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。

2　受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に係る貸金業務等関連苦情の内容が法令等に違反する内容を含むと思料するときは、遅滞なく当該貸金業者（貸金業法第43条に基づき貸金業者とみなされるものを含む。）を所管する行政庁又は管轄を有する捜査機関に対して通報し、対応を要請するものとする。

3　受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に係る貸金業者が貸金業務等関連苦情を取り扱う指定紛争解決機関等と手続実施基本契約を締結している場合には、要請者に対し、当該指定紛争解決機関等を紹介しなければならない。

4　協力の要請の内容又は事実関係に照らし緊急の必要がある場合には、貸金業相談・紛争解決センターは、協力要請書の受領又は協力要請記録書の作成に先行して、第１項から前項に定めるところに準じて対応しなければならない。

（資料の提出等）

第102条　受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に対応するために必要な場合には、要請者及びその他の関係者に対し、説明又は契約書その他の資料の提出若しくは提示を求めることができる。

（協力要請対応記録）

第103条　貸金業相談・紛争解決センターは、協力要請への対応に関し、細則で定めるところにより、細則で定める事項を記載した記録を作成し、当該要請を受けた日から５年間保存しなければならない。

（手続及び資料の非公開等）

第104条　協力の要請への対応の手続並びに当該手続で提出され又は作成された資料及び記録は、すべて非公開とし、委員等が紛争解決等業務を処理するために必要な範囲で行う場合及び貸金業法第41条の58第１項の検査に応ずる場合を除くほか、閲覧若しくは謄写又はその取り寄せ若しくはその内容の照会に応じてはならない。但し、受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に対応するために必要な限度で、要請者（説明又は資料の提出若しくは提示が要請者以外の者によってなされた場合にはその者を含む。）の同意を得て、当該資料の写しを第101条第２項に定める行政庁又は捜査機関に送付することができる。

2　協力の要請の手続において提出された資料は、協力の要請への対応を完了した後３か月以内に提出者に対して返却する。

（準用）

第105条　第54条第３項及び第56条第１項の規定は、協力の要請につき準用する。

第７章　相談

（相談の申し出）

第106条　相談は、以下の甲欄に記載された区分に従い、それぞれ乙欄に記載した者が申し出ることができる。

	甲	乙
(1)	第２条第４号①の相談（以下「一般相談」という。）	相談申し出の理由である個別の貸金等業務において以下のいずれかに該当する者 ①　契約者等 ②　契約者等の配偶者又は２親等以内の親族 ③　契約者等の同居の親族 ④　①から③に掲げる者のほか、当該貸金等業務に関し貸金業相談・紛争解決センターに助言を求める正当な利害関係を有する者
(2)	第２条第４号②の相談（以下「債務相談」という。）	以下のいずれかに該当する者 ①　協会員等に対し貸付けの契約により債務を負担する者 ②　①に掲げる者の配偶者又は２親等内若しくは同居の親族 ③　①に掲げる者と生計を一にする者 ④　①から③に掲げる者のほか、債務相談を求める正当な利害関係を有する者

（申し出の方式）

第107条　相談の申し出は、受付窓口に細則で定める様式の書面を提出して行う。

2　前項の規定にかかわらず、相談のために必要な事項として細則で定める事項を明らかにして相談の申し出がなされた場合には、受付窓口は自ら細則で定める様式の記録書を作成することにより前項の書面の提出に代えることができる。

（受付窓口における申し出の受理等）

第108条　受付窓口は、相談の申し出を受理した場合には、遅滞なく当該申し出につき、前条第１項又は第２項の書面及び関連する資料を相談受付課に送付しなければならない。ただし、当該申し出が簡易なものである場合には受付窓口において助言等を行い対応することができる。

2　相談の内容に照らし緊急の必要がある場合には、受付窓口は、前条第１項の書面の受領又は前条第２項の記録書の作成に先行して、前項に定めるところに準じて相談内容を相談受付課に通知し又は受付窓口において助言等を行わなければならない。

3　受付窓口は、債務相談の申し出につき、借入れ若しくは返済に関する相談又は助言その他の支援を適正かつ確実に実施することができると認められる団体を紹介することが適切と判断される場合又は相談の申し出をした者が当該団体による解決を明示的に希望した場合には、当該申し出につき相談受付課に送付せず、当該団体に該当するものとして委員会が指定する団体を紹介する。

4　受付窓口は、債務相談の申し出に対し、専ら当該申し出に係る債務者又は保証人（以下「債務相談対象者」という。）の利益に鑑み、法的整理の必要性、消費生活若しくは経済生活に関するカウンセリングその他の助力の必要性を考慮して対応しなければならず、協会員等その他の債権者の債権回収の利益を考慮してはならない。

5　受付窓口は、相談の申し出をなした者又は債務相談対象者に対し、必要に応じて、貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛制度を案内するものとする。

6　受付窓口は、相談申し出への対応において必要と認められる場合には、苦情処理手続、紛争解決手続又は協力の要請の制度につき説明をしなければならない。

（相談受付課における対応）

第109条　相談受付課は、受付窓口から相談の申し出の送付を受けたときは、遅滞なく、相談対応の手続を説明するとともに、相談内容及び事実関係を確認して、相談者に対する回答又は助言を行うものとする。

2　相談受付課は、相談業務を遂行するために必要な場合には、協会員等に対して説明を求め又は資料の提出若しくは提示を求めることができる。

3　相談受付課は、債務相談に対応して助言を行う場合には、別に貸金業相談・紛争解決センターが定めるところにより、遅滞なく、申出人又は債務相談対象者が健全な家計管理を自ら行えるよう適切な助言をおこなうものとする。

4　相談受付課は、債務相談対象者につき返済計画案の作成を支援する場合においては、当該返済計画案による返済期間が概ね３年を超えない範囲で、かつ毎月の返済金額の合計が、債務相談対象者の月収の３分の１を超えないと見込まれる範囲で行うものとする。また、債務相談対象者の返済能力を超えると認められる返済計画案をあっせんしてはならない。