第明治三二十五種十郵便三月物三十認二可日

官報（号外）
独立行政法人国立印刷局

目次

〔官庁報告〕

官庁事項

日本貸金業協会の業務規程の変更の認可に関する公示について（金融庁）　二

〔公告〕

諸事項

官庁
建設業の許可の取消処分関係　三
裁判所
除権決定、破産、免責、再生関係　三五
特殊法人等
独立行政法人産業技術総合研究所特定計量器型式承認、独立行政法人都市再生機構、独立行政法人農業・食品産業技術総合研究機構平成二十一年度財務諸表、東日本高速道路株式会社高速道路工事一部完了関係　八五
地方公共団体
行旅死亡人関係　二二五
会社その他　二二六
会社決算公告　二七六

官庁報告

官庁事項

貸金業法（昭和五十八年法律第三十二号）第三十二条第二項の規定に基づき、日本貸金業協会の業務規程の変更を認可したので、同法第四十一条の十二第三号の規定により公示する。

平成二十二年十月二十一日

金融庁長官　三國谷勝範

許可日　平成二十二年九月三十日

紛争解決等業務に関する規則

第１章　総則

（目的）

第１条　この規則は、日本貸金業協会（以下「協会」という。）が実施する苦情処理手続、紛争解決手続及びこれに関連する業務に関して必要な事項を定め、貸金業務関連苦情及び貸金業務関連紛争につき、専門性を活かしつつ公正な立場から柔軟、迅速かつ適切な処理解決を図り、かつ相談の申し出に対して迅速かつ適切に対応し、もって、資金需要者その他の貸金業の顧客等の利益の保護を図るとともに、貸金業務に対する信頼を確保して貸金業の健全な発展を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は当該各号に掲げるところによるものとし、この規則に定めのない用語で貸金業法（昭和58年法律第32号）に定められているものについては、同法に定められた意義を有するものとする。

⑴　貸金業務等関連苦情
　貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

⑵　貸金業務関連紛争
　貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

⑶　協力の要請
　協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

⑷　相談
　以下のいずれかに該当するものをいう。
　①　貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、第１号から第３号のいずれにも該当しないもの
　②　債務者等が、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

⑸　紛争解決等業務
　この規則に定める苦情処理手続、紛争解決手続、協力の要請及び相談申出への対応に係る業務並びにこれに付随する業務をいう。

⑹　加入貸金業者
　協会と手続実施基本契約を締結した貸金業者をいう。

⑺　協会員等
　協会の会員及び加入貸金業者をいう。

⑻　契約者等
　顧客等、債務者等若しくは債務者等であったもの又はその一般承継人をいう。

⑼　貸金業務等
　貸金業務又は貸金業者以外の貸金業を営む者による貸金業の業務をいう。

⑽　法令等
　貸金業法、利息制限法（昭和29年法律第100号）、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（昭和29年法律第195号）その他貸金業務等に適用される法令（条例及び所管する行政庁が定めた指針、ガイドラインその他の基準を含む）又は定款等をいう。

⑾　指定紛争解決機関等
　貸金業法に基づく指定紛争解決機関にして協会が設置するもの以外のもの、他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして貸金業法施行令（昭和58年政令第181号）第４条の２で定める指定を受けた者又は裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第２条第４号に規定する認証紛争解決事業者をいう。

（名称）

第３条　協会の紛争解決等業務実施機関は、「日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター」と称し、略称は「貸金紛争解決センター」とする。

（所在地）

第４条　貸金業相談・紛争解決センターは、主たる事務所を東京都港区に、従たる事務所を別紙１に掲げるところに設置する。

（協会の責務）

第５条　協会は、紛争解決等業務を中立公正に実施しなければならず、紛争解決等業務において、その専門性を活かしつつ迅速かつ適切な苦情の処理又は紛争の解決を図り、かつ相談の申し出に対し迅速かつ適切に対応することができるよう必要な体制整備を行わなければならない。

２　協会は、協会のウェブサイトへの掲出、説明文書の配布などの方法により、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、その内容、受付窓口、手続の概要などの周知を図らなければならない。

３　協会は、協会員等に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、当事者を特定しない範囲で、苦情の発生原因及び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、協会員等における苦情の発生を防止し又は協会員等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。

４　協会は、協会を所管する行政庁に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、苦情の発生原因及び処理又は解決の状況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。

５　協会は、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務において把握した貸金業務等関連苦情の発生原因、実態などを踏まえ、必要に応じ、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」その他の業務規程を見直すものとする。

６　協会は、特定の協会員等につき、不当な差別的取扱をしてはならない。

（協会員等の責務）

第６条　協会員は、法令等及びこの規則に定めるところに従い、協会との間で手続実施基本契約を締結しなければならない。

２　協会員等は、貸金業相談・紛争解決センターの実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に対して積極的に協力し、苦情及び紛争の解決に誠実に努めなければならない。