一般社団法人北海道民間社会福祉事業職員共済会貸付規程

目　次

第１章　　経営管理等（第１条–第９条）
第２章　　法令等遵守態勢（第１条–第 11 条）
第２章の２　反社会的勢力による被害の防止（第１条–第７条）
第３章　　個人顧客情報の安全管理措置等（第１条–第 26 条）
第４章　　取引時確認等の措置等（第１条–第 19 条）
第５章　　相談及び助言の対応態勢（第１条–第７条）
第６章　　苦情及び紛争等の対応態勢（第１条–第 14 条）
第７章　　貸金業務取扱主任者（第１条–第５条）
第８章　　禁止行為（第１条–第５条）
第８章の２　利息に関する制限等（第１条–第６条）
第９章　　契約に関する説明（第１条–第 13 条）
第 10 章　　過剰貸付の防止（個人信用情報の提供等を含む）（第１条–第 33 条）
第 11 章　　書面の交付義務（第１条–第６条）
第 12 章　　取立て行為（第１条–第８条）
第 13 章　　取引履歴の開示（第１条–第７条）
第 14 章　　過払金支払（第１条）
第 15 章　　営業店登録（第１条）
第 16 章　　システムリスク管理態勢（第１条–第 16 条）
第 17 章　　雑則（第１条–第２条）
附則

第１章　経営管理等

＜基本理念＞

一般社団法人北海道民間社会福祉事業職員共済会（以下「本会」という。）は、貸付利用者等の利益の保護の観点から、法令等遵守及び適正な業務運営を確保するための内部管理態勢の確立及び整備を最重要課題の一つとして事業運営を行うこととし、経営陣が率先して法令等遵守態勢を確立することとする。

なお、本規程における「貸付利用者等」とは本会会員である法人が経営する施設・団体に所属する職員で本会の貸付事業の利用を希望する者、貸付申込をした者及び貸付契約により実際に貸付を受けている者、更に償還が終了し返済義務が消失した者をいう。

（目　的）

第１条　この規程は、本会の定款第４条第２号及び共済運営規程第32条に規定する貸付事業の実施について必要な事項を定めるものとする。

（経営陣の責務について）

第２条　経営陣は、本会が健全な業務運営を行うための法令等遵守態勢を確立するとともに、法令等遵守を重視する風土を醸成することとする。

（組織規程における責任の明確化）

第３条　会内に以下の担当部署と責任者を設け、それぞれ以下の貸付事業に係る事項を所管するものとする。

(1) 内部管理部門は、事務局長が指名する内部管理責任者と内部管理事務担当者により構成し、業務の適正な運営を行う。

(2) 内部管理責任者は、業務の適正な運営を検証するものとする。

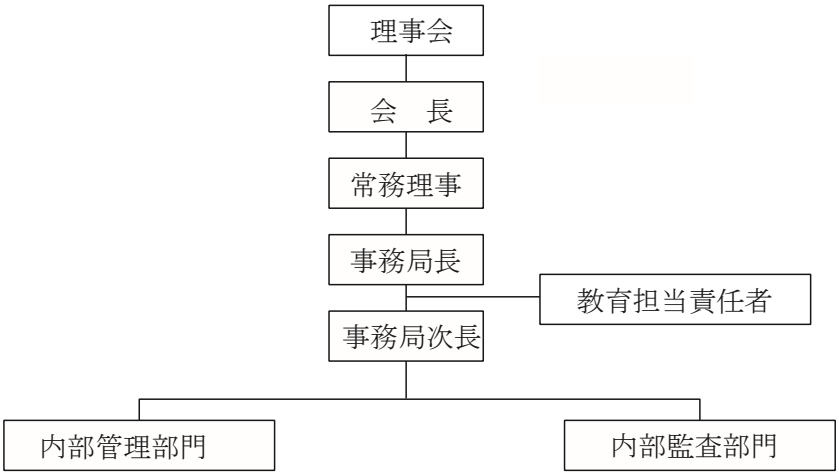
(3) 内部監査責任者は総務課長とし、内部監査に関する一切の事項を行うものとする。

(4) 教育担当責任者は貸金業務取扱主任者とし、各業務における指導と監視、及び周知徹底を行うものとする。

(5) 事業報告書の作成は貸金業務取扱主任者が行い、賃金業法第24条の６の９に規定された事業報告書の作成を行うものとする。

２　前項各号で定められた各部門及び担当者は、業務内容に応じ兼務できるものとし、各部門及び担当者の記載がある場合において読み替えるものとする。ただし、適正な業務を確保する観点から、各担当業務が独立性を持ち適切に機能し、かつ、その実効性が担保されることに十分配慮するものとする。なお、内部監査部門と内部管理部門については、その業務内容にかんがみ、兼務することがないよう可能な範囲で配慮するものとする。

＜組織図＞



＜責任者＞

(1) 内部管理責任者	事務局長が指名する役職員
(2) 教育担当責任者	貸金業務取扱主任者
(3) 内部監査責任者	総務課長
(4) 統括情報管理者	事務局長

（行動計画等について）

第４条　内部管理責任者は、法令等遵守及び適正な業務運営を確保するため、具体的な実施内容及び実施時期等を記載した行動計画及び行動規範を策定するものとする。

２　行動計画は、法令等遵守に係るモニタリングや検証方法を定めて策定し、必要に応じて見直すこととする。

３　行動計画は、会長が決定するものとする。ただし、行動計画の各細目は、常務理事の決定に委任することができる。

４　教育担当責任者は、法令等遵守及び適正な業務運営を確保するため役職員が遵守すべき事項について、行動計画に従い研修等を実施するものとする。なお研修は集合研修、外部研修、自主研修のいずれかによるものとし、最低年に１回は行うこととする。

５　内部管理責任者は、行動計画の実践状況について、行動計画に定める時期に検証を実施し、その結果を教育担当責任者に報告し教育担当責任者は理事会に報告することとする。また、問題が確認された場合、教育担当責任者は必要に応じて指導を行うこととする。

６　内部監査責任者は、内部管理部門に対して、行動計画に定める時期（年に２回又は必要に応じて）に監査をし、その結果を理事会に報告することとする。

７　内部管理部門は、前２項の検査及び監査の結果を受けて、その都度必要に応じ、教育担当責任者の指導の下、法令等遵守及び業務の適正を確保するための改善策を策定し、理事会に報告するものとする。

＜行動計画例（抜粋）＞

○内部管理部門は、年に２回、業務内容が法令若しくは本規程等に違反していないかの検証を行い、検証結果を内部管理責任者に報告する。

○内部管理責任者は、報告を受けた検証結果を、すみやかに行動計画表に記録をする。

○検証の結果、問題が確認された場合は、速やかに経営陣に報告し、適切な対応をとる。

（反社会的勢力に対する基本方針の策定等）

第５条　経営陣は、本会に対する会員及び公共の信頼を維持し、業務の適切性の確保のため断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことを表明し、「反社会的勢力による被害の防止のための基本方針」として以下の基本方針を定めるものとする。

＜基本方針＞

本会は、いかなる反社会的勢力による被害から貸付利用者等とその所属する施設・団体を守るため、次の基本方針を宣言します。 一、本会は、反社会的勢力との関係を一切持ちません。

二、本会は、反社会的勢力による被害を防止するため、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と連携し、組織的かつ適正に対応します。
三、本会は、反社会的勢力による不当要求には一切応じず、毅然として法的対応を行います。
四、本会は、反社会的勢力への資金提供や裏取引を行いません。
五、本会は、反社会的勢力の不当要求に対応する役職員の安全を確保します。

2　前項に掲げる基本方針は、事業所内の掲示、ホームページ上の掲載により、これを公表するものとする。

3　経営陣は、反社会的勢力による被害防止のための対応について、第1項の基本方針に基づき、必要に応じて適切な指示・対策を講じるものとする。

（内部管理部門による検査及びけん制態勢の整備について）

第6条　内部管理部門は内部管理責任者主導の下、本会の貸付・償還業務に対する以下の各事項を所掌するものとする。

(1) モニタリングを行うこと。

(2) 法令等遵守及び適切な業務運営を行っていることについての検証を行うこと。

(3) 確認を行う必要のある項目を確実に実施していることを事後検証可能な状態とすること。

(4) 前各号のモニタリング、検証及び内部監査の結果を受けて改善策を策定すること。

（内部管理部門における重大問題の報告等について）

第7条　役職員が、本会の業務に関し、法令若しくは本規程等の違反又は不正若しくは不当行為又は適正な業務運営に重大な影響がある問題等(以下「不祥事件」という。)を確認した場合には、内部管理責任者に報告し、内部管理責任者は、教育担当責任者に報告し、教育担当責任者は内容を精査のうえ経営陣に報告するものとする。なお、不祥事件とは、以下に定めるものをいうものとする。

(1)　貸金業の業務に関する法令違反、詐欺・横領・背任その他の犯罪行為、情報漏えい及び現金1円以上の紛失

(2)　その他、本会の業務の健全かつ適切な運営に支障を来たす行為又はそのおそれがある行為であって前号に掲げる行為に準ずるもの

2　役職員が不祥事件を確認して内部管理責任者に報告したにもかかわらず、内部管理責任者がこれを経営陣に報告しないときは、当該役職員は、これを経営陣に報告するものとする。

3　経営陣は、速やかに、内部監査責任者に事実関係（当該行為者の氏名･職名･職歴、当該行為の概要、発覚年月日、発生期間、発覚の端緒等をいう。）の調査を行わせる。

4　確認された問題が監督指針における不祥事件に該当する場合は、2週間以内に監督当局である北海道に内閣府令に規定された届出書を提出することとする。

5　刑罰法令に抵触しているおそれのある事実が発覚した場合においては、警察等関係機関等への通報を直ちに行うものとする。

6　確認された問題について、その発生原因等を分析し、懲戒規程に従って責任を明確にするとともに、速やかに再発防止策の策定を行うこととする。

7　貸付利用者等からの問合せへの対応等が必要となる場合には、以下のいずれかの方法を以って十分な説明を行うものとする。

(1)　説明文の出状

(2)　ホームページへの掲載

(3)　専用電話窓口の設置

8　役職員が適正に第2項の報告を行った場合、その事項が本会に不利益な事項であっても、当該報告者は、雇用、人事、給与その他いかなる不利益も受けないこととする。

9　本会は、貸金業務取扱主任者をして、自らの役割、果たすべき責務等を自覚させ、不祥事件の防止に努めさせるものとする。

（内部監査態勢の構築について）

第8条　法令等遵守及び適正な業務運営を確保するため、内部管理部門の役職員は、内部監査に協力をすることとする。

2　内部監査責任者は、内部管理部門に対する以下の事項の監査を所掌することとする。

(1)　内部管理部門が法令等に則り、適切に業務を行っているか

(2)　内部管理部門が、過去に指摘された問題について適切に業務を改善しているか

3　内部監査責任者は、対象業務・監査時期等を記載した監査計画を事業年度ごとに策定し、理事会に諮らなければならないものとする。

4　内部監査責任者は、内部監査を実施したときは、その結果を経営陣に報告することとする。

5　内部監査責任者の内部監査結果報告を受け、内部管理部門は、必要に応じ教育担当責任者に相談のうえ、その改善策を策定し、これを経営陣及び内部監査責任者に報告することとする。

6　内部監査責任者は、実効性のある内部監査を実施して、内部監査の機能が発揮するために必要な職員、設備及び予算を経営陣に要求し、経営陣は、できる限りこれを尊重することとする。

7　内部監査責任者は内部監査の実施内容の以下の事項について記録し3年間保存しなければならない。

(1)　監査実施日時

(2)　監査実施部門

(3)　監査実施者

(4)　監査実施内容

(5)　監査実施結果

(6)　改善報告書

（外部監査機関の利用について）

第9条　被監査部門から独立した内部監査責任者による監査に代えて、弁護士、公認会計士、税理士、貸金業務取扱主任者その他の者であって、貸金業務の法令等遵守及び適正な業務運営の確保を図るための監査を的確に行うことができると認められる者に外部監査を委託することができるものとする。

2　外部監査機関に委託する場合は、下記事項を明記し、委託することとする。

(1)　監査の目的

本会の法令等遵守及び適正な業務運営の確保

(2)　監査の対象

イ　実務担当者に係る業務

ロ　債権管理担当者のうち貸付利用者等の対応担当者に係る業務

(3)　監査事項

イ　対象業務が法令、定款、貸付規程等その他の規範に違反していないかどうか

ロ　対象業務に不当又は不適切な点がないかどうか

(4)　記録等の保存

外部監査機関を利用した場合、監査契約書、監査方法、監査実施状況、監査結果及び監査指摘事項に対する職場内対応等について、事後検証が可能な書類等を3年間保存することとする。

第２章　法令等遵守態勢

（目　的）

第１条　本会は、法令及び貸付規程等を厳格に遵守したうえで、健全かつ適切な業務運営に努めることで、貸付利用者等及び貸付利用者等が所属する施設・団体からの信頼を確立するものとする。本会は、適正な業務運営を確保する観点から、法令等遵守に係る基本的な方針、具体的な実践計画や行動規範等を規定した貸付規程等を定め、コンプライアンスを重視し、役職員に対して職場内教育を行い、その周知徹底を図るとともに、法令等遵守状況を検証し、不適切な取扱い等を確認した場合には、貸付規程等の見直しを行い、かつ、再発を防止するために本規程等の改正を含めた必要な措置を講じることとする。さらに、いわゆる不祥事件が発生した際は、本規程等に則った内部管理責任者への迅速な報告及び経営陣並びに日本貸金業協会への報告を実施し、また、内部けん制機能の適切な発揮及び再発防止の為の改善策が講じられているか等を検証するとともに、懲戒規程に則り、責任の明確化を図ることとする。

（遵守すべき法令等）

第２条　貸付・償還業務を適切に行うために遵守すべき諸法令等とは、以下のとおりとする。

(1)　貸金業法（政令及び内閣府令並びに監督指針を含む。）、出資法、利息制限法、刑法、民法、企業会計原則、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律、弁護士法、債権管理回収業に関する特別措置法、各種行政法令、労働関係法令その他の一般的な法令（条例を含む。）、犯罪による収益の移転防止に関する法律、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、個人情報の保護に関する法律、障害者差別解消法その他の貸金業に関係する法令、障害者差別解消対応指針、個人債務者の私的整理に関するガイドライン、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン

(2)　日本貸金業協会が定める自主規制基本規則（個別ガイドライン、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を含む。）

(3)　企業倫理等一般の社会規範

(4)　会社法及び定款並びに貸付規程等に定める事項

（基本方針）

第３条　本会役職員は、以下に掲げる方針を法令等遵守のための基本方針として遵守するものとする。

(1)　貸付利用者等の利益の保護を重視した適正なサービスの提供

貸金業法その他の関連法令、日本貸金業協会が定める自主規制基本規則その他の貸付規程等を遵守し、貸付利用者等の利益の保護に十分配慮して貸付・償還に係るサービスを提供し、貸付利用者等の満足と信頼を獲得する。

(2)　公正な取引の実施

公正、透明で且つ適正な取引を行い、政治、行政との健全かつ正常な関係を維持する。

(3)　役職員の労働環境の確保

労働関係法令を遵守し、役職員の多様性、人格及び個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保する。

(4)　コンプライアンス態勢の整備

経営陣は、本条に定める基本方針の実現が自らの役割であることを認識し、その内容を職場内に周知徹底するとともに、その実践のために必要な職場態勢を整備する。

(5)　反社会的勢力からの防衛

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは、毅然とした態度で対決する姿勢を貫き、本会の存在価値を守る。

(6)　説明責任の実践

貸付利用者等に影響を与えるような業務変更等が行われる場合は、予め、情報提供を行うとともに、問合せに対し、十分な対応を行う。

(7)　コンプライアンスの重視

業績評価や人事考課等においては、法令等の遵守状況も考慮する。

（行動規範）

第４条　第３条に定める基本方針を実践するため、以下の行動規範に従わなければならない。

(1)　貸付利用者等の利益の保護

イ　法令等を遵守し、貸付利用者等の利益の保護に十分に配慮するとともに、貸付利用者等のニーズを尊重し、貸付利用者等に満足いただけるサービスの提供を行うこと。

ロ　サービスの提供においては、貸付利用者等に対し、各サービスに関する情報提供を適切かつ迅速に行うとともに、貸付利用者等からの要望、相談に誠実、迅速かつ的確に応えること。

(2)　役職員の健全な執務環境の確保

イ　個人の基本的人権と多様な価値観、個性、プライバシーを尊重し、人種、宗教、性別、国籍、身体障害、年齢等に関する差別的言動、暴力行為、セクシャルハラスメント、いじめ等の人格を無視する行為を行わないこと。

ロ　自らの責任と権限に基づき業務を遂行する。また、能力向上のために自己研鑽を怠らないこと。

ハ　良識を兼ね備えた、自立した社会人としての責任をもって行動すること。

ニ　創造的、効率的かつ安全で快適な職場環境を実現すること。

ホ　健全な職場環境を維持し、労働災害を防止し、また自らの健康づくりを行うこと。

(3)　適正な業務の確保

イ　誠意をもって全ての貸付利用者等に対し公正かつ公平に接し、適切な条件で取引を行うこと。

ロ　法令等遵守はもとより、健全な業務遂行、社会通念に従った事業活動を行うこと。

ハ　第三者に関する情報は正当な方法で入手すること。また、所定の手続を経ないでこれらを他の第三者に開示、漏えいしないこと

ニ　個人情報を保護し、その収集、利用、管理にあたっては、適正な方法で行うこと。

(4)　適正な会計

会計情報を正確に記録し、不適正な会計処理、誤解を与える会計報告を行わないこと。

(5)　法人情報・法人財産の尊重

イ　在職中又は退職後を問わず、法人情報を所定の会内手続を経ないで開示、漏えいしないこと。

ロ　在職中又は退職後を問わず、法人情報を不適正に利用することにより、法人に損害を与える、あるいは自己若しくは第三者の利益を図ることをしないこと。

ハ　入社前に知得した第三者の情報で、当該情報につき守秘義務を負っている場合、当該第三者の情報を法人に開示しないこと。

ニ　個人情報を保護し、その収集、利用、管理にあたっては、適正な方法で行うこと。

ホ　未公表の会社情報に基づき、インサイダー取引を行わないこと。

ヘ　法人財産を私的に流用しないこと。

(6)　知的財産権の尊重

イ　知的財産権を積極的に獲得し、活用すること。

ロ　第三者の正当な知的財産権を業務上使用する場合は、その知的財産権を尊重すること。

(7)　不適切な契約、支出の禁止

イ　政府機関（地方公共団体、特殊法人等、外国の政府機関含む）及びその職員（元職員を含む）、政治家（候補者を含む）等に対し、法令等及び健全な商慣行に反し、報酬、接待、贈物その他形態の如何を問わず、利益の提供を行わないこと。

ロ　代理業者等を使用する場合、事前にその報酬等につき、合理的に取り決めること。報酬の支払につき法令上の規制がある場合には、当該法令に従うこと。

（推進体制）

第５条　経営陣は、法令等遵守に係る基本方針を推進するにあたり、その責任者として、事務局長が指名する内部管理責任者を任命するとともに、貸金業務取扱主任者を教育担当責任者に任命するものとする。任命を受けた責任者は法令等遵守状況における必要な報告を経営陣に行うものとする。

２　経営陣は、内部管理責任者から法令等遵守状況について報告を受けるとともに、必要に応じて本規程等を見直すものとする。

（周知徹底）

第６条　教育担当責任者は、貸付規程・法令等の遵守を適切に行うために、役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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) 法令、貸付規程等その他必要な知識

(2) 法令等違反が発生した場合の報告方法

(3) その他法令等遵守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。

(1) 職場内外研修等の実施

(2) 文書、電子メール等による貸付規程等の内容の通知

(3) その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、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する。

（報告）

第７条　役職員は、業務運営に係る倫理、法令等違反行為を行い若しくは確認したとき又は違反行為が行われていると疑惑が生じたときは、直ちに内部管理責任者に報告しなければならない。

２　前項の規定に基づき報告をした者に対し、報告をしたことのみをもって不利益な取扱いをしないものとする。

３　内部管理部門は、内部管理責任者に対し、当該部門が行っている業務に関し、以下の事由について本規程等に違反する行為の有無等について報告をしなければならないものとする。

(1) 経営管理等

(2) 法令等遵守態勢

(2) の２　反社会的勢力による被害の防止

(3) 個人顧客情報の安全管理措置等

(4) 取引時確認等の措置等

(5) 相談及び助言の対応態勢

(6) 苦情及び紛争等の対応態勢

(7) 貸金業務取扱主任者

(8) 禁止行為

(8) の２　利息に関する制限等

(9) 契約に関する説明

(10) 過剰貸付の防止（個人信用情報の提供等を含む）

(11) 書面の交付義務

(12) 取立て行為

(13) 取引履歴の開示

(14) 過払金支払

(15) 営業店登録
(16) システムリスク管理態勢
4　前項に定める法令等遵守状況について、内部管理部門は、概ね6ヶ月に1回、内部管理責任者に報告するものとする。

（事情説明等）
第8条　内部管理責任者は、役職員が本規程等に違反する行為を行ったとき、又は違反する行為を行っているとの報告を受けたときその他必要があると認めるときは、関係者に対して事情説明を求める等調査を行うものとする。
2　経営陣は、第1章「経営管理等」第7条の不祥事件に該当すると判断した場合は、本規程等に則り、速やかに対応を行うものとする。
3　内部管理部門は、役職員が本規程等に違反する行為を行ったか、又は行った疑いがあると認められる場合には、速やかにその旨を教育担当責任者及び経営陣に報告を行うものとする。

（再発防止）
第9条　経営陣は、役職員が本規程等に違反する行為を行ったか、又は行った疑いがあると認められる旨の報告を受けた場合には、教育担当責任者と協力して問題解決にあたり、その原因追求、その再発防止の措置を講じなければならないものとする。
2　経営陣は、前項の結果、貸付利用者等の利益の保護に影響をもたらすような重要な事項である場合には、適時適切な情報開示を行わなければならないものとする。

（制　裁）
第10条　本規程等に違反した役職員は、服務関係規程その他の本会の規程に従い、懲戒処分を受けるものとする。

（情報開示の手続）
第11条　業務方法の変更（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、貸付利用者等の利益の保護に影響をもたらすと判断した場合には、これを速やかに公表するものとする。また、貸付利用者等からの問合せに対し十分な説明を行うものとする。
2　前項で掲げる情報開示にあたり、以下のいずれかの方法をもって行うものとする。
(1) 会員向け案内文
(2) ホームページへの掲載
(3) 広報誌への掲載
3　第1項の情報開示に伴い、苦情等を受付する専用電話窓口は［011-251-3828］と定めるものとする。

第2章の2　反社会的勢力による被害の防止

（目　的）

第１条　反社会的勢力（第２条第１項に定義する。）による被害を防止するために、断固として、反社会的勢力との関係を遮断し、排除することを目的とし、実施にあたって適正な業務運営を確保できるよう、別に定める「反社会的勢力に対する基本方針」（第１章　経営管理等–第５条）に基づき、反社会的勢力との対応にあたり必要な事項を記載した本規程を定めるものとする。

〈 基本方針 〉

本会は、いかなる反社会的勢力による被害から貸付利用者等とその所属する施設・団体を守るため、次の基本方針を宣言します。 一、本会は、反社会的勢力との関係を一切持ちません。 二、本会は、反社会的勢力による被害を防止するため、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と連携し、組織的かつ適正に対応します。 三、本会は、反社会的勢力による不当要求には一切応じず、毅然として法的対応を行います。 四、本会は、反社会的勢力への資金提供や裏取引を行いません。 五、本会は、反社会的勢力の不当要求に対応する役職員の安全を確保します。

２　前項に掲げる基本方針は、事務所内の掲示、ホームページ上の掲載により、これを公表するものとする。

３　経営陣は、反社会的勢力による被害防止のための対応について、第１項の基本方針に基づき、必要に応じて適切な指示・対策を講じるものとする。

（定　義）

第２条　反社会的勢力とは、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とする。

２　前項の集団又は個人とは、以下に掲げる属性要件に該当するもの並びに暴力的な要求行為又は法的な責任を超えた不当な要求などの行為要件に該当するものも含むものとする。

(1) 暴力団及びその構成員、準構成員

(2) 暴力団関係企業及びその役員、従業員

(3) 企業から株主配当以外の不当な利益を要求する団体及び個人（総会屋等）

(4) 社会運動を標榜して不当な利益・行為を要求する団体及びその構成員

（対応部署の設置）

第３条　本会における反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部門は内部管理部門と定め、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とする。

（関係遮断に向けた態勢整備）

第４条　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を整備するよう、個々の取引関係等を考慮しつつ、以下の事項に留意した措置を講じるものとする。

(1)　反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応するために、以下について行うものとする。

①　反社会的勢力との関係遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく、経営陣が適切に関与する組織としての対応をするものとする。

②　貸金業における反社会的勢力との関係遮断のため、反社会的勢力を排除する取組み、さらに他社（信販会社等）との提携により貸付けを行う場合において反社会的勢力の排除に取り組むものとする。

(2)　内部管理部門による一元的な管理態勢を構築するために、反社会的勢力に関する情報（以下「反社情報」という。）を積極的に収集・分析するとともに一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新するものとする。さらに、当該情報を貸付利用者等の審査等を行う際は、適切に活用するものとする。

日本貸金業協会が行う、「特定情報照会サービス」に照会した結果、反社情報に該当した場合には、日本貸金業協会へ当該反社情報について速やかに再照会するものとする。

なお、「特定情報照会サービス」の利用に際しては、日本貸金業協会が定める特定情報照会サービス運営規則等を遵守するものとする。

(3)　内部管理部門において対応マニュアルの整備を行い、必要に応じた研修の実施、警察・暴力追放運動推進センター・顧問弁護士等と連携体制を構築するなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保するものとする。

＜対応マニュアル＞

1. 事前対策
- 被害を受けない環境作り
  - ①　本マニュアルを基に、各営業所において日頃から不当要求の発生に対する心構えをしておく。
  - ②　各営業所に基本方針又は暴力団追放ポスター等を掲示して反社会勢力に対する姿勢を明示しておく。
- 報告体制の確立

＜報告ルート＞
発生部署 ＜－＞ 対応部署＜－＞ 経営陣
↓(緊急時)　　↓　　(被報告・指示)
(警察署110番) 所轄警察等

①　発生部署は職員の安全を確保し、下記「4. 対応要領」を踏まえて対応の上、速やかに対応者へ報告を行う。

②　対応者は発生部署に対して職員の安全確保を含めた対応措置を伝え、経営陣に報告するとともに、緊急を要する場合は、警察への届出を実施する。

③　経営陣は報告内容を基に対応を検討し、必要に応じた指示を行う。

2. 不当要求行為の事例
- 寄付金や賛助金と称して金銭を要求する行為
- 不祥事等に対して口止め料を要求する行為

3. 基本的心構え
- 理由の如何を問わず不当要求は一切受けない姿勢を持つ。
- 自信を持って対応できるよう自己の業務に精通する。
- 担当者を孤立させず部署内で協力して対応する。
- 違法行為(脅迫・不退去等)については明確に指摘して警察に届け出る。

4. 対応要領

・ 相手先を確認する。（報告に備え属性を聴取する。）
・ 要件を確認する。（具体的な要求を相手に言わせる。）
・ 必ず自分が有利な場所（自社内等）かつ複数名で対応する。（社外での対応は極力避ける。）
・ 言動に注意する。（不可能な約束や検討しますなどの相手に期待を持たせるような不用意な発言はしない。）
・ 不必要な書類は作成しない。（念書作成や、文書への押印などの要求には応じない。）
・ 毅然とした態度をとること。（不当要求は一切受けないという姿勢で対応する。必要な説明を尽くして納得しない場合は長引かせず、退去を要請するとともに、警察への通報も辞さない旨を告げる。）

5. 相談態勢
・ 不当要求につながる可能性のある事案等がある場合は、各都道府県警察担当係又は暴力追放運動推進センターへ相談を行う。

(4) 反社会的勢力との取引が判明した場合及び、反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を内部管理責任者に迅速かつ適切に報告・相談するものとする。また内部管理責任者は当該情報を経営陣に対し、迅速かつ適切に報告・相談するものとする。この場合において、総務課総務係は実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部門を支援するものとする。

(5) 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、返済能力調査時における、反社情報等を活用した契約締結前の適切な事前審査の実施並びに契約書及び取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、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。

(6) 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、最低年１回、既存の債権や契約の適切な事後検証を行うものとする。

(7) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組みのため、以下について行うものとする。

① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が迅速かつ適切に経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもとで対応を行うものとする。

② 平素から外部専門機関と緊密に連携しつつ、株式会社整理回収機構のサービサー機能を活用するなど、反社会的勢力との取引の解消を推進するものとする。

③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、可能な限り回収を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないように配意するものとする。

④ 反社会的勢力であることが判明した場合には、資金提供や不適切・異例な取引を行わないものとする。

⑤ 総務課総務係において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援するものとする。

（不当要求に対処するための態勢整備）

第５条　反社会的勢力による不当要求に対応するための態勢整備について、個々の取引関係等を考慮しつつ、態勢整備について、以下の事項に留意した措置を講じるものとする。

(1) 反社会的勢力による不当要求の対処は、以下について行うものとする。

① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が内部管理部門を経由して迅速かつ適切に経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもとで対応するものとする。

② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には、積極的に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て対応するものとする。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には、直ちに警察へ通報するものとする。

③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うものとする。

④ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、内部管理部門の要請を受けて、当該不祥事案を教育担当責任者が速やかに事実関係を調査するものとする。

⑤ 総務課総務担当部門は、実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援するものとする。

(2) 定期的に会員情報を更新するなど、会員情報の管理を適切に行うものとする。

（周知徹底）

第６条　教育担当責任者は、反社会的勢力による被害の防止が適切に行われるために、担当役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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) 反社会的勢力との関係遮断に際しての報告体制

(2) 反社会的勢力との関係遮断に際しての対応態勢

(3) その他、反社会的勢力による被害を防止する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。

(1) 職場内研修等の実施

(2) 文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3) その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（反社会的勢力に対する被害の防止に係る業務の検証）

第７条　本規程に係る業務について、内部管理責任者は、３ヶ月に１回程度、以下に定める確認を行う。

(1)　反社会的勢力との関係遮断に際しての対応措置が整備されているか。

(2)　反社会的勢力との関係遮断に際しての報告・相談体制が整備されているか。

第３章　個人顧客情報の安全管理措置等

第１節　個人情報取扱規程

（目　的）

第１条　本節は、個人情報の保護に関する法律（以下「保護法」という。）、個人情報の保護に関する法律施行令（以下「施行令」という。）、個人情報の保護に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）、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。以下「基本方針」という。）に基づき、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。以下「通則ガイドライン」という。）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）（平成 28 年個人情報保護委員会告示第 7 号）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）（平成 28 年個人情報保護委員会告示第 8 号）、同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（平成 28 年個人情報保護委員会告示第 9 号）、個人情報の保護に関する法律に係るＥＵ及び英国域内から十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。以下「金融分野ガイドライン」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（平成 29 年個人情報保護委員会・金融庁告示第 2 号）等を踏まえ、本会の貸金業及びそれに付随する業務（以下「貸金業務等」という。）における個人情報の取扱いの手続等に係る内容を定めることにより、本会の業務における個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とする。

（定　義）

第２条　本規程において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

(1)　「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式をいう。以下同じ。）で作られる記録をいう。以下同じ。）に記され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下同じ。）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ものを含む。）又は個人識別符号が含まれるものをいう。

(2)　「個人に関する情報」とは、氏名、住所、性別、生年月日、顔画像等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表す全ての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化等によって秘匿化されているかどうかを問わない。

(3)　「個人識別符号」とは次の①又は②のいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、施行令で定めるものをいう

①　特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、当該特定の個人を識別することができるもの

②　個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であって、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

(4)　「要配慮個人情報」とは、不当な差別や偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして次のイからルまでの記述等が含まれる個人情報をいう。

イ　人種

人種、世系又は民族的若しくは種族的出身を広く意味する。なお、単純な国籍や「外国人」という情報は法的地位であり、それだけでは人種には含まない。また、肌の色は、人種を推知させる情報にすぎないため、人種には含まない。

ロ　信条

個人の基本的なものの見方、考え方を意味し、思想と信仰の双方を含むものである。

ハ　社会的身分

ある個人にその境遇として固着していて、一生の間、自らの力によって容易にそれから脱し得ないような地位を意味し、単なる職業的地位や学歴は含まない。

ニ　病歴

病気に罹患した経歴を意味するもので、特定の病歴を示した部分（例：特定の個人ががんに罹患している、統合失調症を患っている等）が該当する。

ホ　犯罪の経歴

前科、すなわち有罪の判決を受けこれが確定した事実が該当する。

ヘ　犯罪により害を被った事実

身体的被害、精神的被害及び金銭的被害の別を問わず、犯罪の被害を受けた事実を意味する。具体的には、刑罰法令に規定される構成要件に該当し得る行為のうち、刑事事件に関する手続に着手されたものが該当する。

ト　身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の施行規則で定める心身の機能の障害があること

次の①から④までに掲げる情報をいう。この他、当該障害があること又は過去にあったことを特定させる情報（例：障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に基づく障害福祉サービスを受けていること又は過去に受けていたこと）も該当する。

①　「身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）別表に掲げる身体上の障害」があることを特定させる情報

②　「知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）にいう知的障害」があることを特定させる情報

③　「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）にいう精神障害（発達障害者支援法（平成16年法律第167号）第2条第1項に規定する発達障害を含み、知的障害者福祉法にいう知的障害を除く。）」があることを特定させる情報

④　「治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であって障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第4条第1項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の主務大臣が定める程度であるもの」があることを特定させる情報

チ　本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者（次号において「医師等」という。）により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査（同号において「健康診

断等」という。）の結果

疾病の予防や早期発見を目的として行われた健康診査、健康診断、特定健康診査、健康測定、ストレスチェック、遺伝子検査（診療の過程で行われたものを除く。）等、受診者本人の健康状態が判明する検査の結果が該当する。

リ　健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導が行われたこと」とは、健康診断等の結果、特に健康の保持に努める必要がある者に対し、医師又は保健師が行う保健指導等の内容が該当する。

ヌ　本人を被疑者又は被告人として、逮捕、捜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと（犯罪の経歴を除く。）

ル　本人を少年法（昭和23年法律第168号）第3条第1項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと。本人を非行少年又はその疑いのある者として、保護処分等の少年の保護事件に関する手続が行われたという事実が該当する。

⑸　「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索できるように体系的に構成した、個人情報を含む情報の集合物をいう。また、コンピュータを用いていない場合であっても、五十音順に索引を付して並べられた顧客カード等、個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるよう体系的に構成したものであって、目次、索引、符号等により一般的に容易に検索可能な状態に置かれているものをいう。

ただし、次のイからハまでのいずれにも該当するものは、利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないため、個人情報データベース等には該当しない。

イ　不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行されたものであって、かつ、その発行が保護法又は保護法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。

ロ　不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。

ハ　生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること。

⑹　「個人データ」とは、個人情報取扱事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。なお、利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないため、個人情報データベース等から除かれているもの（例：市販の電話帳・住宅地図等）を構成する個人情報は、個人データに該当しない。

⑺　「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者のうち、国の機関、地方公共団体、保護法第2条第9項に規定する独立行政法人等（保護法別表第2に掲げる法人を除く。）（以下「独立行政法人等」という。）及び保護法第2条第10項に規定する地方独立行政法人（以下「地方独立行政法人」という。）を除いた者をいう。なお、ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ、社会通念上の事業と認められるものをいい、営利・非営利の別は問わない。

⑻　「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

⑼　「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から請求される開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のすべてに応じることのできる権限を有する「個人データ」をいう。ただし、個人データのうち次のイからニに掲げるものは、「保有個人データ」ではない。

イ　当該個人データの存否が明らかになることで、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの。

ロ　当該個人データの存否が明らかになることで、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの（例えば、いわゆる総会屋等による不当要求被害を防止するため、個人情報取扱事業者が当該団体等の個人データを保有している場合）。

＜例＞

①　不審者情報やクレーマー情報、総会屋情報

②　暴力団等の反社会的勢力情報

ハ　当該個人データの存否が明らかになることで、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

＜例＞

①　要人の行動予定情報

ニ　当該個人データの存否が明らかになることで、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの（例えば、警察からの捜査関係事項照会を受理し、回答する過程で容疑者等の個人データを保有している場合）

＜例＞

①　警察などから受けた捜査関係事項照会の対象情報

②　犯罪収益との関係が疑われる取引（疑わしい取引）の届出の対象情報

③　振り込め詐欺に利用された口座に関する情報

⑽　「個人関連情報」とは、生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないものをいう。例えば、Cookie等の端末識別子を通じて収集された、ある個人のウェブサイトの閲覧履歴や、特定の個人を識別できないメールアドレスに結び付いた、ある個人の年齢・性別・家族構成等であって、特定の個人を識別することができないものがこれに当たる。

⑾　「個人関連情報取扱事業者」とは、個人関連情報データベース等（個人関連情報を含む情報の集合物であって、特定の個人関連情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したものその他特定の個人関連情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして施行令で定めるものをいう。）を事業の用に供している者であって、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等及び地方独立行政法人を除いたものをいう。

⑿　「仮名加工情報」とは、個人情報をその区分に応じて次に掲げる措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報をいう。

イ　個人情報のうち第(1)号における「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。)」であるものの場合

当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること（当該一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)。

ロ　個人情報のうち第(1)号における「個人識別符号が含まれる」ものの場合

当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)。

⒀　「匿名加工情報」とは、個人情報を保護法所定の個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて特定の個人を識別することができないように加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元して特定の個人を再識別することができないようにしたものをいう。

⒁　「本人に通知」とは、本人に直接知らしめることをいう。通知は、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

例えば以下に掲げるものが「本人に通知」に該当する。

イ　ちらし等の文書を直接渡すことにより知らせること。

ロ　口頭又は自動応答装置等で知らせること。

ハ　電子メール、FAX等により送信し、又は文書を郵便等で送付することにより知らせること。

⒂　「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること（不特定多数の人々が知ることができるように発表すること。）をいう。公表に当たっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法によらなければならない。

例えば以下に掲げるものが「公表」に該当する。

イ　本会のホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所への掲載

ロ　本会の店舗や事務所等、顧客が訪れることが想定される場所におけるポスター等の掲示、パンフレット等の備置き・配布

⒃　「本人の同意」とは、本人の個人情報が、個人情報取扱事業者によって示された取扱方法で取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう（当該本人であることを確認できていることが前提となる。)。「本人の同意を得（る)」とは、本人の承諾する旨の意思表示を当該個人情報取扱事業者が認識することをいい、本人の同意を得る場合には、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が同意に係る判断を行なうために必要と考えられる合理的かつ適切な方法によらなければならない。

例えば以下に掲げるものが「本人の同意」に該当する。

イ　本人からの同意する旨の口頭による意思表示

ロ　本人からの同意する旨の書面（電磁的記録を含む。）の受領

ハ　本人からの同意する旨のメールの受信

ニ　本人による同意する旨の確認欄へのチェック

ホ　本人による同意する旨のホームページ上のボタンのクリック

ヘ　本人による同意する旨の音声入力、タッチパネルへのタッチ、ボタンやスイッチ等による入力

⑰　「提供」とは、個人データ、保有個人データ、個人関連情報、仮名加工情報又は匿名加工情報（以下「個人データ等」という。）を、自己以外の者が利用可能な状態に置くことをいう。個人データ等が、物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、個人データ等を利用できる状態にあれば（利用する権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

⑱　「学術研究機関等」とは、大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者をいう。

⑲　前各号に定めるほか、本章における用語は、他に特段の定めのない限り、保護法及び施行令の定義に従う。

（利用目的の特定）

第３条　個人情報の取扱いにあたっては、個人情報がどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるかを本人が一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に特定するものとする。

２　前項の利用目的の特定にあたって、「会の所要の目的で用いる」といった抽象的な利用目的は、「できる限り特定」（保護法第 17 条第１項）したものとはならないことから、提供する事業を示したうえで、利用目的を特定することとする。

３　利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲（変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内）を超えて行ってはならないものとする。また、特定された利用目的（法令等に定める範囲で変更された利用目的を含む。）の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合は、保護法第 18 条第１項に従って本人の同意を得なければならない。

４　特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、その旨を明示しなければならないものする。

（与信事業の利用目的）

第４条　貸付事業を行うに際して個人情報を取得する場合においては、利用目的を明示する書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）に確認欄を設けること等により、利用目的について本人の同意を得るものとする。また、この場合において、契約書等における利用目的は他の契約条項等と明確に分離して記載するものとする。

２　取引上の優越的な地位を不当に利用し、貸付の条件として、これら貸付業務において取得した個人情報について当該業務以外に利用することを利用目的として同意させてはならないものとする。

３　個人情報を指定信用情報機関（個人の返済能力に関する情報収集及び与信事業を行う個人情報取扱事業者に対する当該情報の提供を業とするものをいう。以下同じ。）に提供する場合には、その旨利用目的に明示し、本人の同意を得るものとする。

（「同意」の形式）

第５条　次条（利用目的による制限）及び第 16 条（第三者提供の制限）に定める本人の同意を得る場合には、原則書面によることとし、以下に掲げる方法とする。

(1)　本人から直接個人情報を取得する書面上又は別の書面上に利用目的及び同意文言を記載し、本人の

署名（捺印）を徴求して同意を得る方法

(2)　インターネット等の場合、画面上での同意の意思表示（了解ボタンをクリック等）又は同意文言を記載した本人からの電子メールの受領等による方法

(3)　上記第１号以外又は第２号以外の電話等非対面の場合で、口頭による同意を得るときは、以下に掲げる方法をとることとする

イ　貸付利用者等本人の同意の意思表示について社内記録（聴取書等）を作成し、その後に当該本人からその内容について署名等で確認を得る等の方法

ロ　録音する方法

２　前項各号に掲げる方法は、新たに貸付の申込を行った利用者の個人情報を取得する場合に適用するものとする。

（利用目的による制限）

第６条　保護法第 17 条第１項により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならないものとする。

２　合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱わないものとする。なお、合併その他の事由には、合併のほか事業譲渡、営業の現物出資、会社分割等、通常、事業に関する顧客情報等の個人データも一体的に承継される事業の承継が該当するものとする。

３　前２項は、次に掲げる場合については適用しないものとする。

(1)　法令に基づく場合

以下に掲げる事項が該当する。

イ　国税通則法第 74 条の２他（税務署の所得税等に関する調査に対応する場合）

ロ　国税通則法第 131 条（質問、検査又は領置等）

ハ　刑事訴訟法第 197 条第２項

ニ　犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下「犯罪収益移転防止法」という。）第８条第１項（疑わしい取引の届出等）

ホ　民事訴訟法第 223 条（文書提出命令等）

ヘ　刑事訴訟法第 218 条

ト　所得税法第 225 条（支払調書及び支払通知書）

チ　地方税法第 72 条の 63（総務省の職員の個人の事業税に関する調査に係る質問検査権）

リ　国税徴収法第 141 条（質問及び検査）

ヌ　貸金業法第 24 条の６の 10（報告徴収及び立入検査）

ル　預金保険法附則第７条（協定銀行に係る業務の特例）

ヲ　民事執行法第 147 条（第三債務者の陳述の催告）

ワ　金融商品取引法第 210 条、第 211 条等（証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査）

カ　貸金業法等に基づく自主規制機関に対する情報提供

ヨ　弁護士法第 23 条の 2（報告の請求）

タ　感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第 15 条第 1 項（感染症の発生の状況、動向及び原因の調査）

レ　電気事業法第 34 条第 1 項（情報の提供の求め等）

(2)　人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）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。

以下に掲げる場合をいう。

イ　暴力団、いわゆる総会屋等、反社会的勢力若しくはその構成員等の違法行為に関する情報（暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を含むがこれに限られない。）、又は振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を企業間で共有する場合

ロ　急病その他の事態が生じたときに、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護師に提供する場合

ハ　強硬に意図的な業務妨害をする者について警察へ情報提供する場合

ニ　地震、災害等により本人が行方不明である状況が継続している場合において当該本人の家族へ財産開示する場合

ホ　大規模災害や、事故等の緊急時に、被災者情報・負傷者情報等を家族、行政機関、地方自治体等に提供する場合

ヘ　不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者に提供する場合

(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。

例えば、以下に掲げる場合をいう。

イ　税務当局の任意調査に応じる場合

ロ　警察の任意調査に応じる場合

ハ　振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を警察に提供する場合

ニ　一般統計調査や地方公共団体が行う統計調査に回答する場合

(5)　本会が学術研究機関等である場合であって、当該個人情報を学術研究の用に供する目的（以下「学術研究目的」という。）で取り扱う必要があるとき（当該個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）

(6)　学術研究機関等に個人データを提供する場合であって、当該学術研究機関等が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。

（不適正な利用の禁止）

第７条　本会は、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはならない。

（機微（センシティブ）情報について）

第８条　要配慮個人情報並びに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療及び性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当するものを除く。）に関する情報（本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、保護法第 57 条第１項各号若しくは施行規則第６条各号に掲げる者により公開されているもの、又は本人を目視し、若しくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除く。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き、取得、利用又は第三者提供を行わないものとする。

(1)　法令等に基づく場合

以下に掲げる場合をいう。

イ　貸付利用者等から「障害者等の少額貯蓄非課税制度」の利用資格を確認するため、身体障害者手帳（写しを含む。）の提出を受けた場合

ロ　暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律に基づく暴力団追放運動推進センターの会議等の場で文書等に記載された暴力団や反社会的勢力若しくはその構成員の反社会的行為に関する情報を取得する場合

ハ　犯罪収益移転防止法第８条第１項に基づく疑わしい取引の届出により、個人情報を取得する場合

ニ　内部者取引の未然防止を図るために、顧客の勤務先情報として、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当該貸付利用者等の機微（センシティブ）情報を取得する場合

(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

暴力団、いわゆる総会屋等、反社会的勢力若しくはその構成員等を把握する目的で、犯罪情報を取得する場合をいう。

(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)　保護法第20条第2項第6号に掲げる場合に機微（センシティブ）情報を取得する場合、保護法第18条第3項第6号に掲げる場合に機微（センシティブ）情報を利用する場合、又は保護法第27条第1項第7号に掲げる場合に機微（センシティブ）情報を第三者提供する場合

(6)　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

(7)　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

(8)　本会の貸付業務の適切な業務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

(9)　機微（センシティブ）情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

2　機微（センシティブ）情報を前項各号に掲げる事由により取得、利用又は第三者提供する場合には、各号に掲げる事由を逸脱して取得、利用又は第三者提供を行うことのないよう、特に慎重に取り扱うものとする。

3　機微（センシティブ）情報を、第１項に掲げる場合に取得、利用又は第三者提供する場合には、例えば、要配慮個人情報を取得するに当たっては、保護法第 20 条第 2 項に従い、あらかじめ本人の同意を得なければならないとされていることなど、個人情報の保護に関する法令等に従い適切に対応しなければならない。

4　本会は、機微（センシティブ）情報を第三者に提供するに当たっては、保護法第 27 条第 2 項（オプトアウト）の規定を適用しないものとする。なお、機微（センシティブ）情報のうち要配慮個人情報については、同項において、オプトアウトを用いることはできない。

5　以下に定める情報は、機微（センシティブ）情報に該当しない。

(1)　新聞・テレビや官報・新聞等に記載された公知の情報

(2)　相続手続及び納税義務の履行において準拠法を確認するために「国籍（永住権の有無を含む。）」を使用する場合の当該「国籍」情報

6　機微（センシティブ）情報の取扱いにあたっての留意点を以下に定める。

(1)　機微（センシティブ）情報の取得の時期は、本会において、当該情報を事業の用に供するものとしてファイルに綴じる等により保管した段階とする。

(2)　平成 17 年 4 月 1 日以後、貸付利用者等の本人確認又は取引時確認を行うため、当該貸付利用者等から、本人確認書類として、本籍地が記載された書面等の写しの送付を受けた場合、ファイリング(保管)するまでの間に、速やかに、当該本籍地を黒塗りすれば、機微（センシティブ）情報の「取得」に当らない。なお、平成 17 年 4 月 1 日前に取得した機微（センシティブ）情報については、同日以後は、第 1 項各号に掲げる場合を除き、利用又は第三者への提供はできないものとする。

（適正な個人情報の取得及び要配慮個人情報の取得）

第９条　偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないものとする。

2　以下に掲げる事項は、前項に規定する「不正の手段」に該当するものとする。

(1)　犯罪行為と同視できるような違法行為（窃取、詐欺、脅迫、盗撮など）

(2)　十分な判断能力を有していない子供や障害者から、取得状況から考えて関係のない家族の収入事情などの家族の個人情報を、家族の同意なく取得する場合

(3)　保護法第 27 条第 1 項に規定する第三者提供制限違反を強要して個人情報を取得する場合

(4)　個人情報を取得する主体や利用目的等について、意図的に虚偽の情報を示して、本人から個人情報を取得する場合

(5)　他の事業者に指示して不正の手段で個人情報を取得させ、その事業者から個人情報を取得する場合

(6)　保護法第 27 条第 1 項に規定する第三者提供制限違反がされようとしていることを知り、又は容易

に知ることができるにもかかわらず、個人情報を取得する場合

(7)　不正の手段で個人情報が取得されたことを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、当該個人情報を取得する場合

3　要配慮個人情報を取得する場合には、以下に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得るものとする。

(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。

例えば、以下に掲げる場合をいう。

イ　急病その他の事態が生じたときに、本人の病歴等を医師や看護師が家族から聴取する場合

ロ　本会その他の事業者間において、不正対策等のために、暴力団等の反社会的勢力情報、意図的に業務妨害を行う者の情報のうち、過去に業務妨害罪で逮捕された事実等の情報について共有する場合

ハ　不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者から取得する場合

(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。

例えば以下に掲げる場合をいう。

イ　警察の任意の求めに応じて要配慮個人情報に該当する個人情報を提出するために、当該個人情報を取得する場合

(5) 本会が学術研究機関等である場合であって、当該要配慮個人情報を学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該要配慮個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)。

(6) 学術研究機関等から当該要配慮個人情報を取得する場合であって、当該要配慮個人情報を学術研究目的で取得する必要があるとき（当該要配慮個人情報を取得する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）（本会と当該学術研究機関等が共同して学術研究を行う場合に限る。)。

(7)　当該要配慮個人情報が、以下に掲げる者により公開されている場合

イ　本人

ロ　国の機関

ハ　地方公共団体

ニ　学術研究機関等

ホ　放送機関・新聞社・通信社その他の報道機関（報道を業として行う個人を含む。）

ヘ　著述を業として行う者

ト　宗教団体

チ　政治団体

リ　外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関

ヌ　外国において、保護法第 16 条第 8 号各号に規定する学術研究機関等に相当する者

ル　外国において保護法第 57 条第 1 項各号に掲げる者に相当する者

(8)　本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合例えば以下に掲げる場合をいう。

イ　身体の不自由な方が店舗に来店し、対応した店員がその旨をお客様対応録等に記録した場合（目視による取得）や、身体の不自由な方の様子が店舗に設置された防犯カメラに映りこんだ場合（撮影による取得）

(9)　以下に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき

イ　利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合

ロ　合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

ハ　特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的並びに当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあっては、その代表者又は管理人）の氏名について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

4　本人の同意を得ることなく、前項第(7)号に掲げる者以外がインターネット上で公開している情報から本人の信条や犯罪歴等に関する情報を取得し、既に保有している当該本人に関する情報の一部として自己のデータベース等に登録を行ってはならないものとする。

（個人情報取得時の利用目的の通知・公表、明示等）

第 10 条　個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知するか、又は公表するものとする。この場合において、「通知」の方法については、原則として書面によることとする。また、本項に定める「公表」の方法については、インターネットのホームページ等での公表等適切な方法によるものとする。

2　前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結すること等に伴って契約書その他の書面に記載された個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示するものとする。また、利用目的を明示する書面に確認欄を設けること等により、利用目的について本人の同意を得るものとする。ただし、人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

3　利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表するものとする。

4　前 3 項の規定は、次に掲げる場合については適用しないものとする。

(1)　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産（法人の財産を含む。）その他の権利利益を害するおそれがある場合

(2)　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本会の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

(3)　国の機関又は地方公共団体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、利用目的を本人に通知し、又は公表す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

(4)　取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

5　第1項で規定される「通知」の方法は、原則として書面による通知とする。

6　本人の個人情報が記載された申込書・契約書等を本人から直接取得する場合には、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならないものとする。

7　第2項で規定される「明示」方法とは、以下に掲げる方法をいう。

(1)　利用目的を明記した契約書その他の書面を相手方である本人に手渡し、又は送付する場合

なお、利用条件等の書面（電磁的記録を含む。）中に利用目的条項を記載する場合は、表面に利用条件等に利用目的が記載されていることを伝え、かつ、社会通念上、本人が認識できる場所及び文字の大きさで記載する等、本人が実際に利用目的を確認できるよう留意するものとする。

(2)　ネットワーク上において、利用目的を、本人がアクセスした本会のホームページ上に明示し、又は本人の端末装置上に表示する場合

なお、ネットワーク上において個人情報を取得する場合は、本人が送信ボタン等をクリックする前等にその利用目的（利用目的の内容が示された画面に1回程度の操作でページ遷移するよう設定したリンクやボタンを含む。）が本人の目に留まるようその配置に留意するものとする。

(3)　ポスター等の掲示により明示する方法

(4)　パンフレット又はチラシの配布等により明示する方法

(5)　インターネット取引の場合は、顧客入力画面や顧客宛て電子メールにより明示する方法

8　前項に方法を定める「明示」を行うにあたっては、以下に定める事項に留意するものとする。

(1)　「本人に対し、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要があること。

(2)　「明示」する内容は、取得した個人情報の利用目的である。「明示」は、当該契約書その他の書面に記載された個人情報の利用目的のみを示す方法と、第3条により特定した包括的な利用目的の全部又は一部を示す方法のいずれかによるものとすること。

(3)　本人に対して、取引開始時等に包括的な利用目的を明示している場合で、当該契約書その他の書面に記載された個人情報の利用目的が、取引開始時等に明示された包括的な利用目的の範囲内にあるときは、当該書面による個人情報を取得する都度、あらためて利用目的の明示を行う必要はないこと。

9　第4項第(1)号で規定する「利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産（法人の財産を含む。）その他の権利利益を害するおそれがある場合」に該当する場合

として、以下に掲げる場合を定めるものとする。

暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報及び業務妨害行為を行う悪質者情報の提供者が逆恨みを買うおそれがある場合

10　第4項第(2)項で規定する「利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本会の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合」とは、以下に掲げる場合をいうものとする。

(1)　暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、業務妨害行為を行う悪質者情報等を、本人又は他の事業者等から取得したことが明らかになることにより、当該情報を取得した本会に害が及ぶ場合

(2)　通知又は公表される利用目的により、本会が行う事業運営、ノウハウ等の秘密にかかわるようなものが明らかになることにより、本会の健全な競争を害する場合

(3)　振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を取得したことが明らかになることにより、情報提供を受けた本会に害が及ぶ場合

11　第4項第(3)号で規定する「国の機関又は地方公共団体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、利用目的を本人に通知し、又は公表す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」とは、以下に掲げる場合をいうものとする。

(1)　警察が、公開手配を行わないで、被疑者に関する個人情報を、被疑者の立ち回りが予想される企業に限って提供した場合において、警察から当該個人情報を受け取った当該企業が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に支障を及ぼすおそれがある場合

12　第4項第(4)号で規定する「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」とは、以下に掲げる場合をいうものとする。

(1)　貸付事業を運営するに当たって住所・電話番号等の個人情報を取得する場合で、その利用目的が当該事業運営のみを確実に行うためという利用目的であるような場合

(2)　一般の慣行として名刺を交換する場合、直接本人から、氏名・所属・肩書・連絡先等の個人情報を取得することとなるが、その利用目的が今後の連絡のためという利用目的であるような場合（ただし、ダイレクトメール等の目的に名刺を用いることは自明の利用目的に該当しない場合があるので注意を要する。）

(データ内容の正確性の確保)

第11条　利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合・確認の手続の整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手続の整備、記録事項の更新、保存期間の設定等を行うことにより、個人データを正確かつ最新の内容に保つものとする。

2　保有する個人データについて利用する必要がなくなったとき、すなわち、利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合や、利用目的が達成されなかったものの当該目的の前提となる事業自体が中止となった場合等は、当該個人データを遅滞なく消去するものとする。ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない。

3　貸付利用者等の個人データの保存期間については、契約終了後一定期間内とする等、保有する個人

データの利用目的に応じ保存期間を定め、当該期間を経過した個人データを消去するものとする。ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない。

4　第１項に規定する「個人データを正確かつ最新の内容に保つ」方法として、例えば、貸付利用者等からの届出内容を迅速かつ正確に個人情報データベース等に反映するとともに、業務の態様等に応じ、本会の発行する業務内容に関する説明資料やホームページにおいて、貸付利用者等の氏名・住所等の変更届出手続について周知するものとする。

5　第１項に規定する保存期間は合理的理由を伴う永久保存も該当するものとする。

第２節　安全管理措置等

（安全管理措置）

第12条　取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備及び安全管理措置に係る実施体制の整備等の必要かつ適切な措置を講じるものとする。必要かつ適切な措置は、個人データの取得・利用・保管等の各段階に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「物理的安全管理措置」、「技術的安全管理措置」及び「外的環境の把握」を含むものとする。なお、当該措置は、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じたものとする。また、当該措置には、本会が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、本会が個人データとして取り扱うことを予定しているものの漏えい等を防止するために必要かつ適切な措置も含むものとする。

2　本条において、以下の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 組織的安全管理措置

個人データの安全管理措置について役職員（本会の組織内にあって、直接又は間接に本会の指揮監督を受けて本会の業務に従事する者をいい、雇用関係にある従業者（正職員、臨時職員、契約職員、嘱託職員、パート職員、アルバイト職員等）のみならず、本会との間の雇用関係にない者（理事、監査役、派遣職員等）も含む。以下同じ。）の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の本会の体制整備及び実施措置をいう。

(2) 人的安全管理措置

役職員との個人データの非開示契約等の締結及び役職員に対する教育・訓練等を実施し、個人データの安全管理が図られるよう役職員を監督することをいう。

(3) 物理的安全管理措置

個人データを取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難の防止、電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止並びに機器及び電子媒体等の廃棄等の個人データの安全管理に関する物理的な措置をいう。

(4) 技術的安全管理措置

個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御及び情報システムの監視等の個人データの安全管理に関する技術的な措置をいう。

(5) 外的環境の把握

外国において個人データを取り扱う場合に、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握することをいう。外国において個人データを取り扱う場合には、外的環境を把握した上で、個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

3　個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備として、以下に掲げる「組織的安全管理措置」を講じるものとする。

(1)　規程等の整備

イ　個人データの安全管理に係る基本方針の整備

第 25 条（個人情報保護宣言の策定）に定めるものとする

ロ　個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

本章第１節各条に定めるものとする

ハ　個人データの取扱状況の点検及び監査に係る規程の整備

次条（役職員の監督）に定めるものとする

(2)　各管理段階における安全管理に係る取扱規程の整備

①　イ　取得・入力段階における取扱規程

＜規程＞

第一条　個人情報の収集においては、利用の目的をできる限り特定し、その目的の達成に必要な範囲で、適法かつ公正な手段によって行わなければならない。

二　個人情報を収集する場合には、原則として、あらかじめ本会ホームページ等で公表している場合を除き、その利用目的を本人に対し書面又はそれに準ずる方法にて通知し、又は本会ホームページ等で公表しなければならない。

三　直接個人情報を収集する場合には、次に掲げる事項又はそれと同等以上の内容の事項を本人に対し書面又はそれに準ずる方法にて通知して、本人の同意を得なければならない。

①　情報管理責任者又はその代理人の氏名若しくは役職名、所属及び連絡先

②　個人情報の収集及び利用の目的

③　個人情報の提供を行うことが予定される場合には、その目的、当該情報の受領者又は受領者の組織の種類

④　個人情報の委託を行うことが予定されている場合は、その旨

⑤　個人情報の提供に関する本人の任意性及び当該情報を提供しなかった場合に生じる結果

⑥　個人情報の開示を求める権利及び開示の結果、当該情報が誤っている場合に訂正又は削除を要求する権利の存在、並びに当該権利を行使するための具体的方法

四　本人以外から間接的に個人情報を収集する場合には、前項第①号から第④号及び第⑥号に掲げる事項を本人に対し書面又はそれに準ずる方法にて通知して、本人の同意を得なければならない。ただし、次の各号に掲げるいずれかの場合においては、この限りではない。

①　本人からの個人情報の収集時に、あらかじめ、本会への情報の提供を予定している旨を前項第③号に従い本人の同意を得ている提供者から収集を行う場合

②　通知を行うことにより、本会の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

また、公開された情報から個人情報を収集する場合は、公開された目的の範囲内で利用目的を定めて収集しなければならない。

五　第二項にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って借入申込書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他、人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。）に記載された当該本人の個人情報を収集する場合は、原則として、本人に対し所定の方法により利用目的を明示しなければならない。

（入力）

第二条　個人情報を入力する場合は、誤入力等に十分留意し、情報の正確性の確保に努めなければならない。

（顧客情報の収集・入力）

第三条　情報管理責任者は、業務上の必要に応じて、顧客情報の収集・入力の担当者を選任する。また、当該担当者以外の者は顧客情報の収集・入力を行ってはならない。

二　顧客情報を取り扱う担当者は、収集・入力に係る手続を遵守しなければならない。

三　情報管理責任者は、収集・入力した顧客情報の件数、内容等を照合・確認する手続を取扱者に遵守させなければならない。また、照合・確認した記録を査閲し、必要に応じ、当該記録を定められた期間、所定の場所に保管しなければならない。

②　ロ　利用・加工段階における取扱規程

＜取扱規程＞

（利用・加工）

第一条　個人情報の利用・加工は、原則として収集時の利用目的の範囲内で行うものとする。ただし、本人から同意を得た場合はこの限りではない。

二　本人が同意を与えた利用目的の範囲外で個人情報の利用を行う場合は、書面又はこれに代わる方法によって本人に通知し、本人の事前の同意のもとに行わなければならない。

三　個人情報の利用・加工は、必要最小限にとどめ、情報の拡散を防止しなければならない。

四　個人情報を利用・加工する場合は、原則として許可を得て行わなければならない。ただし、あらかじめアクセス権の付与等により、該当する個人情報の利用を認められている場合は、この限りではない。

（個人情報の利用・加工）

第二条　情報管理責任者は、業務上の必要に応じて、顧客情報の利用・加工の担当者を選任する。また当該担当者以外の者は顧客情報を利用・加工してはならない。

二　顧客情報を取り扱う担当者は、利用・加工に係る手続を遵守しなければならない。

三　情報管理責任者は、利用・加工した顧客情報の件数、内容等を照合・確認する手続を取扱者に遵守させなければならない。また、照合・確認した記録を査閲し、必要に応じ、当該記録を定められた期間、所定の場所に保管しなければならない。

③　ハ　保管・保存段階における取扱規程

＜取扱規程＞

第一条　個人情報が記載、記録された帳票等は、情報管理責任者の指示のもと、施錠可能な保管室、キャビネット等に保管しなければならない。

二　保管期限及び外部保管の手続は「情報管理規定」に定める当該項目に準ずる。

（顧客情報の保管）

第二条　情報管理責任者は、業務上の必要に応じて、顧客情報の保管の担当者を選任する。また、当該担当者以外の者は顧客情報の保管を行ってはならない。

二　顧客情報を取り扱う担当者は、保管に係る手続を遵守しなければならない。

三　情報管理責任者は、保管した顧客情報の件数、内容等を照合・確認する手続を取扱者に遵守させなければならない。また、照合・確認した記録を査閲し、必要に応じ、当該記録を定められた期間、所定の場所に保管しなければならない。

四　顧客情報の保管において障害が発生した場合には、所定の手続に従い対応しなければならない。

④　ニ　移送・送信段階における取扱規程

＜取扱規程＞

（移送・送信）

第一条　個人情報及び個人情報が記載、記録されている媒体の移送・送信については、重要性に応じて適正な方法によって行うものとし、その授受が明確でなければならない。

（顧客情報の移送・送信）

第二条　情報管理責任者は、業務上の必要に応じて、貸付利用者等情報の移送・送信の担当者を選任する。また、当該担当者以外の者は貸付利用者等情報の移送・送信を行ってはならない。

二　貸付利用者等情報を取扱う担当者は、移送・送信に係る手続を遵守しなければならない。

三　情報管理責任者は、移送・送信した貸付利用者等情報の件数、内容等を照合・確認する手続を取扱者に遵守させなければならない。また、照合・確認した記録を査閲し、必要に応じ、当該記録を定められた期間、所定の場所に保管しなければならない。

四　貸付利用者等情報の移送・送信時に障害が発生した場合は所定の手続に従い対応しなければならない。

⑤　ホ　消去・廃棄段階における取扱規程

＜取扱規程＞

（消去・廃棄）

第一条　個人情報を記録した紙、磁気媒体等を消去・廃棄する場合は内容に応じ情報管理責任者の指示に基づき、裁断、焼却、溶解、消磁又は、破棄の方法で適切に行わなければならない。なお、社外へ消去・廃棄作業を依頼した場合は、消去・廃棄証明書を取得し、必要に応じ消去・廃棄の事実を確認する。

（顧客情報の消去・廃棄）

第二条　情報管理責任者は、業務上の必要に応じて、貸付利用者等情報の消去・廃棄の担当者を選任する。また、当該担当者以外の者は貸付利用者等情報の消去・廃棄を行ってはならない。

二　貸付利用者等情報を取り扱う担当者は、消去・廃棄に係る手続を遵守しなければならない。
三　情報管理責任者は、消去・廃棄した貸付利用者等情報の件数、内容等を照合・確認する手続を取扱者に遵守させなければならない。また、照合・確認した記録を査閲し、必要に応じ、当該記録を定められた期間、所定の場所に保管しなければならない。

⑥　へ　漏えい等事案への対応の段階における取扱規程

＜取扱規程＞
（連絡体制）
第一条　事案発生を察知した者は、「情報管理責任者」に報告を行い、「情報管理責任者」は「緊急事態発生時連絡ルート」の手順にて速やかに報告を行うこととする。
二　緊急事態発生時連絡ルート中にある各担当者は、速やかに「情報管理責任者」へ報告が行われるよう、迅速な対応を行うこととする。

（事案対応体制）
第二条　「情報管理責任者」の指揮の下、対応担当者の選定、各種会議体の招集を行うこととする。
二　「情報管理責任者」は、事案対応担当者を指名することとする。
三　事案対応担当者には事案発生原因の疑いがある担当者を選定、指名しないよう、留意することとする。

（調査）
第三条　事実関係の調査として速やかに、以下の事項を行うこととする。なお、必要に応じて受託元、提携先、保証先、委託先等の関係者と連携をとることとする。
①　証拠保全のための措置
②　流出等の事実の確認
③　流出等の対象となった個人情報（対象者、属性項目、件数など）の特定
④　流出等の経路、原因の解明

（被害極小化）
第四条　事案発生時には以下の事項等の実施により、被害の極小化に努めることとする。
①　流出等した情報の回収
②　カード番号、暗証番号、口座番号等、有用性の高い情報が流出し、二次被害等発生の可能性が高い場合における防止策の策定・実施

（監督当局等への報告・相談）
第五条　事実関係の報告・相談として以下の事項を行うものとする。
①　行政当局、加盟団体等への報告・相談
②　警察への届出・相談
③　司法当局への対応

（本人への通知等）
第六条　本人への事実関係の通知等を以下の方法により行うものとする。

①　流出等の対象者への通知等による事実関係の説明及び謝罪
②　専用窓口の設置及び案内
③　その他、「情報管理責任者」が承認した方法

（公表）
第七条　事実関係及び再発防止策等を以下の方法により速やかに公表することとする。ただし、二次被害又は類似事案等の発生リスクが極めて軽微であると判断される場合を除く。
①　プレスへの公表、記者会見
②　ホームページでの事実関係、再発防止策等の説明及び謝罪
③　問合せ先の公表
④　その他、「情報管理責任者」が承認した方法

（再発防止策）
第八条　事案発生後、速やかに再発防止策を講じることとする。実施内容は以下のとおりとする。
①　再発防止策の策定・実施
②　類似リスクの発生防止及び対応策の策定・実施
③　自主点検・監査等による再発防止策、類似リスク対応策の有効性検証
二　前項に定めるほか、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行うものとする。
三　前二項で策定した「再発防止策等」の周知・徹底を図るものとする。

4　個人データの安全管理に係る実施体制の整備として、以下に掲げる「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「物理的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を講じるものとする。

(1)　組織的安全管理措置

①　イ　個人データの管理責任者等の設置

＜規程＞
（安全管理に係る責任者及び管理統制担当者の設置）
第一条　個人情報の管理責任及び役割分担を明確に、情報をその重要度に応じて適切に取り扱う態勢を整備する。
二　個人情報の安全管理に係る総責任者を情報管理責任者とし、その業務は以下のとおりとする。
①　個人データの安全管理に関する規程及び委託先選定基準の承認及び周知
②　個人データの安全管理に関する教育・研修の企画の承認
③　その他全社における個人データの安全管理に関する事項
三　個人情報の安全管理に係る者を情報管理責任者とし、その業務は以下のとおりとする。
①　個人データの取扱者の指定及び変更等の管理
②　個人データの利用申請の承認及び記録等の管理
③　個人データを取り扱う保管媒体の設置場所の指定及び変更等
④　個人データの管理区分及び権限についての設定及び変更の管理
⑤　個人データの取扱状況の把握
⑥　委託先における個人データの取扱状況等の監督

⑦　個人データの安全管理に関する教育・研修の実施
⑧　その他個人データの安全管理に関する事項

②　ロ　就業規則等における安全管理措置の整備

本章第１節各条に定めるものとする。

③　ハ　個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用

本章第１節各条に定めるものとする。

④　ニ　個人データの取扱状況を確認できる手段の整備

＜規程＞
（取扱状況の確認と点検）
第一条　貸付利用者等情報の保管場所や方法、期限等、当該情報の取扱状況を確認できる手段を整備する。
二　情報管理責任者は、貸付利用者等情報を取り扱う業務に対して、点検計画を策定し、定期的及び臨時に点検を実施しなければならない。
三　点検の実施において、規程違反事項等を把握した場合は、その改善策を講じなければならない。

⑤　ホ　個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施

＜規程＞
（監査）
第一条　内部監査担当者は、本章に定める事項の全社における遵守状況等について、監査を指揮して年に１回（年度末）監査を実施するとともに、監査報告書を作成し経営陣に報告しなければならない。
二　個人情報の監査体制は、以下のとおりとする。
①　内部監査責任者
経営陣によって指名され、公平かつ客観的な立場で監査の業務を統括する。なお、本会の規模、業務内容等に応じ、次号に規定する個人情報監査員を兼ねることができるものとする。
②　監査員
内部監査責任者から任命される。各監査において選ばれる監査員は、組織的に独立した者でなければならない。
三　監査報告は以下の手順で行う。
①　監査員は、「個人情報監査報告書」を提出する。
②　各監査員から提出された「個人情報監査報告書」を取りまとめる。
③　取りまとめた監査の結果を社長に報告する。
四　改善は以下の手順で行う。
①　経営陣は、情報管理責任者に、「個人情報監査報告書」で指摘された指摘事項、改善指示事項について、是正・改善するように命令する。
②　情報管理責任者は、発生原因を明らかにし、是正処置及び改善策を立案し、「改善回答書」を作成のうえ、社長に報告する。

⑥　ヘ　漏えい等の事案に対応する体制の整備

第3項第(2)号と同様とする。

(2)　人的安全管理措置

イ　役職員との個人データの非開示契約等の締結

＜機密保持に関する誓約書＞

私は、貴会に対し、下記の内容を誓約致します。

（情報取扱）

第一条　私は、在籍中、貴会に係る次の情報を不正に使用、改ざん又は第三者に漏えい致しません。

①　貸付利用者等に関する個人情報

②　従業者に関する個人情報

③　財務に関する情報

④　他社との事業提携に関する情報

⑤　技術管理、ノウハウ、並びに施設及び設備に関する情報

⑥　その他貴会の経営、営業又は技術に関する情報で貴会が機密保持の対象として指定した情報

（義務）

第二条　私は、在籍中、第1条第1項各号の情報について、法令及び貸付規程を遵守して、使用又は利用し、適切に管理致します。また、貴会から指示のあったときは貴回との雇用・契約関係如何にかかわらず直ちにすべて返還致します。

二　私は、退職・契約期間終了等、離職する場合には、第1条第1項各号の情報の一切について、本規程及び貴会の指示に従って、返還若しくは適切に廃棄し、又は削除致します。

（損害賠償）

第三条　私は、前条に違反し、第1条第1項各号の情報を不正に利用、改ざん又は故意若しくは過失により第三者に漏えい若しくは紛失した場合、私は法的な責任が生じることを十分に理解し、これにより貴社に生じた損害を賠償致します。

（調査・報告）

第四条　私は、内部監査や内部検査上、必要に応じて第1条各号の情報の使用記録や使用状況、電子メールの情報や内容等について調査や閲覧されることを承諾致します。またそれらに関し貴社より報告を求められた場合は、速やかに所要事項等を報告することを誓約致します。

ロ　役職員の役割・責任等の明確化

第 13 条（役職員の監督）に定めるものとする。

ハ　役職員への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練

第 13 条（役職員の監督）第 3 項に定めるものとする。

ニ　役職員による個人データ管理手続きの遵守状況の確認

第 13 条（役職員の監督）第 4 項に定めるものとする。

(3)　物理的安全管理措置

イ　個人データの取扱区域等の管理

ロ　機器及び電子媒体等の盗難等の防止

ハ　電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止

ニ　個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄

＜取扱規程＞

（物理的安全管理）

第一条　個人データは、施錠可能な保管室、キャビネット等に保管し、アクセスできる者を限定し、特定するものとする。

二　個人情報及び個人情報が記載、記録されている媒体の持ち出しは、原則としてこれを禁止し、情報管理責任者又は担当者による所定の手続に則った承諾を必要とする。

三　個人データが記載、記録されている機器及び電子媒体等については、盗難や不正アクセスが行われないよう管理者がその所在を管理する。また、当該電子媒体等を持ち運ぶ場合には、パスワードの設定その他の漏えい等の防止措置を講じる。

四　個人データを削除し、又は個人データを記録した紙、機器、電子媒体等を廃棄する場合は内容に応じ情報管理責任者の指示に基づき、裁断、焼却、溶解、消磁又は、破棄の方法で適切に行わなければならない。なお、業者へ消去・廃棄作業を依頼した場合は、消去・廃棄証明書を取得し、必要に応じ消去・廃棄の事実を確認する。

⑷　技術的安全管理措置

イ　個人データの利用者の識別及び認証

ロ　個人データの管理区分の設定及びアクセス制御

ハ　個人データへのアクセス権限の管理

ニ　個人データの漏えい等防止策

ホ　個人データへのアクセスの記録及び分析

ヘ　個人データを取り扱う情報システムの稼働状況の記録及び分析

ト　個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

＜規程＞

（技術的安全管理）

第一条　個人データへの不正なアクセス又は個人データの紛失、破壊、改ざん、流出等を防ぐため、個人データを取り扱う（入力、保管、検索、印刷等）情報システムに関し、別途規程等を定めるものとする。また、定めるにあたり、以下を考慮するものとする。

①　利用者の識別及び認証

②　管理区分の設定とアクセス制御

③　アクセス権限の管理

④　流出・き損防止策

⑤　アクセス記録及び分析

⑥　稼働状況の記録及び分析

（個人データの利用者の識別及び認証）
第二条　個人データの利用者の識別及び認証として、次に掲げる措置を講ずるものとする。
①　本人確認機能の整備
②　本人確認に関する情報の不正使用防止機能の整備
③　本人確認に関する情報が他人に知られないための対策

（個人データの管理区分の設定及びアクセス制御）
第三条　個人データの管理区分の設定及びアクセス制御として、次に掲げる措置を講ずるものとする。
①　従業者の役割・責任に応じた管理区分及びアクセス権限の設定
②　事業者内部における権限外者に対するアクセス制御
③　外部からの不正アクセスの防止措置

（外部からの不正アクセスの防止措置）
第四条　外部からの不正アクセスの防止措置として、次に掲げる措置を講ずるものとする。
①　アクセス可能な通信経路の限定
②　外部ネットワークからの不正侵入防止機能の整備
③　不正アクセスの監視機能の整備
④　ネットワークによるアクセス制御機能の整備

（個人データへのアクセス権限の管理）
第五条　個人データへのアクセス権限の管理として、次に掲げる措置を講ずるものとする。
①　従業者に対する個人データへのアクセス権限の適切な付与及び見直し
②　個人データへのアクセス権限を付与する従業者数を必要最小限に限定すること
③　従業者に付与するアクセス権限を必要最小限に限定すること

（個人データの漏えい・き損等防止策）
第六条　個人データの漏えい・き損等防止策として、個人データの保護策を講ずるとともに、障害発生時の技術的対応・復旧手続を整備するものとする。

（個人データの保護策）
第七条　個人データの保護策を講ずることとして、次に掲げる措置を講ずるものとする。
①　蓄積データの漏えい防止策
②　伝送データの漏えい防止策
③　コンピュータウイルス等不正プログラムへの防御対策

（障害発生時の技術的対応・復旧手続の整備）
第八条　障害発生時の技術的対応・復旧手続の整備として、次に掲げる措置を講ずるものとする。
①　不正アクセスの発生に備えた対応・復旧手続の整備
②　コンピュータウイルス等不正プログラムによる被害時の対策
③　リカバリ機能の整備

（個人データへのアクセスの記録及び分析）
第九条　個人データへのアクセスの記録及び分析として、個人データへのアクセスを記録するとともに、当該記録の分析・保存を行うものとする。

（個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析）
第十条　個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析として、個人データを取り扱う情報システムの稼動状況を記録するとともに、当該記録の分析保存を行わなければならない。

（個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査）
第十一条　個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査として、個人データを取り扱う情報システムの利用状況及び個人データへのアクセス状況を第九条及び第十条により監視するとともに、監視状況についての点検及び監査を行わなければならない。

（役職員の監督）
第 13 条　役職員が個人データを取り扱うにあたっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、その役職員に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。なお、当該監督は、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）等に起因するリスクに応じたものとする。

〈責任体制〉

役　　割 （対象者）	業　　務
統括情報管理者 （ 会長の指名する事務局長 ）	(1) 本会の情報に関するリスク分析及び評価 (2) 情報管理関連規程の遵守状況の監督及び整備 (3) その他、情報管理に関する事項
内部管理責任者 （事務局長が指名する役職員）	統括情報管理者の補佐
部門管理責任者 （部 門 長）	(1) 部門内の情報セキュリティの問題発見及び対応 (2) 部門内における情報管理関連規程の周知徹底 (3) その他、部門内の情報管理に関する事項 (4) 部門に保有する情報についての取り纏め (5) 部門の保有する情報の廃棄の実施 (6) その他、部門内の情報管理に関する事項

２　前項の役職員に対する「必要かつ適切な監督」を以下の体制整備等により行うものとする。

(1)　役職員が、在職中及びその職を退いた後において、本会の業務等に関して知り得た個人データを第三者に知らせ、又は利用目的外に使用しないことを内容とする契約等を採用時等に締結するものとする

(2)　個人データの適正な取扱いのための取扱規程の策定を通じた役職員の役割・責任の明確化及び役職員への安全管理義務の周知徹底、教育及び訓練を行うものとする。

(3)　役職員による個人データの持出し等を防ぐため、職場内での安全管理に係る取扱規程に定めた事項の遵守状況等の確認及び役職員における個人データの取扱状況の点検及び監査制度を整備するものとする。

(4)　特定の役職員に不相当に権限が集中していないかどうか検証をし、幅広い権限等を有する役職員に対する必要なけん制を行うものとする。

３　個人情報の取扱いにあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。

(1)　周知徹底に際しては、以下の事項について留意して行うものとする。

イ　個人情報利用の同意の取得方法

ロ　利用目的

ハ　個人情報取得時の留意点

ニ　取り扱う個人情報の安全管理措置の留意点

ホ　苦情の適切な対応

(2)　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する。

イ　職場内研修等の実施

ロ　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

ハ　その他、教育担当責任者が定める方法

(3)　前項で掲げる周知徹底については、年１回実施するものとする。

(4)　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

４　本規程に係る業務について、個人情報を取り扱う各部門の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。

(1)　目的外利用禁止に係る遵守状況

(2)　安全管理措置に係る実施体制の整備状況の確認

(3)　貸付利用者等からの開示の求めに応じた適正な措置の実施状況

（委託先の禁止）

第 14 条　本会は貸付業務において、個人情報の取り扱いを含む、いかなる業務の外部委託は行わない。また、外部からの個人情報の取り扱いを含む、いかなる業務の受託も行わないものとする。

（漏えい等の報告等）

第15条　本会は、その取り扱う個人データの漏えい等その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれが大きいものとして次に掲げるいずれかに該当するものが生じたときは、次項以下の定めに従って、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会（保護法第150条の規定により金融庁長官等が報告を受理する権限の委任を受けている場合にあっては金融庁長官等、保護法第170条の規定により地方公共団体の長等が報告を受理する権限に属する事務を行う場合にあっては地方公共団体の長等）に報告する。ただし、本会が、他の個人情報取扱事業者から当該個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けた場合であって、当該事態が生じた旨を当該他の個人情報取扱事業者に通知したときは、この限りでない。

⑴　要配慮個人情報が含まれる個人データ（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下第1項各号及び次項において同じ。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

⑵　不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

⑶　不正の目的をもって行われたおそれがある本会に対する行為による個人データ（本会が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱われることが予定されているものを含む。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

⑷　個人データに係る本人の数が千人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

2　前項の規定による報告をする場合には、前項各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次の各号の事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。第5項において同じ。）を報告しなければならない（この時点での報告を「速報」という。以下同じ。）。

⑴　概要

⑵　漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データの項目（前項第⑶号に定める事態については、同号に規定する個人情報を含む。次号において同じ。）

⑶　漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データに係る本人の数

⑷　原因

⑸　二次被害又はそのおそれの有無及びその内容

⑹　本人への対応の実施状況

⑺　公表の実施状況

⑻　再発防止のための措置

⑼　その他参考となる事項

3　前項の場合において、当該事態を知った日から30日以内（当該事態が第1項第⑶号に定めるものである場合にあっては、60日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない（この時点での報告を「確報」という。以下同じ。）。

4　第1項による報告は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める方法により行うものとする。

⑴　個人情報保護委員会に報告する場合

電子情報処理組織を使用する方法

⑵　保護法第150条第1項の規定により、第1項の規定による権限の委任を受けた事業所管大臣に報告する場合

施行規則第8条第3項第2号に定める報告書を提出する方法

5　第1項ただし書の規定による通知をする場合には、同項各号に定める事態を知った後、速やかに、第2項各号に定める事項を通知する。

6　本会は、その取り扱う個人である資金需要者等に関する個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態を知ったときは、関係法令に従って、監督当局に報告することとする。

7　本会は、次の各号のいずれかの事態（第1項及び前項に規定する事態を除く。）を知ったときは、第1項及び前項の規定に準じて、監督当局に報告することとする。

⑴　その取り扱う個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

⑵　その取り扱う仮名加工情報に係る削除情報等（保護法第41条第1項の規定により行われた加工の方法に関する情報にあっては、その情報を用いて仮名加工情報の作成に用いられた個人情報を復元することができるものに限る。第9項において同じ。）又は匿名加工情報に係る加工方法等情報の漏え

いが発生し、又は発生したおそれがある事態

8　第1項に規定する場合には、本会（同項ただし書の規定による通知をした場合を除く。）は、本人に対し、第1項各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、次の各号に定める事項を通知する。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

⑴　概要

⑵　漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データの項目

⑶　原因

⑷　二次被害又はそのおそれの有無及びその内容

⑸　その他参考となる事項

9　本会は、次の各号のいずれかの事態（第1項各号に定める事態を除く。）を知ったときは、前項に準じて、本人への通知等を行うこととする。

⑴　その取り扱う個人データ（仮名加工情報である個人データを除く。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

⑵　その取り扱う個人情報（仮名加工情報である個人情報を除く。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

⑶　その取り扱う仮名加工情報に係る削除情報等又は匿名加工情報に係る加工方法等情報の漏えいが発生し、又は発生したおそれがある事態

10　本会は、第1項、第6項及び第7項に規定する事態が発覚した場合は、当該事態の内容等に応じて、次の各号に掲げる事項について必要な措置を講じる。

⑴　事業者内部における報告及び被害の拡大防止

⑵　事実関係の調査及び原因の究明

⑶　影響範囲の特定

⑷　再発防止策の検討及び実施

⑸　個人情報保護委員会への報告及び本人への通知

11　本会は、第1項、第6項又は第7項に基づき個人情報保護委員会又は監督当局に報告するときは、日本貸金業協会に対しても同じ事項を報告する。

（第三者提供の制限）

第 16 条　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、個人データを第三者（個人データを提供しようとする本会及び当該個人データに係る本人のいずれにも該当しないものをいい、自然人、法人その他の団体を問わない。以下同じ。）に提供しないものとする。

また、保護法第27条に基づき、個人データの第三者提供についての本人の同意を得る際には、原則として、書面によることとし、当該書面における記載を通じて、①個人データの提供先の第三者、②提供先の第三者における利用目的、③第三者に提供される個人データの項目を本人に認識させた上で同意を得るものとする。本人の同意を得ようとする時点において、①に掲げる事項が特定できない場

合には、①に掲げる事項に代わる本人に参考となるべき情報を本人に認識させた上で、同意を得ることとする。当該情報としては、「提供先の第三者の範囲や属性に関する情報」が考えられる。

(1)　法令に基づく場合

(2)　人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）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。

(5)　学術研究機関等が個人データを提供する場合であり、かつ、当該個人データの提供が学術研究の成果の公表又は教授のためやむを得ない場合（個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）

(6)　学術研究機関等が個人データを提供する場合であり、かつ、当該学術研究機関等と共同して学術研究を行う第三者（学術研究機関等であるか否かを問わない。）に当該個人データを学術研究目的で提供する必要がある場合（当該個人データを提供する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）

(7)　学術研究機関等が個人データの第三者提供を受ける場合であり、かつ、当該学術研究機関等が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要がある場合（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）

2　本会は、その業務の性質や方法に応じて、次の各号にも留意しつつ、個人である貸付利用者等から適切な同意の取得を図ることとする。

⑴　パソコン・スマートフォン等の非対面による方法で第三者提供の同意を取得する場合、同意文言や文字の大きさ、画面仕様その他同意の取得方法を工夫することにより、第三者提供先、当該提供先に提供される情報の内容及び当該提供先における利用目的について、個人である貸付利用者等が明確に認識できるような仕様とすること。

⑵　過去に個人である貸付利用者等から第三者提供の同意を取得している場合であっても、第三者提供先や情報の内容が異なる場合、又はあらかじめ特定された第三者提供先における利用目的の達成に必要な範囲を超えた提供となる場合には、改めて個人である貸付利用者等の同意を取得すること。

⑶　第三者提供先が複数に及ぶ場合や、第三者提供先により情報の利用目的が異なる場合、個人である貸付利用者等において個人データの提供先が複数に及ぶことや各提供先における利用目的が認識できるよう、同意の対象となる第三者提供先の範囲や同意の取得方法、時機等を適切に検討すること。

⑷　第三者提供の同意の取得にあたって、優越的地位の濫用や個人である貸付利用者等との利益相反等の弊害が生じるおそれがないよう留意すること。

3　個人信用情報機関に対して個人データが提供される場合には、個人信用情報機関を通じて当該機関

の会員企業にも情報が提供されることとなるため、個人信用情報機関に個人データを提供する本会が本人の同意を得ることとする。本人から同意を得るに当たっては、本人が、個人データが個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも提供されることを明確に認識した上で、同意に関する判断を行うことができるようにすることとする。このため、同意を得る書面に、第 1 項に定める事項のほか、個人データが当該機関の会員企業にも提供される旨の記載及び当該機関の会員企業として個人データを利用する者の表示を行うこととする。なお、個人信用情報機関から得た貸付利用者等の返済能力に関する情報については、当該貸付利用者等の返済能力の調査以外の目的に使用することのないよう、慎重に取り扱うこととする。

4　本会は、与信事業に係る個人の返済能力に関する情報を個人信用情報機関へ提供するに当たっては、保護法第 27 条第 2 項（オプトアウト）の規定を適用しないこととし、前項に従い本人の同意を得ることとする。

5　第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、以下に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出たときは、第1項にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができるものとする。ただし、第三者に提供される個人データが要配慮個人情報又は第9条（適正な個人情報の取得及び要配慮個人情報の取得）第1項の規定に違反して取得されたもの若しくは他の個人情報取扱事業者からこの項本文の規定により提供されたもの（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）である場合は、この限りでない。

(1)　第三者への提供を行う本会の名称及び住所並びに代表者の氏名

(2)　第三者への提供を利用目的とすること。
　　利用目的が具体的に分かる内容とすること。

(3)　第三者に提供される個人データの項目

(4)　第三者に提供される個人データの取得の方法

(5)　第三者への提供の方法

(6)　本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。

(7)　本人の求めを受け付ける方法

(8)　第三者に提供される個人データの更新の方法

(9)　当該届出に係る個人データの第三者への提供を開始する予定日

6　前項第(1)号に掲げる事項に変更があったとき又は同項の規定による個人データの提供をやめたときは遅滞なく、同項第(3)号から第(5)号まで、第(7)号、第(8)号又は第(9)号に掲げる事項を変更しようとするときはあらかじめ、その旨について、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出るものとする。また、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を公表するものとする。

7　保護法第27条第4項の規定による公表がされた後、速やかに、インターネットの利用その他の適切な方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項を公表しなければならない。

(1)　第5項の規定による届出を行った場合
　　同項各号に掲げる事項
(2)　前項の規定による変更の届出を行った場合
　　変更後の第5項各号に掲げる事項
(3)　前項の規定による個人データの提供をやめた旨の届出を行った場合
　　その旨

8　以下に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、第三者に該当しないものとする。

(1) 利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合

(2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

(3) 特定の者との間で共同して利用される個人データを当該特定の者に提供する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的並びに当該個人データの管理について責任を有する者（共同して利用する者において、第一次的に苦情を受け付け、その処理を行うとともに、開示、訂正等及び利用停止等の決定を行い、安全管理に責任を有する者をいう。第 10 項において「管理責任者」という。）の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあっては、その代表者又は管理人。以下この条において同じ。）の氏名について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

　また、既に特定の事業者が取得している個人データを他の事業者と共同して利用する場合には、当該共同利用は、社会通念上、共同して利用する者の範囲や利用目的等が当該個人データの本人が通常予期し得ると客観的に認められる範囲内である必要がある。その上で、当該個人データの内容や性質等に応じて共同利用の是非を判断し、既に取得している事業者が保護法第17条第1項の規定により特定した利用目的の範囲で共同して利用しなければならない。

9　前項第(3)号の規定により行う通知は、原則として書面によるものとする。本会による「共同して利用する者の範囲」の通知等については、共同利用者を個別列挙するものとする。また、共同して利用する者の外延を示すことにより本人に通知等する場合には、本人が容易に理解できるよう共同して利用する者を具体的に特定するものとする。

10　第8項第(3)号に規定する管理責任者の氏名、名称若しくは住所又は法人にあっては、その代表者の氏名に変更があったときは遅滞なく、同号に規定する利用する者の利用目的又は当該責任を有する者を変更しようとするときはあらかじめ、その旨について、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くこととする。

11　本会が取得した個人データを第三者に提供する場合には、あらかじめ本人の同意を得ることが必要となるが、本人の同意を得ることなく個人データを提供しようとするときは、以下に掲げるいずれかに該当するかどうかを確認し必要な対応をとることとする。

(1)　法令等に基づく場合等の適用除外の場合（第 1 項第(1)号から第(7)号）

(2)　オプトアウトによる場合（第 5 項）

(3)　委託の場合（第 8 項第(1)号）

(4)　合併等の事業承継の場合（第 8 項第(2)号）

(5)　共同利用の場合（第 8 項第(3)号）

12　以下に掲げる事項は、第 1 項第(1)号で定める「法令に基づく場合」に該当するものとする。

(1)　国税通則法第 74 条の 2 他（税務署の所得税等に関する調査に対応する場合）

(2)　国税通則法第 131 条（質問、検査又は領置等）

(3)　刑事訴訟法第 197 条第 2 項

(4)　犯罪収益移転防止法第 8 条第 1 項（疑わしい取引の届出等）

(5)　民事訴訟法第 223 条（文書提出命令等）

(6)　刑事訴訟法第 218 条

(7)　所得税法第 225 条（支払調書及び支払通知書）

(8)　地方税法第 72 条の 63（総務省の職員の個人の事業税に関する調査に係る質問検査権）

(9)　国税徴収法第 141 条（質問及び検査）

(10) 貸金業法第 24 条の 6 の 10（報告徴収及び立入検査）

(11) 預金保険法附則第 7 条（協定銀行に係る業務の特例）

(12) 民事執行法第 147 条（第三債務者の陳述の催告）

(13) 金融商品取引法第 210 条、第 211 条等（証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査）

(14) 貸金業法等に基づく自主規制機関に対する情報提供

(15) 弁護士法第 23 条の 2 （報告の請求）

(16) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第 15 条第 1 項（感染症の発生の状況、動向及び原因の調査）

(17) 電気事業法第 34 条第 1 項（情報の提供の求め等）

13　第 1 項第(2)号で定める「人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）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」に該当する事項とは、以下に掲げる事項をいうものとする。

(1) 暴力団、いわゆる総会屋等、反社会的勢力若しくはその構成員等の違法行為に関する情報（暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を含むがこれに限られない。）、又は振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を企業・団体間で共有する場合

(2) 貸付利用者等の急病に対処するため医療機関へ情報提供する場合

(3) 強硬に意図的な業務妨害をする者について警察へ情報提供する場合

(4) 地震、災害等により本人が行方不明である状況が継続している場合における当該本人の家族へ財産開示する場合

14　第 1 項 第(4)号で定める「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」とは、以下に掲げる事項をいうものとする。

(1) 税務当局の任意調査に応じる場合

(2) 警察の任意調査に応じる場合

(3) 振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を警察に提供する場合

(4) 承認統計調査や届出統計調査に回答する場合

15　第5項で定める「通知」の方法は、原則として、書面による通知とする。

16　第5項で定める「本人が容易に知り得る状態」とは、本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、容易に知り得ることができる状態をいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が確実に認識できる適切かつ合理的な方法によらなければならないことから、よって、契約締結方法等の態様に応じて、本人が確実に認識できる適切かつ合理的な方法によるものとする。

(1) 本人が閲覧することが合理的に予測される本会のホームページにおいて、本人が分かりやすい場所（ホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所等）に法に定められた事項を分かりやすく継続的に掲載する場合

(2) 本人が来訪することが合理的に予測される事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行われている場合

(3) 本人に頒布されている定期刊行物への定期的掲載を行っている場合

17　第5項第(5)号で定める「第三者への提供の方法」とは、以下に掲げる方法をいうものとする。

(1) 書籍（電子書籍を含む。）として出版

(2) インターネットに掲載

(3) プリントアウトして交付

(4) 各種通信手段による配信

(5) その他外部記録媒体の形式での交付

18　第6項で定める「通知」及び「本人が容易に知り得る状態」に該当する事項とは、第15項及び第16項で掲げるものと同様とするものとする。

19　第8項第(1)号で定める「利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される」とは、以下に掲げる事項をいうものとする。

利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いに関する業務の全部又は一部を委託することに伴い、当該個人データが提供される場合は、当該提供先は第三者に該当しない。この場合、当該提供先は、委託された業務の範囲内でのみ、本人との関係において提供主体である本会と一体のものとして取り扱われることに合理性があるため、委託された業務以外に当該個人データを取り扱うことはできない。

(1) データの打ち込み等、情報処理を委託するために個人データを提供するケース

(2) 百貨店が注文を受けた商品の配送のために、宅配業者に個人データを提供するケース

(3) 顧客データを提供し、書類の発送を委託するケース

(4) 事務処理のアウトソース

(5) 顧客データ保管・廃棄のアウトソース

(6) 本会が、合弁等に関与する場合において、相手側法人・団体から、本会との間の業務委託契約に基づき、当該相手側法人・団体の従業員・株主に係る個人データの提供を受ける場合等

20　第8項第(2)号で定める「合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合」

とは、以下に掲げる事項をいうものとする。

なお、事業の承継のための契約を締結するより前の交渉段階で、相手側法人・団体から本会の調査を受け、本会の個人データを相手側法人・団体へ提供する場合も、同号に該当し、あらかじめ本人の同意を得ることなく又は第三者提供におけるオプトアウト手続を行うことなく、個人データを提供することができるが、当該データの利用目的及び取扱方法、漏えい等が発生した場合の措置、事業承継の交渉が不調となった場合の措置等、相手会社に安全管理措置を遵守させるために必要な契約を締結しなければならないものとする。

(1) 合併、分社化により、新法人・団体に個人データを提供する場合

(2) 事業譲渡により、譲渡先法人・団体に個人データを提供する場合

21　第8項第(3)号で定める「共同利用」とは、以下に掲げる事項をいうものとする。

(1) 同業法人・団体等で総合的なサービスを提供するために取得時の利用目的（保護法第17条第2項の規定に従い変更された利用目的を含む。以下同じ。）の範囲内で情報を共同利用する場合

(2) 合弁・分社化等により、親子兄弟法人・団体の関係が成立した場合に於いて、当該親子兄弟法人・団体間で取得時の利用目的の範囲内で個人データを共同利用する場合

22　第8項第(3)号で定める「通知」及び「本人が容易に知り得る状態」に該当する事項とは、第15項及び第16項で掲げるものと同様とする。

23　第9項で定める共同利用者の範囲については、以下に掲げる事項を参考に記載するものとする。

(1) 共同利用者を個別列挙することが望ましいが、個別に列挙しない場合は、本人から見て、共同して利用する者の範囲の外延を明確にするため、例えば、「本会の事業報告書に記載されている、本会の関係法人・団体」というように記載する。

(2) 前号の場合においては、ホームページに共同利用者名を記載する等により、共同利用者の範囲を分かりやすく示すことが考えられる。

24　第10項で定める「通知」及び「本人が容易に知り得る状態」に該当する事項とは、第15項及び第16項で掲げるものと同様とする。

（保有個人データに関する事項の公表等）

第17条　保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。（以下同じ））に置くものとする。なお、利用目的に第三者提供が含まれる場合には、第(2)号の内容として、その旨を記載しなければならない。

(1) 本会の名称及び住所並びに代表者の氏名

(2) すべての保有個人データの利用目的（ただし、第10条（個人情報取得時の利用目的の通知・公表、明示等）第4項第(1)号から第(3)号に該当する場合を除く。）

(3) 次項、次条第1項、次条第3項、第19条（保有個人データの訂正等）第1項又は第20条（保有個人データの利用停止等及び第三者提供の停止）第1項の規定による求めに応じる手続（第23条（手数料）の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）

(4) 保有個人データの安全管理のために講じた措置（ただし、本人の知り得る状態に置くことにより当該保有個人データの安全管理に支障を及ぼすおそれがあるものを除く。）

(5)　保有個人データの取扱いに関する本会における苦情の申出先

(6)　苦情の解決の申出先

2　本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

(1)　前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

(2)　第 10 条（個人情報取得時の利用目的の通知・公表、明示等）第 4 項第(1)号から第(3)号に該当する場合

3　前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知するものとする。

4　第 1 項で定める「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）」とは、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならないため、必ずしもホームページへの掲載、又は事務所等の窓口等へ掲示すること等が継続的に行われることまでを必要とするものではないが、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならないものとする。保有個人データに関する事項を本人の知り得る状態に置く際には、以下の方法により、適切な措置を講ずるものとする。

(1)　事務所での継続的なポスターの掲示、書面の備付け（第 25 条（個人情報保護宣言の策定）に定める「個人情報保護に関する基本方針」と一体として掲載する方法もある。以下同じ。）

(2)　ガイドブック・事務マニュアル・パンフレット等の継続的な配布

(3)　ホームページへの継続的な掲載

(4)　本人の求めに応じた書面の交付、郵送、ファクシミリ等による送付

(5)　本人の求めに応じた口頭、電話、電子メールでの回答

（開　示）

第 18 条　本人から、当該本人が識別される保有個人データについて開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）の請求を受けたときは、本人に対し、電磁的記録の提供による方法、書面の交付による方法その他本会の定める方法のうち本人が請求した方法（当該方法による開示に多額の費用を要する場合その他の当該方法による開示が困難である場合にあっては、書面の交付による方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示するものとする。ただし、開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるものとする。

(1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

(2) 本会の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

（例）

イ　与信審査内容等の本会が付加した情報の開示請求を受けた場合

ロ　保有個人データを開示することにより評価・試験等の適正な実施が妨げられる場合

ハ　企業秘密の保護の必要性が、本人が本会における保有個人データの取扱い等を把握する必要性を上回る特別の事情がある場合

ニ　同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上問合せ窓口が占有されることによって他の問合せ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

(3)　他の法令に違反することとなる場合

（例）

イ　犯罪収益移転防止法第 8 条第 3 項（顧客への届出事実の漏えい）に違反することになる場合

ロ　刑法第 134 条（秘密漏示罪）や電気通信事業法第 4 条（通信の秘密の保護）に違反することとなる場合

2　前項の規定による請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき又は請求に係る保有個人データが存在しないときは、遅滞なく、その旨を本人に通知するものとする。また、本人が請求した方法による開示が困難であるときは、その旨を本人に通知した上で、書面の交付による方法により開示を行わなければならない。

3　本会は、本人から、当該本人が識別される個人データに係る第三者提供記録の開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）の請求を受けたときは、本人に対し、電磁的記録の提供による方法、書面の交付による方法その他本会の定める方法のうち本人が請求した方法（当該方法による開示に多額の費用を要する場合その他の当該方法による開示が困難である場合にあっては、書面の交付による方法）により、遅滞なく、当該第三者提供記録を開示しなければならない。なお、第三者提供記録には、次の各号に掲げるもの及び保護法第29条第1項又は同法第30条第3項の規定が適用されない場合において任意に作成された記録は、含まれない。

⑴　当該記録の存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

⑵　当該記録の存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

⑶　当該記録の存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

⑷　当該記録の存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

4　第三者提供記録を開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。これにより開示しない旨の決定をしたとき又は請求に係る第三者提供記録が存在しないときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。また、本人が請求した方法による開示が困難であるときは、その旨を本人に通知した上で、書面の交付による方法により開示を行わなければならない。

⑴　本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

＜例＞

イ　第三者提供記録に個人データの項目として本人が難病であることを示す内容が記載されている場合において、当該第三者提供記録を開示することにより、患者本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

ロ　企業の与信判断等に用いられる企業情報の一部として代表者の氏名等が提供され、第三者提供記録が作成された場合において、当該第三者提供記録を開示することにより、提供を受けた第三者が与信判断、出資の検討、提携先・取引先の選定等を行っていることを含む秘密情報が漏えいするおそれがある場合

⑵　本会の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

＜例＞

イ　同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上問合せ窓口が占有されることによって他の問合せ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

⑶　他の法令に違反することとなる場合

＜例＞

イ　刑法（明治40年法律第45号）第134条（秘密漏示罪）に違反することとなる場合

（保有個人データの訂正等）

第 19 条　本人から、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）の請求を受けた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく、事実の確認等の必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行うものとする。

２　前項の規定に基づき求められた保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。なお、本会は、訂正等を行わない場合は、訂正等を行わない根拠及びその根拠となる事実を示し、その理由を説明するものとする。

３　前 2 項に規定する「訂正等」にあたって、以下に掲げる事項に留意し行うものとする。

(1)　訂正等は、利用目的の達成に必要な範囲で行うものであり、必要以上の訂正等を義務付けるものではないこと。また、利用目的からみて訂正等が必要ではない場合、保有個人データが誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等を行う必要はないこと。

(2)　訂正等は、保護法に基づくものであり、貸付利用者等からの氏名・住所変更等の届出にまで適用されるものではないこと。

（保有個人データの利用停止等及び第三者提供の停止）

第 20 条　次の各号のいずれか該当する場合については、保有個人データの利用の停止若しくは消去（以下「利用停止等」という。）又は第三者提供の停止を行う。

(1)　本人から、当該本人が識別される保有個人データが、第6条（利用目的による制限）の規定に違

反して本人の同意なく目的外利用がされている若しくは第7条（不適正な利用の禁止）の規定に違反して不適正な利用が行われている、又は第9条（適正な個人情報の取得及び要配慮個人情報の取得）の規定に違反して偽りその他不正の手段により取得され若しくは本人の同意なく要配慮個人情報が取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用停止等の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行うものとする。

(2)　本人から、当該本人が識別される保有個人データが、保護法第27条（第三者提供の制限）第1項又は保護法第28条（外国にある第三者への提供の制限）の規定に違反して本人の同意なく第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者提供を停止するものとする。

(3)　次に掲げるいずれかに該当するという理由によって、当該保有個人データの利用停止等又は第三者提供の停止の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、遅滞なく、利用停止等又は第三者提供の停止を行わなければならない。この場合には、本人の権利利益の侵害を防止するために必要な限度で、利用停止等又は第三者提供の停止を行う。

イ　本会が利用する必要がなくなった場合

ロ　当該本人が識別される保有個人データに係る第15条第1項本文に規定する事態が生じた場合

ハ　当該本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合

2　前項各号のいずれかに該当する場合であっても、利用停止等又は第三者提供の停止を行うことが困難である場合であって、本人の権利利益を保護するために必要な代替措置を講ずるときは、利用停止等又は第三者提供の停止を行わないことができる。

3　第1項の規定に基づき利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は第三者提供を停止したとき若しくは第三者提供を停止しない旨を決定したときは、遅滞なく、その旨を本人に通知するものとする。

なお、消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、保有個人データについて本人から求めがあった場合には、自主的に利用停止等又は第三者提供の停止に応じる等、本人からの求めにより一層対応していくことが望ましい。

（理由の説明）

第21条　第17条（保有個人データに関する事項の公表等）第3項、第18条（開示）第2項若しくは第4項、第19条（保有個人データの訂正等）第2項又は前条第3項の規定により、本人から求められ、又は請求された措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明する際には、措置をとらないこととし、又は異なる措置をとることとした判断の根拠及び根拠となる事実を示し、その理由を説明するものとする。

（開示等の求めに応じる手続）

第22条　第17条（保有個人データに関する事項の公表等）第２項、第18条（開示）第１項若しくは第3項、第19条（保有個人データの訂正等）第１項又は第20条（保有個人データの利用停止等及び第三者提供の停止）第１項の規定による請求（以下「開示等の請求等」という。）に関し、以下のとおり、その受付けの方法を定めるものとする。この場合において、本会は、第25条（個人情報保護宣言の策定）に定める「個人情報保護に関する基本方針」と一体として、インターネットのホームページでの常時掲載（保有個人データに関する事項が示された画面に１回程度の操作で遷移するよう設定したリンクを「個人情報保護宣言」に継続的に掲載することを含む。）、又は事務所の窓口等での掲示・備付け等を行うこと等により本人の知り得る状況に置くこととする。

(1)　開示等の請求等の申出先

(2)　開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式その他の開示等の請求等の受付方法

(3)　開示等の請求等をする者の本人確認方法

(4)　次条の手数料の金額とその徴収方法（無料とする場合を含む。）

(5)　開示等の請求等の対象となる保有個人データ又は第三者提供記録の特定に必要な事項

(6)　開示等の請求等に対する回答方法等

2　代理人（未成年者若しくは成年被後見人の法定代理人、又は本人が委任した任意代理人をいう。本項において同じ。）が開示等の請求等を行う場合の手続として、前項各号に加えて次の事項を定めるものとする。なお、代理人による開示等の請求等に対して、本人に直接開示等することは妨げない。

(1) 代理人の本人確認方法

(2) 代理人の代理権を確認する方法

3　前２項の規定に基づき開示等の請求等を受け付ける方法に関する手続を定めるに当たっては、当該手続が、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて適切なものになるよう配慮するとともに、必要以上に煩雑な書類を書かせたり、請求等を受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定したりする等、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

4　円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、開示等の請求等の対象となる当該本人が識別される保有個人データの特定に必要な事項（住所、ID、パスワード、会員番号等）の提示を求めることができるものとする。ただし、本人に対し、開示を請求する保有個人データ又は第三者提供記録の範囲を一部に限定する義務を課すものではなく、また、本会に本人が開示を請求する範囲を限定させる権利が認められるものでもない。なお、その際には、本人が容易かつ的確に開示等の請求等をすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報を提供するなど、本人の利便性を考慮するものとする。

5　第１項第(1)号で定める「開示等の請求等の申出先」は、例えば、担当部署名・住所・電話番号・ファックス番号・電子メールアドレス等をいう。

6　第１項第(2)号で定める「開示等の請求等に際して提出すべき書面」とは、本人が開示等の請求等に際し提出すべき書面であり、以下に定めるものをいう。

(1)　本人の場合

イ「保有個人データ」開示申請書

ロ　変更等申請書

ハ　利用停止等申請書

ニ　本人確認書類

(2)　代理人の場合

上記第(1)号の書面に加え、本会所定の委任状及び代理人の本人確認書類

7　第１項第(2)号で定める「その他の開示等の請求等の方式」として、郵送、電子的手段等の複数の手段を用意するものとする。

8　第１項第(3)号で定める「本人確認方法」に留意しなければならないものとして、犯罪収益移転防止法の規定に基づく確認手続又は同レベルの手続など、十分かつ適切な確認手続を定める。

9　第１項第(5)号で定める「保有個人データ又は第三者提供記録の特定に必要な事項」には、例えば、氏名、住所、生年月日、電話番号、取引店名、口座番号等の事項が該当するものとする。

10　第１項第(6)号で定める「開示等の請求等に応じる回答方法等」とは、以下に掲げる方法をいうものとする。

(1)　郵送、電話、電子メール等の手段

(2)　開示の対象となる情報によっては、回答はその場でなく後刻となること

11　第２項第(1)号で定める「代理人の本人確認方法」は、第８項で示す確認方法と同様の手続を定める。

12　第２項第(2)号で定める「代理人の代理権を確認する方法」として、以下に掲げる事項を定める。

(1)　本会所定の委任状以外は認めないこと

(2)　委任状等の提出があった場合でも代理権の存在を疑わせる特段の事情が認められるときは、電話等で本人からの代理権授与の意思確認をとることができるまで不開示とすること

(3)　本会所定の方法による代理権の確認ができない場合は、不開示とすること

（手数料）

第23条　第17条（保有個人データに関する事項の公表等）第２項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第18条（開示）第１項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができるが、その場合は、当該手数料の徴収に関する事項について定めるものとする。なお、当該手数料の額を定めた場合には、前条第１項に基づき、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置いておかなければならない。

２　本会は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

（本会における苦情の処理）

第24条　個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理を行うものとする。

２　苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置及び苦情処理の手順を定めるほか、苦情処理に当たる役職員への十分な教育・研修等必要な体制の整備を行うものとする。

（個人情報保護宣言の策定）

第25条　個人情報に対する取組み方針をあらかじめ分かりやすく説明することの重要性にかんがみ、事業者の個人情報保護に関する考え方及び方針に関する宣言（いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント等。以下「個人情報保護宣言」という。）を策定し、公表するものとする。

２　本会が定める個人情報保護宣言は、以下の内容とする。

＜個人情報保護に関する基本方針＞

本会は、個人情報の取扱いに関し、その情報を安全に管理し、適正に使用することの重要性から、次のとおり個人情報保護方針を定め、本会で保有するすべての個人情報の保護に万全をつくすことをお約束します。

１．関係法令の遵守

本会は、個人情報の取扱いにおいて「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及びその他の関係法令を遵守致します。

２．個人情報の適正利用

本会は、ホームページ等での公表又は書面によるお知らせによりお客様の個人情報の利用目的を明確にし、法令に定める場合を除き、その利用目的の達成に必要な範囲内において使用致します。

なお、利用目的の特定については、例えば、本会の事業内容を勘案してお客様の属性ごとに利用目的を限定する措置やお客様の選択により利用目的を限定する措置などを実施することも踏まえ、お客様にとって利用目的がより明確になるように努めます。また、情報の取得についても、個人情報の取得元又はその取得方法（取得の種類等）を、可能な限り、具体的に明示するよう努めます。

３．個人信用情報機関の利用

本会が加盟する個人信用情報機関に登録されている個人情報は、返済能力の調査以外の目的には利用致しません。

４．個人情報の安全管理

本会は、保有する個人情報において、不正アクセス・紛失・破壊・改ざん及び漏えい等の防止に努め、適切な安全管理措置を講じます。

５．個人情報の第三者提供

本会は、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報を、あらかじめご本人様の同意を得ることなく、第三者に提供致しません。

６．個人情報の委託

本会が個人情報の取扱いを外部へ委託する場合は、本会の定める基準に基づき個人情報を適正に取り扱っていると認められる委託先を選定したうえ、適正な取扱いを確保するための契約等を締結し、委託先において個人情報の安全管理が図られるよう必要かつ適切な監督を行います。また、委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等により、可能な範囲で、委託事務処理の透明化に努めます。なお、本会は貸付事業に関しては個人情報の取扱いを外部へ委託しません。

７．個人情報保護の維持・改善

本会は、個人情報の取扱いが適正に行われるよう、全役職員に対する個人情報保護に関する教育及び取扱い状況に関する定期的な監査を行い、当保護方針を実践するとともに、その継続的改善に努めます。

８．個人情報についてのお問い合わせ窓口の設置について

本会は、個人情報の取扱いに関するお客様からのお問い合わせ窓口を設置し、適切かつ迅速な対応に努めます。なお、本会の保有個人データについてご本人様からご要望があった場合に

は、本会からのダイレクトメールの発送停止を含め、可能な範囲で、ご要望に応じるよう努めます。

２０２４年9月４日
一般社団法人北海道民間社会福祉事業職員共済会
会長　太田博

【個人情報の取扱いに関するお問い合わせ窓口】
受付時間　平日９時～１７時
電話番号　０１１－２５１－３８２８

３　第１項で定める公表方法として、インターネットの本会ホームページへ掲載するものとする。

第３節　雑　　則

（日本貸金業協会への報告）

第 26 条　個人情報保護に関する法令等の遵守状況について、日本貸金業協会から確認や監査の求めがあるときは、その求めに協力を行うものとする。

２　日本貸金業協会から、個人情報保護を遵守させるための指導・勧告その他の措置がとられたときは、その指示に従うものとする。

第４章　取引時確認等の措置等

第１節　総　　則

（取引時確認に関する目的）

第１条　本章は、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 号以下「犯罪収益移転防止法」という。）が、金融機関の顧客管理態勢の整備を促進することで、捜査機関によるテロ資金や犯罪収益などの追跡のための情報を確保し、金融機関がテロ資金供与やマネー・ローンダリング（資金洗浄）等に利用されることを未然に防止することを目的としていることにかんがみ、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に留意し、本会の業務における取引時確認手続等に係る内容を定めることにより、適正な業務運営を確保することを目的とする。

（取引時確認等の実施）

第２条　貸付利用者等と取引を行う場合には、犯罪収益移転防止法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。）を的確に実施するものとする。

（取引時確認等を的確に行うための措置）

第３条　取引時確認等の措置を的確に行うため、取引時確認をした事項に係る情報を最新の内容に保つための措置を講ずるものとするほか、以下に掲げる措置を講ずるものとする。

(1)　職員に対する教育訓練の実施

(2)　取引時確認等の措置等の実施に関する規程の作成及び整備

(3)　取引時確認等の措置等の的確な実施のために必要な監査その他の業務を統括管理する者（例えば、コンプライアンス担当者。以下「統括管理者」という。）の選任

(4)　犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案して講ずるための以下の措置等

イ　自らが行う取引について調査し、及び分析し、並びに当該取引による犯罪による収益の移転の危険性の程度その他の当該調査及び分析の結果を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録（以下「特定事業者作成書面等」という。）を作成し、定期的に、見直しを行い、必要な変更を加えること。

ロ　特定事業者作成書面等の内容を勘案し、取引時確認等の措置等を行うに際して必要な情報を収集するとともに、当該情報を整理し、及び分析すること。

ハ　特定事業者作成書面等の内容を勘案し、確認記録及び取引記録等を継続的に精査すること。

ニ　特定業務に係る取引のうち、犯罪による収益の移転の危険性の程度が高いと認められる取引（①犯罪収益移転防止法第４条２項前段に規定するもの、②犯罪収益移転防止法施行規則第５条に規定される疑わしい取引若しくは同種の取引と著しく異なる態様の取引、又は③犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案して危険性の程度が高いと認められるものをいう。）を行うに際して、当該取引の任に当たっている職員に当該取引を行うことについて統括管理者の承認を受けさせること。

ホ　ニに規定する取引について、ロに規定するところにより情報の収集、整理及び分析を行ったときは、その結果を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存すること。

ヘ　取引時確認等の措置等の的確な実施のために必要な能力を有する者を特定業務に従事する職員として採用するために必要な措置を講ずること。

ト　取引時確認等の措置等の的確な実施のために必要な監査を実施すること。

（取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等を的確に行うための措置）

第４条　取引時確認等を的確に行うために、次の各号に掲げる事項を適正に実施するほか、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に基づき、当局や協会からの情報等を参照しつつ、自らが直面するリスクに応じたリスク低減策を講ずるものとする。また、本会所定の措置を実施できない場合には、取引謝絶や極度額の減額等を含め、リスク遮断を図ることを検討する。

(1)　取引時確認の完了前に貸付利用者等と取引を行う場合には、取引の全部又は一部に対し通常の取引以上の制限を課したり、貸付利用者等に関する情報を記録したりするなどして、十分に注意を払うこと。

(2)　特定取引に当たらない取引についても、敷居値を若干下回るなどの取引の場合は、十分に注意を

払うこと。

(3)　非対面取引については、例えば、もう一種類の本人確認書類や本人確認書類以外の書類等を確認すること等で、貸付利用者等と取引の相手方の同一性判断に慎重を期するなどして、十分に注意を払うこと。

(4)　対面取引については、例えば、取引時確認に写真が貼付されていない本人確認書類を用いて行うなどの取引は、十分に注意を払うこと。

（マネロン・テロ資金供与対策を踏まえた経営管理態勢の構築）

第５条　本会は、マネロン・テロ資金供与対策の重要性を踏まえた上で、マネロン・テロ資金供与対策に関わる役員・部門間での連携の枠組みを構築し、所管部門への専門性を有する人材の配置及び必要な予算の配分等、適切な資源配分を行うものとする。また、以下の事項に留意した管理態勢を構築する。

⑴　役員の中から選任される責任者に必要な情報を適時かつ適切に提供する。

⑵　経営陣、第1線、第2線（全ての管理部門）及び第3線のそれぞれが自らの責務を認識し、部門間での情報共有及び連携により認識を共有し、各部門が協働する態勢を整備する。

⑶　内部管理担当者及び内部監査担当者にマネロン・テロ資金供与対策に係る適切な知識及び専門性等を有する職員を配置するなど適切な資源配分を行う。

２　人事担当者は、役職員の採用に際して対象者から以下の事項を記載した組織犯罪に関与していない旨の確認書等を徴求した上で選考を行い、採用後においても1年に1回定期的に当該確認書を徴求し、継続的な確認を行う。

＜記載方法＞

私は、犯罪収益移転防止法及び組織的犯罪処罰法に定められた、犯罪によって得た収益の出所などを隠蔽する目的で行うテロ資金供与やマネー・ローンダリング等に一切関与したことがない旨をここに誓約します。

第２節　取引時確認及び取引記録等の保存

（取引時確認手続についての定め）

第６条　取引時確認を行うに際し、次の各号に掲げる事項を当該各号に定める方法により確認するものとする。

(1)　本人特定事項（貸付利用者等の氏名、住居及び生年月日）

第８条第１項及び第２項に定める方法

(2)　取引を行う目的

申告を受ける方法（口頭で聴取する方法のほか、電子メール、ＦＡＸ等を用いる方法、書面の提出を受ける方法。以下同じ。）

なお、借入申込書には「資金使途」欄を設け、貸付利用者等が記入するものとする。

(3)　職業（当該貸付利用者等が自然人である場合）

申告を受ける方法

なお、借入申込書等に次の類型を設け、貸付利用者等がチェックする方法を用いることができる。

□団体職員

□パート／アルバイト／派遣社員

□年金受給者

（複数選択可）

２　貸付利用者等につき、取扱いが可能な本人確認書類及び補完書類は以下の通りとする。

イ　運転免許証等（運転免許証及び運転経歴証明書をいう。）

ロ　個人番号カード

ハ　在留カード

ニ　特別永住者証明書

ホ　その他、官公庁発行書類（ただし、当該貸付利用者等の氏名、住居及び生年月日の記載があり、官公庁が貼付した顔写真があるものに限る。）

（ハイリスク取引）

第７条　厳格な貸付利用者等管理を行う必要性が特に高いと認められる次に掲げる取引（以下「ハイリスク取引」という。）は、当該取引に際して行う確認の方法による取引時確認を行うものとする。

(1)　取引の相手方が、その取引に関連する他の取引の際に行われた取引時確認（以下、「関連取引時確認」という。）に係る貸付利用者等又は代表者等になりすましている疑いがある場合の取引。

(2)　関連取引時確認が行われた際に当該関連取引確認に係る事項を偽っていた疑いがある貸付利用者等（その代表者等が当該事項を偽っていた疑いがある貸付利用者等を含む。）との取引。

(3)　イラン又は北朝鮮に居住する貸付利用者等との特定取引

(4)　外国 PEPs すなわち、次に掲げる貸付利用者等との間で行う特定取引

イ　外国元首及び外国の政府等において重要な地位を占める者並びに過去にこれらの者であった者

ロ　イに掲げる者の家族（配偶者（婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。以下この号において同じ。）、父母、子及び兄弟姉妹並びにこれらの者以外の配偶者の父母及び子をいう。）

（本人特定事項の確認方法等）

第８条　本人特定事項の確認を行うにあたり、以下の各号の内容を踏まえて手続きを実施するものとする。

(1)　第６条第２項イ、ロ、ハ、ニ、ホで掲げる本人確認書類（以下「写真付き本人確認書類」という。）の原本の提示を受けた場合（ホに掲げる書類であって、２通以上発行又は発給されているものを代表者等（例えば法定代理人や任意代理人、以下同じ）から提示された場合を除く。）は、この提示をもって本人特定事項の確認を完了したものとすること。また、この原本のコピーを取得するものとする。

(2)　第６条第２項ホ（２通以上発行又は発給されているものが代表者等から提示された場合に限る。）、

同項で掲げる本人確認書類の原本の提示を受け、当該本人確認書類に記載されている貸付利用者等の住居に取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便物等として送付することをもって本人特定事項の確認を完了したものとすること。

2　郵送、電話、インターネット等による本人特定事項の確認を行うにあたり、貸付利用者等が自然人である場合は、以下の各号の内容を踏まえて手続を実施するものとする。

イ　貸付利用者等の住居に取引関連文書等を犯罪収益移転防止法施行規則第 6 条第 1 項第 1 号ルに規定された要件を充足した郵便又はこれに準ずるもの（本会に代わって住居を確認し、写真付き本人確認書類の提示を受け、並びに犯罪収益移転防止法施行規則第 20 条第 1 項第 1 号、第 3 号（括弧書を除く）及び第 17 号に掲げる事項を本会に伝達する措置がとられているものに限る）により貸付利用者等に対して、取引関連文書の送付をもって本人特定事項の確認を完了したものとすること。

ロ　貸付利用者等の所属する法人と本会との間に締結された「業務委託契約」に基づいて、申込代行者から当該貸付利用者等の本人確認書類のうち、第6条第2項に定めるもの（以下ロ及びハにおいて単に「本人確認書類」という。）の写しの送付を受けるとともに、貸付利用者等の所属する法人の申込代行者に宛てて、貸付利用者等の取引関係文書を書留郵便等により転送不要郵便物等で送付することをもって本人特定事項の確認を完了すること。

3　本人特定事項の確認が完了するまでは、その本人確認事項の受領状況や、取引関係文書が貸付利用者等に確実に送達されること等について、管理するとともに、当該状況等について記録・保存するものとする。

4　過去徴求した本人確認種類に何らかの疑義が生じた場合、本人確認書類の再徴求等を行うものとする。

（確認記録の作成方法）

第９条　確認記録の作成は、次の方法によるものとする。

(1)　確認記録を文書、電磁的記録を用いて作成する方法。

(2)　次のイからホまでに掲げる場合に応じ、それぞれ当該イからホまでに定めるもの（以下「添付書類」という。）を文書、電磁的記録を用いて確認記録に添付する方法。

イ　前条第1項第(1)号に掲げる方法により確認を行った場合には、送付を受けた本人確認書類若しくは補完書類又はその写し

ロ　前条第1項第(2)号に掲げる方法により本人特定事項の確認を行った場合には、送付を受けた本人確認書類又はその写し

ハ　前条第2項イに掲げる方法により確認を行った場合には、送付を受けた本人確認書類又はその写し

ニ　前条第2項ロに掲げる方法により本人特定事項の確認を行った場合には、送付を受けた本人確認書類又はその写し

ホ　第3条第2項第(3)号に基づき補完書類の送付を受ける方法により、貸付利用者等の現在の住居又は主たる事務所の所在地の確認を行った場合には、当該補完書類又はその写し

2　前項第(2)号に掲げる方法において確認記録に添付した添付資料は、当該確認記録の一部とみなす。

（確認記録の記録事項）

第10条　取引時確認を行った場合には、次に掲げる事項を記録した確認記録を直ちに作成するものとする。

(1)　取引時確認を行った者の氏名その他貸付利用者等を特定するに足りる事項

(2)　確認記録の作成者の氏名その他の貸付利用者等を特定するに足りる事項

(3)　本人確認書類又は補完書類の提示を受けたとき（ハイリスク取引に際して追加の書類として提示を受けたときを除く。）は、提示を受けた日付及び時刻（提示を受けた本人確認書類又は補完書類の写しを確認記録に添付し、確認記録と共に保存する場合にあっては、日付けに限る。）

(4)　本人確認書類若しくは補完書類又はその写しの送付を受けたときは、その日付

(5)　前条第２項に掲げる方法により本人特定事項の確認を行ったときは、本人確認書類の送付を受けた日付

(6)　貸付利用者等、代表者等又は貸付利用者等が所属する会員の施設・団体の住居等に赴いて取引関係文書を交付したときは、その日付

(7)　ハイリスク取引に際して追加で書類の提示又は送付を受けたときは、提示又は送付を受けた日付

(8)　第６条第１項第(2)号、第(3)号に掲げる事項の確認を行ったときは、その日付

(9)　取引時確認を行った取引の種類

(10)　本人特定事項の確認を行った方法

(11)　本人確認書類又は補完書類の提示を受けたときは、本人確認書類の名称、記号番号その他本人確認書類を特定するに足りる事項

(12)　本人確認書類又は補完書類に現在の住居等の記載がないため、他の本人確認書類又は補完書類の提示を受けることにより住居等の確認を行ったときは、当該他の本人確認事項又は補完書類の名称、記号番号その他の当該書類を特定するに足りる事項

(13)　貸付利用者等の本人特定事項

(14)　貸付利用者等が取引を行う目的

(15)　貸付利用者等が自己の氏名と異なる名義を取引に用いるときは、当該名義並びに異なる名義を用いる理由

(16)　取引記録等を検索するための口座番号その他の事項

(17)　貸付利用者等が外国 PEPs であるときは、その旨及び外国 PEPs であると認めた理由

(18)　なりすまし又は偽りが疑われる取引（第７条第１項の取引）のときは、関連取引時確認に係る確認記録を検索するための当該関連取引時確認を行った日付その他の事項

(19)　日本に住居を有しない短期在留者であって、上陸許可の証印等により在留期間の確認を行ったときは、上陸許可の証印等の名称、日付、記号番号その他当該証印等を特定するに足りる事項

２　確認記録は、契約が終了した日等から７年間が経過するまで書面又は、電磁的記録をもって保存するものとする。

（取引時確認情報の継続的な確認）

第 11 条　内部管理部門は、貸付利用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、定期的な信用情報の照会や、貸付利用者等との契約において当該貸付利用者等が本会に提供した身上情報に変更が生じた場合には内部管理責任者に報告のうえ、貸付利用者等に届出義務を規定するなどの適切な措置を講じるものとする。

（取引時確認に係る周知徹底）

第12条　取引時確認業務にあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。また、当該周知徹底の内容が、本会の直面するリスクに適合し、必要に応じ最新の法規制、内外の当局等の情報を踏まえたものであり、職員等への徹底の観点から改善の余地がないかを分析及び検討するものとする。

２　教育担当責任者は、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)　取引時確認方法

(2)　取引時確認手続におけるその他の留意点

(3)　犯罪収益移転防止法等の関連法規

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、理解度を確認するものとする。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（取引時確認に係る業務の検証等）

第 13 条　本規程に係る業務について、内部管理部門の役職員は、以下に定める確認を行う。

(1)　取引時確認方法が適正であること。

(2)　取引時確認手続におけるその他の留意点が遵守されていること。

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、内部管理部門の役職員より、概ね１年に１回、内部管理責任者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。

第３節　疑わしい取引の届出

（疑わしい取引の届出に関する目的）

第 14 条　本節は、犯罪収益移転防止法に基づく疑わしい取引の届出制度が、違法な行為等を収益の源泉であることを隠す、いわゆるマネー・ローンダリング（資金洗浄）を防止するための対策のひとつであり、金融機関等から犯罪収益に係る取引に関する情報を集め、捜査に役立てることを目的としてお

り、また、他方で金融システムの健全性及びこれらに対する信頼を確保しようとする制度であることにかんがみ、当該手続等に係る内容を定めることにより、適正な業務運営を確保することを目的とする。

（疑わしい取引の届出を的確に行うための措置）

第15条　犯罪収益移転防止法に基づく「疑わしい取引の届出」を実施するに当たっては、以下の確認項目及び確認方法に従って行うものとする。

また、「疑わしい取引」であるかどうかの判断については、「犯罪収益移転危険度調査書」の内容を勘案の上、国籍、外国 PEPs 該当性、貸付利用者等の属性等を考慮すること。貸付利用者等との継続取引や高リスク取引（犯罪収益移転防止法第4条第2項前段に定め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若しくは犯罪収益移転防止法施行規則第5条に定める顧客管理を行う上で特別の注意を要する取引又はこれら以外の取引で犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案してテロ資金供与やマネー・ローンダリング等の危険性の程度が高いと認められる取引）等の取引区分に応じて、適切に確認・判断を行うものとする。

(1)　疑わしい取引の判断をする場合の項目

イ　一般的な取引の対応と比較

本会が他の貸付利用者等との間で通常行う特定業務に係る取引の態様との比較をする。

ロ　当該貸付利用者等との過去の取引との比較

本会が当該貸付利用者等との間で行った他の特定業務に係る取引の態様との比較をする。

ハ　取引時確認との整合性

当該取引に係る取引時確認の結果その他特定事業者が当該取引時確認の結果に関して有する情報との整合性を確認する。

(2)　疑わしい取引の確認方法

イ　特定業務に係る取引の場合（ロ及びハに掲げる取引を除く。）

本条第(1)号に規定する項目に従って当該取引に疑わしい点があるかどうかを確認する方法

ロ　既存貸付利用者等との特定業務に係る取引の場合（ハに掲げる取引を除く。）

本会が当該貸付利用者等について過去に作成した「確認記録」、「取引記録」、第3条第(4)号ロ、ハの措置により得た情報その他当該取引に関する情報を精査し、かつ本条第(1)号に規定する項目に従って疑わしい点があるかどうかを確認する方法

ハ　第3条第(4)号ニに規定する取引（特定業務に係る取引のうち、①ハイリスク取引、②犯罪収益移転防止法施行規則第5条に規定される疑わしい取引若しくは同種の取引と著しく異なる態様の取引、又は③犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案して危険性の程度が高いと認められるもの）の場合

イに定める方法（既存貸付利用者等との取引についてはロに定める方法）及び貸付利用者等又は代表者等に対する質問その他の当該取引に疑わしい点があるかどうかを確認するために必要な調査を行った上で、統括情報管理者に疑わしい点があるかどうかを確認させる方法

2　「疑わしい取引」に該当すると判断された場合には、内部管理担当者において、直ちに当局に届出

を行うものとする。

3　内部管理担当者は、本会のマネロン・テロ資金供与に関するリスクの評価に当たって、疑わしい取引の届出の状況等の分析等を考慮するものとし、届出件数等の定量情報を活用するものとする（例えば、部門・拠点・届出要因・検知シナリオ別等で届出件数を分析するなど）。

（疑わしい取引の参考事例）

第16条　疑わしい取引かどうかの判断にあたっては、以下のものが疑わしい取引に該当する可能性のある取引として特に注意を払うべき取引の類型であることを参考とするものとする（ただし、これらの事例に形式的に合致するものがすべて疑わしい取引に該当するものではない一方、これに該当しない取引であっても、疑わしい取引となることがあり得ることに注意する。）。

(1)　延滞していた返済を予定外に行う取引。

(2)　複数人で同時に来会し、別々の担当職員に多額の現金取引を依頼する一見の顧客に係る取引。

(3)　取引時確認が完了する前に行われたにもかかわらず、貸付利用者等が非協力的で取引時確認が完了できない取引。例えば、後日提出されることになっていた取引時確認に係る書類が提出されない場合。代理人が非協力的な場合も同様とする。

(4)　貸付利用者等が自己のために活動しているか否かにつき疑いがあるため、実質的支配者その他の真の受益者の確認を求めたにもかかわらず、その説明や資料提出を拒む顧客に係る取引。代理人によって行われる取引であって、本人以外の者が利益を受けている疑いが生じた場合も同様とする。

(5)　本会の職員又はその関係者によって行われる取引であって、当該取引により利益を受ける者が不明な取引。

(6)　本会の職員が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第10条（犯罪収益等隠匿）又は第11条（犯罪収益等収受）の罪を犯している疑いがあると認められる取引。

(7)　偽造通貨、偽造証券、盗難通貨又は盗難証券により返済が行われた取引で、当該取引の相手方が、当該通貨又は証券が偽造され、又は盗まれたものであることを知っている疑いがあると認められる場合。

(8)　取引の秘密を不自然に強調する貸付利用者等及び届出を行わないように依頼、強要、買収等を図った貸付利用者等に係る取引。

(9)　暴力団員、暴力団関係者等に係る取引。

(10)　職員の知識、経験等から見て、不自然な態様の取引又は不自然な態度、動向等が認められる貸付利用者等に係る取引。

(11)　資金の源泉や最終的な使途について合理的な理由があると認められない非営利団体との取引。

(12)　契約締結時に確認した非営利団体の活動内容等と合理的な関係が認められない国・地域又は第三者に係る取引。

(13)　取引を行う目的等について合理的な理由があると認められない外国PEPsとの取引。

(14)　財産や取引の原資について合理的な理由があると認められない外国PEPsとの取引。

(15)　腐敗度が高いとされている国・地域の外国PEPsとの取引。

(16)　国連腐敗防止条約やOECD外国公務員贈賄防止条約等の腐敗防止に係る国際条約に署名・批准して

いない国・地域又は腐敗防止に係る国際条約に基づく活動に非協力的な国・地域に拠点を置く外国PEPsとの取引。

(17) 公的機関など外部から、犯罪収益に関係している可能性があるとして照会や通報があった取引。

2　前項で定める取引を担当職員が発見した際には、別に定める「疑わしい取引の届出書」を作成し、内部管理責任者へ報告を行うものとする。

3　内部管理責任者は、報告された内容の確認を必要に応じて担当職員に行い、監督当局への報告対象か否かを判断し、速やかに報告を行うものとする。

4　内部管理責任者は、報告を行った記録を保存するものとする。

（役職員採用にあたっての留意点）

第17条　総務担当部門は、役職員の採用に際して、官公庁が発行する証明書等の提出を服務関係規程で義務付け所定の審査を実施し、犯罪組織等への関与が一切ない事を確認のうえで採用決定するものとする。

（疑わしい取引の届出に係る周知徹底）

第18条　疑わしい取引の届出業務に当たっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。また、当該周知徹底の内容が、本会の直面するリスクに適合し、必要に応じ最新の法規制、内外の当局等の情報を踏まえたものであり、職員等への徹底の観点から改善の余地がないかを分析及び検討するものとする。

2　教育担当責任者は、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)　疑わしい取引の届出が適正に行うこと

(2)　犯罪収益移転防止法等の関連法規

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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

4　前項で掲げる周知徹底は、年１回以上、実施するものとする。

5　教育担当責任者は、第3項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（疑わしい取引の届出業務の検証等）

第19条　本章に係る業務について、内部管理部門の役職員は以下に定める確認を行う。

(1)　疑わしい取引の検出が適正に行われているか。

(2)　疑わしい取引の届出が適正に行われているか。

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、担当職員より、概ね半年に１回、内部管理責任者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。

第５章　相談及び助言の対応態勢

（目　的）

第１条　本章は、貸付利用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、貸付利用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。

（啓発活動の実施）

第２条　内部管理部門は、貸付利用者等の借入れ行動に対して、啓発活動の実施にあたり、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を行うものとする。

（相談及び助言の態勢）

第３条　内部管理部門は、以下の各号に掲げる場合には、当該貸付利用者等に対し、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)　貸付利用者等自らが、返済の相談を行うなど家計収支の不安等を示す場合

(2)　貸付利用者等の期日遅れが２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)　貸付利用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

（相談及び助言の実施）

第４条　内部管理部門は、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、当該貸付利用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)　金融ＡＤＲ制度における指定紛争解決機関としての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

２　前項第(1)号を実施した際、その内容を記録・保存するものとする。

（紹介団体）

第５条　内部管理部門は、債務相談等に伴い、貸付利用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「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・紛争解決委員が指定する団体等

（周知徹底）

第６条　相談及び助言の対応にあたっては、教育担当責任者が、役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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条で定める貸付利用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条で規定される貸付利用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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（相談及び助言の対応状況についての検証等）

第７条　本章に係る業務について、内部管理責任者は、3ヶ月に１回程度、定期的に以下に定める検証を行う。ただし、個々の状況に応じて速やかに検証する必要がある場合においては、この限りではない。

(1)　相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための職場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。

第６章　苦情及び紛争等の対応態勢

（目　的）

第１条　本章は、貸付利用者等からの苦情、紛争等（以下「苦情等」という。）が本会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との経営陣の認識を踏まえ、苦情等の取扱いについて定めるとともに、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日本貸金業協会を「指定ＡＤＲ機関」という。）における苦情処理手続と紛争解決手続との連携の確保を図り、もって貸付利用者等の利益の保護の確保に資することを目的とする。なお、苦情等に対応する部署は内部管理部門とする。

（苦情等処理に関する本会の方針）

第２条　苦情等の申立てに対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るものとする。

２　苦情等の内容に応じた説明を行い、可能な限り貸付利用者等の理解を得た解決を目指した対応をとるものとする。

３　苦情等の原因を解明し、必要に応じて社内態勢又は貸付規程等を見直すことにより将来における苦情等の発生の防止を図るものとする。

４　日本貸金業協会と連携して、貸金業者による貸付の健全かつ適切な利用に関する啓発活動を行うものとする。

（苦情対応窓口の設置）

第３条　苦情等に対応する窓口（以下「苦情対応窓口」という。）を設け、その周知に努めるとともに、貸付利用者等の利便に配慮したアクセス時間及びアクセス手段（例えば、電話、手紙、ファクシミリ、電子メール等）を設定する等、広く苦情等を受け付けるものとする。

２　苦情対応窓口は、申立人からの苦情等の申立て（以下「苦情等申立て」という。）に関して、本章に従って必要な対応を行う。

（苦情対応窓口の業務）

第４条　苦情対応窓口は、受け付けた苦情等申立ての処理に関して、以下に掲げる事項に留意する。

(1)　適切に担当者を配置して苦情等に対応すること。

(2)　苦情内容から発生した事実を明らかにすること。

(3)　当該苦情申立者の希望及び要望を確認すること。

(4)　貸付利用者等の権利利益が損なわれている場合には速やかな復旧を行うこと

(5)　貸付利用者等の合理的な希望又は要望については可能な限り実現に努め、業務改善に関する手続を採ること。

(6)　苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件について速やかな解消を行うこと。

(7)　苦情等の対応に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、ガイドライン等に沿った適切な取扱いを行うこと。

(8)　反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、内部管理責任者等に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携をとる等の断固たる対応を行うこと。

（関係部署への通知等及び経営陣等への報告）

第５条　苦情対応窓口は、受け付けた苦情等を必要に応じて類型化した上で、関係部署に対し、必要に応じて当該苦情の内容及びその対応結果を通知し、調査の実施及び対応方法の検討を求めることができる。

２　苦情対応窓口は、苦情等の前項の通知等に加えて、受け付けた苦情等が、貸付利用者等の利益保護上、重大な影響を発生させる内容であると認めた場合には、所定の方法により内部管理責任者や経営陣に以下に掲げる事項の報告を速やかに行わなければならない。

(1)　法令等違反に係る苦情

(2)　貸付利用者等の情報の取扱いに係る苦情
(3)　貸付利用者等への応対等に係る苦情
(4)　その他不適切な行為に係る苦情

（苦情等への対応）
第６条　苦情対応窓口は、苦情等申立ての迅速な対応を行うよう努めなければならない。
２　苦情対応窓口は、苦情等申立てに係る申立人から事情を十分にヒアリングしつつ、当該申立人に対して十分な報告及び説明を行うこととし、可能な限りその理解を得て解決することを目指した対応を行わなければならない。
３　苦情対応窓口その他関係部署は、苦情等申立てに係る申立人に対し、申出時から処理後まで、当該申立人の特性にも配慮しつつ、苦情等への対応手続の進行に応じた適切な説明を必要に応じて行わなければならない。

（指定ＡＤＲ機関等の紹介等）
第７条　当該苦情等申立てに係る申立人が、当該苦情等に関して第三者機関への案内を要望した場合においては、指定ＡＤＲ機関その他の団体を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供するなどの方法により当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努めなければならない。
２　指定ＡＤＲ機関その他の団体等において苦情等の対応に関する手続が係属している等の場合であっても、必要に応じて一般的な資料提供や説明を行うなど、当該苦情等の迅速な解決に努めなければならない。

（指定ＡＤＲ機関等における解決への協力）
第８条　指定ＡＤＲ機関その他の団体における解決に積極的に協力し、苦情等の迅速な解決に努めるものとする。

（指定ＡＤＲ機関に対する契約締結、公表、応諾等）
第９条　指定ＡＤＲ機関との間で、貸金業法第２条第 23 項に定める手続実施基本契約（以下「手続実施基本契約」という。）を締結し、手続実施基本契約の内容を誠実に履行するものとする。
２　指定ＡＤＲ機関の商号又は名称及び連絡先を公表し、また、貸付利用者等に対して、指定ＡＤＲ機関による標準的な手続の流れ及び指定ＡＤＲ機関の利用の効果等の必要な情報を周知させるよう努めなければならない。
３　指定ＡＤＲ機関からの手続の応諾又は資料提出の求めがあった場合には、正当な理由がある場合を除き、速やかにこれに応じなければならない。
４　紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに担当部署において対応するとともに、受諾の可否について速やかに判断するよう努めるものとする。

（苦情内容等の記録）

第 10 条　苦情処理の遂行状況につき、正確に記録を作成し、苦情処理完結日から５年間、これを保存するとともに、保存された記録において苦情等に関する分析を行うことによって、貸付利用者等への対応及び事務処理についての改善に継続的に役立て、苦情等の再発防止策及び未然防止策の策定等に継続的に活用するものとする。

（秘密保持）

第 11 条　苦情対応窓口の業務に従事する者は、職務上知り得た事項について、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（周知徹底）

第 12 条　苦情等の対応を適切に行うために、必要に応じて、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。特に、貸付利用者等からの苦情が多発している場合には、貸付規程等の周知及び徹底状況を確認し、態勢面の原因と問題点を検証するものとする。

２　教育担当責任者は、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)　苦情等の傾聴姿勢や対応方法及び組織内の対応体制

(2)　貸付事業の正確な知識と必要な貸付規程

(3)　記録及び保存の方法

(4)　その他、苦情等の対応を行う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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、前項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（苦情処理に関する業務の検証等）

第 13 条　本章に係る業務について、内部管理担当者は、3 ヶ月に 1 回程度、定期的に以下に定める検証を行う。ただし、個々の状況に応じて速やかに検証する必要がある場合においては、この限りではない。

(1)　苦情を適切に対応しているか。

(2)　必要な記録を統一された様式に従い適切に行っているか。

（再発防止）

第 14 条　経営陣は苦情対応窓口より受けた苦情等の報告について苦情の発生が顕著な業務について、内部管理部門における定期的な点検や内部監査を通じ、苦情等への対応に対する実施状況を検証し、その検証結果をもとに顧客対応態勢や事務処理態勢の見直し及び改善など、同種の苦情等の再発防止に必要な手立てを講じなければならない。

第７章　貸金業務取扱主任者

（目　的）

第１条　本章は、本会が適切な業務運営を行い、貸付利用者等からの信頼を確立するためには、貸付業務に従事する役職員が、業務に関し必要と考えられる法令等についての適切な認識を持ち、正確に業務にあたる必要があることにかんがみ、貸金業法 12 条の 3 に定める貸金業務取扱主任者（以下「主任者」という。）の役割及び権限等を明確にすることにより、法令等を踏まえた事業態勢の確立及び適正な業務処理の確保を図り、もって貸付利用者等の利益に資することを目的とする。

（主任者の役割と権限）

第２条　主任者は、自ら貸金業法その他の法令諸規則を遵守するとともに、役職員に対し、貸金業法その他の法令諸規則を遵守する業務姿勢を徹底させ、部門で行う貸付事業の業務が適正に行われるよう、指導、助言を行い、不祥事件の防止に努めるものとする。

なお、主任者の行うべき具体的な責務は以下のとおりとする。

(1)　自主点検結果及び内部監査責任者による監査結果並びに苦情や不正などを基にしたコンプライアンスリスクを分析して再発防止の為の改善策を立案すること。

(2)　立案した改善策が適切に実行される為に必要な助言及び指導を実施すること。

(3)　貸付利用者等からの苦情の申し出があった場合、当該申出内容を確認し、必要に応じて当該苦情等に関係する役職員を指導すること。

(4)　必要に応じて内部管理責任者へ報告すること

２　前項の指導又は助言を受けた役職員は、法令等違反その他の特段の事情がない限り、主任者の助言を尊重し、主任者の指導に従わなければならない。

３　主任者は、役職員が主任者の助言を尊重せず、又は主任者の指導に従わない場合には、その旨を内部管理責任者へ報告するものとする。

（主任者の設置）

第３条　本会は、貸金業法第 12 条の 3 に基づき、主任者を適切に設置するものとする。

２　貸金業法第 12 条の 4 第 2 項に基づき、事務所の従業者名簿を備えるものとする。

３　主任者の設置に際しては、前項に基づき備え置いた従業者名簿に基づき、貸付業務に従事する者 50 名に 1 名以上の割合で設置するものとする。

４　本会は、退職等の理由により主任者が不在となるときは、直ちに後任の主任者を設置しなければならない。ただし、急な死亡、失踪その他、予見し難い事由により主任者の数が第 3 項に定める基準を下回った場合には、2 週間以内に新たな主任者を設置するものとする。

５　総務担当部門は、主任者に変更が生じた場合には、変更の日から 14 日以内に、北海道知事又は日本貸金業協会（支部を含む。）に届けるものとする。

（周知徹底）

第４条　主任者がその業務を適切に行うために、教育担当責任者が、役職員に対して主任者に関する役割等を定めた本規程等の周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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)　法令、本規程その他、必要な知識

(2)　主任者の行うべき責務及び主任者の役割

(3)　主任者の適正な配置基準

(4)　その他、主任者の業務を行う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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

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　教育担当責任者は、第 3 項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（主任者に係る業務の検証等）

第５条　本章に係る業務について、教育担当責任者は、以下に定める確認を行う。

(1)　主任者が、所属する部門の役職員に対し、法令等遵守の業務姿勢を徹底させ、業務が適正に行われるよう、適切な助言、指導を行う態勢が整備されているか。

(2)　貸付利用者等からの苦情に関し、主任者が当該申出内容を確認し、必要に応じて当該苦情等に関係する役職員を指導する態勢が整備されているか。

(3)　主任者の設置が適切に行われているか。

第８章　禁止行為

（禁止行為等の趣旨）

第１条　本章は、貸付けの契約の締結及び変更にあたり、貸付利用者等の利益に影響を及ぼす重要な事項を適正に説明することや、貸金業法第 12 条の 6 に係る禁止行為等を行うことなく、貸付利用者等の適切な判断を可能とする適正な説明を行うことが、業務の適正を確保する上で重要な意義を有するものであり、貸付利用者等の利益の保護に資する重要な行為の一つであることにかんがみ、所要の態勢を整備することを目的とする。

（禁止行為における告げる又は告げない行為）

第２条　以下に掲げる行為は、これを行わないものとする。

(1)　貸付利用者等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、貸付利用者等に不利益を与える行為

(2)　貸付利用者等が契約の内容について誤解していること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ正確な内容を告げない行為その他、貸付利用者等の適正な判断を妨げる行為

(3)　前各号に掲げるもののほか、貸付けの契約の内容のうち重要な事項を告げない行為

2　貸金業法第 12 条の 6 第 1 号から第 3 号までに定める「告げる」又は「告げない」とは、必ずしも口頭によるものに限らないことから、以下の方法を用いて貸付利用者等に貸付けの契約の内容を告知する場合には、その記載内容に充分留意して行うものとする。

(1)　営業所内へのポスターの掲示

(2)　ホームページを利用したインターネット上における表示

(3)　貸付利用者等の住所に対して通知を送付することによる告知

3　第 1 項第(3)号における「貸付けの契約の内容のうち重要な事項」とは、以下に掲げる事項をいう。

(1)　貸付けの利率の引上げ

(2)　返済の方式の変更

(3)　賠償額の予定額の引上げ

(4)　貸付利用者等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

(5)　銀行振込みによる支払方法その他の返済の方法の変更及び返済を受けるべき営業所その他の返済を受けるべき場所の変更

(6)　繰上げ返済の可否及びその条件の変更

(7)　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

（不正又は著しく不当な行為）

第３条　以下の各号に掲げる行為を行わないものとする。

(1)　契約の締結又は変更に際して、以下に掲げる行為を行うこと。

イ　白紙委任状及びこれに類する書面を徴求すること。

ロ　白地手形及び白地小切手を徴求すること。

ハ　印鑑、預貯金通帳・証書、キャッシュカード、運転免許証、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。

ニ　貸付金額に比し、合理的理由がないのに、過大な担保（人的担保を含む）を徴求すること。

ホ　クレジットカードを担保として徴求すること。

ヘ　貸付利用者等に対し借入申込書等に年収等の重要な事項について虚偽の内容を記入するなど虚偽申告を勧め、又は示唆すること。

(2)　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（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。）を要求すること。

(3)　貸付利用者等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もとに残存債務の額を水増しし、和解契約を締結すること。

(4)　貸金業者が、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。

(5)　保証契約書の署名が保証人本人の署名と認められない等、保証契約の成立に疑義があること又はその蓋然性が高いことを認識しつつ、保証人に保証契約の履行を求めること。

(6)　資金逼迫状況にある貸付利用者等の弱みにつけ込み、次に掲げる行為を行うこと。

イ　貸付利用者等に一方的に不利となる契約の締結を強要すること。

ロ　今後の貸付けに関して不利な取扱いをする旨を示唆すること等により、株式、出資又は社債の引受けを強要すること。

ハ　貸付けの契約の締結と併せて自己又は関連会社等の商品又はサービスの購入を強制すること。

(7)　債権の回収にあたり、貸付利用者等以外の者に保証人となるよう強要すること。

(8)　貸付利用者等からの貸付けの契約の申込みを受けるに当たり、「信用をつけるため」等の虚偽の事実を伝え、手数料を強要すること。

(9)　生命保険、損害保険等の保険金により貸付けの契約に係る債務の履行を要求すること。

(10) 貸付利用者等が身体的・精神的な障害等により契約の内容が理解困難なことを認識しながら、契約を締結すること。

(11) 貸付利用者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が存在する場合に、当該支援者を通じて貸付利用者等に契約内容を理解してもらう等の努力をすることなく、単に障害があることを理由として契約締結を拒否すること。

(12) 確定判決において消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第 8 条から第 10 条までの規定に該当し無効であると評価され、当該判決確定の事実が消費者庁、独立行政法人国民生活センター又は同法に規定する適格消費者団体によって公表されている条項と、内容が同一である条項を含む貸付けに係る契約（消費者契約に限る）を締結すること。

(13) 前各号に掲げるもののほか、偽りその他、不正又は著しく不当な行為と認められること。

（禁止行為等の内容の周知徹底）

第４条　禁止行為に適切に対応するにあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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)　禁止行為に係る規制

(2)　貸金業法第 12 条の 6 第 1 号から第 3 号までに定める「告げる」又は「告げない」に関する事項

(3)　貸金業法第 12 条の 6 第 4 号が禁止する「偽りその他不正又は著しく不当な行為」に関する事項

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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他教育担当責任者が定める方法

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　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（禁止行為に係る規制の遵守の検証等）

第５条　本章に係る業務について、内部管理責任者は、半年に１回程度、定期的に以下に定める検証を行う。ただし、個々の状況に応じて速やかに検証する必要がある場合においては、この限りではない。

(1)　禁止行為に係る規制の遵守状況

(2)　貸金業法第 12 条の６第１号から第３号までに定める「告げる」又は「告げない」に関する規制の遵守状況

(3)　貸金業法第 12 条の６第４号が禁止する「偽りその他不正又は著しく不当な行為」に関する規制の遵守状況

第８章の２　利息に関する制限等

（目　的）

第１条　本章は、本会が利息に関する契約を締結するにあたり、貸金業法第 12 条の８、利息制限法並びに出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律等を遵守し、もって業務の適正な運営を確保し、貸付利用者等の利益の保護を図ることを目的とする。

２　利息に関する契約については、内部管理部門がこれを管理するものとする。

（利息制限法を超える利息契約の禁止）

第２条　貸付けの契約に係る利息（みなし利息を含む。次項及び第３項において同じ）が利息制限法第１条に規定する金額を超える利息の契約を締結しないものとする。また、本会は、貸付利用者等より保証料を徴求することはないものとする。

２　利息制限法第１条に規定する金額を超える利息を受領し、又はその支払を要求してはならない。同法第９条各項に規定する利息の契約に係る利息のうち、当該各項に規定する金額を超える部分についても、同様とする。

３　同一の貸付利用者等に追加的に貸付けを行う場合には、利息制限法第５条に基づき、制限利率を計算するものとし、利息の契約における利率を決定するものとする。

４　事務過誤等により利息制限法に定める制限利率を超える利息を収受していることが明らかとなった場合には、速やかに、超過部分を貸付利用者等当該超過部分の支払を行った者に返還するものとする。

（貸付利率）

第３条　本会で定める貸付利率は、1.0％から 2.5％（閏年も同様）の間で設定する。

２　遅延利率は、10.95％とする。

３　同一の貸付利用者等に追加的に貸付けを行う場合には、既往借入額と当該貸付けに係る契約に基づく貸付金額の合計額を元本の額とみなして利息制限法の上限利率を算出するものとする。

４　利息に１円未満の端数が生じた場合は、その端数は切り捨てるものとする。

（みなし利息の意義）

第４条　手数料として、以下の費用を徴求することができるものとする。

(1)　書面再発行手数料

(2)　再度の口座振替手数料

(3)　その他、金銭消費貸借契約書において定める費用

２　前項に基づき徴求した手数料等が「みなし利息」に該当するときには、当該手数料等を利息とみなして、利息制限法第１条に定める制限利率を超過していないかどうか確認するものとする。

３　第1項各号に掲げる手数料の徴求方法は、以下に定める方法とする。

(1)　銀行口座へ振込むとき

(2)　現金書留郵便にて送付するとき

４　前項の規定にかかわらず、貸付けを行うときに手数料を受領できない場合には、次回返済時に当該手数料の支払を請求することができる。なお、この場合には、貸金業法第18条に基づく書面に手数料を受領する旨を記載するものとする。

５　みなし利息に該当しない費用（例えば、「契約の締結及び債務の弁済の費用」等）を徴求する場合、実費相当額（法令上の上限がある場合にはその範囲内）に限るものとし、後日の検証が可能となるよう、記録を保存するものとする。

（周知徹底）

第５条　利息の契約等を適切に行うために、教育担当責任者が担当役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、担当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。

(1)　制限利率の計算方法

(2)　みなし利息の範囲

(3)　記録及び保存の方法

(4)　その他利息の契約等を行うにあたって必要となる事項

３　教育担当責任者は、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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

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　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（利息の契約に関する業務に係る業務の検証等）

第６条　本章に係る業務について、教育担当責任者は、3ヶ月に1回程度、定期的に利息等の計算において、利息制限法その他の法令等が遵守されているか検証を行う。ただし、個々の状況に応じて速やかに検証する必要がある場合においては、この限りではない

第９章　契約に関する説明

（目　的）

第１条　本章は、貸付けの契約に係る説明を行うに際しての具体的かつ客観的な基準を定め、これを周知徹底することにより、貸付利用者等の知識、経験及び財産の状況に応じた説明を行う態勢の整備を図ることを目的とする。

（勧誘、契約締結時等及び取引関係見直し時の説明についての定め）

第２条　勧誘、契約締結時等及び取引関係見直し時の説明に関し、本章に定めのない事項については、法令等の規定に定めるところによる。

２　本会における「貸付けの契約に関する説明」とは、特定の貸付利用者等に対して本会が行う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。

３　本会における「勧誘」とは、特定の本会会員又は会員法人に所属する職員に対して本会との間で貸付けの契約を締結することを促すことをいう。

４　本会は、貸付事業の内容を会員に案内することはあるが、原則として、貸付けの契約の勧誘は実施しないものとする。例外的に勧誘を実施することがあった場合には、第3条から第7条における勧誘に関するルール等を遵守するものとする。

（勧誘における承諾取得等）

第３条　内部管理部門は貸付けの契約に係る勧誘を行うに際し、対象となる貸付利用者等から当該勧誘を行うことについての承諾を得るものとする。また、承諾を取得する際には、以下の各号に掲げる事項を確認するものとする。

(1)　承諾を得た日付

(2)　承諾を得た方法

(3)　承諾した内容

２　前項の承諾を受けた場合には、当該承諾の事実を事後に確認できるよう記録及び保存することとする。

（禁止される勧誘態様）

第４条　本会の貸付事業において内部管理部門は、貸付利用者等の知識、経験、財産の状況及び貸付け

の契約の締結の目的に照らして不適当と認められる貸付けの契約の勧誘を行ってはならない。

２　貸付利用者等が身体的・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た場合には、当該認識以後は、当該貸付利用者等に対して貸付けの契約の締結に係る勧誘を行わないものとする。

（承諾の取得）

第５条　本会における勧誘の承諾を受けるための方法は、以下に限定する。

(1)　事務所において口頭での承諾を取得し、当該承諾に係る記録を作成及び保管する方法

(2)　電話通信の方法により承諾を取得する方法

（貸付利用者等が再勧誘を希望しない場合）

第６条　内部管理部門は、勧誘の対象となる者との間の契約関係の有無にかかわらず、勧誘の対象となる者の私生活や業務の平穏の保護を考慮して、借入れに関する合理的な判断を確保する観点から禁止されるべき再勧誘の期間及び範囲を、当該対象者が当初の勧誘に対して示した拒否の態様に応じ、概ね以下を目処として対応するとともに、その拒否の事実を記録し、以下の各号の対応を参考にして再度の勧誘を行わないものとする。

(1)　当該貸付利用者等が、勧誘を一切拒否する旨の強い意思表示を行った場合（例えば、貸付利用者等から本会に対して「今後一切の連絡を断る。」「電話での勧誘を一切止めて欲しい。」「ダイレクトメールでの勧誘を二度とするな。」等の意思の表示が明示的にあった場合等）には、当該意思の表示のあった日から最低１年間は一切の勧誘、若しくは該当する勧誘を見合わせるものとし、当該期間経過後も架電、ファクシミリ、電子メール若しくはダイレクトメール等の送信又は訪問等、当該貸付利用者等の私生活や業務に与える影響が大きい方法による勧誘は行わないこととする対応

(2)　当該貸付利用者等が、勧誘を行った取引に係る勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の明確な意思の表示を行った場合（例えば、当該貸付利用者等から本会に対して、勧誘に係る取引について「今はいらない。」「当面は不要である。」等の一定の期間当該取引に係る勧誘を拒否する旨の意思を明示的に表示した場合等）には、当該意思表示のあった日から最低６ヶ月間は当該勧誘に係る取引及びこれと類似する取引の勧誘を見合わせる対応

(3)　前各号に掲げる場合以外の場合であって、「勧誘は拒否しないが、契約はしない。」等、貸付利用者等が勧誘に係る取引についての契約を締結しない旨の意思を表示した場合には、当該意思表示のあった日から最低３ヶ月間は当該勧誘に係る取引及びこれと類似する取引の勧誘を見合わせる対応

２　前項により禁止される再度の勧誘とは、貸付利用者等の居宅又は勤務先その他、居宅以外の場所への架電、貸付利用者等が所有し、又は勤務先から貸与を受けた携帯電話への架電その他の勧誘の対象となる者の私生活又は業務の平穏を害する態様の再勧誘行為をいう。

（勧誘実施についての記録の作成、保存）

第７条　内部管理部門は、勧誘の実施に関して、事後の検証を可能とするため以下の事項を記録するものとする。

(1)　勧誘実施の日付
(2)　承諾方法
(3)　勧誘実施担当者
(4)　勧誘内容
(5)　被勧誘者の意思表示等
(6)　再勧誘停止の要否と必要とした場合にその期間

2　内部管理部門は、貸付利用者等に対する勧誘状況及び過去の取引状況について、勧誘リストその他の資料（勧誘を行うもととなった資料を含む）による記録を行う。

3　内部管理部門は、前2項の記録を、当該契約に基づく取引が継続している期間これを保存する。

（貸付けの契約の締結時等における説明の留意点）

第8条　内部管理部門は、貸付を希望する者に対して、本会の貸付事業内容を周知するものとする。貸付の契約に際し、貸付利用者等及び貸付利用者等が所属する会員施設・団体の貸付申込担当者が本会の貸付事業内容について十分な理解を得られていないと判断される場合、又は事業内容に関する説明を求められた場合、貸付利用者等又は貸付利用者等が所属する会員施設・団体の貸付申込担当者に対し、契約内容を口頭又は文書で説明しなければならない。本項でいう文書とはファクシミリ、Ｅメール又は郵送によるものを言う。

2　前項の説明においては、貸付利用者等及び貸付利用者等が所属する会員施設・団体の貸付申込担当者が十分に契約の内容を理解することができるように、事業内容及びリスクについて必要な情報を提供することとする。

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、貸付利用者等からの電話による問い合わせ窓口を設置したり、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こととする。

（貸付けの契約時等の説明の実施についての記録の作成、保存）

第9条　内部管理部門は、貸付けの契約時等における説明の実施に関して、事後の検証を可能とするため、契約の形式に応じた方法により、説明を実施した担当者や貸付けの契約の種類などを記録するものとする。（ただし、貸付けの契約締結に至らなかった場合を除く。）

2　内部管理部門は、貸付利用者等に対する説明状況及び過去の取引状況等について、説明リストその他の資料（説明を行うもととなった資料を含む。）による記録を行う。

（取引関係の見直し時等における説明の留意点）

第10条　内部管理部門は、貸付利用者等との取引関係の見直しを行う場合には、以下の場合ごとに、それぞれの場面に応じた説明を行うこととする。

(1)　貸金業法第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貸付利用者等にとって不利となる契約の見直しを行う場合

イ　契約の変更箇所について説明を行うこと。

ロ　これまでの取引関係や貸付利用者等の知識、経験及び財産の状況を踏まえ、貸付利用者等の理解と納得を得られるように説明を行うこと。なお、「貸付利用者等にとって不利となる契約の見直し」とは、貸付利用者等にとって、変更前の契約内容よりも負担が加重される場合をいい、例えば以下のような契約の変更が考えられる。

①追加担保の設定

②貸付けの利率の引上げ

③賠償額の予定額の引上げ

ただし、不利となるか否かの判断にあたっては、変更内容を総合的に勘案することが必要であり、例えば、返済期間が延長される場合であっても、利率が下げられることにより、総返済額が減少する場合は、債務者等にとって不利となる契約の見直しとはいえないことに留意が必要である。

(2)　貸付利用者等の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合

イ　これまでの取引関係や貸付利用者等の知識、経験及び財産の状況に応じ、可能な範囲で、謝絶の理由を説明すること。

(3)　延滞債権の回収及び貸付利用者等の個人再生手続等の場合

イ　これまでの取引関係や、貸付利用者等の知識、経験及び財産の状況に応じ、かつ、法令等に従って、債権回収に係る各種手続を段階的かつ適切に執行すること。

ロ　債権回収に係る各種手続の段階ごとに、貸付利用者等から求められた場合には、当該手続の内容及び手続を行う合理的な理由を説明すること。

（取引関係の見直し時等の説明実施についての記録の作成、保存）

第 11 条　内部管理部門は、取引関係の見直し時等における説明の実施に関して、事後の検証を可能とするため説明リスト等に以下の事項を記録するものとする。

(1)　説明を実施した日付

(2)　説明を実施した担当者

(3)　その他、特に記載すべき事項がある場合は当該事項

２　貸付利用者等に対する説明状況及び過去の取引状況等について、説明リストその他の資料（説明を行うもととなった資料を含む。）による記録を行う。

（周知徹底）

第 12 条　貸付けの契約に関する説明にあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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)　勧誘における承諾の取得

(2)　禁止される勧誘態様

(3)　勧誘対象顧客の選別時の留意点

(4)　承諾を取得する方法
(5)　貸付利用者等が再勧誘を希望しない場合の対応
(6)　貸付けの契約の締結における説明の留意点
(7)　取引の見直し時における説明の留意点
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。
(1)　職場内研修等の実施
(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知
(3)　その他、教育担当責任者が定める方法
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　教育担当責任者は、第3項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（貸付けの契約に関する説明に係る業務の検証等）
第13条　本章に係る業務について、内部管理責任者は、1年に1回程度、定期的に以下に定める検証を行う。ただし、個々の状況に応じて速やかに検証する必要がある場合においては、この限りではない。
なお、当該検証については、貸付けの契約に関する説明又は契約時の状況に関し、必要に応じ録音テープによるモニタリングや担当者からのヒアリングの実施等の方法を用いて行う。
(1)　説明記録の整備状況
(2)　説明を端緒として契約の締結や、取引関係の見直しが行われた場合において、必要に応じた契約説明状況の確認
(3)　貸付利用者等が再勧誘を希望しない場合の適切な措置の実施状況

第10章　過剰貸付の防止（個人信用情報の提供等を含む）

第1節　前　文

（目　的）
第1条　本章は、個々の貸付利用者等の借入れ状況及び収支状況、貸金業法施行規則第10条の17第1項に規定される資力を明らかにする書面又はその写し（電磁的記録を含む。以下「年収証明書」という。）の取得等に基づく適切な審査基準を設けることにより、適正な業務運営を確保し、もって多重債務問題への対応と本会の貸金業界の社会的信頼を確保することを目的とする。
2　内部管理部門の役職員は、過剰貸付けの防止を図ることの重要性を十分に認識し、本規程並びに貸金業法及びその関連法令、協会規則及び本会の他の規程に基づき、適正な業務運営を確保するものとする。

第2節　総　則

（過剰貸付けの禁止）

第２条　貸付けの契約を締結しようとする場合において、第３条の規定による調査により、当該貸付けの契約が個人過剰貸付契約（貸金業法第 13 条の 2 第 2 項に定めるものをいう。）その他貸付利用者等の返済能力を超える貸付けの契約と認められるときは、当該貸付けの契約を締結しないものとする。

（返済能力の調査に係る基準）

第３条　貸金業法等に基づき、適正な貸付けの契約の締結が行われるようにするため、例えば、貸付利用者等の収入又は収益その他の資力及び支出の状況、借入れの状況、資金使途等を考慮した返済能力の調査に係る基準を定めるものとする。

（借入意思の確認）

第４条　契約の締結に際しては、貸付利用者等の借入れの意思を確認しなければならない。

２　借入意思の確認に際しては、以下の方法を用いて行う。

(1)　借入申込書において借入希望額、既往借入額、年収額等の項目を自署させる方法

(2)　電話通信の方法により前号に規定する各事項を聴取し、これらを記録する方法

(3)　貸付利用者等が障害者である場合であって、その家族や介助者等のコミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う代筆対応等による方法（ただし、貸付利用者等本人の借入れの意思が適切に反映されていることを慎重に確認する必要があることに留意すること。）

３　前項に基づき実施した調査結果について、第 11 条第 2 項の規定に従い、これを記録し、保存するものとする。

（本会の貸付け）

第５条　本会は保証人を付した貸付けの契約は行わないものとする。

２　本会の貸付は、貸付利用者等に限定して行うものとする。

３　本会は保証業者との提携は行わないものとする。

４　本会は法人向けの貸付け、個人事業者向けの貸付、及び不動産担保貸付けは行わないものとする。

５　本会は極度方式の貸付けを実施しないものとする。

第３節　貸付けの契約を個人の顧客等との間で締結する場合の特則

（返済能力等の審査基準）

第６条　貸付けの契約の締結に際して、以下のいずれかの貸付基準に抵触する場合、貸付けを行わないものとする。ただし、除外貸付け（貸金業法施行規則第 10 条の 21 第 1 項各号に定める貸付けに係る契約をいう。以下同じ。）及び例外貸付け（貸金業法施行規則第 10 条の 23 第 1 項各号に定める貸付けに係る契約をいう。以下同じ。）を締結する場合にはこの限りではない。

(1)　指定信用情報機関への照会を行った結果判明した借入金額が、年収の 3 分の 1 を超える場合

(2)　収入及び支出の状況、家族構成及び勤務先などの属性の状況の結果、無職、長欠中の場合、申込み時点での年齢が 20 歳未満の場合、貸付実行日および償還中に年齢が 70 歳を超える場合

(3)　資金使途がギャンブル資金の場合

(4)　本会在会年数が 1 年に満たない貸付利用者等の場合

(5)　出資金・掛金を延滞している貸付利用者等又は、延滞している会員に所属する貸付利用者等

(6)　自己破産、代位弁済又は民事再生の決定日から５年を経過していない貸付利用者等の場合

（貸付の種類と用途）

第７条　貸付の種類は「共済ライフサポート資金」のみとし下記の場合を除き、その用途は限定しないものとする。

(1)　前条第 3 号に該当する場合

(2)　用途が反社会的勢力と関係する目的と疑われる場合

(3)　用途が本会又は貸付利用者等の所属法人・施設・団体の利益・事業運営に損害を与えると思われる場合

（貸付の制限）

第８条　総量規制を踏まえた本会における貸付契約金額の制限事項は以下のとおりとする。

(1)　貸付契約金額は、下限金額を 5 万円、上限金額を 200 万円とし、本会加入年数が 10 年未満の貸付利用者等との契約においては 100 万円を限度額とする。

(2)　且つ、契約日の属する年月における本会における貸付利用者等の共済会退職金（会員一時金、第 2 退職金と職員一時金の合算）を契約金額の上限とする。

(3)　但し、本会加入年数が 10 年に満たない貸付利用者等については以下の表中の加算上限額を上限とし前号に加算する事ができるものとし加算の可否は本章第 12 条に規定する貸付審査による。

加入年数	加算上限額
１年以上２年未満	１０万円
２年以上３年未満	１５万円
３年以上４年未満	２０万円
４年以上５年未満	３０万円
５年以上６年未満	４０万円
６年以上１０年未満	５０万円

（指定信用情報機関を利用した返済能力の調査）

第９条　貸付けの契約の締結に際し、個人である貸付利用者等の同意を得たうえで、指定信用情報機関を利用するものとする。

２　指定信用情報機関を利用するにあたっては、株式会社日本信用情報機構に照会を行う。

３　貸付利用者等の信用情報を照会した場合、第 11 条第 2 項の規定に従い、これを記録及び保存するものとする。

４　貸付利用者等の信用情報を照会した場合において、当該貸付利用者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ものとする。

（信用情報提供等業務の休止時における取扱い）

第 10 条　指定信用情報機関がその休止した信用情報提供等業務を再開した場合、速やかに貸金業法第 13 条第 2 項（同条第 5 項において準用する場合を含む。）に基づく調査を行うものとする。

２　貸金業法第 41 条の 32 第 3 項に基づき指定信用情報機関による信用情報提供等業務が休止している場合であっても、貸金業法第 13 条の 3 第 1 項及び第 2 項に基づく期間の進行は停止しないものとし、指定信用情報機関による信用情報提供等業務が休止している間に 3 週間が経過した場合には、指定信用情報機関がその休止した信用情報提供等業務を再開した後、速やかに貸金業法第 13 条の 3 第 1 項及び第 2 項に基づく調査を行うものとする。

（記録の保存）

第 11 条　第 6 条、第 8 条及び第 9 条の規定に基づき定めた返済能力の調査に係る基準に従い、貸付利用者等の返済能力を調査した場合、調査に関する記録を作成し、これを保存するものとする。ただし、返済能力の調査の結果、当該貸付利用者等と貸付けの契約を締結しなかった場合には、この限りではない。

２　貸付けに係る契約に於いては、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、前項に規定する記録（貸金業法第 13 条第 3 項の規定により年収証明書の提出又は提供を受けたときは、当該書面等を含む。以下本条において同じ。）を保存しなければならない。

（貸付審査）

第 12 条　貸付審査は第 17 条から第 23 条に定める方法、及び理事会の定める貸付審査基準等に基づいて貸付利用者等合算額を把握し、貸付利用者等の収入を算出し基準額を算出するものとする。

２　貸付利用者等合算額とは、以下に定める金額を合算した額とする。

(1)　貸付けに係る契約に係る貸付けの金額

(2)　当該貸付利用者等と当該貸付けに係る契約以外の貸付けに係る契約を締結しているときは、その貸付けの残高の合計額

(3)　指定信用情報機関から提供を受けた信用情報により判明した当該貸付利用者等に対する当該貸金業者以外の貸金業者の貸付けの残高の合計額

３　貸付利用者等と締結しようとする契約が個人過剰貸付契約に該当する場合、当該貸付けに係る契約を締結しないものとする。

（返済償還期間の設定）

第 13 条　本会が締結する貸付契約において返済期間は契約金額に応じて以下のとおりとする。

(1)　契約額が 50 万円未満の場合は 1 年、3 年、5 年からの選択とする。

(2)　契約額が 50 万円以上 100 万円未満は 50 万円未満における選択に加えて 8 年を選択できるものとし、100 万円以上は 50 万円以上 100 万円未満における選択に加えて 10 年を選択できるものとする。

（償還方法）

第 14 条　本会の償還方法は、貸付金額と償還回数に応じて元金および利息（以下「償還金」という。）を元利均等月賦償還かボーナス併用償還とし、貸付金額が 50 万円未満の場合は元利均等月賦償還のみとする。

（貸付金の償還）

第 15 条　貸付金の償還に際し、本会は貸付利用者等である被共済職員とその所属する法人代表者との間で償還金納入に関する業務委託契約を別途、締結するものとする。

（即時償還）

第 16 条　本会は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、貸付金即時償還命令書を貸付利用者等（貸付利用者等が死亡した場合は、その相続人。）に対し発行し（償還期限を付して）償還を命ずる事ができる。

(1)　貸付利用者等が被共済職員でなくなった場合

(2)　貸付利用者等が故意にこの規程に違反した場合

(3)　貸付利用者等が貸付契約書に虚偽の記載をしたことが判明した場合

(4)　貸付利用者等が貸付元利金の償還を怠った場合

(5)　貸付利用者等又はその所属する法人（施設・団体を含む）が前第 15 条に規定する合意書の内容を履行しなかった場合

(6)　貸付利用者等が支払いの停止、破産、民事再生手続開始もしくは特定調停の申立を行った場合

(7)　貸付利用者等が他の債務につき仮差押、仮処分、強制執行、競売の申立又は滞納処分を受けた場合

(8)　前各号のほか貸付利用者等の信用状態に著しい変化が生じるなど債権保全を必要とする相当の事由が生じた場合

２　貸付利用者等が他の会員に異動したときは前項第(1)号の規定に関わらず、即時償還命令はおこなわない。

（年収証明書）

第 17 条　貸金業法第 13 条第 3 項本文各号のいずれか又は貸金業法第 13 条の 3 第 3 項本文に該当することを確認した場合には、適時にかつ適切に貸付の申込時には年収証明書の提出又は提供を受けるものとする。

（年収証明書の徴求方法）

第 18 条　年収証明書の徴求に際しては、以下に定める方法により行うものとする。

(1)　郵送又は本会事務所への本人又は代理人の持参により受領する方法

(2)　ファクシミリにより受領する方法

(3)　電磁的方法により受領する方法

（年収証明書の類型）

第 19 条　年収証明書とは、以下の各号に掲げる書類（ただし、以下に掲げる要件を満たすものとする。）をいう。

	年収証明書の名称	要件
（1）	源泉徴収票（所得税法第 226 条第 1 項）	一般的に発行される直近の期間に係るもの
（2）	支払調書（所得税法第 225 条第 1 項）	一般的に発行される直近の期間に係るもの
（3）	給与の支払明細書（所得税法第 231 条）	直近 2 月分以上のもの（ただし、地方税額が明示されているものを利用して直近の年間の給与の金額を算出する場合にあっては、直近のもの）
（4）	確定申告書（所得税法第 120 条第 1 項、地方税法第 317 条の 2 第 1 項）	通常提出される直近の期間（当該直近の期間を含む連続した期間における事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合にあっては、当該直近の期間を含む連続した期間）に係るものとする。また、税務署等に提出した事実を確認できることが望ましい。
（5）	青色申告決算書（所得税法第 143 条）	通常提出される直近の期間（当該直近の期間を含む連続した期間における事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合にあっては、当該直近の期間を含む連続した期間）に係るものとする。また、税務署等に提出した事実を確認できることが望ましい。
（6）	収支内訳書（所得税法第 120 条第 6 項）	通常提出される直近の期間（当該直近の期間を含む連続した期間における事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合にあっては、当該直近の期間を含む連続した期間）に係るものとする。また、税務署等に提出した事実を確認できることが望ましい。
（7）	納税通知書（地方税法第 1 条第 1 項第 6 号）	一般的に発行される直近の期間（当該直近の期間を含む連続した期間における事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合にあっては、当該直近の期間を含む連続した期間）に係るものとする。

（８）	納税証明書（地方税法第 20 条の 10）	一般的に発行される直近の期間（当該直近の期間を含む連続した期間における事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合にあっては、当該直近の期間を含む連続した期間）に係るものとする。
（９）	所得証明書	一般的に発行される直近の期間（当該直近の期間を含む連続した期間における事業所得の金額を用いて基準額を算定する場合にあっては、当該直近の期間を含む連続した期間）に係るものとする。
(10)	年金証書（国民年金法第 16 条、国民年金法施行規則第 65 条、厚生年金保険法施行規則第 82 条等）	
(11)	年金通知書（所得税法第 231 条等）	一般的に発行される直近の期間に係るものとする。

（収入額を証明する書類の有効期限）

第 20 条　年収証明書（給与の支払明細書及び年金証書を除く。）を徴求する場合には、以下の表を参考として、「一般に発行される直近の期間に係るもの」又は「通常提出される直近の期間に係るもの」といえるかどうかを確認するものとする。ただし、既に年収証明書を徴求している場合は、この限りではない。

所得証明書類の種類	発行日
源泉徴収票	・毎年 12 月から 1 月ころに交付されるため、原則前年分採用 ・1 月及び 2 月は前々年分も有効
支払調書	
確定申告書	・毎年 1 月から 3 月ころに作成となるため、原則前年分採用 ・1 月から 3 月までは前々年分も有効
青色申告決算書	
収支内訳書	
納税通知書	・毎年 5 月から 6 月ころに交付されるため、原則前年分採用 ・1 月から 6 月までは前々年分も有効。
所得証明書	
年金通知書	・毎年 6 月ころに交付されるため、原則当年分採用 ・1 月から 6 月までの期間は前年分も有効。
納税証明書	・合理的な理由により、採用に関する定めを設けることができるものとする。

（採用する収入の額）

第 21 条　年収証明書類を採用するに当たり、以下に定める金額を基礎として年収額を算定することとする。

(1)　源泉徴収票　　支払金額

(2)　支払調書　　支払金額

(3)　給与の支払明細書　支払総額

(4)　確定申告書　　収入金額（給与等定期的な収入に限る。）又は所得金額（事業所得等定期的な収入に限る。）及び収入金額（給与等定期的な収入に限る。）の総額

(5)　青色申告決算書　所得金額

(6)　収支内訳書　　所得金額

(7)　納税通知書　　給与収入等

(8)　納税証明書　　当該書面に記載される金額、項目等から合理的に算出される金額

(9)　所得証明書　　給与収入等

(10)　年金証書　　支給額（基本年金額と加算年金額を合わせた１年間に実際に受取る額）

(11)　年金通知書　　支給額

２　年収証明書の写しを保存する場合には、年収額として採用した金額が記載されている面を保存するものとする。

（給与の支払明細書）

第22条　給与の支払明細書（以下「給与明細書」という。）を徴収した場合においては、次に掲げる方法を用いて、月間の収入額を年間の収入額に換算することとする。

(1)　直近２ヶ月分の給与明細書を徴求して、１ヶ月当たりの平均金額を算出し、12を乗じて得た金額を年収額とする方法。ただし、別途賞与の支払明細を徴収している場合は、記載された金額を加算する方法

(2)　直近１ヶ月分の給与明細書を徴求し、記載されている地方税額（住民税額）をもとに、年間の収入額を逆算するのに必要な項目を聴取するとともに、一定の計算式を用いて合理的に算出する方法。

２　前項第(2)号の方法により年間の収入額を換算する場合には、以下に掲げる事項を聴取するものとする。また、以下に掲げる計算により算出するものとし、別紙「地方税から合理的に年収を算出する方法」の様式又はその内容に沿った算出方法を用いて年収額を算出するものとする。

（聴取項目）

(1)　前年度の所得が給与所得であるか否か（給与所得でない場合不可）

(2)　申告年収額

(3)　配偶者の有無（有りの場合、扶養の有無）

(4)　子供の有無（有りの場合、年齢と扶養の有無）

(5)　その他扶養の有無（有りの場合、資金需要者本人との関係）

(6)　生命保険加入の有無（有りの場合、本人との関係）

（計算方法）

(1)　地方税額に12を乗じ地方税年額を算出する。

(2)　地方税年額　－　均等割　＋　調整控除　＝　所得割額

(3)　所得割額　÷　0.1　＝　課税所得金額

(4)　所得控除額の算出（行政にて定める控除基準から算出）

(5)　課税所得金額　＋　所得控除額　＝　所得金額

(6)　給与所得控除額を申告年収より算出（行政にて定める控除基準から算出）

(7)　所得金額　＋　給与所得控除額　＝　年収

3　前項に定める給与明細書記載の地方税額から年収額を算出するにあたっては、以下に留意することとする。

(1)　前項において聴取等を行う場合には、以下に掲げる方法を用いること。

イ　本会の事務所において、聴取又は貸付利用者等が自ら記入する方法

ロ　必要事項が記入された書面を郵送で受ける方法

ハ　電磁的方法により受ける方法

ニ　電話通信の方法により各事項を聴取し、これらを記録する方法

(2)　前項において聴取等を行った書面内容について、事後検証を可能とすること。

（収入額を検証する態勢の整備）

第 23 条　年収証明書を徴求した場合において、その収入額を以下に掲げる方法により検証するものとする。

(1)　年収証明書に貸付利用者等の本人名が記載されているかを検証する方法。

(2)　年収証明書の発行元が貸付利用者等の申告の勤務先と同じであることを検証する方法。

（収入証明書徴求時の記録及び保存）

第 24 条　年収証明書を徴求した場合には、以下に掲げる事項を記載し、記録するものとする。

(1)　提出又は提供を受けた日付

(2)　提出又は提供を受けた書面の名称

(3)　提出又は提供を受けた書面の発行年月日

(4)　年収証明書に記載された年収額（ただし、第 22 条の定めに基づき月収額から算出した場合は、月収額及び算出した年収額とする。）

2　前項に規定する場合において、提出又は提供を受けた書面又は写しなどは、事後に確認できるよう、第 11 条第 2 項の規定に従い、これを記録及び保存しなければならない。

（除外貸付け及び例外貸付け）

第 25 条　締結しようとする貸付けの契約が除外貸付け又は例外貸付け（個人事業者向け貸付けを除く。以下、本条において同じ。）に該当する場合には、貸金業法施行規則第 10 条の 21 又は第 10 条の 23 に従い、必要な要件を満たしているかを確認するものとする。

2　除外貸付け又は例外貸付けを行う場合、当該貸付けに関して債務者から取得した書面（貸金業法施行規則第 10 条の 21 第 2 項各号及び第 10 条の 23 第 2 項各号に掲げる書面等に限る。）について、第 11 条の規定に従い、これを適切に保存するものとする。

（本会が締結をしない貸付契約）

第 26 条　本会は、以下に該当する貸付契約の締結は行わないものとする。

(1)　配偶者貸付契約

貸金業法施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 3 号に定める貸付けに係る契約及び貸金業法施行規則第 10 条の 28 第 1 項第 2 号に定める極度方式基本契約。

(2)　緊急医療費貸付け

貸金業法施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 2 号に定める貸付けに係る契約。

(3)　顧客に一方的に有利になる一定の借換え

貸金業法施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 1 号に定める貸付けに係る契約。

(4)　借入残高を段階的に減らしていくための借換え

貸金業法施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 1 号の 2 に定める貸付けに係る契約。

(5)　特定緊急貸付け

貸金業法施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 2 号の 2 に定める貸付けに係る契約。

第 4 節　個人信用情報の提供等

（個人信用情報の目的外使用等）

第 27 条　貸付事業を担当する職員は、指定信用情報機関から提供を受けた個人信用情報について、次に掲げる調査以外の目的での使用を行わない。

(1)　当該加入協会員における貸付利用者等の借入金の返済能力その他の金銭債務の弁済能力の調査

2　前項により禁止される使用とは、個人信用情報（個人信用情報を加工して作成した情報を含む。）に関し、以下に掲げる行為を行うことをいう。

(1)　勧誘又は勧誘リストの作成を主たる目的として個人信用情報を使用すること。

(2)　事件又は事故のマスコミ報道等に基づき興味本位に照会すること。

(3)　職員採用に際して信用調査を目的に照会すること。

3　経営陣は、信用情報の目的外使用等が重大な法令違反行為であることを認識し、自ら率先して信用情報の目的外使用等の防止に係る態勢の構築に取り組むこととする。

（個人信用情報の提供）

第 28 条　指定信用情報機関に加入した場合、指定信用情報機関に対し、加入日前までの貸付けに係る契約（極度方式基本契約及び貸金業法施行規則第 30 条の 12 で定めるものを除く。以下同じ。）に係る以下の個人信用情報を、同機関に提供することとする（ただし、残高があるものに限る。）。

(1)　氏名（ふりがなを付す。）

(2)　住所

(3)　生年月日

(4)　電話番号

(5)　勤務先の商号又は名称

(6)　運転免許証等の番号（当該貸付利用者等が運転免許証等の交付を受けている場合に限る。）

(7)　本人確認書類（貸金業法施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 7 号に規定する本人確認書類をいう。）に記載されている本人を特定するに足りる記号番号（当該本人確認書類の提示を受ける方法で取引時確認を行った場合に限る。）

(8)　契約年月日

(9)　貸付けの金額

(10)　貸付けの残高

(11)　元本又は利息の支払の遅延の有無

(12)　貸金業法施行規則第 10 条の 21 第 1 項第 1 号から第 7 号まで及び第 10 条第 23 第 1 項各号に掲げる貸付けに係る契約に該当する場合にはその旨

2　指定信用情報機関加入日以降、貸付けに係る契約を締結したときは、前項各号に掲げる個人信用情報を遅滞なく同機関に提供し、また、当該情報に変更があったときも、遅滞なく変更内容を同機関に提供することとする。

3　第 1 項第(12)号に係る情報を指定信用情報機関に提供しなければならないことから、締結する貸付けに係る契約が貸金業法施行規則第 10 条の 21 第 1 項第 1 号から第 7 号まで及び第 10 条第 23 第 1 項各号に掲げる貸付けに係る契約に該当するかどうかについて適切に管理することとする。

（個人信用情報の提供に係る同意）

第 29 条　指定信用情報機関加入後に新たに貸付けに係る契約を締結する場合には、貸付利用者等から貸金業法第 41 条の 36 第 1 項又は第 2 項に定める同意を確実に取得し、当該同意に関する記録を作成・保存することとする。

（加入指定信用情報機関の告知）

第 30 条　本会が加入する指定信用情報機関の商号又は名称について、以下に掲げる方法により、貸付利用者等に常時閲覧可能な状況で告知することとする。

(1)　ハンドブック

(2)　ホームページ

(3)　事務の手引き

(4)　業務説明会資料

（情報提供の時期）

第 31 条　貸付けに係る契約を締結した際に本会が当日取得した個人信用情報については、指定信用情報機関が信用情報提供契約等で定める締切りの時刻までに情報提供することとする。

2　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は、前条および前項を準用し、同機関に対し情報提供を行うこととする。

第５節　雑　　則

（周知徹底）

第 32 条　過剰貸付け防止に当たっては、教育担当責任者が、役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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)　借入れ意思の確認方法

(2)　貸付けの審査基準

(3)　記録及び保存の方法

(4)　信用情報の適正な使用等

(5)　「障害者差別解消法」、「障害者差別解消対応指針」に則した適切な対応

(6)　その他、貸付けを行う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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、第 3 項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（貸付基準の妥当性及び個人信用情報の提供等の検証）

第 33 条　本章に係る以下に定める事項の妥当性について、内部管理担当者は、概ね 6 ヶ月に 1 回、検証を行うものとする。また、当該検証等の結果に基づき、必要に応じて実施方法等の見直しを行い、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を確保するものとする。

(1)　返済能力の調査に関する事項

(2)　貸付審査に関する事項

(3)　個人信用情報の提供等に関する事項

(4)　信用情報の目的外使用等を防止する態勢整備に関する事項

(5)　「障害者差別解消法」、「障害者差別解消対応指針」に関する事項

なお、検証に当たっては、本規程等に則り、以下の点に留意するものとする。

① 指定信用情報機関へのアクセス権限を付与された本人以外が使用しないこと。また、アクセス権限は使用目的を返済能力等調査に限定して提供依頼を行うこと。

② 指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を使用する役職員を特定し、返済能力等調査に限定して使用すること。

③ 信用情報の提供依頼及び使用等に関して、貸付けの契約の申込状況、信用情報の提供依頼の目的、貸付利用者等からの同意及び使用状況等について事後的に確認ができること。

④ 役職員の異動、退職又は営業所等の統廃合等の際など、関係者による信用情報の漏えい等の防止を図ること。

⑤ 信用情報の提供依頼及び使用等に関して、特定役職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する役職員への管理・けん制の強化を図ること。

第 11 章　書面の交付義務

（書面交付の趣旨）

第１条　本章は、貸付けの契約の締結等に当たり、貸付利用者等が法で定める必要事項を一義的に理解し得る明確な書面を貸付利用者等に交付することが、貸付利用者等が自ら負担し、又は負担すべき債務の内容を正確に認識し、その返済計画の参考とする上で不可欠のものであり、貸付利用者等の保護に資する重要な行為の一つであることにかんがみ、書面交付に係る業務の手続について定めることにより、適正な業務の運営を確保することを目的とする。

２　内部管理部門の担当役職員は、書面交付の重要性を十分に認識し、本章並びに貸金業法及びその関連法令、日本貸金業協会規則及び本会の他の規程等に基づき、書面交付に関し、適正な業務運営を確保しなければならない。

（書面交付の責任部署）

第２条　本会における書面交付の責任部署は、内部管理部門とする。

２　書面交付の書式を定める場合及び書式を変更する場合は、内部管理部門の事前審査を得るものとする。

（書面の記載にあたっての留意事項）

第３条　書面の記載事項については、貸金業法第 16 条の 2、第 17 条及び第 18 条並びに施行規則第 12 条の 2、第 13 条及び第 15 条に基づき適正な記載を行うものとする。

（書面交付における留意事項）

第４条　書面の交付については、貸金業法第 16 条の 2、第 17 条及び第 18 条、施行規則第 12 条の 2、第 13 条及び第 15 条を参考に基づき適正な交付を行うものとする。

２　貸付利用者等に対し、郵送等により書面を交付する場合であって、書面交付に関する承諾を得ていないことその他の書面交付によるトラブル発生の可能性があると認められる事由が存するときには、当該事由について第 5 項に基づく記録の作成、保存を行う。

３　前項に規定する告知及び承諾を受けるために必要な態勢として、以下の方法を定める。

⑴　承諾を受けるための告知方法

イ　債務者等に直接告知を行う方法

ロ　本会ホームページ上において告知を行う方法

⑵　承諾を受ける方法の例

イ　郵送により書面に記入等を行う方法

4　郵送の方法について債務者等からの承諾を受けられない場合においては、貸付利用者等からの要請があった場合に当該取引の書面を速やかに交付するための態勢を整備することとする。

5　承諾の確認内容等（書面交付に係る承諾内容だけでなく、書面交付に関する承諾を得ていないことその他の書面交付によるトラブル発生の可能性があると認められる事由がある場合にはその内容を含む。）を後日検証可能な状態とするため、書面又は電磁方法をもって保存・記録することとする。

（周知徹底）

第５条　書面交付の実施にあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。

2　教育担当責任者は、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)　交付に係る承諾の記録及びその方法

(2)　交付する書面に記載する内容の説明方法

(3)　その他、書面交付を行う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、理解度を確認するものとする。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

4　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上、実施するものとする。

5　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（書面交付に係る業務の検証等）

第６条　本章に係る業務について、内部管理責任者は、以下に定める観点から、確認を行う。

(1)　書面交付を行うに当たり、適正に承諾を取得していること。

(2)　書面交付に際し、貸付利用者等からの要請に応じて適正な説明が行われていること。

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、内部管理責任者は教育担当責任者に、概ね６ヶ月に１回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。

3　内部管理部門の担当役職員は、本章の趣旨に則り、貸付利用者等に対して交付する書面の記載事項について、適宜必要な見直しを行うものとする。

第12章　取立て行為

（目　的）

第１条　本章は、貸付利用者等に対し取立て行為を行う内部管理部門が準拠する具体的かつ客観的な基準及び手順等を定めることにより、適正な業務運営を確保し、もって貸付利用者等の利益の保護の確保に資することを目的とする。

２　内部管理部門は、貸付利用者等のおかれた状況を考慮して必要な相談及び助言を行うことに留意するものとする。この場合において、貸付利用者等の相談及び助言の方法は、本規程第５章「相談及び助言の対応態勢」の規程等によるものとする。

（取立行為の責任部署）

第２条　本会における取立行為の責任部署は、内部管理部門とする。

（取立て行為における禁止事項）

第３条　以下の各号に該当する場合を除き、午後８時45分から翌日午前８時15分までの時間帯には、貸付利用者等に対して、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を用いて送信し、又は貸付利用者等の居宅を訪問して債権の回収・督促（以下「取立て行為」という。）を行ってはならない。なお、以下の各号に該当する場合であっても、個別の事実関係に即して不適当と考えられる場合においては、取立て行為を行ってはならない。

(1)　貸付利用者等の自発的な承諾がある場合

(2)　貸付利用者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合

(3)　貸付利用者等の連絡先が不明な場合に、貸付利用者等の連絡先を確認することを目的として貸付利用者等以外の者に電話連絡をする場合。なお、この場合においても、貸付利用者等以外の者から電話連絡をしないよう求められたにもかかわらず、更に電話連絡をすることは行わないものとする。

２　貸付利用者等が弁済し、又は連絡し、若しくは連絡を受ける時期を申出た場合には、以下に掲げる場合を除いて、前項に規定する時間帯以外の時間帯に、取立て行為を行ってはならない。

(1)　貸付利用者等からの弁済や連絡についての具体的な期日の申出がない場合

(2)　直近において貸付利用者等から弁済や連絡に関する申出が履行されていない場合

(3)　通常の返済約定を著しく逸脱した申出がなされた場合

(4)　申出に係る返済猶予期間中に貸付利用者等が申出内容に反し他社への弁済行為等を行った場合

(5)　申出に係る返済猶予期間中に貸付利用者等が支払停止、破産手続開始等の申立て、所在不明等となり、貸付利用者等から弁済を受けることが困難であることが確実となった場合

３　前項各号の場合にかかわらず、以下の各号に該当する場合その他個別の事実関係に即して不適当と考えられる場合又は貸付利用者等の申出に合理性があると認められる場合には、取立て行為を行ってはならない。

(1)　貸付利用者等が申出た弁済期日が、当該申出の日から１ヶ月を超えない範囲で弁済期日を示された場合であって、当該期日に近接して給料日その他確実な収入が見込まれる日が存在するとき

(2)　直近において貸付利用者等から弁済や連絡に関する申出が履行されている場合

(3)　通常の返済約定を著しく逸脱したとは認められない申出がなされた場合

(4)　申出に係る返済猶予期間中に貸付利用者等が申出内容に反して他社への弁済行為を行う等の事情が認められない場合

(5)　申出に係る返済猶予期間中に貸付利用者等に支払停止、破産手続開始等の申立て、所在不明等貸付利用者等から返済を受けることが困難であることが確実と認められる事情が生じていない場合

4　以下の各号に該当する場合を除き、貸付利用者等の勤務先その他の居宅以外の場所に対して、取立て行為をしてはならない。なお、以下の各号に該当する場合であっても、個別の事実関係に即して不適当と考えられる場合においては、取立て行為を行ってはならない。

(1)　貸付利用者等から自発的な承諾がある場合

(2)　貸付利用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貸付利用者等の居宅に複数回の架電等を行ったにもかかわらず、当該貸付利用者等に連絡が取れないなどの状況にあり、居宅以外の場所に架電等の措置をとる必要性が認められる場合

(4)　貸付利用者等から連絡を受ける時期の申出を受けたため、当該申出に従い連絡したにもかかわらず、連絡を取れない状況が3回以上続いている場合

(5)　その他、貸付利用者等と連絡をとるための合理的方法が他にない場合

5　貸付利用者等の居宅又は勤務先その他の貸付利用者等を訪問した場所において、貸付利用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、当該場所から退去しなければならない。

6　はり紙、立看板その他、何らの方法をもってするを問わず、貸付利用者等の借入れに関する事実その他貸付利用者等の私生活に関する事実を貸付利用者等以外の者に明らかにしてはならない。また、貸付利用者等から要請を受けている場合には、原則として、以下に掲げる行為をしてはならない。

(1)　貸付利用者等の自宅への電話等の取立て行為にあたり、家人等がこれを受けた又は応対した場合に貸金業者であることを名乗ること。但し、本会団体名を申し出る事は禁止行為にはあたらない。

(2)　郵送物の送付にあたり差出人として貸金業者であることを示すこと。但し、本会団体名での送付は禁止行為にはあたらない。

7　貸付利用者等に対し、貸付利用者等以外の者からの金銭の借入れ、クレジットカードの使用その他これに類する方法により貸付けの契約に基づく債務の返済資金を調達することを要求してはならない。

8　貸付利用者等以外の者に対し、貸付利用者等に代わって債務を返済することを要求してはならない。また、これに類するものとして以下に掲げる行為をしてはならない。

(1)　あたかも返済義務があるような旨を伝えること。

(2)　支払の申出があった際、支払義務がないことを伝えないこと。

9　貸付利用者等以外の者が貸付利用者等の居所又は連絡先を知らせることその他の債権の取立てに協力することを拒否している場合において、更に債権の取立てに協力することを要求してはならない。

10　貸付利用者等が、貸付けの契約に基づく債権に係る債務の処理を弁護士若しくは弁護士法人又は司法書士若しくは司法書士法人（以下、本項において「弁護士等」という。）に委託し、又はその処理のため必要な裁判所における民事事件に関する手続をとり、弁護士等又は裁判所から書面によりその旨の通知があった場合、若しくは公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会から介入通知を受領

した場合においては、以下の各号に該当する場合を除き、貸付利用者等に対し、電話をかけ、電報を送達し、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し又は訪問する方法により、当該債務を弁済することを要求し、これに対し貸付利用者等から直接要求しないよう求められたにもかかわらず、更にこれらの方法で当該債務を弁済することを要求してはならない。なお、以下の各号に該当する場合であっても、個別の事実関係に即して不適当と考えられる場合においては、取立て行為を行ってはならない。

(1)　弁護士等又は公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会からの承諾がある場合

(2)　弁護士等又は貸付利用者等から弁護士等に対する委任が終了した旨、又は公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会又は貸付利用者等から介入が終了した旨の通知があった場合

11　貸付利用者等に対し、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貸付利用者等の居宅を訪問してはならない。なお、反復継続とは各行為毎に以下に掲げる通りとする。

(1)　電話による連絡

1 日 4 回以上行うこと（貸付利用者等からの要請があった場合を除く。）

(2)　電報の送達

前回送付又は送信から 3 日以内に行うこと。

(3)　電子メールの送信

前回送付又は送信から 3 日以内に行うこと。

(4)　ファクシミリの送信

前回送付又は送信から 3 日以内に行うこと。

(5)　居宅への訪問

1 日 3 回以上行うこと（貸付利用者等からの要請があった場合を除く。）。

12　貸付利用者等に対し、保険金による債務の弁済を強要又は示唆してはならない。

13　前各項に定めるものの他、取立て行為を行うにあたり、以下の各号に掲げる行為は行ってはならない。

(1)　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。

(2)　3 名以上で訪問すること。

(3)　貸付利用者等及び親族の冠婚葬祭時に取立て行為を行うこと。

(4)　年末年始（12 月 31 日から 1 月 3 日）に取立て行為を行うこと。

(5)　貸付利用者等の入院時に取立て行為を行うこと。

(6)　貸付利用者等の罹災時に取立て行為を行うこと。

(7)　貸付利用者等と電話で容易に連絡が取れるにもかかわらず勤務先又は居宅に訪問すること。

（支払を催告する書面等について）

第 4 条　貸金業法第 21 条第 2 項に規定する支払を催告するための書面又はこれに代わる電磁的記録について、以下の点に留意した記載を行うものとする。

(1)　貸金業法第 21 条第 2 項第 1 号に規定する「住所」及び「電話番号」については、それぞれ、当該債権を管理する部門又は営業所等に係るものを記載すること。

(2)　貸金業法第 21 条第 2 項第 2 号に規定する「当該書面又は電磁的記録を送付する者の氏名」については、当該債権を管理する部門又は営業所等において、当該債権を管理する者の氏名を記載すること。

（取立て行為についての記録の保存）

第５条　内部管理部門は、取立て行為を行うにあたり、以下の事項を記録し、これを保存しなければならない。

(1)　相手先（貸付利用者等、代理人弁護士、親族又は第三者の別）

(2)　日時、場所及び手法（電話、訪問、文書又は電子メールの別）

(3)　担当者

(4)　内容（相手先との折衝内容、文書内容を含む。）

(5)　第 3 条（取立て行為における禁止事項）第 1 項、第 2 項、第 4 項、第 10 項において、特段の理由により取立て行為を行った場合には、その根拠となる具体的な理由

（取立て行為に係る苦情受付）

第６条　取立て行為に対する内部管理部門の苦情受付担当者は、本規程第 6 章「苦情及び紛争等の対応態勢」に基づき、適正な対応を行う。

（周知徹底）

第７条　取立て行為にあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。

２　教育担当責任者は、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)　取立て行為における禁止事項

(2)　貸金業法第 21 条に掲げる「正当な理由」等の内容

(3)　取立て行為の記録及び保存方法

(4)　その他、取立て行為を行う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、理解度を確認する。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、第 3 項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（取立て行為に係る業務の検証等）

第８条　本章に係る業務について、内部管理責任者は、以下に定める事項について確認を行う。

(1)　取立て行為を行うにあたり、その実施可能日時及び禁止行為等を遵守し、適正に行われていること。

(2)　取立て行為を行った交渉結果を適正に記録及び保存していること。

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内部管理責任者は教育担当責任者に概ね１年に１回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。

第 13 章　取引履歴の開示

（目　的）

第１条　本章は、正確に記載された帳簿を作成し、備付け、適正に保存することが、貸付事業の適正な業務運営を確保して、貸付利用者等の利益の保護を図るとともに、権利内容に疑義が生じた場合に本会と貸付利用者等との間の紛争の発生を未然に防止し、速やかに解決する上でも、極めて重要であることにかんがみ、貸金業法第 19 条に規定する帳簿の備付義務及び貸金業法第 19 条の 2 に規定する帳簿の閲覧又は謄写義務について、貸金業法及びその関連法令、日本貸金業協会が定める自主規制基本規則及び本会の他の規程等に基づき、その適正な業務運営を確保することを目的とする。

２　貸付利用者等の利便性等の観点から、貸付利用者等から取引履歴の開示請求があった場合、適切に対応するものとする。

（帳簿の備付け）

第２条　内部管理部門の役職員は、貸金業法及びその関連法令、日本貸金業協会が定める自主規制基本規則並びに本会の他の規程等に基づき、事務所に帳簿を備え付けるとともに、以下に定める方法により、適切な管理を行うものとする。

(1) 法令に規定された記載事項について、貸付利用者等ごとに帳簿を作成することとし、特に、貸付利用者等又は貸付利用者等であった者との交渉結果について「交渉の経過の記録」に正確に記載する。

(2) 帳簿の作成及び保存は、書面等又は電磁的記録により行うものとする。

（帳簿の閲覧又は謄写の手続）

第３条　貸付利用者等又は貸付利用者等であった者その他、貸金業法施行規則第 17 条の 2 に規定された者（以下「帳簿閲覧等請求権者」という。）及び公的機関から当該貸付利用者等又は貸付利用者等であった者についての取引に係る帳簿の閲覧又は謄写の請求を受けた場合には、当該請求を行った者の資格について、帳簿閲覧等請求権者に応じ、以下に定める方法で、十分かつ適切にその資格の確認を行うものとする。

(1)　貸付利用者等又は貸付利用者等であった者本人が請求者である場合

イ　保管している貸付けの契約その他の取引に関係する書類に記載された情報を用いることなどにより確認を行う方法

ロ　本人確認書類（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第７条に規定する本人確認書類（写しを含む。）をいい、以下、「本人確認書類」という。）により確認を行う方法

(2)　貸付利用者等又は貸付利用者等であった者以外の請求者であって、弁護士若しくは弁護士法人若しくは司法書士法第3条第2項に規定する司法書士若しくは司法書士法人（以下、総称して「弁護士等」という。）でない場合

前号の各方法で確認を行う方法。ただし、当該代理人等が貸付利用者等に代わり債務の弁済を行おうとする者であり、過去に弁済の取引がない場合や、閲覧又は謄写の求めに際して提示された書面の記載内容に不審な点がないかについては慎重な確認を要する。

(3)　貸付利用者等又は貸付利用者等であった者から委任を受けた代理人が弁護士等である場合

イ　弁護士等が当該貸付利用者等の取引に関わる帳簿の閲覧又は謄写について委任を受けたことについて以下の方法による確認

①　弁護士等から、債務整理等に係る受任の通知を受ける方法

②　貸付利用者等又は貸付利用者等であった者との面談又は電話における協議において、帳簿の閲覧又は謄写を弁護士等に委任する意思表示がされ、その後、弁護士等である代理人から遅滞なく受任の通知を受ける方法

ロ　弁護士等が委任を受けた本人であることについて以下の方法による確認

受任の通知に記載された弁護士等の氏名及び所属する事務所の名称、住所及び電話番号等の記載に基づき、当該弁護士等の所属する弁護士会又は司法書士会に対して照会して確認する方法

(4)　公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会が請求者である場合

真正の「介入通知書」によるものであること、及び当該貸付利用者等又は貸付利用者等であった者の「依頼書」が添付されていることを確認する方法

(5)　公的機関が請求者である場合

当該公的機関に対し、その閲覧又は謄写を求める法令等の根拠について確認をする方法

2　内部管理部門は、帳簿閲覧等請求権者から帳簿の閲覧又は謄写請求があった場合、前項の本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認を行うとともに、以下に定める事項により適切に取り扱うものとする。

(1)　帳簿閲覧等請求権者に対し、必要な本人又は正当な委任を受けた代理人等であるかの確認の方法など手続きに関する説明を行うものとする。

(2)　帳簿閲覧等請求権者からの請求に際して、帳簿閲覧等請求権者の希望に応じて、事務所を案内するものとする。

(3)　受付時間帯は、営業時間内とする。

(4)　請求にあたり、以下に定める方法により閲覧に供するものとする。

イ　電磁的記録を本会コンピューター端末の画面に表示することにより閲覧に供する方法

ロ　電磁的記録を書面に印字して閲覧に供する方法

ハ　インターネットを利用して閲覧に供する方法

3　内部管理部門は、帳簿の閲覧又は謄写請求を受けた際は、迅速に対応するものとする。

（取引履歴の交付方法）

第４条　内部管理部門は、貸付利用者等又は貸付利用者等であった者から取引履歴を記載した書面の交付の請求を受けた場合には、請求者に対し、以下の方法により交付するものとする。

(1)　事務所において交付する方法

(2)　貸付利用者等が指定する住所への郵送により交付する方法

(3)　インターネットを利用して閲覧に供する方法

（記録の保存）

第５条　帳簿閲覧等請求権者に対して帳簿の閲覧又は謄写をさせるにあたり、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（貸付利用者等、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)　閲覧又は謄写の方法、取引履歴を書面で交付した場合は店頭、郵送の別

（周知徹底）

第６条　帳簿の閲覧又は謄写にあたっては、教育担当責任者が役職員に対して周知徹底を行うものとする。また、取引履歴の開示を行う場合も同様の取扱いとする。

２　教育担当責任者は、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)　閲覧又は謄写請求者に対する本人又は正当な委任を受けた代理人であるかの確認方法

(2)　閲覧又は謄写の方法

(3)　取引履歴の交付方法

(4)　記録及び保存方法

(5)　その他、帳簿の閲覧又は謄写を行う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。

(1)　職場内研修等の実施

(2)　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知

(3)　その他、教育担当責任者が定める方法

４　前項で掲げる周知徹底については、年１回以上実施するものとする。

５　教育担当責任者は、第３項の周知徹底を実施した場合、その結果について記録するものとする。

（帳簿の閲覧又は謄写に係る業務の検証等）

第７条　本章に係る業務について内部管理責任者は以下に定める確認を行う。

(1)　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が適正な方法で実施されているか。

(2)　請求に応じて、適正に帳簿の閲覧又は謄写及び取引履歴の開示が行われているか。

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、内部管理責任者より教育担当責任者に概ね１年に１回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。

第 14 章　過払金支払

（過払金返還に関する態勢）

第１条　本会が実施する貸付事業において利息制限法の制限利率を超過する事態は発生しないが、万が一、貸付利用者等より利息制限法違反の苦情等が発生した場合には、法律専門家に相談等の上、適切に対応するものとする。

２　貸付利用者等から過払金返還に関する相談等をすることができる団体紹介の申出があった場合には、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紹介すること。

第 15 章　営業店登録

（営業所の開設等）

第１条　本会の貸付事業は、主たる事務所でのみ行うこととし、有人無人問わず、いかなる他の営業所等は設置、保有しないものとする。

２　主たる事務所の所在地は以下の通りとする

札幌市中央区北一条西七丁目１番地

３　主たる事務所の移転等により、前項の所在地が変更となる場合は、貸金業法第８条により、北海道知事に速やかに変更の届出を行った上で、前項の変更を行うものとする。

第 16 章　システムリスク管理態勢

（目　的）

第１条　本章は、貸金業務をコンピュータシステムを用いて処理するにあたり、必要なシステムリスク管理態勢の整備を図り、適正な運営に資することを目的とする。

また、本会が貸金業務においてウェブサイト及びスマートフォンのアプリケーション等を通じたイ

ンターネット取引サービスを提供する場合は、本章のほか、安全性及び信頼性を確保することにより、貸付利用者等の利益の保護を図り、貸金業の適正な運営に資することを目的として、日本貸金業協会が別途定める「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」を遵守するものとする。

（システムリスクに対する認識等）

第２条　本会は、システムリスクにより発生しうる損失を組織全体で十分に認識し、以下の点に留意して、システム障害等の未然防止対策及びシステム障害等発生時の対策を策定するものとする。また、以下の基本方針を定めるものとする。

＜基本方針＞

本会は、システムリスクにより発生しうる損失を組織全体で十分に認識し、以下のとおりシステムリスク基本方針を策定します。

１．システムリスクについて経営陣をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行う。

２．経営陣は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備する。

３．経営陣は、システムを統括管理する役員（以下「システム統括役員」という。）として、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者を定める。

４．経営陣は、システム障害等発生の危機時において、とるべき対応について具体的に定め、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保する。

５．組織の情報資産を適切に保護するため、保護すべき情報資産を特定し、その保管やアクセス権限等を適切に管理する。

６．システム管理に関する業務委託を行う場合には、業務委託先を適切に管理する。

（システムリスク管理態勢）

第３条　本会は、システムリスク管理が経営上の重要課題の一つであることを十分に認識し、以下の点に留意して、システムリスク管理態勢の整備に取り組むものとする。

⑴　経営陣は、システムリスクが顕在化した場合、貸付利用者等や本会の貸金業務に影響を与える可能性があるほか、指定信用情報機関を通じて他の貸金業者の貸金業務にも影響を与える可能性があることを踏まえ、システムリスク管理態勢を整備すること。

⑵　システムリスク管理の基本方針に、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び業務委託先に関する方針を含むこと。

⑶　システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠とすること。

また、システムリスク管理態勢については、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施すること。

（システムリスク評価）

第４条　本会は、以下の点に留意して、システムに存在するリスクを洗い出し、そのリスクによる影響及び損失を認識するためにシステムリスク評価を実施するものとする。

⑴　システムリスク管理担当者は、リスクが顕在化した場合、貸付利用者等や本会の貸金業務に影響を与える可能性があるほか、指定信用情報機関を通じて他の貸金業者の貸金業務にも影響を与える可能性があることを踏まえ、定期的に又は適時にリスクを認識・評価すること。

また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じること。

⑵　システムリスク管理担当者は、1日当たりの取引可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討すること。

⑶　システムリスク管理担当者はシステム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施すること。

（情報セキュリティ管理）

第５条　本会は、以下の点に留意して、情報のセキュリティ確保のためには、情報の特性に応じた適切な対策を講じ、具体的な実施手順を定めるものとする。

⑴　情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、規程の策定、内部管理態勢の整備を図ること。また、他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のＰＤＣＡサイクルによる継続的な改善を図ること。

⑵　情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理すること。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括すること。

⑶　コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウィルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施すること。

⑷　貸付利用者等の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理すること。

貸付利用者等の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システムを対象範囲とし、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲とすること。

①　通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ

②　障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ

⑸　洗い出した貸付利用者等の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施すること。

また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定すること。

①　情報の暗号化、マスキングのルール

②　情報を利用する際の利用ルール

③　記録媒体等の取扱いルール

⑹　貸付利用者等の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入すること。

①　職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与

②　アクセス記録の保存、検証

③　システム開発担当者とシステム運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制

⑺　機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めること。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めること。

⑻　機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをすること。

⑼　情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直すこと。

⑽　セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育を行うこと。

⑾　定期的に、データのバックアップを取るなど、データが毀損した場合に備えた措置を取ること。

⑿　指定信用情報機関に提供する個人信用情報の正確性を確保するための方策を取ること。

（サイバーセキュリティ管理）

第６条　システムに対する脅威として、第三者がシステムに侵入し重要な情報を窃取・破壊する、第三者が過剰な負荷をかけシステムを停止させるなどの攻撃を受けることが想定されるため、本会は、以下の点に留意して、なりすましや脆弱性を悪用した攻撃による不正アクセス行為を防止するための対策を講ずるものとする。

⑴　サイバーセキュリティについて、経営陣は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な態勢を整備すること。

⑵　サイバーセキュリティについて、組織体制の整備、規程の策定のほか、以下のようなサイバーセキュリティ管理態勢の整備を図ること。

①　サイバー攻撃に対する監視体制

②　サイバー攻撃を受けた際の報告及び広報体制

③　組織内CSIRT（Computer Security Incident Response Team）等の緊急時対応及び早期警戒のための体制

④　情報共有機関等を通じた情報収集・共有体制

⑶　サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じること。

①　入口対策

ファイアウォールの設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入等

②　内部対策

特権ID・パスワードの適切な管理、不要なIDの削除、特定コマンドの実行監視等

③　出口対策

通信ログ・イベントログ等の取得と分析、不適切な通信の検知・遮断等

⑷　サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するために、以下のような措置を講じること。

①　攻撃元のIPアドレスの特定と遮断

②　DDoS攻撃に対して自動的にアクセスを分散させる機能

③　システムの全部又は一部の一時的停止

⑸　システムの脆弱性について、OSの最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じること。

⑹　サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用するなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図ること。

⑺　インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入すること。

①　可変式パスワードや電子証明書などの、固定式のID・パスワードのみに頼らない認証方式

②　取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証

③　ログインパスワードとは別の取引用パスワードの採用

④　同一ユーザーIDからの同時ログインの禁止措置

⑤　リスクベース認証やキャプチャー認証

⑻　インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、以下のような業務に応じた不正防止策を講じること。

①　不正なIPアドレスからの通信の遮断

②　取引時においてウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの利用者への提供

③　貸付利用者等のパソコンのウィルス感染状況を本会側で検知し、警告を発するソフトの導入

④　貸付利用者等の口座に振り込む方法による貸付けに当たっては、貸付利用者等の本人名義の口座に限定するなど、貸付金の詐取を防ぐ措置の導入

⑤　不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに貸付利用者等に連絡する体制の整備

⑥　上記に加えて、「インターネット取引サービスにおける不正取引等防止に関するガイドライン」の内容を踏まえ、申込み時の対応、サービス提供時の対応、システムのセキュリティ対応、貸付利用者等情報等の管理、不正検知モニタリング及び不正取引等を検知した際の対応に係る一連のプロセスに脆弱性がないか確認し、問題があると認められた場合は、リスクベースで不正取引等の防止策を講じた上で、その内容又は方法を変更すること。

⑼　サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランを策定し、訓練や見直しを実施すること。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加すること。

⑽　サイバーセキュリティに係る人材について、育成、拡充するための計画を策定し、実施すること。

（システム企画・開発・運用管理）

第７条　本会は、以下の点に留意して、システム企画、開発及び運用管理に関する手続を定め、企画、開発及び運用管理を適切に行う態勢を整備するものとする。

⑴　現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行うこと。

なお、システムの企画・開発に当たっては、経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で、経営陣の承認を受けた中長期の開発計画を策定することが望ましい。

⑵　開発案件の企画・開発・移行の承認ルールを明確にすること。

⑶　開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理すること。

⑷　システムの企画・開発に当たっては、当該システムの機能が法令の規定に沿ったものとなっているか、法令に基づく手続に不備はないか等を検証すること。

⑸　システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザー部門も参加するなど、適切かつ十分にテストを行うこと。

⑹　現行システムの仕組みに精通し、システム企画・開発・運用管理について専門性を持った人材を確保すること。

　なお、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施することが望ましい。

（システム監査）

第８条　本会は、システムリスク管理態勢の監査について、以下の点に留意して実効性のある内部監査を実施するものとする。

⑴　システム部門から独立した内部監査担当者において、システムに精通した監査要員による定期的なシステム監査を行うこと。

⑵　監査の対象はシステムリスクに関する業務全体をカバーすること。

⑶　システム監査の結果を、適切に経営陣に報告すること。

（業務委託管理）

第９条　本会は、システムに関わる業務委託先の管理に際して、以下の点に留意するものとする。

⑴　業務委託先の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定すること。

⑵　業務委託契約において、委託先との役割分担・責任、提供されるサービス水準等を定めること。また、業務委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を相手側へ提示し、契約書等に明記すること。

⑶　リスク管理を適切に行うこと。

⑷　委託した業務について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングすること。また、委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じること。さらに、委託先における貸付利用者等に係るデータの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢とすること。

（コンティンジェンシープラン）

第10条　本会は、災害やシステム障害等が発生した場合に備え、以下の点に留意して、コンティンジェンシープランを策定し、役職員等に周知するものとする。また、策定したコンティンジェンシープランが適切に機能することを訓練等により確認するものとする。

⑴　コンティンジェンシープランを策定し、緊急時体制を構築すること。

⑵　コンティンジェンシープランは、本会の貸金業務の実態やシステム環境等に応じて常時見直し、

実効性を維持する態勢とすること。

⑶　コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編））を根拠とすること。

⑷　コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけではなく、自社の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定すること。

また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定すること。

⑸　コンティンジェンシープランは、他の貸金業者におけるシステム障害等の事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行うこと。

⑹　コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的に実施すること。

⑺　貸金業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備すること。

⑻　システム統合時等にシステム障害等が発生した場合に備え、フォールバック（縮退運転）できる態勢を整備すること。

（障害発生時等の対応）

第11条　本会は、以下の点に留意して、システム障害等を認知した場合には、システム統括役員に早急にその状況を報告するとともに、被害の拡大を防ぎ、回復のための対策を講ずるものとする。また、システム障害等の対処が完了した段階においては、原因について調査するなどにより、システム障害等の経験から今後に生かすべき教訓を導き出し、再発防止や対処手順、体制等の見直しにつなげるものとする。

⑴　システム障害等が発生した場合に、貸付利用者等に無用の混乱を生じさせないための適切な措置を講じること。また、システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢とすること。

⑵　システム障害等の発生に備え、報告態勢、指揮・命令系統を明確にすること。

⑶　貸金業務に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに経営陣に報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じうる最大リスク等を報告する態勢（例えば、貸付利用者等に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）とすること。また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、経営陣自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢とすること。

⑷　システム障害等の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び業務委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制を明確にすること。

⑸　システム障害等が発生した場合、障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表するとともに、貸付利用者等からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、相談窓口を設置するなどの措置を迅速に行うこと。また、システム障害等の発生に備え、関係業務担当者への情報提供方法、内容を明確にすること。

⑹　システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再発防止策等を的確に講じること。また、システム障害等の原因等の定期的な傾向分析を行い、それに応じた対応策をとること。

⑺　システム障害等が発生した場合に、書面交付義務違反や指定信用情報機関への個人信用情報提供義務違反等の法令違反が発生していないかを検証する態勢とすること。また、法令違反が認められるときには、真正な書面の再交付や指定信用情報機関に提供した個人信用情報の訂正など、速やかに問題を解消する態勢とすること。

⑻　システム障害等の影響を極小化するためのシステム的な仕組みを整備すること。

（システム統合リスク（システム更改を含む。））

第12条　本会は、システム統合リスクの顕在化を防止するため、システム統合（システム更改を含む。）を行う場合は、以下の点に留意して、実効性のあるプロジェクト管理態勢を構築するものとする。

⑴　経営陣の責任分担及び経営姿勢の明確化

経営陣は、システム統合リスクについて十分に認識し、プロジェクトマネジメントの重要性を正確に理解すること。また、システム統合に係る役職員の責任分担を明確化するとともに、自らの経営姿勢を明確化すること。

⑵　システム統合計画の策定

システム統合計画の策定に際しては、徹底したリスクの洗い出しを行い、その軽減策を講じるとともに、十分かつ保守的な移行判定項目・基準を定めること。また、移行判定項目・基準等においては、全ての役職員がいつまでに何をすべきかを明確に定めること。さらに、システム統合計画の妥当性について、第三者機関による評価等も活用して、客観的・合理的に検証すること。

⑶　システムの企画・開発

システム統合に係るシステムの企画・開発に当たっては、当該システムの機能が法令の規定に沿ったものとなっているか、法令に基づく手続に不備はないか等を検証すること。

⑷　十分なテスト・リハーサル体制の構築

レビューやテスト不足が原因で、貸付利用者等に影響が及ぶような障害が発生しないような十分なテスト・リハーサル体制を構築すること。具体的には、レビュー実施計画は、工程ごとの品質状況を管理するものとすること。また、テスト計画はシステム統合に伴う開発内容に適合したものとすること。

⑸　事務手続の習得教育・障害訓練

システム統合により、事務処理の方式に変更が生じる場合には、事務手続の習得教育・障害訓練を十分行うこと。さらに、その進捗状況を把握・評価する体制を整備すること。

⑹　貸付利用者等への説明等

システム統合により、取り扱うサービスに変更がある場合には、貸付利用者等の利便性に配慮した検討を行ったうえで、貸付利用者等への周知を適切に行うこと。

⑺　業務委託先の管理態勢

システム開発等に係る業務を委託する場合であっても、貸金業者自らが主体的に関与する態勢を

構築すること。

⑻　プロジェクトの進捗管理

経営陣はシステム統合計画の進捗管理に際し、残存課題等の問題点を把握するとともに、その解消予定の見定めを十分に行うこと。システム統合が遅延した場合にスケジュールを見直す基準を策定するなど、不測の事態が生じた場合に適切に対応できる体制を整備すること。

⑼　厳正な移行判定の実施

移行判定時までに、必要なテスト・リハーサル、研修及び訓練等（コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。）が終了し、移行判定に不可欠な材料が揃うスケジュール・計画とすること。

⑽　コンティンジェンシープランの策定等

システム障害等の不測の事態に対応するため、システム統合に係るコンティンジェンシープランを策定し、十分な回数の訓練を行うこと。障害の内容・原因、復旧見込み等について公表するとともに、コールセンターの迅速な開設等、貸付利用者等からの問い合わせに的確に対応する体制を整備すること。

⑾　実効性のある内部監査・第三者評価

①　内部監査担当者によるシステム統合計画の進捗状況のモニタリング・検証をシステム統合リスク管理態勢の実効性等の観点から行うこと。また、内部監査担当者としてシステムの開発過程等プロセス監査に精通した要員を確保すること。

②　システム統合に係る重要事項の判断に際して、システム監査人による監査等の第三者機関による評価を効果的に活用すること。

（障害発生時の行政対応）

第13条　本会は、コンピュータシステムの障害やサイバーセキュリティ事案の発生を認識次第、直ちに、その事実について当局へ報告するとともに、「障害発生等報告書」（「貸金業者向けの総合的な監督指針」別紙様式1）にて当局へ報告するものとする。

また、復旧時、原因解明時には改めてその旨を報告するものとする。なお、復旧原因の解明がされていない場合でも、障害発生時の報告から1か月以内に、現状についての報告を行うものとする。

（システム統合時の行政対応）

第14条　本会は、システム統合を決定した場合には、システム統合に向けたスケジュール等を当局に報告するものとする。

（周知徹底）

第15条　本会は、システムリスク管理態勢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ものとする。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、以下のようなものを定めるものとする。

⑴　職場内研修等の実施

⑵　文書、電子メール等による本規程等の内容の通知
⑶　その他教育担当者が定める方法

（システムリスク管理態勢に関する検証等）
第16条　本章を踏まえたシステムリスク管理態勢が整備されているかを内部管理担当者により、定期的に検証するものとする。また、検証方法について必要に応じた見直しを行うものとする。

第１７章　雑　　則

（規程の変更）
第１条　この規程を変更しようとするときは、理事会の承認を得なければならない。

（規程の実施に必要な事項）
第２条　この規程の実施について必要な事項は、会長が別に定める。
２　本会の貸付け事業実施に関する様式は、別表による。

附　則
１　この規程は、令和６年９月４日から施行する。
２　この規程の施行の際、現に前項の規程により貸付けを受けている職員の貸付金の取扱いについては、なお従前の例による。
３　改定履歴は別表による。

附則 ― 貸付規程改定履歴

改定年月日	名称	内容・理由
平成 2 年 4 月 1 日	貸付規程	

改定履歴

改定年月日	内容・理由
平成 25 年 4 月 1 日	社団法人北海道民間社会福祉事業職員共済会貸付規程の廃止
平成 25 年 8 月 14 日	犯罪による収益の移転防止に関わる法律の改正
平成 25 年 12 月 5 日	貸金業者向けの総合的な監督指針の改正
平成 26 年 11 月 19 日	貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則の一部改正
平成 27 年 2 月 25 日	貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則の一部改正、及び営業店登録の新設
平成 27 年 12 月 17 日	貸金業法社内規則ガイドラインの変更
平成 30 年 5 月 23 日	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）、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の告示
令和元年 5 月 22 日	障害者差別解消法、障害者差別解消対応指針、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドラインの告示
令和元年 9 月 1 日	事務局組織体制の変更
令和 2 年 10 月 1 日	医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るための健康保険法等の一部を改正する法律の施行
令和 3 年 2 月 25 日	事務局組織体制・住所・貸付利率の変更
令和 3 年 12 月 23 日	貸金業法社内規則ガイドラインの変更
令和 4 年 5 月 25 日	成人年齢引き下げに伴う貸付条件の変更
令和 6 年 9 月 4 日	貸金業法社内規則ガイドラインの変更及びシステムリスク管理態勢の新設

別　表

様式番号	様　式　名	補　　足
様式第１号	共済ライフサポート資金借入申込書	貸付けの申込書
様式第２号	個人情報取扱同意書（申込書用）	様式第１号と同時に提出
様式第３号	貸付契約事前説明書	契約締結前に本会が発行する条件確認書
様式第４号	借用証書（兼）償還代行契約書	貸付け及び、会員の償還代行に関する契約書
様式第５号	個人情報取扱同意書（契約書用）	様式第４号と同時に締結する同意書
様式第６号	疑わしい取引の届け出について	収益移転防止法　第８条第１項に基づく