

割賦販売法に基づく認定割賦販売協会である当協会は、定款第12条の規定に基づき、令和元年5月17日付で、当協会会員である山陰信販株式会社に対し、以下のとおり、自主規制規則の違反行為に対する改善措置及び今後の対応について勧告を行いました。

1. 勧告の対象企業

名称：山陰信販株式会社

所在地：鳥取県米子市東福原二丁目1番1号

2. 勧告を行った日 令和元年5月17日

3. 勧告内容

(1) 法令・自主ルールで定める苦情について、その内容を正確に認識するとともに、以下の措置をとること。

① 苦情処理関係

(ア) 購入者等から申出を受け付けたときは、当該申出が加盟店の購入者等の利益の保護に欠ける行為に起因するか否かについて、適切に判別し、記録保存を行う体制を整備すること。(割賦販売法第35条の3の20、同施行規則94条第1号、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第79条)

(イ) 原因行為の判別の結果又は当協会の保有する情報の確認その他の方法によって知った事項からみて「苦情」と判別した場合は、苦情に基づく調査を実施し、適切な内容を記録保存する体制を整備すること。(割賦販売法第35条の3の20、同施行規則77条第1項第2号及び第3号、第94条第2号ロ(改正前省令第94条第3号)、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第43条、第80条)

② 加盟店契約時調査を行っていない加盟店に対する申出であって、申出のあった苦情の内容から加盟店の販売方法が特定契約に係る勧誘についての苦情であった場合には、漏れなく加盟店契約時調査の再実施及び勧誘方法等確認のお願いに基づく調査を行えるように体制を整備すること(割賦販売法第35条の3の5、同施行規則75条第2号、第77条第2項、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第36条、第44条)

③ 社内規程と実務の乖離の解消及び法令等解釈の誤りの是正のために、マニュアル等を再整備し、役職員への周知を徹底すること。(割賦販売法第35条の3の26第1項第9号、同施行規則第101条、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第5条(2)ト)

④ 法令等遵守の観点から適切なモニタリングの実施に向けた体制を整備すること。(割賦販売法第35条の3の26第1項第9号、同施行規則第101条、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第5条(1)ハ(イ))

⑤ 法令等の改正対応について、内部管理部門において、社内規則等の内容の適切性に関する定期的な見直し及び適正性の確保を行うための体制を整備すること。(割賦販売法第35条の3の26第1項第9号、同施行規則第101条、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第5条(1)ハ(イ))

(2) 上記1)の改善措置に係る改善報告書を一定期間内に提出すること。

(3) 改善措置に係る事項について、当協会が定期的に行うフォローアップ調査による確認を受けること。

4. 勧告理由

以下の自主規制規則違反が認められたため。

(1) 行為規制関係

- ① 個別信用購入あっせんに係る苦情処理について
 - イ 原因究明・判別の不備
 - ロ 苦情に基づく調査の実施不備
- ② 苦情に基づく加盟店契約時調査の再実施の不備
- ③ 勧誘方法等確認のお願いに基づく調査不備

(2) 体制整備関係

- ① 役職員に対する社内規則等の周知徹底の不備
- ② JDM センターへの報告の不備
- ③ モニタリングの不備
- ④ 法令等の改正事項に対する社内規則等の整備不備

以上