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 最終回対応のお手続き方法

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

I 概要

1. J-PASS最終回対応の機能

◆主な４つの機能により、販売店殿の業務効率の向上と最終回代替率の向上を目指します

機能1　最終回対応のお手続き

「早期完済」「現金決済」「車両返却」「再分割」の選択結果入力、
再分割審査・申込などの最終回対応のお手続きが可能です

機能2　最終回代替率の確認

契約受入以降、過去5年間の代替率の確認が可能です

機能3　顧客リスト等の出力（本部・店長権限）

「個別契約検索」、「汎用検索」、「車検軸検索」など対象契約の絞込みが可能です
※リスト出力機能は本部・店長のみ権限が付与されています

機能4　Ｖ　店舗・スタッフ変更（本部・店長権限）

・お客様の転居、店舗新設、統廃合時に担当する店舗の変更が可能です
・担当スタッフの変更が可能です（スタッフ異動と合わせて実施することも可能です）

2. 対象契約

トヨタ・レクサス領域の残価型割賦商品
（ガンマファイナンス、マックスバリュープラン、残額据置き払い、スマートバリュープラン、スマートバリュートゥワイス）

3. ご利用可能時間

９：００～２０：３０

4．最終回対応フロー例とJ-PASS機能〈60回払いの場合〉

	新車販売	初回車検 12ヶ月前	初回車検 6ヶ月前	初回車検	最終回-13 (車検12ヶ月前)	最終回-9 (車検8ヶ月前)	最終回-7 (車検6ヶ月前)	最終回-4 (車検3ヶ月前)	最終回-3 (車検2ヶ月前)	最終回-2 (車検1ヶ月前)	最終回-1 (車検月)	最終回
登録後月数		24ヶ月	30ヶ月	36ヶ月	48ヶ月	52ヶ月	54ヶ月	57ヶ月	58ヶ月	59ヶ月	60ヶ月	61ヶ月
イベント		法定点検	プロケア10	車検入庫	法定点検		プロケア10				車検入庫	

本部・店長

- 初回車検前代替活動
  - ・お客様アプローチリストの作成
  - ・スタッフのアプローチ指示
- 最終回前代替活動
  - ・お客様アプローチリストの作成
  - ・スタッフのアプローチ指示
- 最終回-4～
  - 対応未確定契約の確認
  - (アラームリスト)
- 随時
  - 結果(代替率)の把握

スタッフ

トリプルアシスト（買い方提案）

- ・進捗管理
  - ・スタッフの代替提案活動をサポート
- 代替提案①
  - ・入庫立会い
  - ・査定
  - (代替意向確認)
- 代替提案②
  - ・入庫立会い
  - ・査定
  - ・代替提案
- 代替提案③
  - ・査定
  - ・代替、車検
  - W提案
- 代替提案④
  - ・入庫立会い
  - ・査定
  - (代替意向確認)
- DM等の発送「最終回のご案内」
- 入庫誘致
- 代替提案の継続
- 最終回選択の決定
  - 「最終回支払方法確認書」取得
  - (最終回期日2ヶ月前迄)
- 〈車両返却の場合〉
  - 車両返却手続き
  - (車両返却結果入力or
  - 車両返却結果連絡書等書類提出)

J-PASS入力

審査申込

- 契約書受入～最終回-3
  - アプローチ状況を入力/(早期完済の場合)最終回選択結果を入力
- 最終回-9～最終回-3
  - ・最終回選択結果を入力
  - ・(再分割選択の場合)再分割WEB審査のお申込
- 「再分割申込書」の電子持ち込み期限に注意
  - (2日約定：原則、最終回の前月15日
  - 17日約定：原則、最終回の前月末日)

最終回対応	お客様へ送付される帳票
現金決済	・最終回お支払いのご案内 ・お振込先のご案内 ※支払方法が振込の場合のみ
車両返却	最終回お支払いのご案内
再分割	お支払金一覧表
未回答	最終回お支払いのご案内

最終回・満了対応期限

J-PASS機能

- 顧客検索/顧客リスト出力
  - (受入後～最終回期日到来後6ヶ月)
- 最終回お支払方法確認書の出力/対応結果入力(再分割申込書)
- アラームリスト出力

該当メニュー

- ■顧客検索(P7～P9)
- ■顧客リスト出力[本部・店長機能]
  - (P131～P134)
- ■店舗・スタッフ変更[本部・店長機能]
  - (P136～140)
- ■対応入力
  - ・自由記入欄(P9)
  - ・進捗・結果入力
  - 【早期完済】(P10)【現金決済】(P11～P12)
  - 【車両返却】(P13～P14)【再分割】(P43～P44)
  - ・再分割シミュレーション計算～審査お申込(P45～P57)
- ■アラームリスト出力
  - [本部・店長機能](P131～134)
- ■代替率の確認〈進捗、結果集計〉(P129)
- ■最終回未対応時のお客様向けDM
  - 〈最終回2ヶ月前未対応〉(P141)
- ■最終回方針決定後のお客様向けDM
  - (P142～145)