第十一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)　指定信用事業等紛争解決機関が存在する場合　当該組合が法第十一条の三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ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定信用事業等紛争解決機関の商号又は名称

(2)　指定信用事業等紛争解決機関が存在しない場合　当該組合の法第十一条の三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

第十五条中「リスク」の下に「並びに当該組合が講ずる法第十一条の三の二第一項に定める措置の内容」を加え、同条の次に次の二条を加える。

（消費生活に関する事項について専門的な知識経験を有する者）

**第十五条の二**　法第十一条の三の二第二項第一号の主務省令で定める者は、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

（信用事業等に関する苦情処理措置及び紛争解決措置）

**第十五条の三**　法第十一条の三の二第二項第一号の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（信用事業等（法第九十二条の六第五項第二号に規定する信用事業等をいう。次項第一号において同じ。）に関する苦情をいう。以下この条において同じ。）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　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ための内部規則（当該業務に関する組合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　信用事業等関連苦情の申出先を利用者に周知し、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を含む。）の規定により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。次項第一号において同じ。）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　法第九十二条の六第一項の規定による指定（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。）が同条第五項第三号に規定する共済事業等であるものに限る。次項第四号において同じ。）又は令第五条の八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（法第九十二条の六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　法第十一条の三の二第二項第二号の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十三において準用する場合を含む。）の規定によるあっせんをいう。）により信用事業等関連紛争（信用事業等に関する紛争で当事者が和解をすることができるものをいう。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。

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信用事業等関連紛争の解決を図ること。

四　法第九十二条の六第一項の規定による指定又は令第五条の八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信用事業等関連紛争の解決を図ること。

五　信用事業等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信用事業等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、組合は、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信用事業等関連苦情の処理又は信用事業等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　法第九十二条の八第一項において準用する銀行法第五十二条の八十四第一項若しくは法第九十二条の九第一項において準用する保険業法第三百八条の二十四第一項の規定により法第九十二条の六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五条の八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　法第九十二条の八第一項において準用する銀行法第五十二条の八十四第一項若しくは法第九十二条の九第一項において準用する保険業法第三百八条の二十四第一項の規定により法第九十二条の六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五条の八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

第五十七条の十九中「リスク」の下に「並びに当該特定信用事業代理業者の所属組合が講ずる法第十一条の三の二第一項に定める措置の内容」を加える。

第五十七条の三十一第三項第三号及び第五十七条の三十一の二第三号ニ(1)中「第五十七条の三十一の十六」を「第五十七条の三十一の十七」に改める。