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

目次

□ ･･･掲載内容

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

目次へ戻る

Ⅲ 代替率の確認方法

Ⅲ　代替率の確認方法

目次へ戻る

1）J-PASS_トップ画面

「2.最終回選択結果状況」を押下

2）進捗結果集計画面

自店舗における最終回対応の進捗結果について
最終回到来月ごとに件数確認が可能です
【検索範囲】確認月の過去60ヶ月～以降60ヶ月

＜初期表示＞
画面表示時点では確認月の前後19ヶ月分の
データが表示されます

過去12ヶ月	確認月	以降6ヶ月

例）2023年1月に確認いただいた場合
　　→2022年1月～2023年7月分まで初期表示

・期間を絞った対応結果の確認が可能です
（一度に表示できる月数は19ヶ月が最大です）

・確認月は背景色がブルー表示されます

＜全社代替率＞
（1）「全期間代替率」と「満了14ヶ月前以降代替率」を併記

【代替率定義】

全期間	分子	代替有りで入力された契約数
	分母	対象契約全件※
満了14ヶ月前以降	分子	最終回月-14ヶ月以降に代替有りで入力された契約数
	分母	最終回月-14ヶ月時点で未完済(最終回月-15ヶ月以前の完済契約数を除く)の契約数※

※TFC管理案件など結果入力対象外の契約は除く(顧客一覧画面でブルーに色付けされている契約)

（2）確認年度と過去5年度の代替率を表示
全社代替率を過去5年度分「全期間」と「満了14ヶ月前以降」に分けて表示

確認年度	確認年度4月～確認月までの代替率
過去5年度	各年度4月～3月代替率

店舗の年度代替率を確認する場合は、最終回期日の絞込みをしてご確認ください
例）21年度代替率を確認する場合
　　→2021年4月～2022年3月分まで表示

目次へ戻る

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

※本部・店長にのみ権限が付与されています

1）J-PASS_トップ画面

「1.最終回対象顧客一覧」を押下

2）最終回対象顧客一覧画面（検索）

検索条件を入力のうえ、「検索」を押下

【個別契約検索】
特定した契約の検索が可能です
＜検索キー＞
①登録番号　②契約者名　③契約番号

【汎用検索】
下記項目に沿った契約の検索が可能です
＜検索キー＞
①最終回期日　②車種
③債権のステータス（対応状況）④制度
例）2022年3月までの債権を検索する場合

【車検軸検索】
車検月をキーに契約の検索が可能です
＜検索キー＞

車検の種類	初回車検	
	2回目車検	
	3回目車検	
車検前	初回車検のとき	0～35ヶ月
	それ以外のとき	0～23ヶ月

例）初回車検6ヶ月～2ヶ月前の債権を検索する場合

【ご留意事項】
□表示できる件数は100件までですので、100件をオーバーした場合は、検索条件を絞るか、本部または店長機にて顧客リスト（csv）出力のうえ、ご確認ください
□車検軸検索機能は初度登録年月から普通車の車検周期に基づいた予測となるため、商用車と月初1日登録車については、実際の車検月と異なる可能性があります

1. 顧客リスト・アラームリストの出力方法

3）最終回対象顧客一覧画面（検索後）

検索後、「顧客リスト出力」もしくは「アラームリスト出力」を押下

本部、店長機能として下記リストの出力が可能です

＜顧客リスト＞

J-PASSに抽出された全契約データのリストです
（代替実績等の把握も可能です）

※検索結果が100件をオーバーした場合、
エラーメッセージが表示されますが、顧客リスト（csv）
の出力は可能です

＜アラームリスト＞

早期にご対応いただく必要のあるユーザーのリストです
（「最終回-4ヶ月前～最終回-2ヶ月」までの
接近契約で、かつ対応が"完了"していないユーザー）

※本部機能は「全店舗分」、店長機能は「店舗分のみ」
のリスト（csv）が出力されます
データの取扱いには十分にご注意ください
※各リストは本部・店舗でのアプローチ管理、
代替結果管理にご活用ください
※最終回満了の2ヶ月前までに対応方針を
確定いただくよう、お願いいたします

各リストのイメージ
顧客リスト：P133
アラームリスト：P134

店舗単位での残価型割賦ユーザーリスト（初回車検6ヶ月前点検のユーザーリストなど）の出力が可能ですので
割賦早期代替への積極的な活用をお願いします

2. 顧客リスト

受入以降~満了＋6ヶ月の契約が対象
本部：全店舗分の抽出可能
店長：自店舗分の抽出可能

原契約情報				最終回対応状況(進捗・結果)									
最終回期日 リース満了日	制度商品 正式名称	割賦 リース区分	最終回 支払額	進捗状況	完了	内)代替	代替 車種名	再分割 再リース 支払回数	再リース 月数	再分割 月々 支払額	再分割 ボーナス1 (額)	再分割 ボーナス2 (額)	再分割時 最終回 支払額
2022.8.2	ガンマファイナンス	割賦	300,000	早期完済	完了	有	プリウス						
2023.1.2	残額据置き払い	割賦	720,000	再分割	完了	無		36		20,000			

項 目	内 容
進捗状況	「空白(未対応)」、「検討中」、「早期完済」、「現金決済」、「再分割」、「車両返却」の6項目が表示されます
完了	対応が完了した契約に「完了」と表示されます 完了とは・・・早期完済＝入金完了 現金決済＝最終回選択時 再分割＝再分割申込書受入 車両返却＝車両返却結果連絡書到着
内)代替	進捗・結果入力画面で「自社代替有」の場合”有”が表示されます(未選択の場合「未」)
代替車種名	進捗・結果入力画面で「自社代替有」を選択し、代替車種名を選択した場合”代替車種名”が表示されます
再分割・再リース支払回数	進捗・結果入力画面で「再分割」を選択した場合、再分割の支払回数が表示されます
再リース月数	－
再分割月々支払額	再分割を選択し、再分割申込みをした場合、再分割の月々支払額が表示されます
再分割ボーナス1(額)	〃　再分割のボーナス支払額が表示されます
再分割ボーナス2(額)	〃　再分割のボーナス支払額が表示されます
再分割時　最終回支払額	再分割申込み時に「残価設定型」を選択した場合、最終回支払額(残価)が表示されます

3．アラームリスト

最終回ー4ヶ月～ー２ヶ月で対応が完了していない案件が対象
本部権限：全店舗分の抽出可能
店長権限：自店舗分の抽出可能

※アラームリストは早急な対応が必要なユーザーを表示しております
　毎月定期的に抽出いただき、チェックをお願いいたします

店舗名	スタッフコード	契約番号	顧客氏名（漢字）	顧客氏名（カナ）	車種名	最終回期日/ﾘｰｽ満了日	回答期限	車検前月数	進捗状況	現金決済（買取）	再分割（再ﾘｰｽ）	車両返却
●●店	10011	●●●●	●●●●	●●●●●●	プリウス	2025.10.2	2025.8.2		検討中			
●●店	10022	●●●●	●●●●	●●●●●●	アクア	2025.11.2	2025.9.2					
●●店	10033	●●●●	●●●●	●●●●●●	アルファード	2025.12.2	2025.10.2		未対応			
●●店	10044	●●●●	●●●●	●●●●●●	クラウン	2025.12.2	2025.10.2		再分割			
●●店	10055	●●●●	●●●●	●●●●●●	アクア	2025.12.2	2025.10.2		車両返却			

進捗状況	内容
未対応（ブランク）	早急に対応が必要な案件です
検討中	早急に対応が必要な案件です
早期完済	特に問題ありませんが、 TFCとお客様の精算未完了のケースです
再分割	再分割の契約申込が完了していないケースが 想定されますので、ご確認ください
車両返却	車両が返却されましたら、J-PASS　WEB　車両返却機能にて、 車両返却結果の入力を行ってください（一部商品を除く）