（資料の取扱）

第95条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続においてなされた文書による報告及び同手続において提出され若しくは提示された資料又は帳簿その他の物件（第61条第５項の規定に基づき紛争解決手続において提出されたものとみなされるもの及び第77条の規定により提出されたものを含む。本条において「資料等」という。）につき、当該資料等を提出し又は提示した者（資料等の提出等が当事者の一方のために参考人によってなされた場合には当該当事者及び参考人）の事前の同意がある場合に限り、当事者に対して閲覧又は謄写をさせることができる。

２　契約者等である当事者が、紛争解決手続が係属中に資料等の閲覧又は謄写を請求した場合であって、当該資料等が、貸金業法第19条の２の規定に基づき当該当事者が当事者である協会員等に対して閲覧又は謄写の請求をできるものである場合には、同条により閲覧又は謄写の請求を拒むことができる場合を除き、協会員等である当事者は前項の同意を拒むことができない。

３　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続において提出された資料等につき、紛争解決手続終了のときから１か月以内に提出した当事者に返還する。但し、資料等を提出した当事者が返還を求めない意思を表示したときには、紛争解決手続終了のときから６か月以内に廃棄するものとする。

４　第54条第２項及び第３項の規定は、資料等につき準用する。この場合において、第54条第２項に「前項」とあるのは、「第１項」と、同条第３項に「苦情処理手続」とあるのは「紛争解決手続」と、「苦情受付課」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

（手続実施記録）

第96条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続につき、細則で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を記載した記録を作成し紛争解決手続の終了の日から10年間、漏えい、滅失又は改ざんがなされないよう必要かつ相当な安全管理措置を講じて保存しなければならない。

⑴　当該紛争解決手続の表示

⑵　申立ての年月日

⑶　第60条第１項第１号から第３号に掲げる事項

⑷　第80条第１項第１号（但し、同号で準用する第46条第２項第１号に掲げる事項を除く。）及び第２号に掲げる事項

⑸　紛争解決委員の氏名

⑹　紛争解決手続の実施の経緯

⑺　紛争解決手続の結果（紛争解決手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

⑻　紛争解決手続において特別調停案が提示された場合には、当該特別調停案の内容及びその提示の年月日

⑼　紛争解決手続が当事者の和解によって終了したときには、和解の内容

⑽　前各号のほか細則で定める事項

２　第89条第２項又は第90条第４項により作成された和解書は、手続実施記録と一体をなすものとしてこれに編綴しなければならない。

３　第55条第３項及び第４項の規定は手続実施記録について準用する。この場合において、第55条第３項及び第４項に「苦情処理手続記録」とあるのは「手続実施記録」と、同条第３項に「第１項第１号から第４号及び第６号から第９号」とあるのは、「第１項第１号から第５号及び第７号から第10号」と、「和解契約書」とあるのは「和解書」と読み替える。

４　紛争解決手続の当事者であった者が貸金業法第41条の51の規定に基づき時効の中断を主張し又は証明するために必要がある場合には、前項により準用される第55条第３項の規定にかかわらず、細則で定めるところに従い、第１項第７号に記載された事項のうち紛争解決手続における請求の内容、請求の時期方法及びその相手方への到達の時期に係る記載事項証明書の交付を請求できる。

（紛争解決手続における通知の方法）

第97条　紛争解決手続における当事者に対する通知は、この規則又は細則に別段の定めがあるものを除き、書面の交付又は送達によって行う。この場合において、第62条第１項、第78条第１項、第79条、第80条４項、第91条第２項及び第92条第３項に掲げる通知を送達する場合には、書留郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第２条第６項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第９項に規定する特定信書便事業者の提供する同条第２項に規定する信書便の役務のうち書留郵便に準ずるものとして細則で定めるものによって行わなければならない。第89条第１項又は第90条第１項の提示を書面の送達によって行う場合及び第89条第２項又は第90条第４項により和解書を送達する場合も同様である。

２　第56条第３項及び第４項の規定は、紛争解決手続における送達につき準用する。

（紛争解決手続で成立した和解の履行）

第98条　協会員等は、紛争解決手続において成立した和解につき、その定められた条項に従い誠実に履行しなければならない。

２　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続の当事者たる地位を有していた契約者等からの申し出がある場合には、当該紛争解決手続において成立した和解で定められた義務の履行状況につき、当該契約者等及び当該契約者等に係る協会員等から口頭若しくは文書による報告を求め又は帳簿その他の物件（以下本条において「資料等」という。）の提出若しくは提示を求め、その他相当な方法で調査を行うことができる。

３　協会員等は、前項の調査に対し、正当な理由なくこれを拒否してはならない。

４　貸金業相談・紛争解決センターは、第２項の調査の結果、第１項の和解につき、正当な理由なくその義務が履行されていないと認めるときには、当該協会員等に対し、その義務の履行を勧告することができる。

５　前項の勧告を受けた協会員等は、勧告に対する対応の状況とその結果につき、遅滞なく貸金業相談・紛争解決センターに対して報告しなければならない。

６　第54条第２項第３項及び第95条第３項の規定は、第２項の規定に基づき提出された帳簿その他の物件につき準用する。この場合において、第54条第２項に「前項の場合及び委員等が」とあるのは、「委員等が」と、同条第３項に「苦情処理手続ごとにかつ」とあるのは、「当該調査の対象となった和解に係る紛争解決手続の手続実施記録とともに」と、第95条第３項に「紛争解決手続において」とあるのは、「第２項の規定に基づき」と、「紛争解決手続終了の」とあるのは、「第２項の調査が完了した」と読み替える。

（契約者等に対する助言等）

第99条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続の当事者である契約者等に対し、手続における当事者の公平に留意しつつ、紛争解決手続の進行の段階に応じて説明及び助言をなし、又はその者の申立書その他の書面等の作成を支援する（但し、第59条第２項で準用される第38条第１項第２号又は第３号に定める代理人がある場合を除く。）など、紛争の解決のために必要かつ適切な支援を行わなければならない。

第６章　協力の要請

（協力の要請）

第100条　協会員等以外の貸金業を営む者に対し貸金業務等関連苦情を有する契約者等は、貸金業相談・紛争解決センターに対し、協力の要請をすることができる。

２　前項に掲げる者の法定代理人は、協力の要請の手続において代理人となることができる。

３　協力の要請は、受付窓口に対し、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面（以下本章において「協力要請書」という。）を提出して行う。

⑴　協力の要請を行う者（以下本章において「要請者」という。）の氏名、名称又は商号及び住所

⑵　苦情の相手方の氏名、名称又は商号及び住所その他の相手方を特定するに足りる事項

⑶　要請の趣旨及び苦情の要点

⑷　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

４　前項の規定にかかわらず、契約者等が協力要請書の提出以外の方法で前各号に掲げる事項を明らかにして協力の要請をしたときには、受付窓口は、自ら、遅滞なく細則に定める様式による協力要請記録書を作成し、協力の要請に対応しなければならない。

５　受付窓口は、第39条第１項に定める申立書を受理し又は同条第２項に定める申立記録書を作成した場合であって、相手方が協会員等ではないことが判明したときには、第42条第２項に定める申立人の意思を確認のうえ、必要に応じて、当該申立書又は申立記録書を協力要請書又は協力要請記録書とみなして協力の要請に対応しなければならない。

６　苦情受付課は、第78条第２項の規定により紛争解決委員から協力の要請への対応を指示された場合には、第60条第１項に定める申立書を協力要請書とみなして協力の要請に対応しなければならない。

（協力の要請への対応）

第101条　受付窓口又は苦情受付課は、前条に定めるところにより協力の要請を受けたときは、遅滞なく、要請の内容及び事実関係を確認するとともに、要請者に対し、必要な助言又は説明を行い、かつ、必要かつ適切な範囲で、相手方たる貸金業者又は貸金業を営む者に対し勧告その他の措置を講じるものとする。