

## 熊本県貸金業事務取扱要項

(平成 19 年 12 月 26 日告示第 1065 号)

改正 平成 26 年 4 月 4 日告示第 359 号

改正 平成 30 年 2 月 23 日告示第 137 号

熊本県貸金業事務取扱要項を次のとおり定める。

### 熊本県貸金業事務取扱要項

#### 目次

第 1 章 総則(第 1 条)

第 2 章 登録(第 2 条 - 第 8 条)

第 3 章 監督

第 1 節 内部管理体制の整備に関する監督(第 9 条 - 第 31 条)

第 2 節 その他に関する監督(第 32 条 - 第 38 条)

第 4 章 登録に関する意見聴取(第 39 条 - 第 42 条)

第 5 章 苦情対応等(第 43 条)

附則

#### 第 1 章 総則

(趣旨)

第 1 条 この要項は、貸金業法(昭和 58 年法律第 32 号。以下「法」という。)及び貸金業法施行規則(昭和 58 年大蔵省令第 40 号。以下「規則」という。)の実施について、必要な事項を定めるものとする。

#### 第 2 章 登録

(書類の提出及び受理等)

第 2 条 規則第 1 条の 5 第 2 項及び第 3 項、第 7 条第 2 項及び第 3 項、第 10 条第 2 項及び第 3 項、第 26 条の 25 第 2 項及び第 3 項、第 26 条の 27 並びに第 26 条の 29 第 2 項及び第 3 項の規定により書類を提出しようとする者は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める部数を、原則として日本貸金業協会(以下「協会」という。)熊本県支部(以下「支部」という。)を経由して提出するものとする。

- (1) 登録申請書 正本 1 部、副本 2 部
- (2) 登録申請書添付書類 2 部
- (3) 変更届出書 正本 1 部、副本 2 部
- (4) 変更届出書添付書類 2 部

- (5) 廃業等届出書 正本1部、副本1部
- (6) 廃業等届出書添付書類 2部
- (7) 開始等届出書 正本1部、副本1部
- (8) 開始等届出書添付書類 2部
- (9) 事業報告書 正本1部、副本1部
- (10) 事業報告書参考書類 2部

2 登録の更新の申請書は、登録の有効期間満了の日の4月前から受理するものとする。

3 登録申請書及び変更の届出の受理に当たっては、次に掲げる事項に留意のうえ審査し、不適切である場合は補正を求めるものとする。

- (1) 資金需要者等に公的機関又は金融機関と誤認させ、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を使用していないこと。
- (2) 2以上の商号又は名称を使用して、2以上の登録申請をしていないこと。
- (3) 復代理店及び代理店の支店等の設置をしていないこと。
- (4) 代理店契約の内容について、次に掲げる事項を記載していること。

ア 貸金業法等を遵守する旨の文言

イ 代理業務の範囲に関する事項

ウ 代理店手数料の決定及び支払に関する事項

エ 代理業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項

オ 営業用の施設及び設備の設置主体等に関する事項

4 法第4条第2項第4号の営業所又は事務所(以下「営業所等」という。)の所在地を証する書面又はその写しは、次によるものとする。

(1) 営業所等(自動契約受付機及び現金自動設備を除く。)については、当該営業所等の所有又は賃貸借の態様に応じて、登記事項証明書、固定資産税課税通知書(課税物件明細の記載があるもの)、所有者からの使用承諾書(貸金業の営業所等として使用されることを承諾する旨の記載のあるもの)又は賃貸借契約書等

(2) 営業所等の写真、地図及び見取図

(3) 登録申請者が設置する自動契約受付機及び店舗外現金自動設備(営業所等(現金自動設備を除く。)の同一敷地内(隣接地を含む。)以外に設置されるものをいう。以下同じ。)については、規則別紙様式第1号10の項中営業所等の名称及び所在地(第4面)をもって所在地を証する書面とすることができるものとする。

(4) 登録申請者の業務委託先が設置する自動契約受付機及び店舗外現金自動設備については、当該業務委託先との間で当該自動契約受付機又は店舗外現金自動設備の利用に関して締結した契約書の写し

5 法人であって、規則第4条第3項第9号に規定するものを有しない者に対する同項第8号に規定する貸借対照表又はこれに代わる書面の内容の確認又は個人に対する同項第10号に規定する財産に関する調書の内容の確認に当たっては、必要に応じ、次に掲げる書面に

より行うものとする。

(1) 預金が計上されている場合にあつては、取引先の金融機関が発行する残高証明書

(2) 有価証券が計上されている場合にあつては、取引先の証券会社が発行する取引残高報告書

(3) 土地又は建物が計上されている場合にあつては、市区町村が発行する固定資産評価証明書又は不動産鑑定士が作成した鑑定評価書の写し

(4) 法人にあつては、法人税の確定申告書及び確定申告書に添付した貸借対照表の写し

(5) 個人で青色申告をしている場合にあつては、所得税の確定申告書(所得税青色申告決算書及び収支内訳書を含む。)の写し

6 規則別紙様式第4号5の項中算出日の適正な評価価格に基づき算出した価額は、土地及び建物の取得価額、固定資産評価証明書に記載された価額又は鑑定評価書に記載された価額とする。

7 適切な業務を運営することに疑義がある場所を営業所等として記載すること、他人に成りすます、又は他人の名義を借りて貸金業登録を行うなど、登録行政庁を欺き貸金業の登録を受けることは、虚偽記載又は不正な手段による登録となることから、特に、新規の登録申請又は過去に貸付実績のない者からの登録の更新申請に当たっては、登録申請者(法人の役員を含む。)又はその重要な使用人から意見を聴取し、又は営業所等の現地調査を行う等により、真正でない要録を排除するよう努めるものとする。

8 申請者が法人の場合で、法第6条第1項第14号の純資産額の審査に当たって、登録申請書及び同添付書類の内容に疑義があるときは、ヒアリングにより、一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に従って作成された貸借対照表に基づく純資産額であるかを確認するものとする。

9 申請者が個人である場合、法第6条第1項第14号に規定する財産的基礎の審査に当たって、登録申請書及び同添付書類の内容に疑義があるときは、必要に応じて前年度の課税、所得証明等を確認することにより、一時的に資金等を取得して登録を受けようとする者を排除するよう努めるものとする。

10 法第6条第1項第14号に規定する資金需要者等の利益を損なうおそれがないものとして内閣府令に定める事由がある者のうち規則第5条の3の2及び第5条の4の2に規定する者であるかどうかの審査に当たっては、登録申請書、同添付書類等をもとに、ヒアリング、実地調査等により検証するものとする。

11 法第6条第1項第15号に規定する貸金業を的確に遂行するための必要な体制が整備されていると認められない者であるかどうかの審査に当たっては、登録申請書及び同添付書類をもとに、ヒアリング及び実地調査等により検証し、特に次の点に留意するものとする。

(1) 申請者の社内規則(貸金業者又はその役員若しくは使用人が遵守すべき規則であつて貸金業者が作成するものをいう。以下同じ。)等は協会の自主規制規則と同等の社内規則等となっているか。

(2) 第 10 条から第 30 条に掲げる事項について、当該貸金業者の規模、特性等からみて、適切に対応するための態勢が整備されているか。特に、組織態勢の確認に当たっては、法令等遵守のための態勢を含め、相互牽制機能が有効に機能する内部管理部門の態勢(業容に応じて、内部監査態勢)が整備されているか。

(3) 営業所等に個人情報の保管のための適切な設備、資金需要者等からの苦情対応及び帳簿の閲覧のための場所等が確保されるなど、当該貸金業者の規模・特性等に応じて、貸金業の適正な業務運営を行うための必要かつ十分な設備が整っているか。

(4) 申請者が法人(人格のない社団又は財団を含む。)の場合、法人の定款又は寄附行為等に法人の目的として貸金業を営むことが含まれているか。

(5) 規則第 5 条の 4 第 1 項第 2 号の規定により貸付けの業務に 3 年以上従事した経験を有する者であることを審査するに当たっては、貸付けの業務に 3 年以上従事した経験があることを客観的に明らかにできる資料等の提出を受け、検証するものとする。また、常務に従事しているかどうかは、当該貸金業者の通常の業務執行の内容及び態様を基本的に把握できるだけの実態が認められるか否かで判断するものとする。必ずしも常勤までは求められないが、取締役会の開催日だけ出勤している程度では常務に従事しているということはいできない。

(6) 規則第 5 条の 4 第 1 項第 3 号に規定する常勤については、当該貸金業者の営業時間内にその営業所等に常時駐在することまでは求められないものの、当該貸金業者の営業の実態及び社会通念に照らし、相応の勤務実態が必要である。

12 申請者がパチンコその他設備を設けて客の射幸心をそそるおそれのある遊技をさせる営業を兼業している場合は、以下の適切な措置が講じられているか。

(1) 兼業する業務を営む当該営業所の同一敷地内に貸金業の店舗、自動契約受付機又は現金自動設備を設置していないこと。

(2) 兼業する業務を営む当該営業所の利用者を対象とした貸付けの勧誘又は広告を行わないこと。

13 登録申請時において協会に加入する予定がない者に対しては、法第 24 条の 6 の 12 の規定に関し、次の事項を通知して周知するとともに適切な対応を求めることとする。

(1) 協会の定款、業務規程その他の規則を考慮した社内規則等が整備されている必要があること。

(2) 協会の業務規程等の変更があった場合、知事から社内規則等の作成又は変更を命ぜられることがあること。

(3) 社内規則等の作成等の作成又は変更を命ぜられた場合には、30 日以内に当該社内規則等の作成又は変更を行い、知事の承認を受ける必要があること。

(4) 社内規則等の変更又は廃止をしようとする場合は、知事の承認を受ける必要があること。

(登録の申請の処理)

第3条 規則第4条の2第2項の規定による登録済通知書については、次により取り扱うものとする。

- (1) 登録済通知書の交付は、原則として協会支部を通して行う。
- (2) 登録番号は、決裁を終了した順に00001号からの一連番号とする。
- (3) 登録番号の括弧書には、登録の回数(以下「登録回数」という。)を記入する。ただし、規則第26条の29の2の規定により別紙様式第8号の2又は別紙様式第8号の3の事業報告書を提出しなければならない非営利特例対象法人である貸金業者の登録番号については、括弧内にTの文字を記載し、続けて登録回数を記入する。ただし、登録番号の括弧内にTの文字の記入のある非営利特例対象法人である貸金業者から、規則第26条の25の2に掲げる場合のいずれかに該当することとなったとして法第24条の6の2の規定により届出がなされた場合であって、当該非営利特例対象法人である貸金業者が規則第26条の29の2の規定の適用を受けないこととなったときは、当該Tの文字を記載しない。
- (4) 登録がその効力を失った場合の登録番号は欠番とし、補充は行わない。

2 規則第4条の3第2項の規定による登録拒否通知書については、拒否の理由に該当する法第6条第1項各号のうち該当する号の番号又は登録申請書等の重要な事項の虚偽の記載がある箇所若しくは重要な事実の記載が欠けている箇所を具体的に明らかにするものとする。

3 登録申請手数料(更新手数料を含む。)については、登録を拒否した場合、又は登録申請書を受け付けた後に登録申請者から当該登録申請の取下げがあった場合は、返還しないものとする。

4 規則第6条の規定により、貸金業者から登録換えの申請書の提出があった場合には、次により取り扱うものとする。

(1) 当該申請を受けたときは、別記様式第1号により作成した意見書、従前の登録申請書の写し及び当該申請の直前に行った検査の報告書の写しを添付して新たな登録に係る財務局長又は都道府県知事に送付するものとする。

(2) 規則第6条第2項の登録換通知書を受理したときは、当該貸金業者の登録を抹消するものとする。

(変更届出の処理等)

第4条 法第8条第2項の規定により、変更に係る届出事項(以下「変更事項」という。)を登録したときは、遅滞なく、その旨を別記様式第2号により原則として協会支部を経由して届出者に通知するものとする。ただし、当該変更事項が店舗外現金自動設備に係るものである場合は、通知を行わないものとする。

(相続人による登録申請の処理)

第5条 貸金業者が死亡した場合において、法第10条第3項の規定により相続人が被相続人の死亡後60日以内に法第3条第1項の登録の申請をしたときの登録番号は、その商号又は名称に変更がないときに限り従前の番号とするものとする。ただし、第3条第1項第3

号の登録回数は、括弧内に 1 と記入する。

(登録の申請、届出書類の保存)

第 6 条 登録申請書、変更届出書及び廃業等届出書並びにそれらの添付書類は、当該申請等に係る登録の有効期間が終了した時点から 10 年間保存するものとする。

(登録証明書の発行)

第 7 条 登録を受けた貸金業者又は貸金業者であった者から公的機関に提出する必要がある等の理由により、その者の登録証明の申請があったときは、別記様式第 3 号により貸金業者登録証明を行うものとする。ただし、登録申請書類が保存年限を経過していることにより廃棄されている場合については、この限りでない。

(貸金業者登録簿の閲覧)

第 8 条 規則第 9 条の規定に基づく貸金業者登録簿の閲覧については、次により取り扱うものとする。

(1) 閲覧の申出があった場合には、別記様式第 4 号の貸金業者登録簿閲覧簿に所定事項の記入を求めるものとする。

(2) 登録簿の閲覧日及び閲覧時間は、次のとおりとする。

ア 閲覧日は、熊本県の休日を定める条例(平成元年熊本県条例第 10 号)第 1 条第 1 項各号に掲げる休日を除く日とする。

イ 閲覧時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時まで(正午から午後 1 時までを除く。)とする。

ウ 登録簿の整理その他必要がある場合は、上記の閲覧日又は閲覧時間を変更することができるものとする。

(3) 閲覧場所は、熊本県環境生活部県民生活局消費生活課とする。

(4) 次のいずれかに該当する者の閲覧は、停止し、又は拒否することができるものとする。

ア 係員の指示に従わない者

イ 登録簿等を汚損若しくはき損し、又はそのおそれがあると認められる者

ウ 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれがあると認められる者

### 第 3 章 監督

#### 第 1 節 内部管理体制の整備に関する監督

(総則)

第 9 条 貸金業者の業務の適切な運営を確保するため、社内規則の作成及びその運用その他内部管理体制の整備に関して、本節に掲げる点に留意して監督を行うものとする。

2 貸金業者は、業態及び規模が多様であることから、本節の適用に当たっては、機械的、画一的な運用とならないよう留意するものとする。

(経営管理等)

第 10 条 貸金業者の経営陣(代表者、取締役会のほか代表者等で構成される経営に関する事項を決定する組織等をいう。以下同じ。)が健全な業務運営の実現に配慮し、指揮・監督機能を適切に発揮して、与えられた責務を全うしているか、法令等遵守を重視する企業風

士を醸成する責任を果たしているか次の点に留意するものとする。

(1) 経営陣は、業務推進又は利益拡大といった業績面のみならず、法令等遵守及び適正な業務運営を確保するため、内部管理部門(法令及び社内規則等を遵守した業務運営を確保するための内部事務管理部署、法務部署等をいう。以下同じ。)及び内部監査部門(営業部門から独立した検査部署、監査部署等をいい、内部管理の一環として被監査部門等が実施する検査等を含まない。以下同じ。)の機能強化など、内部管理態勢の確立、整備に関する事項を経営上の最重要課題の一つとして位置付け、その実践のための具体的な方針の策定及び周知徹底について、誠実かつ率先して取り組んでいるか。

(2) 経営陣は、利益相反が生じる可能性のある業務に係る内部けん制や営業店長の権限に応じた監視などについて、内部管理部門が顧客対応を行う部署に対し、適切な業務運営を確保するためのモニタリング、検証及び改善策の策定等を行う態勢を整備しているか。

(3) 経営陣は、貸金業務に関する内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分に発揮できる態勢を構築しているか。また、内部監査の結果について、改善策を策定、実施するなど適切な措置を講じているか。

(4) 経営陣は、断固たる態度で反社会的勢力(暴力、威力及び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をいう。以下同じ。)との関係を遮断し、排除していくことが、貸金業者に対する公共の信頼を維持し、貸金業者の業務の適切性のため不可欠であることを十分認識し、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)の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言しているか。さらに、当該基本方針を実現するための体制を整備するとともに、定期的にその有効性を検証する等、法令等遵守、リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。

(5) 内部管理部門において、業務運営全般に関し、法令及び社内規則等にのっとり適正な業務を遂行するための適切なモニタリング・検証が行われているか。また、重大な問題等を確認した場合、経営陣に対し適切に報告が行われているか。

(6) 内部監査部門は、被監査部門に対して十分なけん制機能が働くよう、被監査部門から独立した実効性のある内部監査が実施できる態勢となっているか。また、原則として内部監査部門の態勢整備を行うことが必要であるが、貸金業者の規模等を踏まえ、外部監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用しても差し支えない。この場合においては、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。なお、他に貸金業の業務に従事する者がいない個人の貸金業者又は貸金業の業務に従事する者が1名で、かつ、当該者が常務に従事する唯一の役員として代表者となっている法人形態の貸金業者においては、これらの者が法に規定された貸金業務取扱主任者(法第24条の25第1項の登録を受けた貸金業務取扱主任者をいう。以下「主任者」という。)であることをかんがみ、内部監査に代わる措置を利用する場合には、次のような態勢を整備しているか。

ア 外部監査を利用する場合は、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業者改善に活用するための態勢を整備しているか。

イ 協会が協会員に対して行う監査を利用する場合には、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

ウ 自己の行う貸金業に関する業務の検証を行う場合には、以下の点を踏まえ、業務の適切性を確保するために十分な態勢を整備しているか。

(ア) 自己検証を実施するために十分な時間が確保されているか。

(イ) 自己検証を実施するに際し、別記様式第 5 号の自己検証リストを参考に自社の社内規則等に基づき自己検証項目を設定しているか。

(ウ) 自己検証を実施する頻度が少なくとも月 1 回以上となっているか。

(エ) 実施した自己検証を記録し、少なくとも 3 年間保存することとされているか。

(法令等遵守(コンプライアンス)態勢等)

第 11 条 貸金業者は、貸金市場の健全性を確保するため、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必要があるが、その監督に当たっては、以下の点に留意するものとする。

(1) 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(コンプライアンス・プログラム)や行動規範(倫理規程、コンプライアンス・マニュアル)等が策定され、定期的又は必要に応じ、見直しが行われているか。特に、業績評価や人事考課等において収益目標(ノルマ)に偏重することなく、コンプライアンスを重視しているか。また、これらの方針等は役職員(役員及び貸金業の業務に従事する使用人その他の従業者をいう。以下同じ。)に対して周知徹底が図られ、十分に理解されるとともに、日常の業務運営において実践されているか。

(2) 社内規則等は、協会の自主規制規則の内容を含有するものとなっているか。

(3) 法令及び社内規則等にのっとった適切な業務運営が行われているか、不適切な取扱いについて速やかに改善しているか。

(4) 主任者の機能及び主任者の機能の発揮状況について、その評価及びフォローアップが行われているか。

(顧客情報の管理)

第 12 条 資金需要者等に関する情報については、その適切な取扱いについては、規則第 10 条の 2、第 10 条の 3 及び第 10 条の 4 の規定に加え、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 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(以下「保護法ガイドライン」という。)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(以下「実務指針」という。)の規定に基づく措置が確保される必要があり、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 資金需要者等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱いに関する社内規則等を定め、役職員が社会規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底

を図っているか。特に、情報の当該貸金業者以外の者への伝達については、上記の法律、保護法ガイドライン及び実務指針の規定に従い手続が行われるよう十分な検討を行ったうえで取扱基準を定めているか。

(2) 資金需要者等の情報へのアクセス管理の徹底、内部関係者による顧客情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスからの防御等情報管理システムの堅ろう化などの対策を含め、資金需要者等に関する情報の管理状況を適時、適切に検証できる態勢となっているか。また、特定役職員に集中する権限等の分散並びに幅広い権限等を有する役職員への管理及びけん制の強化を図るなど資金需要者等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置が講じられているか。

(3) 個人である資金需要者等に関する情報については、規則第 10 条の 2 の規定に基づき、その安全管理及び役職員の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

ア 安全管理について必要かつ適切な措置

(ア) 保護法ガイドライン第 10 条の規定に基づく措置

(イ) 実務指針 I 及び別添 2 の規定に基づく措置

イ 役職員の監督について必要かつ適切な措置

(ア) 保護法ガイドライン第 11 条の規定に基づく措置

(イ) 実務指針 II の規定に基づく措置

(4) 個人である資金需要者等の人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(労働組合への加盟に関する情報、民族に関する情報及び性生活に関する情報をいう。)を、保護法ガイドライン第 6 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

(5) 指定信用情報機関から提供を受けた信用情報について、返済能力の調査以外の目的で利用(途上与信を行うために取得した信用情報の勧誘への二次的な利用又は信用情報を取り込んだ内部データベースの勧誘への利用(債権の保全を目的とした利用を含む。))を含む。)をし、又は第三者に提供することを防止するための適切な措置が講じられているか。

(6) 資金需要者等の情報の漏えい等が発生した場合に、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった資金需要者等への連絡、当局への報告及び公表が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。さらには、他の貸金業者における漏えい事故等を踏まえ、類似事故の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

(7) 資金需要者等に関する情報管理について、内部管理部門における定期的な点検又は内部監査を通じ、その状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、資金需要者等に関する情報管理の実効性が確保されているか。

(外部委託)

第 13 条 貸金業者が貸金業の業務を第三者に委託(以下「外部委託」という。形式上、外部

委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。)するに際しては、規則第 10 条の 5 の規定に基づく措置を構築し、外部委託に伴う様々なリスクを的確に管理し、業務の適切な運営を確保する必要があるが、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

- (1) 委託先の選定基準、外部委託リスクが顕在化したときの対応などを規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
- (2) 委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査、報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。
- (3) 委託契約によっても当該貸金業者と資金需要者等との間の権利義務関係に変更がなく、資金需要者等に対しては、当該貸金業者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。
- (4) 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、貸金業者は顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。
- (5) 委託先における目的外使用の禁止も含めて資金需要者等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。
- (6) 個人である資金需要者等に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、保護法ガイドライン第 12 条の規定に基づく措置及び実務指針 III の規定に基づく措置が講じられているか。
- (7) 外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において資金需要者等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。
- (8) 外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。
- (9) 外部委託先による資金需要者等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。そのうえで、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。
- (10) 二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して貸金業者自身による直接の監督を行っているか。

(11) 委託業者に関する苦情等について、資金需要者等から委託元である貸金業者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

(取引時確認、疑わしい取引の届出)

第14条 金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律(平成14年法律第32号。以下「本人確認法」という。)に基づく本人確認及び組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律(平成11年法律第136号。以下「組犯法」という。)に基づく疑わしい取引の届出に関する内部管理態勢を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、金融市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有しており、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 犯収法に基づく取引時確認を的確に実施するため次に掲げる態勢が整備されているか。

ア 社内規則等において、取引時確認を行うための社内態勢及び手続が明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。

イ 取引時確認を行うに当たって、生年月日、住所等の資金需要者等の属性を適切に把握するとともに、取引時確認書類の提出等により、その信ぴょう性・妥当性の確認が行われているか。資金需要者等に関して特に問題等が認められた場合、適正に対応・管理を行っているか。また、資金需要者等から取得した取引時確認情報については、取引の継続的なモニタリング等を通じて、その属性の把握に常時努め、最新のものとすることが確保されているか。

ウ 次の(ア)から(イ)までに掲げる厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補完書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に(再)取引時確認が行われているか。また、資産及び収入の確認が義務づけられている場合について、適正に確認が行われているか。

(ア) 取引の相手方が関連取引時確認に係る顧客等又は代表者等になりすましている疑いがある場合における当該取引

(イ) 関連取引時確認が行われた際に当該関連取引時確認にかかる事項を偽っていた疑いがある場合における当該取引

(ウ) 犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令第12条第2項に定める、犯罪による収益移転防止に関する制度の整備が十分に行われていないと認められる国又は地域に居住し又は所在する顧客等との取引等

エ 資金需要者等の取引時確認に当たって、取引形態(インターネットによる非対面取引等)を考慮した措置が講じられているか。

オ 役職員の採用に当たって、マネー・ローンダリング対策の適切な実施の観点も含めて選考が行われているか。

カ 役職員に対して、取引時確認に関する研修・教育が定期的かつ継続的に実施されてい

るか。また、研修等を受けた役職員の理解状況について、日常業務における実践も踏まえ、評価及びフォローアップが適宜行われているか。

キ 取引時確認の実施に関して、社内における定期的な点検又は内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直しを行う等、その実効性が確保されているか。

(2) 犯収法に基づく疑わしい取引の届出を的確に実施するため、次に掲げる体制が整備されているか。

ア 社内規則等において、疑わしい取引の届出を行うための社内態勢及び手続が明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。

イ 疑わしい取引の届出に該当するか否かの判断を行うに当たって、貸金業者が取得した取引時確認情報、取引時の状況その他貸金業者が保有している当該取引に係る具体的な情報を総合的に勘案のうえ、届出の必要性の判断が行われているか。また、その取引等に関して特に問題等が認められた場合、適正な対応又は管理を行っているか。

ウ 疑わしい取引に該当すると判断された場合には、統括部署において、速やかに当局に届出を行うこととされているか。

エ 疑わしい取引の判断に当たって、資金需要者等の属性等が考慮されているか。

オ 役職員の採用に当たって、マネー・ローンダリング対策の適切な実施の観点も含めて選考が行われているか。

カ 役職員に対して、疑わしい取引の届出に関する研修・教育が定期的かつ継続的に実施されているか。また、研修等を受けた役職員の理解状況について、日常業務における実践も踏まえ、評価及びフォローアップが適宜行われているか。

キ 疑わしい取引の届出に関して、社内における定期的な点検又は内部監査を通じて、その実施状況を把握・検証し、実施方法の見直し等を行う等、その実効性が確保されているか。

(3) 取引時確認と疑わしい取引の届出が相互に関連性を有していることを十分に認識し、取引時確認の的確な実施により資金需要者等の基礎的な情報を把握し、そのうえで当該情報及び資金需要者等の取引態様等を総合的に勘案のうえ判断し、疑わしい取引の届出が行われるよう、一体的かつ一元的な社内体制等が構築されているか。

(反社会的勢力による被害)

第 15 条 貸金業者として業務の適切性を確保するためには、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要があり、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 社内規則等において、反社会的勢力との関係を遮断するための社内態勢及び手続が明確に定められているか。また、役職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。

(2) 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できるよう、次に掲げる取組を行うこととしているか。

ア 反社会的勢力との取引を未然に防止するために適切な事前審査を実施し、又は契約書及び取引約款に暴力団排除条項を導入するなど反社会的勢力が取引先となることを防止すること。

イ 反社会的勢力であることが判明した場合には、いかなる理由であれ資金提供等を行わないこと。

(3) 反社会的勢力による不当要求が発生した場合の対応を総括する部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

(4) 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、担当者又は担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、その際には積極的に警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には、直ちに警察に通報することとしているか。

(5) 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事又は役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力担当部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

(苦情対応態勢)

第 16 条 貸金業者が資金需要者等からの苦情、相談、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ことは、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り、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 経営陣は、資金需要者等からの苦情等が当該貸金業者の業務運営に係る問題提起であり、業務改善及びサービス向上のために有益な情報であることを認識するとともに、苦情等の取扱いに関する社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な対応を行うよう、社内研修等により周知徹底を図るなど、苦情対応について適切な措置を講じているか。

(2) 社内規則等において、苦情等申出に対し迅速かつ適切な処理又は対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続が定められているか。また、苦情等の内容が資金需要者等の利益の保護上、重大な影響を与え得る事案と認められた場合、速やかに内部監査部門及び経営陣に報告し、その他の事案についても定期的に処理内容等を内部監査部門及び経営陣に報告するなど、情報共有が図られる態勢となっているか。

(3) 申出のあった苦情等に関し、資金需要者等に対して十分に説明が行われているか。また、苦情等の対応状況について、内部管理部門等が適切にフォローアップを行っているか。

(4) 苦情等の内容について、適切かつ正確に記録及び保存がなされるとともに、記録の蓄積及び分析を行うことによって、顧客対応態勢及び事務処理態勢の改善、再発防止策の策

定等に十分活用されているか。

2 資金需要者等の利益の保護の充実及び貸金業務への資金需要者等の信頼性の向上を図るためには、中立、公平かつ実効的に苦情等を解決することが重要であるため、指定紛争解決機関による苦情処理又は紛争解決が行われる制度が設けられており、貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

- (1) 手続実施基本契約を締結しているか。
- (2) 手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。
- (3) 指定紛争解決機関の商号又は名称及び連絡先を適切に公表しているか。
- (4) 手続実施基本契約を踏まえて、資金需要者等に対し、指定紛争解決機関による標準的な手続のフロー、利用の効果等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。
- (5) 指定紛争解決機関の紛争解決等業務について速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

(不祥事件に対する監督上の対応)

第17条 規則第26条の25第4号に規定する役員又は使用人に貸金業の業務に関し法令に違反する行為又は貸金業の業務の適正な運営に支障を来す行為(以下「不祥事件」という。)が発生した場合の監督上の対応については、以下のとおり取り扱うこととする。なお、不祥事件とは、貸金業の業務に関し法令に違反する行為のほか、次に掲げる行為が該当する。

- (1) 貸金業の業務に関し、資金需要者等の利益を損なうおそれのある詐欺、横領、背任等
- (2) 貸金業の業務に関し、資金需要者等から告訴、告発され又は検挙される行為
- (3) その他貸金業の業務の適正な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為であつて、上記に掲げる行為に準ずるもの

2 貸金業者において不祥事件が発覚し、当該貸金業者から第一報があつた場合は、以下の点を確認するものとする。なお、貸金業者から第一報がなく届出書の提出があつた場合にも、同様の取扱いとする。

- (1) 社内規則等にのっとりた内部管理部門への迅速な報告及び経営陣への報告
- (2) 刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等への通報
- (3) 独立した部署(内部監査部門等)での不祥事件の調査及び解明の実施

3 不祥事件と貸金業者の業務の適切性の関係については、以下の点に基づき検証を行うこととする。

- (1) 不祥事件の発覚後の対応は適切か
- (2) 不祥事件への経営陣の関与はないか、組織的な関与はないか
- (3) 不祥事件の内容が資金需要者等に与える影響はどうか
- (4) 内部けん制機能が適切に発揮されているか
- (5) 再発防止のための改善策の策定及び自浄機能は十分か、関係者の責任の追及は明確に行われているか
- (6) 資金需要者等に対する説明又は問い合わせへの対応等は適切か

(貸金業務取扱主任者)

第 18 条 主任者に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 主任者の設置については、次に掲げるとおりとする。

ア 規則第 10 条の 7 第 1 号の常時勤務する者とは、営業時間内に営業所等に常時駐在する必要はないが、単に所属する営業所等が一つに決まっていることだけでは足りず、社会通念に照らし、常時勤務していると認められるだけの実態を必要とする。

イ 従業者が従業者名簿の記載対象となるか否かについては、個別具体的な事実関係に即して判断することになるが、勧誘又は契約の締結を含む営業、審査、債権の管理及び回収並びにこれらに付随する事務に従事する者であれば雇用関係及び雇用形態を問わず、該当する。人事、総務、経理、システム管理等その業務遂行の影響が、通常、資金需要者等に及ばない業務に従事する者は、原則として該当しない。

ウ 法第 12 条の 3 第 3 項に定める予見し難い事由とは、個別具体的に判断されるが、急な死亡、失踪など限定的に解釈されるべきであり、貸金業者の都合、定年による退職など貸金業者として予見できると思われるものは含まれない。

エ 法第 12 条の 3 第 3 項に定める必要な措置とは、営業所等への主任者の設置、当該営業所等の廃止等が該当する。

(2) 法令等を踏まえ、主任者の適正な設置、果たすべき役割、その権限などを規定した社内規則等が整備されているか。

(3) 資金需要者等から苦情の申出があった場合、申出内容を確認のうえ、当該苦情等に関係する使用人その他の従業者を指導するなど、主任者が適切に助言又は指導を行うことができる態勢が整備されているか。

(4) 主任者の設置、その果たすべき役割及び権限に関して、内部管理部門における定期的な点検又は内部監査を通じ、その状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、主任者の実効性が確保されているか。

(禁止行為等)

第 19 条 法第 12 条の 6(禁止行為)に係る監督に当たっては、以下の点に留意するものとする。

(1) 資金需要者等に虚偽を告げること又は不確実な事項について断定的判断を提供することを禁止するなど、法第 12 条の 6 の禁止行為に関し規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 内部管理部門において、社内規則等に基づき、適正な業務が行われているか検証する態勢が整備されているか。

(勧誘及び契約締結時の説明態勢)

第 20 条 勧誘(電話又は戸別訪問に限らず、電子メール、ダイレクトメールによるものを含む。以下同じ。)及び契約に係る説明態勢に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 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を整備し、役職員が社内規則等に基づき適正な貸付けの契約（貸付けに係る契約又は当該契約に係る保証契約をいう。以下同じ。）に係る説明を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。また、貸付けの契約に係る説明（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。以下同じ。）を行った際の状況に係る記録の方法を定めるなど、事後検証が可能となる措置が講じられているか。

(2) 社内規則等にとり、貸付けの契約に係る説明を的確に実施するために次に掲げる措置が講じられているか。

ア 資金需要者等に対する勧誘状況、過去の取引状況等について、顧客カード（勧誘者リスト等、勧誘を行う基となった資料を含む。）を整備し、特に、被勧誘者から貸付けの契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）の表示の有無について、明確に記録されているか。なお、勧誘者リストの整備においては、第16条第5号に規定する信用情報の目的外利用に該当しないよう留意すること。

イ 資金需要者等に勧誘を行った際、再勧誘を希望しない旨の意思表示があった場合は、再勧誘を希望しない期間及び商品の範囲について資金需要者等に確認し、適切に記録しているか。なお、資金需要者等から、再勧誘を希望しない期間及び商品の範囲について確認ができない場合には、勧誘を行った資金需要者等の属性や貸付商品の特性等に応じて再勧誘を希望しない期間等を個別に判断する必要があるが、一般的には、当該貸金業者が行う一切の勧誘について、少なくとも概ね3か月間、再勧誘を希望しないと推定されるものと考えられる。

ウ 貸付けの契約を締結しようとする場合は、契約内容を口頭で十分に説明することになっているか。また、口頭で十分な説明ができない場合は、ホームページへの掲載、資金需要者等からの電話による問合せ窓口の設置等契約内容の説明について代替的な措置が講じられているか。

エ 契約の意思形成のために、資金需要者等の十分な理解を得ることを目的として必要な情報（商品又は取引の内容、リスク等）を的確に提供することとしているか。特に、保証人となろうとする者に当該保証契約の内容を十分に理解しうるよう説明を尽くす（保証契約の形式的な内容にとどまらず、保証人の法的効果とリスクについて、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオすなわち実際に保証債務を履行せざるを得ない事態を想定した説明を行うこと等）とともに、保証人となろうとする者が、十分な時間的余裕を持ってあらかじめ保証契約の内容及びこれに伴う危険性について十分理解した上で契約を締結することが可能な態勢となっているか。なお、この説明は、個別の契約内容に即し、相手方の理解力に応じて、次に掲げる点等について十分な説明を行う必要がある。

(ア) 保証人は、主たる債務者が債務を履行できない場合には、債務不履行額に遅延損害金を付した額(特約により主たる債務者が一部の債務不履行により残債務の一括返済を行わな

ければならなくなる場合は当該金額のうちその保証の範囲内の額を支払わなければならなくなるおそれがあること。

(イ) 保証契約を締結する場合には、契約締結後、法第 19 条の 2 の規定に基づき、保証人が主たる債務者の弁済状況について貸金業者が保存する帳簿により確認することができること。

(ウ) 保証人は、保証債務を履行できない場合には、強制執行により、財産を差押えられるおそれがあること。

(エ) 連帯保証人は、民法第 452 条に規定する催告の抗弁及び同法第 453 条に規定する検索の抗弁が主張できないこと並びに分別の利益がないこと等、通常の見保人とは異なること。

オ 物的担保を徴求する場合、物的担保を提供する者が当該担保契約の内容を十分に理解しうるよう説明を尽くすこと（物的担保権が行使されうる場合等、物上保証の法的効果とリスクについて説明を行い、特に、物的担保契約の形式的な内容にとどまらず、最良のシナリオだけでなく、最悪のシナリオすなわち実際に物的担保権が行使されうる事態を想定した説明を行うこと等をいう。）など、物的担保契約の内容を十分理解したうえで契約を締結することとなっているか。

カ いわゆるおまとめローンを目的とする契約を締結する場合は、資金需要者等に対し、法第 43 条第 1 項のみなし弁済の適用に関する説明を行うとともに、必要に応じ、消費生活センターなど適切な相談窓口を紹介しているか。

キ 法第 17 条第 1 項から第 5 項に規定する重要なものとして内閣府令で定めるものを変更する場合その他債務者等にとって不利となる契約の見直しを行う場合には、契約の変更箇所について説明を行うとともに、これまでの取引関係並びに債務者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、債務者等の理解と納得を得ることを目的とした説明態勢が整備されているか。

ク 顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合、延滞債権の回収（担保処分及び個人保証の履行請求によるものを含む。）企業再生手続（法的整理、私的整理）、債務者等の個人再生手続等の場合の説明態勢が整備されているか。

(3) 貸付けの契約に係る説明に関して、定期的な内部管理部門における当該説明を行った際の状況に関する記録等の確認、担当者からのヒアリングの実施等又は内部監査に加え、必要に応じ、録音テープの確認、資金需要者等と直接面談等を行うことにより、貸付けの契約に係る説明の実施状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、実施方法等の見直しを行う等、貸付けの契約に係る説明の実効性が確保されているか。

(利息、保証料等に係る制限等)

第 21 条 利息、保証料等に係る制限等に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意するものとする。

(1) 社内規則等において利息、保証料等に係る制限等を具体的に定めているか。また、役

職員に対して、その内容について周知徹底を行い、その理解が十分に図られているか。

(2) 利息、保証料等に係る契約の締結等に関して、内部管理部門における定期的な点検又は内部監査を通じ、その状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適正な利息、保証料等に係る契約の締結等の実効性が確保されているか。

(過剰貸付けの禁止)

第 22 条 貸金業者は、過剰貸付けの防止のための適切な態勢を構築する必要がある。顧客等の返済能力調査に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 法令等を踏まえ、社内規則等において返済能力調査のための社内体制、方法等を具体的に定めているか。また、役職員が社内規則等に基づき、返済能力調査を適切に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 社内規則等にのっとり、返済能力調査を適切に実施するため、次に掲げる態勢が整備されているか。

ア 顧客の収入又は収益、保有資産、家族構成、生活実態などの属性を十分に調査し、把握しているか。

イ 借入申込書に借入希望額、既往借入額（他の貸金業者、銀行等からの借入れの額をいう。以下同じ。）年収額等の項目を顧客自身に記入させること等により、顧客の借入れの意思を確認しているか。

ウ 物的担保を徴求する場合には、主債務者の属性、事業計画、当該貸付けの返済計画の条件等に鑑みて、当該担保物件を換価しなくても返済し得るか否かを調査しているか。また、担保権が実行され、当該担保物件を失うこととなった場合の物的担保提供者の具体的な認識を確認しているか。

エ 保証を付した貸付けに係る契約を締結する場合には、主債務者の属性、事業計画、当該貸付けの返済計画の条件等に鑑みて、保証人からの代位弁済がなくとも返済しうるか否かを調査しているか。また、保証人となろうとする者について、収入又は収益、保有資産、家族構成、生活実態、既往借入額、その返済状況等の調査を行い、実際に保証債務を履行せざるを得なくなった場合の履行能力及び保証人の具体的な認識を確認しているか。

オ 顧客等の返済能力の調査に関する記録について、法令にのっとり、顧客等ごとに適時、適切に作成し、保存しているか。

(3) 返済能力調査に関して、内部管理部門における定期的な点検又は内部監査を通じ、その実施状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、実施方法等の見直しを行う等、返済能力調査の実効性が確保されているか。

(4) 規則第 10 条の 17 第 1 項各号に規定する書面等（以下「年収証明書」という。）については、次のアからコまでに掲げる書面等の区分に応じ、それぞれアからコまでに定める規定を根拠として交付されたものであれば、その名称を問わない。

ア 源泉徴収票 所得税法第 226 条第 1 項

- イ 支払調書 所得税法第 225 条第 1 項
- ウ 給与の支払明細書 所得税法第 231 条
- エ 確定申告書 所得税法第 120 条第 1 項又は地方税法第 317 条の 2 第 1 項
- オ 青色申告決算書 所得税法第 143 条
- カ 収支内訳書 所得税法第 120 条第 4 項
- キ 納税通知書 地方税法第 1 条第 1 項第 6 号
- ク 納税証明書 地方税法第 20 条の 10
- ケ 年金証書 国民年金法第 16 条、国民年金法施行規則第 65 条、厚生年金保健法施行規則第 82 条
- コ 年金通知書 所得税法第 231 条

(5) 規則第 10 条の 17 第 1 項第 8 号に規定する所得証明書には、次に掲げるものを含めるものとする。

ア 法令の根拠なく、行政サービスの一環として地方公共団体が交付する所得又は課税証明書

イ 当該個人顧客の勤務先が発行する所得証明書（当該勤務先の代表者その他の権限を有する者の記名押印により真正であると認められるものに限る。）

(6) 規則第 10 条の 18 第 1 項第 4 号に規定する顧客等の借入れの状況に関する調査結果については、借入額のほか、借入件数、各貸付けに係る契約の内容（法第 13 条の 2 第 2 項に規定する住宅資金貸付契約等（以下「除外貸付け」という。）又は法第 13 条の 2 第 2 項及び法第 13 条の 3 第 5 項に規定する個人顧客の利益の保護に支障を生ずることがない契約として内閣府令で定めるもの（以下「例外貸付け」という。）にあっては、その旨）等、調査の結果判明した借入れの状況に関するあらゆる事項を記録するものとする。

(7) 規則第 10 条の 18 第 2 項第 1 号に規定する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は、債権譲渡は含まないものとする。

2 貸付審査に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 法令等を踏まえ、社内規則等において貸付審査のための社内体制及び客観的かつ具体的な貸付基準を定めているか。また、役職員が貸付基準に基づき、貸付審査を的確に行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 貸付基準にのっとり、貸付審査を的確に実施するため、次に掲げる態勢が整備されているか。

ア 保証人又は物件担保を徴求する貸付け（不動産その他の物件担保の売却代金により弁済される予定であることが客観的に明らかな貸付けを除く。）において、主債務者自身の返済能力ではなく、保証の履行又は担保権実行を主な回収の手段とする貸付けの契約の締結を防止する措置が講じられているか。また、保証人及び物的担保提供者の適格性審査について明確な基準が整備されているか。

イ 指定信用情報機関が保有する信用情報を使用する場合において、顧客等に係る信用情

報の照会が同機関に対して同日中に繰り返し行われているなど借回りが推察される場合には、より慎重な貸付審査を行うなど、過剰貸付けの防止に努めているか。

(3) 貸付審査に関して、内部管理部門における定期的な点検又は内部監査を通じ、その実施状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、貸付基準の見直しを行う等、貸付審査の実効性が確保されているか。

(4) 個人顧客を相手方として貸付けを行う貸金業者にあつては、前3号に掲げる点のほか、次に掲げる態勢が整備されているか。

ア 個人顧客の基準額、個人顧客合算額及び極度方式個人顧客合算額の各計算方法並びに当該基準額の超過により、個人過剰貸付契約又は基準額超過極度方式基本契約に該当する場合の対応方法等が貸付基準において明確に定められているか。

イ 極度方式貸付けに係る貸付けの返済を銀行等口座の引落しにより受けている場合には、その返済期日において返済（引落しをいう。）の事実を確認する前に追加貸付けを行うことにより総量規制（個人顧客の年収等から算定される当該個人顧客に係る基準額を超える貸付け等を原則禁止することをいう。）を上回る貸付けをしない措置を講じているか。

ウ 除外貸付け及び例外貸付けについて、その要件に該当するか適切に検討し、判断しているか。

エ 規則第10条の23第1項第3号に規定する貸付けに係る契約及び規則第10条の28第1項第2号に規定する極度方式基本契約を締結している個人顧客の配偶者を相手方として、貸付けに係る契約を締結する場合又は極度方式基本契約を締結する場合において、規則第10条の23第3項に規定する要件又は規則第10条の28第2項及び第3項に規定する配偶者合算基準額超過極度方式基本契約に該当するか適切に検討し、判断しているか。また、配偶者の同意書を取得する場合には、当該同意が真正なものであるか慎重に判断しているか。

(5) 法第13条の2第2項に規定する年間の給与及びこれに類する定期的な収入の金額は、規則第10条の22第2項に基づき、年収証明書を用いて算出するが、法第13条第3項又は法第13条の3第3項において、貸金業者が年収証明書の提出又は提供を受ける必要がない場合は、個人顧客が自ら年収証明書をもとにこれを算出し、申告するものとする。

(6) 規則第10条の21第1項第1号における不動産の改良に必要な資金の貸付けに係る契約には、当該不動産を担保としない契約も含まれるものとする。

(7) 規則第10条の21第1項第5号における有価証券の購入には、新株予約権の権利行使による取得も含まれるものとする。

(8) 規則第10条の23第1項第4号及び第5号又は規則第10条の28第1項第3号及び第4号に基づき、個人顧客から提出を受ける事業計画、収支計画及び資金計画については、協会の自主規制規則等も踏まえ、当該個人顧客の返済能力を合理的、客観的に確認するために必要な事項の記載があれば、必ずしも各計画が形式的に独立していることを要しないものとする。

(9) 規則第 10 条の 23 第 2 項第 3 号における事実上の婚姻関係と同様の事情にあることを証明する書面とは、住民票（続柄欄に夫（未届）、妻（未届）など未届の配偶者である旨の記載があるものに限る。）を指すものとする。

(10) 規則第 10 条の 23 第 2 項第 6 号口に規定する照会の結果を記載した書面には、照会を行った担当者の氏名及び所属部署、照会を行った日時及び手法（電話、訪問、電子メール、書面発送等の別をいう。）照会の相手方（正規貸付けを行う者をいう。）の商号又は名称並びに応答者の氏名、所属部署、電話番号等の連絡先及び回答内容（正規貸付けの予定金額及び予定実行日を含む。）等を記載するものとする。

(個人信用情報の提供等)

第 23 条 指定信用情報機関と信用情報提供等契約を締結した貸金業者は、遅滞なく個人信用情報を提供しなければならないが、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 貸付けに係る契約を締結した際に取得した個人信用情報の指定信用情報機関への提供については、次に掲げるとおりとする。

ア 取得した個人情報については、原則として取得当日中に指定信用情報機関に提供するものとする。

イ アに規定する対応が困難な場合には、翌日の指定信用情報機関の情報提供開始時刻までに情報登録が行われるよう、指定信用情報機関が信用情報提供契約等で定める締切時刻までに当日取得した情報を提供するものとする。

ウ 指定信用情報機関に提供している個人信用情報に変更があった場合については、ア又はイに規定する対応と同様とする。

(2) 法令等を踏まえ、社内規則等において個人信用情報を遅滞なく提供するための社内体制、方法等を具体的に定めているか。また、役職員が社内規則等に基づき、個人信用情報を遅滞なく提供しよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(3) 個人信用情報の提供及び信用情報の使用等に関して、内部管理部門における定期的な点検又は内部監査を通じ、その実施状況を把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、実施方法等の見直しを行うなど、個人信用情報の適正な提供及び信用情報の適正な使用等の実効性が確保されているか。

(広告規制)

第 24 条 広告規制に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 不適切な広告の防止など、広告の取扱いに関する規定を規定した社内規則等を定め、担当役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 法第 15 条第 1 項に規定する貸付けの条件について広告をすることは、法第 15 条第 1 項第 2 号、規則第 12 条第 1 項第 1 号及び第 2 号に掲げる事項(担保の内容が貸付けの種類名となっている場合)にあつては、規則第 11 条第 3 項第 1 号口の担保に関する事項には当たらず

ない。)又は貸付限度額、その他の貸付けの条件の具体的内容を1つでも表示した広告をすることをいう。

(書面の交付義務)

第25条 書面交付義務に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

- (1) 資金需要者等に対する書面交付に関して規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
- (2) 内部管理部門等において、社内規則等に基づき、適正な書面の交付が行われているか検証を行う態勢が整備されているか。
- (3) 書面の記載内容は、資金需要者等にとって明確でわかりやすい内容となっているか、また、記載内容について、必要に応じ見直す態勢が整備されているか。極度方式基本契約に基づく個々の貸付けに係る法第17条書面の各記載事項については、契約書と同一文言での記載になっていない場合、必要な事項が明確かつわかりやすく記載されているか。
- (4) 一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面の交付に際しては、当該書面が交付される旨及び個別書面の記載事項が簡素化される旨を示したうえで、あらかじめ書面又は電磁的方法により承諾を得ているか。なお、債務者等から電磁的方法により承諾を受けた場合には、当該承諾を行った債務者等に対し、承諾を受けた旨を書面又はその他適正な方法により通知しているか。また、債務者等から、当該書面での交付の承諾を撤回したい旨の意思表示があった場合、当該書面以外の方法による書面交付の適用開始の時期等について、適切な説明が行われているか。
- (5) 書面の交付に代えて電磁的方法により提供する場合又は一定期間における貸付け及び弁済その他の取引の状況を記載した書面を交付することについて承諾若しくは撤回の意思表示を受ける場合には、債務者等の承諾等があったことを記録しているか。
- (6) 法第16条の2に規定する契約締結前の書面として申込書一体型のパンフレット等を交付する場合には、その記載事項が法令の要件(貸付けの金額、貸付けの利率、極度額等をいう。)を満たしているか。
- (7) 契約締結前の書面交付後、契約締結前に法令で規定する記載事項の内容に変更が生じた場合には、当該契約の相手方となろうとする者に対して再度契約締結前の書面を交付しているか。

(帳簿の備付け等)

第26条 帳簿の備付け等に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

- (1) 帳簿の作成及び備付け等について規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
- (2) 規則第16条第1項第7号に規定する交渉の経過の記録とは、債権の回収に関する記録、貸付けの契約(保証契約を含む。)の条件の変更(当該条件の変更に至らなかったものを除

く。)に関する記録等、貸付けの契約の締結以降における貸付けの契約に基づく債権に関する交渉の経過の記録とし、次の事項が記載されているか。

ア 交渉の相手方(債務者、保証人等の別をいう。)

イ 交渉日時、場所及び手法(電話、訪問、電子メール、書面発送等の別をいう。)

ウ 交渉担当者(同席者等を含む。)

エ 交渉内容(催告書等の書面の内容を含む。)

オ 規則第10条の25第3項第3号に規定する極度方式基本契約に基づく新たな極度方式貸付けの停止に係る措置が講じられている場合には、当該措置を講じた旨、その年月日及び理由

(3) 債務者以外の者(保証人を含む。)から返済金を受領した場合、前号に掲げる点のほか、当該返済者と債務者との関係又は当該返済者が返済するに至った経緯等について、交渉経過の記録等に正確に記載され、担当者以外の第三者がその内容を容易に把握できる態勢が整備されているか。

(4) 内部管理部門においては、交渉経過の記録等の確認又は担当者からのヒアリングの実施等に加え、必要に応じ、録音テープの確認、資金需要者等と直接面談等を行うことにより、正確な帳簿の作成及び保存が履行されるための態勢が整備されているか。

(帳簿の閲覧、謄写)

第27条 帳簿の閲覧又は謄写に関する貸金業者の監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 債務者等又は債務者であった者(以下「帳簿の閲覧等の請求者」という。)から帳簿の閲覧又は謄写を求められた際の対応について、帳簿の閲覧等の請求者が本人又は正当な委任を受けた代理人等であるか確認したうえで、過度の負担を課すことなく迅速に帳簿の閲覧又は謄写に応じるよう社内規則等を定めているか。なお、本人確認及び閲覧又は謄写の方法に関し、正当な理由なく過度の負担を課す場合は、帳簿の閲覧又は謄写の拒否に該当するおそれがあることに留意する必要がある。

(2) 帳簿の閲覧又は謄写に必要な物的設備を確保し、閲覧又は謄写の方法等が帳簿の閲覧等の請求者にわかるようになっているか。また、帳簿の閲覧等の請求者から帳簿の閲覧又は謄写に関する問い合わせ等があった場合、迅速かつ適切に対応できる態勢となっているか。

(3) 無人契約機、インターネットなど、対面以外の方法で契約の締結等を行う貸金業者については、帳簿の閲覧等の請求者が遠隔地に居住するなど来店が困難である場合に際して、帳簿の複写請求又は複写物の郵送請求に配慮しているか。帳簿の複写又は複写物の郵送に係る実費を徴収する場合、当該金額は適正かつ適切な金額となっているか。また、帳簿の閲覧又は謄写の請求者から当該実費の内容について説明を求められた場合、その内容を説明する態勢が整備されているか。

(4) 内部管理部門において、社内規則等に基づき、帳簿の閲覧等の請求者に対し適切な帳

簿閲覧又は謄写が行われているか検証する態勢が整備されているか。

(取立行為規制)

第 28 条 取立行為に関する貸金業者の監督に当たっては、以下の点に留意するものとする。

(1) 債務者等に対する取立て又は督促については、客観的な基準及び手順等を規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 内部管理部門においては、交渉経過の記録等の確認又は担当者からのヒアリングの実施等に加え、必要に応じ、録音テープの確認又は資金需要者等と直接面談等を行うことにより、取立て又は督促の実態を把握し、検証を行うことができる態勢が整備されているか。

(債権譲渡等)

第 29 条 貸金業者は、貸付債権の譲渡については、法を遵守するほか、民法又は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)等の規定に注意するとともに、債権譲渡先の選定に当たっては、資金需要者等の利益の保護に関して、特段の注意を払う必要があるが、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 債権譲渡を行うに当たって、債権譲渡先の選定基準及び選定方法、譲渡対象債権の選定基準、債権譲渡に関する手続又は債権譲渡の際の顧客情報の取扱いについて規定した社内規則等を定め、担当する役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 債権譲渡先及び譲渡対象債権の選定に当たっては、弁護士法(昭和 24 年法律第 205 号)、法第 24 条第 3 項(暴力団員等への譲渡の禁止)等の規定に抵触しないか確認を行っているか。

(3) 債権譲受人との債権譲渡契約において、債務者等からの問い合わせ、取引履歴の開示請求など、債権譲渡に係る債務者等への対応について債権譲受人との責任分担が明確となっているか。また、債権譲受人が債務者等に対し法第 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、法令を遵守した債権管理及び回収を行うこと等、債務者等の保護の確保に努めるための規定が置かれているか。

(4) 貸金業者が、貸付債権について委託又は譲渡を受けて、管理又は回収を業として行う場合には、弁護士法等の法令の規定に抵触しないか確認を行っているか。

(非営利特例対象法人)

第 30 条 規則第 5 条の 3 の 2 第 2 項に規定する非営利特例対象法人である貸金業者には一定の特例措置が認められていることを踏まえ、その監督に当たっては、次の点に留意するものとする。

(1) 法令等を踏まえ、社内規則等において、特例措置適用の前提となる各種要件を満たすための社内体制、方法等を具体的に定めているか。また、役職員が社内規則等に基づき、特例措置の適用を受けるための各種要件を満たした適切な業務運営を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 規則第 1 条の 2 の 3 第 2 項に規定する特定非営利金融法人のうち生活困窮者支援貸付

け(規則第1条の2の3第5項に規定する生活困窮者支援貸付けをいう。以下同じ。)を行う者に対しては、前号に加え、次に掲げる態勢が整備されているか。

ア 生活困窮者支援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(以下「相談者」という。)の生活状況、借入先、借入額等を確認し、生活困窮者(規則第1条の2の3第6項に規定する生活困窮者をいう。)に陥った事情を丁寧に聴取したうえで、債務の整理として考えられる解決方法の選択肢(任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等をいう。)を検討し、助言し、又は専門機関(弁護士等をいう。)を紹介する等、当該相談者が既に負担している債務の可能な限りの整理に努めているか。

イ 規則第1条の2の3第5項第1号に規定にするアセスメントに際しては、客観的な生活状況を確認し、家計簿診断を行う等返済計画のシミュレーションを行っているか。

ウ 規則第1条の2の3第5項第1号に規定する生活再建計画の策定に当たっては、現在の生活状況についての課題を明確にし、今後の生活再建に向けた改善策を具体的に記載しているか。また、その際、同号に定める借入れ及び返済に関する相談について専門的な知識及び経験を有する者として次に掲げるいずれかの資格を有し、かつ、借入れ及び返済に関する相談に応ずる業務に従事した期間が通算して1年以上の者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者(公益法人又は営利を目的としない法人において、資金需要者等に対して、借入及び返済に関する相談に応ずる業務に1年以上従事した経験を有する者を含む。)を資金需要者と面談させているか。

(ア) 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格

(イ) 財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格

(ウ) 財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格

エ 相談者に対して貸付けを行おうとする場合には、契約の相手方が十分に貸付け条件等を理解できるように対面のうえで明瞭かつ正確に説明しているか。また、その際、できる限り相談者の家族等も同席させているか。

オ 返済が滞った場合には過度の取立てを行うのではなく、その原因を分析のうえ、必要に応じた助言又は指導を行っているか。

(3) 内部管理部門における定期的な点検、内部監査を通じ、特例措置適用の前提である各種要件の充足状況について把握し、検証しているか。また、当該検証等の結果に基づき、態勢の見直しを行うなど、適切な業務運営が確保されているか。

(業務の透明性の確保)

第31条 貸金業者は、その信頼性の確保のため、資金需要者等の視点に立った正確かつ公正な情報を資金需要者等に迅速に伝達するなど、業務の透明性を確保し、説明責任を果たす必要があり、その監督に当たっては、以下の点に留意するものとする。

(1) 業務方法の変更(営業所等の閉鎖の決定、債務者等からの返済資金の受入方法の変更等)や不祥事件の発生等において、資金需要者等の利益の保護に影響をもたらすと判断した場合の情報開示の方法等を規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な

取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。

(2) 資金需要者等の利益の保護に影響をもちたらず情報が迅速かつ適切に公表されているか。また、公表する情報は、資金需要者等に必要情報がわかりやすく表示され、資金需要者等からの問合せに対し十分な説明がなされるなど、適切に対応するための態勢が整備されているか。

## 第2節 その他に関する監督

### (事業報告書の提出)

第32条 規則別紙様式第8号、別紙様式第8号の2及び別紙様式第8号の3に規定する事業報告書を処理する場合には、次に掲げる点に留意するものとする。

(1) 社内規則等の整備及び改正状況欄については、登録申請後の貸金業者の改正状況について確認することとし、特に、協会に加入していない貸金業者について、協会の自主規制基準を考慮した内容となっているか確認するものとする。

(2) 従業者に対する研修の実施状況及び内部監査の実施状況欄については、法第24条の6の10第3項に基づく立入検査において不適切な取扱い等であるとの指摘を受けた貸金業者又は法第24条の6の3に規定に基づく業務改善命令等の処分を受けている貸金業者の場合、研修及び内部監査の実施目的、重点事項等が、当該指摘等の内容に照らし、合理的なものとなっているかどうか検証するものとする。

2 事業報告書は、原則として協会支部を経由して提出させるものとする。

3 貸金業者から法第24条の6の9の規定に基づき事業報告書及び参考書類の提出があったときは、事業報告書の副本及び参考書類各1部を提出期限後10日以内に、九州財務局長あて提出するものとする。

### (業務報告書の徴収)

第33条 法第24条の6の10第1項の規定による毎年3月末日における貸金業者の業務報告書は、別記様式第6号により毎年5月末日までに徴収するものとする。

なお、貸金業者が規則第1条の2の3第2項に規定する特定非営利金融法人である場合、規則第5条の3の2第1項の規定により法第6条第1項第14号に規定する内閣府令で定める事由があると認められて法第3条第1項の登録を受けている場合又は規則第5条の4の2第1項の規定により規則第5条の4第1項各号に掲げる基準に適合しているとみなされて法第3条第1項の登録を受けている場合にあっては、毎年3月末日における業務報告書を別記様式第6号の2により毎年5月末日までに徴収するものとする。

2 第10条で、内部監査として自己検証を行っている貸金業者については、適切な自己検証が行われているか、添付された自己検証の記録で確認するものとする。

3 業務報告書は、原則として協会支部を経由して提出させるものとする。

4 貸金業者から徴収した業務報告書の写しを、毎年6月末日までに九州財務局長あて提出するものとする。

### (立入検査)

第 34 条 法第 24 条の 6 の 10 第 5 項に規定する身分を示す証明書は、別記様式第 7 号による。

(営業所等の所在の確知)

第 35 条 法第 24 条の 6 の 6 第 1 項第 1 号に規定する営業所等の所在確知のため必要な場合は、法第 24 条の 6 の 10 第 1 項の規定に基づき、別記様式第 8 号により営業所等の所在報告書並びに営業所等に関する権利を証する書面及び営業所等の地図等の報告を求めるものとする。

(行政処分との連絡)

第 36 条 次に掲げる処分を行ったときは、九州財務局長へ関係資料を送付するものとする。

- (1) 法第 6 条の規定により登録（更新を含む。）を拒否した場合
- (2) 法第 24 条の 6 の 3 の規定により業務改善命令を行った場合
- (3) 法第 24 条の 6 の 4 の規定により業務停止命令を行った場合
- (4) 法第 24 条の 6 の 4、法第 24 条の 6 の 5 又は法第 24 条の 6 の 6 の規定により登録の取消しを行った場合(当該貸金業者が法人である場合には、当該取消しの日前 30 日以内並びに当該取消しに係る聴聞の期日及び場所の公示の日前 60 日以内の役員の氏名（法人にあっては、商号又は名称）に関する資料も併せて送付するものとする。)

- (5) 規則第 5 条の 2 に該当する者があった場合

(登録不更新及び廃業等の取扱い)

第 37 条 貸金業者が登録の有効期間満了の日の 2 月前までに当該登録の更新の申請をしなかった場合は、法第 24 条の 6 の 10 第 1 項の規定に基づき、別記様式第 9 号により、残貸付債権の状況等に係る報告を求めるものとする。法第 24 条の 6 の 4 又は第 24 条の 6 の 5 の規定により登録を取り消す場合も同様とする。

2 貸金業者から前項の報告書又は法第 10 条に規定する廃業等届出書(以下「廃業等届出書等」という。)の提出があったときは、法第 24 条の 6 の 10 第 1 項の規定に基づき、別記様式第 10 号により、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引の全てが終了する場合及びそれまでの間に連絡先若しくは氏名・商号等又は取立委託先等の変更、債権譲渡先の追加等廃業等届出書等の記載内容に変更がある場合には遅滞なくその旨報告することを命ずるとともに、当該貸金業者に対し、次に掲げる内容の書面を交付するものとする。

- (1) 法第 43 条の規定に基づき、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引を結了する目的の範囲内において、なお貸金業者とみなされ、法令が適用されること。
- (2) 顧客名簿等の資金需要者等の個人情報について、違法業者等に売却又は譲渡することは、厳に控えること。
- (3) 貸金業者が貸付債権の譲渡を行う場合は、法第 24 条第 3 項(暴力団員等への譲渡、委託の禁止)が適用されるほか、当該譲渡受人には法第 12 条の 7、第 16 条の 2 第 3 項及び第 4 項、第 16 条の 3、第 17 条(第 6 項を除く。)第 18 条から第 22 条まで、第 24 条第 1 項(再譲渡先に対する適用法令通知義務)並びに第 24 条の 6 の 10 の規定が適用される旨を当該

譲受人に対して通知する義務(第 24 条第 1 項)が生じること。また、併せて、これらに違反した場合は刑事罰の適用がある旨を通知すること。

3 廃業等届出書等により債権譲渡に係る情報を確認した場合は、当該情報を譲受人に対して監督権限を有する財務局又は他の都道府県に提供するものとする。

4 法第 43 条に規定するみなし貸金業者については、当該貸金業者が締結した貸付けの契約に基づく取引が終了するまで、法第 24 条の 6 の 10 の規定により、毎年 3 月末日における残貸付債権の状況に係る報告(別記様式第 9 号)を毎年 5 月末日までに徴収するものとする。

(債権譲渡届出書等の取扱い)

第 38 条 規則第 26 条の 25 第 1 項第 3 号に規定する債権譲渡届出書を受理した場合は、譲受人に対して監督権限を有する財務局長又は都道府県知事に当該届出書の写しを送付するものとする。

#### 第 4 章 登録に関する意見聴取

(登録に関する意見聴取)

第 39 条 法第 5 条第 1 項の規定による登録(更新を含む。)について、法第 44 条 2 第 1 項の規定により警察本部長の意見を聴取するときは、次により取り扱うものとする。

(1) 警察本部長への意見聴取は、次に掲げるものを熊本県警察本部暴力団対策主管課に送付して行う。

ア 別記様式第 11 号により作成した文書

イ 登録申請書(規則別紙様式第 1 号に係る部分に限る。)の写し

ウ 規則別紙様式第 3 号の 2 の 4 の項により作成された CSV 形式(エクセル等)の電磁的記録

(2) 警察本部長の意見の陳述は、別記様式第 12 号又は別記様式第 13 号による。

(3) 意見陳述に基づき登録を拒否した者があるときは、おおむね 3 か月ごとに別記様式第 14 号により暴力団対策主管課に通知するものとする。

(変更登録に関する意見聴取)

第 40 条 法第 8 条第 2 項の変更登録について、法第 44 条の 2 第 1 項の規定により警察本部長の意見を聴取するときは、次により取り扱うものとする。

(1) 警察本部長への意見聴取は、前条の規定を準用する。

(2) 既に主任者に選任されている者が選任に係る営業所等以外の営業所等の主任者に選任されたことに伴い、法第 8 条第 2 項の登録をしようとする場合において、当該主任者について既に法第 44 条の 2 第 1 項の規定による意見聴取が行われていることが確認されるときは、新たに意見聴取を行わないものとする。

(業務停止又は登録取消しに関する意見聴取)

第 41 条 法第 24 条の 6 の 4 の規定による命令又は同条第 1 項若しくは法第 24 条の 6 の 5 第 1 項の規定による登録の取消しについて、法第 44 条の 2 第 3 項の規定により警察本部長

の意見を聴取するときは、次により取り扱うものとする。

(1) 意見聴取は、貸金業者(法人の役員を含む。)又は重要な使用人その他の従業者のうちに同条第1項の意見陳述事由(以下「意見陳述事由」という。)又は同条第3項の意見陳述事実(以下「意見陳述事実」という。)に係る者(以下「照会対象者」という。)がいるおそれがある場合に行うものとする。

(2) 警察本部長への意見聴取は、次に掲げるものを送付して行う。

ア 別記様式第15号により作成した文書

イ 登録申請書(規則別紙様式第1号に係る部分に限る。)の写し

ウ 規則別紙様式第3号の2の4の項により、照会対象者について、CSV形式(エクセル等)で作成された電磁的記録

(3) 意見聴取は、次に掲げる事項に応じ、熊本県警察本部主管課に送付するものとする。

ア 意見陳述事由に係るもの 暴力団対策主管課

イ 意見陳述事実に係るもの 生活経済主管課

(4) 警察本部長からは、該当する事由の有無について、別記様式第16号又は第17号により、文書で意見が陳述されるものとする。

(5) 意見陳述事由又は意見陳述事実があることを理由として、法第24条の6の4又は第24条の6の5の規定により登録の取消しを行うときは、必要に応じ、警察本部長に対して、聴聞時における警察官の同席を求めるものとする。

(6) 意見陳述がなされた場合にあっては、おおむね3か月ごとに別記様式第18号により法第24条の6の4又は第24条の6の5の規定により、命令又は登録の取消しをした結果を警察本部暴力団対策主管課及び生活経済主管課に通知するものとする。

(警察本部長からの意見)

第42条 法第44条の3の規定による警察本部長からの意見は、別記様式第19号により、文書で行われるものとする。

## 第5章 苦情対応等

(苦情対応等)

第43条 苦情等(違法又は不適切な行為に係る「苦情」、債務整理等に係る「相談」、登録の有無に係る「照会」、その他当局への「要望」を含む。以下同じ。)の申出があったときは、事情を聴取し、別記様式第20号の貸金業関係苦情受付対応状況票に所要の事項を記録するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、軽易なものについては、別記様式第21号の貸金業相談記録簿に所要の事項を記録するものとする。

3 苦情等の対応に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、必要があると認めるときは、申出人の了解を得たうえで、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。

4 財務局長又は他の都道府県知事の登録貸金業者に関する苦情等の申出を受けた場合は、

申出内容の聴取及びこれに対する助言に努めるとともに、苦情等の内容に応じた適切な相談機関を紹介するものとする。また、貸金業者から債権を譲り受けた者による取立て等に係る苦情等の申出を受けた場合の紹介先は、次のとおりとする。

- (1) 当該譲受人が登録貸金業者の場合は、当該貸金業者の登録をした財務局又は都道府県
- (2) 当該譲受人が前号以外の場合は、当該譲受人に対する監督権限を有する都道府県

なお、当該申出に係る債権の譲受人が債権管理回収業に関する特別措置法に基づき法務大臣の許可を受けた債権回収会社であるときは、別途、法務省に情報提供するものとする。

5 苦情等の申出を受けて、無登録業者がインターネットのホームページにおいて貸金業者を営む旨の広告を行っていることが確認された際も、上記4と同様とする。

6 無登録営業に係る苦情等を含め、犯罪の疑いのある旨の情報入手した際には、明らかに信ぴょう性を欠くと認められる場合を除き、原則として情報入手先の同意を得たうえで、当該情報を捜査当局に提供するなど、捜査当局との連携に努めるものとする。

7 前項のほか、県での解決が困難である苦情案件については、その内容に応じて、協会、弁護士会又は警察等に連絡し協力を求めるものとする。

8 無登録業者による違法な貸付け又は取立ての被害を内容とする苦情の申出を受けた場合には、第5項における捜査当局との連携に当たって、必要があると認められるときは、次の措置をとることとする。

(1) 当該業者に電話等で、具体的な業務内容を確認する又は別記様式第22号により文書で照会を行う等の方法により、実態把握に努める。

(2) 前号により電話等で調査した結果、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると判断される場合には、直接、電話等又は別記様式第23号の文書により警告を行う。なお、前号の別記様式第22号の文書による照会に対する回答がなく、かつ、引き続き同種の苦情等を受けるなど、当該業者が無登録で貸金業を営んでいる疑いがあると認められる場合も同様の取扱いとする。

(3) 前2号の場合において、預金口座の不正利用に関する情報が含まれ、情報入手先からの同意を得ているときは、明らかに信ぴょう性を欠くと認められるときを除き、当該情報を九州財務局長に提供するものとする。

9 別記様式第24号により毎月の貸金業関係苦情等対応総括表を、翌月7日までに作成するものとする。

附 則

1 この要項は、告示の日から施行する。

2 熊本県貸金業事務取扱要項(平成19年3月28日熊本県告示第315号)は、廃止する。

附 則(平成26年4月4日告示第359号)

この要項は、告示の日から施行する。

附 則(平成30年2月23日告示第137号)

この要項は、告示の日から施行する。