明治二十五年三月三十一日
第三種郵便物認可

第八十二条に次の一号を加える。

十五　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

イ　指定紛争解決機関（当該金融商品取引契約に係る業務をその紛争解決等業務の種別とするものに限る。以下この号において同じ。）が存在する場合　当該金融商品取引業者等が法第三十七条の七第一項第一号イ、第二号イ、第三号イ、第四号イ又は第五号イに定める業務に係る手続実施基本契約を締結する措置を講ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定紛争解決機関の商号又は名称

ロ　指定紛争解決機関が存在しない場合　当該金融商品取引業者等の法第三十七条の七第一項第一号ロ、第二号ロ、第三号ロ、第四号ロ又は第五号ロに定める業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置の内容

第百十五条の次に次の一条を加える。

（金融商品取引業等業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第百十五条の二　法第三十七条の七第一項第一号ロに規定する苦情処理措置として内閣府令で定める措置は、次の各号のいずれかとする。

一　次に掲げるすべての措置を講じること。

イ　金融商品取引業等業務関連苦情（法第百五十六条の三十八第九項に規定する金融商品取引業等業務関連苦情をいう。以下この項及び第三項において同じ。）の処理に関する業務を公正かつ適確に遂行するに足りる業務運営体制を整備すること。

ロ　金融商品取引業等業務関連苦情の処理に関する業務を公正かつ適確に遂行するための社内規則（当該業務に関する社内における責任分担を明確化する規定を含むものに限る。）を整備すること。

ハ　金融商品取引業等業務関連苦情の申出先を顧客に周知し、並びにイの業務運営体制及びロの社内規則を公表すること。

二　法第七十七条第一項（法第七十八条の六及び第七十九条の十二において準用する場合を含む。）の規定により金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体が行う苦情の解決により金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図ること。

三　消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第十九条第一項又は第二十五条に規定するあっせんにより金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図ること。

四　次に掲げる金融商品取引業等業務（法第百五十六条の三十八第八項に規定する金融商品取引業等業務をいう。次項第四号において同じ。）の区分に応じそれぞれ次に定める者又は令第十九条の七各号に掲げる指定を受けた者が実施する苦情を処理する手続により金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図ること。

イ　特定第一種金融商品取引業務（法第百五十六条の三十八第二項に規定する特定第一種金融商品取引業務をいう。次項第四号において同じ。）　指定第一種紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第一号イに規定する指定第一種紛争解決機関をいう。次項第四号において同じ。）以外の指定紛争解決機関

ロ　特定第二種金融商品取引業務（法第百五十六条の三十八第三項に規定する特定第二種金融商品取引業務をいう。次項第四号において同じ。）　指定第二種紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第二号イに規定する指定第二種紛争解決機関をいう。次項第四号において同じ。）以外の指定紛争解決機関

ハ　特定投資助言・代理業務（法第百五十六条の三十八第四項に規定する特定投資助言・代理業務をいう。次項第四号において同じ。）　指定投資助言・代理紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第三号イに規定する指定投資助言・代理紛争解決機関をいう。次項第四号において同じ。）以外の指定紛争解決機関

ニ　特定投資運用業務（法第百五十六条の三十八第五項に規定する特定投資運用業務をいう。次項第四号において同じ。）　指定投資運用紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第四号イに規定する指定投資運用紛争解決機関をいう。次項第四号において同じ。）以外の指定紛争解決機関

ホ　特定登録金融機関業務（法第百五十六条の三十八第六項に規定する特定登録金融機関業務をいう。次項第四号において同じ。）　指定登録金融機関紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第五号イに規定する指定登録金融機関紛争解決機関をいう。次項第四号において同じ。）以外の指定紛争解決機関

ヘ　特定証券金融会社業務（法第百五十六条の三十八第七項に規定する特定証券金融会社業務をいう。次項第四号において同じ。）　指定証券金融会社紛争解決機関（法第百五十六条の三十一の二第一項第一号に規定する指定証券金融会社紛争解決機関をいう。次項第四号において同じ。）以外の指定紛争解決機関

五　金融商品取引業等業務関連苦情の処理に関する業務を公正かつ適確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人（法第百五十六条の三十九第一項第一号に規定する法人をいう。次項第五号において同じ。）が実施する苦情を処理する手続により金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図ること。

2　法第三十七条の七第一項第一号ロに規定する紛争解決措置として内閣府令で定める措置は、次の各号のいずれかとする。

一　金融商品取引業協会又は認定投資者保護団体のあっせん（法第七十七条の二第一項（法第七十八条の七及び第七十九条の十三において準用する場合を含む。）に規定するあっせんをいう。）により金融商品取引業等業務関連紛争（法第百五十六条の三十八第十項に規定する金融商品取引業等業務関連紛争をいう。以下この条において同じ。）の解決を図ること。

二　弁護士法（昭和二十四年法律第二百五号）第三十三条第一項に規定する会則若しくは当該会則の規定により定められた規則に規定する機関におけるあっせん又は当該機関における仲裁手続により金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図ること。

三　消費者基本法第十九条第一項若しくは第二十五条に規定するあっせん又は同条に規定する合意による解決により金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図ること。

四　次に掲げる金融商品取引業等業務の区分に応じそれぞれ次に定める者又は令第十九条の七各号に掲げる指定を受けた者が実施する紛争の解決を図る手続により金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図ること。

イ　特定第一種金融商品取引業務　指定第一種紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第一号イに規定する指定第一種紛争解決機関をいう。）以外の指定紛争解決機関

ロ　特定第二種金融商品取引業務　指定第二種紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第二号イに規定する指定第二種紛争解決機関をいう。）以外の指定紛争解決機関

ハ　特定投資助言・代理業務　指定投資助言・代理紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第三号イに規定する指定投資助言・代理紛争解決機関をいう。）以外の指定紛争解決機関

ニ　特定投資運用業務　指定投資運用紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第四号イに規定する指定投資運用紛争解決機関をいう。）以外の指定紛争解決機関

ホ　特定登録金融機関業務　指定登録金融機関紛争解決機関（法第三十七条の七第一項第五号イに規定する指定登録金融機関紛争解決機関をいう。）以外の指定紛争解決機関

ヘ　特定証券金融会社業務　指定証券金融会社紛争解決機関（法第百五十六条の三十一の二第一項第一号に規定する指定証券金融会社紛争解決機関をいう。）以外の指定紛争解決機関

五　金融商品取引業等業務関連苦情の処理に関する業務を公正かつ適確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人（法第百五十六条の三十九第一項第一号に規定する法人をいう。）が実施する苦情を処理する手続により金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図ること。

3　前二項（第一項第五号及び前項第五号に限る。）の規定にかかわらず、金融商品取引関係業者は、次の各号のいずれかに該当する法人が実施する手続により金融商品取引業等業務関連苦情の処理又は金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図ってはならない。

一　法又は弁護士法の規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない法人

二　法第百五十六条の六十一第一項の規定により法第百五十六条の三十九第一項の規定による指定を取り消され、その取消しの日から五年を経過しない法人又は令第十九条の七各号に掲げる指定を取り消され、その取消しの日から五年を経過しない法人