第十三条の七中「リスク」の下に「並びに当該銀行が講ずる法第十二条の三第一項に定める措置の内容」を加え、同条の次に次の一条を加える。

（銀行業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第十三条の八　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　銀行業務関連苦情（法第二条第十九項に規定する銀行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　銀行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　銀行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。以下同じ。）が行う苦情の解決により銀行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つせんにより銀行業務関連苦情の処理を図ること。

四　令第十六条の九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銀行業務関連苦情の処理を図ること。

五　銀行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（法第五十二条の六十二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銀行業務関連苦情の処理を図ること。

2　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つせん（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。）に規定するあつせんをいう。）により銀行業務関連紛争（法第二条第二十項に規定する銀行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つせん又は当該機関における仲裁手続により銀行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つせん又は同条に規定する合意による解決により銀行業務関連紛争の解決を図ること。

四　令第十六条の九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銀行業務関連紛争の解決を図ること。

五　銀行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銀行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、銀行は、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銀行業務関連苦情の処理又は銀行業務関連紛争の解決を図つてはならない。

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つた日から五年を経過しない法人

二　法第五十二条の八十四第一項の規定により法第五十二条の六十二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令第十六条の九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（こ）以上の刑に処せられ、又は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つた日から五年を経過しない者

ロ　法第五十二条の八十四第一項の規定により法第五十二条の六十二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つた者でその取消しの日から五年を経過しない者又は令第十六条の九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つた者でその取消しの日から五年を経過しない者

第十四条の十一の六を次のように改める。

第十四条の十一の六　削除

第十四条の十一の七中「第三十四条の二第三項第六号」を「第三十四条の二第三項第四号」に、「次に掲げる事項」を「申出者（同項に規定する申出者をいう。）は、同条第二項の規定による承諾を行つた銀行のみから対象契約（同項に規定する対象契約をいう。第十四条の十一の九の二において同じ。）に関して特定投資家（金融商品取引法第二条第三十一項に規定する特定投資家をいう。以下同じ。）以外の顧客として取り扱われることになる旨」に改め、同条各号を削る。

第十四条の十一の八第一項中「第三十四条の二第四項（法第十三条の四において準用する金融商品取引法」の下に「第三十四条の三第十二項（法第十三条の四において準用する金融商品取引法第三十四条の四第六項において準用する場合を含む。）、」を加える。

第十四条の十一の九第一号中「第十四条の十一の十二第一項各号」を「第十四条の十一の九の三第一項各号」に改め、同条の次に次の二条を加える。

（特定投資家への復帰申出をした者が同意を行う書面の記載事項）

第十四条の十一の九の二　法第十三条の四において準用する金融商品取引法第三十四条の二第十一項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　法第十三条の四において準用する金融商品取引法第三十四条の二第十一項の規定による承諾をする日（第四号及び第五号において「承諾日」という。）

二　対象契約が特定預金等契約である旨

三　復帰申出者（法第十三条の四において準用する金融商品取引法第三十四条の二第十一項に規定する復帰申出者をいう。以下この条において同じ。）が次に掲げる事項を理解している旨

イ　法第十三条の四において準用する金融商品取引法第四十五条各号に掲げる規定は、対象契約に関して復帰申出者が当該各号に定める者である場合（同条ただし書に規定する場合を除く。）には適用されない旨

ロ　対象契約に関して特定投資家として取り扱われることがその知識、経験及び財産の状況に照らして適当ではない者が特定投資家として取り扱われる場合には、当該者の保護に欠けることとなるおそれがある旨

四　承諾日以後に対象契約の締結の勧誘又は締結をする場合において、復帰申出者を再び特定投資家として取り扱う旨

五　復帰申出者は、承諾日以後いつでも、法第十三条の四において準用する金融商品取引法第三十四条の二第一項の規定による申出ができる旨