

## 支払停止等の抗弁に関する手続きについて（ご案内）

### 1. 支払停止等の抗弁って何？

**購入された商品（権利）や役務などに次のような問題があるときは、お客様は、クレジット会社等からの代金請求に対し、その支払を停止することができます。**

購入された商品などに以下のような問題があるときは、その商品のクレジット代金についてのお支払いを停止することができる場合があります。

- ① 商品の引渡しや役務の提供をしてくれない。
- ② 商品に欠陥（瑕疵）がある。
- ③ 役務の提供内容に問題がある。
- ④ 見本・カタログ等と現物・役務内容が違う。
- ⑤ 商品の販売条件となっている役務を提供してくれない。
- ⑥ その他契約内容等に問題がある。

ただし、次のいずれかに該当するときは、お支払いの停止をすることはできません。

- ① クレジット契約が割賦販売法の適用を受けないとき。
- ② クレジット契約が割賦販売法の適用を受ける場合であっても、売買契約等が割賦販売法第35条の3の60第2項第1号(商品の購入が営業のため、営業としてのものであるとき)に該当するとき(但し、業務提供誘引販売個人契約・連鎖販売個人契約にあたる場合を除きます)。
- ③ 現金販売価格に分割払い手数料を加えた総額が4万円未満のとき（リボルビング払いの場合は現金販売価格が3万8千円未満のとき）。
- ④ お客様の支払いの停止が信義に反するとき。

**前掲の書面は、支払を停止する旨のお申出に際し、お申出の内容の確認のためにクレジット会社等に提出していただくものです。お申出される前に以下の事項をご確認ください。**

1. 購入された商品（権利）や役務などに問題があるときは、支払いの停止を申出の前に、まず取扱店（販売事業者・役務提供事業者等）に連絡し問題の解決（商品の引渡し、修理・交換、サービスの提供など）を図るよう交渉してください。
2. 取扱店（販売事業者・役務提供事業者等）と連絡がとれないとき、連絡がとれても問題が解決しなかったときには、クレジットのお申込をされたクレジット会社等宛に書面でお申出ください。なお、事前に電話で連絡されるとより確実です。（支払停止等のお申出の内容に関する書面：下記参照）
3. 支払停止等の申出を受けたクレジット会社等は、支払停止事由に該当する場合は、お客様に対するクレジット代金の請求の停止等必要な手続きをいたします。その際、クレジット会社等が、申出の内容についてお客様や取扱店（販売事業者・役務提供事業者等）にお問い合わせする場合がございますので、ご協力をいただきますようお願いいたします。

※金融機関の口座振替をご利用の場合には、振替停止の事務手続きが間に合わない場合など、代金の引落しをさせていただく場合があります。この場合には、速やかにご連絡をさしあげるとともに、後日お申出が正当であることが認められた場合には、お申出の時から支払請求を停止したものとご精算いたしますのでご了承ください。

「支払停止等のお申出の内容に関する書面」は、クレジット会社等の支店・営業所窓口  
備えておりますので、申出されるクレジット会社等より、書面をお取寄せ、必要事項をご  
記入のうえ、郵便等の方法により、申出されるクレジット会社等へご提出ください。

なお、当協会に「支払停止等のお申出の内容に関する書面」をご送付いただいても、当  
協会では支払い停止の申出の手続きはできませんので、あしからずご了承ください。

## 2. 「支払停止等のお申出の内容に関する書面」(サンプル) について

本ホームページ上に「支払停止等のお申出の内容に関する書面」のフォームを掲示し  
ております。この書面をプリントアウトしていただき、お申出されることもできますが、  
以下の注意事項をご参照のうえ、お申出いただきますようお願いいたします。

1. 郵便等の方法により、必ず申出される(ご利用になった)クレジット会社へご送付ください。
  - 送付されるクレジット会社等[本社や支店]の名称・住所は「クレジットのお申込の内容」や「請求書」をご覧ください。
  - 当協会会員会社の住所等に関しましては、本ホームページ「会員会社一覧」から、各社ホームページにリンクされている場合もありますので、ご覧ください。

2. ご送付される場合は、あらかじめ申出される(ご利用になった)クレジット会社(本社や支店宛)にご通知(電話)のうえ、クレジット会社の指定される先にご送付いただくことをお勧めいたします。

3. 念のため、ご記入された「支払停止等のお申出の内容に関する書面」は、コピー(写し)を保管のうえ、送付先(クレジット会社等の本社や支店名など)を控えてください。

## 3. 「支払停止等のお申出の内容に関する書面」のご記入上のご注意

1. 下記のご記入例を参考に、お手元の「クレジットのお申込の内容」や「請求書」などをご参照の上、お分かりになる範囲でできるだけ詳しくご記入ください。
2. 連絡先の電話番号欄は、後日クレジット会社等がご連絡する場合の連絡先となります。勤務先へご連絡をご希望の場合は、ご面倒でも会社名、内線などをご記入ください。
3. 書面は、必ずご利用になったクレジット会社等宛お送りください。(クレジット会社等の名称・住所は「クレジットのお申込の内容」や「請求書」をご覧ください。)

〇〇クレジット株式会社 御中 (クレジット会社名)

## 支払停止等のお申出の内容に関する書面

本書面のご記入日 平成××年××月××日

クレジット会社へのお申出日 平成××年××月××日(すでに電話等でお申出の場合)

契約者のお客様の氏名をご記入ください

以下の枠内のご記入欄についてご記入ください。

フリガナ	クレジット イチロウ	生年月日	大正昭和 平成 △△年 10月 10日
氏名	クレジット 一郎 (印)		
住所	〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町〇-△-×		
会員番号 (契約番号)	1234-5678-9012- 3456 ▼ カードの場合はカード 会員番号をご記入 ください	連絡先の 電話番号	自宅 03(5678)×××× 勤務先 03(5678)×××× 内線123 (会社名) 〇〇商事 ××課 携帯 090(0012)××××

内線番号がある場合は、内線番号も  
ご記入ください

※会員番号は、お送りのご請求書をご参照ください。なお、会員番号が不明の場合は空欄でも結構です。

また、連絡先は、ご連絡の際都合の良いものをご記入ください。

以下のご記入欄には、お手元の「クレジットのお申込みの内容」や「請求書」などをご参照の上、お分かりになる範囲でできるだけ詳しくご記入ください。

## 1. ご契約の内容について

フルネームでご記入ください

取扱店名 (販売業者・ 役務提供事業者)	△△販売株式会社	日本橋支店・ 営業所	販売 担当者名 山田 太郎
所在地	〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町〇-△-×	TEL	03 ( 4567 ) ××××
商品名 役務名	〇△冷蔵庫400リットル ▲×美顔エステコース	メーカー・型式 役務の内容	〇△株式会社J400リットル 美顔エステ
お買上金額 (手数料込)	¥118,900	お買上日 (申込日)	平成××年××月××日
申込みの きっかけ	1. 自らお店を訪問し、商品等を購入した(または役務の提供を受けた)。 2. 自宅に販売員の訪問を受けた。 3. 電話による勧誘を受けた。 4. その他( )	(上段) 商品の場合 (下段) 役務の場合	
申込場所	店舗 自宅・展示場・職場・その他( )		

※商品(権利)の販売や役務の提供が複数の取扱店によりおこなわれているときは、下記3③の「その他記入欄」にご記入ください。

※お買上金額欄には、商品(権利)と役務の合計金額をご記入ください。

2. お申出の内容について(該当する番号に全て○印をつけてください。)

お申出の内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品(権利)の(全部・一部)を引き渡しをしてください。</li> <li>2. 役務の(全部・一部)の提供をしてください。</li> <li>3. 商品(権利)や役務は提供されたが、約束の期日に遅れたため役に立たなかった。</li> <li><b>4.</b> 商品に欠陥(瑕疵)があるのに対応していません。</li> <li>5. クーリングオフ、中途解約に応じていません。</li> <li>6. 商品(権利)や役務が見本・カタログ等と異なっている。</li> <li>7. 商品(権利)の販売の条件となっている役務を提供していません。</li> <li>8. 日常生活において通常必要とされる分量、回数もしくは期間を著しく超える(以下「過量」といいます)ものであった。(既に購入していたものと合せて過量であった、あるいは既に過量であった場合を含みます)</li> <li>9. 販売店が不実のことを告げたことにより、その内容を事実と誤認して購入した。</li> </ol>
	<p>上記の申出事由について、その内容をできるだけ詳しくご記入ください。</p> <p style="color: red;">平成××年××月××日に、△△販売株式会社から○△冷蔵庫400リットルが配送され、台所の所定の場所に設置してもらい電源を入れ動作確認を行った。しばらくして、冷やしておいた飲み物を取り出すと、全く冷えていなかった。再度設定温度を下げるも温度は、下がらなかった。冷凍室も同様に温度が下がらず、数時間たっても氷が出来なかった。</p>

3. 取扱店(販売業者・役務提供事業者)との交渉状況経緯、その他記入欄

連絡日	平成××年××月××日	受付け者名	鈴木 次郎
交渉内容	<p style="color: red;">(例)○月○日、取扱店の担当者 山田太郎氏に購入商品に欠陥があるので、交換をしてもらうよう申し出たがまったく対応していません。</p> <p style="text-align: right; color: red;">※記入しきれない場合は、別紙可</p>		
その他記入欄	<p style="color: red;">(例)○日頃、購入した冷蔵庫の温度が下がらず、氷もできないので、取扱店の担当者山田太郎氏に連絡すると、直ぐ調査に伺うとの返事であった。しかし、何日たっても自宅に調査に来ないので、上記申し出をした。</p> <p style="text-align: right; color: red;">※記入しきれない場合は、別紙可</p>		

※交渉内容欄には、交渉日時、取扱担当者及び申出の内容について、できるだけ詳細にご記入ください。

※その他記入欄には、具体的な商品の瑕疵(かし)等の例を詳しくご記入ください。

※ なお、取扱店から交付された書面・資料等がある場合には、その写し(コピー)を添付してください。

御中 (クレジット会社名)

### 支払停止等のお申出の内容に関する書面

本書面のご記入日 平成 年 月 日  
クレジット会社へのお申出日 平成 年 月 日(すでに電話等でお申出の場合)

以下の枠内のご記入欄についてご記入ください。

フリガナ		生年月日	大正	年	月	日
氏名	(印)		昭和			
住所	〒					
会員番号 (契約番号)		連絡先の 電話番号	自宅	( )		
			勤務先	( )		
			(会社名)			
			携帯	( )		

※会員番号は、お送りした請求書などをご参照ください。なお、会員番号が不明の場合は空欄でも結構です。

また、連絡先は、ご連絡の際都合の良いものをご記入ください。

以下のご記入欄には、お手元の「クレジットのお申込みの内容」や「請求書」などをご参照の上、お分かりになる範囲でできるだけ詳しくご記入ください。

#### 1. ご契約の内容について

取扱店名 (販売業者・ 役務提供事業者)		支店・ 営業所	販 売 担当者名
所在地	〒 TEL ( )		
商品名 役務名		メーカー・型式 役務の内容	
お買上金額 (手数料込)		お買上日 (申込日)	年 月 日
申込みの きっかけ	1. 自らお店を訪問し、商品等を購入した(または役務の提供を受けた)。 2. 自宅に販売員の訪問を受けた。 3. 電話による勧誘を受けた。 4. その他( )		
申込場所	店舗・自宅・展示場・職場・その他( )		

※商品(権利)の販売や役務の提供が複数の取扱店によりおこなわれているときは、下記3③の「その他記入欄」にご記入ください。

※お買上金額欄には、商品(権利)と役務の合計金額をご記入ください。

## 2. お申出の内容について(該当する番号に全て○印をつけてください。)

お申出の内容	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 商品（権利）の（全部・一部）を引き渡しをしてください。</li><li>2. 役務の（全部・一部）の提供をしてください。</li><li>3. 商品（権利）や役務は提供されたが、約束の期日に遅れたため役に立たなかった。</li><li>4. 商品に欠陥（瑕疵）があるのに対応して提供しない。</li><li>5. クーリングオフ、中途解約に応じて提供しない。</li><li>6. 商品（権利）や役務が見本・カタログ等と異なっている。</li><li>7. 商品（権利）の販売の条件となっている役務を提供して提供しない。</li><li>8. 日常生活において通常必要とされる分量、回数もしくは期間を著しく超える（以下「過量」といいます）ものであった。（既に購入していたものと合せて過量であった、あるいは既に過量であった場合を含みます）</li><li>9. 販売店が不実のことを告げたことにより、その内容を事実と誤認して購入した。</li></ol>
	上記の申出事由について、その内容をできるだけ詳しくご記入ください。

## 3. 取扱店(販売業者・役務提供事業者)との交渉状況経緯、その他記入欄

連絡日	受付者名
交渉内容	※記入しきれない場合は、別紙可
その他記入欄	※記入しきれない場合は、別紙可

※交渉内容欄には、交渉日時、取扱担当者及び申出の内容について、できるだけ詳細にご記入ください。

※その他記入欄には、具体的な商品の瑕疵(かし)等の例を詳しくご記入ください。

※ なお、取扱店から交付された書面・資料等がある場合には、その写し(コピー)を添付してください。