

(一社) 日本クレジット協会

令和5年度割賦販売法・自主ルール研修
コンプライアンス研修

法令違反を起こさないための 社内体制の整備と実効性の確保について

目次

第1部 コンプライアンスの考え方の進展と背景 (片岡)

第2部 実務事例を踏まえた体制整備の見直しポイント (前田)

片岡総合法律事務所
弁護士 片岡義広
弁護士 前田 竣

弁護士法人

片岡総合法律事務所

KATAOKA & KOBAYASHI LPC

第1部 コンプライアンスの考え方の進展と背景

目次

- 1 コンプライアンス進展の背景
 - * ISO=JISQ 9001の2000年改正
- 2 経営思想の進展
 - ① 法令遵守→ ② コンプライアンス→
 - ③ インテグリティ経営→ ④ パーパス経営
- 3 法令等遵守の実効性確保に向けて

1 コンプライアンス進展の背景

* ISO9001の2000年改正が世界を変えている

(1) ISOとは

International Organization for Standardization (国際標準化機構) の略称組織は「IOS」と略される。

(2) ISOの定めが原則としてそのままJIS(日本産業規格)になる。

(3) ISO 9001 (品質マネジメントシステム) は、
品質管理の世界標準 (日本産業規格は、JIS 9001Q)

(4) ISO 9001の2000年改正で、

「製造業の品質管理」から、

「サービス業」及び「組織の在り方」の品質管理にも適用されることに。

(5) 本来は、あくまで任意にベストプラクティスを目指すためのツール

ただ、この基準を満たさないと取引から排除されるので従わざるを得ない。

(6) 組織の在り方に適用される結果、国際組織・国もその原理に従うように。

⇒ これが世の中を大きく変える原因に (私見)

1 コンプライアンス進展の背景

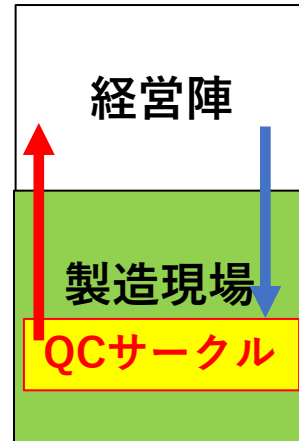
(2) ISO9001の歴史

① QCサークル
1962年



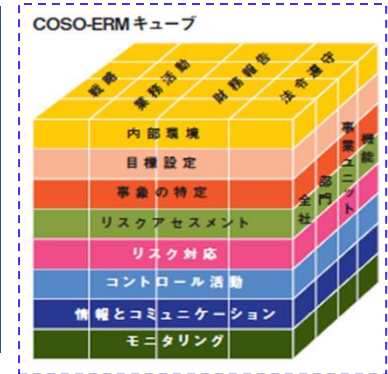
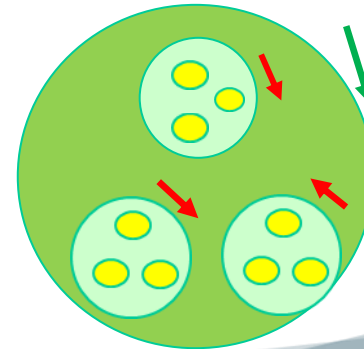
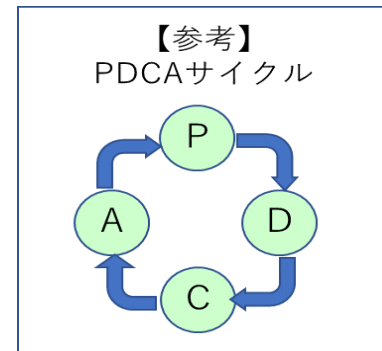
ボトムアップ

② TQC
1981年



トップダウン
ボトムアップと

③ PDCAサイクル/スパイラル
2000年



野村修也中大教授
コンプライアンス コーヒーカップ論
(自由と正義2013年10月号5頁)

1 コンプライアンス進展の背景

(3) ISO9001の内容 (拙稿：金融法務事情2162号1頁ご参照)

<基本原則>

- (1) プロセスアプローチ(0.3)
- (2) PDCAサイクル (0.3.2) (Plan Do Check Act)
- (3) リスクベースド・シンキング(0.3.3)

<品質マネジメントの原則>

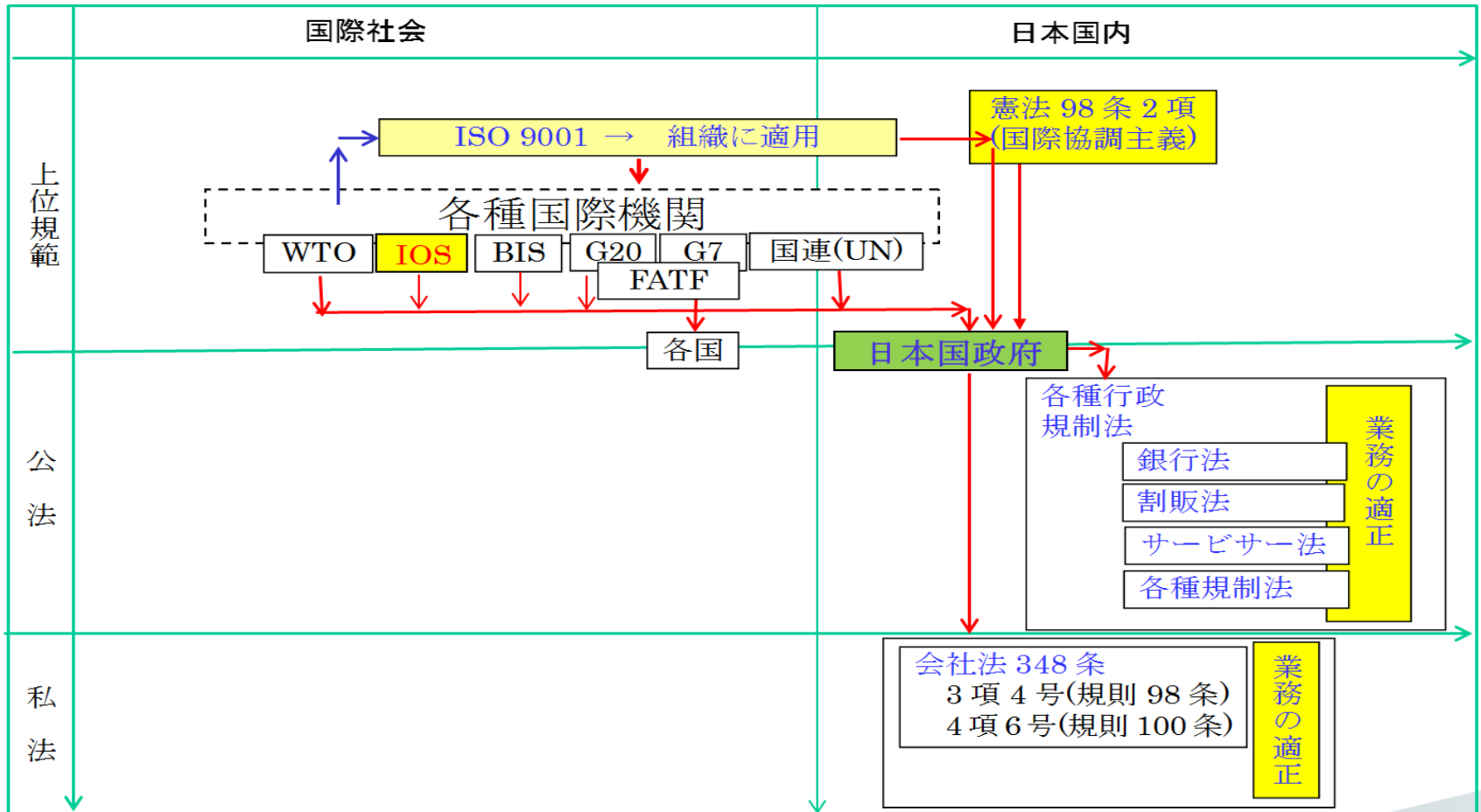
- ① 顧客重視
- ② リーダーシップ
- ③ 人々の積極参加
- ④ プロセスアプローチ
- ⑤ 改善
- ⑥ 客観的事実に基づく意思決定
- ⑦ 関係性管理

<得られる便益>

0.1 一般

- a) **顧客要求事項**及び適用される**法令・規制要求事項**を満たした**製品**及び**サービス**を一貫して提供できる。

1 コンプライアンス進展の背景



1 コンプライアンス進展の背景

内部統制システム・コーポレート・ガバナンス

会社法（2005年）

（業務の執行）

第三百四十八条（略）

- 取締役が二人以上ある場合には、株式会社の業務は、定款に別段の定めがある場合を除き、取締役の過半数をもって決定する。
- 前項の場合には、取締役は、次に掲げる事項についての決定を各取締役に委任することができない。

（中略）

- 取締役の職務の執行が**法令及び定款に適合**することを確保するための**体制**その他株式会社の業務並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の**業務の適正を確保**するために必要なものとして法務省令で定める**体制の整備**

（以下略）

（取締役会の権限等）

第三百六十二条（略）

- 取締役会は、次に掲げる事項その他の重要な業務執行の決定を取締役に委任することができない。

（略）

- 取締役の職務の執行が**法令及び定款に適合**することを確保するための**体制**その他株式会社の業務並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の**業務の適正を確保**するために必要なものとして法務省令で定める**体制の整備**

（業務の適正を確保するための体制）

第九十八条 法第三百四十八条第三項第四号に規定する法務省令で定める体制は、当該株式会社における次に掲げる体制とする。

（略）

- 当該株式会社の使用人の職務の執行が**法令及び定款に適合**することを確保するための**体制**

- 次に掲げる体制その他の当該株式会社並びにその親会社及び子会社から成る企業集団における**業務の適正を確保**するための**体制**

（略）

- 当該株式会社の子会社の取締役等及び使用人の職務の執行が**法令及び定款に適合**することを確保するための**体制**

（以下略）

（業務の適正を確保するための体制）

第一百条 法第三百六十二条第四項第六号に規定する法務省令で定める体制は、当該株式会社における次に掲げる体制とする。

（略）

- 当該株式会社の使用人の職務の執行が**法令及び定款に適合**することを確保するための**体制**

- 次に掲げる体制その他の当該株式会社並びにその親会社及び子会社から成る企業集団における**業務の適正を確保**するための**体制**

1 コンプライアンス進展の背景

- 1 会社法（2005年）の成立—内部統制体制の法定
- 2 コンプライアンスの重視
- 3 コーポレート・ガバナンス・コード（CGコード）
スチュワードシップ・コード（SGコード）
→ 議決権行使助言会社(proxy adviser)の出現
- 4 CS（Customer Satisfaction：顧客満足）重視
- 5 CSR（Corporate Social Responsibility：企業の社会的責任）
- 6 SDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標(17の目標)）
- 7 G7のFATF（Financial Action Task Force：金融活動作業部会）
* AML/CFT（マネロン・テロ対策） * リスクベース・アプローチ
- 8 ハードローからソフトローへ（ソフトローのハードロー化の現象も）
少ない**法規範**と変化・拡大する**社会規範**へ
＜他面＞**法規範**の精緻化も
- 9 法律の3年毎見直し条項も

SDGsのマーク・バッジ



2 経営思想の進展 (1)インテグリティ

1 法令遵守



2 コンプライアンス



3 インテグリティ (Integrity) (誠実性)



4 パーパス (Purpose) 経営

2 経営思想の進展

(1) インテグリティ (Integrity) とは

- ◆ 英語的には、①高潔性、②誠実性、③真摯性
「完全性・無傷」という意味もある。
- ◆ 今、日本で経営学的に使われている意味としては、
「誠実性」と訳されている。

【文献】中山達樹「インテグリティ」中央経済社（2020年1月）

(2-1) なぜ、インテグリティか

- 1) 経営の神様：ピーター・ドラッカー「現代の経営」
(1954—和訳1964 → マネジメントブームの切っ掛け)
インテグリティの重要性を指摘
- 2) 投資の神様：ウォーレン・バフェット
<人を雇うときに求める3つの資質>
①「インテグリティ」 ②「知性」 ③「活力」
①を伴わずに、②と③を持つ人材は危険である。

2 経営思想の進展 (1)インテグリティ

(2-3) なぜ、インテグリティか

3) 金融庁 令和元(2019)年6月

*** 社会的な企業不祥事の高発も受けて**

⇒ 法令遵守・コンプライアンスにも有用

- 「コンプライアンス・リスク管理に関する傾向と課題」 10頁

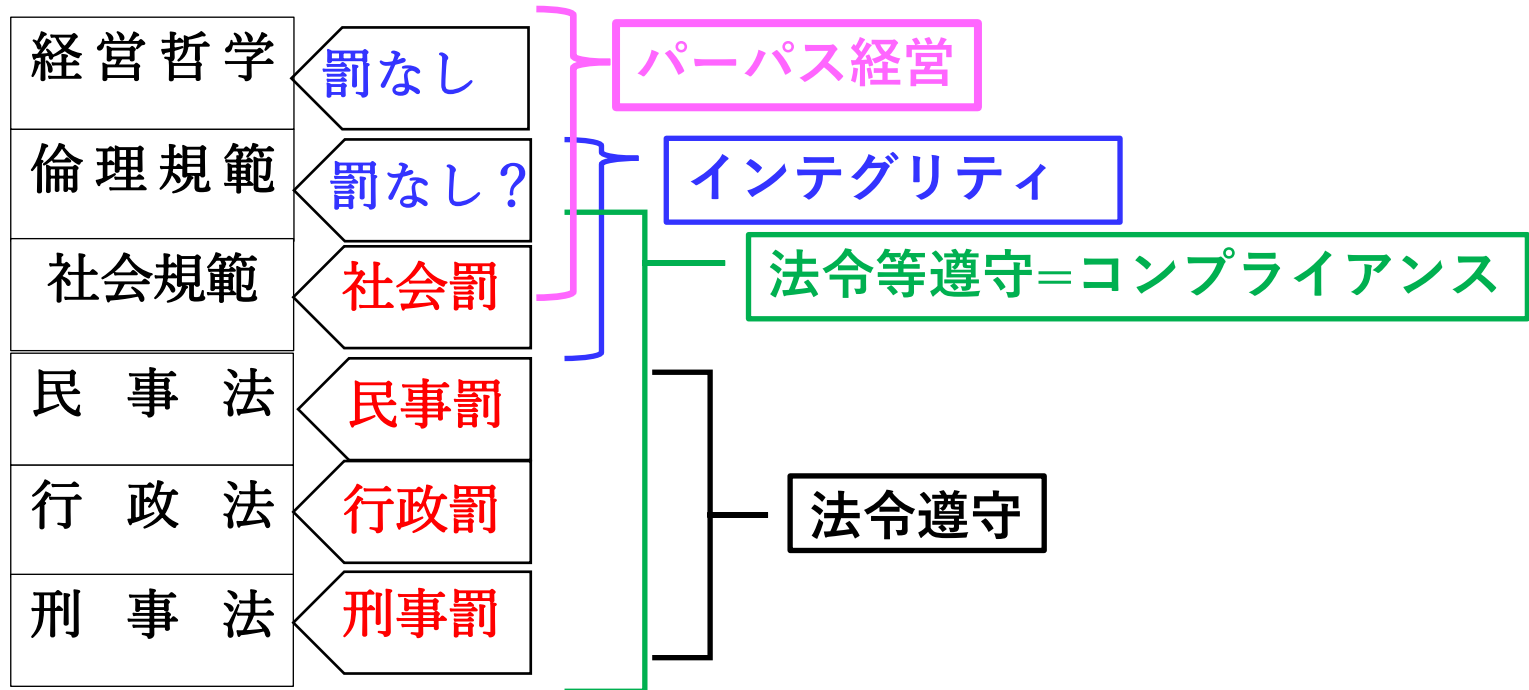
「② 基本方針で示した問題意識を踏まえた取組み事例」で

インテグリティ（倫理研修）を好ましい取組みとして紹介

コンプライアンスに関する研修につき、頻繁に改正されるルールそのものを説明するのではなく、 **ルールの趣旨や背景を理解**させるとともに、**役職員自身の頭で考える**という発想を定着させるべく、内容を見直している事例（例えば、座学形式ではなくコンプライアンスの観点からの判断に迷う事例を用いた**ディスカッション形式**とする、**従来型のコンプライアンス研修に加え誠実さの強化と高い倫理観の醸成を目的とした**インテグリティ（Integrity）研修**を実施する等）**

2 経営思想の進展 (1)インテグリティ

(3) 規範とインテグリティの位置付け



2 経営思想の進展 (2)パーパス経営

1 パーパス (Purpose) とは

「ゆらぐことのない社会的な存在意義」

経営哲学の確立

* 組織や個人が

- ① 自らの社会的な役割をより強く意識した上で、
- ② 個々の組織や個人の在り方、品格、存在意義、社会への提供価値を
- ③ 原点に立ち戻って定義したもの。

個人の人生哲学の組み込み

【文献】

野村総研：伊吹英子・古西幸登（ユキト）
「実践パーパス経営」12頁（日経BP、2022年4月）

2 取組み

組織及び個人がディスカッション形式等で、
PDCAの手法で取り組む

2 経営思想の進展 (2)パーパス経営

3 パーパス例

* 【ネスレ】

「食の持つ力で、現在そしてこれからの世代のすべての人々の生活の質を高めていきます。」

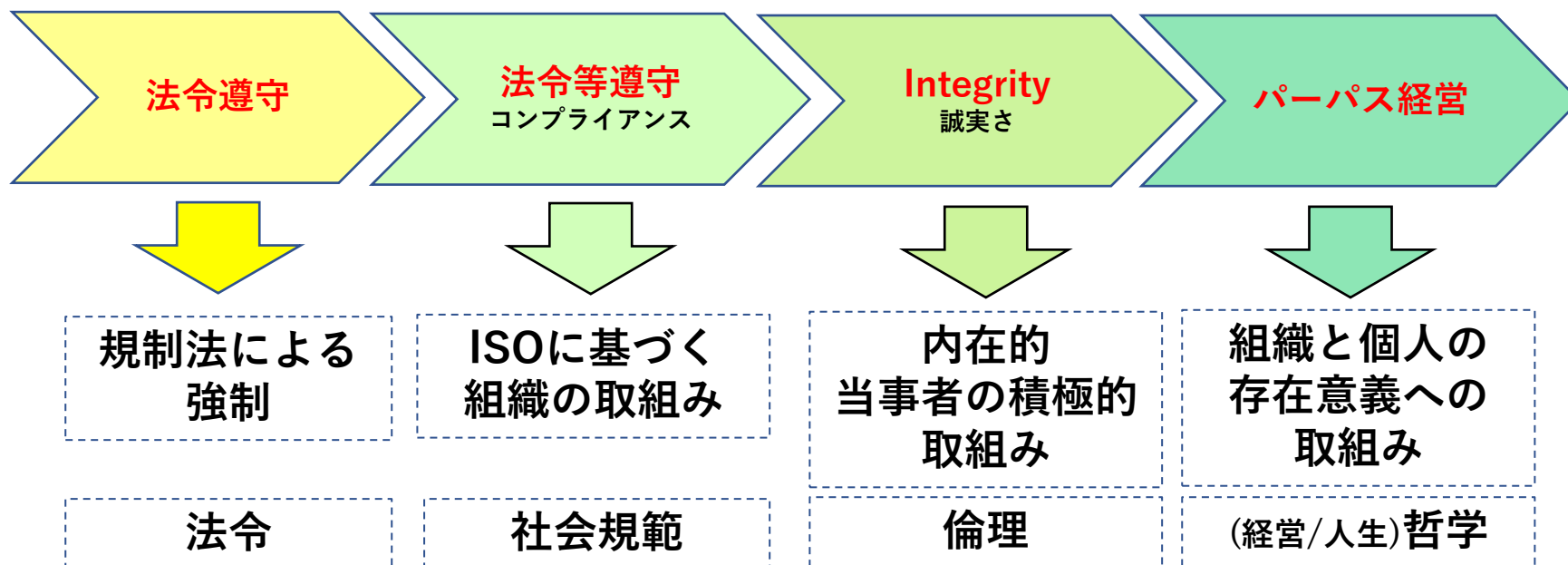
* 【ソニーグループ：Sony's Purpose & Values】

クリエイティビリティとテクノロジーの力で、世界を感動で満たす。

cf. 企業の従業員エンゲージメント・サーベイ

3 法令等遵守の実効性確保に向けて

◆ 企業経営の理念の変遷



◆ 手法—コンプライアンス、インテグリティ、パーパス経営も手法はほぼ同じ。
「PDCAを回す」

◆ これらを同時にして実効性確保を

第2部 実務事例を踏まえた体制整備の見直しポイント

体制整備（法律上の位置づけの確認）

各種ライセンス毎に経済産業省令に定められている体制を整備していることが求められる（整備できていないと登録拒否事由、改善命令対象）

包括	個別	クレ取
法33条の2第1号	法35条の3の26第1項9号	法35条の17の5第1項8号
<p>（登録の拒否） 第三十三条の二 経済産業大臣は、第三十二条第一項の申請書を提出した者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は当該申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、<u>その登録を拒否しなければならない。</u></p> <p>（略）</p> <p>十一 第三十条の二第一項本文に規定する調査、第三十五条の十六第一項及び第三項に規定する措置その他この法律に定める措置の円滑な実施を確保するために必要な体制、利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制その他の包括信用購入あつせんの公正かつ適確な実施を確保するために必要なものとして経済産業省令で定める体制が整備されていると認められない法人</p>	<p>（登録の拒否） 第三十五条の三の二十六 経済産業大臣は、第三十五条の三の二十四第一項の申請書を提出した者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は当該申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、<u>その登録を拒否しなければならない。</u></p> <p>（略）</p> <p>九 第三十五条の三の三第一項本文に規定する調査及び第三十五条の三の五第一項に規定する調査その他この法律に定める措置の円滑な実施を確保するために必要な体制、購入者又は役務の提供を受ける者の苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制その他の個別信用購入あつせんの公正かつ適確な実施を確保するために必要なものとして経済産業省令で定める体制が整備されていると認められない法人</p>	<p>（登録の拒否） 第三十五条の十七の五 経済産業大臣は、第三十五条の十七の三第一項の申請書を提出した者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は当該申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、<u>その登録を拒否しなければならない。</u></p> <p>（略）</p> <p>八 クレジットカード番号等取扱契約（第三十五条の十七の二各号に規定する契約をいう。以下同じ。）の締結に係る業務及び第三十五条の十七の八第一項又は第三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ものとして経済産業省令で定める体制が整備されていると認められない法人</p>

苦情処理

体制整備（法律上の位置づけの確認）

各種ライセンス毎に経済産業省令に定められている体制の中身は？

包括	個別	クレ取
省令66条	省令101条	省令
<ul style="list-style-type: none"> ① 支可調、クレカ番号等の適切管理措置及びクレカ番号の取扱い委託先に対する指導その他の措置その他法に定める措置の円滑な実施を確保するために必要な体制 ② 利用者又は購入者等の苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制 ③ 包括信用購入あつせんの公正かつ適確な実施を確保するため十分な社内規則等を定めていること。 ④ 法若しくは法の規定に基づく命令又は社内規則等を遵守するために必要な体制 	<ul style="list-style-type: none"> ① 支可調、特定加盟店に対する加盟店契約締結時調査・勧誘時調査その他法に定める措置の円滑な実施を確保するために必要な体制 ② 購入者等の苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制 ③ 個別信用購入あつせんの公正かつ適確な実施を確保するため十分な社内規則等を定めていること。 ④ 法の規定若しくは法の規定に基づく命令又は社内規則等を遵守するために必要な体制 	<ul style="list-style-type: none"> ① 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、次に掲げる措置の適確な実施を確保するために必要な体制 (略) ② 加盟店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十分な社内規則等を定めていること。 ③ 法若しくは法の規定に基づく命令又は社内規則等を遵守するために必要な体制



- **苦情処理体制は、体制整備要件の中でも明示的に求められている項目**
- **苦情は、自社業務及び加盟店における業務上の不備を幅広く検知する契機となる重要な情報**

苦情の適切な処理の実現はコンプライアンス確保の重要な要素となる。

苦情処理体制の整備

苦情処理について

【意識しておくべき総論的視点】

- 「苦情処理」業務として求められていることは、
- 実際に寄せられた**個々の苦情案件を解決**することにとどまるものではない
 - 加盟店の不適切な行為に基づくクレジット契約の締結等を排除することも含まれている



苦情の対象となった加盟店に係る苦情情報を自社内に集積するとともに、JDMを通じて協会員に共有することで、**将来に向けた加盟店による不適切行為の予防を図ることも意図した取り組みが求められる。**

ルールの趣旨や背景の理解

苦情処理体制の整備

問題のある苦情処理対応の一例①

- カード会社の消費者相談部門に対し、カード会員から申し出があった。
- その内容は、自社加盟店が当該カード会員に対して不実告知をし、その結果、当該カード会員においてカード決済をしてしまったというものであった。
- これを受け、カード会社としては、当該加盟店に問い合わせをしたところ、加盟店が当該取引については既にキャンセルをし、カードの売上についてもキャンセル処理を実施済みであることが確認された。
- カード会社は、当該カード会員に対して、上記の経緯を説明し、カード会員の了解も得たうえで苦情の解決と判断し、苦情処理業務を終了した。

- ✓ 上記の例は、個別事案の解決（消費者救済）という観点では対応に不足はない
- ✓ しかし、加盟店管理（加盟店による不適切な行為の予防・排除）の観点からは不十分と評価される点が残る対応である。
- ✓ カード会員からの申出を受けた場合、これを受けて原因行為の判別を行い、確認された事実に応じてJDM登録等の必要な措置を講じなければならない
 - **加盟店に対する是正指導措置等の実施の必要性、業界としての不適切加盟店情報の共有の必要性**
- ✓ また、予め定めた基準に沿って苦情の内容や重要性に基づく類型化をし、その類型化した苦情を関連部署と共有化すること及び重要な事例等を経営陣に報告することなども必要となる
 - **個社としての苦情関連情報の蓄積、類型化により処理の正確性を担保**

苦情処理体制の整備

問題のある苦情処理対応から派生する行為規制違反（包括）

【再掲】

- カード会社の消費者相談部門に対し、カード会員から申し出があった。
- その内容は、自社加盟店が当該カード会員に対して不実告知をし、その結果、当該カード会員においてカード決済をしてしまったというものであった。
- これを受け、カード会社としては、当該加盟店に問い合わせをしたところ、加盟店が当該取引については既にキャンセルをし、カードの売上についてもキャンセル処理を実施済みであることが確認された。
- カード会社は、当該カード会員に対して、上記の経緯を説明し、カード会員の了解も得たうえで苦情の解決と判断し、苦情処理業務を終了した。

- ✓ 省令60条1号（苦情を受け付けたときは遅滞なく当該苦情の判別をすること）違反
- ✓ 省令133条の8第2号（苦情の調査その他の情報から、加盟店による利用者の利益の保護に欠ける行為を知ったときの随時調査）違反
- ✓ 法35条の20第2項（JDM登録義務）違反



苦情処理を起点として、他の割販法上の義務履行が求められる規定構造となっているため、苦情処理を適切に実施しなかった場合には、本来であれば実施すべきであった他の行為規制も果たせていないという状況にも発展し得る。

苦情処理体制の整備

問題のある苦情処理対応から派生する行為規制違反（個別）

【再掲】

- カード会社の消費者相談部門に対し、カード会員から申し出があった。
- その内容は、自社加盟店が当該カード会員に対して不実告知をし、その結果、当該カード会員においてカード決済をしてしまったというものであった。
- これを受け、カード会社としては、当該加盟店に問い合わせをしたところ、加盟店が当該取引については既にキャンセルをし、カードの売上についてもキャンセル処理を実施済みであることが確認された。
- カード会社は、当該カード会員に対して、上記の経緯を説明し、カード会員の了解も得たうえで苦情の解決と判断し、苦情処理業務を終了した。

- ✓ 省令94条1号（苦情を受け付けたときは遅滞なく当該苦情の判別をすること）違反
- ✓ 省令77条1項2号（苦情の調査その他の情報から、加盟店による利用者の利益の保護に欠ける行為を知ったときの随時調査）違反
- ✓ 法35条の20第2項（JDM登録義務）違反



個別でも包括と同様に苦情処理を起点として、他の割販法上の義務履行が求められる規定構造となっているため、苦情処理を適切に実施しなかった場合には、本来であれば実施すべきであった他の行為規制も果たせていないという状況にも発展し得る。

苦情処理体制の整備

問題のある苦情処理対応の一例②

- カード会社の消費者相談部門に対し、カード会員から申し出があった。
 - その内容は、自社加盟店が当該カード会員に対して不実告知をし、その結果、当該カード会員においてカード決済をしてしまったというものであった。
 - これを受け、カード会社としては、当該加盟店に問い合わせをしたところ、加盟店が不実告知を行ったという事実を否定した。
 - カード会社においては、カード会員と加盟店の言い分が真っ向から対立していることを理由に、「事実認定困難」と判断した。
 - 「事実認定困難」であることから、当該申出は「苦情」には該当せず「相談」に該当するものと分類し、申出記録の作成・保存はしなかった。
- ✓ 上記の例は、第一に安易に「事実認定困難」としている点に問題がある。
 - ✓ 双方の言い分のみからではなく、他の消費者からの申出の発生状況も参照すべき
 - 事実認定の具体的な方法については運用指針参照
 - ✓ 上記の例は、第二に「事実認定困難」を理由に申出記録の作成・保存を怠った点に問題がある。
 - 自主規制規則上、包括・個別それぞれで以下の記録の作成・保存義務が定められている。

包括（規則63条1項）

会員は、第60条から前条に定める苦情処理に関する事項（第60条の判別の結果、会員が利用者又は購入者等の申出の原因となっている会員の法令又は本規則に抵触する行為及び加盟店の法令に抵触する行為の存否を判断することができない場合にあっては、当該申出の処理に関する事項を含む。）について記録し、あらかじめ社内規則等により定める期間保存することとする。

個別（規則83条1項）

会員は、第79条から前条に定める苦情処理に関する事項（第79条の判別の結果、会員が購入者等の申出の原因となっている会員の法令又は本規則に抵触する行為及び加盟店の法令に抵触する行為の存否を判断することができない場合にあっては、当該申出の処理に関する事項を含む。）について記録し、あらかじめ社内規則等により定める期間保存するものとする

(参考) 令和4年度定期実地調査における主な指摘事例

2-4. 苦情の判別

法令・自主ルールで求められていること

- ✓ 苦情を受け付けたときは、遅滞なく事実確認をしたうえで、以下について判別すること

個別	包括
①苦情が自社に対するものか、加盟店に対するものか	
②加盟店への苦情の場合、以下の区別	
・ 特定取引か、それ以外の取引か	・ 特定取引（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売、特定継続的役務、業務提供誘引販売の5類型）か、店舗販売か、通信販売か
	・ 自社の加盟店か他社の加盟店か
③当該苦情の原因が「加盟店による利益の保護に欠ける行為※」に起因するか否か	

※ 特定商法取引法・消費者契約法に定める禁止行為、指示行為を中心に「加盟店情報交換制度運営規則」で定めている行為に準ずるものとする
例) 不実告知、断定的判断の提供、重要事項の不告知、威迫・困惑、不備広告、誇大広告、書面の不交付、過量販売、履行拒否・遅延、キャンセル未処理、相談拒否、倒産・履行不能、名義冒用、名義貸し、… 等

- ✓ 加盟店の行為があったか否かの判別においては、利用者等と加盟店双方の主張以外にも「当該加盟店に対する同種の申出の発生状況」「加盟店情報交換制度（JDM）の登録状況」などの様々な情報により、総合的に判断すること

(参考) 令和4年度定期実地調査における主な指摘事例

2-4. 苦情の判別

実地調査の結果、確認された指摘事例

- 個別クレジットでは返金処理、包括クレジットではチャージバック処理により苦情処理を終了し、加盟店の利益の保護に欠ける行為に起因するか否かの判別が行われていない
- 加盟店から返金処理が行われたことをもって利益の保護に欠ける行為をなしと判断
- 利用者等と加盟店双方の主張が異なることのみをもって「事実認定困難」と判断し、過去の同種の申出やJDM登録情報などにより総合的に判断していない

再確認時のチェックポイント

- 苦情処理の記録簿が、返金やチャージバックなどの清算処理のみの記録になっていないか
- 加盟店への事実確認について、利用者等の利益の保護に欠ける行為の有無を判別するのに必要な事項を確認しているか（利用者等への返金意思の確認に終始していないか）
- （包括）他社加盟店の苦情のとき、当該利益の保護に欠ける行為に起因することが疑われる苦情の有無について、事実確認、締結事業者への通知を行っているか

<清算処理に終始していると考えられる苦情記録の例>

申出内容	加盟店回答	自社見解
情報商材について「絶対儲かる」と勧誘を受けたため申し込んだが、手順通りやっても利益が出なかった	お客様のご意見は真摯に受け止め、返金させていただきます。今後はこのようなことがないように、お客様対応を強化します	返金処理されたため、対応終了

勧誘時の「絶対儲かる」旨の説明は断定的判断の提供のおそれがあるものの、返金処理で対応を終了し、断定的判断の提供の有無を判別していない

苦情処理体制の整備

苦情処理のルールの確認

- 苦情処理については法令上は、包括の場合は省令60条、個別の場合は省令94条に規定があるのみで比較的シンプルな規定内容になっている。
- 他方、JCAが策定した自主規制規則では包括の場合は規則の59条～63条、細則の43条～43条の3に、個別の場合は自主規制規則78条～83条、細則の60条、61条に詳細な規定が整備されている。
- また、自主規制規則に関する運用指針（及びその別添）においても苦情処理の実施方法の詳細についての規定（解説）がなされている。



苦情処理に関する規定内容は比較的複雑であるが、その対応を適切に実施しなかった場合のコンプライアンス違反の影響度の大きさも踏まえて、各社において適切な見直しを図ることが期待される。

委託先管理

委託先管理

委託先管理に関する不備

- 社内規則のうちの一つとして【業務委託に関する規程】を設けている。
- しかしながら、当該規程で定められているルールにおいて「信用購入あっせんに係る業務の委託」「個人情報の取扱いに係る業務の委託」「クレジットカード番号等の取扱いに係る業務の委託」の概念整理が明確化されておらず、それぞれに関する業務委託先についての管理ができていない。
- その結果、個人情報の取り扱いの委託を伴う業務委託契約を締結する場合には社内規程に沿った対応が遵守されているが、個人情報の取扱いの委託を伴わない信用購入あっせん業務の委託の場合には社内規程に沿った対応が確保されていない。

委託先管理

委託先管理に関する不備

個人情報保護法		割賦販売法			—
個人情報の取扱いの委託		信用購入あっせんに係る業務の委託	クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務の委託	クレジットカード番号等の取扱いの委託	その他の業務委託
法25条、通則GL	包括：省令56条 個別：省令89条	包括：省令59条 個別：省令92条	省令133条の3第1項1号ロ	包括：法35条の16第3項 クレ取：省令133条の11	—

- ✓ 個人情報保護法でも割賦販売法でも委託先管理の基本的な枠組みは
- 委託先選定基準の適切性の確保
 - 委託契約書の締結（委託先への監督権限、報告義務、改善命令、解除権etc）
 - 定期的な委託先への監督の実施
- などを確保することを求めるものである

適用されるルールの内容に大きな差分があるというよりは、委託先管理のルールの適用を受ける委託契約に該当するかの判別が正確にできることが本質的には重要。

この判別の正確性を担保するために上表のような枠組みの理解をしておくことが必要となる。

委託先管理

JCAからの要請事項

正会員 各位

2019日クレ協第78号
令和元年6月17日

一般社団法人日本クレジット協会



クレジット業務に係る委託先に対する措置の再点検のお願い

拝啓 時下益々ご盛栄のこととお慶び申し上げます。

日ごろは、当協会の活動にご協力賜り厚く御礼申し上げます。

さて、割賦販売法において、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には、業務受託者に対する指導等の義務が課せられております。会員各位におかれましては、自主規制規則に則って、受託者に対する反社会的勢力の排除のための措置や必要な措置にご対応いただいているところと存じます。

他方、この度、経済産業省商取引監督課より、下記の法令違反、体制整備不備の事例が多くみられることから、会員に対して、法令遵守の徹底について、注意喚起の要請がありました。

つきましては、下記の事案を含めて、改めて法令遵守体制、措置の実施状況について、ご確認いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 反社会的勢力との関係遮断について

<不備事例>

業務委託先との契約書に暴力団排除条項を定めていない。(省令第66条第1項第4号、第101条第1号第4号、第133条の3第1項第3号)

【信用購入あっせんの委託】

委託契約中に以下の事項の規定を設けるべし

- ✓ 委託業務が適切に遂行されていない場合に備えて、契約内容の変更や解除ができる旨の規定

【カード番号等の取扱いの委託】

委託契約中に以下の事項の規定を設けるべし

- ✓ 委託先におけるセキュリティ水準の確保
- ✓ 漏えい等の事故発生時に「状況把握」「委託元への報告」「拡大防止措置」「原因究明」「再発防止措置」を実施する旨の規定

委託先管理

JCAからの要請事項

2020 日クレ協第 76 号
令和 2 年 10 月 6 日

正会員 各位

一般社団法人日本クレジット協会



クレジット業務に係る委託先との契約書の再点検のお願い

拝啓 時下益々ご盛栄のこととお慶び申し上げます。

日ごろは、当協会の活動にご協力賜り厚く御礼申し上げます。

さて、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」において、委託先の管理における留意事項の一つとして、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には、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には委託元である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に報告することを定めることが求められています。

他方、近時経済産業省本省及び経済産業局における立入検査において、上記に関する不備事案への指摘が多くみられています。

つきましては、下記の事案を踏まえ、改めて委託先との契約書についてご確認いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具

記

<不備事案>

委託先との契約書に、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及び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ない。（省令第 9 2 条第 2 号）

【参考】割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針 抜粋
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。

【カード番号等の取扱いの委託】
委託契約中に以下の事項の規定を設けるべし
✓ 漏えい等の事故発生時に「委託元への報告」「を実施する旨の規定

基本的な体制整備

基本的な体制整備

基本的な体制整備の不備

- 社内規則では、内部管理部門による定期的なモニタリングや社内規則等の定期的な見直しなど法令遵守の監督を行うとともに、内部監査部門が法令遵守の監査を行う旨を定めているが、実務実態が伴わず、これらを十分に実施できていない事例。

基本的な体制整備

社内規程（JCAモデル規程）～内部管理～

（内部管理部門の設置）

第5条 法令遵守を監督するため、次の各号に定める事項に定める業務を行う内部管理部門を設置することとする。

- (1) 支払能力調査、情報管理、その他基本規程に定める業務を行う部署に対する定期的なモニタリングその他の措置
 - (2) 業務遂行上で問題がある場合の改善策の策定、実施
 - (3) 社内規則等の定期的な見直し、適正性の確保
 - (4) その他の重大な問題についての経営陣への報告
- 2 営業部門が内部管理部門を兼務する場合、その機能を果たすための措置を定めることとする。

コレができていないとの指摘
→ この検査が実施されなければその後の報告や調査の契機が存しないことになるため内部管理部門の機能が大きく損なわれることとなる。

（モニタリングの実施）

第10条 内部管理部門は、基本規程第5条第1項第1号に定めるモニタリング又は検査を、**行動計画に定める時期（●ヶ月に●回のモニタリング及び年●回の検査）に、各部門の行動計画の実践状況について行い、**その結果を経営陣に報告することとする。

2 前項のモニタリング又は検査の結果、問題が確認された場合は、内部管理部門は、必要に応じて指導を行うこととする。

（違反行為等の報告）

第11条 基本規程第5条第1項第2号に基づき、内部管理担当者は、概ね●ヶ月に●回、内部管理部門責任者に対し、当該部門が行っている業務に関し、本規則に違反する行為の有無等について報告することとする。

2 役職員は、業務運営に係る倫理、法令違反行為を行い若しくは確認したとき又は違反行為が行われていると疑惑が生じたときは、直ちに内部管理責任者に報告することとする。

3 内部管理部門責任者は、第1項、前項の報告が重大な問題と判断した場合には、経営陣に報告することとする。

4 第2項の規定に基づき報告をした者に対し、報告をしたことのみをもって不利益な取扱いをしてはならない。

（事情説明等）

第12条 内部管理責任者は、第10条その他の方法により、役職員の違反行為等を知ったときは、関係者に対して事情説明を求める等調査を行うこととする。

2 経営陣は、前項の調査の結果、適正な業務運営に重大な影響があると判断した場合は、基本規程第8条に則り、速やかに対応することとする。

（再発防止）

第13条 経営陣は、前条第1項の調査の結果、役職員がこの規程に違反する行為を行ったか、又は行った疑いがあると認められる旨の報告を受けた場合には、当該役職員が所属する部門の内部管理責任者と協力して問題解決にあたり、その原因追求並びに再発防止の措置を講じることとする。

（営業部門による兼務の場合の措置）

第14条 内部管理部門が、営業部門を兼務する場合、確認を行う必要のある項目を確実に実施していることを事後検証可能な状態としておくこととする。

基本的な体制整備

内部管理の不備の見直しポイント

登録審査基準において、社内規則等の審査にあたって

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こと。

との基準が掲げられていることから、基本的に社内規程（規則）には、モデル社内規程に掲げられているものと同様の規定が設けられているはず。



- ✓ 無ければ社内規程の整備不備（改訂履歴の確認、改定プロセスの検証）
- ✓ あるのであれば、社内規程の遵守不徹底（マニュアルの見直し、社内教育体制の見直しetc）

基本的な体制整備

社内規程（JCAモデル規程）～内部監査～

（内部監査部門の設置）

第6条 法令遵守を監査するため被監査部門における法令遵守の実践状況を客観的に検討、評価することを目的に監査を行う、営業部門から独立した内部監査部門を設置する。

2 内部監査部門に係る以下の事項については、細則でこれを定める。

- (1) 監査の目的
- (2) 監査計画に関する事項
- (3) 監査の結果に基づく措置、及びその実施の計画

コレができていないとの指摘

（監査の目的等）

第15条 内部監査部門は、被監査部門の活動が妥当かつ効果的であるかを検討・評価することを目的に、以下の事項の実践状況の監査を行う。

- (1) 法令等に則った適切な業務の執行状況
- (2) 過去に指摘された問題についての改善状況

（監査計画）

第16条 内部監査部門は、基本規程第6条第2項第2号に基づき、監査対象部署、対象業務や監査時期等を記載した監査計画を事業年度ごとに策定し、経営陣に諮ることとする。

（監査の結果に基づく措置等）

第17条 内部監査部門は、内部監査を実施したときは、その結果を経営陣及び内部管理部門に報告することとする。

2 経営陣は、前項の結果を受けて必要に応じて、内部管理部門に改善策の策定を要請し、内部管理部門は、策定した改善策を経営陣及び内部監査部門に報告することとする。

（被監査部門の協力義務）

第18条 被監査部門の役職員は、内部監査に協力することとする。

（記録の保存）

第19条 内部監査部門は内部監査を実施した時は以下の事項について記録し●年間保存することとする。

- (1) 監査実施日時
- (2) 監査実施部門
- (3) 監査実施者
- (4) 監査実施内容
- (5) 監査実施結果
- (6) 改善報告書

（外部監査の利用）

第20条 内部監査部門による監査に代えて、弁護士、公認会計士、税理士、その他の者であって、信用購入あっせんの法令等遵守及び適正な業務運営の確保を図るための監査を的確に行うことができると認められる者に外部監査を委託することができる。

2 外部監査機関に委託する場合は、下記事項を明記し、委託することとする。

- (1) 監査の目的（法令等遵守及び適正な業務運営の確保）
- (2) 監査の対象部門
- (3) 監査事項

イ 対象部門の業務における法令、定款、社内規則その他の規範に対する違反の有無

ロ 対象部門の業務における不当又は不適切な点の有無

- (4) 記録等の保存

外部監査機関を利用した場合、監査契約書、監査方法、監査実施状況、監査結果及び監査指摘事項に対する37社内対応等について、事後検証が可能な書類等を●年間保存することとする。

基本的な体制整備

内部監査の不備の見直しポイント

登録審査基準において、社内規則等の審査にあたって

営業部門とは独立した監査部署（以下「内部監査部署」といい、包括信用購入あっせん業者及び個別信用購入あっせん業者の規模に鑑み、独立性が担保されれば内部監査部署の設置に代えて、外部監査の利用も可）を設け、実効性が確保された状況であること。

との基準が掲げられていることから、基本的に社内規程（規則）には、モデル社内規程に掲げられているものと同様の規定が設けられているはず。

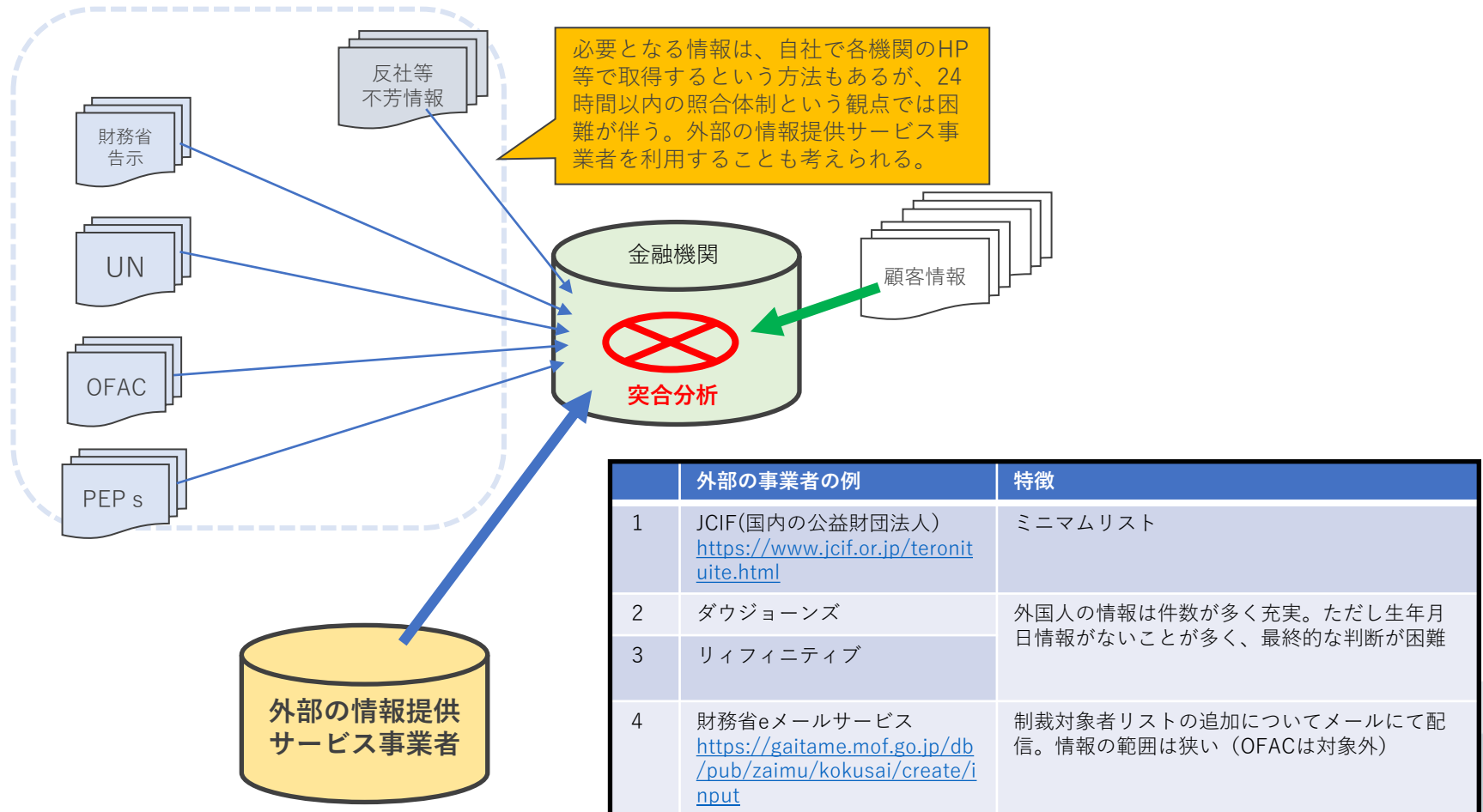


- ✓ 無ければ社内規程の整備不備（改訂履歴の確認、改定プロセスの検証）
- ✓ あるのであれば、社内規程の遵守不徹底（マニュアルの見直し、社内教育体制の見直し、人手不足が原因なのであれば外部監査の採用を検討）

AML/CFT（マネロンガイドライン対応）

マネロンガイドライン対応（参考情報）

- 基本的には「改正クレジットカード業におけるマネー・ロー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」を踏まえたクレジットカード会社における対応に関する説明会参照



個人情報保護法改正動向

個人情報保護法改正動向

委託先管理に関する不備

- 個人情報保護法施行規則・通則GLの改正案が公表された（2023年9月13日）。
[第253回個人情報保護委員会 | 個人情報保護委員会 \(ppc.go.jp\)](#)
- クレジット会社目線での重要な改正内容は、7条3号関連。
- 端的には、法律に基づき漏えい報告をしなければならない事態、本人に漏えい事案の通知をしなければならない事態が追加された。

現行の規定	改正案
<p>第七条 法第二十六条第一項本文の個人の権利利益を害するおそれが大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする</p> <p>一・二（略）</p> <p>三 不正の目的をもって行われたおそれがある<u>個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態</u></p>	<p>第七条 法第二十六条第一項本文の個人の権利利益を害するおそれが大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする</p> <p>一・二（略）</p> <p>三 不正の目的をもって行われたおそれがある<u>当該個人情報取扱事業者に対する行為による個人データ（当該個人情報取扱事業者が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱われることが予定されているものを含む。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態</u></p>

5 まとめ

ご清聴ありがとうございました。

弁護士 片岡義広

弁護士 前田 竣

03-3592-9151

yoshihiro_kataoka@klo.gr.jp

shun_maeda@klo.gr.jp