別紙様式第24号(第34条の78関係)

(日本産業規格A4)

年　月　日提出

業務に関する報告書

第　期　(年　月　日から　年　月　日まで)

金融庁長官　殿

提出者　(郵便番号　　)
所在地
電話番号(　　)　　―
商号又は名称
代表者又は管理人の役職氏名

目　　次

1　紛争解決等業務の概要
2　紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称、所在地並びに当該業務を行う日及び時間
3　組織に関する事項
4　紛争解決委員及び役職員の増減
5　役員の氏名等
6　他の事業の種類及び内容
7　役員の兼職状況
8　主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等
9　意思決定機関の状況
10　加入銀行業関係業者等の状況
11　紛争解決等業務の状況
(1)　苦情処理手続の実施状況
(2)　紛争解決手続の実施状況
(3)　紛争解決等業務の料金等の総額(当期の状況)
(4)　紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳(当期の状況)
12　他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況
13　その他特記事項

(記載上の注意)

1　法第52条の63第1項の指定申請書又は法第52条の78第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、「代表者又は管理人の役職氏名」欄に当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。

2　この様式中に記載する金額、件数及び株数は、この様式中で指定された単位で記載し、当該単位未満は切り捨てること。

1　紛争解決等業務の概要

2　紛争解決等業務を行う営業所又は事務所の名称、所在地並びに当該業務を行う日及び時間

名　　称 （設置年月日）	所　　在　　地	業務を行う 日及び時間
（　年　月　日）	郵便番号　　― 電話番号（　　）　　― 電子メールアドレス	
（　年　月　日）	郵便番号　　― 電話番号（　　）　　― 電子メールアドレス	
（　年　月　日）	郵便番号　　― 電話番号（　　）　　― 電子メールアドレス	
（　年　月　日）	郵便番号　　― 電話番号（　　）　　― 電子メールアドレス	
（　年　月　日）	郵便番号　　― 電話番号（　　）　　― 電子メールアドレス	
（　年　月　日）	郵便番号　　― 電話番号（　　）　　― 電子メールアドレス	
計	営業所 事務所	

3　組織に関する事項

4　紛争解決委員及び役職員の増減

（単位：人）

区　　分	前　期　末	当　期　末	増　減
紛争解決委員			

役　　員			
（うち非常勤役員）	（　　）	（　　）	（　　）
職　　員			
そ　の　他			
合　　計			

（記載上の注意）

1　「役員」とは、法人にあつては役員、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては代表者又は管理人をいう。

2　「職員」は、紛争解決等業務に従事する職員をいう。

3　「その他」欄には、一時的又は臨時に雇用している従業員について記載すること。

5　役員の氏名等

（フリガナ） 氏名又は商号若しくは名称 生年月日	職名又は呼称	住所又は主たる営業所若しくは事務所の所在地	略歴	備考
  年　月　日				
  年　月　日				
  年　月　日				
  年　月　日				
  年　月　日				

年　月　日				
年　月　日				
計　　名				

（記載上の注意）

1　法第52条の63第1項の指定申請書又は法第52条の78第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、「氏名又は商号若しくは名称」欄に当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。

2　役員が外国人である場合は、「住所」については、国籍及び日本における住所を記載すること。

3　「略歴」欄には、職歴を簡潔に記載すること。

4　代表権を有する者については、備考欄にその旨を記載すること。

6　他の事業の種類及び内容

（記載上の注意）

1　「他の事業」とは、紛争解決等業務以外の業務を行う事業をいう。

2　「事業の種類」は、日本標準産業分類表細分類により記載すること。

7　役員の兼職状況

(フリガナ) 役員の氏名又は商号若しくは名称	役員を使用する者の氏名及び住所又は役員を役員若しくは使用人とする法人の商号又は名称及び主たる営業所又は事務所の所在地(役員が他の事業を営んでいるときはその旨)	事業の種類又は法人の業務の種類

（記載上の注意）

1　法第52条の63第1項の指定申請書又は法第52条の78第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、「役員の氏名又は商号若しくは名称」欄に当該旧氏及び名を括弧書で併せて記載し、又は当該旧氏及び名のみを記載することができる。

2　欄中の「法人」には、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。

3　「他の事業」とは、紛争解決等業務以外の業務を行う事業をいう。

4　「事業の種類」及び「業務の種類」は、日本標準産業分類表細分類により記載すること。

8　主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の氏名等

（フリガナ） 氏名又は商号若しくは名称	住所又は主たる営業所若しくは事務所の所在地	議決権の割合	主要議決権所有者並びに親法人及び子法人の別	議決権が株式である場合は株式の数
				株
				株
				株
				株
				株

				株
				株

（記載上の注意）

「主要議決権所有者」とは、指定紛争解決機関の総株主等の議決権の百分の五以上の議決権を保有している株主、社員、会員、組合員又は出資者をいい、「親法人」とは第34条の77第2項第2号の親法人、「子法人」とは同号の子法人をいう。

9　意思決定機関の状況

（記載上の注意）

株主総会、社員総会等の意思決定機関の会議(紛争解決等業務に関する事項が取り扱われたものに限る。)について、会議の種類、開催の年月日及び決議した事項その他会議に関する重要な事項を記載すること。

10　加入銀行業関係業者等の状況

(1)　銀行業関係業者

番号	商　　号	本店の所在地	加入年月日

(2)　銀行業関係業者以外の加入者

番号	氏名又は商号若しくは名称	住所又は主たる営業所若しくは事務所の所在地	主要な事業の内容	加入年月日

（記載上の注意）

記載基準日は事業年度の末日とする。

11　紛争解決等業務の状況

(1)　苦情処理手続の実施状況

ア　苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

（単位：件）

受付事件内訳					
新　受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

（記載上の注意）

「新受」には、当期に受け付けた苦情処理手続の件数をすべて計上すること。

イ　苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

（単位：件）

類型	当事者の別			
	顧客が法人	顧客が個人	その他	計
計				

類型	終了事由の別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小計	移送	計

計									

(記載上の注意)

1　「類型」には、苦情処理手続を実施した銀行業務等関連苦情の種類をそれぞれ記載すること。

2　「移行」とは、紛争解決手続への移行をいう。

ウ　苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間等(当期の既済事件)

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	
1月以上―3月未満	
3月以上―6月未満	
6月以上	
計	

(単位：件)

手続実施方法	件数
面談	
電話	
電子メール	
ファクシミリ	
文書の送付	
その他	

(2)　紛争解決手続の実施状況

ア　紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分

(記載上の注意)

「新受」には、当期に受け付けた紛争解決手続の件数をすべて計上すること。

イ　紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位：件)

類型	請求の価額の別							
	60万円以下	60万円超―140万円以下	140万円超―300万円以下	300万円超―1000万円以下	1000万円超―1億円以下	1億円超	算定不能又は不明	計

計								

類型	当事者の別			代理人(法定代理人を除く。)の別			
	顧客が法人	顧客が個人	計	双方代理人	一方代理人	代理人なし	計
計							

類型	終　了　事　由　の　別								
	成立	見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計

計									

ウ　紛争解決手続の類型別の紛争解決委員を選任した人数(当期の既済事件)

(単位：人)

類型	紛争解決委員の別								
									計
計									

(記載上の注意)

1　「類型」には、紛争解決手続を実施した銀行業務等関連紛争の種類をそれぞれ記載すること。

2　紛争解決委員の職業ごとに整理した上、各類型ごとの件数を記載すること。

3　複数の紛争解決委員を選任した場合には、その職業ごとに記載すること。

エ　紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間等(当期の既済事件)

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	
1月以上―3月未満	
3月以上―6月未満	
6月以上―1年未満	
1年以上―2年未満	
2年以上	
計	

(単位：件)

所要回数	件数
1回	
2回	
3回	
4回	
5―10回	
11回以上	
計	

(単位：件)

手続実施方法		件数
面談		
面談以外	電話	
	電子メール	
	ファクシミリ	
	文書の送付	
	その他	
	小計	

(記載上の注意)

「面談以外」には、面談と併用した場合を含む。

(3)　紛争解決等業務の料金等の総額(当期の状況)

(単位：千円)

料金・負担金			
料金額		負担金額	計
苦情処理手続	紛争解決手続		

(4)　紛争解決等業務に関する苦情の件数及び内訳(当期の状況)

(単位：件)

類　　型	苦情処理手続に関するもの	紛争解決手続に関するもの	そ　の　他	合　　計
指定紛争解決機関の窓口業務に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の選任の方法に関するもの				
手続実施者又は紛争解決委員の資質・能力に関するもの				
手続の進行に関するもの				
資料の保管・返還、秘密の保持に関するもの				
報酬・費用に関するもの				
苦情処理手続又は紛争解決手続の結果に関するもの				
そ　の　他				
計				

(記載上の注意)

苦情の対象類型ごとに整理した上、各類型ごとの苦情件数を記載すること。

12　他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

13　その他特記事項

(記載上の注意)

指定紛争解決機関の役員(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人)、紛争解決委員等の関係者が拘禁刑以上の刑に処せられた場合、逮捕、勾留された場合、刑事事件に関し起訴された場合、重要な不利益処分を受けた場合、指定紛争解決機関が裁判手続の当事者となつた場合等に、その概要を記載すること。