

## 個別信用購入あっせんに係る自主規制細則

(提携ローン〈4者型〉)

第1条 購入者が特定の加盟店から商品等を購入するに際して、金融機関等から代金に相当する額を借入れ、当該借入を会員が保証するいわゆる提携ローンは、基本規則第3条第1項に定める個別信用購入あっせんに該当する。

(自動販売機の取扱い)

第2条 自主規制規則(以下「基本規則」という。)第3条第2項第1号の規定にかかわらず、個人(他に事業を営んでいる者を除く。)による1台目の自動販売機の購入に係る個別信用購入あっせん及び個別信用購入あっせんに係る販売の方法による販売については、基本規則の対象とする。

(適用除外に係る留意事項)

第3条 会員は、基本規則第25条に定める調査の結果、販売業者等又は加盟店が、基本規則第3条第3項各号に定める販売又は提供の方法とそれ以外の特定取引を行っていることを認めた場合には、基本規則第3条第3項各号に定める販売又は提供の方法以外の特定契約に係る個別信用購入あっせん及び個別信用購入あっせんに係る販売又は提供の方法による販売又は提供については、基本規則第3条第2項の規定が適用されないことに留意することとする。

(基本理念)

第4条 基本規則第5条第1号イに定める事項には、法令等遵守及び適正な業務運営を経営の重要課題とする旨が定められていなければならない。

(経営陣の責務)

第5条 基本規則第5条第1号ロに定める事項として、会員の意思決定機関において次の各号に定める事項を決定する旨を定めなければならない。

- (1) 基本規則第5条第1号イ及びハに定める事項
- (2) 反社会的勢力に対する基本方針
- (3) 法令遵守に責任を負う役員及び部門責任者
- (4) 遵守すべき法令等
- (5) 遵守すべき内容及び適正な業務運営に関する内容を具体的に定めた社内規則等
- (6) 第4号及び前号に違反があった場合の違反者に対する制裁その他の実効性確保の措置

2 会員は、基本規則第5条第1号ロに定める会員の経営陣をして、健全な業務運営を行うための体制を確立させるとともに、法令等遵守を重視する企業風土を醸成させることに努めなければならない。

(反社会的勢力に対する基本方針)

第5条の2 会員は、前条第1項第2号に定める反社会的勢力に対する基本方針を、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」(平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ)の内容を踏まえて決定することとする。

2 会員は、前項の基本方針を社内外に宣言することとする。

(内部管理部門)

第6条 基本規則第5条第1号ハ(イ)に定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項に定める業務を行う旨が規定されていなければならない。

- (1) 支払能力調査、加盟店調査、情報管理、その他基本規則に定める業務を行う部署に対する定期的なモニタリングその他の措置
- (2) 業務遂行上で問題がある場合の改善策の策定、実施及び重大な問題についての経営陣への報告
- (3) 社内規則等の内容の適切性に関する定期的な見直し及び適正性の確保

2 前項において定める社内規則等には、次の各号に定める事項が定められていなければならない。

- (1) 内部管理部門の責任者
- (2) 内部管理部門の担当業務
- (3) 営業部門が内部管理部門を兼務する場合には、管理が機能するための措置

(内部監査部門)

第7条 基本規則第5条第1号ハ(ロ)に定める内部監査部門に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 監査の目的
- (2) 監査計画に関する事項
- (3) 監査の結果に基づく措置及びその実施体制

2 会員の事業規模にかんがみて、独立性が担保された外部監査を利用することで、内部監査部門の設置に代えることができる。

(教育研修部門)

第8条 基本規則第5条第1号ハ(ハ)に定める教育研修に係る社内規則等には、役職員に対する割賦販売法並びに基本規則、細則の遵守の確保に関する教育研修計画を策定し、実施する旨が規定されていなければならない。

2 前項の研修においては、協会が行う研修又は同等の内容の研修に役職員を資格研修等に関する規則に定めるところにより参加させることとする。

(重大問題発生時の社内体制)

第9条 基本規則第5条第1号ハ(ニ)に定める社内体制に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 経営陣への報告
- (2) 所管行政庁その他の関係当局及び協会への報告及び届出
- (3) 事実関係の調査の方法
- (4) 消費者への対応
- (5) 再発防止策の策定及び実施
- (6) 情報開示
- (7) 内部通報者の保護

(個別支払可能見込額の調査等)

第10条 基本規則第5条第2号イに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 過剰与信の防止に責任を有する部署及びその責任者
- (2) 個別支払可能見込額の調査の方法
- (3) 個別支払可能見込額の算定方法
- (4) 個別支払可能見込額調査及び個別支払可能見込額を超える契約の禁止に係る遵守状況の定期的な事後検証等
- (5) 前号の事後検証等により改善点が生じた場合の業務の見直しに関する事項
- (6) 調査記録の保存体制等に関する事項

2 前項第2号及び第3号に関する事項については、各会員において支払能力調査が適切かつ画一的に実施されるために、会員毎に明確な基準が定められていなければならない。

3 第1項の社内規則等には、基本規則第3章に反する規定をしてはならない。

(加盟店調査)

第11条 基本規則第5条第2号ロに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 加盟店調査に責任を有する部署及びその責任者
- (2) 新たな加盟店契約の締結時の調査事項、調査の方法及び業務の手続き（訪問販売等を行っているか否かの調査を含む。）
- (3) 個別クレジット契約時に係る調査の調査事項、調査の方法及び業務の手続き
- (4) 前号の調査の結果による個別クレジット契約を締結しない場合の基準
- (5) 苦情対応調査を発動するための質的、量的判断基準、苦情内容に応じた原因追及に関する事項
- (6) 加盟店情報交換制度の利用や加盟店情報の集計及び分析などの調査結果を踏まえた、営業部門、消費者相談部門及び加盟店管理部門との情報共有、重要事項の定期的な経営陣への報告に関する事項
- (7) 経営陣の責任に基づいた調査結果に対する措置
- (8) 調査記録の保存の体制等に関する事項

2 前項の社内規則等には、基本規則第4章に反する規定をしてはならない。

(書面の交付)

第12条 基本規則第5条第2号ハに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 書面の交付に関する責任を有する部署及びその責任者
- (2) 書面交付の時期及び方法
- (3) 書面の内容（規約に定める事項を含む。）

2 前項の社内規則等には、基本規則第5章に反する規定をしてはならないこととする。

(民事ルール)

第13条 基本規則第5条第2号ニに定める事項に係る社内規則等には、基本規則第6章各節に反する規定をしてはならないものとする。

(個人情報保護)

第14条 基本規則第5条第2号ホに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 情報の管理に責任を有する部署及びその責任者
- (2) 別途定める個人情報保護指針に合致している情報の取扱い基準
- (3) 個人情報の漏えい、目的外利用等を防止するための体制
- (4) 情報管理を外部委託する場合、適切な監督をするための基準、手続
- (5) 情報漏えい、目的外利用が発生した場合の連絡体制
- (6) 前号に定める場合に適切な対応を可能にするための役員その他従業員への周知体制

2 前項第5号に定める連絡体制は、個人情報保護指針を参考に定めることとする。

3 第1項の社内規則等には、個人情報保護指針に反する規定をしてはならない。

(業務の委託)

第15条 基本規則第5条第2号ヘに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 委託先を適正に選定するための基準に関する事項
- (2) 委託先の業務状況の定期的な確認、改善要請その他、適切な監督に関する事項
- (3) 委託先の行為に起因する消費者相談・苦情について、適切、迅速に処理するための事項
- (4) 委託先が法令違反をした場合の責任に関する事項

2 前項の社内規則等には、基本規則第7章第2節に反する規定をしてはならない。

(苦情の処理)

第16条 基本規則第5条第2号トに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 苦情処理(苦情に基づく加盟店調査を含む。)に責任を有する部署及びその責任者
- (2) 消費者が苦情処理担当窓口を把握できるようにするための措置
- (3) 苦情処理手続き及び苦情処理部署(担当員を含む。)への周知の方法
- (4) 会員が行う業務に関し、協会から提供される苦情の適切な処理に関する事項
- (5) 自社以外に寄せられる自社及び自社加盟店に関する苦情情報の定期的な把握の方法に関する事項
- (6) 内容、重要性に基づく、合理的、適切な基準による苦情の類型
- (7) 苦情について加盟店調査担当部門その他の関係部門との共有、重要な事例についての経営陣に対する報告に関する事項
- (8) 加盟店調査等に係る適切な業務運営のための体制
- (9) 途上調査を発動するための質的及び量的な基準
- (10) 法による加盟店調査の契機となる苦情(消費者の利益の保護に欠ける行為に起因する苦情)以外の苦情について、対応措置の必要性の判断に関する事項
- (11) 経営陣の指揮による苦情処理体制についての定期的な検証、業務の見直しに関する事項
- (12) 調査記録の保存体制の整備に関する事項
- (13) 苦情処理に係る記録の分析による、顧客対応や事務処理の改善、再発防止策の策定に関する事項
- (14) 協会が別途定める加盟店情報交換制度運営規則に基づく、加盟店情報交換制度への情報登録に関する事項

2 会員は、前項第8号に定める適切な業務運営については、加盟店が悪質な勧誘行為を行う等の法令違反を行うような事業者であることを知り得た場合には、利益追求に偏重せず、加盟店契約の解除を含めた適切な対応をとるべきこととする方針を経営陣の責任の下で定めることとする。

3 第1項の社内規則等には、基本規則第7章第4節に反する規定をしてはならない。

(指定信用情報機関の利用等)

第17条 基本規則第5条第2号チに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 指定信用情報機関の利用等に関する責任を有する部署及びその責任者
- (2) 会員が保有する基礎特定信用情報の指定信用情報機関への提供に関する事項
- (3) 指定信用情報機関の利用等に関する同意取得に関する事項
- (4) 指定信用情報機関の利用等における目的外利用の禁止に関する事項

2 前項の社内規則等には、基本規則第8章に反する規定をしてはならない。

(個別信用購入あっせんに係るその他の業務に関する措置)

第18条 基本規則第5条第2号りに定める社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

(1) 適正な債権管理のための措置に係る規程は、基本規則第91条及び第92条に定める内容が定められていること

(2) 基本規則第93条から第95条に定める内容が、会員が定めるいずれかの社内規則等に定められていること  
(反社会的勢力の定義)

第18条の2 基本規則第5条の2に定める反社会的勢力とは、次の各号のいずれかに該当する集団又は個人をいう。

(1) 次の属性に該当する集団又は個人

イ 暴力団(その団体の構成員(その団体の構成団体の構成員を含む。)が集団的に又は常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれがある団体)

ロ 暴力団員(暴力団の構成員)及び暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者

ハ 暴力団準構成員(暴力団員以外の暴力団と関係を有する者であって、暴力団の威力を背景に暴力的不法行為等を行うおそれがある者、又は暴力団若しくは暴力団員に対し資金、武器等の供給を行うなど暴力団の維持若しくは運営に協力し、若しくは関与する者)

ニ 暴力団関係企業(暴力団員が実質的にその経営に関与している企業、暴力団準構成員若しくは元暴力団員が経営する企業で暴力団に資金提供を行うなど暴力団の維持若しくは運営に積極的に協力し若しくは関与する企業又は業務の遂行等において積極的に暴力団を利用し暴力団の維持若しくは運営に協力している企業)

ホ 総会屋等(総会屋、会社ゴロ等企业等を対象に不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者)

ヘ 社会運動等標ぼうゴロ(社会運動若しくは政治活動を仮装し、又は標ぼうして、不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民社会の安全に脅威を与える者)

ト 特殊知能暴力集団等(イからヘに掲げる者以外の、暴力団との関係を背景に、その威力を用い、又は暴力団との資金的なつながりを有し、構造的な不正の中核となっている集団又は個人)

チ イからトに掲げるもの(以下「暴力団員等」という。)の共生者(暴力団員等の資金獲得活動に乗じ、又は暴力団員等の威力、情報力、資金力等を利用することによって自ら利益拡大を図る者(暴力団員等が経営を支配し、又は経営に実質的に関与する関係を有すると認められる者、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有する者、暴力団員等であることを知って資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関係を有する者、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有する者))

リ その他イからチに準ずる者

(2) 次の行為を行う集団又は個人

イ 暴力的な要求行為

ロ 法的な責任を超えた不当な要求行為

ハ 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為

ニ 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為

ホ その他イからニに準ずる行為

(反社会的勢力の排除に係る社内規則等)

第18条の3 基本規則第5条の2に定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項を規定することとする。

(1) 反社会的勢力の排除に関する対応に責任を有する部署及び責任者

(2) 契約締結後に反社会的勢力と判明した場合及び反社会的勢力の不当要求があった場合の社内の連携に関する事項

(3) 外部専門機関との連携に関する事項

(4) 反社会的勢力の不当要求があった場合の警察への通報に関する事項

(5) 自社株の取引状況の確認に関する事項

(6) 反社会的勢力に関する情報の管理等に関する事項

(7) 関係遮断に関する事項

(8) 研修に関する事項

(9) 反社会的勢力に対する被害の防止に関する業務の検証に関する事項

2 前項第2号には、契約締結後に反社会的勢力と判明した場合及び反社会的勢力から不当要求があった場合の状況を、代表取締役等の経営責任者と速やかに情報共有を図る旨が規定されていなければならない。

3 第1項の社内規則等には、基本規則第5条の3から第5条の6に反する規定をしてはならない。

(反社会的勢力に関する情報の収集)

第18条の3の2 基本規則第5条の3に定める反社会的勢力に関する情報の収集は、自社で収集する方法に加え、以下のいずれかの方法によることとする。

(1) 全国暴力追放運動推進センターが保有する反社情報を利用する方法

(2) 協会等が蓄積する情報であって、全国暴力追放運動推進センターの情報と同等又はそれ以上の情報を利用する方法

2 会員がグループを構成する1社である場合は、グループ内での反社会的勢力に関する情報の共有に努めることとする。

3 会員は、反社会的勢力に関する情報を、随時更新することとする。

(反社会的勢力との関係解消のための措置)

第18条の3の3 基本規則第5条の4の2に定める措置は、購入者等の状況等により、次の各号に定める場合ごとに、当該各号に定める措置をとることとする。

(1) 購入者等が反社会的勢力であると認知した場合

法的な手続きを含め、反社会的勢力との関係の解消のための措置

(2) 購入者等が反社会的勢力であると推認した場合

要監視先として引き続き請求を継続するとともに、契約違反が発生した場合は速やかに反社会的勢力との関係の解消のために措置をとるなど、法令、契約に定める範囲内で、将来の関係解消に向けた措置

2 会員は、前項の措置をとるにあたっては、次の各号に定める事項を勘案して関係解消のための方針を定め、適切に対応しなければならない。

(1) 役職員の生命・身体の安全の確保

(2) 警察の協力の有無

(3) 取引の相手方の反社会的勢力の該当性の確度

(4) 債権の回収の極大化

(反社会的勢力が行う行為の例示)

第18条の4 基本規則第5条の5第1項に定める反社会的勢力が行う行為又は行った行為に該当する事例としては、例えば、以下のようなものが考えられる。

(1) 暴力的不法行為等

(2) 当該規制対象者が暴力団員である場合において、当該規制対象者の所属する暴力団の威力を示して行う暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「法」という。）第9条各号に掲げる行為

(3) 暴力団員が当該暴力団員の所属する暴力団の威力を示して行う法第9条各号に掲げる行為を行っている現場に立ち会い、当該行為を助ける行為

(調査における個人情報保護上の留意点)

第19条 個別信用購入あっせん以外の業務において基本規則第6条各号の事項に係る情報を収集している場合は、当該情報収集において定めた情報の利用目的に、個別支払可能見込額の調査が含まれるか否かに留意することとする。

(申告以外の年収調査の方法)

第19条の2 基本規則第8条に規定するその他の適切な方法には、以下の方法が含まれる。

(1) 次条に定めるところにより合理的に推定する方法

(2) 申告に相当する適切性、合理性が認められる方法

(年収の推定)

第20条 会員は、前条第1号に定めるところにより、申込者の年収を推定することができるときは、次に定めるときとする。

(1) 申込者からの申告を受けられない場合

(2) 申込者が申告した年収額に合理性がないと認められる場合

2 会員は、申込者の年収を推定するときは、申告を受けた年齢、勤務先等の情報により、公的機関等が公表する年収等に係る統計資料等を用いるなど、合理的な方法によることとし、具体的な算定方法をあらかじめ社内規則等に定めておかななければならない。

(預貯金の調査の留意点)

第21条 会員は、預貯金等を調査する場合は、当該事項の申告が任意である旨を明示した上で、申込者の支払可能見込額が不足するおそれがあると認めていることを前提に、申込時に預貯金等の申告を受けることとする。

(信用購入あっせんに係る債務の支払の状況の意義)

第22条 基本規則第10条第1号及び第2号に定める信用購入あっせんに係る債務とは、個別クレジット契約及び包括信用購入あっせん関係受領契約（以下「包括クレジット契約」という。）に係る債務をいう。

2 基本規則第10条第3号に定める支払履歴及び遅延とは、個別クレジット契約及び包括クレジット契約に係る支払履歴及び遅延をいう。

3 基本規則第10条各号に定める事項のうち、申込者に係る自社の信用購入あっせんの債務については、指定信用情報機関が保有する情報のほかに、会員が定める方法により把握した調査時点の支払の状況を調査することに留意することとする。

(特定配偶者)

第22条の2 基本規則第14条第2項に規定する特定配偶者は、その収入が配偶者控除を受けることができる給与年収に相当する額以下の者とする。

(年収等調査のその他の適切な方法)

第23条 基本規則第14条の2に定めるその他の適切な方法とは、例えば、次のような方法が考えられる。

(1) 年収においては、第19条の2に定める方法及び申込者が特定配偶者の場合は、特定配偶者から申告を受ける方法

(2) 支払時期の到来していない又は支払の義務が履行されていない信用購入あっせんに係る債務においては、合算対象者が債務保証を行う場合で当該合算の対象者の指定信用情報機関を利用することの同意をもって当該機関の情報を確認する方法

(合算同意の取得方法)

第23条の2 基本規則第14条の3に定めるその他の適切な方法とは、以下の方法をいう。

(1) 基本規則第7条第2項各号に規定する方法

(2) 当該申込者に係る合算対象者との連帯保証契約の締結

(記録項目に係る補足)

第24条 基本規則第24条第1項第3号に定める事項のうち信用購入あっせんに係る債務の支払の状況については、次の各号に掲げる項目を記録することとする。

(1) 自社の信用購入あっせんに係る債務の残高

(2) 自社の年間請求予定額

(3) 自社の信用購入あっせんに係る債務の支払履歴

2 基本規則第24条第1項第3号に定める指定信用情報機関が保有する特定信用情報を使用して行った調査の結果については、次の各号に掲げる項目を記録することとする。

(1) 年収が推定の場合は、申込者から申告を受けた勤務先

(2) 他社の信用購入あっせんに係る債務の残高

(3) 他社の年間請求予定額

(4) 他社の信用購入あっせんに係る債務の支払履歴

(特定取引を行う販売業者等であるか否かの調査)

第25条 基本規則第25条に定める特定取引を行う販売業者等とは、当該販売業者等が特定契約を締結することを業としている者をいう。

(実効性確保のための措置)

第26条 基本規則第25条第2項に定める調査の実効性を確保する方策として、以下の措置が可能なように加盟店契約条項で規定するなど必要な対応をとることとする。

(1) 当該販売業者等が新たに特定取引を行う場合には、あらかじめ会員にその旨を届出なければならないものとなっていること

(2) 当該販売業者等が前号の届出を怠った場合又は申告内容に相違があった場合、会員が文書又は口頭による改善要請、取引の一時停止及び加盟店契約の解除などの適切な措置が可能となっていること

(勧誘販売方法の調査)

第27条 基本規則第28条第1項第1号及び第2号に定める事項について、販売業者等の取扱う商品等が「商品別加盟店調査上の留意事項（別表2）」の商品の場合には、記載する内容に十分留意して調査しなければならない。

(販売条件の調査)

第28条 基本規則第28条第2項第2号に定める書類等の調査を行うときは、以下の事項に留意することとする。

- (1) 特定取引を行う販売業者等が用意する契約書面、申込書面への特定商取引法に規定する売買契約等のクーリングオフの記載事項の有無及び適切なクーリングオフ期間の表示
- (2) 販売業者等が提示する個別クレジット契約の取引条件についての割賦販売法における適切な表示

2 基本規則第28条第2項第2号に定める書類等の調査を行う場合であって、販売業者等が特定商取引法規定の特定継続的役務提供取引を行う役務提供事業者であるときには、当該業種に係る業界団体が策定する自主規制、標準契約書等を当該販売業者等の調査に参考として活用することとする。

(商品等の調査の一部省略措置)

第29条 基本規則第28条第3項に規定する「すべての商品等について調査を要しない合理的理由」には、例えば、次の事項に定める場合が考えられる。

- (1) 店舗販売業者であってその行う主たる特定取引が、定期的に顧客の住居等を巡回訪問し、契約の申込み又は締結の勧誘を行わず、単にその申込みを受け、又は顧客の請求を受けて行っている場合
- (2) 店舗販売業者であってその行う主たる特定取引が、過去1年間に、当該事業者が行う特定取引について取引があった顧客に対して行っている場合
- (3) 主たる特定取引が販売条件の交渉に相当の時間をかけて数次にわたって行われ、申込者の購入意思が安定的に形成されるのが通常である特定取引を行っている場合

2 サイズ、色、容量等の相違はあるが、その使用用途、効能効果が同様であり、社会通念上、同一の商品と判断される場合、当該商品のすべてを確認する必要はないと考えられる。

3 第1項及び前項の場合には、調査を要しない理由を調査記録に保存することとする。

(特定継続的役務提供等に係る継続的な調査)

第30条 基本規則第30条第1項第2号に規定する調査は、連鎖販売取引、特定継続的役務取引又は業務提供誘引販売取引を継続して行う体制にあるか否かについて、加盟店契約締結後においても、定期的に確認を行うこととする。

(販売実績等を証明する資料がない場合の措置)

第31条 基本規則第30条第2項の調査において販売実績がない販売業者等の場合は、次に定める書類等のいずれかを取得して調査を行うこととする。

- (1) 仕入れ先との契約書等の営業履歴等資料
- (2) 前号の資料がない場合には、事業計画書、収支計画書又は資金計画書

(役員等の範囲)

第32条 基本規則第31条第1項第2号及び第3号でいう「役員」の範囲は、取締役及び執行役、執行役員、監査役(その他合名会社、合資会社、合同会社における業務執行社員、団体組織における理事・監事を含む。)とする。

(誓約書を必要としない合理的理由)

第33条 基本規則第31条第2項ただし書きに定める誓約書の取得を必要としない合理的な理由がある場合とは、例えば、次に定める場合が考えられる。

- (1) 店舗販売業者であってその行う主たる特定取引が、定期的に顧客の住居等を巡回訪問し、契約の申込み又は締結の勧誘を行わず、単にその申込みを受け、又は顧客の請求を受けて行っている場合
- (2) 店舗販売業者であってその行う主たる特定取引が、過去1年間に、当該事業者が行う特定取引について取引があった顧客に対して行っている場合
- (3) 主たる特定取引が販売条件の交渉に相当の時間をかけて数次にわたって行われ、申込者の購入意思が安定的に形成されるのが通常である特定取引を行っている場合

2 前項の場合には、誓約書の取得を必要としない理由を調査記録に保存するものとする。

(実効性確保のための措置)

第34条 基本規則第31条に定める調査の実効性を確保するため、誓約した内容に相違があった場合や変更の届出を怠った場合には、会員が文書又は口頭による改善要請、取引の一時停止及び加盟店契約の解除などの加盟店契約で規定するなど所要の措置を講じることとする

(協会が認めた団体に加盟する販売業者等への調査)

第35条 協会は、基本規則第32条第4項に定める団体を認定するにあたり、次の各号に定める事項について審査、確認することとする。

- (1) 他の法律で消費者救済のための措置や加盟会員の取引の適正化に関する措置を規定(認定)している団体であること
- (2) 不適正な勧誘販売行為を防止するために必要な体制、苦情処理体制等の確認内容が協会の自主ルールと同等レベル又はそれ以上であって、加盟入会審査が確実に実施されていること

- (3) 問題を生じさせている当該団体の加盟会員に対する処分措置（改善勧告、除名措置等含む）が明確であり、その処分が確実に実施されていること
- (4) 当該団体に対し団体の加盟会員に関する苦情（特定商取引法に関するクレーム）があった場合は、協会に報告（定期的）するなど、協会と連携する体制があること
- (5) 協会の会員から当該団体の加盟会員に改善要請する事項があった場合において、要請に応じて当該団体からも改善指導をする体制があること

（間接的な資料収集）

第36条 基本規則第34条で規定する間接的に収集する方法は、例えば、次のような方法が考えられる。

- (1) 興信所等の第三者機関による調査結果の収集
- (2) メーカー系その他の企業グループ内の関連会社において、販売業者等の調査が行われている場合における、当該グループ会社の所有する情報の収集。
- (3) 販売業者等が上場企業であって、企業情報が十分開示されている場合における、その開示情報の収集

（実効性確保のための措置）

第37条 基本規則第35条第1項の実効性を確保する方策として、申告内容に相違があった場合、会員が文書又は口頭による改善要請、取引の一時停止及び加盟店契約の解除などの適切な措置が可能なように加盟店契約で規定するなど所要の措置を講じることとする。

（相当な期間）

第38条 基本規則第37条第1項に定める相当の期間とは、物理的な一定の期間（時間）という趣旨ではなく、申込者が特定個別クレジット加盟店から申込みの判断に影響を受けなくなったときという趣旨であり、具体的な基準は、商品等や販売形態に応じて適切に判断することとする。

（電話以外の方法による調査方法）

第39条 基本規則第37条第1項の規定にかかわらず、電話による調査が行えない取引や当該申込者にやむを得ない事情がある場合、文書、FAXや電子メール等により、申込者から閲覧又は確認した旨の意思表示を受ける方法で行うことができることとする。

（「勧誘方法等確認のお願い」の不交付等における確認）

第40条 基本規則第37条第3項に規定により、特定個別クレジット加盟店の不交付により申込者が基本規則第36条に定める調査の時に特定個別クレジット契約申込書面及び「勧誘方法等確認のお願い」を用意できないことを確認した場合は、当該調査を保留するものとし、再交付後に改めて申込者に対し確認することとする。

（「勧誘方法等確認のお願い」の様式）

第41条 「勧誘方法等確認のお願い」の調査事項について申込者にレ点等でチェックさせることや確認した証として申込者氏名を記入させるなどの行為は、基本規則第37条第4項に規定する念書としての利用に該当するおそれがあることに留意しなければならない。

（加盟店による調査妨害の措置）

第42条 基本規則第38条に規定する特定個別クレジット加盟店による調査の妨害行為等があった場合の特定個別クレジット加盟店に対する改善要請等の措置について、次の各号の事項を社内規則等において定めることとする。

- (1) 発生した妨害行為の内容及び程度に応じて、特定個別クレジット加盟店の販売員に対する教育指導の徹底を当該特定個別クレジット加盟店に求めること
- (2) 前号の要請にもかかわらず、継続して妨害行為等が生じた場合には、加盟店契約の見直し要請を含む適切な措置を講じることを検討すること

（苦情の発生状況に応じた「勧誘方法等確認のお願い」に基づく調査）

第43条 会員は、基本規則第39条に基づき、特定個別クレジット加盟店の特定個別クレジット契約に係る販売勧誘上の苦情の発生状況に応じて、次の各号に規定する調査を行うこととする。

(1) 通常調査

会員は、特定個別クレジット加盟店の特定個別クレジット契約に係る販売勧誘上の苦情の発生状況が次号に該当しない場合は、契約内容や「勧誘方法等確認のお願い」に基づく通常調査を行うこととする。

(2) 詳細調査

会員は、特定個別クレジット加盟店の特定個別クレジット契約に係る販売勧誘上の苦情の発生状況が悪質かつ顕著であると認識している場合は、当該苦情と同様の苦情の発生状況が改善されるまでの間、契約内容や「勧誘方法等確認のお願い」に基づく詳細な調査を行うこととする。

2 前項第2号に定める契約内容や「勧誘方法等確認のお願い」に基づく詳細調査においては、当該特定個別クレ

ット加盟店で発生している苦情や契約の内容に応じて、事例を挙げるなどすることにより、申込者が具体的に理解できるように確認を行うこととする。

(調査実施の判断基準)

第44条 基本規則第43条第1項第2号に該当するか否かの判断基準を社内規則等で定める場合には、以下の事項を考慮することとする。

- (1) 同業同種の加盟店の苦情の発生状況
- (2) 当該加盟店におけるクーリングオフ申出の発生状況

(個別クレジット契約加盟店に対する調査内容の例示)

第45条 基本規則第44条第2項に定める調査の具体的内容については、例えば、以下の項目が考えられる。

- (1) 不適正な勧誘行為の内容
  - イ 当該特定個別クレジット加盟店が不適正な勧誘行為をした日
  - ロ 不適正な勧誘行為をした当該特定個別クレジット加盟店の販売員の氏名
  - ハ 不適正な勧誘行為の具体的内容
- (2) 不適正な勧誘行為の防止体制及び苦情処理体制に関する事項
  - イ 販売員への指示、再教育その他当該行為の再発防止に向けた社内体制の整備に係る措置
  - ロ 苦情処理に問題がある場合には、その苦情処理の手続き、体制等の整備に係る措置

2 基本規則第44条第3項に定める調査の具体的内容については、例えば、以下の項目が考えられる。

- (1) 購入者等の利益の保護に欠ける行為に関する事項
  - イ 当該特定個別クレジット加盟店の購入者等の利益の保護に欠ける行為の発生状況
  - ロ 当該行為の概要(特徴)並びに苦情発生要因
- (2) 購入者等の利益の保護に欠ける行為の防止体制及び苦情処理体制に関する事項
  - イ 販売員への指示、再教育その他当該行為の再発防止に向けた社内体制の整備に係る措置
  - ロ 苦情処理方法に問題がある場合には、その苦情処理の手続き、体制等の整備に係る措置

(個別クレジット契約申込み時等の調査記録の保存)

第46条 基本規則第34条に定める間接的に収集した資料については、基本規則第48条第1項第1号に定める特定個別クレジット加盟店契約時における調査の記録保存として、当該会員自らが保有することとする。

2 基本規則第48条第1項第2号に規定する個別クレジット契約時における調査の記録について、次の各号に該当する場合、記録保存は不要とする。

- (1) 当該申込者の支払能力の判断や支払可能見込額調査を行った結果、当該クレジット契約を締結しなかった場合
- (2) 当該調査を実施する前に、購入者等の都合により、当該申込みがキャンセルとなった場合(会員が不実告知等消費者の利益の保護に欠ける行為があったことを理由にキャンセルされたと認めた場合を除く。)

(交付の時期)

第47条 基本規則第49条第1項及び第2項の遅滞なく書面を交付するときは、書面に記載する事項に応じ、個々の特定個別クレジット契約に係る事務処理等の手続を遅れることなく行ったうえで交付することで足りることとする。

(書面の構成)

第48条 基本規則第49条第1項及び第2項の書面は、複数の書面をもって交付することができる。

(記載の留意事項)

第49条 基本規則第50条第2項第2号の内容は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いるとともに赤枠の中に赤字で記載しなければならない。

(調査結果の通知書面)

第50条 基本規則第51条第3項に定める書面記載事項については、請求明細書等により別紙記載例3を参考にし、記載することとする。

(確実な書面交付の措置)

第51条 基本規則第52条に定める書面の交付を確実に履行する為に、次に定める措置を講じることとする。

- (1) 書面が交付されていること及び未記入事項の有無について確認する措置
- (2) 前号において法定記載事項の未記入があると認める場合に、当該特定個別クレジット加盟店に対して、未記入事項の補完措置を依頼する措置
- (3) 第1号の確実な書面交付の実効性を確保するために、加盟店契約条項で規定するなどの所要の措置

(債務の弁済費用等)

第52条 基本規則第54条第2項第1号に定める費用は、可能な限り具体的な金額を記載し、かつ、費用及び金額は、社会通念上相当な範囲を超えないものとする。

(早期完済に係る手数料)

第53条 基本規則第54条第2項第3号の場合において、会員所定の事務手数料を徴収する場合は、その額又は割合を記載するものとする。

(加盟店への通知手段)

第54条 基本規則第58条第1項に定める特定個別クレジット加盟店への通知の方法は、書面、FAX、電子メール等適切な方法によるものとする。

(実効性確保のための措置)

第55条 基本規則第58条第2項に定める通知の実効性を確保するため、加盟店契約で規定するなど所要の措置をとることとする。

(支払停止の抗弁等の事由がある場合の引落日代金相当額の返還)

第56条 基本規則第62条第1項第3号、基本規則第65条第3号、基本規則第68条3号に定める調査の結果、申出の事由が存すると認められた場合であって、金融機関との自動引落日の約定により当該申出が行われた日以降当該商品等に係る債務の支払分の引落日が行われたときは、当該支払分を購入者等に対し返還することとする。ただし、事務処理上の返還手続きがされている間において、抗弁事由が解消された場合は、この限りではないものとする。

(特定継続的役務提供契約に係る抗弁の接続)

第57条 特定商取引法第49条第1項、第3項及び第5項に定める特定継続的役務提供契約の中途解約の申出に係る支払停止の抗弁の申出については、当該中途解約につき合意がなされた場合であっても、当該合意に基づく購入者等への解約精算金の返還が行われるまでの間は抗弁事由が存続するものとして、当該購入者等へ支払請求を行わないこととする。

2 前項にかかわらず、購入者等の同意が得られた場合は、既に提供を受けた役務に係る代金相当額について、支払を請求できることとする。

(所要の措置の具体例)

第58条 基本規則第74条第1項に定める所要の措置については、例えば委託先に対する委託業務の遂行に関する定期又は随時の報告徴求等考えられる。

2 基本規則第74条第2項に定める所要の措置については、例えば、以下のような事例が考えられる。

- (1) 委託先の追加
- (2) 委託先との委託契約内容の変更
- (3) 委託先との委託契約の解除

(特別な事情等の考え方)

第59条 基本規則第77条第3項に定める特別な事情とは、当該商品等の購入が申込者の職業、冠婚葬祭などの生活上の事情など通常必要とされる分量を超える契約を締結する事由がある場合等が考えられる。

(苦情の発生要因の考え方)

第60条 基本規則第79条第1項第3号に定める行為は、協会が行う加盟店情報交換制度において定める利用者の保護に欠ける行為の定義に準ずるものとする。

(所要の措置の具体例)

第61条 基本規則第82条の2に定める所要の措置のうち、加盟店に対する措置については、例えば、以下のような措置が考えられる。

- (1) 文書又は口頭による改善要請
- (2) 取引の一時停止
- (3) 加盟店契約の解除

(基礎特定信用情報の提供等の時期)

第62条 基本規則第84条第2項における基礎特定信用情報は、少なくとも月3回程度の周期で提供することとする。

2 基本規則第84条第3項における基礎特定信用情報は、少なくとも月1回の周期で提供することとする。

3 前項の基礎特定信用情報の提供は、以下の場合に終了することとする。

- (1) 割賦残高がなく、かつ契約が終了した場合
- (2) 法的に債務が消滅した場合

4 前項各号に該当する場合は、基礎特定信用情報の提供を終了する旨を加入指定信用情報機関に登録することとする。

(本人確認書類)

第63条 基本規則第85条第2号に定める本人確認書類は、次の各号に定めるものに限る。

- (1) パスポート・船舶観光上陸許可書
- (2) 運転免許証又は運転経歴証明書
- (3) 在留カード又は特別永住者証明書

(登録の単位)

第64条 基本規則第85条第3号及び第4号に定める事項は、個別クレジット契約ごとに、千円単位によるものとする。

(残価設定型クレジット契約の特例)

第65条 基本規則第85条第4号に定める年間請求予定額について、いわゆる残価設定型の個別クレジット契約にあっては、購入者との間で契約期間の終了時における商品の残存価値の明示的な合意が存在している場合には、その額を控除して提供することができる。

(同意の取得等における電磁的方法)

第66条 基本規則第88条における電磁的方法は、省令第120条によることとする。

(公表の方法)

第67条 基本規則第89条第1項に定める公表は、広く一般に知りうる状態になっていることをいい、例えば、以下のような方法が考えられ、これらのいずれかの方法により行われていれば足りることとする。

- (1) ホームページへの掲載
- (2) 店頭、事務所内へのポスター掲示
- (3) パンフレットの備付け

(購入者等を威迫する言動の例示)

第68条 基本規則第91条第1号に定める購入者等を威迫する言動に該当する事例としては、例えば、以下のようなものが考えられる。

- (1) 暴力的な態度をとること
- (2) 大声をあげ又は乱暴な言葉を使用すること
- (3) 正当な理由なく多人数で訪問すること
- (4) 購入者等を威迫するような内容の書面を送付し、又は電報を送達すること

(購入者等の私生活又は業務の平穩を害する言動の例示)

第69条 基本規則第91条第2号に定める購入者等の私生活又は業務の平穩を害する次のような言動に該当する事例としては、例えば、以下のようなものが考えられる。

- (1) 正当な理由なく、午後9時から午前8時まで、その他不適当な時間帯に、又は反復若しくは継続して購入者等を訪問し又は電話で連絡し若しくは電報を送達すること
- (2) 購入者等が返済し、又は連絡し、若しくは連絡を受ける時期を申出た場合において、その申出が社会通念に照らし相当であると認められないことその他の正当な理由がないのに、前号に定める時間帯以外の時間帯に、購入者等を訪問し又は電話で連絡し若しくは電報を送達すること
- (3) 購入者等の個別クレジット契約に関する事実その他購入者等のプライバシーに関する事実を購入者等以外の者に明らかにすること
- (4) 正当な理由なく、購入者等の勤務先その他の居宅以外の場所を訪問し又は電話で連絡し若しくは電報を送達すること
- (5) 購入者等を訪問した場所において、購入者等から当該場所から退去すべき旨の意思を示されたにもかかわらず、当該場所から退去しないこと

(委任状の書面構成)

第70条 基本規則第92条第3号に規定する委任状の書面構成について、「申込みの内容を記載した書面」同一の綴りの第二葉目以降に添付するときは、当該書面の第一葉目に「〇枚目に公正証書作成に係る委任状が添付されていますので、内容を十分ご理解の上直接記名・捺印してください。」旨の文言を赤枠の中に赤字で記載し、委任状に直接記名・捺印することとする。

(個別クレジット契約に伴う団体信用生命保険の取扱いに係る書面)

第71条 会員は、基本規則第93条第1項に規定する書面は、次の事項に留意して作成することとする。

- (1) 団信保険に関する「契約概要」「注意喚起情報」の表記  
イ 団信保険加入について申込者に対し、「契約概要」「注意喚起情報」に基づき重要事項を告知する。  
ロ 「契約概要」「注意喚起情報」は個別クレジット契約等の申込書の書面と分離、独立した書面とするか、個別クレジット契約等の申込書と同一の書面とする場合は、他の情報と明確に区別する。
- (2) 団信保険加入に係る同意取得の書面記載方法

- イ 申込者に対し団信保険加入の同意が明確な表示が必要であることに鑑み、個別クレジット契約等の署名、押印欄とは別に保険加入に関する署名・押印欄を設定する。
- ロ 団信保険加入の同意取得は、申込者に対し「契約概要」「注意喚起情報」の内容について確認したうえで同意を取得する旨を表記する。
- ハ 訪問販売による個別クレジット契約の場合であって、同意に関する事項は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用い赤字、赤枠の中に記載する。ただし、団信保険加入に係る同意取得の専用書面の場合は、赤字、赤枠の表記は、この限りではない。

(改廃)

第72条 本細則の改廃は自主規制委員会の決議を経て行う。

2 自主規制委員会は、前項により改廃を行ったときは、理事会にその内容を報告しなければならない。

## 附則

第1条 本細則は、平成21年12月1日から施行する。

第2条 第10条及び第3章の規定は、特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律の第4条施行の日までの間は適用しない。

第3条 第17条及び第8章の規定は、法に基づく指定信用情報機関が指定を受けた時前までの間は適用しない。

2 前項にかかわらず、第17条第1項第2号に定める事項のうち基本規則第86条第5号に定める項目に係る内容については、割賦販売法施行規則附則第9条により、特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律の第4条施行の日までの間は適用しない。

3 会員は、第1項にかかわらず、基本規則第85条第1項に定める場合は、割賦販売法施行規則附則第7条により、別表5の項番5、6、7、13、14に掲げる事項について、法に基づく指定信用情報機関が指定を受けた時前の情報は、加入指定信用情報機関に提供を行わないことができる。ただし、この場合において、会員は、当該事項を得るように努め、当該事項を得たときは遅滞なく加入指定信用情報機関に当該事項を提供しなければならない。

### 附則(平成24年12月1日)

1 中長期在留者が所有する外国人登録証明書は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める日が経過するまで、細則62条第11号に定める在留カードとみなす。

- (1) 永住者 平成27年7月8日まで(平成24年7月9日に16歳未満の者は、平成27年7月8日又は16歳の誕生日(当該外国人の誕生日が2月29日であるときは、当該外国人のうるう年以外の年における誕生日は2月28日であるものとみなす。以下同じ。)のいずれか早い日)
- (2) 特定活動により在留期間を付与されている者 在留期間の満了の日又は前号に定める日のいずれか早い日
- (3) 前2号に掲げる者以外の者 在留期間の満了の日(平成24年7月9日に16歳未満の者にあつては、在留期間の満了の日又は16歳の誕生日のいずれか早い日)

2 特別永住者が所有する外国人登録証明書は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める日が経過するまで、細則62条第1項第11号に定める特別永住者証明書とみなす。

- (1) 平成24年7月9日に16歳未満の者 16歳の誕生日
- (2) 平成24年7月9日に16歳以上の者であつて、次回確認(切替)申請期間が平成27年7月8日までに到来する者 平成27年7月8日
- (3) 次回確認(切替)申請期間が平成27年7月8日より後に来る者 次回確認(切替)申請期間の開始となる日

### 附則(平成25年4月1日)

本細則は、平成25年4月1日から改正施行する。

### 附則(平成25年5月15日)

本細則は、平成25年4月1日から改正適用する。

### 附則(平成26年4月25日)

本細則は、平成26年4月25日から改正施行する。

### 附則(平成30年6月1日)

本細則は、平成30年6月1日から改正施行する。

### 附則(平成30年12月6日)

本細則は、平成30年12月6日から改正施行する。

### 附則(令和2年6月23日)

本細則は、令和2年9月29日から改正施行する。

**附則(令和 2 年 11 月 25 日)**

本細則は、令和 3 年 4 月 1 日から改正施行する。  
ただし、第 6 3 条に係る改正は、令和 2 年 1 0 月 1 日から改正適用する。

**附則(令和 3 年 3 月 3 日)**

本細則は、令和 3 年 4 月 1 日から改正施行する。

**附則(令和 5 年 3 月 13 日)**

本細則は、令和 5 年 4 月 1 日から改正施行する。

**附則(令和 6 年 3 月 11 日)**

本細則は、令和 6 年 4 月 1 日から改正施行する。