2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　本人確認手続き及び疑わしい取引の届出に係る規定
⑵　本人確認手続き及び疑わしい取引の届出に係る規定を適切に運用するための社内態勢
⑶　本人確認手続き及び疑わしい取引の届出に係る規定の役職員に対する周知徹底方法
⑷　本人確認手続き及び疑わしい取引の届出が適切かどうかの検証方法
⑸　役職員の採用にあたって、マネーロンダリング対策実施の観点からの選考基準
（相談及び助言の対応態勢）
第７条　協会員が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相談に対し、返済計画策定及び資金需要者等の要望に応じて第三者機関を案内するなどの適切な対応をすることは、貸金業法（昭和58年法律第32号。以下「法」という。）第12条の８に基づいて規定される自主規制基本規則第２章第４節に掲げる、資金需要者等の返済余力を超える借入れを防止し、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目的に資する重要なものである。
2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　利用者の借入れ行動に対する明示的な啓発活動の実施
⑵　資金需要者等の状態に応じた相談対応基準及び紹介団体等
⑶　相談及び助言を適切に対応するための社内態勢
⑷　相談及び助言に関し、役職員に対する周知徹底方法
⑸　相談及び助言が適切かどうかの検証方法
（苦情等対応態勢）
第８条　協会員が資金需要者等からの苦情又は問合せ等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の理解を得ようとすることは、資金需要者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。また、経営陣は、資金需要者等からの苦情等が業務運営に係る問題提起であり、業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であることを認識し、自主規制基本規則第２章第５節に留意して対応する必要がある。
2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　苦情等申出に係る規定（苦情等対応窓口、経営陣等への報告態勢、苦情等申立人に対する結果の報告等を含む）
⑵　苦情等申出に対し、迅速かつ適切に対応するための社内態勢
⑶　苦情等申出に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
⑷　苦情等申出への対応が適切かどうかの検証方法
（貸金業務取扱主任者）
第９条　協会員が業務の適正な運営を行い、資金需要者等からの信頼を確立するためには、役職員等において、法令等に基づく業務の正しい知識を共有したうえで、業務にあたることが求められる。協会員が、その組織において各業務の知識等の共有を図るうえでは、貸金業務取扱主任者（以下「主任者」という。）が率先して他の従業員を指導するなど、主任者が適切に助言・指導を行うことができる社内態勢を整備することが重要である。
2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　主任者の果たすべき役割、権限及び責任等
⑵　主任者が業務を適切に遂行できるための社内態勢
（禁止行為）
第10条　協会員は、資金需要者等の利益の保護のため、法第12条の６、貸金業者向けの総合的な監督指針（以下「監督指針」という。）Ⅱ－２－８及び自主規制基本規則第２章第３節を遵守しなければならない。
2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　貸付けの契約の内容における重要な事項の説明方法
⑵　法第12条の６に該当するおそれのある禁止行為の具体的内容
⑶　不正又は著しく不当な行為に該当するおそれのある具体的内容
⑷　禁止行為に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
⑸　禁止行為に対し適切に対処しているかどうかの検証方法
（契約に関する説明）
第11条　協会員は、貸付けの契約に関する勧誘を行うに当たり、勧誘の対象者の私生活や業務の平穏を保護する観点から、適正な勧誘に関する事前承諾の取得や、勧誘に当たって拒否の意思表示の態様による再勧誘の制限について、自主規制基本規則第２章第７節を踏まえ社内態勢の整備に努めなければならない。
2　協会員は、貸付けの契約の締結時又は取引関係の見直し時に当該契約に関する説明を行うに当たり、説明の対象者の知識、経験及び財産の状況を踏まえた社内態勢の整備に努めなければならない。
3　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。本項において、「貸付けの契約に関する説明」とは、特定の資金需要者等に対して協会員が行う貸付けの契約の締結の勧誘時、貸付けの契約締結時、取引関係の見直し時等における説明をいう。ただし、極度方式貸付け（極度方式基本契約に基づく個別の貸付け）締結時における説明は含まれないものとする。
⑴　貸付けの契約に関する説明の内容や方法に関する具体的且つ客観的な基準
⑵　資金需要者等の個々の状況に応じた再勧誘禁止期間等
⑶　貸付けの契約に関する適切な説明に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
⑷　貸付けの契約に関する説明が適切に行われているかどうかの検証方法
（過剰貸付けの防止）
第12条　協会員が、個々の資金需要者等の借入れ状況及び収支状況、所得証明書類の取得等に基づき審査基準を設けることは、多重債務問題への対応と貸金業界の社会的信頼を確保する重要な行為のひとつである。協会員は、資金需要者等への適切な貸付けを実施するにあたり、法令、監督指針及び自主規制基本規則第２章第６節を踏まえた客観的かつ具体的な社内規則等を定めることにより、社内態勢の整備に努めなければならない。
2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　返済能力等の調査方法及び審査基準（過剰貸付けに該当した場合の取り扱い、貸付限度額管理の基準等を含む）
⑵　個人向け貸付けを実施する場合における信用情報機関等を利用した途上審査態勢
⑶　個人向け貸付けを実施する場合における信用情報の目的外利用に関する規定
⑷　事業者向け貸付けを実施するにあたっての審査基準及び態勢
⑸　保証人を徴求する貸付けにおいて、法第16条の２に基づく書面を契約締結日の前日迄に交付するための社内態勢
⑹　保証業者を付した貸付けの契約にあたり、保証業者の保証履行能力を資金需要者等に示すための社内態勢
⑺　過剰貸付けの防止に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
⑻　過剰貸付け防止が適切に行われているかどうかの検証方法
（広告の取扱い）
第13条　協会員が行う広告は、協会員にとって重要な営業活動である反面、当該広告により提供される情報は、資金需要者等による貸金業者及び商品の選択に与える影響が大きいことにかんがみ、広告媒体ごとの掲出時における留意事項等に留意し、広告に関して適正な業務運営を確保し、もって資金需要者等の利益の保護を図ることができるよう、自主規制基本規則第２章第７節を踏まえた社内態勢の整備に努めなければならない。
2　協会員は、以下の項目について具体的内容を記載した社内規則等を定めるものとする。
⑴　誇大広告の禁止等に係る遵守事項
⑵　個人向け貸付けの契約に係る広告を出稿する際の自主規制基本規則に基づく各媒体における遵守事項
⑶　企業広告として屋上広告看板等を掲出する際の遵守事項
⑷　適切な広告に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法
⑸　適切な広告が行われているかどうかの検証方法
（書面の交付義務）
第14条　協会員が、債務者等に必要かつ明確な書面を交付することは、当該債務者等が自身の債務内容を正確に認識し、計画的な返済を行ううえでも重要なものである。協会員は、資金需要者等に配意し、当該書面の記載内容及び書面交付について適切な取り扱いを行うことができるよう、法令及び監督指針を踏まえて社内態勢の整備に努めなければならない。