五　紛争解決等業務を適確に実施するに足りる経理的及び技術的な基礎を有すること。
六　役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること。
七　紛争解決等業務の実施に関する規程（以下この節において「業務規程」という。）が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること。
八　次項の規定により意見を聴取した結果、手続実施基本契約の解除に関する事項その他の手続実施基本契約の内容（第五十六条第二項各号に掲げる事項を除く。）その他の業務規程の内容（同条第三項の規定によりその内容とするものでなければならないこととされる事項並びに同条第四項各号及び第五項第一号に掲げる基準に適合するために必要な事項を除く。）について異議（合理的な理由が付されたものに限る。）を述べた金融サービス仲介業者の数の金融サービス仲介業者の総数に占める割合が政令で定める割合以下の割合となったこと。

2　前項の申請をしようとする者は、あらかじめ、内閣府令で定めるところにより、金融サービス仲介業者に対し、業務規程の内容を説明し、これについて異議がないかどうかの意見（異議がある場合には、その理由を含む。）を聴取し、及びその結果を記載した書類を作成しなければならない。

3　内閣総理大臣は、第一項の規定による指定をしようとするときは、同項第五号から第七号までに掲げる要件（紛争解決手続の業務に係る部分に限り、同号に掲げる要件にあっては、第五十六条第四項各号及び第五項各号に掲げる基準に係るものに限る。）に該当していることについて、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。

4　第一項の規定による指定は、紛争解決等業務の種別ごとに行うものとし、同項第八号の割合は、当該紛争解決等業務の種別ごとに算定するものとする。

5　内閣総理大臣は、第一項の規定による指定をしたときは、指定紛争解決機関の名称又は商号及び主たる営業所又は事務所の所在地、当該指定に係る紛争解決等業務の種別並びに当該指定をした日を官報で告示しなければならない。

（指定の申請）

第五十二条　前条第一項の規定による指定を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した指定申請書を内閣総理大臣に提出しなければならない。

一　指定を受けようとする紛争解決等業務の種別
二　名称又は商号
三　主たる営業所又は事務所その他紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称及び所在地
四　役員の氏名又は名称若しくは商号

2　前項の指定申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。

一　前条第一項第三号及び第四号に掲げる要件に該当することを誓約する書面
二　定款及び法人の登記事項証明書（これらに準ずるものを含む。）
三　業務規程
四　組織に関する事項を記載した書類
五　財産目録、貸借対照表その他の紛争解決等業務を行うために必要な経理的な基礎を有することを明らかにする書類であって内閣府令で定めるもの
六　前条第二項に規定する書類その他同条第一項第八号に掲げる要件に該当することを証する書類として内閣府令で定めるもの
七　前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める書類

（秘密保持義務等）

第五十三条　指定紛争解決機関の紛争解決委員（第六十二条第二項の規定により選任された紛争解決委員をいう。次項、次条第二項並びに第五十六条第二項及び第四項において同じ。）若しくは役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、紛争解決等業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。

2　指定紛争解決機関の紛争解決委員又は役員若しくは職員で紛争解決等業務に従事する者は、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

（指定紛争解決機関の業務）

第五十四条　指定紛争解決機関は、この法律及び業務規程の定めるところにより、紛争解決等業務を行うものとする。

2　指定紛争解決機関（紛争解決委員を含む。）は、当事者である加入金融サービス仲介業者（手続実施基本契約を締結した相手方である金融サービス仲介業者をいう。以下この節において同じ。）若しくはその顧客等又はこれらの者以外の者との手続実施基本契約その他の契約で定めるところにより、紛争解決等業務を行うことに関し、負担金又は料金その他の報酬を受けることができる。

（苦情処理手続又は紛争解決手続の業務の委託）

第五十五条　指定紛争解決機関は、他の指定紛争解決機関又は他の法律の規定による指定であって紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを受けた者（第六十二条第四項及び第五項において「受託紛争解決機関」という。）以外の者に対して、苦情処理手続又は紛争解決手続の業務を委託してはならない。

（業務規程）

第五十六条　指定紛争解決機関は、次に掲げる事項に関する業務規程を定めなければならない。

一　手続実施基本契約の内容に関する事項
二　手続実施基本契約の締結に関する事項
三　紛争解決等業務の実施に関する事項
四　紛争解決等業務に要する費用について加入金融サービス仲介業者が負担する負担金に関する事項
五　当事者である加入金融サービス仲介業者又はその顧客等（以下この節において単に「当事者」という。）から紛争解決等業務の実施に関する料金を徴収する場合にあっては、当該料金に関する事項
六　他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項
七　紛争解決等業務に関する苦情の処理に関する事項
八　前各号に掲げるもののほか、紛争解決等業務の実施に必要な事項として内閣府令で定めるもの

2　前項第一号の手続実施基本契約は、次に掲げる事項を内容とするものでなければならない。

一　指定紛争解決機関は、加入金融サービス仲介業者の顧客等からの金融サービス仲介業務関連苦情の解決の申立て又は当事者からの紛争解決手続の申立てに基づき苦情処理手続又は紛争解決手続を開始すること。
二　指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手続を開始し、又は加入金融サービス仲介業者の顧客等からの申立てに基づき紛争解決手続を開始した場合において、加入金融サービス仲介業者にこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該加入金融サービス仲介業者は、その求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならないこと。
三　指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、加入金融サービス仲介業者に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該加入金融サービス仲介業者は、その求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならないこと。
四　紛争解決委員は、紛争解決手続において、金融サービス仲介業務関連紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができること。