

割賦販売法に基づく認定割賦販売協会である当協会は、処分に関する規則第2条第1項第1号及び第3条第1号イに基づき、当協会会員である株式会社デジカジャパンに対し、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：株式会社デジカジャパン

所在地：東京都新宿区西新宿二丁目6番1号 新宿住友ビル42階

2. 勧告を行った日 令和4年5月23日

3. 処分等の概要

(1) 以下の事項について速やかに対応するとともに、当協会まで文書にて報告すること。

- ① クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降に契約した加盟店のうち、法第35条の3の7各号のいずれかに該当する行為の有無及びその内容に関する調査を実施していない加盟店について、以下の措置をとること。(割賦販売法第35条の17の8第1項、同施行規則第133条の5第4号、133条の6第5項、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第12条第4号、第16条第1項第1号・第2号)

(ア) 上記調査事項について、法令・自主ルールに基づき調査すること。

(イ) 上記調査の結果、加盟店において法第35条の3の7各号のいずれかに該当する行為があったことが明らかである場合には、当該加盟店が行った法第35条の3の7各号のいずれかに該当する行為を防止するために必要な体制の整備の状況に関する事項を調査すること。

(ウ) 上記調査の結果、加盟店が講じる措置が法令・自主ルールに定める基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認める場合には、加盟店に対し、適切な措置を講じること。

(エ) 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。

- ② クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降に利用者等から受け付けた申出について、以下の措置をとること。(割賦販売法第35条の17の8第3項、同施行規則第133条の5第7号、133条の8第3号、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第12条第7号、第23条第1項第3号、第24条第3号、同細則第21条、第22条、第23条)

(ア) 下記⑥に基づき定めた苦情の類型化の基準に則して、苦情の類型化及び加盟店ごとの苦情の発生状況の確認を行うこと。

- (イ) 受け付けた申出の内容が、社内規則に定める随時調査の発動基準に合致した場合には、随時調査を実施すること。
 - (ウ) 上記調査の結果、加盟店が講じる措置が法令・自主ルールに定める基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認める場合には、加盟店に対し、適切な措置を講じること。
 - (エ) 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。
- ③ 社内規則について、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降に改正された法令・自主ルールを踏まえて内容を見直すこと。(割賦販売法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号、同施行規則第 133 条の 3 第 1 項第 3 号、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第 4 条第 1 号ハ (イ)、同細則第 4 条第 1 項第 3 号)
- ④ 社内規則に定めるモニタリング又は検査の行動計画を策定するとともに、当該行動計画に基づきモニタリング又は検査を実施すること。(割賦販売法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号、同施行規則第 133 条の 3 第 1 項第 3 号、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第 4 条第 1 号ハ (イ)、同細則第 4 条第 1 項第 1 号)
- ⑤ 法令・自主ルールに則った適切な業務の執行状況に関する監査を実施するための資料を作成するとともに、当該資料に基づき内部監査(独立性が担保された外部監査を利用することで、内部監査部門の設置に代えることが可能)を実施すること。(割賦販売法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号、同施行規則第 133 条の 3 第 1 項第 3 号、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第 4 条第 1 号ハ (ロ)、同細則第 5 条第 2 項)
- ⑥ 社内規則について、加盟店に係る苦情をその内容や重要性に基づき類型化するための基準を定めること。(割賦販売法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号、同施行規則第 133 条の 3 第 1 項第 2 号)
- ⑦ 加盟店情報交換制度運営規則に定める情報の報告について、以下の措置をとること。(割賦販売法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号、第 35 条の 20 第 2 項、同施行規則第 133 条の 3 第 1 項第 3 号、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第 29 条)
- (ア) クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降に利用者等から受け付けた申出について、利用者等や加盟店の主張、当該加盟店における同種の申出の発生状況、他の会員が加盟店情報交換制度に登録した情報等を考慮した上で、当該加盟店における利用者等の利益の保護に欠ける行為の有無を判断し、適切な内容で加盟店情報交換制度に報告すること。

(イ) 上記②により随時調査を実施した場合、及び当該調査結果を踏まえて措置を実施した場合、加盟店情報交換制度に報告すること。

⑧ 委託先が法令違反を行った場合に委託元に報告することを定めていない委託契約について、契約の見直し等必要な措置を講じること。(割賦販売法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号、同施行規則第 133 条の 3 第 1 項第 1 号ロ、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則第 4 条第 2 号ハ、同細則第 10 条)

⑨ 上記①及び②を踏まえ、加盟店の契約締結時の調査及び契約締結後の調査に必要な体制を整備すること。

(2) 改善措置に係る事項について、当協会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 加盟店契約時調査における一部調査事項の調査未実施
- ② 加盟店に対する苦情に関する随時調査の未実施

(2) 体制整備関係

- ① 社内規則の定期的な見直しに係る体制不備
- ② モニタリングに係る体制不備
- ③ 内部監査に係る体制不備
- ④ 加盟店に関する苦情の類型化に係る体制不備
- ⑤ 加盟店情報交換センターへの報告に係る体制不備
- ⑥ 受託者に対する必要かつ適切な監督に係る体制不備
- ⑦ 加盟店契約時調査に係る体制不備
- ⑧ 加盟店に対する苦情に関する随時調査に係る体制不備

以上