

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則 (平成15年4月予定)	コメント
1-1	<p><u>この規則は、定款第4条及び苦情処理委員会規則第1条の規定に基づき、苦情の受付とその解決の手続きを制定し、資金需要者からの苦情に公正＝中立な立場から、簡易、迅速かつ透明性の高い解決を図ることにより、資金需要者等の<u>正当な権利を保護し、業界の健全性を確保</u>することを目的とする。</u></p>	<p><u>貸金業協会(以下「協会」という。)は、貸金業規制法第28条の規定に基づき、資金需要者等からの貸金業の業務に関する苦情に、公正中立な立場から、簡易、迅速で透明性の高い解決を図ることにより、資金需要者等の信頼を確保し、もって業界の健全な発展に資することを目的とする。</u></p>	
1-2	<p><u>会員は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策などの必要な措置を講じるものとする。</u></p>	<p><u>協会は、申出のあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を資金需要者等に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努める。</u></p>	
2-1	<p>無し</p>	<p><u>苦情とは、貸金業者にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、又は貸金業規制法に基づく業務に起因して、法律違反又はその疑いがあるもの、若しくは何らかの被害が発生しているか、被害が発生する可能性があるものをいう。</u></p>	

2 - 2	無し	<p><u>1 協会及び会員は、協会の苦情受付窓口の周知に努める。</u></p> <p><u>2 協会は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。</u></p> <p><u>3 会員は、各営業所等に協会の苦情受付窓口の連絡先等を記載したリーフレットを備え置くことや、受付窓口に関するポスターを掲示することなどにより、協会の周知に努める。</u></p> <p><u>4 会員は、契約の際に、資金需要者に対して交付する書類の中に併せて苦情受付窓口の連絡先等を記載することにより、消費者が容易に知り得るように努める。</u></p>	
2 - 4	無し	<p><u>協会は、電話・手紙・FAX・Eメール等の受付媒体の多様化、並びに行政・警察・消費生活センター等との連携、受付時間の拡大に努める。</u></p>	
2 - 5	無し	<p><u>協会は、研修、苦情事例の研究その他の方法により、苦情処理を担当する職員の育成に努めなければならない。</u></p>	
2 - 6	<p>苦情処理担当者若しくは担当であった者は、正当な理由なく、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。</p>	<p>苦情処理を担当する職員若しくは職員であった者は、正当な理由なく職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。</p>	

2 - 7	<p>苦情の内容が協会において解決できない場合は、申出人に対し、その旨及び理由を具体的に説明し、行政機関・弁護士会等、他の機関と連携し解決に努める。</p>	<p>1 協会は、貸金業の業務に関する苦情を行っている組織について、事案ごとに一覧表化したものを備え置くこととする。</p> <p>2 資金需要者等からの苦情が協会の取扱範囲外のものであるときは、協会は前項の表を参照し、紹介先の苦情処理機関が受入可能であることを確認し、当該申出事案の取扱を行っている別の苦情処理機関を紹介する。</p>	
2 - 8	<p>協会は、苦情受付処理状況票、報告書及び提出があった資料等について、原本作成日から5年間保存する。</p>	<p>1 協会は、苦情の受付状況及び処理結果を記録し、5年間これを保存する。</p> <p>2 協会は、苦情の受付状況及び処理結果に関する統計、主たる苦情処理の概要を定期的に報告する。なお、苦情処理事案については、申出人に関する情報であって、公にすることにより申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申出を受けた法人の情報についても同様の取扱とする。</p> <p>3 苦情処理事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申出人に同意を得た上で行うこととする。</p>	
2 - 9	<p>会員は、苦情の処理結果を協会に報告しなければならない。なお、苦情が未解決の場合も同様とする。</p>	<p>会員は、当事者間の合意又は協会の決定事項に関する対応結果を協会に報告するものとする。</p>	

2 - 10	無し	協会は、 <u>資金需要者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施など外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、協会の運営改善に努める。</u>	
3 - 1	この規則は、 <u>定款第4条及び苦情処理委員会規則第1条の規定に基づき、苦情の受付とその解決の手続きを制定し、資金需要者からの苦情に公正＝中立な立場から、簡易、迅速かつ透明性の高い解決を図ることにより、資金需要者等の<u>正当な権利を保護し、業界の健全性を確保すること</u>を目的とする。</u>	貸金業協会（以下「協会」という。）は、 <u>貸金業規制法第28条の規定に基づき、資金需要者等からの貸金業の業務に関する苦情に、公正中立な立場から、簡易、迅速で透明性の高い解決を図ることにより、資金需要者等の信頼を確保し、もって業界の健全な発展に資することを目的とする。</u>	
3 - 2	<p>1 協会は、<u>資金需要者等からの苦情の申出を誠実に受理し、公正で迅速かつ透明な解決を図る。</u></p> <p>2 協会は、<u>苦情の申出人から事情を十分に聴取し、必要に応じて助言等を行うほか、<u>会員に対しては、申出人の了解を得た上で内容を通知し、事実関係を調査、確認するとともに、必要に応じて口頭等による説明または関係書類の提出を</u>求めることができる。</u></p> <p>3 協会は、<u>プライバシーの保護に</u></p>	<p>1 協会は、<u>資金需要者等からの苦情の申出を誠実に受理し、公正、迅速かつ透明な解決を図る。</u></p> <p>2 協会は、<u>申出人から事情を十分に聴取し、必要に応じて助言等を行うほか、<u>相手方会員に対して事実関係を調査・確認する。</u></u></p> <p>3 協会は、<u>相手方会員が<u>相対の交渉に応じる場合にも、申出人の正当な権利が保護されるよう配慮する。</u></u></p> <p>4 協会は、<u>相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により<u>妥当な解決の促進に努める。</u></u></p> <p>5 協会は、<u>プライバシーの保護に配慮し、</u></p>	

	<p>配慮しつつ、苦情事例等を踏まえた再発防止のための取り組みを行う。</p>	<p>苦情事例を踏まえた再発防止のための取り組みを行う。</p>	
3 - 3	<p>1 協会は、<u>苦情処理機関として苦情の受け付け及びその解決の窓口を事務局内に設置し、その所掌は苦情処理委員会とする。</u></p> <p>2 <u>前項の苦情処理機関の責任者は協会の苦情処理委員長とする。</u></p> <p>3 苦情処理機関は、中立的・専門的な組織として資金需要者等の理解と信頼を得るよう努める。</p> <p>4 苦情の解決にあたっては、貸金業に係る専門的知識・消費者問題に精通した者が担当する</p>	<p>1 協会は、<u>資金需要者等からの貸金業の業務に関する苦情の窓口を協会事務局内に置く。</u></p> <p>2 協会は、中立的・専門的な組織として資金需要者等の理解と信頼を得るよう努める。</p> <p>3 苦情の解決にあたっては、貸金業に係る専門的知識・消費者問題に精通した者が担当する。</p>	
3 - 4	<p>1 会員は、協会より求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。</p> <p>2 会員は、協会より<u>前条第2項により苦情に対する対応状況等について報告等を求められたときは、正当な事由なくこれを拒むことはできない。</u></p> <p>3 会員は、苦情の処理結果を協会に報告しなければならない。なお、苦情が未解決の場合も同様とす</p>	<p>1 会員は、協会より求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。</p> <p>2 会員は、協会より<u>事実関係の調査・確認や苦情に対する処理状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。</u></p> <p>3 会員は、苦情処理結果を協会に報告しなければならない。なお、苦情が未解決の場合も同様とする。</p>	

	<p>る。</p> <p>4 会員は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策などの必要な措置を講じるものとする。</p>	<p>4 会員は、<u>資金需要者等からの苦情を真摯に受け止め、再発防止策などの必要な措置を講じるものとする。</u></p>	
3 - 7	<p>協会は、申出人からの苦情を受理した場合、<u>第4条第2項に基づき処理をする。</u></p>	<p>協会は、申出人からの苦情を受理した場合、<u>今後の手続きの概要等について説明を行うとともに、相手方会員に対し速やかに連絡し、当事者間の意見調整を図るため必要に応じて双方から事実の説明又は資料の提示を求め、更に双方に対して必要な助言を行い、解決の促進を図る。</u></p>	
3 - 8	<p>1 苦情の解決は、可能な限り速やかに行うものとするが、事案により期間を要する場合は、3ヶ月を目処に解決を図る。</p> <p>2 <u>処理期間到来時に未解決の場合は、協会から申出人にこの間の取扱状況等について回答する。</u></p>	<p>苦情の解決は、可能な限り速やかに行うものとするが、事案により期間を要する場合は、3ヶ月を目処に解決を図る。</p> <p><u>協会は、標準処理期間中に苦情が解決できなかった場合は、申出人に対しその経緯等を報告するとともに、行政機関・弁護士会等、他の機関を紹介する等、苦情の最終的な解決が図られるよう努める。</u></p>	
3 - 9	<p>1 協会は、苦情の受付時に申出人に対し、本規則に基づき手続きの要旨等を説明する。</p> <p>2 <u>協会は、苦情の解決に必要な事項を記載した書面により、苦情の申出を受け付ける。</u></p>	<p>1 協会は、苦情の受付時に申出人に対し、本規則に基づき手続きの要旨等を説明する。</p> <p>2 <u>申出人は、協会備付けの「苦情・相談受付処理状況票」に必要な事項を記入し、苦情の申出を行う。</u></p>	

<p>3 - 10</p>	<p>1 協会は、苦情処理を行わない場合には、申出人にその旨及び理由を具体的に説明する。</p> <p>2 協会が苦情処理を行わない場合は、次の場合に限る。</p> <p>(1)第5条に掲げる範囲外の場合</p> <p>(2)第6条に掲げる範囲外の場合</p> <p>(3)訴訟係属中または訴訟終了後の場合（民事調停等を含む）</p> <p>(4)申出人が明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合</p> <p>(5)明らかに消滅時効が完成している場合</p> <p>(6)一時案について再三苦情の申出がなされた場合</p>	<p>1 協会は、苦情処理を行わない場合には、申出人にその旨及び理由を具体的に説明する。</p> <p>2 協会が苦情処理を行わない場合は、次の場合に限る。</p> <p>(1)取り扱う苦情の範囲外の場合</p> <p>(2)苦情申出人の範囲外の場合</p> <p>(3)訴訟係属中又は訴訟終了後の場合(民事調停等を含む)</p> <p>(4)申出人が明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合</p> <p>(5)明らかに消滅時効が完成している場合</p> <p>(6)一時案について再三苦情の申出がなされた場合</p>	
<p>3 - 11</p>	<p>1 協会は、<u>会員が申出人との相対交渉に応じる場合は、当該規則に基づき、申出人の正当な権利が保護されるよう十分に配慮する。</u></p> <p>2 <u>協会は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。</u></p>	<p>1 協会は、<u>苦情を受け付けた後、申出人と会員の相対交渉に委ねる場合は、次の事項を遵守すること。</u></p> <p>(1)<u>会員は、相対交渉を拒むことはできず、誠実かつ迅速に対応し、解決に努める。</u></p> <p>(2)<u>相対交渉の手続きには標準処理期間を設ける。</u></p> <p>(3)<u>相対交渉終了時若しくは標準処理期間到来時には、会員は対応結果を協会に報告すること。</u></p>	

		<u>(4)申出人は相対交渉を途中で打ち切り、協会に追加対応を求めることができる。</u>	
3 - 12	<u>会員は、協会より求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。</u>	<u>1 会員は、協会から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。</u> <u>2 協会は、会員に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る。</u>	
3 - 13	<u>協会は、苦情の申出人から事情を十分に聴取し、必要に応じて助言等を行うほか、会員に対しては、申出人の了解を得た上で内容を通知し、事実関係を調整・確認するとともに、必要に応じて口頭等による説明または関係書類の提出を求めることができる。</u> <u>会員は、協会より前条第2項により苦情に対する対応状況等について報告等を求められたときは、正当な事由なくこれを拒むことはできない。</u>	<u>1 協会は、第6条に掲げる協会の責務・業務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。</u> <u>2 会員は、資料の提供を含め、前項の調査に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。</u>	
3 - 14	無し	<u>相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に協会が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとし、会員はこれを尊重する。</u>	

3 - 15	<p>1 <u>協会は、苦情の内容及び処理状況等を「苦情受付処理状況票」に記入し、責任者に報告する。</u></p> <p>2 <u>協会は、苦情の申出人から当該苦情に関する処理結果または処理結果の要請があった場合は、原則として文書にて速やかに報告するものとする。</u></p>	<p>1 <u>協会は、苦情処理結果について申出人に報告する。ただし、申出人と会員が直接交渉を行う場合は、会員から協会に対して処理結果を報告する。</u></p> <p>2 <u>会員は、当事者間の合意又は協会の決定事項に関する対応結果を協会に報告するものとする。</u></p>	
3 - 16	<p><u>苦情の内容が協会において解決できない場合は、申出人に対し、その旨及び理由を具体的に説明し、行政機関・弁護士会等、他の機関と連携し解決に努める。</u></p>	<p>1 <u>協会は、貸金業の業務に関する苦情を行っている組織について、事案ごとに一覧表化したものを備え置くこととする。</u></p> <p>2 <u>資金需要者からの苦情が取扱範囲外のものであるときは、協会は前項の表を参照し、紹介先の苦情処理機関が受入可能であることを確認し、当該申出事案の取扱を行っている別の苦情処理機関を紹介する。</u></p>	
3 - 17	<p>1 <u>協会は、会員が苦情処理規則の定めに反する行為、その他当該規則運用上問題となる行為を行ったことが判明した場合には、自主規制基準実施要領により必要な措置・勧告等を行うとともに、必要に応じてその概要を公表する。</u></p> <p>2 <u>協会は、前項に掲げる措置・勧告等に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与</u></p>	<p>1 <u>協会は、会員が本規則の定めに反する行為、その他本規則運用上問題となる行為を行ったことが判明した場合には、自主規制基準実施要領に基づき必要な措置・勧告等を行うものとする。</u></p> <p>2 <u>前項の措置・勧告等の概要は、苦情処理実績と同様に公表する。</u></p> <p>3 <u>協会は、第1項に掲げる措置・勧告等を行うに当たり、当該会員が当該措置・勧告等に係る事情の説明を行い、自らの正当性</u></p>	

	える。	を主張できる機会を与える。	
3 - 18	この規則で定めるもののほか、苦情の解決に係る事項に関して必要な規定は、理事会の承認を得て、細則において別途定める。	この規則で定めるもののほか、苦情の解決に必要な事項は、理事会の承認を得て、細則で定める。	

( 2 ) 運用の改善状況

( 該 当 な し )