（社内態勢整備）

第67条の４　協会員は、法に基づき適切な書面の交付を行う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。

（変更書面の交付）

第67条の５　協会員は、重要事項（当該事項を変更した場合に法第17条第１項から第５項までの各後段に基づき書面の交付が必要となる事項をいう。）を変更した場合、法第17条第１項から第５項までの各後段に基づき、書面の交付を行うものとする。

２　協会員は、債務者等と更改契約（民法第513条）を締結する場合には、法第17条に基づく書面のみならず、法第16条の２に基づく書面を交付しなければならない。

第８節　取立て行為に関する規則

（目的）

第68条　本節の規定は、協会員が法第21条の取立て行為の規制に違反することなく、債務者等に債権の取立てを行うに際し、その適正な業務の運営を確保し、もって資金需要者等の利益の保護を図ることを目的とする。

（社内態勢整備）

第69条　協会員は、取立て行為を行うにあたり、定められる法及び関連する法律を遵守するとともに、以下に掲げる行為は法第21条第１項に定める「威迫」及び「その他の人の私生活若しくは業務の平穏を害するような言動」に該当する恐れがあること、また、この規則第70条、第71条及び第72条を留意し必要な社内態勢整備に努めなければならない。なお、社内態勢整備にあたっては業容規模や個人又は事業者を対象にした契約内容により、その方法は一律に定められるものではないが、自らの業務形態を踏まえた上で、電話、訪問、文書、電子メールなど態様別に、且つ、出来うる限り客観的な基準を設け整備を行う必要がある。また、債務者等以外にも、代理人弁護士や司法書士、親族及び第三者に対しても留意しなくてはならない。

⑴　大声をあげたり、乱暴な言葉を使うなど暴力的な態度をとること。

⑵　多人数で訪問すること。

例示として、３名以上が挙げられる。

⑶　不適当な時期に取立ての行為を行うこと。

例示として、以下が挙げられる。

イ　親族の冠婚葬祭時

ロ　年末年始（12月31日から１月３日）

ハ　債務者等の入院時

ニ　罹災時

⑷　債務処理を代理人弁護士又は司法書士に委託し、または債務処理のため必要な裁判所における民事事件に関する手続きをとったことが弁護士又は司法書士、裁判所から通知された場合、又は債務者等からの電話その他の方法をもって判明した場合、若しくは財団法人日本クレジットカウンセリング協会から介入通知を受領した場合、その後債務者等に支払を要求すること。

⑸　反復継続した取立て行為を行うこと。

例示として、以下が挙げられる。

イ　電話を用いた債務者等への連絡を、１日に４回以上行うこと。

ロ　電子メールや文書を用いた連絡を、前回送付または送信から３日以内に行うこと。

⑹　親族または第三者に対し、支払いの要求をすること。

例示として、以下が挙げられる。

イ　各態様において、あたかも返済義務があるような旨を伝えること。

ロ　支払い申し出があった際、支払い義務が無い事を伝えないこと。

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。