

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、当協会会員である株式会社ワンライフに対し、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：株式会社ワンライフ

所在地：鹿児島県鹿児島市山之口町6番18号 ル・フェール鹿児島山之口201号

2. 勧告を行った日 令和3年1月12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、以下の措置をとること。
 - (ア) 購入者等から受け付けた申出のうち、判別していないものについて、適切かつ速やかに判別を行うこと。(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) 上記の判別の結果、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、当該苦情の内容が社内規則に定める基準に合致した場合は、適切かつ速やかに苦情対応調査の実施、及び当該調査結果に基づき加盟店に対する所要の措置を講じること。(割賦販売法第35条の3の5及び第35条の3の20、同施行規則第77条第1項第2号及び第3号及び、第94条第2号及び3号及び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条及び第82条の2)
 - (ウ) 上記の調査結果及び加盟店に対する所要の措置の内容に係る記録を作成し、保存すること。(割賦販売法第35条の3の5及び、同施行規則第78条第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ついて、以下の措置をとること。
 - (ア) 上記①による購入者等からの申出に対する原因判別の結果から、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又は、認定困難を理由に「相談」と判別した事案について、適切な内容で加盟店情報交換センターへ報告すること。(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) 上記①により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センターへ報告すること。(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 社内規則に基づく運用を徹底するために、社内規則の内容を役職員及び事務代行会社に再徹底すること。
- ④ 社内規則において定めた監査及び研修に係る業務を確実に履行する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(ロ)・(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 原因判別の不備
 - ロ 苦情に基づく調査及び措置の実施不備
- ② 加盟店情報交換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 加盟店情報交換センターへの報告に係る体制不備
- ③ 監査計画及び研修計画の策定に係る体制不備

以上