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（法第八十九条の五第一項に規定する苦情処理手続をいう。第百五十二条の二の六において同じ。）又は紛争解決手続（同項に規定する紛争解決手続をいう。第百五十二条の二の三、第百五十二条の二の八第二項及び第百五十二条の二の九において同じ。）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

第八十六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（法第八十九条の五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、第百十四条第一項第四号ハ及び第百五十二条の二十四第一項第十八号において同じ。）が存在する場合　当該金庫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　当該金庫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

第九十五条中「リスク」の下に「並びに当該金庫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。

（金庫業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

第九十五条の二　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・厚生労働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　金庫業務関連苦情（法第八十九条の五第二項に規定する金庫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　金庫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。
ハ　金庫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。以下同じ。）が行う苦情の解決により金庫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金庫業務関連苦情の処理を図ること。
四　令第四条の七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金庫業務関連苦情の処理を図ること。
五　金庫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（法第八十九条の五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金庫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・厚生労働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十三において準用する場合を含む。）により金庫業務関連紛争（法第八十九条の五第二項に規定する金庫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金庫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金庫業務関連紛争の解決を図ること。
四　令第四条の七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金庫業務関連紛争の解決を図ること。
五　金庫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金庫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、金庫は、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金庫業務関連苦情の処理又は金庫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　銀行法第五十二条の八十四第一項の規定により法第八十九条の五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四条の七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（こ）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　銀行法第五十二条の八十四第一項の規定により法第八十九条の五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四条の七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

第百十四条第一項第四号ロの次に次のように加える。

ハ　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)　指定紛争解決機関が存在する場合　当該金庫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　当該金庫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

第百二十条第三項中「第四十三条第七項」を「第四十三条第八項」に改める。

第百三十七条中「リスク」の下に「並びに当該労働金庫代理業者の所属労働金庫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」を加える。

第百五十二条の二を第百五十二条の二の十二とし、第百五十二条の次に次の十一条を加える。

（指定申請書の提出）

第百五十二条の二　銀行法第五十二条の六十三第一項の指定申請書は、業務規程等を交付し、又は送付した日から起算して三月以内に提出しなければならない。