⑷　個人情報保護に関するガイドライン等を適切に運用するための社内態勢及び役職員に対する周知徹底方法
⑸　顧客情報の管理が適切かどうかの検証方法
（外部委託）
第５条　協会員が貸金業の業務を第三者に委託（以下「外部委託」という。）するに際しては、資金需要者等の利益の保護の観点から、当該協会員と資金需要者等との間の権利義務関係に不当な影響を与えることがないよう、資金需要者等に対しては、当該協会員自身が業務を行ったものと同様の権利を確保しなければならない。協会員は、外部委託に伴う様々なリスクを的確に管理するために、法令等遵守態勢の整備された業者のみを委託先とする選定基準や、委託業務に関する資金需要者等からの苦情相談態勢の整備などの方策を講ずることにより、当該委託先の業務の適正な運営を確保するものとする。
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　適正な委託先の選定基準及び選定方法
⑵　委託先の法令遵守態勢を確保するための必要な措置
⑶　委託リスクが顕在化した場合の資金需要者等の利益保護のための措置（委託契約の内容、資金需要者等への対応等を含む）
⑷　外部委託により顧客利便性に支障が生じないための社内態勢
⑸　委託業務に関する苦情等に係る社内態勢
⑹　委託業務に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法
⑺　委託業務が適切かどうかの検証方法
（取引時確認等の措置等）
第６条　犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）に基づく取引時確認等の措置（取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置）及びマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ガイドライン記載の措置（以下「取引時確認等の措置等」という。）を、的確に実施するための内部管理体制を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するうえで重要な意義を有している。
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　取引時確認等の措置等に係る規定
⑵　取引時確認等の措置等を的確に実施するための社内態勢
⑶　取引時確認等の措置等に係る規定の役職員に対する周知徹底方法
⑷　取引時確認等の措置等が適切かどうかの検証方法
⑸　役職員の採用にあたって、テロ資金供与やマネー・ローンダリング対策実施の観点からの選考基準
（相談及び助言の対応態勢）
第７条　協会員が資金需要者等の貸付けの契約の締結及び債務の返済に関する相談に対し、返済計画策定及び資金需要者等の要望に応じて第三者機関を案内するなどの適切な対応をすることは、貸金業法（昭和58年法律第32号。以下「法」という。）第12条の９に基づいて規定される自主規制基本規則第２章第４節に掲げる、資金需要者等の返済余力を超える借入れを防止し、また、返済余力を超えた資金需要者等の家計の健全化を図る目的に資する重要なものである。
２　協会員は、協会が別に定める紛争解決等業務に関する規則（以下「紛争解決等業務規則」という。）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　利用者の借入れ行動に対する明示的な啓発活動の実施
⑵　資金需要者等の状態に応じた相談対応基準及び紹介団体等
⑶　相談及び助言を適切に対応するための社内態勢
⑷　相談及び助言に関し、役職員に対する周知徹底方法
⑸　相談及び助言が適切かどうかの検証方法
（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