して下さい。

(3) 貸出禁止に関するもの

質問13：債務者が今後、借入れできないようにするには、どうすればよいのでしょうか。

回答 貸出禁止依頼をしなければならぬ事情を聞き取り、その可否を判断することになりますので、貸金業協会へご相談ください。

質問14：債務者本人以外（配偶者または2親等以内の親族）が貸出禁止（自粛）依頼を行って受理されましたが、債務者本人がその解除を申し出たいのですがどうすればよいのでしょうか。

回答 貸金業協会にその旨を申し出て、手続きを行ってください。

(4) 信用情報に関するもの

質問15：情報の開示を請求するにはどのようにすればよいでしょうか。

回答 貸金業協会に申し出ると、開示してくれる情報センターを紹介いたします。

質問16：家族の者の債務残高について、業者に問い合わせましたが、教えてもらえませんでした。

回答 プライバシー保護の観点から、本人以外に債務残高の情報は開示していません。

(5) 取立て行為に関するもの

質問17 次のような内容で困っています。

夜中に業者から返済請求の電話や訪問がある。
業者が勤務先に来訪して返済請求を行う。
業者が大勢で押し掛けて返済を請求する。
業者が大声をあげ、脅すような言葉で返済を請求する。
業者から1日に何度も返済請求の電話や訪問がある。
返済が滞り、業者がこのことについて近所にチラシなどをまく。
他の業者から借り入れて返済するよう業者に求められる。
業者が支払い義務のない身内に返済を強く求める。

対応 取立て等に関する苦情に対しては、貸金業規制法第21条、事務ガイドライン3-2-6に取立てに関する規制がありますので、該当する業者名、苦情の内容等を協会に明らかにしてください。協会が指導いたします。

(6) 返済に関するもの

質問18：返済額が多くなり、返済することが困難になりました。どのようにすればよいでしょうか。

回答 まず業者に相談してください。そこで解決できない場合は、貸金業協会または相談機関(行政の相談窓口、弁護士会等)へご相談ください。

質問19：債務を整理してもらいたいのですが、どうすればよいでしょうか。

回答 貸金業協会へご相談ください。必要があれば弁護士会を紹介します。

質問20：返済困難になり弁護士に依頼しましたが、その後も、業者から返済について催促の電話があります。どうすればよいでしょうか。

回答 業者には、弁護士に依頼した旨(弁護士名、電話番号)をしっかりと伝え、弁護士から業者へ代理人であることの通知を出してもらってください。

質問21：弁護士に債務の返済について相談しましたが、債権者が違法業者であるという理由で受け付けてくれません。どうしたらよいでしょうか。

回答 弁護士会、または、警察、行政にご相談ください。

質問22：借入先が多く困っています。チラシ、広告で「低利でまとめてはどうか」というものがありますが、これはどうなのでしょう。

回答 「低利一本化」というようなチラシや広告の業者は、貸金業協会に加入していない「紹介屋」「整理屋」の類が多いです。多額の手数料を徴求されて実際には高利の業者を紹介されるケースが多いので、十分に注意する必要があります。協会加盟業者であるかについては協会にお問い合わせください。

質問23：自己破産について相談をしたいのですが。

回答 弁護士会や行政の相談窓口にお問い合わせください。連絡先がわからない場合は、貸金業協会へお問い合わせください。

質問24：返済期日前に債務を返済しようとしたら、業者から受け取りを拒否されました。どうすればよいでしょうか。

回答 契約書の内容によっては違約金を請求されることがありますが、ご不明な点がありましたら、貸金業協会へご相談ください。

質問25：日賦契約を結んでいるのですが、持参による返済を求められました。どうすればよいでしょうか。

回答 日賦貸金業者は、債務者のもとへ自ら集金しなければなりません。債務者に持参払いを求めることはできません。貸金業協会へご相談ください。

(7) 違法業者に関するもの

質問26：広告に掲載されている金利と実際に契約した金利が異なっているのですが、どうすればよいでしょうか。

回答 貸金業協会、行政、警察へご相談ください。

質問27：紹介屋に注意しなさいとよくいわれますが、どのような業者なのでしょう。

回答 紹介屋とは、新聞・雑誌等の広告で極めて低利で簡単に融資してくれるような文言で顧客を呼び寄せ、実際に借入申込をすると、自分では融資をせず、他の業者を紹介すると称し、紹介を受けた業者から融資を受けられたら紹介料として融資額の2～3割、5割という法外な紹介料を要求する業者のことです。

質問28：整理屋とは、どのような業者のことをいうのですか。

回答 整理屋とは、借金を低利で一本化する、などといって、高い手数料を騙しとる業者のことです。

質問29：買取屋とは、どのような業者なのですか。

回答 買取屋とは、クレジットカードで換金性の高い商品を次々と買わせ、その商品を安い値段で買取り、多額の利益を得る業者のことです。

質問30：トイチ業者、トサン業者とは、どのような業者ですか。

回答 10日間の借入で、借入額の1割(ないし3割)もの利息を請求する悪質な業者のことをトイチ(トサン)業者といいます。これを年率で換算すると365%(1095%)になります。明らかに出資法に違反した高利になります。

質問31 電話で融資の申し込みをしたところ、融資先業者を紹介するといって他の適当な業者をピックアップし、借入申込をしました。実際に借入できた際には「紹介料」として借入金額の20%を支払うよう指示されましたが、支払う義務はあるのでしょうか。なお、実際に借入れした業者と紹介した業者の間には何の関係もなく、紹介等の行為は何も行っていない。

回答 「媒介手数料」は、出資法第4条により、5%以内と定められています。しかし、このケースは媒介行為には該当しませんので、支払う義務はありません。

(8) その他

質問32：借入れの申し込みを取り下げましたが、「調査料」を請求されました。支払わなければならないのでしょうか。

回答 借入申込みの段階で取り下げた場合は、まだ借入契約は成立していないので、調査料を支払う必要はありません。契約締結後に取り下げた場合は、実費程度の調査料が必要になります。

質問33：弁護士に債務整理を依頼したいのですが、どのような弁護士にお願いすればよいかわかりません。

回答 各都道府県には必ず弁護士会がありますので、そこに相談して弁護士を紹介してもらってください。

質問34：ダイレクトメールがたくさん送られてきて困っています。送ってこないようにするにはどうすればよいでしょうか。

回答 受取拒否の方法がありますが、業者と接触をもたないほうがよいので、すすめられません。ダイレクトメールの送付に対する法的規制はなく、無視するのが無難です。

質問35：借金に時効はあるのでしょうか。

回答 貸金業者から借入れた場合、消滅時効の期間は通常5年ですが、契約内容によって異なりますので、詳しくは貸金業協会へご相談ください。

質問36：時効を主張したい場合はどうすればよいでしょうか。

回答 ケースによって異なりますので、詳しくは、司法書士会、弁護士会、法律相談センターへご相談ください。

6 . 関係法令等条文

貸金業の規制等に関する法律（抄）

目 的

第一条 この法律は、貸金業を営む者について登録制度を実施し、その事業に対し必要な規制を行うとともに、貸金業者の組織する団体の適正な活動を促進することにより、その業務の適正な運営を確保し、もつて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する。

過剰貸付け等の禁止

第十三条 貸金業者は、資金需要者である顧客又は保証人となろうとする者の資力又は信用、借入れの状況、返済計画等について調査し、その者の返済能力を超えると認められる貸付けの契約を締結してはならない。

2 貸金業者は、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てはならない。

貸付条件等の揭示

第十四条 貸金業者は、内閣府令で定めるところにより、営業所又は事務所ごとに、顧客の見やすい場所に、次の各号に掲げる事項を揭示しなければならない。

一 貸付けの利率（利息及びみなし利息（礼金、割引金、手数料、調査料、その他何らの名義をもつてするを問わず、金銭の貸付けに関し債権者の受ける元本以外の金銭（契約の締結及び債務の弁済の費用を除く。）をいう。以下この号において同じ。）の総額（一年分に満たない利息及びみなし利息を元本に組み入れる契約がある場合にあつては、当該契約に基づき元本に組み入れられた金銭を含む。）を内閣府令で定める方法によつて算出した元本の額で除して得た年率（当該年率に小数点以下三位未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。）を百分率で表示するものをいう。以下同じ。）

二 返済の方式

三 返済期間及び返済回数

四 貸金業務取扱主任者の氏名

五 日賦貸金業者（出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律の一部を改正する法律（昭和五十八年法律第三十三号）附則第九項に規定する日賦貸金業者をいう。以下同じ。）である場合にあつては、その旨、同項に規定する業務の方法（同項第一号の内閣府令の内容を含む。）及び日賦貸金業者は同項に規定する業務の方法以外の方法により貸金業を営むことができない旨

六 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

（貸付条件の揭示）

施行規則第十一条 法第十四条第一号に規定する内閣府令で定める方法は、次の各号に掲げる

貸付けの区分に応じ、当該各号に定める方法とする。

- 一 金銭の貸付け（次号に掲げるものを除く。） 別表中の算式一
 - 二 手形の割引及びその媒介 別表中の算式一又は算式二のいずれか（算式二を用いる場合に
あつては、割引率であることを明示するものとする。）
- 2 法第十四条第六号に規定する内閣府令で定める事項は、次の各号に掲げる貸付けの区分に応じ、当該各号に定める方法とする。
- 一 金銭の貸付け 次に掲げる事項
 - イ 賠償額の予定（違約金を含む。以下同じ。）に関する定めをする場合における当該賠償額の元本に対する割合（その年率を、百分率で少なくとも小数点以下一位まで表示したものに限る。）
 - ロ 担保を供することが必要な場合における当該担保に関する事項
 - ハ 主な返済の例
 - 二 金銭の貸借の媒介 媒介手数料（何らの名義をもつてするを問わず、金銭の貸借の媒介を行う者が、その媒介に関し受ける金銭をいう。以下同じ。）の計算の方法（媒介手数料の割合（当該媒介に係る貸借の金額に対する媒介手数料の割合（百分率で少なくとも小数点以下一位まで表示したものに限る。））を含む。以下同じ。）
- 3 貸金業者は、法第十四条の規定により貸付けの利率を掲示するときは、別表中の算式一、算式二又はこれらに準ずるものとして金融庁長官が指定する方法によつて算出した元本の額を用いて得た年率を百分率で少なくとも小数点以下一位まで表示する方法によるものとする。
- 4 法第十四条の規定による掲示は、当該営業所等で行う貸付けの種類ごとに、見やすい方法で行わなければならない。ただし、当該営業所等が現金自動設備であつて、当該現金自動設備があらかじめ定める条件により継続して貸付けを行う契約（以下「包括契約」という。）に基づく金銭の交付又は回収のみを行うものであるときは、掲示することを要しない。

貸付条件の広告等

第十五条 貸金業者は、貸付けの条件について広告をするとき、又は貸付けの契約の締結について勧誘をする場合において貸付けの条件を表示し、若しくは説明するときは、内閣府令で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を表示し、又は説明しなければならない。

- 一 貸金業者の商号、名称又は氏名及び登録番号
 - 二 貸付けの利率（市場金利に一定の利率を加える方法により算定される利息を用いて貸付けの利率を算定する場合その他貸付けの利率を表示し、又は説明することができないことについて内閣府令で定めるやむを得ない理由がある場合には、貸付けの利率に準ずるものとして内閣府令で定めるもの）
 - 三 日賦貸金業者である場合にあつては、前条第五号に掲げる事項
 - 四 前三号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項
- 2 貸金業者は、前項に規定する広告をし、又は書面若しくはこれに代わる電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。第二十一条第二項において同じ。）を送付して勧誘（広告に準ずるものとして内閣府令で定めるものに限る。）をするときは、電話番号その他の連絡先等であつて内閣府令で定めるものについては、これに貸金業者登録簿に

登録された第四条第一項第七号に掲げる事項に係るもの以外のものを表示し、又は記録してはならない。

(貸付条件の広告等)

施行規則第十二条 法第十五条第一項第二号に規定する貸付けの利率に準ずるものとして内閣府令で定めるものは、市場金利に一定の利率を加える方法により算定される利息を用いて貸付けの利率を算定する場合には、基準とする市場金利の名称及びこれに加算する利率とする。

2 法第十五条第一項第四号に規定する内閣府令で定める事項は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める事項とする。

一 金銭の貸付け（手形の割引及び売渡担保を除く。） 次に掲げる事項

イ 返済の方式並びに返済期間及び返済回数

ロ 前条第二項第一号イ及びロに掲げる事項

二 金銭の貸借の媒介 媒介手数料の計算の方法

三 貸金業者登録簿に登録されたホームページアドレス又は電子メールアドレスを表示し、又は説明するとき 貸金業者登録簿に登録された電話番号

3 前条第三項の規定は、貸金業者が法第十五条第一項の規定による表示をし、又は説明をする場合について準用する。この場合において、その種類を明示するときは、貸付けの利率以外の利率を併記することができる。

4 貸金業者は、貸付けの条件を広告するとき、又は貸付けの契約の締結について勧誘をする場合において貸付けの条件を表示し、若しくは説明するときは、法第十五条第一項各号に掲げる事項を明瞭かつ正確に表示し、又は説明しなければならない。

5 法第十五条第二項に規定する広告に準ずるものとして内閣府令で定めるものは、多数の者に対して同様の内容で行う勧誘とする。

6 法第十五条第二項に規定する連絡先等であつて内閣府令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一 電話番号

二 ホームページアドレス

三 電子メールアドレス

7 貸金業者は、貸付けの条件を広告するときは、不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）、屋外広告物法（昭和二十四年法律第百八十九号）第三条第一項の規定に基づく都道府県の条例その他の法令に違反する広告をしてはならない。

誇大広告等の禁止

第十六条 貸金業者は、その業務に関して広告又は勧誘をするときは、貸付けの利率その他の貸付けの条件について、著しく事実に相違する表示若しくは説明をし、又は実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示若しくは説明をしてはならない。

2 前項に定めるもののほか、貸金業者は、その業務に関して広告又は勧誘をするときは、次の各号に掲げる表示又は説明をしてはならない。

一 顧客を誘引することを目的とした特定の商品を当該貸金業者の中心的な商品であると誤解

させるような表示又は説明

二 他の貸金業者の利用者又は返済能力がない者を対象として勧誘する旨の表示又は説明

三 借入れが容易であることを過度に強調することにより、資金需要者の借入意欲をそそるような表示又は説明

四 貸付けの利率以外の利率を貸付けの利率と誤解させるような表示又は説明

3 貸金業者は、その業務に関して広告又は勧誘をするときは、資金需要者等の返済能力を超える貸付けの防止に配慮するとともに、その広告又は勧誘が過度にわたることがないように努めなければならない。

書面の交付

第十七条 貸金業者は、貸付けに係る契約を締結したときは、遅滞なく、内閣府令で定めるところにより、次の各号に掲げる事項についてその契約の内容を明らかにする書面をその相手方に交付しなければならない。

一 貸金業者の商号、名称又は氏名及び住所

二 契約年月日

三 貸付けの金額

四 貸付けの利率

五 返済の方式

六 返済期間及び返済回数

七 賠償額の予定（違約金を含む。以下同じ。）に関する定めがあるときは、その内容

八 日賦貸金業者である場合にあつては、第十四条第五号に掲げる事項

九 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

2 貸金業者は、貸付けに係る契約について保証契約を締結しようとするときは、当該保証契約を締結するまでに、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項を明らかにし、当該保証契約の内容を説明する書面を当該保証人となろうとする者に交付しなければならない。

一 貸金業者の商号、名称又は氏名及び住所

二 保証期間

三 保証金額

四 保証の範囲に関する事項で内閣府令で定めるもの

五 保証人が主たる債務者と連帯して債務を負担するときは、その旨

六 日賦貸金業者である場合にあつては、第十四条第五号に掲げる事項

七 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

3 貸金業者は、貸付けに係る契約について保証契約を締結したときは、遅滞なく、内閣府令で定めるところにより、当該保証契約の内容を明らかにする事項で前項各号に掲げる事項その他の内閣府令で定めるものを記載した書面を当該保証人に交付しなければならない。

4 貸金業者は、貸付けに係る契約について保証契約を締結したときは、遅滞なく、内閣府令で定めるところにより、第一項各号に掲げる事項について当該貸付けに係る契約の内容を明らかにする書面を当該保証人に交付しなければならない。貸金業者が、貸付けに係る契約で保証契約に係るものを締結したときにおいても、同様とする。

(貸付けに係る契約についての書面の交付)

施行規則第十三条 法第十七条第一項第九号に規定する内閣府令で定める事項は、次の各号に掲げる貸付けに係る契約の区分に応じ、当該各号に定める事項とする。

一 金銭の貸付けの契約(次号及び第三号に掲げる契約を除く。) 次に掲げる事項

イ 貸金業者の登録番号

ロ 契約の相手方の商号、名称又は氏名及び住所

ハ 貸付けに関し貸金業者が受け取る書面の内容

ニ 債務者が負担すべき元本及び利息以外の金銭に関する事項

ホ 契約の相手方の借入金返済能力に関する情報を信用情報機関に登録するときは、その旨及びその内容

ヘ 利息の計算の方法

ト 返済の方法及び返済を受ける場所

チ 各回の返済期日及び返済金額

リ 契約上、返済期日前の返済ができるか否か及び返済ができるときは、その内容

ヌ 期限の利益の喪失の定めがあるときは、その旨及びその内容

ル 当該契約に基づく債権につき物的担保を供させるときは、当該担保の内容

ヲ 当該契約について保証契約を締結するときは、保証人の商号、名称又は氏名及び住所

ワ 当該契約が、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律の一部を改正する法律(昭和五十八年法律第三十三号)附則第十四項に規定する電話担保金融に係る契約であるときは、その旨及び当該電話担保金融に関し設定された質権の登録の受付番号(電話加入権質に関する臨時特例法施行規則(昭和三十三年郵政省令第十八号)第十三条に規定する受付番号をいう。)

カ 当該契約が、従前の貸付けの契約に基づく債務の残高を貸付金額とする貸付けに係る契約であるときは、従前の貸付けの契約に基づく債務の残高の内訳(元本、利息及び当該貸付けの契約に基づく債務の不履行による賠償額の別をいう。)及び当該貸付けの契約を特定し得る事項

二 手形の割引の契約 次に掲げる事項

イ 前号イから八まで、へ及びリからヲまでに掲げる事項

ロ 割り引いた手形の手形番号、手形金額及び満期

ハ 割引に関し貸金業者の受ける割引料その他の金銭に関する事項

三 売渡担保の契約 次に掲げる事項

イ 第一号イから二まで、へ及びチからヲまでに掲げる事項

ロ 買戻しに関する事項

ハ 売渡目的物の内容

四 金銭の貸借の媒介の契約 第一号イから八まで及びチからヲまでに掲げる事項並びに媒介手数料の計算の方法及びその金額

2 第十一条第三項の規定は、貸金業者が法第十七条第一項の規定により交付すべき書面を作成する場合について準用する。

(保証契約についての書面の交付)

施行規則第十四条 法第十七条第二項第四号に規定する内閣府令で定める事項は、次の各号に掲げる保証の対象となる貸付けに係る契約の区分に応じ、当該各号に定める事項とする。

一 金銭の貸付けの契約(次号及び第三号に掲げる契約を除く。) 次に掲げる事項

イ 保証契約の種類及び効力(極度額の説明を含む。)

ロ 貸付けに係る契約に基づく債務の残高の総額

ハ 保証債務の極度額(貸付けに係る契約の元本の極度額を定めて貸付けに係る契約の保証契約を締結しようとするときは、その旨の記載を含む。以下同じ。)その他の保証人が負担する債務の範囲

ニ 貸付けに係る契約の契約年月日

ホ 貸付けに係る契約の貸付けの金額

ヘ 貸付けに係る契約の貸付けの利率

ト 貸付けに係る契約に基づく債務の返済の方式

チ 貸付けに係る契約に基づく債務の返済期間及び返済回数

リ 貸付けに係る契約に賠償額の予定に関する定めがあるときは、その内容

ヌ 主たる債務者が負担すべき元本及び利息以外の金銭に関する事項

ル 貸付けに係る契約の利息の計算の方法

ヲ 貸付けに係る契約に基づく債務の各回の返済期日及び返済金額

ワ 契約上、貸付けに係る契約に基づく債務の返済期日前の返済ができるか否か及び返済ができるときは、その内容

カ 貸付けに係る契約に期限の利益の喪失の定めがあるときは、その旨及びその内容

コ 貸付けに係る契約に基づく債務の残高及びその内訳(元本、利息及び当該貸付けに係る契約に基づく債務の不履行による賠償額の別をいう。)

ク 法第十七条第二項第二号に掲げる保証期間の定めがないときは、その旨

二 手形の割引の契約 次に掲げる事項

イ 前号イ及びロに掲げる事項

ロ 前号ハに掲げる事項

ハ 前号ニからリまで、ル及びワからタまでに掲げる事項

ニ 割り引いた手形の手形番号、手形金額及び満期

ホ 割引に関し貸金業者の受ける割引料その他の金銭に関する事項

三 売渡担保の契約 次に掲げる事項

イ 第一号イ及びロに掲げる事項

ロ 第一号ハに掲げる事項

ハ 第一号ニからタまでに掲げる事項

ニ 買戻しに関する事項

ホ 売渡目的物の内容

四 金銭の貸借の媒介の契約 次に掲げる事項

イ 第一号イ及びロに掲げる事項

ロ 第一号ハに掲げる事項

ハ 第一号ニからリまで及びヲからタまでに掲げる事項

二 媒介手数料の計算の方法及びその金額

- 2 法第十七条第二項第七号に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。
 - 一 保証契約に基づく債務の弁済の方式
 - 二 保証契約に賠償額の予定に関する定めがあるときは、その内容
 - 三 貸金業者の登録番号
 - 四 主たる債務者及び保証人の商号、名称又は氏名及び住所
 - 五 貸付けの契約に関し貸金業者が受け取る書面の内容
 - 六 保証人が負担すべき保証債務以外の金銭に関する事項
 - 七 保証契約に基づく債務の弁済の方法及び弁済を受ける場所
 - 八 保証契約に期限の利益の喪失の定めがあるときは、その旨及びその内容
 - 九 貸付けの契約に基づく債権につき物的担保を供させるときは、当該担保の内容
 - 十 貸付けに係る契約に基づく債権の一部が弁済その他の事由により消滅したときは、その事由、金額及び年月日
 - 十一 保証契約上、保証人が保証契約を解除できるときは解除事由、解除できないときはその旨
- 3 法第十七条第二項の規定により、保証契約の内容を説明する書面を保証人となろうとする者に交付するときは、次の各号に掲げる書面の区分に応じ、当該各号に掲げる事項を記載した二種類の書面を同時に交付しなければならない。
 - 一 当該保証契約の概要を記載した書面 法第十七条第二項第一号から第三号まで及び第六号、第一項第一号イから八まで、同項第二号イ及びロ、同項第三号イ及びロ、同項第四号イ及びロ並びに前項第三号及び第四号に掲げる事項
 - 二 当該保証契約の詳細を記載した書面（保証の対象となる貸付けに係る契約が二以上ある場合には、当該契約ごとに記載しなければならない。）法第十七条第二項第一号から第三号まで、同項第五号並びに第一項第一号（同号イ及びロを除く。）、第二号（同号イを除く。）第三号（同号イを除く。）及び第四号（同号イを除く。）並びに前項各号に掲げる事項
- 4 法第十七条第三項に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げるものとする。
 - 一 法第十七条第二項各号に掲げる事項
 - 二 保証契約の契約年月日
- 5 貸金業者は、法第十七条第四項の規定により、同条第一項各号に掲げる事項について当該貸付けに係る契約の内容を明らかにする書面を当該保人に交付する場合において、保証の対象となる貸付けに係る契約が二以上あるときは、当該契約ごとに当該各号に掲げる事項を記載しなければならない。
- 6 貸金業者は、法第十七条第四項後段の規定により、同条第一項各号に掲げる事項について当該貸付けに係る契約の内容を明らかにする書面を当該保証人に交付する場合においては、保証の対象となる貸付けに係る契約を締結するごとに、遅滞なく、当該書面を交付しなければならない。
- 7 第十一条第三項の規定は、貸金業者が法第十七条第二項から第四項までの規定により交付すべき書面を作成する場合について準用する。

受取証書の交付

第十八条 貸金業者は、貸付けの契約に基づく債権の全部又は一部について弁済を受けたときは、その都度、直ちに、内閣府令で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を記載した書面を当該弁済をした者に交付しなければならない。

- 一 貸金業者の商号、名称又は氏名及び住所
- 二 契約年月日
- 三 貸付けの金額（保証契約にあつては、保証に係る貸付けの金額。次条、第二十条及び第二十一条第二項において同じ。）
- 四 受領金額及びその利息、賠償額の予定に基づく賠償金又は元本への充当額
- 五 受領年月日
- 六 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

2 前項の規定は、預金又は貯金の口座に対する払込みその他内閣府令で定める方法により弁済を受ける場合にあつては、当該弁済をした者の請求があつた場合に限り、適用する。

（受取証書の交付）

施行規則第十五条 法第十八条第一項第六号に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項（金銭の貸借の媒介手数料を受領したときにあつては、第五号に掲げる事項を除く。）とする。

- 一 弁済を受けた旨を示す文字
- 二 貸金業者の登録番号
- 三 債務者の商号、名称又は氏名
- 四 債務者（貸付けに係る契約について保証契約を締結したときにあつては、主たる債務者）以外の者が債務の弁済をした場合においては、その者の商号、名称又は氏名
- 五 当該弁済後の残存債務の額

2 貸金業者は、法第十八条第一項の規定により交付すべき書面を作成するときは、当該弁済を受けた債権に係る貸付けの契約を契約番号その他により明示することをもつて、同項第一号から第三号まで並びに前項第二号及び第三号に掲げる事項の記載に代えることができる。

帳簿の備付け

第十九条 貸金業者は、内閣府令で定めるところにより、その営業所又は事務所ごとにその業務に関する帳簿を備え、債務者ごとに貸付けの契約について契約年月日、貸付けの金額、受領金額その他内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。

（帳簿の備付け）

施行規則第十六条 法第十九条に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

- 一 法第十七条第一項第四号から第七号まで及び第九号に掲げる事項（第十三条第一項第一号イ、ホ及びト（手形の割引及び売渡担保並びにこれらの媒介にあつては、イに限る。）に掲げる事項を除く。）
- 二 貸付けに係る契約について保証契約を締結したときは、第十七条第三項に掲げる事項

- 三 貸付けの契約に基づく債権の全部又は一部について弁済を受けたときは、各回の弁済に係る法第十八条第一項第四号及び第五号並びに前条第一項第五号（金銭の貸借の媒介にあつては、法第十八条第一項第五号に限る。）に掲げる事項
- 四 貸付けの契約に基づく債権の全部又は一部が弁済以外の事由により消滅したときは、その事由及び年月日並びに残存債権の額
- 五 貸付けの契約に基づく債権を他人に譲渡したときは、その者の商号、名称又は氏名及び住所、譲渡年月日並びに当該債権の額
- 六 貸付けの契約に基づく債権に関する債務者等（債務者又は保証人をいう。第十九条第二項において同じ。）その他の者との交渉の経過の記録
- 七 日賦貸金業者である場合にあつては、次に掲げる事項
 - イ 貸付けの相手方が主として営む業種
 - ロ 貸付けの相手方が常時使用する従業員の数
 - ハ 返済金を貸付けの相手方の営業所又は住所において貸金業者が自ら取り立てるため訪問した年月日
- 2 第十一条第三項の規定は、貸金業者が法第十九条の帳簿を作成する場合について準用する。
- 3 貸金業者は、法第十九条の帳簿を作成するときは、当該帳簿を保存すべき営業所等ごとに次の各号に掲げる書面の写しを保存することをもつて、当該各号に定める事項の記載に代えることができる。
 - 一 法第十七条第一項の規定により交付すべき書面 第一項第一号に掲げる事項
 - 二 法第十七条第三項の規定により交付すべき書面 第一項第二号に掲げる事項
 - 三 貸付けの契約に基づく債権の譲渡契約の書面（第一項第五号に掲げる事項を記載したものに限る。） 第一項第五号に掲げる事項

施行規則第十七条 貸金業者は、法第十九条の帳簿を、貸付けの契約ごとに、当該契約に定められた最終の返済期日（当該契約に基づく債権が弁済その他の事由により消滅したときにあつては、当該債権の消滅した日）から少なくとも三年間保存しなければならない。

- 2 貸金業者は、その営業所等において、その業務に関する法第十九条に規定する帳簿の記載事項を記載した書面を直ちに取り出せることとするをもつて、当該営業所等における同条の規定による帳簿の備付けに代えることができる。
- 3 貸金業者は、その営業所等が現金自動設備であるときは、帳簿の備付けを行うことを要しない。

（電話担保金融に係る契約についての書類の備付け）

施行規則第十七条の二 貸金業者は、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律の一部を改正する法律附則第十四項に規定する電話担保金融を行つたときは、その都度、当該電話担保金融に関し設定された質権の登録請求書に記載された質権者たる事業協同組合により原本の記載と相違ない旨の証明がなされた当該請求書の副本（電話加入権質に関する臨時特例法施行規則第十三条に規定する登録請求書の副本をいう。）の写しをその営業所又は事務所に備え付けなければならない。

白紙委任状の取得の制限

第二十条 貸金業を営む者は、貸付の契約について、債務者又は保証人（以下この章において「債務者等」という。）から、これらの者が当該貸付けの契約に基づく債務の不履行の場合に直ちに強制執行を受けるべきことを記載した公正証書の作成を公証人に囑託することを代理人に委任することを証する書面（以下「委任状」という。）を取得する場合においては、当該貸付けの契約における貸付けの金額、貸付けの利率その他内閣府令で定める事項を記載していない委任状を取得してはならない。

（委任状の記載事項）

施行規則第十八条 法第二十条に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

- 一 法第十七条第一項各号（第三号、第四号、第八号及び第九号を除く。）に掲げる事項
- 二 第十三条第一項第一号イ及び又に掲げる事項
- 三 保証人から取得する委任状（法第二十条に規定する委任状をいう。以下同じ。）であるときは、法第十七条第二項第二号、第三号及び第五号に掲げる事項、保証契約の契約年月日並びに保証債務の極度額その他の保証人が負担する債務の範囲

取立て行為の規制

第二十一条 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たつて、人を威迫し又は次の各号に掲げる言動その他の人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動により、その者を困惑させてはならない。

- 一 正当な理由がないのに、社会通念に照らし不相当と認められる時間帯として内閣府令で定める時間帯に、債務者等に電話をかけ、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の居宅を訪問すること。
- 二 正当な理由がないのに、債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所に電話をかけ、電報を送達し、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所を訪問すること。
- 三 はり紙、立看板その他何らの方法をもつてするを問わず、債務者の借入れに関する事実その他債務者等の私生活に関する事実を債務者等以外の者に明らかにすること。
- 四 債務者等に対し、他の貸金業を営む者からの金銭の借入れその他これに類する方法により貸付けの契約に基づく債務の弁済資金を調達することをみだりに要求すること。
- 五 債務者等以外の者に対し、債務者等に代わつて債務を弁済することをみだりに要求すること。
- 六 債務者等が、貸付けの契約に基づく債権に係る債務の処理を弁護士若しくは弁護士法人若しくは司法書士若しくは司法書士法人（以下この号において「弁護士等」という。）に委託し、又はその処理のため必要な裁判所における民事事件に関する手続をとり、弁護士等又は裁判所から書面によりその旨の通知があつた場合において、正当な理由がないのに、債務者等に対し、電話をかけ、電報を送達し、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は訪問する方法により、当該債務を弁済することを要求し、これに対し債務者等から直接要求し

ないよう求められたにもかかわらず、更にこれらの方法で当該債務を弁済することを要求すること。

- 2 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、債務者等に対し、支払を催告するために書面又はこれに代わる電磁的記録を送付するときは、内閣府令で定めるところにより、これに次の各号に掲げる事項を記載し、又は記録しなければならない。
 - 一 貸金業を営む者の商号、名称又は氏名及び住所並びに電話番号
 - 二 当該書面又は電磁的記録を送付する者の氏名
 - 三 契約年月日
 - 四 貸付けの金額
 - 五 貸付けの利率
 - 六 支払の催告に係る債権の弁済期
 - 七 支払を催告する金額
 - 八 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項
- 3 前項に定めるもののほか、貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たり、相手方の請求があつたときは、貸金業を営む者の商号、名称又は氏名及びその取立てを行う者の氏名その他内閣府令で定める事項を、内閣府令で定める方法により、その相手方に明らかにしなければならない。

(取立て行為の規制)

- 施行規則第十九条 法第二十一条第一項第一号（法第二十四条第二項、法第二十四条の二第二項、法第二十四条の三第二項、法第二十四条の四第二項及び法第二十四条の五第二項（法第二十四条の六においてこれらの規定を準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）に規定する内閣府令で定める時間帯は、午後九時から午前八時までの間とする。
- 2 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、法第二十一条第二項（法第二十四条第二項、法第二十四条の二第二項、法第二十四条の三第二項、法第二十四条の四第二項及び法第二十四条の五第二項（法第二十四条の六においてこれらの規定を準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）の規定により、債務者等に対し、支払を催告するために書面又はこれに代わる電磁的記録を送付するときは、当該書面に封をする方法、本人のみが使用していることが明らかな電子メールアドレスに電子メールを送付する方法その他の債務者の借入れに関する事実が債務者等以外の者に明らかにならない方法により行わなければならない。
 - 3 法第二十一条第二項第八号（法第二十四条第二項、法第二十四条の二第二項、法第二十四条の三第二項、法第二十四条の四第二項及び法第二十四条の五第二項（法第二十四条の六においてこれらの規定を準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。
 - 一 支払の催告時における当該催告に係る残存債務の額
 - 二 支払を催告する金銭の内訳（元本、利息及び債務の不履行による賠償額の別をいう。）
 - 三 書面又はこれに代わる電磁的記録を保証人に対し送付する場合にあつては、保証契約の

契約年月日及び保証債務の極度額その他の保証人が負担する債務の範囲

- 4 貸金業者は、法第二十一条第二項（法第二十四条第二項、法第二十四条の二第二項、法第二十四条の三第二項、法第二十四条の四第二項及び法第二十四条の五第二項において準用する場合を含む。）の規定により送付すべき書面又はこれに代わる電磁的記録を作成するときは、支払を催告する債権に係る貸付けの契約を契約番号その他により明示することをもつて、法第二十一条第二項第三号から第五号までに掲げる事項の記載に代えることができる。
- 5 法第二十一条第三項に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。
 - 一 取立てを行う者の弁済受領権限の基礎となる事実
 - 二 取り立てる債権に係る法第十七条第一項各号（第一号を除く。）に掲げる事項
 - 三 債務者等に対し取立てをするときは、次に掲げる事項
 - イ 法第二十一条第二項第六号及び第七号に掲げる事項
 - ロ 第三項第一号及び第二号に掲げる事項
 - 四 保証人に対し取立てをするときは、法第十七条第三項に掲げる事項
- 6 法第二十一条第三項（法第二十四条第二項、法第二十四条の二第二項、法第二十四条の三第二項、法第二十四条の四第二項及び法第二十四条の五第二項（法第二十四条の六においてこれらの規定を準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。）に規定する内閣府令で定める方法は、書面を交付又は送付する方法とする。ただし、貸金業者又は貸金業者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業者から委託を受けた者の従業者であつて、当該貸金業者の商号、名称若しくは氏名又は当該従業者の氏名を明らかにするよう相手方の請求があつた場合は、法第十三条の二に規定する証明書の提示によることができる。

貸金業協会

- 第二十五条 貸金業者は、都道府県の区域ごとに、その区域内に営業所又は事務所を有する貸金業者を会員とし、貸金業協会と称する民法（明治二十九年法律第八十九号）第三十四条の規定による法人を設立することができる。
- 2 貸金業協会（以下「協会」という。）は、都道府県ごとに一個とする。
 - 3 協会は、貸金業の適正な運営及び不正金融の防止に資することを目的とし、次の各号に掲げる業務を行う。
 - 一 貸金業を営むに当たり、この法律、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律その他の法令の規定を遵守させるための会員に対する指導、勧告その他の業務
 - 二 会員の営む貸金業に関し、契約の内容の適正化その他資金需要者等の利益の保護を図るため必要な調査、指導、勧告その他の業務
 - 三 会員の営む貸金業の業務に対する債務者等からの苦情の解決
 - 四 貸金業の業務に従事する者に対する研修
 - 五 信用情報に関する機関の設置又は他の信用情報に関する機関の指定等による会員の過剰貸付けの防止
 - 六 その他協会の目的を達成するため必要な業務

苦情の解決

第二十八条 協会は、債務者等から会員の営む貸金業の業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

- 2 協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
- 3 会員は、協会から前項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
- 4 協会は、第一項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について会員に周知させなければならない。

過剰貸付けの防止

第三十条 協会は、信用情報に関する機関（資金需要者の借入金返済能力に関する情報の収集及び貸金業者に対する当該情報の提供を行うものをいう。以下この項において「信用情報機関」という。）を設け、又は他の信用情報機関を指定し会員にこれらの機関を利用させること等の方法により、資金需要者等の返済能力を超えると認められる貸付けの契約を締結しないよう指導しなければならない。

- 2 会員は、前項に規定する情報を資金需要者の返済能力の調査以外の目的のために使用してはならない。

（別表）法第十四条・施行規則第十一条関係

$$\text{算式 1 } \sum_{i=1}^n U_i \cdot T_i \quad \text{算式 2 } (U_1 + F) \cdot T_1$$

n は、返済回数

T_i は、年を単位として表した次の期間

イ i が 1 のときは、金銭を交付した日から第 1 回の弁済日の前日までの期間

ロ i が 2 以上のときは、直前の弁済日から第 i 回の弁済日の前日までの期間

U_i は、次の値

イ i が 1 のときは、実際に利用可能な貸付けの金額

ロ i が 2 以上のときは、次式により算出する未返済金の額

$$U_i = U_{i-1} - (P_{i-1} - R \cdot U_{i-1} \cdot T_{i-1})$$

P_i は、第 i 回の弁済の金額とする。

R は、基準第 2 条第 1 項第 1 号に規定する貸付けの利率

F は、基準第 2 条第 1 項第 1 号に規定する利息及びみなし利息

以上

3 貸金業関係

3 - 1 登録の申請、届出関係 (略)

3 - 2 業務関係

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。

3 - 2 - 1 過剰貸付けの防止

法第13条第1項の規定に係る監督に当たっては、次に掲げる事項について、適切に行われるよう促すものとする。

- ・ 過剰貸付けの判断基準

貸金業者が貸付けを行うに当たって、当該貸付けが資金需要者の返済能力を超えると認められるか否かは、当該資金需要者の収入、保有資産、家族構成、生活実態等及び金利など当該貸付けの条件により一概に判断することは困難であるが、窓口における簡易な審査のみによって、無担保、無保証で貸し付ける場合の目処は、当該資金需要者に対する1業者当たりの貸付けの金額について50万円、又は、当該資金需要者の年収額の10%に相当する金額とすること。

- ・ 顧客に対し、必要とする以上の金額の借入れを勧誘してはならないこと。
- ・ 無担保、無保証の貸付けを行うときは、借入申込書に借入希望額、既往借入額、年収額等の項目を顧客自らに記入させることにより、その借入意思の確認を行うこと。
- ・ 無担保、無保証の貸付けを行うときは、信用情報機関を利用して、顧客の借入状況、既往借入額の返済状況等を調査し、その調査結果を書面に記録すること。

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

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。

- ・ 契約の締結に際して、次に掲げる行為を行うこと。

白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。

白地手形及び白地小切手を徴求すること。

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、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること。

貸付け金額に比し、過大な担保を徴求すること。

クレジットカードを担保等として徴求すること。

- ・ 貸金業の業務を行うに当たり、顧客の信用情報(個人の返済又は支払能力に関する情報(氏名、生年月日、住所、電話番号等の個人を識別するための情報を含む。))をいう。以下同じ。)について、当該顧客の返済能力の調査以外の目的に使用すること。
- ・ 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を要求すること。なお、一切の金銭の支払とは、礼金、割引料、手数料、調査料その他何らの名義をもってするを問わない。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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込みを行うよう要求すること。
- ・ 取立てに当たり、債務者及び保証人以外の者に保証人となるよう強要すること。

3 - 2 - 3 証明書の携帯

個別の事情にもよるが、法第13条の2に規定する「貸金業の業務に従事する使用人その他従業者」には、以下の者は該当しないものと考えられる。

人事、経理、総務等の内部事務に専ら従事する者

チラシの配布等の広告事務のみに専ら従事する者

貸付けの契約(保証契約を含む。)の締結を行わず、単に貸付けの申込みの取次ぎのみを行っている店舗等における業務に従事する者であって、貸金業者との間に雇用関係のない者

3 - 2 - 4 貸付条件の広告等

- ・ 法第15条第2項に規定する「広告」とは、個別の内容に応じて判断する必要があるが、ある事項を随時又は継続して広く宣伝するため、一般の人に知らせることをいい、例えば、次に掲げるものをいう。

テレビコマーシャル

新聞紙、雑誌その他の刊行物への掲載

看板、立て看板、はり紙、はり札等への表示

広告塔、広告板、建物その他の工作物等への表示

チラシ、カタログ、パンフレット、リーフレット等の配布

インターネット上の表示

- ・ 規則第12条第5項に規定する「多数の者に対して同様の内容で行う勧誘」とは、個別の内容に応じて判断する必要があるが、特定の名あて人に対して、同様の内容のものを送付することをいい、例えば、次に掲げるものをいう。

ダイレクトメールによる、チラシ、カタログ、パンフレット、リーフレット等の送付
電子メールの送信

3 - 2 - 5 交渉の経過の記録

- ・ 規則第16条第1項第6号に規定する「交渉の経過の記録」とは、債権の回収に関する記録、貸付けの契約（保証契約を含む。以下3 - 2 - 5において同じ。）の条件の変更（当該条件の変更に至らなかったものを除く。）に関する記録等、貸付けの契約の締結以降における貸付けの契約に基づく債権に関する交渉の経過の記録とする。
- ・ 規則第16条第1項第6号に規定する「交渉の経過の記録」の記載事項は、おおむね以下の事項とする。

交渉の相手方（債務者、保証人等の別）

交渉日時、場所及び手法（電話、訪問、電子メール及び書面発送等の別）

交渉担当者（同席者等を含む。）

交渉内容（催告書等の書面の内容を含む。）

3 - 2 - 6 取立て行為の規制

法第21条第1項（法第24条第2項（法第24条の6において準用する場合を含む。）、法第24条の2第2項（法第24条の6において準用する場合を含む。）、法第24条の3第2項（法第24条の6において準用する場合を含む。）、法第24条の4第2項（法第24条の6において準用する場合を含む。）及び法第24条の5第2項（法第24条の6において準用する場合を含む。）において準用する場合を含む。以下3 - 2 - 6において同じ。）の規定に係る監督に当たっては、次に掲げる事項に留意するものとする。

- ・ 法第21条第1項の「威迫」に該当するかどうかは、個別の事実関係に即して判断する必要があるが、例えば、貸金業を営む者又は債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者等が、債務者、保証人等に対し次のような言動を行う場合、「威迫」に該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。

暴力的な態度をとること。

大声をあげたり、乱暴な言葉を使ったりすること。

多人数で債務者、保証人等の居宅等に押し掛けること。

- ・ 法第21条第1項各号の規定は、「人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動」の例示であり、取立て行為が同項に該当するかどうかは、当該規定に例示されているもの以外のものを含め、個別の事実関係に即して判断する必要がある。当該規定に定める事例のほか、例えば、次のような事例は、「人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動」に該当するおそれが大きい。

反復継続して、電話をかけ、電報を送達し、電子メールを送信し、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者、保証人等の居宅を訪問すること。

債務者、保証人等の居宅を訪問し、債務者、保証人等から退去を求められたにも関わらず、長時間居座ること。

債務者又は保証人（以下3 - 2 - 6において「債務者等」という。）以外の者に取立てへの協力を要求した際に、協力に応ずる意思のない旨の回答があったにも関わらず、更に当該債務者等以外の者に対し、取立てへの協力を要求すること。

- ・ 法第21条第1項第1号、第2号及び第6号に規定する「正当な理由」とは、個別の事実関係に即して判断すべきものであるが、例えば、以下のようなものが該当する可能性が高い。

法第21条第1項第1号

債務者等の自発的な承諾がある場合

債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合

法第21条第1項第2号

債務者等の自発的な承諾がある場合

債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合

債務者等の連絡先が不明な場合に、債務者等の連絡先を確認することを目的として債務者等以外の者に電話連絡をする場合。なお、この場合においても、債務者等以外の者から電話連絡をしないよう求められたにも関わらず、更に電話連絡をすることは「人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動」に該当するおそれ大きい。

法第21条第1項第6号

弁護士若しくは弁護士法人又は司法書士若しくは司法書士法人（以下3-2-6において「弁護士等」という。）からの承諾がある場合

弁護士等又は債務者等から弁護士等に対する委任が終了した旨の通知があった場合

- ・ 法第21条第1項第4号及び第5号に規定する「みだりに要求すること」とは、個別の事実関係に即して判断すべきものであるが、例えば、以下のようなものが該当するおそれ大きい。

法第21条第1項第4号

債務者等から法第21条第1項第4号に規定する方法により弁済資金を調達する意思がない旨の回答があったにも関わらず、当該債務者等に対し、更に同様の方法により弁済資金を調達することを要求すること。

法第21条第1項第5号

債務者等以外の者から、債務の弁済に応ずる意思がない旨の回答があったにも関わらず、更に当該債務者等以外の者に対し、債務の弁済を要求すること。

- ・ 法第21条第1項第4号に規定する「その他これに類する方法」とは、クレジットカードの使用により弁済することを要求すること等が該当すると考えられる。
- ・ 法第21条第1項第6号に規定する「司法書士若しくは司法書士法人」に委託した場合は、司法書士法第3条第1項第6号及び第7号に規定する業務（簡裁訴訟代理関係業務）に関する権限を同法第3条第2項に規定する司法書士に委任した場合をいう。

3-2-7 取引関係の正常化

3-2-1、3-2-2及び3-2-6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。

- ・ 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。
- ・ 契約を締結するに際して、契約内容を文書又は口頭で十分説明すること。
- ・ 包括契約を締結したとき及び当該包括契約に基づく貸付けを行ったときは、そのいずれの場合にも、その内容を明らかにする書面をその相手方に交付すること。また、その書面は、債務者が自己の債務の内容を正確に把握し、弁済計画の参考としうる程度の一義的、具体的、

明確なものであること。

- ・ 法第17条の第2項の規定により、保証人となろうとする者に当該保証契約の内容を説明する書面を交付するときは、その内容を十分に理解しうよう説明を尽くすなど、保証人になろうとする者があらかじめ保証契約の内容を十分理解した上で保証契約を締結するとの法の趣旨に沿って交付すること。
- ・ 法第17条（法第24条第2項、法第24条の2第2項、法第24条の3第2項、法第24条の4第2項及び法第24条の5第2項において準用する場合を含む。）に規定する書面における規則第14条第1項第1号イに定める事項の記載については、保証の種類（連帯保証、根保証等）及びその効力（根保証の場合における極度額の説明を含む。）をわかりやすく記載するなど、保証人となろうとする者が保証契約の内容を十分理解しうる内容であること。
- ・ バス又は乗用車等の巡回により貸付けに関する業務の全部又は一部営む行為は、安全性や顧客とのトラブルの発生等の問題があることから、行ってはならないこと。
- ・ 顧客の信用情報について、不必要な事項の調査、調査事項の貸付け目的以外への使用等顧客のプライバシーの侵害となるような行為は行ってはならないこと。
- ・ 貸金業以外の業務を行っている場合において、当該貸金業以外の業務に関して貸金業者の登録番号を使用してはならないこと。
- ・ 貸付けの利率について、出資法に定められた上限利率に関わらず、自らの経営努力により、可能な限り引き下げ、もって資金需要者の負担の軽減を図るよう努めること。

3 - 2 - 8 支払を催告するための書面の記載事項

法第21条第2項に規定する支払を催告するための書面又はこれに代わる電磁的記録については、次によるものとする。

- ・ 法第21条第2項第1号に規定する「住所」及び「電話番号」については、それぞれ、当該債権を管理する部門又は営業所等に係るものを記載すること。
- ・ 法第21条第2項第2号に規定する「当該書面又は電磁的記録を送信する者の氏名」については、当該債権を管理する部門又は営業所等において、当該債権を管理する者の氏名を記載すること。

3 - 2 - 9 日賦貸金業者の監督（略）

3 - 3 貸金業務取扱主任者関係（略）

3 - 4 監督関係（略）

3 - 5 登録等に関する意見聴取（略）

3 - 6 貸金業協会に対する監督、信用情報機関

協会に対する法第4章の規定に係る監督及び法第30条第1項の規定に基づく協会が行う信用情報に関する機関の設置又は指定に関する監督に当たっては、資金需要者等の保護の観点から、地方自治法第245条の4の規定に基づき、各都道府県知事に対して、その事務の運営について、以下のとおり助言、勧告を行っているので、参考とされたい。

また、信用情報機関の会員による信用情報の取扱いに当たっては、下記二2に掲げる事項に留意されたい。

一 貸金業協会に対する監督

貸金業協会に対する法第4章の規定に係る監督に当たっては、資金需要者等の保護の観点から、次に掲げる事項に留意されたい。

1 業務に関する事項（略）

2 苦情処理

- ・ 苦情の処理を円滑に行うため、公正な第三者を含めた苦情処理機関を設置しているか。
- ・ 会員である貸金業者に係る苦情の処理を積極的、かつ、効率的に行っているか。
- ・ 会員以外の貸金業を営む者に係る苦情の申出があった場合にも、積極的にこれを受け付け、その解決に努めているか。
- ・ 苦情に係る貸金業を営む者が苦情の解決に協力的でない場合には、その内容に応じて、財務局、都道府県、警察又は弁護士会等に連絡し協力を求めるなどして、その解決に努めているか。
- ・ 苦情処理の結果等について、会員及び会員外の貸金業者に対して周知させるため、研修、会報等による紹介、事例集等の作成・配付等を行っているか。

3 研修（略）

4 研修に係る報告徴収（略）

二 信用情報関係

1 信用情報機関

法第30条第1項の規定に基づき、協会が行う信用情報に関する機関（以下「機関」という。）の設置又は指定に関する監督に当たっては、機関について次に掲げる事項に留意されたい。

・ 業務運営の基本的考え方

機関は、消費者信用の健全な発展に資するため、過剰貸付けの防止、多重債務者発生の防止等その公共的使命を十分認識し、信用情報（個人の返済又は支払能力に関する情報（氏名、生年月日、住所、電話番号等の個人を識別するための情報を含む。）をいう。以下同じ。）の整備・充実に努めることが肝要である。その業務を行うに当たっては、公正かつ確かな業務運営に努めるとともに、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、

プライバシー保護に配慮した適正な業務運営体制を整備する必要がある。

- ・ 会員

機関は、信用情報の目的外使用の防止等の観点から、機関の提供する信用情報を使用しうる信用供与者（以下「会員」という。）の範囲又は要件を明確にするとともに、会員に対し、信用情報の適正な取扱いを求めることとする。

- ・ 業務概要等の周知

機関は、名称、所在地、電話番号、業務の内容、登録情報の概要、登録期間、信用情報の問合せ、開示等に関する事項を記載したパンフレットなどの書面を作成し、それを機関及び会員の店頭に備え置くことなどにより、業務の内容等を資金需要者等に周知させるよう努めることとする。

- ・ 収集・登録できる信用情報の範囲

機関が収集・登録できる信用情報は、会員の提出する信用情報のほか、破産宣告・失踪宣告その他の公的記録、手形交換所の不渡情報・取引停止処分情報等の客観的事実に限るものとし、会員が資金需要者の返済又は支払能力の調査をするために必要な事項にとどめることとする。

- ・ 事前の同意

機関は、会員に対し、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得るよう求めることとする。

資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること

他の会員（信用情報機関相互間で信用情報の交流（以下「情報交流」という。）を行う場合には、その交流する先及びその会員を含む。）により、当該信用情報が利用されること

登録される情報の範囲、登録機関等

- ・ 信用情報の照会・提供

機関は、信用情報の目的外使用の防止、漏洩の防止の観点から、次の場合のほか、信用情報を提供してはならないこととする。

会員からの照会に応ずる場合

資金需要者本人（代理人を含む。以下「本人」という。）からの自己の信用情報に係る開示請求に応ずる場合

他の信用情報機関と情報交流を行う場合

（注1）会員からの照会に応ずるのは、資金需要者の返済又は支払能力の調査に必要な場合、又は本人からの自己の信用情報に係る開示、訂正及び異議の申出（以下「開示等」という。）の請求に対応するために必要な場合に限ること。

（注2）機関は、本人からの自己の信用情報について開示請求があった場合は、本人に係る登録情報を開示する必要がある。この場合、当該信用情報の出所並びに過去の一定期間内における当該信用情報の提供先についても、開示しうるよう体制の整備を進めるとともに、開示等を円滑に行いうるよう相談窓口の設置、開示手続きの整備等に努めること。

また、本人以外に信用情報が漏洩することを防止するため、開示請求のできる者は本人及び本人から委任を受けたものに限るものとし、機関は、開示請求者が本人

ないし本人の委任を受けたものであることを十分確認した上で信用情報の開示を行うこと。

- ・ 信用情報の管理

機関は、信用情報に係る秘密を保持し、信用情報の漏洩・滅失及び改ざん等を防ぐため、内部管理体制の整備を図るとともに、必要な安全対策を講ずることとする。

機関の役職員は、(6)の場合を除き、在職中及び退職後において、その秘密を漏らしてはならないこととする。

機関は、信用情報を正確かつ最新のものとするよう努めることとする。

また、機関は、登録する信用情報の内容に応じて登録期間及びその起算日を定め、登録期間経過後は、当該情報を速やかに消去又は廃棄すること等により、提供又は使用しないものとする。

- ・ 信用情報の訂正等

機関は、本人から自己の信用情報が事実に相違するものとして、書面により理由を付した訂正の申出があったときは、正当な理由がない限り、迅速に事実関係の調査を行い、その結果を本人に知らせ、当該情報が誤りであることが判明した場合には、速やかに当該情報の訂正を行うこととする。

機関は、調査中の信用情報を会員に提供するときは、正当な理由がない限り、当該情報が正確であるか否かが確認されていないことの明示(以下「調査中の注記」という。)を行うこととする。

機関は、本人の申出に基づき信用情報の訂正若しくは調査中の注記を行ったときは、本人の請求があれば、正当な理由がない限り、その本人が指定する当該情報の提供先にその旨通知することとする。

- ・ 本人からの開示請求等

機関は、本人から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を図ることとする。

- ・ 業務の委託

機関は、業務の全部又は一部を委託する場合には、受託者に対し、受託業務の遂行に当たり情報管理等を的確に行うことを求めることとする。

- ・ 情報の交流

機関は、情報交流を行うに当たっては、信用情報が目的外に使用されることを防止するなどプライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保することとする。

2 機関の会員による信用情報の取扱い

法第30条第2項の規定に基づき、機関の会員が信用情報を目的外に使用することは禁止されているが、当該規定に係る監督に当たっては、会員について次に掲げる事項に留意し、適切に行われるよう促すものとする。

なお、法第13条第1項の規定に基づく会員以外の貸金業者による顧客の資力、信用等の調査に関する監督に当たっても、これに準じた取扱いを行うものとする。

- ・ 信用情報の取扱いに関する基本的考え方

会員は、機関の登録情報の整備・充実に協力するとともに、信用情報の登録、照会、使

用、管理等を行うに当たっては、プライバシー保護に配慮し、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、信用情報を適正に取り扱うものとする。

- ・ 事前の同意

会員は、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得ることとする。

- 会員が当該信用情報を収集すること

- 資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること

- 他の会員（信用情報機関相互間で情報交流を行う場合には、その交流する先及びその会員を含む。）により、当該信用情報が利用されること

- 登録される情報の範囲、登録期間等

- 第三者と直接情報交流を行う場合には、当該第三者により当該信用情報が利用されること

- ・ 書面による説明

会員は、資金需要者から事前の同意を得るに当たり、次の事項について書面による説明をすることとする。

- 利用目的

- 管理責任者名

- 資金需要者の権利

- 機関に登録される情報の範囲、登録期間等

- 第三者に当該信用情報を提供する場合には、提供先・提供目的等

- ・ 最新情報の登録

会員は、既に登録した信用情報に関し、変更を必要とする新たな事実が判明したときは、速やかに当該事実を機関に報告するものとする。

- ・ 信用情報の照会・使用

会員が機関に対し信用情報を照会できるのは、資金需要者の返済又は支払能力の調査に必要な場合、又は本人からの自己の信用情報に係る開示等の請求に対応するために必要な場合に限るものとし、かつ、これらの目的以外に信用情報を利用してはならないものとする。

- ・ 信用情報の管理

- 資金需要者及び機関を含む第三者から提供を受けた信用情報の秘密を保持し、漏洩を防ぐため、会員は資金需要者本人からの自己の信用情報に係る問合せ等に対応するために必要な場合のほか信用情報を漏らしてはならないものとする。

- の場合を除き、会員の役職員は、保有する資金需要者の信用情報に関し、在職中及び退職後において、その秘密を漏らしてはならないものとする。

- ・ 本人からの開示請求等

会員は、資金需要者から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を図るものとする。また、本人の求めに応じ機関の所在等に関する説明を行うとともに、必要な場合には機関への取次ぎを行うものとする。

- ・ その他

- 会員は、信用情報の使用等に当たって、資金需要者を威迫し又は困惑させてはならな

いものとする。

会員は、第三者と直接情報交流を行う場合、機関を利用する場合と同様に信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保するものとする。

3 信用情報機関に関する届出等 (略)

3 - 7 苦情処理関係

貸金業に係る一般からの苦情については、以下のとおり取り扱うものとする。

3 - 7 - 1 苦情対応の所掌

貸金業者に係る苦情処理は、法28条の規定により協会において行うこととなっているが、貸金業の規制等に関する法令の解釈等に係る苦情で、財務局に直接申出があり、その処理に当たる場合には、財務局長の登録を受けた貸金業者に係るものについては財務局が行うものとする。

3 - 7 - 2 苦情処理等

- ・ 苦情の申出があったときは、事情を聴取し、別紙様式18による貸金業関係苦情受付処理状況票に所要の事項を記録するものとする。なお、必要がある場合には、申出人に当該処理状況票の所要事項を記載させることができるものとする。
- ・ 苦情処理に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、必要があると認めるときは、申出人の了解を得たうえで、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。
- ・ 無登録営業に係る苦情を含め、犯罪の疑いのある旨の情報を入手した際には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、原則として情報入手先の同意を得た上で、当該情報を捜査当局に提供するなど、捜査当局との連携に努めるものとする。
- ・ のほか、財務局での解決が困難である苦情案件については、その内容に応じて、協会、弁護士会又は警察等に連絡し協力を求めるものとする。
- ・ 別紙様式19により毎月の貸金業関係苦情処理総括表を作成するとともに、当該総括表を財務局分及び都道府県分に取りまとめのうえ、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。

3 - 8 貸金業関係連絡会 (略)

3 - 9 検査結果に基づく監督上の処分に係る標準処理期間 (略)

以上

7 . 相 談 窓 口 一 覧

(2003年11月25日現在)

協 会 名	郵便番号	協 会 所 在 地	電 話 番 号
(社) 北海道貸金業協会	064-0804	札幌市中央区南4条西6丁目 晴ればれビル4F	011 - 251 - 8218
(社) 宮城県貸金業協会	980-0014	仙台市青葉区本町2-9-7 仙台YFビル3F	022 - 222 - 6545
(社) 岩手県貸金業協会	020-0025	盛岡市大沢川原3-2-5 船越ビル1F	019 - 651 - 2767
(社) 福島県貸金業協会	960-8032	福島市陣場町6-10	024 - 536 - 3211
(社) 秋田県貸金業協会	010-0951	秋田市山王6-1-13 山王プレスビル5F	018 - 863 - 1732
(社) 青森県貸金業協会	030-0803	青森市安方2-10-12 丸啓ビル2F	017 - 773 - 6700
(社) 山形県貸金業協会	990-0833	山形市春日町2-24 山和ビル 1階南号室	023 - 646 - 2010
(社) 東京都貸金業協会	108-0073	港区三田3-7-13-301	03 - 3455 - 8451~2
(社) 神奈川県貸金業協会	231-0058	横浜市中区弥生町2-15-1 ストークタワー大通り公園 3F	045 - 251 - 3017
(社) 埼玉県貸金業協会	336-0002	さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和地方庁舎3F	048 - 824 - 0894
(社) 千葉県貸金業協会	260-0043	千葉市中央区弁天1-2-8 大野ビル7F	043 - 255 - 9500
(社) 山梨県貸金業協会	400-0856	甲府市伊勢1-4-5 第2平和ビル3F	055 - 226 - 7820
(社) 栃木県貸金業協会	320-0043	宇都宮市桜2-2-28 栃木県桜別館1F	028 - 624 - 0604
(社) 茨城県貸金業協会	311-3116	東茨城郡茨城町長岡3523-37	029 - 219 - 1511
(社) 群馬県貸金業協会	371-0031	前橋市下小出町2-23-3 宮島ビル201号室	027 - 232 - 8403
(社) 新潟県貸金業協会	951-8067	新潟市本町通六番町1141-1 ストークビル新潟一番館6F	025 - 222 - 7311
(社) 長野県貸金業協会	390-0815	松本市深志1-4-25 松本フコク生命駅前ビル6F	0263 - 37 - 8858
(社) 愛知県貸金業協会	460-0003	名古屋市中区錦3-7-13 ユーハウスビル8F	052 - 973 - 0909
(社) 静岡県貸金業協会	420-0856	静岡市駿府町2-6 エル・シー・ビル3F	054 - 255 - 8484
(社) 三重県貸金業協会	514-0006	津市広明町352-4 (株)新六屋一ビル2F	059 - 226 - 9777
(社) 岐阜県貸金業協会	500-8882	岐阜市西野町7-4 吉光ビル	058 - 253 - 2959
(社) 石川県貸金業協会	920-0902	金沢市尾張町1-3-6	076 - 231 - 1200
(社) 福井県貸金業協会	910-0006	福井市中央1-6-17 中央タワーパーキングビル3F	0776 - 21 - 5508
(社) 富山県貸金業協会	930-0074	富山市堀端町4-4	076 - 425 - 8291

(社)大阪府貸金業協会	541-0059	大阪市中央区博労町1-8-8 堺筋I Sビル5F	06-6260-0920
(社)京都府貸金業協会	604-0903	京都市中京区河原町通夷川上る指物町328 KDCビル内	075-222-7600
(社)兵庫県貸金業協会	650-0024	神戸市中央区海岸通1-2-18 HCビル2F	078-392-3781
(社)奈良県貸金業協会	630-8227	奈良市林小路町24 福田ビル2F	0742-23-9535
(社)和歌山県貸金業協会	640-8324	和歌山市吹屋町5-49-3 和歌山県金融会館2F	073-433-1560
(社)滋賀県貸金業協会	520-0056	大津市末広町8-12 丸万ビル4F	077-525-3860
(社)広島県貸金業協会	730-0022	広島市中区銀山町3-17 第2末広ビル2F	082-546-0136
(社)山口県貸金業協会	754-0011	吉敷郡小郡町御幸町5-24-202 岡村ビル2F	083-973-6220
(社)岡山県貸金業協会	700-0824	岡山市内山下2-2-2 第七小野ビル3F	086-803-0001
(社)鳥取県貸金業協会	680-0037	鳥取市元町428-2 山田ビル3F	0857-26-2430
(社)島根県貸金業協会	690-0002	松江市大正町414 スズキビル2F	0852-24-2229
(社)香川県貸金業協会	760-0018	高松市天神前6-32 香川県交通ビル5F	087-833-0888
(社)愛媛県貸金業協会	790-0005	松山市花園町3-1 佐伯ビル2F	089-946-4000
(社)徳島県貸金業協会	770-0847	徳島市幸町3-5-2 出口ビル2F	088-622-7833
(社)高知県貸金業協会	780-0870	高知市本町2-3-37 起塚ビル2F	088-824-1495
(社)熊本県貸金業協会	860-0845	熊本市上通町7-32 熊本県蚕糸会館内	096-322-3640
(社)大分県貸金業協会	870-0021	大分市府内町2-5-34 JOビル3F	097-534-9055
(社)鹿児島県貸金業協会	892-0833	鹿児島市松原町10-25 ホンダビル松原3F	099-223-9539
(社)宮崎県貸金業協会	880-0012	宮崎市末広1-9-14	0985-25-8177
(社)福岡県貸金業協会	810-0073	福岡市中央区舞鶴2-2-3 サンライフ第2ビル3F	092-713-7541
(社)佐賀県貸金業協会	840-0842	佐賀市多布施1-10-18	0952-23-7375
(社)長崎県貸金業協会	850-0841	長崎市銅座町14-9 ICNビル7F	095-824-2215
(社)沖縄県貸金業協会	900-0037	那覇市辻1-1-28 センタービル1F	098-866-0555

相談を受けるにあたっては、必ず、事前に電話で受付して下さい。電話受付なしで相談日に直接来訪されても、相談を受けられないケースがあります。
(電話受付は常時行っております。)

苦情処理・相談対応規則（例）

平成 16 年 2 月 25 日 発行

発行 社団法人 全国貸金業協会連合会
会 長 小倉 利夫
編集 社団法人 全国貸金業協会連合会 苦情処理委員会
委員長 矢野 利平

〒108 - 0073 東京都港区三田 3 - 7 - 13 - 201
電話 03 - 3452 - 8171