十八　次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、当該イ又はロに定める事項

イ　指定銀行業務紛争解決機関が存在する場合　当該銀行代理業者の所属銀行が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銀行業務紛争解決機関の商号又は名称

ロ　指定銀行業務紛争解決機関が存在しない場合　当該銀行代理業者の所属銀行の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

十九　［略］

（情報通信の技術を利用した提供）

第三十四条の五十三の十三　法第五十二条の四十五の二において準用する金融商品取引法第三十七条の三第二項において準用する同法第三十四条の二第四項（法第五十二条の四十五の二において準用する金融商品取引法第三十七条の三第二項において準用する同法第三十四条の二第四項に規定する事項の提供を行う銀行代理業者との契約によりファイルを自己の管理する電子計算機に備え置き、これを当該事項を提供する相手方（以下この条において「顧客」という。）又は当該銀行代理業者の用に供する者を含む。以下この条において同じ。）の使用に係る電子計算機と顧客等（顧客又は顧客との契約により顧客ファイル（専ら顧客の用に供せられるファイルをいう。以下この条において同じ。）を自己の管理する電子計算機に備え置く者をいう。以下この条において同じ。）の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」という。）を送信し、顧客等の使用に係る電子計算機に備えられた顧客ファイルに記録する方法（同項に規定する方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあつては、同項に規定する事項の提供を行う銀行代理業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法）

［ロ～ニ　略］

2　前項各号に掲げる方法は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

［一・二　略］

三　前項第一号ハ又はニに掲げる方法にあつては、記載事項に掲げられた取引を最後に行つた日以後五年間（当該期間が終了する日までの間に当該記載事項に係る苦情の申出があつたときは、当該期間が終了する日又は当該苦情が解決した日のいずれか遅い日までの間）次に掲げる事項を消去し又は改変することができないものであること。ただし、閲覧に供している記載事項を書面により交付する場合、顧客の承諾（令第十六条の六の三において準用する令第四条の三に規定する方法による承諾をいう。）を得て同号イ若しくはロ若しくは同項第二号に掲げる方法により提供する場合又は顧客による当該記載事項に係る消去の指図がある場合は、当該記載事項を消去することができる。

［イ・ロ　略］

四　［略］

3　［略］

十八　［同上］

イ　指定紛争解決機関が存在する場合　当該銀行代理業者の所属銀行が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

ロ　指定紛争解決機関が存在しない場合　当該銀行代理業者の所属銀行の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

十九　［同上］

（情報通信の技術を利用した提供）

第三十四条の五十三の十三　［同上］

一　［同上］

イ　銀行代理業者（法第五十二条の四十五の二において準用する金融商品取引法第三十七条の三第二項において準用する同法第三十四条の二第四項に規定する事項の提供を行う銀行代理業者との契約によりファイルを自己の管理する電子計算機に備え置き、これを当該事項を提供する相手方（以下この条において「顧客」という。）又は当該銀行代理業者の用に供する者を含む。以下この条において同じ。）の使用に係る電子計算機と顧客等（顧客及び顧客との契約により顧客ファイル（専ら顧客の用に供せられるファイルをいう。以下この条において同じ。）を自己の管理する電子計算機に備え置く者をいう。以下この条において同じ。）の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて書面に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」という。）を送信し、顧客等の使用に係る電子計算機に備えられた顧客ファイルに記録する方法（同項に規定する方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあつては、同項に規定する事項の提供を行う銀行代理業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法）

［ロ～ニ　同上］

2　［同上］

［一・二　同上］

三　前項第一号ハ又はニに掲げる方法にあつては、記載事項に掲げられた取引を最後に行つた日以後五年間（当該期間が終了する日までの間に当該記載事項に係る苦情の申出があつたときは、当該期間が終了する日又は当該苦情が解決した日のいずれか遅い日までの間）次に掲げる事項を消去し又は改変することができないものであること。ただし、閲覧に供している記載事項を書面により交付する場合、顧客の承諾（令第十六条の六の三に規定する方法による承諾をいう。）を得て前項第一号イ若しくはロ若しくは第二号に掲げる方法により提供する場合又は顧客による当該記載事項に係る消去の指図がある場合は、当該記載事項を消去することができる。

［イ・ロ　同上］

四　［同上］

3　［同上］