

別紙

1. 処分内容

(1) 割賦販売法（以下「法」という。）第 35 条の 3 の 21 第 1 項に基づく改善命令

- ①購入者等からの苦情のうち、原因究明又は判別を適切に行っていなかった苦情について、判別を速やかに行うとともに、適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講じること。
- ②苦情の原因が他の加盟店に比し購入者等の利益の保護に欠けると認めるものについて、苦情対応調査を速やかに行うとともに、適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講じること。
- ③加盟店に対し所要の措置を速やかに講じるとともに、適切に講じていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講じること。
- ④特定取引に係る苦情対応調査並びに記録の作成及び保存を行っていないものについて、速やかにこれらを行うとともに、適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講じること。
- ⑤苦情に基づく加盟店調査を行っていないものについて、速やかに行うとともに、記録を作成及び保存し、当該調査並びに当該記録の作成及び保存を適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講じること。
- ⑥特定契約に係る申込を受けた場合、クレジット契約時調査を速やかに行うとともに、記録を作成し、保存すること。また、当該調査並びに当該記録の作成及び保存を適切に行っていなかった理由を検証及び分析し、再発防止策を講じること。

(2) 法第 35 条の 3 の 31 に基づく改善命令

多数の法令違反があったことの理由を検証及び分析するとともに、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を適切に整備すること。

(3) 上記 (1) 及び (2) の措置は、この改善命令を行った日から 2 月以内に講ずること。

2. 処分理由

同社に対して行った法第 41 条の規定に基づく立入検査の結果及び同社から提出のあった弁明書を確認した結果、以下の事実が確認された。

- (1) 購入者等からの苦情について、当該苦情の原因が加盟店による不当勧誘行為等が原因であるかについて、原因究明を適切に行っていなかった。(割賦販売法施行規則の一部を改正する命令(平成 29 年内閣府・経済産業省令第 2 号)による改正前の割賦販売法施行規則(以下「改正前省令」という。)第 94 条第 1 号違反)

- (2) 加盟店が購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたことが認められたにもかかわらず、苦情対応調査が不適切なものがあった。(改正前省令第94条第3号違反)
- (3) 加盟店に対し、改善のための所要の措置を講じていなかった。(改正前省令第94条第4号違反)
- (4) 購入者等からの申出内容と当該苦情に係る加盟店からの聴取内容とが異なる場合にこれを苦情として取り扱っていなかったため、苦情対応調査並びに調査記録の作成及び保存を適切に行っていなかった。(改正前省令第77条第1項第2号及び第3号並びに省令第78条第3号違反)
- (5) 加盟店契約時には特定取引を行っていなかった加盟店が、訪問販売を行っていることを把握したにもかかわらず、苦情に基づく加盟店調査を適切に行っていなかった。(改正前省令第77条第2項違反)
- (6) クレジット契約時調査及び調査記録の作成及び保存を行っていなかった。(改正前省令第75条第2項及び省令第78条第2号違反)
- (7) 社内規則等に従った苦情対応調査、苦情処理に係る帳票作成、認定割賦販売協会の加盟店情報交換制度への登録等を行っておらず、社内規則等を遵守するために必要な体制が十分でなかった。(改正前省令第101条第1項該当)

以上