（苦情処理手続に関する記録の記載事項等）

第百七十条の二の六　銀行法第五十二条の七十一の規定により、指定紛争解決機関は、その実施した苦情処理手続に関し、次に掲げる事項を記載した記録を作成しなければならない。

一　加入金庫の顧客が金庫業務関連苦情（法第八十五条の四第二項に規定する金庫業務関連苦情をいう。次条第三項第三号において同じ。）の解決の申立てをした年月日及びその内容

二　前号の申立てをした加入金庫の顧客及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該加入金庫の名称

三　苦情処理手続の実施の経緯

四　苦情処理手続の結果（苦情処理手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

2　指定紛争解決機関は、前項に規定する事項を記載した記録を、その実施した苦情処理手続が終了した日から少なくとも五年間保存しなければならない。

（紛争解決委員の利害関係等）

第百七十条の二の七　銀行法第五十二条の七十三第三項に規定する同条第一項の申立てに係る銀行法第五十二条の六十五第二項に規定する当事者（以下この項において単に「当事者」という。）と利害関係を有する者とは、次に掲げる者のいずれかに該当する者とする。

一　当事者の配偶者又は配偶者であつた者

二　当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであつた者

三　当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人

四　当該申立てに係る金庫業務関連紛争（法第八十五条の四第二項に規定する金庫業務関連紛争をいう。次条において同じ。）について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであつた者

五　当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなつた日から三年を経過しない者

2　銀行法第五十二条の七十三第三項第三号に規定する内閣府令で定める者は、次に掲げるいずれかの資格を有し、かつ、消費生活相談（消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第十三条第三項第五号イに規定する消費生活相談をいう。）に応ずる業務に従事した期間が通算して五年以上である者とする。

一　独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格

二　財団法人日本産業協会（大正七年二月二十六日に財団法人国産奨励会という名称で設立された法人をいう。）が付与する消費生活アドバイザーの資格

三　財団法人日本消費者協会（昭和三十六年九月五日に財団法人日本消費者協会という名称で設立された法人をいう。）が付与する消費生活コンサルタントの資格

3　銀行法第五十二条の七十三第三項第五号に規定する内閣府令で定める者は、次に掲げる者とする。

一　次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して五年以上である者

イ　判事

ロ　判事補

ハ　検事

ニ　弁護士

ホ　学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）による大学の学部、専攻科又は大学院の法律学に属する科目の教授又は准教授

二　次に掲げる職の一又は二以上にあつてその年数が通算して五年以上である者

イ　公認会計士

ロ　税理士

ハ　学校教育法による大学の学部、専攻科又は大学院の経済学又は商学に属する科目の教授又は准教授

三　金庫業務関連苦情を処理する業務又は金庫業務関連苦情の処理に関する業務を行う法人において、顧客の保護を図るため必要な調査、指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して十年以上である者

四　金融庁長官が前三号に掲げる者のいずれかに該当する者と同等以上の知識及び経験を有すると認めた者

（金庫業務関連紛争の当事者である加入金庫の顧客に対する説明）

第百七十条の二の八　指定紛争解決機関は、銀行法第五十二条の七十三第八項に規定する説明をするに当たり金庫業務関連紛争の当事者である加入金庫の顧客から書面の交付を求められたときは、書面を交付して説明をしなければならない。

2　銀行法第五十二条の七十三第八項第三号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　紛争解決手続において陳述される意見若しくは提出され、若しくは提示される資料に含まれ、又は銀行法第五十二条の七十三第九項に規定する手続実施記録（次条第一項において「手続実施記録」という。）に記載されている金庫業務関連紛争の当事者及び第三者の秘密の取扱いの方法

二　金庫業務関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式

三　紛争解決委員が紛争解決手続によつては金庫業務関連紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該紛争解決手続を終了し、その旨を当該金庫業務関連紛争の当事者に通知すること。

四　金庫業務関連紛争の当事者間に和解が成立した場合に作成される書面の有無及び書面が作成される場合には作成者、通数その他当該書面の作成に係る概要

（手続実施記録の保存及び作成）

第百七十条の二の九　指定紛争解決機関は、手続実施記録を、その実施した紛争解決手続が終了した日から少なくとも十年間保存しなければならない。

2　銀行法第五十二条の七十三第九項第六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　紛争解決手続の申立ての内容

二　紛争解決手続において特別調停案（銀行法第五十二条の六十七第六項に規定する特別調停案をいう。以下この号において同じ。）が提示された場合には、当該特別調停案の内容及びその提示の年月日

三　紛争解決手続の結果が和解の成立である場合には、当該和解の内容

（指定紛争解決機関の届出事項）

第百七十条の二の十　指定紛争解決機関は、銀行法第五十二条の七十九の規定による届出をしようとするときは、届出書に理由書その他参考となるべき事項（次の各号に掲げる場合にあつては、当該各号に定める事項を含む。）を記載した書類を添付して金融庁長官に提出しなければならない。

一　銀行法第五十二条の七十九第一号に掲げる場合　手続実施基本契約を締結し、又は終了した年月日及び金庫の名称

二　次項第六号に掲げる場合　指定紛争解決機関の役員等となつた者が暴力団員等でないことの当該役員等となつた者による誓約

三　次項第七号に掲げる場合　金庫が手続実施基本契約に係る債務その他の紛争解決等業務の実施に関する義務を履行することが確実でないと見込まれる理由及び当該金庫の名称

四　次項第八号又は第九号に掲げる場合　次に掲げる事項

イ　行為が発生した営業所又は事務所の名称

ロ　行為をした役員等の氏名又は商号若しくは名称及び役職名

ハ　行為の概要

ニ　改善策