4　中小企業・小規模事業者等との貸付けの契約を行う協会員については、「経営者保証ガイドライン」の趣旨や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」を融資慣行として浸透・定着させていくことが求められており、必要な社内態勢整備に努めることで、貸金業の業務の適切な運営を確保しなければならない。

第２節の２　貸金業務取扱主任者にかかる規則

（目的）

第11条の２　本節は、協会員が、法第12条の３に定める貸金業務取扱主任者（以下「主任者」という。）の役割及び権限等を明確にすることにより、法令等を踏まえた営業態勢の確立及び適正な業務処理の確保を図り、もって資金需要者等の利益に資することを目的とする。

（主任者の役割と権限）

第11条の３　協会員は、自ら法令等を遵守するとともに、役職員に対し、法令等を遵守させ、貸金業の業務を適正に行わせるため、主任者が、適切に指導、助言を行うことができるよう必要な配慮を行わなければならない。

2　協会員は、役職員が前項の指導又は助言を受けた場合、法令等違反その他の特段の事情がない限り、役職員をして、主任者が行う助言を尊重させるとともに指導に従わせなければならない。

（主任者の設置）

第11条の４　協会員は、営業所又は事務所（以下「営業所等」という。）ごとに、営業所等において貸金業の業務に従事する者の数に対する主任者の数の割合が50分の１以上となる数の主任者を設置しなければならない。

2　前項における「貸金業の業務に従事する者の数」とは、法第12条の４第２項に規定する従業者名簿に記載されるべき従業員数の数と一致するものとし、人事、経理及び総務などの内部事務に関する業務並びにシステム管理などの業務は、原則として、「貸金業の業務」に該当しないものとする。

3　協会員は、法第12条の３等に基づき、各営業所等における主任者の数が第１項に定める数を下回らないように社内態勢を整備しなければならない。

第３節　法第12条の６に係る禁止行為に関する規則

（目的）

第12条　本節は、協会員がその業容規模に応じて必要な社内態勢整備に努めることにより、法第12条の６の貸金業の業務に関する禁止行為の規定に違反することなく、資金需要者等が適切な判断をすることができる適正な説明を行うことによって、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的とする。

（重要な事項）

第13条　協会員は、貸付けの契約の内容のうち、「重要な事項」（資金需要者等の利害に関する事項であって、当該貸付けの契約の締結及び変更にあたり、その意思決定に影響を及ぼす事項をいう。）については、資金需要者等の利益に配慮した取扱いを行うものとし、特に、以下に掲げる事由については、その取扱いに留意するものとする。

⑴　貸付けの利率の引上げ
⑵　返済の方式の変更
⑶　賠償額の予定額の引上げ
⑷　債務者が負担すべき手数料等（貸付けの契約に基づいて負担する債務の元本額及び利息を除く。）の引上げ
⑸　銀行振込みによる支払方法その他の返済の方法の変更及び返済を受けるべき営業所その他の返済を受けるべき場所の変更
⑹　繰上げ弁済の可否及びその条件の変更
⑺　期限の利益の喪失の定めがあるときはその旨及びその内容の変更

（故意又は重大な過失による行為）

第14条　協会員は、以下に掲げる行為を行った場合には、法第12条の６に定める禁止行為に該当するおそれが大きいことに留意しなければならない。

⑴　資金需要者等から契約の内容について問い合わせがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与える行為
⑵　資金需要者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げない行為その他資金需要者等の適正な判断を妨げる行為

2　協会員は、法第12条の６第１号から第３号までに定める「告げる」又は「告げない」とは、必ずしも口頭で明示的に行うことに限らず、書面又は電磁的方法によるものその他を含むことに留意しなければならないものとし、例えば、以下に掲げる方法が考えられる。

⑴　ポスター等の営業所内への掲示
⑵　自動契約受付機、現金自動設備等の画面における表示
⑶　協会員のホームページを利用したインターネット上における表示
⑷　新聞、雑誌、テレビその他各種広告媒体における表示
⑸　資金需要者等の住所に対して通知を送付することによる告知

（不正又は不当な行為）

第15条　協会員は、次に掲げる行為を行った場合には、法第12条の６第４号に定める「不正又は著しく不当な行為」に該当するおそれがあることに留意しなければならない。

⑴　契約の締結又は変更に際して、次に掲げる行為を行うこと。
イ　白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。
ロ　白地手形及び白地小切手を徴求すること。
ハ　印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、健康保険証、年金受給証等の資金需要者等の社会生活上必要な証明書等を預かること。
ニ　貸付けの金額に比し、合理的な理由がないまま過大な担保（人的担保含む。）を徴求すること。
ホ　資金需要者等が借入申込書を記入するにあたり、虚偽の年収額、資金使途又は家計状況の記載を勧めること又は示唆すること。
ヘ　クレジットカードを担保として徴求すること。
⑵　人の金融機関等の口座に無断で金銭を振り込み、当該金銭の返済に加えて、当該金銭に係る利息その他の一切の金銭の支払を要求すること。なお、一切の金銭の支払とは、礼金、割引料、手数料、調査料その他何らの名義をもってするを問わない。
⑶　協会員が、架空名義若しくは他人の名義を利用して金融機関等に口座を開設し、又は金融機関等の口座を譲り受け、債務の弁済において当該口座に振込みを行うよう要求すること。
⑷　取立てにあたり、債務者等以外の者に保証人となるよう強要すること。
⑸　資金需要者等からの貸付の契約申し込みにあたり、例えば「信用をつけるため」等の虚偽の事実を伝え、手数料を要求すること。
⑹　生命保険、損害保険等の保険金により貸付金の弁済を要求すること。
⑺　資金需要者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら、契約を締結すること。
⑻　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存在する場合に、当該支援者を通じて資金需要者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること。
⑼　債務者等の債務整理に際して、帳簿に記載されている内容と異なった貸付金額や貸付日などを基に残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。