2　前項の通知において回答を求める事項は、以下の各号に掲げる事項とする。
⑴　前項第１号に掲げる義務の履行の有無
⑵　前号の義務が履行されている場合、その日時場所その他の具体的事実
⑶　第１号の義務が履行されていない場合、履行されていない理由
3　加入貸金業者は、前項の回答に際し、証拠書類その他の証拠物件を提出することができる。
（公表の方法）
第13条　規則第33条第２項に定める公表は、180日を下らない期間、協会のウェブサイトに掲出する方法によって行う。
（手続実施基本契約の解除の手続）
第14条　規則第34条第１項に定めるところにより協会が手続実施基本契約を解除しようとする場合には、協会は、当該加入貸金業者に対し、期限を定めて弁明書の提出を求め、又は日時を定めて口頭による弁明の機会を与えなければならない。この場合において協会は、弁明書提出期限又は口頭による弁明の期日までに相当の期間をおいて、当該加入貸金業者に対し、書面で以下に掲げる事項を通知しなければならない。
⑴　手続実施基本契約の解除の原因となる事実及び根拠となる規則の条項
⑵　弁明書の提出先及び提出期限（口頭による弁明の機会を付与する場合には、その旨及び出頭すべき日時場所）
2　加入貸金業者は、前項の弁明書の提出又は口頭での弁明に際し、証拠書類その他の証拠物件を提出することができる。
（加入貸金業者名簿の記載事項）
第15条　規則第35条第１項第３号に規定する細則で定めるものは、次に掲げる事項とする。但し、第２号及び第３号に掲げる事項については、過去３年内に受けたものに限る。
⑴　加入貸金業者が手続実施基本契約を締結した年月日
⑵　加入貸金業者に係る契約者等からの申立てに基づき紛争解決手続が開始された場合において、加入貸金業者に対して当該手続に応ずるよう求めたにもかかわらず、当該加入貸金業者が正当な理由なくこれに応ずることを拒んだことにより、規則第33条第２項に定める措置を受けたことがある場合には、その旨及びその年月日
⑶　加入貸金業者が規則第98条第４項に定める勧告を受けたことがある場合には、その旨及びその年月日
（加入貸金業者名簿記載事項の変更届出）
第16条　規則第35条第４項により加入貸金業者が変更を届け出るべき事項は、同条第１項第１号に掲げる事項とする。
2　規則第35条第４項に定める届出は、届出をなすべき加入貸金業者の主たる営業所等の所在地を管轄区域に含む受付窓口に対し、変更事項及び変更した年月日を記載した書面を提出して行わなければならない。

第４章　苦情処理手続

（請求の価額の算定方法）
第17条　規則第38条第１項第３号（規則第59条第２項により準用される場合を含む。）、規則第67条第２項及び規則第73条に規定する請求の価額は、民事訴訟費用等に関する法律（昭和46年法律第40号）第４条及び昭和31年12月12日付民事甲第412号最高裁判所民事局長通知に定めるところによって算定する。
2　請求が、金銭債権の給付又は確認を内容とするものである場合であって、同一の債権の一部のみを請求の目的とする場合にあっては、当該債権金額全額を当該債権の請求金額とみなして前項を適用する。
（代理人の許可）
第18条　規則第38条第２項に定める代理人の許可の申請は、書面により、本人と代理人との関係及び当該代理人を代理人とすることが必要である理由を示して行うものとする。
2　協会員等が、規則第38条第２項に定める許可を受けてその事業のために使用する者を代理人としようとする場合には、当該使用人は、貸金業務取扱主任者資格試験を合格した者でなければならない。
（苦情処理手続開始申立書等）
第19条　規則第39条第１項に掲げる申立書の様式は、別紙様式第３号のとおりとし、同条第２項に掲げる申立記録書の様式は別紙様式第４号のとおりとする。
2　規則第39条第１項第５号に規定する細則で定めるものは、次に掲げる事項とする。
⑴　契約者等と協会員等の間で、当該申立て前に、当該申立てに係る苦情につき直接の交渉があった場合には、その旨及びその概要
⑵　当該申立て前に、協会員等から当該申立てに係る苦情につき和解の提案があった場合には、その旨及びその内容
（代理権限を確認する書類等）
第20条　規則第39条第３項に定める方法は、以下のとおりとする。
⑴　規則第38条第１項第１号に掲げる場合には、申立人と代理人の記載のある戸籍謄本若しくは代理人を申立人の法定代理人と定めた判決書、調停調書若しくは和解調書の写し若しくはこれらに代わる外国政府の発行する公的証明書の謄本の提出又は提示
⑵　規則第38条第１項第２号に掲げる場合には、所属する弁護士会、登録番号並びに所属する事務所又は弁護士法人の名称、事務所所在地及び電話番号を記載した代理権限及びその範囲を証する委任状の提出
⑶　規則第38条第１項第３号に掲げる場合には、所属する司法書士会、簡裁訴訟代理関係業務の認定に係る番号並びに所属する事務所又は司法書士法人の名称、事務所所在地及び電話番号を記載した代理権限及びその範囲を証する委任状の提出
（不服申立書）
第21条　規則第43条第２項に掲げる申立書の様式は、別紙様式第５号のとおりとする。
（申立ての取下げ）
第22条　規則第44条第１項に掲げる申立ての取下書の様式は、別紙様式第６号の、不服申立ての取下書の様式は、別紙様式第７号のとおりとする。
（苦情受付課への送付の例外）
第23条　規則第45条第４項に規定する細則で定める場合は、規則第45条第２項の通知を受けた日から15日以内に、協会員等が以下の事項を受付窓口に報告した場合とする。但し、当該報告の内容が事実に反するものと認められる場合を除く。
⑴　当該通知を受けた日から15日以内に苦情処理の完了を報告できない理由
⑵　当該通知を受けた日から15日を超え20日以内の日に当該苦情処理の完了を報告できることが確実と見込まれる特段の事由がある旨及び当該事由並びに苦情処理の完了の報告をなすべき日
2　苦情受付窓口は、前項の報告がなされた場合であって、前項第２号の報告をなすべき日までに苦情処理の完了が報告されなかったときには、遅滞なく、申立書又は申立て記録書を関連する資料とともに苦情受付課に送付しなければならない。
（苦情処理手続に応諾しない場合の通知）
第24条　規則第46条第１項の通知を受けた協会員等が、苦情処理手続に応じないこととした場合には、苦情受付課に対し、当該通知を受領した後遅滞なく、苦情処理手続に応じない旨及びその理由を書面により回答しなければならない。
（回答書）
第25条　規則第46条第２項に定める回答書の様式は、別紙様式第８号のとおりとする。
2　規則第46条第２項第５号に規定する細則で定めるものは、次に掲げる事項とする。
⑴　第19条第２項各号に規定する事項
⑵　相手方の貸金業登録番号
⑶　相手方が協会員である場合には協会員番号
（直接交渉の場合の報告）
第26条　規則第48条の規定による報告は、書面の提出又は電磁的記録の提供（暗号化その他の合理的な秘匿化が図られているものに限る。）の方法で行わなければならない。
（和解契約書の写しの提出）
第27条　規則第50条第１項の規定による和解契約書は、申立人及び相手方の双方が署名又は記名及び捺印をしたものでなければならない。
（苦情処理手続の打切り時の説明）
第28条　規則第51条第３項及び規則第52条第２項に従い紛争解決手続について説明する場合には、以下の事項を記載した書面を交付して行わなければならないものとする。但し、申立人が電磁的記録の提供の方法によることに同意した場合には、これによることができる。
⑴　紛争解決手続の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