（当事者）
第37条　協会員等との間で貸金業務等関連苦情を有する契約者等である個人、法人又は法人でない社団若しくは財団で代表者若しくは管理者の定めがある者（以下「権利能力なき社団等」という。）は、貸金業相談・紛争解決センターに対して苦情処理手続開始の申立て（以下本章において「申立て」という。）をすることができる。
（代理人）
第38条　苦情処理手続の申立人又は相手方は、苦情処理手続において、次のいずれかに該当する者を代理人とすることができる。
⑴　その法定代理人
⑵　弁護士
⑶　認定司法書士。但し、細則に定めるところに従い算定された当該苦情処理手続における苦情に係る請求の価額が、裁判所法（昭和22年法律第59号）第33条第１項第１号に定める額を超えない苦情に関する場合に限る。
２　申立人又は相手方に苦情処理手続において代理人によることが必要と認められる事情がある場合であって、細則で定めるところに従い代理人によることの許可を申請した場合には、苦情受付課は、前項各号に該当しない者を苦情処理手続における代理人として許可することができる。
３　苦情受付課は、いつでも前項の許可を取消し又は代理権の範囲を制限することができる。

第２節　申立て

（申立ての方式等）
第39条　申立ては、受付窓口に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、細則に定める様式による書面（以下本章において「申立書」という。）３通を提出して行う。
⑴　申立人並びに苦情の相手方の氏名、名称又は商号及び住所
⑵　申立ての趣旨及び苦情の要点
⑶　申立人に代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は事務所所在地並びに代理人資格
⑷　申立人が申立人の住所以外の場所を通知等の送達を受けるべき場所とするときにはその旨及びその場所
⑸　前各号のほか細則に定める事項
２　申立人に第38条第１項第２号又は第３号に定める代理人がない場合であって、申立書の提出以外の方法で前項各号に定める事項を明らかにして申立ての意思を示したときには、受付窓口は、直ちに、細則に定める様式による申立記録書を作成しなければならない。この場合、当該申立記録書の作成により、申立書の提出があったものとみなす。
３　代理人により申立てを行う場合には、細則に定めるところに従い、受付窓口に対し、第38条第１項に掲げる代理人資格の別及びその代理権限を証する書面を提出しなければならない。
４　申立人は、受付窓口に対し、申立人が法人である場合にはその代表者の資格を証する書面を、申立人が権利能力なき社団等の場合にはその定款その他の代表者又は管理者の定めを証する書面及び代表者又は管理者の選任を証する書面を提出しなければならない。
５　申立人は、申立てに際し、申立てに係る事実に関連する資料を併せて提出することができる。
（申立ての受理に先行する資料の提出等）
第40条　受付窓口は、申立てにつき、申立人が第37条の要件をみたしていること若しくは申立人の代理人が第38条第１項の要件を満たしていることを確認するため、第38条第２項の許可に係る判断を行うため又は相手方若しくは第39条第１項第２号に該当する事項を特定するために必要な場合には、申立人に対して、説明又は契約書その他の資料の提出若しくは提示を求めることができる。
（申立ての受理）
第41条　受付窓口は、申立てが以下の各号のいずれかに該当することが明らかである場合を除き、当該申立てを受理しなければならない。
⑴　申立てが協会員等の貸金業務に係わるものでないとき。
⑵　第39条第２項に定める場合を除き、同条第１項に定めるところに従い申立書が提出されないとき。
⑶　申立てが契約者等以外の者によってなされたとき。
⑷　申立てが第38条第１項又は第２項に定める代理人以外の代理人によってなされたとき。
⑸　申立ての相手方が特定されず、又は申立ての趣旨若しくは苦情の要点が特定されないとき。
⑹　現に貸金業相談・紛争解決センターにおいて苦情処理手続若しくは紛争解決手続を開始している苦情又は過去に貸金業相談・紛争解決センターにおける苦情処理手続若しくは紛争解決手続において処理を完了し若しくは解決済みの苦情と同一の苦情に係る申立てと認められるとき。
⑺　申立人が不当な目的でみだりに申立てをしたと認められるとき。
（申立ての受理等の通知）
第42条　申立てを受けた受付窓口は、申立人に対し、申立てを受理した場合にはその旨を、前条各号に掲げる事由のいずれかに該当して申立てを受理しないこととした場合には、その旨及びその理由並びに不受理決定に対して不服申し立てをできる旨及びその手続を、書面で通知しなければならない。但し、口頭で申立てがなされた場合において、第39条第２項により申立書の提出があったものとみなすことができる場合であって、直ちに受理又は不受理の決定を行い、かつその旨（不受理の場合にはその理由並びに不受理決定に対する不服申立てができる旨及びその手続を含む。）を申立人又はその代理人に告知するとともに、告知内容を第39条第２項の申立記録書に記載した場合には、書面による通知を省略することができる。
２　不受理決定の理由が前条第１号によるものである場合において、申立てが協会員等以外の者に対する貸金業務等関連苦情であるときには、申立てを受けた受付窓口は、申立人に対し、協力の要請の手続を案内し、申立人の同意があるときには協力の要請への対応をとらなければならない。
３　受付窓口は、申立てが貸金等業務に係わらないことを理由として不受理決定をした場合において、当該申立てに係る苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体その他の民間事業者が存在する場合には、申立人に対し、当該機関等を案内するよう努めるものとする。
（申立ての不受理に対する不服申立て）
第43条　申立人は、申立ての不受理の決定に対し、不服申立てをすることができる。
２　不服申立ては、申立てを行った受付窓口を経由して委員会に対し、前条第１項の通知を受けた日から20日以内に以下の各号に該当する事項を記載した細則に定める様式の書面を提出して行うものとする。
⑴　不服申立てを行う者の氏名、名称又は商号及び住所
⑵　不服申立ての趣旨と理由
⑶　不服申立てに係る申立ての申立年月日
⑷　不受理決定の年月日及び不受理決定をした受付窓口
⑸　代理人がある場合には、代理人の氏名、名称又は商号及び住所又は所在地並びに代理人資格
⑹　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項
３　前項の不服申立てを受理した受付窓口が、苦情受付課と協議の上不服申立てに理由があると認める場合には、委員会の決定を待たずに申立てを受理する決定をするとともに、その旨を申立人に対して通知するものとする。
４　委員会は、不服申立てに理由があると認める場合には、受付窓口に申立ての受理を命じなければならない。不服申立てに理由がないと認める場合には、不服申立てを却下しなければならない。
５　委員会は、前項の決定をしたときには、不服申立てをした者に対し、申立ての受理又は不受理の結果を通知するとともに、不受理の場合にはその理由を通知しなければならない。
（申立ての取下げ）
第44条　申立て又は前条第１項の不服申立て（以下、本条において「申立て等」という。）を行った者は、いつでも、細則に定める様式による書面３通を貸金業相談・紛争解決センターに提出することにより、申立て等を取り下げることができる。
２　申立て等の取下げがあったときで当該申立て等につき相手方に対して通知をしていた場合には、貸金業相談・紛争解決センターは、相手方に対して、書面により申立て等の取下げの事実を通知するものとする。

第３節　苦情処理

（申立てを受理した場合の対応）
第45条　受付窓口は、申立てを受理した場合には、遅滞なく当該申立てにつき、申立書又は第39条第２項の申立記録書を、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。