(3)　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		

(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。

（中小企業等協同組合法による信用協同組合及び信用協同組合連合会の事業に関する内閣府令の一部改正）

第十九条　中小企業等協同組合法による信用協同組合及び信用協同組合連合会の事業に関する内閣府令（平成五年大蔵省令第九号）の一部を次のように改正する。

第一条の二第七項中「第九条の八第二項第十七号に規定する」の下に「類似する取引であつて」を加え、同条第十項を同条第十一項とし、同条第九項を同条第十項とし、同条第八項を同条第九項とし、同条第七項の次に次の一項を加える。

8　法第九条の八第二項第十七号に規定する信用協同組合等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。

第四条を第二十条とし、第三条を第十九条とし、第二条の三第一号中「第九条の七第七項」を「第九条の八第七項」に改め、同条を第四条とし、第二条の二の次に次の一条を加える。

（信用事業等に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第三条　法第九条の九の三第二項第一号に規定する苦情処理措置として主務省令で定める措置は、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　信用事業等関連苦情（法第六十九条の五に規定する信用事業等関連苦情をいう。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ための内部規則（当該業務に関する内部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。

ロ　信用事業等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業務運営体制を整備すること。

ハ　信用事業等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内部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。同号において同じ。）が行う苦情の解決により信用事業等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信用事業等関連苦情の処理を図ること。

四　法第六十九条の二第一項に規定する指定（その紛争解決等業務の種別（同条第四項に規定する紛争解決等業務の種別をいう。）が同条第六項第五号に規定する特定火災共済事業等又は同項第六号に規定する特定共済事業等であるものに限る。次項第四号において同じ。）又は令第二十八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信用事業等関連苦情の処理を図ること。

五　信用事業等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（法第六十九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信用事業等関連苦情の処理を図ること。

2　法第九条の九の三第二項第二号に規定する紛争解決措置として主務省令で定める措置は、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十二において準用する場合を含む。）により信用事業等関連紛争（法第六十九条の五に規定する信用事業等関連紛争をいう。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信用事業等関連紛争の解決を図ること。