

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、当協会会員であるフレンドトラスト株式会社に対し、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：フレンドトラスト株式会社

所在地：東京都千代田区内神田三丁目13番2号 松尾ビル6階

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 過量販売に該当し、またはそのおそれのある個別信用購入あっせん関係販売等契約に係る個別信用購入あっせん関係受領契約について、当該契約を締結した購入者等に対して、当該契約を締結した購入者等の今後の支払い状況等を注視し、必要に応じて購入者等の利益を保護するため適切に対応すること。
- ② 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)
- ③ 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②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、細則の規定に従い適切に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②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も同様とする。(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)

④ 過量販売に該当する個別信用購入あっせん関係販売等契約に係る個別信用購入あっせん関係受領契約の締結を防ぐために法令・自主ルールを順守した社内規則を整備すること。(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(2)ロ)

⑤ 特定取引に係る個別信用購入あっせん関係受領契約の申込時における詳細調査において、「勧誘方法等確認のお願い」を用いて実施するようマニュアルを整備すること。(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(2)ロ)

⑥ 今回の改善勧告の対象となった違反事例に係る社内規則について、役職員に周知徹底すること。

⑦ 不適切な業務処理を早期に発見すべく、担当者が処理した業務を他の者が点検する等、十分なチェック機能が働くモニタリングの実施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(2)ロ)

(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 過量販売に該当する個別信用購入あっせん関係販売等契約に係る個別信用購入あっせん関係受領契約の締結

② 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

③ 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 過量販売に該当する個別信用購入あっせん関係販売等契約に係る個別信用購入あっせん関係受領契約の締結を防止する体制の不備
- ② 個別信用購入あっせんに係る苦情処理に係る体制不備
- ③ 加盟店情報交換センターへの報告に係る体制不備
- ④ モニタリング不備

以上