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。

⑽　資金逼迫状況にある資金需要者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。

イ　資金需要者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。

ロ　今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。

ハ　貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。

⑾　確定判決において消費者契約法（平成12年法律第61号）第８条から第10条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る。）を締結すること。

第３節の２　利息・保証料等に係る制限等に関する規則

（目的）

第15条の２　本節の定めは、法第12条の８の規定に従い、協会員の貸金業に係る業務の適正な運営を確保し、もって資金需要者等の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資することを目的とする。

（利息制限法の遵守）

第15条の３　協会員は、貸付けの契約を締結する場合、その利息（法第12条の８第２項に規定するみなし利息（以下「みなし利息」という。）を含む。）が利息制限法第１条に規定する金額を超える利息の契約を締結してはならない。

２　協会員は、法第12条の８及び施行令第３条の２の２に基づきみなし利息から除外される費用又は利用料等は、実費相当額（施行令第３条の２の３が適用される場合にはその範囲内のものに限る。）に限るものとする。

３　協会員は、債務者に対して金銭の貸付けを行う際にＡＴＭ利用手数料その他のみなし利息から除外される費用、利用料等（コンビニエンスストアに設置されているマルチメディアキオスクの利用料を含む。）を債務者に負担させる場合、貸付けを行うとき以外のとき（例えば、貸付けの契約に係る債権の全部又は一部について弁済を受けるとき等）に、当該費用を徴求することもできるものとする。

（社内態勢整備）

第15条の４　協会員は、利息及び保証料等について、法、利息制限法並びに出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律を遵守する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。

第４節　相談及び助言に関する規則

（目的）

第16条　本節は、協会員が法第12条の９の規定を実施するため、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適切な相談及び助言並びに助力のための社内態勢整備に努めることで、資金需要者等が返済余力を超えた借入れをすることを防止し、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ことを目的とする。

（社内態勢整備）

第17条　協会員は、適切な相談及び助言並びに助力のための社内態勢整備に努めるにあたり、この規則第11条に留意するとともに、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なければならない。

第５節　苦情及び紛争対応に関する規則

（目的）

第18条　本節は、資金需要者等からの苦情、紛争等に対応することが、協会員の説明責任を事後的に補完する活動であり、併せて業務を改善していくための情報であり、また一方、苦情を端緒として企業が経営姿勢を厳しく追及され、企業の信頼が崩壊してしまうことがあることを認識し、協会員は、資金需要者等とのより良い関係性を維持するために苦情及び紛争に迅速かつ適切に対応できる態勢整備を図ることを目的とする。

（社内態勢整備）

第19条　協会員は、適切な苦情受付業務を確保するための社内態勢整備を行うにあたり、この規則第11条に留意するとともに、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なければならない。

第６節　過剰貸付け防止等に関する規則

第１款　総則

（目的）

第20条　本節の定めは、法第13条（返済能力の調査）及び法第13条の２（過剰貸付け等の防止）等の規定に関し、過剰貸付けを防止するための必要な事項を定めることによって、協会員の貸金業に係る業務の適正な運営を確保し、もって資金需要者等の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資することを目的とする。

（協会員の一般的責務）

第21条　協会員が資金需要者等の必要な収支状況を把握した上で返済能力を調査することは、資金需要者等が収支との均衡を踏まえた健全な返済計画に基づく貸付けの契約を締結することを可能にするという観点及び資金需要者等が多重債務に陥ることを防止するという観点から極めて重要であることにかんがみ、協会員は、貸付けの契約を締結する場合には、法その他の関係法令を遵守し、適正な貸付けの契約を締結しなければならない。

（返済能力の調査に係る基準）

第21条の２　協会員は、法その他の関係法令を遵守し、適正な貸付けの契約の締結が行われるようにするため、例えば、顧客等の収入又は収益その他資力及び支出の状況、借入れの状況、資金使途等を考慮した返済能力の調査に係る基準を設けなければならない。

（記録の保存）

第21条の３　協会員は、前条の規定に基づき定めた返済能力の調査に係る基準に従い顧客等の返済能力を調査した場合、調査に関する記録を作成し、これを保存しなければならない。ただし、返済能力の調査の結果、当該顧客等と貸付けの契約を締結しなかった場合には、この限りではない。

２　協会員は、次の各号に掲げる貸付けの契約の区分に応じ、当該各号に定める日までの間、前項に規定する記録（法第13条第３項の規定により年収証明書（第27条の２第３項に定義する。）の提出又は提供を受けたときは、当該書面又はその写し（電磁的記録）を含む。以下本条において同じ。）を保存しなければならない。

⑴　貸付けに係る契約　当該貸付けに係る契約に定められた最終の返済期日（当該貸付けに係る契約に基づく債権が弁済その他の事由により消滅したときにあっては、当該債権の消滅した日。ただし、当該貸付けに係る契約が極度方式基本契約又は極度方式貸付けに係る契約である場合にあっては、当該極度方式基本契約の解除の日又は当該極度方式基本契約に基づくすべての極度方式貸付けに係る契約に定められた最終の返済期日のうち最後のもの（これらの契約に基づく債権のすべてが弁済その他の事由により消滅したときにあっては、その消滅した日）のうちいずれか遅い日）

⑵　貸付けに係る契約の保証契約　前号に定める日又は当該保証契約に基づく債務が消滅した日のうちいずれか早い日

３　協会員は、前項第１号に定める「弁済その他の事由により消滅したとき」には債権を譲渡したときは含まれないことに留意するものとする。