

## (第一面)

## 家賃債務保証業に係る内部規則及び組織体制等について

家賃債務保証業者登録規程第4条第2項第6号から第8号までに規定する書類については、下記の内容であることに相違ありません。

## 記

## 1 内部規則の整備状況

(1) 内部管理態勢に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア 内部監査部門等の機能が十分に発揮できる態勢が定められている。	
イ 反社会的勢力との関係を遮断し、断固としてこれらを排除していくことを決定した基本方針を社内外に宣言するとともに、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けている。	
(2) 法令等遵守（コンプライアンス）に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア 法令等遵守の責任部署が明確化されている。	
イ 法令等遵守に係る基本的な方針が定められている。	
ウ 具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）が定められている。	
エ 行動規範（倫理規定、コンプライアンス・マニュアル等）が定められている。	
オ 法令等遵守のための研修を実施している。	
(3) 反社会的勢力による被害の防止に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア 反社会的勢力への対応の責任部署が明確化されている。	
イ 反社会的勢力とは一切の関係をもち、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できるよう取組むことが定められている。	
ウ 反社会的勢力による不当要求が発生した場合の責任部署を整備し、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が定められている。	
エ 反社会的勢力による不当要求がなされた場合には、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し、組織として対応することとしている。	
(4) 顧客情報管理態勢に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア 顧客に関する情報管理の責任部署が明確化されている。	
イ 法令及び業界団体の自主規制規則等を踏まえ、適切な顧客に関する情報管理のための方法及び組織体制の確立等が具体的に定められている。	
ウ 顧客に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱いが定められている。	
エ 情報漏えい等が発生した場合は、その原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じることとしている。	
(5) 相談及び苦情への対応態勢に関する事項	内部規則等の該当条文（注）
ア 苦情対応の責任部署が明確化されている。	
イ 法令及び業界団体の自主規制規則等を踏まえ、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等処理手続が定められている。	
ウ 役職員が内部規則等に基づき、苦情等への対応を適切に行うよう、研修等により周知徹底を図っている。	
エ 行動規範（倫理規定、コンプライアンス・マニュアル等）が定められている。	