

令和2年1月14日  
一般社団法人日本クレジット協会

割賦販売法に基づく認定割賦販売協会である当協会は、処分等に関する業務規則第2条第1項第1号並びに第3条第1号イに基づき、当協会会員である西京カード株式会社に対し、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. 指導の対象企業

名称：西京カード株式会社

所在地：東京都江東区木場二丁目17番16号ビサイド木場6階

## 2. 勧告を行った日 令和2年1月14日

## 3. 処分等の概要

### (1) 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。
  - (ア) 購入者等から申出を受付けたときは、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、当該苦情の内容が割賦販売法第35条の3の7に規定する不適正な販売勧誘行為に該当すると認める場合又は他に比して購入者等の利益の保護に欠けると判断した場合は、苦情対応調査を実施し、当該調査結果に基づき、加盟店に対する所要の措置を適切に講じる体制を整備すること(割賦販売法第35条の3の5、第35条の3の20、同施行規則第77条第1項第2号及び第3号並びに第77条第1項第2号及び第3号並びに第94条第2号及び第3号及び第4号、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第43条、第44条及び第45条並びに第80条)
  - (ウ) 上記内容に係る記録の作成及び記録保存を適切に行う体制を整備すること(割賦販売法第35条の3の5第2項、同施行規則第78条第1項第3号、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第48条及び第83条)
- ② 加盟店情報交換制度運営規則に定める情報報告に関する内容を正確に認識するとともに、以下の措置をとること。
  - (ア) 購入者等からの申出に対する原因行為の判別の結果等から、当該加盟店の行為が加盟店情報交換制度運営細則に定める「利用者等の保護に欠ける行為の定義」に該当することが判明した場合、適切な内容で加盟店情報交換制度へ報告し、当該報告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20、同施行規則135条、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第81条)

- (イ) 法令・自主ルールに基づき、苦情対応調査を実施した場合及び、当該調査結果から再発防止のための改善措置を実施した場合、適切な内容を加盟店情報交換制度へ報告し、当該報告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 20、同施行規則 135 条、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第 81 条)
- ③ 社内規則等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、認定割賦販売協会から外部講師を招くなど、速やかに役職員への周知を徹底すること。
- ④ 役職員に対する法令等の周知徹底のための割賦販売法・自主ルール研修に関する細則に定める研修が適切に実施されるように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(ハ))
- (2) 今後の対応について
- ① 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。
- ② 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 JDM センターへの報告の不備

##### (2) 体制整備関係

- ① 個別信用購入あっせんに係る苦情処理に係る体制不備
- ② JDM センターへの報告に係る体制不備
- ③ モニタリングの不備
- ④ 法令、社内規則等の周知徹底のための教育に係る体制不備

以上