ヘ　紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
１月未満	
１月以上―３月未満	
３月以上―６月未満	
６月以上―１年未満	
１年以上―２年未満	
２年以上	
計	

（単位：件）

所要回数	件数
１回	
２回	
３回	
４回	
５―10回	
11回以上	
計	

（単位：件）

手続実施方法		件数
面談		
面談以外	電話	
	電子メール	
	ファクシミリ	
	文書の送付	
	その他	
	小計	

（記載上の注意）

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。

⑶　紛争解決等業務の料金等の総額（当期の状況）

（単位：千円）

料金・負担金			
料金額		負担金額	計
苦情処理手続	紛争解決手続		

⑷　紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳（当期の状況）

（単位：件）

類型	苦情処理手続に関するもの	紛争解決手続に関するもの	その他	合計
指定紛争解決機関の窓口業務に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の選任の方法に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の資質・能力に関するもの				
手続の進行に関するもの				
資料の保管・返還、秘密の保持に関するもの				
報酬・費用に関するもの				
苦情処理手続又は紛争解決手続の結果に関するもの				
その他				
計				

（記載上の注意）

苦情の対象類型ごとに整理した上、各類型ごとの苦情件数を記載すること。

12　他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

13　その他特記事項

（記載上の注意）

指定紛争解決機関の役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人）、紛争解決委員等の関係者が禁錮以上の刑に処せられた場合、逮捕、勾留された場合、刑事事件に関し起訴された場合、重要な不利益処分を受けた場合、指定紛争解決機関が裁判手続の当事者となつた場合等に、その概要を記載すること。

（貸金業法施行規則の一部改正）

第十八条　貸金業法施行規則（昭和五十八年大蔵省令第四十号）の一部を次のように改正する。

第四条第三項に次の一号を加える。

十四　次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、当該イ又はロに定める事項を別紙様式第四号の二の二により記載した書面

イ　指定紛争解決機関が存在する場合　貸金業者が法第十二条の二の二第一項第一号に定める手続実施基本契約を締結する措置を講ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定紛争解決機関の商号又は名称

ロ　指定紛争解決機関が存在しない場合　貸金業者の法第十二条の二の二第一項第二号に定める苦情処理措置及び紛争解決措置の内容

第五条の四第一項に次の一号を加える。

五　法第十二条の二の二に規定する措置を講ずるために必要な措置を講じていること。

第十条の六の次に次の一条を加える。

（貸金業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第十条の六の二　法第十二条の二の二第一項第二号に規定する苦情処理措置として内閣府令で定める措置は、次の各号のいずれかとする。

一　次に掲げるすべての措置を講じること。

イ　貸金業務関連苦情（法第二条第二十項に規定する貸金業務関連苦情をいう。以下この項及び第三項において同じ。）の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するに足りる業務運営体制を整備すること。

ロ　貸金業務関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的確に遂行するための社内規則（当該業務に関する社内における責任分担を明確化する規定を含むものに限る。）を整備すること。

ハ　貸金業務関連苦情の申出先を資金需要者等（法第十二条の二の二第一項第二号に規定する資金需要者等をいう。）に周知し、並びにイの業務運営体制及びロの社内規則を公表すること。