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等、取引関係の見直し時等における説明をいう。ただし、極度方式貸付けに係る契約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かつ客観的な基準

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（個人信用情報の提供等を含む。））

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返済能力の調査に係る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貸付審査基準（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指定信用情報機関等を利用した途上貸付審査態勢

⑶　個人事業者向け貸付けを実施するにあたっての貸付審査基準（「事業計画書」、「収支計画書」及び「資金計画書」（例えば、別紙「借入計画書」に定める様式）の要素を踏まえた貸付審査基準を含む。）及び態勢

⑷　法人向け貸付けを実施するにあたっての貸付審査基準及び態勢

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　個人信用情報の提供等を適切に行うための社内態勢（個人信用情報の目的外利用に関する社内態勢を含む。）

⑻　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

⑼　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。

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　資金需要者等が契約内容や債務の内容等を正確に認識するための書面交付に関する規定

⑵　資金需要者等にとって明確でわかりやすい内容の記載及び資金需要者等に配意した書面交付を行うための規定

⑶　適切な書面交付に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑷　適切な書面交付が行われているかどうかの検証方法

（取立て行為）

第15条　協会員は、取立て行為を行うにあたり、資金需要者等の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動等を行わないように留意することは、債務者等の利益の保護にとって不可欠であることにかんがみ、債務者等への取立て行為を行うにあたっての、督促禁止期間・時間帯及び督促回数等の制限等について具体的な内容を定め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　取立て行為違反の具体的内容の例示及び当該内容に抵触することのない遵守態勢

⑵　適切な取立て行為に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑶　適切な取立て行為が行われているかどうかの検証方法

（取引履歴の開示）

第16条　協会員は、債務者等又債務者等であった者等からの取引履歴の開示請求に対して信義則に従い誠実に対応することは、資金需要者等の利益の保護に資する重要な意義を有するものであることを踏まえ、法第19条に規定する帳簿を保管し、法第19条の２に規定する帳簿の閲覧・謄写並びに開示請求者に対する本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認及び開示手続の適正な運用を行うための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　取引履歴の開示及び帳簿の閲覧・謄写に関する手続き

⑵　適切な取引履歴の開示及び帳簿の閲覧・謄写に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑶　適切な取引履歴の開示及び帳簿の閲覧・謄写が行われているかどうかの検証方法

（債権譲渡等）

第17条　協会員が、債権譲渡（債権の流動化、譲渡担保の履行を含む）を行うにあたっては、債務者等の利益の保護の観点から、法の規定を遵守するほか、民法（明治29年法律第89号）や債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号）等の規定に留意し、適切に対応することができる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　債権譲渡に関する譲渡先の選定基準、債権譲渡通知の方法等

⑵　債務者等からの問い合わせに適切な対応等を行うための社内態勢

⑶　適切な債権譲渡に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法

⑷　適切な債権譲渡が行われているかどうかの検証方法

（営業店登録）

第18条　協会員が、営業所を設置するにあたっては、資金需要者等に不要不急の借入れを助長することの無いよう留意する必要がある。特に、自主規制規則で定める、特定地域における営業店登録を行うにあたっての社内規則等を定め、社内態勢の整備を図るよう努めるものとする。

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　自主規制基本規則第６条から第９条までに規定する事項を遵守するための社内態勢

⑵　適切な営業店登録に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法

⑶　適切な営業店登録が行われているかどうかの検証方法

（過払金支払）

第19条　協会員は、過払金の支払いが、多重債務問題の解決及び債務者等の生活再建に資するべきものであることから、利息制限法（昭和29年法律第100号）第１条第１項に規定する利率を超える貸付けに関する相談対応並びに過払金振込返金時の振込先確認及び返還金額の通知等について、社内規則等を定め、社内態勢の整備を図るよう努めるものとする。