ければならない。但し、口頭で申立てがなされた場合において、第39条第２項により申立書の提出があったものとみなすことができる場合であって、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並びに不受理決定に対する不服申立てができる旨及びその手続を含む。）を申立人又はその代理人に告知するとともに、告知内容を第39条第２項の申立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。

２　不受理決定の理由が前条第１号によるものである場合において、申立てが協会員等以外の者に対する貸金業務等関連苦情であるときには、申立てを受けた受付窓口は、申立人に対し、協力の要請の手続を案内し、申立人の同意があるときには協力の要請への対応をとらなければならない。

３　受付窓口は、申立てが貸金等業務に係わらないことを理由として不受理決定をした場合において、当該申立てに係る苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体その他の民間事業者が存在する場合には、申立人に対し、当該機関等を案内するよう努めるものとする。

（申立ての不受理に対する不服申立て）

第43条　申立人は、申立ての不受理の決定に対し、不服申立てをすることができる。

２　不服申立ては、申立てを行った受付窓口を経由して委員会に対し、前条第１項の通知を受けた日から20日以内に以下の各号に該当する事項を記載した細則に定める様式の書面を提出して行うものとする。

⑴　不服申立てを行う者の氏名、名称又は商号及び住所

⑵　不服申立ての趣旨と理由

⑶　不服申立てに係る申立ての申立年月日

⑷　不受理決定の年月日及び不受理決定をした受付窓口

⑸　代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は所在地並びに代理人資格

⑹　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

３　前項の不服申立てを受理した受付窓口が、苦情受付課と協議の上不服申立てに理由があると認める場合には、委員会の決定を待たずに申立てを受理する決定をするとともに、その旨を申立人に対して通知するものとする。

４　委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、受付窓口に申立ての受理を命じなければならない。不服申立てに理由がないと認める場合には、不服申立てを却下しなければならない。

５　委員会は、前項の決定をしたときには、不服申立てをした者に対し、申立ての受理又は不受理の結果を通知するとともに、不受理の場合にはその理由を通知しなければならない。

（申立ての取下げ）

第44条　申立て又は前条第１項の不服申立て（以下、本条において「申立て等」という。）を行った者は、いつでも、細則に定める様式による書面３通を貸金業相談・紛争解決センターに提出することにより、申立て等を取り下げることができる。

２　申立て等の取下げがあったときで当該申立て等につき相手方に対して通知をしていた場合には、貸金業相談・紛争解決センターは、相手方に対して、書面により申立て等の取下げの事実を通知するものとする。

第３節　苦情処理

（申立てを受理した場合の対応）

第45条　受付窓口は、申立てを受理した場合には、遅滞なく当該申立てにつき、申立書又は第39条第２項の申立記録書を、関連する資料とともに苦情受付課に送付しなければならない。

２　前項の規定にかかわらず、苦情の内容が簡易でありその処理に高度な専門的知識を必要としないことが明らかな場合には、申立人が受付窓口による処理を拒否した場合を除き、受付窓口は自らこれを処理することができる。この場合には、受付窓口は、申立人に対して必要な助言を行うとともに、当該苦情の相手方である協会員等に対して、苦情の内容を通知し、受付窓口による苦情処理手続に応ずるか否かにつき通知を受けた日から５日以内に回答すること、及び、苦情処理手続に応ずる場合には苦情を迅速に処理することを求めなければならない。

３　協会員等は、前項に定める照会に対し、受付窓口による苦情処理手続に応ずる旨の回答をなした場合には、前項の通知を受けたときから15日以内に、受付窓口に対し、当該苦情の処理の状況を報告しなければならない。

４　第１項の規定は、第２項の通知を受けた協会員等が、当該通知を受けた日から５日以内に受付窓口による苦情処理手続に応ずる旨の回答をしない場合又は細則において定める場合を除き15日以内に苦情処理の完了を報告しない場合に準用する。

（相手方への通知等）

第46条　苦情受付課は、受付窓口から苦情の申立ての送付を受けた場合は、遅滞なく相手方に対し、申立書又は第39条第２項に定める申立記録書を送達して苦情処理手続開始につき通知しなければならない。この場合において、協会員等は、正当な理由がある場合を除き、通知を受けた苦情処理手続に応じなければならない。

２　苦情受付課は、前項の通知に際し、相手方に対し、次の各号に該当する事項を記載した、細則に定める様式による書面（以下本章において「回答書」という。）３通の提出を求めなければならない。

⑴　申立人及び相手方の氏名、名称又は商号並びに相手方の住所

⑵　申立の趣旨に対する答弁及び苦情の要点に対する認否反論

⑶　相手方に代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は事務所所在地並びに代理人資格

⑷　相手方が相手方の住所以外の場所を通知等の送達を受けるべき場所とするときにはその旨及びその場所

⑸　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

３　協会員等は、第１項の通知を受けた日から30日以内に、回答書を提出しなければならない。但し、特に調査のために必要がある場合その他の正当な理由がある場合には、苦情受付課に対し、当該理由を疎明の上相当な範囲で回答書の提出期限を延期するよう求めることができる。

４　第39条第３項から第５項の規定は、回答書の提出につき準用する。この場合において、第39条に「申立人」とあるのは「相手方」と同条第５項に「申立て」とあるのは、「回答」と読み替える。

５　苦情受付課は、相手方から回答書の提出を受けたときは、当該回答書を申立人に対して送達しなければならない。

（苦情の解決）

第47条　苦情受付課は、申立人及び相手方その他の関係者から事情を聴取し又は資料の提示若しくは提出を求めるなどして事実関係を把握するとともに、当事者である協会員等に対し苦情の迅速かつ適切な処理を求め、申立人及び相手方に対し説明若しくは助言を行い又は申立人と相手方等との意見等の取り次ぎを行うなどの方法により、苦情の解決の促進を図るものとする。この場合において、当事者である協会員等は、正当な理由なく事情の聴取及び資料提出の求めを拒むことはできない。

２　苦情受付課は、苦情の解決を図る上で必要又は適切と判断した場合には、当事者の直接交渉を求めることができる。この場合、苦情受付課は必要に応じ直接交渉の期間、時間又は手法を制限することができる。

３　苦情受付課は、苦情処理手続を実施するにあたっては、適宜、委員会と連携を図り、必要に応じてその助言を求めるものとする。

（直接交渉の場合の報告義務）

第48条　当事者である協会員等は、苦情処理手続が開始された事案について当事者間で直接交渉を行った場合には、別に細則で定めるところに従い、苦情受付課に対して、以下の各号に掲げる事項を報告しなければならない。

⑴　交渉の日時、場所及び手法

⑵　交渉担当者及び同席者

⑶　交渉の内容

⑷　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

（結果の報告等）

第49条　苦情受付課は、苦情処理の結果について当事者に通知する。但し、苦情処理手続が開始された案件について当事者間で直接交渉により解決した場合はこの限りでない。

２　当事者である協会員等は、苦情処理手続が開始された事案又は苦情処理手続への対応に関して苦情受付課から助言、指導又は勧告を受けた場合には、これに対する対応の状況とその結果につき、遅滞なく苦情受付課に報告しなければならない。

（和解契約書の写しの提出）

第50条　苦情処理手続において当事者間に和解が成立したときは、当事者である協会員等は、遅滞なく、苦情受付課に報告するとともに、細則で定めるところに従い和解契約書を作成して、その写し１通を苦情受付課に提出しなければならない。