官告第号

官庁事項

貸金業法（昭和五十八年法律第三十二号）第三十三条第一項の規定に基づき、日本貸金業協会の業務規程の変更を認可したので、同法第四十一条の十二第三号の規定により公示する。

平成二十四年十一月二十六日

金融庁長官　畑中龍太郎

認可日　平成二十四年十一月五日

紛争解決等業務に関する規則

第１章　総則

（目的）

第１条　この規則は、日本貸金業協会（以下「協会」という。）が実施する苦情処理手続、紛争解決手続及びこれに関連する業務に関して必要な事項を定め、貸金業務関連苦情及び貸金業務関連紛争につき、専門性を活かしつつ公正な立場から柔軟、迅速かつ適切な処理解決を図り、かつ相談の申し出に対して迅速かつ適切に対応し、もって、資金需要者その他の貸金業の顧客等の利益の保護を図るとともに、貸金業務に対する信頼を確保して貸金業の健全な発展を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は当該各号に掲げるところによるものとし、この規則に定めのない用語で貸金業法（昭和58年法律第32号）に定められているものについては、同法に定められた意義を有するものとする。

⑴　貸金業務等関連苦情

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

⑵　貸金業務関連紛争

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

⑶　協力の要請

協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

⑷　相談

以下のいずれかに該当するものをいう。

①　貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、第１号から第３号のいずれにも該当しないもの

②　債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの

⑸　紛争解決等業務

この規則に定める苦情処理手続、紛争解決手続、協力の要請及び相談申出への対応に係る業務並びにこれに付随する業務をいう。

⑹　加入貸金業者

協会と手続実施基本契約を締結した貸金業者をいう。

⑺　協会員等

協会の会員及び加入貸金業者をいう。

⑻　契約者等

顧客等、債務者等若しくは債務者等であったもの又はその一般承継人をいう。

⑼　貸金業務等

貸金業務又は貸金業者以外の貸金業を営む者による貸金業の業務をいう。

⑽　法令等

貸金業法、利息制限法（昭和29年法律第100号）、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（昭和29年法律第195号）その他貸金業務等に適用される法令（条例及び所管する行政庁が定めた指針、ガイドラインその他の基準を含む）又は定款等をいう。

⑾　指定紛争解決機関等

貸金業法に基づく指定紛争解決機関にして協会が設置するもの以外のもの、他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして貸金業法施行令（昭和58年政令第181号）第４条の２で定める指定を受けた者又は裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第２条第４号に規定する認証紛争解決事業者をいう。

（名称）

第３条　協会の紛争解決等業務実施機関は、「日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター」と称し、略称は「貸金紛争解決センター」とする。

（所在地）

第４条　貸金業相談・紛争解決センターは、主たる事務所を東京都港区に、従たる事務所を別紙１に掲げるところに設置する。

（協会の責務）

第５条　協会は、紛争解決等業務を中立公正に実施しなければならず、紛争解決等業務において、その専門性を活かしつつ迅速かつ適切な苦情の処理又は紛争の解決を図り、かつ相談の申し出に対し迅速かつ適切に対応することができるよう必要な体制整備を行わなければならない。

２　協会は、協会のウェブサイトへの掲出、説明文書の配布などの方法により、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、その内容、受付窓口、手続の概要などの周知を図らなければならない。

３　協会は、協会員等に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、当事者を特定しない範囲で、苦情の発生原因及び処理の概要並びに相談の申し出への対応等を周知することにより、協会員等における苦情の発生を防止し又は協会員等による自発的な解決を促進するよう努めなければならない。

４　協会は、協会を所管する行政庁に対し、この規則に基づき貸金業相談・紛争解決センターが実施した紛争解決等業務に関し、苦情の発生原因及び処理又は解決の状況並びに相談の申し出への対応等について、定期的又は随時の報告を行わなければならない。

５　協会は、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務において把握した貸金業務等関連苦情の発生原因、実態などを踏まえ、必要に応じ、「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」その他の業務規程を見直すものとする。

６　協会は、特定の協会員等につき、不当な差別的取扱をしてはならない。

（協会員等の責務）

第６条　協会員は、法令等及びこの規則に定めるところに従い、協会との間で手続実施基本契約を締結しなければならない。

２　協会員等は、貸金業相談・紛争解決センターの実施する苦情処理手続及び紛争解決手続に対して積極的に協力し、苦情及び紛争の解決に誠実に努めなければならない。

３　協会員等は、苦情処理手続及び紛争解決手続の実施に関連し、相談・紛争解決委員会の委員、紛争解決委員及び貸金業相談・紛争解決センターの役職員に対し不当な影響を及ぼす行為をしてはならない。

４　協会員等は、前条第３項に対応して、必要に応じ貸金業務に関する社内態勢を見直すことなどにより、将来における苦情の発生の防止と苦情の自発的な解決を図るよう努めるものとする。

５　協会員等は、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務を周知するため、その内容及び手続の概要、受付窓口などに関し、協会員等のウェブサイトに掲示し又は店頭に掲示するなど適切な方法で公表しなければならない。また、協会員等は、資金需要者等に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決等業務につき、書面の交付その他の、協会員等の業務の規模や特性に応じた適切な方法で告知するよう努めなければならない。

６　協会員等は、契約者等から貸金業務関連苦情を受けたときには、自ら積極的にその解決に努めるとともに、必要に応じ、貸金業相談・紛争解決センターの実施する苦情処理手続及び紛争解決手続を告知しなければならない。

７　協会員等は、資金需要者等から相談の申し出を受けたときには、進んでこれに応ずるとともに、当該資金需要者等の借入その他の取引の状況、資産又は収入の状況などを勘案し、健全な返済計画又は資金計画の策定、家計管理の改善等を図ることが適切と判断したときには、当該資金需要者等の意思を確認の上、貸金業相談・紛争解決センターによる相談対応を説明し又は第108条第３項に基づき相談・紛争解決委員会が指定する団体を紹介しなければならない。

（細則）

第７条　この規則に定めるもののほか、紛争解決等業務に関して必要な事項又はこの規則の実施に必要な事項は、紛争解決等業務に関する細則（以下「細則」という。）で定める。

２　細則は、理事会がこれを定める。但し、細則を改正するには、事前に相談・紛争解決委員会の意見を求めなければならない。