(4)　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つては、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つた場合等に、その概要を記載すること。

（金融機関の信託業務の兼営等に関する法律施行規則の一部改正）

第十七条　金融機関の信託業務の兼営等に関する法律施行規則（昭和五十七年大蔵省令第十六号）の一部を次のように改正する。

第五条第一項中「第十四条第一項」を「第十八条第一項」に改める。

第十一条の次に次の一条を加える。

（特定兼営業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第十一条の二　法第二条第一項において準用する信託業法第二十三条の二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　特定兼営業務関連苦情（法第十二条の二第四項に規定する特定兼営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　特定兼営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　特定兼営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。同号及び第三十一条の二十二第一項第六号において同じ。）が行う苦情の解決により特定兼営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特定兼営業務関連苦情の処理を図ること。

四　令第十三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特定兼営業務関連苦情の処理を図ること。

五　特定兼営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（法第十二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特定兼営業務関連苦情の処理を図ること。

2　法第二条第一項において準用する信託業法第二十三条の二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。）により特定兼営業務関連紛争（法第十二条の二第四項に規定する特定兼営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特定兼営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特定兼営業務関連紛争の解決を図ること。

四　令第十三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特定兼営業務関連紛争の解決を図ること。

五　特定兼営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特定兼営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、信託業務を営む金融機関は、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特定兼営業務関連苦情の処理又は特定兼営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