（紛争解決手続不開始の通知）

第78条　紛争解決委員は、第76条に定めるところにより紛争解決手続を開始しない旨の決定をした場合には、書面により当事者に対し、紛争解決手続を実施しない旨及びその理由を通知しなければならない。

2　紛争解決委員は、申立てが第76条第１項第１号に該当することを理由として紛争解決手続を開始しない旨の決定を行った場合において、当該申立てが協会員等以外の貸金業を営む者が行う貸金業の業務に係るものである場合には、申立人（但し、契約者等である場合に限る。）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、苦情受付課に移送して、協力の要請への対応をとらせなければならない。但し、第59条第２項により準用される第38条第１項第２号又は第３号の代理人がある場合を除く。

3　紛争解決委員は、申立てが貸金業務等に係わらないことを理由として紛争解決手続を開始しない旨の決定を行った場合において、当該申立てに係る紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体又は指定紛争解決機関等その他の民間事業者が存在する場合で適当と認められる場合には、申立人に対し、当該機関等を案内するものとする。

（紛争解決手続開始の通知）

第79条　紛争解決委員は、紛争解決手続を開始したときには、速やかに、当該紛争解決手続の当事者に対し、紛争解決手続が開始された旨を通知する。

（答弁書）

第80条　紛争解決委員は、前条の通知に際し、協会員等である相手方に対し、次の各号に該当する事項を記載した、別紙様式イによる書面（以下本章において「答弁書」という。）５通の提出を求めなければならない。第62条第３項の照会に対し紛争解決手続に応ずる旨（以下「紛争解決手続実施同意」という。）を回答した相手方に対しても同様とする。

⑴　第46条第２項第１号、第３号及び第４号に掲げる事項

⑵　申立ての趣旨に対する答弁及び紛争の要点に対する認否反論

⑶　前各号のほか紛争解決委員が特に指示する事項

2　第46条第３項から第５項の規定は、前項の答弁書の提出につき準用する。この場合において「回答書」とあるのは「答弁書」と、第３項に「第１項」とあるのは「第79条」と、「苦情受付課」とあるのは、「紛争解決委員」と、第４項により準用される第39条第５項に「申立人」とあるのは「相手方」と、「申立て」とあるのは、「答弁書の提出」と読み替える。

3　第１項の規定にかかわらず、第61条第２項の規定により申立書の提出があったものとみなされた場合において、紛争解決手続の相手方が先行する苦情処理手続において第46条第２項に定める回答書を提出している場合には、紛争解決委員は当該回答書をもって答弁書の提出があったものとみなすことができる。

4　紛争解決委員は、答弁書を受理したときは、申立人に対し、遅滞なくその写しを交付又は送達するものとし、前項により答弁書の提出があったものとみなす場合においてはその旨を申立人及び相手方に対して通知するものとする。

第５節　紛争の解決

（紛争の解決）

第81条　紛争解決手続が開始された場合、紛争解決委員は、紛争の解決のため、申立人と相手方の交渉を仲介するとともに、委員の専門的知識、経験等に基づき助言することにより、当事者間における紛争の円満な解決に努めるものとする。

2　紛争解決手続において、当事者は、紛争について説明し意見を述べる十分な機会が保証されなければならない。

（多数当事者）

第82条　紛争解決委員は、紛争の円満な解決を図るために特に必要又は適切と認める場合には、当事者の請求により又は職権で、複数の申立てについて併合し、又は併合された複数の申立てを分離することができる。

2　前項の規定により紛争解決委員が併合の決定を行おうとする場合において、併合しようとする申立てにつき、併合の決定を行おうとする紛争解決委員とは別の紛争解決委員が選任されているときには、併合の決定を行おうとする紛争解決委員は、あらかじめ、併合しようとする申立てに係る紛争解決委員と協議しなければならない。この場合において、紛争解決委員の協議により、併合決定がなされた場合には、併合される申立てに係る紛争解決委員は、併合決定の時点において当該申立てに係る紛争解決委員を辞任したものとみなす。

3　第１項の規定にかかわらず、第67条第３項の規定により紛争解決委員３名が選任されている申立てと他の申立てとを併合する場合においては、当該他の申立てについて第67条第３項の規定により紛争解決委員３名が選任されている場合を除き、紛争解決委員３名が選任されている申立てに他の申立てを併合する方法によらなければ併合の決定をすることができない。

4　紛争解決委員は、第１項の決定を行った場合には、遅滞なく当該決定に係る申立ての各当事者に対して当該決定を通知し又は告知しなければならない。

（資料等の提出等）

第83条　紛争解決委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは文書若しくは口頭による報告を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示を求めることができる。

2　当事者は、紛争解決手続が終了するまでの間、いつでも細則で定めるところに従い申立てに係る紛争に関連する事項につき文書により報告し、又は帳簿書類その他の物件を提出若しくは提示することができる。但し、紛争解決委員は、手続の進行の状況等に照らし相当でないと認めるときは、報告書又は物件の提出時期を制限することができる。

3　紛争解決委員は、紛争解決手続の実施のために必要あると認めるときは、貸金業相談・紛争解決センターに保存されている苦情処理手続記録又は手続実施記録を閲覧し又は謄写することができる。但し、紛争解決委員は、いかなる方法によっても、当該苦情処理記録又は手続実施記録につきその内容を第三者に開示してはならない。

（聴聞期日）

第84条　紛争解決委員は、聴聞を実施する日時及び場所を定めて、申立人又は相手方に出席を求めることができる。この場合において契約者等の出席を求める場合には、紛争解決委員は、聴聞を実施する場所につき契約者等の住所又は居所に隣接する協会支部の事務所を指定するなど、契約者の便宜を考慮しなければならない。

2　申立人又は相手方に第59条第２項により準用される第38条１項又は第２項に定める代理人がある場合（但し、第38条第２項の代理人にあっては、同条第３項により聴聞への出席が制限されている場合を除く。）には、当該当事者は、聴聞期日に当該代理人を出席させ又は当該代理人とともに出席することができる。

3　当事者は、紛争解決委員の許可を得て、聴聞期日に補佐人とともに出席することができる。

4　紛争解決委員は、いつでも、前項の許可を取消、又は許可に条件を付し若しくはこれを変更することができる。

5　紛争解決委員は、事案の性質、当事者若しくはその法定代理人の年齢又は心身の状態、契約者等である当事者の居住地その他の事情を勘案し相当と認めるときは、当事者の一方又は双方の出席に代えて音声又は音声及び映像の送受信の方法により聴聞期日における手続を実施することができる。

6　紛争解決委員は、聴聞期日において、当事者、代理人（但し出席を制限された者を除く）若しくは補佐人の意見若しくは報告を聴取し、争点若しくは証拠を整理し、第89条に定めるところにより和解案を提示して受諾を勧告し又は第90条に定めるところにより特別調停案を提示することができる。

（協会員等である当事者の義務）

第85条　協会員等である当事者は、紛争解決委員から、第83条第１項又は前条第１項の規定に基づく請求を受けたときには、正当な理由なくこれを拒んではならない。

（直接交渉）

第86条　第47条第２項及び第48条の規定は、紛争解決手続につき準用する。この場合において、「苦情受付課」とあるのは「紛争解決委員」と、第47条第２項に「苦情」とあるのは「紛争」と、第48条に「苦情処理手続」とあるのは「紛争解決手続」と読み替える。

（報告義務）

第87条　協会員等である当事者は、以下の各号の甲欄に掲げる事由のいずれかに該当し又は該当するに至った場合には、遅滞なく、対応する乙欄に定められた事項につき、紛争解決委員に対して書面で報告しなければならない。