（苦情処理手続の打切り）

第51条　苦情受付課は、苦情処理手続の目的である請求が次の各号のいずれかに該当するときは、当該苦情処理手続を打ち切るものとする。

⑴　当該請求と同一の請求につき、判決の言渡しがあり、民事調停法（昭和26年法律第222号）若しくは特定債務等の調整の促進のための特定調停に関する法律（平成11年法律第158号）に基づく調停（以下「調停」という。）が成立し、民事調停法第17条に基づく調停に代わる決定（但し、同法第18条第２項の異議の申し立てがあった場合を除く。）がなされ、又は裁判上若しくは裁判外の和解が成立したとき。

⑵　当該請求と同一の請求を目的とする貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決のための手続が開始されたとき。

⑶　当該請求と同一の請求を目的とする指定紛争解決機関等による紛争解決のための手続が開始されたとき。

２　苦情受付課は、苦情処理手続に関し以下の事由があるときには、当該苦情処理手続を打ち切るものとする。

⑴　申立人が申立てを取り下げたとき。

⑵　協会員等が正当な理由に基づき苦情処理手続に応じなかったとき。

⑶　申立てが受理されてから、貸金業相談・紛争解決センターの休日を除き120日が経過しても当事者間に申立てに係る苦情につき和解の成立その他により苦情の解決の見込みがないと認められたとき。

３　苦情受付課は、苦情処理の打切りを決定した場合には、その旨及びその理由を当事者に通知するとともに、第１項第２号により苦情処理手続が打ち切られた場合を除き、細則で定めるところに従い、申立人に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決手続につき説明し、当該手続への移行申立ての意思を確認しなければならない。

第４節　雑則

（標準処理期間）

第52条　貸金業相談・紛争解決センターは、申立てを受理してから３か月以内に苦情処理手続を完了するよう努めなければならない。

２　前項の期間内に苦情処理手続が完了しなかった場合には、苦情受付課は、当事者に対し、苦情処理の状況について報告するとともに、細則で定めるところに従い、申立人に対し、貸金業相談・紛争解決センターによる紛争解決手続につき説明し、当該手続への移行申立ての意思を確認しなければならない。

（苦情処理手続の非公開等）

第53条　苦情処理手続はすべて非公開とする。

（苦情処理手続において提出された資料の取扱）

第54条　貸金業相談・紛争解決センターは、苦情処理手続においてなされた文書による報告及び提示又は提出された資料（第40条に基づき提出された資料を含む。本条において「資料等」という。）は、細則に定めるところにより、当該資料等を提出等した当事者（当事者以外の関係人が提出等した資料等の場合にあっては当該関係人を含む。）の事前の同意がある場合に限り、他方当事者に対して閲覧又は謄写をさせることができる。

２　貸金業相談・紛争解決センターは、前項の場合及び委員等が紛争解決等業務を遂行するために必要な範囲で行う場合を除くほか、何人に対しても資料等の閲覧若しくは謄写をさせてはならず、又は資料等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。

３　貸金業相談・紛争解決センターは、提出を受けた資料等につき、苦情処理手続ごとにかつ提出者ごとに整理し、苦情受付課において漏えい、滅失又は改ざんがなされないよう必要かつ相当な安全管理措置を講じて保管する。

４　貸金業相談・紛争解決センターは、提出を受けた資料等につき、苦情処理手続が終了したとき（紛争解決手続に移行した場合を除く）から１か月以内に提出した当事者にこれを返還する。但し、資料等を提出した当事者が返還を求めない意思を表示したときには、紛争解決手続に移行した場合を除き、苦情処理手続終了から６か月以内に廃棄する。

（苦情処理手続の記録）

第55条　苦情受付課は、苦情処理手続につき、細則で定めるところにより、次の各号に掲げる事項を記載した苦情処理手続記録を作成し、苦情処理手続の終了の日から５年間保存しなければならない。

⑴　当該苦情処理手続の表示

⑵　申立ての年月日

⑶　第39条第１項第１号から第４号までに掲げる事項

⑷　第46条第２項第２号から第４号までに掲げる事項

⑸　苦情処理手続の実施の経緯

⑹　苦情処理手続の結果（苦情処理手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

⑺　苦情処理手続が当事者の和解によって終了したときには、和解の内容

⑻　申立てにつき不受理とされたときはその旨及びその理由

⑼　前各号に掲げるもののほか細則で定める事項

２　第50条第１項により提出を受けた和解契約書の写しがある場合には、これを苦情処理手続の記録に編綴して保存しなければならない。

３　当事者又は当事者であった者は、細則に定めるところに従い、苦情処理手続記録のうち、第１項第１号から第４号及び第６号から第９号（但し、当事者又は関係者からの事情聴取の結果若しくは提出した資料に係わるものを除く。）に記載された事項の謄本若しくは抄本又は当該事項に係る記載事項証明書及び前項の和解契約書の写しがある場合にはその謄本の交付を請求することができる。

４　前項に定める場合を除くほか、貸金業相談・紛争解決センターは、何人に対しても苦情処理手続記録の閲覧、謄写をさせてはならず、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、委員等が紛争解決等業務を遂行するためその他貸金業相談・紛争解決センターがこの規則に定める事務を行うために必要な範囲で閲覧若しくは謄写する場合又は貸金業法第41条の58第１項の検査に応ずる場合を除く。

（苦情処理手続における通知の方法）

第56条　苦情処理手続における当事者に対する通知は、口頭、書面の交付若しくは送達又は被通知者の事前の同意がある場合には電磁的記録の提供の方法のいずれか適切な方法によって行う。

２　前項の規定にかかわらず、第42条第１項、第43条第５項、第44条第２項、第46条第１項及び第５項並びに第51条第３項に掲げる通知は、書面の送達の方法によって行うものとする。

３　送達は、当事者が送達を受けるべき場所として届け出た場所がある場合（但し、当該場所において送達ができなかった場合を除く。）には当該場所においてするものとし、それ以外の場合には当事者本人の住所又は居所において行うものとする。

４　前項の規定にかかわらず、送達を受けるべき場所として届け出た場所及び本人の住所又は居所のいずれにおいても送達をできなかった場合には、送達すべき書類を貸金業相談・紛争解決センターにおいて保管するとともに、当該書類を保管中でありいつでも送達を受けるべき者に交付すべき旨を、協会の本部及び当該苦情処理に係る申立てを受理した支部の事務所において掲示することで送達に代えることができる。

（契約者等に対する助言等）

第57条　貸金業相談・紛争解決センターは、申立て等を行い又は行おうとする契約者等に対し、苦情処理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（但し、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。）するなど、苦情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５章　紛争解決手続

第１節　総則

（紛争解決手続の基本原則）

第58条　貸金業相談・紛争解決センターは、紛争解決手続を実施するに当たっては、必要に応じて法令等及び条理を参酌しつつ、当事者による主体的自主的な紛争解決を促進することにより、実情に即した適切な紛争の解決を図らなければならない。