

# 『債権管理回収業の業務運営に関する自主規制規則』

(略称「自主ルール」)

一般社団法人 全国サービサー協会

制定 2008年 5月15日

施行 2008年 7月 1日

改正 2011年 6月15日

改正 2012年 6月27日

改正 2013年 6月27日

改正 2016年 6月30日

改正 2017年 6月30日

改正 2019年 6月28日

改正 2023年 6月30日

改正 2024年 6月28日

## 第1章 総 則

(目的)

第1条 この自主規制規則（以下「自主ルール」という。）は、一般社団法人全国サービサー協会の会員について債権管理回収業に関する特別措置法その他関係法令等の遵守及び業務の適正な運営を確保するための規律を定め、もって、国民経済の健全な発展に貢献し、債権回収会社の信頼の向上を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 自主ルールにおいて次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 法

債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号）をいう。

(2) 施行令

債権管理回収業に関する特別措置法施行令（平成11年政令第14号）をいう。

(3) 施行規則

債権管理回収業に関する特別措置法施行規則（平成11年法務省令第4号）をいう。

(4) 事務ガイドライン

債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドラインをいう。

(5) 債権回収会社

法第2条第3項に定める債権回収会社をいう。

(6) 協会

一般社団法人全国サービサー協会をいう。

(7) 会員

協会の会員をいう。

(8) 債務者等

債務者及びその保証人をいう。

(9) 暴力団員

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をいう。以下同じ。）の構成員をいう。

(9) の 2 暴力団員等

暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。

(9) の 3 反社会的勢力

次のいずれかに該当する者をいう。

① 次のいずれかに該当する者

(ア) 暴力団

(イ) 暴力団員

(ウ) 暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者

(エ) 暴力団準構成員

(オ) 暴力団関係企業

(カ) 総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力団等

(キ) その他上記に準ずる者

② ①に該当する者と次の(ア)から(オ)のいずれかに該当する関係を有する者

(ア) ①に該当する者が経営を支配していると認められる関係

(イ) ①に該当する者が経営に実質的に関与していると認められる関係

(ウ) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を得る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に①に該当する者を利用したと認められる関係

(エ) ①に該当する者に対して資金等を提供し又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係

(オ) その他①に該当する者と社会的に非難されるべき関係

③ 次の(ア)から(オ)のいずれかに該当する行為をした者

(ア) 暴力的な要求行為

(イ) 法的な責任を超えた不当な要求行為

(ウ) 取引に関して、脅迫的な言動を行い又は暴力を用いる行為

(エ) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の信用を毀損し又は相手方の業務を妨害する行為

(オ) その他前各号に準ずる行為

(10) 譲渡元等

譲渡元等とは、会員の業務に係る債権の譲渡元又は委託者をいう。

(11) 従業者

従業者とは、会員の組織内にあつて直接又は間接に会員の指揮監督を受けて会員の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、会員との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる。

- (12) 特定金銭債権  
第10条に定義する債権をいう。
- (13) 非特定金銭債権  
特定金銭債権に該当しない債権及び該当することが確認できない債権をいう。
- (14) 法定帳簿  
法第20条及び施行規則第15条第1項各号により定められる業務に関する帳簿書類をいう。
- (15) 1号帳簿から8号帳簿  
施行規則第15条第1項第1号に規定する帳簿書類を「1号帳簿」といい、以下、同条各号の順に「2号帳簿」から「8号帳簿」までとする。
- (16) 本業  
債権管理回収業（これに通常従属して行われる業務も含む。）及び法第12条各号に規定する業務をいう。
- (17) 兼業  
法第12条ただし書による法務大臣の承認を受けて行う業務をいう。
- (18) 債権の管理回収業務等  
本業及び兼業をいう。
- (19) 利限法超過債権  
特定金銭債権に係る債権であって利息制限法第1条に定める利息の制限額を超える利息の支払を伴い、又はその不履行による賠償額の予定が同法第4条に定める制限額を超えるものをいう。

#### (注) 条項上の留意点について

以下のいずれかに該当する場合には、自主ルールの各条項において「～なければならない」と規定した。

- (1) 会員に対して法令に基づく法的義務が課せられており、これに違反した場合には、法違反と判断される可能性がある場合
- (2) 第1条の目的に照らし、会員による遵守が特に必要と解される場合

これに対し、法令に基づく義務が課せられていないため、これに違反しても法違反と判断されることはないが、第1条の目的を踏まえ、会員において積極的な取組が求められる場合には、「～こととする」「適切である」「望ましい」と規定した。

## 第2章 組織・態勢の整備

### (法令等遵守態勢の整備)

第3条 会員は、次の各号に定める態勢の整備に努めることとする。

- (1) 法、施行令、施行規則、その他の関係法令等（事務ガイドラインを含む。）を遵守する態勢

【会社法第348条3項4号、362条4項6号、同施行規則98条、100条】

- (2) 協会が策定する自主ルール、自主ガイドライン、行動憲章その他の規範を遵守する態勢

(3) 前各号の他、債権管理回収業の業務の適正な運営を確保するために必要となる態勢（必要な社内規則等を定めるとともに、従業者に対する研修その他当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための態勢を含む。）

2. 会員は、前項の態勢の整備にあたり、法令等遵守に係る基本方針を策定し、従業者に対する周知徹底を図らなければならない。

(暴力団員等の排除)

第4条 会員は、暴力団員等を従事させない態勢及び暴力団員等を業務の補助者として使用しない態勢を整備しなければならない。

【法第5条1項6号、法第18条1項】

(内部統制態勢の整備)

第5条 会員は、内部管理及び監査（内部監査及び外部監査）が有効に機能するための態勢を整備し、適切な業務運営を確保しなければならない。

【会社法第362条4項6号、同施行規則98条、100条】

2. 会員は、その業務の適正性を確保するために、以下の各号の内容を含む社内態勢を整備しなければならない。

(1) 法、施行令、施行規則、事務ガイドライン、協会が策定する規範その他関連法令等又は社内規則等の違反、不正行為、適正な業務運営に重大な影響があると認められる問題（以下「不祥事件等」という。）の発生防止に係る態勢

(2) 不祥事件等の発生後に適切に対処するための態勢

3. 会員は、取締役弁護士が業務執行全般を把握し、会社の内部から債権管理回収業務の適正性を監督するために必要な態勢を整備しなければならない。

【事務ガイドライン2-1(1)】

4. 会員は、組織的又は従業者の個人的な法令等違反行為について、従業者からの相談や通報に対して適切に対応するための態勢を整備することとする。

(個人情報管理等)

第6条 会員は、別途定める「債権管理回収業における個人情報保護に関する自主規制規則」を遵守しなければならない。

【個人情報の保護に関する法律、債権管理回収業分野における個人情報保護に関するガイドライン】

2. 会員は、業務上の用途以外の用途に使用するために、債務者等の個人信用情報を収集、使用してはならない。

3. 会員は、法令で認められる場合を除き、個人番号の提供を求めてはならず、特定個人情報を収集し又は保管してはならない。

4. 会員は、債務者等に対して本人確認を行う目的等のために、次に定める記号・番号等の告知を求めてはならない。

- ・国民年金法第14条に規定する「基礎年金番号」、
- ・健康保険法第194条の2第1項に規定する「被保険者等記号・番号等」、
- ・船員保険法第143条の2第1項に規定する「被保険者等記号・番号等」、
- ・私立学校教職員共済法第45条第1項に規定する「加入者等記号・番号等」、
- ・国家公務員共済組合法第112条の2第1項に規定する「組合員等記号・番号等」、
- ・国民健康保険法第111条の2第1項に規定する「被保険者記号・番号等」、

- ・地方公務員等共済組合法第144条の24の2第1項に規定する「組合員等記号・番号等」、
- ・高齢者の医療の確保に関する法律161条の2第1項に規定する「被保険者番号等」、
- ・生活保護法第80条の2第1項に規定する「公費負担者番号」及び「受給者番号」、
- ・防衛省の職員の給与等に関する法律第22条第6項に規定する「自衛官診療証記号・番号等」、
- ・全世代対応型の持続可能な社会保障制度を構築するための健康保険法等の一部を改正する法律による改正後の介護保険法201条の2に規定する「被保険者番号等」  
 (注)ただし、上記改正法の施行日以後に限る。なお、施行日は公布日(2023年5月19日)から起算して4年を超えない範囲内において政令で定める日とされている。

#### (委託管理態勢の整備)

第7条 会員は、債権管理回収業又は当該業務以外の業務を第三者に委託しようとする場合には、委託先を適切に選定し管理する態勢を整備することとする。

【個人情報保護に関する法律第25条、債権管理回収業分野における個人情報保護に関するガイドライン第6-3】

#### (債務者等への配慮)

第8条 会員は、第1条の「目的」に鑑み、債権回収会社の業務運営にあたり、債務者等の事業または経済生活に著しい支障が生じないように、可能な限りの配慮をすることとする。

2. 会員は、債務者等からの苦情申出に迅速かつ適切に対応するための態勢及び債務者の経済状態に応じた的確な相談対応を行なうための態勢を整備しなければならない。
3. 会員は、債務者等の権利又は利益に関し重要な影響を与える可能性のある事項について変更を行う場合には、債務者等がその変更内容を知り得る状態に置くこととする。

#### (内部統制システムの検証)

第9条 会員は、会社法の定めに基づき、株主総会又は取締役会において内部統制システムの構築の決議を行い、その決議の実施要領プログラムを作成し、不断に履行の有無と程度の検証を行わなければならない。

【会社法第362条4項6号、同施行規則第100条】

### 第3章 特定金銭債権の確認態勢

#### (定義)

第10条 特定金銭債権とは、法第2条第1項に掲げられるものをいう。

【法第2条第1項】

#### (客観的資料による確認)

第11条 会員は、特定金銭債権について債権管理回収の委託を受け又はこれを譲り受けるに際し、取り扱う金銭債権ごとに、当該債権が特定金銭債権に該当することを、客観的な資料により確認しなければならない。

【事務ガイドライン3-2(1)②】

(確認態勢の整備)

第12条 会員は、取締役弁護士と協議の上、債権管理回収の委託を受け又は債権を譲り受ける際に、債権ごとに、当該債権が特定金銭債権に該当することを確認しうる態勢を整備しなければならない。

2. 会員は、前項の態勢を整備するに際しては、特定金銭債権について過誤なく適切な判定をするために、その確認方法や手順に関して、各社の規模や状況に応じ、担当部署の設置その他必要となる態勢を構築しなければならない。

(適切な確認)

第13条 会員は、取扱いを行おうとする金銭債権について、特定金銭債権に該当するか否かの判定が困難である場合には、法務省に確認することとする。

(記録の保存)

第14条 会員は、特定金銭債権の審査に関する記録を保存することとする。

(非特定金銭債権の取扱い)

第15条 会員は、非特定金銭債権について、債権の管理及び回収を行ってはならない。

【法第12条第1項】

## 第4章 各種届出義務

(変更の届出)

第16条 会員は、次の各号のいずれかに該当することとなったときは、その日から2週間以内に、その旨を法務大臣に届けなければならない。

- (1) 法第4条第1項各号に掲げる事項に変更があったとき。
- (2) 営業を開始し、休止し、又は再開したとき。
- (3) 兼業業務を廃止したとき。
- (4) 取締役である弁護士が弁護士法第56条による懲戒処分を受けたことを知ったとき。
- (5) 組織に変更があったとき。

【法第7条、施行規則第4条第1項】

2. 会員は、前項に規定する届出をしようとするときは、法令に規定される必要な書類のうち変更に係るものを添付して法務大臣に提出しなければならない。

【法第7条、施行規則第4条第2項】

(事業譲渡等の認可申請)

第17条 会員は、債権管理回収業の全部又は一部の譲渡及び譲受け（以下「事業譲渡等」という。）を行うにあたり、法務大臣の認可を受けなければならない。

【法第8条第1項】

2. 会員は、事業譲渡等において、法令に規定される必要な書類を法務大臣に提出しなければならない。

【施行規則第5条】

(合併及び分割の認可申請)

第18条 会員は、合併を行う場合は、法務大臣の認可を受けなければならない。会員を分割をする会社とする分割で債権管理回収業の全部若しくは一部を承継させる場合又は会員を分割により事業を承継する会社とする吸収分割の場合も同様とする。

【法第8条第2項】

2. 会員は、合併又は分割において、必要な書類を法務大臣に提出しなければならない。

【施行規則第6条】

(届出に係る態勢整備)

第19条 会員は、本章に規定される届出を遅滞なく行うために、届出を要する事項が生じた場合に、その事実を把握するための態勢整備を行うように努めることとする。

## 第5章 債権の管理回収業務等に係る行為規制等

(法令の遵守)

第20条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、法、施行令、施行規則及び事務ガイドラインその他の関連する法令等を遵守しなければならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(社内態勢の整備)

第21条 会員は、次条から第37条までに規定する行為が法第17条第1項に規定する「威迫」若しくは「私生活若しくは業務の平穩を害するような言動」又は法第18条第4項から第8項までに違反するおそれがあることに留意し、従業者に周知徹底させるとともに、必要な社内態勢を整備しなければならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(威迫の具体例としての暴力的言動及び多人数による面談等)

第22条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、次の各号に掲げる行為その他の威迫行為をしてはならない。

- (1) 暴力的な態度をとること。
- (2) 大声を挙げたり、乱暴な言葉を使うなどの暴力的な言動をしたりすること。
- (3) 多人数で債務者等の自宅等に押し掛け、又は債務者等を債権回収会社等に呼び出し、大勢で取り囲んで面談すること。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての電話等による連絡)

第23条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、正当な理由なく、午後9時から午前8時までの間に、債務者等に対して電話で連絡し、ファクシミリ装置を用いて送信し、又は電報若しくは電子メールを送信してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての夜間の訪問)

第24条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、正当な理由なく、午後9時から午前8時までの間に、債務者等を訪問してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての継続的に又は反復して行う連絡等)

第25条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、正当な理由なく、継続的に又は反復して、電話で連絡し、ファクシミリ装置を用いて送信し、文書、電報若しくは電子メールを送付若しくは送信し、又は債務者等を訪問してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての申出に反する時期の連絡又は訪問)

第26条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等が弁済し、又は連絡し、若しくは連絡を受ける時期を申し出た場合において、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、同申出に反する時期に連絡又は訪問してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としてのつきまとい行為)

第27条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等につきまとはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としてのプライバシーに関する事項等を明らかにすること)

第28条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、張り紙、落書きその他いかなる手段であるかを問わず、債務者等の借入れに関する事実その他プライバシーに関する事項等をあからさまにしてはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての勤務先等への連絡又は訪問等)

第29条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、正当な理由なく、債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所に電話で連絡し、電報を送達し、ファクシミリ装置を用いて送信し、若しくは電子メールを送信し、又は債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所を訪問してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての不退去)

第30条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等の居宅又は勤務先その他の債務者等を訪問した場所において、債務者等から当該場所から退去すべき旨の意思を表示された場合には、直ちに当該場所から退去しなければならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての近隣者への言動)

第31条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等の近隣者に対して、自らの来訪目的を明らかにした上で、債務者等に電話をするように伝言を依頼してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての不適切な時期の回収)

第32条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、正当な理由なく、12月31日から翌年の1月3日までの日に債務者等に連絡をし、又は債務者等を訪問してはならない。

2. 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、正当な理由なく、債務者等及びその親族の冠婚葬祭時又は債務者等の入院時若しくは罹災時その他社会通念上不適切な時期であることを知りながら、その時期に債務者等に連絡をし、又は債務者等を訪問してはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての親族等に対する支払要求)

第33条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等の親族又は第三者に対し、債務者等に代わって弁済することをみだりに要求してはならない。

【法第18条第7項】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての第三者への協力要請)

第34条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等以外の者が債務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。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての借入等の要求)

第35条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等に対し、貸金業法第2条第1項に規定する貸金業を営む者その他の第三者からの金銭借入れその他これに類する方法により債務の弁済資金を調達することをみだりに要求してはならない。

【法第18条第6項、事務ガイドライン3-2(9)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての禁止行為をする旨の告知)

第36条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、債務者等に対し、第23条から第35条までのいずれかの規定により禁止される言動をすることを告げてはならない。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(私生活若しくは業務の平穩を害する言動の具体例としての保険金による債務の弁済の強要又は示唆)

第37条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、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。

【法第17条第1項、事務ガイドライン3-2(4)】

(代理人弁護士等選任の場合)

第38条 会員は、債務者等が自己の負担する債務の処理を弁護士、弁護士法人若しくは弁護士・外国法事務弁護士共同法人若しくは司法書士若しくは司法書士法人（以下「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が通知され若しくは債務者等から書面その他の方法をもって通知されたときは、正当な理由なく、債務者等に対し、訪問し又は電話をかけて、当該債務を弁済することを要求してはならない。

【法第18条第8項】

(白紙委任状取得の禁止)

第39条 会員は、債権管理回収業に係る債権の債務者等から、これらの者が当該債権に係る債務の不履行の場合に直ちに強制執行を受けるべきことを記載した公正証書の作成を公証人に囑託することを代理人に委任することを証する書面（以下「委任状」という。）を取得する場合には、当該債権の債権金額その他施行規則第13条で定める事項を記載していない委任状を取得してはならない。

【法第18条第3項】

(偽りその他不正の手段の禁止)

第40条 会員は、債権の管理回収業務等を行うにあたり、次に掲げる言動その他の偽りその他不正の手段を用いてはならない。

- (1) 弁済受領権限、残存債務額等を偽ること。
- (2) 債務者等が有する正当な抗弁についてこれが存在せず又は行使できないかのような言辞を弄すること。

【法第18条第4項、事務ガイドライン3-2(7)】

(分別管理)

第41条 会員は、委託者のために収受した弁済金を自己の財産と明確に区分して保管しなければならない。

【法第18条第9項、同施行規則第14条、事務ガイドライン3-2(10)】

## 第6章 商号等の開示、証明書の携帯

(商号等の開示)

第42条 会員は、債権の管理又は回収にあたり、相手方から請求があったときは、自らの業務の従事者をして、所属する債権回収会社の商号、氏名等を明らかにするようにさせなければならない。

【法第17条第2項】

(証明書の携帯)

第43条 会員は、債権管理回収業の実施業務の従事者に対し、その業務を行うにあたり、債権回収会社の商号、許可番号及び氏名を記載した証明書(以下「身分証明書」という。)を携帯させ、相手方の請求があったときには、提示させるようにしなければならない。

【施行規則第11条】

(発行管理簿)

第44条 会員は、身分証明書に関する発行管理簿を作成しなければならない。

【事務ガイドライン3-2(5)】

(標識の掲示)

第45条 会員は、業務を遂行する上で、営業所ごとに、公衆の見やすい場所に、債権管理回収業許可証の標識を掲示しなければならない。

【事務ガイドライン3-2(11)】

## 第7章 書面交付等

(受取証書の交付)

第46条 会員は、法第15条、施行規則第9条に定めるところにより、その取り扱う特定金銭債権の全部又は一部について弁済を受けたときは、その都度、直ちに、第4項に規定する事項を記載した書面(以下「受取証書」という。)を当該弁済した者に対して交付しなければならない。

【法第15条第1項、施行規則第9条】

2. 会員は、受取証書を「その都度、直ちに」交付する必要がある限り、特段の事情がない限り、弁済と引換えに受取証書を交付しなければならない。

【事務ガイドライン3-2】

3. 会員は、受取証書を「当該弁済をした者に交付」する必要がある限り、債務者以外の第三者が弁済した場合は、債務者ではなく当該第三者に交付しなければならない。

【事務ガイドライン3-2】

4. 会員は、次の各号に掲げる事項を受取証書に記載しなければならない。

- ① 会員の商号、本店所在地及び許可番号
- ② 受領金額及びその利息、賠償額の予定(違約金を含む。以下同じ。)に基づく賠償金又は元本への充当額
- ③ 受領年月日
- ④ 弁済を受けた旨を示す文字
- ⑤ 弁済金を受領した者の氏名
- ⑥ 債務者の商号、名称又は氏名
- ⑦ 債務者以外の者が債務の弁済をした場合には、その者の商号、名称又は氏名
- ⑧ 弁済を受けた債権の債権者の商号、名称又は氏名
- ⑨ 弁済を受けた債権の発生年月日、発生原因並びに発生時の債権者及び金額
- ⑩ 弁済後の残存債務の額及びその内訳

【施行規則第9条】

5. 前各項の規定は、預金又は貯金の口座に対する払込みその他施行規則で定める方法により弁済を受ける場合にあっては、当該弁済をした者の請求があった場合に限り、適用する。

【法第15条第2項】

(債権証書の返還)

第47条 会員は、特定金銭債権の全部の弁済を受けた場合において当該特定金銭債権の証書（以下「債権証書」という。）を有するときは、法第16条に従い、遅滞なく、これをその弁済した者に返還しなければならない。

【法第16条】

## 第8章 業務に関する広告

(広告)

第48条 会員は、その業務に関して広告をするときは、次に掲げる事項について、著しく事実と相違する表示をし、又は著しく人を誤認させるような表示を行ってはならない。

- (1) 債権の回収の確実性に係る事項
- (2) 管理若しくは回収の委託を受け、又は譲り受ける債権の範囲に関する事項
- (3) 前号に規定する債権の受託手数料又は譲受け代金に関する事項
- (4) 債権回収会社の資力又は信用に関する事項
- (5) 業務の範囲に関する事項
- (6) 業務の実績に関する事項

【法第18条第2項、同施行規則第12条、事務ガイドライン3-2(6)】

## 第9章 法定帳簿の作成・保存等

(帳簿書類等の作成・保存)

第49条 会員は、法第20条及び施行規則第15条第1項に基づき、法定帳簿を作成してこれを保存しなければならない。

【法第20条、施行規則第15条第1項】

2. 会員は、法定帳簿が業務の適法性を事後的に確認するための資料となることに鑑み、法定帳簿の記録事項について、事後の検証ができるよう明確な記録をしなければならない。

【事務ガイドライン3-3-1(1)】

3. 法第20条に規定する「その業務」とは、法第12条に規定する業務をいうことから、会員は、本業のみならず兼業についても、その業務の性質に応じて法定帳簿を作成しなければならない。

【事務ガイドライン3-3-1(2)】

4. 法定帳簿は、マイクロフィルム、フロッピーディスクその他の電子媒体により作成及び保存することができるものとする。ただし、帳簿本来の一覧性、網羅性を有するものとして印刷が可能なものでなければならない。

【事務ガイドライン3-3-1(3)】

5. 会員は、法定帳簿を、取扱債権の委託契約が終了した日又は取扱債権が弁済その他の事由により消滅した日から少なくとも5年間保存しなければならない。

【施行規則第15条第2項】

6. 前項に規定する「5年間」の保存期間は、他の法令に別段の定めがある場合を除き、次の各号に掲げる各債権について、それぞれ当該各号に掲げる日のいずれかから起算する。

(1) 管理又は回収の委託を受けた債権

- ① 委託契約終了日
- ② 会員が当該債権の管理又は回収を他者に再委託した日
- ③ 弁済、更改、免除又は混同により債権が消滅した日
- ④ 相殺の意思表示又は消滅時効の援用により債権が消滅した場合には、相殺の意思表示又は消滅時効の援用があった日

(2) 譲受債権

- ① 弁済、更改、免除又は混同により債権が消滅した日
- ② 相殺の意思表示又は消滅時効の援用により債権が消滅した場合には、相殺の意思表示又は消滅時効の援用があった日
- ③ 会員が当該債権を他者に譲渡した日

【事務ガイドライン3-3-1(4)】

(1号帳簿・2号帳簿)

第50条 会員は、1号帳簿には、法第20条及び施行規則第15条第1項第1号の規定に基づき、債務者ごとに、債権の内容及び弁済状況に関する以下の事項を記録しなければならない。

(1) 「債権の内容」に関する事項

- ① 債務者名
- ② 弁護士等への委託、破産、民事再生等の有無（法第18条第8項に関する情報）
- ③ 債権者名
- ④ 債権の種類
- ⑤ 債権金額
- ⑥ 利息・賠償金の率
- ⑦ 約定弁済期日

(2) 「弁済状況」に関する事項

- ① 受託又は譲受け後の弁済金の受領年月日
- ② 受領金額
- ③ 充当内訳
- ④ 弁済後の債権残高及びその内訳

【施行規則第15条第1項第1号、事務ガイドライン3-2(1)】

2. 会員は、2号帳簿には、法第20条及び規則第15条第1項第2号の規定に基づき、会員が管理若しくは回収の委託を受け、又は譲り受けた債権（以下「取扱債権」という。）ごとに、委託又は譲受けの契約内容、取扱債権の内容及び担保に関する状況並びに管理又は回収状況（委託契約に係るものについては回収金の支払状況を含む。）に関する以下の事項を記録しなければならない。

(1) 「委託又は譲受けの契約内容」に関する事項

- ① 受託又は譲受年月日

- ② 委託者名又は譲渡者名
- ③ 受託手数料（率）又は譲受金額
- (2) 「取扱債権の内容及び担保に関する状況」に関する事項
  - ① 法第2条第1項各号の該当号
  - ② 債権者名（委託時又は譲受け時の債権者が債権発生時の債権者と異なる場合はその双方を記録する。）
  - ③ 債務者名
  - ④ 保証人名
  - ⑤ 弁護士等への委託、破産、民事再生等の有無（法第18条第8項に関する情報）
  - ⑥ 債権の種類
  - ⑦ 債権の発生年月日
  - ⑧ 発生時及び現時点における債権金額
  - ⑨ 利息・賠償金の率（利限法超過債権又は利息・賠償金を管理回収する場合には債権発生時の率及び現在の率を記録する。）
  - ⑩ 約定弁済期日
  - ⑪ 担保及び担保権の種類並びにその価額
  - ⑫ 受託又は譲受け時の残債権額及びその内訳（元本、利息及び賠償額の別）

なお、債権の発生年月日及び債権金額が同一のものが複数あって判別が困難な場合は、貸付番号や手形番号を表示するなど取扱債権を特定することが可能な事項を記録しなければならない。

- (3) 「取扱債権の『管理又は回収状況』」に関する事項
  - ① 受託又は譲受け後の債権の回収年月日
  - ② 回収金額
  - ③ 回収金の充当内訳
  - ④ 回収後の債権残高及びその内訳
  - ⑤ 完済又は債務免除等の場合のその年月日及びその事由
  - ⑥ 委託者への回収金の交付年月日及び交付金額
  - ⑦ 受託債権を委託者に返却した場合のその年月日
  - ⑧ 受託債権の管理又は回収を他者に委託した場合又は譲受債権を第三者に譲渡した場合の受託者名又は譲受人名及びその年月日

【施行規則第15条第1項第2号、事務ガイドライン3-3-2(2)】

### (3号帳簿)

第51条 会員は、3号帳簿には、法第20条及び施行規則第15条第1項第3号に基づき、取扱債権に関し、会員が訴訟、調停、和解、強制執行、担保権の実行その他の手続の当事者となった場合、その概要及び結果を記録しなければならない。

【施行規則第15条第1項第3号】

2. 施行規則第15条第1項第3号に規定する「訴訟、調停、和解、強制執行及び担保権の実行その他の手続（以下「法的手続」という。）」のうち「その他の手続」とは、訴訟、調停、和解、強制執行、担保権の実行以外の法律行為をいい、例えば、「公示催告」、「保全処分」、「仲裁」等の手続をいう。

【事務ガイドライン3-3-2(3)①】

3. 施行規則第15条第1項第3号に規定する「当事者となった場合」とは、債権回収会社が法的手続を起こした場合と起こされた場合の双方を含み、かつ、債権回収会社が代理人として法的手続を行う場合及び債権回収会社が当事者の地位を承継した場合を含む。

【事務ガイドライン3-3-2(3)②】

4. 3号帳簿は、会員が法的手続の当事者となった場合ごとに作成され、以下の事項が記録されていなければならない。

- (1) 法的手続の対象となった取扱債権を特定する事項（債権者、債務者及び債権金額）
- (2) 法的手続の種類
- (3) 訴え提起等の日
- (4) 係属裁判所（部）
- (5) 法第11条第2項の追行義務があるときの当該事件を担当した弁護士名
- (6) 訴え提起後の経緯及び結果

【事務ガイドライン3-3-2(3)③】

#### （4号帳簿）

第52条 会員は、4号帳簿には、法第20条及び施行規則第15条第1項第4号に基づき、取扱債権に関し、債務者等との交渉の経過を記録しなければならない。

【施行規則第15条第1項第4号】

2. 4号帳簿は、債務者ごとに作成され、以下の事項が時系列に沿って、網羅的かつ客観的で明確に記録されていなければならない。

また、いたずらに略語、記号等を用いることなく、作成者以外の第三者がその内容を容易に把握できる程度に記録されていなければならない。

- (1) 債務者名
- (2) 交渉の相手方（債務者、保証人等の別）
- (3) 交渉日時（交渉を開始した時間及び終了した時間。請求書等の書面を発送した場合の発送日を含む。）
- (4) 交渉場所（本店又は営業所の別、訪問先等）
- (5) 交渉の手法（電話（架電又は受電の別）、ファクシミリ、訪問、来社、電子メール及び書面授受等の別）
- (6) 交渉担当者（同席者等を含む。）
- (7) 交渉内容（請求書等の書面の内容を含む。）

なお、債務者等に電話をかけたところ、不在で交渉等を行わなかった場合も、電話をかけた日時等が記録されていなければならない。

【事務ガイドライン3-3-2(4)】

#### （5号帳簿）

第53条 5号帳簿は、受取証書を交付した場合に作成することを要し、当該受取証書の写しは交付日付順につづられていなければならない。

【施行規則第15条第1項第5号】

(6号帳簿)

第54条 会員は、6号帳簿には、法第20条及び施行規則第15条第1項第6号に基づき、管理又は回収に係る債権の証書がある場合には、その入手状況及び返還した状況を記録しなければならない。

【施行規則第15条第1項第6号、事務ガイドライン3-3-2(6)】

2. 6号帳簿は、取扱債権について入手した債権の証書ごとに作成することを要し、以下の事項が記録されていなければならない。

(1) 債権の証書を入手した取扱債権を特定する事項(債権証書の名称、債権者名、債務者及び債権金額)

(2) 「入手状況」として

- ① 入手年月日
- ② 入手場所
- ③ 入手の相手方
- ④ 入手方法
- ⑤ 入手した担当者名

(3) 「返還した状況」として

- ① 返還年月日
- ② 返還場所
- ③ 返還の相手方
- ④ 返還方法
- ⑤ 返還した担当者名

なお、譲受債権を第三者に譲渡した場合には、上記「返還」を「譲渡」と読み替えるものとする。

【事務ガイドライン3-3-2(6)】

(7号帳簿)

第55条 会員は、利限法超過債権について、債務者等に対し、法第18条第5項に違反しない限りにおいて、その履行を請求する場合には、7号帳簿を第11章に定めるところに従い作成しなければならない。

【施行規則第15条第1項第7号、事務ガイドライン3-3-2(7)①】

(8号帳簿)

第56条 会員は、7号帳簿を作成した場合には、8号帳簿を第11章に定めるところに従い作成しなければならない。

【事務ガイドライン3-3-2(8)】

(法定帳簿の作成用紙)

第57条 法定帳簿については、帳簿書類ごとに別葉の用紙を用いて作成・保存することを要しない。

【事務ガイドライン3-3-2(9)】

## 第10章 兼業

(兼業業務におけるポリシー)

第58条 会員は、兼業に係る業務（以下「兼業業務」という。）を行うにあたり、法第12条がいわゆる専門義務を課していることを踏まえ、兼業の承認を受けた範囲を超えて業務を行うことのないよう十分に留意する。

【法第12条、事務ガイドライン2-4-3前段】

(兼業承認申請要否の判断/事前準備)

第59条 会員は、兼業の承認申請の要否を判断するにあたり、本業に通常従属して行われる業務は、原則として本業に含まれることとし、兼業の承認申請は不要であることに留意する。

【事務ガイドライン2-4-1(1)】

2. 会員は、前項の規定にかかわらず、以下のいずれかに該当するときは、本業に含まれない業務である場合はもちろん、本業に含まれる業務である場合であっても、兼業の承認申請をしなければならないことに留意する。

(1) 他の法令において、免許、許可、登録等がとられている業務（法第12条第2号、施行令第4条に定める付随業務を除く。）。

【事務ガイドライン2-4-1(1)①】

例えば、次の業務は、一般にこれに該当しうる。

- a) 貸金業務
- b) 不動産鑑定業務
- c) 特定金銭債権以外の金銭債権に係る集金代行業務
- d) 特定金銭債権以外のファクタリング業務
- e) 特定金銭債権に係る担保不動産以外の一般の不動産の売買、交換若しくは貸借又はその代理若しくは媒介を行う業務

【事務ガイドライン2-4-1(2)ア】

(2) 管理又は回収に係る特定金銭債権の譲渡元等以外の者を取引の相手方とする業務。

【事務ガイドライン2-4-1(1)②】

例えば、次の業務は、一般にこれに該当しうる。

- a) 債権証券等の書類の保管業務
- b) 債務者の所在確認を行う業務
- c) 特定金銭債権の管理及び回収を受託しないでコンサルティングを行う業務
- d) 特定金銭債権の売買媒介

【事務ガイドライン2-4-1(2)イ】

(兼業承認申請準備)

第60条 会員は、「債権管理回収業を営む上において支障を生ずることがないと認められるもの」（法第12条ただし書）について兼業の承認を受けることができることに鑑み、自らが兼業の承認申請を行うに先立ち、以下の事項に留意して「支障を生ずることがないと認められるもの」に該当するか否かの判断を行い、取締役弁護士の検証の下、当該申請の当否を判断する。

【事務ガイドライン2-4-2(1)本文】

(1) 兼業の内容が法令に抵触するものではないこと。

【事務ガイドライン2-4-2(1)①、同2-4-2(2)】

(2) 債権管理回収業の財産的基盤に悪影響を及ぼすおそれのある投機的な業務でないこと。

【事務ガイドライン2-4-2(1)②】

(3) 暴力団等反社会的勢力が関与しやすい業務でないこと。また、主要取引先が暴力団員等又はその支配する会社ではないこと。

【事務ガイドライン2-4-2(1)③、同2-4-2(2)】

(4) 債権回収会社としての社会的信用、品位を損なうような業務でないこと。

【事務ガイドライン2-4-2(1)④】

(5) 債権管理回収業を適正に遂行する体制が整備され、かつその独立性が十分に保持されていること。

【事務ガイドライン2-4-2(2)】

#### (承認申請)

第61条 会員は、法第12条ただし書、施行規則第8条に基づく承認申請にあたっては、法務省から出されている債権管理回収業のための申請・届出の手引その他の資料を参照し、所定の様式や添付書類に基づき、個別具体的かつ詳細に兼業承認申請書を作成し、これを法務大臣に提出して、審査を受けなければならない。

【施行規則第8条本文】

#### (承認申請中の変更届)

第62条 会員が兼業の承認申請をした場合であって、当該申請について法務大臣の判断がいまだ示されていないときに、兼業承認申請書の記載事項又は添付書類の記載内容に変更が生じたときは、会員は、遅滞なく、書面により変更後の内容を法務大臣に届け出なければならない。

【債権管理回収業のための申請・届出の手引(平成23年1月)第3.4】

#### (兼業に関する行為規制)

第63条 会員は、兼業承認された業務の範囲を逸脱することなく業務を行わなければならない。

【事務ガイドライン2-4-3前段】

#### (集金代行業務に関する行為規制)

第64条 集金代行業務(債権回収会社が法第12条ただし書の法務大臣の承認を受けて行う兼業業務のうち、特定金銭債権以外の事件性、紛争性のない金銭債権について、債権者から委託を受けて行う弁済金の受領業務、弁済用口座の管理業務、対象債権の残高管理業務及び支払案内業務の全部又は一部をいう。以下同じ。)については、会員は、以下において例示される不適切事項に留意しなければならない。

(1) 支払案内業務において、債務者等に送付する通知の記載についての不適切な例

① 理由なく期限を設ける等して、連絡を要求する記載

② 次回の入金、振込、送金等を要求する記載

- ③ 案内した入金がなされなかった場合に不利益を被る可能性があることを記載するだけでなく、不利益の部分を強調する記載（未払記録が登録されます。信用取引において不利益が生じます等）
- ④ 実質的な請求に当たるような記載（解決してください等）
- ⑤ 一般会社であれば承認が不要であるところ、法務大臣の承認を得ていることを強調して、承認を受けた会社のみがかかる事業を行えるかのような誤解を与えるような記載

(2) 集金代行業務における不適切な行為の例

- ① 債権者に取り次ぐことなく、分割弁済の相談に応じる行為
- ② 債務者本人以外の者に債権回収会社名、委託者名、委託者の業種のいずれかあるいは全てを明示する行為（留守番電話の録音を含む。）
- ③ 継続的に又は反復して架電、通知する行為
- ④ 面談による集金代行業務

2. 会員は、集金代行業務を行うにあたり、法第17条第1項、事務ガイドライン3-2

(4) に定めるところにより、人を威迫し又はその私生活・業務の平穩を害するような言動を行ってはならない。

【事務ガイドライン2-4-3後段】

(集金代行業務で事件性・紛争性のある債権についての請求行為の禁止)

第65条 会員は、集金代行業務において、いわゆる事件性、紛争性のある債権について、実質的に請求と同視し得る行為をすれば、弁護士法に抵触するおそれがあることに留意しなければならない。

【弁護士法第72条、第73条】

2. 会員は、事後的に事件性又は紛争性が生じた債権について、直ちに集金代行業務を終了しなければならない。

(集金代行業務での取次)

第66条 会員は、集金代行業務においては、債権回収会社による裁量はないことに留意し、債務者から申出があった場合は、同申出を機械的に委託者へ取り次がなくてはならない。

2. 会員は、前項の債務者の申出を速やかに委託者に取り次がなくてはならない。また、取次後、遅滞なく回答するよう、委託者に協力を要請しなければならない。

3. 会員は、委託者からの回答を、速やかに債務者に取り次がなくてはならない。ただし、個々の状況に応じて、その必要がないと判断される場合はこの限りでない。

(集金代行業務での話法)

第67条 会員は、集金代行業務は、支払案内、取次業務であり、債務者との交渉を行うことは、業務の範囲を逸脱するものであることに留意し、債務者に対する督促・回収に該当する行為を行ってはならない。

(納付勸奨業務について)

第67条の2 会員は、納付勸奨業務（国又は地方公共団体及びこれらに準ずる団体が有する金銭債権について会員が自主的納付の勸奨を行う業務をいう。）を行うに際しては、集金代行業務との相違に十分に留意し、当該業務を行わなければならない。

(兼業業務に係る法定帳簿)

第68条 会員は、兼業業務を行うに際しては、その業務の性質に応じて、法第20条及び施行規則第15条に定める帳簿書類を作成し、これを保存しなければならない。

2. 会員は、前項に規定する帳簿書類を、委託契約が終了した日から少なくとも5年間は保存しなければならない。

【施行規則 第15条第2項】

(兼業承認後の検証態勢の構築)

第69条 会員は、兼業業務が、承認を受けた兼業承認申請書の記載に適合しているか否かについて、継続的な検証を行う態勢を構築しなければならない。

【事務ガイドライン2-4-3前段】

2. 会員は、兼業業務について業務マニュアルや実施基準を作成し、当該業務に従事する者に対して兼業承認の範囲に関する研修、教育を行うよう努めることとする。

(業務変更時の検証等)

第70条 会員は、兼業業務について業務手順、実施方法その他の重要事項の変更を行う場合には、変更後の業務が兼業承認の範囲を逸脱することのないよう、あらかじめ検証を行い、必要に応じて兼業承認の再申請等の手続を行わなければならない。

【事務ガイドライン2-4-3前段】

(新規取引開始時の留意点)

第71条 会員は、兼業業務について、新たな取引先の開拓を行うにあたっては、暴力団等の反社会的勢力が関与することとならないよう、取引先の選定を適切に行うとともに、その業務の内容が兼業承認の範囲を逸脱することのないよう留意しなければならない。

【事務ガイドライン2-4-2(1)③・2-4-2(2)・2-4-3前段】

(兼業の廃止)

第72条 会員は、兼業の承認を受けた後において、当該兼業業務を開始することなく相当な期間を経過しかつ業務開始の目処がない場合には、当該兼業の取扱いについて、廃止を含めた検討を行うよう努めることとする。

(事業報告)

第73条 兼業承認を受けた会員は、法第21条の規定に基づき法務大臣に提出する事業報告書において、承認を受けた業務及びその概要について適切に報告を行わなければならない。

(新たな兼業業務)

第73条の2 兼業業務の内容は、社会情勢、経済動向の変化に伴い、多様化する可能性があり、本章で定める業務に限定されるものではないことから、新たな兼業業務が広く実施され、当該業務について統一的な取扱いが必要な場合には、自主ガイドラインにおいて、その取扱いを定めることができる。

第11章 利限法超過債権の取扱い

(利限法超過債権の判定)

第74条 会員は、利限法超過債権を取り扱うに際しては、契約締結時の利率の確認にとどまらず、利息制限法の各規定（利息制限法第3条（みなし利息）、同法第5条（元本額の特則）、同法第6条（みなし利息の特則）及び同法第8条（保証料の制限等）の規定を含むがこれに限られない。）の規定により無効とされる利息又は保証料の契約有無等、法第18条第5項を遵守するために必要な事項について確認しなければならない。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第10条第5項、事務ガイドライン3-2-(8)】

(利限法超過債権取扱いにおける法定帳簿の作成保存)

第75条 会員が、利限法超過債権に係る履行の請求をする場合には、利息制限法に定める制限額以内の額に計算し直した上で請求額を確定させなければならない、その計算根拠として7号帳簿及び8号帳簿を作成し、これを保存しなければならない。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第15条第1項第7号、第8号、事務ガイドライン3-2-(8)-①】

(計算根拠等の開示)

第76条 会員が利限法超過債権に係る履行の請求をした場合であって、相手方（債務者、保証人又はこれらの代理人）から計算根拠等の開示請求があったときは、施行規則第10条第5号に規定する事項を明らかにしなければならない。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第10条第5号、事務ガイドライン3-2-(8)-②】

(遡っての引き直し計算)

第77条 利息制限法に定める制限額以内の額に計算し直すにあたり、当該債権の発生原因である貸付契約（当該貸付契約が、従前の貸付契約に基づく債務の残高を貸付金額の全部又は一部とするものであるときは、当該従前の貸付契約）の締結時に遡って計算していることを確認しなければならない。

2. 引き直し計算方法についても、取締役弁護士が関与の下、適切に行われていることを確認しなければならない。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第10条第5号、事務ガイドライン3-2-(8)-③】

(支払案内業務に係る留意点)

第78条 利限法超過債権について、請求に至らない範囲での支払案内を行う場合においても、前条に従い適切に計算していることを確認しなければならない。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第10条第5号、事務ガイドライン3-2-(8)-④】

(7号帳簿)

第79条 7号帳簿は、会員が利限法超過債権について、利息制限法所定の利率で引き直した額で、その履行を請求する場合にのみ作成を必要とする帳簿書類である。当該帳簿書類は、引き直し計算等が適切に行われたことを事後的に検証可能なものとして作成するものであり、以下の事項を記録しなければならない。

(1) 「債権の内容」として

- ① 債権者名
- ② 債務者名
- ③ 債権の種類
- ④ 債権の発生年月日
- ⑤ 債権金額
- ⑥ 利息・賠償金の率（貸付契約締結時）
- ⑦ 約定弁済期日

(2) 「算出の根拠」として

- ① 当該請求に係る額及び内訳（元本、利息及び賠償金の別）
- ② 算出の根拠（貸付契約の内容や貸付金額、これまでの弁済経過、法定利率等を基に、請求額を算出した根拠）

2. 利限法超過債権をその他の債権と一括して譲り受けただけで実際に請求しない場合や、請求することなく相手方からの任意の支払いを受領するだけの場合は、「履行の請求」には該当しないので、7号帳簿の作成は要しない。なお、この場合であっても、会員は、利限法超過債権とそれ以外の債権とを分別して取り扱うこととする。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第10条第5号、施行規則第15条第1項第7号、  
事務ガイドライン3-3-2-(7)】

(8号帳簿)

第80条 8号帳簿は、会員が7号帳簿を作成した場合に各利限法超過債権ごとに作成することを要し、以下の資料を当該債権ごとにつづらなければならない。

- (1) 貸付契約書又はその写し（契約時の利息・賠償金の率などの契約条項が全て記載された書面）
- (2) 従前の弁済履歴を記載した書面
- (3) 債権回収会社が債務者等に送付した請求書
- (4) 受取証書の写し

2. 前条第2項に該当する場合は、本号の帳簿書類の作成は要しない。

【法第17条第2項、第18条第5項、第20条、施行規則第10条第5号、施行規則第15条第1項第8号、  
事務ガイドライン3-3-2-(8)】

## 第12章 貸金債権の取扱い

(貸金業法の適用がある債権の取扱いに係る留意点)

第81条 会員は、貸金業者の貸付けに係る契約に基づく債権、貸金業法第24条の2第2項に規定する保証等に係る求償権等又は同法第24条の3第2項に規定する受託弁済に係る求償権等（以下これらを総称して「貸金債権等」という。）の取扱いに当たっては、貸金業法第24

条から24条の6までの各規定（以下「準用規定」という。）により、貸金業法第12条の7、同法第16条の2第3項及び第4項、同法第16条の3、同法第17条（第6項を除く）、同法第18条から第22条まで、同法第24条の6の10並びに当該準用規定（これらの規定に係る罰則を含む。）の適用があることに留意し、本章の各規定を遵守するとともに、上記の貸金業法上の各規定を遵守しなければならない。

（債権譲受通知）

第82条 会員は、貸金債権等を譲り受けた場合には、同法で定めるところにより、譲り受けた貸金債権等に係る書面（債権譲受通知）を、遅滞なく、交付しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第17条（第16条の2） 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

（重要事項変更通知）

第83条 会員は、貸金債権等について、貸金業法第17条の記載事項のうち重要な事項を変更した場合には、同条に定める書面（重要事項変更通知）を、遅滞なくその債務者又は保証人に交付しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第17条（第16条の2） 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

（保証人への交付書面）

第84条 会員は、譲り受けた貸金債権等について、新たに保証契約を締結しようとする場合には、貸金業法第16条の2第3項に規定する書面（保証人への事前交付書面）を、契約締結までに交付しなければならない。また、保証契約を締結したときは、遅滞なく、貸金業法第17条に規定するところにより、保証契約締結時の書面を交付しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第16条の2、第17条 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

（受取証書）

第85条 会員は、貸金債権等について弁済を受けたときは、直ちに、貸金業法第18条及び法第15条に規定する事項を記載した受取証書を、当該弁済をした者に交付しなければならない。ただし、預金又は貯金の口座に対する払込みによって弁済を受ける場合にあっては、当該弁済をした者の請求があった場合に限り交付する。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第18条 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

（催告書）

第86条 会員は、貸金債権等についてその債務者等に対し、支払いを催告するために書面又はこれに代わる電磁的記録を送付するときは、貸金業法第21条第2項に規定する事項を記載した書面を送付しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第21条第2項貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

（取立てにあたり明らかにすべき事項）

第87条 会員は、貸金債権等について取立てをするにあたり、相手方の請求があったときは、貸金業法第21条第3項に規定する事項を同項で定めるところにより明らかにしなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第21条第3項 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

(帳簿の備付け)

第88条 会員は、貸金債権等を譲り受けた後、その営業所又は事務所ごとに、貸金業法で定めるところにより、その業務に関する帳簿を備え、これを保存しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第19条 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

(帳簿の閲覧・謄写)

第89条 会員は、貸金債権等の債務者等からその業務に関する帳簿閲覧又は謄写に関する問合せ等があった場合、貸金業法で定めるところにより、迅速かつ適切に対応できる態勢を整備しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第19条の2 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

(公正証書に係る制限)

第90条 会員は、貸金債権等について、債務者等が債務の不履行の場合に直ちに強制執行に服する旨の陳述が記載された公正証書を取得する場合には、貸金業法第20条を遵守しなければならない。

【貸金業法第24条第2項、第24条の4第2項、第20条 貸金業法施行令第3条の6、第3条の10】

(債権譲受者に対する通知)

第91条 会員は、貸金債権等を譲渡するにあたっては、譲り受ける者に対し貸金業法第24条第1項(債権の譲渡)、第24条の4第1項(求償権の譲渡)及び第24条の5第1項(受託弁済に係る求償権の譲渡)に基づき、当該債権が貸金債権等であること及び当該債権に関してする行為について貸金業法の適用がある旨等を通知しなければならない。

【貸金業法第24条第1項、第24条の4第1項、第24条の5第1項】

### 第13章 反社会的勢力の排除

(反社会的勢力への対応)

第92条 会員は、反社会的勢力への対応態勢について、実施すべき事項についての基本方針を制定しなければならない。

【「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ】

2. 会員は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し、排除する態勢を整備しなければならない。

(反社会的勢力からの受託等の禁止)

第93条 会員は、反社会的勢力による会員の業務への介入を回避するためにも、反社会的勢力から債権回収の委託を受け又は債権を譲り受けてはならない。

【事務ガイドライン4-3】

(譲受け制限者への債権譲渡禁止)

第94条 会員は、債権譲渡をする場合には、法第19条2項が譲受け制限者への債権譲渡を禁止している点に十分に留意し、同条項を遵守するために、その譲渡先が反社会的勢力(本条にお

いては譲受け制限者を含む。)に該当しないこと、その他同条項に違反しないことを検証する態勢を整備しなければならない。

【法第19条第2項】

(債務者等の検証態勢の整備)

第94条の2 会員は、反社会的勢力に対する利益供与を回避するために、その業務において必要が生じた場合に、債務者等が反社会的勢力に該当するか否かを確認しうる態勢を整備することとする。

(債務者等が反社会的勢力であることが判明した場合等の対応)

第94条の3 会員は、債務者等が反社会的勢力であると判明し、又はその疑いがある場合には、債権管理回収に際して、利益供与が生じることのないよう十分に配慮し、可能な限りの回収を図ることとする。

## 第14章 その他

(協会の検定制度への協力等)

第95条 会員は、協会が実施する業界検定制度（以下「検定制度」という。）の構築及び運営に積極的に協力しなければならない。

2. 会員は、その従業者が検定制度に積極的に参加するよう会員社内において啓蒙し、従業者が積極的に検定制度へ参加するために必要な措置を講じることとする。

(研修)

第96条 会員は、検定制度や協会の実施する各種研修と会員の実施する社内研修を連携させ、従業者に対する効果的な研修を実施することとする。

(協会への届出)

第97条 会員は、定款、自主ルール、自主ガイドラインその他の協会の諸規程の定めるところにより、協会に対し各種届出又は報告を行わなければならない。

(取締役弁護士連絡協議会への協力についての努力義務)

第98条 会員は、取締役弁護士連絡協議会と協力しサービサー業界の健全な発展を図らなければならない。

(弁護士法に係る検証)

第99条 会員は、債権管理回収業のほか法により認められる業務を除き、弁護士法第72条に抵触する業務を行っていないかを検証する態勢を整備しなければならない。

2. 会員は、特定金銭債権の譲受けを除き、弁護士法第73条に抵触する業務を行っていないかを検証する態勢を整備しなければならない。

3. 会員は、特定金銭債権の管理回収を外部に委託する場合、法第19条第1項に抵触しないかを検証する態勢を整備しなければならない。

4. 会員は、受託債権又は譲受債権の管理回収業を行うにあたり、法第11条第2項に定める業務を自ら行っていないかを検証する態勢を整備しなければならない。

(公益通報制度について)

第100条 会員は、公益通報者保護法の定めに従い、公益通報者を保護する態勢を構築しなければならない。

【公益通報者保護法第3条、4条、5条】

(変更)

第101条 自主ルールは、協会の社員総会において総会員の過半数が出席し、出席会員の過半数による決議により変更することができる。

附 則 (平成23年6月15日)

この規則は、平成23年6月15日に改正し、同日から施行する。

附 則 (平成24年6月27日)

この規則は、平成24年6月27日に改正し、同日から施行する。

附 則 (平成25年6月27日)

この規則は、平成25年6月27日に改正し、同日から施行する。

附 則 (平成28年6月30日)

この規則は、平成28年6月30日に改正し、同日から施行する。

附 則 (平成29年6月30日)

この規則は、平成29年6月30日に改正し、同日から施行する。

附 則 (令和元年6月28日)

この規則は、令和元年6月28日に改正し、同日から施行する。

附 則 (令和5年6月30日)

この規則は、令和5年6月30日に改正し、同日から施行する。

付 則 (令和6年6月28日)

この規則は、令和6年6月28日に改正し、同日から施行する。