

令和4年3月30日

## 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、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デジカジャパン（法人番号 2013301026297）に対し、割賦販売法第35条の17の10の規定に基づく改善命令を発出しました。

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社デジカジャパン（以下「同社」という。）
- (2) 代表者：代表取締役 石井 一生
- (3) 所在地：東京都新宿区西新宿2丁目6-1 新宿住友ビル42階
- (4) 登録年月日及び登録番号：令和元年6月17日登録 関東(ク) 第100号
- (5) 資本金：5百万円
- (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) 加盟店契約時の調査等の実施

- ・ 同社がクレジットカード番号等取扱締結事業者の登録を受けた日以降に加盟店契約を締結した加盟店のうち、加盟店契約の締結に先立って、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4号に規定する事項（特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に規定する禁止行為等の有無及びその内容）について、当該事項を調査すること。

その結果、調査日前5年間に特定商取引法による処分を受けたこと、特定商取引法に規定する禁止行為等に該当する行為があったことが明らかである場合には、省令第133条の5第5号に定める事項（当該行為を防止するために必要な体制の整備の状況）を調査し、その結果について記録の作成、保存を行うこと。

- ・ 上記調査の結果を踏まえ、加盟店が講じる措置が、省令第132条第5号に定める基準（クレジットカード番号等をクレジットカード等購入あっせんに係る取引の健全な発達を阻害し、又は利用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

- 場合、当該加盟店に対する指導、加盟店契約の解除等の措置を講じること。
- ・ 今後、加盟店契約締結の申込みを受けた加盟申込店に対する必要な調査、指導等の措置、調査記録の作成及び保存を適確に行うこと。

## **(2) 加盟店に対する苦情に関する調査等の実施**

- ・ 同社がクレジットカード番号等取扱締結事業者の登録を受けた日以降に、利用者等から申出を受けた加盟店に対する苦情について、加盟店ごとの苦情の発生状況の確認等を速やかに行うこと。
- ・ 上記確認の結果、加盟店が特定商取引法に規定する禁止行為等に該当する行為をしたと認める場合には、省令第133条の5第4号（特定商取引法に規定する禁止行為等に該当する行為の有無及びその内容、第5号（当該行為を防止するために必要な体制の整備の状況）及び第7号（加盟店が行った利用者等の利益の保護に欠ける行為を防止するために必要な体制及び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）に定める事項を調査すること。また、これら調査の結果について記録の作成及び保存を行うこと。
- ・ また、利用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が他の加盟店に比し、利用者等の利益の保護に欠けると認められる場合には、省令第133条の8第3号イ、ロ（当該行為の内容、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）を調査すること。また、これら調査の結果について記録の作成及び保存を行うこと。
- ・ 上記調査の結果を踏まえ、加盟店が講じる措置が、省令第132条第5号に定める基準（クレジットカード番号等をクレジットカード等購入あっせんに係る取引の健全な発達を阻害し、又は利用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場合、省令第133条の9第1号及び第4号に定める措置（加盟店に対する指導、クレジットカード番号等取扱契約の解除等の措置）を講じること。
- ・ 今後、利用者等から申し出を受けた苦情に対する必要な調査、指導等の措置、調査記録の作成及び保存を適確に行うこと。

## **(3) 再発防止**

- ・ 前記(1)及び(2)の調査及び記録の作成、保存を実施していなかった原因を検証及び分析し、再発防止策を講ずること。

## **(4) 法令遵守体制の整備**

・前記(1)及び(2)の措置を講じていなかったことについて、自社の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法令等に定める各種行為規制の履行を確保するため社内規則等を速やかに見直すこと。
- ②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、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利用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、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社内規則等に定める「加盟店情報交換制度運営規則」を策定するとともに、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、日本クレジット協会が運営する加盟店情報交換制度に速やかに報告すること。また、これを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委託先が法令違反を行った場合、委託元であるクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に報告することを定め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前記(1)から(3)を踏まえ、法第35条の17の8第1項及び第3項に規定する調査に必要な体制を整備すること。

### 3. 処分理由

同社に対して行った法第41条の規定に基づく立入検査の結果、以下の事実が確認された。

- (1)クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、加盟申込店と加盟店契約を締結しようとする場合は、その契約に先立って、加盟申込店がクレジットカード等購入あっせんに係る販売の方法により商品若しくは権利を販売する契約又は役務を提供する契約に関して行った特定商取引法に規定する禁止行為

等に該当する行為の有無及びその内容について調査しなければならないところ、これを行っていなかった。

(法第35条の17の8第1項に基づく省令第133条の5第4号違反)

(2) クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、加盟店について、他の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利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情の発生状況からみて、当該加盟店が他の加盟店に比し、利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められる場合は、省令第138条第3号イ、ロ（利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為の内容、利用者等の利益の保護に欠ける行為を防止するために必要な体制及び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）を調査しなければならないところ、これを行っていなかった。

(法第35条の17の8第3項に基づく省令第133条の8第3号違反)

(3) 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整備されていなかった。

(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 社内規則等の内容の適切性について定期的な検討及び見直しを行っていなかった。
- ② 社内規則等に定めた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。
- ③ 監査資料に業務に関する監査項目が無く、また、監査の独立性が担保されていないなど、適切な監査を行っていなかった。
- ④ 具体的な苦情の類型化の基準を定めておらず、加盟店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なかった。
- ⑤ 利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に関する苦情情報を受けたにもかかわらず、これらを日本クレジット協会に報告していなかった。
- ⑥ 委託先との契約等において、委託先が法令違反を行った場合、委託元であるクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に報告することを定めていなかった。
- ⑦ 法第35条の17の8第1項に基づく加盟店契約時の調査を社内規則等に定めるところにより行っていなかった。
- ⑧ 法第35条の17の8第3項に基づく加盟店に対する苦情に関する調査を社内規則等に定めるところにより行っていなかった。

(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