（手続実施基本契約の不履行の事実の公表等）

第五十七条　指定紛争解決機関は、手続実施基本契約により加入金融サービス仲介業者が負担する義務の不履行が生じた場合において、当該加入金融サービス仲介業者の意見を聴取し、当該不履行について正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、当該加入金融サービス仲介業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表するとともに、内閣総理大臣に報告しなければならない。

２　指定紛争解決機関は、金融サービス仲介業務関連苦情及び金融サービス仲介業務関連紛争を未然に防止し、並びに金融サービス仲介業務関連苦情の処理及び金融サービス仲介業務関連紛争の解決を促進するため、加入金融サービス仲介業者その他の者に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うよう努めなければならない。

（暴力団員等の使用の禁止）

第五十八条　指定紛争解決機関は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第二条第六号に規定する暴力団員をいう。以下この条において同じ。）又は暴力団員でなくなった日から五年を経過しない者を紛争解決等業務に従事させ、又は紛争解決等業務の補助者として使用してはならない。

（差別的取扱いの禁止）

第五十九条　指定紛争解決機関は、特定の加入金融サービス仲介業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。

（記録の保存）

第六十条　指定紛争解決機関は、第六十二条第九項の規定によるもののほか、内閣府令で定めるところにより、紛争解決等業務に関する記録を作成し、保存しなければならない。

（苦情処理手続）

第六十一条　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金融サービス仲介業務関連苦情について解決の申立てがあったときは、その相談に応じ、当該顧客等に必要な助言をし、当該金融サービス仲介業務関連苦情に係る事情を調査するとともに、当該加入金融サービス仲介業者に対し、当該金融サービス仲介業務関連苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

（紛争解決手続）

第六十二条　加入金融サービス仲介業者に係る金融サービス仲介業務関連紛争の解決を図るため、当事者は、当該加入金融サービス仲介業者が手続実施基本契約を締結した指定紛争解決機関に対し、紛争解決手続の申立てをすることができる。

２　指定紛争解決機関は、前項の申立てを受けたときは、紛争解決委員を選任するものとする。

３　紛争解決委員は、人格が高潔で識見の高い者であって、次の各号のいずれかに該当する者（第一項の申立てに係る当事者と利害関係を有する者を除く。）のうちから選任されるものとする。この場合において、紛争解決委員のうち少なくとも一人は、第一号又は第三号（当該申立てが司法書士法第三条第一項第七号に規定する紛争に係るものである場合にあっては、第一号、第三号又は第四号）のいずれかに該当する者でなければならない。

一　弁護士であってその職務に従事した期間が通算して五年以上である者

二　金融サービス仲介業務に従事した期間が通算して十年以上である者

三　消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談その他の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として内閣府令で定める者

四　当該申立てが司法書士法第三条第一項第七号に規定する紛争に係るものである場合にあっては、同条第二項に規定する司法書士であって同項に規定する簡裁訴訟代理等関係業務に従事した期間が通算して五年以上である者

五　前各号に掲げる者に準ずる者として内閣府令で定める者

４　指定紛争解決機関は、第一項の申立てを第二項の規定により選任した紛争解決委員（以下この条及び次条第一項において単に「紛争解決委員」という。）による紛争解決手続に付するものとする。ただし、紛争解決委員は、当該申立てに係る当事者である加入金融サービス仲介業者の顧客等が当該金融サービス仲介業務関連紛争を適切に解決するに足りる能力を有する者と認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でないと認めるとき、又は当事者が不当な目的でみだりに第一項の申立てをしたと認めるときは、紛争解決手続を実施しないものとし、紛争解決委員が当該申立てを受託紛争解決機関における紛争解決手続に相当する手続に付することが適当と認めるときは、指定紛争解決機関は、受託紛争解決機関に紛争解決手続の業務を委託するものとする。

５　前項ただし書の規定により紛争解決委員が紛争解決手続を実施しないとき、又は受託紛争解決機関に業務を委託するときは、指定紛争解決機関は、第一項の申立てをした者に対し、その旨を理由を付して通知するものとする。

６　紛争解決委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求め、和解案を作成して、その受諾を勧告し、又は特別調停（第五十六条第六項に規定する特別調停案を提示することをいう。）をすることができる。

７　紛争解決手続は、公開しない。ただし、紛争解決委員は、当事者の同意を得て、相当と認める者の傍聴を許すことができる。

８　指定紛争解決機関は、紛争解決手続の開始に先立ち、当事者である加入金融サービス仲介業者の顧客等に対し、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものとして内閣府令で定めるものをいう。）を提供して説明をしなければならない。

一　当該顧客等が支払う料金に関する事項

二　第五十六条第四項第六号に規定する紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行

三　前二号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

９　指定紛争解決機関は、内閣府令で定めるところにより、その実施した紛争解決手続に関し、次に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成し、保存しなければならない。

一　金融サービス仲介業務関連紛争の当事者が紛争解決手続の申立てをした年月日

二　金融サービス仲介業務関連紛争の当事者及びその代理人の氏名、商号又は名称

三　紛争解決委員の氏名

四　紛争解決手続の実施の経緯

五　紛争解決手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

六　前各号に掲げるもののほか、実施した紛争解決手続の内容を明らかにするために必要な事項であって内閣府令で定めるもの

（時効の完成猶予）

第六十三条　紛争解決手続によっては金融サービス仲介業務関連紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に紛争解決委員が当該紛争解決手続を終了した場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当該金融サービス仲介業務関連紛争の当事者がその旨の通知を受けた日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の完成猶予に関しては、当該紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があったものとみなす。

２　指定紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が第七十二条第一項の規定により認可され、又は第五十一条第一項の規定による指定が第七十三条第一項の規定により取り消され、かつ、その認可又は取消しの日に紛争解決手続が実施されていた金融サービス仲介業務関連紛争がある場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当該金融サービス仲介業務関連紛争の当事者が第七十二条第三項若しくは第七十三条第四項の規定による通知を受けた日又は当該認可若しくは取消しを知った日のいずれか早い日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときも、前項と同様とする。