（その他の手数料等）

**第114条**　苦情処理手続、協力の要請及び相談につき、契約者等は、料金及び手数料を負担する義務を負わない。但し、契約者等が支弁した交通費、通信費、文書作成費は、契約者等の負担とする。

2　貸金業相談・紛争解決センターは、前項に掲げる手続につき、その処理を完了した場合といえども、これらに関連し、契約者等から、手数料その他名目の如何を問わず、金銭その他の経済的報酬を受けてはならない。

3　前２項の規定にかかわらず、貸金業相談・紛争解決センターは、第54条第１項及び第95条第１項の規定に基づく謄写費用並びに第55条第３項（第96条第３項により準用される場合を含む。）の規定に基づく謄本、抄本又は記載事項証明書の交付を請求した者に対し、当該交付に要する費用として、実費を勘案して合理的な範囲で細則に定める額を請求することができる。

## 第９章　雑則

（名称の使用の制限）

**第115条**　協会員等は、法令等で定めがある場合を除き、本協会の承認を得ないで貸金業相談・紛争解決センターの名称を使用してはならない。

（教育研修及び人材育成）

**第116条**　協会は、貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員その他紛争解決等業務に従事することとなる者に対し、定期的に適切な内容の教育及び研修を実施するとともに、苦情事例又は相談事例の研究、その他の方法により、紛争解決等業務に従事する者の育成、能力開発、資質の維持向上を図らなければならない。

（紛争等解決業務の実施状況の公表）

**第117条**　協会は、年２回以上、定期的に、紛争等解決業務の実施状況につき、その受付件数及び対応の状況などを取りまとめて公表しなければならない。

（外部評価の実施）

**第118条**　協会は、外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえて貸金業相談・紛争解決センターの運営改善に努めるものとする。

（紛争解決等業務に関する苦情）

**第119条**　貸金業相談・紛争解決センターは、その行う紛争解決等業務に関する苦情（以下「紛争解決等関連苦情」という。）を受け付けるため、貸金業相談・紛争解決センターの事務所に紛争解決等関連苦情の受付窓口を掲出するとともに、協会のウェブサイトにこれを公開する。

2　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決等関連苦情を受け付けた場合、速やかに対応する。

3　貸金業相談・紛争解決センターは、委員会に対して、紛争解決等関連苦情の内容及び対応の状況につき報告し、その意見を求めるものとする。

4　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決等関連苦情につき措置を講じた場合には、当該苦情及びこれに対する措置の概要を協会のウェブサイトで公表するとともに、必要に応じ、当該苦情を申し出た者に対し連絡するものとする。

（他の相談機関等との連携）

**第120条**　協会は、以下に掲げる者との間で、定期的に情報若しくは意見の交換又は専門知識若しくは技術の交流を行うものとする。

⑴　指定紛争解決機関等

⑵　金融庁金融サービス利用者相談室

⑶　独立行政法人国民生活センター

⑷　消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第１項若しくは第２項の施設又は機関（但し、同法第10条第２項の施設又は機関にあっては、地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の19第１項に基づき政令で指定された市の設置するものに限る。）

⑸　財団法人日本クレジットカウンセリング協会

2　協会は、前項に掲げる者のほか、相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体又は民間事業者との間で適宜、情報の交換その他の交流を行うよう努めなければならない。

3　協会は、第１項に定めるところにより同項第１号に掲げる者との間で交流等を行う場合には、金融商品取引法等の一部を改正する法律案に対する衆議院財務金融委員会平成21年４月22日及び参議院財政金融委員会平成21年６月16日の各附帯決議の趣旨を踏まえてこれを行うよう努めなければならない。

（規則の改正）

**第121条**　この規則の改正は、委員会の発議に基づく理事会の議決により行う。

## 附　則

（施行日）

**第１条**　この規則は、平成22年10月１日から施行する。

2　前項の規定にかかわらず、この規則の第２章の規定は、協会が貸金業法第41条の39第１項の規定による指定を受けた日から施行する。

（苦情処理及び相談に関する規則の廃止）

**第２条**　苦情処理及び相談に関する規則は、廃止する。

（経過措置）

**第３条**　この規則の施行前に、苦情処理及び相談に関する規則に基づき申立てられた苦情の申立て、協力の要請及び相談の申し出については、前条に定める施行日以降、この規則に基づき申立て等がなされたものとみなして、この規則を適用する。

**第４条**　協会との間でこの規則に定める手続実施基本契約を締結しようとする者は、協会が貸金業法第41条の39第１項の規定による指定を受けた後は、この規則の施行の日前においても、第32条に定めるところにより当該契約の申込みをすることができる。

（別紙１）

| | 支部 | 住所 | | TEL | FAX |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 北海道 | 〒064―0804 | 北海道札幌市中央区南４条西６丁目８番地　晴ばれビル10階 | 011―222―6033 | 011―271―9766 |
| 2 | 宮城県 | 〒980―0014 | 宮城県仙台市青葉区本町２―９―７　仙台ＹＦビル５階 | 022―227―3844 | 022―262―5558 |
| 3 | 岩手県 | 〒020―0025 | 岩手県盛岡市大沢川原３―２―５　船越ビル１階 | 019―651―2767 | 019―654―5146 |
| 4 | 福島県 | 〒960―8032 | 福島県福島市陣場町６―10 | 024―536―3211 | 024―536―3377 |
| 5 | 秋田県 | 〒010―0951 | 秋田県秋田市山王６―１―13　山王プレスビル５階 | 018―863―1732 | 018―863―1791 |
| 6 | 青森県 | 〒030―0862 | 青森県青森市古川１―10―13　ＡＱＵＡ古川１丁目ビル３階 | 017―721―2530 | 017―721―2536 |
| 7 | 山形県 | 〒990―0833 | 山形県山形市春日町２―24　山和ビル１階南号室 | 023―646―2010 | 023―646―2012 |
| 8 | 東京都 | 〒108―0074 | 東京都港区高輪３―19―15　二葉高輪ビル２階 | 03―5739―3021 | 03―5739―3023 |
| 9 | 神奈川県 | 〒231―0005 | 神奈川県横浜市中区本町２―15　横浜大同生命ビル７階 | 045―227―9518 | 045―641―0516 |
| 10 | 埼玉県 | 〒330―0074 | 埼玉県さいたま市浦和区北浦和５―６―５　浦和合同庁舎３階 | 048―824―0894 | 048―824―0917 |
| 11 | 千葉県 | 〒260―0045 | 千葉県千葉市中央区弁天１―２―８　大野ビル７階 | 043―284―4100 | 043―284―1999 |
| 12 | 山梨県 | 〒400―0858 | 山梨県甲府市相生１―２―31　大同生命甲府ビル３階013号室 | 055―226―7820 | 055―226―7821 |