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　公益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。

（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。