3　協会は、協会を所管する行政庁に対し、本規程に基づき協会が対応した苦情に関する発生原因及びその処理の概要並びに相談の申し出への対応等について、定期的又は随時の報告を行わなければならない。

（協会員の責務）

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

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

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

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

（苦情処理及び相談対応機関の組織）

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

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

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

第２章　苦情等の処理

第１節　申立て等

（申立人等の範囲）

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

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

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

（代理人による申立て等）

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

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

（申立て等の方式等）

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

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

（個人情報の取扱いに関する同意）

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

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

（申立て等の受理等に先行する資料の提出等の求め）

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

（申立て等の受理）

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

⑴　申立て等が第６条の要件を満たしていない者によってなされた場合

⑵　申立て等の対象となる協会員等が特定されず、又は申立て等の原因が特定されない場合

⑶　申立て等をなした者が、第９条に基づき協会が別に定める個人情報等の取扱いに関する事項に同意しない場合

⑷　申立て等が不当な目的で又はみだりに行われたと認められる場合

⑸　現に協会において申立て等を受理し対応中の事案又は過去に協会において対応を完了した申立て等と同一の事案と認められる場合

（申立て等受理の通知）

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

（申立て等の不受理に対する不服申立て）

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

2　不服申立ては、申立て等を行った相談窓口を経由して苦情処理委員会に対し、第12条の通知を受けた日から90日以内に書面を提出して行うものとする。

3　前項の不服申立てを受理した相談窓口が相談センターと協議の上不服申立てに理由があると認める場合には、苦情処理委員会の決定を待たずに申立て等を受理する決定をしなければならない。

4　苦情処理委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、相談窓口に申立て等の受理を命じなければならない。不服申立てに理由がないと認める場合には、不服申立てを却下するとともに、第12条に準じて不服申立てを行った者に対して通知をしなければならない。

（申立て等の取下げ）

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

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

（申立て等の費用）

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

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

（申立て等を行おうとする者への協力）

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