

グラミン日本 運 営 規 則

一般社団法人グラミン日本

2021年5月14日最終改訂

目 次

1. 目的・基本理念
2. (削除)
3. 法令遵守
4. 個人情報の管理
5. 外部委託
6. 本人確認の実施
7. 疑わしい取引の届出
8. 反社会勢力による被害の防止
9. 苦情・相談への対応
10. 貸金業務取扱主任者
11. 禁止行為
12. 勧誘
13. 契約締結時の説明
14. 取引関係の見直し時等の説明
15. 借入意思の確認
16. 貸付審査基準
17. 利息に関する制限等
18. 返済能力の調査
19. 広告の取扱い
20. 書面交付
21. 帳簿の備付け
22. 帳簿等の閲覧、謄写
23. 取立て行為
24. 債権譲渡
25. 業務の透明性の確保
26. その他

(1. 目的・基本理念)

第1条 この運営規則(以下「当運営規則」という)は、貸金業法施行規則(以下、「施行規則」という)第1条の2の4第2項に規定される特定非営利金融法人として特定貸付契約を行うに際し、施行規則第10条の6の規定に則り、また一般社団法人グラミン日本(以下「当団体」という)の理念に基づき、会員(出資者)及び融資対象者の利益の保護を図り、健全かつ適切な業務の運営に資するために定めるものとする。

当団体は、この観点から内部管理態勢を整備することを重要な課題の一つとして位置づけ、貸金業法その他の関係法令を厳格に遵守し、融資対象者に信頼される団体を目指すこととする。

第2条(削除)

(3. 法令遵守)

第3条 当団体の理事長は、適法かつ適正な業務運営を確保し、融資対象者の利益の保護や公正な取引の実施、反社会的勢力の排除等を重視し、貸金業法その他の関係法令、当運営規則を遵守するとともに、法令遵守の状況を検証するため、業務執行担当理事及び貸金業取扱主任者に必要な対応を行うことを指示する。業務執行担当理事及び貸金業取扱主任者は法令遵守の実施状況の検証結果を理事会に報告するとともに、不適切な取扱いを確認した場合には、講ずべき改善措置、再発防止措置を理事会に提案する。理事長は、理事会での審議に基づき、改善措置及び再発防止措置を講じる責任を有する。

2 業務執行担当理事は、研修計画に基づき、法令遵守のための研修を適宜行い、周知徹底を図る。業務執行担当理事は、研修の実施状況を理事長に報告する。

(4. 個人情報の管理)

第4条 当団体は、貸金業法第12条の2及び施行規則第10条の2に規定される融資対象者に関する情報の取扱いについては、貸金業法のほか、個人情報の保護に関する法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針に基づき実施するものとする。

2 個人情報の取扱いにあたっては、利用目的を特定するものとする。また、以下に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱わないものとする。

(1) 法令に基づく場合

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

3 取得する個人情報は、融資の業務上必要な最少限にとどめ目的外には利用しないものとする。

4 政治的見解、信教(宗教、思想及び信条をいう)、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報(以下「機微(センシティブ)情報」という)については、以下に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者への提供を行わないものとする。

(1) 法令等に基づく場合

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

- (5) 源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する職員等の機微(センシティブ)情報を取得、利用又は第三者提供する場合
 - (6) 相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、機微(センシティブ)情報を取得、利用又は第三者提供する場合
 - (7) 融資業務の適切な運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微(センシティブ)情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- 5 理事長は、個人情報の漏えい等が発生した場合には二次被害の防止の観点から、速やかに対象となった融資対象者への連絡、登録行政庁への報告及び必要に応じ公表を行い、さらに再発防止策を策定、実施するとともに、職員へ周知徹底を図る。
- 6 個人情報保護に関する当団体の取組みについて、次の「プライバシーポリシー(個人情報保護方針)」を定めこれを事務所に掲示し、公表する。

【プライバシーポリシー(個人情報保護方針)】

一般社団法人グラミン日本(以下、「当法人」)は、以下のとおり個人情報保護方針を定め、個人情報(生存する個人に関する情報であって、①当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。))及び②個人識別符号が含まれるものをいう。以下同じ。)の適切な保護に努めます。

1. 個人情報の管理

当法人は、当法人の活動・運営に伴って取得した個人情報を正確な状態に保ち、個人情報への不正アクセス・その紛失・破損・改ざん・漏洩等を防止するため、セキュリティシステムの維持・管理体制の整備・スタッフ教育の徹底等の必要な措置を講じ、安全対策を実施し、個人情報の厳重な管理を行います。

2. 個人情報の利用目的

当法人の活動・運営に伴って取得した個人情報は、あらかじめご本人(当該個人情報によって識別される特定の個人。以下同じ。)の同意を得た場合、および個人情報の保護に関する法律その他の法令等により開示・提供が要求される場合を除き、以下の目的のためにのみ利用します。

- (1) 当法人の報告及び合理的な範囲での広報活動のため
- (2) 当法人の活動・運営に資するため
- (3) 当法人の活動・運営に関してご支援・ご協力をお願いするため
- (4) 当法人の事業に関して、支援者その他の関係者の方々へのご連絡を行うため
- (5) 当法人の活動・運営に資するための事業や取り組みを、外部の団体等と協力して行うため

3. 個人情報の第三者への開示・提供の禁止

当法人は、取得した個人情報を適切に管理し、個人情報の保護に関する法律その他の法令等により認められる場合および次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示・提供しません。

- (1) ご本人の同意がある場合
- (2) 法律上照会権限を有する者から書面による正式な協力要請・照会があり、当該協力要請・照会に応じる場合
- (3) 発送業務、連絡業務等のため業務委託先や共同事業の相手先に必要な範囲で、かつ適切な管理が行われることを条件にして個人情報を預ける場合
- (4) 紛争・トラブル等への対応のために、裁判所、行政機関、監督官庁その他公的機関に提供する場合
- (5) 弁護士、公認会計士、税理士その他の専門家との相談、協議等を行うために当該専門家に提供する場合

4. 個人情報の開示・訂正・利用停止等

当法人は、個人情報の開示・訂正・利用停止等の請求がご本人により書面を以ってなされた場合、適切な方法によって本人であることを確認した上で、個人情報の保護に関する法律その他の法令に従い、かかる請求に対応いたします。ただし、個人情報の開示については、1件あたり手数料

500 円を頂戴いたします。

5. 法令等の遵守と見直し

当法人は、保有する個人情報に関して適用される個人情報の保護に関する法律その他の法令を遵守するとともに、本方針の内容を適宜見直し、その改善に努めます。

6. 個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについて

個人情報に関するご確認、ご要望およびお問合せなどにつきましては、以下の連絡先までお願いいたします。

E-Mail: privacy@grameen.jp

7. 修正・変更

本方針が修正又は変更された場合には、ご本人の同意を得えなくとも、修正又は変更後の本方針が適用されるものとします。

(5. 外部委託)

第 5 条 当団体は、業務執行能力、コンプライアンス体制、信用リスク、コストその他の事情を勘案して、委託先の選定を行うものとする。

2 当団体は、前項に定める事項の状況を確認するため、委託先の実地監査、ヒアリング、資料及び情報の提供その他の方法を通じて、委託先の管理を行うものとする。

3 委託先の選定の基準及び管理については、別途理事会にて協議の上、定めるものとする。

(6. 本人確認の実施)

第 6 条 当団体は、融資対象者と新たな取引を行う場合や、過去に本人確認を行ったが、その信憑性について疑いがあるときは、当該融資対象者の氏名、住所及び生年月日を本人特定事項とし、以下の書類により適切に本人確認を行うものとする。

ア 運転免許証

イ 健康保険証

ウ パスポート

エ その他官公庁発行書類（原則顔写真が貼付されているもの）

2 前項に掲げる本人確認書類の原本の提示を受けた場合は、この原本のコピーを取得することにより、本人確認を行い、変更事項がないかどうか定期的に確認するものとする。

3 本人確認を行うにあたり、その信憑性に疑いがあるときは、本人確認書類の再提出を求める等再確認を行うものとする。

4 融資対象者に関する情報に変更が生じた場合は、融資対象者本人に変更届けを提出することを求めるものとする。

5 取得した本人確認書類は、契約を締結した場合は最終の返済期日又は当該契約に基づく債権の消滅した日まで保存するものとし、契約に到らなかった場合は返却するものとする。

(7. 疑わしい取引の届出)

第 7 条 業務執行担当理事は、反社会的勢力との関連や、資金提供している疑いのある取引や介入や誘導の可能性のある取引等を発見した際には、その旨を理事長に報告し、疑わしい取引の届出書を作成する。理事長は、当該届出書を登録行政庁に届け出る。

2 貸金業務取扱主任者は、疑わしい取引の検出、届け出が適正に行われているか、1 カ月に 1 回、各業務を確認のうえ業務執行担当理事に報告する。

(8. 反社会的勢力による被害の防止)

第 8 条 理事長は、反社会的勢力との関係を断固たる態度で遮断し排除することが当団体に対する信頼の維持・業務の適切性のために不可欠であることを踏まえ、反社会的勢力による被害を防止するため基本方針を策定し、これに基づき業務を行うとともに、業務執行担当理事に事務所への掲示や理事長名での公表を指示する。

〔基本方針〕

当団体は、暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人（反社会的勢力）による被害を防止し業務の適切性を確保するため、次のとおり基本方針を定めます。

反社会的勢力との関係遮断

本規範の適用者は、取引関係を含め反社会的勢力の不当要求に対しては毅然かつ断固として拒絶し、反社会的勢力への資金提供、事案を隠蔽するための裏取引等は一切行ってはなりません。

反社会的勢力から接触を受けた場合は、個人で対応せず所定の手続きに従って速やかに関係部署に報告・相談し、組織として対応しなければなりません。また、警察、弁護士等の外部専門機関とも積極的に連携します。

- 2 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書等へ暴力団排除条項を盛り込み、反社会的勢力が取引先となることを防止するものとする。また、反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、定期的に既存の債権や契約の適切な事後検証を行うものとする。
- 3 反社会的勢力からの不当要求が、当団体の事業活動に関する不祥事等を理由とする場合には、業務執行担当理事は速やかに事実関係を調査する。業務執行担当理事は、その旨を理事長に報告する。
- 4 反社会的勢力により不当要求が発生した場合は、要求には一切応じず、「公益財団法人暴力団追放運動推進都民センター」に相談するとともに、必要に応じて弁護士へ相談するものとし、被害が生じた場合は警察へ被害届を出すものとする。

（公財）暴力団追放運動推進都民センター 電話 03-3291-8930 / 0120-893-240
警視庁総合相談センター暴力ホットライン 電話 03-3580-2222

（9. 苦情・相談への対応）

第9条 理事長は、施行規則第10条の6の2の規定に則り、融資対象者から寄せられる苦情が当団体の業務運営に係る問題提起であり、業務改善やサービス向上のために有益な情報であることを認識し、苦情等の取扱いについては、金融ADR制度の下、連携の確保を図り、迅速かつ適切に対応するため、以下のとおり取り扱うことを業務執行担当理事に指示するとともに、当団体における連絡先・担当者等について事務所に掲示し公開する。業務執行担当理事は、実施状況を理事長に報告する。

- （1） 苦情の原因となった事実を確認し、速やかに苦情申立人に対して明らかにするとともに、対応結果について当該苦情申立人に十分な説明を行う。
- （2） 対応に当たっては、苦情内容に応じた十分な説明を行い、可能な限り相手方の理解と納得を得た解決を目指す。
- （3） 融資対象者の権利利益が損なわれている場合には直ちにその権利利益の回復を図る。
- （4） 苦情の内容について分析を行い、融資対象者への対応態勢や事務処理態勢の改善、再発防止に努める。
- （5） 苦情申立人が、当該苦情に関して第三者機関への案内を要望した場合には、指定ADR機関その他の団体を紹介するとともに、その標準的な手続きの概要等の情報を提供するなど当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努める。
- （6） 指定ADR機関との手続き実施基本契約を誠実に履行するとともに、貸金業法第12条の2の2の規定に則り、指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を公表し、指定ADR機関による手続きの流れ及び利用の効果等の必要な情報を周知する。
- （7） 苦情処理の遂行状況につき、記録を作成し、苦情処理完結日から5年間保存する。ただし、債務者等にかかる苦情の場合は、施行規則第16条に規定される「交渉の経過の記録」として同第17条の規定に則り、最終の返済期日又は当該契約に基づく債権の消滅した日から10年間保存する。

- 2 当団体は、貸金業法第12条の9の規定の趣旨に則り、多重債務防止に資するため、融資対象者からの契約や返済に関する相談に対しては、返済計画の見直し等を含め真摯に対応することとし、内容について5年間保存するものとする。ただし債務者等にかかる相談の場合は、前項第7号と同様に「交渉の経過の記録」として10年間保存する。又、必要に応じ、相談・助言・その他の支援を実施している団体を紹介するものとする。
- 3 当団体は、消費者センターや日本貸金業協会等における解決に積極的に協力し、苦情・相談等の迅速な解決に努めるものとする。

(10. 貸金業務取扱主任者)

第10条 理事長は、貸金業法第12条の3及び施行規則第10条の7の規定に則り、貸金業務取扱主任者を適切に設置する。貸金業務取扱主任者は、自ら貸金業法その他の法令等を遵守するとともに、他の職員に対し、貸金業法その他の法令等を遵守する営業姿勢を徹底させ、融資の業務が適正に行われるよう指導、助言を行い、実施状況を理事長及び業務執行担当社員に報告する。法令改正等に的確に対応できるよう当運営規則の見直しを行う。

(11. 禁止行為)

第11条 当団体は、以下に掲げる行為の他、偽りその他不正又は著しく不当な行為を行わないものとする。

- (1) 融資対象者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、融資対象者に不利益を与えること。
- (2) 融資対象者が契約の内容について誤解していること又はその疑いがあることを認識しながら正確な内容を告げない行為、その他融資対象者の適正な判断を妨げる行為
- (3) 貸付けの契約の内容のうち重要な事項を告げない行為。なお、貸付けの契約内容における重要な事項とは、融資対象者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のことであり、以下に掲げる各号とする。
 - ア 貸付利率の引上げ
 - イ 返済の方式の変更
 - ウ 賠償額の予定額の引上げ
 - エ 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)の引上げオ 銀行振込による支払い方法その他の返済方法の変更及び返済を受けるべき場所の変更
カ 繰上弁済の可否及びその条件の変更
キ 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
- (4) 白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。
- (5) 白地手形及び白地小切手を徴求すること。
- (6) 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、年金受給証等の債務者の社会生活上必要な証明書等を徴求すること。
- (7) 担保又は保証人を徴求すること。
- (8) クレジットカードを担保として徴求すること。
- (9) 融資対象者に対し借入申込書等に年収、資金使途、家計状況等の重要な事項について虚偽の内容を記入させるなど虚偽申告を勧めること。
- (10) 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、調査料その他いずれの名義をもってするかを問わないものとする。
 - (11) 融資対象者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。
 - (12) 当団体が、架空名義若しくは借名で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、債務の弁済に際して当該口座に振込みを行うよう要求すること。

- (1 3) 資金逼迫状況にある融資対象者の弱みにつけ込み、融資対象者に一方的に不利となる契約締結を強要すること。
- (1 4) 融資対象者が身体的・精神的な障害等により契約の内容を理解することが困難であることを認識しながら契約を締結すること。
- 2 貸金業務取扱主任者は、禁止行為に関する当該規制について、他の職員に対して研修を行い、周知徹底を図ることで適正な業務運営を行う。

(12. 勧誘)

第 12 条 当団体は、営利を優先した不要不急の融資についての勧誘は行わないものとする。

(13. 契約締結時の説明)

第 13 条 当団体は、貸付けの契約を締結しようとする場合には、融資対象者に対し、契約内容を口頭で説明するものとする。

- 2 前項の説明においては、融資対象者が十分に契約の内容を理解することができるように、融資の内容及びリスクについて必要な情報を提供する。
- 3 第 1 項における口頭による十分な説明ができない場合には、融資対象者からの電話による問い合わせに応じたり、説明内容をホームページへ掲載したりするなど、補完的な手段を講じるものとする。

(14. 取引関係の見直し時等の説明)

第 14 条 当団体は、取引関係の見直し時等における説明にあたっては、これまでの取引関係や債務者等の知識、経験及び財産の状況に応じて説明するものとする。

- 2 債務者等にとって不利となる以下のような契約の見直しを行う場合は、債務者等の理解と納得を得られるように説明を行うものとする。

- (1) 追加担保設定
- (2) 貸付利率の引上げ
- (3) 賠償額の予定額の引上げ

- 3 融資対象者の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合は、可能な範囲で謝絶の理由等についても説明するものとする。
- 4 延滞債権の回収、企業再生手続及び債務者等の個人の再生手続等の場合には、貸金業法に則り、一連の各種手続を段階的かつ適切に執行するとともに、事後の紛争を未然に防止するため、各種手続について債務者等に通知を行うものとし、手続の各段階で、債務者等から求められた場合には、その合理的理由を説明するものとする。
- 5 前各項に掲げる説明については、施行規則第 16 条に規定される「交渉の経過の記録」として同第 17 条の規定に則り、最終の返済期日又は当該契約に基づく債権の消滅した日から 10 年間保存する。

(15. 借入意思の確認)

第 15 条 当団体は、契約の締結に際しては、その都度、借入申込書に以下の項目を借入申込者自身に記入させることにより借入れの意思を確認するものとする。

- (1) 借入希望額
- (2) 既往借入額
- (3) 年収額
- (4) 家族構成
- (5) 勤務先
- (6) 資金使途

- 2 前項により受け取った借入申込書は、契約を締結した場合は、最終の返済期日又は当該契約に基づく債権の消滅した日まで保存するものとし、契約に到らなかった場合は返却するものとする。

(16. 貸付審査基準)

第16条 当団体は、個人を対象とする貸付けの審査においては、過剰貸付を防止するため、資力、信用、他からの借り入れの状況、返済計画等について十分な調査を行い、返済能力を超えないと認められる場合のみ貸付けを行うことができるものとする。

(17. 利息に関する制限等)

第17条 当団体は、施行規則第1条の2の4の規定を遵守し、貸付けの契約に係る利息（みなし利息を含む）を、年6パーセントとし、遅延利率は0パーセントとする。

2 当団体は、施行規則第5条の6第1項第2号の規定を遵守し、貸金業登録を受けた日以後行う貸付けによる利息の収入があるときは、各事業年度における当該利息の収入額に占める特定非営利活動として行われる貸付け及び生活困窮者を支援するための貸付けに係る利息の収入額の割合が百分の五十を超えていることとする。

(18. 返済能力の調査)

第18条 当団体は、以下に掲げる場合には施行規則第10条の17に規定される所得証明書類を徴求し、融資対象者の返済能力を確認するものとする。

(1) 借入希望額が50万円を超える場合(50万円超を極度額とする極度方式基本契約を締結する場合を含む)

(2) 当団体の他の借入の残高との合算額が100万円を超える場合

2 徴求した所得証明書類は、契約を締結した場合は施行規則第10条の18に則り作成する調査に関する記録とともに、最終の返済期日又は当該契約に基づく債権の消滅した日まで保存するものとし、契約に到らなかった場合は返却するものとする。

3 当団体は、「特定非営利活動として行われる貸付」については、施行規則第1条の2の4第4項の規定に基づき、次に掲げるすべての要件に該当して行うものとし、また、以下の要件を満たしていることを示す書面は、当該事業年度の翌々事業年度の末日まで保存することとする。(1) 当該貸付けに係る契約を締結するまでに、当該貸付けに係る契約の相手方となろうとする

者に係る返済能力に関する事項の調査として、当該者が貸金業者に対して負担する債務の総額その他当該者の財務の状況を把握すること。

(2) 返済期間を通じて、当該貸付けに係る契約の相手方に係る返済能力に関する事項の調査として、当該相手方が貸金業者に対して負担する債務の総額の財務の状況を定期的に把握し、必要に応じてこれらの者に対する助言又は指導を行うこと。

(3) 当該貸付けに関し、貸金業者が年7.5パーセントを超える割合による利息(みなし利息(貸金業法第12条の8第2項に規定するみなし利息をいう。))を含む。)の契約を締結し、又は当該割合による利息を受領し、若しくはその支払を要求しないこと。

(4) 当該貸付けが特定非営利活動として行われている事実が確認できる書面又は当該書面に記載された情報の内容を記録した電磁的記録を、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)までの間保存すること。

(19. 広告の取扱い)

第19条 当団体は、広告を行う場合には、貸金業法第16条各項に規定された事項を遵守し、特に以下に掲げる表現を用いた広告は行わないものとする。

(1) 貸付審査を全く行わずに貸付けが実行されるかのような表現

(2) 債務整理を行った者や破産免責を受けた者にも容易に貸付けを行う旨の表現

(3) 他社借入件数、借入金額について考慮しない貸付けを行う旨の表現

2 前項のほか広告を行う場合には以下に掲げる事項に留意する。

(1) 安易な借入れを誘引する設定及び表現を避けること。

- (2) 児童及び青少年への配慮をすること。
- (3) 貸付条件を明示すること。
- (4) 啓発的な要素を十分に取り入れたものにする。

(20. 書面交付)

第20条 当団体は、貸付けの契約の締結及び当該契約に基づく債権の回収に当たり、貸金業法第16条の2、第17条、第18条及び施行規則第12条の2、第13条、第15条に則り適正な記載をした各書面を作成し交付するものとする。

(21. 帳簿の備付け)

第21条 当団体は、貸金業法第19条及び施行規則第16条に則り融資業務に関する帳簿を備え、債務者ごとに定められた事項を記載し、最終の返済期日(債権が弁済等の事由により消滅した場合は消滅した日)から10年間これを保存するものとする。

2 前項に規定する帳簿のほか、施行規則第5条の6第1項第3号に定められた書面をそれぞれ定められた日まで、事務所に備え置くものとする。

(22. 帳簿等の閲覧、謄写)

第22条 当団体は、債務者等又は債務者等であった者から前条に規定する帳簿等の閲覧又は謄写を求められた際は、当該請求者が本人又は正当な委任を受けた代理人であるか、以下のとおり確認するものとする。

- (1) 債務者等又は債務者等であった者から請求があった場合は、保管する貸付けの契約その他取引に関係する書類に記載された情報を用いる方法又は本人確認書類の提示を求める。
- (2) 代理人から請求があった場合は、委任状及び前号の方法により代理人であることを確認し、代理人本人であることは本人確認書類により確認する。
- (3) 前号にかかわらず弁護士又は司法書士から代理人として請求があった場合は、受任通知により代理人であることを確認し、弁護士等が代理人本人であることを確認するには当該弁護士等の所属する事務所に照会し確認する。

2 前項による確認後、請求者に対し以下の方法により速やかに対応する。

- (1) 当団体において帳簿を閲覧・謄写させる方法
- (2) 債務者等が指定する住所への郵送により該当部分の写しを交付する方法

3 閲覧・謄写に関する問い合わせがあった場合は、その内容に応じ、前2項の内容や受付時間等について迅速・丁寧に回答する。

4 帳簿を閲覧させるにあたっては、以下の事項を記録し、これを保存する。また、取引履歴の開示を行う場合も同様の取扱いとする。

- (1) 相手先(債務者等、代理人弁護士、親族又は第三者の別)
- (2) 請求日時、場所及び手法(電話、訪問、文書、電子メールの別)
- (3) 担当者
- (4) 内容(相手先との折衝内容、文書内容を含む)
- (5) 閲覧・謄写の方法、取引履歴を書面で交付した場合は店頭・郵送の別

5 当団体は、施行規則第5条の6第1項第3号の規定に基づき、次の各号に掲げる書面又は電磁的記録を作成し、当該書面又は電磁的記録の区分に応じ、次の各号に定める日までの間、主たる事務所に備え置き、債務者等その他利害関係人から閲覧の請求があった場合は、これを閲覧させることとする。

- (1) 貸金業法第4条第1項各号に掲げる事項を記載した登録申請書の写し(当該登録申請書の写しに記載された情報の内容を記録した電磁的記録を含む。) 当該登録の有効期間の満了の日
- (2) 各事業年度に係る財産目録、貸借対照表、収支計算書その他法人の決算に関する書類及び事業報告書(これらの書類に記載された情報の内容を記録した電磁的記録を含む。)当該各事業

年度の翌々事業年度の末日(ただし、会計帳簿関係書類については、他の関係法令等も考慮し、これを超えた期間の保存が必要である場合に留意する)

- (3) 各事業年度の末日において存在する貸付けに係る契約(貸付の残高が零を超えるものに限る。)ごとにその内容(相手方の属性、契約年月日、当初の貸付けの金額、各事業年度の末日における残高の金額、貸付けの利率及び最終の返済期日を含み、個人である債務者等を特定できる事項を除く。)を記載した書面又は当該書面に記載された情報の内容を記録した電磁的記録 当該事業年度の翌々事業年度の末日

(23. 取立て行為)

第23条 当団体は、貸付けの契約に基づく債権の取立てに際しては、貸金業法第21条及び施行規則第19条の規定を遵守するものとし、以下の各号に該当する場合を除き、午後9時から翌日午前8時までの時間帯には、債務者等に対して、電話をかける、ファクシミリ装置を用いて送信する、又は債務者等の居宅を訪問する等の取立て行為を行わないものとする。

- (1) 債務者等の自発的な承諾がある場合
- (2) 債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合
- (3) 債務者等の連絡先が不明な場合に、債務者等の連絡先を確認することを目的として債務者等以外の者に電話連絡する場合。

2 当団体は、以下の各号に該当する場合を除き、債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所において、取立て行為を行わないものとする。

- (1) 債務者等から自発的な承諾がある場合
- (2) 債務者等が申告した住所その他の連絡先を事前連絡なく変更したおそれがある場合
- (3) 2日以上にわたり、かつ、異なる時間帯に債務者等の居宅に複数回の架電等を行ったにもかかわらず、当該債務者等に連絡が取れない等の状況にあり、居宅以外の場所に架電等を行う必要性が認められる場合
- (4) 債務者等から連絡を受ける時期の申し出を受けたため、当該申し出に従い連絡したにもかかわらず、連絡が取れない状況が3回以上続いている場合
- (5) その他債務者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合

3 債務者等の居宅又は勤務先その他の債務者等を訪問した場所において、債務者等から当該場所から退去すべき旨の意思を示された場合には、当該場所から直ちに退去するものとする。

4 このほか取立てに際し、「威迫」及び「人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動」として以下に掲げる行為を行わないものとする。

- (1) 債務者等に対して、反復継続して、電話をかけ、電報を送達し、電子メール若しくはファクシミリ装置等を用いて送信し又は債務者等の居宅を訪問すること。なお、反復継続の基準は以下のとおりとする。

- ア 電話を用いた債務者等への連絡や訪問を、1日4回以上行うこと。
- イ 電子メールや文書を用いた連絡を、前回送付又は送信から3日以内に行うこと。

- (2) 保険金による債務の弁済を強要又は示唆すること。
- (3) 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。
- (4) 3名以上で訪問すること。
- (5) 次のような時期に取立て行為を行うこと。

- ア 債務者等及び親族の冠婚葬祭時
- イ 年末年始(12月31日から1月3日)
- ウ 債務者等の入院時
- エ 罹災時

(24. 債権譲渡)

第24条 当団体は、債権譲渡を行うにあたって、民法や弁護士法、債権管理回収業に関する特別措置法、貸金業法第24条等の規定に留意し、以下のとおり債権譲渡先及び譲渡対象債権の選定を行

うものとする。

(1) 債権譲渡先は、金銭債権の管理及び回収業務について専門的な知識及び経験を有する者を選定することとし、登録貸金業者及び債権管理回収業に関する特別措置法に規定される債権回収会社、その他適正な譲渡先として当団体が判断した譲渡先とする。

(2) 譲渡対象債権の選定にあたっては、以下の事項に留意する。

ア 債務者との間で債権の存在や債権の金額、残元本について認識が一致していないものや、債務者が支払を遅延し回収困難となった債権、係争中の債権など、通常の状態では回収できない、いわゆる不良化した「事件性」のある債権を譲渡する先は、債権回収会社とする。

イ 利息制限法により利息を引き直した場合に、残債権額が0円未満の債権は選定しない。

2 債権譲渡を行う際には貸金業法第24条第1項の規定により譲渡先に債権譲渡通知を行うとともに、契約において、以下の事項を明記する。

(1) 債務者等からの問い合わせ及び取引履歴の開示請求等に適切に対応できるように、譲渡人及び譲受人の双方の役割分担

(2) 債務者等に送付する債権譲渡に係る通知書に前号について明記すること

(3) 譲受人が債務者等に対し貸金業法第24条第2項に基づく債権譲渡通知を遅滞なく送付すること

(4) 法令を遵守した債権管理及び回収を行うこと

(5) そのほか債務者等の保護の確保に関すること

3 廃業に伴い債権譲渡を行った場合は、譲渡の日から10年間帳簿を保存し、債務者等からの閲覧請求に応じるものとする。

(25. 業務の透明性の確保)

第25条 理事長は、団体の閉鎖の決定や債務者等からの返済資金の受け入れ方法の変更等の業務方法の変更や不祥事件等の発生時において、融資対象者の利益の保護に影響をもたらすと判断した場合は事務所への掲示、融資対象者への通知等により速やかに公表するとともに、融資対象者に対して十分な説明を行う。

(26. その他)

第26条 法令等の改正又は登録行政庁から修正等の指示があったとき、その他状況の変化等によりこの規則を改正する必要があるときは、理事長は、速やかに改正の上、登録行政庁に届け出る。

附則

(1) この規則は、平成30年9月13日から施行する。

(2) 令和3年5月14日付けで一部改正、同日から施行する。