

【6 相談及び助言の対応態勢】

個別ガイドライン 2010年9月1日		規程記載例 2010年10月1日	
旧	新	旧	新
<p>第1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、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。協会員は、本個別ガイドラインを参考として、それぞれの規模又は特性に応じて、創意、工夫を生かし、相談及び助言の対応態勢に関する社内規則等を策定し態勢を整備しなければならない。</p>	<p>第1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、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。協会員は、本個別ガイドラインを参考として、それぞれの規模又は特性に応じて、創意、工夫を生かし、相談及び助言の対応態勢に関する社内規則等を策定し態勢を整備しなければならない。</p>	<p>(目的) 第1条 本規程は、債務者等の相談及び助言に関する態勢について定めることにより、返済に関する適切な助言及び助力を真摯に行うとともに、債務者等が自ら家計管理をできるような環境を整備することを図り、もって多重債務防止に資することを目的とする。</p>	<p>(目的) 第1条 本規程は、債務者等の相談及び助言に関する態勢について定めることにより、返済に関する適切な助言及び助力を真摯に行うとともに、債務者等が自ら家計管理をできるような環境を整備することを図り、もって多重債務防止に資することを目的とする。</p>
<p>第2条 協会員は、利用者の借入れ行動に対して、啓発活動の実施に努めるよう、例えば、次に掲げる事項を実施するなどして、態勢の整備を行うこととしているか。 (1) 啓発パンフレットの配布 (2) 啓発ポスターの表示 (3) 家計収支診断ツールの設置と利用促進</p> <p>(後注1) 家計診断ツールとは、家計を定量的に又は消費傾向から分析及び評価し、その健全性を図るものをいう。</p> <p>(後注2) 上記に掲げる掲示物等は、必ずしも自社で作成したものを指すものではなく、例えば、当協会が作成した、若しくは当協会が指定された団体等で作成されたものを含む。</p>	<p>第2条 協会員は、利用者の借入れ行動に対して、啓発活動の実施に努めるよう、例えば、次に掲げる事項を実施するなどして、態勢の整備を行うこととしているか。 (1) 啓発パンフレットの配布 (2) 啓発ポスターの表示 (3) 家計収支診断ツールの設置と利用促進</p> <p>(後注1) 家計収支診断ツールとは、家計を定量的に又は消費傾向から分析及び評価し、その健全性を図るものをいう。</p> <p>(後注2) 上記に掲げる掲示物等は、必ずしも自社で作成したものを指すものではなく、例えば、当協会が作成した、若しくは当協会が指定された団体等で作成されたものを含む。</p>	<p>(啓発活動の実施) 第2条 債務者等の借入れ行動に対して、啓発活動の実施にあたり、以下の各号に掲げる措置を行うものとする。 (1) 相談及び助言啓発パンフレットの配布 (2) 啓発ポスターの表示 (3) 日本貸金業協会が作成する家計収支診断ツールの設置と利用促進</p>	<p>(啓発活動の実施) 第2条 債務者等の借入れ行動に対して、啓発活動の実施にあたり、以下の各号に掲げる措置を行うものとする。 (1) 相談及び助言啓発パンフレットの配布 (2) 啓発ポスターの表示 (3) 日本貸金業協会が作成する家計収支診断ツールの設置と利用促進</p>
<p>第3条 資金需要者等の健全な返済計画策定の必要な助言及び助力を目的とし、例えば、以下の事項に該当するなどの際に、資金需要者等に対し返済計画の見直し等を含め、真摯な対応を実施しているか。 (1) 資金需要者等自らが、家計収支の不安等を示す場合 (2) 資金需要者等の取引状況、借入れ状況等の変化により、正常な取引が危ぶまれると思われる規準を協会員各々が設け、それに抵触する場合 (3) 収支状況が不安定なことを理由とした期日延滞が相当期間継続している場合 (4) 傷病等の何らかの理由で、安定的な収入を得られない状況を知り得た場合</p>	<p>第3条 資金需要者等の健全な返済計画策定の必要な助言及び助力を目的とし、<u>金融ADR制度の下、指定紛争解決機関としての日本貸金業協会（以下指定紛争解決機関としての当協会を「指定ADR機関」という。）が別に定める紛争解決等業務に関する規則に規定された責務に留意しつつ</u>、例えば、以下の事項に該当するなどの際に、資金需要者等に対し返済計画の見直し等を含め、真摯な対応を実施しているか。 (1) 資金需要者等自らが、家計収支の不安等を示す場合 (2) 資金需要者等の取引状況、借入れ状況等の変化により、正常な取引が危ぶまれると思われる規準を協会員各々が設け、それに抵触する場合 (3) 収支状況が不安定なことを理由とした期日延滞が相当期間継続している場合 (4) 傷病等の何らかの理由で、安定的な収入を得られない状況を知り得た場合</p>	<p>(相談及び助言の態勢) 第3条 【例：顧客対応部門】は、以下の各号に掲げる場合には、当該債務者等に対し、返済計画の見直し等を含め、真摯な対応を実施するものとする。 (1) 債務者等自らが、返済の相談を行うなど家計収支の不安等を示す場合 (2) 債務者等の期日遅れが3ヶ月以上続く場合又は、信用情報機関による借入件数が1年前に比べ3件以上の増加が認められる場合、取引状況、借入れ状況等の変化により、正常な取引が危ぶまれると判断できる場合 (3) 債務者等又は代理人などからの連絡により、傷病等の何らかの理由で、安定的な収入を得られない状況を知り得た場合</p>	<p>(相談及び助言の態勢) 第3条 【例：顧客対応部門】は、以下の各号に掲げる場合には、当該債務者等に対し、返済計画の見直し等を含め、真摯な対応を実施するものとする。 (1) 債務者等自らが、返済の相談を行うなど家計収支の不安等を示す場合 (2) 債務者等の期日遅れが3ヶ月以上続く場合又は、信用情報機関による借入件数が1年前に比べ3件以上の増加が認められる場合、取引状況、借入れ状況等の変化により、正常な取引が危ぶまれると判断できる場合 (3) 債務者等又は代理人などからの連絡により、傷病等の何らかの理由で、安定的な収入を得られない状況を知り得た場合</p>
<p>第4条 協会員は、例えば、第3条に例示する状況により、資金需要者等より、家計相談等を他団体にて行いたいとの意思表示があった場合、紹介及び誘導する団体を定めることとしているか。</p>	<p>第4条 協会員は、例えば、第3条に例示する状況により、資金需要者等より、家計相談等を他団体にて行いたいとの意思表示があった場合、紹介及び誘導する団体を定めることとしているか。</p>	<p>(相談及び助言の実施) 第4条 【例：顧客対応部門】は、前条(1)から(3)に該当することを知り得た場合には、当該債務者等の要望に応じて、以下の各号に掲げるいずれかの対応を行うものとする。 (1) 日本貸金業協会又は日本貸金業協会が指定する団体などの窓口を案内する。 (2) 相談機関が作成したパンフレットを配布する。 (3) 資金需要者等と窓口、電話などの方法を用いて、自社貸付についての返済計画の見直しを行う。 2 前項(1)及び(3)を実施した際、その内容を記録・保存するものとする。</p>	<p>(相談及び助言の実施) 第4条 【例：顧客対応部門】は、前条第(1)号から第(3)号に該当することを知り得た場合には、当該債務者等の要望に応じて、以下の各号に掲げるいずれかの対応を行うものとする。 (1) <u>金融ADR制度における指定紛争解決機関としての</u>日本貸金業協会又は日本貸金業協会が指定する団体などの窓口を案内する。 (2) 相談機関が作成したパンフレットを配布する。 (3) 資金需要者等と窓口、電話などの方法を用いて、自社貸付について返済計画の見直しを行う。 2 前項第(1)号及び第(3)号を実施した際、その内容を記録・保存するものとする。</p>
		<p>(紹介団体)</p>	<p>(紹介団体)</p>

【6 相談及び助言の対応態勢】

個別ガイドライン 2010年9月1日		規程記載例 2010年10月1日	
旧	新	旧	新
第5条 第3条に基づく相談及び助言また第4条で定めた団体の紹介を実施にあたり、その記録・保存を行うこととしているか。	第5条 第3条に基づく相談及び助言また第4条で定めた団体の紹介を実施にあたり、その記録・保存を行うこととしているか。	第5条 【例：顧客対応部門】は、債務相談等に伴い、債務者等から他団体を紹介してほしいとの意思表示があった場合等において、個々の状況に応じて、以下の各号に掲げる団体を紹介するものとする。 (1) 日本貸金業協会相談窓口 (2) 日本貸金業協会「 <u>苦情処理及び相談対応に関する規則</u> 」第19条2項に基づき <u>苦情処理委員会</u> が指定する団体等	第5条 【例：顧客対応部門】は、債務相談等に伴い、債務者等から他団体を紹介してほしいとの意思表示があった場合等において、個々の状況に応じて、以下の各号に掲げる団体を紹介するものとする。 (1) 日本貸金業協会相談窓口 (2) 日本貸金業協会「 <u>紛争解決等業務に関する規則</u> 」第108条第3項に基づき <u>相談・紛争解決委員会</u> が指定する団体等
第6条 相談及び助言の体制整備に関する社内規則等の周知徹底を図るための態勢について、その業務の規模・特性に応じた所要の措置を講じるよう努めることとしているか。なお、担当役職員への周知徹底の具体的な方法については、例えば、以下に掲げる事項を定めているか。 (1) 社内研修等を実施すること。 (2) 文書、メール等により社内規則等の内容を通知するとともに、閲覧することができるようにしておくこと。 (3) その他役職員に対して社内規則等を速やかに周知徹底するために必要な態勢を整備すること。 (後注1) 上記で挙げた周知徹底方法について、形式的なものとならぬよう、例えば、最低年1回以上は、理解度を測る目的で社内テストを実施するなどし、当該業務に従事する役職員の周知状況を把握し、業務を行うことが望ましい。 (後注2) <u>本体施行後の</u> 事業報告書には当該年度に実施した研修等の実施状況について求められていることから、研修結果について自社において実施した研修の名称・目的・期間・対象者・内容について記録しておくことが望ましい。	第6条 相談及び助言の体制整備に関する社内規則等の周知徹底を図るための態勢について、その業務の規模・特性に応じた所要の措置を講じるよう努めることとしているか。なお、担当役職員への周知徹底の具体的な方法については、例えば、以下に掲げる事項を定めているか。 (1) 社内研修等を実施すること。 (2) 文書、 <u>電子</u> メール等により社内規則等の内容を通知するとともに、閲覧することができるようにしておくこと。 (3) その他役職員に対して社内規則等を速やかに周知徹底するために必要な態勢を整備すること。 (後注1) 上記で挙げた周知徹底方法について、形式的なものとならぬよう、例えば、最低年1回以上は、理解度を測る目的で社内テストを実施するなどし、当該業務に従事する役職員の周知状況を把握し、業務を行うことが望ましい。 (後注2) 事業報告書には当該年度に実施した研修等の実施状況について <u>記載することが</u> 求められていることから、研修結果について自社において実施した研修の名称・目的・期間・対象者・内容について記録しておくことが望ましい。	第6条 相談及び助言の対応にあたっては、教育担当部門が、役職員に対して周知徹底を行うものとする。 2 教育担当部門は周知徹底に際して、対象となる担当役職員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して行うものとする。 (1) 第3条で定める資金需要者等が相談及び助言を必要とする場面 (2) 第3条及び第4条で規定される資金需要者等に相談及び助言を行う内容 (3) 記録及び保存の方法 (4) その相談及び助言の対応にあたって必要となる事項 3 役職員に対しての周知徹底方法は以下の方法によるものとし、実施後、理解度を確認するためのテストを実施するものとする。 (1) 社内研修等の実施 (2) 文書、メール等により <u>り</u> 社内規則等の内容を通知 (3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法 (4) その他教育担当部門が定める方法 4 前項で掲げる周知徹底については、最低年1回実施するものとする。 5 教育担当部門は第3項の周知徹底を実施した結果について記録するものとし、当該年度終了後、事業報告書作成部門に、その記録を提出するものとする。	第6条 相談及び助言の対応にあたっては、教育担当部門が、役職員に対して周知徹底を行うものとする。 2 教育担当部門は、 <u>周知徹底</u> に際して、対象となる担当役職員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して行うものとする。 (1) 第3条で定める資金需要者等が相談及び助言を必要とする場面 (2) 第3条及び第4条で規定される資金需要者等に相談及び助言を行う内容 (3) 記録及び保存の方法 (4) その相談及び助言の対応にあたって必要となる事項 3 役職員に対しての周知徹底方法は、 <u>以下</u> の方法によるものとし、実施後、理解度を確認するためのテストを実施するものとする。 (1) 社内研修等の実施 (2) 文書、 <u>電子</u> メール等による <u>り</u> 社内規則等の内容の通知 (3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法 (4) その他教育担当部門が定める方法 4 前項で掲げる周知徹底については、最低年1回実施するものとする。 5 教育担当部門は、 <u>第3項</u> の周知徹底を実施した結果について記録するものとし、当該年度終了後、事業報告書作成部門に、その記録を提出するものとする。
第7条 適正な相談及び助言の対応が実施されているか、内部管理部門等により、定期的に検証することとなっているか、また、検証方法について必要に応じた見直しが行われているか。なお、検証にあたっては、例えば、以下の観点から確認することとしているか。 (1) 相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための社内態勢が整備されているか。 (2) 相談及び助言の対応が適切に行われているか。	第7条 適正な相談及び助言の対応が実施されているか、内部管理部門等により、定期的に検証することとなっているか、また、検証方法について必要に応じた見直しが行われているか。なお、検証にあたっては、例えば、以下の観点から確認することとしているか。 (1) 相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための社内態勢が整備されているか。 (2) 相談及び助言の対応が適切に行われているか。	(相談及び助言の対応状況についての検証等) 第7条 本規程に係る業務について、【例：顧客対応部門】の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。 (1) 相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための社内態勢が維持されているか。 (2) 相談及び助言の対応が適切に行われているか。 2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、【例：顧客対応部門】より、概ね3ヶ月に1回、内部管理部門に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。	(相談及び助言の対応状況についての検証等) 第7条 本規程に係る業務について、【例：顧客対応部門】の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。 (1) 相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための社内態勢が維持されているか。 (2) 相談及び助言の対応が適切に行われているか。 2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、【例：顧客対応部門】より、概ね3ヶ月に1回、内部管理部門に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。