

株式会社アルファーマニフェスト

1. 目的

本マニフェストは、株式会社アルファーマニフェストの賃貸保証が鹿児島県の賃貸業会において果たす重要な役割と考え、賃貸保証制度の業務の運営に関する基準を定めることにより、その業務の適正な運営を確保し、建物賃貸借契約における賃貸人・借借人双方の利益の保護を図ることで入居の円滑化・合理化を促すとともに、賃貸保証制度の普及・整備と健全な発展を促進し、もって地域生活の基盤となる賃貸住宅の安定的な供給と、不動産賃貸事業の経営の安定化を図ることを目的とする。

2. 定義

建物賃貸借契約に基づき借借人が賃貸人等に対して負担する賃料等の債務の全部または一部を「賃貸借保証委託契約」「賃貸借保証契約」により当社が負担し、賃貸人等に対して支払義務を負うことを、賃貸保証制度とする。

3. マニフェストの遵守

株式会社アルファーマニフェストの正社員、準社員、アルバイト・パート（以下「社員」という。）は、賃貸住宅に係わる保証業務を適正に行なうため、本マニフェストを遵守する。

4. 賃貸保証制度に係わる契約の理解

社員は、賃貸保証制度の契約の締結までに、契約申込者に対し、自ら若しくは仲介事業者等を通じて次の事項について十分に理解を得るよう努めるものとし、契約申込者に対し、契約書面だけでなく、次の事項をわかりやすく説明する資料を配布する。

- (1) 株式会社アルファーマニフェストの商号及び名称、住所、連絡先、相談窓口
- (2) 保証の範囲および内容
- (3) 賃貸保証契約に係わる費用、期間、更新に関する事項
- (4) 代位弁済に係わる求償権を契約申込者（借借人・連帯保証人）に行使する旨
- (5) 遅延損害金等を含めた求償する額の内容

5. 契約申込者の審査

社員は、賃貸保証制度の契約申込者の審査に関し、次の事項を遵守する。

- (1) 契約申込者の審査については、社員は信義誠実の原則に基づいて公正に審査を実施するものとし、差別的取り扱いその他、審査の適正を損なうような審査を行なってはならない。
- (2) 契約申込者の信用情報については、プライバシーの保護に十分に留意し、不必要な事項の調査、調査事項の目的外使用等が行なわれないよう、研修その他の日常的な社員教育等に取組む。
- (3) 個人情報保護法等の各種法令を遵守し、個人情報の保護に努める。

6. 求償権の行使

社員は、求償権の行使に当たっては、各種法令（別紙の管理業務に関する自主ルール）を遵守するとともに、公序良俗に反する手段を用いてはならない。また、社員は、次に定める事項を行なってはならず、または保証契約書や保証委託契約書等の契約条項に記載してはならない。

- (1) 管理業務に関する自主ルールに定める方法により契約者及び関係者（以下「契約者等」という。）の平穏な生活を侵害する行為をすること。
- (2) 年利14.6%を超える遅延損害金・損害賠償・違約金等の請求をすること。
- (3) 管理業務に関する自主ルールに定める方法により契約者等に対し損害を及ぼすおそれのある行為をすること。
- (4) 契約上民法第459条1項前段及び460条に定められた事前求償権の行使事由以外に基づき事前求償権を行使すること定める場合において、消費者契約法第10条や公序良

俗に反する定めをすること。

- (5) 社員が代位弁済等の手続きを行なうに際して、契約者に対し消費者契約法第10条に反するような高額な費用を請求できる旨定めること。
- (6) 弁護士法72条に違反する方法で、賃貸人の代理人として訴訟行為をすること。

7. その他

消費者相談窓口を設置するとともに、社員に対するコンプライアンスを徹底するべく社員教育に取り組む。

8. 違反した場合の措置

社員が本マニフェストに違反したときは、審査の上、会社規定等及び部署責任者、代表者等の判断で社員に対し措置を講じることとする。

9. 改訂

本マニフェストの改訂を行なった際は、社員は改定後の本マニフェストに則って行動すること。

10. 附則

本マニフェストは必要に応じて改定する。

管理業務に関する自主ルール（アドバイザー業務）

1. 求償権行使

マニフェスト第6項各号に定める行為は、次の行為をする場合を言い、法令上認められている場合や契約者等の承諾がある場合等の正当な理由がない場合を除き、社員は、次に定める事項を行なってはならない。

- (1) 貼り紙、文書掲示等により、契約者に賃料債務又は求償債務の滞納が生じている事実を契約者等以外の第三者に明らかにすること。
(訪問した際に投函する書類については必ず中が見えないように封筒に入れること。)
- (2) 契約者等への電話（携帯、固定）及びFAX（メール等）を用いての送信や、契約者等の居宅を訪問するのは午前8時より午後20時までとし、時間外での電話（携帯、固定）及び訪問をすること。
- (3) 連絡が取れるにも係わらず契約者等の勤務先その他の居宅以外の場所への電話・電報・FAX（メール等）・勤務先その他の居宅以外の場所を訪問すること。
- (4) 契約者等に対し、感情的になり声を荒げたり、粗暴な対応や脅迫と取られるような言動。
(契約者等に対し呼び捨てにせず、丁寧な対応をすること。)
- (5) 契約物件へ訪問した際に、扉を強く叩いたり、周囲に迷惑がかかるような大きな声での呼びかけをすること。
- (6) 契約物件へ訪問した際に、玄関扉、小窓、ベランダ等を許可なく開けること。
(鍵が開錠している場合でも許可無く開けない。)
- (7) 契約物件へ訪問した際に、集合ポストの書類や玄関ポスト等に投函している書類等を持ち帰ったり、開封し中の確認をすること。
- (8) 単独で契約者等の居宅へ訪問した際に、居宅内への入室及び玄関内に入り玄関扉を閉めて交渉する事。
(契約者等の許可がある場合においても禁止)
- (9) 契約者等の居宅へ訪問した際に、物件の使用状況の確認のために電気、水道、ガスのメーターやベランダ等の使用状況の確認は良いが、のぞきと誤解されるような行為。
- (10) 契約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、契約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。
- (11) 法令上、認められている場合や契約者等の承諾がある場合等の正当な理由がないのに、契約者等の物件の入居者の意思に反して物件に立ち入ること。
(物件内に立ち入る際は単独ではなく、管理業者や警察等の第三者と同伴すること。)
- (12) 法令上、認められている場合や契約者等の承諾がある場合等の正当な理由がないのに、入居者の意思に反して物件への入居を完全に排除する物理的な措置を講じること。
(物件へのドアロック・水道閉栓等の生活を脅かすような措置を行なってはならない。)
- (13) 法律または契約上の権限その他正当な理由がないのに、賃借人の意思に反して行なう賃貸借契約上の解除権を代理行使すること。
- (14) 法令上認められている場合や契約者等の承諾がある場合等の正当な理由がないのに、物件の明渡完了前に動産の搬出・処分を行なうこと。

- (15) 契約者等の動産を適法に保管できる場合であっても、その保管状況等について一切の責任を負わない旨を約定すること。

2. 個人情報

個人情報については、賃貸借保証委託契約書裏面にある「個人情報の取得・管理・利用に関する同意事項」の通り取り扱い、個人情報保護法等の各種法令を遵守し、個人情報の保護に努める。自主ルールとして、法令上認められている場合や契約者等の承諾がある場合等の正当な理由がない場合を除き、社員は、次に定める事項を行ってはならない。

- (1) 個人情報（氏名・性別・生年月日・住所・電話番号・勤務先・賃貸借物件の詳細・支払状況等）を契約申込者、連帯保証人、物件所有者、賃貸人、契約に携わる不動産管理業者以外に漏らす。
- (2) 契約者等の個人情報を社外（第三者）に漏らす。（知人、親族等であっても例外無し。）
- (3) 社外において契約者等の個人情報を公共の第三者がいる場所で話す。
- (4) 車両から離れる際に個人情報の記載がある書類を車外から見えるところに放置する。

3. 細則の改訂及び改定

本細則は、必要に応じて改訂及び改定する。