（解決案の提示及び尊重義務）
第42条　委員会は、申立人及び相手方協会員の協議によって苦情が解決されなかった場合において、苦情の解決に資するため相当であると認めたときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度において、当事者双方からの事情聴取や提供された資料等に基づき、解決案又は解決のための方向性を提示してその受諾を勧告することができるものとする。
2　前項の規定により、委員会から解決案又は解決のための方向性が提示された場合には、協会員はこれを尊重しなければならない。
3　当事者双方が委員会の解決案を受諾したときには、相手方協会員は、別に協会が定めるところに従い申立人との間で遅滞なく和解契約書を作成し、その写し１通を委員会に提出するものとする。
（苦情処理の打切り）
第43条　委員会は、苦情処理中の案件が第23条第１項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。
2　委員会は、前項の規定により苦情処理を打ち切るときは、書面により当事者双方にその旨及びその理由を通知する。
（助言・是正勧告・指導）
第44条　委員会は、協会員がこの規則の定めに反する行為、その他この規則の運用を阻害し又は実質的にこれを潜脱する行為を行ったことが判明した場合には、定款に基づき必要な助言、是正勧告又は指導を行うものとする。
2　前項の助言、是正勧告又は指導の概要は、別に協会が定める方法により、申立人を特定できない限度で公表するものとする。
3　委員会は、第１項に掲げる助言、是正勧告又は指導を行うに当たり、当該協会員に対し、当該助言、是正勧告又は指導の原因となる事実について告知の上、これに対する弁明を行う機会を与えなければならない。
4　委員会は、第１項の場合には、その違反又は逸脱の態様、結果の重大性、悪質性、組織性などを考慮し必要と認める場合には、規律委員会又は監査に付議するものとする。
（委員会規則）
第45条　この規則で定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な規程は、自主規制会議の承認を得て、苦情処理委員会がこれを定める。

第３章　貸付自粛

（貸付自粛の依頼者の範囲）
第46条　協会に貸付自粛を依頼できる者は、以下のいずれかに該当する者に限る。
⑴　自己の貸付自粛情報を指定信用情報機関に登録しようとする者
⑵　債務者の配偶者又は二親等以内の親族で、当該貸付自粛の依頼に係る債務者（以下､「自粛対象者」という。)が所在不明となっている者であること
（貸付自粛依頼の受理要件）
第47条　協会は、前条第１号に定める者による貸付自粛の依頼については、依頼者が自粛対象者本人であることを協会が確認した場合に限り、貸付自粛の依頼を受理するものとする。
2　協会は、以下の各号が全て満たされる場合でなければ、前条第２号の者による貸付自粛の依頼を受理してはならない。
⑴　自粛対象者の配偶者又は二親等以内の親族であることを客観的な資料で確認したこと
⑵　自粛対象者が所在不明であることが、客観的な事実により疎明されること
⑶　自粛対象者の所在不明が貸付けによる金銭債務の負担以外の事由を原因としていることが明らかである場合には該当しないこと
⑷　貸付自粛の対応をとることが自粛対象者の生命、身体又は財産の保護のために必要があると認められる場合であること
⑸　貸付自粛の依頼につき、自粛対象者本人の同意を得ることが困難であること
3　協会は､貸付自粛の依頼を受理するにあたり、依頼者から、協会が別に定める貸付自粛の運用に関する事項につき同意を得なければならない。
（貸付自粛情報の登録・貸付自粛依頼撤回の制限）
第48条　貸付自粛情報は、自粛対象者又は貸付自粛の依頼をした者が協会に対して当該依頼を撤回した場合を除き、当該登録がなされた日から５年間、登録された指定信用情報機関において継続して登録されるものとする。
2　貸付自粛依頼の撤回は、協会が貸付自粛登録を依頼した日から３か月間は行うことができない。但し、第46条第２号に定める者の依頼に基づき貸付自粛登録を行った場合において、前条第２項各号のいずれかの要件を欠いていること又は欠くに至ったことが明白となった場合にはこの限りでない。
3　協会は、貸付自粛依頼の撤回を申し出た者が自粛対象者又は貸付自粛の依頼者のいずれかに該当することを協会が所定の方法で確認した場合に限り、これを受理するものとする。
（協会員による貸付自粛への対応）
第49条　協会員は、貸付けに係る契約の締結に際し貸付自粛情報の登録の存在を知ったときには、当該契約の締結を控えるよう努めなければならない。

第４章　雑則

（苦情及び相談の非公開）
第50条　申立て等及び貸付自粛の依頼に関する処理の手続及びその結果は、この規則に別に定める場合を除き全て非公開とする。
（秘密保持）
第51条　申立て等の処理を担当する支部職員、相談センターの職員、相談員及び委員は、職務上知り得た事項について、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
（協会等に対する報告）
第52条　苦情処理委員長は、苦情が解決したときは、遅滞なく自主規制会議議長にその結果等について報告するものとする。
2　相談窓口は、月中における苦情、協力要請及び相談の処理状況について、相談センターに報告するものとする。
3　前項の規定は相談センターにつき準用する。この場合において、相談窓口とあるのは相談センター長と、相談センターとあるのは、苦情処理委員長及び自主規制会議議長と読み替える。
（相談窓口及び相談センターの周知）
第53条　協会及び協会員は、相談窓口及び相談センターの周知に努めるものとする。
（人材育成）
第54条　協会は、研修、苦情事例又は相談事例の研究、その他の方法により、苦情処理又は相談対応を担当する職員の育成に努めなければならない。
（外部評価の実施）
第55条　協会は、資金需要者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施など外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、相談センターの運営改善に努めるものとする。
（規則の改廃）
第56条　この規則の改廃については、理事会の承認を得て行うものとする。
（細則規程）
第57条　この規則で定めるもののほか、苦情の処理及び解決並びに相談対応等に関して必要な規程は、理事会の承認を経て、苦情処理委員会がこれを定める。

附　則

この規則は、平成19年12月19日から施行する。

附　則（平20. 5. 1）

この改正は、平成20年５月１日から施行する。
㈱　改正条項は、次のとおりである。
第９条第２項､第47条第２項第２号を改正。

附　則（平21. 10. 1）

この改正は、平成21年10月１日から施行する。
㈱　改正条項は、次のとおりである。
第２条第１項⑴、第６条第１項を改正。

附　則（平22. 6. 21）

この改正は、平成22年６月21日から施行する。
㈱　改正条項は、次のとおりである。
第２条第１項⑷、第46条第１項⑴、第48条第１項を改正。
「苦情処理及び相談対応に関する規則」に関する細則
（趣旨）
第１条　この細則は、日本貸金業協会（以下「協会」という。)の「苦情処理及び相談対応に関する規則」(以下「規則」という。)第57条の規定に基づき、必要な事項を定める。
（定義）
第２条　この細則において特に定義された用語以外の用語は、規則に定められた意義を有するものとする。
（代理人の範囲）
第３条　規則第７条第１項により苦情の申立て、協力の要請又は相談の申し出（以下「申立て等」という。)を行うことができる代理人は、次に掲げる代理人とする。
⑴　申立て等を行うことができる者の法定代理人
⑵　申立て等を行うことができる者から申立て等について代理権限を与えられた弁護士又は認定司法書士（司法書士法（昭和25年法律第197号）第３条第２項に規定する司法書士をいう。）