（社内態勢整備）

第15条の４　協会員は、利息及び保証料等について、法、利息制限法並びに出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律を遵守する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９の規定を実施するため、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条に留意するとともに、協会が別に定める紛争解決等業務に関する規則（以下「紛争解決等業務規則」という。）に定められた協会員の責務に留意しなければならない。

第５節　苦情及び紛争対応に関する規則

（目的）

第18条　本節は、資金需要者等からの苦情、紛争等に対応することが、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ことを認識し、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に苦情及び紛争に迅速かつ適切に対応できる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条に留意するとともに、紛争解決等業務規則に定められた協会員の責務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　総則

（目的）

第20条　本節の定めは、法第13条（返済能力の調査）及び法第13条の２（過剰貸付け等の防止）等の規定に関し、過剰貸付け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を締結しなければならない。

（返済能力の調査に係る基準）

第21条の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の締結が行われるようにするため、例えば、顧客等の収入又は収益その他資力及び支出の状況、借入れの状況、資金使途等を考慮した返済能力の調査に係る基準を設けなければならない。

（記録の保存）

第21条の３　協会員は、前条の規定に基づき定めた返済能力の調査に係る基準に従い顧客等の返済能力を調査した場合、調査に関する記録を作成し、これを保存しなければならない。ただし、返済能力の調査の結果、当該顧客等と貸付けの契約を締結しなかった場合には、この限りではない。

２　協会員は、次の各号に掲げる貸付けの契約の区分に応じ、当該各号に定める日までの間、前項に規定する記録（法第13条第３項の規定により年収証明書（第27条の２第３項に定義する。）の提出又は提供を受けたときは、当該書面又はその写し（電磁的記録）を含む。以下本条において同じ。）を保存しなければならない。

⑴　貸付けに係る契約　当該貸付けに係る契約に定められた最終の返済期日（当該貸付けに係る契約に基づく債権が弁済その他の事由により消滅したときにあっては、当該債権の消滅した日。ただし、当該貸付けに係る契約が極度方式基本契約又は極度方式貸付けに係る契約である場合にあっては、当該極度方式基本契約の解除の日又は当該極度方式基本契約に基づくすべての極度方式貸付けに係る契約に定められた最終の返済期日のうち最後のもの（これらの契約に基づく債権のすべてが弁済その他の事由により消滅したときにあっては、その消滅した日）のうちいずれか遅い日）

⑵　貸付けに係る契約の保証契約　前号に定める日又は当該保証契約に基づく債務が消滅した日のうちいずれか早い日

３　協会員は、前項第１号に定める「弁済その他の事由により消滅したとき」には債権を譲渡したときは含まれないことに留意するものとする。

（返済能力の調査―借入れ意思の確認）

第22条　協会員は、資金需要者等と貸付けの契約（極度方式貸付けに係る契約を除く。）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させること等により、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　資金需要者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が本人を補佐して代筆対応等を行う場合にも、顧客本人の借入れの意思が適切に反映されていることを慎重に確認を行わなければならない。

４　協会員は、前３項に規定する方法により実施した調査結果を記録し、あわせて、前条第２項及び第３項に従い、当該記録を保存しなければならない。

（過剰貸付けの禁止）

第23条　協会員は、貸付けの契約を締結しようとする場合において、第21条の２の規定による調査により、当該貸付けの契約が個人過剰貸付契約（法第13条の２第２項に定めるものをいう。）その他顧客等の返済能力を超える貸付けの契約と認められるときは、当該貸付けの契約を締結してはならない。

（人的担保を徴求して行う貸付け）

第24条　保証を付した貸付けに係る契約を締結する場合、協会員は、当該契約を締結するまでに、保証人からの代位弁済がなくとも返済しうるか否かを確認するものとする。また、協会員は、保証を付した貸付けに係る契約を締結するまでに、保証人になろうとする者について、返済状況等の調査を行い、実際に保証債務を履行せざるを得なくなった場合の履行能力及び保証人の認識についても確認するものとする。

２　法第16条の２第３項においては、協会員が貸付けに係る契約について保証契約を締結しようとする場合には、同項に規定する事前説明書面を保証契約締結までに交付しなければならないこととされているところであるが、協会員が保証人（保証業者を除く。以下、本条において同じ。）を立てさせて貸付けの契約（極度方式貸付けに係る契約を除く。）を締結する場合には、実際に保証債務を履行せざるを得なくなった場合における責任の内容を当該保証契約の保証人となろうとする者に十分に理解させるという観点から、当該書面の交付時期を保証契約締結日の前日までにしなければならない。