2　前項の規定にかかわらず、苦情の内容が簡易でありその処理に高度な専門的知識を必要としないことが明らかな場合には、申立人が受付窓口による処理を拒否した場合を除き、受付窓口は自らこれを処理することができる。この場合には、受付窓口は、申立人に対して必要な助言を行うとともに、当該苦情の相手方である協会員等に対して、苦情の内容を通知し、受付窓口による苦情処理手続に応ずるか否かにつき通知を受けた日から５日以内に回答すること、及び、苦情処理手続に応ずる場合には苦情を迅速に処理することを求めなければならない。

3　協会員等は、前項に定める照会に対し、受付窓口による苦情処理手続に応ずる旨の回答をなした場合には、前項の通知を受けたときから15日以内に、受付窓口に対し、当該苦情の処理の状況を報告しなければならない。

4　第１項の規定は、第２項の通知を受けた協会員等が、当該通知を受けた日から５日以内に受付窓口による苦情処理手続に応ずる旨の回答をしない場合又は細則において定める場合を除き15日以内に苦情処理の完了を報告しない場合に準用する。

（相手方への通知等）

第46条　苦情受付課は、受付窓口から苦情の申立ての送付を受けた場合は、遅滞なく相手方に対し、申立書又は第39条第２項に定める申立記録書を送達して苦情処理手続開始につき通知しなければならない。この場合において、協会員等は、正当な理由がある場合を除き、通知を受けた苦情処理手続に応じなければならない。

2　苦情受付課は、前項の通知に際し、相手方に対し、次の各号に該当する事項を記載した、細則に定める様式による書面（以下本章において「回答書」という。）３通の提出を求めなければならない。

⑴　申立人及び相手方の氏名、名称又は商号並びに相手方の住所

⑵　申立の趣旨に対する答弁及び苦情の要点に対する認否反論

⑶　相手方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　相手方が相手方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　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

3　協会員等は、第１項の通知を受けた日から30日以内に、回答書を提出しなければならない。但し、特に調査のために必要がある場合その他の正当な理由がある場合には、苦情受付課に対し、当該理由を疎明の上相当な範囲で回答書の提出期限を延期するよう求めることができる。

4　第39条第３項から第５項の規定は、回答書の提出につき準用する。この場合において、第39条に「申立人」とあるのは「相手方」と同条第５項に「申立て」とあるのは、「回答」と読み替える。

5　苦情受付課は、相手方から回答書の提出を受けたときは、当該回答書を申立人に対して送達しなければならない。

（苦情の解決）

第47条　苦情受付課は、申立人及び相手方その他の関係者から事情を聴取し又は資料の提示若しくは提出を求めるなどして事実関係を把握するとともに、当事者である協会員等に対し苦情の迅速かつ適切な処理を求め、申立人及び相手方に対し説明若しくは助言を行い又は申立人と相手方等との意見等の取り次ぎを行うなどの方法により、苦情の解決の促進を図るものとする。この場合において、当事者である協会員等は、正当な理由なく事情の聴取及び資料提出の求めを拒むことはできない。

2　苦情受付課は、苦情の解決を図る上で必要又は適切と判断した場合には、当事者の直接交渉を求めることができる。この場合、苦情受付課は必要に応じ直接交渉の期間、時間又は手法を制限することができる。

3　苦情受付課は、苦情処理手続を実施するにあたっては、適宜、委員会と連携を図り、必要に応じてその助言を求めるものとする。

（直接交渉の場合の報告義務）

第48条　当事者である協会員等は、苦情処理手続が開始された事案について当事者間で直接交渉を行った場合には、別に細則で定めるところに従い、苦情受付課に対して、以下の各号に掲げる事項を報告しなければならない。

⑴　交渉の日時、場所及び手法

⑵　交渉担当者及び同席者

⑶　交渉の内容

⑷　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

（結果の報告等）

第49条　苦情受付課は、苦情処理の結果について当事者に通知する。但し、苦情処理手続が開始された案件について当事者間で直接交渉により解決した場合はこの限りでない。

2　当事者である協会員等は、苦情処理手続が開始された事案又は苦情処理手続への対応に関して苦情受付課から助言、指導又は勧告を受けた場合には、これに対する対応の状況とその結果につき、遅滞なく苦情受付課に報告しなければならない。

（和解契約書の写しの提出）

第50条　苦情処理手続において当事者間に和解が成立したときは、当事者である協会員等は、遅滞なく、苦情受付課に報告するとともに、細則で定めるところに従い和解契約書を作成して、その写し１通を苦情受付課に提出しなければならない。

2　当事者である協会員等は、前項の和解契約書を作成したときには、当事者である契約者等に当該和解契約書を交付しなければならない。

（苦情処理手続の打切り）

第51条　苦情受付課は、苦情処理手続の目的である請求が次の各号のいずれかに該当するときは、当該苦情処理手続を打ち切るものとする。

⑴　当該請求と同一の請求につき、判決の言渡しがあり、民事調停法（昭和26年法律第222号）若しくは特定債務等の調整の促進のための特定調停に関する法律（平成11年法律第158号）に基づく調停（以下「調停」という。）が成立し、民事調停法第17条に基づく調停に代わる決定（但し、同法第18条第２項の異議の申し立てがあった場合を除く。）がなされ、又は裁判上若しくは裁判外の和解が成立したとき。

⑵　当該請求と同一の請求を目的とする貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決のための手続が開始されたとき。

⑶　当該請求と同一の請求を目的とする指定紛争解決機関等による紛争解決のための手続が開始されたとき。

2　苦情受付課は、苦情処理手続に関し以下の事由があるときには、当該苦情処理手続を打ち切るものとする。

⑴　申立人が申立てを取り下げたとき。

⑵　協会員等が正当な理由に基づき苦情処理手続に応じなかったとき。

⑶　申立てが受理されてから、貸金業相談・紛争解決センターの休日を除き120日が経過しても当事者間に申立てに係る苦情につき和解の成立その他により苦情の解決の見込みがないと認められたとき。

3　苦情受付課は、苦情処理の打切りを決定した場合には、その旨及びその理由を当事者に通知するとともに、第１項第２号により苦情処理手続が打ち切られた場合を除き、細則で定めるところに従い、申立人に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決手続につき説明し、当該手続への移行申立ての意思を確認しなければならない。

第４節　雑則

（標準処理期間）

第52条　貸金業相談・紛争解決センターは、申立てを受理してから３か月以内に苦情処理手続を完了するよう努めなければならない。

2　前項の期間内に苦情処理手続が完了しなかった場合には、苦情受付課は、当事者に対し、苦情処理の状況について報告するとともに、細則で定めるところに従い、申立人に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決手続につき説明し、当該手続への移行申立ての意思を確認しなければならない。

（苦情処理手続の非公開等）

第53条　苦情処理手続はすべて非公開とする。

（苦情処理手続において提出された資料の取扱）

第54条　貸金業相談・紛争解決センターは、苦情処理手続においてなされた文書による報告及び提示又は提出された資料（第40条に基づき提出された資料を含む。本条において「資料等」という。）は、細則に定めるところにより、当該資料等を提出等した当事者（当事者以外の関係人が提出等した資料等の場合にあっては当該関係人を含む。）の事前の同意がある場合に限り、他方当事者に対して閲覧又は謄写をさせることができる。

2　貸金業相談・紛争解決センターは、前項の場合及び委員等が紛争解決等業務を遂行するために必要な範囲で行う場合を除くほか、何人に対しても資料等の閲覧若しくは謄写をさせてはならず、又は資料等の取り寄せ若しくはその内容の照会に応じてはならない。