

令和2年12月18日

登録クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する 行政処分を行いました

関東経済産業局は、本日、割賦販売法に基づく登録クレジットカード番号等
取扱契約締結事業者である株式会社 ^{エス} ^{ピー} ^{エー} S. P. A（法人番号 7010001116151）
に対し、同法第35条の17の10の規定に基づき、クレジットカード番号等取
扱契約締結に係る業務の運営を改善するため必要な措置をとるべきことを命
じました。

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社 S. P. A（以下「同社」という。）
- (2) 代表者：代表取締役 溝口 慎吾
- (3) 所在地：東京都千代田内神田 2-16-11 内神田渋谷ビル 5階
- (4) 登録年月日及び登録番号：令和元年6月14日登録 関東（ク）第103号
- (5) 資本金：30百万円
- (6) 事業内容：決済代行業等

2. 処分内容

割賦販売法（昭和36年法律第159号。以下「法」という。）第35条の17
の10に基づく改善命令

(1) 加盟店調査及び措置

- ・ 社内規則等に定めた苦情の類型化の基準に則して、登録以降申出を受けた苦情について、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速やかに行うこと。
- ・ それらのうち、購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情について、当該苦情に係る加盟店に対して、当該行為の内容及び当該行為をすることを防止するために必要な体制及び当該加盟店によるクレジットカード等購入あっせんに係る業務に関する苦情を適切かつ迅速に処理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。
- ・ これを行っていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講ずること。
- ・ その上で、調査に関する記録の作成、保存を行うこと。

(2) 加盟店調査及び措置

- ・ 社内規則等に則して、前記(1)の調査の結果、クレジットカード番号等を購入者等の利益の保護に欠ける方法により取り扱わないとする基準に適

合せず、又は適合しないおそれがあると認める加盟店に対して、当該基準に適合した措置を講ずるよう指導すること。

- ・加盟店が指導に従わないとき又は加盟店が講ずる措置が当該基準に適合することが見込まれないときは当該加盟店とのクレジットカード番号等取扱契約を解除すること。
- ・上記の指導を行っていないかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講ずること。

(3) クレジットカード番号等の適切な管理の実施状況

- ・クレジットカード番号等の取扱いを委託する委託先との委託契約書において、当該委託先が実施するべきクレジットカード番号等の管理措置の内容、クレジットカード番号等の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合の事故の状況把握及び自社への報告、事故の拡大防止、原因究明調査、再発防止措置を実施することを定めること。
- ・これらの措置を適切に実施できないと認められた場合には、契約内容を変更することや契約を解除することを定めること。
- ・これを行っていないかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講ずること。

(4) 基本的体制整備

前記(1)から(3)までの措置を講じていなかったことについて法令遵守体制を検証するとともに、以下の措置を講ずること。

- ①社内規則等に定めるモニタリング又は検査の行動計画を速やかに策定した上でモニタリング又は検査を実施すること。また、これを適切に行っていないかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。
- ②社内規則等に定める監査計画を速やかに策定し、経営陣に諮った上で内部監査を実施すること。また、これを適切に行っていないかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。
- ③暴力団排除条項を設けていない委託契約について、速やかに契約の見直し等必要な措置を講ずること。また、これを適切に行っていないかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。
- ④購入者等からの苦情について、苦情の内容、重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を速やかに社内規則等に定めること。また、関係部署との共有及び経営陣に対する報告を定めた社内規則等に従い、類型化した苦情を加盟店調査の担当部署や加盟店営業部署等の関係部署との間で共有するとともに、重要案件については経営陣に対して報告すること。さらに、これらを適切に行っていないかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。
- ⑤加盟店ごとの苦情の発生状況を把握し、一般社団法人日本クレジット協会

(以下「日本クレジット協会」という。)が運営する加盟店情報交換制度に登録された情報を確認し、それらの情報を必要に応じて関係部署へ共有を行う体制を整備した上で、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降申出を受けた苦情について、加盟店情報交換制度に登録された情報を確認し、それらの情報を必要に応じて関係部署へ共有すること。また、これを適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。

- ⑥加盟店に対して講ずる指導等の措置の実施基準及び手法を社内規則等に定めること。また、これを適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。
 - ⑦社内規則等において定めることとされていた加盟店情報交換制度運営規則を定めるとともに、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降申出を受けた苦情のうち、加盟店が行ったクレジットカード番号等の適切な管理等に支障を及ぼす行為に関する情報を、加盟店情報交換制度に速やかに登録すること。また、これを適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、必要な体制の整備及び再発防止策を講ずること。
- (5)前記(1)から(4)までの措置は、この改善命令があったことを知った日から1月以内に講ずること。

3. 処分理由

同社に対して行った法第41条第1項の規定に基づく立入検査の結果及び同社から提出のあった弁明書を確認した結果、以下の事実が確認された。

- (1)加盟店によるクレジットカード等購入あっせんに係る業務に関する購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情があったにもかかわらず、当該行為の内容並びに当該行為をすることを防止するために必要な体制及び当該加盟店による当該業務に関する苦情を適切かつ迅速に処理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していなかった。

(法第35条の17の8第3項に基づく割賦販売法施行規則(昭和36年通商産業省令第95号。以下「省令」という。)第133条の8第2号違反)

- (2)加盟店によるクレジットカード等購入あっせんに係る業務に関する購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情が発生しており、当該加盟店が講ずる措置が基準に適合していない、又は適合しないおそれがあるにもかかわらず、当該加盟店に対して、当該基準に適合した措置を講ずるよう指導していなかった。

(法第35条の17の8第4項及び省令第133条の9第1号違反)

- (3)クレジットカード番号等の取扱いを委託した委託先との委託契約書に、当該委託先が実施すべきクレジットカード番号等の管理措置の内容、クレジ

ットカード番号等の漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがある場合の事故の状況把握及び自社への報告、事故の拡大防止、原因究明調査、再発防止措置を実施することを定めていなかった。また、これらの措置を適切に実施できないと認められた場合には、契約内容を変更することや契約を解除することを定めていなかった。更に、その取り扱うクレジットカード番号等に関する情報の取扱いを委託する場合には、その委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置を講じていなかった。

(法第 35 条の 17 の 9 に基づく省令第 133 条の 11 違反)

(4) クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務及び調査の適確な実施を確保するために必要な体制が十分ではなかった。

(法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号該当。省令第 133 条の 3 違反)

- ①行動計画を策定しておらず、モニタリング又は検査を実施していなかった。
- ②監査計画を策定しておらず、監査を行っていなかった。
- ③決済システムの保守業務を委託した委託先との委託契約書に、暴力団排除条項を導入していなかった。
- ④苦情の類型化の基準を社内規則等に定めておらず、苦情の関係部署との間での共有や、重要案件についての経営陣に対する報告をしていなかった。
また、クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務及び調査の適確な実施を確保するため十分な社内規則等を定めていなかった。
- ⑤苦情の類型化を行っておらず、加盟店ごとの苦情の発生状況を把握していなかったため、加盟店の苦情の発生状況を踏まえ、加盟店情報交換制度に登録された情報又はそれと同等の情報を必要に応じて確認する体制を整備していなかった。また、それらの情報を必要に応じて、加盟店調査、苦情処理及び営業等の関係部署へ共有する具体的な手順を定めておらず、その共有を行う体制を整備していなかった。
- ⑥社内規則等に、具体的な指導等の措置の実施基準及び手法を定めておらず、前記(2)のとおり、加盟店が講ずる措置が基準に適合していない、又は適合しないおそれがあるにもかかわらず、当該加盟店に対して、当該基準に適合した措置を講ずるよう指導していなかった。また、クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務及び調査の適確な実施を確保するため十分な社内規則等を定めていなかった。
- ⑦加盟店情報交換制度運営規則を定めておらず、また、前記(1)のとおり、加盟店によるクレジットカード等購入あっせんに係る業務に関する購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情があったにもかかわらず、これに関する情報を認定割賦販売協会である日本クレジット協会に報告していなかった。

(本発表資料のお問い合わせ先)

関東経済産業局 産業部 商務・取引信用課