（長期信用銀行に対する意見聴取等）

第五条の九の八　法第十六条の八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、長期信用銀行に対し、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、すべての長期信用銀行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、すべての長期信用銀行に対し、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（第二十五条の四十四及び第二十五条の四十五第二項において「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　長期信用銀行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　法第十六条の八第三項に規定する結果を記載した書類には、次に掲げる事項のすべてを記載しなければならない。

一　すべての説明会の開催年月日時及び場所

二　すべての長期信用銀行の説明会への出席の有無

三　すべての長期信用銀行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十六条の八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、長期信用銀行から提出を受けたすべての意見書を添付するものとする。

（業務規程で定めるべき事項）

第五条の九の九　法第十六条の九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（法第十六条の八第一項に規定する紛争解決等業務をいう。以下同じ。）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（法第十六条の八第一項に規定する苦情処理手続をいう。第二十五条の四十九において同じ。）又は紛争解決手続（同項に規定する紛争解決手続をいう。第二十五条の四十六、第二十五条の五十一第二項及び第二十五条の五十二において同じ。）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

第十二条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（法第十六条の八第一項第八号に規定する指定紛争解決機関をいう。以下この号、第十八条の二第一項第四号ハ及び第二十六条の二の二十五第一項第十八号において同じ。）が存在する場合　当該長期信用銀行が銀行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　当該長期信用銀行の銀行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

第十二条の五中「リスク」の下に「並びに当該長期信用銀行が講ずる銀行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。

（長期信用銀行業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第十二条の六　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　長期信用銀行業務関連苦情（法第十六条の八第二項に規定する長期信用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　長期信用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　長期信用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。同号及び第二十六条の二の二十五第一項第十七号において同じ。）が行う苦情の解決により長期信用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っせんにより長期信用銀行業務関連苦情の処理を図ること。

四　令第四条の二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長期信用銀行業務関連苦情の処理を図ること。

五　長期信用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（法第十六条の八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長期信用銀行業務関連苦情の処理を図ること。

2　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。）により長期信用銀行業務関連紛争（法第十六条の八第二項に規定する長期信用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っせん又は当該機関における仲裁手続により長期信用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っせん又は同条に規定する合意による解決により長期信用銀行業務関連紛争の解決を図ること。

四　令第四条の二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長期信用銀行業務関連紛争の解決を図ること。

五　長期信用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長期信用銀行業務関連紛争の解決を図ること。