3　貸金業相談・紛争解決センターは、提出を受けた資料等につき、苦情処理手続ごとにかつ提出者ごとに整理し、苦情受付課において漏えい、滅失又は改ざんがなされないよう必要かつ相当な安全管理措置を講じて保管する。

4　貸金業相談・紛争解決センターは、提出を受けた資料等につき、苦情処理手続が終了したとき（紛争解決手続に移行した場合を除く）から１か月以内に提出した当事者にこれを返還する。但し、資料等を提出した当事者が返還を求めない意思を表示したときには、紛争解決手続に移行した場合を除き、苦情処理手続終了から６か月以内に廃棄する。

（苦情処理手続の記録）

第55条　苦情受付課は、苦情処理手続につき、細則で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を記載した苦情処理手続記録を作成し、苦情処理手続の終了の日から５年間保存しなければならない。

⑴　当該苦情処理手続の表示

⑵　申立ての年月日

⑶　第39条第１項第１号から第４号までに掲げる事項

⑷　第46条第２項第２号から第４号までに掲げる事項

⑸　苦情処理手続の実施の経緯

⑹　苦情処理手続の結果（苦情処理手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

⑺　苦情処理手続が当事者の和解によって終了したときには、和解の内容

⑻　申立てにつき不受理とされたときはその旨及びその理由

⑼　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

2　第50条第１項により提出を受けた和解契約書の写しがある場合には、これを苦情処理手続の記録に編綴して保存しなければならない。

3　当事者又は当事者であった者は、細則に定めるところに従い、苦情処理手続記録のうち、第１項第１号から第４号及び第６号から第９号（但し、当事者又は関係者からの事情聴取の結果若しくは提出した資料に係わるものを除く。）に記載された事項の謄本若しくは抄本又は当該事項に係る記載事項証明書及び前項の和解契約書の写しがある場合にはその謄本の交付を請求することができる。

4　前項に定める場合を除くほか、貸金業相談・紛争解決センターは、何人に対しても苦情処理手続記録の閲覧、謄写をさせてはならず、又はそ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。但し、委員等が紛争解決等業務を遂行するためその他貸金業相談・紛争解決センターがこの規則に定める事務を行うために必要な範囲で閲覧若しくは謄写する場合又は貸金業法第41条の58第１項の検査に応ずる場合を除く。

（苦情処理手続における通知の方法）

第56条　苦情処理手続における当事者に対する通知は、口頭、書面の交付若しくは送達又は被通知者の事前の同意がある場合には電磁的記録の提供の方法のいずれか適切な方法によって行う。

2　前項の規定にかかわらず、第42条第１項、第43条第５項、第44条第２項、第46条第１項及び第５項並びに第51条第３項に掲げる通知は、書面の送達の方法によって行うものとする。

3　送達は、当事者が送達を受けるべき場所として届け出た場所がある場合（但し、当該場所において送達ができなかった場合を除く。）には当該場所においてするものとし、それ以外の場合には当事者本人の住所又は居所において行うものとする。

4　前項の規定にかかわらず、送達を受けるべき場所として届け出た場所及び本人の住所又は居所のいずれにおいても送達をできなかった場合には、送達すべき書類を貸金業相談・紛争解決センターにおいて保管するとともに、当該書類を保管中でありいつでも送達を受けるべき者に交付すべき旨を、協会の本部及び当該苦情処理に係る申立てを受理した支部の事務所において掲示することで送達に代えることができる。

（契約者等に対する助言等）

第57条　貸金業相談・紛争解決センターは、申立て等を行い又は行おうとする契約者等に対し、苦情処理手続の進行の段階に応じて説明及び助言をなし、又は、その者の申立書その他の書面等の作成を支援（但し、第38条第１項第２号又は第３号に定める代理人がある場合を除く。）するなど、苦情解決のために必要かつ適切な支援を行わなければならない。

第５章　紛争解決手続

第１節　総則

（紛争解決手続の基本原則）

第58条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続を実施するに当たっては、必要に応じて法令等及び条理を参酌しつつ、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進することにより、実情に即した適切な紛争の解決を図らなければならない。

（当事者及び代理人）

第59条　契約者等若しくは加入貸金業者である個人、法人又は権利能力なき社団等であって貸金業務関連紛争の当事者である者は、貸金業相談・紛争解決センターに対し紛争解決手続開始の申立て（以下本章において「申立て」という。）をすることができる。

2　第38条の規定は、紛争解決手続に準用する。この場合において「苦情処理手続」とあるのは、「紛争解決手続」と、第38条第１項第３号に「苦情」とあるのは「紛争」と、第２項に「苦情受付課」とあるのは、「紛争受付課又は紛争解決委員」と、第３項に「苦情受付課」とあるのは、「紛争解決委員」と読み替える。

第２節　申立て

（申立て）

第60条　申立ては、第59条第１項に定める者が、紛争受付課に対し、次の各号に掲げる事項を記載した、別紙様式アの書面（以下本章において「申立書」という。）５通を提出して行う。

⑴　申立人並びに紛争の相手方の氏名、名称又は商号及び住所

⑵　申立ての趣旨及び紛争の要点

⑶　第39条第１項第３号及び第４号に掲げる事項

⑷　前各号に掲げる事項のほか細則で定める事項

2　第39条第３項から第５項の規定は、申立てにつき準用する。この場合において、第39条に「受付窓口」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

3　紛争受付課は、申立てを受けるに当たり、申立人に対し、細則で定めるところに従い、以下の各号に掲げる事項につき説明しなければならない。

⑴　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　紛争解決手続において当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要

⑺　前各号に掲げるもののほか、細則で定める事項

（苦情処理手続からの移行申立て）

第61条　苦情処理手続の当事者（但し、加入貸金業者ではない協会員は除く。）は、苦情処理手続が係属している間又は苦情処理手続が第51条第１項又は第２項の規定により打ち切られた時（但し、同条第１項第２号又は第２項第１号に掲げる事由に基づく場合を除く。）から30日以内に、細則で定める様式の書面（以下「移行申立書」という。）を提出することにより、当該苦情処理手続の対象である苦情の解決のため、紛争解決手続への移行を申し立てることができる。

2　移行申立書は、細則で定めるところに従い、苦情受付課に提出して行うものとする。この場合には、当該書面の提出をもって申立てがなされたものとみなす。

3　第39条第４項及び第５項及び前条第３項の規定は第１項の移行申立てにつき準用する。この場合、第39条に「受付窓口」とあるのは「紛争受付課」と読み替える。

4　第１項に定める移行申立てがなされた場合、苦情受付課は、当該移行申立てがなされた苦情処理手続において提出された資料（第40条に基づき提出された資料を含む。）及び当該苦情処理手続に係る苦情処理手続記録を紛争受付課に移管しなければならない。

5　前項に基づき資料及び苦情処理手続記録が移管された場合、当該資料は紛争解決手続開始後、紛争解決手続において提出されたものとみなし、苦情処理手続記録は、手続実施記録と一体をなすものとする。