

【新旧対照表】紛争解決等業務に関する細則

(下線部は改正箇所)

条	新	旧
第7条	<p>(国外居住者の管轄)</p> <p>日本国内に住所及び居所を有しない個人又は営業所若しくは事務所を有しない法人その他の団体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は、規則第26条第1項の規定にかかわらず、<u>相談センター</u>においてこれを受け付けるものとする。</p>	<p>(国外居住者の管轄)</p> <p>日本国内に住所及び居所を有しない個人又は営業所若しくは事務所を有しない法人その他の団体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は、規則第26条第1項の規定にかかわらず、<u>東京都を管轄する受付窓口</u>においてこれを受け付けるものとする。</p>
第11条	<p>(手続実施基本契約の申込の再審査)</p> <p>[略]</p> <p>2 規則第32条第5項に定める再審査を求める<u>書面等</u>には、以下に掲げる事項を記載しなければならない。</p> <p>(1)～(3) [略]</p>	<p>(手続実施基本契約の申込の再審査)</p> <p>[略]</p> <p>2 規則第32条第5項に定める再審査を求める<u>書面</u>には、以下に掲げる事項を記載しなければならない。</p> <p>(1)～(3) [略]</p>
第12条	<p>(手続実施基本契約に定める義務の不履行の場合の意見聴取)</p> <p>規則第33条第1項に定める意見聴取は、委員会が、加入貸金業者に手続実施基本契約に定める義務の不履行があると思料する場合に、当該加入貸金業者に対し、<u>書面等</u>により、以下の各号に掲げる事項を通知しこれに対して<u>書面等</u>で回答を求めることにより実施する。</p> <p>(1)(2) [略]</p> <p>2～3 [略]</p>	<p>(手続実施基本契約に定める義務の不履行の場合の意見聴取)</p> <p>規則第33条第1項に定める意見聴取は、委員会が、加入貸金業者に手続実施基本契約に定める義務の不履行があると思料する場合に、当該加入貸金業者に対し、<u>書面</u>により、以下の各号に掲げる事項を通知しこれに対して<u>書面</u>で回答を求めることにより実施する。</p> <p>(1)(2) [略]</p> <p>2～3 [略]</p>
第14条	<p>(手続実施基本契約の解除の手続)</p> <p>規則第34条第1項に定めるところにより協会が手続実施基本契約を解除しようとする場合には、協会は、当該加入貸金業者に対し、期限を定めて弁明書の提出を求め、又は日時を定めて口頭による弁明の機会を</p>	<p>(手続実施基本契約の解除の手続)</p> <p>規則第34条第1項に定めるところにより協会が手続実施基本契約を解除しようとする場合には、協会は、当該加入貸金業者に対し、期限を定めて弁明書の提出を求め、又は日時を定めて口頭による弁明の機会を</p>

条	新	旧
	<p>与えなければならない。この場合において協会は、弁明書提出期限又は口頭による弁明の期日までに相当の期間において、当該加入貸金業者に対し、<u>書面等</u>で以下に掲げる事項を通知しなければならない。</p> <p>(1)～(2) [略]</p> <p>2 [略]</p>	<p>与えなければならない。この場合において協会は、弁明書提出期限又は口頭による弁明の期日までに相当の期間において、当該加入貸金業者に対し、<u>書面</u>で以下に掲げる事項を通知しなければならない。</p> <p>(1)～(2) [略]</p> <p>2 [略]</p>
第 16 条	<p>(加入貸金業者名簿記載事項の変更届出)</p> <p>[略]</p> <p>2 規則第 35 条第 4 項に定める届出は、届出をなすべき加入貸金業者の主たる営業所等の所在地を管轄区域に含む<u>苦情・相談受付窓口</u>に対し、変更事項及び変更した年月日を記載した<u>書面等</u>を提出して行わなければならない。</p>	<p>(加入貸金業者名簿記載事項の変更届出)</p> <p>[略]</p> <p>2 規則第 35 条第 4 項に定める届出は、届出をなすべき加入貸金業者の主たる営業所等の所在地を管轄区域に含む<u>受付窓口</u>に対し、変更事項及び変更した年月日を記載した<u>書面</u>を提出して行わなければならない。</p>
第 18 条	<p>(代理人の許可)</p> <p>規則第 38 条第 2 項に定める代理人の許可の申請は、<u>書面等</u>により、本人と代理人との関係及び当該代理人を代理人とすることが必要である理由を示して行うものとする。</p> <p>2 [略]</p>	<p>(代理人の許可)</p> <p>規則第 38 条第 2 項に定める代理人の許可の申請は、<u>書面</u>により、本人と代理人との関係及び当該代理人を代理人とすることが必要である理由を示して行うものとする。</p> <p>2 [略]</p>
第 20 条	<p>(代理権限を確認する書類等)</p> <p>規則第 39 条第 3 項に定める方法は、以下のとおりとする。</p> <p>(1) 規則第 38 条第 1 項第 1 号に掲げる場合には、申立人と代理人の記載のある<u>戸籍記載事項証明書又はその写し</u>若しくは代理人を申立人の法定代理人と定めた<u>判決書正本又はその写し</u>、調停調書若しくは和解調書の写し若しくはこれらに代わる外国政府の発行する公的証明書の謄本の提出又は提示</p> <p>(2)～(3) [略]</p>	<p>(代理権限を確認する書類等)</p> <p>規則第 39 条第 3 項に定める方法は、以下のとおりとする。</p> <p>(1) 規則第 38 条第 1 項第 1 号に掲げる場合には、申立人と代理人の記載のある<u>戸籍謄本</u>若しくは代理人を申立人の法定代理人と定めた<u>判決書</u>、調停調書若しくは和解調書の写し若しくはこれらに代わる外国政府の発行する公的証明書の謄本の提出又は提示</p> <p>(2)～(3) [略]</p>

条	新	旧
第 23 条	<p>(<u>相談センター</u>への送付の例外)</p> <p>[略]</p> <p>2 苦情受付窓口は、前項の報告がなされた場合であって、前項第 2 号の報告をなすべき日までに苦情処理の完了が報告されなかったときには、遅滞なく、申立書又は申立て記録書を関連する資料とともに<u>相談センター</u>に送付しなければならない。</p>	<p>(<u>苦情受付課</u>への送付の例外)</p> <p>[略]</p> <p>2 苦情受付窓口は、前項の報告がなされた場合であって、前項第 2 号の報告をなすべき日までに苦情処理の完了が報告されなかったときには、遅滞なく、申立書又は申立て記録書を関連する資料とともに<u>苦情受付課</u>に送付しなければならない。</p>
第 24 条	<p>(苦情処理手続に承諾しない場合の通知)</p> <p>規則第 46 条第 1 項の通知を受けた協会員等が、苦情処理手続に応じないこととした場合には、<u>相談センター</u>に対し、当該通知を受領した後遅滞なく、苦情処理手続に応じない旨及びその理由を<u>書面等</u>により回答しなければならない。</p>	<p>(苦情処理手続に承諾しない場合の通知)</p> <p>規則第 46 条第 1 項の通知を受けた協会員等が、苦情処理手続に応じないこととした場合には、<u>苦情受付課</u>に対し、当該通知を受領した後遅滞なく、苦情処理手続に応じない旨及びその理由を<u>書面</u>により回答しなければならない。</p>
第 28 条	<p>(苦情処理手続の打切り時の説明)</p> <p>規則第 51 条第 3 項及び規則第 52 条第 2 項に従い紛争解決手続について説明する場合には、以下の事項を記載した<u>書面等</u>を交付し又は提供して行わなければならないものとする。但し、申立人が<u>書面の交付を求めた場合には、遅滞なくこれを交付しなければならない。</u></p> <p>(1)～(6) [略]</p>	<p>(苦情処理手続の打切り時の説明)</p> <p>規則第 51 条第 3 項及び規則第 52 条第 2 項に従い紛争解決手続について説明する場合には、以下の事項を記載した<u>書面</u>を交付して行わなければならないものとする。但し、申立人が<u>電磁的記録の提供の方法によることに同意した場合には、これによることができる。</u></p> <p>(1)～(6) [略]</p>
第 29 条	<p>(資料等の閲覧又は謄写)</p> <p>規則第 54 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写を希望する当事者は、以下の事項を明らかにして<u>書面等</u>で申請しなければならない。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 規則第 54 条第 1 項に定める資料を提出した当事者及び関係者の同意は、以下の事項を明示した<u>書面等</u>によるものでなければならない。</p>	<p>(資料等の閲覧又は謄写)</p> <p>規則第 54 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写を希望する当事者は、以下の事項を明らかにして<u>書面</u>で申請しなければならない。</p> <p>(1)～(4) [略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 規則第 54 条第 1 項に定める資料を提出した当事者及び関係者の同意は、以下の事項を明示した<u>書面</u>によるものでなければならない。</p>

条	新	旧
	(1)～(4) [略]	(1)～(4) [略]
第 30 条	<p>(苦情処理手続の記録)</p> <p>規則第 55 条第 1 項により苦情処理手続の記録を作成する場合には、同条第 1 項各号に掲げる事項を記載した調書を作成し、これに規則第 55 条第 2 項に定めるところにより和解契約書の写しを編綴するとともに、これと一体をなすものとして、当事者が提出した申立書、回答書その他の当事者の請求又は主張を記載した書面等及び手続に関する請求書、同意書その他の意見を記載した書面等並びに手続の実施に関して作成され又は受領した書面等を体系的に編綴する方法によるものとする。<u>この場合において、当該記録の全部又は一部が電磁的記録であるときには、当該電磁的記録を当事者、事件番号その他により検索できるようにしなければならない。</u></p> <p>2～3 [略]</p> <p>4 苦情処理手続記録には、当該苦情処理記録を作成した貸金業相談・紛争解決センターの職員の氏名を併記しなければならない。</p>	<p>(苦情処理手続の記録)</p> <p>規則第 55 条第 1 項により苦情処理手続の記録を作成する場合には、同条第 1 項各号に掲げる事項を記載した調書を作成し、これに規則第 55 条第 2 項に定めるところにより和解契約書の写しを編綴するとともに、これと一体をなすものとして、当事者が提出した申立書、回答書その他の当事者の請求又は主張を記載した書面及び手続に関する請求書、同意書その他の意見を記載した書面並びに手続の実施に関して作成され又は受領した書面を体系的に編綴する方法によるものとする。</p> <p>2～3 [略]</p> <p>4 苦情処理手続記録には、当該苦情処理記録を作成した貸金業相談・紛争解決センターの職員が記名押印しなければならない。</p>
第 31 条	<p>(苦情処理手続記録の謄本等の請求)</p> <p>当事者又は当事者であった者が、規則第 55 条第 3 項に定めるところに従い苦情処理手続記録の謄本、抄本若しくは記録事項証明書又は苦情処理手続記録に編綴された和解契約書の写しの謄本の交付を請求するには、書面により以下の事項を明らかにして相談センターに対して行わなければならない。</p> <p>(1)～(4) [略]</p>	<p>(苦情処理手続記録の謄本等の請求)</p> <p>当事者又は当事者であった者が、規則第 55 条第 3 項に定めるところに従い苦情処理手続記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書又は苦情処理手続記録に編綴された和解契約書の写しの謄本の交付を請求するには、書面により以下の事項を明らかにして苦情受付課に対して行わなければならない。</p> <p>(1)～(4) [略]</p>
第 33 条	<p>(申立て)</p> <p>[略]</p>	<p>(申立て)</p> <p>[略]</p>

条	新	旧
	2 [略] 3 [略] (1) [略] (2) <u>相談センター</u> において申立てにつき補正を求めた場合には委員会に不服を申し立てることができること。 (3)(4) [略]	2 [略] 3 [略] (1) [略] (2) <u>紛争受付課</u> において申立てにつき補正を求めた場合には委員会に不服を申し立てることができること。 (3)(4) [略]
第 34 条	(苦情処理手続からの移行申立て) [略] 2 規則第 61 条第 2 項により移行申立書を提出する場合において、移行申立ての時点から新たに代理人を選任したときには、第 20 条に定めるところに従い代理権限を証する <u>書面等</u> を提出しなければならない。	(苦情処理手続からの移行申立て) [略] 2 規則第 61 条第 2 項により移行申立書を提出する場合において、移行申立ての時点から新たに代理人を選任したときには、第 20 条に定めるところに従い代理権限を証する <u>書面</u> を提出しなければならない。
第 38 条	(資料等の提出) 規則第 83 条第 1 項の請求により又は同条第 2 項の規定に基づき報告書又は物件を提出する場合には、 <u>相談センター</u> を経由して行うものとする。但し、聴聞期日に出席している当事者にあつては、直接紛争解決委員に対して提出することができる。 2 [略]	(資料等の提出) 規則第 83 条第 1 項の請求により又は同条第 2 項の規定に基づき報告書又は物件を提出する場合には、 <u>紛争受付課</u> を経由して行うものとする。但し、聴聞期日に出席している当事者にあつては、直接紛争解決委員に対して提出することができる。 2 [略]
第 45 条	(申立ての取下げ) 規則第 92 条第 1 項により申立てを取り下げる場合には、申立人の署名又は記名及び捺印をした書面を提出するものとする。但し、申立人に代理人がある場合であつて、当該代理人が申立ての取下げについて権限を有する <u>とき</u> には、代理人の署名又は記名及び捺印でこれに代えることができる。 2 <u>申立人又はその代理人（前項に定める権限を有する代理人に限る。）</u>	(申立ての取下げ) 規則第 92 条第 1 項により申立てを取り下げる場合には、申立人の署名又は記名及び捺印をした書面を提出するものとする。但し、申立人に代理人がある場合であつて、当該代理人が申立ての取下げについて権限を有する <u>場合</u> には、代理人の署名又は記名及び捺印でこれに代えることができる。 [新設]

条	新	旧
	<p>は、申立ての取下げにつき、前項に定める書面に代えて電磁的記録を提出することができる。この場合、当該電磁的記録は、あらかじめ相談センターに申立人又は代理人のみが使用するメールアドレスとして届け出たアカウントから送信しなければならない。</p> <p>3 規則第 92 条第 1 項に規定する細則で定める事項は以下に掲げる事項とする。</p> <p>(1)～(5) [略]</p>	<p>2 規則第 92 条第 1 項に規定する細則で定める事項は以下に掲げる事項とする。</p> <p>(1)～(5) [略]</p>
第 47 条	<p>(手続実施記録) [略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 [略]</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>(4) <u>相談センター</u>による紛争解決手続開始の申立ての補正の求めにつき不服申立てがあったときにはその旨及びその年月日並びに不服申立てに関する決定、その理由及び年月日</p> <p>(5)～(13) [略]</p> <p>4 [略]</p>	<p>(手続実施記録) [略]</p> <p>2 [略]</p> <p>3 [略]</p> <p>(1)～(3) [略]</p> <p>(4) <u>紛争受付課</u>による紛争解決手続開始の申立ての補正の求めにつき不服申立てがあったときにはその旨及びその年月日並びに不服申立てに関する決定、その理由及び年月日</p> <p>(5)～(13) [略]</p> <p>4 [略]</p>
第 48 条	<p>(手続実施記録の謄本等の請求)</p> <p>当事者又は当事者であった者が、規則第 96 条第 3 項により準用される規則第 55 条第 3 項に定めるところに従い手続実施記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書若しくは手続実施記録に編綴された和解書の写しの謄本の交付を請求するには、<u>書面等</u>により以下の事項を明らかにして<u>相談センター</u>に対して行わなければならない。</p> <p>(1)～(4) [略]</p>	<p>(手続実施記録の謄本等の請求)</p> <p>当事者又は当事者であった者が、規則第 96 条第 3 項により準用される規則第 55 条第 3 項に定めるところに従い手続実施記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書若しくは手続実施記録に編綴された和解書の写しの謄本の交付を請求するには、<u>書面</u>により以下の事項を明らかにして<u>紛争受付課</u>に対して行わなければならない。</p> <p>(1)～(4) [略]</p>

条	新	旧
	<p>2 当事者であった者が、規則第 96 条第 4 項に基づき手続実施記録の記載事項証明書の交付を請求するには、<u>書面等</u>により以下の事項を明らかにして<u>相談センター</u>に対して行わなければならない。</p> <p>(1)～(2) [略]</p> <p>(3) 訴えを提起している場合にあっては、当該訴えに係る<u>係属裁判所</u>、事件番号及び事件名</p>	<p>2 当事者であった者が、規則第 96 条第 4 項に基づき手続実施記録の記載事項証明書の交付を請求するには、<u>書面</u>により以下の事項を明らかにして<u>紛争受付課</u>に対して行わなければならない。</p> <p>(1)～(2) [略]</p> <p>(3) 訴えを提起している場合にあっては、当該訴えに係る<u>継続裁判所</u>、事件番号及び事件名</p>
第 49 条	<p>(<u>通知及び到着確認</u>)</p> <p><u>規則第 97 条第 1 項に定める紛争手続きに関する通知であって次の各号に該当するものは、配達証明もしくはそれに準じる郵便により送達を行う方法か、開封通知機能が付された電磁的方法により通知しなければならない。電磁的方法により通知するときは、「開封確認メール」が返信された日時を記録する。なお、これらの送達及び電磁的方法で到着の確認ができないときは電話をかけて到着の確認を行い、通知を受信した日時を記録しなければならない。</u></p> <p>(1) <u>規則第 62 条第 1 項</u></p> <p>(2) <u>規則第 78 条第 1 項</u></p> <p>(3) <u>規則第 79 条</u></p> <p>(4) <u>規則第 80 条第 4 項</u></p> <p>(5) <u>規則第 89 条第 1 項（和解案を当事者に提示以外の方法で行うとき）</u></p> <p>(6) <u>規則第 90 条第 1 項（特別調停案を当事者に提示以外の方法で行うとき）</u></p> <p>(7) <u>規則第 91 条第 3 項</u></p> <p>(8) <u>規則第 92 条第 3 項</u></p>	<p>(<u>書留郵便に準じる信書便</u>)</p> <p>[<u>新設</u>]</p>

条	新	旧
	<p>2 規則第 97 条第 2 項に定める書留郵便に準じる信書便の役務は、受取人（受取人に代わりこれを受領できる者を含む。）による受領を確認するものであり、かつ以下の各号に掲げる事項を記録し確認できるものとする。</p> <p>(1)～(3) [略]</p>	<p>規則第 97 条第 1 項に定める書留郵便に準じる信書便の役務は、受取人（受取人に代わりこれを受領できる者を含む。）による受領を確認するものであり、かつ以下の各号に掲げる事項を記録し確認できるものとする。</p> <p>(1)～(3) [略]</p>
第 52 条	<p>（協力要請対応記録） [略]</p> <p>2 第 30 条第 1 項第 2 文及び同条第 2 項の規定は、前項の記録につき準用する。</p> <p>3 規則第 103 条により細則で定める事項は、以下に掲げる事項とする。</p> <p>(1)～(6) [略]</p>	<p>（協力要請対応記録） [略]</p> <p>[新設]</p> <p>2 規則第 103 条により細則で定める事項は、以下に掲げる事項とする。</p> <p>(1)～(6) [略]</p>
第 54 条	<p>（相談対応記録）</p> <p>規則第 110 条に従い相談対応記録を作成する場合には、相談申出書又は相談記録書及び相談対応の経過及び結果を記載した書面等を体系的に編綴する方法によるものとする。</p> <p>2 第 30 条第 1 項第 2 文及び同条第 2 項の規定は、前項の記録につき準用する。</p>	<p>（相談対応記録）</p> <p>規則第 110 条に従い相談対応記録を作成する場合には、相談申出書又は相談記録書及び相談対応の経過及び結果を記載した書面を体系的に編綴する方法によるものとする。</p> <p>[新設]</p>
附則	<p><u>附 則</u> (令 7.12.17)</p> <p>この改正は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。</p> <p>(注) 改正条項は、次のとおりである。</p> <p><u>第 7 条、第 11 条第 2 項、第 12 条第 1 項、第 14 条第 1 項、第 16 条第 2 項、第 18 条第 1 項、第 20 条第 1 号、第 23 条、第 2 項、第 24 条、第 28 条、第 29 条第 1 項、第 3 項、第 30 条第 1 項、第 4 項、第 31 条、</u></p>	<p>[新設]</p>

条	新	旧
	<p><u>第33条第3項第2号、第34条第2項、第38条第1項、第45条第1項～第3項、第47条第3項第4号、第48条第1項、第2項第3号、第49条第1項、第2項第52条第2項、第3項、第54条第1項、第2項、を改正。</u>  <u>別紙様式第3号から第5号、別紙様式第8号から第10号までを改正。</u></p>	
<p>別紙様式第3号  (苦情申立書)</p>	<p><u>下記の苦情について日本貸金業協会による苦情処理手続をお願いいたします。</u>  <u>この苦情処理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、誠実に対応いたします。</u>  <u>また、苦情処理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、苦情処理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>	<p><u>[新設]</u></p>
<p>別紙様式第4号  (苦情記録書)</p>	<p><u>相談センターへ移行</u></p>	<p><u>紛争受付課へ移行</u></p>
<p>別紙様式第5号  (不受理不服申立書)</p>	<p><u>相談センター</u></p>	<p><u>苦情受付課</u></p>
<p>別紙様式第8号  (回答書)</p>	<p><u>[削除]</u></p>	<p><u>苦情受付課</u></p>

条	新	旧
別紙様式第9号 (移行申立書)	<u>[削除]</u>	<u>苦情受付課</u>
別紙様式第10号 (協力要請記録書)	<u>相談センター</u> へ移行	<u>紛争受付課</u> へ移行