

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）

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（法第三十七条の二第二項の規定により読み替えて適用する場合を含む。）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。）第二条第二十八項若しくは第二十九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つて必要な認知、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ぬ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（二以上の日にわたつて交付し、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。

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、磁気的方式その他の知識によつて認識することができる方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。第二号において同じ。）をもつて作成されているときは、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つ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 電磁的記録媒体（電磁的記録に係る記録媒体をいう。）をもつ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

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 到達した場合は、到達した年月日
ロ 到達しなかった場合は、通常の送付方法によつ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、第九条及び第十号において同じ。）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（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、第九条及び第十号において同じ。）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
- 五 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、第九条及び第十号において同じ。）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
- 六 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、第九条及び第十号において同じ。）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
- 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。第十四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）

第七号 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及び）

第八号 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）

第九号 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、次に掲げる者であつて、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ることが明らかでないこと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つた者

三 指定紛争解決機関の役員（三親等以内の親族）

四 前二号に掲げる者を代表者（法人でない団体で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（三分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つた者）

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）

第十号 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つて、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つた者

三 指定紛争解決機関の役員（三親等以内の親族）

四 前二号に掲げる者を代表者とする者

五 第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

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

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關し、次に掲げる事項を記載した記録を作成しななければならない。

- 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。)に應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られた者

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つ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

第十四条 指定紛争解決機関は、手続実施記録(手続実施記録の保存及び作成)

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は、当該和解の内容

第三章 監督

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つては、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つた者が暴力団員等でないこととの当該役員等となつた者による誓約

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

二 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つたとき
- 四 子法人が子法人でなくなつたとき、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つたとき
- 六 準用銀行法第五十二条の六十三第一項の指定申請書提出後、新たに指定紛争解決機関の役員等となつた者がいるとき
- 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つた場合であつて、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つたとき
- 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つたとき

