⑵　資金需要者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げない行為その他資金需要者等の適正な判断を妨げる行為

2　協会員は、法第12条の６第１号から第３号までに定める「告げる」又は「告げない」とは、必ずしも口頭で明示的に行うことに限らず、書面又は電磁的方法によるものその他を含むことに留意しなければならないものとし、例えば、以下に掲げる方法が考えられる。

⑴　ポスター等の営業所内への掲示

⑵　自動契約受付機、現金自動設備等の画面における表示

⑶　協会員のホームページを利用したインターネット上における表示

⑷　新聞、雑誌、テレビその他各種広告媒体における表示

⑸　資金需要者等の住所に対して通知を送付することによる告知

（不正又は不当な行為）

第15条　協会員は、次に掲げる行為を行った場合には、法第12条の６第４号に定める「不正又は著しく不当な行為」に該当するおそれがあることに留意しなければならない。

⑴　契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと。

イ　白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。

ロ　白地手形及び白地小切手を徴求すること。

ハ　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、年金受給証等の資金需要者等の社会生活上必要な証明書等を預かること。

ニ　貸付けの金額に比し、合理的な理由がないまま過大な担保（人的担保含む。）を徴求すること。

ホ　資金需要者等が借入申込書を記入するにあたり、虚偽の年収額、資金使途又は家計状況の記載を勧めること又は示唆すること。

ヘ　クレジットカードを担保として徴求すること。

⑵　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。

⑶　協会員が、架空名義若しくは他人の名義を利用して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、債務の弁済において当該口座に振込みを行うよう要求すること。

⑷　取立てにあたり、債務者等以外の者に保証人となるよう強要すること。

⑸　資金需要者等からの貸付の契約申し込みにあたり、例えば「信用をつけるため」等の虚偽の事実を伝え、手数料を要求すること。

⑹　生命保険、損害保険等の保険金により貸付金の弁済を要求すること。

⑺　資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら、契約を締結すること。

⑻　債務者等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。

⑼　資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。

第４節　相談及び助言に関する規則

（目的）

第16条　本節は、協会員が法第12条の８の規定に基づき、資金需要者等の貸付けの契約の締結及び債務の返済に関する適切な相談及び助言並びに助力のための社内態勢整備に努めることで、資金需要者等が返済余力を超えた借入れをすることを防止し、また、返済余力を超えた資金需要者等の家計の健全化を図ることを目的とする。

（社内態勢整備）

第17条　協会員は、適切な相談及び助言並びに助力のための社内態勢整備に努めるにあたり、この規則第11条に留意しなければならない。

第５節　苦情対応に関する規則

（目的）

第18条　本節は、資金需要者等からの苦情又は問い合わせ対応が、協会員の説明責任を事後的に補完する活動であり、併せて業務を改善していくための情報であり、また一方、苦情を端緒として企業が経営姿勢を厳しく追及され、企業の信頼が崩壊してしまうことがあるため、協会員は、資金需要者等とのより良い関係性を維持するための態勢整備を図ることを目的とする。

（社内態勢整備）

第19条　協会員は、適切な苦情受付業務を確保するための社内態勢整備を行うにあたり、この規則第11条に留意しなければならない。

第６節　過剰貸付け防止等に関する規則

第１款　貸付けの契約（事業者向け貸付けの契約を除く）に関する規則

（目的）

第20条　本節の定めは、法第13条の過剰貸付け等の禁止に関し、これを防止するための必要な事項を定めることによって、協会員の貸金業に係る業務の適正な運営を確保し、もっ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。

（協会員の一般的責務）

第21条　協会員が資金需要者等の必要な収支状況を把握した上で返済能力を調査することは、資金需要者等が収支との均衡を踏まえた健全な返済計画に基づく貸付けの契約を締結することを可能にするという観点及び資金需要者等が多重債務に陥ることを防止するという観点から極めて重要であることにかんがみ、協会員は、貸付けの契約（極度方式貸付けを除く。）を締結する場合には、法その他の関係法令を遵守し、この規則の規定に従い、適正な貸付けの契約（極度方式貸付けを除く。）が締結されるよう努めなければならない。

2　協会員は、法その他の関係法令を遵守し、この規則の規程に従った適正な貸付けの契約（極度方式貸付けを除く。）の締結が行われるようにするため、次に掲げる情報を考慮した審査基準を設けなければならない。また、審査結果について記録し、事後に確認できるよう、当該貸付けの契約に基づく債権についてその全部の弁済を受けた日まで、これを保存しなければならない。

⑴イ　信用情報機関に加盟している協会員は、信用情報機関への照会を行った結果判明した借入件数及び借入金額

ロ　信用情報機関に加盟していない協会員は、聴取等を行うことにより自社以外の者からの借入件数及び借入金額

⑵　収入及び支出の状況

⑶　家族構成及び勤務先などの属性の状況

⑷　資金使途（資金需要者等による資金使途が未定若しくは貸金業者により使途目的を定めない場合は、その旨の記録等を行い、保存する。）

⑸　１ヶ月の返済総額が、⑴において既往借入額がある場合、当該借入れに対する返済額と自社で貸付けようとする額に対する返済額の合算額が、原則として顧客等の月間収入額の三分の一又は年収額の三十六分の一を超えないものとする。

（返済能力の調査　―　借入れの意思の確認）

第22条　協会員は、資金需要者等と貸付けの契約（極度方式貸付けを除く。）を締結する際、借入申込書に借入希望額、申込み時点での借入額及び年収額等を自ら記入などさせ、その借入れの意思の確認を行わなければならない。

2　協会員は、借入れの意思の確認を行う場合には、前項に規定する方法に代えて次の各号に掲げる方法によることができる。

⑴　資金需要者等からの借入れの申込みにおいて、前項に規定する各事項が記録された電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）の送信を受ける方法

⑵　資金需要者等からの借入れの申込みにおいて、電話通信の方法により前項に規定する各事項を聴取し、これらを記録する方法

3　協会員は、前２項に規定する方法により実施した調査結果について記録し、事後に確認できるよう、当該貸付けの契約に基づく債権についてその全部の弁済を受けた日まで、これを保存しなければならない。

（返済能力の調査　―　信用情報機関を利用した調査）

第23条　協会員は、精度の高い調査により過剰貸付けを防止する観点から、信用情報機関に加盟し、利用することに努めなければならない。

2　信用情報機関に加盟しない協会員は、貸付けの契約（極度方式貸付けを除く。）の締結に際し、当該契約の締結に先立って行った資金需要者等の返済能力に係る調査の結果を記録し、これを保存しなければならない。