2　取立て行為を行うにあたり次の事項を記録・保存しなければならない。
⑴　相手先（債務者等、代理人弁護士、親族または第三者の別）
⑵　日時、場所及び手法（電話、訪問、文書、電子メールの別）
⑶　担当者
⑷　内容（相手先との折衝内容、文書内容を含む。）
（正当な理由を有さない取立ての禁止）
第70条　法第21条第１項第１号に規定する「正当な理由」の有無については、個別の事実関係に即して判断するべきものであるが、例えば、次の各号のような場合には、特段の事情がない限り「正当な理由」が認められない可能性が高いものと考えられる。
⑴　債務者等の自発的な承諾がない場合
⑵　債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にある場合
（社会通念に照らし相当と認められないことその他正当な理由がない取立ての禁止）
第71条　法第21条第１項第２号に規定する「社会通念に照らし相当と認められないことその他正当な理由」の有無については、個別の事実関係に即して判断するべきものであるが、例えば、以下のような場合には、特段の事情がない限り社会通念に照らし相当と認められる可能性が高いものと考えられ、取立てをすることは出来ない。
⑴　次の各号に該当する場合その他債務者の申出に合理性があると認められる場合
イ　債務者等が申し出た弁済期日が、当該申出の日から１ヶ月を超えない範囲で弁済期日を示された場合であって、当該期日に近接して給料日その他確実な収入が見込まれる日が存在するとき。
ロ　直近において債務者等から弁済や連絡に関する申し出が履行されている場合
ハ　通常の返済約定を著しく逸脱したとは認められない申し出がなされた場合
ニ　申し出に係る返済猶予期間中に債務者等が申出内容に反して他社への弁済行為を行う等の事情が認められない場合
ホ　申し出に係る返済猶予期間中に債務者等に支払停止、破産開始等の申立て、所在不明等債務者から返済を受けることが困難であることが確実と認められる事情が生じていない場合
（正当な理由を有さない居宅以外への取立ての禁止）
第72条　法第21条第１項第３号に規定する「正当な理由」がある場合とは、協会員において債務者等の居宅への架電等の通常考えられる合理的な手段を講じたにもかかわらず、債務者等との連絡が困難な場合及び連絡を拒否する場合に、債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にないと判断するような場合をいい、特段の事情のない限り、例えば次のような場合が「正当な理由」があると認められる可能性が高いものと考えられる。
⑴　債務者等から自発的な承諾がある場合
⑵　債務者等が申告した住所その他の連絡先を事前連絡なく変更したおそれがある場合
⑶　２日以上にわたり、かつ異なる時間帯に債務者等の居宅に複数回の架電等を行ったにもかかわらず、当該債務者等に連絡が取れないなどの状況にあり、居宅以外の場所に架電等の措置をとる必要性が認められる場合
⑷　債務者等から連絡を受ける時期の申出を受けたため、当該申出に従い連絡したにもかかわらず、連絡を取れない状況が３回以上続いている場合

第９節　取引履歴の開示に関する規則
（目的）
第73条　本節の規定は、債務者又は債務者等であった者（以下、この節において「債務者等」という。）が行う自身の取引の履歴開示請求に対し、協会員は、信義則に基づき誠実に対応しなければならない。また、開示にあたっては請求者が顧客等本人であることの確認を十分かつ適切に行う上での協会員が行うべき手続等を定めることを目的とする。
（本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認の方法）
第74条　協会員は、債務者等若しくはその代理人又は公的機関から当該債務者等についての取引に係る取引履歴の開示の請求を受けた場合には、取引履歴の開示請求を行った者の資格について次項以下の規定に従い十分かつ適切に確認を行わなければならない。
2　協会員は、債務者等から当該債務者等の取引に係る取引履歴の開示の請求を受けた場合には、協会員は、その保管する貸付けの契約その他の取引に関係する書類に記載された情報を用いることなどにより、債務者等の負担がより少ない方法により債務者等本人であることが確認できる場合など、合理的な方法により確認することができる場合には、当該方法を用いて確認をすることが適切である。また、債務者等に対し、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）施行規則第６条に規定する本人確認書類（写しを含む。以下「本人確認書類」という。）の提示を求めることもできるものとする。
3　協会員は、債務者等から委任を受けた代理人（以下「代理人」という。）から当該債務者等の取引に係わる取引履歴の開示の請求を受けた場合には、当該代理人が債務者等に代わり債務の弁済を行おうとする者であり過去に弁済の取引がない場合や、開示の求めに際して提示された書面の記載内容に不審な点がある場合等、確認を慎重に行わなくてはならない。
4　前項の規定にかかわらず、協会員は、債務者等から委任を受けた代理人が弁護士若しくは弁護士法人若しくは司法書士法第３条第２項に規定する司法書士若しくは司法書士法人（以下まとめて「弁護士等」という。）である場合には、次に掲げる事由につき、次に定める方法により確認することができるものとする。
⑴　債務者等から弁護士等が当該債務者等の取引に係る取引履歴の開示について委任を受けたこと
イ　弁護士等から、債務者等から取引に関わる取引履歴の開示について委任を受けた旨及び債務者等に係る確認のための情報（債務者等の氏名・自宅住所・生年月日等。以下「属性情報」という。）が十分に記載された通知（債務整理等に係る受任の通知を含む。）を受ける方法
ロ　債務者等との面談又は電話における協議において、債務者等から取引に関わる取引履歴の開示について代理人に委任をする意思表示（債務整理等の委任に係るものを含む。）がされ、弁護士等である代理人から遅滞なく受任の通知を受ける方法
⑵　弁護士等が委任を受けた本人であること
開示を求める受任の通知における委任を受けた弁護士等の氏名及び所属する事務所の名称、住所及び電話番号等の記載に基づき、当該弁護士等の所属する弁護士会又は司法書士会に対して照会して確認する方法
5　協会員は、財団法人日本クレジットカウンセリング協会が債務者等から依頼を受けて行う弁済計画の策定に関し、同協会から当該債務者等の取引に係る取引履歴の開示の請求を受けた場合には、当該請求が真正の「介入通知書」によるものであること、及び当該債務者の「依頼書」が添付されていることを確認することによって行う。
6　協会員は、公的機関から当該債務者等の取引に係る取引履歴の開示の請求を受けた場合には、当該公的機関に対し、その開示を求める法令等の根拠について確認をしなければならない。なお、公的機関から開示を求められた場合であっても、債務者等の個人情報が必要以上に開示されることがあってはならず、公的機関について事実関係の確認を十分に行わなければならないが、債務者等の属性情報が、閲覧又は謄写の請求を受けた協会員が管理している個人情報と相違している場合その他当該公的機関について開示を求められた内容に不明な点がある場合などは、当該公的機関に所要の確認を行うなど万全を期するよう留意しなければならない。
（取引履歴の開示の方法）
第75条　協会員は、債務者等の取引に係る取引履歴の開示の請求を受けた場合には、開示する営業所等を指定し、そこにおいて取引履歴を記載した書面の交付を行うこととする。
2　協会員は、債務者等の取引に係る取引履歴を記載した書面の交付の請求を受けた場合には、請求を行った者に対し当該複製を郵送する方法等協会員が定める方法によりこれに応じることができる。

第10節　過払金支払に関する規則
（振込口座）
第76条　協会員は、いわゆる過払金の支払いは、多重債務者の家計再建を資することもその目的の一つとなっていることから、その支払いを行うにあたり、当該債務者等に対して過払金総額の通知を行い、当該債務者等が指定した届け出口座に振込みによる支払を行うことができるものとする。
2　協会員は、前項の規定にかかわらず、債務者等が弁護士等に委託をしている場合、過払金の返還を行うにあたり、その振込先口座について、債務者自身の口座であるか又は弁護士等の口座であるかについて、書面により確認を行うことができるものとする。