

関係者外秘

TFC契約手続きのペーパーレス化

業務運用マニュアル (残価型割賦・最終回対応編)

2025年7月版

トヨタファイナンス株式会社



I 概要

1. J-PASS最終回対応の機能	4
2. 対象契約	4
3. ご利用可能時間	4
4. 最終回対応フロー例とJ-PASS機能（60回払いの場合）	5

II 最終回対応の手続き方法

1. 最終回対象顧客検索	7
2. 早期完済のお手続き	10
3. 現金決済（口座振替）のお手続き	11
4. 車両返却のお手続き＜最終回選択の確認と選択結果入力＞	13
5. 車両返却のお手続き＜車両返却結果入力＞	15
6. 車両返却のお手続き＜進捗確認方法＞	21
7. 車両返却のお手続き＜車両返却結果の承認＞	27
8. 車両返却のお手続き＜訂正・取下げ＞	32
9. 再分割のお手続き＜電子契約手続きの概要＞	34
10. 再分割のお手続き＜審査・持込期限＞	37
11. 再分割のお手続き＜事前準備：「最終回特約書」の設定＞	38
12. 再分割のお手続き＜審査申込手続き＞	43
13. 再分割のお手続き＜審査結果の確認＞	58
14. 再分割のお手続き＜契約手続きの概要＞	62
15. 再分割のお手続き＜口座設定：共通＞	64
16. 再分割のお手続き＜口座設定：マルペイ＞	65
17. 再分割のお手続き＜口座設定：郵送＞	70
18. 再分割のお手続き＜口座設定取消：契約手続き画面＞	77
19. 再分割のお手続き＜最終回特約書選択＞	78
20. 再分割のお手続き＜お手続き者確認＞	79
21. 再分割のお手続き＜契約書類印刷＞	83
22. 再分割のお手続き＜同意取得＞	84
23. 再分割のお手続き＜同意取得取消：ご契約書面確認画面＞	87
24. 再分割のお手続き＜契約手続き取消：ご契約書面確認画面＞	88
25. 再分割のお手続き＜同意取得取消：契約手続き画面＞	89

目次

II 最終回対応のお手続き方法

26. 再分割のお手続き〈契約書類の申請〉	93
27. 再分割のお手続き〈契約書類の承認〉	98
28. 再分割のお手続き〈契約書類の持込〉	101
29. 再分割のお手続き〈受入進捗確認〉	108
30. 持込送信後のTFC送付取戻	109
31. arclink 手続き状況（ステータス）一覧	110
32. arclink エラー・ワーニングメッセージ一覧	111
33. arclink上での修正可能項目	112
34. arclink不備チェックについて	112
35. 【ご参考】arclink 権限別機能一覧	113
36. 【ご参考】arclink 画面説明（絞込検索）	114
37. 【ご参考】arclink 画面説明（検索結果一覧）	116
38. 【ご参考】arclink 画面説明（詳細画面）	119
39. arclink メール通知の種類	122
40. arclink 内容変更手続き	127

III 代替率の確認方法 129

IV 顧客リスト等の出力方法

1. 顧客リスト・アラームリストの出力方法	131
2. 顧客リスト	133
3. アラームリスト	134

V 店舗・スタッフ変更

1. 個別変更	136
2. 一括変更	139

〈ご参考〉

1. 最終回未対応時のお客様向けDM（最終回2ヶ月前未対応）	141
2. 最終回方針選択後のお客様向けDM	142
3. 最終回お支払い方法のご確認	146
4. 再分割支払申込書兼変更届	147
5. お問い合わせ先 / 6. 契約書類送付先	148

1. 最終回未対応時のお客様向けDM（最終回2ヶ月前未対応）

進捗・結果入力で「未対応(Blank)」、「検討中」のまま最終回対応期限（最終回-2ヶ月）を過ぎた場合、契約当初の「最終回支払いに関する特約書」に基づき、TFCからお客様へ「現金決済(一括)」となる旨のDMが発送されます。必ず最終回対応期限（最終回-2ヶ月）までにご回答いただきますよう、よろしくお願いいたします。

<最終回お支払いのご案内>・・・トヨタ店お客様宛（最終回期日2ヶ月前/口座振替）

<p>郵便はがき</p> <p>料金後納郵便</p> <p>460-****</p> <p>愛知県 名古屋市 中区 ***-**</p> <p>●●●● 様</p> <p>お問合せ先 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 052-239-2511</p> <p>460-0003 愛知県名古屋市中区錦二丁目17番21号 NTTデータ伏見ビル別館</p> <p>トヨタファイナンス株式会社</p> <p><small>重要なお知らせです。失効部分より切りおはがしのうえ必ず内容をお読みください。ただし、書かれている場合は十分に認識してから切り開けてください。</small></p>	<p>最終回お支払いのご案内</p> <p>平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p>さて、右記ご契約につきまして、最終回のお支払い時期が近づいてまいりましたので、ご案内申し上げます。最終回のお支払方法は、現金決済(口座振替)・再分割・車両返却の3つの方法からご選択いただけます。※お申出先は、ご購入販売店となります。お申出がお済みでない場合は、至急ご購入販売店にご連絡いただきますようお願い申し上げます。お申出がない場合は、現金決済(口座振替)となりますので、ご了承願います。既にご購入販売店にご連絡いただいている場合は、何卒ご容赦願います。</p>	<p><ご契約番号> *****-*****</p> <p><ご利用商品名> トヨタクレジット</p> <p><車両登録番号> ナゴヤ 300 ア ***-**</p> <p><最終回のご案内> 最終回期日: 24年11月 2日 最終回金額: ****,***円</p>
--	--	---

<最終回お支払いのご案内>・・・トヨタ店お客様宛（最終回期日2ヶ月前/残額据置払い・振込）

<p>郵便はがき</p> <p>料金後納郵便</p> <p>460-****</p> <p>愛知県 名古屋市 中区 ***-**</p> <p>●●●● 様</p> <p>お問合せ先 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 052-239-2511</p> <p>460-0003 愛知県名古屋市中区錦二丁目17番21号 NTTデータ伏見ビル別館</p> <p>トヨタファイナンス株式会社</p> <p><small>重要なお知らせです。失効部分より切りおはがしのうえ必ず内容をお読みください。ただし、書かれている場合は十分に認識してから切り開けてください。</small></p>	<p>最終回お支払いのご案内</p> <p>平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p>さて、右記契約の最終回のお支払方法につきまして、お申し出をいただく期限となりました。最終回のお支払方法につきましては現金決済、再分割、車両返却の3つの方法からご選択いただけます。至急ご購入販売店へ最終回のお支払方法につきましてご連絡いただきます様、よろしくお願い申し上げます。また、お申し出がない場合は、当初ご契約内容通り現金決済(振込)となります。既にお申し出がお済みで、行き違いの場合には、何卒ご容赦願います。</p>	<p><ご契約番号> 12301-1*****</p> <p><ご利用商品名> トヨタクレジット</p> <p><車両登録番号> ナゴヤ 758 サ 90-03</p> <p><最終回のご案内> 最終回期日: 7年 2月 2日 最終回金額: 1,500,000円</p>
--	--	---

発送 タイミング	2日払い	最終回期日2ヶ月前の3日 + 翌営業日
	17日払い	最終回期日2ヶ月前の18日 + 翌営業日
	末日払い	最終回期日前月の3日 + 翌営業日

※トヨタ店のお客様へは圧着はがき、レクサス店のお客様へは封書タイプをお送りいたします

2. 最終回方針選択後のお客様向けDM

1) 現金決済を選択のお客様宛てDM

<最終回お支払いのご案内>・・・トヨタ店お客様宛（口座振替）

<p>郵便はがき</p> <p>料金後納郵便</p> <p>460-****</p> <p>愛知県 名古屋市 中区 ***-**-****</p> <p>●●●● 様</p> <p>お問合せ先 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 052-239-2511</p> <p>460-0003 愛知県名古屋市中区錦二丁目17番21号 NTTデータ伏見ビル別館</p> <p>トヨタファイナンス株式会社</p> <p><small>重要なお知らせですので、宛先部分より印字がはじのうら必ず内容をお読みください。 ただし、漏れている場合は十分に確認してから印字して送ってください。</small></p>	<p>最終回お支払いのご案内</p> <p>平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。 下記ご契約の最終回お支払方法につきましては、現金決済(口座振替)となります。 つきましては、誠にお手数ではございますが引落日の前日までに、お支払口座へご用意くださいますようお願い申し上げます。 ※同一口座・同一支払日の他契約がある場合、合算でご請求する場合がございますので、他契約分の金額とあわせてお口座へご用意下さい。</p> <p><ご契約番号> 12301-*****</p> <p><ご利用商品名> トヨタクレジット</p> <p><車両登録番号> ナゴヤ 300 ア ***-***</p>	<p><最終回のご案内></p> <p>最終回期日: 24年11月 2日</p> <p>お支払方法: 現金決済(口座振替)</p> <p>最終回金額: ****,***円</p>
--	--	---

<最終回お支払いのご案内>・・・トヨタ店お客様宛（残額据置払い・振込）

<p>郵便はがき</p> <p>料金後納郵便</p> <p>460-****</p> <p>愛知県 名古屋市 中区 ***-**-****</p> <p>●●●● 様</p> <p>お問合せ先 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 052-239-2511</p> <p>460-0003 愛知県名古屋市中区錦二丁目17番21号 NTTデータ伏見ビル別館</p> <p>トヨタファイナンス株式会社</p> <p><small>重要なお知らせですので、宛先部分より印字がはじのうら必ず内容をお読みください。 ただし、漏れている場合は十分に確認してから印字して送ってください。</small></p>	<p>最終回お支払いのご案内</p> <p>平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。 さて、下記契約の最終回期日分のお支払方法につきましては、現金決済(振込)とさせていただきます。 振込先口座は最終回期日の約2週間前に弊社から発送されるハガキでご確認ください。</p> <p><ご契約番号> 12301-1*****</p> <p><ご利用商品名> トヨタクレジット</p> <p><車両登録番号> ヒロシマ 300 オ 59-71</p>	<p><最終回のご案内></p> <p>最終回期日: 2年12月 2日</p> <p>お支払方法: 現金決済(振込)</p> <p>最終回金額: 1,000,000円</p> <p><お知らせ> ・ご不明な点がございましたら誠にお手数ですが別記のお問い合わせ先までご連絡いたします。</p>
--	--	---

<p>発送 タイミング</p>	<p>J-PASSにて最終回方針入力後、 または方針変更後</p>
---------------------	---------------------------------------

※トヨタ店のお客様へは圧着はがき、
レクサス店のお客様へは封書タイプをお送りいたします

2. 最終回方針選択後のお客様向けDM

1) 現金決済を選択のお客様宛てDM

※残額据置払い等で支払方法が振込のご契約の場合のみ発送

振込金額と振込先口座の記載がございます
最終回期日までに当社指定口座へお振込みをお願いいたします

<お振込先のご案内>

<p>郵便はがき</p> <p>料金後納郵便</p> <p>460-****</p> <p>愛知県 名古屋市 中区 **-**-**</p> <p>●●●● 様</p> <p>お問合せ先 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 052-239-2511</p> <p>460-0003 愛知県名古屋市中区錦二丁目17番21号 NTTデータ伏見ビル別館</p> <p>トヨタファイナンス株式会社</p> <p><small>重要なお知らせです。大切な個人情報(お名前)が漏れる可能性があります。必ず内容をよくご確認ください。また、漏れている場合は十分ご注意ください。</small></p>	<p>お振込先のご案内</p> <p>平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。 さて、下記契約の最終回期日分のお支払方法につきましては、現金決済(振込)とさせていただきます。</p> <p>最終回期日までに当社指定口座へお振込をお願いいたします。</p> <p><ご契約番号> 12301-1*****</p> <p><ご利用店舗名> トヨタクレジット</p> <p><専用電話番号> ヒロシマ 300 オ 59-71</p>	<p><最終回のご案内></p> <p>最終回期日: 2年12月2日 お支払方法: 現金決済(振込) 最終回金額: 1,000,000円 お振込先: 東京三菱UFJ銀行 新東京支店 普通 4698045 口座名義: トヨタファイナンス カフ[®]シキカ[®]イシヤ</p> <p>最終回期日が土日祝日の場合は翌営業日までに お振込ください(末日期日の場合は前営業日)</p> <p><お振込についてのお願い></p> <ul style="list-style-type: none"> ・14時迄にご契約書さま名義でお振込ください ・振込手数料は、お客さまのご負担となります
---	--	--

発送 タイミング	2日払い	最終回期日の前月10日
	17日払い	最終回期日の前月25日
	末日払い	最終回期日の当月10日

※トヨタ店のお客様へは圧着はがき、
レクサス店のお客様へは封書タイプをお送りいたします

2. 最終回方針選択後のお客様向けDM

2) 車両返却を選択のお客様宛てDM

<最終回お支払いのご案内>・・・トヨタ店お客様宛

<p>郵便はがき</p> <p>料金後納郵便</p> <p>460-****</p> <p>愛知県 名古屋市 中区 **-**</p> <p>●●●● 様</p> <p>お問合せ先 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 052-239-2511</p> <p>460-0003 愛知県名古屋市中央区錦二丁目17番21号 NTTデータ伏見ビル別館</p> <p>トヨタファイナンス株式会社</p> <p><small>重要なお知らせです。お客様分より帰るはがしのうえ必ず内容をお読みください。 ただし、裏れている場合は十分に確認してから帰るはがきをください。</small></p>	<p>最終回お支払いのご案内</p> <p>平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p>さて、下記契約の最終回期日分のお支払い方法につきましては、ご希望通り車両返却にて承りました。</p> <p>誠にお手数ではございますが、当初設定の期限までに取扱販売店に車両をご返却ください。お願い申し上げます。</p> <p>なお、本状と行き違いに既に車両をご返却いただいている場合等はご容赦ください。</p> <p><ご契約番号> 12301-*****</p> <p><ご利用商品名> トヨタクレジット</p> <p><車両登録番号> ナゴヤ 300 ア **-*</p>	<p><最終回のご案内></p> <p>最終回期日: 24年11月 2日</p> <p>お支払方法: 車両返却</p>
--	---	---

※トヨタ店のお客様へは圧着はがき、
レクサス店のお客様へは封書タイプをお送りいたします

発送 タイミング	J-PASSにて最終回方針入力後、 または方針変更後
-------------	-------------------------------

3. 最終回お支払い方法のご確認

お客様に最終回支払い方法の確認をする書類(J-PASSでPDF印刷ができます)
最終回期日 - 2ヶ月前までに、お客様に署名・押印をいただき、貴社にて保管ください

123-4567

愛知県 名古屋市 中区 **** 2023年12月15日

●●●●様

最終回お支払い方法のご確認

平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。
さて、このたび最終回お支払期日が近づいてまいりましたので、ご案内申し上げます。

お問い合わせ先
トヨタファイナンス株式会社
東京センター
03-5617-2511
受付時間 9:00~17:30 年中無休
(年末年始は除く)
※ご契約書(または遺言執行人様)以外からのお問い合わせには
お答えできない場合がございますので予めご了承ください
JPF-0014
東京都中央区東横丁3丁目2番2号 イースト21タワー

ご利用商品名	トヨタクレジット
ご契約番号	12345-1000001234
ご担当販売店	●●●●●株式会社
車種	●●●
最終回お支払期日	令和 6年 2月 17日
最終回お支払金額	570,000 円

<ご注意>

- ・「現金決済(車両買取)」、「車両返却」または「再分割」から、ご選択ください。
- ・「現金決済(車両買取)」を選択される場合は、最終回お支払期日に最終回お支払金額を弊社へお支払いいただきます。
- ・「車両返却」を選択される場合は、契約時の特約書に記載の返却日までにお車を上記販売店へご返却ください。
- ・「再分割」を選択される場合は、弊社所定の審査が必要です。
- ・下記選択欄に○印を記入し、上記ご担当販売店を通じてお申し出期限までに弊社へご回答ください。
- ・下記お申し出期限までにご回答いただけない場合は、「現金決済(車両買取)」となりますので、ご了承ください。よろしくお願いいたします。

敬具

トヨタファイナンス株式会社 行

お申込日 年 月 日

最終回支払方法は下記内容を選択します

現金決済 ○ 車両返却 ○ 再分割 ○

お申し出期限

令和 5年 12月 17日 まで

おお客様名

印

住所に変更がある場合、お手数ですが右上に記載の東京センターまでご連絡いただき、変更手続きの上ご署名ください。

(販売店 店舗 → お客様 → 販売店 J-PASS WEB入力 → 販売店にて保管)

販売店使用欄

- お客様の回答をJ-PASS WEBに入力してください。
- お客様の住所に変更がある場合、住所変更手続き完了後に入力をお願いいたします。
- 本帳票はFPCへの郵送は不要です。

A-1-1954-001

4. 再分割支払申込書兼変更届

トヨタクレジット再分割支払申込書兼変更届

お申込日 年 月 日
販売店管理番号

※は、最終回支払金額の再分割を以下のとおり申し込みます。また、貴社の承諾をもって本契約が成立することおよび貴社所定の手続きがなされることを予め承諾します。なお、本申込に定める以外の受取は原契約の受取が適用されることを確認します。

（お申込者）

〒 41XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

お名前 21XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 様

このたびはトヨタクレジットをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

契約のお申込をいただきました内容は下記のとおりです。

【現在の契約内容】

現在の契約番号	16XXXXXXXXXXXX	総支払回数(月数)	36回(3年)
契約日	2025年03月25日	最終回支払金額	10000000円
年式	2025年	最終回支払日	2028年03月25日
車種名	15XXXXXXXXXXXX		
車台番号	17XXXXXXXXXXXX		
登録番号	4XX33X14XX		

【再分割支払内容】

再分割元金	10000000円
再分割手数料	10000000円
再分割支払額合計	10000000円
支払方法	15XXXXXXXXXXXX
毎月の支払期日	25日
再分割支払回数	36回
支払期間	2025年03月～2028年03月

<月々のお支払>	<ボーナス月のお支払>
毎 月	10000000円 36回
第2回目以降	10000000円 36回
最終回支払金額	10000000円
最終回支払日	2028年03月25日
分割払手数料率(実質年率)	4.99%
	開始年月 2025年03月
	毎年03月 10000000円 36回
	毎年031 10000000円 36回
	クレジットー保型保険 2X

取扱店舗 25XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX TEL 24833333333333333333 取扱販売店 25XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 代表者 6XXXX 6XXXXXXXX 会社所在地 32XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	スタッフ 7XXXXXXXX コード []
--	---------------------------

【お客様がお申込される会社】
トヨタファイナンス株式会社
名古屋西区西区島町6番1号

お客様控え

5. お問い合わせ先

■ 最終回対応に関するお問い合わせ先

お問い合わせ先		
最終回デスク	TEL : 03-5677-6290	営業時間 月-金 10:00~18:00 土日祝 9:30~18:00

■ 契約情報の変更に関するお問い合わせ先

お問い合わせ先		
割賦問い合わせデスク	(北海道、東北、関東) TEL : 03-5617-2655 (中部、近畿、中国・四国、九州) TEL : 052-239-2655	営業時間 月-金 10:00~18:00 土日祝 9:30~19:00

6. 契約書類送付先

紙での契約手続きが必要な場合は下記住所へご送付ください

■ 「再分割支払申込書」「一体型保険加入契約書」

〒135-0016
東京都江東区東陽六丁目3番2号 イースト21タワー17階
トヨタファイナンス株式会社
割賦サポートグループ

※新規契約と書類送付先が異なりますのでご注意ください

■ 「口座振替依頼書」

〒115-8790
日本郵便(株) 赤羽郵便局 私書箱12号
トヨタファイナンス株式会社 口座振替事務局

更新履歴

年月	区分	ページ	変更箇所
2025年2月	修正/追加	P.36・96・99 100・102・103 105・111・112	債権譲渡商品の場合のai21連携に関する説明
2025年4月	修正/追加	P.141~143	お客様向けDM（圧着ハガキ）のサンプル
2025年7月	追加	P.58・59	審査回答目安時刻の表示に関する説明