（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。
⑵　第112条第１項に定める負担金又は第113条第１項に定める手数料若しく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を履行しないまま手続実施基本契約が解除されており、手続実施基本契約の締結を申し込むときまでに当該未履行の債務の履行を了していないとき。
⑶　前二号に掲げる場合のほか、手続実施基本契約に係る債務その他の紛争解決等業務の実施に関する義務を履行することが確実でないと見込まれるとき。
４　協会は、手続実施基本契約の申込を承諾しないこととしたときには、申込人に対し、その旨及びその理由を書面により通知しなければならない。
５　前項の通知を受けた申込人は、協会に対し、当該通知を受領してから20日以内に、細則で定めるところに従い、細則で定める事項を記載した書面を提出して手続実施基本契約の申込につき再審査を求めることができる。この場合において、請求に理由があると認めるときは、協会は、当該請求に係る手続実施基本契約の申込につき承諾しなければならない。
（手続実施基本契約の不履行の場合の措置）
第33条　手続実施基本契約により加入貸金業者が負担する義務の不履行が生じた場合、委員会は、遅滞なく、当該加入貸金業者の意見を聴かなければならない。
２　委員会は、前項の意見聴取に基づき、前項の義務の不履行につき正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、当該加入貸金業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表するとともに、その登録を受けた財務局若しくは財務支局の長又は都道府県知事に報告しなければならない。
３　第１項の意見聴取の方法及び前項の公表の方法については、細則で定める。
（手続実施基本契約の解除）
第34条　加入貸金業者につき、第31条第２項第13号に該当する事由がある場合には、手続実施基本契約を解除することができる。この場合には、細則に定めるところにより、加入貸金業者に弁明の機会を与えなければならない。
２　手続実施基本契約の解除は、理事会が決するものとする。但し、第31条第２項第13号②に掲げる事由以外の事由による場合には、理事会は、議決に先立ち、委員会の意見を聞かなければならない。