⑵	第２条第４号②の相談（以下「債務相談」という。）	以下のいずれかに該当する者 ①　協会員等に対し貸付けの契約により債務を負担する者 ②　①に掲げる者の配偶者又は２親等内若しくは同居の親族 ③　①に掲げる者と生計を一にする者 ④　①から③に掲げる者のほか、債務相談を求める正当な利害関係を有する者

（申し出の方式）

第107条　相談の申し出は、受付窓口に細則で定める様式の書面を提出して行う。

２　前項の規定にかかわらず、相談のために必要な事項として細則で定める事項を明らかにして相談の申し出がなされた場合には、受付窓口は自ら細則で定める様式の記録書を作成することにより前項の書面の提出に代えることができる。

（受付窓口における申し出の受理等）

第108条　受付窓口は、相談の申し出を受理した場合には、遅滞なく当該申し出につき、前条第１項又は第２項の書面及び関連する資料を相談受付課に送付しなければならない。ただし、当該申し出が簡易なものである場合には受付窓口において助言等を行い対応することができる。

２　相談の内容に照らし緊急の必要がある場合には、受付窓口は、前条第１項の書面の受領又は前条第２項の記録書の作成に先行して、前項に定めるところに準じて相談内容を相談受付課に通知し又は受付窓口において助言等を行わなければならない。

３　受付窓口は、債務相談の申し出につき、借入れ若しくは返済に関する相談又は助言その他の支援を適正かつ確実に実施することができると認められる団体を紹介することが適切と判断される場合又は相談の申し出をした者が当該団体による解決を明示的に希望した場合には、当該申し出につき相談受付課に送付せず、当該団体に該当するものとして委員会が指定する団体を紹介する。

４　受付窓口は、債務相談の申し出に対し、専ら当該申し出に係る債務者又は保証人（以下「債務相談対象者」という。）の利益に鑑み、法的整理の必要性、消費生活若しくは経済生活に関するカウンセリングその他の助力の必要性を考慮して対応しなければならず、協会員等その他の債権者の債権回収の利益を考慮してはならない。

５　受付窓口は、相談の申し出をなした者又は債務相談対象者に対し、必要に応じて、貸付自粛対応に関する規則に定める貸付自粛制度を案内するものとする。

６　受付窓口は、相談申し出への対応において必要と認められる場合には、苦情処理手続、紛争解決手続又は協力の要請の制度につき説明をしなければならない。

（相談受付課における対応）

第109条　相談受付課は、受付窓口から相談の申し出の送付を受けたときは、遅滞なく、相談対応の手続を説明するとともに、相談内容及び事実関係を確認して、相談者に対する回答又は助言を行うものとする。

２　相談受付課は、相談業務を遂行するために必要な場合には、協会員等に対して説明を求め又は資料の提出若しくは提示を求めることができる。

３　相談受付課は、債務相談に対応して助言を行う場合には、別に貸金業相談・紛争解決センターが定めるところにより、遅滞なく、申出人又は債務相談対象者が健全な家計管理を自ら行えるよう適切な助言をおこなうものとする。

４　相談受付課は、債務相談対象者につき返済計画案の作成を支援する場合においては、当該返済計画案による返済期間が概ね３年を超えない範囲で、かつ毎月の返済金額の合計が、債務相談対象者の月収の３分の１を超えないと見込まれる範囲で行うものとする。また、債務相談対象者の返済能力を超えると認められる返済計画案をあっせんしてはならない。

５　前項に定める月収は、債務相談対象者の所得が専ら給与その他の定期的な収入でその変動の幅が小さいものと認められるものである場合には、直近３か月の定期収入の平均額を基礎として算定される金額によるものとし、それ以外の場合にあっては、当該債務相談対象者の年収等を基礎として算定される金額によるものとする。

６　第４項第１文の規定は、債務相談対象者が法人若しくは団体であり又は債務相談対象者の借入債務が専ら事業性資金の借入により負担したものである場合には適用しない。

７　債務相談対象者の利益のために必要と認められる場合又は相談の申し出をした者が前条第３項に掲げる団体による解決を明示的に希望した場合には、相談受付課は、前条第３項に掲げる団体のうちから適切なものを紹介しなければならない。

８　前条第４項から第６項の規定は相談受付課における相談につき準用する。

（相談対応記録）

第110条　貸金業相談・紛争解決センターは、相談の申し出への対応に関し、細則で定めるところにより相談対応記録を作成し、当該申し出を受けた日から５年間保存しなければならない。

（相談手続の非公開）

第111条　相談申し出の内容及び対応並びにこれに関し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、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。

第８章　負担金、手数料及び費用

（負担金）

第112条　協会と手続実施基本契約を締結した者は、細則で定めるところに従い、協会に対し、毎年、年額12万円を超えない範囲で細則で定める金額の負担金を一括して前払にて納付しなければならない。

２　細則で定める負担金の額は、加入貸金業者の規模等にかかわらず一律とする。但し、協会は、協会員たる加入貸金業者の負担金の額につき、協会員以外の加入貸金業者の負担金の額より、協会員の負担する一般的な会費の額を勘案し相当な額を減額して定めることができる。

３　手続実施基本契約が解除その他の事由により終了した場合であっても、加入貸金業者は、既に発生した負担金の支払義務を免れず、かつ細則に定める場合を除くほか、既に納付した負担金の返還を請求することはできない。

（紛争解決手続の手数料）

第113条　紛争解決手続を申し立てた者及び紛争解決手続の相手方である協会員等は、協会に対し、細則で定めるところに従い、紛争解決手続の実施に関する手数料として、当該紛争解決手続の請求の価額に対し１パーセントを超えない範囲で細則で定める額を納付しなければならない。但し、手数料額の上限は５万円を超えないものとする。

２　紛争解決手続を申し立てる者は、第60条第１項に定める申立書又は第61条第２項に定める移行申立書を提出するに際し、協会に対し、前項の手数料を納付しなければならない。

３　協会員等は、協会員等が相手方である紛争解決手続につき第79条に定める紛争解決手続開始の通知を受領した場合には、正当な理由に基づき紛争解決手続に応じない場合を除き、当該通知を受けてから30日以内に、協会に対し、第１項の手数料を納付しなければならない。

（その他の手数料等）

第114条　苦情処理手続、協力の要請及び相談につき、契約者等は、料金及び手数料を負担する義務を負わない。但し、契約者等が支弁した交通費、通信費、文書作成費は、契約者等の負担とする。

２　貸金業相談・紛争解決センターは、前項に掲げる手続につき、その処理を完了した場合といえども、これらに関連し、契約者等から、手数料その他名目の如何を問わず、金銭その他の経済的報酬を受けてはならない。

３　前２項の規定にかかわらず、貸金業相談・紛争解決センターは、第54条第１項及び第95条第１項の規定に基づく謄写費用並びに第55条第３項（第96条第３項により準用される場合を含む。）の規定に基づく謄本、抄本又は記載事項証明書の交付を請求した者に対し、当該交付に要する費用として、実費を勘案して合理的な範囲で細則に定める額を請求することができる。

第９章　雑則

（名称の使用の制限）

第115条　協会員等は、法令等で定めがある場合を除き、本協会の承認を得ないで貸金業相談・紛争解決センターの名称を使用してはならない。

（教育研修及び人材育成）

第116条　協会は、貸金業相談・紛争解決センターの役員及び職員その他紛争解決等業務に従事することとなる者に対し、定期的に適切な内容の教育及び研修を実施するとともに、苦情事例又は相談事例の研究、その他の方法により、紛争解決等業務に従事する者の育成、能力開発、資質の維持向上を図らなければならない。