（再勧誘に関する留意事項）

第67条　協会員は、勧誘の対象となる者との間の契約関係の有無にかかわらず、勧誘の対象となる者の私生活や業務の平穏を保護する必要がある。借入れに関する合理的な判断を確保する観点から禁止されるべき再勧誘の期間及び範囲は、当該対象者の置かれた状況等により異なるため、これを一概に示す事は困難であるが、協会員は、当該対象者が当初の勧誘に対して示した拒否の意思表示に応じ、概ね以下を目処として対応しなければならない。また、協会員は、その拒否の事実を記録し、協会員が自ら定める期間、これを保存しなければならない。

⑴　当該資金需要者等が、協会員からの勧誘を一切拒否する旨の強い意思表示を行った場合（例えば、資金需要者等から協会員に対して「今後一切の連絡を断る」旨の意思の表示が明示的にあった場合等）

当該意思の表示のあった日から最低１年間は一切の勧誘を見合わせるものとし、当該期間経過後も架電、ファックス、電子メール若しくはダイレクトメール等の送信又は訪問等、当該資金需要者等の私生活や業務に与える影響が大きい方法による勧誘は行わないこととする。

⑵　当該資金需要者等が、協会員が勧誘を行った取引に係る勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の明確な意思の表示を行った場合（例えば、当該勧誘対象者から協会員に対して、勧誘に係る取引について「今はいらない。」「当面は不要である。」等の一定の期間当該取引に係る勧誘を拒否する旨の意思を明示的に表示した場合等）

当該意思表示のあった日から最低６ヶ月間は当該勧誘に係る取引及びこれと類似する取引の勧誘を見合わせるものとする。

⑶　前各号に掲げる場合以外の場合であって、当該勧誘対象者が勧誘に係る取引についての契約を締結しない旨の意思を表示した場合

当該意思表示のあった日から最低３ヶ月間は当該勧誘に係る取引及びこれと類似する取引の勧誘を見合わせるものとする。

２　前項の規定により禁止される勧誘の態様は、次の各号に掲げる方法による勧誘その他の勧誘の対象となる者の私生活又は業務の平穏を害する勧誘をいい、協会員は、資金需要者等による拒絶の意思の内容に応じて、前項各号に定める対応をしなければならない。

⑴　資金需要者等の居宅又は勤務先その他居宅以外の場所への架電

⑵　資金需要者等が所有し、又は勤務先から貸与を受けた携帯電話への架電

第10款　貸付けの契約に係る説明に関する規則

（適合性の原則）

第67条の２　協会員は、資金需要者等の知識、経験、財産の状況及び貸付けの契約の締結の目的に照らして不適当と認められる貸付けの契約に係る説明（貸付けの契約の締結の勧誘時、貸付けの契約締結時、取引関係の見直し時等における説明をいう。）を行わないようにしなければならない。

第７節の２　書面交付にかかる規則

（書面交付に関する留意点）

第67条の３　協会員は、法に基づく書面の交付を行うに際し、書面交付を受ける資金需要者等の意思を十分に尊重することにより、その適正な業務の運営を確保するとともに、資金需要者等の利益の保護を図ることとする。

（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。）