

平成二十二年内閣府令第八号

資金移動業等の指定紛争解決機関に関する内閣府令

資金決済に関する法律（平成二十一年法律第五十九号）の規定に基づき、及び同法を実施するため、資金移動業の指定紛争解決機関に関する内閣府令を次のように定める。

目次

- 第一章 総則（第一条—第六条）
- 第二章 業務（第七条—第十四条）
- 第三章 監督（第十五条・第十六条）
- 第四章 雑則（第十七条）

附則

第一章 総則

（定義）

第一条 この府令において「指定紛争解決機関」、「紛争解決等業務」、「苦情処理手続」、「紛争解決手続」又は「紛争解決等業務の種別」とは、それぞれ資金決済に関する法律（以下「法」という。）第二条に規定する指定紛争解決機関、紛争解決等業務、苦情処理手続、紛争解決手続又は紛争解決等業務の種別をいう。

2 この府令において「手続実施基本契約」又は「資金移動業等関係業者」とは、それぞれ法第九十九条第一項に規定する手続実施基本契約又は資金移動業等関係業者をいう。

3 この府令において「資金移動業等関連苦情」、「資金移動業等関連紛争」又は「加入資金移動業等関係業者」とは、それぞれ法第一百一条第一項において読み替えて準用する銀行法（昭和五十六年法律第五十九号。以下「準用銀行法」という。）第二条第二十二項若しくは第二十三項又は第五十二条の六十五第二項に規定する資金移動業等関連苦情、資金移動業等関連紛争又は加入資金移動業等関係業者をいう。

（心身の故障のため紛争解決等業務に係る職務を適正に執行することができない者）

第二条 法第九十九条第一項第四号イに規定する内閣府令で定める者は、精神の機能の障害により紛争解決等業務に係る職務を適正に執行するに当たって必要な認知、判断及び意思疎通を適切に行うことができない者とする。

（割合の算定）

第三条 法第九十九条第一項第八号の割合の算定は、同項の申請をしようとする者に対して業務規程（同項第七号に規定する業務規程をいう。以下この条、次条第一項及び第十五条第二項において同じ。）の内容についての異議の有無並びに異議がある場合にはその内容及び理由を記載した書面（次条において「意見書」という。）を提出して手続実施基本契約の解除に関する事項その他の手続実施基本契約の内容（準用銀行法第五十二条の六十七第二項各号に掲げる事項を除く。）その他の業務規程の内容（準用銀行法第五十二条の六十七第三項の規定によりその内容とするものでなければならないこととされる事項並びに同条第四項各号及び第五項第一号に掲げる基準に適合するために必要な事項を除く。）について異議（合理的な理由が付されたものに限る。）を述べた資金移動業等関係業者（当該申請により法第九十九条第一項の規定による指定を受けようとする紛争解決等業務の種別に係るものに限る。以下この章において同じ。）の数を当該申請をしようとする者が次条第一項第二号に規定する業務規程等を交付し、又は送付した日（二以上の日にわたって交付し、又は送付した場合には、最も遅い日。第五条において同じ。）に金融庁長官により公表されている資金移動業等関係業者（次条及び第六条第二項において「全ての資金移動業等関係業者」という。）の数で除して行うものとする。

（資金移動業等関係業者に対する意見聴取等）

第四条 法第九十九条第一項の申請をしようとする者は、同条第二項の規定により、資金移動業等関係業者に対し、業務規程の内容を説明し、これについて異議がないかどうかの意見（異議がある場合には、その理由を含む。）を聴取する場合には、次に定めるところにより、説明会を開催してしなければならない。

一 説明会を開催する日時及び場所は、全ての資金移動業等関係業者の参集の便を考慮して定めること。

二 当該申請をしようとする者は、全ての資金移動業等関係業者に対し、説明会の開催日（二以上の説明会を開催する場合には、その最初の説明会の開催日）の二週間前までに、次に掲げる事項を記載した書面及び業務規程（第五項、次条及び第六条第二項において「業務規程等」という。）を交付し、又は送付すること。

イ 当該申請をしようとする者の商号又は名称、主たる営業所又は事務所の所在地及び電話番号その他の連絡先

ロ 説明会の開催年月日時及び場所

ハ 資金移動業等関係業者は当該申請をしようとする者に対し説明会の開催日（二以上の説明会を開催する場合には、その最後の説明会の開催日）から一定の期間内に意見書を提出しなければならない旨

三 前号ハの一定の期間が、二週間を下らないものであること。

2 法第九十九条第二項に規定する結果を記載した書類には、次に掲げる事項の全てを記載しなければならない。

一 全ての説明会の開催年月日時及び場所

二 全ての資金移動業等関係業者の説明会への出席の有無

三 全ての資金移動業等関係業者の意見書の提出の有無

四 提出を受けた意見書における異議の記載の有無

五 提出を受けた意見書に法第九十九条第一項第八号に規定する異議に該当しない異議の記載がある場合には、その旨及び同号に規定する異議に該当しないと判断した理由

3 前項の書類には、資金移動業等関係業者から提出を受けた全ての意見書を添付するものとする。

4 金融庁長官は、法第九十九条第一項の規定による指定をしたときは、指定紛争解決機関の商号又は名称及び主たる営業所又は事務所の所在地、当該指定に係る紛争解決等業務の種別並びに当該指定をした日を官報で公示しなければならない。

5 業務規程等の交付若しくは送付又は意見書の提出については、当該業務規程等又は意見書が電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）をもって作成されているときには、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって次に掲げるものにより行うことができる。

一 電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの

イ 送信者の使用に係る電子計算機と受信者の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

ロ 送信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された情報の内容を電気通信回線を通じて情報の提供を受ける者の閲覧に供し、当該情報の提供を受ける者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該情報を記録する方法

二 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これらに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに記載事項を記録したものを交付する方法

6 前項の「電子情報処理組織」とは、送信者の使用に係る電子計算機と、受信者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

(指定申請書の提出)

第五条 準用銀行法第五十二条の六十三第一項の指定申請書は、業務規程等を交付し、又は送付した日から起算して三月以内に提出しなければならない。

(指定申請書の添付書類)

第六条 準用銀行法第五十二条の六十三第二項第五号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる書類とする。

- 一 法第九十九条第一項の申請の日の属する事業年度の直前の事業年度の貸借対照表、収支計算書若しくは損益計算書及び当該事業年度末の財産目録又はこれらに準ずるもの(同項の規定による指定を受けようとする者(第三項において「申請者」という。)が当該申請の日の属する事業年度に設立された法人(同条第一項第一号に規定する法人をいう。第十二条第三項第三号において同じ。)である場合には、その設立時における財産目録又はこれに準ずるもの)
 - 二 法第九十九条第一項の規定による指定後における収支の見込みを記載した書類
- 2 準用銀行法第五十二条の六十三第二項第六号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる書類とする。
- 一 第四条第一項第二号の規定により全ての資金移動業等関係業者に対して交付し、又は送付した業務規程等
 - 二 全ての資金移動業等関係業者に対して業務規程等を交付し、又は送付した年月日及び方法を証する書類
 - 三 資金移動業等関係業者に対して業務規程等を送付した場合には、当該資金移動業等関係業者に対する業務規程等の到達の有無及び到達に係る事実として、次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、当該イ又はロに定める事項を証する書類
 - イ 到達した場合 到達した年月日
 - ロ 到達しなかった場合 通常の送付方法によって到達しなかった原因
- 3 準用銀行法第五十二条の六十三第二項第七号に規定する内閣府令で定める書類は、次に掲げる書類とする。
- 一 申請者の総株主等の議決権(総株主、総社員、総会員、総組合員又は総出資者の議決権をいう。次号及び第十五条第二項において同じ。)の百分の五以上の議決権を保有している者の氏名又は商号若しくは名称、住所又は主たる営業所若しくは事務所の所在地及びその保有する議決権の数を記載した書面
 - 二 申請者の親法人(申請者の総株主等の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。)及び子法人(申請者が総株主等の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。)の商号又は名称、主たる営業所又は事務所の所在地及び事業の内容を記載した書面
 - 三 役員(役員が法人であるときは、その職務を行うべき者を含む。以下この項、第九条及び第十条において同じ。)の住民票の抄本(役員が法人であるときは、当該役員の登記事項証明書)又はこれに代わる書面
 - 四 役員の旧氏(住民基本台帳法施行令(昭和四十二年政令第二百九十二号)第三十条の十三に規定する旧氏をいう。以下同じ。)及び名を当該役員の氏名に併せて準用銀行法第五十二条の六十三第一項の指定申請書に記載した場合において、前号に掲げる書類が当該役員の旧氏及び名を証するものでないときは、当該旧氏及び名を証する書面
 - 五 役員が法第九十九条第一項第四号ロに該当しない旨の官公署の証明書(役員が日本の国籍を有しない場合には、同号ロに該当しない者であることを当該役員が誓約する書面)
 - 六 役員の履歴書(役員が法人である場合には、当該役員の沿革を記載した書面)
 - 七 紛争解決委員(準用銀行法第五十二条の六十四第一項に規定する紛争解決委員をいう。第十三条第二項第三号において同じ。)の候補者並びに紛争解決等業務に関する知識及び経験を有する役員及び職員(以下この号及び次号並びに第十五条において「役員等」という。)の確保の状況並びに当該役員等の配置の状況を記載した書面
 - 八 役員等が、暴力団員等(準用銀行法第五十二条の六十九に規定する暴力団員等をいう。第十五条第一項第二号において同じ。)でないことを当該役員等が誓約する書面
 - 九 その他参考となるべき事項を記載した書類

第二章 業務

(業務規程で定めるべき事項)

第七条 準用銀行法第五十二条の六十七第一項第八号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる事項とする。

- 一 紛争解決等業務を行う時間及び休日に関する事項
- 二 営業所又は事務所の名称及び所在地並びにその営業所又は事務所が紛争解決等業務を行う区域に関する事項
- 三 紛争解決等業務を行う職員の監督体制に関する事項
- 四 苦情処理手続又は紛争解決手続の業務を委託する場合には、その委託に関する事項
- 五 その他紛争解決等業務に関し必要な事項

(手続実施基本契約の内容)

第八条 準用銀行法第五十二条の六十七第二項第十一号に規定する内閣府令で定める事項は、指定紛争解決機関は、当事者である加入資金移動業等関係業者の利用者の申出があるときは、紛争解決手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入資金移動業等関係業者に対して、その義務の履行を勧告することができることとする。

(実質的支配者等)

第九条 準用銀行法第五十二条の六十七第四項第三号に規定する指定紛争解決機関の株式の所有、指定紛争解決機関に対する融資その他の事由を通じて指定紛争解決機関の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして内閣府令で定める者は、次に掲げる者であって、事業上の関係に照らして指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配すること及びその事業に重要な影響を与えることができないことが明らかでない認められる者とする。

- 一 特定の者が自己の計算において所有している議決権と当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、指定紛争解決機関の議決権の三分の一以上を占めている場合(当該特定の者が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。)における当該特定の者
- 二 指定紛争解決機関の役員又は役員であった者
- 三 指定紛争解決機関の役員の三親等以内の親族
- 四 前二号に掲げる者を代表者(法人でない団体が代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。次条第四号において同じ。)とする者

- 五 指定紛争解決機関の役員の一以上が役員若しくは使用人である者又は役員若しくは使用人であった者
- 六 指定紛争解決機関との間で指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配する契約を締結している者
- 七 指定紛争解決機関の資金調達額（貸借対照表の負債の部に計上されているものに限る。以下この号及び次条第七号において同じ。）の総額の三分の一以上について特定の者が融資（債務の保証及び担保の提供を含む。以下この号及び同条第七号において同じ。）を行っている場合（当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。）における当該特定の者
- 八 前各号に掲げる者のほか、指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する者
- 九 特定の者が前各号に掲げる者に対して、前各号（第二号から第四号までを除く。以下この号において同じ。）に規定する前各号に掲げる者の指定紛争解決機関に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者
- 十 第一号から第八号までに掲げる者が特定の者に対して、次条第一号又は第五号から第八号までに規定する指定紛争解決機関の同条第一号又は第五号から第八号までに掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者（子会社等）

第十条 準用銀行法第五十二条の六十七第四項第三号に規定する指定紛争解決機関が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして内閣府令で定める者は、次の各号に掲げる者であって、事業上の関係に照らして指定紛争解決機関が当該各号に掲げる者の事業の方針の決定を支配することができないことが明らかでないことと認められる者とする。

- 一 指定紛争解決機関が自己の計算において所有している議決権と指定紛争解決機関と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより指定紛争解決機関の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び指定紛争解決機関の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、他の法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの（以下この号及び第五号において「法人等」という。）の議決権の三分の一以上を占めている場合（指定紛争解決機関が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。）における当該他の法人等
- 二 指定紛争解決機関の役員若しくは指定紛争解決機関の使用人又はこれらであった者
- 三 指定紛争解決機関の役員の一親等以内の親族
- 四 前二号に掲げる者を代表者とする者
- 五 二号に掲げる者が他の法人等の役員である者の三分の一以上を占めている場合における当該他の法人等
- 六 指定紛争解決機関が特定の者との間に当該特定の者の事業の方針の決定を支配する契約を締結している場合における当該特定の者
- 七 特定の者の資金調達額の総額の三分の一以上について指定紛争解決機関が融資を行っている場合（指定紛争解決機関と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。）における当該特定の者
- 八 前各号に掲げる者のほか、指定紛争解決機関が特定の者の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する場合における当該特定の者
- 九 前各号に掲げる者が特定の者に対して、前各号（第二号から第四号までを除く。以下この号において同じ。）に規定する指定紛争解決機関の前各号に掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者（苦情処理手続に関する記録の記載事項等）

第十一条 準用銀行法第五十二条の七十一の規定により、指定紛争解決機関は、その実施した苦情処理手続に関し、次に掲げる事項を記載した記録を作成しなければならない。

- 一 加入資金移動業等関係業者の利用者が資金移動業等関連苦情の解決の申立てをした年月日及びその内容
- 二 前号の申立てをした加入資金移動業等関係業者の利用者及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該加入資金移動業等関係業者の商号
- 三 苦情処理手続の実施の経緯
- 四 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。）
- 2 指定紛争解決機関は、前項に規定する事項を記載した記録を、その実施した苦情処理手続が終了した日から少なくとも五年間保存しなければならない。（紛争解決委員の利害関係等）

第十二条 準用銀行法第五十二条の七十三第三項に規定する同条第一項の申立てに係る準用銀行法第五十二条の六十五第二項に規定する当事者（以下この項において単に「当事者」という。）と利害関係を有する者とは、次に掲げる者のいずれかに該当する者とする。

- 一 当事者の配偶者又は配偶者であった者
- 二 当事者の四親等内の血族、三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
- 三 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人
- 四 当該申立てに係る資金移動業等関連紛争について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであった者
- 五 当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から三年を経過しない者
- 2 準用銀行法第五十二条の七十三第三項第三号に規定する内閣府令で定める者は、次に掲げるいずれかの資格を有し、かつ、消費生活相談（消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第十三条第三項第五号イに規定する消費生活相談をいう。）に応ずる業務に従事した期間が通算して五年以上である者とする。
 - 一 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格
 - 二 一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格
 - 三 一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格
- 3 準用銀行法第五十二条の七十三第三項第五号に規定する内閣府令で定める者は、次に掲げる者とする。
 - 一 次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して五年以上である者
 - イ 判事
 - ロ 判事補
 - ハ 検事
 - ニ 弁護士
 - ホ 学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）による大学の学部、専攻科又は大学院の法律学に属する科目の教授又は准教授
 - 二 次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して五年以上である者
 - イ 公認会計士
 - ロ 税理士
 - ハ 学校教育法による大学の学部、専攻科又は大学院の経済学又は商学に属する科目の教授又は准教授

三 資金移動業等関連苦情を処理する業務又は資金移動業等関連苦情の処理に関する業務を行う法人において、利用者の保護を図るため必要な調査、指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して十年以上である者

四 金融庁長官が前三号に掲げる者のいずれかに該当する者と同等以上の知識及び経験を有すると認めたる者

(資金移動業等関連紛争の当事者である加入資金移動業等関係業者の利用者に対する説明)

第十三条 指定紛争解決機関は、準用銀行法第五十二条の七十三第八項に規定する説明をするに当たり資金移動業等関連紛争の当事者である加入資金移動業等関係業者の利用者から書面の交付を求められたときは、書面を交付して説明をしなければならない。

2 準用銀行法第五十二条の七十三第八項第三号に規定する内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

一 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、又は準用銀行法第五十二条の七十三第九項に規定する手続実施記録（次条第一項において「手続実施記録」という。）に記載されている資金移動業等関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱いの方法

二 資金移動業等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

三 紛争解決委員が紛争解決手続によっては資金移動業等関連紛争の当事者間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、その旨を当該資金移動業等関連紛争の当事者に通知すること。

四 資金移動業等関連紛争の当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の有無及び書面が作成される場合には作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要

(手続実施記録の保存及び作成)

第十四条 指定紛争解決機関は、手続実施記録を、その実施した紛争解決手続が終了した日から少なくとも十年間保存しなければならない。

2 準用銀行法第五十二条の七十三第九項第六号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる事項とする。

一 紛争解決手続の申立ての内容

二 紛争解決手続において特別調停案（準用銀行法第五十二条の六十七第六項に規定する特別調停案をいう。）が提示された場合には、当該特別調停案の内容及びその提示の年月日

三 紛争解決手続の結果が和解の成立である場合には、当該和解の内容

第三章 監督

(届出事項)

第十五条 指定紛争解決機関は、準用銀行法第五十二条の七十九の規定による届出をしようとするときは、届出書に理由書その他参考となるべき事項（次の各号に掲げる場合にあっては、当該各号に定める事項を含む。）を記載した書類を添付して金融庁長官に提出しなければならない。

一 準用銀行法第五十二条の七十九第一号に掲げる場合 手続実施基本契約を締結し、又は終了した年月日及び資金移動業等関係業者の商号

二 次項第六号に掲げる場合 指定紛争解決機関の役員等となった者が暴力団員等でないことの当該役員等となった者による誓約

三 次項第七号に掲げる場合 資金移動業等関係業者が手続実施基本契約に係る債務その他の紛争解決等業務の実施に関する義務を履行することが確実でないと見込まれる理由及び当該資金移動業等関係業者の商号

四 次項第八号又は第九号に掲げる場合 次に掲げる事項

イ 行為が発生した営業所又は事務所の名称

ロ 行為をした役員等の氏名又は商号若しくは名称及び役職名

ハ 行為の概要

ニ 改善策

2 準用銀行法第五十二条の七十九第二号に規定する内閣府令で定めるときは、次に掲げるときとする。

一 定款又はこれに準ずる定めを変更したとき。

二 親法人（指定紛争解決機関の総株主等の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。次号において同じ。）又は子法人（指定紛争解決機関が総株主等の議決権の過半数を保有している法人その他の団体をいう。第四号において同じ。）が商号若しくは名称、主たる営業所若しくは事務所の所在地又は事業の内容を変更したとき。

三 親法人が親法人でなくなったとき。

四 子法人が子法人でなくなったとき、又は子法人の議決権を取得し、若しくは保有したとき。

五 総株主等の議決権の百分の五を超える議決権が一の者により取得され、又は保有されることとなったとき。

六 準用銀行法第五十二条の六十三第一項の指定申請書を提出後、新たに指定紛争解決機関の役員等となった者がいるとき。

七 資金移動業等関係業者から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合であって、当該申込みを拒否したとき。

八 指定紛争解決機関又はその業務の委託先の役員等が紛争解決等業務（業務の委託先にあつては、当該指定紛争解決機関が委託する業務に係るものに限る。）を遂行するに際して法令又は当該指定紛争解決機関の業務規程に反する行為が発生した事実を知ったとき。

九 加入資金移動業等関係業者又はその役員等が指定紛争解決機関の業務規程に反する行為を行った事実を知ったとき。

3 前項第八号又は第九号に該当するときの届出は、これらの規定に規定する事実を指定紛争解決機関が知った日から一月以内に行わなければならない。

(紛争解決等業務に関する報告書の提出)

第十六条 準用銀行法第五十二条の八十第一項の規定による指定紛争解決機関が作成すべき紛争解決等業務に関する報告書は、別紙様式により作成し、事業年度経過後三月以内に金融庁長官に提出しなければならない。

2 前項の報告書には、最終事業年度に係る財産目録、貸借対照表及び収支計算書若しくは損益計算書又はこれらに準ずるものを添付しなければならない。

3 指定紛争解決機関は、やむを得ない理由により第一項に規定する期間内に同項の報告書の提出をすることができない場合には、あらかじめ金融庁長官の承認を受けて、当該提出を延期することができる。

4 指定紛争解決機関は、前項の規定による承認を受けようとするときは、承認申請書に理由書を添付して金融庁長官に提出しなければならない。

5 金融庁長官は、前項の規定による承認の申請があつたときは、当該申請をした指定紛争解決機関が第三項の規定による提出の延期をするについてやむを得ないと認められる理由があるかどうかを審査するものとする。

第四章 雑則

第十七条 金融庁長官は、法、資金決済に関する法律施行令又はこの府令の規定による指定に関する申請がその事務所に到達してから二月以内に、当該申請に対する処分をするように努めるものとする。

- 2 金融庁長官は、前条第三項に規定する承認に関する申請がその事務所に到達してから一月以内に、当該申請に対する処分をするように努めるものとする。
- 3 前二項に規定する期間には、次に掲げる期間を含まないものとする。
- 一 当該申請を補正するために要する期間
 - 二 当該申請をした者が当該申請の内容を変更するために要する期間
 - 三 当該申請をした者が当該申請に係る審査に必要と認められる資料を追加するために要する期間

附 則

この府令は、金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成二十一年法律第五十八号）附則第一条第五号に定める日から施行する。

附 則（平成二四年七月六日内閣府令第四六号）抄

（施行期日）

第一条 この府令は、住民基本台帳法の一部を改正する法律附則第一条第一号に掲げる規定及び出入国管理及び難民認定法及び日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法の一部を改正する等の法律（以下「入管法等改正法」という。）の施行の日（平成二十四年七月九日）から施行する。

（業務に関する報告書等に係る経過措置）

第三条 第一条の規定による改正後の銀行法施行規則別紙様式、第三条の規定による改正後の信用金庫法施行規則別紙様式、第四条の規定による改正後の中小企業等協同組合法による信用協同組合及び信用協同組合連合会の事業に関する内閣府令別紙様式、第六条の規定による改正後の保険業法施行規則別紙様式、第七条の規定による改正後の無尽業法施行細則附属雛形、第八条の規定による改正後の金融機関の信託業務の兼営等に関する法律施行規則別紙様式、第九条の規定による改正後の信託業法施行規則別紙様式第二十三号、第十条の規定による改正後の貸金業法施行規則別紙様式第八号の二及び第二十二号、第十三条の規定による改正後の資金移動業の指定紛争解決機関に関する内閣府令別紙様式並びに第十八条の規定による改正後の金融商品取引法第五章の五の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令別紙様式は、この府令の施行の日以後に終了する事業年度に係る書類について適用し、同日前に終了した事業年度に係る書類については、なお従前の例による。

附 則（平成二八年三月一日内閣府令第九号）

この府令は、公布の日から施行する。

附 則（平成二九年三月二三日内閣府令第六号）

この府令は、平成二十九年四月一日から施行する。

附 則（平成二九年三月二四日内閣府令第八号）抄

（施行期日）

第一条 この府令は、情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律（以下「改正法」という。）の施行の日（平成二十九年四月一日）から施行する。

附 則（平成三〇年五月三〇日内閣府令第二四号）抄

（施行期日）

第一条 この府令は、銀行法等の一部を改正する法律（以下「改正法」という。）の施行の日（平成三十年六月一日）から施行する。

附 則（令和元年六月二四日内閣府令第一四号）

この府令は、不正競争防止法等の一部を改正する法律の施行の日（令和元年七月一日）から施行する。

附 則（令和元年一一月二一日内閣府令第四一號）

この府令は、成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律附則第一条第二号に掲げる規定の施行の日（令和元年十二月十四日）から施行する。

附 則（令和二年一二月二三日内閣府令第七五号）

この府令は、公布の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

- 一 第二十一条中保険業法施行規則第二百四十四条第一項に一号を加える改正規定、同令別紙様式第十七号登録申請書（生命保険募集人）の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第十七号登録申請書（損害保険代理店）の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第十七号登録申請書（少額短期保険募集人）の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第十七号の二の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第十八号の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第十九号の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第二十五号保険募集に従事する役員・使用人に係る届出書（損害保険代理店）の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第二十五号保険募集に従事する役員・使用人に係る届出書（少額短期保険募集人）の改正規定（記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第二十五号の二の改正規定（「4. 保険募集にかかる苦情の発生件数（直近3ヵ年度）」の次の記載上の注意に係る部分に限る。）、同令別紙様式第二十五号の三の改正規定（「4. 保険募集にかかる苦情の発生件数（直近3ヵ年度）」の次の記載上の注意に係る部分に限る。） 令和三年四月一日
- 二 第三十七条中金融商品取引業等に関する内閣府令第二百五十一条及び第二百九十一条の改正規定、同令別紙様式第二十二号注意事項の改正規定（「4 氏を改めた者においては、旧氏及び名を、「氏名」欄に括弧書で併せて記載することができる。」に係る部分に限る。）並びに同令別紙様式第二十三号注意事項の改正規定（「2 氏を改めた者においては、旧氏及び名を、「外務員氏名」欄に括弧書で併せて記載することができる。」に係る部分に限る。） 令和三年七月一日

附 則（令和三年六月三〇日内閣府令第四四号）

この府令は、公布の日から施行する。ただし、第二十三条内閣府の所管する金融関連法令に係る民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律施行規則別表第五資産の流動化に関する法律の項の次に金融サービスの提供に関する法律の項を加える改正規定、第三十四条の規定及び第三十五条の規定は、金融サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律等の一部を改正する法律（令和二年法律第五十号）の施行の日（令和三年十一月一日）から施行する。

別紙様式（第16条関係）

(日本産業規格A4)
年 月 日提出

業 務 に 関 す る 報 告 書

第 期

〔 年 月 日から
年 月 日まで 〕

金融庁長官 殿

提出者（郵便番号）

所在地

電話番号（ ） —

商号又は名称

代表者又は管理人の役職氏名

目 次

- 1 紛争解決等業務の概要
- 2 紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称、所在地並びに当該業務を行う日及び時間
- 3 組織に関する事項
- 4 紛争解決委員及び役職員の増減
- 5 役員の氏名等
- 6 他の事業の種類及び内容
- 7 役員の兼職状況
- 8 主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等
- 9 意思決定機関の状況
- 10 加入資金移動業等関係業者等の状況
- 11 紛争解決等業務の状況
 - (1) 苦情処理手続の実施状況
 - (2) 紛争解決手続の実施状況
 - (3) 紛争解決等業務の料金等の総額（当期の状況）
 - (4) 紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳（当期の状況）
- 12 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
- 13 その他特記事項

(記載上の注意)

- 1 法第101条第1項において準用する銀行法第52条の63第1項の指定申請書又は法第101条第1項において準用する銀行法第52条の78第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、「代表者又は管理人の役職氏名」欄に当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。
- 2 この様式中に記載する金額、件数及び株数は、この様式中で指定された単位で記載し、当該単位未満は切り捨てること。

- 1 紛争解決等業務の概要

--

2 紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称、所在地並びに当該業務を行う日及び時間

名 称 (設置年月日)	所 在 地	業務を行う 日及び時間
(年 月 日)	郵便番号 — 電話番号 () — 電子メールアドレス	
(年 月 日)	郵便番号 — 電話番号 () — 電子メールアドレス	
(年 月 日)	郵便番号 — 電話番号 () — 電子メールアドレス	
(年 月 日)	郵便番号 — 電話番号 () — 電子メールアドレス	
(年 月 日)	郵便番号 — 電話番号 () — 電子メールアドレス	
(年 月 日)	郵便番号 — 電話番号 () — 電子メールアドレス	
	計	営業所 事務所

3 組織に関する事項

--

4 紛争解決委員及び役職員の増減

(単位：人)

区 分	前 期 末	当 期 末	増 減

年 月 日				
年 月 日				
年 月 日				
計 名				

(記載上の注意)

- 1 法第101条第1項において準用する銀行法第52条の63第1項の指定申請書又は法第101条第1項において準用する銀行法第52条の78第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、「氏名又は商号若しくは名称」欄に当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。
- 2 役員が外国人である場合は、「住所」については、国籍及び日本における住所を記載すること。
- 3 「略歴」欄には、職歴を簡潔に記載すること。
- 4 代表権を有する者については、備考欄にその旨を記載すること。

6 他の事業の種類及び内容

--

(記載上の注意)

- 1 「他の事業」とは、紛争解決等業務以外の業務を行う事業をいう。
- 2 「事業の種類」は、日本標準産業分類表細分類により記載すること。

7 役員の兼職状況

(フリガナ)	役員を使用する者の氏名及び住所又は役員を役員若しくは使用人とする法人の商号又は名称及び主たる営業所又は事務所の所在地(役員が他の事業を営んでいるときはその旨)	事業の種類又は法人の業務の種類
役員の氏名又は商号若しくは名称		

(記載上の注意)

- 1 法第101条第1項において準用する銀行法第52条の63第1項の指定申請書又は法第101条第1項において準用する銀行法第52条の78第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、「役員の氏名又は商号若しくは名称」欄に当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。
- 2 欄中の「法人」には、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。
- 3 「他の事業」とは、紛争解決等業務以外の業務を行う事業をいう。
- 4 「事業の種類」及び「業務の種類」は、日本標準産業分類表細分類により記載すること。

8 主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等

(フリガナ) 氏名又は商号 若しくは名称	住所又は主たる営業所 若しくは事務所の所在地	議決権 の割合	主要議決権所 有者並びに親 法人及び子法 人の別	議決権が株式 である場合は 株式の数
				株
				株

				株
-----				株
-----				株
-----				株
-----				株

(記載上の注意)

「主要議決権所有者」とは、指定紛争解決機関の総株主等の議決権の百分の五以上の議決権を保有している株主、社員又は出資者をいい、「親法人」とは第14条第2項第2号の親法人、「子法人」とは同号の子法人をいう。

9 意思決定機関の状況

--

(記載上の注意)

株主総会、社員総会等の意思決定機関の会議（紛争解決等業務に関する事項が取り扱われたものに限る。）について、会議の種類、開催の年月日及び決議した事項その他会議に関する重要な事項を記載すること。

10 加入資金移動業等関係業者等の状況

(1) 資金移動業等関係業者

番号	商号	本店の所在地	加入年月日

(2) 資金移動業等関係業者以外の加入者

番号	氏名又は商号 若しくは名称	住所又は主たる営業所 若しくは事務所の所在地	主要な事業の内容	加入年月日

--	--	--	--

(記載上の注意)

記載基準日は事業年度の末日とする。

1 1 紛争解決等業務の状況

(1) 苦情処理手続の実施状況

ア 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位: 件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

(記載上の注意)

「新受」には、当期に受け付けた苦情処理手続の件数をすべて計上すること。

イ 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位: 件)

類型	当事者の別			
	顧客が法人	顧客が個人	その他	計
計				

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計
計									

計									

類型	終了事由の別								
	成立	見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
計									

ウ 紛争解決手続の類型別の紛争解決委員を選任した人数（当期の既済事件）
（単位：人）

類型	紛争解決委員の別								
									計
計									

（記載上の注意）

- 1 「類型」には、紛争解決手続を実施した資金移動業等関連紛争の種類をそれぞれ記載すること。
- 2 紛争解決委員の職業ごとに整理した上、各類型ごとの件数を記載すること。
- 3 複数の紛争解決委員を選任した場合には、その職業ごとに記載すること。

エ 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間等（当期の既済事件）

(単位：件)		(単位：件)		(単位：件)		
所要期間	件数	所要回数	件数	手続実施方法	件数	
1月未満		1回		面談以外	面談	
1月以上－3月未満		2回			電話	
3月以上－6月未満		3回			電子メール	
6月以上－1年未満		4回			ファクシミリ	
1年以上－2年未満		5－10回			文書の送付	
2年以上		11回以上			その他	
計		計			小計	

(記載上の注意)

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。

(3) 紛争解決手続の料金等の総額（当期の状況）

(単位：千円)

料金・負担金			
料金額		負担金額	計
苦情処理手続	紛争解決手続		

(4) 紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳（当期の状況）

(単位：件)

類型	苦情処理手続に関するもの	紛争解決手続に関するもの	その他	合計
指定紛争解決機関の窓口業務に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の選任の方法に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の資質・能力に関するもの				
手続の進行に関するもの				
資料の保管・返還、秘密の保持に関するもの				
報酬・費用に関するもの				
苦情処理手続又は紛争解決手続の結果に関するもの				
その他				
計				

(記載上の注意)

苦情の対象類型ごとに整理した上、各類型ごとの苦情件数を記載すること。

1 2 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

--

1 3 その他特記事項

--

(記載上の注意)

指定紛争解決機関の役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人）、紛争解決委員等の関係者が禁錮以上の刑に処せられた場合、逮捕、勾留された場合、刑事事件に関し起訴された場合、重要な不利益処分を受けた場合、指定紛争解決機関が裁判手続の当事者となった場合等に、その概要を記載すること。
