

## VIII. Q&A ※

No.		質問	回答
1	対象者	・予め期中での返却が見込まれるお客さまも特約を付帯できるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・偶然、割賦支払期間中に返却せざるを得なくなったお客さま向けの制度ですので、あらかじめ支払期間中の返却が見込まれているお客様は対象外です。</li> <li>・支払期間中の返却を前提として契約した場合、差額が補償されない場合があります。(1年以内の免許返納予定あり等)</li> </ul>
2		・5年間健康に運転できると考えられるドライバーとは？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5年間、自動車の運転ができる程度の健康状態を確保できると考えられる方が対象です。</li> <li>・既往症がある方でも、運転に差支えない場合は、対象となります。(がん治療や怪我等により、完治まで90日以上かかる場合等は除く)</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、身障者登録をされていて車を運転できる方の申込みは可能か？</li> <li>また、その場合、障がいが発行し運転できなくなった時に、特約は適用されるのか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご自身で車を運転できる方であれば申込可能です。</li> <li>・特約条項でクレジット契約の期間中に、本人に傷害または疾病が発生し、その結果として、障害者手帳が交付される障がいを被ることが要件となっているため、元々被っていた障害の程度が進行した結果、運転困難となった場合は、適用対象外となります。</li> </ul>
4		・お客さまが自ら運転する予定の無い自動車の購入の場合でも、特約を付帯できるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・付帯できません。</li> <li>本特約は、お客さまが自ら運転する自動車を購入する場合を対象としたものであり、自ら運転する予定のない自動車購入の場合は特約を付帯できません。(特約を付帯できないお客さまの例)</li> <li>* 免許を保有しないお客さま</li> <li>* 子供や孫等の他人のために自動車を購入するお客さま</li> </ul>
5	対象車種	・新型車が出た場合等、対象車種は増やせないのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後のお客さまニーズ等を踏まえながら、検討予定です。</li> </ul>
6		・ウエルキャブ車は対象か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象外です。</li> </ul>
7	対象割賦	・なぜ対象割賦がマックスバリュープラン5年払のみなのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・残債が多く残る残価型の5年払が、特約のメリットを感じて頂きやすいと考えて5年のみとしています。</li> </ul>
8		・支払期日は2日、17日とも可能か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能です。</li> <li>* クレジット一体型保険付の場合は2日のみ。</li> </ul>

## VIII. Q&A

No.	質問	回答
9	・調査の結果、申込時点で免許返納予定であったことが判明した場合の取扱いはいは？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまは本特約に規定される債務の精算を受けることができなくなります。</li> <li>・貴社による誘導の結果と判明した場合は、本制度の利用ができなくなります。</li> </ul>
10	・途中解約可能条件として「途中解約希望支払期日が第13回目以降」となっているが、運動能力低下等により、免許を自主返納した場合は、例外なく第12回目までは途中解約出来ないのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転能力低下を起因とした免許返納や取消でも、医師の診断書があれば、第12回目より前の途中解約は可能です。</li> <li>・具体的には、以下ケースが考えられます。</li> </ul> <p>＜運転能力低下による免許返納/取消の場合＞</p> <p>運転能力の低下(疾病・疾患*)により運転が困難かつ全治見込み90日以上に関する医師の診断書が取り付けられた場合は、1年以内の免許返納/取消であっても、途中解約の対象となります。</p> <p>*骨折等の外傷、視力・聴力の著しい低下、精神疾患等の疾病・疾患</p>
11	・本制度利用の申込を受けた際に、適用可否の判断にあたってトヨタファイナンスから連絡が入るのはどのような場合か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約締結から短期間での途中解約など、本特約の申し込み時点で、途中解約を前提として契約をしていた可能性がある場合に連絡が入ります。</li> </ul>
12	・途中解約した場合、信用情報機関にどのような登録がされるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常の早期完済として登録されます。</li> </ul>
13	・途中解約希望支払期日が13回目以降の場合に途中解約可能とあるが、11回目を支払った時点で、途中解約の申込が可能か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11回目の支払を終えた時点で、途中解約希望支払期日として13回目以降を指定すれば、途中解約は可能です。</li> <li>・その場合、12回目の支払は必要です(「申込日の次々回の支払期日以降」が途中解約の対象)</li> </ul>
14	・途中解約手続きはWEBで行わなくてはダメなのか？これまで同様紙での手続きは可能か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MVP-R/AについてはWEBでのお手続きとなります。</li> </ul>

## VIII. Q&A

No.		質問	回答
15	途中解約	・お客さまが亡くなられたことにより、途中返却する場合、誰が申込手続き等を行うのか？	・契約時に締結する特約書において、お客さま本人の配偶者、本人の二親等内の親族に申込権限があることに同意いただきますので、該当のご親族の方に手続きいただきます。
16		・お客さまが亡くなった場合に口座凍結されるケースがあるが、そのケースの対応方法は？	・解約対象の前月分までは支払いが必要であり、親族の方(相続人)等に振込にて対応いただきます。 ・振込口座はTFCにてご案内いたします。 親族の方(相続人)等より、TFCへお問い合わせください。
17		・契約者が死亡や入院などの状態になったが、本人や親族から連絡がなく販売店でも認識していなかった場合はどうなるのか？	・本人や配偶者または二親等内のご親族からの途中解約の申し出(お客さまからの意思表示)が無ければ、解約手続きはできません。 申込日に応じた経過期間の支払は必要となります。
18		・事前に親族の連絡先を聞いておく必要はあるか？	・必須ではありません。特約の説明をする中で、お客さまからご要望があった場合等、必要に応じて、親族にも特約内容を説明ください。
19		・事故で車両が損傷し、契約者に返却事由(ケガ・死亡等)が生じた場合、途中解約は可能か？	・自動車の引取り条件を満たしていれば、途中解約は可能です。
20		・主運転者が契約者の妻で、妻が返却事由に該当となる状態となった場合は、解約対象となるのか？	・対象外となります。 * 返却事由の対象者は契約者本人のみ(連帯保証人も対象外)。

## VIII. Q&A

No.	質問	回答
21	・返却事由が発生した場合、支払開始前でも返却(解約)できるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返却事由に該当した場合、契約後であれば支払開始前でも返却(解約)は可能です。</li> <li>*ただし、契約書類がトヨタファイナンスに持込(受入)されている必要があります。</li> <li>*また、保険適用開始は2回目以降の支払期日となりますので、1回目の支払はお客さま負担となります。</li> <li>*途中解約希望支払期日第12回目以前のため死亡、障がい者/要介護認定、急性疾患、運転免許の特定取消等の場合のみ途中解約可能です。</li> </ul>
22	・途中返却の条件に「クレジット契約の期日どおりにお支払(遅れがない)」とあるが、過去に引落不能があった場合、途中返却できないのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に引落不能があった場合でも、途中返却申込時点で遅れがなければ手続きは可能です。</li> </ul>
23	返却(解約)申込み時点で、支払いの遅れがある場合、申込みができるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・できません。お支払いの遅れを解消いただいてからお申込みください</li> </ul>
24	途中解約 返却(解約)申込後、支払い不能となった場合どうなるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、お申込みは取り下げとなります。以下担当にお問い合わせください。</li> <li>【販売店さまからの問合せ】 トヨタファイナンス株式会社 割賦問い合わせデスク TEL：03-5617-2655（東京） 052-239-2655（名古屋）</li> <li>【お客さまからの問合せ】 トヨタファイナンス株式会社 インフォメーションデスク TEL：03-5617-2511（東京） 052-239-2511（名古屋）</li> </ul>
25	・返却事由の②ウ.で対象外となる「慢性疾患で、かつ自動車を運転することに支障がない疾病」とは例えばどのような疾病があるのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・慢性疾患の例としては、「糖尿病」・「脂質異常症(高脂血症)」・「関節リウマチ」等が該当します。適用可否の判断に迷うような症状で、お客様から途中返却のご相談があった場合は、「V.問合せ窓口」に記載のお問合せ先にご確認ください。</li> </ul>
26	・返却事由⑤記載の「返却事由①～④の返却事由以外に運転が困難として個別に認めた事由」とは例えばどのような事由なのか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事由①～④以外の想定外の事象に対応できるようにするための項目であり、具体的に想定している事由は現時点ではありません。</li> </ul>

## VIII. Q&A

No.		質問	回答
27		・運転経歴証明書とは何か？	・運転免許証と同様に公的な身分証明書となり、返納後に交付申請できます。
28		・認識能力の低下は、徐々に進行しますが、解約申出書に記載する返納理由の発生日はどの時点に記載すればよいのでしょうか？	・返納をしようと思った契機となる症状を自覚した日を記載ください。
29	中途解約	・要支援認定を受けた場合は、返却事由に該当するか？	・返却事由に該当しません。 ・なお、要支援認定を受けた方でも、特約を付帯できます。公的保険制度の要介護認定の見込みがある場合は付帯できませんが、要支援認定であれば、運転に差し支えない状態である場合は特約付帯できます。
30		・既往症がある場合や既往症に伴う治療中の場合は加入できるか？	・既往症等により、クレジット契約期間中に障害者手帳の交付や要介護認定の見込みがある場合は加入できません。 ・リウマチ等の慢性疾患による治療中の場合で、クレジット契約期間中、健康に運転できる場合は加入可能ですが、がん等の慢性疾患以外の疾患で治療中の場合で、完治まで90日以上見込まれる場合は加入できません。 ・加入時の既往症による運転能力低下による免許返納などは支払の対象外になります。
31	特約保証料	・年齢別の特約保証料は、いつ時点の年齢で判定するのか？	・特約保証料は、初回審査申込時点の年齢で判定し、貴社に請求いたします。 * 車両注文書を再作成し、再度PALからJ-PASSへ連携の上申込した場合は、再作成後の初回審査申込日の年齢となります。 * 80歳、85歳の誕生日が近い場合は、特にご注意ください。
32	特約料	・お客さまへ請求する場合の特約料とは何か？	・お客様向けの商品性は、保険ではなく売買契約の特約であるため、特約料という名目でご請求いただきます。 * 手数料のため消費税課税対象。

## VIII. Q&A

No.		質問	回答
33	特約料	・特約料を元金に含め分割払いにした場合、途中解約した際に、お客さまから解約日以降の特約料はいただきなくても良いのか？	・お客さまはお支払い不要です。 * 保険会社へは、契約時に貴社から一括で特約保証料としてTFC経由で支払い済み。
34		・消費税率が変われば特約料も変わるのか？	・お客さまへの請求金額は変わります。 * 特約料に対して契約時点の消費税がかかります。
35		・お客さまに特約料を請求する場合、上限・下限の制限はあるか？	・制限はありません。 お客さまへの請求有無、請求する場合の金額は各販売店殿の任意となります。
36		・途中解約特約書の内容変更は可能か？	・内容変更は出来ませんので、所定のフォーマットをご利用ください。
37	その他	・特約付の契約だが、早期代替は可能か？ また、代替した割賦で再度特約を付帯することは可能か？	・通常の早期完済(車両買取等)や代替は可能ですが、特約料をお支払いいただいていた場合、返金はありません。 ・代替した割賦でも取扱条件を満たしていれば、再度特約を付帯することは可能です。 * 再度、特約保証料のお支払が必要です。
38		・クレジット一体型保険や使ってバック付の割賦契約でも特約付帯は可能か？	・可能です。 * 途中解約(返却)となった場合、早期完済時等と同様、クレジット一体型保険の解約が必要となります。
39		・割賦支払期間中に特約の付帯はできるのか？	・契約途中での特約の付帯はできません。
40		・お客さまが亡くなられ、クレジット契約を相続人が債務引受した場合、特約も引き継がれるのか？	・クレジット契約に付帯される特約となりますので債務引受された方に特約は引き継がれます。 * このケースのみ年齢制限はありません。
41		・特約は、お客さま向けには保険商品となるのか？	・運転できなくなれば途中解約できるという割賦商品の商品性の一つ(特約)ですので、お客さま向けには保険商品にあたりません。
42		・起票者以外も修正できますか？	以下ステータス時は起票者さま以外も修正可能です。 また貴社情報欄には最終更新者が表示されます。お客様入力中 / お客様入力中(不備差戻) / 貴社入力中(不備差戻) / 保険会社確認中 / 貴社処理中 / 貴社書類待ち / 貴社書類待ち(不備差戻)
43		・予定残価率表の適用契約の範囲は？	・予定残価率表記載の日付に関わらず、全契約が対象です * 過去の契約分にも遡及して適用されます