

債権回収会社の審査・監督に関する事務ガイドライン

法務省大臣官房司法法制部審査監督課

平成11年4月7日

平成13年9月1日改正

平成15年7月1日改正

平成22年7月1日改正

— 目 次 —

1 目的

2 審査の基準

2-1 営業の許可

2-2 事業の譲渡及び譲受け並びに会社の合併及び分割の認可

2-3 株主の変更があった場合の取扱い

2-4 兼業の承認申請

2-4-1 承認申請の要否

2-4-2 承認の基準

2-4-3 兼業に関する行為規制

3 監督の基準

3-1 各種届出

3-2 債権の管理回収業務

3-3 法定帳簿

3-3-1 法定帳簿の作成・保存

3-3-2 各法定帳簿の記載事項等

4 不利益処分の基準

4-1 不利益処分の選択等の基準

4-2 不利益処分の公表

4-3 業務改善命令

4-4 許可取消し

1 目的

本ガイドラインは、債権管理回収業に関する特別措置法（以下「法」という。）の実施に係る審査及び監督並びに不利益処分の基準等を明らかにすることによって、債権回収会社の業務の適正化を図ることを目的とするものである。

なお、具体的案件における審査及び監督並びに不利益処分に関する判断は、法令に照らし、個々の事案ごとになされるものとする。

2 審査の基準

2-1 営業の許可

営業の許可については、法第5条各号に審査の基準が掲げられているが、審査に当たり、特に留意すべき点は以下のとおりである。

- (1) 第4号に規定する「常務に従事する」とは、専務取締役、常務取締役という役職名としての「常務」を意味するわけではなく、必ずしも「常勤」を意味するものでもないが、当該会社の業務執行全般を把握し、会社の内部から業務執行全般の適正を監督するに足りると認められる程度に職務に従事していることをいう。
- (2) 第5号に規定する「事業活動を支配する」とは、株主権を背景として事業活動に相当の影響力を及ぼし得る地位にあることだけでなく、例えば、融資、人的派遣又は取引関係等を通じて、債権回収会社の事業に相当程度の影響力を及ぼし得る場合などを含む。
- (3) 第8号に規定する「債権管理回収業を適正に遂行するに足りる人的構成を有しない」とは、債権回収会社の役職員が、債権管理回収業を適正に遂行するに足りる十分な知識と資質を有する者で構成されていないことをいい、例えば、以下のような場合などをいう。
 - いわゆる素行不良者などを債権の管理又は回収の業務に従事させたり、業務の補助者等として使用することとしている場合
 - いわゆるペーパーカンパニーなど、他の組織体から社会経済的に別個独立した主体とはいえず、客観的に独立の営業主体としての実体を備えていない場合

2-2 事業の譲渡及び譲受け並びに会社の合併及び分割の認可

債権管理回収業の譲渡及び譲受け並びに会社の合併及び分割（以下「事業譲渡等」という。）の認可に係る審査基準は、法第8条第3項により準用する法第5条の許可の審査基準による。

なお、事業譲渡等により債権管理回収業の全部を承継する会社は、債権回収会社の地位を承継する（法第9条）ことになるので、当該事業譲渡等の認可を受けることにより、営業の許可申請をすることなく営業を行うことができる。

事業譲渡等により債権管理回収業の一部を承継した会社は、債権回収会社の地位を承継しないので、当該会社が債権回収会社でないときは、別途、営業許可を受けなければ、営業を行うことができない。

2-3 株主の変更があった場合の取扱い

株主の変更に伴い、法第5条第7号に定める役員等の大幅な変更があった場合において、債権回収会社の適正な業務運営を確保するために必要があると認めるときは、当該会社に対し、その業務若しくは財産に関して報告若しくは資料の提出を求めるほか、関係者に質問するなどの調査を行うものとする。

2-4 兼業の承認申請

2-4-1 承認申請の要否

- (1) 兼業の承認申請は、債権管理回収業及び法第12条各号に規定する業務（以下「本業」という。）以外の業務を営む場合に必要となる。

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とする。

ただし、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、以下のいずれかに該当するときは、兼業の承認申請を必要とする。

- 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、債権管理回収業に関する特別措置法施行令第4条に定める付随業務を除く。）

- ② 管理又は回収に係る特定金銭債権の委託者又は譲渡人以外の者を取引の相手方とする業務
- (2) 例えば、以下の業務などについては、兼業の承認申請が必要となる。
- ア 一般に兼業の承認申請が必要な例
 - 貸金業務
 - 不動産鑑定業務
 - 特定金銭債権以外の金銭債権に係る集金代行業務
 - 特定金銭債権以外のファクタリング業務
 - 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
 - イ ②に該当する場合に兼業の承認申請が必要な例
 - 債権証書等の書類の保管業務
 - 債務者の所在確認を行う業務
 - 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

2-4-2 承認の基準

- (1) 法第12条ただし書に規定する「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」と認められるかどうかの審査に当たり、留意すべき点は以下のとおりである。
- ① 当該業務の内容が法令に抵触するものではないこと。
 - 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ものではないこと。
 - ③ 暴力団等反社会的勢力が関与しやすいものではないこと。
 - ④ 債権回収会社としての社会的信用を損なうおそれのあるものではないこと。
- (2) 例えば、以下の場合などには、兼業承認をしないものとする。
- 主要取引先が暴力団員等又はその支配する会社である場合
 - 利息制限法の制限額を超える利息・賠償額の支払の約定をもって貸付けを行うことを業とする貸金業を営む場合

- 債権管理回収業を適正に遂行する体制が十分に整備されていないと認められる場合
- 特定金銭債権以外の債権を回収するための派遣業など実質的に法の規定に反することを目的とした業務である場合

2-4-3 兼業に関する行為規制

兼業承認された業務の範囲（兼業承認申請書に記載された業務内容）を逸脱することなく業務を行わなければならない。

また、法の規定により、債権回収会社が規制を受ける業務には、法文上明らかに本業のみに適用されるものを除き債権回収会社が兼業承認を得て行う業務も含まれる。

3 監督の基準

債権回収会社の業務の監督を行うに当たり、特に留意すべき点は以下のとおりである。

なお、法第5条の許可の審査基準については、当然、監督を行うに当たっても留意しなければならない。

3-1 各種届出

(1) 変更の届出（法第7条関係）

変更等の届出は、法第7条各号のいずれかに該当することとなった日から2週間以内（該当することとなった日の翌日から起算し、その満了日が閉庁日である場合は、翌開庁日を期間満了日とする。）に法務大臣に必ず到達していること。

(2) 廃業の届出等（法第10条第1項関係）

廃業等の届出は、法第10条第1項各号のいずれかに該当することとなった日から30日以内（該当することとなった日の翌日から起算し、その満了日が閉庁日である場合は、翌開庁日を期間満了日とする。）に法務大臣に必ず到達していること。

① 同項第1号に規定する「破産手続開始の決定により解散したとき」とは、破産手続開始の決定を受けたときをいう。

② 同項第2号に規定する「合併及び破産手続開始の決定以外の理由に

より解散したとき」とは、株主総会による解散の決議のときをいう。

- ③ 同項第3号に規定する「債権管理回収業を廃止したとき」とは、株主総会又は取締役会において、債権管理回収業を廃止する旨の決議がされ、それに伴う残務整理も完了し、完全に債権管理回収業が行われなくなった時点をいう。

3-2 債権の管理回収業務

(1) 特定金銭債権の範囲（法第2条第1項関係）

- ① 特定金銭債権以外の債権を取り扱っていないこと。
- ② 債権管理回収の委託又は債権を譲り受ける際に、当該債権が特定金銭債権に該当することを債権回収会社において客観的な資料により確認していること。

(2) 管理又は回収の権限（法第11条第2項関係）

法第11条第2項に掲げるすべての手続について、弁護士に行わせていること。

(3) 受取証書の交付（法第15条第1項関係）

法第15条第1項に規定する書面（以下「受取証書」という。）は、「その都度、直ちに」交付しなければならないとされていることから、特段の理由がない限り、原則として弁済と引換えに交付されていること。

受取証書は「当該弁済をした者に交付」しなければならないとされていることから、債務者以外の第三者が弁済した場合は、債務者でなく当該第三者に交付されていること。

(4) 業務従事者による威迫等の禁止（法第17条第1項関係）

「威迫」とは、脅迫に至らない害悪の告知等により相手方に不安の念を生じさせることをいい、例えば、以下のようなことなどをいう。

- 暴力的な態度をとること。
- 大声を上げたり、乱暴な言葉を使ったりすること。
- 多人数で債務者の自宅等に押し掛け、又は債務者等を債権回収会社に呼び出し、大勢で取り囲んで面談すること。

「私生活若しくは業務の平穩を害する言動」とは、社会通念上私生活

や業務の平穩を害するに足りる言動をなすことをいい、例えば、以下の
ようなことなどをいう。

- 正当な理由なく、午後9時から午前8時までの間に、電話で連絡し、
若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は訪問すること。

なお、「正当な理由」とは、債務者等の自発的な承諾がある場合や
債務者等と連絡を取るための合理的な方法がほかにない場合等をい
う。

- 正当な理由なく、反復又は継続して、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
は訪問すること。

なお、「正当な理由」とは、債務者等の自発的な承諾がある場合や
債務者等と連絡を取るための合理的な方法がほかにない場合等をい
う。

- 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・訪問すること。

なお、「正当な理由」とは、同申出に従っていたにもかかわらず、
債務者等と連絡が取れない場合等をいう。

- 債務者等につきまとうこと。
- 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
にすること。
- 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
所を訪問すること。

なお、「正当な理由」とは、債務者等の自発的な承諾がある場合や
債務者等と連絡を取るための合理的な方法がほかにない場合等をい

う。

- 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示されたにもかかわらず、当該場所から退去しないこと。
 - 近隣者に対して、自らの来訪目的を明らかにした上、債務者等に電話をするように伝言を依頼すること。
 - 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すること。
 - 債務者等に対し、上記のいずれかに掲げる言動をすることを告げること。
 - 保険金による債務の弁済を強要又は示唆すること。
- (5) 身分証明書の携帯義務（法第17条第2項関係、債権管理回収業に関する特別措置法施行規則（以下「規則」という。）第11条関係）
- 身分証明書に顔写真が添付されていること。
 - 身分証明書に係る発行管理簿が作成されていること。
- (6) 業務に関する広告の規制（法第18条第2項関係）
- 法第18条第2項に規定する「著しく事実に相違する表示をし、又は著しく人を誤認させるような表示」をすることは、例えば、以下のようなことなどをいう。
- 取り扱っていない（又は取り扱えない）債権であるのに、あたかも取り扱っている（又は取り扱える）かのような虚偽の広告をすること（規則第12条第1号関係）。
 - 顧客を誘引するために、自社が同業他社よりも、受託手数料が著しく低額であり、また、譲受け代金が著しく高額であるなどと事実に反して人を誤認させるような広告をすること（規則第12条第2号関係）。
 - 顧客を誘引するために、自社が同業他社よりも著しく資力があり、若しくは著しく信用があるかのような広告をする場合や、自社よりも

同業他社が著しく資力がなく、若しくは著しく信用がないかのような広告をすること（規則第12条第3号関係）。

- 兼業承認を受けていない業務について、あたかも承認を受けて行っているかのような広告をすること（規則第12条第4号関係）。
- 事実と反して、債権管理回収業の実績、内容又は方法が同業他社よりも著しく優れているかのような広告をすること（規則第12条第5号関係）。

(7) 偽りその他不正の手段（法第18条第4項関係）

「偽りその他不正の手段」を用いるとは、債務者の保護に欠け、又は債権の管理若しくは回収の適正を害するような偽計その他の工作を行うことをいい、例えば、以下のようなことなどをいう。

- 債権の回収に当たり、弁済受領権限、残存債務額等を偽ること。
- 債権の回収に当たり、債務者が有する正当な抗弁（消滅時効の援用等）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。

(8) 利息制限法に定める制限額を超える利息・賠償額の支払を伴う取扱債権（以下「利限法超過債権」という。）の取扱い（法第17条第2項、第18条第5項、第20条関係）

- ① 当該債権に係る債務について、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履行の請求をする場合には、規則第15条第1項第7号及び同項第8号に規定する帳簿書類を作成・保存していること。
- ② 当該履行の請求をした場合に、相手方（債務者又は保証人）から請求があったときは、規則第10条第5号に規定する事項を明らかにしていること。
- ③ 当該制限額以内の額に計算し直すに当たり、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。

- ④ 請求に至らない支払案内を行う場合においても、上記③の方法により計算していること。
- (9) 借り換え等による弁済資金調達要求の禁止（法第18条第6項関係）
「金銭の借入れその他これに類する方法」とは、最終的に債務額を増加させることになる方法を広く包含するものであり、例えば、債務者等にクレジットカード等を使用させて物品を購入させ、その物品を古物商等に売却させる方法等をいう。
- (10) 分別管理義務（法第18条第9項、規則第14条第1号関係）
「弁済金」には、現金のみならず預金又は貯金口座に対する振込入金も含まれる。振込入金の口座を自己の財産の口座と同一口座としている場合などは区分せずに保管したこととなる。
- (11) 標識掲示義務（法第18条第9項、規則第14条第3号関係）
「公衆の見やすい場所」とは、営業所の内であるか外であるかは問題とせず、債権回収会社の営業所を訪れた一般人が容易に視認できるような場所に掲示がされていることをいう。
- (12) 債権譲渡の制限（法第19条第2項関係）
債権譲渡を行うに当たり、相手方の属性等を把握し、譲受け制限者に該当しないことを確認していること。

3-3 法定帳簿

3-3-1 法定帳簿の作成・保存

- (1) 法定帳簿は、債権回収会社が法に規定された行為規制等を遵守する上で必要な事項が記載されていなければならない。
また、立入検査等において、業務の適法性を確認するための資料となるため、記載事項は事後の検証ができるように明確に記載されていなければならない。
- (2) 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、債権回収会社は、本業のみならず同条ただし書に規定する業務についても、その業務の性質に応じて、規則第15条第1項各号に規定する「法第20条に規定する法務省令で定める業務に

関する帳簿書類」(以下「法定帳簿」という。)を作成しなければならない。

例えば、集金代行業務については、一般的に規則第15条第1項第1号、第2号、第4号等に掲げる法定帳簿の作成が求められることになる。

- (3) 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・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。

- (4) 規則第15条第2項に規定する「5年間」の保存期間は、以下の日から起算するものとする。

ア 管理又は回収の委託を受けた債権については、

- ① 委託契約終了日
- ② 債権回収会社が当該債権を他者に委託した日
- 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

イ 譲受債権については、

- 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 債権回収会社が当該債権を他者に譲渡した日

3-3-2 各法定帳簿の記載事項等

- (1) 規則第15条第1項第1号に掲げる帳簿書類

規則第15条第1項第1号に掲げる帳簿書類は、債務者ごとに作成され、以下の事項が記載されていなければならない。

ア 「債権の内容」として

- 債務者名
- 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)

- 債権者名
- 債権の種類
- 債権金額
- 利息・賠償金の率
- 約定弁済期日

イ 「弁済状況」として

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

(2) 規則第15条第1項第2号に掲げる帳簿書類

規則第15条第1項第2号に掲げる帳簿書類は、債権回収会社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。）ごとに作成され、以下の事項が記載されていなければならない。

ア 「委託又は譲受けの契約内容」として

- 受託又は譲受年月日
- 委託者名又は譲渡者名
- 受託手数料（率）又は譲受金額

イ 「取扱債権の内容及び担保に関する状況」として

- 法第2条第1項各号の該当号
- 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載する。）
- 債務者名
- 保証人名
- 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）
- 債権の種類

- 債権の発生年月日
- 発生時及び現時点における債権金額
- 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載する。）
- 約定弁済期日
- 担保及び担保権の種類並びにその価額
- 受託又は譲受け時の残債権額及びその内訳（元本、利息、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載しなければならない。

ウ 取扱債権の「管理又は回収状況」として

- 受託又は譲受け後の債権の回収年月日
- 回収金額
- 回収金の充当内訳
- 回収後の債権残高及びその内訳
- 完済・債務免除等の場合のその年月日及びその事由
- 委託者への回収金の交付年月日及び交付金額
- 受託債権を委託者に返却した場合のその年月日
- 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

(3) 規則第15条第1項第3号に掲げる帳簿書類

- ① 規則第15条第1項第3号に掲げる「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、強制執行及び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。
- ② 同号に掲げる「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。

③ 同号に掲げる法定帳簿は、債権回収会社が法的手続の当事者となった場合ごとに作成され、以下の事項が記載されていなければならない。

- 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）
- 法的手続の種類
- 訴え提起等の日
- 係属裁判所（部）
- 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
- 訴え提起等後の経緯及び結果

(4) 規則第15条第1項第4号に掲げる帳簿書類

規則第15条第1項第4号に掲げる帳簿書類は、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載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載されていなければならない。

- 債務者名
- 交渉の相手方（債務者、保証人等の別）
- 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。）
- 交渉場所（本店又は営業所の別、訪問先等）
- 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）
- 交渉担当者（同席者等を含む。）
- 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載されていなければならない。

(5) 規則第15条第1項第5号に掲げる帳簿書類

規則第15条第1項第5号に掲げる帳簿書類は、法第15条の規定による書面（以下「受取証書」という。）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。

なお、複写式の受取証書の控えをつづることによって作成しても差し支えないが、いわゆる「ミミ」付きの受取証書の「ミミ」のみをつづったものは、本号に規定する帳簿には該当しない。

(6) 規則第15条第1項第6号に掲げる帳簿書類

規則第15条第1項第6号に掲げる帳簿書類は、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、以下の事項が記載されていなければならない。

ア 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、債務者及び債権金額)

イ 「入手状況」として

- 入手年月日
- 入手場所
- 入手の相手方
- 入手方法
- 入手した担当者名

ウ 「返還した状況」として

- 返還年月日
- 返還場所
- 返還の相手方
- 返還方法
- 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。

(7) 規則第15条第1項第7号に掲げる帳簿書類

① 規則第15条第1項第7号に掲げる帳簿書類には、利限法超過債権について、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履行の請求をした場合に当該債権ごとに作成することを要し、以下の事項が記載されていなければならない。

ア 「債権の内容」として

- 債権者名
- 債務者名
- 債権の種類
- 債権の発生年月日
- 債権金額
- 利息・賠償金の率
- 約定弁済期日

イ 「算出の根拠」として

- 当該請求に係る額及び内訳（元本、利息及び賠償金の別）
- 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 同号に規定する「その履行を請求する場合」とは、口頭又は書面による履行の催促のみならず、競売や強制執行の申立等を含む。なお、債権回収会社が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、請求することなくその弁済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、本号の帳簿書類の作成を要しない。

(8) 規則第15条第1項第8号に掲げる帳簿書類

規則第15条第1項第8号に掲げる帳簿書類は、同項第7号に規定する帳簿書類を作成した場合に当該債権ごとに作成することを要し、以下の資料が当該債権ごとにつづられていなければならない。

- 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

条項がすべて記載された書面)

- 従前の弁済履歴を記載した書面
- 債権回収会社が債務者等に送付した請求書
- 受取証書の写し

(9) 規則第15条第1項各号に掲げる帳簿書類については、各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。

4 不利益処分の基準

4-1 不利益処分の選択等の基準

不利益処分の選択及び適用に当たっては、不利益処分の対象となる行為について、その経緯、行為の動機・原因、手段・方法、故意・過失の別、被害の程度、社会的影響、行為後の措置、再発防止の対応策等を総合的に考慮するとともに、①改善に向けた取組を債権回収会社の自主性に委ねることが適当かどうか、②改善に相当の取組を要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、③業務を継続させることが適当かどうか、等の点について検討を行い、業務改善命令、業務停止命令、許可取消処分の別を決し、業務停止命令による場合には、その期間を定めるものとする。

4-2 不利益処分の公表

不利益処分については、他の債権回収会社における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、原則として、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表することとする。

4-3 業務改善命令

法第23条に規定する「業務の適正な運営を確保するため必要があると認めるとき」とは、債権回収会社が法令違反の業務運営を行っている場合のみならず、およそ債権回収会社として適正な業務運営を確保し得ないおそれのある場合を含む。

例えば、以下の場合などをいう。

- 上記「3 監督の基準」に規定されている事項に照らして、不適当な業務運営が行われている場合
- 法令違反につながるおそれのある不適当な業務運営が行われている場合

(例えば、債権回収会社が暴力団員等から債権回収の委託を受け又は債権を譲り受けた場合、債権回収会社が債権を譲り受ける際に、債務者が正当な抗弁権を有していることを知りながらその行使を妨げる目的で債務者から異議を留めない承諾を取り付けた場合など)

- 債権管理回収業を適正に遂行するに足りる物的構成（例えば、財務基盤や独立した執務室など）を有しない場合
- 業務の適正な運営を確保するための実効的な内部統制（法令遵守態勢を含む。）が構築されていない場合
- 立入検査等において、業務運営に関し、不備や過誤が確認されたが、当該会社による自主的な改善が期待できない場合（例えば、前回立入検査における指摘事項に関して、自ら定めた改善措置を実行していなかった場合など）

4-4 許可取消し

営業の許可の取消しについては、法第24条第1項各号に掲げる事項に該当する場合のうち、以下の場合には、原則として直ちに許可取消処分を行うこととする。

- (1) 不正の手段により法第3条の許可を受けた場合
- (2) 暴力団員等と知りつつ債権回収会社の業務に従事させ、又は業務の補助者として使用した場合
- (3) 法務大臣から命じられた業務改善命令又は業務停止命令に従わずに営業を続けた場合
- (4) 弁護士法第72条又は第73条の規定に違反する者と提携して営業を行った場合