

## 規程記載例【新旧対照表】

## 【 6 相談及び助言の対応態勢 】

改正前	改正後
<p>(目的)</p> <p>第〇条 本規程は、債務者等の相談及び助言に関する態勢について定めることにより、返済に関する適切な助言及び助力を真摯に行うとともに、債務者等が自ら家計管理をできるような環境を整備することを図り、もって多重債務防止に資することを目的とする。</p>	<p>(目的)</p> <p>第〇条 本規程は、債務者等の相談及び助言に関する態勢について定めることにより、返済に関する適切な助言及び助力を真摯に行うとともに、債務者等が自ら家計管理をできるような環境を整備することを図り、もって多重債務防止に資することを目的とする。</p>
<p>(啓発活動の実施)</p> <p>第〇条 債務者等の借入れ行動に対して、啓発活動の実施にあたり、以下の各号に掲げる措置を行うものとする。</p> <p>(1) 相談及び助言啓発パンフレットの配布</p> <p>(2) 啓発ポスターの表示</p> <p>(3) 日本貸金業協会が作成する家計収支診断ツールの設置と利用促進</p>	<p>(啓発活動の実施)</p> <p>第〇条 債務者等の借入れ行動に対して、啓発活動の実施にあたり、以下の各号に掲げる措置を行うものとする。</p> <p>(1) 相談及び助言啓発パンフレットの配布</p> <p>(2) 啓発ポスターの表示</p> <p>(3) 日本貸金業協会が作成する家計収支診断ツールの設置と利用促進</p>
<p>(相談及び助言の態勢)</p> <p>第〇条 【例：顧客対応部門】は、以下の各号に掲げる場合には、当該債務者等に対し、返済計画の見直し等を含め、真摯な対応を実施するものとする。</p> <p>(1) 債務者等自らが、返済の相談を行うなど家計収支の不安等を示す場合</p> <p>(2) 債務者等の期日遅れが〇ヶ月以上続く場合又は、信用情報機関による借入件数が〇年前に比べ〇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</p> <p>(3) 債務者等又は代理人などからの連絡により、傷病等の何らかの理由で、安定的な収入を得られない状況を知り得た場合</p>	<p>(相談及び助言の態勢)</p> <p>第〇条 【例：顧客対応部門】は、以下の各号に掲げる場合には、当該債務者等に対し、返済計画の見直し等を含め、真摯な対応を実施するものとする。</p> <p>(1) 債務者等自らが、返済の相談を行うなど家計収支の不安等を示す場合</p> <p>(2) 債務者等の期日遅れが〇ヶ月以上続く場合又は、信用情報機関による借入件数が〇年前に比べ〇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</p> <p>(3) 債務者等又は代理人などからの連絡により、傷病等の何らかの理由で、安定的な収入を得られない状況を知り得た場合</p>
<p>(相談及び助言の実施)</p> <p>第〇条 【例：顧客対応部門】は、前条(1)から(3)に該当することを知り得た場合には、当該債務者等の要望に応じて、以下の各号に掲げるいずれかの対応を行うものとする。</p> <p>(1) 日本貸金業協会又は日本貸金業協会が指定する団体などの窓口を案内する。</p> <p>(2) 相談機関が作成したパンフレットを配布する。</p> <p>(3) 資金需要者等と窓口、電話などの方法を用いて、自社貸付についての返済計画の見直しを行う。</p> <p>2 前項(1)及び(3)を実施した際、その内容を記録・保存するものとする。</p>	<p>(相談及び助言の実施)</p> <p>第〇条 【例：顧客対応部門】は、前条第(1)号から第(3)号に該当することを知り得た場合には、当該債務者等の要望に応じて、以下の各号に掲げるいずれかの対応を行うものとする。</p> <p>(1) <u>金融ADR制度における指定紛争解決機関としての</u>日本貸金業協会又は日本貸金業協会が指定する団体などの窓口を案内する。</p> <p>(2) 相談機関が作成したパンフレットを配布する。</p> <p>(3) 資金需要者等と窓口、電話などの方法を用いて、自社貸付<u>け</u>についての返済計画の見直しを行う。</p> <p>2 前項第(1)号及び第(3)号を実施した際、その内容を記録・保存するものとする。</p>
<p>(紹介団体)</p> <p>第〇条 【例：顧客対応部門】は、債務相談等に伴い、債務者等から他団体を紹介してほしいとの意思表示があった場合等において、個々の状況に応じて、以下の各号に掲げる団体を紹介するものとする。</p> <p>(1) 日本貸金業協会相談窓口</p> <p>(2) 日本貸金業協会「<u>苦情処理及び相談対応に関する規則</u>」第19条2項に基づき<u>苦情処理委員会</u>が指定する団体等</p>	<p>(紹介団体)</p> <p>第〇条 【例：顧客対応部門】は、債務相談等に伴い、債務者等から他団体を紹介してほしいとの意思表示があった場合等において、個々の状況に応じて、以下の各号に掲げる団体を紹介するものとする。</p> <p>(1) 日本貸金業協会相談窓口</p> <p>(2) 日本貸金業協会「<u>紛争解決等業務に関する規則</u>」第108条第3項に基づき<u>相談・紛争解決委員会</u>が指定する団体等</p>
<p>(周知徹底)</p> <p>第〇条 相談及び助言の対応にあたっては、教育担当部門が、役員に対して周知徹底を行うものとする。</p> <p>2 教育担当部門は周知徹底に際して、対象となる担当役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。</p> <p>(1) 第〇条で定める資金需要者等が相談及び助言を必要とする場面</p> <p>(2) 第〇条及び第〇条で規定される資金需要者等に相談及び助言を行う内容</p> <p>(3) 記録及び保存の方法</p>	<p>(周知徹底)</p> <p>第〇条 相談及び助言の対応にあたっては、教育担当部門が、役員に対して周知徹底を行うものとする。</p> <p>2 教育担当部門は、<u>周知徹底</u>に際して、対象となる担当役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。</p> <p>(1) 第〇条で定める資金需要者等が相談及び助言を必要とする場面</p> <p>(2) 第〇条及び第〇条で規定される資金需要者等に相談及び助言を行う内容</p> <p>(3) 記録及び保存の方法</p>

## 規程記載例【新旧対照表】

## 【 6 相談及び助言の対応態勢 】

改正前	改正後
<p>(4) その相談及び助言の対応にあたって必要となる事項</p> <p>3 役職員に対しての周知徹底方法は以下の方法によるものとし、実施後、理解度を確認するためのテストを実施するものとする。</p> <p>(1) 社内研修等の実施</p> <p>(2) 文書、メール等により社内規則等の内容を通知</p> <p>(3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法</p> <p>(4) その他教育担当部門が定める方法</p> <p>4 前項で掲げる周知徹底については、最低年〇回実施するものとする。</p> <p>5 教育担当部門は第3項の周知徹底を実施した結果について記録するものとし、当該年度終了後、事業報告書作成部門に、その記録を提出するものとする。</p>	<p>(4) その相談及び助言の対応にあたって必要となる事項</p> <p>3 役職員に対しての周知徹底方法は、以下の方法によるものとし、実施後、理解度を確認するためのテストを実施するものとする。</p> <p>(1) 社内研修等の実施</p> <p>(2) 文書、電子メール等により社内規則等の内容を通知</p> <p>(3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法</p> <p>(4) その他教育担当部門が定める方法</p> <p>4 前項で掲げる周知徹底については、最低年〇回実施するものとする。</p> <p>5 教育担当部門は、第3項の周知徹底を実施した結果について記録するものとし、当該年度終了後、事業報告書作成部門に、その記録を提出するものとする。</p>
<p>(相談及び助言の対応状況についての検証等)</p> <p>第〇条 本規程に係る業務について、【例：顧客対応部門】の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。</p> <p>(1) 相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための社内態勢が維持されているか。</p> <p>(2) 相談及び助言の対応が適切に行われているか。</p> <p>2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、【例：顧客対応部門】より、概ね〇ヶ月に〇回、内部管理部門に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。</p>	<p>(相談及び助言の対応状況についての検証等)</p> <p>第〇条 本規程に係る業務について、【例：顧客対応部門】の内部管理担当者は、以下に定める確認を行う。</p> <p>(1) 相談及び助言の対応に際し適切な対応をとるための社内態勢が維持されているか。</p> <p>(2) 相談及び助言の対応が適切に行われているか。</p> <p>2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、【例：顧客対応部門】より、概ね〇ヶ月に〇回、内部管理部門に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。</p>