三　銀行業関係業者に対して業務規程等を送付した場合には、当該銀行業関係業者に対する業務規程等の到達の有無及び到達に係る事実として、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を証する書類

［イ・ロ　略］

3　［略］

（手続実施基本契約の内容）

第三十四条の七十　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、当事者である加入銀行業関係業者（法第五十二条の六十五第二項に規定する加入銀行業関係業者をいう。以下同じ。）の顧客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、当該加入銀行業関係業者に対して、その義務の履行を勧告することができることとする。

（苦情処理手続に関する記録の記載事項等）

第三十四条の七十三　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　加入銀行業関係業者の顧客が銀行業務等関連苦情（法第二条第二十八項に規定する銀行業務等関連苦情をいう。次条第三項第三号において同じ。）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銀行業関係業者の顧客及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該加入銀行業関係業者の商号

［三・四　略］

2　［略］

（紛争解決委員の利害関係等）

第三十四条の七十四　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。

［一～三　略］

四　当該申立てに係る銀行業務等関連紛争（法第二条第二十九項に規定する銀行業務等関連紛争をいう。次条において同じ。）について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであつた者

五　［略］

2　［略］

3　法第五十二条の七十三第三項第五号に規定する内閣府令で定める者は、次に掲げる者とする。

［一・二　略］

三　銀行業務等関連苦情を処理する業務又は銀行業務等関連苦情の処理に関する業務を行う法人において、顧客の保護を図るため必要な調査、指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して十年以上である者

四　［略］

（銀行業務等関連紛争の当事者である加入銀行業関係業者の顧客に対する説明）

第三十四条の七十五　指定紛争解決機関は、法第五十二条の七十三第八項に規定する説明をするに当たり銀行業務等関連紛争の当事者である加入銀行業関係業者の顧客から書面の交付を求められたときは、書面を交付して説明をしなければならない。

三　銀行に対して業務規程等を送付した場合には、当該銀行に対する業務規程等の到達の有無及び到達に係る事実として、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を証する書類

［イ・ロ　同上］

3　［同上］

（手続実施基本契約の内容）

第三十四条の七十　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、当事者である加入銀行（法第五十二条の六十五第二項に規定する加入銀行をいう。以下同じ。）の顧客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、当該加入銀行に対して、その義務の履行を勧告することができることとする。

（苦情処理手続に関する記録の記載事項等）

第三十四条の七十三　［同上］

一　加入銀行の顧客が銀行業務関連苦情（法第二条第二十二項に規定する銀行業務関連苦情をいう。次条第三項第三号において同じ。）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銀行の顧客及びその代理人の氏名、商号又は名称並びに当該加入銀行の商号

［三・四　同上］

2　［同上］

（紛争解決委員の利害関係等）

第三十四条の七十四　［同上］

［一～三　同上］

四　当該申立てに係る銀行業務関連紛争（法第二条第二十三項に規定する銀行業務関連紛争をいう。次条において同じ。）について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであつた者

五　［同上］

2　［同上］

3　［同上］

［一・二　同上］

三　銀行業務関連苦情を処理する業務又は銀行業務関連苦情の処理に関する業務を行う法人において、顧客の保護を図るため必要な調査、指導、勧告、規則の制定その他の業務に従事した期間が通算して十年以上である者

四　［同上］

（銀行業務関連紛争の当事者である加入銀行の顧客に対する説明）

第三十四条の七十五　指定紛争解決機関は、法第五十二条の七十三第八項に規定する説明をするに当たり銀行業務関連紛争の当事者である加入銀行の顧客から書面の交付を求められたときは、書面を交付して説明をしなければならない。