第５章　紛争解決手続

第１節　総則

（紛争解決手続の基本原則）

第58条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続を実施するに当たっては、必要に応じて法令等及び条理を参酌しつつ、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進することにより、実情に即した適切な紛争の解決を図らなければならない。

（当事者及び代理人）

第59条　契約者等若しくは加入貸金業者である個人、法人又は権利能力なき社団等であって貸金業務関連紛争の当事者である者は、貸金業相談・紛争解決センターに対し紛争解決手続開始の申立て（以下本章において「申立て」という。）をすることができる。

２　第38条の規定は、紛争解決手続に準用する。この場合において「苦情処理手続」とあるのは、「紛争解決手続」と、第38条第１項第３号に「苦情」とあるのは「紛争」と、第２項に「苦情受付課」とあるのは、「紛争受付課又は紛争解決委員」と、第３項に「苦情受付課」とあるのは、「紛争解決委員」と読み替える。

第２節　申立て

（申立て）

第60条　申立ては、第59条第１項に定める者が、紛争受付課に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、別紙様式アの書面（以下本章において「申立書」という。）５通を提出して行う。

⑴　申立人並びに紛争の相手方の氏名、名称又は商号及び住所

⑵　申立ての趣旨及び紛争の要点

⑶　第39条第１項第３号及び第４号に掲げる事項

⑷　前各号に掲げる事項のほか細則で定める事項

２　第39条第３項から第５項の規定は、申立てにつき準用する。この場合において、第39条に「受付窓口」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

３　紛争受付課は、申立てを受けるに当たり、申立人に対し、細則で定めるところに従い、以下の各号に掲げる事項につき説明しなければならない。

⑴　申立人が支払う料金に関する事項

⑵　紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行

⑶　紛争解決手続において陳述される意見若しくは提出され、若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載される貸金業務関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱の方法

⑷　貸金業務関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式

⑸　紛争解決委員が紛争解決手続によっては貸金業務関連紛争の当事者に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該紛争解決手続を終了し、その旨を当事者に通知すること。

⑹　紛争解決手続において当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要

⑺　前各号に掲げるもののほか、細則で定める事項

（苦情処理手続からの移行申立て）

第61条　苦情処理手続の当事者（但し、加入貸金業者ではない協会員は除く。）は、苦情処理手続が係属している間又は苦情処理手続が第51条第１項又は第２項の規定により打ち切られた時（但し、同条第１項第２号又は第２項第１号に掲げる事由に基づく場合を除く。）から30日以内に、細則で定める様式の書面（以下「移行申立書」という。）を提出することにより、当該苦情処理手続の対象である苦情の解決のため、紛争解決手続への移行を申し立てることができる。

２　移行申立書は、細則で定めるところに従い、苦情受付課に提出して行うものとする。この場合には、当該書面の提出をもって申立てがなされたものとみなす。

３　第39条第４項及び第５項及び前条第３項の規定は第１項の移行申立てにつき準用する。この場合、第39条に「受付窓口」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

４　第１項に定める移行申立てがなされた場合、苦情受付課は、当該移行申立てがなされた苦情処理手続において提出された資料（第40条に基づき提出された資料を含む。）及び当該苦情処理手続に係る苦情処理手続記録を紛争受付課に移管しなければならない。

５　前項に基づき資料及び苦情処理手続記録が移管された場合、当該資料は紛争解決手続開始後、紛争解決手続において提出されたものとみなし、苦情処理手続記録は、手続実施記録と一体をなすものとする。

（申立ての受理と通知）

第62条　紛争受付課は、申立てがなされた場合には、これを受理し、速やかに相手方に対してその旨を通知しなければならない。

２　紛争受付課は、前項の通知に当たり、相手方に対し、次の各号に掲げる事項につき、これを記載した書面を交付して説明しなければならない。

⑴　相手方が支払う料金に関する事項

⑵　第60条第３項第２号から第７号に掲げる事項

⑶　相手方が契約者等である場合には、紛争解決手続に応ずるか否かは任意であること。

３　相手方が契約者等である場合には、紛争受付課は、第１項の通知に当たり、期日を定めて当該手続に応ずるか否かの回答を求めなければならない。

（協会員等の応諾義務）

第63条　前条第１項の通知を受けた相手方である協会員等は、正当な理由がある場合を除き、紛争解決手続に応じなければならない。

（申立ての補正）

第64条　第62条第１項の規定にかかわらず、申立てが以下の各号のいずれかに該当する場合には、紛争受付課は、申立人に対し、当該申立てにつき、その補正を求めることができる。この場合、紛争受付課は、当該事項が補正されるまで、申立ての受理を保留するものとする。

⑴　第61条第２項により申立てがなされたものとみなされる場合を除き、第60条第１項に定めるところに従い申立書が提出されないとき。

⑵　申立ての相手方が明らかに特定されていないとき。

⑶　申立ての趣旨又は紛争の要点が明らかに特定されていないとき。

⑷　第113条第１項に基づき申立てに際して納付すべき手数料その他の費用を納付していないとき。

⑸　加入貸金業者が申立人である場合であって第112条第１項に基づき納付すべき負担金を納付していないとき。

（申立ての補正の求めの通知）

第65条　前条の規定により紛争受付課が申立ての補正を求めた場合には、紛争受付課は、申立人に対し、補正を求める事項及びその理由並びに補正の求めに対して不服申立てをできる旨及びその手続を通知しなければならない。この場合において、申立人が請求する場合には、通知は書面で行わなければならない。

（準用）

第66条　第43条の規定は、第64条の規定に基づく補正の求めに対する不服申立てにつき準用する。この場合において、第43条第１項に「申立ての不受理の決定」とあるのは、「第64条の規定に基づく補正の求め」と、第43条第２項に「前条第１項」とあるのは、「第65条」と、同項本文に「受付窓口」とあるのは、「紛争受付課」と、同項第４号に「不受理決定の年月日及び不受理決定をした受付窓口」とあるのは、「補正を求められた年月日」と、第３項に「受付窓口が、苦情受付課と協議の上」とあるのは、「紛争受付課が」と読み替える。

第３節　紛争解決委員

（紛争解決委員の選任）

第67条　紛争受付課は、申立てを受理したときには、委員長に対し、遅滞なく、申立てを受理した旨を通知するとともに、紛争解決委員候補の中から、当該申立てに係る紛争解決手続を担当する紛争解決委員（以下「紛争解決委員」という。）を選任するよう求めなければならない。

２　委員長は、前項の通知を受けたときには、遅滞なく、あらかじめ委員会において定めた順番に従い、紛争解決委員候補のうち、第19条第２項又は第３項第２号（第１項の通知を受けた申立てが、当該申立てに係る紛争解決手続の目的となった請求の価額を細則で定めるところに従い算定したときに裁判所法第33条第１項第１号に定める額を超えない場合には、第19条第２項又は第３項第２号若しくは第４号）に掲げる者の中から、紛争解決委員１名を選任する。

３　前項の規定にかかわらず、事案の性質その他の事情に鑑み特に必要と認める場合には、委員長は、紛争解決委員３名を選任することができる。この場合において３名のうち少なくとも１名は、前項により単独で紛争解決委員として選任されることができる者でなければならない。