⑵　規則第38条第１項第２号に掲げる場合には、所属する弁護士会、登録番号並びに所属する事務所又は弁護士法人の名称、事務所所在地及び電話番号を記載した代理権限及びその範囲を証する委任状の提出
⑶　規則第38条第１項第３号に掲げる場合には、所属する司法書士会、簡裁訴訟代理関係業務の認定に係る番号並びに所属する事務所又は司法書士法人の名称、事務所所在地及び電話番号を記載した代理権限及びその範囲を証する委任状の提出

（不服申立書）

第21条　規則第43条第２項に掲げる申立書の様式は、別紙様式第５号のとおりとする。

（申立ての取下げ）

第22条　規則第44条第１項に掲げる申立ての取下書の様式は、別紙様式第６号の、不服申立ての取下書の様式は、別紙様式第７号のとおりとする。

（苦情受付課への送付の例外）

第23条　規則第45条第４項に規定する細則で定める場合は、規則第45条第２項の通知を受けた日から15日以内に、協会員等が以下の事項を受付窓口に報告した場合とする。但し、当該報告の内容が事実に反するものと認められる場合を除く。

⑴　当該通知を受けた日から15日以内に苦情処理の完了を報告できない理由
⑵　当該通知を受けた日から15日を超え20日以内の日に当該苦情処理の完了を報告できることが確実と見込まれる特段の事由がある旨及び当該事由並びに苦情処理の完了の報告をなすべき日

２　苦情受付窓口は、前項の報告がなされた場合であって、前項第２号の報告をなすべき日までに苦情処理の完了が報告されなかったときには、遅滞なく、申立書又は申立て記録書を関連する資料とともに苦情受付課に送付しなければならない。

（苦情処理手続に応諾しない場合の通知）

第24条　規則第46条第１項の通知を受けた協会員等が、苦情処理手続に応じないこととした場合には、苦情受付課に対し、当該通知を受領した後遅滞なく、苦情処理手続に応じない旨及びその理由を書面により回答しなければならない。

（回答書）

第25条　規則第46条第２項に定める回答書の様式は、別紙様式第８号のとおりとする。

２　規則第46条第２項第５号に規定する細則で定めるものは、次に掲げる事項とする。

⑴　第19条第２項各号に規定する事項
⑵　相手方の貸金業登録番号
⑶　相手方が協会員である場合には協会員番号

（直接交渉の場合の報告）

第26条　規則第48条の規定による報告は、書面の提出又は電磁的記録の提供（暗号化その他の合理的な秘匿化が図られているものに限る。）の方法で行わなければならない。

（和解契約書の写しの提出）

第27条　規則第50条第１項の規定による和解契約書は、申立人及び相手方の双方が署名又は記名及び捺印をしたものでなければならない。

（苦情処理手続の打切り時の説明）

第28条　規則第51条第３項及び規則第52条第２項に従い紛争解決手続について説明する場合には、以下の事項を記載した書面を交付して行わなければならないものとする。但し、申立人が電磁的記録の提供の方法によることに同意した場合には、これによることができる。

⑴　紛争解決手続の申立人が支払う料金に関する事項
⑵　紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
⑶　紛争解決手続において陳述される意見若しくは提出され、若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載される貸金業務関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱の方法
⑷　貸金業務関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式
⑸　紛争解決委員が紛争解決手続によっては貸金業務関連紛争の当事者に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該紛争解決手続を終了し、その旨を当事者に通知すること。
⑹　苦情処理手続の係属中又はその打切りから１か月以内の場合には、申立書の提出に代えて、苦情処理手続から紛争解決手続への移行申立書の提出によって紛争解決手続の申立てができ、苦情処理手続で提出された資料等も利用されること。

（資料等の閲覧又は謄写）

第29条　規則第54条第１項に定める資料等の閲覧又は謄写を希望する当事者は、以下の事項を明らかにして書面で申請しなければならない。

⑴　申請者の氏名
⑵　閲覧又は謄写を申請する資料等を特定する事項
⑶　閲覧又は謄写のいずれを申請するかの別
⑷　閲覧又は謄写を申請する日

２　前項の申請をするに当たり、当該申請をする当事者は、閲覧若しくは謄写をする資料等又はその内容につき、第三者に開示若しくは提供しないことを書面で誓約しなければならない。

３　規則第54条第１項に定める資料を提出した当事者及び関係者の同意は、以下の事項を明示した書面によるものでなければならない。

⑴　同意者の氏名
⑵　閲覧又は謄写に同意する資料等及び当事者の範囲
⑶　閲覧又は謄写のいずれか一方のみにつき同意する場合にはその旨
⑷　同意する年月日

４　資料等の閲覧又は謄写に要する費用は別表１のとおりとする。

（苦情処理手続の記録）

第30条　規則第55条第１項により苦情処理手続の記録を作成する場合には、同条第１項各号に掲げる事項を記載した調書を作成し、これに規則第55条第２項に定めるところにより和解契約書の写しを編綴するとともに、これと一体をなすものとして、当事者が提出した申立書、回答書その他の当事者の請求又は主張を記載した書面及び手続に関する請求書、同意書その他の意見を記載した書面並びに手続の実施に関して作成され又は受領した書面を体系的に編綴する方法によるものとする。

２　規則第55条第１項により苦情処理記録を保存する場合には、その漏洩、滅失毀損又は改ざんの防止その他の苦情処理記録の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

３　規則第55条第１項第９号に規定する細則で定めるものは、次に掲げる事項とする。

⑴　当該苦情処理手続に係る事件番号
⑵　規則第38条第２項に基づく許可又は同条第３項に基づく許可の取消若しくは代理権の範囲の制限がなされた場合には、その年月日及び内容（代理人の氏名を含む。）
⑶　当該苦情処理手続につき、紛争解決手続への移行が申し立てられたときにはその旨及びその年月日
⑷　苦情処理手続開始の申立ての不受理の決定につき不服申立てがあったときにはその旨及びその年月日並びに不服申立てに関する決定、その理由及び年月日
⑸　前号の不服申立てにつき当該不服申立ての申立人が取り下げた場合にはその旨及びその年月日
⑹　規則第54条第１項に定める資料等の閲覧又は謄写の請求があった場合には、第28条第１項各号に掲げる事項及び資料の提出者の同意不同意の別
⑺　規則第54条第１項に定める資料等の閲覧又は謄写の請求に対して資料を提出したものの同意があった場合には、第29条第３項各号に掲げる事項
⑻　規則第55条第３項に定める苦情処理手続記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書又は和解契約書の写しの交付の請求があった場合には、第31条第１項各号に掲げる事項

４　苦情処理手続記録には、当該苦情処理記録を作成した貸金業相談・紛争解決センターの職員が記名押印しなければならない。

（苦情処理手続記録の謄本等の請求）

第31条　当事者又は当事者であった者が、規則第55条第３項に定めるところに従い苦情処理手続記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書又は苦情処理手続記録に編綴された和解契約書の写しの謄本の交付を請求するには、書面により以下の事項を明らかにして苦情受付課に対して行わなければならない。

⑴　請求者の氏名、名称又は商号及び請求年月日
⑵　請求に係る苦情処理手続における申立人及び相手方の氏名、名称又は商号その他当該苦情処理手続を特定するに足りる事項
⑶　苦情処理手続記録の謄本若しくは抄本若しくは記載事項証明書又は和解契約書の写しの謄本のいずれを請求するかの別
⑷　抄本又は記載事項証明書の交付の請求である場合には、謄写又は証明を申請する範囲又は事項

２　苦情処理手続記録の謄本、抄本又は記載事項証明書の交付に要する費用は別表２のとおりとする。