

1. 自主規制規則の改正内容

○平成28年改正において、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者（以下「契約締結事業者」という。）の登録制及び適切な加盟店管理が求められたことから、それを踏まえ、当協会において「クレジットカード番号等の適切な管理及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則」※1を制定。

主な規定は以下のとおり。

・ 加盟店調査(契約時・定期・随時)や加盟店への措置等について省令に基づき規定	・ 情報漏えいや不正利用に基づく随時調査について、実務実態を参考に調査事項を例示
・ 調査事項である加盟店のセキュリティ対策基準について、実行計画※2を指針として規定	・ 加盟店への技術的対策の要請(措置)について「合理的期間」や「追加措置の考え方」を例示
・ 未稼働加盟店(調査前1年間取扱いがない加盟店)は定期調査を猶予できることを規定	・ 苦情連携に対するイシアへの通知について、随時調査に関する連携だけでなく、マンスリークリア方式に係る連携を努力義務として規定
・ 苦情に基づく随時調査について、個別あっせんの勧誘方法調査の規定を参考に調査事項を例示	・ イシアのJDM報告義務との関連で、JDM報告したことをイシアに連携することを規定

※1. 現「クレジットカード番号等の適切な管理に係る自主規制規則」及び「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則」

※2. 現「クレジットカード・セキュリティガイドライン」

2. 契約締結事業者の法令遵守体制整備に向けた取組みの状況

①契約締結事業者への遵守状況調査（実地調査）の実施状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度※
調査実施社数	50社	11社	24社	57社
うち指摘あり社数	24社	10社	19社	48社

※令和4年度は新規参入の契約締結事業者を中心に調査を実施

②法令遵守体制の整備に資する情報の提供

【苦情対応業務の留意点に係るリーフレット】

重要

自主ルールにおける適切な消費者苦情への対応について ～苦情の判定・JDM 登録の留意点～

割賦販売法に定められている苦情対応業務の不適切な対応を原因として、複数の行政処分が発出されています。そこで、法令等遵守のために、これらの規制の実務上のポイントを解説しますので、再確認をお願いします。

割賦販売法では、消費者がクレジット会社に対する申立て（苦情）の原因が、加盟店による「利用者等の保護に欠ける行為」のときは、クレジット会社には

苦情の判別、苦情に基づく調査、加盟店に対する必要な措置（契約解除を含む。）、JDM への報告の義務があります。

- ➡ポイント
- ・法令上の義務があるか否かは、加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」が原因となっているか否かで決まります。消費者の申出内容によって決まるものではありません。
 - ・「利用者等の保護に欠ける行為」は、当協会の加盟店情報交換制度（JDM）に登録しなければならぬ行為として、具体的な行為が定められていますので、参照してください。

お客様の対応上の留意点

苦情処理業務の初めはお客様からの申し出への対応です。法令・自主ルールに定める「苦情対応業務」はここから始まります。お客様からのヒアリングでは、次の点を確認することが重要です。

- ①お客様の申出内容
- ②お客様の申出の原因が、加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」となっているか否か

- ➡ポイント
- ・お客様が「申出の原因」に書及しない場合があります。加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」の可能性を見逃すと、以後の全ての法令の規制に違反する可能性があります。

アクワイアラとの連携上の留意点

カード取引では、カード発行会社（イシュア）はクレジット・番号等取扱契約締結事業者に事実確認の調査を依頼します。多くの場合、これは省令第 60 条第 2 号に定める情報連携を兼ねることになりますので、以下の点を明確に伝えることが重要です。

- ➡ポイント
- ・お客様の申し出に「利用者等の保護に欠ける行為」の疑いがあるときは、その詳細
 - ・お客様の申し出の真偽についてのイシュアとしての認識

加盟店ヒアリング上の留意点

- ◆加盟店ヒアリングでの留意点
加盟店業務部門（クレジット・番号等取扱契約締結事業者を含む。）は、加盟店にヒアリングするときは、お客様の要望の受け入れ可否だけでなく、加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」があったか否かの事実を確認することが極めて重要です。

- ➡ポイント この加盟店ヒアリングは、苦情の判定の一環として行うもので、苦情に基づく加盟店罰金（割賦販売法施行規則第 77 条、第 94 条、第 133 条の 8）ではありません。

- ◆加盟店の「行為」の事実認定にあたっての留意点
加盟店と消費者の主張だけでは「利用者等の保護に欠ける行為」があったか否かの判定が難しいときは、同様の申し出の発生状況、JDM の登録情報、イシュアからの情報（消費者の主張の整合性、イシュアの感触）などのさまざまな情報により総合的に判断します。

- ➡ポイント お客様と加盟店の主張が異なることのみで、加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」がないと一律に判断することは、適切ではありません。

加盟店の不適切な行為の判定上の留意点

- ◆加盟店の行為の有無を認定できないときは…
上記のように総合的に判断しても、「利用者等の保護に欠ける行為」があったか否かを判断できないときは、「相談」として処理することができます。この場合、次の点に留意が必要です。

- ➡相談として処理する場合のポイント
- ・認定困難を理由に「相談」として処理したお客様の申し出を、記録して保存しなければなりません。
 - ・上記の記録は、当該加盟店で発生する同様の事件が発生した際、「利用者等の保護に欠ける行為」の存否の認定にあたっての判断材料として活用しなければなりません。

- ◆苦情の解決と法令・自主ルール上の義務との関係
お客様の要望を加盟店が受け入れても、苦情の判別、苦情対応調査等の義務はなくなりません。また、加盟店の協力が得られない場合には、JDM 情報、同様の苦情の発生状況などの情報を利用することにより、苦情対応調査等を履行し、記録を保存しなければなりません。

JDM への情報提供について

加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」の存否の認定が困難で「相談」として処理した場合でも、申出情報（MO）での JDM 登録をしなければなりません。

- ➡ポイント
- ・MO は、お客様の主張内容によって登録の判断をする項目です。加盟店の「利用者等の保護に欠ける行為」が明確になったといえない場合は、苦情の判別の結果に関わらず JDM 登録が必要です。

本リーフレットの問い合わせ先
一般社団法人日本クレジット協会
（自主ルール関連） 自主規制部
（JDM 登録関連） 加盟店情報交換センター

【遵守状況調査の主な指摘事例の公開】

4-3. 随時調査②

実地調査の結果、確認された指摘事例

- 苦情の発生状況が社内規則に定める基準に抵触する場合の随時調査において、当該行為の内容の調査未実施
- 加盟店が返金処理を行っている場合、社内規則で定めた随時調査の発動基準の対象外としていた

再確認時のチェックポイント

- 随時調査の発動基準に該当する場合は、随時調査が実施されているか
- 随時調査の調査項目は足りているか
- 「利用者等から申出を受けた苦情」「イシュアから連携された苦情」「消費者センターや弁護士等から連携された苦情」等の利用者等の利益の保護に欠ける行為の苦情について、加盟店の返金処理が行われたことのみをもって随時調査不要としていないか

<社内規則に定める基準の例>

- (1) 当該当社加盟店における苦情（クーリングオフ）の発生率が、同業当社加盟店と比して5%高い場合
- (2) 当該当社加盟店における苦情（クーリングオフ）の発生件数が、同業当社加盟店と比して5件多い場合
→返金処理等の清算処理が完了している場合、自社の社内規程の基準と照らしあわせず、結果的に随時調査を発動すべき場合に発動していないケースが見受けられました