（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

（広告の取扱い）

第13条　協会員が行う広告は、協会員にとって重要な営業活動である反面、当該広告により提供される情報は、資金需要者等による貸金業者及び商品の選択に与える影響が大きいことにかんがみ、広告媒体ごとの掲出時における留意事項等に留意し、広告に関して適正な業務運営を確保し、もって資金需要者等の利益の保護を図ることができるよう、自主規制基本規則第２章第７節を踏まえ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　誇大広告の禁止等に係る遵守事項

⑵　個人向け貸付けの契約に係る広告を出稿する際の自主規制基本規則に基づく各媒体における遵守事項

⑶　企業広告として屋上広告看板等を掲出する際の遵守事項

⑷　適切な広告に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法

⑸　適切な広告が行われているかどうかの検証方法

（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