

割賦販売法（後払分野）に基づく
監督の基本方針

令和元年 8 月

経済産業省 商務情報政策局 商取引監督課

改正経緯

平成24年	10月17日	制定・施行				
平成25年	3月29日	改正	同年	4月	1日	施行
平成26年	6月4日	改正・施行				
平成28年	7月11日	改正・施行				
平成28年	9月30日	改正	同年	10月	1日	施行
平成29年	5月30日	改正・施行				
平成29年	12月1日	改正・施行				
平成30年	2月16日	改正	同年	6月	1日	施行
令和元年	8月30日	改正・施行				

目次

第1章 信用購入あっせん業者等の監督に関する基本的考え方

I-1	監督の目的	1
I-2	監督基本方針の策定趣旨	1
I-3	監督の定義及び本基本方針の構成	2
I-4	監督の実施の枠組み	2
I-4-1	オンサイトとオフサイトの適切な組合せ	2
I-4-2	自主的な取組の働きかけ	3
I-4-3	十分な意思疎通の確保	3
I-4-4	認定割賦販売協会の活用及び自主規制規則の位置づけ	3
I-4-5	効率的かつ効果的な監督の確保	4
I-5	関係機関等との連携	4
I-6	用語の定義	4

第2章 信用購入あっせん業者等に対する監督

II-1	本章の趣旨	7
II-2	監督に係る考え方と評価項目	7
II-2-1	基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等【信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】	8
II-2-1-1	基本的体制整備、社内教育等	8
II-2-1-2	反社会的勢力による被害の防止	8
II-2-2	業務の適切性	11
II-2-2-1	過剰与信防止義務【信用購入あっせん業者対象項目】	11
II-2-2-1-1	与信審査等【信用購入あっせん業者対象項目】	11
II-2-2-2	公正かつ適切な取引の確保【信用購入あっせん業者対象項目】	13
II-2-2-2-1	取引条件の表示及び書面の交付【包括信用購入あっせん業者対象項目】	13
II-2-2-2-2	特定取引に係る書面の交付【個別信用購入あっせん業者対象項目】	14
II-2-2-2-3	加盟店管理【個別信用購入あっせん業者対象項目】	14
II-2-2-2-4	苦情処理等【信用購入あっせん業者対象項目】	16

II-2-2-3	適切な情報管理【信用購入あつせん業者対象項目】	18
II-2-2-3-1	情報の管理【信用購入あつせん業者対象項目】	18
II-2-2-3-2	特定信用情報の提供等【信用購入あつせん業者対象項目】	19
II-2-2-4	その他【信用購入あつせん業者対象項目】	20
II-2-2-4-1	委託先の管理【信用購入あつせん業者対象項目】	20
II-2-2-4-2	債権管理、契約の解除の制限等【信用購入あつせん業者対象項目】	21
II-2-2-4-3	犯収法等に係る事項【包括信用購入あつせん業者対象項目】	22
II-2-2-4-4	その他【信用購入あつせん業者対象項目】	23
II-2-2-5	クレジットカード番号等の適切な管理等	23
II-2-2-5-1	クレジットカード番号等の適切な管理【クレジットカード等購入あつせん業者及び立替払取次業者対象項目】	23
II-2-2-5-2	加盟店調査及び措置【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】	25
II-2-2-5-3	委託先の管理【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】	27
II-2-2-5-4	クレジットカード番号等の管理【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】	27
II-2-2-5-5	加盟店におけるクレジットカード番号等の適切な管理等	29
II-3	監督の手法	30
II-3-1	情報収集	30
II-3-1-1	事情聴取等	30
II-3-1-2	報告徴収・物件提出命令、立入検査	31
II-3-1-2-1	法令違反の事実確認	31
II-3-1-2-2	改善命令、改善指摘の履行状況の確認	32
II-3-1-3	立入検査	32
II-3-2	監督上の措置	32
II-3-2-1	行政処分	32
II-3-2-1-1	行政処分の定義	32
II-3-2-1-2	行政処分の基準	33
II-3-2-1-3	包括信用購入あつせん業者に対する行政処分	

	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	34
II-3-2-1-4	個別信用購入あっせん業者に対する行政処分 ・・・・・・・・・・・・・・・・	35
II-3-2-1-5	クレジットカード等購入あっせん業者、立替払 取次業者又は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	36
II-3-2-1-6	行政処分に係る事務処理	36
II-3-2-2	行政指導	38
II-3-2-2-1	行政指導を行う際の留意点	38
II-3-2-2-2	行政指導の方式	39

第3章 信用購入あっせん業者等に対する検査

III-1	本章の趣旨	40
III-2	検査官の行動規範	40
III-2-1	国民に対する使命	40
III-2-2	検査過程の検証	40
III-2-3	信頼の醸成	40
III-2-4	自己研鑽	40
III-3	検査に係る基本事項	41
III-3-1	検査基本計画の策定	41
III-3-2	検査の方法	41
III-3-2-1	立入検査の種類	41
III-3-2-2	検査対象及び検査における留意点	41
III-3-2-3	立入検査の方式	42
III-3-2-4	立入検査の体制	42
III-3-2-5	立入検査の期間	42
III-3-3	検査実施手続	42
III-3-3-1	立入検査開始前	42
III-3-3-1-1	立入検査の通告	42
III-3-3-1-2	立入検査に係る通知	42
III-3-3-1-3	立入検査に係る準備依頼	43
III-3-3-2	立入検査中	43
III-3-3-2-1	立入検査の開始	43
III-3-3-2-2	外部監査結果の活用等	43
III-3-3-2-3	立入検査における徴求資料	43
III-3-3-2-4	立入検査事実確認書の取り交わし	43
III-3-3-2-5	立入検査に係る講評	44
III-3-3-3	立入検査終了後	44
III-3-3-4	立入検査結果通知書	44
III-3-3-5	意見申出制度	44

III-3-3-6	検査モニター制度	44
III-4	包括信用購入あっせん業者の検査に当たっての検査項目	45
III-4-1	基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等	45
III-4-1-1	財務要件等	45
III-4-1-1-1	財務比率等に関する義務	45
III-4-1-1-2	変更の届出	45
III-4-1-2	内部管理体制の整備	45
III-4-1-2-1	基本的体制整備	45
III-4-1-2-2	反社会的勢力による被害の防止	46
III-4-1-2-3	法令等遵守に係る実施状況	48
III-4-1-2-4	社内教育	48
III-4-2	業務の適切性	48
III-4-2-1	過剰与信防止	48
III-4-2-1-1	与信審査等	48
III-4-2-2	公正かつ適切な取引の確保	51
III-4-2-2-1	取引条件の表示及び書面の交付	51
III-4-2-2-2	苦情処理	52
III-4-2-3	適切な情報管理	54
III-4-2-3-1	情報の管理	54
III-4-2-3-2	特定信用情報の提供等	55
III-4-2-3-3	クレジットカード番号等の適切な管理	56
III-4-2-4	その他	57
III-4-2-4-1	委託先の管理	57
III-4-2-4-2	債権管理	58
III-4-2-4-3	犯収法に係る事項	59
III-5	個別信用購入あっせん業者の検査に当たっての検査項目	60
III-5-1	基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等	60
III-5-1-1	財務要件等	60
III-5-1-1-1	財務比率等に関する義務	60
III-5-1-1-2	変更の届出	60
III-5-1-2	内部管理体制の整備	60
III-5-1-2-1	基本的体制整備	60
III-5-1-2-2	反社会的勢力による被害の防止	61
III-5-1-2-3	法令等遵守に係る実施状況	63
III-5-1-2-4	社内教育	63
III-5-2	業務の適切性	63
III-5-2-1	過剰与信防止	63
III-5-2-1-1	与信審査等	63
III-5-2-2	公正かつ適切な取引の確保	67
III-5-2-2-1	書面の交付	67

III-5-2-2-2	加盟店管理	67
III-5-2-2-3	苦情処理	68
III-5-2-3	適切な情報管理	71
III-5-2-3-1	情報の管理	71
III-5-2-3-2	特定信用情報の提供等	72
III-5-2-4	その他	73
III-5-2-4-1	委託先の管理	73
III-5-2-4-2	債権管理	74
III-6	クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の検査に当たっての検査項目	74
III-6-1	基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等	75
III-6-1-1	変更届出	75
III-6-1-2	内部管理体制の整備	75
III-6-1-2-1	基本的体制整備	75
III-6-1-2-2	反社会的勢力による被害の防止	75
III-6-1-2-3	法令等遵守に係る実施状況	77
III-6-1-2-4	社内教育	78
III-6-2	業務の適切性	78
III-6-2-1	加盟店調査及び措置	78
III-6-2-2	委託先の管理	80
III-6-2-3	クレジットカード番号等の管理	80
(参考)	信用購入あっせん業者等の監督に係る諸手続	83
1	信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録等の申請	83
1-1	登録の申請	83
1-2	登録の申請の審査	83
1-3	登録の申請の処理	83
1-4	変更の届出の処理	84
1-5	登録不更新の取扱い	84
1-6	登録証明書の発行	84
1-7	登録簿の閲覧	84
2	事業報告書の提出	85
3	廃業等の取扱い	85
3-1	廃業等の届出	85
3-2	登録取消等に伴う取引の結了（割販法第35条の3及び第35条の3の35において準用する第28条）	85

第1章 信用購入あっせん業者等の監督に関する基本的考え方

I-1 監督の目的

信用購入あっせん取引（以下「クレジット取引」という。）は、消費者等の購入者に対して、信用を供与（与信）することで、購入代金の後払い及び分割払いを可能とする取引である。この特性から、信用購入あっせん業は、消費者の消費生活における利便性向上等に寄与するとともに、販売店等の加盟店にとっては、販売やサービスの提供を促進する効果を有するため、消費者及び事業者の双方にとってメリットのある取引形態となっている。また同時に、消費支出の合理化、計画化を通じた国民生活の向上や商品の販売やサービス提供の促進による経済の活性化にも寄与することで、国民経済上でも有意義な役割を果たしている。

一方、支払が商品の購入やサービス受領より後となることから、一般的に消費者が支払総額を把握しにくいというえ、1回ごとの支払額が少額で済むため負担感が少ないことから過剰な支出につながりやすい、三者間の取引となるため契約が複雑である等、消費者トラブルが発生しやすい特性も併せ持っている。また、近年ではクレジットカード番号等の漏えい事件や不正利用被害が増加している。このため、クレジット取引に備わった利便性を確保しながら、消費者トラブル、クレジットカード番号等の漏えい、不正利用被害を未然に防止し、健全なクレジット取引の発達を促すことが非常に重要である。

このような割賦販売法（昭和36年法律第159号。以下「割販法」という。）の制定及び改正の趣旨に鑑みれば、経済産業省は、割販法に基づき信用購入あっせん業者に対する監督を適正に実施することを通じ、当該業者の事業の健全かつ適切な運営を確保すること及び購入者等の利益保護を図り、商品等の流通及び役務の提供を円滑にし、安全かつ安心な決済手段としてのクレジット取引の健全な発達を促し、もって国民経済の発展に寄与することが求められている。

I-2 監督基本方針の策定趣旨

割販法は上記の社会的要請を踏まえ制定されたものであり、時々の社会情勢を踏まえた累次の改正を経て、契約書面の交付やクーリング・オフ制度の拡充、抗弁権の接続等の取引の適正化を図る取組等に係る規定に加えて、悪質な加盟店がクレジット取引を利用する事例や不適正な与信ないし過剰与信が行われる事例等を踏まえ、支払可能見込額調査や加盟店調査を義務付ける等のクレジット取引が持つ特性から発生しやすい消費者トラブルに対応するための規定も整備されてきた。

また、近年、取引が拡大しているインターネット取引において、クレジットカード番号等の漏えい等の事故や不正利用の被害が増加しており、商取引形態の変化及び革新に伴う課題に対応するべく、クレジットカード番号等の適切な管理等に関する義務規定も整備された。

このような社会的要請の実現に向け、経済産業省が行う監督にかかる理念や取組の方針を明示することで、監督行政の透明性及び均一性を確保し、もって信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者（以下「信用購入あっせん業者等」という。）による適切な事業運営を促進するため、本基本方針を策定する。

各々の信用購入あっせん業者等は、公益又は消費者保護の観点から、本基本方針で示された監督上の評価項目の内容を、必要に応じて各々の経営に反映することで、クレジット取引の適正化に努めていくことが求められる。

なお、本基本方針については、必要に応じて適時適切に見直しを行うものとする。

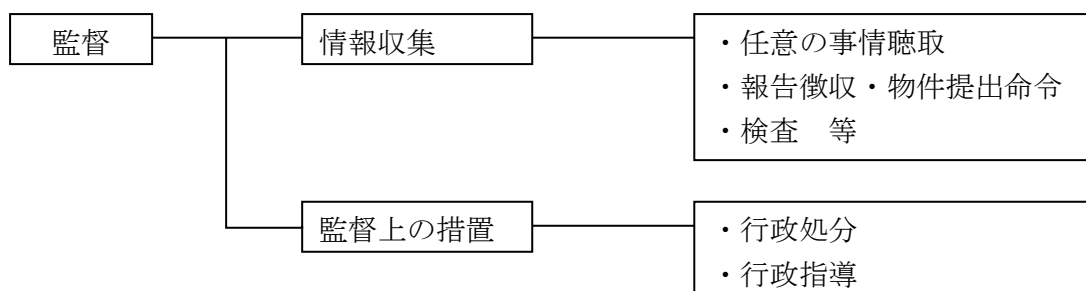
I-3 監督の定義及び本基本方針の構成

本基本方針において監督とは

(1) 任意の事情聴取、報告徴収及び検査等の情報収集

(2) (1) を活用して行う監督上の措置（行政処分及び行政指導）

を主とする包括的な取組を意味している。



なお、特に検査に関しては、法令に基づき信用購入あっせん業者の営業所等に立ち入り、帳簿や書類等を直接検査することになるため、検査を受ける業者における影響が非常に大きく行政の取組としても一定の完結性を有していることから、本基本方針では第3章として独立させ、検査に係る具体的な手法や確認事項を詳細に記述することとした。

I-4 監督の実施の枠組み

信用購入あっせん業者等の監督については、割販法に規定された社会的要請の実現のため、同業者に求める基本事項（法令に定める登録要件等）に加えて、過剰与信の防止、公正かつ適切な取引の確保及び適正な情報管理等の観点に基づき実施するものとする。

そのための手法として、経済産業省においては、立入検査を効果的に実施するとともに、関係省庁等とも連携を図りつつ、継続的な情報収集及び分析を行うことで信用購入あっせん業者等の業務の健全性や適切性に係る問題点を早期に把握し、それらに対して改善に向けた行政処分等の監督上の措置を講じることで、消費者被害等の未然防止を図ることとする。

このような監督が適正かつ有効に実施されるためには、以下の事項に十分に留意することが必要である。

I-4-1 オンサイトとオフサイトの適切な組合せ

信用購入あっせん業者等の監督に当たり、立入検査によるオンサイトのモニタリ

ング手法と、信用購入あっせん業者等から提出された各種報告書や消費者からの苦情等に基づいて行うオフサイトのモニタリング手法を適切に組み合わせることで、監督の実効性を高めるよう努めることが重要である。

I-4-2 自主的な取組の働きかけ

信用購入あっせん業者等は、自己責任原則に則った経営判断の下、割販法に基づいた業務運営を行い、必要に応じて業務改善を行うことが求められる。

一方、経済産業省は、個々の信用購入あっせん業者等の自主的な取組に配慮しつつ、業務運営の状況について法令等に基づき検証し、問題がある場合は改善を求める立場にあるが、それにとどまらず、クレジット業界の自主規制機能を活用し、信用購入あっせん業者による業務の適正な運営の確保等に向けた自主的な取組を促進するよう働きかけることも重要である。

I-4-3 十分な意思疎通の確保

信用購入あっせん業者等の監督に当たっては、信用購入あっせん業者等の経営に関する情報を適確に把握及び分析をし、必要に応じて、適時適切に監督上の対応につなげていくことが重要である。このため、経済産業省は、信用購入あっせん業者等からの報告だけでなく、日頃から関係機関等との意思疎通を十分に図ることを通じて積極的に情報を収集する必要がある。具体的には、信用購入あっせん業者等との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するとともに、消費生活センター等の消費者関係機関等から寄せられる苦情にも注意を払うよう努める必要がある。

I-4-4 認定割賦販売協会の活用及び自主規制規則の位置づけ

信用購入あっせん業者等の業務の健全性を高めるためには、信用購入あっせん業者等の実状を把握した上で適切な行政上の措置を行うとともに、業界の自主規制機能を活用して、業務の適正な運営を行うための自主的な取組を推進するよう促すことが重要である。

割販法に基づき経済産業大臣が認定した認定割賦販売協会である一般社団法人日本クレジット協会（以下「認定割賦販売協会」という。）は、割販法上、事業者の自主規制機能を発揮することにより購入者等の利益の保護とクレジット取引の健全な発達を目指すための団体として位置づけられていることから、経済産業省は、認定割賦販売協会と密接な連携のもと、同協会の機能の活用を図りつつ、適正なクレジット取引の発達を目指すものとする。

なお、割販法において認定割賦販売協会は、クレジット業界の実態を踏まえつつ、割賦販売等に係る取引の公正の確保及びクレジットカード番号等の適切な管理等を図るために必要な規則（以下「自主規制規則」という。）を制定することとされていることから、経済産業省は、監督及び検査の実施において、協会会員による自主規制規則の遵守状況にも留意する必要がある。

I-4-5 効率的かつ効果的な監督の確保

監督の実施に当たっては、信用購入あっせん業者等や加盟店は多種多様な業種・業態であることに留意し、健全な信用購入あっせん業者等や加盟店に対して過度の負担を課すことのないよう配慮しつつ、効率的かつ効果的に行う必要がある。こうしたことから、信用購入あっせん業者等に報告や資料の提出を求める等の場合には、監督上、真に必要なものに限定するよう配慮することが必要である。

また、現在、実施している監督の手法、手続等については、必要に応じて点検し、改善を図るなど、効率性及び実効性の向上を図るよう努めなければならない。

I-5 関係機関等との連携

信用購入あっせん業者等の監督に当たっては、信用購入あっせん業者等の実態と割販法の監督の枠組みを十分に踏まえつつ、関係機関等との連携を図ることとする。

- (1) 信用購入あっせん業者等の監督は、経済産業省本省並びに経済産業局及び沖縄総合事務局が認定割賦販売協会を活用しつつ、連携して行うものとする。特に、信用購入あっせん業者等の登録、監督を行っている経済産業局及び沖縄総合事務局は、管轄地域内の信用購入あっせん業者等の経営の状況等について幅広く把握し得る立場であることから、当該信用購入あっせん業者等についての情報を収集し、業務の適切性に係る情報等の把握に努めるとともに、経済産業省本省と監督情報の共有を図りつつ、問題が認められる場合には、その解決に努めなければならない。
- (2) また、購入者等がクレジット取引を安心して利用するためには、割販法の適正な執行のみならず、特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号。以下「特商法」という。）に基づく悪質な販売業者の取締り、クレジットカード番号等の不正利用の防止等に関する対策を講じる必要があることから、関係省庁とも連携を図りつつ監督を行うものとする。

I-6 用語の定義

本基本方針における用語の定義は以下のとおりとする。なお、割販法に定めがある用語のうち、以下に列挙されておらず、かつ、本文中で特段の定義を設けていない用語については、割販法の定めのとおりの意味で用いる。

- (1) 割販法
割賦販売法（昭和36年法律第159号）
- (2) 割販法政令
割賦販売法施行令（昭和36年政令第341号）
- (3) 割販法省令
割賦販売法施行規則（昭和36年通商産業省令第95号）
- (4) 行政手続法
行政手続法（平成5年法律第88号）
- (5) 犯収法
犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号）

- (6) 犯収法政令
犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（平成20年政令第20号）
- (7) 犯収法省令
犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（平成20年内閣府・総務省・法務省・財務省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省令第1号）
- (8) 個人情報保護法
個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (9) 保護法ガイドライン
個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（平成28年個人情報保護委員会告示第6号）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（外国にある第三者への提供編）（平成28年個人情報保護委員会告示第7号）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）（平成28年個人情報保護委員会告示第8号）及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（匿名加工情報編）（平成28年個人情報保護委員会告示第9号）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。）
- (10) 信用分野ガイドライン
信用分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成29年個人情報保護委員会・経済産業省告示第1号）
- (11) 経済産業局
各経済産業局及び内閣府沖縄総合事務局
- (12) 主管局
信用購入あっせん業者等の主たる営業所の所在地を管轄する経済産業局
- (13) 主管局担当課
主管局が経済産業局（関東経済産業局を除く。）の場合においては当該経済産業局産業部消費経済課、主観局が関東経済産業局の場合においては関東経済産業局産業部商務・取引信用課、主管局が内閣府沖縄総合事務局の場合においては沖縄総合事務局経済産業部商務通商課
- (14) 信用購入あっせん
割販法第2条第3項に規定する「包括信用購入あっせん」及び第4項に規定する「個別信用購入あっせん」
※なお、信用購入あっせん業者と購入者の間の契約が金銭消費貸借契約や貸付契約等である場合にも、それらの契約と販売契約等との間に密接な牽連関係が存在すると認められる場合や、信用購入あっせん業者と販売業者又は役務提供事業者の間に密接な牽連関係が存在すると認められる場合には、信用購入あっせんに該当し得る。
- (15) 信用購入あっせん業者
信用購入あっせんを業とする者
- (16) クレジットカード等購入あっせん業者

割販法第35条の16第1項第1号に規定するクレジットカード等購入あつせん業者

(17) 立替払取次業者

割販法第35条の16第1項第2号に規定する立替払取次業者

(18) 加盟店

① 割販法第30条の2の3第4項柱書に規定する包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者

② 割販法第35条の3の2第1項柱書に規定する個別信用購入あつせん関係販売業者又は個別信用購入あつせん関係役務提供事業者

③ 割販法第35条の16第1項第3号に規定するクレジットカード等購入あつせん関係販売業者又はクレジットカード等購入あつせん関係役務提供事業者

※上記①、②及び③のいずれにおいても販売業者又は役務提供事業者が中間事業者を介して信用購入あつせん業者、立替払取次業者又はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者と契約関係を有する場合、当該販売業者又は役務提供事業者は加盟店に該当する。

(19) クレジットカード番号等取扱契約締結事業者

割販法第35条の17の2各号に規定するクレジットカード番号等取扱契約締結事業者

(20) カード等

それを提示し若しくは通知して、又はそれと引換えに、特定の販売業者から商品若しくは権利を購入し、又は特定の役務提供業者から有償で役務の提供を受けることができるカードその他の物又は番号、記号その他の符号

(21) カード等の交付等

カード等の交付又は付与

(22) 特定契約

割販法第35条の3の5第1項各号のいずれかに該当する契約

(23) 特定取引

特定契約に係る取引

第2章 信用購入あっせん業者等に対する監督

Ⅱ-1 本章の趣旨

経済産業省本省及び経済産業局における監督の目的は、割販法等が求める信用購入あっせん業者等の業務の健全性及び適切性の確保、信用購入あっせんの購入者等の利益の保護及びクレジットカード番号等の適切な管理等のため、信用購入あっせん業等に係る情報の収集及び分析を行い、信用購入あっせん業者等の業務の健全性及び適切性に係る問題を早期に発見するとともに、必要に応じて行政処分等の監督上の措置を行い、問題が深刻化する以前に改善に向けた働きかけを行っていくことである。

具体的には、信用購入あっせん業者等からの業務及び法令違反に関する報告、購入者等からの苦情等から当該事業者の信用購入あっせん等に係る業務の状況を把握し、また、検査官による立入検査において把握した問題点の検証を行い、業務の適正な運営に向けた自主的な取組を信用購入あっせん業者等に促すとともに、必要に応じ行政処分等の措置を行うことである。

本章は、上記の目的を達成するために実施する信用購入あっせん業者等に対する監督に係る基本的考え方等を定めるものである。

Ⅱ-2 監督に係る考え方と評価項目

信用購入あっせん業者等に対する監督は、下記の各評価項目に則して、その業務実態を確認するものであり、当該評価項目は、信用購入あっせん業者等に対する業務改善の指摘、行政処分の判断基準ともなることから、信用購入あっせん業者等は、当該評価項目の充足状況を自ら検証し、必要に応じ業務運営を改善しなければならない。

なお、監督に当たっては、信用購入あっせん業者等の業態等の多様性に鑑み、必ずしも全ての評価項目を適用しえない可能性があり、機械的かつ画一的な評価、運用に陥らないよう配慮する必要がある。同様に、評価項目が形式的に具備されていても、割販法の趣旨である信用購入あっせん業者等の業務の適切性の確保並びに公益及び消費者等の保護の観点から、必ずしも十分とは判断されない場合もあることに留意が必要である。

また、本章においては割販法、割販法政令及び割販法省令に基づき信用購入あっせん業者等に求められる取組を中心に記載しているが、一部、法令には規定されていないものの、割販法の趣旨である消費者保護や適正なクレジット取引の実現のためには実施されることが望ましいと考えられる事項についても記載している（◇で示している項目）。また、包括信用購入あっせん業者に対しては、犯収法に基づき取引時確認等の義務が課せられていることにも留意が必要である。

なお、本章の項目の記載方法は、包括信用購入あっせん業者、個別信用購入あっせん業者において共通の項目を【信用購入あっせん業者対象項目】、包括信用購入あっせん業者、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者、個別信用購入あっせん業者それぞれのうち、特定の者のみが対象となる項目については、【包括信用購入あっせん業者対象項目】、【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】、【個別信用購入あっせん業者対象項目】と記載している。

Ⅱ－２－１ 基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等【信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】

Ⅱ－２－１－１ 基本的体制整備、社内教育等

信用購入あっせん業者等は、購入者等からの信頼及びクレジット市場の健全性を確保する観点から、割販法第33条の2第1項第11号及び第35条の3の26第1項第9号に規定する信用購入あっせんの公正かつ適確な実施を確保するために必要な体制並びに同法第35条の17の5第1項第8号に規定する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加盟店調査の適確な実施を確保するために必要な体制を確立する必要がある。具体的には、割販法等に規定する各種規定の適正な履行等が可能な社内体制を整備することである。

また、信用購入あっせん業者等は、適正な業務の運営を確保する観点から、法令に定める登録要件を維持しなければならない。

信用購入あっせん業者等は以下の点に留意し、コンプライアンス体制を整備しなければならない。

- (1) 法令等に定める各種行為規制の履行が確保される内容の社内規則等（具体的な業務の執行方法等を定めたマニュアル等を含む。以下同じ。）を定めていること。また、社内規則等の内容の適切性について定期的な検討を行い、必要性がある場合には見直しを行っていること。また、実効性の観点から、社内規則等に法令等遵守に関して違反があった場合の制裁等が定められていること。
- (2) 法令等遵守を監督する部署及び責任者を明確に定め、定期的なモニタリングを実施し、問題が認められる場合には改善策を策定し、実施していること。また、重大な問題がある場合には、経営陣への報告等が行われていること。
- (3) 役職員に法令等の遵守に関する研修を定期的受講させる等社内教育の体制を整備し、実践していること。

認定割賦販売協会会員については、役職員を同協会が主催する研修又は同等の内容の研修に定期的に参加させていること。また、認定割賦販売協会非会員についても同等の内容の研修に参加させる体制になっているかという点に留意しなければならない。

Ⅱ－２－１－２ 反社会的勢力による被害の防止

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組を推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。

信用購入あっせん業者等として公共の信頼や社会的信用を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、信用購入あっせん業者等においては、以下の点に留意し、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた体制整備に取り組む必要がある。

- (1) 経営陣が、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、信用購入あっせん業者等に対する公共の信頼や社会的信用を維持し、信用購入あっせん業者等の業務の適切性及び健全性を確保するために不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」(平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下「政府指針」という。)の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言していること。さらに、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための社内規則等及び体制を整備するとともに、定期的又は必要に応じてその有効性を確認するなど、法令等遵守及びリスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けていること。
- (2) 反社会的勢力との関係を遮断するための対応を統括する部署(以下「反社会的勢力対応部署」という。)を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理体制が構築され、機能していること。特に、一元的な管理体制の構築に当たっては、以下の点に十分留意していること。
- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報(自社が行った過去の審査等において判明した、反社会的勢力に該当しない旨の情報を含む。)を積極的に収集及び分析するとともに一元的に管理する体制となっていること。また、利用者若しくは購入者等又は加盟店若しくは委託先等の審査を行う際に、当該収集した情報と暴力追放運動推進センターや一般社団法人日本クレジット協会が蓄積する反社会的勢力に関する情報をあわせて活用する体制となっていること。さらに、信用購入あっせん業者等がグループを構成する1社である場合には、グループ内で反社会的勢力に関する情報の共有に努める体制となっていること。なお、中間事業者を介して信用購入あっせん業者等と間接的な契約関係を有する販売事業者等も加盟店に該当することに留意すること。
 - ② 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力により不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ適時及び適切に報告又は相談する体制となっていること。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を速やかに経営陣に報告し、経営陣の適切な指示及び関与のもと対応を行う体制となっていること。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっていること。
 - ③ 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察、暴力追放運動推進センター及び弁護士等の外部専門機関と平素から緊密な連携体制の構築を行うとともに、反社会的勢力との取引の解消を図る際には、上記機関と緊密に連携するほか、株式会社整理回収機構のサービス機能を活用する体制を整備するなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっていること。特に、平素から警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ち

に警察に通報する体制となっていること。

(3) 反社会的勢力とは一切の関係をもたないよう、相手方が反社会的勢力であるかどうかについて、常に、通常必要と思われる注意を払うとともに、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で必要な調査等を行い、反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう、以下の点に留意した取組みを行うとしていること。

- ① 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施し、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するとともに、利用者若しくは購入者等又は加盟店若しくは委託先等が反社会的勢力に該当しないか、定期的又は必要に応じて確認すること。
- ② 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の事後検証を行うこと。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮し、可能な限り速やかに関係を解消すること。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には与信や不適切又は異例な取引を行わないこと。

(4) 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性及び重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応するとしていること。また、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっていること。

- ① 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、積極的に警察、暴力追放運動推進センター又は弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこと。特に、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこと。
- ② 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこと。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査すること。

(参考) 「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」(平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ)

(a) 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

- 組織としての対応
- 外部専門機関との連携

- 取引を含めた一切の関係遮断
 - 有事における民事と刑事の法的対応
 - 裏取引や資金提供の禁止
- (b) 反社会的勢力のとりえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成16年10月25日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

II-2-2 業務の適切性

II-2-2-1 過剰与信防止義務【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせん業者は、クレジット利用者の多重債務を防止するため、クレジット契約申込者の支払能力を適切に調査し、その結果に基づき適正な与信となるクレジット契約を締結しなければならない。このような割販法の要請を踏まえ、信用購入あっせん業者には、以下の取組を適確に実施することが求められている。

II-2-2-1-1 与信審査等【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせん業者は、過剰な与信の発生を未然に防止するため、割販法に基づく支払可能見込額調査を適切に行い、その調査の結果に基づいた与信を行わなければならない。

そのためには、適正な支払可能見込額調査を円滑に実施するための体制が整備され、業務の運営の中で実践されていることが必要である。

こうしたことから、信用購入あっせん業者は、以下の点に留意し、支払可能見込額調査を行わなければならない。

- (1) 支払可能見込額調査に関する責任部署及び責任者、支払可能見込額調査の調査事項、調査方法及び算定方法を明確に定め、業務運営において実践していること。
- (2) 支払可能見込額調査義務の適用除外、支払可能見込額を超える与信の禁止義務の適用除外の要件、調査の記録事項、保存方法、保存期間について、法令に基づき必要事項を明確に定め、日常業務において実践していること。

また、支払可能見込額調査及び支払可能見込額を超える与信の禁止義務の履行状況について定期的に事後検証を行い、問題があれば業務の見直しを行っていること。

なお、個別信用購入あっせんにおいては、支払可能見込額調査義務の適用除外として、特定契約以外の契約であって、耐久性を有し定型的な条件で販売するのに適した支払総額が10万円以下の生活必需品に係るクレジット契約が該当する。【個別信用購入あっせん業者対象項目】

また、支払可能見込額を超える与信の禁止義務の適用除外としては、上記

要件に該当する商品、耐久性を有する生活必需品、特定継続的役務以外の教育及び自動車運転の教習、生命又は身体の保護を目的とした緊急を要する商品又は役務、自動車の道路運送車両法第48条に規定する点検又は同法第62条第1項に規定する継続検査に係る契約が該当するが、個々の契約が適用除外に該当するか否かは、当該購入者の生活環境、必要性等を勘案し、社会通念上判断されるべき性質のものであり、一律の基準の下に運用されるべきでない点に留意が必要である。したがって、支払可能見込額を超える与信の禁止義務の適用除外については、購入者の生活実態、必要性、購入意思に関する丁寧な調査及び確認を行い、取引ごとに判断することが必要となる。また、適用除外に該当することを証するために、その結果の記録を作成、保存しなければならない。【個別信用購入あっせん業者対象項目】

- (3) 信用購入あっせん業者が与信審査業務を他事業者に委託している場合において、当該信用購入あっせん業者が、過剰与信防止に係る義務を遂行することができる体制となっていること。
- (4) 支払可能見込額調査の調査事項である年収、預貯金及び固定資産等その他の包括支払可能見込額の算定に影響を与える事項であって客観的に判断することができるものについては、以下の取扱いが行われていることが求められる。(割販法省令第39条第1号、2号及び5号)

① 年収

申込者の申告又はその他の適切な方法により調査した申込者の年収を加算していること。申込者から年収の申告を受けることができない場合又はその他の適切な方法により申込者の年収を調査することができない場合においては、申込者の申告、又はその他の適切な方法により調査した当該申込者の年齢、勤務先等の情報により合理的に推定した年収の額（以下「推定年収」という。）を加算していること。なお、上記の申告を受けることができない場合又はその他の適切な方法により申込者の年収を調査することができない場合とは、適切に調査を行ったにもかかわらず、社会通念上妥当と考えられる年収を調査できない場合も含まれる。

なお、「その他の適切な方法」とは、利用者からの申告に相当する適切性を備えた調査方法でなければならず、当該手段による年収情報の調査に合理性が認められない場合においては「適切な方法」とは認められないことに留意すること。

② 預貯金

購入者等から申告された預貯金の金額を基礎として、包括信用購入あっせんにおいてはクレジットカードの有効期間等、個別信用購入あっせんにおいては支払金額、支払期間に応じて合理的に算定した額を必要に応じ加算すること。

なお、預貯金の調査は、購入者等が希望するクレジットカードの極度額や購入者等が個別信用購入あっせんにより購入しようとする商品の個別年間請求予定額に支払可能見込額が不足しており、預貯金の額を考慮する必

要がある場合等、利用者の利益の保護を図るため必要があると認める場合に限定すること。

③ 固定資産等

換金可能性に特に留意しつつ、合理的に算定した額を必要に応じて加算すること。また、生活に必要なとされる資産を加算しないこと。

なお、自動車等の資産についても同様とする。

(5) 生活維持費の調査方法を社内規則等に明確に定めていること。

(6) 信用購入あっせんの手数料の割合については、割販法に義務規定はないものの、消費者保護及び適正な業務の運営の観点から、以下の点に留意するものとする。(◇)

① 信用購入あっせん業者が購入者等から徴収する手数料については、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（昭和29年法律第195号。以下「出資法」という。）第5条第2項に規定される割合を超えていないこと。

② 購入者等から信用購入あっせんに係る手数料を徴収しない場合には、手数料率、現金販売価格又は現金提供価格及び支払総額の記載等により、信用購入あっせんの手数料を徴収しない旨を明確にすること。

II-2-2-2 公正かつ適切な取引の確保【信用購入あっせん業者対象項目】

購入者等との支払関係が長期にわたって継続し、契約内容が複雑になる信用購入あっせんにおいては、購入者等へ取引に係る情報の提供が適正に行われること、購入者等自らが取引の内容を十分理解できる環境にあること、また、取引に起因する苦情等の対応が適切に図られる環境が確立していることが重要である。

また、特定取引に係る個別信用購入あっせん関係受領契約に起因する消費者トラブルが多数発生したことを踏まえ、個別信用購入あっせん業者は特定取引に関し、加盟店契約締結前及び購入者等との与信契約の締結前に加盟店の勧誘行為等に関する調査を行うことが義務付けられている。また、与信契約のクーリング・オフや不適切な勧誘行為があった場合の契約についての意思表示の取消し、既払金返還等の民事ルールが定められている。

信用購入あっせん業者には、これらの点を十分に認識し、以下の事項について適切な取組を実践することが求められている。

II-2-2-2-1 取引条件の表示及び書面の交付【包括信用購入あっせん業者対象項目】

契約締結前の段階でクレジット取引の条件を適切かつ正確に情報提供することが、公正な取引の履行の観点から重要である。

特にクレジット取引は、支払関係が長期にわたって継続し、契約内容が複雑になる蓋然性が高いことから、信用購入あっせん業者が契約締結後に契約の内容に係る情報を書面で交付し提供することが重要である。

このため、包括信用購入あっせん業者は、以下の点に留意し、取引条件及び契

約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならない。

- (1) 広告、書面の記載内容が、法定事項を満たしているとともに、購入者等にとって読みやすく、正確な記載になっていること。
- (2) 書面の記載に当たっては、消費者が契約の内容を正確に理解できるような用語の使用を社内規則等で定め、運用していること。
- (3) 書面交付の方法、タイミングが適正であること。

II-2-2-2-2 特定取引に係る書面の交付【個別信用購入あっせん業者対象項目】

特定取引に係る個別信用購入あっせん関係受領契約の締結においては、契約内容の複雑性等に加え、特定取引を行う販売業者等（以下「特定取引販売業者等」という。）による勧誘方法や取引の特性から、消費者トラブルが発生する蓋然性が高いため、購入者等が当該契約の内容を十分に確認できる環境の整備が重要である。

このため、個別信用購入あっせん業者は、以下の点に留意し、特定取引に係る個別クレジット契約の申込み及び締結に際し、契約の重要事項を記載した書面を交付しなければならない。

- (1) 書面の記載内容が、法定事項を満たしているとともに、購入者等にとって読みやすく、正確な記載になっていること。
- (2) 書面の記載に当たっては、消費者が契約の内容を正確に理解できるような用語の使用を社内規則等で定め、運用していること。
- (3) 書面交付の方法、タイミングが適正であること。
- (4) 個別信用購入あっせんに係る団体信用生命保険（以下「団信保険」という。）の取扱いは以下のとおりであること。

① 特定取引に係る個別クレジット契約の締結に団信保険の加入が伴う場合には、当該団信保険加入は、割販法省令第81条第14号及び第83条第14号に定める「前各号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容」の「特約」に該当するため、書面に団信保険への加入に関する内容を記載し、交付しなければならない。

② 上記①の場合には、個別クレジット契約に団信保険への加入が伴う旨を購入者等に口頭で十分に説明した上で当該加入の同意を得ること。

なお、加盟店に対し、割販法第35条の3の8に規定する書面交付を行う際に、上記①、②の措置を講ずることを指導することが求められる。（◇）

II-2-2-2-3 加盟店管理【個別信用購入あっせん業者対象項目】

1. 加盟店管理に係る社内体制の整備

個別信用購入あっせん業者が購入者等と直接の取引を行う加盟店の状況を把握し、適切な取引を確保することは、購入者等の利益の保護、健全なクレジット取引の環境の整備という観点から重要である。

このため、個別信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して加盟店管理体制

を整備しなければならない。

なお、販売業者又は役務提供事業者が中間事業者を介して個別信用購入あっせん業者と契約関係を有する場合、当該販売業者又は役務提供事業者は加盟店に該当し、加盟店管理に係る規制対象となることに留意すること。

- (1) 加盟店の審査、管理に関する責任部署が社内規則等に明確に定められていること。また、加盟店管理業務に係る手続及び手法を社内規則等に明確に定め、日常業務の運営において実践していること。
- (2) 加盟店契約件数に応じた、加盟店管理を適切に行うことができるシステムや組織等の体制を整備していること。
- (3) 認定割賦販売協会会員については、加盟店情報交換制度に登録された情報の分析を行い、関係部署への情報共有、経営陣への報告がなされていること。また、認定割賦販売協会非会員についても同等の体制が整備されていること。
- (4) 悪質な勧誘行為等の法令違反行為を行うような加盟店であることを知り得た場合、加盟店契約の解除も含めた対応をとるべき方針を社内規則等に定めていること。

2. 特定取引に係る加盟店契約時調査

特定取引に係る個別信用購入あっせん関係受領契約は、加盟店が行う取引の特性により消費者トラブルが起こる蓋然性が高いことから、個別信用購入あっせん業者には、特定取引販売業者等と加盟店契約を締結する際には、当該販売業者が適正な取引を実施するための社内体制等を整備しているか調査することが求められている。

このため、個別信用購入あっせん業者は、以下の点に留意し、加盟店契約時調査を行わなければならない。

- (1) 特定取引に係る加盟店契約時調査について、法令に定めた事項を適確に確認できるシステムや組織等の体制を整備していること。
- (2) 特定取引に係る加盟店契約時調査について、割販法に基づいた調査事項、手法、手続を明確に定め、日常業務の運営において実践していること。
- (3) 調査記録の保存体制が整備され、適確に記録、保存がされていること。
- (4) 加盟店契約時に特定取引を行っていなかった加盟店に対して特定取引に係る勧誘行為に関する苦情が寄せられた場合に、割販法に基づく特定取引販売業者等に対する加盟店契約時調査を行う体制となっていること。

(なお、苦情に限らず特定取引を行っている事実を把握した場合にも当該調査を実施する体制となっていることが望ましい。(◇))

3. 特定取引に係るクレジット契約時調査

個別信用購入あっせんは、加盟店が与信契約及び販売等契約を一体的に勧誘する取引構造であるという特性から、特に特定取引において不実告知等の違法な勧誘行為を原因とした消費者トラブルが発生する蓋然性が高い。

このため、個別信用購入あっせん業者が行う特定取引に係る勧誘行為が適正であ

り、購入者等が自らの意思によって契約を締結したことを確認することはトラブルの未然防止、クレジット市場の適正化の観点から重要である。

以上の観点から、個別信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して特定取引に係るクレジット契約時調査を行わなければならない。

- (1) 特定取引に係るクレジット契約時調査について、法令に定めた事項を適確に確認できるシステムや組織等の体制を整備していること。
- (2) 特定取引に係る勧誘行為の調査において、割販法に基づいた調査事項、手法、手続を明確に定め、日常業務の運営において実践していること。
- (3) 調査結果に基づき与信契約を締結しない場合の明確な基準を定めていること。また、その基準に基づいた運用を行っていること。
- (4) 調査記録の保存体制が整備され、適確に記録、保存がされていること。

II-2-2-2-4 苦情処理等【信用購入あっせん業者対象項目】

1. 苦情処理

信用購入あっせん業者が、購入者等からの苦情を受け付けることを信用購入あっせん業者及び加盟店の業務運営に係る問題を把握する機会と捉え、業務改善や購入者等へのサービス向上のための有益な情報であると認識し、苦情に適切かつ迅速に対応することは、購入者等の利益の保護のみならず、クレジット業界の信頼性確保のためにも重要である。

購入者等からの苦情に対して適切に対応するためには、内部管理体制を整備し、適確な措置の実施が確保されていること、また、担当部署のみならず、経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任の下で判断する体制が整備されていることも重要である。

また、購入者等による支払停止の抗弁の申出について適切な対応を図ることができる体制となっている必要がある。

こうしたことから、信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して苦情処理を行わなければならない。

- (1) 苦情処理を担当する窓口を設置していること。また、購入者等を含め消費者がその存在を把握することが可能な状況にしていること。
- (2) 苦情処理手続を定め、苦情処理担当部署及び担当者に周知徹底し、日常業務の運営において実践していること。
- (3) 苦情処理体制について定期的な検討及び見直しを経営陣の指揮下において行う体制となっていること。
- (4) 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社内規則等に定め、類型化した苦情を加盟店調査担当部署や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をしていること。
- (5) 包括信用購入あっせん業者においては、加盟店に関する苦情を類型化し、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者へ通知を行う基準を社内規則等に定めていること。

- (6) 個別信用購入あっせん業者においては、加盟店に対し苦情対応調査を行う基準を明確に定め、当該基準に従い、購入者等からの苦情を適確に抽出し、苦情の内容に応じた調査を行っていること。
- (7) 苦情処理の調査の結果に基づき講ずる措置について経営陣の責任の下で判断する体制となっていること。また、調査結果から自社の業務改善、購入者等への情報提供その他の所要の措置を講じていること。個別信用購入あっせん業者においては、加盟店に対して必要に応じて業務改善等の措置を適確に実施していること。
- (8) 苦情処理に関する業務を実施するため、記録、保存、分析を行い、業務の改善、再発防止策の策定に反映させる体制となっていること。
- (9) 認定割賦販売協会会員については、自主規制規則に基づき加盟店情報交換制度へ情報を適切に登録していること。また、同協会から提供される自社の業務に関する苦情についても適切に処理していること。
- (10) 購入者等からの支払停止の抗弁申出に係る対応について、手続、運用が明確に定められ、日常業務の運用において実践していること。
- (11) 信用購入あっせんを利用した特定継続的役務提供等契約の中途解約については、その清算においてトラブルが発生する蓋然性が高いため、以下の対応を図る体制となっていることが望ましい。(◇)
 - ① 信用購入あっせん業者は、特定継続的役務提供等契約の中途解約の申出について、割販法第30条の4及び第35条の3の19に規定するあっせん業者に対する抗弁事由に該当するものとして対応すること。
 - ② 中途解約につき合意がなされた場合であっても、購入者等への解約清算金の返還が行われるまでの間は抗弁事由が存続するものとして、購入者等への支払請求を行わないこと。ただし、購入者等の同意が得られた場合には、既に提供を受けた役務の代金に係る代金相当額について、支払請求することができるものとする。

2. 個別信用購入あっせん契約のクーリング・オフ等【個別信用購入あっせん業者対象項目】

個別信用購入あっせん業においては、特定取引の勧誘方法の特性に鑑み割販法にクーリング・オフの規定が設けられている。また、通常必要とされる分量を著しく超える商品の訪問販売又は電話勧誘販売（以下「過量販売」という。）に係る与信契約の申込みの撤回又は契約解除、及び特定取引において不実告知等があった場合の申込等の意思表示の取消しに係る義務が割販法に規定されている。

さらに、訪問販売において購入者等の知識、経験、財産の状況に鑑み、過量販売に該当するおそれがあると認められる場合に、個別信用購入あっせん業者が与信契約を締結することは割販法により禁止されている。

購入者等の利益の保護の観点から、個別信用購入あっせん業者は、これらの規定に適切かつ迅速に対応することができる体制が求められ、以下の点に留意する必要がある。

- (1) クーリング・オフ、過量販売による契約の申込みの撤回又は解除、及び不実告知等による申込等の意思表示の取消しに関する手続を定め、役職員に周知していること。
- (2) クーリング・オフに係る書面を受け取った場合、過量販売による契約の申込みの撤回又は解除があった場合、及び不実告知等による申込等の意思表示の取消しがあった場合において、購入者等から受領した代金を速やかに返還していること。
- (3) 割販法第35条の3の9及び第35条の3の10又は第35条の3の11に規定する書面において、クーリング・オフに関する事項を割販法に基づき記載していること。
- (4) 個別信用購入あっせん業者は、消費者保護及び適正な業務の運営の観点から過量販売に係る与信契約の締結を防ぐため、以下の対応を図ることが望ましい。
(◇)
 - ① 訪問販売に係る契約に際し、割販法第35条の3の5第1項に規定する勧誘行為調査において過量販売の該当性について調査を行うことを定め、日常業務の運営において実践すること。
 - ② 訪問販売に係る契約に際し、自社が保有する購入者等の情報及び指定信用情報機関から提供された商品名等及び数量等の調査を行うことを定め、日常業務の運営において実践すること。

Ⅱ-2-2-3 適切な情報管理【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせん業を行う上で、購入者等に関する情報の取り扱いが必要不可欠のものであり、かつ、大量の情報を取り扱うことから、購入者等に関する情報を適切に管理することは極めて重要である。また、支払可能見込額調査時に指定信用情報機関が保有する情報を利用することが義務づけられており、購入者等に関する情報の取り扱いや管理について、厳重な対応が求められている。

このため、信用購入あっせん業者は、購入者等に関する情報の漏えいの防止や従業者等による目的外利用の防止を図るための情報管理措置の実施体制を整備し、当該措置を適確に遂行しなければならない。また、購入者等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、速やかに二次被害等を防止するための措置を講ずることが可能な体制が整備されているかという点も重要な評価項目となる。

これらを踏まえ、信用購入あっせん業者においては以下の事項に係る取組が求められる。

Ⅱ-2-2-3-1 情報の管理【信用購入あっせん業者対象項目】

購入者等に関する情報の漏えい等が発生した場合、当該情報が悪用されることにより購入者等の利益が著しく損なわれるおそれがあるため、信用購入あっせん業者による情報の適切な管理は極めて重要であり、割販法の規定に加え、個人情報保護法、保護法ガイドライン及び信用分野ガイドラインの規定に基づく措置が求められる。

このため、信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して購入者等に関する情報を管理する体制を整備しなければならない。

- (1) 購入者等に関する情報を管理する責任部署及び責任者を明確に定めていること。
- (2) 個人情報保護法、保護法ガイドライン、信用分野ガイドラインに基づく情報の取扱基準を定め、日常業務の運営において実践していること。
- (3) 情報の漏えい、目的外利用を防止するための情報管理体制の整備、運用手順が整備されていること。
- (4) 購入者等の情報の管理及び取扱いを委託する場合は、委託先が上記(2)と同等の水準の安全管理措置、従業者の監督を実施することを定めていること。また、委託先の監督に係る基準や手続を定め、日常業務の運営において実践していること。
- (5) 購入者等に関する情報の漏えい、目的外利用が発生した場合における関係企業、漏えい等の対象者、行政への連絡体制を整備し、役職員に周知徹底していること。
- (6) 認定割賦販売協会会員については、認定個人情報保護団体が主催する研修に役職員を定期的に参加させることとなっていること。また、認定割賦販売協会非会員については、会員と同等の内容の社内教育を行っていること。
- (7) 人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪の経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)については、信用分野ガイドラインⅡ. 2. (2) 1) ①～⑦に列挙する場合を除き、利用、取得又は第三者提供を行わない措置を講じていること。また、上記の場合に該当し、これら非公開情報を取得した場合には、適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的以外に使用しないことを確保するための措置を講じていること。

(注) その他の特別な非公開情報とは、以下の情報をいう。

- ① 労働組合への加盟に関する情報
- ② 民族に関する情報
- ③ 性生活に関する情報
- ④ 個人情報の保護に関する法律施行令第2条第4号に定める事項に関する情報
- ⑤ 個人情報の保護に関する法律施行令第2条第5号に定める事項に関する情報
- ⑥ 犯罪により害を被った事実に関する情報
- ⑦ 社会的身分に関する情報

Ⅱ-2-2-3-2 特定信用情報の提供等【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせん業者は、支払可能見込額調査の正確性確保の観点から、指定信用情報機関が保有する特定信用情報を利用するとともに、自社が保有する購入者等の信用情報を指定信用情報機関に提供しなければならない。また、信用購入あっせん業者は、購入者等の重要な情報を取り扱うことから、特定信用情報を厳

格に管理し、適切に利用しなければならない。

このため、信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して、特定信用情報の管理体制を整備しなければならない。

- (1) 特定信用情報の取り扱い、購入者等からの同意取得に係る手続を定め、日常業務の運用において実践していること。
- (2) 支払能力調査以外の目的のために、指定信用情報機関に対して特定信用情報の提供を依頼すること並びに指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報を使用すること及び第三者へ提供することを禁止し、役職員に周知徹底していること。

また、目的外の利用及び提供を防止するためのモニタリング等の措置を講じていること。

II-2-2-4 その他【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせん業者においては、業務の効率化等の関係から、一部の業務を第三者に委託するケースが見られるが、購入者等の利益の保護を図る観点から、その委託を受けた者（以下「委託先」という。）における適確な業務の遂行を確保するため、委託先の管理及び監督に係る体制を整備し、それを適確に運用することが重要である。

また、割販法においては、購入者等による債務不履行が発生した場合にも、購入者等に一方的に不利な契約とならないよう契約解除の制限及び損害賠償額の上限等の規定が設けられており、これらの履行のための体制の整備も求められる。

さらに、クレジット取引が犯罪により得た資金の洗浄（マネーロンダリング）等の犯罪収益の拡大手段として利用されないことがないよう、犯収法上の義務の履行も必須である。

これらを踏まえ、信用購入あっせん業者においては以下の事項に係る取組が求められている。

II-2-2-4-1 委託先の管理【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせん業者が信用購入あっせんに係る業務を第三者に委託する際には、委託先を管理、監督する体制を整備し、適確かつ適正な業務の運営を確保する必要がある。このため、信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して委託先の管理を行わなければならない。

- (1) 委託先の選定基準及び手続を定め、日常業務の運用において実践していること。
- (2) 委託先における業務状況を定期的又は必要に応じて確認する体制を整備し、日常業務において実践していること。また、確認の結果、問題があると認められる場合には改善を指示する等の措置を講じる体制が定められていること。
- (3) 委託業務に関する苦情の処理体制について、自社の苦情と同様、適切かつ迅速な対応をとる体制となっていること。
- (4) 購入者等の利益の保護のため、委託先が法令違反を行う等の行為が認められ

た場合、速やかに委託契約を解除する等の措置を明確に定めていること。

- (5) 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、委託元である信用購入あっせん業者に報告することを定めていること。
- (6) 委託先との契約等において、委託先が受託業務を適切に遂行できないと認められた場合には、契約を解除することや契約内容を変更すること等を定めていること。

II-2-2-4-2 債権管理、契約の解除の制限等【信用購入あっせん業者対象項目】

信用購入あっせんに係る契約において、購入者等による支払の義務が履行されない場合について、割取法では購入者等の利益の保護の観点から、契約解除及び期限の利益の喪失並びに契約解除及び債務不履行に係る損害賠償額を制限している。

このため、信用購入あっせん業者は、債権の取扱い等に関しては、以下の点に留意しなければならない。

- (1) 契約解除及び期限の利益の喪失に係る手続、運用を明確に定め、日常業務の運用において実践していること。
- (2) 遅延損害金の請求に係る手続、金額の算定方法が明確に定められ、日常業務の運用において実践されていること。また、法令の上限を超えた遅延損害金を請求していないこと。
- (3) 消費者保護の観点から、購入者等による支払の義務が履行されない場合（契約が解除された場合及び期限の利益喪失の場合を除く。）の遅延損害金については、法第30条の3第2項及び法第35条の3の18第2項に規定する額に比べ、消費者契約法（平成12年5月12日法律第61号）第9条第2号に定める額が低い場合には、当該額を上限としてとして請求することが望ましい。（◇）
- (4) 債権回収に当たっては、信用購入あっせん業者又は当該事業者から債権回収の事務の委託先が、以下のような取立て行為を行わないように留意が必要である。（◇）
 - ① 購入者等を威迫する言動
 - ② 購入者等の私生活又は業務の平穩を害する言動
 - ③ 債務の弁済に充てる目的で、貸金業者等からの借入等を強要すること
 - ④ 債権処理に関する債権を弁護士若しくは認定司法書士に委任した旨、調停その他の裁判手続をとった旨、又は公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会から介入した旨の通知を受けた後に、正当な理由なく購入者等に支払の請求をすること。
 - ⑤ 法律上支払の義務のない者に対し、支払請求をし、又は必要以上に取立てへの協力を要求すること。
 - ⑥ その他正当とは認められない方法により請求又は取立てを行うこと。

II-2-2-4-3 犯収法等に係る事項【包括信用購入あっせん業者対象項目】

クレジット事業者が組織犯罪、資金洗浄（マネーロンダリング）及びテロリズムへの資金供与にクレジット取引を悪用され、犯罪収益の移転を助長すること等を防ぎ、クレジット取引に対する信頼を確保するためにも、犯収法に規定する取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出（以下「取引時確認等の措置」という。）及びリスクベース・アプローチを含む「クレジットカード業におけるマネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」（以下「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」という。）に記載された措置に関する内部管理体制を整備することは重要な意義を有している。

このため、包括信用購入あっせん業者は、取引時確認等の措置及び「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」に記載された措置について、以下の点に留意しなければならない。

※リスクベース・アプローチとは、自己のマネー・ロンダリング及びテロ資金供与リスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った対策を講ずることをいう。

- (1) 取引時確認をした事項に係る情報を最新の内容に保つための措置を講じていること。
- (2) 取引時確認等の措置の実施に関する社内規則等を定めていること。
- (3) 取引時確認等の措置に関して役職員に対し教育訓練を実施することとしていること。
- (4) 取引時確認等の措置の的確な実施のために必要な監査その他の業務を統括管理する者を選任していること。
- (5) クレジットカードは、一旦交付等が行われると、国内外を問わず販売店等において利用することができるという特性を有することから、クレジットカード等が交付される時点までに取引時確認が実施されていること。
- (6) 疑わしい取引の届出については、「クレジットカード事業者における疑わしい取引の参考事例」（平成31年4月1日経済産業省商取引監督課）を参考としていること。
- (7) 「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」に記載された措置について、リスクに応じて、社内規則等を定め、これに基づき業務を実施する体制となっていること。

※取引時確認等の措置及び「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」に記載された措置に関する監督手法・対応

包括信用購入あっせん業者の取引時確認等の措置の履行又はマネロン・テロ資金供与対策ガイドラインに記載された措置に関する内部管理体制の課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて割販法第40条第3項の規定に基づく報告を求めることを通じて、包括信用購入あっせん業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。また、取引時確認等の措置又は「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」に記載された措置（リスクに応じた措置）に係る体制整備の観点から重大な問題がある

と認められる場合には、割販法第33条の5の規定に基づく改善命令を发出する等の対応を行うものとする。

II-2-2-4-4 その他【信用購入あっせん業者対象項目】

割販法第35条の3の60第1項第1号及び第2項第1号において、営業のため又は営業として締結する信用購入あっせんに係る販売については、割販法の適用除外としているが、個人による自動販売機の購入に係るクレジット取引において、勧誘方法、解約及び損害賠償額等に関するトラブルが多発してきたことから、自動販売機に係るクレジット取引については、「他に事業を行っていない個人による1台目の自動販売機の購入に係る信用購入あっせん及び信用購入あっせんに係る販売の方法による販売については割販法が適用されるものとして取り扱うこと」に留意する。(◇)

II-2-2-5 クレジットカード番号等の適切な管理等

II-2-2-5-1 クレジットカード番号等の適切な管理【クレジットカード等購入あっせん業者及び立替払取次業者対象項目】

クレジットカード番号等は、不正に取り扱われた場合には、利用者等の財産被害に直結し得るものであり、要保護性が高い情報である。また、クレジットカード決済は、クレジットカード会社の他、加盟店、委託先といった多数の事業者がクレジットカード番号等を取り扱うことで成立するものであり、安全なクレジットカード取引環境を維持するためには、これらの関係事業者それぞれがクレジットカード番号等を適切に管理するための措置を講じる必要がある。

これらを踏まえ、クレジットカード等購入あっせん業者及び立替払取次業者は、自社が取り扱うクレジットカード番号等の漏えい等の事故を防止するとともに、漏えい等の事故が発生した場合の被害拡大を防止するための措置を講じなければならない。

クレジットカード番号等の適切な管理に関しては、法令においてはセキュリティ確保に不可欠な機能のみを定め、その実現手段及び方法については、各事業者の創意工夫に基づく多様な手法に対してオープンなものとする「性能規定」の考えの下、クレジットカード等購入あっせん業者及び立替払取次業者に、必要かつ適切な措置を講ずることを求めている。この「必要かつ適切な措置」については、最新の技術動向等を踏まえて毎年見直しが行われる「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」（以下「実行計画」という。）に掲げられる措置が実務上の指針となるものであり、実行計画に掲げる措置又はそれと同等以上の措置を講じている場合には「必要かつ適切な措置」が講じられているものと認められる。また、クレジットカード番号等の取扱いを委託している委託先の事業者に対しても、自社が実施するクレジットカード番号等の適切な管理と同等の措置を講じるため指導等を実施することが求められる。

これらを踏まえ、クレジットカード等購入あっせん業者及び立替払取次業者は、以下の点に留意してクレジットカード番号等を適切に管理する体制を整備しなけ

ればならない。なお、クレジットカード等購入あつせん業者には二月払購入あつせん（マンスリークリア）を業とする者も含まれ、また、マンスリークリア専用のクレジットカード番号等も本項目の対象となる。

- (1) クレジットカード番号等の管理を行う責任部署及び責任者を定めていること。
- (2) クレジットカード番号等の管理者を限定する等、自社の役職員によるクレジットカード番号等の不正な取扱いを防止するための措置を講じていること。
- (3) 実行計画の対象となるクレジットカード番号等については、実行計画に掲げられた漏えい等の事故の防止措置又はそれと同等以上の措置を講ずることを定め、これらの措置を講じていること。また、毎年の実行計画の見直し等を踏まえて、自社の漏えい等の事故の防止措置について見直すこととしていること。

実行計画の対象ではないクレジットカード番号等については、不正利用のリスク等に応じて必要かつ適切な漏えい等の事故の防止措置を定め、当該措置を実施していること。

- (4) 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対応部署を定め、直ちに事故の状況を把握し、当該事故の発生状況に応じた事故の拡大防止措置を実施する体制を整備していること。また、事故の対象となるクレジットカード番号等を速やかに特定し、事故の原因を究明するための調査を速やかに実施するための体制を整備していること。クレジットカード決済システムからの漏えい等の事故の発生、又はそのおそれがある場合には、デジタルフォレンジック調査等の調査を実施する体制を整備していること。
- (5) クレジットカード等購入あつせん業者は、自社が利用者等に付与した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に、当該利用者以外の者による不正利用を防止するため、不正利用検知モニタリングの実施やクレジットカード番号等の差し替え等の必要な措置を実施する体制を整備していること。
- (6) 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に、類似の漏えい等の事故を再発防止するための措置を検討し、実施する体制を整備していること。
- (7) 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に関係機関、関係事業者への連絡体制を整備し、事故発生時に迅速かつ適切な対応を実施するよう役職員に周知していること。
- (8) クレジットカード番号等の取扱いを委託する場合、委託先との契約に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、原因究明調査及び再発防止措置を実施することを定めていること。

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ること。

- (9) クレジットカード番号等の取扱いを委託する場合、当該委託先の監督の基準や手続を定め、日常業務の運営において実践していること。
- (10) 委託先において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対応部署を明確化し、事故の状況把握及び自社への報告、事故の拡大防止、原因究明調査及び再発防止措置等の実施を指導する体制を整備していること。

II-2-2-5-2 加盟店調査及び措置【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】

販売店等がクレジットカード決済を行うためには、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者とクレジットカード番号等取扱契約（以下「加盟店契約」という。）を締結することが必須であることから、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者にはクレジットカード加盟店網のゲートキーパーとして、加盟店のクレジットカード番号等の適切な管理、不正利用の防止、消費者トラブル防止の措置の実施状況等について調査することが求められる。なお、クレジットカード会社と加盟店との間に決済代行業等の中間業者が介在している場合には、加盟店契約の締結及び解除について最終決定権限を有する者がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に該当することに留意すること。

また、クレジットカード決済システムの信頼性を確保する観点から、加盟店調査の結果等を踏まえ、加盟店に対して必要かつ適切な指導等の措置を実施しなければならない。

これらを踏まえ、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、以下の点に留意し、加盟店調査及び措置を実施する体制を整備しなければならない。

1. 加盟店調査及び措置に係る社内体制の整備

- (1) 加盟店の調査及び措置に関する責任部署を社内規則等に明確に定めていること。また、加盟店調査の調査事項に応じた適切な調査方法（割販法省令第133条の6第1項ただし書きに基づく調査の省略等及び代替を含む。）及び措置の方法を社内規則等に定め、日常業務の運営において実践していること。
- (2) 加盟店が講じるべきクレジットカード番号等の漏えい等の事故及び不正利用を防止するための基準を明確に定め、これに基づき加盟店の措置の実施状況等を確認する体制となっていること。この際、加盟店が実行計画の対象となるクレジットカード番号等を取り扱う場合には、実行計画に掲げられた措置又はそれと同等以上の措置を当該基準としていること。
- (3) 購入者等からクレジットカード等購入あっせん業者に申出のあった加盟店に対する苦情を当該クレジットカード等購入あっせん業者から受ける体制を整備していること。
- (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社内規則等に定め、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をしていること。

- (5) 加盟店契約件数に応じ、加盟店管理を適切に行うことができるシステムや組織等の体制を整備していること。
- (6) 加盟店の苦情、漏えい等の事故又は不正利用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ること。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の共有を行う体制を整備していること。

2. 加盟店調査及び措置

- (1) 加盟店契約の締結に先立って行う調査（以下「初期調査」という。）について、加盟店の属性、取引の種類等の基本的な事項（以下「基本的事項」という。）及び商品、権利又は役務に関する事項（以下「取扱商材」という。）の調査の結果等からみて、割販法省令第133条の6第1項第1号に基づき調査の一部を省略等する場合、あらかじめその基準及び当該基準を満たした場合に実施する調査方法（省略を含む。）を定め、当該方法により実施していること。
- (2) 割販法省令第133条の6第1項第2号に基づき、同条第7項に基づく調査の代替調査を行う場合、あらかじめ当該代替調査の方法を定め、当該方法により実施していること。
- (3) 初期調査の結果、加盟店契約を締結しない場合の基準を社内規則等に定め、当該基準を踏まえて加盟店契約を締結していること。
- (4) 基本的事項、取扱商材に変更があった場合に加盟店が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旨を加盟店契約に規定する等、基本的事項等の変更を把握するための措置を講じていること。
- (5) 加盟店契約締結後の定期的な調査（以下「定期調査」という。）について、基本的事項及び取扱商材に関しては、1年に1度を目安として実施頻度を定めて運用していること。
- (6) 割販法省令第133条の7第3項に定める調査については、当該調査の前、最後に実施した定期調査等により確認した当該加盟店が実施する措置の基準の適合状況等を踏まえ実施頻度を定めて運用していること。
- (7) 割販法省令第133条の7第4項に定める調査については、自社で把握する加盟店に対する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を踏まえ、実施頻度及び調査方法を定めて運用していること。
- (8) 割販法省令第133条の7第5項に定める調査については、自社で把握する加盟店の漏えい等の事故又は不正利用の発生状況に鑑み、漏えい等の事故又は不正利用の防止措置の実施状況、取引の種類及び取扱商材に関する情報等を踏まえた危険性の程度を判断し、実施頻度及び調査方法を定めて運用していること。
- (9) 漏えい等の事故の発生又はそのおそれ、不正利用の発生、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た場合の調査（以下「随時調査」という。）について、調査を実施する基準を定め、当該基準に応じて実施していること。

- (10) 定期調査及び随時調査の結果等を踏まえ、加盟店に対して講ずる指導等の措置の実施基準、措置の内容及び手法を定め、運用していること。また、加盟店契約の解除に関して、その実施要件を定めていること。

なお、定期調査及び随時調査等により、加盟店が実行計画の対象となるクレジットカード番号等について実行計画に掲げる措置又はそれと同等以上の措置を講じていないことを確認した場合には、合理的な期間内に当該措置の実施を指導し、当該指導に従った措置が実施されているかについて確認すること。

- (11) 加盟店調査の記録事項、保存方法、保存期間等の必要事項を明確に定め、日常業務において実践していること。
- (12) 認定割賦販売協会会員については、自主規制規則に基づき加盟店情報交換制度へ情報を適切に登録していること。

II-2-2-5-3 委託先の管理【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】

クレジットカード番号等取扱契約締結事業者が、加盟店契約の締結に係る業務又は加盟店調査を第三者に委託する場合には、委託先を管理、監督する体制を整備し、当該業務の適確かつ適正な運営を確保する必要がある。このため、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、以下の点に留意して委託先の管理を行わなければならない。

- (1) 委託先の選定基準及び手続を定め、日常業務において実践していること。
- (2) 委託先の業務実施状況を定期的又は必要に応じて確認する体制を整備し、日常業務において実践していること。また、確認の結果、問題があると認められる場合には、改善を指示する等の措置を講じる体制が定められていること。
- (3) 委託先との契約等において、委託先が法令違反等を行った場合、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ること。
- (4) 利用者等の利益の保護のため、委託先が法令違反を行う等の行為が認められた場合、速やかに委託契約を解除する等の措置を明確に定めていること。
- (5) 委託先の委託業務の実施状況等から、当該委託先によるクレジットカード番号等の適切な管理等に支障を生じ、又は生ずるおそれが認められた場合、速やかに委託契約を変更し、又は解除する等の措置を明確に定めていること。

II-2-2-5-4 クレジットカード番号等の管理【クレジットカード番号等取扱契約締結事業者対象項目】

法第35条の17の9に規定する「クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務に関して取得したクレジットカード番号等に関する情報」とは、クレジット

カード番号等取扱契約締結事業者が加盟店契約の締結に係る業務を実施するに当たって取得した購入者等のクレジットカード番号等に加え、当該クレジットカード番号等に付随した購入者等の個人情報（氏名、住所等）、購買情報（購入日時、場所及び購入時のサイン情報等）（以下「購入者等情報」という。）が含まれる。このため、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、クレジットカード番号等及び購入者等情報の漏えい等の事故を防止するための安全管理措置、従業者の監督を実施しなければならない。また、当該情報を第三者に委託する場合には、委託先による当該情報の取扱いについて監督する必要がある。

したがって、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、以下の点に留意し、クレジットカード番号等及び購入者等の個人情報の漏えい等の事故を防止するための措置を講じるための体制を整備しなければならない。

1. クレジットカード番号等の取扱い

- (1) クレジットカード番号等の管理を行う責任部署及び責任者を定めていること。
- (2) クレジットカード番号等の管理者を限定する等、自社の役職員によるクレジットカード番号等の不正な取扱いを防止するための措置を講じていること。
- (3) 実行計画の対象となるクレジットカード番号等については、実行計画に掲げられた漏えい等の事故の防止措置又はそれと同等以上の措置を講ずることを定め、これらの措置を講じていること。また、毎年の実行計画の見直し等を踏まえて、自社の漏えい等の事故の防止措置について見直すこととしていること。
実行計画の対象ではないクレジットカード番号等については、不正利用のリスク等に応じて必要かつ適切な漏えい等の事故の防止措置を定め、当該措置を実施していること。
- (4) 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対応部署を定め、直ちに事故の状況を把握し、当該事故の発生状況に応じた事故の拡大防止措置を実施する体制を整備していること。また、事故の対象となるクレジットカード番号等を速やかに特定し、事故の原因を究明するための調査を速やかに実施するための体制を整備していること。クレジットカード決済システムからの漏えい等の事故の発生、又はそのおそれがある場合には、デジタルフォレンジック調査等の調査を実施する体制を整備していること。
- (5) 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に、類似の漏えい等の事故を再発防止するための措置を検討し、実施する体制を整備していること。
- (6) 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に関係機関、関係事業者への連絡体制を整備し、事故発生時に迅速かつ適切な対応を実施するよう役職員に周知していること。
- (7) クレジットカード番号等の取扱いを委託する場合、委託先との契約に当該

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ていること。

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ること。

- (8) 委託先の監督に係る基準や手続を定め、日常業務の運営において実践していること。
- (9) 委託先において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に委託先に指導等の措置を実施する体制を整備していること。

2. 購入者等情報の取扱い

- (1) 購入者等に関する情報を管理する責任部署及び責任者を明確に定めていること。
- (2) 個人情報保護法、保護法ガイドラインに基づく情報の取扱基準を定め、日常業務の運営において実践していること。
- (3) 情報の漏えい、目的外利用を防止するための情報管理体制の整備、運用手順が整備されていること。
- (4) 購入者等の情報の管理及び取扱いを委託する場合は、委託先が上記(2)と同等の水準の安全管理措置、従業者の監督等を実施することを定めていること。また、委託先の監督に係る基準や手続を定め、日常業務の運営において実践していること。
- (5) 情報の漏えい、目的外利用が発生した場合における関係企業、漏えい対象者、行政への連絡体制を整備し、役職員に周知徹底していること。
- (6) 認定割賦販売協会会員については、認定個人情報保護団体で主催する研修に役職員を定期的に参加させることとなっていること。また、認定割賦販売協会非会員については、会員と同等の内容の社内教育を行っていること。

II-2-2-5-5 加盟店におけるクレジットカード番号等の適切な管理等

クレジットカード番号等は、不正に取り扱われた場合には、利用者等の財産被害に直結し得るものであり、要保護性が高い情報であり、クレジットカード番号等を取り扱う事業者それぞれがクレジットカード番号等を適切に管理し、クレジットカード番号等が不正に取り扱われることを防止するための措置を講じる必要がある。

これらを踏まえ、割賦販売法では漏えい等の事故、不正利用及び自社の役職員等によるクレジットカード番号等の不適切な方法による取扱いを防止するための措置を講じることを義務付けている。

クレジットカード番号等の漏えい等の事故の防止措置及び不正利用の防止措置に関しては、法令においてはセキュリティ確保に不可欠な機能のみを定め、その実現手段及び方法については、各事業者の創意工夫に基づく多様な手法に対してオー

ブンなものとする「性能規定」の考えの下、加盟店に対して必要かつ適切な措置を講ずることを求めている。この「必要かつ適切な措置」については、最新の技術動向等を踏まえて毎年見直しが行われる実行計画に掲げられる措置が実務上の指針となるものであり、実行計画に掲げる措置又はそれと同等以上の措置を講じている場合には「必要かつ適切な措置」が講じられているものと認められる。

これらを踏まえ、加盟店は、以下の点に留意してクレジットカード番号等の適切な管理及び不正利用を防止するための措置を講じなければならない。なお、マネスリークリア専用のクレジットカード番号等も本項目の対象となることに留意すること。

(1) 実行計画の対象となるクレジットカード番号等については、実行計画に掲げられた漏えい等の事故の防止措置又はそれと同等以上の措置を講じていること。

実行計画の対象ではないクレジットカード番号等については、不正利用のリスク等に応じた必要かつ適切な漏えい等の事故の防止措置を実施していること。

(2) 実行計画の対象となるクレジットカード番号等については、実行計画に掲げられた不正利用の防止措置又はそれと同等以上の措置を講じていること。

実行計画の対象ではないクレジットカード番号等については、不正利用のリスク等に応じた必要かつ適切な不正利用の防止措置を講じていること。

(3) クレジットカード番号等の管理者を限定する等、自社の役職員によるクレジットカード番号等の不正な取扱いを防止するための措置を講じていること。

II-3 監督の手法

信用購入あっせん業者に対する監督は、先述したように、信用購入あっせん業者の業況に関する情報を適確に把握、分析し、信用購入あっせん業者の業務の健全性及び適切性に係る問題を早期に発見するとともに、必要に応じて行政処分等の監督上の措置を行うものである。

具体的には、オンサイト（立入検査）とオフサイト（報告徴収等）の多様な手法を適切に組合せ、適確な情報収集を行い、その情報を元に、業務の健全性・適正性・違法性（行為規制違反、社内体制整備等の不備等）について分析・検証を行い、購入者等の利益の保護及びクレジット取引の健全な発展の観点から、改善に向けた指摘（以下「改善指摘」という。）や行政処分等の必要性について判断し、実施することである。監督の基本的な手法は、以下のとおり。

なお、監督に当たっては信用購入あっせん業者の多種多様な業態に配慮しながら実施することに留意する必要がある。

II-3-1 情報収集

II-3-1-1 事情聴取等

(1) 経済産業省本省又は主管局は、定期的に提出される事業報告書等、行政機関に寄せられる苦情、及び職員による信用購入あっせん業者等の業務に関し法令に

違反する行為又は信用購入あっせんの業務の適正な運営に支障を来す行為（以下「不祥事件」という。）の発生に関する報告を受ける等により情報を入手し、実態把握に努める。

なお、信用購入あっせん業者等は、不祥事件があったことを知った場合には、迅速かつ適切な対応による購入者等の利益の保護の観点から、経済産業省本省又は主管局に速やかに当該事実を申し出ることが望まれる。

（注）不祥事件とは、信用購入あっせん業等の業務に関し法令に違反する行為の外、次に掲げる行為が該当する。

- ・信用購入あっせん業等の業務に関し、購入者等の利益を損なうおそれのある詐欺、横領、背任等
- ・信用購入あっせん業等の業務に関し、利用者等から告訴、告発され又は検挙された行為
- ・外部からのサイバー攻撃等によるクレジット決済システムの遅延、停止
- ・その他信用購入あっせん業等の業務の適正な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為 等

- (2) 経済産業省本省又は主管局は、入手した情報を精査した結果、信用購入あっせん業者等に法令違反行為や体制整備要件の不備（以下「法令違反」という。）等のおそれがあると認めるときは、当該事業者に対して事情聴取や関係資料の提出等を求めるものとする。

II-3-1-2 報告徴収・物件提出命令、立入検査

II-3-1-2-1 法令違反の事実確認

- (1) 事情聴取等の結果、法令違反等のおそれが認められ処分の実施を検討する上で必要がある場合、又は事情聴取の求めに応じない場合等には、報告徴収命令又は立入検査により、当該法令違反等に関する事実関係、改善措置等を確認することとする。

ただし、信用購入あっせん業者等による適正な業務運営に向けた自主的な取組を促進する観点から、信用購入あっせん業者等から法令違反等に関する報告を受け、当該報告の内容から法令違反等の改善措置、再発防止策及び購入者等の利益の保護に関する措置が適切に講じられると判断される場合には、引き続き事情聴取及び書面による報告等により、改善措置等に関するフォローアップを行うものとする。

- (2) 購入者等の利益の保護及び被害の拡大防止等の観点から緊急性が高いと認められる場合並びに処分の発動要件を充足することが明白な場合は、報告徴収命令及び立入検査を行うことなく、直ちに処分の実施を検討することを妨げない。
- (3) 上記(1)の報告内容を検証した結果、処分の必要性が認められない場合、すなわち購入者等の利益の保護及び業務の健全性及び適切性等の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、当該事業者の自主的な改善措置を求めることが可能な場合においては、事情聴取等を通じて、上記(1)において報

告された改善措置のフォローアップを行うものとし、改善措置が講じられたと認められるまで継続的に報告を求めるものとする。

- (4) 上記(1)の報告徴収又は立入検査の結果を検証した結果、法令違反その他購入者等の利益の保護及び業務の健全性・適切性等の観点から重大な問題が認められる場合、又は当該事業者の自主的な改善措置を求めることが可能ではない場合には、処分の実施を検討するものとする。

II-3-1-2-2 改善命令、改善指摘の履行状況の確認

信用購入あっせん業者等に対して改善命令を発出する場合、改善命令と併せて改善命令事項の履行状況を確認するための報告徴収命令を発出することとする。また、改善命令には至らなかったが、改善指導をしたものについても履行状況を確認する。なお、詳細はII-3-2-1-6に記述する。

II-3-1-3 立入検査

監督を実施するに当たって、検査は主要な手段の一つであり、立入検査(定期検査、機動検査)によるオンサイトの取組により信用購入あっせん業者の法令等遵守状況等を検証した上で、問題点の把握を行うものとする。なお、検査の詳細については第3章に記述する。

II-3-2 監督上の措置

II-3-2-1 行政処分

II-3-2-1-1 行政処分の定義

本基本方針において「行政処分」とは、包括信用購入あっせん業者、個別信用購入あっせん業者、クレジットカード等購入あっせん業者、立替払取次業者及び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手続法第2条第4号に規定する不利益処分であり、具体的には以下のとおり定義する。

(1) 「改善命令」とは、以下の処分をいう。

- ① 割販法第30条の5の3第1項の規定に基づく包括信用購入あっせん業者への改善命令
- ② 割販法第33条の5の規定に基づく登録包括信用購入あっせん業者への改善命令
- ③ 割販法第35条の3の2第1項の規定に基づく個別信用購入あっせん業者への改善命令
- ④ 割販法第35条の3の3第1項の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者への改善命令
- ⑤ 割販法第35条の17の規定に基づくクレジットカード等購入あっせん業者又は立替払取次業者への改善命令
- ⑥ 割販法第35条の17の10の規定に基づくクレジットカード番号等取扱契約締結事業者への改善命令

(2) 「業務停止命令」とは、割販法第35条の3の3第2項の規定に基づく登録

個別信用購入あっせん業者に対する業務停止命令をいう。

- (3) 「カード等交付等禁止命令」とは、割販法第34条第1項の規定に基づくカード等の交付の禁止に係る命令をいう。
- (4) 「登録取消し」とは、以下の処分をいう。
- ① 割販法第34条の2第1項の規定に基づく登録包括信用購入あっせん業者の登録の取消し
 - ② 割販法第34条の2第2項の規定に基づく登録包括信用購入あっせん業者の登録の取消し
 - ③ 割販法第35条の3の3第1項の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者の登録の取消し
 - ④ 割販法第35条の3の3第2項の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者の登録の取消し
 - ⑤ 割販法第35条の17の1第1項の規定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
 - ⑥ 割販法第35条の17の1第2項の規定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

II-3-2-1-2 行政処分の基準

経済産業省本省及び主管局担当課は、事情聴取、報告徴収及び検査等の監督手段を用い情報収集をし、当該情報を分析し、業務改善等の必要性を検討した結果、法令違反行為を確認し、業務の改善等を求める必要がある場合には、行政処分を講じることとし、その判断に当たっては、「割賦販売法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等について（平成21年9月15日付平成21・09・08商第4号）」及び割賦販売法に基づく主管局長の処分に係る審査基準等について（以下「審査基準」と総称する。）に規定する以下（II-3-2-1-3及びII-3-2-1-4）の基準に従うものとする。その際、「重大性又は悪質性の有無等の観点」とは、主に以下の（1）から（3）に掲げる事項のことを意味するものとする。

(1) 当該行為の重大性・悪質性

① 購入者等被害の程度

広範囲にわたって多数の購入者等が被害を受けた又は受ける可能性があるか。また、個々の事案における被害が深刻なものであるか。

② 行為自体の悪質性

例えば、特定取引に係る加盟店の悪質な勧誘行為について、契約者から多数の苦情が寄せられているにもかかわらず、苦情の原因究明等を行わない上、当該加盟店から持ち込まれるクレジット契約を引き続き締結するなどの行為が見られるか。

③ 故意性の有無

当該行為が故意に行われたのか、過失によるものか。

④ 組織性の有無

当該行為が現場の個人の判断で行われたものか、あるいは担当管理職又は管

理部門も関わっていたのか。さらに、経営陣の関与があったのか。

⑤ 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

⑥ 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

(2) 当該行為の背景となった経営管理体制及び業務運営体制の適切性

① 代表取締役や取締役会の法令等遵守に関する認識や取組は十分か。

② 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

③ コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か。また適切に機能しているか。

④ 職員の法令等遵守に関する認識は十分か。また、社内教育が十分なされているか。

(3) 軽減事由

上記(1)及び(2)の他に、行政による対応に先行して、自主的に当該行為を経済産業省本省又は主管局に申し出ている、当該事業者自身が自主的に購入者等の保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった処分内容の軽減あるいは猶予を考慮すべき事由があるか。

II-3-2-1-3 包括信用購入あっせん業者に対する行政処分

(1) 改善命令（割販法第30条の5の3）

割販法第30条の5の3第1項の規定に基づく包括信用購入あっせん業者への改善命令に係る処分基準は、同条の規定を基本としつつ、重大性又は悪質性の有無等の観点から総合的に勘案して判断するものとする。

なお、割販法第30条の2の2本文の規定に違反しているか否かの判断のうち、支払可能見込額の算定に係る判断については、審査基準別紙3を基本とするものとする。

また、割販法第30条の5の2の規定に違反していると認めるときは、審査基準別紙2の1.の(3)、(4)又は2.の(1)に定める体制に基づき業務を運営していない場合とする。

(2) 改善命令（割販法第33条の5）

割販法第33条の5の規定に基づく登録包括信用購入あっせん業者への改善命令に係る処分基準は、審査基準別紙2の2.に定める要件を満たしていないことを基本としつつ、重大性又は悪質性の有無等を勘案して総合的に判断するものとする。

(3) カード等交付等禁止命令（割販法第34条第1項）

割販法第34条第1項の規定に基づくカード等の交付等の禁止については、同項に規定する禁止の基準に該当することを確認した上で、加盟店の保護の必要性

の有無を勘案して判断するものとする。

(4) 登録取消し（割販法第34条の2第1項）

割販法第34条の2第1項の規定に基づく登録包括信用購入あっせん業者の登録取消しについては、同項に規定する登録取消しの基準に該当することを確認した場合には、登録包括信用購入あっせん業者の登録を取り消すこととする。

(5) 登録取消し（割販法第34条の2第2項）

割販法第34条の2第2項の規定に基づく登録包括信用購入あっせん業者の登録取消しに係る処分基準は、同項の規定を基本としつつ、重大性又は悪質性の有無等を勘案して総合的に判断するものとする。

II-3-2-1-4 個別信用購入あっせん業者に対する行政処分

(1) 改善命令（割販法第35条の3の21）

割販法第35条の3の21第1項の規定に基づく個別信用購入あっせん業者への改善命令に係る処分基準は、同項の規定を基本としつつ、重大性又は悪質性の有無等を勘案して総合的に判断するものとする。

なお、割販法第35条の3の4本文の規定に違反しているか否かの判断のうち、支払可能見込額の算定に係る判断については、審査基準別紙3を基本とするものとする。また、割販法第35条の3の20の規定に違反していると認めるときは、審査基準別紙2の1.の(3)、(4)又は3.の(2)に定める体制に基づき業務を運営していない場合とする。

(2) 改善命令（割販法第35条の3の31）

割販法第35条の3の31の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者への改善命令に係る処分基準は、審査基準別紙2の3.に定める要件を満たしていないことを基本としつつ、重大性又は悪質性の有無等を勘案して総合的に判断するものとする。

(3) 登録取消し（割販法第35条の3の32第1項）

割販法第35条の3の32第1項の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者の登録取消しについては、同項に規定する登録取消しの基準に該当することを確認した場合には、登録個別信用購入あっせん業者の登録を取り消すこととする。

(4) 登録取消し（割販法第35条の3の32第2項）

割販法第35条の3の32第2項の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者の登録取消しに係る処分基準は、同項各号のいずれかに該当し、かつ、重大性又は悪質性が相当程度に認められ、業務を継続させるのが適当でない認められることとする。

(5) 業務停止命令（割販法第35条の3の32第2項）

割販法第35条の3の32第2項の規定に基づく登録個別信用購入あっせん業者への業務停止命令に係る処分基準は、同項各号のいずれかに該当し、かつ、重大性又は悪質性の有無等の観点から、当該事業者の業務の改善に係る取組に一定期間を要すると認められることとする。

なお、業務停止期間については、過去の処分事例や貸金業法その他類似の法律

における処分事例等を参考としつつ、重大性又は悪質性の有無等を勘案して総合的に判断するものとする。

Ⅱ-3-2-1-5 クレジットカード等購入あっせん業者、立替払取次業者又は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

(1) 改善命令（割販法第35条の17）

割販法第35条の17の規定に基づくクレジットカード等購入あっせん業者又は立替払取次業者への改善命令に係る処分基準は、割販法第35条の16の規定に基づく割販法省令で定める基準に適合していないと認められる場合において、重大性又は悪質性の有無等を勘案して総合的に判断するものとする。

(2) 改善命令（割販法第35条の17の10）

割販法第35条の17の10に基づくクレジットカード番号等取扱契約締結事業者への改善命令に係る処分基準は、審査基準別紙2の4. に定める要件を満たしていないこと、又は同条の規定を基としつつ、重大性又は悪質性の有無等の観点から総合的に勘案して判断するものとする。なお、法第35条の17の9の規定に違反していると認めるときは、審査基準別紙2の4. の(2)又は(3)に定める体制に基づき業務を運営していない場合とする。

(3) 登録取消し（割販法第35条の17の11第1項）

割販法第35条の17の11第1項の規定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取消しについては、同項に規定する登録取消しの基準に該当することを確認した場合には、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を取り消すこととする。

(4) 登録取消し（割販法第35条の17の11第2項）

割販法第35条の17の11第2項の規定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取消しに係る処分基準は、同項各号のいずれかに該当し、かつ、重大性又は悪質性が相当程度に認められ、業務を継続させるのが適当でないと認められることとする。

Ⅱ-3-2-1-6 行政処分に係る事務処理

(1) 行政手続法等に基づく手続

① 登録取消し、業務停止命令、カード等交付等禁止命令及び改善命令の処分に先立ち、下記の手順において、行政手続法、経済産業省聴聞手続規則（平成6年通商産業省令第62号）、割販法第43条、割販法省令第139条の規定等に基づく聴聞を行う。

ア) 聴聞の実施に当たっては、当該処分に係る者（以下「当事者」という。）に聴聞通知書を送付される。

イ) 上記ア) の通知後、経済産業省は告示を行う。当該告示に基づき、利害関係人から経済産業省へ聴聞への出席を求める書面の提出が行われた場合には、聴聞への出席を許可する利害関係人を選定し、当該利害関係人に通知を行う。

ウ) 聴聞の期日又は場所を変更される場合においては、当事者及びイ) において聴聞への出席を許可した利害関係人に変更後の期日又は場所が通知される。

エ) 聴聞が当初予定の期日で終結せず続行する必要があるときは、次回の期日及び場所を、当事者及びイ) において聴聞への出席を許可した利害関係人に通知される。

② 改善命令が発出されるに先だって、下記の手順において、行政手続法に基づく弁明の機会の付与を行う。

ア) 弁明の機会の付与に係る通知は、原則として当事者に手交される。なお、手交には応じられない場合には、郵送により交付することは妨げない。

イ) 弁明書及び証拠書類等の提出期限は、上記ア) の通知書の手交を受けた日の翌日から起算して原則として10日後の日とする。ただし、天災又は火災その他の人的災害で自己の責任によらないものに起因する災害の発生その他当該事業者の責めに帰することができない状態にあることにより、当該期限までに弁明書及び証拠書類等を提出できなかったときは期限を延長することができる。

ウ) 弁明の内容において、法令の適用又は処分の原因となる事実について当事者との間で見解の相違が認められる場合は、これが参酌され得る。

(2) 行政処分通知書の交付

行政手続法等に基づく手続を経て処分を実施するときは、原則として、当事者に対して、経済産業省本省又は主管局への来庁を処分日(処分通知書交付日)の前日に要請し、処分日当日に処分通知書を手交する。

なお、当事者が出頭しないときその他やむを得ない事情があるときは、処分通知書は郵送により交付する。

(3) 行政処分の公表

登録取消し、業務停止命令、カード等交付等禁止命令及び改善命令に係る処分通知書の交付が行われたときは、原則として、主管局のホームページにおいて行政処分の内容等を公表する。上記なお、公表内容には、原則として、次の事項を掲載するものとする。

- ア) 事業者の名称
- イ) 代表者の氏名
- ウ) 本社の所在地
- エ) 処分の年月日
- オ) 処分の内容
- カ) 処分の理由

(4) 行政処分の公示

① 登録取消し、業務停止命令及びカード等交付等禁止命令の処分が行われたときは、割販法第35条の3若しくは割販法第35条の3の35において準用する割販法第24条の規定又は割販法第35条の17の13の規定により官報公示を行う。

- ② 割販法第34条第2項において準用する割販法第20条第2項の規定によりカード等交付等禁止命令を取り消すときは、割販法第24条の規定により上記官報公示を行う。

(5) 行政処分の発効

- ① 登録取消し、業務停止命令及びカード等交付等禁止命令の執行に当たっては、当該行政処分による消費者その他関係者への影響等を必要最小限に抑制する観点から、行政処分が発効する日は、以下のとおりとする。ただし、消費者保護の観点から必要と認められる場合は、行政処分の発効までの期間を短縮又は延長することがある。

ア) 登録取消しは、行政処分通知書の交付日の翌日から起算して概ね1月後の日から発効させるものとする。

イ) カード等交付等禁止命令又は業務停止命令は、行政処分通知書の交付日の翌日から起算して、概ね2週間後の日から発効させるものとする。

- ② 改善命令については、消費者保護の観点から命令事項を直ちに履行に着手させる必要があるため、行政処分通知書の交付日から発効させるものとする。

(6) 改善命令の履行状況に係る報告徴収命令

- ① 改善命令の発出に当たっては、事後に改善命令の履行状況を確認する必要があるため、改善命令と併せて報告徴収命令を発出し、行政処分通知書の交付日から原則として1月後を期限として、以下の事項について報告を求める。

ア) 法令違反等の責任の所在及び責任者に対する措置

イ) 法令違反等の原因（財務、組織、管理方法等のすべての原因）

ウ) 改善命令に対して既に実施した改善措置並びに今後実施予定の改善措置及びその実施時期

- ② 上記①の報告内容を検証した結果、改善措置が不十分であると認められた場合には、必要に応じて当該報告書の修正や追加報告等を求める。

- ③ 上記①の報告内容を検証した結果、改善命令により課された義務を履行していないと認められた場合には、改善命令違反として、更なる行政処分の実施が検討されることに留意すること。

(7) 標準的な処理期間

行政処分に係る処理は、立入検査後又は報告徴収命令に基づく報告書を受領後、原則として、概ね3月（消費者庁との調整を要する場合は概ね4月）以内を目途に行うものとする。

ただし、聴聞、弁明の機会の付与又は意見の聴取に要する期間は、上記の標準処理期間には含まれないものとする。

また、「報告書を受領」したときとは、報告書に関し、資料の訂正、追加提出等を経た最終的な報告書を受領したときとする。

II-3-2-2 行政指導

II-3-2-2-1 行政指導を行う際の留意点

上記の行政処分の基準に照らし、行政処分には至らないが業務の是正が適当と判

断される場合には、行政指導（行政手続法第2条第6号に規定する行政指導をいう。以下同じ。）を行うこととし、その際には、以下の点に留意する。

- （1）行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されていること。
- （2）相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしないこと。

II-3-2-2-2 行政指導の方式

行政指導を行う際には、以下の方式に従い行うこととする。

- （1）相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示すこと。
- （2）相手方から、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時には、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付すること。

第3章 信用購入あっせん業者等に対する検査

Ⅲ－1 本章の趣旨

経済産業省本省及び経済産業局における検査の目的は、割販法等が求める信用購入あっせん業者等の業務の健全性及び適切性の確保及び購入者等の利益の保護のため、立入検査の手法を活用することにより、信用購入あっせん業者等の法令等遵守体制等を検証し、その問題点を把握及び指摘するとともに、信用購入あっせん業者等の認識を確認することである。

本章は、検査官及び被検査者双方に、検査事務の実施手続、検査に当たっての検査項目等を示すことにより、検査官及び被検査者双方の理解を深め、円滑かつ効果的な検査事務の実現を目指すものである。

なお、以下に定める検査の実施手続等は、被検査者の理解と協力が前提となり定められているものである。

Ⅲ－2 検査官の行動規範

検査官は、検査を行うに当たり、以下の事項について、常に留意しなければならない。

Ⅲ－2－1 国民に対する使命

検査官は、検査が国民から負託された権限に基づき、国民のために行うものであることを自覚し、誇りと使命感を持って、公正及び公平な検査の実施に努めなければならない。

Ⅲ－2－2 検査過程の検証

検査官は、立入検査が、私企業の営業中にその営業所等に立ち入って行われることから、立入検査の実施に当たっては、適正な手続を確保するとともに、効率的及び効果的な検証の実施に努め、法令の目的に照らして必ずしも必要のない点にまで検査に及んでいないかを、不断に問い直さなければならない。

Ⅲ－2－3 信頼の醸成

検査官は、信用と信頼が重要であることを自覚し、綱紀、品位及び秘密の保持を徹底しなければならない。また、穏健冷静な態度で、検査がいわゆる一方通行に陥らないよう、相手方と双方向の対話に努めなければならない。

Ⅲ－2－4 自己研鑽

検査官は、クレジット取引に関する諸規制等を正しく理解し、クレジット取引に関する知識及び検査実務の習得に努めるとともに、検査がクレジット取引という経済インフラを取り扱うことを自覚し、広く社会及び経済を見る目を養わなければならない。

Ⅲ－３ 検査に係る基本事項

Ⅲ－３－１ 検査基本計画の策定

検査は、経済産業省商取引監督課が年度ごとに策定する検査基本計画により、商取引監督課及び経済産業局の緊密な連携の下に行うものとする。

Ⅲ－３－２ 検査の方法

Ⅲ－３－２－１ 立入検査の種類

- (1) 立入検査は、定期検査及び機動検査の方法により行うものとする。
- (2) 定期検査とは、法令等遵守体制、財務状況等の適切性及び被検査者の実態を総合的かつ定期的に検証するものをいう。ただし、具体的に問題が発生している場合は、特定の分野及び事項に焦点を絞ることもあり得る。
- (3) 機動検査とは、消費者被害事例、カード等の情報の漏えい問題等の状況に応じて法令等遵守体制の適切性及び被検査者の実態を機動的に検証するものをいう。

Ⅲ－３－２－２ 検査対象及び検査における留意点

- (1) 定期検査においては、検査基本方針に基づき、下記被検査者（①から⑤）のうち、財務要件（純資産比率等）に懸念がある者（①から④に限る。）、認定割賦販売協会に未加入の者（信用購入あっせん業者に限る。）、立入検査を過去実施していない者、前回検査から長期間経過している者、前回検査に関して改善報告書を提出した事業者のうち改善内容の確認が必要な者等に対し、登録取消し要件の該当の有無、要改善事項の有無等について調査するものとする。なお、①については、犯収法に基づく検査も併せて行うものとする。
 - ① 登録包括信用購入あっせん業者
 - ② 登録包括信用購入あっせん業者の委託先（①と組合せて実施）
 - ③ 登録個別信用購入あっせん業者
 - ④ 指定信用情報機関を利用する者
 - ⑤ 登録クレジットカード番号等取扱契約締結事業者
- (2) 機動検査においては、下記検査対象者（①から⑦）に対する調査を行う。特に、④については③との組合せとなるため、基本的に特商法に基づく検査と連携を図りながら行うものとする。
 - ① 包括信用購入あっせん業者
 - ② 包括信用購入あっせん業者の委託先
 - ③ 個別信用購入あっせん業者
 - ④ 個別信用購入あっせん業者の密接関係者（③と組合せて実施）
 - ⑤ クレジットカード等購入あっせん業者
 - ⑥ 立替払取次業者
 - ⑦ クレジットカード番号等取扱契約締結事業者

(3) 検査に際しては、以下の点に留意が必要である。

- ① 信用購入あっせん業者等の業態等の多様性に鑑みれば、必ずしも全ての検査項目に適用しえない可能性があり、機械的かつ画一的な運用に陥らないよう配慮すること。
- ② 一方、検査項目が形式的に具備されていても、業務の適切性の確保の観点から、必ずしも十分とは言えない場合もあることを認識すること。
- ③ 検査官は、上記①及び②のような事項の弾力的な運用に当たっては、経済産業省商取引監督課と協議を行うとともに、被検査者への適切な説明を行うこと。

Ⅲ－３－２－３ 立入検査の方式

立入検査は、被検査者の主たる営業所を始めとした営業所又は事務所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査する方法により行うものとする。

Ⅲ－３－２－４ 立入検査の体制

- (1) 立入検査は、主管局の局長の命により主管局の職員が行うが、必要に応じて経済産業大臣の命により経済産業省商取引監督課の職員等も行うものとする。なお、立入検査は、2人以上で行うものとする。
- (2) 検査官のうちから責任者の立場にある者（以下「主任検査官」という。）を1名選任し、立入検査全体の総括を行うものとする。

Ⅲ－３－２－５ 立入検査の期間

定期検査については、原則として被検査者と事前に日程及び検査期間を調整するものとする。立入検査開始後、日程を変更する必要がある場合には、検査官と被検査者との協議により調整するものとする。また、検査時間は、原則として被検査者の基本的就業時間の範囲内とするが、基本的就業時間を超える場合には、事前に被検査者の了解の上で行うものとする。

Ⅲ－３－３ 検査実施手続

Ⅲ－３－３－１ 立入検査開始前

Ⅲ－３－３－１－１ 立入検査の通告

定期検査は、検査の効率性の観点から、原則として立入検査開始前に被検査者に対して通告を行う。また、機動検査は、原則として無通告で立入検査を実施する。

Ⅲ－３－３－１－２ 立入検査に係る通知

通告を行う場合は、主管局担当課と被検査者双方の準備が可能となる立入検査予定日を被検査者に通知するものとする。また、当該通知の際には、立入検査通知書を被検査者に交付するものとする。なお、立入検査通知書の交付後、検査予

定日の追加が必要となった場合には、追加日に係る立入検査通知書を別途交付するものとする。ただし、被検査者が当該通知書の交付を不要とした場合は、この限りではない。また、検査官は、やむを得ない事情等により、検査の実施が困難になったと認められる場合等には、立入検査予定日を変更し、又は検査を中止することができる。

Ⅲ-3-3-1-3 立入検査に係る準備依頼

検査官は、通告後、立入検査開始前に被検査者に対し事前に求める資料等（以下「事前準備書類」という。）の記載内容等を説明し、提出期限等を示して資料等の提出を求めるものとする。事前準備書類の提出を求めるに当たっては、可能な限り既存資料の活用に努め、真に必要なものに限定するものとする。

Ⅲ-3-3-2 立入検査中

Ⅲ-3-3-2-1 立入検査の開始

立入検査の開始に際しては、主任検査官が、被検査者の役員その他の責任者に対して、検査官証を提示し、立入検査を行う旨を告げるものとする。

Ⅲ-3-3-2-2 外部監査結果の活用等

立入検査の実施に当たっては、効率的で実効性のある実態把握の観点から、必要に応じ、外部監査結果等を活用する。また、被検査者から、業務委託先の担当者等の同席を求められた場合には、立入検査に支障を生じる可能性がある場合等を除き、認めるものとする。

Ⅲ-3-3-2-3 立入検査における徴求資料

検査官は、被検査者の業務の適確な実態把握及びその適切性の検証を行う観点から、随時、資料等の提出を求めることができる。資料等の提出については、検査に支障を生じない限り、電磁的記録媒体による提出を認めるものとする。また、検査官は資料等の提出を求めるに当たっては、原則被検査者の既存資料等を活用することとし、資料の作成を求める場合には、以下の点に配慮する。

- (1) 資料等の必要性や重複を十分検討の上、必要な限度とする。
- (2) 提出期限の設定に当たっては、被検査者の対応能力や事務負担に配慮する。

Ⅲ-3-3-2-4 立入検査事実確認書の取り交わし

検査官は、立入検査の結果、法令に違反する事実があると認めた場合及び本基本方針に基づき業務の改善が必要と判断した場合は、原則として、立入検査事実確認書を作成し、検査に立ち会った被検査者の確認の上、必要に応じて被検査者における改善の取組等を勘案し、内容を調整するものとする。その際、検査官は、当該確認書に記載した事項に係る法令の根拠等について、被検査者に対してわかりやすく説明するよう努めるものとする。立入検査事実確認書は、2通作成し、

主任検査官と被検査者の役員が署名し、お互いに正本1通を取り交わすものとする。

Ⅲ-3-3-2-5 立入検査に係る講評

主任検査官は、立入検査最終日に被検査者の役員に対し、立入検査事実確認書を基に、指摘事項について口頭で伝達する方法で講評を行うものとする。

Ⅲ-3-3-3 立入検査終了後

主管局担当課は、立入検査において確認した事項について検討し、行政処分を発動する必要性が認められると考える場合は、商取引監督課と調整するものとする。

Ⅲ-3-3-4 立入検査結果通知書

主管局担当課は、正式な立入検査の結果を立入検査結果通知書として、原則として立入検査終了後おおむね3月以内に被検査者に交付するものとする。なお、主管局担当課は、立入検査結果通知書により指摘した法令違反等に関する改善結果又は改善計画について、報告徴収により確認するものとし、当該報告徴収の提出期限は、原則として立入検査結果通知書の交付から1月以内とする。

ただし、被検査者から立入検査結果通知書の交付までの間に、指摘を予定していた法令違反等に関する事項について、改善した旨の報告があり、改善の事実が確認された場合には、当該事項は報告徴収の対象から除くことができることとする。

Ⅲ-3-3-5 意見申出制度

意見申出制度は、検査官の検査水準の維持及び向上、検査手続の透明性及び公正性の確保を図ることを目的として、立入検査において検査官と被検査者との意見相違事項について、被検査者の責任者が検査を実施した経済産業省本省又は主管局へ意見を提出できるものである。提出された意見については、審査の上、必要に応じ、立入検査結果通知書に反映するものとする。

Ⅲ-3-3-6 検査モニター制度

検査モニター制度は、経済産業省職員（ただし、直接立入検査に携わっている職員を除く。以下同じ。）が、被検査者の意見及び要望を適確に把握し、適切な立入検査の実施を確保するとともに、検査の改善に資することを目的として、必要に応じ、実施するものである。検査モニター制度は、経済産業省職員が、検査期間中に被検査者に出向き、直接検査に関する意見等を代表者等から聴取するオンサイト検査モニター及び被検査者の代表者に意見書の提出を求めるオフサイト検査モニターの2つの方法により実施するものとする。

Ⅲ-4 包括信用購入あっせん業者の検査に当たっての検査項目

包括信用購入あっせん業者に対する検査に当たっては、下記の各検査項目に則して、その業務実態を確認するものとする。当該検査項目は、包括信用購入あっせん業者に対する業務改善の指摘、行政処分の判断基準ともなることから、検査官は包括信用購入あっせん業者による当該検査項目の充足状況を適確に把握することに努めなければならない。

なお、法令の義務規定には該当しないものの、購入者等の利益の保護、利便性の確保、クレジット市場の健全な発展のために事業者に遵守を求めることが適当と考えられるものも当該検査項目には含まれることに検査官は留意することとする。

また、当該検査項目のうち、根拠として審査基準別紙2の記載がある検査項目について、その不備が認められる場合には、割販法第33条の2第1項第11号に規定する包括信用購入あっせんの公正かつ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るとは認められないことから、割販法第33条の5に規定する行政処分の対象となり得ることに留意することとする。

同様に、当該検査項目のうち、根拠として審査基準別紙3の記載がある検査項目について、その不備が認められる場合には、割販法第30条の2の2の規定に違反するものとして、割販法第30条の5の3に規定する行政処分の対象となり得ることに留意することとする。

Ⅲ-4-1 基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等

Ⅲ-4-1-1 財務要件等

Ⅲ-4-1-1-1 財務比率等に関する義務

- (1) 資本金又は出資の額が法定基準を満たしているか。（割販法第33条の2第1項第3号、割販法政令第5条第2項）
- (2) 純資産比率（純資産額を資本金又は出資の額で除した比率）が法定基準を満たしているか。（割販法第33条の2第1項第4号）

Ⅲ-4-1-1-2 変更の届出

登録事項に変更があった場合は、当該変更事項に係る変更届出書を遅滞なく提出しているか。（割販法第33条の3第1項）

Ⅲ-4-1-2 内部管理体制の整備

Ⅲ-4-1-2-1 基本的体制整備

- (1) 法令等を遵守した業務を行っているかどうかを監督する部署（以下「内部管理部門」という。）を設置し、責任者を明確に定めているか。（審査基準（別紙2）1.（1）①）
- (2) 営業部門とは独立した監査部署（以下「内部監査部署」という。独立性が担保されていれば、包括信用購入あっせん業者の規模に鑑み、内部監査部署の設置に代えて、外部監査を利用してもよい。）を設け、実効性が確保された

- 状況であるか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ②)
- (3) 内部管理部門が、支払能力調査及び情報管理を行う各部署に対して定期的なモニタリングを行い、問題があれば改善策を策定し、当該改善策を適切に実施し、重大な問題があれば経営陣への報告及び適切な情報開示が行われる体制となっているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ③)
- (4) 法令等の遵守に関して違反があった場合の制裁等を定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ⑤)
- (5) 社内規則等の内容の適切性について定期的な検討を行い、適宜、適切な見直しを行うこととしているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ⑥)

Ⅲ-4-1-2-2 反社会的勢力による被害の防止

- (1) 反社会的勢力による被害を防止するための社内規則等を定め、当該社内規則等を適切に実施する体制となっているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ④)
- (2) 経営陣が、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、包括信用購入あっせん業者に対する公共の信頼や社会的信用を維持し、包括信用購入あっせん業者の業務の適切性及び健全性を確保するために不可欠であることを十分認識し、政府指針の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言しているか。さらに、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための社内規則等及び体制を整備するとともに、定期的又は必要に応じてその有効性を確認するなど、法令等遵守及びリスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。(本基本方針Ⅱ-2-1-2(1))
- (3) 反社会的勢力との関係を遮断するための対応を統括する部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理体制が構築され、機能しているか。特に、一元的な管理体制の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。
- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報(自社が行った過去の審査等において判明した、反社会的勢力に該当しない旨の情報を含む。)を積極的に収集及び分析するとともに一元的に管理する体制となっていること。また、利用者若しくは購入者等又は加盟店若しくは委託先等の審査を行う際に、当該収集した情報と暴力追放運動推進センターや一般社団法人日本クレジット協会が蓄積する反社会的勢力に関する情報をあわせて活用する体制となっていること。さらに、信用購入あっせん業者がグループを構成する1社である場合には、グループ内で反社会的勢力に関する情報の共有に努める体制となっていること。
- ② 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力により不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ適時及び適切に報告又は相談する体制となっていること。また、反社会的勢力対応部署

は、当該情報を速やかに経営陣に報告し、経営陣の適切な指示及び関与のもと対応を行う体制となっていること。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっていること。

- ③ 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター及び弁護士等の外部専門機関と平素から緊密な連携体制の構築を行うとともに、反社会的勢力との取引の解消を図る際には、上記機関と緊密に連携するほか、株式会社整理回収機構のサービサー機能を活用する体制を整備するなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっていること。特に、平素から警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっていること。

(本基本方針Ⅱ-2-1-2(2))

- (4) 反社会的勢力とは一切の関係をもたないよう、相手方が反社会的勢力であるかどうかについて、常に、通常必要と思われる注意を払うとともに、相手方が反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で必要な調査等を行い、相手方が反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で取引の解消を図ることを念頭に置いて必要な措置を採り、反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう、以下の点に留意した取組みを行うとしているか。

- ① 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施し、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するとともに、利用者若しくは購入者等又は委託先等が反社会的勢力に該当しないか、定期的又は必要に応じて確認すること。
- ② 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の事後検証を行うこと。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮し、可能な限り速やかに関係を解消すること。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には与信や不適切又は異例な取引を行わないこと。

(本基本方針Ⅱ-2-1-2(3))

- (5) 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性及び重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応するとしているか。また、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっているか。

- ① 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、積極的に警察、暴力追放運動推進センター又は弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を

行うこと。特に、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこと。

- ② 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこと。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査すること。
(本基本方針Ⅱ－２－１－２ (４))

Ⅲ－４－１－２－３ 法令等遵守に係る実施状況

社内において法令、社内規則等の遵守状況の確認を行っているか。(割販法省令第66条第1項第3号) なお、社内規則等を変更した場合には関係部署及び担当者に確実に周知しているかについても確認する。

Ⅲ－４－１－２－４ 社内教育

- (1) 法令等の遵守に関する研修の定期的な受講等を役職員に周知する方法を定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ⑦) なお、研修計画を策定しているか、及び研修内容について必要に応じて関連する部署への周知等の情報共有を行っているかも確認する。
- (2) 認定割賦販売協会会員については、割販法及び自主規制規則の遵守を確保するため、認定割賦販売協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員については、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ⑧)

Ⅲ－４－２ 業務の適切性

Ⅲ－４－２－１ 過剰与信防止

Ⅲ－４－２－１－１ 与信審査等

1. 与信審査に係る体制整備

- (1) 包括支払可能見込額調査に係る社内規則等を整備しているか。(割販法省令第66条第1項第2号)
- (2) 与信審査に係る手続及び与信基準に関する社内規則等を整備しているか。なお、与信基準の見直しを必要に応じて行っているか、及び与信審査業務を委託している場合であってもカード等の交付等及び極度額の設定に係る責任の主体は委託元であることが、社内規則等において明確になっているかについても確認する。(割販法省令第66条第1項第2号)
- (3) 支払可能見込額調査に関する責任部署及び責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ①)

- (4) 支払可能見込額調査に係る調査事項及び調査方法並びに支払可能見込額の算定方法を適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2)1.(2)⑦)なお、具体的には、支払可能見込額の算定に必要な事項を漏れなく定めているか、及びその調査方法を適切かつ明確に定めているかについても確認する。
- また、包括支払可能見込額調査において、利用者に複数のカード等を交付等している場合は、名寄せが適正に行われる仕組みとなっているか。
- (5) 支払可能見込額調査義務の適用除外の要件について、法令に基づき適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2)1.(2)⑥)なお、具体的には、カード等の新規交付等又はカード等の有効期限の更新の別、極度額の増額又は一時的な増額の別に明確に定めているかについても確認する。
- (6) 支払可能見込額を超える与信の禁止義務の適用除外の要件について、法令に基づき適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2)1.(2)⑧)
- (7) 支払可能見込額調査及び支払可能見込額を超える与信の禁止義務の履行状況について定期的に事後検証を行い、問題があれば業務の見直しを行うこととしているか。(審査基準(別紙2)1.(2)⑨)
- (8) 支払可能見込額調査(Ⅲ-4-2-3-2(5)及び(6)の同意取得を含む。)に関する記録の作成及び保存に関して、記録事項、保存方法及び保存期間を適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2)1.(2)⑩)なお、具体的な記録事項として、支払可能見込額の算定結果を検証するために必要な内容となっているかについても確認する。
- (9) 購入者等から徴収する手数料について、出資法第5条第2項に規定される割合を超えていないか。また、購入者等から包括信用購入あっせんに係る手数料を徴収しない場合には、手数料率、現金販売価格又は現金提供価格及び支払総額の記載等により、包括信用購入あっせんの手数を徴収しない旨を明確にしているか。(本基本方針Ⅱ-2-2-1-1(6))

2. 与信審査の実施状況

- (1) 与信審査を社内規則等に基づき行っているか。(割販法省令第66条第1項第3号)なお、社内規則上の決裁権限者と与信額毎の決裁者との整合性を図っているか、及び包括支払可能見込額調査結果を反映し、総合的に判断する与信基準となっているかについても確認する。
- (2) 適用除外規定に基づき包括支払可能見込額調査結果を超えて与信を行った場合に、その判断事由は適正か。(割販法省令第48条)

3. 包括支払可能見込額調査の実施状況

- (1) 包括支払可能見込額調査を行うための必要事項(申込者の属性、住居、勤務先、収入、債務及び世帯状況等に関する項目)を申込者からの申告又はその他の適切な方法により調査しているか。なお、申込者から収入の申告を受

けることができない場合には、当該申込者からの申告又はその他の適切な方法により調査した申込者の年齢、勤務先等の情報による収入推計も可能であるが、その場合は、収入の推計方法が客観的な情報に基づいたものとなっているかについても確認する。また、その他の適切な方法により調査を行っている場合には、当該方法が利用者からの申告に相当する適切性を備えたものであることについて確認する。（割販法第30条の2第1項）

- (2) 支払可能見込額調査により得られた年収を加算しているか。（審査基準（別紙3）1.）
- (3) 割販法第30条の2第2項に規定する生活維持費を減算しているか。また、生活維持費の調査方法を社内規則等に定めているか。（審査基準（別紙3）2.、本基本方針Ⅱ-2-2-1-1（5））
- (4) 支払可能見込額調査により得られた支払時期の到来していない又は支払の義務が履行されていない信用購入あっせんに係る債務の額（信用購入あっせんの手数料の額を含む。）のうち購入者等が1年間に支払うことが見込まれる額（以下「支払見込債務額」という。）を減算しているか。ただし、当該支払見込債務額のうち、当該支払可能見込額調査を割販法第30条の2本文の規定により行った信用購入あっせん業者が利用者にカード等を既に交付等している場合における当該カード等に係る支払見込債務額であってカード等の交付等又はカード等に係る極度額の増額の後に当該信用購入あっせん業者が当該利用者に交付等しているカード等に係る債務の額とされるものについては減算しないことができることに留意が必要。（審査基準（別紙3）3.）
- (5) 支払可能見込額調査により得られた預貯金に関する情報を基礎として合理的に算定した額を必要に応じて加算しているか。（審査基準（別紙3）4.）
なお、預貯金の調査は、利用者の希望により支払可能見込額調査で預貯金の額を加算する必要がある場合等、利用者の利益の保護を図るため必要があると認める場合に限定していることについても確認する。
- (6) 支払可能見込額調査により得られた流動資産（預貯金を除く。）に関する情報を基礎として、換金可能性に留意しつつ、合理的に算定した額を必要に応じて加算しているか。（審査基準（別紙3）5.）
- (7) 支払可能見込額調査により得られた固定資産に関する情報を基礎として、換金可能性に特に留意しつつ、合理的に算定した額を必要に応じて加算しているか。ただし、生活に必要な固定資産については加算することができないことに留意が必要。（審査基準（別紙3）6.）
- (8) 上記（2）から（7）までに定める事項以外の事項であって支払可能見込額調査により得られたものを基礎として合理的に算定した額を必要に応じて加算又は減算しているか。（審査基準（別紙3）7.）
- (9) 包括支払可能見込額調査において、年収又は預貯金額を合算することとなっている場合は、信用購入あっせんに係る支払見込債務額も合算している

か。また、他の者の収入又は申込者の収入及び他の者の収入により生計を維持している者であることを確認しているか。（割販法省令第40条）

- (10) 包括支払可能見込額調査の適用除外について、適正に運用しているか。例えば、極度額30万円以下のカード等を交付等する場合に確認しなければならない事項について、指定信用情報機関を利用することにより調査しているか。また、極度額の一時的な増額の期間が3月以内の場合に増額の幅が2倍を超えていないか。（割販法省令第43条第1項）
- (11) 指定信用情報機関の特定信用情報を利用しているか。（割販法第30条の2第3項）

4. 包括支払可能見込額調査に係る記録の作成等

- (1) 包括支払可能見込額調査に係る記録を社内規則等に基づき適正に作成及び保存しているか。（割販法第30条の2第4項）
- (2) カード等の交付等及び極度額の増額の場合に行う包括支払可能見込額調査に係る記録の内容は、法定事項を満たしているか。（割販法省令第47条の2第1号）
- (3) カード等の有効期限の更新の場合の包括支払可能見込額調査に係る記録の内容は、法定事項を満たしているか。（割販法省令第47条の2第2号）
- (4) 極度額30万円以下のカード等を交付等した場合の適用除外に係る記録を適正に作成及び保存しているか。（割販法省令第43条第2項第1号）
- (5) 極度額の一時的な増額の場合の適用除外に係る記録を適正に作成及び保存しているか。（割販法省令第43条第2項第2号）
- (6) カード等に係る債務の額が5万円未満の状態でクレジットカード等の有効期限を更新した場合の適用除外に係る記録を適正に作成及び保存しているか。（割販法省令第43条第2項第3号）
- (7) 付随するカード等の交付等及び増額の場合の適用除外に係る記録を適正に作成及び保存しているか。（割販法省令第43条第2項第4号）
- (8) カードを再発行した場合の適用除外に係る記録を適正に作成及び保存しているか。（割販法省令第43条第2項第5号）

Ⅲ-4-2-2 公正かつ適切な取引の確保

Ⅲ-4-2-2-1 取引条件の表示及び書面の交付

- (1) 取引条件の表示に係る書面について、利用者が契約の内容を正確に理解できるような用語を使用することを社内規則等で定め、運用しているか。（割販法第30条）
- (2) 取引条件は法定事項を満たしているか。取引条件の表示に係る書面は、利用者にとって読みやすく、正確な記載になっているか。（割販法第30条第1項、割販法第30条第2項、割販法省令第36条、第37条、第38条）
- (3) 書面交付を適正に行っているか。（割販法第30条の2の3）

- (4) 契約締結時書面及びリボルビング方式の請求時書面について、利用者が契約の内容等を正確に理解できるような用語を使用することを社内規則等で定め、運用しているか。(割販法第30条の2の3第1項、同条第2項、同条第3項、割販法省令第49条、第50条、第51条、第52条、第53条)
- (5) 契約締結時書面及びリボルビング方式の請求時書面は、利用者にとって読みやすく、正確な記載になっているか。(割販法第30条の2の3第1項、同条第2項、同条第3項、割販法省令第49条、第50条、第51条、第52条、第53条)
- (6) 契約締結時書面は法定事項を満たしているか。(割販法第30条の2の3第1項、同条第2項、割販法省令第49条、第50条、第51条、第52条)
- (7) リボルビング方式の請求時書面は法定事項を満たしているか。(割販法第30条の2の3第3項、割販法省令第53条)

Ⅲ-4-2-2-2 苦情処理

1. 苦情処理に係る体制整備

- (1) 苦情処理(加盟店に係る苦情対応調査を含む)に関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第66条第1項第1号及び第2号)
- (2) 苦情処理を担当する窓口及び処理手続が整備されているか。また、当該窓口の存在を消費者が把握可能な状況となっているとともに、当該処理手続が苦情処理担当部署及び担当者に対して周知徹底されているか。(審査基準(別紙2)2.(1)①)
- (3) 苦情を内容及び重要性に即して類型化する基準が明確となっているか。また、当該基準が適切かつ合理的な内容となっているか。(審査基準(別紙2)2.(1)②)
- (4) 苦情処理体制の在り方についての定期的な検討及び見直しを経営陣の指揮の下において行うこととなっているか。(審査基準(別紙2)2.(1)④)
- (5) 加盟店に関する苦情について、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者への通知の基準を社内規則等に定めているか。(割販法省令第66条第1項第1号及び第2号)
- (6) クレジットカード番号等取扱契約締結事業者から提供された加盟店調査の結果及び自社に対する苦情調査の結果を踏まえ、顧客対応、事務処理の改善及び再発防止策の策定等の必要な措置を講じることとなっているか。(審査基準(別紙2)2.(1)③)
- (7) 苦情処理に関する業務について適切かつ正確な記録や保存を行うこととなっているか。(審査基準(別紙2)2.(1)⑤)
- (8) 認定割賦販売協会会員については、自主規制規則に基づき適切に加盟店情報交換制度へ情報を登録することとなっているか。(審査基準(別紙2)2.(1)⑥)

- (9) 認定割賦販売協会会員については、購入者等からの苦情のみならず認定割賦販売協会から提供される当該会員が行う業務に関する苦情についても、適切に処理することとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員についても、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2)2.(1)⑦)
- (10) 類型化した苦情を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をしているか。(審査基準(別紙2)2.(1)②)

2. 苦情対応の実施状況

- (1) 購入者等からの苦情を受け付けたときは、遅滞なく当該苦情の内容が自社又は加盟店による購入者等の利益の保護に欠ける行為に起因するものであるかを判別しているか。(割販法省令第60条第1号)
- (2) 上記(1)の判別の結果その他の事情からみて、苦情の原因が割販法省令第60条第2号イ又はロのいずれかに該当するときは、当該苦情の内容を加盟店とクレジットカード番号等取扱契約を締結したクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に通知しているか。(割販法省令第60条第2号)
- (3) 上記(1)の判別の結果その他の事情からみて、自社が購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたと認めるときは、当該苦情の処理のために必要な事項を調査しているか。(割販法省令第60条第3号)
- (4) 購入者等からの苦情の内容又は上記(3)の調査結果その他の方法により知った事項からみて、必要があると認めるときは、自社の業務改善等、購入者等への情報提供等の所要の措置を講じているか。(割販法省令第60条第4号)
- (5) 購入者等からの苦情があった場合は、必要に応じて担当者及び関係部署に伝達しているか。(割販法省令第66条第1項第1号)

3. 苦情対応に係る記録の作成等

- (1) 購入者等の苦情の処理に関する業務について記録を適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第66条第1項第1号)

4. 抗弁に係る対応

- (1) 抗弁権の接続に関する対応は適切か。(割販法第30条の4)なお、リボリング方式においては、支払停止の抗弁を主張されている商品等に係る弁済の有無について、割販法に定める充当方法により計算し、当該商品等に係る弁済があるときに抗弁が認められていること、また、弁済充当を行わずに、抗弁を主張されている商品等の現金価格に相当する金額を残債務から控除して請求することも許容されることに留意する。
- (2) 特定継続的役務提供等契約の中途解約に係る申出については、以下の対応

を図っているか。

- ① 特定継続的役務提供等契約の中途解約の申出について、割販法第30条の4に規定するあっせん業者に対する抗弁事由に該当するものとして対応すること。
- ② 中途解約につき合意がなされた場合であっても、購入者等への解約清算金の返還が行われるまでの間は抗弁事由が存続するものとして、購入者等への支払請求を行わないこと。ただし、購入者等の同意が得られた場合には、既に提供を受けた役務に係る代金相当額について、支払請求することができるものとする。

(本基本方針Ⅱ-2-2-2-4 1. (11))

Ⅲ-4-2-3 適切な情報管理

Ⅲ-4-2-3-1 情報の管理

- (1) 購入者等に関する情報を管理する責任部署及び責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)2.(2)①)
- (2) 保護法ガイドライン及び信用分野ガイドラインに基づく情報の取扱い基準等を定めているか。(審査基準(別紙2)1.(3)②)
- (3) 個人情報の安全管理のために、信用分野ガイドラインに基づいて組織的、人的、物理的及び技術的な措置を講じているか。(割販法第30条の5の2)
- (4) 委託先の監督について、情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために適切な措置を講じているか。(割販法省令第56条)
- (5) 信用情報機関から提供を受けた購入者等の支払能力に関する情報を支払能力調査以外の目的で使用できないようにするための措置を講じているか。(割販法省令第57条)
- (6) 情報の漏えい及び目的外利用等を防止するためのシステムを整備しているか。また、情報管理を外部委託する場合は、委託先の監督を適切に行うための基準が明確になっているか。(審査基準(別紙2)1.(3)③)
- (7) 情報の漏えい及び目的外利用等が発生した場合に、官公庁も含めた関係先への迅速な連絡体制を整備しているか。(審査基準(別紙2)1.(3)④)なお、この場合、官公庁とは主管局等を指すが、信用分野ガイドラインに基づく報告も行う必要があることに留意する。
- (8) 上記(7)の対応を適切に行うよう、役職員に周知しているか。(審査基準(別紙2)1.(3)⑤)
- (9) 購入者等に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪の経歴についての情報その他の特別の非公開情報を、信用分野ガイドライン2.(2)1)①~⑦に列挙する場合を除き、利用、取得又は第三者提供を行わない措置を講じているか。また、上記の場合に該当し、非公開情報を取得した場合には、適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的以外に使用しないことを確保するための措置を講じているか。(割販法省令第58条)

- (10) 認定割賦販売協会会員については、情報の適切な取扱いを確保するため、認定個人情報保護団体で主催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員についても、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2) 1. (3) ⑥)

Ⅲ-4-2-3-2 特定信用情報の提供等

- (1) 指定信用情報機関に加入しているか。(割販法第30条の2第3項)
- (2) 指定信用情報機関に対する特定信用情報の提供の依頼及び登録を行うためのシステムを整備しているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ⑤)
- (3) 特定信用情報の提供等に係る体制を社内規則等に基づき整備しているか。(割販法省令第66条第1項第2号)
- (4) 特定信用情報の提供等に関し、購入者等の同意を取得しているか。(割販法第35条の3の57) なお、この場合、割販法に定める指定信用情報機関である旨を明示した上で同意を取得しているかについても確認する。
- (5) 特定信用情報提供契約を締結し、加入指定信用情報機関に購入者等に係る特定信用情報の提供の依頼(当該購入者等に係る他の指定信用情報機関が保有する基礎特定信用情報の提供の依頼を含む。)をする場合には、書面又は電磁的方法により、あらかじめ、当該購入者等の同意を得ることとしているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ②)
- (6) 特定信用情報提供契約を締結し、購入者等を相手方とする包括信用購入あっせん関係受領契約を締結しようとする場合には、書面又は電磁的方法により、あらかじめ、次の①から③に掲げる同意を得ることとしているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ③)
- ① 当該購入者等に関する基礎特定信用情報を加入指定信用情報機関に提供する旨の同意
 - ② 加入指定信用情報機関が当該加入指定信用情報機関に加入している他の信用購入あっせん業者に対し、上記①の基礎特定信用情報を提供する旨の同意
 - ③ 加入指定信用情報機関以外の他の指定信用情報機関に加入している信用購入あっせん業者の依頼に基づく当該他の指定信用情報機関からの提供の依頼に応じ、加入指定信用情報機関が当該他の指定信用情報機関に加入している信用購入あっせん業者に対し、上記①の基礎特定信用情報を提供する旨の同意
- (7) 特定信用情報の提供等に関する購入者等からの同意に関する記録を適正に作成及び保存しているか。(割販法第35条の3の57第3項、割販法省令第121条)
- (8) 指定信用情報機関への加入時及び契約時に、基礎特定信用情報を適正に提供しているか。(割販法第35条の3の56第1項、割販法第35条の3の56)

第2項)

- (9) 基礎特定信用情報に変更があったときは、遅滞なく提供しているか。(割販法第35条の3の56第3項)
- (10) 加入指定信用情報機関の商号又は名称を適正に公表しているか。(割販法第35条の3の58) なお、この場合、割販法の指定を受けた信用情報機関である旨の公表となっているかについても確認する。
- (11) 特定信用情報提供契約を締結した場合においては、支払能力調査以外の目的のために、加入指定信用情報機関に特定信用情報の提供の依頼をすること又は加入指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報を使用すること若しくは第三者に提供することを禁止しているか。(割販法第35条の3の59第1項、審査基準(別紙2)1.(2)④)
- (12) 加入指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報について、役職員が退職後において当該情報の使用又は第三者への提供を禁止するための措置をとっているか。(割販法第35条の3の59)

III-4-2-3-3 クレジットカード番号等の適切な管理

1. クレジットカード番号等の適切な管理に係る体制整備

- (1) クレジットカード番号等の管理に関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第66条第1項第1号、第3号)
- (2) クレジットカード番号等の適切な管理を行う責任部署及び責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)2.(2)①)
- (3) 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対応部署を定め、直ちに事故の状況を把握し、当該事故の発生状況に応じた事故の拡大防止措置を実施する体制を整備しているか。また、事故の対象となるクレジットカード番号等を速やかに特定し、事故の原因を究明するための調査を速やかに実施するための体制を整備しているか。クレジットカード決済システムからの漏えい等の事故の発生、又はそのおそれがある場合には、デジタルフォレンジック調査等の調査を実施する体制を整備しているか。(割販法省令第132条第1項第2号、審査基準(別紙2)2.(2)③)
- (4) 自社が利用者等に付与した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に、当該利用者以外の者による不正利用を防止するため、不正利用検知モニタリングの実施やクレジットカード番号等の差し替え等の必要な措置を実施する体制を整備しているか。(割販法省令第132条第1項第3号、審査基準(別紙2)2.(2)④)
- (5) 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に、類似の漏えい等の事故を再発防止するための措置を検討し、実施する体制を整備しているか。(割販法省令第132条第1項第4号、審査基準(別紙2)2.(2)③)

- (6) 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に関係機関、関係事業者への連絡体制を整備しているか。事故発生時に迅速かつ適切な対応を実施するよう役職員に周知しているか。(割販法省令第132条第1項第2号、審査基準(別紙2)2.(2)③)
- (7) クレジットカード番号等の取扱いを外部委託する場合は、委託先への指導及び監督を適切に行うための基準が明確になっているか。(審査基準(別紙2)2.(2)⑤)
- (8) 委託先において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対応部署を明確化し、事故の状況把握及び自社への報告、事故の拡大防止、原因究明調査及び再発防止措置等の実施を指導する体制を整備しているか。(割販法省令第133条第2項)

2. クレジットカード番号等の適切な管理の実施状況

- (1) クレジットカード番号等の管理者を限定する等、自社の役職員によるクレジットカード番号等の不正な取扱いを防止するための措置を講じているか。
(割販法省令第132条第1項第5号、審査基準(別紙2)2.(2)⑥)
- (2) 実行計画の対象となるクレジットカード番号等について、実行計画に掲げられた漏えい等の事故の防止措置又はそれと同等以上の措置を講ずることを定め、これらの措置を講じているか。また、毎年の実行計画の見直し等を踏まえて、自社の漏えい等の事故の防止措置について見直しているか。
実行計画の対象ではないクレジットカード番号等については、不正利用のリスク等に応じて必要かつ適切な漏えい等の事故の防止措置を定め、当該措置を実施しているか。(割販法省令第132条第1項第1号、審査基準(別紙2)2.(2)②)
- (3) クレジットカード番号等の取扱いを委託する場合、委託先との契約に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、事故の拡大防止措置、原因究明調査及び再発防止措置を実施することを定めているか。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るか。(割販法省令第132条第2項各号)
- (4) クレジットカード番号等の取扱いを委託している委託先に対して監督を行い、必要に応じて指導を実施しているか。(割販法省令第133号第2項、審査基準(別紙2)2.(2)⑤)

Ⅲ-4-2-4 その他

Ⅲ-4-2-4-1 委託先の管理

- (1) 業務を委託する場合、業務の内容を明確にし、法令に規定する措置を講じているか。(割販法第30条の5の2、割販法省令第59条)

- (2) 委託先を適正に選定するための基準等を定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (4) ①)
- (3) 委託先における業務状況を定期的に確認し、問題がある場合には改善を求めるなど適切な監督を行うこととなっているか。(審査基準(別紙2) 1. (4) ②)
- (4) 委託先の行為に伴う購入者等からの苦情があった場合には適切かつ迅速に処理することとなっているか。(審査基準(別紙2) 1. (4) ③)
- (5) 委託先が法令違反行為を行ったような場合には、速やかに当該委託契約を解除すること等により、購入者等の利益の保護を図ることが明確になっているか。(審査基準(別紙2) 1. (4) ④)
- (6) 委託先の管理に関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第66条第1項第2号)

Ⅲ-4-2-4-2 債権管理

- (1) 支払遅延を理由とする契約解除又は期限の利益喪失について、催告書の内容及び送付期日等は、法令の要件を満たし適正か。(割販法第30条の2の4第1項)
- (2) 割販法に定める契約解除又は期限の利益喪失の規定に反する特約を定めていないか。(割販法第30条の2の4第2項)
- (3) 契約の解除の場合に、支払総額と法定利率による遅延損害金を合計した金額を超える請求をしていないか。(割販法第30条の3第1項)
- (4) 支払遅延の場合に、未払金と法定利率による遅延損害金を合計した金額を超える請求をしていないか。(割販法第30条の3第2項)
- (5) 購入者等による支払の義務が履行されない場合(契約が解除された場合及び期限の利益喪失の場合を除く。)の遅延損害金について、割販法第30条の3第2項に規定する額に比べ、消費者契約法第9条第2号に定める額が低い場合には、当該額を上限として請求しているか。(本基本方針Ⅱ-2-2-4-2(3))
- (6) 債権回収に当たり、信用購入あっせん業者又は当該事業者から債権回収の事務の委託先が、以下のような取立て行為を行っていないか。
 - ① 購入者等を威迫する言動
 - ② 購入者等の私生活又は業務の平穩を害する言動
 - ③ 債務の弁済に充てる目的で、貸金業者等からの借入等を強要すること
 - ④ 債権処理に関する債権を弁護士若しくは認定司法書士に委任した旨、調停その他の裁判手続をとった旨、又は公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会から介入した旨の通知を受けた後に、正当な理由なく購入者等に支払の請求をすること。
 - ⑤ 法律上支払の義務のない者に対し支払請求をし、又は必要以上に取立てへの協力を要求すること。

- ⑥ その他正当とは認められない方法により請求又は取立てを行うこと。(本基本方針Ⅱ-2-2-4-2(4))

Ⅲ-4-2-4-3 犯収法に係る事項

1. 取引時確認及び取引時確認記録の作成等

- (1) 犯収法に基づく取引時確認を行っているか。(犯収法第4条)
なお、取引時確認は通常取引(犯収法第4条第1項)における確認、ハイリスク取引(犯収法第4条第2項)における確認等を含むことに留意する。
- (2) 本人特定事項の確認は適正な方法で行っているか。(犯収法省令第6条)
- (3) 本人確認書類は適正か。(犯収法省令第7条)
- (4) 取引を行う目的の確認方法は適正か。(犯収法省令第9条)
- (5) 職業及び事業の内容の確認方法は適正か。(犯収法省令第10条)
- (6) 実質的支配者の確認方法は適正か。(犯収法省令第11条)
- (7) 確認記録の作成方法は適正か。(犯収法省令第19条)
- (8) 確認記録の記録事項は適正か。(犯収法省令第20条)
- (9) 確認記録の保存を適正に行っているか。(犯収法第6条)
- (10) 取引記録の作成及び保存を適正に行っているか。(犯収法第7条)

2. 疑わしい取引の届出

- (1) 疑わしい取引の判断は適正な方法により行われているか。(犯収法第8条)
- (2) 疑わしい取引の届出を適正に行っているか。(犯収法第8条)
- (3) 疑わしい取引の届出を行うため、「クレジットカード事業者における疑わしい取引の参考事例」(平成31年4月1日経済産業省商取引監督課)を参考としているか。(犯収法第8条)

3. 取引時確認等の措置に係る体制整備

- (1) 取引時確認をした事項に係る情報を最新の内容に保つための措置を講じているか。(犯収法第11条、割販法省令第66条第1項第4号)
- (2) 取引時確認等の措置の実施に関する社内規則等を定めているか。(犯収法第11条、割販法省令第66条第1項第3号)
- (3) 取引時確認等の措置に関して役職員に対する教育訓練を実施することとしているか。(犯収法第11条、割販法省令第66条第1項第4号)
- (4) 取引時確認等の措置の的確な実施のために必要な監査その他の業務を統括管理する者を選任しているか。(犯収法第11条、割販法省令第66条第1項第4号)

4. 「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」に記載された措置に係る体制整備

「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」に記載された措置について、リ

スクに応じて、社内規則等を定め、これに基づき業務を実施する体制となっているか。(割販法省令第66条第1項第3号又は第4号)

Ⅲ-5 個別信用購入あっせん業者の検査に当たっての検査項目

個別信用購入あっせん業者に対する検査に当たっては、下記の各検査項目に則して、その業務実態を確認するものとする。当該検査項目は、個別信用購入あっせん業者に対する業務改善の指摘、行政処分の判断基準ともなることから、検査官は個別信用購入あっせん業者による当該検査項目の充足状況を適確に把握することに努めなければならない。

なお、法令の義務規定には該当しないものの、消費者の利益の保護、利便性の確保、クレジット市場の健全な発展のために事業者に遵守を求めることが適当と考えられるものも当該検査項目には含まれることに検査官は留意することとする。

また、当該検査項目のうち、根拠として審査基準別紙2の記載がある検査項目について、その不備が認められる場合には、割販法第35条の3の26第1項第9号に規定する個別信用購入あっせんの公正かつ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るとは認められないことから、割販法第35条の3の31に規定する行政処分の対象となり得ることに留意することとする。

同様に、当該検査項目のうち、根拠として審査基準別紙3の記載がある検査項目について、その不備が認められる場合には、割販法第35条の3の4の規定に違反するものとして、割販法第35条の3の21に規定する行政処分の対象となり得ることに留意することとする。

Ⅲ-5-1 基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等

Ⅲ-5-1-1 財務要件等

Ⅲ-5-1-1-1 財務比率等に関する義務

純資産額が法定基準を満たしているか。(割販法第35条の3の26第1項第2号、割販法政令第26条)

Ⅲ-5-1-1-2 変更の届出

登録事項に変更があった場合は、当該変更事項に係る変更届出書を遅滞なく提出しているか。(割販法第35条の3の28第1項)

Ⅲ-5-1-2 内部管理体制の整備

Ⅲ-5-1-2-1 基本的体制整備

(1) 内部管理部門を設置し、責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)

1. (1) ①)

(2) 内部監査部署(独立性が担保されていれば、個別信用購入あっせん業者の規模に鑑み、内部監査部署の設置に代えて、外部監査を利用してよい。)を設け、実効性が確保された状況であるか。(審査基準(別紙2)1.(1)

- ②)
- (3) 内部管理部門が、支払能力調査、加盟店調査及び情報管理を行う各部署に対して定期的なモニタリングを行い、問題があれば改善策を策定し、当該改善策を適切に実施し、重大な問題があれば経営陣への報告及び適切な情報開示が行われる体制となっているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ③)
- (4) 法令等の遵守に関して違反があった場合の制裁等を定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ⑤)
- (5) 社内規則等の内容の適切性について定期的な検討を行い、適宜、適切な見直しを行うこととしているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ⑥)

Ⅲ-5-1-2-2 反社会的勢力による被害の防止

- (1) 反社会的勢力による被害を防止するための社内規則等を定め、当該社内規則等を適切に実施する体制となっているか。(審査基準(別紙2) 1. (1) ④)
- (2) 経営陣が、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、個別信用購入あっせん業者に対する公共の信頼や社会的信用を維持し、個別信用購入あっせん業者の業務の適切性及び健全性を確保するために不可欠であることを十分認識し、政府指針の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言しているか。さらに、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための社内規則等及び体制を整備するとともに、定期的又は必要に応じてその有効性を確認するなど、法令等遵守及びリスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。(本基本方針Ⅱ-2-1-2(1))
- (3) 反社会的勢力との関係を遮断するための対応を統括する部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理体制が構築され、機能しているか。特に、一元的な管理体制の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。
- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報(自社が行った過去の審査等において判明した、反社会的勢力に該当しない旨の情報を含む。)を積極的に収集及び分析するとともに一元的に管理する体制となっていること。また、利用者若しくは購入者等又は加盟店若しくは委託先等の審査を行う際に、当該収集した情報と暴力追放運動推進センターや一般社団法人日本クレジット協会が蓄積する反社会的勢力に関する情報をあわせて活用する体制となっていること。さらに、信用購入あっせん業者がグループを構成する1社である場合には、グループ内で反社会的勢力に関する情報の共有に努める体制となっていること。なお、中間事業者を介して個別信用購入あっせん業者と間接的な契約関係を有する販売事業者等も加盟店に該当することに留意すること。
- ② 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力により不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ適時及び適

切に報告又は相談する体制となっていること。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を速やかに経営陣に報告し、経営陣の適切な指示及び関与のもと対応を行う体制となっていること。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっていること。

- ③ 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察、暴力追放運動推進センター及び弁護士等の外部専門機関と平素から緊密な連携体制の構築を行うとともに、反社会的勢力との取引の解消を図る際には、上記機関と緊密に連携するほか、株式会社整理回収機構のサービス機能を活用する体制を整備するなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっていること。特に、平素から警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっていること。

(本基本方針Ⅱ-2-1-2(2))

- (4) 反社会的勢力とは一切の関係をもたないよう、相手方が反社会的勢力であるかどうかについて、常に、通常必要と思われる注意を払うとともに、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で必要な調査等を行い、反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう、以下の点に留意した取組みを行うとしているか。

- ① 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施し、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するとともに、利用者若しくは購入者等又は加盟店若しくは委託先等が反社会的勢力に該当しないか、定期的又は必要に応じて確認すること。
- ② 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の事後検証を行うこと。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、反社会的勢力への利益供与にならないよう配意し、可能な限り速やかに関係を解消すること。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には与信や不適切又は異例な取引を行わないこと。

(本基本方針Ⅱ-2-1-2(3))

- (5) 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性及び重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応するとしているか。また、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっているか。

- ① 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、積極的に警察、暴力追放運動推進センター又は弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追

放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこと。特に、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこと。

② 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこと。

③ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査すること。

(本基本方針Ⅱ-2-1-2(4))

Ⅲ-5-1-2-3 法令等遵守に係る実施状況

社内において法令、社内規則等の遵守状況の確認を行っているか。(割販法省令第101条第1項第3号)

なお、社内規則等を変更した場合に、関係部署及び担当者に確実に周知しているかについても確認する。

Ⅲ-5-1-2-4 社内教育

(1) 法令等の遵守に関する研修の定期的な受講等を役職員に周知する方法を定めているか。(審査基準(別紙2)1.(1)⑦)

なお、研修計画を策定しているか、及び研修内容について必要に応じて関連する部署への周知等の情報共有を行っているかについても確認する。

(2) 認定割賦販売協会会員については、割販法及び自主規制規則の遵守を確保するため、認定割賦販売協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員については、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2)1.(1)⑧)

Ⅲ-5-2 業務の適切性

Ⅲ-5-2-1 過剰与信防止

Ⅲ-5-2-1-1 与信審査等

1. 与信審査に係る体制整備

(1) 個別支払可能見込額調査に係る社内規則等を整備しているか。(割販法省令第101条第1項第2号)

(2) 与信審査に係る手続及び与信基準に関する社内規則等を整備しているか。

なお、与信基準の見直しを必要に応じて行っているか、及び与信審査業務を委託している場合であっても与信契約の可否等に係る責任の主体は委託元であることが、社内規則等において明確になっているかについても確認する。(割販法省令第101条第1項第2号)

- (3) 支払可能見込額調査に関する責任部署及び責任者を明確に定めているか。
(審査基準(別紙2) 1. (2) ①)
- (4) 支払可能見込額調査に係る調査事項及び調査方法並びに支払可能見込額の算定方法を適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ⑦)
なお、具体的には、支払可能見込額の算定に必要な事項を漏れなく定めているか、及びその調査方法を適切かつ明確に定めているかについても確認する。
- (5) 支払可能見込額調査義務の適用除外の要件について、法令に基づき適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ⑥)
なお、具体的には、特定契約以外の契約であって、耐久性を有し定型的な条件で販売するのに適した10万円以下の生活必需品に係るクレジット契約について、適用除外の要件として明確に定めているかについても確認する。
- (6) 支払可能見込額を超える与信の禁止義務の適用除外の要件について、法令に基づき適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ⑧)
- (7) 支払可能見込額調査及び支払可能見込額を超える与信の禁止義務の履行状況について定期的に事後検証を行い、問題があれば業務の見直しを行うこととしているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ⑨)
- (8) 支払可能見込額調査(Ⅲ-5-2-3-2(5)及び(6)の同意取得を含む。)に関する記録の作成及び保存に関して、記録事項、保存方法及び保存期間を適切かつ明確に定めているか。(審査基準(別紙2) 1. (2) ⑩)
なお、具体的な記録事項として、支払可能見込額の算定結果を検証するために必要な内容となっているかについても確認する。
- (9) 加盟店調査及びその他調査の結果、過量販売のおそれがある場合には、クレジット契約を締結しない仕組みになっているか。(割販法省令第93条)
- (10) 購入者等から徴収する手数料について、出資法第5条第2項に規定される割合を超えていないか。また、購入者等から個別信用購入あっせんに係る手数料を徴収しない場合には、手数料率、現金販売価格又は現金提供価格及び支払総額の記載等により、個別信用購入あっせんの手数を徴収しない旨を明確にしているか。(本基本方針Ⅱ-2-2-1-1(6))

2. 与信審査の実施状況

- (1) 与信審査を社内規則等に基づき行っているか。(割販法省令第101条第1項第3号) なお、社内規則上の決裁権限者と与信額毎の決裁者との整合性を図っているか、及び個別支払可能見込額調査結果を反映し、総合的に判断する与信基準となっているかについても確認する。
- (2) 適用除外規定に基づき個別支払可能見込額調査結果を超えて与信を行った場合に、その判断事由は適正か。(割販法省令第74条第1項)

3. 個別支払可能見込額調査の実施状況

- (1) 個別支払可能見込額調査を行うための必要事項（申込者の属性、住居、勤務先、収入、債務及び世帯状況等に関する項目）を申込者からの申告又はその他の適切な方法により調査しているか。なお、申込者から収入の申告を受けられない場合には、当該申込者からの申告又はその他の適切な方法により調査した申込者の年齢、勤務先等の情報による収入推計も可能であるが、その場合は、収入の推計方法が客観的な情報に基づいたものとなっているかについても確認する。また、その他の適切な方法により調査を行っている場合には、当該方法が利用者からの申告に相当する適切性を備えたものであることについて確認する。（割販法第35条の3の3第1項）
- (2) 支払可能見込額調査により得られた年収を加算しているか。（審査基準（別紙3）1.）
- (3) 割販法第30条の2第2項に規定する生活維持費を減算しているか。（審査基準（別紙3）2.）また、生活維持費の調査方法を社内規則等に定めているか。（審査基準（別紙3）2.、基本方針Ⅱ-2-2-1-1（5））
- (4) 支払見込債務額を減算しているか。（審査基準（別紙3）3.）
- (5) 支払可能見込額調査により得られた預貯金に関する情報を基礎として合理的に算定した額を必要に応じて加算しているか。（審査基準（別紙3）4.）なお、預貯金の調査は、利用者の希望により支払可能見込額調査で預貯金の額を加算する必要がある場合等、利用者の利益の保護を図るため必要があると認める場合に限定していることについても確認する。
- (6) 支払可能見込額調査により得られた流動資産（預貯金を除く。）に関する情報を基礎として、換金可能性に留意しつつ、合理的に算定した額を必要に応じて加算しているか。（審査基準（別紙3）5.）
- (7) 支払可能見込額調査により得られた固定資産に関する情報を基礎として、換金可能性に特に留意しつつ、合理的に算定した額を必要に応じて加算しているか。ただし、生活に必要な固定資産については加算することができないことに留意が必要。（審査基準（別紙3）6.）
- (8) 上記（2）から（7）までに定める事項以外の事項であって支払可能見込額調査により得られたものを基礎として合理的に算定した額を必要に応じて加算又は減算しているか。（審査基準（別紙3）7.）
- (9) 個別支払可能見込額調査において、年収又は預貯金額を合算することとなっている場合は、信用購入あっせんに係る支払見込債務額も合算しているか。また、他の者の収入又は申込者の収入及び他の者の収入により生計を維持している者であることを確認しているか。（割販法省令第72条）
- (10) 個別支払可能見込額調査の適用除外について、適正に運用しているか。例えば、特定契約以外の契約であって、耐久性を有し定型的な条件で販売するのに適した10万円以下の生活必需品に係るクレジット契約を締結する

場合に、指定信用情報機関を利用した調査により、支払の義務の履行状況及び生活に必要なとされない分量の商品を販売する契約の該当性を確認しているか。(割販法省令第73条第1項)

- (1) 指定信用情報機関の特定信用情報を利用しているか。(割販法第35条の3の3第3項)

4. 個別支払可能見込額調査に係る記録の作成等

- (1) 個別支払可能見込額調査に係る記録を社内規則等に基づき適正に作成及び保存しているか。(割販法第35条の3の3第4項)
- (2) 個別支払可能見込額調査に係る記録の内容は、法定事項を満たしているか。(割販法省令第73条の2)
- (3) 特定契約以外の契約で、支払総額が10万円以下の商品に対する個別クレジット契約を締結しようとする場合の適用除外に関する記録を適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第73条第2項)
- (4) 生活に必要なとされる耐久消費財に対する個別クレジット契約を締結しようとする場合の適用除外に関する記録を適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第74条第2項)
- (5) 大学の学費等に対する個別クレジット契約を締結しようとする場合の適用除外に関する記録を適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第74条第2項)
- (6) 生命・身体を保護するために緊急に必要なとされる商品・役務に対する個別クレジット契約を締結しようとする場合の適用除外に関する記録を、適正に作成及び保存(最終支払日又は債務が弁済等により消滅した日まで)しているか。(割販法省令第74条第2項)

5. 特定取引に係るクレジット契約時調査

- (1) 特定取引に係るクレジット契約時調査に係る社内規則等を整備しているか。(割販法省令第101条第1項第2号)
- (2) 個別契約ごとの調査について、必要となる事項を適切な方法で確認しているか。また、調査結果に基づき与信契約を締結しない場合の基準が明確になっているか。(審査基準(別紙2)3.(1)④)
- (3) クレジット契約に係る申込受付時の購入者等に対する調査を社内規則等に基づき行っているか。(割販法省令第75条第2号、割販法省令第76条第11項、第12項)
- (4) 特定契約に係るクレジット契約時調査について、社内規則等に基づき、申込みから相当期間を置いて、かつ、契約締結に先だって行っているか。(割販法省令第76条第10項)
- (5) 特定契約に係るクレジット契約時調査の内容は、法定事項を満たしているか。(割販法省令第75条第2号、割販法省令第76条第11項、第12項、

第77条第1項第1号)

(6) 特定契約に係るクレジット契約時調査の記録は、法定事項を満たし、適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第78条第2号)

(7) クレジット契約時調査の結果に基づき、適用除外の乱用防止を図るとともに、適正に契約締結の可否判断を行っているか。(割販法第35条の3の7)

Ⅲ-5-2-2 公正かつ適切な取引の確保

Ⅲ-5-2-2-1 書面の交付

1. 特定取引に係る書面の交付

(1) 書面交付を適正に行っているか。(割販法第35条の3の9第1項、割販法第35条の3の9第3項)

(2) 申込書面及び契約締結時書面について、利用者が契約の内容等を正確に理解できるような用語を使用することを社内規則等で定め、運用しているか。(割販法第35条の3の9、割販法省令第82条、割販法省令第84条)

(3) 申込書面及び契約締結時書面は、購入者等にとって読みやすく、正確な記載になっているか。(割販法第35条の3の9、割販法省令第82条、割販法省令第84条)

(4) 申込書面は法定事項を満たしているか。(割販法第35条の3の9第2項、割販法省令第81条、割販法省令第82条)

(5) 契約締結時書面は法定事項を満たしているか。(割販法第35条の3の9第4項、割販法省令第83条、割販法省令第84条)

2. 団体信用生命保険の取扱い

個別信用購入あっせんに係る契約の締結に団体信用生命保険への加入が伴う場合は、書面に団体信用生命保険への加入に関する内容を記載して告知しているか。また、個別信用購入あっせんに係る契約に団体信用生命保険の加入が伴う旨を申込者に対し口答で十分に説明した上で加入への同意を得ているか。(基本方針Ⅱ-2-2-2-2(4))

Ⅲ-5-2-2-2 加盟店管理

1. 加盟店管理に係る体制整備

(1) 加盟店の調査に係る社内規則等を整備しているか。(割販法省令第101条第1項第2号) なお、中間事業者を介して個別信用購入あっせん業者と契約関係を有する加盟店についても加盟店調査の対象となることに留意すること。

(2) 加盟店の調査に関する責任部署及び責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)3.(1)①)

(3) 加盟店の調査を行うに当たっての業務上の手続が明確になっているか。また、加盟店契約件数に応じて加盟店管理を適切に行うことのできる体制(Ⅰ

Tシステムを活用している部分はその状況を含む。)を整備しているか。(審査基準(別紙2)3.(1)②)なお、加盟店の状況について適切に把握しているかについても確認する。

- (4) 新たに加盟店契約を行う場合の調査について、訪問販売等を行う調査対象事業者に対して必要となる事項を適切な方法で確認する体制になっているか。(審査基準(別紙2)3.(1)③)
- (5) 認定割賦販売協会会員については、加盟店情報交換制度の登録情報を定期的に確認し、登録されている自社の加盟店に関する情報の集計及び分析を行い、加盟店調査、苦情処理及び営業の各部署間で共有し、重要な情報については経営陣に報告することとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員についても、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2)3.(1)⑨)
- (6) 悪質な勧誘行為等の法令違反行為を行うような加盟店であることを知り得た場合、加盟店契約の解除も含めた対応を取るべき方針を社内規則等に定めているか。(審査基準(別紙2)3.(1)⑦)

2. 特定取引に係る加盟店管理に係る実施状況

- (1) 特定取引に係る加盟店契約時調査を社内規則等に基づき契約に先立って行っているか。(割販法省令第76条第2項)
- (2) 特定取引に係る加盟店契約時調査内容は、法定事項を満たしているか。(割販法省令第75条第1号、割販法省令第76条第3項～第9項)
- (3) 特定取引に係る加盟店契約時調査の記録は、法定事項を満たし、適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第78条)
- (4) 加盟店契約時に特定取引を行っていなかった加盟店に対して特定取引に係る勧誘行為に関する苦情が寄せられた場合に、割販法に基づく特定取引販売業者等に対する加盟店契約時調査を行っているか。(割販法省令第77条第2項)
- (5) 苦情に限らず特定取引を行っている事実を把握した場合にも当該調査を行っているか。(本基本方針Ⅱ-2-2-2-3の2.(4))

Ⅲ-5-2-2-3 苦情処理

1. 苦情処理に係る体制整備

- (1) 苦情処理(加盟店に係る苦情対応調査を含む)に関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第101条第1項第1号及び第2号)
- (2) 苦情処理を担当する窓口及び処理手続が整備されているか。また、当該窓口の存在を消費者が把握可能な状況となっているとともに、当該処理手続が苦情処理担当部署及び担当者に対して周知徹底されているか。(審査基準(別紙2)3.(2)①)
- (3) クーリング・オフの通知や抗弁等の苦情を内容及び重要性に即して類型化

- する基準が明確となっているか。また、当該基準が適切かつ合理的な内容となっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）②）
- （4）苦情処理体制の在り方についての定期的な検討及び見直しを経営陣の指揮の下において行うこととなっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）④）
- （5）加盟店に対し苦情対応調査を行う基準を明確に定め、当該基準に従い、購入者等からの苦情を適確に抽出し、苦情の内容に応じた調査を行うこととなっているか。（本基本方針Ⅱ-2-2-2-4 1.（6））
- （6）苦情調査の結果を踏まえ、加盟店への改善指導、顧客対応及び自社の事務処理の改善並びに再発防止策の策定等を行うこととなっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）⑤）
- （7）苦情処理に関する業務について適切かつ正確な記録や保存を行うこととなっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）⑤）
- （8）認定割賦販売協会会員については、自主規制規則に基づき適切に加盟店情報交換制度へ情報を登録することとなっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）⑥）
- （9）認定割賦販売協会会員については、購入者等からの苦情のみならず認定割賦販売協会から提供される当該会員が行う業務に関する苦情についても、適切に処理することとなっているか。なお、認定割賦販売協会非会員についても、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）⑦）
- （10）類型化した苦情を加盟店調査担当部署や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をしているか。また、法令上の加盟店調査につながらない程度の苦情処理の結果必要な措置を講じる判断を経営者が行うこととなっているか。（審査基準（別紙2）3.（2）③）
- （11）苦情対応調査については、調査を行う基準として、苦情の質的及び量的な基準が明確であり、当該基準が適切かつ合理的な内容であるか。また、調査に当たっては、加盟店から徹底した聴取を行う等苦情内容に応じて原因追及を適切に行うこととなっているか。（審査基準（別紙2）3.（1）⑤）
- （12）調査結果を営業部署や苦情処理部署と共有するとともに、経営陣に対して定期的に報告がなされることとなっているか。（審査基準（別紙2）3.（1）⑥）
- （13）加盟店が悪質な勧誘行為を行う等の法令違反行為を行うような販売業者等であることを知り得た場合には、加盟店契約の解除も含めた適切な対応をとるべきこととする方針を経営陣の責任の下で定めているか。また、当該方針に従い加盟店調査の結果、必要な措置を講じているか。（審査基準（別紙2）3.（1）⑦）
- （14）調査記録の保存体制を整備しているか。（審査基準（別紙2）3.（1）⑧）

2. 苦情対応の実施状況

- (1) 加盟店に係る苦情対応調査を法令に基づき行っているか。(割販法省令第94条)
- (2) 購入者等からの苦情を受け付けたときは、遅滞なく当該苦情の内容が自社又は加盟店による購入者等の利益の保護に欠ける行為に起因するものであるかを判別しているか。(割販法省令第94条第1号)
- (3) 上記(2)の判別の結果又は認定割賦販売協会の保有する情報の確認その他の事情からみて、苦情の原因が割販法省令第94条第2号イ又はロのいずれかに該当するときは、当該苦情の内容に応じて苦情処理のために必要な事項を調査しているか。(割販法省令第94条第2号)
- (4) 上記(2)の判別の結果その他の事情からみて、自社が購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたと認めるときは、当該苦情の処理のために必要な事項を調査しているか。(割販法省令第94条第3号)
- (5) 購入者等からの苦情の内容又は上記(3)若しくは(4)の調査結果その他の方法により知った事情からみて、必要があると認めるときは、自社の業務改善、購入者等への情報提供その他の所要の措置を講じているか。(割販法省令第94条第4号)
- (6) 購入者等からの苦情があった場合は、必要に応じて担当者及び関係部署に伝達しているか。(割販法省令第101条第1項第1号)
- (7) 加盟店に係る苦情対応調査の記録を関係部署と共有するとともに、経営陣に定期的に報告しているか。(割販法省令第101条第1項第1号)

3. 苦情対応調査等の実施

- (1) 加盟店に関する苦情の原因が特定契約の勧誘に係る場合であって、当該加盟店に対し特定取引に係る加盟店契約時調査をしていなかったときは、遅滞なく当該調査をしているか。(割販法省令第77条第2項)
- (2) 特定取引に係る加盟店に関する苦情対応調査は社内規則等に基づき行っているか。(割販法省令第77条)

4. 苦情対応に係る記録の作成等

- (1) 購入者等の苦情の内容に応じた調査の記録を適正に作成及び保存しているか。(審査基準(別紙2)3.(2)⑤)
- (2) 特定取引に係る加盟店に関する苦情に係る調査の内容は法定事項を満たしているか。(割販法省令第77条)
- (3) 特定取引に係る加盟店に関する苦情に係る調査記録は法定事項を満たし適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第78条)
- (4) 加盟店に係る苦情対応調査の記録を適正に作成及び保存しているか。(割販法省令第101条第1項第1号)

5. 購入者等からのクーリング・オフ、過量解除、取消しへの対応に係る体制

- (1) クレジット契約のクーリング・オフ及び過量販売に係る与信契約の申込みの撤回等、与信契約の申込み等の意思表示の取消しに関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第101条第1項第2号)
- (2) クーリング・オフに関する通知受領後の販売事業者等への連絡を適正に行っているか。(割販法第35条の3の10第4項、割販法第35条の3の11第6項)
- (3) 割販法に基づき適切に既払金の返還等の清算をしているか。(割販法第35条の3の10から第35条の3の16)

6. 抗弁に係る対応

- (1) 抗弁権の接続に関する対応は適切か。(割販法第35条の3の19)
- (2) 特定継続的役務提供等契約の中途解約に係る申出については、以下の対応を図っているか。
 - ① 特定継続的役務提供等契約の中途解約の申出について、割販法第35条の3の19に規定するあっせん業者に対する抗弁事由に該当するものとして対応すること。
 - ② 中途解約につき合意がなされた場合であっても、購入者等への解約清算金の返還が行われるまでの間は抗弁事由が存続するものとして、購入者等への支払請求を行わないこと。ただし、購入者等の同意が得られた場合には、既に提供を受けた役務に係る代金相当額について、支払請求することができるものとする。(本基本方針Ⅱ-2-2-2-4 1.(11))

Ⅲ-5-2-3 適切な情報管理

Ⅲ-5-2-3-1 情報の管理

- (1) 購入者等に関する情報を管理する責任部署及び責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)1.(3)①)
- (2) 保護法ガイドライン及び信用分野ガイドラインに基づく情報の取扱い基準等を定めているか。(審査基準(別紙2)1.(3)②)
- (3) 個人情報の安全管理のために、信用分野ガイドラインに基づいて組織的、人的、物理的及び技術的な措置を講じているか。(割販法第35条の3の20)
- (4) 委託先の監督について、情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために適切な措置を講じているか。(割販法省令第89条)
- (5) 信用情報機関から提供を受けた購入者等の支払能力に関する情報を支払能力調査以外の目的で使用できないようにするための措置を講じているか。(割販法省令第90条)
- (6) 情報の漏えい及び目的外利用等を防止するためのシステムを整備している

- か。また、情報管理を外部委託する場合は、委託先の監督を適切に行うための基準が明確になっているか。（審査基準（別紙2）1.（3）③）
- (7) 情報の漏えい及び目的外利用等が発生した場合に、官公庁も含めた関係先への迅速な連絡体制を整備しているか。（審査基準（別紙3）1.（3）④）なお、この場合、官公庁とは主管局等を指すが、信用分野ガイドラインに基づく報告も行う必要があることに留意する。
- (8) 上記（7）の対応を適切に行うよう、役職員に周知しているか。（審査基準（別紙2）1.（3）⑤）
- (9) 購入者等に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪の経歴についての情報その他の特別の非公開情報を、信用分野ガイドライン2.（2）1）①～⑦に列挙する場合を除き、利用、取得又は第三者提供を行わない措置を講じているか。また、上記の場合に該当し、非公開情報を取得した場合には、適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的以外に使用しないことを確保するための措置を講じているか。（割販法省令第91条）
- (10) 認定割賦販売協会会員については、情報の適切な取扱いを確保するため、認定個人情報保護団体で主催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員についても、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。（審査基準（別紙2）1.（3）⑥）

III-5-2-3-2 特定信用情報の提供等

- (1) 指定信用情報機関に加入しているか。（割販法第35条の3の3第3項）
- (2) 指定信用情報機関に対する特定信用情報の提供の依頼及び登録を行うためのシステムを整備しているか。（審査基準（別紙2）1.（2）⑤）
- (3) 特定信用情報の提供等に係る体制を社内規則等に基づき整備しているか。（割販法省令第101条第1項第2号）
- (4) 特定信用情報の提供等に関し、購入者等の同意を取得しているか。（割販法第35条の3の57）なお、この場合、割販法に定める指定信用情報機関である旨を明示した上で同意取得しているかについても確認する。
- (5) 特定信用情報提供契約を締結し、加入指定信用情報機関に購入者等に係る特定信用情報の提供の依頼（当該購入者等に係る他の指定信用情報機関が保有する基礎特定信用情報の提供の依頼を含む。）をする場合には、書面又は電磁的方法により、あらかじめ、当該購入者等の同意を得ることとしているか。（審査基準（別紙2）1.（2）②）
- (6) 特定信用情報提供契約を締結し、購入者等を相手方とする個別信用購入あっせん関係受領契約を締結しようとする場合には、書面又は電磁的方法により、あらかじめ、次の①から③に掲げる同意を得ることとしているか。（審査基準（別紙2）1.（2）③）
- ① 当該購入者等に関する基礎特定信用情報を加入指定信用情報機関に提

供する旨の同意

- ② 加入指定信用情報機関が当該加入指定信用情報機関に加入している他の信用購入あっせん業者に対し、上記①の基礎特定信用情報を提供する旨の同意
 - ③ 加入指定信用情報機関以外の他の指定信用情報機関に加入している信用購入あっせん業者の依頼に基づく当該他の指定信用情報機関からの提供の依頼に応じ、加入指定信用情報機関が当該他の指定信用情報機関に加入している信用購入あっせん業者に対し、上記①の基礎特定信用情報を提供する旨の同意
- (7) 特定信用情報の提供等に関する購入者等からの同意に関する記録を、適正に作成及び保存しているか。(割販法第35条の3の57第3項、割販法省令第121条)
 - (8) 指定信用情報機関への加入時及び契約時に、基礎特定信用情報を適正に提供しているか。(割販法第35条の3の56第1項、割販法第35条の3の56第2項)
 - (9) 基礎特定信用情報に変更があったときは、遅滞なく提供しているか。(割販法第35条の3の56第3項)
 - (10) 加入指定信用情報機関の商号又は名称を適正に公表しているか。(割販法第35条の3の58) なお、この場合、割販法の指定を受けた信用情報機関である旨の公表となっているかについても確認する。
 - (11) 特定信用情報提供契約を締結した場合には、支払能力調査以外の目的のために、加入指定信用情報機関に特定信用情報の提供の依頼をすること又は加入指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報を使用すること若しくは第三者に提供することを禁止しているか。(割販法第35条の3の59第1項、審査基準(別紙2)1.(2)④)
 - (12) 加入指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報について、役職員が退職後において当該情報の使用又は第三者への提供を禁止するための措置をとっているか。(割販法第35条の3の59第2項)

Ⅲ-5-2-4 その他

Ⅲ-5-2-4-1 委託先の管理

- (1) 業務を委託する場合、業務の内容を明確にし、法令に規定する措置を講じているか。(割販法第35条の3の20、割販法省令第92条)
- (2) 委託先を適正に選定するための基準及び手続きを定めているか。(審査基準(別紙2)1.(4)①)
- (3) 委託先における業務状況を定期的に確認し、また、問題がある場合には改善を求めるなど適切な監督を行うこととなっているか。(審査基準(別紙2)1.(4)②)
- (4) 委託先の行為に伴う購入者等からの苦情があった場合には適切かつ迅速に

- 処理することとなっているか。（審査基準（別紙2）1.（4）③）
- （5）委託先が法令違反行為を行ったような場合には、速やかに当該委託契約を解除すること等により、購入者等の利益の保護を図ることが明確になっているか。（審査基準（別紙2）1.（4）④）
- （6）委託先の管理に関する社内規則等を整備しているか。（割販法省令第101条第1項第2号）

Ⅲ－5－2－4－2 債権管理

- （1）支払遅延を理由とする契約解除又は期限の利益喪失について、催告書の内容及び送付期日等は、法令の要件を満たし適正か。（割販法省令第101条第1項第4号、割販法第35条の3の17第1項）
- （2）割販法に定める契約解除又は期限の利益喪失の規定に反する特約を定めていないか。（割販法第35条の3の17第2項）
- （3）契約の解除の場合に、支払総額と法定利率による遅延損害金を合計した金額を超える請求をしていないか。（割販法第35条の3の18第1項）
- （4）支払遅延の場合に、未払金と法定利率による遅延損害金を合計した金額を超える請求をしていないか。（割販法第35条の3の18第2項）
- （5）購入者等による支払の義務が履行されない場合（契約が解除された場合及び期限の利益喪失の場合を除く。）の遅延損害金について、割販法第35条の3の18第2項に規定する額に比べ、消費者契約法第9条第2号に定める額が低い場合には、当該額を上限として請求しているか。（本基本方針Ⅱ－2－2－4－2（3））
- （6）債権回収に当たり、信用購入あっせん業者又は当該事業者から債権回収の事務の委託先が、以下のような取立て行為を行っていないか。
- ① 購入者等を威迫する言動
 - ② 購入者等の私生活又は業務の平穩を害する言動
 - ③ 債務の弁済に充てる目的で、貸金業者等からの借入等を強要すること
 - ④ 債権処理に関する債権を弁護士若しくは認定司法書士に委任した旨の通知、調停その他の裁判手続をとった旨、又は公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会から介入した旨の通知を受けた後に、正当な理由なく購入者等に支払の請求をすること
 - ⑤ 法律上支払の義務のない者に対し支払請求をし、又は必要以上に取立てへの協力を要求すること
 - ⑥ その他正当とは認められない方法により請求又は取立てを行うこと
（本基本方針Ⅱ－2－2－4－2（4））

Ⅲ－6 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の検査に当たっての検査項目

クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査に当たっては、下記の各検査項目に則して、その業務実態を確認するものとする。当該検査項目は、クレジッ

トカード番号等取扱契約締結事業者に対する業務改善の指摘、行政処分の判断基準ともなることから、検査官はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による当該検査項目の充足状況を適確に把握することに努めなければならない。

また、当該検査項目のうち、根拠として審査基準別紙2の記載がある検査項目について、その不備が認められる場合には、割販法35条の17の5第1項第8号に規定するクレジットカード番号等取扱契約に係る業務及び割販法第35条の17の8第1項又は第3項の規定による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るとは認められないことから、割販法第35条の17の10に規定する行政処分の対象となり得ることに留意することとする。

Ⅲ-6-1 基本事項、法令等遵守（コンプライアンス）体制等

Ⅲ-6-1-1 変更届出

登録事項に変更があった場合は、当該変更事項に係る変更届出書を遅滞なく提出しているか。（割販法第35条の17の6第1項）

Ⅲ-6-1-2 内部管理体制の整備

Ⅲ-6-1-2-1 基本的体制整備

- (1) 法令等を遵守した業務を行っているかどうかを監督する部署（以下「内部管理部門」という。）を設置し、責任者を明確に定めているか。（審査基準（別紙2）4（1.（1）①））
- (2) 営業部門とは独立した監査部署（以下「内部監査部署」という。独立性が担保されていれば、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の規模に鑑み、内部監査部署の設置に代えて、外部監査を利用してもよい。）を設け、実効性が確保された状況であるか。（審査基準（別紙2）4（1.（1）②））
- (3) 内部管理部門が、加盟店調査及び情報管理を行う各部署に対して定期的なモニタリングを行い、問題があれば改善策を策定し、当該改善策を適切に実施し、重大な問題があれば経営陣への報告及び適切な情報開示が行われる体制となっているか。（審査基準（別紙2）4.（1.（1）③））
- (4) 法令等の遵守に関して違反があった場合の制裁等を定めているか。（審査基準（別紙2）4.（1.（1）⑤））
- (5) 社内規則等の内容の適切性について定期的な検討を行い、適宜、適切な見直しを行うこととしているか。（審査基準（別紙2）4.（1.（1）⑥））

Ⅲ-6-1-2-2 反社会的勢力による被害の防止

- (1) 反社会的勢力による被害を防止するための社内規則等を定め、当該社内規則等を適切に実施する体制となっているか。（審査基準（別紙2）4.（1.（1）④））
- (2) 経営陣が、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する公共の信頼や社会的信用を維持し、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の業務の適

切性及び健全性を確保するために不可欠であることを十分認識し、政府指針の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言しているか。さらに、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための社内規則等及び体制を整備するとともに、定期的又は必要に応じてその有効性を確認するなど、法令等遵守及びリスク管理事項として、反社会的勢力による被害の防止を明確に位置付けているか。（本基本方針Ⅱ－２－１－２（１））

(3) 反社会的勢力との関係を遮断するための対応を統括する部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理体制が構築され、機能しているか。特に、一元的な管理体制の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報（自社が行った過去の審査等において判明した、反社会的勢力に該当しない旨の情報を含む。）を積極的に収集及び分析するとともに一元的に管理する体制となっていること。また、加盟店又は委託先等の審査を行う際に、当該収集した情報と暴力追放運動推進センターや一般社団法人日本クレジット協会が蓄積する反社会的勢力に関する情報をあわせて活用する体制となっていること。さらに、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者がグループを構成する1社である場合には、グループ内で反社会的勢力に関する情報の共有に努める体制となっていること。なお、中間事業者を介してクレジットカード番号等取扱契約締結事業者と間接的な契約関係を有する販売事業者等も加盟店に該当することに留意すること。

② 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力により不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ適時及び適切に報告又は相談する体制となっていること。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を速やかに経営陣に報告し、経営陣の適切な指示及び関与のもと対応を行う体制となっていること。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっていること。

③ 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察、暴力追放運動推進センター及び弁護士等の外部専門機関と平素から緊密な連携体制の構築を行うとともに、反社会的勢力との取引の解消を図る際には、上記機関と緊密に連携するほか、株式会社整理回収機構のサービサー機能を活用する体制を整備するなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっていること。特に、平素から警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっていること。

（本基本方針Ⅱ－２－１－２（２））

(4) 反社会的勢力とは一切の関係をもたないよう、相手方が反社会的勢力であるかどうかについて、常に、通常必要と思われる注意を払うとともに、相手

方が反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で必要な調査等を行い、相手方が反社会的勢力であるとの疑いが生じた時点で取引の解消を図ることを念頭に置いて必要な措置を採り、反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう、以下の点に留意した取組みを行うとしているか。

- ① 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施し、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するとともに、加盟店又は委託先等が反社会的勢力に該当しないか、定期的又は必要に応じて確認すること。
- ② 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の事後検証を行うこと。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、反社会的勢力への利益供与にならないよう配意し、可能な限り速やかに関係を解消すること。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には与信や不適切又は異例な取引を行わないこと。（本基本方針Ⅱ－２－１－２（３））

(5) 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性及び重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応しているか。また、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっているか。

- ① 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、積極的に警察、暴力追放運動推進センター及び弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこと。特に、脅迫又は暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこと。
- ② 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこと。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査すること。（本基本方針Ⅱ－２－１－２（４））

Ⅲ－６－１－２－３ 法令等遵守に係る実施状況

社内において法令、社内規則等の遵守状況の確認を行っているか。（割販法省令第133条の3第1項第3号）なお、社内規則等を変更した場合には関係部署及び担当者に確実に周知しているかについても確認する。

Ⅲ－６－１－２－４ 社内教育

- (1) 法令等の遵守に関する研修の定期的な受講等を役職員に周知する方法を定めているか。(審査基準(別紙2)4.(1.(1)⑦))なお、研修計画を策定しているか、及び研修内容について必要に応じて関連する部署への周知等の情報共有を行っているかも確認する。
- (2) 認定割賦販売協会会員については、割販法及び自主規制規則の遵守を確保するため、認定割賦販売協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員については、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2)4.(1.(1)⑧))

Ⅲ－６－２ 業務の適切性

Ⅲ－６－２－１ 加盟店調査及び措置

1. 加盟店調査及び措置に係る社内体制の整備

- (1) 加盟店の調査及び措置に関する責任部署を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)4.(1)①)
- (2) 加盟店調査の調査事項に応じた適切な調査方法(割販法省令第133条の6第1項ただし書きに基づく調査の省略等及び代替を含む。)及び措置の方法を社内規則等に定めているか。(審査基準(別紙2)4.(1)①)
- (3) 加盟店が講じるべきクレジットカード番号等の漏えい等の事故及び不正利用を防止するための基準を社内規則等に定めているか。また、当該社内規則等に基づき加盟店の措置の実施状況等を確認する体制となっているか。(審査基準(別紙2)4.(1)③)
この際、加盟店が実行計画の対象となるクレジットカード番号等を取り扱う場合には、実行計画に掲げられた措置又はそれと同等以上の措置を当該基準としているか。(基本方針Ⅱ－２－２－５－２ 1.(2))
- (4) クレジットカード等購入あっせん業者から購入者等からの苦情を受ける体制を整備しているか。(割販法省令第133条の3第1項第3号)
- (5) 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定めているか。また、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をしているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑦)
- (6) 加盟店契約件数に応じ、加盟店管理を適切に行うことができるシステムや組織等の体制を整備しているか。(審査基準(別紙2)4.(1)②)
- (7) 加盟店の苦情、漏えい等の事故又は不正利用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るか。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の共有を行う体制を整備しているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑩)

2. 加盟店調査及び措置

- (1) 初期調査について、加盟店の属性、基本的事項及び取扱商材に関する調査の結果等からみて、割販法省令第133条の6第1項第1号に基づき調査の一部を省略等する場合、あらかじめその基準及び当該基準を満たした場合に実施する調査方法（省略を含む。）を定め、当該方法により調査を実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）④）
- (2) 割販法省令第133条の6第1項第2号に基づき、同条第7項に基づく調査の代替調査を行う場合、あらかじめ代替調査の方法を定め、当該方法により調査を実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）④）
- (3) 初期調査の結果、加盟店契約を締結しない場合の基準を定め、当該基準を踏まえた加盟店契約を締結しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）④）
- (4) 基本的事項、取扱商材に変更があった場合に加盟店が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旨を加盟店契約に規定する等、基本的事項等の変更を把握するための措置を講じているか。（割販法省令第133条の3第1項第3号）
- (5) 定期調査について、基本的事項、取扱商材に関しては、1年に1度を目安とした実施頻度を定めて実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）⑤）
- (6) 割販法省令第133条の7第3項に定める調査について、当該調査の前、最後に実施した定期調査等により確認した当該加盟店が実施する措置の基準の適合状況等を踏まえた実施頻度を定めて実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）⑤）
- (7) 割販法省令第133の7第4項に定める調査について、自社で把握する加盟店に対する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を踏まえた実施頻度及び調査方法を定めて調査を実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）⑤）
- (8) 割販法省令第133条の7第5項に定める調査について、自社で把握する加盟店の漏えい等の事故又は不正利用の発生状況に鑑み、漏えい等の事故又は不正利用の防止措置の実施状況、取引の種類、取扱商材に関する情報等を踏まえた危険性の程度を判断し、実施頻度及び調査方法を定めて実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）⑤）
- (9) 随時調査について、調査を実施する基準を定め、当該基準に応じて調査を実施しているか。（審査基準（別紙2）4.（1）⑥）
- (10) 定期調査及び随時調査の結果等を踏まえた加盟店に対する指導等の措置の実施基準、措置の内容及び手法を定めて、措置を実施しているか。また、加盟店契約の解除に関して、その実施要件を定めているか。（審査基準（別紙2）4.（1）⑧）

なお、定期調査及び随時調査等により、加盟店が実行計画の対象となるクレジットカード番号等について実行計画に掲げる措置又はそれと同等以上の措置を講じていないことを確認した場合には、合理的な期間内に当該措置の実施を指導し、当該指導に従った措置が実施されているかについて確認しているか。

- (1 1) 加盟店調査の記録事項、保存方法、保存期間等の必要事項を定めて実施しているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑨)
- (1 2) 認定割賦販売協会会員については、自主規制規則に基づき加盟店情報交換制度へ情報を適切に登録しているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑩)

Ⅲ-6-2-2 委託先の管理

- (1) クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務を明確にし、法令に規定する措置を講じているか。(割販法省令第133条の3第1項第1号イ、審査基準(別紙2)4.(1)⑫)
- (2) 委託先を適正に選定するための基準及び手続きを定めているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑫)
- (3) 委託先における業務状況を定期的に確認し、また、問題がある場合には改善を求めるなど適切な監督を行うこととなっているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑬)
- (4) 委託先が法令違反行為を行ったような場合には、速やかに当該委託契約を解除すること等により、購入者等の利益の保護を図ることが明確になっているか。(審査基準(別紙2)4.(1)⑭)
- (5) 委託先の管理に関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第133条の3第1項第2号)

Ⅲ-6-2-3 クレジットカード番号等の管理

1. クレジットカード番号等の取扱い

- (1) クレジットカード番号等の管理に関する社内規則等を整備しているか。(割販法省令第133条の3第1項第2号、第3号)
- (2) クレジットカード番号等の適切な管理を行う責任部署及び責任者を明確に定めているか。(審査基準(別紙2)4.(2)①)
- (3) 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対応部署を定め、直ちに事故の状況を把握し、当該事故の発生状況に応じた事故の拡大防止措置を実施する体制を整備しているか。また、事故の対象となるクレジットカード番号等を速やかに特定し、事故の原因を究明するための調査を速やかに実施するための体制を整備しているか。クレジットカード決済システムからの漏えい等の事故の発生、又はそのおそれがある場合には、デジタルフォレンジック調査等の調査を実施する体制を整備しているか。(割販法省令第133条の11、審査基準(別紙2)4.(2)③)
- (4) 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に、類似の漏えい等の事故を再発防止するための措置を検討し、実施する体制を整備しているか。(割販法省令第133条の11、審査基準(別紙2)4.(2)③)
- (5) 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に関係機関、関係事業者への連絡体制を整備しているか。事故発生時

- に迅速かつ適切な対応を実施するよう役職員に周知しているか。（割販法省令第133条の11、審査基準（別紙2）4.（2）③）
- (6) クレジットカード番号等の取扱いを外部委託する場合は、委託先への指導及び監督を適切に行うための基準が明確になっているか。（審査基準（別紙2）4.（2）④）
- (7) 委託先において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対応部署を明確化し、事故の状況把握及び自社への報告、事故の拡大防止、原因究明調査及び再発防止措置等の実施を指導する体制を整備しているか。（割販法省令第133条の11）

2. クレジットカード番号等の適切な管理の実施状況

- (1) クレジットカード番号等の管理者を限定する等、自社の役職員によるクレジットカード番号等の不正な取扱いを防止するための措置を講じているか。（割販法省令第133条の11、審査基準（別紙2）4.（2）⑤）
- (2) 実行計画の対象となるクレジットカード番号等について、実行計画に掲げられた漏えい等の事故の防止措置又はそれと同等以上の措置を講ずることを定め、これらの措置を講じているか。また、毎年の実行計画の見直し等を踏まえて、自社の漏えい等の事故の防止措置について見直しているか。
実行計画の対象ではないクレジットカード番号等については、不正利用のリスク等に応じて必要かつ適切な漏えい等の事故の防止措置を定め、当該措置を実施しているか。（割販法省令第133条の11、審査基準（別紙2）4.（2）②）
- (3) クレジットカード番号等の取扱いを委託する場合、委託先との契約に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、原因究明調査及び再発防止措置等を実施することを定めているか。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るか。（割販法省令第133条の11）
- (4) クレジットカード番号等の取扱いを委託している委託先に対して監督を行い、必要に応じて指導を実施しているか。（割販法省令第133条の11、審査基準（別紙2）4.（2）④）

3. 購入者情報等の取扱い

- (1) 購入者等に関する情報を管理する責任部署及び責任者を明確に定めているか。（審査基準（別紙2）4.（3）①）
- (2) 保護法ガイドラインに基づく情報の取扱い基準等を定めているか。（審査基準（別紙2）4.（3）②）
- (3) 個人情報等の安全管理のために、保護法ガイドラインに基づいて組織的、人的、物理的及び技術的な措置を講じているか。（割販法第35条の17の9）

- (4) 委託先の監督について、情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために適切な措置を講じているか。(割販法省令第133条の11)
- (5) 情報の漏えい及び目的外利用等を防止するためのシステムを整備しているか。また、情報管理を外部委託する場合は、委託先の監督を適切に行うための基準が明確になっているか。(審査基準(別紙2)4.(3)③)
- (6) 情報の漏えい及び目的外利用等が発生した場合に、官公庁も含めた関係先への迅速な連絡体制を整備しているか。(審査基準(別紙2)4.(3)④)なお、この場合、官公庁とは主管局等を指すことに留意する。
- (7) 上記(6)の対応を適切に行うよう、役職員に周知しているか。(審査基準(別紙2)4.(3)⑤)
- (8) 認定割賦販売協会会員については、情報の適切な取扱いを確保するため、認定個人情報保護団体で主催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることとなっているか。また、認定割賦販売協会非会員についても、上記事項と同等の内容となっていることを確認することとなっているか。(審査基準(別紙2)4.(3)⑥)

(参考) 信用購入あっせん業者等の監督に係る諸手続

1 信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録等の申請

信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録(割販法第32条第1項、割販法第35条の3の24第1項及び第35条の17の3第1項)、変更の届出(割販法第33条の3第1項、第35条の3の28第1項及び第35条の17の6第1項)、登録の更新(割販法第35条の3の27第2項)に係る申請、登録簿の閲覧等の事務手続については、以下のとおり取り扱うものとする。

1-1 登録の申請

- (1) 登録の申請を行う者は、割販法省令第63条第1項(様式第14)、第99条第1項(様式第16)又は第133条の2第1項(様式第26の2)による申請書及び割販法省令第63条第2項、第99条第2項又は第133条の2第2項に定める添付書類を作成し、主管局担当課に提出しなければならない。
- (2) 変更の届出を行う者は、割販法省令第67条第1項(様式第15)、第102条第1項(様式第17)又は第133条の4第1項(様式第26の3)による届出書及び第67条第2項、第102条第2項又は第133条の4第2項に定める添付書類を作成し、主管局担当課に提出しなければならない。
- (3) 個別信用購入あっせん業の登録の更新の申請は、上記(1)の申請書及び添付書類を作成し、主管局担当課に提出しなければならない。なお、登録の有効期間満了日の3月前から提出することができる。

1-2 登録の申請の審査

- (1) 登録の申請審査は、原則、申請者から提出された登録申請書等に基づく書面審査によるが、場合により、以下の対応が求められることに留意すること。
- (2) 体制整備に係る社内規則等の審査に当たっては、原則申請者(法人の役員)又は使用人に対する対面によるヒアリングが実施される。
登録申請書等の内容に疑義がある場合等において、提出された書面のみで確認するのが困難な場合は、必要に応じて対面によるヒアリング又は補足資料の徴収が求められる。

1-3 登録の申請の処理

- (1) 登録申請の審査の結果、登録が行われた場合には、主管局担当課より、申請者に登録済通知書を交付する。
- (2) 登録が拒否された場合は、申請者に登録拒否通知書が交付され、拒否の理由が明示される。なお、登録が拒否される場合には、割販法第42条第1項の規定による意見の聴取が実施される。
- (3) 登録個別信用購入あっせん業者の登録の更新を拒否したとき又は登録の更新の申請書を受け付けた後に申請者から申請の取下げがあったときは、登録更新手数料を返還しないものとする。

1-4 変更の届出の処理

- (1) 変更事項が主管局の管轄区域を越える主たる営業所の所在地の変更である場合は、当該変更に係る変更登録申請は、変更後の主たる営業所の所在地を管轄する経済産業局が申請窓口となる。
- (2) 届出のあった事項は登録簿に登録され、当該事項が登録拒否事由に該当することとなった場合には、登録取消が行われる。

1-5 登録不更新の取扱い

- (1) 登録個別信用購入あっせん業者が、登録の有効期間満了日までに当該登録の更新の申請をしなかったときは、個別信用購入あっせん業者登録簿から当該事業者の登録を削除する。ただし、やむを得ない事情により申請をすることができなかった場合は、この限りではない。

なお、やむを得ない事情とは次の場合をいう。

- ① 天災又は火災その他、人的災害で自己の責任によらないものに基因する災害が発生したことにより、申請書の提出ができない状態になったと認められる場合
 - ② 上記①の災害に準ずるような状況又はその事業者の責めに帰することができない状態にあることにより、申請書の提出ができない状態になったと認められる場合
 - ③ 上記①及び②に準ずる事情がある場合で、主管局長がやむを得ないと認めた場合
- (2) 上記(1)により登録を削除したときは、当該事業者に通知を行う。

1-6 登録証明書の発行

登録簿に登録された信用購入あっせん業者又はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、公的機関への提出等の理由により、登録証明が必要である場合には、主管局担当課に申請を行うものとする。ただし、登録申請書類が保存年限を経過していることにより廃棄されている場合については、この限りではない。なお、信用購入あっせん業者又はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者であった者による登録証明の申請についても同様とする。

1-7 登録簿の閲覧

登録簿の閲覧日及び閲覧時間は、次のとおりとするものとする。

- (1) 閲覧日は、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第2条及び第3条に規定する休日、1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までの日以外の日とする。
- (2) 閲覧時間は、各経済産業局長が指定する時間内とする。
- (3) 登録簿の整理その他必要がある場合は、経済産業局長は上記の閲覧日又は閲覧時間を変更することができるものとする。

2 事業報告書の提出

登録信用購入あっせん業者は、割販法省令様式第2により作成した財産に関する調書並びに貸借対照表、損益計算書及び株主資本等変動計算書又はこれらに代わる書面並びに事業報告書（以下「事業報告書等」という。）を、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、事業報告書を事業年度終了後3月以内に提出するよう努めるものとする。

3 廃業等の取扱い

3-1 廃業等の届出

信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、営業を廃止した場合には、割販法省令様式第13による届出書を提出しなければならない。届出書を受理した主管局担当課は、割販法第34条の3第1項、法第35条の3の33第1項及び法第35条の17の12の規定により登録の消除を行い、当該届出を行った事業者に通知するものとする。

3-2 登録取消し等に伴う取引の結了（割販法第35条の3及び第35条の3の35において準用する第28条）

信用購入あっせん業者が登録を取り消され又は登録が消除されたときは、信用購入あっせん業者であった者又はその一般承継人は、信用購入あっせん業者であった者が交付又は付与したカード等に係る取引若しくは加盟店を相手方とする個別信用購入あっせんに係る契約及び個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引を結了する目的の範囲内においては、登録信用購入あっせん業者とみなされる。