

令和3年6月30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11の規定に基づき、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録の取消しを行いました。

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 小坂 仲人
- (3) 所在地：東京都千代田区内神田 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 11 第 2 項第 1 号に基づくクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録の取消し（令和 3 年 8 月 1 日から発効）。

3. 処分理由

同社は、令和 2 年 12 月 18 日付け改善命令において命じられた措置を講じなかったことから、法第 35 条の 17 の 10 の規定による命令に違反した。

(1) 加盟店調査義務違反

クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録以降に申出を受けた苦情のうち、加盟店による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、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 5 第 7 号に定める事項（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）を調査することとの命令（以下「調査命令」という。）に対して、以下の理由から、調査命令により命じられた調査を適確に実施していなかった。

① 同社が苦情に係る加盟店調査の内容を記録する「苦情調査記録簿」（以下「記録簿」という。）の「苦情類型」欄に「詐欺的商法・その他問題商法」「断定的判断の提供」「不実の告知」と記載されているものに、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の調査に関する記録がなかった。

② 改善命令後に改訂した加盟店調査及び加盟店への措置等に関するマニュアルにも当該事項を調査する旨の記載がない。

また、改善命令まで加盟店調査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との命令に対しては、以下の理由から、命じられた理由の検証及び分析をしておらず、十分な再発防止策も講じていなかった。

① 加盟店調査を行っていなかった理由の検証及び分析について、改善報告での言及がなく、聴聞等での回答がなかった。

② 改善命令後に変更した加盟店調査及び加盟店への措置等に関する社内規程及びマニュアルには、加盟店が法第 35 条の 3 の 7 各号のいずれかの行為をしたと認められる場合に調査を実施する基準を苦情発生件数が 5 件を超える場合と規定しており、本来は 1 件でも苦情が発生すれば必要な調査を実施すべきところを不当に限定している。

（法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に基づく省令第 133 条の 8 第 2 号違反）

(2) 加盟店措置義務違反

加盟店調査の結果、省令第 132 条第 5 号に規定する基準（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こと）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との命令（以下「指導等命令」という。）に対して、以下の理由から、指導命令において命じられた指導等を適切に実施していなかった。

① 聴聞において、以前から苦情発生の都度加盟店に対する指導を実施していたとの陳述がされたが、記録簿に記載されている、2019 年 10 月 10 日から 2021 年 2 月 16 日までの間に 11 件の苦情を受け付けた加盟店について、記録簿の「苦情類型」欄には「詐欺的商法・その他問題商法」「断定的判断の提供」「不実の告知」と記載しながら、それに対する同社の「対応状況」は、「事実関係調査で加盟店は否定、苦情元から根拠と詳細が無い為、真偽不明」「同様の苦情が発生しないように運用状況について注意指導を行い、今後多発した場合には一時停止、解約の措置を行うことを伝

えた。」「また、そのようなやり取りが発生しないようサイト内監視を強化するよう指導を行った」と毎回同じ対応を繰り返すばかりであった。

- ② ①の加盟店以外でも、記録簿において複数回にわたり苦情の発生している加盟店に対して、毎回同じ対応を繰り返すばかりであった。

また、改善命令までに指導等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との命令に対しては、以下の理由から、命じられた理由の検証及び分析をしておらず、十分な再発防止策も講じていなかった。

- ① 指導等を行っていなかった理由の検証及び分析について、改善報告での言及がなく、聴聞等での回答がなかった。
- ② 苦情が発生した際の加盟店への指導に関するマニュアルには、「苦情による利用者等の保護に欠ける行為が認められる場合」の対応について、「総合的に認められる場合、指導」と定めるにとどまり、具体的な指導基準や指導内容の定めがない上、「特定商取引上の処分を受けていた場合や、消費者からの苦情が10件を超える場合は、総合的判断を行い必要に応じて契約解除を行う。」などとして、契約解除を行う場合を不当に限定している。

(法第35条の17の8第4項に基づく省令第133条の9第1号違反)

(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