2　前条第１項の規定により委員の意見を求めたときは、委員の意見を求めた事項、委員の意見を求めるための通知を発した日、各委員の意見及びその意見を受領した日を記録し、委員長がこれに署名又は記名押印して協会に保存する。

（貸金業相談・紛争解決センターの職員に対する指揮権限）

第18条　委員会及び委員長は、その職権を行使するために必要があると認めるときは、貸金業相談・紛争解決センターの職員に対し、その職務を補助させ、その他その職務に関し必要な指示を行うことができる。

第３節　紛争解決委員候補

（紛争解決委員候補の委嘱等）

第19条　紛争解決委員候補の数は、委員会の同意を得て会長が定める。

2　紛争解決委員候補は、人格識見に優れた者であって、弁護士の職務に従事した期間が通算して５年以上である弁護士のうちから委員会の推薦に基づき、理事会の同意を得て会長が委嘱するものとする。

3　前項の規定にかかわらず、会長は、特に必要あると認める場合には、委員会の推薦に基づき理事会の同意を得て、人格識見に優れた者であって、次の各号のいずれかに該当する者を紛争解決委員候補として委嘱することができる。

⑴　貸金業務に従事した期間が通算して10年以上である者

⑵　独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格、財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格又は財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格を有し、かつ消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条第３項第５号イに定める消費生活相談に応ずる業務に従事した期間が通算して５年以上である者

⑶　判事、判事補、検事、弁護士又は学校教育法による大学の学部、専攻科若しくは大学院の法律学に属する科目の教授若しくは准教授のいずれかの職にあってその年数が通算して５年以上である者

⑷　司法書士法第３条第２項に定める司法書士（以下「認定司法書士」という。）であって同項に定める簡裁訴訟代理等関係業務に従事した期間が通算して５年以上である者

⑸　公認会計士、税理士又は学校教育法による大学の学部、専攻科若しくは大学院の経済学若しくは商学に属する科目の教授若しくは准教授のいずれかの職にあってその年数が通算して５年以上である者

⑹　貸金業務関連苦情を処理する業務又は貸金業務関連苦情の処理に関する業務を行う法人において資金需要者等の保護を図るために必要な調査、指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して10年以上である者

4　紛争解決委員候補の任期は２年とする。

5　紛争解決委員候補は再任することができる。

6　紛争解決委員候補は非常勤とする。

7　紛争解決委員候補は、委員を兼ねることができない。

（紛争解決委員候補の欠格事由）

第20条　前条の規定にかかわらず、第11条各号のいずれかに該当する者又は不正の手段により前条第２項若しくは第３項各号の資格を得若しくはこれを更新した者は、紛争解決委員候補に就任することができない。また、紛争解決委員候補がこれらの事由のいずれかに該当するに至ったときには、当然にその地位を失うものとする。

2　紛争解決委員候補は、前項前段のいずれかに該当した場合、遅滞なくその旨及び該当した年月日を委員長に対して通知しなければならない。

（紛争解決委員候補の辞任）

第21条　紛争解決委員候補は辞任することができる。但し、現に紛争解決委員として選任されている場合、これにより当該紛争解決委員としての地位を失うことはないものとする。

第４節　受付課及び受付窓口

（苦情受付課）

第22条　苦情受付課は、この規則に別に定める事項のほか、以下の業務を行う。

⑴　苦情処理手続及び協力の要請への対応の実施に関すること。

⑵　第55条第１項に定める苦情処理手続の記録（以下「苦情処理手続記録」という。）の作成及び保存に関すること。

⑶　委員会の運営に関すること。

⑷　協会員等における貸金業務等関連苦情の発生の防止に関すること。

⑸　行政庁による貸金業務等関連苦情その他これに関連する事項の実態把握への協力に関すること。

⑹　前各号に附随する事項

（紛争受付課）

第23条　紛争受付課は、この規則に別に定める事項のほか、以下の業務を行う。

⑴　紛争解決手続の実施に関すること。

⑵　紛争解決委員による紛争解決手続の事務の処理に関すること。

⑶　第96条第１項に定める紛争解決手続実施記録（以下「手続実施記録」という。）の作成及び保存並びに紛争解決手続において提出された帳簿、契約書その他の物件の保管及び返還に関すること。

⑷　手続実施基本契約に関する事務の処理に関すること。

⑸　紛争解決手続に関連する事項に関する行政庁への報告に関すること。

⑹　前各号に附随する事項

2　紛争受付課には、少なくとも１名以上、10年以上裁判所書記官の職にあった者を置かなければならない。

（相談受付課）

第24条　相談受付課は、この規則及び貸付自粛対応に関する規則に定める事項のほか、以下の業務を行う。

⑴　相談又は貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛対応の事務の処理に関すること。

⑵　相談員の育成に関すること。

⑶　財団法人日本クレジットカウンセリング協会との連携等に関すること。

⑷　消費者関連諸団体との交流に関すること。

⑸　前各号に附随する事項

（苦情・相談受付窓口）

第25条　苦情・相談受付窓口（以下「受付窓口」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

⑴　苦情処理手続開始の申立て及び協力の要請の受付

⑵　苦情処理手続開始の申立ての受理不受理の決定

⑶　相談の申出の受付

⑷　この規則に定める範囲での苦情処理並びに協力の要請及び相談の申し出への対応

⑸　貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛の申告及びその撤回等の受付

⑹　前各号に附随する事項

（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。