⑶　苦情処理委員会が指定する団体
⑷　前号のほか、資金需要者等から申立て等について代理権限を与えられた任意代理人にして、当該任意代理人が申立人等の代理人として申立て等をなすことがやむを得ないと認められる特別の事情があるものとして協会が認めた者
（代理権限を確認する書類等）
第４条　規則第７条第２項に定める代理権限を確認する方法は、以下のとおりとする。
⑴　前条第１号の場合には、申立人と代理人の記載のある戸籍謄本若しくは代理人を申立人の法定代理人と定めた判決書、調停調書若しくは和解調書の写し若しくはこれらに代わる外国政府の発行する公的証明書の謄本の提出又は提示
⑵　前条第２号の場合には、所属する弁護士会若しくは司法書士会及び登録番号若しくは認定番号の申告
⑶　前条第４号の場合には、申立人と代理人との関係を明らかにする資料及び当該代理人を代理人とすることが必要であることを疎明する資料
（申立書等の様式）
第５条　規則第８条第１項に規定する別に定める様式は、別紙様式１、別紙様式２及び別紙様式３のとおりとし、別紙様式１は協力の要請に係る書面を兼ねるものとする。
２　規則第８条第２項に規定する別に定める様式は、別紙様式４及び別紙様式５のとおりとし、いずれも協力の要請に係る書面を兼ねるものとする。
（申立て等取下書）
第６条　規則第14条第１項に規定する別に定める様式は、別紙様式６のとおりとする。
（協会員に対する相談対応）
第７条　協会は、協会員に係る相談の申し出を受理したときには、当該協会員が予め協会に届け出た担当責任者に対して相談の申し出の内容を通知しその迅速な対応を求めるとともに、当該申出人にも相談の申し出を受理した旨並びに相手方協会員の担当責任者の氏名及び連絡先を通知するものとする。
２　前項通知は、書面の送付による。但し、あらかじめ申出人が同意している場合又は電話又は電子メールによることが適切と認められる場合には、書面の送付に代え、これらの方法により通知することができる。
（非協会員に対する対応）
第８条　協会は、協力の要請又は非協会員を対象とする相談の申し出につき、必要に応じてその内容を当該要請又は申し出の対象となる業者、所管する行政庁又は関係する行政機関に連絡するほか、申出人に必要な助言を行うものとする。
２　協会は、非協会員を対象とする相談の場合であっても、当該業者に対し協力を求めることができる。
（協会員による相談態勢）
第９条　協会員は、資金需要者等からの相談の申し出を受けた際に、当該資金需要者等の借入その他の取引の状況、資産、収入の状況などを勘案し、健全な返済計画を策定することが適切と判断した場合には、当該資金需要者等の意思を確認のうえ、当該資金需要者等の利益のために、健全な返済計画の策定を協会員において支援し、規則第19条第２項に基づき協会が指定する団体等（以下、「相談機関」という。）若しくは相談センターを案内しなければならない。
２　協会員は、資金需要者が次のいずれかに該当する場合には、当該資金需要者が拒否をした場合を除き、当該資金需要者の利益のために、健全な返済計画の策定を協会員において支援し、又は相談機関若しくは相談センターを案内しなければならない。又、協会員は、健全な返済計画の策定を支援する場合においては、協会の貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則で定める返済期間等に留意するものとする。
⑴　資金需要者から新たに貸付けを受けることの申込み又は極度方式基本契約の極度額の増額の申込みを受けた場合において、当該申込みの動機が貸金業者その他の業として金銭の貸付けを行う者（以下、「貸金業者等」という。）からの金銭の借入による債務の返済資金の調達であることが示された場合又は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。）の情報若しくは協会員に対する債務の返済状況その他に照らし、貸金業者等の債務の返済に関し約定に従った返済が困難であると認められる場合
⑵　協会員と貸付けに係る取引のある資金需要者から、貸付けに係る契約に基づく債務の返済につき相談を受け、又は当該資金需要者に関する指定信用情報機関の情報若しくは協会員に対する債務の返済状況その他に照らし、当該資金需要者が貸金業者等の債務の返済に関し約定に従った返済を行うことが困難であると現に認められ若しくは困難となるおそれがあると客観的に認められる場合
３　協会員は、その相談態勢を整備するに際しては、第１項及び第２項に定める事項が遵守されるよう必要な措置を講じるものとする。
（苦情処理手続き）
第10条　規則第22条第１項に規定する苦情の解決のための手続きは、原則として次の各号に掲げるとおりとする。
⑴　処理手続きの説明
⑵　苦情の申立ての原因となる事実その他関連する事実につき、申立人からの書面の提出、事実関係の聴取等による把握
⑶　苦情の申立て及びその原因となる事実等の主張に関する相手方協会員の認否その他の主張の提出の請求
⑷　第２号又は第３号により主張された事実に対する、当該主張の相手方当事者に対する認否その他の主張の提出の請求又はこれらの主張を基礎付ける資料の提出の要請
⑸　必要に応じ、相手方協会員への相対交渉の指示及びその結果の確認
⑹　必要に応じ、苦情処理制度の説明及び申立人の意向の確認
２　前項３号又は４号の請求及び資料提出の要請は、準備のために必要な期間を考慮のうえ、相当な期限を定めて行わなければならない。
３　前項第５号において相対交渉を指示された協会員は、当該指示に係る苦情に関し、解決した場合、紛争となった場合又は訴訟の提起の意思表示があった場合等は、協会に報告するものとする。
４　相談センターは、第１項に規定する手続きが３か月以内に行われるよう努めるものとする。
（相談の処理手続き）
第11条　規則第27条第１項に規定する相談の処理手続きは、原則として次の各号に掲げるとおりとする。
⑴　処理手続きの説明
⑵　相談内容の把握
⑶　相談者への回答と助言
２　相談センターは、相談の申し出の内容が貸金業の業務に関するものでないとき又は非協会員を相手方とする相談の申し出であり、その者の協力が得られる見込みがないときは、当該申出人の利便を考慮し適切な相談機関を紹介するものとする。
（協会員への借入れ及び返済に関する相談への対応）
第12条　相談センターは、申出人が健全な返済計画を策定できるよう、協会員に対して必要な助言又は助力を行うことができる。
（委員の欠格事由）
第13条　規則第32条第２項ただし書に規定する委員となることができない者は、次の各号の一に該当する者をいう。
⑴　成年被後見人、被保佐人若しくは被補助人又は破産者で復権を得ない者
⑵　禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終り、又はその執行を受けることがなくなった日から５年を経過しない者
⑶　公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から２年を経過しない者
⑷　裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者
⑸　弁護士として除名若しくは退会命令の懲戒処分を受け、当該処分の日から３年を経過しない者又は業務停止の懲戒処分を受け弁護士の業務を行うことができない者
⑹　司法書士として業務の禁止の懲戒処分を受け、当該処分の日から３年を経過しない者又は業務の全部若しくは一部の停止の懲戒処分を受け、司法書士の業務の全部若しくは一部を行うことができない者
⑺　公認会計士又は税理士として登録抹消、業務禁止又は登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から３年を経過しない者
（委員等の特別利害関係事案）
第14条　規則第35条第４項に規定する委員長及び委員（以下「委員等」という。）の自己に特別の利害関係のある事案は、次の各号の一に該当するものとする。
⑴　委員等又はその配偶者若しくは配偶者であった者が事案の当事者又は法人である当事者の代表者であり、又はあったとき
⑵　委員等が事案の当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族又は同居の親族であり、又はあったとき
⑶　委員等が事案の当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき