

# 業務の適正な運営に関する 社内規則策定にあたっての細則

## (目的)

第1条 この細則は、協会員による適切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うえで必要な社内態勢整備として、貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則（以下「自主規制基本規則」という。）第11条で定める各事項の留意点及び必要事項を定めるものとする。なお、協会員が本細則の各事項に対応した社内規則等を整備するための参考として、社内規則策定ガイドラインを別に定めたので、協会員においてはそれぞれの規模又は特性に応じて、創意、工夫のうえ社内規則等を策定されたい。

## (経営管理等)

第2条 貸金業が健全な発展を実現していくためには、協会員における代表者、取締役及び執行役等の経営者（以下「経営陣」という。）自らが率先して法令等遵守態勢の整備等に努める等、資金需要者等の利益の保護に問題が生じることのないよう経営を行うことが重要である。経営陣は、業務推進や利益拡大といった業績面のみならず、業務の適正な運営を確保するため、法令等の遵守をチェックする内部管理部門及び被監査部門とは独立して法令等の遵守をチェックする内部監査部門の機能を強化するとともに、反社会的勢力からの被害を防止する為の対応態勢の構築や、利益相反が生じる可能性のある業務に係る内部牽制機能を充実させるなど、法令等遵守態勢の確立・整備を経営上の最重要課題の一つとする。

特に、監督指針に記載された、いわゆる不祥事件が発生した場合には、社内規則等に則った内部管理部門への迅速な連絡及び経営陣への報告、監督当局への第一報、事後対応における内部牽制機能の適切な発揮、再発防止の為の改善策や情報開示等について適切に対処する必要がある。

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。

- (1) 法令等遵守及び適正な業務運営を経営の重要課題とした基本理念（ポリシー）
- (2) 経営陣の責務（特に、コンプライアンス態勢の構築）
- (3) 内部管理部門を担当する部署及び責任体制
- (4) 反社会的勢力への対応態勢の構築
- (5) 内部管理部門による検査、監視及び牽制態勢
- (6) 内部監査部門の整備、監査業務内容及び監査結果の処理（個人業者にあ

っては、業務を適切に遂行しているか検証するための方法及び経営者の責任)

- (7) 法令等の違反など、重大な問題が発生した場合の社内態勢（経営陣への報告、関係当局への報告及び届出、事実関係の調査、資金需要者等への対応、再発防止策の策定、情報開示、責任の明確化等を含む）

#### **（法令等遵守態勢）**

第3条 協会員が、貸金市場の担い手としての自らの役割を十分に認識して、法令及び社内規則等を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることは、資金需要者等からの信頼を確立し、ひいては貸金市場の健全性を確保するうえで重要である。

協会員は、業務の適正な運営を確保する観点から、コンプライアンスに係る基本的な方針、具体的な実践計画や行動規範等を示した社内規則等を定め、収益目標に偏重することなくコンプライアンスを重視し、またこれについて適宜の見直しを行う必要がある。

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。

- (1) コンプライアンスに係る基本方針及び役職員に対する周知徹底方法
- (2) 貸金業を適切に行うために遵守すべき諸法令及び協会の定める自主規制規則等
- (3) 業務の透明性を確保するための情報開示基準及び手続き
- (4) 法令等に則った業務運営が行われているかどうかの検証方法

#### **（反社会的勢力による被害の防止）**

第3条の2 協会員が、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。

もとより、貸金業者として業務の適切性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組むことが必要である（反社会的勢力のとらえ方については、平成23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」を参照。）。

2 協会員が、反社会的勢力による被害を防止するためには、当協会、業界団体等又は全国暴力追放運動推進センターから提供された、反社会的勢力に関する情報（以下、「反社情報」という。）を積極的に活用する必要がある（ただし、当協会等から提供される反社情報と同等の反社情報を自ら収集・

蓄積し、又はグループ内で共有している場合は、当該情報を使用すること。)

反社情報の活用にあたっては、当協会、業界団体等又は全国暴力追放運動推進センターが定める当該情報の取扱い等に係る規定等を遵守しなければならない。

- 3 協会員が、反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備が必要である。
- 4 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。
  - (1) 反社会的勢力との関係遮断のため組織的に対応するための方策
  - (2) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築（反社情報の一元的管理、外部専門機関との連携等を含む）
  - (3) 反社会的勢力との取引を未然に防止するための適切な事前審査の実施態勢（反社情報の活用、暴力団排除条項の導入等を含む）
  - (4) 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、適切な事後検証の実施態勢
  - (5) 反社会的勢力との取引解消に向けた対応方法
  - (6) 反社会的勢力による不当要求に対処するための社内態勢
  - (7) 株主情報の適切な管理態勢
  - (8) 反社会的勢力による被害防止に係る規定の担当役職員に対する周知徹底方法
  - (9) 反社会的勢力による被害防止の取組みが適切かどうかの検証方法

#### （個人顧客情報の安全管理措置等）

第4条 資金需要者等に関する情報について、安全管理措置を図ることは資金需要者等の信頼を確立し、ひいては貸金業界の健全性を確保するうえでも重要である。協会員が、資金需要者等に関する情報の適切な取扱いを行うためには、貸金業法施行規則（昭和58年大蔵省令第40号）第10条の2及び第10条の4の規定に加え、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）、個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第3号）、個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（平成28年個人情報保護委員会告示第6号）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）（同告示第7号）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）（同告示第8号）、同ガイドライン（匿

名加工情報編) (同告示第9号)、個人情報の保護に関する法律に係るEU域内から充分性認定により移転を受けた個人データの取扱いに関する補完的ルール(平成30年個人情報保護委員会告示第4号)、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン(平成29年個人情報保護委員会・金融庁告示第1号)、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(同告示第2号)及び協会の「個人情報保護指針」の規定に則った、社内態勢の整備を図る必要がある。

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。

- (1) 個人情報保護に関するガイドライン
- (2) クレジットカード情報(カード番号、有効期限等)を含む個人情報を保有する場合には、当該クレジットカード情報の取扱いに係る社内態勢
- (3) 法人関係情報(金融商品取引業等に関する内閣府令第1条第4項第14号)を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止に係る社内態勢
- (4) 個人情報保護に関するガイドライン等を適切に運用するための社内態勢及び役職員に対する周知徹底方法
- (5) 顧客情報の管理が適切かどうかの検証方法

#### (外部委託)

第5条 協会員が貸金業の業務を第三者に委託(以下「外部委託」という。)するに際しては、資金需要者等の利益の保護の観点から、当該協会員と資金需要者等との間の権利義務関係に不当な影響を与えることがないように、資金需要者等に対しては、当該協会員自身が業務を行ったものと同様の権利を確保しなければならない。協会員は、外部委託に伴う様々なリスクを的確に管理するために、法令等遵守態勢の整備された業者のみを委託先とする選定基準や、委託業務に関する資金需要者等からの苦情相談態勢の整備などの方策を講ずることにより、当該委託先の業務の適正な運営を確保するものとする。

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。

- (1) 適正な委託先の選定基準及び選定方法
- (2) 委託先の法令遵守態勢を確保するための必要な措置
- (3) 委託リスクが顕在化した場合の資金需要者等の利益保護のための措置(委託契約の内容、資金需要者等への対応等を含む)
- (4) 外部委託により顧客利便性に支障が生じないための社内態勢
- (5) 委託業務に関する苦情等に係る社内態勢
- (6) 委託業務に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法

(7) 委託業務が適切かどうかの検証方法

**(取引時確認等の措置等)**

第6条 犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）に基づく取引時確認等の措置（取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置）及びマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ガイドライン記載の措置（以下「取引時確認等の措置等」という。）を、的確に実施するための内部管理体制を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するうえで重要な意義を有している。

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。

- (1) 取引時確認等の措置等に係る規定
- (2) 取引時確認等の措置等を的確に実施するための社内態勢
- (3) 取引時確認等の措置等に係る規定の役職員に対する周知徹底方法
- (4) 取引時確認等の措置等が適切かどうかの検証方法
- (5) 役職員の採用にあたって、テロ資金供与やマネー・ローンダリング対策実施の観点からの選考基準

**(相談及び助言の対応態勢)**

第7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、貸金業法（昭和58年法律第32号。以下「法」という。）第12条の9に基づいて規定される自主規制基本規則第2章第4節に掲げる、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。

2 協会員は、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つつ、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。

- (1) 利用者の借入れ行動に対する明示的な啓発活動の実施
- (2) 資金需要者等の状態に応じた相談対応基準及び紹介団体等
- (3) 相談及び助言を適切に対応するための社内態勢
- (4) 相談及び助言に関し、役職員に対する周知徹底方法
- (5) 相談及び助言が適切かどうかの検証方法

**(苦情及び紛争等対応態勢)**

第8条 協会員が資金需要者等からの苦情、紛争等（以下「苦情等」という。）に迅速かつ適切に対応し、資金需要者等の理解を得ようとする

は、資金需要者等に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。また、経営陣は、資金需要者等からの苦情等が業務運営に係る問題提起であり、業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であることを認識し、自主規制基本規則第2章第5節に留意して対応する必要がある。

- 2 協会員は、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つつ、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。
  - (1) 苦情等申出に係る規定（苦情等対応窓口、経営陣等への報告態勢、苦情等申立人に対する結果の報告等を含む）
  - (2) 苦情等申出に対し、迅速かつ適切に対応するための社内態勢
  - (3) 苦情等申出に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
  - (4) 苦情等申出への対応が適切かどうかの検証方法

#### （貸金業務取扱主任者）

第9条 協会員が業務の適正な運営を行い、資金需要者等からの信頼を確立するためには、役職員等において、法令等に基づく業務の正しい知識を共有したうえで、業務にあたることが求められる。協会員が、その組織において各業務の知識等の共有を図るうえでは、貸金業務取扱主任者（以下「主任者」という。）が率先して他の従業員を指導するなど、主任者が適切に助言・指導を行うことができる社内態勢を整備することが重要である。

- 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。
  - (1) 主任者の果たすべき役割、権限及び責任等
  - (2) 主任者が業務を適切に遂行できるための社内態勢

#### （禁止行為）

第10条 協会員は、資金需要者等の利益の保護のため、法第12条の6、貸金業者向けの総合的な監督指針（以下「監督指針」という。）II-2-10及び自主規制基本規則第2章第3節を遵守しなければならない。

- 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。
  - (1) 貸付けの契約の内容における重要な事項の説明方法
  - (2) 法第12条の6に該当するおそれのある禁止行為の具体的内容
  - (3) 不正又は著しく不当な行為に該当するおそれのある具体的内容
  - (4) 禁止行為に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
  - (5) 禁止行為に対し適切に対処しているかどうかの検証方法

#### （利息・保証料等に関する制限等）

第10条の2 協会員は、資金需要者の利益の保護のため、法第12条の8を遵

守しなければならない。

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。

- (1) 利息、保証料等の設定に関する具体的内容(上限額の定め、利息に該当する費用等の内容等に関する事項を含む。)
- (2) 保証業者と保証契約を締結する場合における注意点等の具体的内容
- (3) 利息、保証料等に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
- (4) 利息、保証料等に関して適切に対処しているかどうかの検証方法

**(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穩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。

- (1) 貸付けの契約の締結の勧誘時における説明態勢
- (2) 貸付けの契約の締結時等における説明態勢
- (3) 取引関係の見直し時等における説明態勢
- (4) 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
- (5) 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。

- (1) 「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

- (2) 「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
- (3) 「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
- (4) 「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。
  - (1) 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）
  - (2) 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
  - (3) 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
  - (4) 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
  - (5) 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
  - (6) 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
  - (7) 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
  - (8) 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。）
  - (9) 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
  - (10) 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
  - (11) 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。

- (1) 誇大広告の禁止等に係る遵守事項
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 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、資金需要者等に配慮し、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。

- (1) 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
- (2) 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慮した書面交付を行うための規定
- (3) 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
- (4) 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穩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。
  - (1) 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
  - (2) 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
  - (3) 適切な取立て行為が行われているかどうかの検証方法

#### (取引履歴の開示)

第 16 条 協会員は、債務者等又債権者等であった者等からの取引履歴の開示請求に対して信義則に従い誠実に対応することは、資金需要者等の利益の保護に資する重要な意義を有するものであることを踏まえ、法第 19 条に規定する帳簿を保管し、法第 19 条の 2 に規定する帳簿の閲覧・謄写並びに開示請求者に対する本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認及び開示手続の適正な運用を行うための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。
  - (1) 取引履歴の開示及び帳簿の閲覧・謄写に関する手続き
  - (2) 適切な取引履歴の開示及び帳簿の閲覧・謄写に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
  - (3) 適切な取引履歴の開示及び帳簿の閲覧・謄写が行われているかどうかの検証方法

#### (債権譲渡等)

第 17 条 協会員が、債権譲渡（債権の流動化、譲渡担保の履行を含む）を行うにあたっては、債務者等の利益の保護の観点から、法の規定を遵守するほか、民法（明治 29 年法律第 89 号）や債権管理回収業に関する特別措置法（平成 10 年法律第 126 号）等の規定に留意し、適切に対応することができる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。
  - (1) 債権譲渡に関する譲渡先の選定基準、債権譲渡通知の方法等
  - (2) 債務者等からの問い合わせに適切な対応等を行うための社内態勢
  - (3) 適切な債権譲渡に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法
  - (4) 適切な債権譲渡が行われているかどうかの検証方法

#### (営業店登録)

第 18 条 協会員が、営業所を設置するにあたっては、資金需要者等に不要不急の借入を助長することの無いよう留意する必要がある。特に、自主規制規則で定める、特定地域における営業店登録を行うにあたっての社内規則等を定め、社内態勢の整備を図るよう努めるものとする。

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。

- (1) 自主規制基本規則第 6 条から第 9 条までに規定する事項を遵守するための社内態勢
- (2) 適切な営業店登録に係る社内規則等の担当役職員に対する周知徹底方法
- (3) 適切な営業店登録が行われているかどうかの検証方法

#### (過払金支払)

第 19 条 協会員は、過払金の支払いが、多重債務問題の解決及び債務者等の生活再建に資するべきものであることから、利息制限法（昭和 29 年法律第 100 号）第 1 条第 1 項に規定する利率を超える貸付けに関する相談対応並びに過払金振込返金時の振込先確認及び返還金額の通知等について、社内規則等を定め、社内態勢の整備を図るよう努めるものとする。

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。

- (1) 債務者等又は債務者等であった者（以下、本条において「顧客等」という。）からの利息制限法第 1 条第 1 項に規定する利率を超える貸付けに関する相談その他申入れ等があった場合において、当該顧客等の法律知識に応じ、顧客等に対して丁寧な説明を行うための社内態勢
- (2) 顧客等に対して紛争解決等業務に関する規則第 108 条第 3 項に基づき相談・紛争解決委員会が指定する団体を適切に紹介するための社内態勢
- (3) 過払金支払に際し顧客等に対して過払金総額を通知するための社内態勢
- (4) 過払金支払に関する振込み口座の確認に関する社内態勢
- (5) 前各号に掲げる社内態勢に係る社内規則等の役職員に対する周知徹底方法
- (6) 社内規則等に則った業務運営が行われているかどうかの検証方法

#### 附 則（平 19. 12. 19）

この細則は、平成 19 年 12 月 19 日から施行する。

#### 附 則（平 20. 3. 1）

この改正は、平成 20 年 3 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 6 条第 1 項を改正。

**附 則**（平20. 5. 1）

この改正は、平成 20 年 5 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 2 条第 1 項、第 2 項第 4 号、  
第 3 条の 2、  
第 6 条第 1 項を改正。

**附 則**（平 21. 6.18）

この改正は、平成 21 年 6 月 18 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 1 条、第 4 条第 1 項、第 6 条第 2 項第 1 号乃至第 4 号、  
第 7 条第 1 項、第 8 条第 1 項、第 10 条第 1 項、第 11 条、  
第 12 条第 1 項、第 2 項第 2 号、第 3 号、第 6 号  
第 13 条第 1 項、第 14 条第 1 項、第 16 条第 1 項  
第 17 条第 1 項、第 19 条を改正。

**附 則**（平 22. 6.18）

この改正は、平成 22 年 6 月 18 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 4 条、第 7 条、第 8 条、第 10 条の 2、第 11 条、第 12 条  
を改正。

**附 則**（平25. 4.1）

この改正は、平成25年4月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 6 条、第 16 条を改正。

**附 則**（平26. 6.10）

この改正は、平成26年6月10日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第3条の2、第11条、第11条の2、第12条を改正。

**附 則**（平28. 2.25）

この改正は、平成28年2月25日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第12条第2項を改正（別紙様式を追加する。）。

**附 則**（平28.10.1）

この改正は、平成28年10月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第6条を改正。

**附 則**（平28.12.1）

この改正は、平成28年12月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第12条を改正。

**附 則**（平29.5.30）

この改正は、平成29年5月30日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第4条を改正。

**附 則**（平30.6.1）

この改正は、平成30年6月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第6条を改正。

**附 則**（平31.4.1）

この改正は、平成31年4月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第4条を改正。