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。

5　第19条第２項から第４項の規定は、相談センターにおける相談につき準用する。この場合において、同条第２項から第４項に「相談窓口」とあるのは「相談センター」に、同条２項に「相談センターに送付」とあるのは、「相談センターにおいて処理」に、それぞれ読み替えるものとする。

（資料等の徴求）

第28条　相談センターは、第20条の業務を遂行するために必要がある場合には、相手方協会員又は申立て等を行った者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2　相手方協会員は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がある場合を除き、これを拒んではならない。

（苦情内容等の記録）

第29条　相談センターは、第20条第１号から第５号に規定する業務の遂行状況につき、記録を作成し、作成日から３年間、これを保存するものとする。

（相談員の設置）

第30条　協会は、相談センターの業務を処理するため、相談センターに相談員を置く。

2　相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない。

（運用基準）

第31条　この規則で定めるもののほか、相談センターの運営等に関して必要な基準は、苦情処理委員会の承認を得て、相談センター長がこれを定める。

第４節　苦情処理委員会

（苦情処理委員会の業務）

第32条　苦情処理委員会（以下、「委員会」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

⑴　第13条に定める不服申立てに対する審理
⑵　第19条第２項に定める団体の指定
⑶　第22条第２項に定める助言、支援の実施
⑷　第22条第３項により委員会に送付された苦情の解決
⑸　第23条第３項に定める再審査の申立てに対する審理
⑹　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
⑺　前各号に付随する事項

（委員の数及び委嘱等）

第33条　苦情処理委員（以下「委員」という。）の数は、自主規制会議の同意を得て、自主規制会議議長がこれを定める。

2　委員は、法律専門家等の有識者のうちから、自主規制会議の同意を得て、自主規制会議議長がこれを委嘱する。ただし、「苦情処理及び相談対応に関する規則」に関する細則（以下「細則」という。）に定める委員の欠格事由に該当する者を委員に委嘱することはできない。

3　委員の任期は、２年とする。ただし、補充のため委嘱された委員の任期は、前任の委員の残任任期とする。

4　委員は、再任されることができる。

（委員会の開催及び召集）

第34条　委員会は、相談センターからの付議に応じて、委員長が招集する。

2　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、日時及び場所を記載した文書を発して招集する。ただし、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。

（委員会の議事）

第35条　委員会は、その構成員の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、出席した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　委員長及び委員は、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。ただし、委員長が必要と認めたときは、この限りでない。

（議事録）

第36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名がこれに署名若しくは記名押印して、協会に保存するものとする。

⑴　開催の日時及び場所
⑵　構成員の総数、出席者及び出席者の氏名
⑶　付議事項
⑷　議事の経過、要領及び発言者の発言要旨
⑸　決議事項
⑹　議事録署名人の選任に関する事項

（苦情の解決）

第37条　委員会は、苦情の解決のため、申立人及び相手方協会員相互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、当事者間における苦情の円満な解決に努めるものとする。

2　委員会は、委員会において苦情の申立てを受理した日から６か月以内に苦情の解決ができるよう努めなければならない。

（事情聴取）

第38条　委員会は、期日を定めて、申立人又は相手方協会員の出席を求め、事情を聴取することができる。

2　前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。この場合において、法人である申立人又は協会員は、自己を代表する者を定め、当該者を出席させるときは、委員会に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。