（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。
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　債務者等又は債務者等であった者（以下、本条において「顧客等」という。）からの利息制限法第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その他申入れ等があった場合において、当該顧客等の法律知識に応じ、顧客等に対して丁寧な説明を行うための社内態勢
⑵　顧客等に対して紛争解決等業務に関する規則第108条第３項に基づき相談・紛争解決委員会が指定する団体を適切に紹介するための社内態勢
⑶　過払金支払に際し顧客等に対して過払金総額を通知するための社内態勢
⑷　過払金支払に関する振込み口座の確認に関する社内態勢
⑸　前各号に掲げる社内態勢に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
⑹　社内規則等に則った業務運営が行われているかどうかの検証方法

附　則（平19.12.19）
この細則は、平成19年12月19日から施行する。

附　則（平20. 3. 1）
この改正は、平成20年３月１日から施行する。
㈱改正条項は、次のとおりである。
第６条第１項を改正。

附　則（平20. 5. 1）
この改正は、平成20年５月１日から施行する。
㈱改正条項は、次のとおりである。
第２条第１項、第２項第４号、第３条の２、第６条第１項を改正。

附　則（平21. 6.18）
この改正は、平成21年６月18日から施行する。
㈱改正条項は、次のとおりである。
第１条、第４条第１項、第６条第２項第１号乃至第４号、第７条第１項、第８条第１項、第10条第１項、第11条、第12条第１項、第２項第２号、第３号、第６号
第13条第１項、第14条第１項、第16条第１項
第17条第１項、第19条を改正。

附　則（平22. 6.18）
この改正は、平成22年６月18日から施行する。
㈱改正条項は、次のとおりである。
第４条、第７条、第８条、第10条の２、第11条、第12条を改正。

附　則（平25. 4. 1）
この改正は、平成25年４月１日から施行する。
㈱改正条項は、次のとおりである。
第６条、第16条を改正。

附　則（平26. 6.10）
この改正は、平成26年６月10日から施行する。
㈱改正条項は、次のとおりである。
第３条の２、第11条、第11条の２、第12条を改正。