

# 苦情等の処理に関する規則

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規則は、一般社団法人日本クレジット協会(以下「協会」という。)定款第4条第1項第6号の規定に基づき、会員が営むクレジット取引に対する利用者等からの苦情等の申し出に対し、迅速かつ公平で透明性の高い対応を図ることにより、利用者等の利益保護と適正なクレジット取引の実現を図ることを目的とする。

### (定義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるものとし、本規則に定めのない用語で割賦販売法に定められているものについては、同法による。

#### (1) 申出者

問い合わせ、相談・苦情を申し出るクレジットの利用者等で、申し出の理由である会員等の個別の業務・プロセス(一連の活動)との関係で利害関係を有する個人、またはその法定代理人、代理権限を与えられた弁護士等をいう。

#### (2) 問い合わせ

申出者が、クレジットの基本的な知識・利用方法や関係法令、会員の連絡先、適切な相談機関等について情報を求めるものをいう。

#### (3) 相談・苦情

会員等が行う業務・プロセスに関する申出者の不満足の表明をいう。ただし、申出内容が訴訟(和解、民事調停等を含む)係属中又は訴訟終了後の事案は除く。

### (適用範囲)

第3条 この規則は、申出者から協会に寄せられる問い合わせ、相談・苦情のうち、会員に関する割賦販売法の適用を受けるもの(包括方式及び個別方式の1回払いを含む)への対応に適用される。なお、消費者保護の観点から、協会に寄せられる会員に関する割賦販売法適用外の相談・苦情、及び非会員に関する割賦販売法の適用を受ける相談・苦情への対応も可能な範囲で適用される。

### (協会の責務)

第4条 協会は、問い合わせ、相談・苦情の申し出に適切に対応し、迅速かつ公平で透明性の高い対応を図らなければならない。

2 協会は、相談・苦情について、会員に調査・処理依頼を行い、申出者の事態改善に努めなければならない。

3 協会は、相談・苦情の受付状況や対応結果等の情報を蓄積・分析し、会員に対して周知することにより、適切な対応を図るよう、会員による自発的な解決を促進するよう努

めなければならない。

- 4 協会は、第6条に定める相談・苦情を担当する部署と協会の相談・苦情の対応を周知するように努めなければならない。
- 5 協会は、相談・苦情の受付状況や対応結果の情報を5年間保存しなければならない。

(会員の責務)

- 第5条 会員は、協会に寄せられる当該会員に関する相談・苦情の申し出に対し、協会の行う対応に進んで協力し、適切かつ迅速に事案の解決を図らなければならない。
- 2 会員は、第1項の規定の実施にあたり、協会が行う相談・苦情処理に関しての連絡窓口(以下「会員窓口」という。)を登録し、社内の規程等を見直すなど、社内体制の整備を図らなければならない。

## 第2章 相談・苦情の受付

(担当部署・担当者)

- 第6条 協会に寄せられる相談・苦情の対応の担当部署は、消費者相談室(以下協会相談室という。)とする。
- 2 相談・苦情の担当者は、消費者相談に関する有資格者又は消費者相談に関する実務経験を有する者とし、会長が任命する。

(受付)

- 第7条 相談・苦情は、専用電話のほか、協会ホームページ上に別に定める「相談・苦情申出書」(別紙参照)による電子メール等で受け付ける。

(受付区分)

- 第8条 協会相談室は、申出者から受け付けた申出内容を以下の区分で分類する。
- (1) 問い合わせと相談・苦情の別
  - (2) 会員に関する相談・苦情と非会員に関する相談・苦情の別
  - (3) 割賦販売法適用(包括方式及び個別方式の1回払いを含む)の相談・苦情と同法適用外の相談・苦情の別
  - (4) その他

## 第3章 相談・苦情への対応

(問い合わせへの対応)

- 第9条 協会相談室は、問い合わせについて、申出者に対して、クレジットに関する基本的な知識・利用方法や関係法令、自主規制規則等に関する情報を提供する。

(相談・苦情への対応)

第10条 協会相談室は、会員に関する割賦販売法適用の相談・苦情について、次章の第11条から第13条の定めにより対応する。

2 協会相談室は、会員に関する割賦販売法適用外の相談・苦情、及び非会員に関する割賦販売法の適用を受ける相談・苦情について、申出者に必要と思われる情報を提供するほか、適切と思われる他機関等を紹介する。

## 第4章 会員に関する割賦販売法適用の相談・苦情の処理

(協会相談室からの会員窓口への調査・処理依頼)

第11条 協会相談室は、相談・苦情の申出者から本人・契約を特定する情報を確認の上、直ちに当該会員窓口当該相談・苦情事案の調査・処理依頼をする。

2 申出者から本人・契約を特定する情報の提供がない場合には、会員窓口への調査・処理依頼が困難であるため、協会相談室は、必要と思われる情報を提供するほか、会員窓口や適切と思われる他機関を紹介して処理を終了する。

(会員による協会相談室への報告)

第12条 前条第1項により、協会相談室から調査・処理依頼を受けた会員は、当該相談・苦情事案の事実関係の調査をし、当事者間での解決に向けた対応を図る。

2 会員は、前項の定めによる当該相談・苦情案件に関する調査・処理結果を、対応会員窓口を通じて、遅滞なく、協会相談室に報告する。

(申出者への回答)

第13条 第11条第1項に定める協会相談室が会員に調査・処理依頼した相談・苦情事案についての回答は、原則として会員が行うものとする。

## 第5章 雑則

(守秘義務)

第14条 協会相談室で相談・苦情の対応にあたる担当者及び担当者であった者は、正当な理由なく、職務に関して知りえた情報を漏らしてはならない。

(人材育成)

第15条 協会は、相談・苦情の対応を円滑に機能させるために、関係法令や事例研究等についての研修の機会を設け、協会相談室で相談・苦情の対応にあたる担当者の能力の向上に努める。

(外部専門家の活用)

第16条 協会は、相談・苦情の処理に関しての的確な対応のために弁護士などの外部専門家を活用することができる。

(会員への指導等)

第17条 協会は、相談・苦情の対応に当たり、第5条に定める会員の責務、第12条第2項の協会相談室への報告を履行しない等の場合は、会員に対し、必要な処置を講じるよう指導することができる。

2 協会は、会員が前項に基づく指導によっても改善をしない場合には、別途定める「調査に関する業務規則」及び「処分等に関する業務規則」に基づき処分を行う。

(相談・苦情状況の公表)

第18条 協会は、年に1回以上、協会相談室で受け付けた相談・苦情の概況について公表するものとする。

(行政との連携)

第19条 協会は、相談・苦情事案の社会的影響等を考慮し、必要に応じて、行政との調整、処理結果の報告等を行う。

(監査)

第20条 協会は、相談・苦情の対応に関しての透明性を確保するため、協会相談室に対し、外部専門家を活用した監査を年に1回以上実施するものとする。

(補則)

第21条 この規則の実施に関しての必要な事項は、自主規制委員会及び総務委員会の決議により、別に定める。

(規則の改廃)

第22条 本規則の改廃は、理事会の決議を経て行う。

附則

1. 本規則は、平成21年12月1日から施行する。
2. 本規則は、平成25年4月1日から改正施行する