第二章　業務

（業務規程で定めるべき事項）

第六条　準用銀行法第五十二条の六十七第一項第八号に規定する内閣府令で定めるものは、次に掲げる事項とする。

一　紛争解決等業務を行う時間及び休日に関する事項

二　営業所又は事務所の名称及び所在地並びにその営業所又は事務所が紛争解決等業務を行う区域に関する事項

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　苦情処理手続又は紛争解決手続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

（手続実施基本契約の内容）

第七条　準用銀行法第五十二条の六十七第二項第十一号に規定する内閣府令で定める事項は、指定紛争解決機関は、当事者である加入資金移動業者の利用者の申出があるときは、紛争解決手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入資金移動業者に対して、その義務の履行を勧告することができることとする。

（実質的支配者等）

第八条　準用銀行法第五十二条の六十七第四項第三号に規定する指定紛争解決機関の株式の所有、指定紛争解決機関に対する融資その他の事由を通じて指定紛争解決機関の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして内閣府令で定める者は、次に掲げる者であって、事業上の関係に照らして指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配すること及びその事業に重要な影響を与えることができないことが明らかでないと認められる者とする。

一　特定の者が自己の計算において所有している議決権と当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び当該特定の者の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、指定紛争解決機関の議決権の三分の一以上を占めている場合（当該特定の者が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。）における当該特定の者

二　指定紛争解決機関の役員又は役員であった者

三　指定紛争解決機関の役員の三親等以内の親族

四　前二号に掲げる者を代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。次条第四号において同じ。）とする者

五　指定紛争解決機関の役員の三分の一以上が役員若しくは使用人である者又は役員若しくは使用人であった者

六　指定紛争解決機関との間で指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配する契約を締結している者

七　指定紛争解決機関の資金調達額（貸借対照表の負債の部に計上されているものに限る。以下この号及び次条第七号において同じ。）の総額の三分の一以上について特定の者が融資（債務の保証及び担保の提供を含む。以下この号及び同条第七号において同じ。）を行っている場合（当該特定の者と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。）における当該特定の者

八　前各号に掲げる者のほか、指定紛争解決機関の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する者

九　特定の者が前各号に掲げる者に対して、前各号（第二号から第四号までを除く。以下この号において同じ。）に規定する前各号に掲げる者の指定紛争解決機関に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者

十　第一号から第八号までに掲げる者が特定の者に対して、次条第一号又は第五号から第八号までに規定する指定紛争解決機関の同条第一号又は第五号から第八号までに掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者

（子会社等）

第九条　準用銀行法第五十二条の六十七第四項第三号に規定する指定紛争解決機関が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして内閣府令で定める者は、次の各号に掲げる者であって、事業上の関係に照らして指定紛争解決機関が当該各号に掲げる者の事業の方針の決定を支配することができないことが明らかでないと認められる者とする。

一　指定紛争解決機関が自己の計算において所有している議決権と指定紛争解決機関と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係があることにより指定紛争解決機関の意思と同一の内容の議決権を行使すると認められる者及び指定紛争解決機関の意思と同一の内容の議決権を行使することに同意している者が所有している議決権とを合わせて、他の法人又は法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの（以下この号及び第五号において「法人等」という。）の議決権の三分の一以上を占めている場合（指定紛争解決機関が自己の計算において議決権を所有していない場合を含む。）における当該他の法人等

二　指定紛争解決機関の役員若しくは指定紛争解決機関の使用人又はこれらであった者

三　指定紛争解決機関の役員の三親等以内の親族

四　前二号に掲げる者を代表者とする者

五　第二号に掲げる者が他の法人等の役員である者の三分の一以上を占めている場合における当該他の法人等

六　指定紛争解決機関が特定の者との間に当該特定の者の事業の方針の決定を支配する契約を締結している場合における当該特定の者

七　特定の者の資金調達額の総額の三分の一以上について指定紛争解決機関が融資を行っている場合（指定紛争解決機関と出資、人事、資金、技術、取引等において緊密な関係のある者が行う融資の額を合わせて資金調達額の総額の三分の一以上となる場合を含む。）における当該特定の者

八　前各号に掲げる者のほか、指定紛争解決機関が特定の者の事業の方針の決定を支配していることが推測される事実が存在する場合における当該特定の者

九　前各号に掲げる者が特定の者に対して、前各号（第二号から第四号までを除く。以下この号において同じ。）に規定する指定紛争解決機関の前各号に掲げる者に対する関係と同様の関係を有する場合における当該特定の者

（苦情処理手続に関する記録の記載事項等）

第十条　準用銀行法第五十二条の七十一の規定により、指定紛争解決機関は、その実施した苦情処理手続に関し、次に掲げる事項を記載した記録を作成しなければならない。

一　加入資金移動業者の利用者が資金移動業関連苦情の解決の申立てをした年月日及びその内容

二　前号の申立てをした加入資金移動業者の利用者及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該加入資金移動業者の商号

三　苦情処理手続の実施の経緯

四　苦情処理手続の結果（苦情処理手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

2　指定紛争解決機関は、前項に規定する事項を記載した記録を、その実施した苦情処理手続が終了した日から少なくとも五年間保存しなければならない。

（紛争解決委員の利害関係等）

第十一条　準用銀行法第五十二条の七十三第三項に規定する同条第一項の申立てに係る準用銀行法第五十二条の六十五第二項に規定する当事者（以下この項において単に「当事者」という。）と利害関係を有する者とは、次に掲げる者のいずれかに該当する者とする。

一　当事者の配偶者又は配偶者であった者

二　当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであった者