官　報　告

官　庁　事　項

貸金業法（昭和五十八年法律第三十二号）第三十三条第一項の規定に基づき、日本貸金業協会の業務規程の変更を認可したので、同法第四十一条の十二第三号の規定により公示する。

平成二十九年九月二十六日　　金融庁長官　森　　信親

認可日　平成二十九年九月四日

紛争解決等業務に関する規則

第１章　総則
第２章　貸金業相談・紛争解決センターの組織
　第１節　総則
　第２節　相談・紛争解決委員会
　第３節　紛争解決委員候補
　第４節　受付課及び受付窓口
　第５節　雑則
第３章　手続実施基本契約
第４章　苦情処理手続
　第１節　総則
　第２節　申立て
　第３節　苦情処理
　第４節　雑則
第５章　紛争解決手続
　第１節　総則
　第２節　申立て
　第３節　紛争解決委員
　第４節　紛争解決手続の開始
　第５節　紛争の解決
　第６節　雑則
第６章　協力の要請
第７章　相談
第８章　負担金、手数料及び費用
第９章　雑則
附則

第１章　総則

（目的）

第１条　この規則は、日本貸金業協会（以下「協会」という。）が実施する苦情処理手続、紛争解決手続及びこれに関連する業務に関して必要な事項を定め、貸金業務関連苦情及び貸金業務関連紛争につき、専門性を活かしつつ公正な立場から柔軟、迅速かつ適切な処理解決を図り、かつ相談の申し出に対して迅速かつ適切に対応し、もって、資金需要者その他の貸金業の顧客等の利益の保護を図るとともに、貸金業務に対する信頼を確保して貸金業の健全な発展を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は当該各号に掲げるところによるものとし、この規則に定めのない用語で貸金業法（昭和58年法律第32号）に定められているものについては、同法に定められた意義を有するものとする。

⑴　貸金業務等関連苦情

貸金業務等に関し、その契約者等による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明をいう。

⑵　貸金業務関連紛争

貸金業務等関連苦情のうち、当該苦情の相手方である貸金業者と当該苦情に係る契約者等の自主的な交渉では解決ができないものであって、当事者が和解をすることができるものをいう。

⑶　協力の要請

協会員等以外の貸金業を営む者に対する貸金業務等関連苦情に関し、その処理のために協会に対して助言その他の支援を求めることをいう。

⑷　相談

以下のいずれかに該当するものをいう。

①貸金業を営む者が遂行した具体的な貸金業務等に関連し、協会に助言を求めるものであって、第１号から第３号のいずれにも該当しないもの

②債務者等が、貸付けの契約により負担した金銭債務を主たる理由として経済的窮状又は返済困難な状況に陥っている場合に、協会に対し、当該状況の改善のための助言等を求めるもの

⑸　紛争解決等業務

この規則に定める苦情処理手続、紛争解決手続、協力の要請及び相談申出への対応に係る業務並びにこれに付随する業務をいう。

⑹　加入貸金業者

協会と手続実施基本契約を締結した貸金業者をいう。

⑺　協会員等

協会の会員及び加入貸金業者をいう。

⑻　契約者等

顧客等、債務者等若しくは債務者等であったもの又はその一般承継人をいう。

⑼　貸金業務等

貸金業務又は貸金業者以外の貸金業を営む者による貸金業の業務をいう。

⑽　法令等

貸金業法、利息制限法（昭和29年法律第100号）、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（昭和29年法律第195号）その他貸金業務等に適用される法令（条例及び所管する行政庁が定めた指針、ガイドラインその他の基準を含む）又は定款等をいう。

⑾　指定紛争解決機関等

貸金業法に基づく指定紛争解決機関にして協会が設置するもの以外のもの、他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして貸金業法施行令（昭和58年政令第181号）第４条の２で定める指定を受けた者又は裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第２条第４号に規定する認証紛争解決事業者をいう。

（名称）

第３条　協会の紛争解決等業務実施機関は、「日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センター」と称し、略称は「貸金紛争解決センター」とする。

（所在地）

第４条　貸金業相談・紛争解決センターは、主たる事務所を東京都港区に、従たる事務所を別紙１に掲げるところに設置する。

（協会の責務）

第５条　協会は、紛争解決等業務を中立公正に実施しなければならず、紛争解決等業務において、その専門性を活かしつつ迅速かつ適切な苦情の処理又は紛争の解決を図り、かつ相談の申し出に対し迅速かつ適切に対応することができるよう必要な体制整備を行わなければならない。