（紛争解決手続における通知の方法）

第97条　紛争解決手続における当事者に対する通知は、この規則又は細則に別段の定めがあるものを除き、書面の交付又は送達によって行う。この場合において、第62条第１項、第78条第１項、第79条、第80条４項、第91条第２項及び第92条第３項に掲げる通知を送達する場合には、書留郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第２条第６項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第９項に規定する特定信書便事業者の提供する同条第２項に規定する信書便の役務のうち書留郵便に準ずるものとして細則で定めるものによって行わなければならない。第89条第１項又は第90条第１項の提示を書面の送達によって行う場合及び第89条第２項又は第90条第４項により和解書を送達する場合も同様である。

２　第56条第３項及び第４項の規定は、紛争解決手続における送達につき準用する。

（紛争解決手続で成立した和解の履行）

第98条　協会員等は、紛争解決手続において成立した和解につき、その定められた条項に従い誠実に履行しなければならない。

２　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続の当事者たる地位を有していた契約者等からの申し出がある場合には、当該紛争解決手続において成立した和解で定められた義務の履行状況につき、当該契約者等及び当該契約者等に係る協会員等から口頭若しくは文書による報告を求め又は帳簿その他の物件（以下本条において「資料等」という。）の提出若しくは提示を求め、その他相当な方法で調査を行うことができる。

３　協会員等は、前項の調査に対し、正当な理由なくこれを拒否してはならない。

４　貸金業相談・紛争解決センターは、第２項の調査の結果、第１項の和解につき、正当な理由なくその義務が履行されていないと認めるときには、当該協会員等に対し、その義務の履行を勧告することができる。

５　前項の勧告を受けた協会員等は、勧告に対する対応の状況とその結果につき、遅滞なく貸金業相談・紛争解決センターに対して報告しなければならない。

６　第54条第２項第３項及び第95条第３項の規定は、第２項の規定に基づき提出された帳簿その他の物件につき準用する。この場合において、第54条第２項に「前項の場合及び委員等が」とあるのは、「委員等が」と、同条第３項に「苦情処理手続ごとにかつ」とあるのは、「当該調査の対象となった和解に係る紛争解決手続の手続実施記録とともに」と、第95条第３項に「紛争解決手続において」とあるのは、「第２項の規定に基づき」と、「紛争解決手続終了の」とあるのは、「第２項の調査が完了した」と読み替える。

（契約者等に対する助言等）

第99条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続の当事者である契約者等に対し、手続における当事者の公平に留意しつつ、紛争解決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する（但し、第59条第２項で準用される第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。）など、紛争の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６章　協力の要請

（協力の要請）

第100条　協会員等以外の貸金業を営む者に対し貸金業務等関連苦情を有する契約者等は、貸金業相談・紛争解決センターに対し、協力の要請をすることができる。

２　前項に掲げる者の法定代理人は、協力の要請の手続において代理人となることができる。

３　協力の要請は、受付窓口に対し、次の各号に掲げる事項を明らかにした書面（以下本章において「協力要請書」という。）を提出して行う。

⑴　協力の要請を行う者（以下本章において「要請者」という。）の氏名、名称又は商号及び住所

⑵　苦情の相手方の氏名、名称又は商号及び住所その他の相手方を特定するに足りる事項

⑶　要請の趣旨及び苦情の要点

⑷　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

４　前項の規定にかかわらず、契約者等が協力要請書の提出以外の方法で前各号に掲げる事項を明らかにして協力の要請をしたときには、受付窓口は、自ら、遅滞なく細則に定める様式による協力要請記録書を作成し、協力の要請に対応しなければならない。

５　受付窓口は、第39条第１項に定める申立書を受理し又は同条第２項に定める申立記録書を作成した場合であって、相手方が協会員等ではないことが判明したときには、第42条第２項に定める申立人の意思を確認のうえ、必要に応じて、当該申立書又は申立記録書を協力要請書又は協力要請記録書とみなして協力の要請に対応しなければならない。

６　苦情受付課は、第78条第２項の規定により紛争解決委員から協力の要請への対応を指示された場合には、第60条第１項に定める申立書を協力要請書とみなして協力の要請に対応しなければならない。

（協力の要請への対応）

第101条　受付窓口又は苦情受付課は、前条に定めるところにより協力の要請を受けたときは、遅滞なく、要請の内容及び事実関係を確認するとともに、要請者に対し、必要な助言又は説明を行い、かつ、必要かつ適切な範囲で、相手方たる貸金業者又は貸金業を営む者に対し勧告その他の措置を講じるものとする。

２　受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に係る貸金業務等関連苦情の内容が法令等に違反する内容を含むと思料するときは、遅滞なく当該貸金業者（貸金業法第43条に基づき貸金業者とみなされるものを含む。）を所管する行政庁又は管轄を有する捜査機関に対して通報し、対応を要請するものとする。

３　受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に係る貸金業者が貸金業務等関連苦情を取り扱う指定紛争解決機関等と手続実施基本契約を締結している場合には、要請者に対し、当該指定紛争解決機関等を紹介しなければならない。

４　協力の要請の内容又は事実関係に照らし緊急の必要がある場合には、貸金業相談・紛争解決センターは、協力要請書の受領又は協力要請記録書の作成に先行して、第１項から前項に定めるところに準じて対応しなければならない。

（資料の提出等）

第102条　受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に対応するために必要な場合には、要請者及びその他の関係者に対し、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。

（協力要請対応記録）

第103条　貸金業相談・紛争解決センターは、協力要請への対応に関し、細則で定めるところにより、細則で定める事項を記載した記録を作成し、当該要請を受けた日から５年間保存しなければならない。

（手続及び資料の非公開等）

第104条　協力の要請への対応の手続並びに当該手続で提出され又は作成された資料及び記録は、すべて非公開とし、委員等が紛争解決等業務を処理するために必要な範囲で行う場合及び貸金業法第41条の58第１項の検査に応ずる場合を除くほか、閲覧若しくは謄写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、受付窓口又は苦情受付課は、協力の要請に対応するために必要な限度で、要請者（説明又は資料の提出若しくは提示が要請者以外の者によってなされた場合にはその者を含む。）の同意を得て、当該資料の写しを第101条第２項に定める行政庁又は捜査機関に送付することができる。

２　協力の要請の手続において提出された資料は、協力の要請への対応を完了した後３か月以内に提出者に対して返却する。

（準用）

第105条　第54条第３項及び第56条第１項の規定は、協力の要請につき準用する。

第７章　相談

（相談の申し出）

第106条　相談は、以下の甲欄に記載された区分に従い、それぞれ乙欄に記載した者が申し出ることができる。

	甲	乙
⑴	第２条第４号①の相談（以下「一般相談」という。）	相談申し出の理由である個別の貸金等業務において以下のいずれかに該当する者 ①　契約者等 ②　契約者等の配偶者又は２親等以内の親族 ③　契約者等の同居の親族 ④　①から③に掲げる者のほか、当該貸金等業務に関し貸金業相談・紛争解決センターに助言を求める正当な利害関係を有する者