

■ 相談から苦情への流れ

① 相談受付

貸金業務に関する相談を受付し、必要があれば貸金業者に事実確認し、相談者に説明・助言・情報の提供を行います。

② 苦情申立て・受付

貸金業務等のトラブルに関して、契約者等（申立人）から貸金業者（相手方）に対する不満足の説明があった場合は、苦情としてこれを受付します。尚、貸金業者が協会員及び加入貸金業者以外の場合は、協力の要請を行います。

③ 事実確認等

相手方に、事実確認・調査・解決依頼を行います。

④ 話し合い・調整

相手方に指導等を行い、申立人には債務整理を含む解決への助言を行います。

⑤ 解決・不調（苦情の申立てから3ヶ月経過の場合）

申立人の納得が得られた場合には手続を終了し、苦情の申立てから3か月を経過しても納得が得られない場合は、紛争解決手続へ移行することができる旨を説明し、申立人の意思確認を行います。

⑥ 苦情処理手続の終了

苦情の申立てから貸金業相談・紛争解決センターの休日を除き120日を経過しても解決の見込みがない場合には、苦情処理手続は終了します。

