

令和 5 年 5 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、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デジカジャパン（法人番号 2013301026297）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 2-6-1 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 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 5 年 7 月 1 日から発効）。

3. 処分理由及び不利益処分の原因となる事実

同社は、令和 4 年 3 月 30 日付け改善命令において命じた以下の措置を講じておらず、法第 35 条の 17 の 10 の規定による命令に違反した。

- (1) 苦情の類型化の基準に則して、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録以降、利用者等から申出を受けた苦情について、苦情の類型化を速やかに行うこと。

- ・ 同社は、当局に対して、苦情の類型化及び苦情の発生状況の確認を実施したことを証する書類等として「苦情受付表リスト」及び「苦情に関する受付票」（以下「苦情受付表等」という。）並びに「JDM 登録・加盟店調査記録」を提出している。しかしながら、同社では、令和元年 10 月 9 日から令和 3 年 6 月 17 日までの間に、包括信用購入あっせん業者から同

社の加盟店による利用者等の利益の保護に欠ける行為に関する苦情の通知を少なくとも 93 件受けていたことが認められるものの、同社は、改善命令を受けて、社内規則である「加盟店契約に係る調査に関する規程細則」（以下「加盟店調査細則」という。）に、苦情の類型化の基準を定めただにもかかわらず、その後も、同社において当該苦情の管理に用いられている「JDM 登録・加盟店調査記録」には、社内規則に定める苦情の類型化の基準に則して類型化した苦情の内容を記録する記載欄がなく、また、類型化した苦情の記録もない。

- ・同社は、包括信用購入あっせん業者から同社に通知された同社の加盟店に対する苦情の調査依頼書に「断定的判断の提供」と記載してあることをもって、苦情の類型化が図られている旨主張するが、これは、包括信用購入あっせん業者が苦情の内容として「断定的判断の提供」と記載し、同社に通知したものであり、同社が苦情の類型化の基準に基づき類型化を行ったものではない。

(2) 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 号に基づき、利用者等から申出を受けた苦情について、加盟店が法第 35 条の 3 の 7 各号のいずれか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（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の有無及びその内容）、第 5 号（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）及び第 7 号（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）に定める事項を調査すること。

- ・当局は、同社に対して、報告徴収により、同社がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録をした令和元年 6 月 17 日から令和 4 年 5 月 25 日までの間に同社が包括信用購入あっせん業者から受けた同社の加盟店に対する苦情の通知に関する資料の提出を求めたところ、同社は、令和 3 年 11 月 5 日から令和 4 年 6 月 29 日までの間に包括信用購入あっせん業者から通知を受けた 15 件の苦情に係る資料一式（以下「苦情通知資料」という。）を提出している。
- ・苦情通知資料のうち、A 社作成の 2021 年 11 月 24 日付け「苦情調査依頼書」には、苦情の内容として「販売会社担当者からの電話で『1 ヶ月で元が取れるようにまり（原文ママ）ます』『月 20～30 万円は平均で入ってくる』等の勧誘を受け、これらを信じ容易に利益を得ることができる

と誤認し支払いをした。しかし、予め謳われていたような結果にはならず利益を得ることが出来なかった。また、契約の際に法定書面の交付もしておりませんでした。このような取引方法は割販法 35 条 3 の 7 断定的判断の提供と書面不交付に該当しております。」との記載があり、また、2022 年 1 月 14 日付け「苦情調査依頼書」には「ラインに送られてきた『収入保証』や『最低月収 50 万円～年収 1,000 万円以上！』等の広告を見て副業マニュアルを購入。担当者からの電話で同様の勧誘を受け、『AI が競馬の勝ち負けを予想するもの。天候での誤差はあるが 98%は当たります。』等の説明を受け言われるがままに決済をした。(中略)しかし、実際にはどちらも儲かるものではなく、収入保証や勧誘にあったような返金を受けることは出来なかった。このような取引方法は割販法 35 条 3 の 7 の断定的判断の提供と書面不交付に該当しております。」との記載があり、これらは、法第 35 条の 3 の 7 第 2 号に該当する行為に関する苦情に当たる。

- ・ 同社は、上記 2 件の苦情について苦情受付票等は作成していないものの、調査自体は行っていると主張し、当該調査を実施した証拠として、同社と加盟店との電子メールによるやりとりを記録したメモ（以下「調査履歴メモ」という。）を提出している。しかしながら、これらの内容は、同社が、加盟店に対し、電子メールにより、当該苦情について、「このようなクレーム・返金案件につながらないよう運営担当者様でご検討されていることなどありましたら教えてください」と確認しているにとどまり、省令第 133 条の 5 第 5 号及び第 7 号に規定する事項について適切に確認するものではなく、これによって、省令第 133 条の 5 第 5 号及び第 7 号に規定する事項については調査を行ったと認めることはできない。
- ・ なお、同社は、加盟店調査細則第 13 条において、管理部（加盟店調査担当者）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る場合、苦情処理のための体制の整備に必要な事項として、同細則第 15 条に規定する「販売員への指示、再教育その他当該行為と同様の行為の再発防止に向けた社内体制の状況」「当該加盟店の苦情処理の手続き、社内規則その他の体制等の状況」を調査することを定めているが、上記各証拠をもって、当該事項を調査したと認めることもできない。

(3) 今後、利用者等から申し出を受けた苦情に対して、法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に規定する調査を適確に行うこと。

- ・ 同社は、改善命令に対する改善報告書において、法第 35 条の 17 の 8 第

3 項に規定する調査の実施時期について「新たに設定した規程に基づいて、2022 年 5 月中に業務の改善を行います。」と回答した。その後、同社は、法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に規定する調査の様式を提出したが、当該様式には、「現在該当なし」と記載されており、同社は、令和 4 年 3 月 30 日の改善命令以降、法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に規定する調査の対象となる加盟店が存在しないことから、当該調査を実施していない旨の回答をした。

- ・また、同社が提出した「苦情に関する受付票」の「随時調査の発動有無」の記載欄には、全て「無」と記録されている。しかしながら、上記「苦情に関する受付票」には、利用者等からの苦情が 79 件記録されており、このうち 76 件の苦情について、「利益の保護に欠ける行為のおそれについて」の「行為の有無」の記載欄に「有」と記録されている。さらに、上記苦情のうち 57 件については、苦情の「行為の種類」の記載欄に「不実告知」「断定的判断の提供」「重要事項の不告知」といった法第 35 条の 3 の 7 各号のいずれかに該当する行為が記録され、19 件の苦情については、「行為の種類」の記載欄に「勧誘目的の不告知による勧誘」「書面の不交付」「不正なカード売上」「過量販売（次々販売）」「詐欺的商法・その他問題商法等」といった法第 35 条の 3 の 7 各号の行為に起因する苦情以外の利用者等の利益の保護に欠ける行為が記録されており、上記各事実を照らすと、同社が法第 35 条の 3 の 7 各号及び利用者等の利益の保護に欠ける行為に該当する行為があったことを認識していたことは明らかであり、同社には、これらの苦情について、法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に規定する事項の調査をすべき義務が生じていたといえる。
- ・しかるに、同社は、これらの苦情について、「利用者が加盟店と交渉の上、具体的な紛争に発展せず、穏便に終了することも少なくないため、具体的な調査発動等の対応を保留していた」などと主張し、上記 76 件の苦情について、当該調査を実施せず、また、上記の「苦情に関する受付票」には、令和 4 年 4 月 28 日から同年 7 月 5 日までの間に、複数の加盟店において、利用者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情が繰り返し発生していることが記録されているが（例えば B 社 10 件、C 社 10 件、D 社 9 件、E 社 5 件。）、このように繰り返し苦情が発生している加盟店に対しても、同社は、当該調査を一律に保留し、当該調査を実施しなかった。
- ・苦情に対する法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に規定する事項の調査は、苦情発生状況及びその内容から、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に該当する行為があると認められる場合に行うものであり、利用者等と加盟店との間における交渉の有無や和解などの進捗状況により、当該調査の実施の要否を判断するものではないため、同社が上

記苦情について、具体的な調査発動等の対応を保留したことは相当ではなく、同社は、改善命令後、「苦情に関する受付票」（「問合せ日」が令和4年5月20日以降のもの）について、随時調査の発動の有無等を記載する「随時調査について」の欄を「(基本的に無とする)」と記載した様式に変更し、担当者がこれを利用して業務を行うことにより、苦情に対する法第35条の17の8第3項に規定する事項の調査が反復・継続して行われていないことからすると、そもそも、同社には、当該調査を適確に実施する体制が整備されていないといわざるを得ない。

(4) 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。

- ・ 同社からは、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者登録をした令和元年6月17日以降、令和4年5月25日までの間に「日本クレジット協会が運営する加盟店情報交換制度（以下「JDM」という。）」に苦情を登録したことを証する書類等の写しとして「JDM 登録・加盟店調査記録」が提出されたところ、当該記録には、同社が令和3年7月8日以降に申出を受けた苦情案件が記載されている。しかしながら、前記(1)のとおり、同社は、令和元年10月9日から令和3年6月17日までの間に、包括信用購入あっせん業者から、加盟店情報交換制度の登録対象となる不実告知や断定的判断の提供のおそれがある案件の通知を受けていたにもかかわらず、「JDM 登録・加盟店調査記録」には、これらの情報をJDMに登録した記録がない。
- ・ また、同社から提出された苦情受付表等には、改善命令後である令和4年4月28日以降に申出を受けて、同社が法第35条の3の7に該当する行為に分類した57案件が記載されているにもかかわらず、そのうち56件について、「JDM 登録・加盟店調査記録」上、JDMに登録した記録がない。
- ・ さらに、法第35条の20において、省令第133条の8第2号に規定する調査を行った場合にはJDMに当該調査の事実及び事由を報告（登録）することが義務付けられており、JDMにおいては当該調査を行った場合には情報種別「QC」（苦情調査情報）として登録することとされている。同社は、省令第133条の8第2号に規定する調査を実施したことを証する書類として「調査履歴メモ」を提出し当該調査を行ったと主張しているが、同社はこれらに記録されている苦情について、加盟店の行為に起

因する利用者等からの申出（苦情を除く）を受けた場合の情報種別「M O」（申出情報）としてJDMに登録するのみで、情報種別「Q C」（苦情調査情報）を登録していない。

以上