ヰ　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）

所要期間	件数
１月未満	
１月以上―３月未満	
３月以上―６月未満	
６月以上―１年未満	
１年以上―２年未満	
２年以上	
計	

（単位：件）

所要回数	件数
１回	
２回	
３回	
４回	
５―10回	
11回以上	
計	

（単位：件）

手続実施方法		件数
面談		
面談以外	電話	
	電子メール	
	ファクシミリ	
	文書の送付	
	その他	
	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。

⑶　紛争解決等業務の料金等の総額（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		

⑷　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。

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）

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っては、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。

（銀行法施行規則の一部改正）

第十四条　銀行法施行規則（昭和五十七年大蔵省令第十号）の一部を次のように改正する。

目次中「第九章　雑則（第三十五条―第四十条）」を「第八章の三　指定紛争解決機関（第三十三条の二―第三十三条の三十）　第九章　雑則（第三十四条―第四十条）」に改める。

第一条中「又は「所属銀行」」を「、「所属銀行」、「指定紛争解決機関」、「銀行業務」、「苦情処理手続」、「紛争解決手続」、「紛争解決等業務」又は「手続実施基本契約」に、「又は所属銀行」を「、所属銀行、指定紛争解決機関、銀行業務、苦情処理手続、紛争解決手続、紛争解決等業務又は手続実施基本契約」に改める。

第二条の三第一項中「第三十四条の二十六を除く。」の下に「、第八章の三」を加える。

第十三条の二の三第一項中「第十条第二項第十四号に規定する」の下に「類似する取引であつて」を加え、同条第二項を同条第三項とし、同条第一項の次に次の一項を加える。

2　法第十条第二項第十四号に規定する銀行の経営の健全性を損なうおそれがないと認められる取引として内閣府令で定めるものは、前項各号に掲げるものとする。

第十三条の三第一項第四号中ヌをルとし、リの次に次のように加える。

ヌ　次に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ次に定める事項

(1)　指定紛争解決機関が存在する場合　当該銀行が法第十二条の三第一項第一号に定め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

(2)　指定紛争解決機関が存在しない場合　当該銀行の法第十二条の三第一項第二号に定める苦情処理措置及び紛争解決措置の内容