第二章中第十四条の三の次に次の一条を加える。

（無尽業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

**第十四条の三の二**　無尽業法第十三条ノ二において準用する銀行法第十二条の三第一項第二号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　無尽業務関連苦情（無尽業法第三十五条の二第二項に規定する無尽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的確に遂行するに足りる業務運営体制を整備すること。

ロ　無尽業務関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的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　無尽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　金融商品取引法（昭和二十三年法律第二十五号）第七十七条第一項（同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（同法第二条第十三項に規定する認可金融商品取引業協会又は同法第七十八条第二項に規定する認定金融商品取引業協会をいう。次項第一号において同じ。）又は認定投資者保護団体（同法第七十九条の十第一項に規定する認定投資者保護団体をいう。同号において同じ。）が行う苦情の解決により無尽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無尽業務関連苦情の処理を図ること。

四　無尽業法施行令（平成二十一年政令第三百七号）第二条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無尽業務関連苦情の処理を図ること。

五　無尽業務関連苦情の処理に関する業務を公正かつ的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（無尽業法第三十五条の二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無尽業務関連苦情の処理を図ること。

2　無尽業法第十三条ノ二において準用する銀行法第十二条の三第一項第二号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（金融商品取引法第七十七条の二第一項（同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。）により無尽業務関連紛争（無尽業法第三十五条の二第二項に規定する無尽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無尽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無尽業務関連紛争の解決を図ること。

四　無尽業法施行令第二条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無尽業務関連紛争の解決を図ること。

五　無尽業務関連紛争の解決に関する業務を公正かつ的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が実施する紛争の解決を図る手続により無尽業務関連紛争の解決を図ること。

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、無尽会社は、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無尽業務関連苦情の処理又は無尽業務関連紛争の解決を図ってはならない。

一　無尽業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　無尽業法第三十五条の二の三第一項において準用する銀行法第五十二条の八十四第一項の規定により無尽業法第三十五条の二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無尽業法施行令第二条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

三　その業務を行う役員（役員が法人であるときは、その職務を行うべき者を含む。以下この号において同じ。）のうちに、次のいずれかに該当する者がある法人

イ　禁錮以上の刑に処せられ、又は無尽業法若しくは弁護士法の規定により刑に処せられ、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者

ロ　無尽業法第三十五条の二の三第一項において準用する銀行法第五十二条の八十四第一項の規定により無尽業法第三十五条の二第一項の規定による指定を取り消された法人において、その取消しの日前一月以内にその法人の役員であった者でその取消しの日から五年を経過しない者又は無尽業法施行令第二条各号に掲げる指定を取り消された法人において、その取消しの日前一月以内にその法人の役員であった者でその取消しの日から五年を経過しない者

第二十八条ノ二第一項中「又ハ承認」を「、承認又ハ指定」に改め、同項に次のただし書を加える。

但シ無尽業法第三十五条の二第一項ニ定ムル指定ニ関スル申請ニ対スル処分ハ二月以内ニ為スベク努ムベシ

第七章を第八章とし、第六章の次に次の一章を加える。

## 第七章　指定紛争解決機関

（割合の算定）

**第二十二条の二**　無尽業法第三十五条の二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、次条第一項及び第二十二条の十四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（同法第三十五条の二第一項第八号に規定する手続実施基本契約をいう。以下この条及び第二十二条の十四において同じ。）の解除に関する事項その他の手続実施基本契約の内容（同法第三十五条の二の三第一項において準用する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（無尽業法第三十五条の二の三第一項において準用する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無尽業法第三十五条の二の三第一項において準用する銀行法第五十二条の六十七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。）を述べた無尽会社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。第二十二条の五において同じ。）に金融庁長官により公表されている無尽会社（次条及び第二十二条の六第二項において「すべての無尽会社」という。）の数で除して行うものとする。

（無尽会社に対する意見聴取等）

**第二十二条の三**　無尽業法第三十五条の二第一項の申請をしようとする者は、同条第三項の規定により、無尽会社に対し、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。