⑴　苦情
　協会員の行う貸金業の業務に関して、協会員に対する不満足の表明であるものをいう。
⑵　協力の要請
　協会員以外の貸金業を営む者が資金需要者等との関係で遂行した具体的な貸金業の業務に関し、当該業務が貸金業法その他の関係法令に違反し又は協会の定款若しくは業務規程に抵触している疑いがあることを理由として当該貸金業を営む者に是正又は改善のための措置を求めるために、協会に対して助言等の協力を求めることをいう。
⑶　相談
　以下のいずれかに該当するものをいう。
　㋐　債務者又は保証人が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの
　㋑　貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業の業務に関連し協会に助言等を求めるものであって第１号及び第２号に該当しないもの
⑷　貸付自粛
　資金需要者（資金需要者であった者を含む。）が、自らに浪費の習癖があることその他の理由により、自らが貸金業者に対して貸付けを求めた場合にこれに応じないよう求める申告を協会に対して行い、これに対応する情報を、貸金業法第四十一条の十三第一項の規定による指定を受けた信用情報機関（以下、「指定信用情報機関」という。）に登録して、一定期間当該指定信用情報機関の会員に対して提供する制度その他これに準じる制度をいう。
⑸　資金需要者
　貸付けを受けることにより現に資金を調達する者又は係る方法により資金を調達することを希望する者をいう。
⑹　保証人等
　貸付けに係る契約に基づく債務に関する保証人又は保証人となろうとする者をいう。
⑺　資金需要者等
　資金需要者若しくは保証人又は貸付けの契約に基づき債務を負担していた者をいう。
⑻　法令等
　貸金業法その他貸付けの業務に関し適用される法令（条例及び所管する行政庁の定めた関連する指針を含む。）又は協会の定款若しくは業務規程をいう。

（協会の責務）
第３条　協会は、苦情の申立て、協力の要請、相談の申し出（以下、「申立て等」という。）及び貸付自粛の要請に対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るよう努めなければならない。
２　協会は、協会員に対し、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を周知することにより、協会員における苦情の発生を防止し又は協会員による自発的な解決を促進するよう努めなければならない。
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。