

【新旧対照表】紛争解決等業務に関する規則

(下線部は改正箇所)

条、他	新	旧
第2条	<p>(定義)</p> <p>(1)～(11) [略]</p> <p><u>(12) 書面等</u> 書面又はこれに代わる電磁的記録をいう。</p> <p><u>(13) 受付窓口</u> 相談センター又は苦情・相談受付窓口をいう。</p> <p><u>(14) 反社会的勢力</u> 以下のいずれかに該当する者をいう。</p> <p>① <u>暴力団</u></p> <p>② <u>暴力団員</u></p> <p>③ <u>暴力団準構成員</u></p> <p>④ <u>暴力団関係企業・団体</u></p> <p>⑤ <u>総会屋等または社会運動標ぼうゴロ</u></p> <p>⑥ <u>特殊知能暴力集団等</u></p> <p>⑦ <u>前各号に準ずる者</u></p> <p>⑧ <u>自己もしくは第三者の不正の利益を図る目的、第三者に損害を加える目的その他の目的で不当に①から⑦までに掲げる者を利用していると認められる関係を有する者</u></p> <p>⑨ <u>①から⑦までに掲げる者に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等の関与をしていると認められる関係を</u></p>	<p>(定義)</p> <p>(1)～(11) [略]</p> <p><u>(12)～(14) [新設]</u></p>

条、他	新	旧
	<u>有する者</u>	
第3条	<p>(名称)</p> <p>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。<u>なお、以下本規則においては「貸金業相談・紛争解決センター」とする。</u></p>	<p>(名称)</p> <p>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。</p>
第5条	<p>(協会の責務)</p> <p>[略]</p> <p>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、<u>受付窓口</u>、手続の概要などの周知を図らなければならない。</p> <p>3～6 [略]</p>	<p>(協会の責務)</p> <p>[略]</p> <p>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、<u>受付窓口</u>、手続の概要などの周知を図らなければならない。</p> <p>3～6 [略]</p>
第6条	<p>(協会員等の責務)</p> <p>1～4 [略]</p> <p>5 協会員等は、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、<u>受付窓口</u>などに関し、協会員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、協会員等は、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、協会員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。</p> <p>6～7 [略]</p>	<p>(協会員等の責務)</p> <p>1～4 [略]</p> <p>5 協会員等は、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、<u>受付窓口</u>などに関し、協会員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、協会員等は、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、協会員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。</p> <p>6～7 [略]</p>
第8条	<p>(紛争解決等業務の組織)</p> <p>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</p>	<p>(紛争解決等業務の組織)</p> <p>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</p>

条、他	新	旧
	<p>決委員を置くとともに、本部事務局内に紛争等解決業務に係る事務を所掌する部署として相談センターを、従たる事務所に苦情・相談受付窓口を設置する。</p> <p>2 [略]</p>	<p>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。</p> <p>2 [略]</p>
第 11 条	<p>(委員の欠格事由)</p> <p>[略]</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>(4) 拘禁刑以上の刑（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</p> <p>(5)～(13) [略]</p>	<p>(委員の欠格事由)</p> <p>[略]</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>(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</p> <p>(5)～(13) [略]</p>
第 14 条	<p>(委員会の開催及び招集)</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>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書面等を発して招集する。但し、委員長がやむを得ないと認めたときは期間を短縮し又は書面等によらずして招集することができる。</p>	<p>(委員会の開催及び招集)</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>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た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。</p>
第 16 条	<p>(書面等による決議)</p> <p>委員長は、必要あると認めるときは、委員（審議事項について議決に加わることができる者に限る。）の全員（ただし疾病、通信が困難な場所への滞在その他の事由により、委員長に対する意思を表示することが</p>	<p>(書面等による決議)</p> <p>委員長は、必要あると認めるときは、委員（審議事項について議決に加わることができる者に限る。）の全員（ただし疾病、通信が困難な場所への滞在その他の事由により、委員長に対する意思を表示することが</p>

条、他	新	旧
	<p>困難であると認められる者を除く。)の同意を得て、委員会の会議の招集を行わず、<u>書面等で委員の意見及び議決権の行使を求めることができる。</u>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、当該審議事項につき委員会の決議があったものとみなす。なお、委員の全員から書面等の提出があったことをもって、上記同意があったものとし、議案が報告事項のみである場合には、委員の同意を得ることなく、当該事項を書面等により送信することで各委員への報告に代えるものとする。</p> <p>2 [略]</p>	<p>困難であると認められる者を除く。)の同意を得て、委員会の会議の招集を行わず、<u>書面又はその写し(電磁的記録又はファクシミリ等によるものを含む。以下「書面等」という。)</u>で委員の意見及び議決権の行使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、当該審議事項につき委員会の決議があったものとみなす。なお、委員の全員から書面等の提出があったことをもって、上記同意があったものとし、議案が報告事項のみである場合には、委員の同意を得ることなく、当該事項を書面等により送信することで各委員への報告に代えるものとする。</p> <p>2 [略]</p>
第 21 条	<p>(紛争解決委員候補の辞任)</p> <p><u>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。</u></p>	<p>(紛争解決委員候補の辞任)</p> <p><u>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。</u></p>
第 4 節	<p><u>相談センター及び苦情・相談受付窓口</u></p> <p>[略]</p>	<p><u>受付課及び受付窓口</u></p> <p>[略]</p>
第 22 条	<p>(<u>苦情処理手続等に関する相談センターの任務</u>)</p> <p><u>相談センターは、委員会の運営に関する庶務を所管するとともに、苦情処理手続に関し、この規則に別に定める事項のほか、以下の業務を行う。</u></p> <p>(1)～(2) [略]</p> <p>[削除]</p> <p>(3) <u>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。</u></p>	<p>(<u>苦情受付課</u>)</p> <p><u>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。</u></p> <p>(1)～(2) [略]</p> <p>(3) <u>委員会の運営に関すること。</u></p> <p>(4) <u>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。</u></p>

条、他	新	旧
	<p>(4) 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。</p> <p>(5) 前各号に附随する事項。</p>	<p>(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。</p> <p>(6) 前各号に附随する事項</p>
第 23 条	<p>(紛争解決手続に関する相談センターの任務)</p> <p><u>相談センターは、紛争解決手続に関し、この規則に別に定める事項のほか、以下の業務を行う。</u></p> <p>(1)～(6) [略]</p> <p>[削除]</p>	<p>(紛争受付課)</p> <p><u>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。</u></p> <p>(1)～(6) [略]</p> <p><u>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くように努める。</u></p>
第 24 条	<p>(相談対応に関する相談センターの任務)</p> <p><u>相談センターは、相談に関連し、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。</u></p> <p>(1)～(5) [略]</p>	<p>(相談受付課)</p> <p><u>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。</u></p> <p>(1)～(5) [略]</p>
第 25 条	<p>(苦情・相談受付窓口)</p> <p><u>苦情・相談受付窓口は、次の各号に掲げる業務を行う。</u></p> <p>(1)～(6) [略]</p>	<p>(苦情・相談受付窓口)</p> <p><u>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。</u></p> <p>(1)～(6) [略]</p>
第 26 条	<p>(相談センターと苦情・相談受付窓口の関係)</p> <p><u>相談センターは、苦情・相談受付窓口に対し、前条に定める業務の遂行に関して、適宜情報を提供し、助言若しくは指示を行うことができる。</u></p> <p><u>2 苦情・相談受付窓口は、前項の指示に従わなければならない。</u></p>	<p>(紛争解決等業務を行う区域)</p> <p><u>受付窓口は、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。</u></p> <p><u>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。</u></p>
第 30 条	(業務の時間及び休日)	(業務の時間及び休日)

条、他	新	旧
	<p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>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<u>受付窓口</u>に掲出するなどの方法で、一般に公表するものとする。</p>	<p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>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<u>受付窓口</u>に掲出するなどの方法で、一般に公表するものとする。</p>
第 31 条	<p>(手続実施基本契約の内容)</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>(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を受けた場合には<u>苦情処理手続を、又当事者から紛争の解決に関する申立てを受けた場合には紛争解決手続を、それぞれ開始すること。</u></p> <p>(2)～(13) [略]</p> <p>3 [略]</p>	<p>(手続実施基本契約の内容)</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>(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<u>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。</u></p> <p>(2)～(13) [略]</p> <p>3 [略]</p>
第 32 条	<p>(手続実施基本契約の締結)</p> <p>[略]</p> <p>[<u>削除</u>]</p> <p>2 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</p>	<p>(手続実施基本契約の締結)</p> <p>[略]</p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>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</p>

条、他	新	旧
	<p>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)～(3) [略]</p> <p><u>3</u> 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<u>書面等</u>により通知しなければならない。</p> <p><u>4</u> 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<u>書面等</u>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。</p>	<p>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)～(3) [略]</p> <p><u>4</u> 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<u>書面</u>により通知しなければならない。</p> <p><u>5</u> 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<u>書面</u>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。</p>
第 34 条	<p>(手続実施基本契約の解除) [略]</p> <p>2 [略]</p> <p>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<u>書面等</u>により通知しなければならない。</p> <p>4 [略]</p>	<p>(手続実施基本契約の解除) [略]</p> <p>2 [略]</p> <p>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<u>書面</u>により通知しなければならない。</p> <p>4 [略]</p>
第 35 条	<p>(加入貸金業者名簿)</p> <p>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、<u>受付窓口</u>に備置しなければならない。</p> <p>(1)～(3) [略]</p>	<p>(加入貸金業者名簿)</p> <p>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、<u>その主たる事務所及び受付窓口</u>に備置しなければならない。</p> <p>(1)～(3) [略]</p>

条、他	新	旧
	2～5 [略]	2～5 [略]
第 37 条	(申立人) [略]	(当事者) [略]
第 38 条	(代理人) [略] 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、 <u>相談センター</u> 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 <u>相談センター</u> 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。	(代理人) [略] 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、 <u>苦情受付課</u> 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 <u>苦情受付課</u> 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 39 条	(申立ての方式等) 申立ては、 <u>受付窓口</u> に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、 <u>細則に定める様式による苦情内容を記した書面等</u> （以下第 4 章において「 <u>申立書</u> 」という。）を提出して行う。 (1)～(5) [略] 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、 <u>受付窓口</u> は、直ちに、細則に定める様式による <u>申立記録を書面等により作成しなければならない</u> 。この場合、 <u>当該申立記録である書面等</u> （以下第 4 章において「 <u>申立記録書</u> 」という。）の作成により、申立書の提出があったものとみなす。	(申立ての方式等) 申立ては、 <u>受付窓口</u> に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、 <u>細則に定める様式による書面</u> （以下本章において「 <u>申立書</u> 」という。）を提出して行う。 (1)～(5) [略] 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、 <u>受付窓口</u> は、直ちに、細則に定める様式による <u>申立記録書</u> を作成しなければならない。この場合、 <u>当該申立記録書の作成により</u> 、申立書の提出があったものとみなす。

条、他	新	旧
	<p>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、<u>受付窓口</u>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<u>書面等</u>を提出しなければならない。</p> <p>4 申立人は、<u>受付窓口</u>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<u>書面等</u>及び代表者又は管理者の選任を証する<u>書面等</u>を提出しなければならない。</p> <p>5 [略]</p>	<p>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、<u>受付窓口</u>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<u>書面</u>を提出しなければならない。</p> <p>4 申立人は、<u>受付窓口</u>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<u>書面</u>及び代表者又は管理者の選任を証する<u>書面</u>を提出しなければならない。</p> <p>5 [略]</p>
第 40 条	<p>(申立ての受理に先行する資料の提出等)</p> <p><u>受付窓口</u>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。</p>	<p>(申立ての受理に先行する資料の提出等)</p> <p><u>受付窓口</u>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。</p>
第 41 条	<p>(申立ての受理)</p> <p><u>受付窓口</u>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。</p> <p>(1)～(8) [略]</p>	<p>(申立ての受理)</p> <p><u>受付窓口</u>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。</p> <p>(1)～(8) [略]</p>
第 42 条	<p>(申立ての受理等の通知)</p> <p>申立てを受けた<u>受付窓口</u>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</p>	<p>(申立ての受理等の通知)</p> <p>申立てを受けた<u>受付窓口</u>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</p>

条、他	新	旧
	<p>して不服申し立てをできる旨及びその手続を、<u>書面等</u>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立てが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、<u>書面等</u>による通知を省略することができる。</p> <p>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<u>受付窓口</u>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。</p> <p>3 <u>受付窓口</u>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。</p>	<p>して不服申し立てをできる旨及びその手続を、<u>書面</u>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立てが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、<u>書面</u>による通知を省略することができる。</p> <p>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<u>受付窓口</u>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。</p> <p>3 <u>受付窓口</u>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。</p>
第 43 条	<p>（申立ての不受理に対する不服申立て） [略]</p> <p>2 不服申立ては、申立てを行った<u>受付窓口</u>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<u>書面等</u>を提出して行うものとする。 (1)～(3) [略]</p>	<p>（申立ての不受理に対する不服申立て） [略]</p> <p>2 不服申立ては、申立てを行った<u>受付窓口</u>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<u>書面</u>を提出して行うものとする。 (1)～(3) [略]</p>

条、他	新	旧
	<p>(4) 不受理決定の年月日及び不受理決定をした<u>受付窓口</u></p> <p>(5)～(6) [略]</p> <p>3 前項の不服申立てを受理した<u>受付窓口は、不服申立てに理由があると認める場合（当該受付窓口が苦情・相談受付窓口である場合にあっては、不服申立ての取扱いにつき相談センターと協議した場合に限る。）</u>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。</p> <p>4 委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、受付窓口に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。</p> <p>5 [略]</p>	<p>(4) 不受理決定の年月日及び不受理決定をした<u>受付窓口</u></p> <p>(5)～(6) [略]</p> <p>3 前項の不服申立てを受理した<u>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</u>とともに、その旨を申立人に対して通知するものとする。</p> <p>4 委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、受付窓口に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。</p> <p>5 [略]</p>
第 44 条	<p>(申立ての取下げ)</p> <p>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<u>取下げを記した書面等</u>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。</p> <p>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、<u>書面等</u>により申立て等の取下げの事実を通知するものとする。</p>	<p>(申立ての取下げ)</p> <p>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<u>書面</u>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。</p> <p>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、<u>書面</u>により申立て等の取下げの事実を通知するものとする。</p>
第 45 条	<p>(申立てを受理した場合の対応)</p> <p><u>苦情・相談受付窓口</u>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</p>	<p>(申立てを受理した場合の対応)</p> <p><u>受付窓口</u>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<u>苦情</u></p>

条、他	新	旧
	<p>とともに<u>相談センター</u>に送付しなければならない。</p> <p>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<u>苦情・相談受付窓口</u>による処理を拒否した場合を除き、<u>苦情・相談受付窓口</u>は自らこれを処理することができる。この場合には、<u>苦情・相談受付窓口</u>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、<u>苦情・相談受付窓口</u>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 日以内にする。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。</p> <p>3 協会員等は、前項に定める照会に対し、<u>苦情・相談受付窓口</u>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、<u>苦情・相談受付窓口</u>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。</p> <p>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<u>苦情・相談受付窓口</u>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。</p>	<p><u>受付課</u>に送付しなければならない。</p> <p>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<u>受付窓口</u>による処理を拒否した場合を除き、<u>受付窓口</u>は自らこれを処理することができる。この場合には、<u>受付窓口</u>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、<u>受付窓口</u>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。</p> <p>3 協会員等は、前項に定める照会に対し、<u>受付窓口</u>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、<u>受付窓口</u>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。</p> <p>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<u>受付窓口</u>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。</p>
第 46 条	<p>(相手方への通知等)</p> <p><u>相談センター</u>は、<u>苦情・相談受付窓口</u>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、<u>苦情処理手続が開始されたこと及び申立書又は第 39 条第 2 項に定める申立記録書に記載された内容を通知</u>しなければならない。この場合において、<u>苦情の適切な処理のために必要</u></p>	<p>(相手方への通知等)</p> <p><u>苦情受付課</u>は、<u>受付窓口</u>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、<u>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</u>しなければならない。この場合において、<u>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</u></p>

条、他	新	旧
	<p><u>と認めるとき又は相手方が請求したときには、相談センターは、遅滞なく相手方に対し申立書又は申立記録書を送付するものとする。当該通知を受けた協会員等は、正当な理由がある場合を除き、当該苦情処理手続に</u>応じなければならない。</p> <p>2 <u>相談センターは、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の回答を求めなければならない。この場合において、苦情の適切な処理のために必要と認めるときには、相手方に対し、次の各号に</u>該当する事項を記載した、細則に定める様式による書面等（以下第4章において「回答書」という。）の提出を<u>求めることができる。</u></p> <p>(1)～(5) [略]</p> <p>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、<u>相談センター</u>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。</p> <p>4 [略]</p> <p>5 <u>相談センターは、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付しなければならない。</u></p>	<p><u>処理手続に</u>応じなければならない。</p> <p>2 <u>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。）の提出を</u>求めなければならない。</p> <p>(1)～(5) [略]</p> <p>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、<u>苦情受付課</u>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。</p> <p>4 [略]</p> <p>5 <u>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。</u></p>
第47条	<p>(苦情の解決)</p> <p><u>相談センターは、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</u></p>	<p>(苦情の解決)</p> <p><u>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</u></p>

条、他	新	旧
	<p>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。</p> <p>2 <u>相談センター</u>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、<u>相談センター</u>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。</p> <p>3 <u>相談センター</u>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。</p> <p>4 <u>苦情処理手続の内容は、第三者に開示し、または公表してはならない。ただし、相談センターが苦情の適正な処理のために必要または有益であると認めた場合に限り、すべての当事者の承諾を得た上で、第三者に対して苦情処理手続の内容を開示することができる。</u></p> <p>5 <u>相談センターは、苦情処理手続を迫るに当たり、電話会議システムまたはWEB会議システムの活用など、手続きの適性を確保しつつ当事者の負担の軽減を図るよう努めなければならない。</u></p>	<p>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。</p> <p>2 <u>苦情受付課</u>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、<u>苦情受付課</u>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。</p> <p>3 <u>苦情受付課</u>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。</p> <p>[新設]</p> <p>[新設]</p>
第 48 条	<p>(直接交渉の場合の報告義務)</p> <p>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、<u>相談センター</u>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。</p> <p>(1)～(4) [略]</p>	<p>(直接交渉の場合の報告義務)</p> <p>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、<u>苦情受付課</u>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。</p> <p>(1)～(4) [略]</p>
第 49 条	<p>(結果の報告等)</p> <p><u>相談センター</u>は、苦情処理の結果について当事者に通知する。但し、</p>	<p>(結果の報告等)</p> <p><u>苦情受付課</u>は、苦情処理の結果について当事者に通知する。但し、苦</p>

条、他	新	旧
	<p>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。</p> <p>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<u>相談センター</u>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<u>相談センター</u>に報告しなければならない。</p>	<p>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。</p> <p>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<u>苦情受付課</u>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<u>苦情受付課</u>に報告しなければならない。</p>
第 50 条	<p>(和解契約書の写しの提出)</p> <p>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、<u>相談センター</u>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<u>相談センター</u>に提出しなければならない。</p> <p>2 [略]</p>	<p>(和解契約書の写しの提出)</p> <p>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、<u>苦情受付課</u>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<u>苦情受付課</u>に提出しなければならない。</p> <p>2 [略]</p>
第 51 条	<p>(苦情処理手続の打ち切り)</p> <p><u>相談センター</u>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。</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>2 <u>相談センター</u>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。</p> <p>(1) [略]</p> <p>(2) <u>相談センター</u>が申立人との連絡を試みたにもかかわらず連絡を取ることができない期間が休日を除き 30 日以上継続したとき (ただし、<u>入院、長期海外出張など申立人に合理的理由がある場合を除く。</u>)。</p> <p>(3) <u>協会員等</u>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。</p>	<p>(苦情処理手続の打ち切り)</p> <p><u>苦情受付課</u>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。</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>2 <u>苦情受付課</u>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。</p> <p>(1) [略]</p> <p>[新設]</p> <p>(2) <u>協会員等</u>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。</p>

条、他	新	旧
	<p><u>(4) 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。</u></p> <p><u>(5) 申立人又はその代理人若しくは補佐人が、反社会的勢力に該当する者であるとき。</u></p> <p><u>(6) 前各号に掲げる場合のほか、明らかに苦情処理手続を継続しがたい事由があるとき。</u></p> <p><u>3 相談センターは、苦情処理手続に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ことができる。</u></p> <p><u>(1) 申立人若しくは相手方又はその代理人若しくは補佐人が、協会（貸金業相談・紛争解決センターを含む。）若しくは他方当事者又はその役員若しくは従業員に対して以下のいずれかの行為を行ったとき。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>① 暴力的な要求行為</u> <u>② 法的な責任を超えた不当な要求行為</u> <u>③ 脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為</u> <u>④ 風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて協会若しくは他方当事者の信用を毀損し、又は業務を妨害する行為</u> <p><u>(2) 相手方又はその代理人もしくは補佐人が反社会的勢力に該当する者であるとき。</u></p> <p><u>(3) いずれかの当事者又はその代理人若しくは保佐人が第 47 条第 4 項</u></p>	<p><u>(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。</u></p> <p><u>(4) 申立て受理後、申立人、その代理人又は補佐人が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年 5 月 1 5 日法律第 7 7 号）に規定する暴力団その他の反社会的勢力の構成員であることが判明したとき。</u></p> <p><u>[新設]</u></p> <p><u>[新設]</u></p>

条、他	新	旧
	<p><u>の定めによる開示の禁止に違反したとき。</u></p> <p>4 <u>相談センター</u>は、苦情処理の打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。</p>	<p>3 <u>苦情受付課</u>は、苦情処理の打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。</p>
第52条	<p>(標準処理期間)</p> <p>[略]</p> <p>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、<u>相談センター</u>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。</p>	<p>(標準処理期間)</p> <p>[略]</p> <p>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、<u>苦情受付課</u>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。</p>
第54条	<p>(苦情処理手続において提出された資料の取扱)</p> <p>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<u>書面等</u>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つ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。</p> <p>2 [略]</p> <p>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</p>	<p>(苦情処理手続において提出された資料の取扱)</p> <p>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<u>文書</u>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つ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。</p> <p>2 [略]</p> <p>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</p>

条、他	新	旧
	<p>情処理手続ごとにかつ提出者ごとに整理し、<u>相談センター</u>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。</p> <p>4 [略]</p>	<p>情処理手続ごとにかつ提出者ごとに整理し、<u>苦情受付課</u>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。</p> <p>4 [略]</p>
第 55 条	<p>(苦情処理手続の記録)</p> <p><u>相談センター</u>は、苦情処理手続につき、細則で定めるところにより、<u>書面等</u>によって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。</p> <p>(1)～(9) [略]</p> <p>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、<u>当該写し又はこれに代わる電磁的記録</u>を苦情処理手続の記録と一体として保存しなければならない。</p> <p>3～4 [略]</p>	<p>(苦情処理手続の記録)</p> <p><u>苦情受付課</u>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。</p> <p>(1)～(9) [略]</p> <p>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、<u>これを苦情処理手続の記録に編綴して</u>保存しなければならない。</p> <p>3～4 [略]</p>
第 56 条	<p>(苦情処理手続における通知の方法)</p> <p>苦情処理手続における当事者に対する通知は、口頭、<u>書面等</u>の交付若しくは<u>送付</u>の方法のいずれか適切な方法によって行う。</p> <p>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、<u>書面等</u>の送付の方法によって行うものとする。</p> <p>3 <u>送付又は送達</u> (以下本条において「送達等」という。) は、当事者が<u>送達等</u>を受け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<u>送達等</u>ができなかった場合を除く。) には当該場所において</p>	<p>(苦情処理手続における通知の方法)</p> <p>苦情処理手続における当事者に対する通知は、口頭、<u>書面</u>の交付若しくは<u>送達</u>又は被通知者の事前の同意がある場合には<u>電磁的記録の提供</u>の方法のいずれか適切な方法によって行う。</p> <p>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、<u>書面</u>の送達の方法によって行うものとする。</p> <p>3 <u>送達</u>は、当事者が<u>送達</u>を受け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<u>送達</u>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</p>

条、他	新	旧
	<p>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。</p> <p>4 前項の規定にかかわらず、<u>送達等</u>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<u>送達等</u>をできなかった場合には、<u>送達等</u>をすべき書類等を貸金業相談・紛争解決センターにおいて保管するとともに、当該書類等を保管中でありいつでも<u>送達等</u>を受けるべき者に交付又は送付すべき旨を、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等に代えることができる。</p>	<p>又は居所において行うものとする。</p> <p>4 前項の規定にかかわらず、<u>送達</u>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<u>送達</u>をできなかった場合には、<u>送達</u>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<u>送達</u>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。</p>
第 59 条	<p>(当事者及び代理人) [略]</p> <p>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「<u>相談センター</u>」とあるのは、「<u>相談センター又は紛争解決委員</u>」と、第 3 項に「<u>相談センター</u>」とあるのは、「<u>紛争解決委員</u>」と読み替える。</p>	<p>(当事者及び代理人) [略]</p> <p>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「<u>苦情受付課</u>」とあるのは、「<u>紛争受付課又は紛争解決委員</u>」と、第 3 項に「<u>苦情受付課</u>」とあるのは、「<u>紛争解決委員</u>」と読み替える。</p>
第 60 条	<p>(申立て)</p> <p>申立ては、第 59 条第 1 項に定める者が、<u>相談センター</u>に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、別紙様式アの<u>書面等</u>（以下本章において「申立書」という。）を提出して行う。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>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「<u>受付窓口</u>」とあるのは「<u>相談センター</u>」と</p>	<p>(申立て)</p> <p>申立ては、第 59 条第 1 項に定める者が、<u>紛争受付課</u>に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、別紙様式アの<u>書面</u>（以下本章において「申立書」という。）を提出して行う。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>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「<u>受付窓口</u>」とあるのは「<u>紛争受付課</u>」と読</p>

条、他	新	旧
	<p>読み替える。</p> <p>3 <u>相談センター</u>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。</p> <p>(1)～(7) [略]</p>	<p>み替える。</p> <p>3 <u>紛争受付課</u>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。</p> <p>(1)～(7) [略]</p>
第 61 条	<p>(苦情処理手続からの移行申立て)</p> <p>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、苦情処理手続が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、細則で定める様式による<u>苦情処理手続から紛争解決手続への移行を申立てる書面等</u>(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。</p> <p>2 移行申立書は、細則で定めるところに従い、<u>相談センター</u>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。</p> <p>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「<u>受付窓口</u>」とあるのは「<u>相談センター</u>」と読み替える。</p> <p><u>第 1 項に定める移行申立てがなされた場合、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。)</u>は、紛争解決手続開始後、紛争解決手続において提出され</p>	<p>(苦情処理手続からの移行申立て)</p> <p>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、苦情処理手続が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<u>書面</u>(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。</p> <p>2 移行申立書は、細則で定めるところに従い、<u>苦情受付課</u>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。</p> <p>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「<u>受付窓口</u>」とあるのは「<u>紛争受付課</u>」と読み替える。</p>

条、他	新	旧
	<p><u>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。</u></p> <p><u>[削除]</u></p> <p><u>[削除]</u></p>	<p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p>
第62条	<p>(申立ての受理と通知)</p> <p><u>申立てがなされた場合、相談センターは、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。</u></p> <p>2 <u>相談センターは、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等を交付又は送付して説明しなければならない。</u></p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>3 <u>相手方が契約者等である場合には、相談センターは、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。</u></p>	<p>(申立ての受理と通知)</p> <p><u>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。</u></p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>3 <u>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。</u></p>
第64条	<p>(申立ての補正)</p> <p>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、<u>相談センターは、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、相談センターは、当該</u></p>	<p>(申立ての補正)</p> <p>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、<u>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</u></p>

条、他	新	旧
	<p>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。</p> <p>(1)～(5) [略]</p>	<p>補正されるまで、申立ての受理を保留するものとする。</p> <p>(1)～(5) [略]</p>
第 65 条	<p>(申立ての補正の求めの通知)</p> <p>前条の規定により<u>相談センター</u>が申立ての補正を求めた場合には、<u>相談センター</u>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<u>書面等</u>で行わなければならない。</p>	<p>(申立ての補正の求めの通知)</p> <p>前条の規定により<u>紛争受付課</u>が申立ての補正を求めた場合には、<u>紛争受付課</u>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<u>書面</u>で行わなければならない。</p>
第 66 条	<p>(準用)</p> <p>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「<u>受付窓口</u>」とあるのは、「<u>相談センター</u>」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「<u>不服申立てに理由があると認める場合</u>（当該受付窓口が苦情・相談受付窓口である場合にあっては、<u>不服申立ての取扱いにつき相談センターと協議した場合に限る。</u>）」とあるのは、「<u>不服申立てに理由があると認める場合</u>」と読み替える。</p>	<p>(準用)</p> <p>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「<u>受付窓口</u>」とあるのは、「<u>紛争受付課</u>」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「<u>受付窓口が、苦情受付課と協議の上</u>」とあるのは、「<u>紛争受付課が</u>」と読み替える。</p>
第 67 条	<p>(紛争解決委員の選任)</p> <p><u>相談センター</u>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</p>	<p>(紛争解決委員の選任)</p> <p><u>紛争受付課</u>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</p>

条、他	新	旧
	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。 2～5 [略]	決委員) という。) を選任するよう求めなければならない。 2～5 [略]
第 68 条	(解任) [略] 2 [略] 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 <u>相談センター</u> に提出して行うものとする。 4～10 [略]	(解任) [略] 2 [略] 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 <u>紛争受付課</u> に提出して行うものとする。 4～10 [略]
第 72 条	(紛争解決委員の補助等) 紛争解決委員は、その職務を行うについて、 <u>相談センター</u> 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 [略]	(紛争解決委員の補助等) 紛争解決委員は、その職務を行うについて、 <u>紛争受付課</u> 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 [略]
第 76 条	(紛争解決手続の不開始) 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)～(4) [略] (5) <u>申立人又はその代理人若しくは補佐人が、反社会的勢力に該当する者であるとき。</u> (6) [略] 2 [略]	(紛争解決手続の不開始) 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)～(4) [略] (5) <u>申立人、その代理人又は補佐人が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成 3 年 5 月 1 5 日法律第 7 7 号)に規定する暴力団その他の反社会的勢力の構成員であるとき。</u> (6) [略] 2 [略]
第 77 条	(紛争解決手続の開始に先行する資料等の提出等)	(紛争解決手続の開始に先行する資料等の提出等)

条、他	新	旧
	<p>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、<u>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等</u>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。</p>	<p>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、<u>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</u>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。</p>
第78条	<p>(紛争解決手続不開始の通知)</p> <p>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、<u>書面等</u>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。</p> <p>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、<u>相談センターに対し、協力の要請への対応をとるよう指示</u>しなければならない。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。</p> <p>3 [略]</p>	<p>(紛争解決手続不開始の通知)</p> <p>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、<u>書面</u>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。</p> <p>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、<u>苦情受付課に移送して、協力の要請への対応をとらせ</u>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。</p> <p>3 [略]</p>
第80条	<p>(答弁書)</p> <p>紛争解決委員は、前条の通知に際し、協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<u>書面等</u>(以下本章において「答弁書」という。)の提出を求めなければならない。第62</p>	<p>(答弁書)</p> <p>紛争解決委員は、前条の通知に際し、協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<u>書面</u>(以下本章において「答弁書」という。)の提出を求めなければならない。第62条</p>

条、他	新	旧
	<p>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。</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>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、「相談センター」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。</p> <p>3 [略]</p> <p>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<u>その写し又は電磁的記録である答弁書を送付するもの</u>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。</p>	<p>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。</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>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。</p> <p>3 [略]</p> <p>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<u>その写しを交付又は送達するもの</u>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。</p>
第81条	<p>(紛争の解決)</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 <u>申立人及び相手方は、紛争解決手続の内容について、正当な理由なく第三者に開示し、または公表してはならない。ただし、紛争解決委員が特に認めた場合は、この限りではない。</u></p> <p>4 <u>紛争解決委員は、紛争解決手続を進行するにあたり、電話会議システム又はWEB会議システムを活用するなど、手続の適正を確保しつつ当事者の負担の軽減を図るよう努めなければならない。</u></p>	<p>(紛争の解決)</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>[新設]</p> <p>[新設]</p>

条、他	新	旧
第 83 条	<p>(資料等の提出等)</p> <p>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<u>書面等</u>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。</p> <p>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<u>書面等</u>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。</p> <p>3 [略]</p>	<p>(資料等の提出等)</p> <p>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<u>文書</u>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。</p> <p>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<u>文書</u>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。</p> <p>3 [略]</p>
第 84 条	<p>(聴聞期日)</p> <p>紛争解決委員は、<u>紛争解決手続の適正な実施のために必要がある場合には、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</u>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。</p> <p>2～4 [略]</p> <p>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て<u>紛争解決手続の適正な実施に支障があると認める場合を除き、電話会議システム又はWEB会議システムを利用して聴聞期日における手続</u>を実施することができる。</p>	<p>(聴聞期日)</p> <p>紛争解決委員は、<u>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</u>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。</p> <p>2～4 [略]</p> <p>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<u>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</u>を実施することができる。</p>

条、他	新	旧
	6 [略]	6 [略]
第 86 条	<p>(直接交渉)</p> <p>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、「<u>相談センター</u>」とあるのは「紛争解決委員」と、第 47 条第 2 項に「<u>苦情</u>」とあるのは「紛争」と、第 48 条に「<u>苦情処理手続</u>」とあるのは「紛争解決手続」と読み替える。</p>	<p>(直接交渉)</p> <p>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、「<u>苦情受付課</u>」とあるのは「紛争解決委員」と、第 47 条第 2 項に「<u>苦情</u>」とあるのは「紛争」と、第 48 条に「<u>苦情処理手続</u>」とあるのは「紛争解決手続」と読み替える。</p>
第 87 条	<p>(報告義務)</p> <p>[略]</p> <p>2～3 [略]</p> <p>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又はこれに代わる<u>電磁的記録</u>を添えてその旨及びその内容を<u>書面等</u>で紛争解決委員に報告しなければならない。</p> <p>5～6 [略]</p>	<p>(報告義務)</p> <p>[略]</p> <p>2～3 [略]</p> <p>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 <u>1 通</u>を添えてその旨及びその内容を<u>書面</u>で紛争解決委員に報告しなければならない。</p> <p>5～6 [略]</p>
第 88 条	<p>(契約者等による報告)</p> <p>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<u>書面等</u>で報告しなければならない。</p> <p>(1)～(5) [略]</p> <p>2 [略]</p>	<p>(契約者等による報告)</p> <p>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<u>書面</u>で報告しなければならない。</p> <p>(1)～(5) [略]</p> <p>2 [略]</p>
第 91 条	<p>(紛争解決手続の終了)</p> <p>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</p>	<p>(紛争解決手続の終了)</p> <p>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</p>

条、他	新	旧
	<p>決手続を終了するものとする。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>(5) <u>申立人又はその代表者（申立人が法人である場合に限る。）、代理人若しくは補佐人が、反社会的勢力に属する者であるとき。</u></p> <p>(6) [略]</p> <p>2 <u>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ことができる。</u></p> <p>(1) <u>申立人若しくは相手方又はその代理人若しくは補佐人が、協会（貸金業相談・紛争解決センターを含む。）若しくは他方当事者又はその役員若しくは従業員に対して以下のいずれかの行為を行ったとき。</u></p> <p>① <u>暴力的な要求行為</u></p> <p>② <u>法的な責任を超えた不当な要求行為</u></p> <p>③ <u>脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為</u></p> <p>④ <u>風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて協会若しくは他方当事者の信用を毀損し、又は業務を妨害する行為</u></p> <p>(2) <u>相手方又はその代理人若しくは補佐人が反社会的勢力に該当する者であるとき。</u></p> <p>(3) <u>いずれかの当事者が第 81 条第 3 項の定めによる開示の禁止に違反したとき。</u></p> <p>3 <u>紛争解決委員は、第 1 項第 2 号から第 6 号まで又は前項各号のい</u></p>	<p>決手続を終了するものとする。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>(5) <u>紛争解決手続の開始後、申立人、その代理人又は補佐人が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年 5 月 1 5 日法律第 7 7 号）に規定する暴力団その他の反社会的勢力の構成員であることが判明したとき。</u></p> <p>(6) [略]</p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>[新設]</p>

条、他	新	旧
	<p><u>れか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。</u></p>	
<p>第 92 条</p>	<p>(申立ての取下げによる終了)</p> <p>申立人は、紛争解決委員が選任される前であるときには<u>相談センター</u>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<u>書面等</u>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。</p> <p>2～3 [略]</p> <p>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<u>書面等</u>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。</p>	<p>(申立ての取下げによる終了)</p> <p>申立人は、紛争解決委員が選任される前であるときには<u>紛争受付課</u>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<u>書面</u>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。</p> <p>2～3 [略]</p> <p>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<u>書面</u>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。</p>
<p>第 93 条</p>	<p>(標準処理期間)</p> <p>[略]</p> <p>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、<u>相談センター</u>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。</p>	<p>(標準処理期間)</p> <p>[略]</p> <p>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、<u>紛争受付課</u>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。</p>
<p>第 95 条</p>	<p>(資料の取扱)</p> <p>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<u>書</u></p>	<p>(資料の取扱)</p> <p>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<u>文</u></p>

条、他	新	旧
	<p><u>面等</u>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。</p> <p>2～3 [略]</p> <p>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」と読み替える。</p>	<p><u>書</u>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。</p> <p>2～3 [略]</p> <p>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、「<u>苦情受付課</u>」とあるのは「<u>紛争受付課</u>」と読み替える。</p>
第 96 条	<p>（手続実施記録）</p> <p>[略]</p> <p>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として<u>保管</u>しなければならない。</p> <p>3～4 [略]</p>	<p>（手続実施記録）</p> <p>[略]</p> <p>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<u>なすもの</u>として<u>これに編綴</u>しなければならない。</p> <p>3～4 [略]</p>
第 97 条	<p>（紛争解決手続における<u>通知等</u>の方法）</p> <p>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、<u>書面等</u>の交付又は<u>送付</u>によって行う。</p>	<p>（紛争解決手続における<u>通知</u>の方法）</p> <p>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、<u>書面</u>の交付又は<u>送達</u>によって行う。<u>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</u></p>

条、他	新	旧
	<p>2 第 89 条第 2 項又は第 90 条第 4 項に定める和解書の送達は、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。</p> <p>3 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付又は送達につき準用する。</p>	<p>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。</p> <p>[新設]</p> <p>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。</p>
第 98 条	<p>(紛争解決手続で成立した和解の履行)</p> <p>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。また、他方当事者の同意を得た場合を除き、和解内容を第三者に開示または漏えいしてはならない。</p> <p>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書面等による報</p>	<p>(紛争解決手続で成立した和解の履行)</p> <p>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。</p> <p>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</p>

条、他	新	旧
	<p>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。</p> <p>3～6 [略]</p>	<p>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。</p> <p>3～6 [略]</p>
第 100 条	<p>（協力の要請）</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 協力の要請は、<u>受付窓口</u>に対し、次の各号に掲げる事項を明らかにした<u>書面等</u>（以下本章において「協力要請書」という。）を提出して行う。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>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、<u>受付窓口</u>は、自ら、遅滞なく細則に定める<u>協力要請の記録の様式による書面等</u>（以下「協力要請記録書」という。）を作成し、協力の要請に対応しなければならない。</p> <p>5 <u>受付窓口</u>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って、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、必要に応じて、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。</p> <p>6 <u>相談センター</u>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</p>	<p>（協力の要請）</p> <p>[略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 協力の要請は、<u>受付窓口</u>に対し、次の各号に掲げる事項を明らかにした<u>書面</u>（以下本章において「協力要請書」という。）を提出して行う。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>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、<u>受付窓口</u>は、自ら、遅滞なく細則に定める<u>様式による協力要請記録書</u>を作成し、協力の要請に対応しなければならない。</p> <p>5 <u>受付窓口</u>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って、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、必要に応じて、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。</p> <p>6 <u>苦情受付課</u>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</p>

条、他	新	旧
	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。	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。
第 101 条	<p>(協力の要請への対応)</p> <p><u>受付窓口</u>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。</p> <p>2 <u>受付窓口</u>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。</p> <p>3 <u>受付窓口</u>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。</p> <p>4 [略]</p>	<p>(協力の要請への対応)</p> <p><u>受付窓口又は苦情受付課</u>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。</p> <p>2 <u>受付窓口又は苦情受付課</u>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。</p> <p>3 <u>受付窓口又は苦情受付課</u>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。</p> <p>4 [略]</p>
第 102 条	<p>(資料の提出等)</p> <p><u>受付窓口</u>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。</p>	<p>(資料の提出等)</p> <p><u>受付窓口又は苦情受付課</u>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。</p>
第 103 条	<p>(協力要請対応記録)</p> <p>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</p>	<p>(協力要請対応記録)</p> <p>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</p>

条、他	新	旧
	定めるところにより、 <u>細則で定める事項を記載し又は記録した書面等を作成し、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。</u>	定めるところにより、 <u>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。</u>
第104条	<p>(<u>手続及び資料の非公開等</u>)</p> <p>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<u>書面等</u>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、<u>受付窓口</u>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。</p> <p>2 [略]</p>	<p>(<u>手続及び資料の非公開等</u>)</p> <p>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<u>記録</u>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、<u>受付窓口又は苦情受付課</u>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。</p> <p>2 [略]</p>
第107条	<p>(<u>申し出の方式</u>)</p> <p>相談の申し出は、<u>受付窓口</u>に細則で定める様式による相談内容を記した<u>書面等</u>を提出して行う。</p> <p>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、<u>受付窓口</u>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<u>書面等</u>の提出に代えることができる。</p>	<p>(<u>申し出の方式</u>)</p> <p>相談の申し出は、<u>受付窓口</u>に細則で定める様式の<u>書面</u>を提出して行う。</p> <p>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、<u>受付窓口</u>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<u>書面</u>の提出に代えることができる。</p>
第108条	<p>(<u>受付窓口における申し出の受理等</u>)</p> <p><u>苦情・相談受付窓口</u>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<u>書面等</u>及び関連する資料を</p>	<p>(<u>受付窓口における申し出の受理等</u>)</p> <p><u>受付窓口</u>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<u>書面</u>及び関連する資料を<u>相談受付課</u>に</p>

条、他	新	旧
	<p>相談センターに送付（電磁的方法を含む。）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<u>当該苦情・相談受付窓口</u>において助言等を行い対応することができる。</p> <p>2 <u>相談の内容に照らし緊急の必要がある場合には、苦情・相談受付窓口は、前条第1項の書面等の受領又は前条第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センターに通知し又は苦情・相談受付窓口において助言等を行わなければならない。</u></p> <p>3 <u>苦情・相談受付窓口は、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</u>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<u>相談センター</u>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。</p> <p>4 <u>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</u>、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。</p> <p>5 <u>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。</u></p> <p>6 <u>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</u></p>	<p>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<u>受付窓口</u>において助言等を行い対応することができる。</p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>3 <u>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</u>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<u>相談受付課</u>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。</p> <p>4 <u>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</u>、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。</p> <p>5 <u>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。</u></p> <p>6 <u>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</u></p>

条、他	新	旧
	なければならない。	なければならない。
第 109 条	<p>(相談センターにおける対応)</p> <p><u>相談センターは第 106 条の申し出を受けたときは、遅滞なく、相談対応の手続き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。苦情・相談受付窓口から相談の申し出を受けた時もまた同じ。</u></p> <p>2 <u>相談センター</u>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。</p> <p>3 <u>相談センター</u>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。</p> <p>4 <u>相談センター</u>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。</p> <p>5～6 [略]</p> <p>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、<u>相談センター</u>は、前条第 3 項に掲げる団体のうちから適切</p>	<p>(相談受付課における対応)</p> <p><u>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、相談対応の手続き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。</u></p> <p>2 <u>相談受付課</u>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。</p> <p>3 <u>相談受付課</u>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。</p> <p>4 <u>相談受付課</u>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。</p> <p>5～6 [略]</p> <p>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、<u>相談受付課</u>は、前条第 3 項に掲げる団体のうちから適切な</p>

条、他	新	旧
	<p>なものを紹介しなければならない。</p> <p>8 前条第4項から第6項の規定は<u>相談センター</u>における相談につき準用する。</p>	<p>ものを紹介しなければならない。</p> <p>8 前条第4項から第6項の規定は<u>相談受付課</u>における相談につき準用する。</p>
第114条	<p>(その他の手数料等)</p> <p>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、<u>書面等作成費</u>は、契約者等の負担とする。</p> <p>2～3 [略]</p>	<p>(その他の手数料等)</p> <p>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、<u>文書作成費</u>は、契約者等の負担とする。</p> <p>2～3 [略]</p>
第118条	<p>(外部評価の実施)</p> <p>協会は、<u>必要に応じて</u>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。</p>	<p>(外部評価の実施)</p> <p>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。</p>
第119条	<p>(紛争解決等業務に関する苦情)</p> <p>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<u>受付窓口</u>を掲出するとともに、協会のウェブサイトこれを公開する。</p> <p>2～4 [略]</p>	<p>(紛争解決等業務に関する苦情)</p> <p>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<u>受付窓口</u>を掲出するとともに、協会のウェブサイトこれを公開する。</p> <p>2～4 [略]</p>
附則	<p><u>附 則(令7.12.17)</u></p> <p><u>この改正は、令和8年4月1日から施行する。</u></p> <p><u>(注)改正条項は、次のとおりである。</u></p> <p><u>第2条第12号～第14号、第3条、第5条第2項、</u> <u>第6条第5項、第8条第1項、第11条第4号、第14条第3項、第16</u> <u>条第1項、第21条、第4節、第22条、</u></p>	<p><u>[新設]</u></p>

条、他	新	旧
	<p>第 22 条第 3 号～第 6 号、第 23 条第 1 項、第 2 項、 第 24 条、第 25 条、第 26 条第 1 項、第 2 項、 第 30 条第 3 項、第 31 条第 2 項第 1 号、 第 32 条第 2 項～第 5 項、第 34 条第 3 項、 第 35 条第 1 項、第 37 条、第 38 条第 2 項、第 3 項、 第 39 条第 1 項～第 4 項、第 40 条、第 41 条、 第 42 条第 1 項～第 3 項、第 43 条第 2 項～第 4 項、 第 44 条第 1 項、第 2 項、第 45 条第 1 項～第 4 項、 第 46 条第 1 項～第 3 項、第 5 項、 第 47 条第 1 項～第 5 項、第 48 条、 第 49 条第 1 項、第 2 項、第 50 条第 1 項、 第 51 条第 1 項、第 2 項、第 2 項第 2 号～第 6 号、 第 3 項、第 4 項、第 52 条第 2 項、第 54 条第 1 項、 第 3 項、第 55 条第 1 項、第 2 項、 第 56 条第 1 項～第 4 項、第 59 条第 2 項、 第 60 条第 1 項～第 3 項、第 61 条第 1 項～第 5 項、 第 62 条第 1 項～第 3 項、第 64 条、第 65 条、第 66 条、 第 67 条第 1 項、第 68 条第 3 項、第 72 条第 1 項、 第 76 条第 1 項第 5 号、第 77 条、第 78 条第 1 項、 第 2 項、第 80 条第 1 項、第 2 項、第 4 項、 第 81 条第 3 項、第 4 項、第 83 条第 1 項、第 2 項、 第 84 条第 1 項、第 5 項、第 86 条、第 87 条第 4 項、</p>	

条、他	新	旧
	<p><u>第 88 条第 1 項、第 91 条第 1 項第 5 号、第 2 項、第 3 項、第 92 条第 1 項、第 4 項、第 93 条第 2 項、</u> <u>第 95 条第 1 項、第 4 項、第 96 条第 2 項、</u> <u>第 97 条第 1 項～第 3 項、第 98 条第 1 項、第 2 項、</u> <u>第 100 条第 3 項～第 6 項、第 101 条第 1 項～第 3 項、</u> <u>第 102 条、第 103 条、第 104 条第 1 項、第 107 条第 1 項、第 2 項、第 108 条第 1 項～第 6 項、</u> <u>第 109 条第 1 項～第 4 項、第 7 項、第 8 項、</u> <u>第 114 条第 1 項、第 118 条、第 119 条第 1 項を改正。</u> <u>別紙様式アを改正。</u></p>	
別紙様式ア	<p><u>下記の紛争について日本貸金業協会による紛争解決手続をお願いいたします。</u> <u>この紛争解決手続をお願いするに当たっては、日本貸金業協会の「紛争解決等業務に関する規則」等に従い、誠実に紛争の解決に努力いたします。</u> <u>また、紛争解決手続を通じて入手した情報は、法令の規定に基づく場合その他正当な理由がある場合を除き、紛争解決手続に係る者以外の第三者に対し開示または公表いたしません。</u></p>	[新設]