

# 苦情処理及び相談対応に関する規則(案)

## 第1章 総 則

### (目 的)

第1条 「苦情処理及び相談対応に関する規則」(以下、「規則」という。)は、日本貸金業協会(以下「協会」という。)の定款第6条第7号及び第8号の規定に基づき、協会員が営む貸金業の業務に対する資金需要者等からの苦情の申立て、並びに借入れ及び返済に関する相談の申し出等について、公正中立な立場から、迅速かつ透明度の高い処理を図ることにより、貸金業を営む者の業務の適正な運営を確保し、もって貸金業の健全な発展と資金需要者等の利益の保護を図るとともに、国民経済の適切な運営に資することを目的とする。

### (定 義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによるものとし、本規程に定めのない用語で貸金業法(昭和58年法律第32号)において定められているものについては、同法に定められた意義を有するものとする。

#### (1) 苦情

以下のいずれかを理由として、対象となる協会員に対し、当該業務の是正又は改善のための措置を求めるために、協会に対して対応を求めるものをいう。

(ア) 協会員が資金需要者等との関係で遂行した具体的な貸金業の業務に関し法令等に違反している疑いがあること

(イ) 協会員が遂行した具体的な貸金業の業務に関し貸金業法(関連する条例及び所管する行政庁の同法又は条例に係る指針を含む。以下、次号において同じ。)に違反している疑いがあること

#### (2) 協力の要請

協会員以外の貸金業を営む者が資金需要者等との関係で遂行した具体的な貸金業の業務に関し、当該業務が貸金業法その他の関係法令に違反し又は協会の定款若しくは業務規程に抵触している疑いがあることを理由として当該貸金業を営む者に是正又は改善のための措置を求めるために、協会に対して助言等の協力を求めることをいう。

#### (3) 相談

以下のいずれかに該当するものをいう。

- (ア) 債務者又は保証人が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの
  - (イ) 貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業の業務に関連し協会に助言等を求めるものであって第 1 号及び第 2 号に該当しないもの
- (4) 貸付自粛
- 資金需要者（資金需要者であった者を含む。）が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により、自らが貸金業者に対して貸付けを求めた場合にこれに応じないよう求める申告を協会に対して行い、これに対応する情報を、協会が別途定める信用情報機関に登録して、一定期間当該信用情報機関の会員に対して提供する制度その他これに準じる制度をいう。
- (5) 資金需要者
- 貸付けを受けることにより現に資金を調達する者又は係る方法により資金を調達することを希望する者をいう。
- (6) 保証人等
- 貸付けに係る契約に基づく債務に関する保証人又は保証人となろうとする者をいう。
- (7) 資金需要者等
- 資金需要者若しくは保証人又は貸付けの契約に基づき債務を負担していた者をいう。
- (8) 法令等
- 貸金業法その他貸付けの業務に関し適用される法令（条例及び所管する行政庁の定めた関連する指針を含む。）又は協会の定款若しくは業務規程をいう。

#### (協会の責務)

- 第 3 条 協会は、苦情の申立て、協力の要請、相談の申し出（以下、「申立て等」という。）及び貸付自粛の要請に対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るよう努めなければならない。
- 2 協会は、協会員に対し、本規程に基づき協会が対応した苦情に関する発生原因及びその処理の概要並びに相談の申し出への対応等を周知することにより、協会員における苦情の発生を防止し又は協会員による自発的な解決を促進するよう努めなければならない。
- 3 協会は、協会を所管する行政庁に対し、本規程に基づき協会が対応した苦情に関する発生原因及びその処理の概要並びに相談の申し出への対応等について、定期的又は随時の報告を行わなければならない。

#### (協会員の責務)

第4条 協会員は、申立て等及び貸付自粛の要請に対して協会の行う対応に進んで協力しその解決に努めなければならない。

2 協会員は、前条第2項に対応し、必要に応じて協会員の貸付けの業務に関する社内規程の内容又は実施体制を見直すことなどにより将来における苦情等の発生を防止し、又は苦情等の解決を図るよう努めるものとする。

3 協会員は、貸金業法第12条の8の規定の実施に関し、同条所定の機関の紹介を行うべき場合に関する基準を含む社内規程を整備し実施するよう努めなければならない。

4 協会員は、協会と連携して、貸金業者による貸付けの健全かつ適切な利用に関する啓発活動を行うよう努めるものとする。

(苦情処理及び相談対応機関の組織)

第5条 協会は、申立て等及び貸付自粛の依頼等を受け付けその他これに附随する業務を行うため、各支部に相談窓口を置く。

2 協会は、第20条各号に掲げる業務を行うため、事務局内に相談センターを置く。

3 協会は、第32条各号に掲げる業務を行うため、定款第50条第10項の規程に基づき苦情処理委員会を置く。

## 第2章 苦情等の処理

### 第1節 申立て等

(申立人等の範囲)

第6条 苦情の申立ては、第2条第1号(ア)にあっては、当該申立ての理由である個別の業務の対象となった資金需要者等又は当該資金需要者等から相談、支援の依頼を受けた行政機関、地方自治体、独立行政法人、地方独立行政法人若しくは消費者契約法第13条第3項に定める認定を受けた法人に限り、同号(イ)にあっては、当該申立ての理由である個別の業務との関係で正当な利害関係を有する者のみが行うことができる。

2 協力の要請は、当該要請に係る業務の対象となった資金需要者等に限り行うことができる。

3 相談の申し出は、第2条第3号(ア)の相談（以下「債務相談」という。）にあっては、貸付けに係る契約に基づき金銭債務を負担する債務者若しくは当該債務について保証した者又はこれらの者の近親者で正当な利害関係を有する者が、同号(イ)にあっては、当該申し出の理由である個別の業務との関係で正当な利害関係を有する者が行うことができる。

(代理人による申立て等)

第7条 申立て等は、協会が別に定めるところにより代理人によって行うことができる。

2 代理人により申立て等を行う場合には、協会が別に定めるところに従い、協会に対し、代理権限を明らかにするために必要な事項を申告し又は代理権限を証する書面その他協会が定める書類を提出しなければならない。

#### (申立て等の方式等)

第8条 申立て等は、第5条第1項に定める相談窓口に対し、申立て等の種別に応じ、別に定める様式による書面を協会に提出して行う。

2 前項の規定にかかわらず、所定の様式の書面を用いていない申立て等がなされた場合であっても、申立て等に必要な事項が明らかにされている場合には、協会は、自ら別に定める様式による記録書を作成することにより、前項の書面の受領に代えることができる。

#### (個人情報の取扱いに関する同意)

第9条 協会は、申立て等を行う者から、協会が別に定める個人情報の取扱いに関する事項に同意を得るものとする。

2 前項の個人情報の取扱いに関する事項には、協会が当該申立て等を解決するために必要な限度で、当該申立て等の対象となった協会員若しくは協会員以外の貸金業を営む者（以下、「協会員等」という。）、又は所管する行政庁若しくは管轄を有する捜査機関に対し、当該申立て等を行った者の住所、氏名、生年月日その他当該申立て等を行った者を特定するに足りる事項及び当該申立て等の内容（その後の調査等により判明した内容を含む。）を提供すること、協会が、当該申立て等を解決するために必要な限度で、当該申立て等の対象となった協会員等、所管する行政庁又は管轄を有する捜査機関から当該申立て等を行った者の個人情報を取得すること、当該申立て等の処理の状況につき当事者を特定しない方法で、協会員又は所管する行政庁に対し通知され又は一般に公開される場合があることについて同意することが含まれるものとする。

#### (申立て等の受理等に先行する資料の提出等の求め)

第10条 協会は、申立て等につき、申立て等を行う者が第6条の要件を満たしていることを確認するため、又は申立て等の対象となる協会員等若しくは申立て等の原因を特定するために必要な場合には、申立て等を行った者に対して、説明又は契約書その他の資料の提出を求めることができる。

#### (申立て等の受理)

第11条 協会は、申立て等が以下の各号のいずれかに該当する場合を除き、当該申立て等を受理しなければならない。

(1) 申立て等が第6条の要件を満たしていない者によってなされた場合

- (2) 申立て等の対象となる協会員等が特定されず、又は申立て等の原因が特定されない場合
- (3) 申立て等をなした者が、第 9 条に基づき協会が別に定める個人情報等の取扱いに関する事項に同意しない場合
- (4) 申立て等が不当な目的で又はみだりに行われたと認められる場合
- (5) 現に協会において申立て等を受理し対応中の事案又は過去に協会において対応を完了した申立て等と同一の事案と認められる場合

#### (申立て等受理の通知)

第 12 条 協会は、申立て等を行った者に対し、申立て等を受理した場合にはその旨を、前条の規定により申立て等を受理しないこととした場合には、その旨及びその理由を、書面で通知しなければならない。ただし、口頭で申立て等がなされた場合において、直ちに受理又は不受理の決定を行い、かつその旨（不受理の場合にはその理由を含む。）を告知するとともに、告知内容を第 8 条第 2 項の記録書に記載した場合には、書面による通知を省略することができる。

#### (申立て等の不受理に対する不服申立て)

第 13 条 申立て等を行った者は、申立て等の不受理の決定に対し、不服申立てをすることができる。

- 2 不服申立ては、申立て等を行った相談窓口を經由して苦情処理委員会に対し、第 12 条の通知を受けた日から 90 日以内に書面を提出して行うものとする。
- 3 前項の不服申立てを受理した相談窓口が相談センターと協議の上不服申立てに理由があると認める場合には、苦情処理委員会の決定を待たずに申立て等を受理する決定をしなければならない。
- 4 苦情処理委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、相談窓口に申立て等の受理を命じなければならない。不服申立てに理由がないと認める場合には、不服申立てを却下するとともに、第 12 条に準じて不服申立てを行った者に対して通知をしなければならない。

#### (申立て等の取下げ)

第 14 条 申立て等を行った者は、いつでも、別に定める様式による書面を協会に提出することにより、申立て等を取り下げることができる。

- 2 申立て等の取下げがあったときは、協会はその旨を記録するとともに、当該申立て等につき申立て等の相手方である協会員（以下、「相手方協会員」という。）又は協会員以外の貸金業を営む者に対して通知を行っている場合には、この者に対して取下げの事実を通知するものとする。

#### (申立て等の費用)

第 15 条 申立て等に係る費用は無償とする。ただし、申立て等を行った者の支弁した交通費、通信費、文書作成費は、申立て等を行った者の負担とする。

2 協会は、申立て等の処理を完了した場合といえども、これらに関連し、申立て等を行った者又はその関係者から、手数料その他名目の如何を問わず、金銭その他の経済的報酬を受けてはならない。

(申立て等を行おうとする者への協力)

第 16 条 協会は、申立て等を行おうとする者に対し、申立て等の手続その他関連する事項につき助言し、又はその者の申立書等の作成を支援するなどして、申立て等を阻害することがないよう必要かつ適切な協力を行わなければならない。

## 第 2 節 相談窓口における業務

(苦情の申立てを受理した場合の対応)

第 17 条 相談窓口は、苦情の申立てを受理した場合には、遅滞なく当該申立ての内容を、関連する資料とともに相談センターに送付しなければならない。ただし、当該申立ての内容が簡易であり、高度な専門的知識を必要としない案件であることが明らかな場合には、自らこれを処理することができる。

2 前項ただし書きの場合には、相談窓口は申立人から苦情に係る事情を聞き取り、必要な助言を行うとともに、当該苦情の相手方協会員に対して、苦情の内容を通知し、迅速な処理を求めなければならない。

(協力の要請を受理した場合の対応)

第 18 条 相談窓口は、協力の要請を受理した場合には、遅滞なく、当該要請のあった事案につき所管する行政庁又は管轄を有する捜査機関に対して、当該要請の内容及び関連する資料を送付して通報するとともに、要請を申し出た者に対して必要な助言、説明を行うものとする。

(相談の申し出への対応)

第 19 条 相談窓口は、相談の申し出を受理した場合には、第 2 項の場合を除き、遅滞なく当該申し出の内容を関連する資料とともに相談センターに送付しなければならない。ただし、当該申し出が簡易なものである場合には相談窓口において助言等を行い対応することができる。

2 相談窓口は、債務相談の申し出につき、借入れ若しくは返済に関する相談又は助言その他の支援を適正かつ確実に実施することができると認められる団体を紹介することが適切と判断される場合又は相談の申し出をした者が当該団体による解決を明示的に希望した場合には、相談センターに送付せず、当該団体に該当するものとして苦情処理委員会が指定する団体を紹介する。

- 3 相談窓口は、債務相談の申し出に対し、専ら当該申し出に係る債務者又は保証人（以下、「債務相談対象者」という。）の利益に鑑み、法的整理の必要性、消費生活若しくは経済生活に関するカウンセリングその他の助力の必要性を考慮して対応しなければならない。協会の債権回収の利益を考慮してはならない。
- 4 相談窓口は、相談の申し出をなした者又は債務相談対象者に対し、必要に応じて貸付自粛制度を案内することとする。

### 第3節 相談センターにおける業務

#### (業務)

第20条 相談センターは、次の各号に掲げる業務を行う。

- (1) 申立てられた苦情の解決
- (2) 相談への対応又は助言その他の支援の実施
- (3) 苦情処理委員会による苦情処理業務及び相談対応業務の補佐
- (4) 苦情の処理又は相談への対応等に関連する事項について、理事会又は自主規制会議が必要と認めた事項
- (5) 前各号に付随する事項

#### (協会員への通知)

第21条 相談センターは、相談窓口から苦情の申立ての送付を受けた場合は、遅滞なく相手方協会員に対し、当該苦情の内容を通知し、苦情内容に関する調査及びこれに対する相手方協会員の対応方法の検討を求めなければならない。

- 2 相手方協会員は、前項の調査及び検討の求めにつき、30日以内に書面で回答するよう努めなければならない。

#### (苦情の解決)

第22条 相談センターは、苦情の解決のため、別に協会が定めるところに従い、申立人及び相手方協会員に対し、説明、助言を行い又は申立人と相手方等との意見等の取り次ぎを行うものとする。

- 2 相談センターは、第20条第1号、第2号の業務を行うに当たっては、苦情処理委員会と適宜連絡を図るものとする。
- 3 苦情処理委員会は、相談センターの業務に関し、苦情の迅速かつ適正な処理を図るために必要な調査、助言等を行うものとする。
- 4 相談センターは、相手方協会員の違法性が明白な案件については、遅滞なく苦情処理委員会に付議するものとする。苦情の内容が複雑かつ難解であり、相談センターにおいて解決することが困難と判断される案件についても同様

とする。

#### (苦情処理の打ち切り)

第 23 条 相談センターは、苦情処理中の案件が次の各号の一に該当するとき  
は、その苦情処理を打ち切ることができる。

- (1) 当事者が苦情処理中の案件について訴訟の提起、支払督促の申立て、民事調停の申立てその他の法的手続の申立てをなしたとき
- (2) 苦情処理を行うに適當でない事実が認められたとき
- (3) 当事者間に苦情の解決のための合意が成立する見込みがないと認められたとき

2 相談センターは、苦情処理の打ち切りを決定した場合には、その旨及びその理由を当事者に通知するものとする。

3 苦情処理の打ち切りの決定に対しては、苦情申立人又は相手方協会員は、苦情処理委員会における再審査を申し立てることができる。

4 第 13 条第 2 項及び第 4 項の規定は、前項の場合に準用する。この場合において、第 13 条第 2 項及び第 4 項に「不服申立て」とあるのは、「再審査の申立て」と、同条第 2 項に「申立て等を行った相談窓口」とあるのは、「相談センター」と、「第 12 条の通知」とあるのは「第 2 項の通知」と、同条第 4 項に「相談窓口」とあるのは、「相談センター」と、「申立て等の受理」とあるのは、「苦情処理の再開」と、「第 12 条に準じて」とあるのは、「第 2 項に準じて」と読み替える。

#### (結果の報告等)

第 24 条 相談センターは、苦情処理の結果について申立人に報告しなければならない。ただし、申立人と相手方協会員とが、苦情の申立てに関連して直接交渉を行う場合はこの限りでない。

2 相手方協会員は、苦情の申立てがなされた事案に関して相談センターから助言、指導、勧告を受けた場合には、これに対する対応の状況とその結果につき、遅滞なく相談センターに報告しなければならない。

3 相手方協会員は、苦情の申立てがなされた事案に関し、直接当事者間で交渉をすることとした場合にはその旨を、当事者間での交渉により和解に至った場合にはその旨及びその内容を遅滞なく相談センターに報告しなければならない。

#### (苦情未解決の場合等の取扱)

第 25 条 相談センターは、苦情の申立てが受理されてから 6 か月以内に苦情の申立てを解決するよう努めなければならない。

2 相談センターは、前項の期間内に苦情が解決できず、かつ苦情処理の打ち切りの決定を行わなかった場合には、申立人に対しその経緯等を報告するとと



もに、紛争解決に係る他の機関を紹介するなどの方法により苦情の最終的な解決が図られるよう努めなければならない。

(原因解明及び再発防止)

第 26 条 相談センターは、申立てのあった苦情に関し、当該苦情の発生原因等を解明し、その原因等の情報を相手方協会員に提供することにより、同種の苦情の再発又は拡大の防止に努めなければならない。

(相談への対応)

第 27 条 相談センターは、相談の申し出につき、協会が別に定めるところに従い対応するものとする。

2 相談センターは、相談窓口から債務相談の申し出の送付を受けた場合には、別に協会が定めるところにより、遅滞なく、申出人が健全な家計管理を自ら行えるよう適切な助言をするとともに、申出人からの事情聴取において申出人自らが家計収支の不安等を示すなど正常な返済が困難となるような状況が看取される場合には、申出人と協会員との話し合いを容易にするための場所の提供その他の支援に努めるものとする。

3 相談センターは、債務相談対象者につき返済計画案をあっせんする場合において、当該返済計画案による返済期間が概ね 3 年を超えることとなるもの、または当該返済計画案による毎月の返済金額の合計が、債務相談対象者の月収の 3 分の 1 を超えることとなることが見込まれる場合には、その処理を行ってはならない。この場合において、相談対象者の利益のために必要と認められる場合には、相談センターは、第 19 条第 2 項に定める団体のうち適切なものを紹介しなければならない。

4 前項に定める月収は、債務相談対象者の所得が専ら給与その他の定期的な収入でその変動の幅が小さいものと認められるものである場合には、直近 3 か月の定期収入の平均額を基礎として別に協会が定める方法により算定される金額によるものとし、それ以外の場合にあっては、当該債務相談対象者の年収等を基礎として、別途協会が定める方法により算定される金額によるものとする。

5 第 19 条第 2 項から第 4 項の規定は、相談センターにおける相談につき準用する。この場合において、同条第 2 項から第 4 項に「相談窓口」とあるのは「相談センター」に、同条 2 項に「相談センターに送付」とあるのは、「相談センターにおいて処理」に、それぞれ読み替えるものとする。

(資料等の徴求)

第 28 条 相談センターは、第 20 条の業務を遂行するために必要がある場合には、相手方協会員又は申立て等を行った者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 相手方協会員は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がある場合を除き、これを拒んではならない。

(苦情内容等の記録)

第 29 条 相談センターは、第 20 条第 1 号から第 5 号に規定する業務の遂行状況につき、記録を作成し、作成日から 3 年間、これを保存するものとする。

(相談員の設置)

第 30 条 協会は、相談センターの業務を処理するため、相談センターに相談員を置く。

2 相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない。

(運用基準)

第 31 条 この規則で定めるもののほか、相談センターの運営等に関して必要な基準は、苦情処理委員会の承認を得て、相談センター長がこれを定める。

#### 第 4 節 苦情処理委員会

(苦情処理委員会の業務)

第 32 条 苦情処理委員会（以下、「委員会」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

- (1) 第 13 条に定める不服申立てに対する審理
- (2) 第 19 条第 2 項に定める団体の指定
- (3) 第 22 条第 2 項に定める助言、支援の実施
- (4) 第 22 条第 3 項により委員会に送付された苦情の解決
- (5) 第 23 条第 3 項に定める再審査の申立てに対する審理
- (6) 苦情の処理又は相談への対応等に関連する事項について、理事会又は自主規制会議が必要と認めた事項
- (7) 前各号に付随する事項

(委員の数及び委嘱等)

第 33 条 苦情処理委員（以下「委員」という。）の数は、自主規制会議の同意を得て、自主規制会議議長がこれを定める。

2 委員は、法律専門家等の有識者のうちから、自主規制会議の同意を得て、自主規制会議議長がこれを委嘱する。ただし、「苦情処理及び相談対応に関する規則」に関する細則（以下「細則」という。）に定める委員の欠格事由に該当する者を委員に委嘱することはできない。

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、補充のため委嘱された委員の任期は、前任の委員の残任任期とする。

4 委員は、再任されることができる。

**(委員会の開催及び召集)**

第 34 条 委員会は、相談センターからの付議に応じて、委員長が招集する。

2 委員会は、開催の日から 1 週間前までに会議の目的たる事項、日時及び場所を記載した文書を発して招集する。ただし、委員長がやむを得ないと認めるときは期間を短縮し又は文書によらずして招集することができる。

**(委員会の議事)**

第 35 条 委員会は、その構成員の 3 分の 2 以上が出席しなければ、成立しない。

2 委員会の議事は、出席した委員の過半数でこれを決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

3 委員長及び委員は、自己に特別の利害のある議案については、議事に参加することができない。

4 前項に定める特別の利害関係に関し必要な事項は細則をもってこれを定める。

5 委員会の議事は公開しない。ただし、委員長が必要と認めるときは、この限りでない。

**(議事録)**

第 36 条 委員会の議事については、次の事項を記載した議事録を作成し、委員長及び出席した委員のうちからその会議において選任された議事録署名人 1 名がこれに署名若しくは記名押印して、協会に保存するものとする。

- (1) 開催の日時及び場所
- (2) 構成員の総数、出席者及び出席者の氏名
- (3) 付議事項
- (4) 議事の経過、要領及び発言者の発言要旨
- (5) 決議事項
- (6) 議事録署名人の選任に関する事項

**(苦情の解決)**

第 37 条 委員会は、苦情の解決のため、申立人及び相手方協会員相互の交渉を仲介するとともに、委員の専門的知識、経験等に基づき助言することにより、当事者間における苦情の円満な解決に努めるものとする。

2 委員会は、委員会において苦情の申立てを受理した日から 6 か月以内に苦情の解決ができるよう努めなければならない。

**(事情聴取)**

第 38 条 委員会は、期日を定めて、申立人又は相手方協会員の出席を求め、事情を聴取することができる。

- 2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。この場合において、法人である申立人又は協会員は、自己を代表する者を定め、当該者を出席させるときは、委員会に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。
- 3 第1項の規定により出席を求められた当事者は、委員会の許可を得た場合には、その代理人を出席させ又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。
- 4 委員会は、いつでも、前項の許可を取り消すことができる。

#### (資料等の徴求)

第39条 委員会は、当事者その他の関係者に対し、第32条各号に定める業務を遂行するために必要な場合には、必要な限度で文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

- 2 協会員は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

#### (受命委員等)

第40条 委員会は、その議決により、第38条第1項又は第39条第1項の権限の行使を、委員又は相談センターの職員（以下、「受命委員等」という。）に命じて行わせることができる。

- 2 第38条第2項から第4項及び第39条第2項の規定は、前項の場合に準用する。この場合において、第38条第2項から第4項に委員会とあるのは、受命委員等と読み替える。

#### (和解契約書の写しの提出)

第41条 委員会の苦情処理において当事者間に和解が成立したときは、相手方協会員は、別に協会が定めるところに従い遅滞なく和解契約書を作成し、その写し1通を委員会に提出しなければならない。

#### (解決案の提示及び尊重義務)

第42条 委員会は、申立人及び相手方協会員の協議によって苦情が解決されなかった場合において、苦情の解決に資するため相当であると認めるときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度において、当事者双方からの事情聴取や提供された資料等に基づき、解決案又は解決のための方向性を提示してその受諾を勧告することができるものとする。

- 2 前項の規定により、委員会から解決案又は解決のための方向性が提示された場合には、協会員はこれを尊重しなければならない。
- 3 当事者双方が委員会の解決案を受諾したときには、相手方協会員は、別に協会が定めるところに従い申立人との間で遅滞なく和解契約書を作成し、その写し1通を委員会に提出するものとする。

(苦情処理の打ち切り)

第 43 条 委員会は、苦情処理中の案件が第 23 条第 1 項の各号の一に該当するときは、その苦情処理を打ち切ることができる。

2 委員会は、前項の規定により苦情処理を打ち切るときは、書面により当事者双方にその旨及びその理由を通知する。

(助言・是正勧告・指導)

第 44 条 委員会は、協会員がこの規則の定め反する行為、その他この規則の運用を阻害し又は実質的にこれを潜脱する行為を行ったことが判明した場合には、定款に基づき必要な助言、是正勧告又は指導を行うものとする。

2 前項の助言、是正勧告又は指導の概要は、別に協会が定める方法により、申立人を特定できない限度で公表するものとする。

3 委員会は、第 1 項に掲げる助言、是正勧告又は指導を行うに当たり、当該協会員に対し、当該助言、是正勧告又は指導の原因となる事実について告知の上、これに対する弁明を行う機会を与えなければならない。

4 委員会は、第 1 項の場合には、その違反又は逸脱の態様、結果の重大性、悪質性、組織性などを考慮し必要と認める場合には、規律委員会又は監査に付議するものとする。

(委員会規則)

第 45 条 この規則で定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な規程は、自主規制会議の承認を得て、苦情処理委員会がこれを定める。

### 第 3 章 貸付自粛

(貸付自粛の依頼者の範囲)

第 46 条 協会に貸付自粛を依頼できる者は、以下のいずれかに該当する者に限る。

- (1) 自己の貸付自粛情報を協会が別途定める信用情報機関に登録しようとする者
- (2) 債務者の配偶者又は二親等以内の親族で、当該貸付自粛の依頼に係る債務者（以下、「自粛対象者」という。）が所在不明となっている者であること

(貸付自粛依頼の受理要件)

第 47 条 協会は、前条第 1 号に定める者による貸付自粛の依頼については、依頼者が自粛対象者本人であることを協会が確認した場合に限り、貸付自粛の依頼を受理するものとする。

2 協会は、以下の各号が全て満たされる場合でなければ、前条第 2 号の者に

よる貸付自粛の依頼を受理してはならない。

- (1) 自粛対象者の配偶者又は二親等以内の親族であることを客観的な資料で確認したこと
- (2) 自粛対象者が所在不明であることが、警察署に対する搜索願の受理の事実その他の客観的な事実により疎明されること
- (3) 自粛対象者の所在不明が貸付けによる金銭債務の負担以外の事由を原因としていることが明らかである場合には該当しないこと
- (4) 貸付自粛の対応をとることが自粛対象者の生命、身体又は財産の保護のために必要があると認められる場合であること
- (5) 貸付自粛の依頼につき、自粛対象者本人の同意を得ることが困難であること

3 協会は、貸付自粛の依頼を受理するにあたり、依頼者から、協会が別に定める貸付自粛の運用に関する事項につき同意を得なければならない。

#### (貸付自粛情報の登録・貸付自粛依頼撤回の制限)

第 48 条 貸付自粛情報は、自粛対象者又は貸付自粛の依頼をした者が協会に対して当該依頼を撤回した場合を除き、当該登録がなされた日から 5 年間、登録された信用情報機関において継続して登録されるものとする。

2 貸付自粛依頼の撤回は、協会が貸付自粛登録を依頼した日から 3 か月間に行うことができない。但し、第 46 条第 2 号に定める者の依頼に基づき貸付自粛登録を行った場合において、前条第 2 項各号のいずれかの要件を欠いていること又は欠くに至ったことが明白となった場合にはこの限りでない。

3 協会は、貸付自粛依頼の撤回を申し出た者が自粛対象者又は貸付自粛の依頼者のいずれかに該当することを協会が所定の方法で確認した場合に限り、これを受理するものとする。

#### (協会員による貸付自粛への対応)

第 49 条 協会員は、貸付けに係る契約の締結に際し貸付自粛情報の登録の存在を知ったときには、当該契約の締結を控えるよう努めなければならない。

## 第 4 章 雑 則

#### (苦情及び相談の非公開)

第 50 条 申立て等及び貸付自粛の依頼に関する処理の手續及びその結果は、本規則に別に定める場合を除き全て非公開とする。

#### (秘密保持)

第 51 条 申立て等の処理を担当する支部職員、相談センターの職員、相談員及び委員は、職務上知り得た事項について、正当な事由なく、これを他に漏

らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(協会等に対する報告)

第 52 条 苦情処理委員長は、苦情が解決したときは、遅滞なく自主規制会議議長にその結果等について報告するものとする。

2 相談窓口は、月中における苦情、協力要請及び相談の処理状況について、相談センターに報告するものとする。

3 前項の規定は相談センターにつき準用する。この場合において、相談窓口とあるのは相談センター長と、相談センターとあるのは、苦情処理委員長及び自主規制会議議長と読み替える。

(相談窓口及び相談センターの周知)

第 53 条 協会及び協会員は、相談窓口及び相談センターの周知に努めるものとする。

(人材育成)

第 54 条 協会は、研修、苦情事例又は相談事例の研究、その他の方法により、苦情処理又は相談対応を担当する職員の育成に努めなければならない。

(外部評価の実施)

第 55 条 協会は、資金需要者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施など外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、相談センターの運営改善に努めるものとする。

(規則の改廃)

第 56 条 この規則の改廃については、理事会の承認を得て行うものとする。

(細則規程)

第 57 条 この規則で定めるもののほか、苦情の処理及び解決並びに相談対応等に関して必要な規程は、理事会の承認を経て、苦情処理委員会がこれを定める。

附 則

(施行日)

1 この規則は、平成 年 月 日から施行する。