別記様式第三号（第四条第二項第六号から第八号まで関係）　（Ａ４）

（第一面）

家賃債務保証業に係る内部規則及び組織体制等について

家賃債務保証業者登録規程第４条第２項第６号から第８号までに規定する書類については、下記の内容であることに相違ありません。

記

１　内部規則の整備状況

（１）内部管理態勢に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア　内部監査部門等の機能が十分に発揮できる態勢が定められている。	
イ　反社会的勢力との関係を遮断し、断固としてこれらを排除していくことを決定した基本方針を社内外に宣言するとともに、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けている。	
（２）法令等遵守（コンプライアンス）に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア　法令等遵守の責任部署が明確化されている。	
イ　法令等遵守に係る基本的な方針が定められている。	
ウ　具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）が定められている。	
エ　行動規範（倫理規定、コンプライアンス・マニュアル等）が定められている。	
オ　法令等遵守のための研修を実施している。	
（３）反社会的勢力による被害の防止に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア　反社会的勢力への対応の責任部署が明確化されている。	
イ　反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう取組むことが定められている。	
ウ　反社会的勢力による不当要求が発生した場合の責任部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が定められている。	
エ　反社会的勢力による不当要求がなされた場合には、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしている。	
（４）顧客情報管理態勢に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア　顧客に関する情報管理の責任部署が明確化されている。	
イ　法令及び業界団体の自主規制規則等を踏まえ、適切な顧客に関する情報管理のための方法及び組織体制の確立等が具体的に定められている。	
ウ　顧客に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱いが定められている。	
エ　情報漏えい等が発生した場合は、その原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じることとしている。	
（５）相談及び苦情への対応態勢に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア　苦情対応の責任部署が明確化されている。	
イ　法令及び業界団体の自主規制規則等を踏まえ、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等処理手続が定められている。	
ウ　役職員が内部規則等に基づき、苦情等への対応を適切に行うよう、研修等により周知徹底を図っている。	
エ　行動規範（倫理規定、コンプライアンス・マニュアル等）が定められている。	

（第二面）

（６）求償権の適切な行使方法に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア　賃借人からの承諾を得ているなど正当な理由がある場合を除き、深夜又は早朝等、社会通念に照らして不適当な時間帯に訪問・電話等を禁止している。	
イ　賃借人からの承諾を得ているなど正当な理由がある場合を除き、契約者等の勤務先その他の居宅以外の場所に電話をかけ、電報を送信し、若しくはＦＡＸを送信し、又は訪問することを禁止している。	
ウ　緊急性が高いなど正当な理由がある場合を除き、無断で物件に立ち入ることを禁止している。	
エ　裁判所における手続きによる場合など正当な理由がある場合を除き、賃貸借契約上の解除権を代理行使することを禁止している。	
オ　貼り紙、文書掲示等により、契約者に賃料債務又は求償債務の滞納が生じている事実を契約者以外の第三者に明らかにすることを禁止している。	
カ　賃借人から退去すべき旨の意思を示されたにもかかわらず、当該場所から退去しないことを禁止している。	
キ　物件への入居を完全に排除する物理的な措置を講じることを禁止している。	
ク　物件の明渡完了前に動産の搬出・処分を行うことを禁止している。	
ケ　契約者等に対し、（６）アイオカのいずれかに掲げる言動をすることを告げることを禁止している。	
コ　契約者等の動産を適法に移動・保管できる場合であっても、その保管状況等について一切の責任を負わない旨を約定することを禁止している。	

（注）内部規則等の写しを添付すること。

２　苦情・相談発生時の体制等

（１）苦情・相談担当部門

担当部門名	
電話番号	

（２）苦情・相談対応責任者

役職名	

３　研修の実施状況

法令等を遵守するための研修の実施方法及び実施（予定）時期

実施方法 （複数回答可）	ａ．自社内研修を実施 （実施（予定）時期 ｂ．外部研修に参加 （実施（予定）時期 ｃ．通信教育 （実施（予定）時期 ｄ．その他 （実施（予定）時期

年　月　日

商号又は名称

氏名　印

［法定代理人

商号又は名称

氏名　印］

地方整備局長
北海道開発局長　殿
沖縄総合事務局長