第２節　相談窓口における業務

（苦情の申立てを受理した場合の対応）

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

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

（協力の要請を受理した場合の対応）

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

（相談の申し出への対応）

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

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

３　相談窓口は、債務相談の申し出に対し、専ら当該申し出に係る債務者又は保証人（以下、「債務相談対象者」という。）の利益に鑑み、法的整理の必要性、消費生活若しくは経済生活に関するカウンセリングその他の助力の必要性を考慮して対応しなければならず、協会員の債権回収の利益を考慮してはならない。

４　相談窓口は、相談の申し出をなした者又は債務相談対象者に対し、必要に応じて貸付自粛制度を案内することとする。

第３節　相談センターにおける業務

（業務）

第20条　相談センターは、次の各号に掲げる業務を行う。

⑴　申立てられた苦情の解決

⑵　相談への対応又は助言その他の支援の実施

⑶　苦情処理委員会による苦情処理業務及び相談対応業務の補佐

⑷　苦情の処理又は相談への対応等に関連する事項について、理事会又は自主規制会議が必要と認めた事項

⑸　前各号に付随する事項

（協会員への通知）

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

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

（苦情の解決）

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

２　相談センターは、第20条第１号、第２号の業務を行うに当たっては、苦情処理委員会と適宜連絡を図るものとする。

３　苦情処理委員会は、相談センターの業務に関し、苦情の迅速かつ適正な処理を図るために必要な調査、助言等を行うものとする。

４　相談センターは、相手方協会員の違法性が明白な案件については、遅滞なく苦情処理委員会に付議するものとする。苦情の内容が複雑かつ難解であり、相談センターにおいて解決することが困難と判断される案件についても同様とする。

（苦情処理の打ち切り）

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

⑴　当事者が苦情処理中の案件について訴訟の提起、支払督促の申立て、民事調停の申立てその他の法的手続の申立てをなしたとき

⑵　苦情処理を行うに適当でない事実が認められたとき

⑶　当事者間に苦情の解決のための合意が成立する見込みがないと認められたとき

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

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

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

（結果の報告等）

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

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

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

（苦情未解決の場合等の取扱）

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

２　相談センターは、前項の期間内に苦情が解決できず、かつ苦情処理の打切りの決定を行わなかった場合には、申立人に対しその経緯等を報告するとともに、紛争解決に係る他の機関を紹介するなどの方法により苦情の最終的な解決が図られるよう努めなければならない。

（原因解明及び再発防止）

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

（相談への対応）

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

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

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

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