

## 個別ガイドライン<6. 相談及び助言の対応態勢>

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。

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

(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。

(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、若しくは当協会で指定された団体等で作成されたものを含む。

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、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、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

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。

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 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、電子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記載することが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 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。

附則

平成 21 年 6 月 18 日 改正

附則

平成 22 年 9 月 1 日 改正

ただし、第 3 条本文に係る改正部分については、平成 22 年 10 月 1 日から施行する。

個別ガイドライン