（苦情及び紛争等対応態勢）

第８条　協会員が資金需要者等からの苦情、紛争等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の理解を得ようとすることは、資金需要者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。また、経営陣は、資金需要者等からの苦情等が業務運営に係る問題提起であり、業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であることを認識し、自主規制基本規則第２章第５節に留意して対応する必要がある。

２　協会員は、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つつ、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　苦情等申出に係る規定（苦情等対応窓口、経営陣等への報告態勢、苦情等申立人に対する結果の報告等を含む）

⑵　苦情等申出に対し、迅速かつ適切に対応するための社内態勢

⑶　苦情等申出に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑷　苦情等申出への対応が適切かどうかの検証方法

（貸金業務取扱主任者）

第９条　協会員が業務の適正な運営を行い、資金需要者等からの信頼を確立するためには、役職員等において、法令等に基づく業務の正しい知識を共有したうえで、業務にあたることが求められる。協会員が、その組織において各業務の知識等の共有を図るうえでは、貸金業務取扱主任者（以下「主任者」という。）が率先して他の従業員を指導するなど、主任者が適切に助言・指導を行うことができる社内態勢を整備することが重要である。

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　主任者の果たすべき役割、権限及び責任等

⑵　主任者が業務を適切に遂行できるための社内態勢

（禁止行為）

第10条　協会員は、資金需要者等の利益の保護のため、法第12条の６、貸金業者向けの総合的な監督指針（以下「監督指針」という。）Ⅱ－２－10及び自主規制基本規則第２章第３節を遵守しなければならない。

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　貸付けの契約の内容における重要な事項の説明方法

⑵　法第12条の６に該当するおそれのある禁止行為の具体的内容

⑶　不正又は著しく不当な行為に該当するおそれのある具体的内容

⑷　禁止行為に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑸　禁止行為に対し適切に対処しているかどうかの検証方法

（利息・保証料等に関する制限等）

第10条の２　協会員は、資金需要者の利益の保護のため、法第12条の８を遵守しなければならない。

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　利息、保証料等の設定に関する具体的内容（上限額の定め、利息に該当する費用等の内容等に関する事項を含む。）

⑵　保証業者と保証契約を締結する場合における注意点等の具体的内容

⑶　利息、保証料等に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑷　利息、保証料等に関して適切に対処しているかどうかの検証方法

（契約に関する説明）

第11条　協会員は、貸付けの契約に関する説明を行うに当たり、対象者の私生活や業務の平穏を保護する観点から、資金需要者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえた説明態勢に関し、具体的かつ客観的な基準を定めた社内規則等の整備に努めなければならない。

なお、「貸付けの契約に関する説明」とは、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。

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。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　貸付けの契約の締結の勧誘時における説明態勢

⑵　貸付けの契約の締結時等における説明態勢

⑶　取引関係の見直し時等における説明態勢

⑷　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

⑸　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

（「経営者保証ガイドライン」の融資慣行としての浸透・定着等）

第11条の２　協会員は、中小企業・小規模事業者等の経営者による個人保証（以下「経営者保証」という。）に関し、平成25年12月５日に「経営者保証に関するガイドライン研究会」から公表された「経営者保証に関するガイドライン」（以下「経営者保証ガイドライン」という。）の趣旨及び内容を十分に踏まえた適切な対応を行うことにより、「経営者保証ガイドライン」を融資慣行としての浸透・定着に努めなければならない。

２　協会員は、「経営者保証ガイドライン」を融資慣行として浸透・定着させるため、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　「経営者保証ガイドライン」の重要性を認識した経営者保証への対応方針

⑵　「経営者保証ガイドライン」に基づく対応を適切に行うための社内態勢

⑶　「経営者保証ガイドライン」に基づく対応に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法

⑷　「経営者保証ガイドライン」に基づき適切に対応し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　中小企業・小規模事業者等との貸付けにおいて、「経営者保証ガイドライン」に基づく適切な保証金額の設定を行う態勢

⑻　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。）

⑼　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

⑽　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

⑾　障害者への対応に当たって、資金需要者等の保護及び利用者利便の観点と合わせ、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）」及び「障害者差別解消対応指針」に則り適切な対応を行うとともに、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなどの社内態勢