第一条中「又は「信託契約代理店」を「、「信託契約代理店」、「指定紛争解決機関」、「手続対象信託業務」、「苦情処理手続」、「紛争解決手続」、「紛争解決等業務」又は「手続実施基本契約」」に、「又は第九項」を「、第九項、第十項、第十一項、第十二項、第十三項、第十四項又は第十五項」に、「又は信託契約代理店」を「、信託契約代理店、指定紛争解決機関、手続対象信託業務、苦情処理手続、紛争解決手続、紛争解決等業務又は手続実施基本契約」に改める。

第十三条第一項に次の一号を加える。

四　次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、当該イ又はロに定める事項を記載した書面

イ　指定紛争解決機関が存在する場合　法第二十三条の二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じようとす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

ロ　指定紛争解決機関が存在しない場合　法第二十三条の二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

第二十九条の次に次の一条を加える。

（手続対象信託業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第二十九条の二　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　手続対象信託業務関連苦情（法第二条第十二項に規定する手続対象信託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　手続対象信託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　手続対象信託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。同号及び第三十条の二十三第一項第十号において同じ。）が行う苦情の解決により手続対象信託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手続対象信託業務関連苦情の処理を図ること。

四　令第十八条の三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手続対象信託業務関連苦情の処理を図ること。

五　手続対象信託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（法第八十五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手続対象信託業務関連苦情の処理を図ること。

2　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。）により手続対象信託業務関連紛争（法第二条第十三項に規定する手続対象信託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手続対象信託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手続対象信託業務関連紛争の解決を図ること。

四　令第十八条の三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手続対象信託業務関連紛争の解決を図ること。

五　手続対象信託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手続対象信託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、信託会社等（法第二条第十五項に規定する信託会社等をいう。）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手続対象信託業務関連苦情の処理又は手続対象信託業務関連紛争の解決を図ってはならない。

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った日から五年を経過しない法人

二　法第八十五条の二十四第一項の規定により法第八十五条の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十八条の三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った日から五年を経過しない者

ロ　法第八十五条の二十四第一項の規定により法第八十五条の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っ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十八条の三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った者でその取消しの日から五年を経過しない者

第三十条の四を次のように改める。

第三十条の四　削除

第三十条の五中「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った信託会社のみから対象契約（同項に規定する対象契約をいう。第三十条の七の二において同じ。）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。

第三十条の六第一項中「第三十四条の二第四項（準用金融商品取引法」の下に「第三十四条の三第十二項（準用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。