

# 紛争解決等業務に関する規則

第1章	総則	1
第2章	貸金業相談・紛争解決センターの組織	4
第1節	総則	4
第2節	相談・紛争解決委員会	5
第3節	紛争解決委員候補	9
第4節	受付課及び受付窓口	10
第5節	雑則	12
第3章	手続実施基本契約	13
第4章	苦情処理手続	17
第1節	総則	17
第2節	申立て	18
第3節	苦情処理	21
第4節	雑則	25
第5章	紛争解決手続	27
第1節	総則	27
第2節	申立て	28
第3節	紛争解決委員	31
第4節	紛争解決手続の開始	35
第5節	紛争の解決	37
第6節	雑則	47
第6章	協力の要請	50
第7章	相談	53
第8章	負担金、手数料及び費用	55
第9章	雑則	57
附	則	58

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 この規則は、日本貸金業協会（以下「協会」という。）が実施する苦情処理手続、紛争解決手続及びこれに関連する業務に関して必要な事項を定め、貸金業務関連苦情及び貸金業務関連紛争につき、専門性を活かしつつ公正な立場から柔軟、迅速かつ適切な処理解決を図り、かつ相談の申し出に対して迅速かつ適切に対応し、もって、資金需要者その他の貸金業の顧客等の利益の保護を図るとともに、貸金業務に対する信頼を確保して貸金業の健全な発展を確保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意義は当該各号に掲げるところによるものとし、この規則に定めのない用語で貸金業法（昭和 58 年法律第 32 号）に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) 貸金業務等関連苦情

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

#### (2) 貸金業務関連紛争

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

#### (3) 協力の要請

協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

#### (4) 相談

以下のいずれかに該当するものをいう。

- ① 貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、第 1 号から第 3 号のいずれにも該当しないもの
- ② 債務者等が、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

(5) 紛争解決等業務

この規則に定める苦情処理手続、紛争解決手続、協力の要請及び相談申出への対応に係る業務並びにこれに付随する業務をいう。

(6) 加入貸金業者

協会と手続実施基本契約を締結した貸金業者をいう。

(7) 協会員等

協会の会員及び加入貸金業者をいう。

(8) 契約者等

顧客等、債務者等若しくは債務者等であったもの又はその一般承継人をいう。

(9) 貸金業務等

貸金業務又は貸金業者以外の貸金業を営む者による貸金業の業務をいう。

(10) 法令等

貸金業法、利息制限法（昭和 29 年法律第 100 号）、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（昭和 29 年法律第 195 号）その他貸金業務等に適用される法令（条例及び所管する行政庁が定めた指針、ガイドラインその他の基準を含む）又は定款等をいう。

(11) 指定紛争解決機関等

貸金業法に基づく指定紛争解決機関にして協会が設置するもの以外のもの、他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして貸金業法施行令（昭和 58 年政令第 181 号）第 4 条の 2 で定める指定を受けた者又は裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成 16 年法律第 151 号）第 2 条第 4 号に規定する認証紛争解決事業者をいう。

**（名称）**

第 3 条 協会の紛争解決等業務実施機関は、「日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター」と称し、略称は「貸金紛争解決センター」とする。

**（所在地）**

第 4 条 貸金業相談・紛争解決センターは、主たる事務所を東京都港区に、従たる事務所を別紙 1 に掲げるところに設置する。

### (協会の責務)

第5条 協会は、紛争解決等業務を中立公正に実施しなければならず、紛争解決等業務において、その専門性を活かしつつ迅速かつ適切な苦情の処理又は紛争の解決を図り、かつ相談の申し出に対し迅速かつ適切に対応することができるよう必要な体制整備を行わなければならない。

2 協会は、協会のウェブサイトへの掲出、説明文書の配布などの方法により、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、その内容、受付窓口、手続の概要などの周知を図らなければならない。

3 協会は、協会員等に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、当事者を特定しない範囲で、苦情の発生原因及び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、協会員等における苦情の発生を防止し又は協会員等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。

4 協会は、協会を所管する行政庁に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、苦情の発生原因及び処理又は解決の状況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。

5 協会は、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務において把握した貸金業務等関連苦情の発生原因、実態などを踏まえ、必要に応じ、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」その他の業務規程を見直すものとする。

6 協会は、特定の協会員等につき、不当な差別的取扱をしてはならない。

### (協会員等の責務)

第6条 協会員は、法令等及びこの規則に定めるところに従い、協会との間で手続実施基本契約を締結しなければならない。

2 協会員等は、貸金業相談・紛争解決センターの実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に対して積極的に協力し、苦情及び紛争の解決に誠実に努めなければならない。

3 協会員等は、苦情処理手続及び紛争解決手続の実施に関連し、相談・紛争解決委員会の委員、紛争解決委員及び貸金業相談・紛争解決センターの役職員に対し不当な影響を及ぼす行為をしてはならない。

- 4 協会等は、前条第3項に対応して、必要に応じ貸金業務に関する社内態勢を見直すことなどにより、将来における苦情の発生の防止と苦情の自発的な解決を図るよう努めるものとする。
- 5 協会等は、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務を周知するため、その内容及び手続の概要、受付窓口などに関し、協会等のウェブサイトに掲示し又は店頭に掲示するなど適切な方法で公表しなければならない。また、協会等は、資金需要者等に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、書面の交付その他の、協会等の業務の規模や特性に応じた適切な方法で告知するよう努めなければならない。
- 6 協会等は、契約者等から貸金業務関連苦情を受けたときには、自ら積極的にその解決に努めるとともに、必要に応じ、貸金業相談・紛争解決センターの実施する苦情処理手続及び紛争解決手続を告知しなければならない。
- 7 協会等は、資金需要者等から相談の申し出を受けたときには、進んでこれに応ずるとともに、当該資金需要者等の借入その他の取引の状況、資産又は収入の状況などを勘案し、健全な返済計画又は資金計画の策定、家計管理の改善等を図ることが適切と判断したときには、当該資金需要者等の意思を確認の上、貸金業相談・紛争解決センターによる相談対応を説明し又は第108条第3項に基づき相談・紛争解決委員会が指定する団体を紹介しなければならない。

(細則)

- 第7条 この規則に定めるもののほか、紛争解決等業務に関して必要な事項又はこの規則の実施に必要な事項は、紛争解決等業務に関する細則（以下「細則」という。）で定める。
- 2 細則は、理事会がこれを定める。但し、細則を改正するには、事前に相談・紛争解決委員会の意見を求めなければならない。

## 第2章 貸金業相談・紛争解決センターの組織

### 第1節 総則

(紛争解決等業務の組織)

- 第8条 貸金業相談・紛争解決センターは、相談・紛争解決委員会及び紛争解決委員を置くとともに、本部事務局内に苦情受付課、紛争受付課及び相談受付課を、従たる事務所に苦情・相談受付窓口を設置する。

- 2 貸金業相談・紛争解決センターは、個別の紛争解決手続開始の申立てに先立ち、紛争解決委員として選任することを予定する者として、紛争解決委員候補を委嘱する。

## 第2節 相談・紛争解決委員会

### (相談・紛争解決委員会の業務)

第9条 相談・紛争解決委員会（以下「委員会」という。）は、この規則に別に定める事項のほか、紛争解決等業務の公正かつ適確な運営を確保するため次の各号に掲げる事務を行う。

- (1) 紛争解決等業務に関連する事項について、理事会が委任する事項
- (2) この規則又は細則の改正に関する理事会への発議
- (3) 前各号に付随する事項

- 2 委員会は、紛争解決等業務に関連する事項について、いつでも理事会に対して意見を述べることができる。

### (委員の数及び委嘱等)

第10条 委員会は、5名以上9名以内で理事会が定める数の委員をもって組織する。

- 2 委員会の委員（以下「委員」という。）は、以下の各号のいずれかに該当する者のうちから、理事会の承認を得て会長が委嘱する。但し、第1号又は第2号に属する者及び第3号に属する者は、それぞれ最低1名以上含まれていなければならない。

- (1) 最高裁判所長官、最高裁判所判事又は高等裁判所長官の職にあった者
- (2) 判事、判事補、検事又は弁護士職にあり、その年数が通算して20年以上である者
- (3) 細則で定める消費者団体の役員職にある者
- (4) 大学院を設置する大学の教授又は准教授の職に10年以上ある者その他の学識経験者
- (5) 細則で定める経済団体の役員又はその職にあった者

- 3 委員の任期は、2年とする。但し、増員のため又は補欠として委嘱された委員の任期は、他の委員又は前任の委員の残任期間とする。

- 4 委員は、再任することができる。

- 5 委員は、非常勤とする。

### (委員の欠格事由)

第 11 条 前条の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する者は委員に就任することができない。また、委員が以下の各号のいずれかに該当するに至ったときには、当然にその地位を失うものとする。

- (1) 未成年者
- (2) 成年被後見人、被保佐人若しくは被補助人又は外国の法令上これらと同様に扱われている者
- (3) 破産者で復権を得ない者又は外国の法令上これと同様に扱われている者
- (4) 禁錮以上の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その執行を終り、又はその執行を受けることがなくなった日から 5 年を経過しない者
- (5) 法律の規定により指定紛争解決機関等(協会が設置したものを含む。)としての指定若しくは認証を取り消された場合又は外国の法令の規定により、当該外国において、指定紛争解決機関等としての指定等に類する行政処分を取り消された場合において、その取消しの日前 30 日以内にその法人又は団体の役員(外国の法令上これと同様に扱われている者を含む。)であった者でその取消しの日から 5 年を経過しない者
- (6) 貸金業法、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律又は旧貸金業者の自主規制の助長に関する法律(昭和 47 年法律第 102 号)に違反し、罰金以上の刑の言渡しを受けた者
- (7) 弁護士法(昭和 24 年法律第 205 号)、司法書士法(昭和 25 年法律第 197 号)若しくは債権管理回収業に関する特別措置法(平成 10 年法律第 126 号)又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から 5 年を経過しない者
- (8) 暴力団員等である者
- (9) 公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から 2 年を経過しない者
- (10) 裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者
- (11) 弁護士として除名若しくは退会命令の懲戒処分を受け、当該処分の日から

3 年を経過しない者又は業務停止の懲戒処分を受け弁護士の業務を行うことができない者

(12) 司法書士又は行政書士として業務の禁止の懲戒処分を受け、当該処分の日から 3 年を経過しない者若しくは業務の停止の懲戒処分を受け、司法書士又は行政書士の業務を行うことができない者

(13) 公認会計士又は税理士として登録抹消、業務禁止若しくは登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から 3 年を経過しない者

#### (委員の辞任)

第 12 条 委員は、辞任することができる。但し、これにより第 10 条第 1 項に定める委員の数を下回るとき、又は同条第 2 項但書に定める要件を欠くに至るときには、補充の委員が就任するまで、委員としての職務を行うものとする。

#### (委員長)

第 13 条 委員会は、委員の互選により委員長 1 名を選任する。

2 委員長は、委員会の業務を総理し、委員会を代表する。

3 委員長が欠けたとき又は委員長に事故があるときその他委員長がその職務を行うことができないときには、あらかじめ委員会が定めた順序に従い、他の委員が委員長の職を代行する。

#### (委員会の開催及び招集)

第 14 条 委員会は、この規則に別段の定めがある場合を除き、委員長が招集し、議長となる。

2 委員は、委員長に対し、書面により、会議の目的たる事項を示して委員会の招集を請求することができる。この場合において、委員長が、当該請求を受領した日から 10 日以内に、請求を受領した日から 3 週間以内の日を委員会の開催日とする委員会を招集しないときには、当該請求をした委員は、自ら委員会を招集することができる。

3 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、日時及び場所又は電話会議その他これに類する方法をもって行う場合にはその旨及びその具体的方法を記載した文書を発して招集する。但し、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 15 条 委員会は、委員の 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、出席し議事に加わることができる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。但し、委員長が必要と認めたときはこの限りでない。

#### (書面等による決議)

第16条 委員長は、必要あると認めるときは、委員会の会議の招集を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることができる。この場合において、議事に加わることができる委員の過半数の賛成があるときには、当該議事につき委員会の決議があったものとみなす。

- 2 前条の規定は、前項の場合に準用する。

#### (議事録)

第17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名以上がこれに署名又は記名押印して、10年間協会に保存するものとする。

- (1) 開催の日時及び場所又は電話会議その他これに類する方法によって行った場合にはその旨及び方法
- (2) 委員の総数並びに出席者の数及び氏名
- (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

- 2 前条第1項の規定により委員の意見を求めたときは、委員の意見を求めた事項、委員の意見を求めるための通知を発した日、各委員の意見及びその意見を受領した日を記録し、委員長がこれに署名又は記名押印して協会に保存する。

#### (貸金業相談・紛争解決センターの職員に対する指揮権限)

第18条 委員会及び委員長は、その職権を行使するために必要があると認めるときは、貸金業相談・紛争解決センターの職員に対し、その職務を補助させ、その他その職務に関し必要な指示を行うことができる。

### 第3節 紛争解決委員候補

#### (紛争解決委員候補の委嘱等)

第19条 紛争解決委員候補の数は、委員会の同意を得て会長が定める。

2 紛争解決委員候補は、人格識見に優れた者であって、弁護士の職務に従事した期間が通算して5年以上である弁護士のうちから委員会の推薦に基づき、理事会の同意を得て会長が委嘱するものとする。

3 前項の規定にかかわらず、会長は、特に必要あると認める場合には、委員会の推薦に基づき理事会の同意を得て、人格識見に優れた者であって、次の各号のいずれかに該当する者を紛争解決委員候補として委嘱することができる。

(1) 貸金業務に従事した期間が通算して10年以上である者

(2) 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格、一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格又は一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格を有し、かつ消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条第3項第5号イに定める消費生活相談に応ずる業務に従事した期間が通算して5年以上である者

(3) 判事、判事補、検事、弁護士又は学校教育法による大学の学部、専攻科若しくは大学院の法律学に属する科目の教授若しくは准教授のいずれかの職にあってその年数が通算して5年以上である者

(4) 司法書士法第3条第2項に定める司法書士（以下「認定司法書士」という。）であって同項に定める簡裁訴訟代理等関係業務に従事した期間が通算して5年以上である者

(5) 公認会計士、税理士又は学校教育法による大学の学部、専攻科若しくは大学院の経済学若しくは商学に属する科目の教授若しくは准教授のいずれかの職にあってその年数が通算して5年以上である者

(6) 貸金業務関連苦情を処理する業務又は貸金業務関連苦情の処理に関する業務を行う法人において資金需要者等の保護を図るために必要な調査、指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して10年以上である者

4 紛争解決委員候補の任期は2年とする。

- 5 紛争解決委員候補は再任することができる。
- 6 紛争解決委員候補は非常勤とする。
- 7 紛争解決委員候補は、委員を兼ねることができない。

**(紛争解決委員候補の欠格事由)**

第 20 条 前条の規定にかかわらず、第 11 条各号のいずれかに該当する者又は不正の手段により前条第 2 項若しくは第 3 項各号の資格を得若しくはこれを更新した者は、紛争解決委員候補に就任することができない。また、紛争解決委員候補がこれらの事由のいずれかに該当するに至ったときには、当然にその地位を失うものとする。

- 2 紛争解決委員候補は、前項前段のいずれかに該当した場合、遅滞なくその旨及び該当した年月日を委員長に対して通知しなければならない。

**(紛争解決委員候補の辞任)**

第 21 条 紛争解決委員候補は辞任することができる。但し、現に紛争解決委員として選任されている場合、これにより当該紛争解決委員としての地位を失うことはないものとする。

#### 第 4 節 受付課及び受付窓口

**(苦情受付課)**

第 22 条 苦情受付課は、この規則に別に定める事項のほか、以下の業務を行う。

- (1) 苦情処理手続及び協力の要請への対応の実施に関すること。
- (2) 第 55 条第 1 項に定める苦情処理手続の記録（以下「苦情処理手続記録」という。）の作成及び保存に関すること。
- (3) 委員会の運営に関すること。
- (4) 協会員等における貸金業務等関連苦情の発生の防止に関すること。
- (5) 行政庁による貸金業務等関連苦情その他これに関連する事項の実態把握への協力に関すること。
- (6) 前各号に附随する事項

**(紛争受付課)**

第 23 条 紛争受付課は、この規則に別に定める事項のほか、以下の業務を行う。

- (1) 紛争解決手続の実施に関すること。
- (2) 紛争解決委員による紛争解決手続の事務の処理に関すること。

- (3) 第 96 条第 1 項に定める紛争解決手続実施記録（以下「手続実施記録」という。）の作成及び保存並びに紛争解決手続において提出された帳簿、契約書その他の物件の保管及び返還に関すること。
  - (4) 手続実施基本契約に関する事務の処理に関すること。
  - (5) 紛争解決手続に関連する事項に関する行政庁への報告に関すること。
  - (6) 前各号に附随する事項
- 2 紛争受付課には、少なくとも 1 名以上、10 年以上裁判所書記官の職にあった者を置かなければならない。

#### （相談受付課）

第 24 条 相談受付課は、この規則及び貸付自粛対応に関する規則に定める事項のほか、以下の業務を行う。

- (1) 相談又は貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛対応の事務の処理に関すること。
- (2) 相談員の育成に関すること。
- (3) 公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会との連携等に関すること。
- (4) 消費者関連諸団体との交流に関すること。
- (5) 前各号に附随する事項

#### （苦情・相談受付窓口）

第 25 条 苦情・相談受付窓口（以下「受付窓口」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

- (1) 苦情処理手続開始の申立て及び協力の要請の受付
- (2) 苦情処理手続開始の申立ての受理不受理の決定
- (3) 相談の申出の受付
- (4) この規則に定める範囲での苦情処理並びに協力の要請及び相談の申し出への対応
- (5) 貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛の申告及びその撤回等の受付
- (6) 前各号に附随する事項

#### （紛争解決等業務を行う区域）

第 26 条 受付窓口は、その管轄する区域内に住所、居所又は営業所若しくは事務

所を有する者からの苦情処理手続開始の申立て、協力の要請及び相談の申し出を受け付けるものとする。

- 2 苦情受付課、紛争受付課及び相談受付課並びに紛争解決委員は、この規則に定めるところに従い紛争解決等業務を行う。

## 第5節 雑則

### (委員等の職務遂行の原則)

第27条 委員、紛争解決委員その他貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員（以下「委員等」という。）は、紛争解決等業務を遂行するに当たっては、契約者等の利益の保護に留意しつつ、公正中立な立場から迅速かつ適切な処理解決を図るよう努めなければならない。

- 2 委員は、法令等、この規則及び細則並びに良心に従い独立してその権限を行使しなければならない。その権限の行使につき、何人からも命令又は指示を受けてはならない。
- 3 委員及び紛争解決委員候補（紛争解決委員に選任された場合を含む。）を除く貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員は、紛争解決等業務につき法令等、この規則及び細則並びに良心に従いその職務を遂行しなければならない。法令等により命令を受け又は本規則、細則及び協会の定款等に定めるところにより指揮監督を受ける場合を除き、何人からも命令又は指示を受けてはならない。

### (委員等の守秘義務等)

第28条 委員等及び紛争解決委員候補は、紛争解決等業務に関して知った秘密につき、その在任又は在職中はもとより退任又は退職した後であっても善良なる管理者の注意をもって秘密として管理しなければならない。第三者に漏洩、提供し又は第三者が容易に知り得る状態においてはならない。

- 2 委員等及び紛争解決委員候補は、紛争解決等業務に関して知った事実につき、自己の利益のために用いてはならない。
- 3 紛争解決委員を除く委員等及び紛争解決委員候補は、その職に就くに当たり、別に理事会が定める内容の秘密保持契約を締結しなければならない。

### (職員の監督)

第29条 貸金業相談・紛争解決センターの職員の任免及び監督に関する事項は、本規則に特段の定めのある事項を除き、職員の任免、職務分掌、指揮監督につ

き規定する協会の事務局運営規則及び支部規則の定めるところにより、懲戒の処分については就業規則に定めるところによる。

#### (業務の時間及び休日)

第 30 条 次の各号に掲げる日は、貸金業相談・紛争解決センターの休日とし、その執務は行わないものとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- (3) 12 月 29 日から翌年の 1 月 4 日までの日（前各号に掲げる日を除く。）

2 貸金業相談・紛争解決センターの執務は、前項に定める休日以外の日の午前 9 時から午後 5 時までこれを行う。

3 貸金業相談・紛争解決センターは、臨時に休日を設け又は執務時間を変更し若しくは短縮することができる。この場合、やむを得ない緊急の必要がある場合を除き、1 週間以上前に協会のウェブサイト及び受付窓口に掲出するなどの方法で、一般に公表するものとする。

### 第 3 章 手続実施基本契約

#### (手続実施基本契約の内容)

第 31 条 協会が貸金業者との間で締結する手続実施基本契約は、別紙 2 に掲げるところによるものとする。

2 手続実施基本契約を変更する場合、変更後の契約は、次の基準に適合するものでなければならない。

- (1) 加入貸金業者に係る契約者等からの貸金業務関連苦情の解決の申立て又は当事者からの紛争解決手続の申立てに基づき苦情処理手続又は紛争解決手続を開始すること。
- (2) 貸金業相談・紛争解決センター又は紛争解決委員は、苦情処理手続を開始し、又は加入貸金業者に係る契約者等からの申立てに基づき紛争解決手続を開始した場合において、加入貸金業者にこれらの手続に応ずるよう求めることができ、当該加入貸金業者は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。
- (3) 貸金業相談・紛争解決センター又は紛争解決委員は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、加入貸金業者に対し、報告又は帳簿書類その

他の物件の提出を求めることができ、当該加入貸金業者は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

- (4) 紛争解決委員は、紛争解決手続において、貸金業務関連紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができること。
- (5) 紛争解決委員は、紛争解決手続において、前号の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、貸金業務関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること。
- (6) 加入貸金業者は、訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手続が開始された場合には、当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由及び当該訴訟の程度を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。
- (7) 加入貸金業者は、紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨及び当該訴訟における請求の理由を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。
- (8) 前二号に規定する場合のほか、加入貸金業者は、紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求められた場合には、当該事項を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。
- (9) 加入貸金業者は、第6号若しくは第7号の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合又はその訴訟について裁判が確定した場合には、その旨及びその内容を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。
- (10) 加入貸金業者は、当該加入貸金業者に係る契約者等に対し貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。
- (11) 貸金業相談・紛争解決センターは、当事者である加入貸金業者に係る契約者等の申し出があるときは、紛争解決手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入貸金業者に対して、その義務の履行を勧告することができること。

- (12) この規則に定める加入貸金業者としての義務を遵守すべきこと。
- (13) 加入貸金業者に次のいずれかに該当する事由があるときは、協会は、この規則に定めるところにより手続実施基本契約を解除することができること。
  - ① この規則に基づく苦情処理手続又は紛争解決手続により加入貸金業者と契約者等の間で締結された和解契約に定められた義務を、正当な理由なく履行しないこと。
  - ② 負担金、手数料又は費用その他この規則に定める協会に対する金銭債務の全部又は一部の履行を遅滞し、相当な期間を定めた催告を受けても履行しないこと。
  - ③ この規則に定めるその他の義務を故意に履行しないこと。

3 手続実施基本契約を変更するには、委員会及び理事会の承認を得ることを要する。

#### (手続実施基本契約の締結)

第 32 条 手続実施基本契約の申込は、細則で定めるところに従い、細則で定める申込書及び添付書類を提出して行わなければならない。

2 協会員以外の貸金業者が手続実施基本契約の申込を行う場合には、申込に際し、協会に対し、細則で定めるところに従い、初回負担金相当額（第 112 条第 1 項に定める負担金の 1 年分の額以下で細則で定める額の金員をいう。）を支払わなければならない。

3 協会は、貸金業者から手続実施基本契約を申し込まれた場合には、これを承諾しなければならない。但し、申込をなした貸金業者につき、次の各号のいずれかに該当する事由がある場合には、協会は当該申込を拒み又は当該申込を承諾するにつき相当の条件を付することができる。

(1) この規則若しくは協会の苦情処理及び相談対応に関する規則に基づく苦情処理手続又はこの規則に基づく紛争解決手続により当該貸金業者と契約者等の間で締結された和解契約に定められた義務を、当該貸金業者が正当な理由なく履行していないことが明らかであるとき。

(2) 第 112 条第 1 項に定める負担金又は第 113 条第 1 項に定める手数料若しくは費用その他この規則に定める協会に対する金銭債務の全部又は一部を履行しないまま手続実施基本契約が解除されており、手続実施基本契約の締結を申し込むときまでに当該未履行の債務の履行を了していないとき。



- (3) 前二号に掲げる場合のほか、手続実施基本契約に係る債務その他の紛争解決等業務の実施に関する義務を履行することが確実にないと見込まれるとき。
- 4 協会は、手続実施基本契約の申込を承諾しないこととしたときには、申込人に対し、その旨及びその理由を書面により通知しなければならない。
- 5 前項の通知を受けた申込人は、協会に対し、当該通知を受領してから 20 日以内に、細則で定めるところに従い、細則で定める事項を記載した書面を提出して手続実施基本契約の申込につき再審査を求めることができる。この場合において、請求に理由があると認めるときは、協会は、当該請求に係る手続実施基本契約の申込につき承諾しなければならない。

#### **(手続実施基本契約の不履行の場合の措置)**

第 33 条 手続実施基本契約により加入貸金業者が負担する義務の不履行が生じた場合、委員会は、遅滞なく、当該加入貸金業者の意見を聴かなければならない。

2 委員会は、前項の意見聴取に基づき、前項の義務の不履行につき正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、当該加入貸金業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表するとともに、その登録を受けた財務局若しくは財務支局の長又は都道府県知事に報告しなければならない。

3 第 1 項の意見聴取の方法及び前項の公表の方法については、細則で定める。

#### **(手続実施基本契約の解除)**

第 34 条 加入貸金業者につき、第 31 条第 2 項第 13 号に該当する事由がある場合には、手続実施基本契約を解除することができる。この場合には、細則に定めるところにより、加入貸金業者に弁明の機会を与えなければならない。

2 手続実施基本契約の解除は、理事会が決するものとする。但し、第 31 条第 2 項第 13 号②に掲げる事由以外の事由による場合には、理事会は、議決に先立ち、委員会の意見を聞かなければならない。

3 協会は、手続実施基本契約を解除することとしたときには、当該手続実施基本契約の相手方に対し、その旨及びその理由を書面により通知しなければならない。

4 手続実施基本契約の解除は、将来に向かってのみその効力を生じる。

#### **(加入貸金業者名簿)**

第 35 条 貸金業相談・紛争解決センターは、以下の各号に掲げる事項を記載した加入貸金業者の名簿（以下「加入貸金業者名簿」という。）を作成し、その主たる事務所及び受付窓口に備置しなければならない。

- (1) 加入貸金業者の氏名、名称又は商号、住所及び登録番号
- (2) 加入貸金業者が協会員である場合には協会員番号
- (3) その他細則で定める事項

2 貸金業相談・紛争解決センターは、加入貸金業者名簿を一般の閲覧に供しなければならない。

3 貸金業相談・紛争解決センターは、協会のウェブサイトにおいて、第 1 項第 1 号及び第 2 号に掲げる事項を公表しなければならない。

4 加入貸金業者は、加入貸金業者名簿の記載事項のうち細則に掲げるものにつき変更が生じた場合には、細則に定めるところに従い、遅滞なく貸金業相談・紛争解決センターに届け出なければならない。

5 貸金業相談・紛争解決センターは、前項の届出を受けた場合には、当該届出に基づき、遅滞なく加入貸金業者名簿を変更しなければならない。前項に掲げるものを除く第 1 項各号に掲げる事項が変更された場合にも同様とする。

## 第 4 章 苦情処理手続

### 第 1 節 総則

#### （当事者の主体的解決の促進）

第 36 条 貸金業相談・紛争解決センターは、苦情処理手続を実施するに当たっては、当事者が主体的自主的に事案の解決を図ることができるように努めなければならない。

#### （当事者）

第 37 条 協会員等との間で貸金業務等関連苦情を有する契約者等である個人、法人又は法人でない社団若しくは財団で代表者若しくは管理者の定めがある者（以下「権利能力なき社団等」という。）は、貸金業相談・紛争解決センターに対して苦情処理手続開始の申立て（以下本章において「申立て」という。）をすることができる。

#### （代理人）

第 38 条 苦情処理手続の申立人又は相手方は、苦情処理手続において、次のい

れかに該当する者を代理人とすることができる。

(1) その法定代理人

(2) 弁護士

(3) 認定司法書士。但し、細則に定めるところに従い算定された当該苦情処理手続における苦情に係る請求の価額が、裁判所法（昭和 22 年法律第 59 号）第 33 条第 1 項第 1 号に定める額を超えない苦情に関する場合に限る。

2 申立人又は相手方に苦情処理手続において代理人によることが必要と認められる事情がある場合であって、細則で定めるところに従い代理人によることの許可を申請した場合には、苦情受付課は、前項各号に該当しない者を苦情処理手続における代理人として許可することができる。

3 苦情受付課は、いつでも前項の許可を取消し又は代理権の範囲を制限することができる。

## 第 2 節 申立て

### （申立ての方式等）

第 39 条 申立ては、受付窓口に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、細則に定める様式による書面（以下本章において「申立書」という。）3 通を提出して行う。

(1) 申立人並びに苦情の相手方の氏名、名称又は商号及び住所

(2) 申立ての趣旨及び苦情の要点

(3) 申立人に代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は事務所所在地並びに代理人資格

(4) 申立人が申立人の住所以外の場所を通知等の送達を受けるべき場所とするときにはその旨及びその場所

(5) 前各号のほか細則に定める事項

2 申立人に第 38 条第 1 項第 2 号又は第 3 号に定める代理人がない場合であって、申立書の提出以外の方法で前項各号に定める事項を明らかにして申立ての意思を示したときには、受付窓口は、直ちに、細則に定める様式による申立記録書を作成しなければならない。この場合、当該申立記録書の作成により、申立書の提出があったものとみなす。

- 3 代理人により申立てを行う場合には、細則に定めるところに従い、受付窓口に対し、第 38 条第 1 項に掲げる代理人資格の別及びその代理権限を証する書面を提出しなければならない。
- 4 申立人は、受付窓口に対し、申立人が法人である場合にはその代表者の資格を証する書面を、申立人が権利能力なき社団等の場合にはその定款その他の代表者又は管理者の定めを証する書面及び代表者又は管理者の選任を証する書面を提出しなければならない。
- 5 申立人は、申立てに際し、申立てに係る事実に関連する資料を併せて提出することができる。

**(申立ての受理に先行する資料の提出等)**

第 40 条 受付窓口は、申立てにつき、申立人が第 37 条の要件をみたしていること若しくは申立人の代理人が第 38 条第 1 項の要件を満たしていることを確認するため、第 38 条第 2 項の許可に係る判断を行うため又は相手方若しくは第 39 条第 1 項第 2 号に該当する事項を特定するために必要な場合には、申立人に対して、説明又は契約書その他の資料の提出若しくは提示を求めることができる。

**(申立ての受理)**

第 41 条 受付窓口は、申立てが以下の各号のいずれかに該当することが明らかである場合を除き、当該申立てを受理しなければならない。

- (1) 申立てが協会員等の貸金業務に係わるものでないとき。
- (2) 第 39 条第 2 項に定める場合を除き、同条第 1 項に定めるところに従い申立書が提出されないとき。
- (3) 申立てが契約者等以外の者によってなされたとき。
- (4) 申立てが第 38 条第 1 項又は第 2 項に定める代理人以外の代理人によってなされたとき。
- (5) 申立ての相手方が特定されず、又は申立ての趣旨若しくは苦情の要点が特定されないとき。
- (6) 現に貸金業相談・紛争解決センターにおいて苦情処理手続若しくは紛争解決手続を開始している苦情又は過去に貸金業相談・紛争解決センターにおける苦情処理手続若しくは紛争解決手続において処理を完了し若しくは解決済みの苦情と同一の苦情に係る申立てと認められるとき。

(7) 申立人が不当な目的のみだりに申立てをしたと認められるとき。

#### (申立ての受理等の通知)

第 42 条 申立てを受けた受付窓口は、申立人に対し、申立てを受理した場合にはその旨を、前条各号に掲げる事由のいずれかに該当して申立てを受理しないこととした場合には、その旨及びその理由並びに不受理決定に対して不服申し立てをできる旨及びその手続を、書面で通知しなければならない。但し、口頭で申立てがなされた場合において、第 39 条第 2 項により申立書の提出があったものとみなすことができる場合であって、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並びに不受理決定に対する不服申し立てをできる旨及びその手続を含む。）を申立人又はその代理人に告知するとともに、告知内容を第 39 条第 2 項の申立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。

2 不受理決定の理由が前条第 1 号によるものである場合において、申立てが協会員等以外の者に対する貸金業務等関連苦情であるときには、申立てを受けた受付窓口は、申立人に対し、協力の要請の手続を案内し、申立人の同意があるときには協力の要請への対応をとらなければならない。

3 受付窓口は、申立てが貸金等業務に係わらないことを理由として不受理決定をした場合において、当該申立てに係る苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体その他の民間事業者が存在する場合には、申立人に対し、当該機関等を案内するよう努めるものとする。

#### (申立ての不受理に対する不服申立て)

第 43 条 申立人は、申立て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、申立てを行った受付窓口を経由して委員会に対し、前条第 1 項の通知を受けた日から 20 日以内に以下の各号に該当する事項を記載した細則に定める様式の書面を提出して行うものとする。

- (1) 不服申立てを行う者の氏名、名称又は商号及び住所
- (2) 不服申立ての趣旨と理由
- (3) 不服申立てに係る申立ての申立年月日
- (4) 不受理決定の年月日及び不受理決定をした受付窓口
- (5) 代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は所

在地並びに代理人資格

(6) 前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

- 3 前項の不服申立てを受理した受付窓口が、苦情受付課と協議の上不服申立てに理由があると認める場合には、委員会の決定を待たずに申立てを受理する決定をするとともに、その旨を申立人に対して通知するものとする。
- 4 委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、受付窓口で申立て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、不服申立てを却下しなければならない。
- 5 委員会は、前項の決定をしたときには、不服申立てをした者に対し、申立ての受理又は不受理の結果を通知するとともに、不受理の場合にはその理由を通知しなければならない。

(申立ての取下げ)

- 第44条 申立て又は前条第1項の不服申立て（以下、本条において「申立て等」という。）を行った者は、いつでも、細則に定める様式による書面3通を貸金業相談・紛争解決センター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で当該申立て等につき相手方に対して通知をしていた場合には、貸金業相談・紛争解決センターは、相手方に対して、書面により申立て等の取下げの事実を通知するものとする。

### 第3節 苦情処理

(申立てを受理した場合の対応)

- 第45条 受付窓口は、申立てを受理した場合には、遅滞なく当該申立てにつき、申立書又は第39条第2項の申立記録書を、関連する資料とともに苦情受付課に送付しなければならない。
- 2 前項の規定にかかわらず、苦情の内容が簡易でありその処理に高度な専門的知識を必要としないことが明らかな場合には、申立人が受付窓口による処理を拒否した場合を除き、受付窓口は自らこれを処理することができる。この場合には、受付窓口は、申立人に対して必要な助言を行うとともに、当該苦情の相手方である協会員等に対して、苦情の内容を通知し、受付窓口による苦情処理手続に応ずるか否かにつき通知を受けた日から5日以内に回答すること、及び、

苦情処理手続に応ずる場合には苦情を迅速に処理することを求めなければならない。

- 3 協会員等は、前項に定める照会に対し、受付窓口による苦情処理手続に応ずる旨の回答をなした場合には、前項の通知を受けたときから 15 日以内に、受付窓口に対し、当該苦情の処理の状況を報告しなければならない。
- 4 第 1 項の規定は、第 2 項の通知を受けた協会員等が、当該通知を受けた日から 5 日以内に受付窓口による苦情処理手続に応ずる旨の回答をしない場合又は細則において定める場合を除き 15 日以内に苦情処理の完了を報告しない場合に準用する。

#### (相手方への通知等)

第 46 条 苦情受付課は、受付窓口から苦情の申立ての送付を受けた場合は、遅滞なく相手方に対し、申立書又は第 39 条第 2 項に定める申立記録書を送達して苦情処理手続開始につき通知しなければならない。この場合において、協会員等は、正当な理由がある場合を除き、通知を受けた苦情処理手続に応じなければならない。

- 2 苦情受付課は、前項の通知に際し、相手方に対し、次の各号に該当する事項を記載した、細則に定める様式による書面（以下本章において「回答書」という。）3 通の提出を求めなければならない。
  - (1) 申立人及び相手方の氏名、名称又は商号並びに相手方の住所
  - (2) 申立の趣旨に対する答弁及び苦情の要点に対する認否反論
  - (3) 相手方に代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は事務所所在地並びに代理人資格
  - (4) 相手方が相手方の住所以外の場所を通知等の送達を受けるべき場所とするときにはその旨及びその場所
  - (5) 前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

3 協会員等は、第 1 項の通知を受けた日から 30 日以内に、回答書を提出しなければならない。但し、特に調査のために必要がある場合その他の正当な理由がある場合には、苦情受付課に対し、当該理由を疎明の上相当な範囲で回答書の提出期限を延期するよう求めることができる。

4 第 39 条第 3 項から第 5 項の規定は、回答書の提出につき準用する。この場合において、第 39 条に「申立人」とあるのは「相手方」と同条第 5 項に「申立

て」とあるのは、「回答」と読み替える。

- 5 苦情受付課は、相手方から回答書の提出を受けたときは、当該回答書を申立人に対して送達しなければならない。

#### (苦情の解決)

第 47 条 苦情受付課は、申立人及び相手方その他の関係者から事情を聴取し又は資料の提示若しくは提出を求めるなどして事実関係を把握するとともに、当事者である協会員等に対し苦情の迅速かつ適切な処理を求め、申立人及び相手方に対し説明若しくは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などの方法により、苦情の解決の促進を図るものとする。この場合において、当事者である協会員等は、正当な理由なく事情の聴取及び資料提出の求めを拒むことはできない。

- 2 苦情受付課は、苦情の解決を図る上で必要又は適切と判断した場合には、当事者の直接交渉を求めることができる。この場合、苦情受付課は必要に応じ直接交渉の期間、時間又は手法を制限することができる。
- 3 苦情受付課は、苦情処理手続を実施するにあたっては、適宜、委員会と連携を図り、必要に応じてその助言を求めるものとする。

#### (直接交渉の場合の報告義務)

第 48 条 当事者である協会員等は、苦情処理手続が開始された事案について当事者間で直接交渉を行った場合には、別に細則で定めるところに従い、苦情受付課に対して、以下の各号に掲げる事項を報告しなければならない。

- (1) 交渉の日時、場所及び手法
- (2) 交渉担当者及び同席者
- (3) 交渉の内容
- (4) 前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

#### (結果の報告等)

第 49 条 苦情受付課は、苦情処理の結果について当事者に通知する。但し、苦情処理手続が開始された案件について当事者間で直接交渉により解決した場合はこの限りでない。

- 2 当事者である協会員等は、苦情処理手続が開始された事案又は苦情処理手続への対応に関して苦情受付課から助言、指導又は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、遅滞なく苦情受付課に報告しなければ



ならない。

#### (和解契約書の写しの提出)

第 50 条 苦情処理手続において当事者間に和解が成立したときは、当事者である協会員等は、遅滞なく、苦情受付課に報告するとともに、細則で定めるところに従い和解契約書を作成して、その写し 1 通を苦情受付課に提出しなければならない。

2 当事者である協会員等は、前項の和解契約書を作成したときには、当事者である契約者等に当該和解契約書を交付しなければならない。

#### (苦情処理手続の打ち切り)

第 51 条 苦情受付課は、苦情処理手続の目的である請求が次の各号のいずれかに該当するときは、当該苦情処理手続を打ち切るものとする。

(1) 当該請求と同一の請求につき、判決の言渡しがあり、民事調停法（昭和 26 年法律第 222 号）若しくは特定債務等の調整の促進のための特定調停に関する法律（平成 11 年法律第 158 号）に基づく調停（以下「調停」という。）が成立し、民事調停法第 17 条に基づく調停に代わる決定（但し、同法第 18 条第 2 項の異議の申し立てがあった場合を除く。）がなされ、又は裁判上若しくは裁判外の和解が成立したとき。

(2) 当該請求と同一の請求を目的とする貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決のための手続が開始されたとき。

(3) 当該請求と同一の請求を目的とする指定紛争解決機関等による紛争解決のための手続が開始されたとき。

2 苦情受付課は、苦情処理手続に関し以下の事由があるときには、当該苦情処理手続を打ち切るものとする。

(1) 申立人が申立てを取り下げたとき。

(2) 協会員等が正当な理由に基づき苦情処理手続に応じなかったとき。

(3) 申立てが受理されてから、貸金業相談・紛争解決センターの休日を除き 120 日が経過しても当事者間に申立てに係る苦情につき和解の成立その他により苦情の解決の見込みがないと認められたとき。

3 苦情受付課は、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とともに、第 1 項第 2 号により苦情処理手続が打ち切られた場合を除き、細則で定めるところに従い、申立人に対し、貸金業相談・紛争

解決センターによる紛争解決手続につき説明し、当該手続への移行申立ての意思を確認しなければならない。

#### 第4節 雑則

##### (標準処理期間)

第52条 貸金業相談・紛争解決センターは、申立てを受理してから3か月以内に苦情処理手続を完了するよう努めなければならない。

- 2 前項の期間内に苦情処理手続が完了しなかった場合には、苦情受付課は、当事者に対し、苦情処理の状況について報告するとともに、細則で定めるところに従い、申立人に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決手続につき説明し、当該手続への移行申立ての意思を確認しなければならない。

##### (苦情処理手続の非公開等)

第53条 苦情処理手続はすべて非公開とする。

##### (苦情処理手続において提出された資料の取扱)

第54条 貸金業相談・紛争解決センターは、苦情処理手続においてなされた文書による報告及び提示又は提出された資料(第40条に基づき提出された資料を含む。本条において「資料等」という。)は、細則に定めるところにより、当該資料等を提出等した当事者(当事者以外の関係人が提出等した資料等の場合にあっては当該関係人を含む。)の事前の同意がある場合に限り、他方当事者に対して閲覧又は謄写をさせることができる。

- 2 貸金業相談・紛争解決センターは、前項の場合及び委員等が紛争解決等業務を遂行するために必要な範囲で行う場合を除くほか、何人に対しても資料等の閲覧若しくは謄写をさせてはならず、又は資料等の取り寄せ若しくはその内容の照会に応じてはならない。
- 3 貸金業相談・紛争解決センターは、提出を受けた資料等につき、苦情処理手続ごとにかつ提出者ごとに整理し、苦情受付課において漏えい、滅失又は改ざんがなされないよう必要かつ相当な安全管理措置を講じて保管する。
- 4 貸金業相談・紛争解決センターは、提出を受けた資料等につき、苦情処理手続が終了したとき(紛争解決手続に移行した場合を除く)から1か月以内に提出した当事者にこれを返還する。但し、資料等を提出した当事者が返還を求めない意思を表示したときには、紛争解決手続に移行した場合を除き、苦情処理

手続終了から 6 か月以内に廃棄する。

#### (苦情処理手続の記録)

第 55 条 苦情受付課は、苦情処理手続につき、細則で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を記載した苦情処理手続記録を作成し、苦情処理手続の終了の日から 5 年間保存しなければならない。

- (1) 当該苦情処理手続の表示
- (2) 申立ての年月日
- (3) 第 39 条第 1 項第 1 号から第 4 号までに掲げる事項
- (4) 第 46 条第 2 項第 2 号から第 4 号までに掲げる事項
- (5) 苦情処理手続の実施の経緯
- (6) 苦情処理手続の結果（苦情処理手続の終了の理由及びその年月日を含む。）
- (7) 苦情処理手続が当事者の和解によって終了したときには、和解の内容
- (8) 申立てにつき不受理とされたときはその旨及びその理由
- (9) 前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

2 第 50 条第 1 項により提出を受けた和解契約書の写しがある場合には、これを苦情処理手続の記録に編綴して保存しなければならない。

3 当事者又は当事者であった者は、細則に定めるところに従い、苦情処理手続記録のうち、第 1 項第 1 号から第 4 号及び第 6 号から第 9 号（但し、当事者又は関係者からの事情聴取の結果若しくは提出した資料に係わるものを除く。）に記載された事項の謄本若しくは抄本又は当該事項に係る記載事項証明書及び前項の和解契約書の写しがある場合にはその謄本の交付を請求することができる。

4 前項に定める場合を除くほか、貸金業相談・紛争解決センターは、何人に対しても苦情処理手続記録の閲覧、謄写をさせてはならず、又はその取り寄せ若しくはその内容の照会に応じてはならない。但し、委員等が紛争解決等業務を遂行するためその他貸金業相談・紛争解決センターがこの規則に定める事務を行うために必要な範囲で閲覧若しくは謄写する場合又は貸金業法第 41 条の 58 第 1 項の検査に応ずる場合を除く。

#### (苦情処理手続における通知の方法)

第 56 条 苦情処理手続における当事者に対する通知は、口頭、書面の交付若しく

は送達又は被通知者の事前の同意がある場合には電磁的記録の提供の方法のいずれか適切な方法によって行う。

- 2 前項の規定にかかわらず、第42条第1項、第43条第5項、第44条第2項、第46条第1項及び第5項並びに第51条第3項に掲げる通知は、書面の送達の方法によって行うものとする。
- 3 送達は、当事者が送達を受けるべき場所として届け出た場所がある場合（但し、当該場所において送達ができなかった場合を除く。）には当該場所においてするものとし、それ以外の場合には当事者本人の住所又は居所において行うものとする。
- 4 前項の規定にかかわらず、送達を受けるべき場所として届け出た場所及び本人の住所又は居所のいずれにおいても送達ができなかった場合には、送達すべき書類を貸金業相談・紛争解決センターにおいて保管するとともに、当該書類を保管中でありいつでも送達を受けるべき者に交付すべき旨を、協会の本部及び当該苦情処理に係る申立てを受理した支部の事務所において掲示することで送達に代えることができる。

#### （契約者等に対する助言等）

第57条 貸金業相談・紛争解決センターは、申立て等を行い又は行おうとする契約者等に対し、苦情処理手続の進行の段階に応じて説明及び助言をなし、又は、その者の申立書その他の書面等の作成を支援（但し、第38条第1項第2号又は第3号に定める代理人がある場合を除く。）するなど、苦情解決のために必要かつ適切な支援を行わなければならない。

## 第5章 紛争解決手続

### 第1節 総則

#### （紛争解決手続の基本原則）

第58条 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続を実施するに当たっては、必要に応じて法令等及び条理を参酌しつつ、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進することにより、実情に即した適切な紛争の解決を図らなければならない。

#### （当事者及び代理人）

第59条 契約者等若しくは加入貸金業者である個人、法人又は権利能力なき社団

等であって貸金業務関連紛争の当事者である者は、貸金業相談・紛争解決センターに対し紛争解決手続開始の申立て（以下本章において「申立て」という。）をすることができる。

- 2 第 38 条の規定は、紛争解決手続に準用する。この場合において「苦情処理手続」とあるのは、「紛争解決手続」と、第 38 条第 1 項第 3 号に「苦情」とあるのは「紛争」と、第 2 項に「苦情受付課」とあるのは、「紛争受付課又は紛争解決委員」と、第 3 項に「苦情受付課」とあるのは、「紛争解決委員」と読み替える。

## 第 2 節 申立て

### （申立て）

第 60 条 申立ては、第 59 条第 1 項に定める者が、紛争受付課に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、別紙様式アの書面（以下本章において「申立書」という。）5 通を提出して行う。

- (1) 申立人並びに紛争の相手方の氏名、名称又は商号及び住所
- (2) 申立ての趣旨及び紛争の要点
- (3) 第 39 条第 1 項第 3 号及び第 4 号に掲げる事項
- (4) 前各号に掲げる事項のほか細則で定める事項

2 第 39 条第 3 項から第 5 項の規定は、申立てにつき準用する。この場合において、第 39 条に「受付窓口」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

3 紛争受付課は、申立てを受けるに当たり、申立人に対し、細則で定めるところに従い、以下の各号に掲げる事項につき説明しなければならない。

- (1) 申立人が支払う料金に関する事項
- (2) 紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
- (3) 紛争解決手続において陳述される意見若しくは提出され、若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載される貸金業務関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱いの方法
- (4) 貸金業務関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式
- (5) 紛争解決委員が紛争解決手続によっては貸金業務関連紛争の当事者に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該紛争解決

手続を終了し、その旨を当事者に通知すること。

(6) 紛争解決手続において当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要

(7) 前各号に掲げるもののほか、細則で定める事項

#### (苦情処理手続からの移行申立て)

第 61 条 苦情処理手続の当事者（但し、加入貸金業者ではない協会員は除く。）

は、苦情処理手続に係属している間又は苦情処理手続が第 51 条第 1 項又は第 2 項の規定により打ち切られた時（但し、同条第 1 項第 2 号又は第 2 項第 1 号に掲げる事由に基づく場合を除く。）から 30 日以内に、細則で定める様式の書面（以下「移行申立書」という。）を提出することにより、当該苦情処理手続の対象である苦情の解決のため、紛争解決手続への移行を申し立てることができる。

2 移行申立書は、細則で定めるところに従い、苦情受付課に提出して行うものとする。この場合には、当該書面の提出をもって申立てがなされたものとみなす。

3 第 39 条第 4 項及び第 5 項及び前条第 3 項の規定は第 1 項の移行申立てにつき準用する。この場合、第 39 条に「受付窓口」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

4 第 1 項に定める移行申立てがなされた場合、苦情受付課は、当該移行申立てがなされた苦情処理手続において提出された資料（第 40 条に基づき提出された資料を含む。）及び当該苦情処理手続に係る苦情処理手続記録を紛争受付課に移管しなければならない。

5 前項に基づき資料及び苦情処理手続記録が移管された場合、当該資料は紛争解決手続開始後、紛争解決手続において提出されたものとみなし、苦情処理手続記録は、手続実施記録と一体をなすものとする。

#### (申立ての受理と通知)

第 62 条 紛争受付課は、申立てがなされた場合には、これを受理し、速やかに相手方に対してその旨を通知しなければならない。

2 紛争受付課は、前項の通知に当たり、相手方に対し、次の各号に掲げる事項につき、これを記載した書面を交付して説明しなければならない。

(1) 相手方が支払う料金に関する事項

(2) 第 60 条第 3 項第 2 号から第 7 号に掲げる事項

(3) 相手方が契約者等である場合には、紛争解決手続に応ずるか否かは任意であること。

3 相手方が契約者等である場合には、紛争受付課は、第 1 項の通知に当たり、期日を定めて当該手続に応ずるか否かの回答を求めなければならない。

**(協会員等の応諾義務)**

第 63 条 前条第 1 項の通知を受けた相手方である協会員等は、正当な理由がある場合を除き、紛争解決手続に応じなければならない。

**(申立ての補正)**

第 64 条 第 62 条第 1 項の規定にかかわらず、申立てが以下の各号のいずれかに該当する場合には、紛争受付課は、申立人に対し、当該申立てにつき、その補正を求めることができる。この場合、紛争受付課は、当該事項が補正されるまで、申立ての受理を保留するものとする。

(1) 第 61 条第 2 項により申立てがなされたものとみなされる場合を除き、第 60 条第 1 項に定めるところに従い申立書が提出されないとき。

(2) 申立ての相手方が明らかに特定されていないとき。

(3) 申立ての趣旨又は紛争の要点が明らかに特定されていないとき。

(4) 第 113 条第 1 項に基づき申立てに際して納付すべき手数料その他の費用を納付していないとき。

(5) 加入貸金業者が申立人である場合であって第 112 条第 1 項に基づき納付すべき負担金を納付していないとき。

**(申立ての補正の求めの通知)**

第 65 条 前条の規定により紛争受付課が申立ての補正を求めた場合には、紛争受付課は、申立人に対し、補正を求める事項及びその理由並びに補正の求めに対して不服申立てをできる旨及びその手続を通知しなければならない。この場合において、申立人が請求する場合には、通知は書面で行わなければならない。

**(準用)**

第 66 条 第 43 条の規定は、第 64 条の規定に基づく補正の求めに対する不服申立てにつき準用する。この場合において、第 43 条第 1 項に「申立ての不受理の決定」とあるのは、「第 64 条の規定に基づく補正の求め」と、第 43 条第 2 項に「前条第 1 項」とあるのは、「第 65 条」と、同項本文に「受付窓口」とある

のは、「紛争受付課」と、同項第 4 号に「不受理決定の年月日及び不受理決定をした受付窓口」とあるのは、「補正を求められた年月日」と、第 3 項に「受付窓口が、苦情受付課と協議の上」とあるのは、「紛争受付課が」と読み替える。

### 第 3 節 紛争解決委員

#### (紛争解決委員の選任)

- 第 67 条 紛争受付課は、申立てを受理したときには、委員長に対し、遅滞なく、申立てを受理した旨を通知するとともに、紛争解決委員候補の中から、当該申立てに係る紛争解決手続を担当する紛争解決委員（以下「紛争解決委員」という。）を選任するよう求めなければならない。
- 2 委員長は、前項の通知を受けたときには、遅滞なく、あらかじめ委員会において定めた順番に従い、紛争解決委員候補のうち、第 19 条第 2 項又は第 3 項第 2 号（第 1 項の通知を受けた申立てが、当該申立てに係る紛争解決手続の目的となった請求の価額を細則で定めるところに従い算定したときに裁判所法第 33 条第 1 項第 1 号に定める額を超えない場合には、第 19 条第 2 項又は第 3 項第 2 号若しくは第 4 号）に掲げる者の中から、紛争解決委員 1 名を選任する。
  - 3 前項の規定にかかわらず、事案の性質その他の事情に鑑み特に必要と認める場合には、委員長は、紛争解決委員 3 名を選任することができる。この場合において 3 名のうち少なくとも 1 名は、前項により単独で紛争解決委員として選任されることができる者でなければならない。
  - 4 紛争解決委員候補が以下の各号のいずれかに該当するときには、当該紛争解決委員候補を紛争解決委員として選任してはならない。
    - (1) 当事者の配偶者又は配偶者であった者
    - (2) 当事者の 4 親等内の血族、3 親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであった者
    - (3) 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人である者
    - (4) 当事者の役員（貸金業法第 4 条第 2 号に定める役員をいう。）若しくは使用人又はこれらであった者



- (5) 当該申立てに係る貸金業務関連紛争又は貸金業務関連苦情について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであった者
  - (6) 当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から3年を経過しない者
  - (7) 前各号に掲げる場合のほか、当該申立てに係る紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるものとして委員会が定める事由がある者
- 5 紛争解決委員候補は、前項各号のいずれかに該当する事由がある場合又は前項に定める場合に該当すると思料する場合には、紛争解決委員の選任を辞退しなければならない。

(解任)

- 第68条 紛争解決委員が第20条第1項又は前条第4項各号に掲げる事由のいずれかに該当し又はするに至った場合には、紛争解決委員から解任される。紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足りる相当な理由があるときも同様である。
- 2 紛争解決委員に前項に定める解任の事由がある場合には、当該紛争解決委員が主宰する紛争解決手続の当事者は、当該紛争解決手続が終了するまでの間、委員会に対し、当該紛争解決委員の解任を請求することができる。この場合、解任請求の理由を疎明しなければならない。
  - 3 前項の請求は、細則に定める事項を記載した書面2通を紛争受付課に提出して行うものとする。
  - 4 紛争解決委員に第1項に定める解任の事由があるときは、委員会は、職権で又は第2項の請求により紛争解決委員の解任を決定する。
  - 5 委員会は、前項の決定をするに当たり、当該紛争解決委員の意見を聴取するとともに、必要に応じて当該紛争解決委員が担当する紛争解決手続の当事者の意見を聴取することができる。
  - 6 紛争解決委員は、当該紛争解決委員に係る第4項の決定に当たり、委員会(第8項の規定に基づき小委員会に権限が委任されている場合には小委員会)に対し、意見を陳述することができる。
  - 7 委員会は、紛争解決委員の解任に関する決定をした場合には、これを当事者及び当該紛争解決委員に対し書面で通知する。
  - 8 委員会は、第4項及び第5項に定める権限並びに当該権限の行使に係る第18

条の権限の行使につき、あらかじめ定める委員 3 名からなる小委員会に委任することができる。

- 9 第 1 項及び第 4 項から前項までに掲げる規定は、紛争解決委員に心身の故障がありその職務を遂行できないと認められる場合に準用する。この場合において、第 4 項に「職権で又は第 2 項の請求により」とあるのは「職権で」と、第 6 項に「第 4 項」とあるのは、「第 9 項により準用される第 4 項」と、第 8 項に「第 4 項及び第 5 項」とあるのは「第 9 項で準用される第 4 項及び第 5 項」と読み替える。
- 10 紛争解決委員は、この規則に定める場合を除くほか、その意に反して解任させられないものとする。

#### (辞任)

第 69 条 紛争解決委員は、辞任することができる。

- 2 紛争解決委員が辞任をするときには、委員長に対し書面を提出しなければならない。

#### (紛争解決委員が欠けた場合)

第 70 条 第 67 条第 2 項から第 4 項の規定は、紛争解決委員が欠けた場合又は第 67 条第 3 項により紛争解決委員 3 名の選任を要すると判断された事案において紛争解決委員が 3 名を下回った場合に準用する。この場合において、第 67 条第 2 項に「前項の通知」とあるのは、「紛争解決委員が欠けたことを知ったとき」と読み替える。

#### (紛争解決委員の権限の行使)

第 71 条 紛争解決委員は、良心に従い独立してその職権を行使しなければならないが、紛争解決手続の実施につき、何人からも命令又は指示を受けてはならない。

- 2 第 67 条第 3 項の規定により紛争解決委員 3 名が選任された場合には、この規定に定める紛争解決委員の権限は、当該紛争解決委員 3 名の合議によって決するところに従い行使する。但し、第 72 条及び第 83 条第 3 項に定める権限については、各紛争解決委員は単独でこれを行行使することができる。
- 3 前項本文の場合において、紛争解決委員はその合議により、この規則で定める権限の行使を当該紛争解決委員のうちの 1 名に命じて行わせることができる。但し、第 76 条、第 78 条第 1 項、第 79 条、第 80 条第 1 項、第 82 条第 1 項、第 90 条第 1 項、第 91 条第 2 項及び第 92 条第 3 項の権限の行使はこの限りで

ない。

#### **(紛争解決委員の補助等)**

第 72 条 紛争解決委員は、その職務を行うについて、紛争受付課の職員に対し、法令判例その他必要な事項の調査の補助を行わせることができる。

2 紛争解決委員は、その職務を行うについて、貸金業相談・紛争解決センターの職員に対し、必要な指示を行うことができる。

#### **(弁護士の助言)**

第 73 条 紛争解決委員が弁護士でない場合において、紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときには、当該紛争解決委員は、委員会が指定する弁護士の助言を受けることができる。但し、当該紛争解決委員が第 19 条第 3 項第 4 号に定める者であって、細則に従い算定された紛争解決委員として担当する紛争解決手続における紛争に係る請求の価額が、裁判所法第 33 条第 1 項第 1 号に定める額を超えない場合を除く。

#### **(紛争解決委員に対する不当な影響の排除)**

第 74 条 紛争解決委員は、紛争解決等業務の遂行に関し、協会又はその実質的支配者等若しくは子会社等から不当な影響を受けるおそれのある行為がなされたと判断したときには、遅滞なく当該事実を委員会に対して報告しなければならない。

2 当事者は、紛争解決等業務の遂行に関し、紛争解決委員に対して協会又はその実質的支配者等若しくは子会社等から不当な影響を受けるおそれのある行為がなされたと思料するときには、いつでも委員会に対してその旨を報告することができる。

3 委員会は、前 2 項の報告を受けたとき又は協会若しくはその実質的支配者等若しくは子会社等が紛争解決委員に対して不当な影響を及ぼしているおそれがあると認めるときには、遅滞なく事実関係を調査し、調査の結果に従い、紛争解決委員が不当な影響を受けることを排除するために必要な措置を講じなければならない。

4 第 68 条第 5 項、第 6 項及び第 8 項の規定は、前項の場合に準用する。この場合において第 68 条第 5 項に「前項の決定をするに当たり」とあるのは「前項に定める調査の実施及び必要な措置の決定に当たり」と、同第 6 項に「当該紛

争解決委員に係る第4項の決定に当たり」とあるのは「当該紛争委員に関する不当な影響に係る前項の調査及び措置の決定に当たり」と、「第8項の規定に基づき」とあるのは「この項の規定により準用される第68条第8項の規定に基づき」と、同第8項に「第4項及び第5項に定める権限」とあるのは「前項の調査の権限」と読み替える。

#### 第4節 紛争解決手続の開始

##### (紛争解決委員選任の通知等)

第75条 紛争解決委員が選任されたときには、第70条により準用される第67条の規定に基づき選任された場合を除き、その選任後遅滞なく、紛争解決手続を開始しなければならない。また、紛争解決委員が第70条により準用される第67条の規定に基づき選任されたときには、遅滞なく前任者から紛争解決手続を引き継ぐものとする。

2 紛争解決委員は、その選任後、速やかに、申立人及び相手方に対し、細則で定めるところに従い、当該紛争解決委員が紛争解決委員に選任された旨を通知しなければならない。

##### (紛争解決手続の不開始)

第76条 前条第1項第1文の規定にかかわらず、以下の各号のいずれかに該当する事由がある場合には、紛争解決委員は、紛争解決手続を開始しない旨の決定を行わなければならない。

- (1) 申立てが協会員等の貸金業務に係わるものでないとき。
- (2) 申立てが第59条第1項に掲げる者以外の者によってなされたとき。
- (3) 申立人が不当な目的でみだりに申立てをしたと認めるとき。
- (4) 申立てを行った契約者等が、申立てに係る当該貸金業務関連紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められるとき。
- (5) 前号に定める場合のほか、申立てを行った者につき紛争解決手続を行うのに適当でない事由があると認めるとき。

2 紛争解決委員は、申立ての趣旨又は紛争の要点が特定されないときには、紛争解決手続を開始しない旨の決定を行うことができる。

##### (紛争解決手続の開始に先行する資料等の提出等)

第77条 紛争解決委員は、前条第1項各号に掲げる事由の有無を確認するため又

は申立ての趣旨若しくは紛争の要点を特定するために必要がある場合には、紛争解決手続開始に先立ち、申立人に対して口頭若しくは書面による説明を求め又は契約書その他の物件の提出若しくは提示を求めることができる。この場合において、加入貸金業者である申立人は、正当な理由なくこれを拒んではならない。

#### (紛争解決手続不開始の通知)

第 78 条 紛争解決委員は、第 76 条に定めるところにより紛争解決手続を開始しない旨の決定をした場合には、書面により当事者に対し、紛争解決手続を実施しない旨及びその理由を通知しなければならない。

2 紛争解決委員は、申立てが第 76 条第 1 項第 1 号に該当することを理由として紛争解決手続を開始しない旨の決定を行った場合において、当該申立てが協会会員等以外の貸金業を営む者が行う貸金業の業務に係るものである場合には、申立人（但し、契約者等である場合に限る。）に対し、協力の要請の手続を案内し、申立人の同意があるときには、苦情受付課に移送して、協力の要請への対応をとらせなければならない。但し、第 59 条第 2 項により準用される第 38 条第 1 項第 2 号又は第 3 号の代理人がある場合を除く。

3 紛争解決委員は、申立てが貸金業務等に係わらないことを理由として紛争解決手続を開始しない旨の決定を行った場合において、当該申立てに係る紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体又は指定紛争解決機関等その他の民間事業者が存在する場合で適当と認められる場合には、申立人に対し、当該機関等を案内するものとする。

#### (紛争解決手続開始の通知)

第 79 条 紛争解決委員は、紛争解決手続を開始したときには、速やかに、当該紛争解決手続の当事者に対し、紛争解決手続が開始された旨を通知する。

#### (答弁書)

第 80 条 紛争解決委員は、前条の通知に際し、協会会員等である相手方に対し、次の各号に該当する事項を記載した、別紙様式イによる書面（以下本章において「答弁書」という。）5 通の提出を求めなければならない。第 62 条第 3 項の照会に対し紛争解決手続に応ずる旨（以下「紛争解決手続実施同意」という。）を回答した相手方に対しても同様とする。

(1) 第 46 条第 2 項第 1 号、第 3 号及び第 4 号に掲げる事項

- (2) 申立ての趣旨に対する答弁及び紛争の要点に対する認否反論
  - (3) 前各号のほか紛争解決委員が特に指示する事項
- 2 第 46 条第 3 項から第 5 項の規定は、前項の答弁書の提出につき準用する。この場合において「回答書」とあるのは「答弁書」と、第 3 項に「第 1 項」とあるのは「第 79 条」と、「苦情受付課」とあるのは、「紛争解決委員」と、第 4 項により準用される第 39 条第 5 項に「申立人」とあるのは「相手方」と、「申立て」とあるのは、「答弁書の提出」と読み替える。
- 3 第 1 項の規定にかかわらず、第 61 条第 2 項の規定により申立書の提出があったものとみなされた場合において、紛争解決手続の相手方が先行する苦情処理手続において第 46 条第 2 項に定める回答書を提出している場合には、紛争解決委員は当該回答書をもって答弁書の提出があったものとみなすことができる。
- 4 紛争解決委員は、答弁書を受理したときは、申立人に対し、遅滞なくその写しを交付又は送達するものとし、前項により答弁書の提出があったものとみなす場合においてはその旨を申立人及び相手方に対して通知するものとする。

## 第 5 節 紛争の解決

### (紛争の解決)

- 第 81 条 紛争解決手続が開始された場合、紛争解決委員は、紛争の解決のため、申立人と相手方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、当事者間における紛争の円満な解決に努めるものとする。
- 2 紛争解決手続において、当事者は、紛争について説明し意見を述べる十分な機会が保証されなければならない。

### (多数当事者)

- 第 82 条 紛争解決委員は、紛争の円満な解決を図るために特に必要又は適切と認める場合には、当事者の請求により又は職権で、複数の申立てについて併合し、又は併合された複数の申立てを分離することができる。
- 2 前項の規定により紛争解決委員が併合の決定を行おうとする場合において、併合しようとする申立てにつき、併合の決定を行おうとする紛争解決委員とは別の紛争解決委員が選任されているときには、併合の決定を行おうとする紛争

解決委員は、あらかじめ、併合しようとする申立てに係る紛争解決委員と協議しなければならない。この場合において、紛争解決委員の協議により、併合決定がなされた場合には、併合される申立てに係る紛争解決委員は、併合決定の時点において当該申立てに係る紛争解決委員を辞任したものとみなす。

- 3 第1項の規定にかかわらず、第67条第3項の規定により紛争解決委員3名が選任されている申立てと他の申立てとを併合する場合においては、当該他の申立てについて第67条第3項の規定により紛争解決委員3名が選任されている場合を除き、紛争解決委員3名が選任されている申立てに他の申立てを併合する方法によらなければ併合の決定をすることができない。
- 4 紛争解決委員は、第1項の決定を行った場合には、遅滞なく当該決定に係る申立ての各当事者に対して当該決定を通知し又は告知しなければならない。

#### (資料等の提出等)

- 第83条 紛争解決委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは文書若しくは口頭による報告を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示を求めることができる。
- 2 当事者は、紛争解決手続が終了するまでの間、いつでも細則で定めるところに従い申立てに係る紛争に関連する事項につき文書により報告し、又は帳簿書類その他の物件を提出若しくは提示することができる。但し、紛争解決委員は、手続の進行の状況等に照らし相当でないと認めるときは、報告書又は物件の提出時期を制限することができる。
  - 3 紛争解決委員は、紛争解決手続の実施のために必要であると認めるときは、貸金業相談・紛争解決センターに保存されている苦情処理手続記録又は手続実施記録を閲覧し又は謄写することができる。但し、紛争解決委員は、いかなる方法によっても、当該苦情処理記録又は手続実施記録につきその内容を第三者に開示してはならない。

#### (聴聞期日)

- 第84条 紛争解決委員は、聴聞を実施する日時及び場所を定めて、申立人又は相手方に出席を求めることができる。この場合において契約者等の出席を求める場合には、紛争解決委員は、聴聞を実施する場所につき契約者等の住所又は居所に隣接する協会支部の事務所を指定するなど、契約者の便宜を考慮しなければならない。

- 2 申立人又は相手方に第 59 条第 2 項により準用される第 38 条第 1 項又は第 2 項に定める代理人がある場合（但し、第 38 条第 2 項の代理人にあつては、同条第 3 項により聴聞への出席が制限されている場合を除く。）には、当該当事者は、聴聞期日に当該代理人を出席させ又は当該代理人とともに出席することができる。
- 3 当事者は、紛争解決委員の許可を得て、聴聞期日に補佐人とともに出席することができる。
- 4 紛争解決委員は、いつでも、前項の許可を取消、又は許可に条件を付し若しくはこれを変更することができる。
- 5 紛争解決委員は、事案の性質、当事者若しくはその法定代理人の年齢又は心身の状態、契約者等である当事者の居住地その他の事情を勘案し相当と認めるときは、当事者の一方又は双方の出席に代えて音声又は音声及び映像の送受信の方法により聴聞期日における手続を実施することができる。
- 6 紛争解決委員は、聴聞期日において、当事者、代理人（但し出席を制限された者を除く）若しくは補佐人の意見若しくは報告を聴取し、争点若しくは証拠を整理し、第 89 条に定めるところにより和解案を提示して受諾を勧告し又は第 90 条に定めるところにより特別調停案を提示することができる。

#### **（協会員等である当事者の義務）**

第 85 条 協会員等である当事者は、紛争解決委員から、第 83 条第 1 項又は前条第 1 項の規定に基づく請求を受けたときには、正当な理由なくこれを拒んではならない。

#### **（直接交渉）**

第 86 条 第 47 条第 2 項及び第 48 条の規定は、紛争解決手続につき準用する。この場合において、「苦情受付課」とあるのは「紛争解決委員」と、第 47 条第 2 項に「苦情」とあるのは「紛争」と、第 48 条に「苦情処理手続」とあるのは「紛争解決手続」と読み替える。

#### **（報告義務）**

第 87 条 協会員等である当事者は、以下の各号の甲欄に掲げる事由のいずれかに該当し又は該当するに至った場合には、遅滞なく、対応する乙欄に定められた事項につき、紛争解決委員に対して書面で報告しなければならない。



	甲	乙
(1)	当該紛争解決手続が、既に訴訟が係属している請求を目的とするものであるとき。	① 当該訴訟が係属している旨 ② 当該訴訟における請求の趣旨及び原因の概要 ③ 当該訴訟の程度 ④ 当該訴訟の提起年月日 ⑤ 当該訴訟の係属裁判所及び事件番号
(2)	当該紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起されたとき。	① 当該訴訟が提起された旨 ② 当該訴訟における請求の趣旨及び原因の概要 ③ 当該訴訟の提起年月日 ④ 当該訴訟の係属裁判所及び事件番号
(3)	当該紛争解決手続が、既に調停が係属している紛争を目的とするものであるとき。	① 当該調停が行われている旨 ② 当該調停における申立ての趣旨及び紛争の要点 ③ 当該調停の進行の状況 ④ 当該調停の申立て年月日 ⑤ 当該調停の係属裁判所及び事件番号
(4)	当該紛争解決手続に係る紛争につき調停が申し立てられたとき。	① 当該調停が申し立てられた旨 ② 当該調停における申立ての趣旨及び紛争の要点 ③ 当該調停の申立て年月日 ④ 当該調停の係属裁判所及び事件番号
(5)	当該紛争解決手続が、既に他の指定紛争解決機関等において紛争を解決するための手続又は仲裁法（平成 15 年法律第 138 号）第 2 条第 1 項に定める仲裁合意に基づく仲裁	① 当該 ADR 等が行われている旨 ② 当該 ADR 等における紛争の要点 ③ 当該 ADR 等の進行の状況 ④ 当該 ADR 等が開始された年月日 ⑤ 当該 ADR 等を実施する指定紛争解決機関等又は仲裁機関の名称 ⑥ 当該 ADR 等を主宰する紛争解決委員、

	手続（以下「ADR等」という。）が開始されている紛争を目的とするものであるとき。	仲裁人又はこれらに相当する者の氏名
(6)	当該紛争解決手続に係る紛争につき、他の指定紛争解決機関等においてADR等が申し立てられたとき。	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 当該ADR等が申し立てられた旨</li> <li>② 当該ADR等における紛争の要点</li> <li>③ 当該ADR等が申し立てられた年月日</li> <li>④ 当該ADR等が申し立てられた指定紛争解決機関等又は仲裁機関の名称</li> <li>⑤ 当該ADR等を主宰する紛争解決委員、仲裁人又はこれらに相当する者が決定されている場合にはその氏名</li> </ul>
(7)	当該協会等につき、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、若しくは特別清算開始の決定がなされ若しくは外国倒産処理手続の承認援助に関する法律（平成12年法律第129号）に定める外国倒産処理手続の承認の決定がなされたとき。	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の決定又は外国倒産処理手続の承認の決定がなされた旨</li> <li>② 当該決定の主文及び年月日</li> </ul>
(8)	紛争解決手続の対象である貸金業務関連紛争につき当事者間に訴訟が係属する場合であって、受訴裁判所が貸金業法第41条の52第1項の規定に基づく決定をなし、又はこ	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 当該決定又はその取消の決定がなされた旨</li> <li>② 決定の年月日</li> <li>③ 訴訟手続の中止の始期及び終期</li> </ul>

	れを取り消したとき。	
(9)	当該協会員等につき後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判又はこれらを取り消す審判がなされたとき。	① 後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判又はこれらを取り消す審判がなされた旨 ② 当該審判の主文及び年月日
(10)	当該協会員等が消滅会社となる合併契約が締結されたとき。	① 吸収合併存続会社又は新設合併設立会社の商号、本店所在地及び当該会社の代表者の氏名 ② 当該合併に係る公告が官報又は日刊紙に掲載される日及び日刊紙に掲載される場合にあつては当該日刊紙の名称 ③ 効力発生日
(11)	紛争解決手続の対象である権利又は義務を承継の対象とする、吸収分割契約を締結し若しくは新設分割計画を定めたとき。	① 吸収分割承継会社又は新設分割設立会社の商号、本店所在地及び当該会社の代表者の氏名 ② 紛争解決手続の対象である債務につき効力発生日後、吸収分割会社又は新設分割会社に対して履行の請求をすることの可否 ③ 当該分割に係る公告が官報又は日刊紙に掲載される日及び日刊紙に掲載される場合にあつては当該日刊紙の名称 ④ 効力発生日
(12)	前各号に掲げる場合のほか、細則に定める事由が生じたとき。	細則に定める事項

- 2 協会員等である当事者は、前項第1号から第6号に規定する場合のほか、紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟、調停又はADR等（以下本条において「訴訟等」という。）に関し、紛争解決委員から、当該訴訟等の程度その他の事項の報告を求められた場合には、当該事項を紛争解決委員に対して報告

しなければならない。破産手続、民事再生手続、会社更生手続若しくは特別清算手続(本条及び次条においてこれらを総称して「国内倒産処理手続」という。)又は外国倒産処理手続に関し、前項第7号により報告をした場合において、その進行の程度その他の事項の報告を求められた場合も同様である。

- 3 協会員等である当事者は、第1項第1号から第6号のいずれかの規定に従い報告した訴訟等が裁判所又は指定紛争解決機関等に係属しなくなった場合又はその訴訟等について終局裁判が確定し、調停が成立し若しくは和解の成立その他これらに類する事由が生じた場合には、その旨及びその内容を書面で紛争解決委員に報告しなければならない。同項第7号に従い報告した国内倒産処理手続に関し手続の終了若しくは廃止、再生計画案若しくは更生計画案の提出若しくは認可その他これらに類する事由が生じた場合にも同様である。
- 4 協会員等である当事者は、前項に掲げる場合のほか、紛争解決手続が開始された紛争につき紛争解決手続開始後に紛争解決手続外で和解が成立した場合には、細則で定めるところに従い作成された和解契約書の写し1通を添えてその旨及びその内容を書面で紛争解決委員に報告しなければならない。
- 5 協会員等である当事者は、第1項から第4項に掲げる場合のほか、紛争解決手続に影響を及ぼすべき事由が生じたことを知ったときには、進んでこれを紛争解決委員に対して報告するよう努めなければならない。
- 6 協会員等である当事者は、第1項から第5項に定めるところに従い報告を行う場合において、報告に係る裁判書、調書(謄本その他の写しを含む)又は契約書その他書面を有するときは、紛争解決委員の指示に従いその写しを提出しなければならない。

**(契約者等による報告)**

第88条 契約者等である当事者は、以下の各号の甲欄のいずれかに該当し又は該当するに至った場合には、遅滞なく、対応する乙欄に定められた事項につき、紛争解決委員に対して書面で報告しなければならない。

	甲	乙
(1)	当該契約者等につき、国内倒産処理手続の開始の決定がなされたとき。	① 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始又は特別清算開始の決定がなされた旨

		② 当該決定の主文及び年月日
(2)	当該契約者等につき後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判又はこれらを取り消す審判がなされたとき。	① 後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判又はこれらを取り消す審判がなされた旨 ② 当該審判の主文及び年月日
(3)	当該契約者等が消滅会社となる合併契約が締結されたとき。	① 吸収合併存続会社又は新設合併設立会社の商号、本店所在地及び当該会社の代表者の氏名 ② 当該合併に係る公告が官報又は日刊紙に掲載される日及び日刊紙に掲載される場合にあっては当該日刊紙の名称 ③ 効力発生日
(4)	紛争解決手続の対象である権利又は義務を承継の対象とする、吸収分割契約を締結し若しくは新設分割計画を定めたとき。	① 吸収分割承継会社又は新設分割設立会社の商号、本店所在地及び当該会社の代表者の氏名 ② 紛争解決手続の対象である債務につき効力発生日後、吸収分割会社又は新設分割会社に対して履行の請求をすることの可否 ③ 当該分割に係る公告が官報又は日刊紙に掲載される日及び日刊紙に掲載される場合にあっては当該日刊紙の名称 ④ 効力発生日
(5)	前各号に掲げる場合のほか、細則に定める事由が生じたとき。	細則に定める事項

2 前条第2項第2文、第3項第2文、第5項及び第6項の規定は、契約者等である当事者につき準用する。

(和解案の作成及び受諾の勧告)

第89条 紛争解決委員は、申立てに係る紛争の解決に必要な和解案を作成し、当

事者に対し提示して、その受諾を勧告することができる。

- 2 当事者双方が紛争解決委員の和解案を受諾したときには、その時点で当該和解案の内容で和解が成立したものとする。この場合、紛争解決委員は、細則に定めるところに従い和解書を作成し、当事者に交付し又は送達する。

#### (特別調停案)

第 90 条 紛争解決委員は、前条の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、貸金業務関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができる。この場合において、紛争解決委員は、相当の期間を定めて当事者に諾否の回答を求めなければならない。

- 2 当事者である協会員等は、特別調停案の提示を受けたときには、これを受諾しなければならない。但し、以下の各号のいずれかに掲げる事由がある場合にはこの限りでない。

- (1) 当事者である契約者等が当該和解案を受諾しないとき。

- (2) 当該特別調停案の提示の時ににおいて当該紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起されておらず、当事者である契約者等が当該特別調停案を受諾したことを当事者である協会員等が知った日から 1 月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき。

- (3) 当該特別調停案の提示の時ににおいて当該紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起されている場合において、当事者である契約者等が当該特別調停案を受諾したことを当事者である協会員等が知った日から 1 月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき。

- (4) 当事者である契約者等が当該特別調停案を受諾したことを当事者である協会員等が知った日から 1 月を経過する日までに、当該紛争解決手続が行われている貸金業務関連紛争について、当事者間において仲裁法第 2 条第 1 項に規定する仲裁合意がされ、又は当該和解案によらずに和解若しくは調停が成立したとき。

- 3 当事者である協会員等が特別調停案の受諾を拒む場合には、拒否の事由を明らかにして書面により行わなければならない。

- 4 当事者の双方が特別調停案を受諾するときには、その時点で、提示された特別調停案の内容で和解が成立したものとする。この場合、紛争解決委員は、細則に定めるところに従い和解書を作成し、当事者に交付し又は送達する。

**(紛争解決手続の終了)**

第 91 条 紛争解決委員は、次の各号のいずれかの事由があるときには、紛争解決手続を終了するものとする。

- (1) 紛争解決手続につき前二条の規定により和解が成立したとき。
- (2) 紛争解決手続の目的である請求と同一の請求につき、判決が確定し、調停が成立し、又は裁判上若しくは裁判外の和解（民事調停法第 18 条第 3 項に基づき和解と同一の効力を有することとされる同法第 17 条第 1 項の決定を含む。）が成立したとき。
- (3) 第 62 条第 3 項の照会から 30 日が経過しても契約者等から紛争解決手続実施同意が得られないとき又は協会員等が正当な理由に基づき紛争解決手続に応ずることを拒んだとき。
- (4) 申立てが受理されてから 180 日が経過しても当事者間に和解（前条第 4 項の場合を含む。）が成立する見込みがないと認められるとき。
- (5) その他紛争解決手続を継続しがたい事由があるとき。

- 2 紛争解決委員は、前項第 2 号から第 5 号の規定により紛争解決手続を終了した場合には、その旨及びその理由その他細則で定める事項を当事者に通知しなければならない。

**(申立ての取下げによる終了)**

第 92 条 申立人は、紛争解決委員が選任される前であるときには紛争受付課に対し、紛争解決委員が選任されたのちは当該紛争解決委員に対し、細則で定めるところに従い、細則で定める事項を記載した書面を提出することにより、申立てを取り下げることができる。

- 2 申立人が申立てを取り下げたときには、紛争解決手続開始前である場合には開始せず、開始後である場合には終了する。但し、申立人が加入貸金業者である場合であって、相手方が紛争解決手続実施同意の回答をしている場合には、当該取下げにつき相手方の同意を得た場合に限る。

- 3 申立人が申立てを取り下げた場合において、相手方に対し第 79 条により通知が発せられている場合には、前項但書の場合を除き、紛争解決委員は、細則で

定めるところに従い、相手方に対し、紛争解決手続が申立ての取下げにより終了した旨を通知しなければならない。

- 4 第2項但書の場合、紛争解決委員は、相手方に対し、申立ての取下げがあった旨及びこれに同意するか否かについて、相当な期間を定めて書面による回答を求めなければならない。相手方が当該取下げに同意した場合には、紛争解決委員は、当事者双方に対し、紛争解決手続が申立ての取り下げにより終了した旨を通知しなければならない。

## 第6節 雑則

### (標準処理期間)

第93条 貸金業相談・紛争解決センターは、申立てが受理されてから6か月以内に紛争解決手続を完了するよう努めなければならない。

- 2 前項の期間内に紛争解決手続が完了しなかった場合には、紛争受付課は、紛争解決委員の指示に基づき、当事者に対し、紛争解決手続の進行の状況について報告しなければならない。この場合において、紛争解決委員が相当と認めるときは、契約者等である当事者に対し、当該紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体又は指定紛争解決機関等その他の民間事業者を案内するものとする。

### (手続の非公開)

第94条 紛争解決手続は公開しない。但し、紛争解決委員は、当事者双方の同意を得て、相当と認める者の傍聴を許すことができる。

- 2 申立人又は相手方は、いつでも前項の同意を撤回することができる。この場合、紛争解決委員は直ちに前項の許可を取消し、傍聴人の傍聴を禁止しなければならない。
- 3 紛争解決委員は、いつでも第1項の許可を取り消すことができる。

### (資料の取扱)

第95条 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続においてなされた文書による報告及び同手続において提出され若しくは提示された資料又は帳簿その他の物件（第61条第5項の規定に基づき紛争解決手続において提出されたものとみなされるもの及び第77条の規定により提出されたものを含む。本条において「資料等」という。）につき、当該資料等を提出し又は提示した者（資



料等の提出等が当事者の一方のために参考人によってなされた場合には当該当事者及び参考人)の事前の同意がある場合に限り、当事者に対して閲覧又は謄写をさせることができる。

- 2 契約者等である当事者が、紛争解決手続が係属中に資料等の閲覧又は謄写を請求した場合であって、当該資料等が、貸金業法第 19 条の 2 の規定に基づき当該当事者が当事者である協会員等に対して閲覧又は謄写の請求をできるものである場合には、同条により閲覧又は謄写の請求を拒むことができる場合を除き、協会員等である当事者は前項の同意を拒むことができない。
- 3 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続において提出された資料等につき、紛争解決手続終了のときから 1 か月以内に提出した当事者に返還する。但し、資料等を提出した当事者が返還を求めない意思を表示したときには、紛争解決手続終了のときから 6 か月以内に廃棄するものとする。
- 4 第 54 条第 2 項及び第 3 項の規定は、資料等につき準用する。この場合において、第 54 条第 2 項に「前項」とあるのは、「第 1 項」と、同条第 3 項に「苦情処理手続」とあるのは「紛争解決手続」と、「苦情受付課」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

#### (手続実施記録)

第 96 条 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続につき、細則で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を記載した記録を作成し紛争解決手続の終了の日から 10 年間、漏えい、滅失又は改ざんがなされないよう必要かつ相当な安全管理措置を講じて保存しなければならない。

- (1) 当該紛争解決手続の表示
- (2) 申立ての年月日
- (3) 第 60 条第 1 項第 1 号から第 3 号に掲げる事項
- (4) 第 80 条第 1 項第 1 号（但し、同号で準用する第 46 条第 2 項第 1 号に掲げる事項を除く。）及び第 2 号に掲げる事項
- (5) 紛争解決委員の氏名
- (6) 紛争解決手続の実施の経緯
- (7) 紛争解決手続の結果（紛争解決手続の終了の理由及びその年月日を含む。）
- (8) 紛争解決手続において特別調停案が提示された場合には、当該特別調

停案の内容及びその提示の年月日

(9) 紛争解決手続が当事者の和解によって終了したときには、和解の内容

(10) 前各号のほか細則で定める事項

- 2 第 89 条第 2 項又は第 90 条第 4 項により作成された和解書は、手続実施記録と一体をなすものとしてこれに編綴しなければならない。
- 3 第 55 条第 3 項及び第 4 項の規定は手続実施記録について準用する。この場合において、第 55 条第 3 項及び第 4 項に「苦情処理手続記録」とあるのは「手続実施記録」と、同条第 3 項に「第 1 項第 1 号から第 4 号及び第 6 号から第 9 号」とあるのは、「第 1 項第 1 号から第 5 号及び第 7 号から第 10 号」と、「和解契約書」とあるのは「和解書」と読み替える。
- 4 紛争解決手続の当事者であった者が貸金業法第 41 条の 51 の規定に基づき時効の中断を主張し又は証明するために必要がある場合には、前項により準用される第 55 条第 3 項の規定にかかわらず、細則で定めるところに従い、第 1 項第 7 号に記載された事項のうち紛争解決手続における請求の内容、請求の時期方法及びその相手方への到達の時期に係る記載事項証明書の交付を請求できる。

#### (紛争解決手続における通知の方法)

第 97 条 紛争解決手続における当事者に対する通知は、この規則又は細則に別段の定めがあるものを除き、書面の交付又は送達によって行う。この場合において、第 62 条第 1 項、第 78 条第 1 項、第 79 条、第 80 条 4 項、第 91 条第 2 項及び第 92 条第 3 項に掲げる通知を送達する場合には、書留郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成 14 年法律第 99 号）第 2 条第 6 項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第 9 項に規定する特定信書便事業者の提供する同条第 2 項に規定する信書便の役務のうち書留郵便に準ずるものとして細則で定めるものによって行わなければならない。第 89 条第 1 項又は第 90 条第 1 項の提示を書面の送達によって行う場合及び第 89 条第 2 項又は第 90 条第 4 項により和解書を送達する場合も同様である。

- 2 第 56 条第 3 項及び第 4 項の規定は、紛争解決手続における送達につき準用する。

#### (紛争解決手続で成立した和解の履行)

第 98 条 協会員等は、紛争解決手続において成立した和解につき、その定められた条項に従い誠実に履行しなければならない。

- 2 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続の当事者たる地位を有していた契約者等からの申し出がある場合には、当該紛争解決手続において成立した和解で定められた義務の履行状況につき、当該契約者等及び当該契約者等に係る協会員等から口頭若しくは文書による報告を求め又は帳簿その他の物件（以下本条において「資料等」という。）の提出若しくは提示を求め、その他相当な方法で調査を行うことができる。
- 3 協会員等は、前項の調査に対し、正当な理由なくこれを拒否してはならない。
- 4 貸金業相談・紛争解決センターは、第2項の調査の結果、第1項の和解につき、正当な理由なくその義務が履行されていないと認めるときには、当該協会員等に対し、その義務の履行を勧告することができる。
- 5 前項の勧告を受けた協会員等は、勧告に対する対応の状況とその結果につき、遅滞なく貸金業相談・紛争解決センターに対して報告しなければならない。
- 6 第54条第2項第3項及び第95条第3項の規定は、第2項の規定に基づき提出された帳簿その他の物件につき準用する。この場合において、第54条第2項に「前項の場合及び委員等が」とあるのは、「委員等が」と、同条第3項に「苦情処理手続ごとにかつ」とあるのは、「当該調査の対象となった和解に係る紛争解決手続の手続実施記録とともに」と、第95条第3項に「紛争解決手続において」とあるのは、「第2項の規定に基づき」と、「紛争解決手続終了の」とあるのは、「第2項の調査が完了した」と読み替える。

#### （契約者等に対する助言等）

第99条 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続の当事者である契約者等に対し、手続における当事者の公平に留意しつつ、紛争解決手続の進行の段階に応じて説明及び助言をなし、又はその者の申立書その他の書面等の作成を支援する（但し、第59条第2項で準用される第38条第1項第2号又は第3号に定める代理人がある場合を除く。）など、紛争の解決のために必要かつ適切な支援を行わなければならない。

## 第6章 協力の要請

#### （協力の要請）

第100条 協会員等以外の貸金業を営む者に対し貸金業務等関連苦情を有する契約者等は、貸金業相談・紛争解決センターに対し、協力の要請をすることがで

きる。

- 2 前項に掲げる者の法定代理人は、協力の要請の手續において代理人となることができる。
- 3 協力の要請は、受付窓口に対し、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面（以下本章において「協力要請書」という。）を提出して行う。
  - (1) 協力の要請を行う者（以下本章において「要請者」という。）の氏名、名称又は商号及び住所
  - (2) 苦情の相手方の氏名、名称又は商号及び住所その他の相手方を特定するに足りる事項
  - (3) 要請の趣旨及び苦情の要点
  - (4) 前各号に掲げるもののほか細則で定める事項
- 4 前項の規定にかかわらず、契約者等が協力要請書の提出以外の方法で前各号に掲げる事項を明らかにして協力の要請をしたときには、受付窓口は、自ら、遅滞なく細則に定める様式による協力要請記録書を作成し、協力の要請に対応しなければならない。
- 5 受付窓口は、第 39 条第 1 項に定める申立書を受理し又は同条第 2 項に定める申立記録書を作成した場合であつて、相手方が協会員等ではないことが判明したときには、第 42 条第 2 項に定める申立人の意思を確認のうえ、必要に応じ、当該申立書又は申立記録書を協力要請書又は協力要請記録書とみなして協力の要請に対応しなければならない。
- 6 苦情受付課は、第 78 条第 2 項の規定により紛争解決委員から協力の要請への対応を指示された場合には、第 60 条第 1 項に定める申立書を協力要請書とみなして協力の要請に対応しなければならない。

#### （協力の要請への対応）

- 第 101 条 受付窓口又は苦情受付課は、前条に定めるところにより協力の要請を受けたときは、遅滞なく、要請の内容及び事実関係を確認するとともに、要請者に対し、必要な助言又は説明を行い、かつ、必要かつ適切な範囲で、相手方たる貸金業者又は貸金業を営む者に対し勧告その他の措置を講じるものとする。
- 2 受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に係る貸金業務等関連苦情の内容が法令等に違反する内容を含むと思料するときは、遅滞なく当該貸金業者（貸金

業法第 43 条に基づき貸金業者とみなされるものを含む。)を所管する行政庁又は管轄を有する捜査機関に対して通報し、対応を要請するものとする。

- 3 受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に係る貸金業者が貸金業務等関連苦情を取り扱う指定紛争解決機関等と手続実施基本契約を締結している場合には、要請者に対し、当該指定紛争解決機関等を紹介しなければならない。
- 4 協力の要請の内容又は事実関係に照らし緊急の必要がある場合には、貸金業相談・紛争解決センターは、協力要請書の受領又は協力要請記録書の作成に先行して、第 1 項から前項に定めるところに準じて対応しなければならない。

#### (資料の提出等)

第 102 条 受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に対応するために必要な場合には、要請者及びその他の関係者に対し、説明又は契約書その他の資料の提出若しくは提示を求めることができる。

#### (協力要請対応記録)

第 103 条 貸金業相談・紛争解決センターは、協力要請への対応に関し、細則で定めるところにより、細則で定める事項を記載した記録を作成し、当該要請を受けた日から 5 年間保存しなければならない。

#### (手続及び資料の非公開等)

第 104 条 協力の要請への対応の手続並びに当該手続で提出され又は作成された資料及び記録は、すべて非公開とし、委員等が紛争解決等業務を処理するために必要な範囲で行う場合及び貸金業法第 41 条の 58 第 1 項の検査に応ずる場合を除くほか、閲覧若しくは謄写又はその取り寄せ若しくはその内容の照会に応じてはならない。但し、受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に対応するために必要な限度で、要請者(説明又は資料の提出若しくは提示が要請者以外の者によってなされた場合にはその者を含む。)の同意を得て、当該資料の写しを第 101 条第 2 項に定める行政庁又は捜査機関に送付することができる。

- 2 協力の要請の手続において提出された資料は、協力の要請への対応を完了した後 3 か月以内に提出者に対して返却する。

#### (準用)

第 105 条 第 54 条第 3 項及び第 56 条第 1 項の規定は、協力の要請につき準用する。

## 第7章 相談

### (相談の申し出)

第106条 相談は、以下の甲欄に記載された区分に従い、それぞれ乙欄に記載した者が申し出ることができる。

	甲	乙
(1)	第2条第4号①の相談(以下「一般相談」という。)	相談申し出の理由である個別の貸金等業務において以下のいずれかに該当する者 ① 契約者等 ② 契約者等の配偶者又は2親等以内の親族 ③ 契約者等の同居の親族 ④ ①から③に掲げる者のほか、当該貸金等業務に関し貸金業相談・紛争解決センターに助言を求める正当な利害関係を有する者
(2)	第2条第4号②の相談(以下「債務相談」という。)	以下のいずれかに該当する者 ① 協会員等に対し貸付けの契約により債務を負担する者 ② ①に掲げる者の配偶者又は2親等内若しくは同居の親族 ③ ①に掲げる者と生計を一にする者 ④ ①から③に掲げる者のほか、債務相談を求める正当な利害関係を有する者

### (申し出の方式)

第107条 相談の申し出は、受付窓口で定める様式の書面を提出して行う。

2 前項の規定にかかわらず、相談のために必要な事項として細則で定める事項を明らかにして相談の申し出がなされた場合には、受付窓口は自ら細則で定める様式の記録書を作成することにより前項の書面の提出に代えることができる。

### (受付窓口における申し出の受理等)

第108条 受付窓口は、相談の申し出を受理した場合には、遅滞なく当該申し出

につき、前条第1項又は第2項の書面及び関連する資料を相談受付課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受付窓口において助言等を行い対応することができる。

- 2 相談の内容に照らし緊急の必要がある場合には、受付窓口は、前条第1項の書面の受領又は前条第2項の記録書の作成に先行して、前項に定めるところに準じて相談内容を相談受付課に通知し又は受付窓口において助言等を行わなければならない。
- 3 受付窓口は、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、当該申し出につき相談受付課に送付せず、当該団体に該当するものとして委員会が指定する団体を紹介する。
- 4 受付窓口は、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、協会員等その他の債権者の債権回収の利益を考慮してはならない。
- 5 受付窓口は、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、貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛制度を案内するものとする。
- 6 受付窓口は、相談申し出への対応において必要と認められる場合には、苦情処理手続、紛争解決手続又は協力の要請の制度につき説明をしなければならない。

#### （相談受付課における対応）

- 第109条 相談受付課は、受付窓口から相談の申し出の送付を受けたときは、遅滞なく、相談対応の手続を説明するとともに、相談内容及び事実関係を確認して、相談者に対する回答又は助言を行うものとする。
- 2 相談受付課は、相談業務を遂行するために必要な場合には、協会員等に対して説明を求め又は資料の提出若しくは提示を求めることができる。
  - 3 相談受付課は、債務相談に対応して助言を行う場合には、別に貸金業相談・紛争解決センターが定めるところにより、遅滞なく、申出人又は債務相談対象者が健全な家計管理を自ら行えるよう適切な助言をおこなうものとする。

- 4 相談受付課は、債務相談対象者につき返済計画案の作成を支援する場合においては、当該返済計画案による返済期間が概ね3年を超えない範囲で、かつ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を超えないと見込まれる範囲で行うものとする。また、債務相談対象者の返済能力を超えると認められる返済計画案をあっせんしてはならない。
- 5 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算定される金額によるものとする。
- 6 第4項第1文の規定は、債務相談対象者が法人若しくは団体であり又は債務相談対象者の借入債務が専ら事業性資金の借入により負担したものである場合には適用しない。
- 7 債務相談対象者の利益のために必要と認められる場合又は相談の申し出をした者が前条第3項に掲げる団体による解決を明示的に希望した場合には、相談受付課は、前条第3項に掲げる団体のうちから適切なものを紹介しなければならない。
- 8 前条第4項から第6項の規定は相談受付課における相談につき準用する。

**(相談対応記録)**

第110条 貸金業相談・紛争解決センターは、相談の申し出への対応に関し、細則で定めるところにより相談対応記録を作成し、当該申し出を受けた日から5年間保存しなければならない。

**(相談手続の非公開)**

第111条 相談申し出の内容及び対応並びにこれに関し提出され又は作成された資料及び記録は、すべて非公開とし、貸金業法第41条の58第1項の検査に应付する場合を除くほか、閲覧若しくは謄写又はその取り寄せ若しくはその内容の照会に応じてはならない。

## **第8章 負担金、手数料及び費用**

**(負担金)**

第112条 協会と手続実施基本契約を締結した者は、細則で定めるところに従い、



協会に対し、毎年、年額 12 万円を超えない範囲で細則で定める金額の負担金を一括して前払にて納付しなければならない。

- 2 細則で定める負担金の額は、加入貸金業者の規模等にかかわらず一律とする。但し、協会は、協会員たる加入貸金業者の負担金の額につき、協会員以外の加入貸金業者の負担金の額より、協会員の負担する一般的な会費の額を勘案し相当な額を減額して定めることができる。
- 3 手続実施基本契約が解除その他の事由により終了した場合であっても、加入貸金業者は、既に発生した負担金の支払義務を免れず、かつ細則に定める場合を除くほか、既に納付した負担金の返還を請求することはできない。

#### **(紛争解決手続の手数料)**

第 113 条 紛争解決手続を申し立てた者及び紛争解決手続の相手方である協会員等は、協会に対し、細則で定めるところに従い、紛争解決手続の実施に関する手数料として、当該紛争解決手続の請求の価額に対し 1 パーセントを超えない範囲で細則で定める額を納付しなければならない。但し、手数料額の上限は 5 万円を超えないものとする。

- 2 紛争解決手続を申し立てる者は、第 60 条第 1 項に定める申立書又は第 61 条第 2 項に定める移行申立書を提出するに際し、協会に対し、前項の手数料を納付しなければならない。
- 3 協会員等は、協会員等が相手方である紛争解決手続につき第 79 条に定める紛争解決手続開始の通知を受領した場合には、正当な理由に基づき紛争解決手続に応じない場合を除き、当該通知を受けてから 30 日以内に、協会に対し、第 1 項の手数料を納付しなければならない。

#### **(その他の手数料等)**

第 114 条 苦情処理手続、協力の要請及び相談につき、契約者等は、料金及び手数料を負担する義務を負わない。但し、契約者等が支弁した交通費、通信費、文書作成費は、契約者等の負担とする。

- 2 貸金業相談・紛争解決センターは、前項に掲げる手続につき、その処理を完了した場合といえども、これらに関連し、契約者等から、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。
- 3 前 2 項の規定にかかわらず、貸金業相談・紛争解決センターは、第 54 条第 1 項及び第 95 条第 1 項の規定に基づく謄写費用並びに第 55 条第 3 項（第 96 条

第 3 項により準用される場合を含む。)の規定に基づく謄本、抄本又は記載事項証明書<sup>1</sup>の交付を請求した者に対し、当該交付に要する費用として、実費を勘案して合理的な範囲で細則に定める額を請求することができる。

## 第 9 章 雑則

### (名称の使用の制限)

第 115 条 協会員等は、法令等で定めがある場合を除き、本協会の承認を得ないで貸金業相談・紛争解決センターの名称を使用してはならない。

### (教育研修及び人材育成)

第 116 条 協会は、貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員その他紛争解決等業務に従事することとなる者に対し、定期的に適切な内容の教育及び研修を実施するとともに、苦情事例又は相談事例の研究、その他の方法により、紛争解決等業務に従事する者の育成、能力開発、資質の維持向上を図らなければならない。

### (紛争等解決業務の実施状況の公表)

第 117 条 協会は、年 2 回以上、定期的に、紛争等解決業務の実施状況につき、その受付件数及び対応の状況などを取りまとめて公表しなければならない。

### (外部評価の実施)

第 118 条 協会は、外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえて貸金業相談・紛争解決センターの運営改善に努めるものとする。

### (紛争解決等業務に関する苦情)

第 119 条 貸金業相談・紛争解決センターは、その行う紛争解決等業務に関する苦情（以下「紛争解決等関連苦情」という。）を受け付けるため、貸金業相談・紛争解決センターの事務所に紛争解決等関連苦情の受付窓口を掲出するとともに、協会のウェブサイト<sup>2</sup>にこれを公開する。

- 2 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決等関連苦情を受け付けた場合、速やかに対応する。
- 3 貸金業相談・紛争解決センターは、委員会に対して、紛争解決等関連苦情の内容及び対応の状況につき報告し、その意見を求めるものとする。
- 4 貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決等関連苦情につき措置を講じた場合には、当該苦情及びこれに対する措置の概要を協会のウェブサイト<sup>3</sup>で公表

するとともに、必要に応じ、当該苦情を申し出た者に対し連絡するものとする。

**(他の相談機関等との連携)**

第 120 条 協会は、以下に掲げる者との間で、定期的に情報若しくは意見の交換又は専門知識若しくは技術の交流を行うものとする。

- (1) 指定紛争解決機関等
- (2) 金融庁金融サービス利用者相談室
- (3) 独立行政法人国民生活センター
- (4) 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条第 1 項若しくは第 2 項の施設又は機関（但し、同法第 10 条第 2 項の施設又は機関にあつては、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 252 条の 19 第 1 項に基づき政令で指定された市の設置するものに限る。）
- (5) 公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会

2 協会は、前項に掲げる者のほか、相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体又は民間事業者との間で適宜、情報の交換その他の交流を行うよう努めなければならない。

3 協会は、第 1 項に定めるところにより同項第 1 号に掲げる者との間で交流等を行う場合には、金融商品取引法等の一部を改正する法律案に対する衆議院財務金融委員会平成 21 年 4 月 22 日及び参議院財政金融委員会平成 21 年 6 月 16 日の各附帯決議の趣旨を踏まえてこれを行うよう努めなければならない。

**(規則の改正)**

第 121 条 この規則の改正は、委員会の発議に基づく理事会の議決により行う。

## 附 則

**(施行日)**

第 1 条 この規則は、平成 22 年 10 月 1 日から施行する。

2 前項の規定にかかわらず、この規則の第 2 章の規定は、協会が貸金業法第 41 条の 39 第 1 項の規定による指定を受けた日から施行する。

**(苦情処理及び相談に関する規則の廃止)**

第 2 条 苦情処理及び相談に関する規則は、廃止する。

**(経過措置)**

第3条 この規則の施行前に、苦情処理及び相談に関する規則に基づき申立てられた苦情の申立て、協力の要請及び相談の申し出については、前条に定める施行日以降、この規則に基づき申立て等がなされたものとみなして、この規則を適用する。

第4条 協会との間でこの規則に定める手続実施基本契約を締結しようとする者は、協会が貸金業法第41条の39第1項の規定による指定を受けた後は、この規則の施行の日前においても、第32条に定めるところにより当該契約の申込みをすることができる。

#### 附 則（平 26. 1. 27）

この改正は、平成26年1月27日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第19条、第24条、第120条を改正。

#### 附 則（平 30. 2. 1）

この改正は、平成30年2月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第30条第1項、第30条第2項を改正。