（申立ての受理と通知）
第62条　紛争受付課は、申立てがなされた場合には、これを受理し、速やかに相手方に対してその旨を通知しなければならない。
2　紛争受付課は、前項の通知に当たり、相手方に対し、次の各号に掲げる事項につき、これを記載した書面を交付して説明しなければならない。
⑴　相手方が支払う料金に関する事項
⑵　第60条第３項第２号から第７号に掲げる事項
⑶　相手方が契約者等である場合には、紛争解決手続に応ずるか否かは任意であること。
3　相手方が契約者等である場合には、紛争受付課は、第１項の通知に当たり、期日を定めて当該手続に応ずるか否かの回答を求めなければならない。
（協会員等の応諾義務）
第63条　前条第１項の通知を受けた相手方である協会員等は、正当な理由がある場合を除き、紛争解決手続に応じなければならない。
（申立ての補正）
第64条　第62条第１項の規定にかかわらず、申立てが以下の各号のいずれかに該当する場合には、紛争受付課は、申立人に対し、当該申立てにつき、その補正を求めることができる。この場合、紛争受付課は、当該事項が補正されるまで、申立ての受理を保留するものとする。
⑴　第61条第２項により申立てがなされたものとみなされる場合を除き、第60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。
⑵　申立ての相手方が明らかに特定されていないとき。
⑶　申立ての趣旨又は紛争の要点が明らかに特定されていないとき。
⑷　第113条第１項に基づき申立てに際して納付すべき手数料その他の費用を納付していないとき。
⑸　加入貸金業者が申立人である場合であって第112条第１項に基づき納付すべき負担金を納付していないとき。
（申立ての補正の求めの通知）
第65条　前条の規定により紛争受付課が申立ての補正を求めた場合には、紛争受付課は、申立人に対し、補正を求める事項及びその理由並びに補正の求めに対して不服申立てをできる旨及びその手続を通知しなければならない。この場合において、申立人が請求する場合には、通知は書面で行わなければならない。
（準用）
第66条　第43条の規定は、第64条の規定に基づく補正の求めに対する不服申立てにつき準用する。この場合において、第43条第１項に「申立ての不受理の決定」とあるのは、「第64条の規定に基づく補正の求め」と、第43条第２項に「前条第１項」とあるのは、「第65条」と、同項本文に「受付窓口」とあるのは、「紛争受付課」と、同項第４号に「不受理決定の年月日及び不受理決定をした受付窓口」とあるのは、「補正を求められた年月日」と、第３項に「受付窓口が、苦情受付課と協議の上」とあるのは、「紛争受付課が」と読み替える。

第３節　紛争解決委員
（紛争解決委員の選任）
第67条　紛争受付課は、申立てを受理したときには、委員長に対し、遅滞なく、申立てを受理した旨を通知するとともに、紛争解決委員候補の中から、当該申立てに係る紛争解決手続を担当する紛争解決委員（以下「紛争解決委員」という。）を選任するよう求めなければならない。
2　委員長は、前項の通知を受けたときには、遅滞なく、あらかじめ委員会において定めた順番に従い、紛争解決委員候補のうち、第19条第２項又は第３項第２号（第１項の通知を受けた申立てが、当該申立てに係る紛争解決手続の目的となった請求の価額を細則で定めるところに従い算定したときに裁判所法第33条第１項第１号に定める額を超えない場合には、第19条第２項又は第３項第２号若しくは第４号）に掲げる者の中から、紛争解決委員１名を選任する。
3　前項の規定にかかわらず、事案の性質その他の事情に鑑み特に必要と認める場合には、委員長は、紛争解決委員３名を選任することができる。この場合において３名のうち少なくとも１名は、前項により単独で紛争解決委員として選任されることができる者でなければならない。
4　紛争解決委員候補が以下の各号のいずれかに該当するときには、当該紛争解決委員候補を紛争解決委員として選任してはならない。
⑴　当事者の配偶者又は配偶者であった者
⑵　当事者の４親等内の血族、３親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであった者
⑶　当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人である者
⑷　当事者の役員（貸金業法第４条第２号に定める役員をいう。）若しくは使用人又はこれらであった者
⑸　当該申立てに係る貸金業務関連紛争又は貸金業務関連苦情について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであった者
⑹　当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から３年を経過しない者
⑺　前各号に掲げる場合のほか、当該申立てに係る紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがあるものとして委員会が定める事由がある者
5　紛争解決委員候補は、前項各号のいずれかに該当する事由がある場合又は前項に定める場合に該当すると思料する場合には、紛争解決委員の選任を辞退しなければならない。
（解任）
第68条　紛争解決委員が第20条第１項又は前条第４項各号に掲げる事由のいずれかに該当し又はするに至った場合には、紛争解決委員から解任される。紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足りる相当な理由があるときも同様である。
2　紛争解決委員に前項に定める解任の事由がある場合には、当該紛争解決委員が主宰する紛争解決手続の当事者は、当該紛争解決手続が終了するまでの間、委員会に対し、当該紛争解決委員の解任を請求することができる。この場合、解任請求の理由を疎明しなければならない。
3　前項の請求は、細則に定める事項を記載した書面２通を紛争受付課に提出して行うものとする。
4　紛争解決委員に第１項に定める解任の事由があるときは、委員会は、職権で又は第２項の請求により紛争解決委員の解任を決定する。
5　委員会は、前項の決定をするに当たり、当該紛争解決委員の意見を聴取するとともに、必要に応じて当該紛争解決委員が担当する紛争解決手続の当事者の意見を聴取することができる。
6　紛争解決委員は、当該紛争解決委員に係る第４項の決定に当たり、委員会（第８項の規定に基づき小委員会に権限が委任されている場合には小委員会）に対し、意見を陳述することができる。
7　委員会は、紛争解決委員の解任に関する決定をした場合には、これを当事者及び当該紛争解決委員に対し書面で通知する。
8　委員会は、第４項及び第５項に定める権限並びに当該権限の行使に係る第18条の権限の行使につき、あらかじめ定める委員３名からなる小委員会に委任することができる。
9　第１項及び第４項から前項までに掲げる規定は、紛争解決委員に心身の故障がありその職務を遂行できないと認められる場合に準用する。この場合において、第４項に「職権で又は第２項の請求により」とあるのは「職権で」と、第６項に「第４項」とあるのは、「第９項により準用される第４項」と、第８項に「第４項及び第５項」とあるのは「第９項で準用される第４項及び第５項」と読み替える。
10　紛争解決委員は、この規則に定める場合を除くほか、その意に反して解任させられないものとする。
（辞任）
第69条　紛争解決委員は、辞任することができる。
2　紛争解決委員が辞任をするときには、委員長に対し書面を提出しなければならない。
（紛争解決委員が欠けた場合）
第70条　第67条第２項から第４項の規定は、紛争解決委員が欠けた場合又は第67条第３項により紛争解決委員３名の選任を要すると判断された事案において紛争解決委員が３名を下回った場合に準用する。この場合において、第67条第２項に「前項の通知」とあるのは、「紛争解決委員が欠けたことを知ったとき」と読み替える。
（紛争解決委員の権限の行使）
第71条　紛争解決委員は、良心に従い独立してその職権を行使しなければならず、紛争解決手続の実施につき、何人からも命令又は指示を受けてはならない。
2　第67条第３項の規定により紛争解決委員３名が選任された場合には、この規定に定める紛争解決委員の権限は、当該紛争解決委員３名の合議によって決するところに従い行使する。但し、第72条及び第83条第３項に定める権限については、各紛争解決委員は単独でこれを行使することができる。