紛争解決等業務に関する細則

第 1 章　総則 1
第 2 章　貸金業相談・紛争解決センターの組織 1
第 3 章　手続実施基本契約 6
第 4 章　苦情処理手続 9
第 5 章　紛争解決手続 14
第 6 章　協力の要請 22
第 7 章　相談 22
第 8 章　負担金、手数料及び費用 23
附　　則 25
附　　則（平 26.1.27） 25
附　　則（平 26.4.1） 26
附　　則（平 29.4.26） 26
附　　則（令元.7.1） 26
附　　則（令元.10.1） 26
附　　則 （令 4.12.1） 27
附　　則（令 7.12.17） 27

第１章　総則

（趣旨）

第１条　紛争解決等業務に関する細則は、紛争解決等業務に関する規則（以下「規則」という。）の規定に基づき及び同規則を実施するため必要な事項を規定することをその趣旨とする。

（用語）

第２条　この細則において使用する用語は、特別の定めがある場合を除くほか、規則において使用する用語の例による。

第２章　貸金業相談・紛争解決センターの組織

（消費者団体）

第３条　規則第 10 条第２項第３号の消費者団体とは、以下の各号のいずれかに該当する者をいう。

(1)　独立行政法人国民生活センター

(2)　一般財団法人日本産業協会

(3)　一般財団法人日本消費者協会

(4)　消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）第 13 条に定める認定を受けた団体

(5)　前各号に掲げるもののほか、消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）第８条に掲げる活動の実績を有する団体

（経済団体）

第４条　規則第 10 条第２項第５号の経済団体とは、以下のいずれかに該当する者をいう。

(1)　日本商工会議所

(2)　一般社団法人日本経済団体連合会

(3)　公益社団法人経済同友会

(4)　前各号に掲げるもののほか、営利企業又はその経営者を会員とする団体であって会員資格を特定の地域の者に限定していないもの

（特別の利害関係）

第５条　規則第 15 条第３項の特別の利害関係がある場合とは、委員としての地位を離れた別個の利害関係を有する場合をいう。

2　委員会において、以下の表の甲欄の各号に掲げる事項を決議し又は遂行するに際し、甲欄に対応する乙欄に掲げる事由がある場合には、当該委員は、当該事項について特別利害関係を有するものとする。規則第 68 条第 8 項（同条第 9 項及び規則第 74 条第 4 項により準用される場合を含む。）により小委員会に権限が委任された場合における当該小委員会を構成する委員についても同様である。

	甲	乙
(1)	紛争解決委員候補を推薦するとき。	以下のいずれかに該当するとき。 ① 紛争解決委員候補が委員の配偶者、4 親等内の血族、3 親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであった者（以下本項において「配偶者等」という。）であるとき。 ② 紛争解決委員候補が現に委員の使用人であり又は使用人であった者であるとき。 ③ 紛争解決委員候補が現に委員の雇用者又は雇用者であった者であるとき。
(2)	加入貸金業者の手続実施契約不履行の事実の公表について決定を行うとき。	以下のいずれかに該当するとき。 ① 委員が当該加入貸金業者であるとき。 ② 委員が当該加入貸金業者の役員（貸金業法第 4 条第 1 項第 2 号に定める役員をいう。以下同じ。）若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ③ 委員の配偶者等が、当該加入貸金業者であるとき。 ④ 委員の配偶者等が当該加入貸金業

		者の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ⑤ 委員が当該加入貸金業者の代理人若しくは補佐人であるとき又はこれらであったとき。 ⑥ 委員が当該加入貸金業者から役務提供の対価として収入を得ているとき又は得なくなってから 3 年を経過しないとき。
(3)	苦情処理手続開始決定不受理の決定に対する不服申立てにつき決定するとき。	以下のいずれかに該当するとき。 ① 委員が当該不服申立ての申立人又は不服申立てに係る申立ての相手方（以下本号において「申立人等」という。）であるとき。 ② 委員が申立人等の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ③ 委員の配偶者等が、申立人等であるとき。 ④ 委員の配偶者等が申立人等の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ⑤ 委員が申立人等の代理人若しくは補佐人であり又はこれらであったとき。 ⑥ 委員が申立人等から役務提供の対価として収入を得ているとき又は得なくなってから 3 年を経過しないとき。
(4)	紛争解決委員の解任につき決	以下のいずれかに該当するとき。

	するとき。	① 委員が当該紛争解決委員の解任を申し立てた当事者であるとき。 ② 委員が、現に当該紛争解決委員の主宰する紛争解決手続の当事者であるとき。 ③ 委員が当該紛争解決委員又は前②に該当する者（以下本号において「紛争解決委員等」という。）の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ④ 委員の配偶者等が、紛争解決委員等であるとき。 ⑤ 委員の配偶者等が紛争解決委員等の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ⑥ 委員が紛争解決委員等の代理人若しくは補佐人であり又はこれらであったとき。 ⑦ 委員が紛争解決委員等から役務提供の対価として収入を得ているとき又は得なくなってから 3 年を経過しないとき。
(5)	規則第 74 条第 3 項に定める調査を実施するとき又は同項に掲げる措置を決するとき。	以下のいずれかに該当するとき。 ① 委員が、協会の実質的支配者等若しくは子会社等にして、規則第 74 条第 3 項に定める調査等に係る者に該当するとき。 ② 委員が、現に、協会又はその実質的支配者等若しくは子会社等から不当な影響を受けるおそれのある行

		為がなされた疑いのある紛争解決委員の主宰する紛争解決手続の当事者であるとき。 ③ 委員が、前①又は②に掲げる者（以下、本号において「調査対象者等」という。）の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ④ 委員の配偶者等が調査対象者等であるとき。 ⑤ 委員の配偶者等が調査対象者等の役員若しくは使用人であり又はこれらであったとき。 ⑥ 委員が調査対象者等の代理人若しくは補佐人であり又はこれらであったとき。 ⑦ 委員が、調査対象者等から役務提供の対価として収入を得ているとき又は得なくなってから 3 年を経過しないとき。

（紛争解決委員候補の公表）

第 6 条　貸金業相談・紛争解決センターは、規則第 19 条に定めるところに従い委嘱された紛争解決委員候補につき、以下の各号に掲げる事項を協会のウェブサイトに掲載するなどの方法により公表するものとする。

(1) 紛争解決委員候補の氏名及び職業

(2) 規則第 19 条第 2 項又は第 3 項各号のいずれの資格に基づき選任されたかの別

(3) 紛争解決委員候補に就任した年月日

（国外居住者の管轄）

第 7 条　日本国内に住所及び居所を有しない個人又は営業所若しくは事務所を有しない法人その他の団体からの苦情処理手続開始の申立て、協力の要請及び相談の申し出は、規則第 26 条第 1 項の規定にかかわらず、相談センターにおい

てこれを受け付けるものとする。

第 3 章　手続実施基本契約

（手続実施基本契約の申込）

第 8 条　規則第 32 条第 1 項に定める手続実施基本契約の申込は、申込人の主たる営業所又は事務所を管轄する協会の支部を経由して行わなければならない。

2　規則第 32 条第 1 項に定める申込書は、協会員が申込人である場合にあっては別紙様式第 1 号により、協会員以外の貸金業者が申込人である場合にあっては別紙様式第 2 号により作成しなければならない。

3　規則第 32 条第 1 項に定める添付書類は、次に掲げる書類とする。但し、申込人が協会員である場合にあっては、第 1 号に掲げるものに限る。

(1)　申請時に有効な苦情処理及び紛争解決に関する社内規則の写し

(2)　貸金業の登録に係る登録済通知書の写し又は登録証明書 1 通

(3)　申込時に有効な貸金業務に係る社内規則の写し（第 1 号に掲げるものを除く。）

(4)　申込人が法人の場合にあっては、当該申込人に係る登記事項証明書（過去 3 か月以内に作成されたものに限る。）

(5)　申込人が個人の場合にあっては、当該申込人に係る住民票の抄本又は住民票記載事項証明書(いずれも過去 3 か月以内に作成されたものに限る。)

4　規則第 32 条第 2 項に定める初回負担金相当額は、手続実施基本契約申込みの日を協会が手続実施基本契約を承諾した日とみなして第 55 条第 2 項を適用して定める初回負担金と同額とし、協会が指定する金融機関口座に振り込んで支払うものとする。

5　協会が手続実施基本契約の申込に応じないことに確定したときには､協会は、申込人の請求に基づき、遅滞なく、初回負担金相当額を申込人に対して返金する。但し、返金に要する費用は申込人の負担とする。

6　初回負担金相当額には利息は付さないものとする。

（手続実施基本契約の申込の審査）

第 9 条　協会は、手続実施基本契約の申込を受けた場合において、その諾否を判断するために必要ある場合には、申込人に対し説明を求め又は資料の提出を請求することができる。

（手続実施基本契約の承諾の通知）

第 10 条　協会が、手続実施基本契約の申込を承諾した場合には、その旨を申込人に対し電子メールにて通知する。但し、申込人が申込に際し書面による承諾の通知を求め、かつこれによる場合に必要となる公租公課その他の費用を予納した場合には、書面により通知するものとする。

2　前項但書に定める費用は、協会の指定する金融機関口座に振り込む方法により納付する。但し、承諾書面に賦課される印紙税及びこれを送付するために要する費用については、これに代えて、相当する金額の収入印紙及び送付のための料金に相当する郵便切手を協会に納付する方法によることができる。

（手続実施基本契約の申込の再審査）

第 11 条　規則第 32 条第 5 項に定める再審査の請求は、申込人の主たる営業所又は事務所を管轄する協会の支部を経由して行わなければならない。

2　規則第 32 条第 5 項に定める再審査を求める書面等には、以下に掲げる事項を記載しなければならない。

(1) 再審査を求める者の氏名、名称又は商号及び住所

(2) 手続実施基本契約の申込年月日

(3) 手続実施基本契約の再審査を求める旨及びその理由

（手続実施基本契約に定める義務の不履行の場合の意見聴取）

第 12 条　規則第 33 条第 1 項に定める意見聴取は、委員会が、加入貸金業者に手続実施基本契約に定める義務の不履行があると思料する場合に、当該加入貸金業者に対し、書面等により、以下の各号に掲げる事項を通知しこれに対して書面等で回答を求めることにより実施する。

(1) 不履行となったと思料する手続実施基本契約上の義務の内容（履行すべき時期を含む。）

(2) 当該義務を正当な理由なく履行していない場合には、当該加入貸金業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を次条に定めるところにより公表するとともに、当該加入貸金業者が登録を受けた行政庁に報告をすること。

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。

(1) 前項第 1 号に掲げる義務の履行の有無

(2) 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

(3) 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、書面等で以下に掲げる事項を通知しなければならない。

(1) 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

(2) 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。

(1)　加入貸金業者が手続実施基本契約を締結した年月日

(2)　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

(3)　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苦情・相談受付窓口に対し、変更事項及び変更した年月日を記載した書面等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、書面等により、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。

(1)　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

(2) 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。

(1) 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記載事項証明書又はその写し若しくは代理人を申立人の法定代理人と定めた判決書正本又はその写し、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

(2) 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

(3) 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。

（相談センターへの送付の例外）

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。

(1) 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

(2) 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相談センター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、相談センターに対し、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等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。

(1)　第 19 条第 2 項各号に規定する事項

(2)　相手方の貸金業登録番号

(3)　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等を交付し又は提供して行わなければならないものとする。但し、申立人が書面の交付を求めた場合には、遅滞なくこれを交付しなければならない。

(1)　紛争解決手続の申立人が支払う料金に関する事項

(2)　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

(3)　紛争解決手続において陳述される意見若しくは提出され、若しくは提示される資料に含まれ、又は手続実施記録に記載される貸金業務関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱の方法

(4)　貸金業務関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式

(5)　紛争解決委員が紛争解決手続によっては貸金業務関連紛争の当事者に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該紛争解決手続を終了し、その旨を当事者に通知すること。

(6)　苦情処理手続の係属中又はその打切りから 1 か月以内の場合には、申立書の提出に代えて、苦情処理手続から紛争解決手続への移行申立書の提出によって紛争解決手続の申立てができ、苦情処理手続で提出された資料等も利用されること。

（資料等の閲覧又は謄写）

第 29 条　規則第 54 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写を希望する当事者は、以下の事項を明らかにして書面等で申請しなければならない。

(1)　申請者の氏名

(2)　閲覧又は謄写を申請する資料等を特定する事項

(3)　閲覧又は謄写のいずれを申請するかの別

(4)　閲覧又は謄写を申請する日

2　前項の申請をするに当たり、当該申請をする当事者は、閲覧若しくは謄写をする資料等又はその内容につき、第三者に開示若しくは提供しないことを書面で誓約しなければならない。

3　規則第 54 条第 1 項に定める資料を提出した当事者及び関係者の同意は、以下の事項を明示した書面等によるものでなければならない。

(1)　同意者の氏名

(2)　閲覧又は謄写に同意する資料等及び当事者の範囲

(3)　閲覧又は謄写のいずれか一方のみにつき同意する場合にはその旨

(4)　同意する年月日

（苦情処理手続の記録）

第 30 条　規則第 55 条第 1 項により苦情処理手続の記録を作成する場合には、同条第 1 項各号に掲げる事項を記載した調書を作成し、これに規則第 55 条第 2 項に定めるところにより和解契約書の写しを編綴するとともに、これと一体をなすものとして、当事者が提出した申立書、回答書その他の当事者の請求又は主張を記載した書面等及び手続に関する請求書、同意書その他の意見を記載した書面等並びに手続の実施に関して作成され又は受領した書面等を体系的に編綴する方法によるものとする。この場合において、当該記録の全部又は一部が電磁的記録であるときには、当該電磁的記録を当事者、事件番号その他により検索できるようにしなければならない。

2　規則第 55 条第 1 項により苦情処理記録を保存する場合には、その漏洩、滅失毀損又は改ざんの防止その他の苦情処理記録の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

3　規則第 55 条第 1 項第 9 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。

(1)　当該苦情処理手続に係る事件番号

(2)　規則第 38 条第 2 項に基づく許可又は同条第 3 項に基づく許可の取消若しくは代理権の範囲の制限がなされた場合には、その年月日及び内容（代理人の氏名を含む。）

(3)　当該苦情処理手続につき、紛争解決手続への移行が申し立てられたときにはその旨及びその年月日

(4)　苦情処理手続開始の申立ての不受理の決定につき不服申立てがあったときにはその旨及びその年月日並びに不服申立てに関する決定、その理由及び年月日

(5)　前号の不服申立てにつき当該不服申立ての申立人が取り下げた場合にはその旨及びその年月日

(6)　規則第 54 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写の請求があった場合には、第 28 条第 1 項各号に掲げる事項及び資料の提出者の同意不同意の別

(7)　規則第 54 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写の請求に対して資料を提出したものの同意があった場合には、第 29 条第 3 項各号に掲げる事項

(8)　規則第 55 条第 3 項に定める苦情処理手続記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書又は和解契約書の写しの交付の請求があった場合には、第 31 条第 1 項各号に掲げる事項

4　苦情処理手続記録には、当該苦情処理記録を作成した貸金業相談・紛争解決センターの職員の氏名を併記しなければならない。

（苦情処理手続記録の謄本等の請求）

第 31 条　当事者又は当事者であった者が、規則第 55 条第 3 項に定めるところに従い苦情処理手続記録の謄本、抄本若しくは記録事項証明書又は苦情処理手続記録に編綴された和解契約書の写しの謄本の交付を請求するには、書面により以下の事項を明らかにして相談センターに対して行わなければならない。

(1)　請求者の氏名、名称又は商号及び請求年月日

(2)　請求に係る苦情処理手続における申立人及び相手方の氏名、名称又は商号その他当該苦情処理手続を特定するに足りる事項

(3)　苦情処理手続記録の謄本若しくは抄本若しくは記載事項証明書又は和解契約書の写しの謄本のいずれを請求するかの別

(4)　抄本又は記載事項証明書の交付の請求である場合には、謄写又は証明を申請する範囲又は事項

第 5 章　紛争解決手続

（代理人）

第 32 条　第 18 条の規定は、規則第 59 条第 2 項で準用される規則第 38 条第 2 項の場合に準用する。

2　第 20 条の規定は、規則第 60 条第 2 項で準用される規則第 39 条第 3 項の場合に準用する。

（申立て）

第 33 条　規則第 60 条第 1 項第 4 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 号から第 4 号に掲げる事項については、申立人が協会員等である場合に限る。

(1)　申立てに係る紛争解決手続の当事者である契約者等と協会員等の間で、紛争解決手続開始の申立て前に、当該申立てに係る紛争に関し直接の交渉があった場合には、その旨及びその概要

(2) 申立てに係る紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起されている場合にはその旨、係属裁判所及び当該訴訟の程度

(3) 申立てに係る紛争解決手続の目的となった請求に係る調停が係属している場合にはその旨、係属裁判所及び当該調停の進行の状況

(4) 申立てに係る紛争解決手続が、既に ADR 等が開始されている紛争を目的とするものである場合には、その旨、当該 ADR 等が開始された指定紛争解決機関等又は仲裁機関及び当該 ADR 等が開始された年月日

2 規則第 60 条第 3 項により紛争解決手続について説明する場合には、規則第 60 条第 3 項に定める事項を記載した書面を交付若しくは送達し又は申立人の同意を得て当該事項につき電磁的記録を提供する方法により行う。

3 規則第 60 条第 3 項第 7 号に掲げる事項は、次の事項とする。

(1) 紛争解決手続開始の申立ては、規則に定める事由があるときには補正を求められ、補正がなされない場合には申立ての受付が保留されること及びその事由

(2) 相談センターにおいて申立てにつき補正を求めた場合には委員会に不服を申し立てることができること。

(3) 紛争解決委員は、あらかじめ定められた順番に従い紛争解決委員候補のうちから選任されること。

(4) 紛争解決委員候補の氏名その他第 6 条に定める事項

（苦情処理手続からの移行申立て）

第 34 条 規則第 61 条第 1 項に定める移行申立書は、別紙様式第 9 号のとおりとする。

2 規則第 61 条第 2 項により移行申立書を提出する場合において、移行申立ての時点から新たに代理人を選任したときには、第 20 条に定めるところに従い代理権限を証する書面等を提出しなければならない。

（協会員等が紛争解決手続に応諾しない場合の通知）

第 35 条 第 24 条の規定は、規則第 62 条第 1 項の通知を受けた協会員等が、紛争解決手続に応じないこととした場合に準用する。この場合において、「苦情処理手続」とあるのは「紛争解決手続」と読み替える。

（解任）

第 36 条 規則第 68 条第 3 項に規定する細則で定める事項は、以下の各号に掲げ

る事項とする。

(1)　解任を申し立てる者の氏名

(2)　解任を求める紛争解決委員の氏名

(3)　解任を求める理由

(4)　解任申立ての年月日

（紛争解決委員の選任の通知）

第 37 条　規則第 75 条第 2 項による紛争解決委員の選任の通知は、口頭、書面の交付若しくは送達又は電磁的記録の提供の方法によって行うことができる。

（資料等の提出）

第 38 条　規則第 83 条第 1 項の請求により又は同条第 2 項の規定に基づき報告書又は物件を提出する場合には、相談センターを経由して行うものとする。但し、聴聞期日に出席している当事者にあっては、直接紛争解決委員に対して提出することができる。

2　報告書又は物件を提出する当事者は、提出に際し、当該報告書又は物件の返還を求めるか否かを明らかにしなければならない。また、提出しようとする物件につき、以下の事項を明らかにするよう努めるものとする。

(1) 作成者及び作成年月日

(2) 原本又は写しの別

(3) 紛争との関連性

（直接交渉）

第 39 条　第 26 条の規定は、規則第 86 条で準用される規則第 48 条の場合に準用する。

（協会員等の報告義務）

第 40 条　規則第 87 条第 1 項第 12 号に規定する細則で定める事由は、以下の甲欄に掲げる事由とし、細則で定める事項は、以下の乙欄に掲げる事項とする。

	甲	乙
(1)	当該協会員等が貸金業を廃業し又は貸金業法第 24 条の 6 の 5 第 1 項に定める処分を受けた場合	廃業又は登録取消処分を受けた旨及びその年月日

(2)	当該協会員等の氏名、名称若しくは商号、住所、電話番号又は代表者を変更した場合	当該変更した事項

（和解契約書）

第 41 条　第 27 条の規定は、規則第 87 条第 4 項に定める和解契約書につき準用する。

（契約者等による報告）

第 42 条　規則第 88 条第 1 項第 5 号に規定する細則で定める事由及び事項は、当該契約者等の氏名、名称若しくは商号、住所、電話番号又は代表者を変更した場合における当該変更した事項とする。

（和解書）

第 43 条　規則第 89 条第 2 項又は規則第 90 条第 4 項により紛争解決委員が和解書を作成する場合には、当該和解の条項を記載した書面 3 通を作成し、当事者双方の署名若しくは記名及び捺印をさせ又は紛争解決委員が当事者双方が当該条項を受諾した旨及びその年月日を認証し署名捺印をしなければならない。

（紛争解決手続の終了）

第 44 条　規則第 91 条第 2 項に規定する細則で定める事項は、次の各号に掲げる事項とする。

(1)　規則第 91 条第 1 項各号のいずれに該当するかの別

(2)　規則第 91 条第 1 項第 2 号のうち裁判外の和解以外のものを理由とする場合には、係属した裁判所、事件番号、事件名及び判決の言渡しの日又は調停若しくは和解の成立した日

(3)　規則第 91 条第 1 項第 2 号のうち、裁判外の和解を理由とする場合には、当該和解の成立日

(4)　規則第 91 条第 1 項第 3 号から第 5 号のいずれかに掲げる事由による場合には、該当する具体的な事実

（申立ての取下げ）

第 45 条　規則第 92 条第 1 項により申立てを取り下げる場合には、申立人の署名又は記名及び捺印をした書面を提出するものとする。但し、申立人に代理人がある場合であって、当該代理人が申立ての取下げについて権限を有するときに

は、代理人の署名又は記名及び捺印でこれに代えることができる。

2　申立人又はその代理人（前項に定める権限を有する代理人に限る。）は、申立ての取下げにつき、前項に定める書面に代えて電磁的記録を提出することができる。この場合、当該電磁的記録は、あらかじめ相談センターに申立人又は代理人のみが使用するメールアカウントとして届け出たアカウントから送信しなければならない。

3　規則第 92 条第 1 項に規定する細則で定める事項は以下に掲げる事項とする。

(1)　申立人の氏名

(2)　当該紛争解決手続を特定する事項。但し、申立人が貸金業相談・紛争解決センターから事件番号及び事件名の通知を受けている場合には、当該事項

(3)　申立てを取り下げる旨

(4)　申立てを取り下げる年月日

(5)　代理人がある場合には代理人の氏名

（資料等の閲覧謄写）

第 46 条　第 29 条の規定は、規則第 95 条第 1 項により資料等を閲覧し又は謄写する場合に準用する。

（手続実施記録）

第 47 条　第 30 条第 1 項の規定は、手続実施記録につき準用する。この場合において第 30 条第 1 項に「規則第 55 条」とあるのは、「規則第 96 条」と、「苦情処理手続の記録」とあるのは、「手続実施記録」と、「和解契約書」とあるのは「和解書」と、「回答書」とあるのは「答弁書」と読み替える。

2　規則第 96 条第 1 項第 6 号に定める紛争解決手続の実施の経緯には、以下の事項を記載しなければならない。

(1)　紛争解決手続を実施した日時及び場所又は文書の送付、電子メールの送信又は映像若しくは音声の送受信の方法により紛争解決手続を実施した場合にあってはその旨及びその方法

(2)　紛争解決手続における請求が変更、追加又は撤回された場合にはその旨及びその内容並びに当該請求の変更等が反対当事者に通知された方法及びその到達年月日

(3)　紛争解決手続における当事者又は参考人の説明その他の陳述の要旨

(4)　前各号のほか紛争解決委員が記載を指示した事項

3　規則第 96 条第 1 項第 10 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。

(1)　当該紛争解決手続に係る事件番号

(2)　当該紛争解決手続が苦情処理手続から移行を申し立てられたものであるときにはその旨及びその年月日

(3)　規則第 59 条第 2 項により準用される規則第 38 条第 2 項による許可又は同条第 3 項による取消若しくは代理権の範囲の制限がなされたときは、その年月日及びその内容（代理人の氏名を含む。）

(4)　相談センターによる紛争解決手続開始の申立ての補正の求めにつき不服申立てがあったときにはその旨及びその年月日並びに不服申立てに関する決定、その理由及び年月日

(5)　前号の不服申立てにつき当該不服申立ての申立人が取り下げた場合にはその旨及びその年月日

(6)　紛争解決委員の解任の申立てがあった場合にはその旨、その年月日及び当該申立てをなした当事者の氏名

(7)　紛争解決委員が解任された場合にはその旨、その年月日及びその事由

(8)　紛争解決手続につき傍聴を認めた場合にはその旨及び傍聴人の氏名又は範囲

(9)　申立てにつき併合又は分離された場合にはその旨、併合又は分離に係る他の申立ての事件番号その他これを特定する事項及び併合又は分離の決定がなされた年月日

(10) 規則第 95 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写の請求があった場合には、前条により準用される第 29 条第 1 項各号に掲げる事項及び資料の提出者の同意不同意の別

(11)　規則第 95 条第 1 項に定める資料等の閲覧又は謄写の請求に対して資料を提出した者の同意があった場合には、前条により準用される第 29 条第 3 項各号に掲げる事項

(12)　規則第 96 条第 3 項により準用される規則第 55 条第 3 項により手続実施記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書又は和解書の謄本の交付の請求があった場合には、第 48 条第 1 項各号に掲げる事項

(13)　規則第 96 条第 4 項により手続実施記録の記載事項証明書の交付の請求があった場合には第 48 条第 2 項各号に掲げる事項

4　手続実施記録には、当該手続実施記録を作成した貸金業相談・紛争解決センターの職員が記名押印し、紛争解決委員が検印しなければならない。

（手続実施記録の謄本等の請求）

第 48 条　当事者又は当事者であった者が、規則第 96 条第 3 項により準用される規則第 55 条第 3 項に定めるところに従い手続実施記録の謄本、抄本若しくは記載事項証明書若しくは手続実施記録に編綴された和解書の写しの謄本の交付を請求するには、書面等により以下の事項を明らかにして相談センターに対して行わなければならない。

(1)　請求者の氏名、名称又は商号及び請求年月日

(2)　請求に係る紛争解決手続における申立人及び相手方の氏名、名称又は商号その他当該紛争解決手続を特定するに足りる事項。

(3)　手続実施記録の謄本若しくは抄本若しくは記載事項証明書又は和解書の写しの謄本のいずれを請求するかの別

(4)　抄本又は記載事項証明書の交付の請求である場合には、謄写又は証明を申請する範囲又は事項

2　当事者であった者が、規則第 96 条第 4 項に基づき手続実施記録の記載事項証明書の交付を請求するには、書面等により以下の事項を明らかにして相談センターに対して行わなければならない。

(1)　前項第 1 号及び第 2 項に掲げる事項

(2)　規則第 96 条第 4 項に基づく記載事項証明書の交付請求である旨

(3)　訴えを提起している場合にあっては、当該訴えに係る係属裁判所、事件番号及び事件名

（通知及び到着確認）

第 49 条　規則第 97 条第 1 項に定める紛争手続きに関する通知であって次の各号に該当するものは、配達証明もしくはそれに準じる郵便により送達を行う方法か、開封通知機能が付された電磁的方法により通知しなければならない。電磁的方法により通知するときは、「開封確認メール」が返信された日時を記録する。なお、これらの送達及び電磁的方法で到着の確認ができないときは電話をかけて到着の確認を行い、通知を受信した日時を記録しなければならない。

(1)　規則第 62 条第 1 項

(2)　規則第 78 条第 1 項

(3)　規則第 79 条

(4)　規則第 80 条第 4 項

(5)　規則第 89 条第 1 項（和解案を当事者に提示以外の方法で行うとき）

(6)　規則第 90 条第 1 項(特別調停案を当事者に提示以外の方法で行うとき）

(7)　規則第 91 条第 3 項

(8)　規則第 92 条第 3 項

2　規則第 97 条第 2 項に定める書留郵便に準じる信書便の役務は、受取人（受取人に代わりこれを受領できる者を含む。）による受領を確認するものであり、かつ以下の各号に掲げる事項を記録し確認できるものとする。

(1)　当該信書便の引受日及び引受事務を担当した信書便事業者の営業所の名称

(2)　当該信書便の受取人への配送を担当する信書便事業者の営業所への到着日及び営業所の名称

(3)　当該信書便の受取人による受領の日時及び受領者名

（紛争解決手続で成立した和解の履行）

第 50 条　貸金業相談・紛争解決センターは、規則第 98 条第 2 項に定める申し出（本条において「申し出」という。）を受けたときには、以下に掲げる事項につき記録を作成し、5 年間保存しなければならない。

(1)　申し出に係る紛争解決手続の事件番号その他の紛争解決手続を特定する事項

(2)　申し出をした者及び当該申し出に係る協会員等の氏名、名称又は商号

(3)　申し出の年月日及びその内容

(4)　調査を実施した場合にはその旨及びその方法

(5)　調査の結果

(6)　勧告を行った場合にはその旨及びその内容

(7)　勧告に対する協会員等の報告内容

2　前項の記録は、何人に対しても閲覧若しくは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にはこの限りでない。

第 6 章　協力の要請

（協力要請記録書）

第 51 条　規則第 100 条第 4 項に定める協力要請記録書の様式は、別紙様式第 10 号のとおりとする。

（協力要請対応記録）

第 52 条　規則第 103 条に従い協力要請への対応の記録を作成する場合には、第 2 項各号に掲げる事項を記載した調書を作成するとともに、これと一体をなすものとして、当事者が提出した協力要請書、回答書その他の当事者の要請、主張又は意見を記載した書面を体系的に編綴する方法によるものとする。

2　第 30 条第 1 項第 2 文及び同条第 2 項の規定は、前項の記録につき準用する。

3　規則第 103 条により細則で定める事項は、以下に掲げる事項とする。

(1)　規則第 100 条第 3 項各号に掲げる事項

(2)　苦情の相手方が貸金業者である場合には、その登録番号

(3)　要請への対応の経緯

(4)　要請への対応の結果

(5)　規則第 101 条第 2 項に定める通報を行った場合には通報を行った行政庁又は捜査機関の名称、その内容及び年月日

(6)　指定紛争解決機関等を紹介した場合にはその旨及びその機関の商号又は名称

第 7 章　相談

（相談申出書）

第 53 条　規則第 107 条第 1 項に定める相談申出書の様式は、別紙様式第 11 号のとおりとし、同条第 2 項に定める相談記録書の様式は、別紙様式第 12 号のとおりとする。

2　規則第 107 条第 2 項の細則で定める事項は、別紙様式第 12 号に掲げられた事項とする。

（相談対応記録）

第 54 条　規則第 110 条に従い相談対応記録を作成する場合には、相談申出書又

は相談記録書及び相談対応の経過及び結果を記載した書面等を体系的に編綴する方法によるものとする。

2　第 30 条第 1 項第 2 文及び同条第 2 項の規定は、前項の記録につき準用する。

第 8 章　負担金、手数料及び費用

（負担金）

第 55 条　規則第 112 条第 1 項に規定する負担金の額は、次に掲げるところによる。

協会員	年額 0 円
非協会員	年額 100,000 円

2　前項の規定にかかわらず、初回負担金（協会が手続実施基本契約を承諾したときに当該加入貸金業者が支払うべき負担金をいう。第 8 条及び本条において同じ。）は、初回負担金計算期間（協会が手続実施基本契約の締結を承諾した当日を第 1 日目として同日から起算して 1 年以内に到来する 9 月末日までの期間をいう。）に応じ、次のとおりとする。

協会員		0 円
非協会員	初回負担金計算期間が 6 か月以下である場合	50,000 円
	初回負担金計算期間が 6 か月を超える場合	100,000 円

3　手続実施基本契約の申込人は、協会が手続実施基本契約の締結を承諾したときには直ちに、協会に対し、初回負担金を支払わなければならない。この場合、当該加入貸金業者が、協会に対し、規則第 32 条第 2 項に定めるところにより初回負担金相当額を納付している場合には、当該納付された初回負担金相当額は、当然に当該加入貸金業者の支払うべき初回負担金に充当されるものとする。

4　初回負担金が、当該加入貸金業者が納付した初回負担金相当額を超えるときは、当該加入貸金業者は、申込みの承諾の日から 1 か月以内に、協会に対し、初回負担金と当該初回負担金相当額との差額を協会が指定する金融機関口座に振り込んで支払わなければならない。当該加入貸金業者が納付した初回負担金相当額が初回負担金を超えるときには、協会は、当該加入貸金業者の請求に

基づき、遅滞なく当該差額を当該加入貸金業者に対して返金する。この場合、返金に要する費用は、当該加入貸金業者の負担とし、利息は付さないものとする。

5　加入貸金業者は、初回負担金計算期間の満了日及びそれ以降の毎年9月末日までに、10月1日から1年分の負担金を、協会が別途通知する金融機関口座に振り込んで支払わなければならない。

6　加入貸金業者につき、初回負担金計算期間の末日が経過した後、以下の甲欄に掲げる事由が生じた場合には、負担金につき対応する乙欄に定めるところに従い取り扱う。

	甲	乙
(1)	非協会員である加入貸金業者が協会員となった場合	協会員となった日から、同日以降直近で到来する9月末日までの間（但し、1月未満の期間がある場合にはこれを切り上げる。）に相当する負担金につき、協会員に対して適用されるべき負担金額に従い、月割りにてその額を計算し、支払済みの負担金額との差額がある場合には、当該加入貸金業者の請求によりこれを返還する。但し、利息は付さないものとする。
(2)	協会員である加入貸金業者が非協会員となった場合	協会員でなくなった日から、同日以降直近で到来する9月末日までの間（但し、1月未満の期間がある場合にはこれを切り捨てる。）に相当する負担金につき、非協会員に対して適用されるべき負担金額に従い、月割りにてその額を計算しこれを請求する。但し、支払済みの負担金額との差額がある場合にはその差額を請求する。

7　協会は、納付された負担金につき領収書を発行しない。

（手数料の算定）

第56条　規則第113条第1項に定める手数料は、第17条に定めるところに従い算定した当該紛争解決手続の目的となった請求の価額に応じ、別表1に定める

ところによる。

（納付された手数料の不返還）

第 57 条　納付された手数料は、当該手数料に係る紛争解決手続に係る申立てが受理されず、若しくは取り下げられ、又は当該紛争解決手続を開始しない旨の決定がなされた場合その他事由の如何を問わず返還しない。

附　　則

（施行日）

第 1 条　この細則は、紛争解決等業務に関する規則附則第 1 条第 1 項に定める同規則を施行する日から施行する。

2　前項の規定にかかわらず、この細則の第 3 条から第 5 条の規定は、紛争解決等業務に関する規則附則第 1 条第 2 項の規定により同規則第 2 章の規定が施行される日から施行する。

（経過措置）

第 2 条　紛争解決等業務に関する規則附則第 4 条の規定により、同規則の施行の日より前になされる手続実施基本契約の申込みについては、この細則の規定を適用する。

第 3 条　第 8 条第 3 項の規定にかかわらず、この細則が施行された日から 3 か月を経過する日より前に手続実施基本契約の申込みをする場合にあっては、第 8 条第 3 項第 1 号の書類については、細則が施行された日から起算して 3 か月を経過した日までに提出することができる。

附　　則（平 26.1.27）

この改正は、平成 26 年 1 月 27 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 3 条、第 4 条を改正。

附　　則（平 26.4.1）

この改正は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

別表 1、別表 2 を改正。

附　　則（平 29.4.26）

この改正は、平成 29 年 4 月 26 日から施行する。

なお、改正後の負担金の額は、平成 29 年 10 月 1 日以降の期間の負担金について適用する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 55 条第 1 項、第 55 条第 2 項を改正。

附　　則（令元.7.1）

この改正は、令和元年 7 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 8 条第 3 項、第 55 条第 6 項、別紙様式第 1 号から別紙様式第 12 号までを改正。

なお、改正後の第 55 条第 6 項は、本改正の施行日以降に協会員または非協会員となった加入貸金業者につきこれを適用する。

附　　則（令元.10.1）

この改正は、令和元年 10 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 29 条第 4 項、第 31 条第 2 項、第 48 条第 3 項、第 56 条を改正。

別表 1、別表 2 を削除し、別表 3 を別表 1 と改正。

附　　則（令 4.12.1）

この改正は、令和 4 年 12 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

別紙様式第 1 号・別紙様式第 2 号・別紙様式第 5 号から別紙様式第 8 号までを改正

附　　則（令 7.12.17）

この改正は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 7 条、第 11 条第 2 項、第 12 条第 1 項、第 14 条第 1 項、第 16 条第 2 項、第 18 条第 1 項、第 20 条第 1 号、第 23 条、第 2 項、第 24 条、第 28 条、第 29 条第 1 項、第 3 項、第 30 条第 1 項、第 4 項、第 31 条、第 33 条第 3 項第 2 号、第 34 条第 2 項、第 38 条第 1 項、第 45 条第 1 項～第 3 項、第 47 条第 3 項第 4 号、第 48 条第 1 項、第 2 項第 3 号、第 49 条第 1 項、第 2 項、第 52 条第 2 項、第 3 項、第 54 条第 1 項、第 2 項、を改正。

別紙様式第 3 号、別紙様式第 4 号、別紙様式第 5 号、別紙様式第 8 号から第 10 号までを改正。

（別表1）

紛争解決手続手数料

1．申立人が契約者等の場合

請求の価額	契約者等の負担額	協会員等の負担額
100以下	2,000	2,000
100超　300以下	6,000	6,000
300超　500以下	8,000	8,000
500超　800以下	11,000	11,000
800超　1,000以下	13,000	13,000
1,000超　1,500以下	17,000	17,000
1,500超　2,000以下	21,000	21,000
2,000超　2,500以下	25,000	25,000
2,500超　3,000以下	29,000	29,000
3,000超　3,500以下	33,000	33,000
3,500超　4,000以下	37,000	37,000
4,000超　4,500以下	41,000	41,000
4,500超　5,000以下	45,000	45,000
5,000超	50,000	50,000
（単位：万円）	（単位：円）	（単位：円）

2．申立人が協会員等の場合

請求の価額	契約者等の負担額	協会員等の負担額
100以下	0	2,000
100超　300以下	0	6,000
300超　500以下	0	8,000
500超　800以下	0	11,000
800超　1,000以下	0	13,000
1,000超　1,500以下	0	17,000
1,500超　2,000以下	0	21,000
2,000超　2,500以下	0	25,000
2,500超　3,000以下	0	29,000
3,000超　3,500以下	0	33,000
3,500超　4,000以下	0	37,000
4,000超　4,500以下	0	41,000
4,500超　5,000以下	0	45,000
5,000超	0	50,000
（単位：万円）	（単位：円）	（単位：円）

（別紙様式第１号）

手続実施基本契約申込書（会員用）

日本貸金業協会 御中

日本貸金業協会の「紛争解決等業務に関する規則第 31 条」に基づき、後記手続実施基本契約条項及び以下の事項を承認の上、手続実施基本契約の締結を申込します。

① 手続実施基本契約の申込を審査するために協会から資料の請求又は説明を求められた場合、これに誠実に応じること。

② 本申込後、本申込が承諾されるまでの間に、本申込書その他本申込に関して協会に提出した資料の内容が変動した場合には、遅滞なく協会に対して変更後の内容を通知すること。

③ 本申込の結果にかかわらず、本申込書及び添付書類につき返還を受けられないこと。

④ 紛争解決等業務に関する細則に定める場合を除き、本申込に対する承諾の通知は、下記メールアドレス宛にメールにより通知されること。

１．申込日　　令和　　年　　月　　日

２．申込者　　住所：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

社名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

協会員番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代表者：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（法人にあっては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名）

電話番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ＦＡＸ番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

Ｅメールアドレス：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（携帯電話のメールアドレスは届出できません。）

本件に関する連絡先電話番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ご担当者氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

本申込に対する承諾の通知を書面で受けることを希望する場合には、以下にチェックしてください。

☐ 本申込に対する承諾の通知を書面で受けることを希望します。

（別紙様式第１号）

（事務局使用欄）

受付日：　　受付担当者：

業務企画部確認日：　　会費状況確認者：

（別紙様式第１号）

紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項

甲：申込が承諾された場合の申込者
協会：日本貸金業協会

（甲の規則等遵守義務）

第1条　甲は、協会の定める紛争解決等業務に関する規則（以下「規則」という。）及び紛争解決等業務に関する細則（以下「細則」といい、規則と細則とを総称して「規則等」という。）に規定された加入貸金業者の義務を遵守しなければならない。

2　協会が規則又は細則を変更した場合には、変更後の規則又は細則の定める加入貸金業者の義務を遵守しなければならない。

（貸金業相談・紛争解決センターの公表等）

第2条　甲は、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称及びその主たる事務所の所在地、電話番号を公表しなければならない。

2　甲は、貸金業法の規定に基づき交付又は送付する書面又はこれに代わる電磁的記録に甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関の名称を記載する場合には、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載しなければならない。

3　甲は、本契約締結後相当の期間内に、貸金業法第14条に定める貸付条件等の掲示に、併せて、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するものとする。

4　甲は、その貸金業の業務に関して広告又は勧誘をするときには、その広告の媒体又は勧誘の態様などに応じて合理的なかつ相当な範囲で、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載し又は表示するよう努めるものとする。

5　甲は、貸金業法第21条第2項に定める書面又はこれに代わる電磁的記録を交付又は送付する場合には、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するよう努めるものとする。

（協会の義務）

第3条　協会は、規則第4章及び第5章に定めるところにより、苦情処理手続及び紛争解決手続を実施しなければならない。

（甲の義務違反の場合の措置）

第 4 条　甲が正当な理由なく本契約に定める義務を履行しなかった場合には、協会は、規則等に定めるところにより、甲の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表し、かつ甲がその登録を受けた財務局若しくは財務支局の長又は都道府県知事に報告をするものとする。

2　甲に次のいずれかに該当する事由があるときは、協会は、規則等に定めるところにより本契約を解除することができる。

① 規則に基づく苦情処理手続又は紛争解決手続により甲と契約者等の間で締結された和解契約に定められた義務を、正当な理由なく履行しないこと。

② 規則に定める負担金又は手数料若しくは費用その他規則に定める協会に対する金銭債務の全部又は一部の履行を遅滞し、相当な期間を定めた催告を受けても履行しないこと。

③ 規則に定めるその他の義務を故意に履行しないこと。

3　甲が協会員である場合には、協会は、前項の規定による措置に代えて、協会の定款第 21 条に定める処分を行うことができるものとする。

（協会の義務違反の場合の措置）

第 5 条　協会が協会の責めに帰すべき事由により本契約に定める協会の甲に対する義務を履行しなかった場合には、甲は、これによって甲が被った損害の賠償を請求することができる。但し、損害賠償の範囲は、当該義務違反により生じた現実の損害に限られるものとし、かつ、逸失利益及び精神的損害は含まれないものとする。

（契約期間）

第 6 条　この契約の期間は定めない。

2　協会は、正当な理由がなければこの契約の解約を告知することができないものとする。

（合意管轄）

第 7 条　この契約に関する甲と協会の間の紛争については、東京地方裁判所を第 1 審の管轄裁判所とする。

（別紙様式第２号）

手続実施基本契約申込書（非会員用）

日本貸金業協会 御中

日本貸金業協会の「紛争解決等業務に関する規則第 31 条」に基づき、後記手続実施基本契約条項及び以下の事項を確認し、かつ承認の上、手続実施基本契約の締結を申込します。

① 本申込書及びその添付書類の記載内容は正確であり、かつ重要な事項について漏れなく記載されていること。
② 添付された社内規則は、申込時点において有効な申込者の貸金業に係る社内規則の全てであること。
③ 本申込を審査するために協会から資料の請求又は説明を求められた場合、これに誠実に応じること。
④ 本申込後、本申込が承諾されるまでの間に本申込書、添付書類その他協会に提出した資料の内容が変動した場合には、遅滞なく協会に対して変更後の内容を通知すること。
⑤ 本申込の結果にかかわらず、本申込書及び添付書類につき返還を受けられないこと。
⑥ 本申込に当たり納付された初年度負担金相当額につき、手続実施基本契約が締結された場合には初年度負担金に充当されること、協会が本申込に応じなかった場合には、申込者は遅滞なく初年度負担金相当額の返還を受けられること、返金される場合の初年度負担金相当額には利息が付されないこと。
⑦ 紛争解決等業務に関する細則に定める場合を除き、本申込に対する承諾の通知は、下記メールアドレス宛にメールにより通知されること。

１．申込日　　令和　　年　　月　　日

２．申込者　　住所：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

社名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

貸金業登録番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代表者：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（法人にあっては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名）

電話番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第２号）

ＦＡＸ番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

Ｅメールアドレス：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（携帯電話のメールアドレスは届出できません。）

本件に関する連絡先電話番号：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ご担当者氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

本申込に対する承諾の通知を書面で受けることを希望する場合には、以下にチェックしてください。

☐ 本申込に対する承諾の通知を書面で受けることを希望します。

（事務局使用欄）

受付日：　　受付担当者：

負担金確認日：　　負担金確認者：

（別紙様式第２号）

紛争解決等業務に係る手続実施基本契約条項

甲：申込が承諾された場合の申込者
協会：日本貸金業協会

（甲の規則等遵守義務）

第1条　甲は、協会の定める紛争解決等業務に関する規則（以下「規則」という。）及び紛争解決等業務に関する細則（以下「細則」といい、規則と細則とを総称して「規則等」という。）に規定された加入貸金業者の義務を遵守しなければならない。

2　協会が規則又は細則を変更した場合には、変更後の規則又は細則の定める加入貸金業者の義務を遵守しなければならない。

（貸金業相談・紛争解決センターの公表等）

第2条　甲は、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称及びその主たる事務所の所在地、電話番号を公表しなければならない。

2　甲は、貸金業法の規定に基づき交付又は送付する書面又はこれに代わる電磁的記録に甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関の名称を記載する場合には、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載しなければならない。

3　甲は、本契約締結後相当の期間内に、貸金業法第14条に定める貸付条件等の掲示に、併せて、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するものとする。

4　甲は、その貸金業の業務に関して広告又は勧誘をするときには、その広告の媒体又は勧誘の態様などに応じて合理的なかつ相当な範囲で、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載し又は表示するよう努めるものとする。

5　甲は、貸金業法第21条第2項に定める書面又はこれに代わる電磁的記録を交付又は送付する場合には、甲の貸金業務に係る指定紛争解決機関として、日本貸金業協会貸金業相談・紛争解決センターの名称を記載するよう努めるものとする。

（協会の義務）

第3条　協会は、規則第4章及び第5章に定めるところにより、苦情処理手続及び紛争解決手続を実施しなければならない。

（甲の義務違反の場合の措置）

第 4 条　甲が正当な理由なく本契約に定める義務を履行しなかった場合には、協会は、規則等に定めるところにより、甲の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表し、かつ甲がその登録を受けた財務局若しくは財務支局の長又は都道府県知事に報告をするも

のとする。

2　甲に次のいずれかに該当する事由があるときは、協会は、規則等に定めるところにより本契約を解除することができる。

① 規則に基づく苦情処理手続又は紛争解決手続により甲と契約者等の間で締結された和解契約に定められた義務を、正当な理由なく履行しないこと。

② 規則に定める負担金又は手数料若しくは費用その他規則に定める協会に対する金銭債務の全部又は一部の履行を遅滞し、相当な期間を定めた催告を受けても履行しないこと。

③ 規則に定めるその他の義務を故意に履行しないこと。

3　甲が協会員である場合には、協会は、前項の規定による措置に代えて、協会の定款第 21 条に定める処分を行うことができるものとする。

（協会の義務違反の場合の措置）

第 5 条　協会が協会の責めに帰すべき事由により本契約に定める協会の甲に対する義務を履行しなかった場合には、甲は、これによって甲が被った損害の賠償を請求することができる。但し、損害賠償の範囲は、当該義務違反により生じた現実の損害に限られるものとし、かつ、逸失利益及び精神的損害は含まれないものとする。

（契約期間）

第 6 条　この契約の期間は定めない。

2　協会は、正当な理由がなければこの契約の解約を告知することができないものとする。

（合意管轄）

第 7 条　この契約に関する甲と協会の間の紛争については、東京地方裁判所を第 1 審の管轄裁判所とする。

（別紙様式第３号）

苦情申立書

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター 御中

【受付番号　　】
【受付日　　】

申立日：　令和　　年　　月　　日

フリガナ
申立人氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

申立人住所：〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先・電話：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

債務者との関係：本人　・　代理人（　　）

下記の苦情について日本貸金業協会による苦情処理手続をお願いいたします。
この苦情処理手続をお願いするに当たっては、日本貸金業協会の「紛争解決等業務に関する規則」等に従い、誠実に対応いたします。
また、苦情処理手続を通じて入手した情報は、法令の規定に基づく場合その他正当な理由がある場合を除き、苦情処理手続に関係する者以外の第三者に対し開示または公表いたしません。

この手続に関する書類等を、上記の申立人の住所以外の場所で受け取ることを希望する場合には、その場所及び申立人がその場所で受け取ることを希望する理由をお書き下さい。

住所以外の書類の送付先：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

１．苦情の相手方：業者名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（会員番号　　）

担当部署・担当者：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第３号）

２．債務者　氏名（ﾌﾘｶﾞﾅ）：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿生年月日：＿＿＿＿＿＿＿＿

住所：〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

３．当初契約年月日・金額：＿＿＿＿年＿＿月＿＿日　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿円

４．苦情内容（問題となる内容、発生した日時、要望等を具体的にお書きください）

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

５．上記苦情について、今までに相手方の貸金業者との間で交渉があった場合にはその概要をお書き下さい。また、上記苦情について、相手方の貸金業者から、和解その他の提案があった場合には、その概要を記載してください。

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第4号）

苦情記録書

受付番号:

受付:令和　　年　　月　　日	来協・電話・文書・メール	完結:令和　　年　　月　　日

債務者	フリガナ 氏名		生年月日	T・S・H 年　月　日	申立人	債務者との関係	
	住所					氏名	
	電話番号		職業			住所	
	勤務先名						
	借入有無	有・無	借入有の場合	社　万円		電話番号	
相手方	商号		店舗		申立人へ確認	業者への氏名・内容等開示 □可　□不可	
	所在地					警察・都道府県等への情報提供 □可　□不可	
	電話番号		担当者			警察・都道府県等へ氏名・内容等開示 □可　□不可	
	消費者相談窓口電話番号		消費者相談窓口担当者			警察・都道府県等から申立人への接触 □可　□不可	

苦情の内容	□取立て行為 □契約内容 □金利 □年金担保 □帳簿の開示 □過剰貸付け □詐称 □保証契約 □広告・勧誘(詐称以外) □その他(　　)	(申立て前に直接交渉があった場合の内容) (申立て前に和解の提案があった場合の内容)
処理結果	□協会による処理・是正・助言等 □打ち切り ・相談センターへ移行 □取り下げ □協会処分 □他機関への紹介 ・金融庁・財務局 ・都道府県 ・警察 ・裁判所 ・弁護士会・司法書士会 ・その他(　　) □非協会員への協力要請 □警察等への情報提供 □その他(　　)	(申立内容) (対応結果)

□支部完結　□センター引継　□センター完結　□相談センターへ移行	管理者	担当者
1.(　　)支部		
2. 相談センター		

（別紙様式第4号）

苦情履歴　　NO.＿＿＿＿

苦情区分		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過		経過詳細		作成書類	
詳細					

苦情区分		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過		経過詳細		作成書類	
詳細					

苦情区分		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過		経過詳細		作成書類	
詳細					

（別紙様式第５号）

不受理不服申立書

日本貸金業協会
相談・紛争解決委員会 御中

【受付番号　　】
【受付日　　】

不服申立日：　令和　　年　　月　　日

フリガナ
申立人氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

申立人住所：〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先・電話：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

債務者との関係：本人　・　代理人（　　）

紛争解決業務等に関する規則第 43 条第 1 項の規定により、以下のとおり不服申立てをします。

１．不服申立てに係る苦情処理手続開始の申立ての申立日　令和　　年　　月　　日

２．不受理であることを知った日：令和　　年　　月　　日

３．不受理に対する不服の理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

注）申立は不受理の通知を受けた日から 20 日以内です。
提出先は受付窓口及び相談センターです。
不服申立に理由がないと認められる場合には、本申立は却下することがあります。
代理人が申立する場合は、債務者との関係を証明する書面を提示していただくことがあります。

（別紙様式第６号）

苦情申立取下げ書

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター 御中

【受付番号　　】
【受付日　　】

申立日：　令和　　年　　月　　日

フリガナ
申立人氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

申立人住所：〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先・電話：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

債務者との関係：本人　・　代理人（　　）

私（または代理人）が令和　　年　　月　　日付で申立てた＿＿＿＿＿＿＿＿
を相手方とする苦情申立は、下記の理由により本日をもって取下げます。

記

申立てを取下げる理由

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第７号）

不服申立取下げ書

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター 御中

【受付番号　　】
【受付日　　】

申立日：　令和　　年　　月　　日

フリガナ
申立人氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

申立人住所：〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先・電話：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

債務者との関係：本人　・　代理人（　　）

私（または代理人）が令和　　年　　月　　日付で申立てた＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
を相手方とする不服申立は、下記の理由により本日をもって取下げます。

記

申立てを取下げる理由

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第８号）

回答書

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター御中

【受付番号　　】
【受付日　　】

貸金業者名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

住所：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代表者名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人の氏名等：

代理人の住所又は所在地：

代理人資格：

この手続に関する書類等を、上記の相手方の住所以外の場所で受け取ることを希望する場合には、その場所及び相手方がその場所で受け取ることを希望する理由をお書き下さい。

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

令和　　年　　月　　日付で＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿殿が行った当社を相手方とする苦情申立に対し、「紛争解決業務等に関する規則」第 46 条第 3 項の規定により下記のとおり回答いたします。

記

１．申立の趣旨に対する回答

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第８号）

２．苦情の要点に対する回答及び相手方の主張

申立ての趣旨及び紛争の要点に対する回答の記載方法について

① 申立ての趣旨に対しては、相手の請求を認めるか、請求内容について話合いを希望するかなど、現時点での考え方について記載してください。

② 紛争の要点に対しては、申立書で主張された事実関係について、誤りがないと考える部分、相違すると考える部分、わからない部分とを区分して、それぞれ「認める事実」、「否認する事実」、「不知である事実」として記載してください。否認する部分については、どのような事実であったと認識しているかを付記してください。

③ 相手方の主張、言い分については、上記②とは区別して記載してください。その際、事実に関しては、できる限り、いつ、だれが、どこで、何を行ったかについて明記してください。

④ 上記にかかわらず、申立人に対して苦情の解決のために和解その他の提案を行う場合には、可能な範囲でその提案内容を記載してください。なお、提案を行う意思はあるものの現時点で申立人に対して提案内容を提示することができない場合、本回答書とは別の用紙に提案内容の骨子を記載し、「貸金業相談・紛争解決センター限り」と朱書して提出するよう努めて下さい。この場合、当該書面は、申立人に対して送付されません。

（別紙様式第９号）

移行申立書

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター殿

【受付番号　　】
【受付日　　】

申立日：　令和　　年　　月　　日

フリガナ
申立人氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

申立人住所：〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先・電話：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

債務者との関係：本人　・　代理人（　　）

紛争解決業務等に関する規則第 61 条第 1 項の規定により、私（または代理人）が令和　　年　　月　　日付で申立てた＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿を相手方とする苦情申立は、下記の理由により紛争解決手続きへの移行を申し立てます。

記

紛争解決手続への移行を申し立てる理由

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（別紙様式第１０号）

協力要請記録書

受付番号:

受付:令和　　年　　月　　日	来協・電話・文書・メール	完結:令和　　年　　月　　日

協力要請者	フリガナ 氏名		生年月日	T・S・H 年　月　日	申立人	債務者との関係	
	住所					氏名	
	電話番号		職業			住所	
	勤務先名					電話番号	
	借入有無	有・無	借入有の場合	社　万円			
相手方	商号		店舗		申立人へ確認	業者への氏名・内容等開示 □可　□不可	
	所在地					警察・都道府県等への情報提供 □可　□不可	
	電話番号		担当者			警察・都道府県等へ氏名・内容等開示 □可　□不可	
	消費者相談窓口電話番号		消費者相談窓口担当者			警察・都道府県等から申立人への接触 □可　□不可	

苦情の内容	□取立て行為 □契約内容 □金利 □年金担保 □帳簿の開示 □過剰貸付け □詐称 □保証契約 □広告・勧誘(詐称以外) □その他(　　)	(要請の趣旨及び苦情の要点)
処理結果	□協会による処理・是正・助言等 □打ち切り □取り下げ □他機関への紹介 ・金融庁・財務局 ・都道府県 ・警察 ・裁判所 ・弁護士会・司法書士会 ・その他(　　) □非協会員への協力要請 □警察等への情報提供 □その他(　　)	(対応結果)

□支部完結　□センター引継　□センター完結　□相談センターへ移行	管理者	担当者
1.(　　)支部		
2. 相談センター		

（別紙様式第10号）

協力要請履歴　　NO.＿＿＿＿

苦情区分		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過		経過詳細		作成書類	
詳細					

苦情区分		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過		経過詳細		作成書類	
詳細					

苦情区分		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過		経過詳細		作成書類	
詳細					

（別紙様式第11号）

相談申出書

受付番号

目的：この申出書に記載されたすべての情報は、家計の改善・自信の回復・自立に向けた支援を目的として行われる相談のための資料として利用されます。
その趣旨にもとづき下段の設問に答えることに同意された方は、署名をお願いいたします。

私は、本書記入の目的を承諾し、以下の設問に答えて相談を受けることに同意します。

申出日：令和　　年　　月　　日

氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

相談者ご自身のことについてご記入ください。			
氏名	（フリガナ） （漢字）		
性別	男　　女		
生年月日	T・S・H　　年　　月　　日（　　歳）		
自宅住所	〒		
自宅電話番号	（　　）　　－	携帯電話番号	（　　）　　－

家族

【配偶者】　□ 有　　□ 無　　（過去離婚歴：　有　　無 ）

【 親 】　□ 両親健在　　□ どちらかが健在　　□ 無

【兄弟】　□ 有 （　　）名　　□ 無

【子供】　□ 有 （　　）名　　長子（　　）歳、 次子（　　）歳、 末子（　　）歳　　□ 無

【同居家族】 □ 有 （　　）名　　同居家族の内訳（　　）　　□ 無

お住まいの種類は何ですか（あなたが主に生活しているところについてお答えください）。

【持家の方】　□ 本人名義持家　　□ 家族名義持家　　□ 共有名義持家

住宅ローン：月（　　）万円、 ボーナス時年間（　　）万円

【賃貸の方】　□ 民間　　□ 公団・公営　　□ その他

家賃：月（　　）万円

【車をお持ちの方】　駐車場代：月（　　）万円　　（記入例：46,000円→4.6万円）

勤務先名	（フリガナ） （漢字）
勤務先所在地	〒
勤務先電話番号	（　　）　　－

（別紙様式第11号）

勤務先の規模についてお答えください。

□ 公務員　□ 上場企業　□ 500人以上　□ 300人以上　□ 100人以上

□ 50人以上　□ 30人以上　□ 10人以上　□ 5人以上　□ 1人以上

職種は何ですか。ひとつお選びください。

□ 自営業　□ 管理職　□ 営業職　□ 技術職

□ 事務職　□ 労務　□ 販売・サービス　□ 内職

勤務形態

□ 正社員　□ 派遣・契約社員　□ 期間従業員　□ パート・アルバイト　□ その他（　　）

勤務年数　（　　）年（　　）カ月

収入

年収（税込）　　万円　　ボーナス年間（手取り）　　万円

月収（手取り）　　万円　　その他収入　　万円

（その他詳細）

現在の債務状況

消費者金融	（　　）件	（　　）万円
事業者金融	（　　）件	（　　）万円
クレジット・信販	（　　）件	（　　）万円
銀行	（　　）件	（　　）万円
公的融資	（　　）件	（　　）万円
保険会社	（　　）件	（　　）万円
友人・知人	（　　）件	（　　）万円
勤務先等	（　　）件	（　　）万円
その他	（　　）件	（　　）万円

債務額合計

（　　）件　（　　）万円

ヤミ金融・違法業者の利用

（ あり　・　なし ）

返済状況について、ひとつお選びください。

□ 現在遅れずに返済している　□ すでに一部延滞が始まっている

□ 次の返済の目途が立たない　□ すでにどこも相当遅れている

今まで行ってきた対策について、ひとつお選びください。

□ 借入先との交渉　□ 家族や親族への相談　□ 友人・知人・会社上司等への相談

□ 弁護士や司法書士への相談　□ 消費生活センターへの相談　□ 返済のための借入

□ 何もしていない　□ その他（　　）

その結果について、ひとつお選びください。

□ 経済的な協力が得られた　□ 精神的な協力が得られた

□ 具体的な解決方法は見い出せない　□ かえって状況が悪化した

□ その他（　　）

（別紙様式第11号）

債務の原因について、(　)の中に優先順位を記入してください。

(　) 生活を営むための資金	(　) 収入の減少
(　) 自宅・土地取得	(　) 名義貸し・保証人
(　) ギャンブル	(　) 買い物（高額商品・エステ・マルチ等）
(　) 予期せぬ出費	(　) 事業資金・運転資金
(　) 遊興費・飲食費・交際費	(　) 借金返済
(　) 教育費（資格取得費含む）	(　) その他（　　）

債務清算の有無につてお答えください。

過去に債務を清算したことが　□ ある(　)回　□ ない

その時に行った方法について、該当するもの全てにチェックしてください。

□ 弁護士や司法書士による法的整理や任意整理

□ 家族や親族に肩代わりしてもらった

□ 特定調停を自分で申立てた

□ 財産を取り崩した

□ その他（　　）

今回、一番相談したいことを簡潔にご記入ください。

（

）

（別紙様式第12号）

相談記録書

受付番号

受付日	令和　　年　　月　　日	完結日	令和　　年　　月　　日
アクセス区分	電話 ・ 文書 ・ メール ・ 来協	受付部署	

基本情報	フリガナ 相談者		生年月日	T ・ S ・ H 年　　月　　日	年齢		性別	
	自宅住所	〒			債務者との関係			
	電話番号		携帯番号					
	媒体	媒体 その他（　　）						

対処内容	対処区分	支部対応　・　相談センター対応　・　支部→相談センター			
	相談内容	その他（　　）			
	処理結果				
	紹介先	その他（　　）			
	詳細				
	相談申出書送付（債務者本人のみ送付可）	送付日	令和　　年　　月　　日	返却日	令和　　年　　月　　日
		送付先 自宅・会社・その他（　）	〒		
		電話番号			
		相談予定日	令和　　年　　月　　日	時	分
		備考			

（別紙様式第12号）

相談履歴　　NO.

相談回数		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過1		経過1詳細		作成書類	
経過2		経過2詳細		作成書類	
次回予定日			キャンセル理由	（　　）	
詳細					

相談回数		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過1		経過1詳細		作成書類	
経過2		経過2詳細		作成書類	
次回予定日			キャンセル理由	（　　）	
詳細					

相談回数		実施日	令和　　年　　月　　日	実施時間	
経過1		経過1詳細		作成書類	
経過2		経過2詳細		作成書類	
次回予定日			キャンセル理由	（　　）	
詳細					