（紛争解決等業務を行う区域）

第26条　受付窓口は、その管轄する区域内に住所、居所又は営業所若しくは事務所を有する者からの苦情処理手続開始の申立て、協力の要請及び相談の申し出を受け付けるものとする。

2　苦情受付課、紛争受付課及び相談受付課並びに紛争解決委員は、この規則に定めるところに従い紛争解決等業務を行う。

第５節　雑則

（委員等の職務遂行の原則）

第27条　委員、紛争解決委員その他貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員（以下「委員等」という。）は、紛争解決等業務を遂行するに当たっては、契約者等の利益の保護に留意しつつ、公正中立な立場から迅速かつ適切な処理解決を図るよう努めなければならない。

2　委員は、法令等、この規則及び細則並びに良心に従い独立してその権限を行使しなければならず、その権限の行使につき、何人からも命令又は指示を受けてはならない。

3　委員及び紛争解決委員候補（紛争解決委員に選任された場合を含む。）を除く貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員は、紛争解決等業務につき法令等、この規則及び細則並びに良心に従いその職務を遂行しなければならず、法令等により命令を受け又は本規則、細則及び協会の定款等に定めるところにより指揮監督を受ける場合を除き、何人からも命令又は指示を受けてはならない。

（委員等の守秘義務等）

第28条　委員等及び紛争解決委員候補は、紛争解決等業務に関して知った秘密につき、その在任又は在職中はもとより退任又は退職した後であっても善良なる管理者の注意をもって秘密として管理しなければならず、第三者に漏洩、提供し又は第三者が容易に知り得る状態においてはならない。

2　委員等及び紛争解決委員候補は、紛争解決等業務に関して知った事実につき、自己の利益のために用いてはならない。

3　紛争解決委員を除く委員等及び紛争解決委員候補は、その職に就くに当たり、別に理事会が定める内容の秘密保持契約を締結しなければならない。

（職員の監督）

第29条　貸金業相談・紛争解決センターの職員の任免及び監督に関する事項は、本規則に特段の定めのある事項を除き、職員の任免、職務分掌、指揮監督につき規定する協会の事務局運営規則及び支部規則の定めるところにより、懲戒の処分については就業規則に定めるところによる。

（業務の時間及び休日）

第30条　次の各号に掲げる日は、貸金業相談・紛争解決センターの休日とし、その執務は行わないものとする。

⑴　日曜日及び土曜日

⑵　国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

⑶　12月29日から翌年の１月４日までの日（前号に掲げる日を除く。）

2　貸金業相談・紛争解決センターの執務は、前項に定める休日以外の日の午前９時30分から午後５時30分までこれを行う。

3　貸金業相談・紛争解決センターは、臨時に休日を設け又は執務時間を変更し若しくは短縮することができる。この場合、やむを得ない緊急の必要がある場合を除き、１週間以上前に協会のウェブサイト及び受付窓口に掲出するなどの方法で、一般に公表するものとする。

第３章　手続実施基本契約

（手続実施基本契約の内容）

第31条　協会が貸金業者との間で締結する手続実施基本契約は、別紙２に掲げるところによるものとする。

2　手続実施基本契約を変更する場合、変更後の契約は、次の基準に適合するものでなければならない。

⑴　加入貸金業者に係る契約者等からの貸金業務関連苦情の解決の申立て又は当事者からの紛争解決手続の申立てに基づき苦情処理手続又は紛争解決手続を開始すること。

⑵　貸金業相談・紛争解決センター又は紛争解決委員は、苦情処理手続を開始し、又は加入貸金業者に係る契約者等からの申立てに基づき紛争解決手続を開始した場合において、加入貸金業者にこれらの手続に応ずるよう求めることができ、当該加入貸金業者は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

⑶　貸金業相談・紛争解決センター又は紛争解決委員は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、加入貸金業者に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該加入貸金業者は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

⑷　紛争解決委員は、紛争解決手続において、貸金業務関連紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができること。

⑸　紛争解決委員は、紛争解決手続において、前号の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、貸金業務関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること。

⑹　加入貸金業者は、訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手続が開始された場合には、当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由及び当該訴訟の程度を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。

⑺　加入貸金業者は、紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨及び当該訴訟における請求の理由を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。

⑻　前二号に規定する場合のほか、加入貸金業者は、紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求められた場合には、当該事項を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。

⑼　加入貸金業者は、第６号若しくは第７号の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合又はその訴訟について裁判が確定した場合には、その旨及びその内容を貸金業相談・紛争解決センターに報告しなければならないこと。

⑽　加入貸金業者は、当該加入貸金業者に係る契約者等に対し貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。

⑾　貸金業相談・紛争解決センターは、当事者である加入貸金業者に係る契約者等の申し出があるときは、紛争解決手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入貸金業者に対して、その義務の履行を勧告することができること。

⑿　この規則に定める加入貸金業者としての義務を遵守すべきこと。

⒀　加入貸金業者に次のいずれかに該当する事由があるときは、協会は、この規則に定めるところにより手続実施基本契約を解除することができること。

①　この規則に基づく苦情処理手続又は紛争解決手続により加入貸金業者と契約者等の間で締結された和解契約に定められた義務を、正当な理由なく履行しないこと。

②　負担金、手数料又は費用その他この規則に定める協会に対する金銭債務の全部又は一部の履行を遅滞し、相当な期間を定めた催告を受けても履行しないこと。

③　この規則に定めるその他の義務を故意に履行しないこと。

3　手続実施基本契約を変更するには、委員会及び理事会の承認を得ることを要する。

（手続実施基本契約の締結）

第32条　手続実施基本契約の申込は、細則で定めるところに従い、細則で定める申込書及び添付書類を提出して行わなければならない。

2　協会員以外の貸金業者が手続実施基本契約の申込を行う場合には、申込に際し、協会に対し、細則で定めるところに従い、初回負担金相当額（第112条第１項に定める負担金の１年分の額以下で細則で定める額の金員をいう。）を支払わなければならない。

3　協会は、貸金業者から手続実施基本契約を申し込まれた場合には、これを承諾しなければならない。但し、申込をなした貸金業者につき、次の各号のいずれかに該当する事由がある場合には、協会は当該申込を拒み又は当該申込を承諾するにつき相当の条件を付することができる。

⑴　この規則若しくは協会の苦情処理及び相談対応に関する規則に基づく苦情処理手続又はこの規則に基づく紛争解決手続により当該貸金業者と契約者等の間で締結された和解契約に定められた義務を、当該貸金業者が正当な理由なく履行していないことが明らかであるとき。