

令和5年9月5日

クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する 行政処分を行いました

関東経済産業局は、本日、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者であるオーバーシーズ株式会社（法人番号 8010001182127）に対し、割賦販売法第35条の17の10の規定に基づく改善命令を発出しました。

1. 事業者の概要

- (1) 名称：オーバーシーズ株式会社（以下「同社」という。）
- (2) 代表者：代表取締役 塩足 旭人
- (3) 所在地：東京都千代田区平河町1丁目5番4号 平河町154ビル2階
- (4) 登録年月日及び登録番号：令和元年6月12日登録 関東（ク）第92号
- (5) 資本金：30百万円
- (6) 事業内容：決済代行業等

2. 処分内容

割賦販売法（昭和36年法律第159号。以下「法」という。）第35条の17の10に基づく改善命令

クレジットカード番号等取扱契約締結に係る業務の運営の改善のため、以下の措置を講ずること。

- (1) 同社がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年6月12日以降に、同社がクレジットカード番号等取扱契約を締結した加盟店について、法第35条の17の8第1項に基づく調査を適切に実施すること。また、法第35条の17の8第5項に基づく割賦販売法施行規則（昭和36年通商産業省令第95号。以下「省令」という。）第133条の10第1項に定めるところにより、当該調査に関する記録を作成し、保存すること。

さらに、上記調査の結果を踏まえ、加盟店が講じる法第35条の16第1項に定める措置が、省令第132条各号に定める基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認める場合、法第35条の17の8第4項に基づき省令第133条の9第1号及び第4号に定める措置（加盟店に対する指導、クレジットカード番号等取扱契約の解除）を講ずること。

(2) 同社が、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年6月12日以前にクレジットカード番号等取扱契約を締結した加盟店に対して、法第35条の17の8第3項に基づく定期的な調査を適切に実施すること。また、法第35条の17の8第5項に基づき省令第133条の10第2項に定めるところにより、当該調査に関する記録を作成し、保存すること。

さらに、上記調査の結果を踏まえ、加盟店が講じる法第35条の16第1項に定める措置が、省令第132条各号に定める基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認める場合、法第35条の17の8第4項に基づき省令第133条の9第1号及び第4号に定める措置（加盟店に対する指導、クレジットカード番号等取扱契約の解除）を講じること。

(3) 後記(8)⑤の苦情の類型化の基準に則して、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年6月12日以降、利用者等から申出を受けた苦情について、苦情の類型化及び加盟店ごとの苦情の発生状況の確認を速やかに行うこと。

さらに、これらの苦情のうち、加盟店が法第35条の3の7各号のいずれかに該当する行為をしたと認めるものについて、省令第133条の8第2号に定める事項を適切に調査すること。

また、これら苦情のうち、法第35条の3の7に該当する行為に起因する苦情以外のものであって、当該苦情に係る加盟店及び当該加盟店以外の加盟店（以下「他の加盟店」という。）における苦情の発生状況から、他の加盟店に比し、利用者等の利益の保護に欠けると認められるものについて、省令第133条の8第3号に定める事項を適切に調査すること。

法第35条の17の8第5項に基づき省令第133条の10第3項に定めるところにより、当該調査に関する記録を作成し、保存すること。

さらに、上記調査の結果を踏まえ、加盟店が講じる法第35条の16第1項に定める措置が、省令第132条第5号に定める基準（クレジットカード番号等をクレジットカード等購入あっせんに係る取引の健全な発達を阻害し、又は利用者等の利益の保護に欠ける方法により取り扱わないこと）に適合せず、又は適合しないおそれがあると認める場合、法第35条の17の8第4項に基づき省令第133条の9第1号及び第4号に定める措置（加盟店に対する指導、クレジットカード番号等取扱契約の解除）を講じること。

(4) 今後、同社がクレジットカード番号等取扱契約を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立って、クレジットカード番号等取扱契約を

締結しようとする販売業者又は役務提供事業者（以下「加盟申込店」という。）に対して、法第 35 条の 17 の 8 第 1 項に規定する調査及び同条第 2 項に規定する措置を実施するとともに、クレジットカード番号等取扱契約を締結したときは、同条第 5 項に規定する調査に関する記録の作成及び保存を適確に行うこと。

(5) 今後、同社がクレジットカード番号等取扱契約を締結している加盟店に対して法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に規定する定期的及び必要に応じた調査、同条第 4 項に規定する必要な措置及び同条第 5 項に規定する調査に関する記録の作成、保存を適確に行うこと。

(6) 前記(1)から(5)において、省令第 133 条の 8 第 2 号から第 6 号までの規定による調査及び省令第 133 条の 9 第 1 号、第 2 号、第 3 号又は第 4 号の規定による措置を講じた場合、法第 35 条の 20 第 2 項に基づき認定割賦販売協会一般社団法人日本クレジット協会（以下「日本クレジット協会」という。）への報告を適切に行うこと。

(7) 前記(1)から(3)の調査及び記録の作成、保存を実施していなかった原因を検証及び分析し、再発防止策を講ずること。

(8) 前記(1)から(3)の措置を講じていなかったことについて、同社の法令遵守体制を検証するとともに、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ものとして省令第 133 条の 3 第 1 項第 2 号及び第 3 号に定める体制を整備するため、以下の措置を講ずること。

①法第 35 条の 17 の 8 第 1 項及び第 3 項に規定する調査、同条第 2 項及び第 4 項に規定する措置に係る社内規則等（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。）を、当該調査及び措置が適確に実施できるよう速やかに見直し、改訂を行うとともに、当該社内規則等に従った業務運営を確保するための役職員への教育を徹底すること。

特に、法第 35 条の 17 の 8 第 4 項に規定する加盟店に対する指導及びクレジットカード番号等取扱契約の解除等の措置の内容及び実施基準を定めること。

②同社の社内規則「経営管理等に関する規程」（以下、「経営管理規程」という。）細則第 10 条に定めるモニタリング及び検査の行動計画を

速やかに策定し、モニタリング及び検査を実施すること。

- ③同社の「経営管理規程」細則第 16 条に定める監査計画を速やかに策定し、経営陣に諮った上で内部監査を実施すること。(内部監査に代えて、外部監査を利用することも許容される。)
- ④同社の「経営管理規程」第 7 条に定める教育研修計画を速やかに策定し、役職員に周知徹底するとともに、役職員に研修を受講させること。当該研修については、日本クレジット協会が主催する研修又は同等の研修を含むものとする。
- ⑤利用者等からの苦情について、苦情の内容及び重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準に則して速やかに類型化すること。また、社内規則等に従い、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すること。
- ⑥同社の役職員を認定個人情報保護団体が主催する研修に参加させること。
- ⑦前記①から⑥を適切に行っていなかった原因を検証及び分析し、必要な体制を整備し、再発防止策を講ずること。
- ⑧前記(1)から(7)も踏まえ、法第 35 条の 17 の 8 第 1 項及び第 3 項に規定する調査に必要な体制を整備すること。

3. 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、以下の事実が確認された。

- (1)同社の役職員は、令和 4 年 7 月まで、法第 35 条の 17 の 8 第 1 項に規定する調査義務を認知しておらず、当該調査を実施していなかった。同社は、令和 4 年 7 月以降、法第 35 条の 17 の 8 第 1 項に規定する調査に係る項目を記載した加盟店申込書を作成したものの、当該加盟店申込書を使用した加盟店契約の申込みを受けておらず、当該調査を実施していなかった。以上から、少なくとも同社がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年 6 月 12 日から当局が法第 41 条に基づく立入検査を実施した日までの間、加盟申込店に対して、法第 35 条の 17 の 8 第 1 項に基づく調査を適切に実施せず、当該加盟申込店とクレジットカード番号等取扱契約を締結していた。

(法第 35 条の 17 の 8 第 1 項に規定する調査義務違反)

- (2)同社の役職員は、令和 4 年 7 月まで、法第 35 条の 17 の 8 第 3 項に基づく定期的な調査義務を認知しておらず、当該調査を実施していなかった。同

社は、令和4年7月以降、法第35条の17の8第3項に規定する定期的な調査に係る項目を記載した調査様式を作成したものの、当該様式を使用した調査を実施していなかった。以上から、同社は、少なくとも同社がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年6月12日から当局が法第41条に基づく立入検査を実施した日までの間、同社とクレジットカード番号等取扱契約を締結している加盟店に対して、法第35条の17の8第3項に基づく定期的な調査を実施していなかった。

(法第35条の17の8第3項に規定する定期的な調査義務違反)

- (3) 同社の役職員は、令和4年7月まで、法第35条の17の8第3項に規定する利用者等からの苦情に係る必要に応じた調査の前提となる苦情の内容及び重要性に則した合理的な苦情の類型化、苦情の類型化の基準に則した加盟店ごとの苦情の発生状況の確認の必要性を認知しておらず、利用者等から同社の加盟店に対する苦情を受け付けていたにもかかわらず、これらを行っていなかった。また、法第35条の17の8第3項に規定する苦情に係る必要に応じた調査義務も認知しておらず、これら苦情について当該調査を実施していなかった。

同社は、令和4年7月以降、社内規程を改定し苦情の類型化の基準を定め、法第35条の17の8第3項に規定する必要に応じた調査に係る項目を記載した調査様式を作成したものの、当該様式を使用した調査を実施していなかった。同社は、少なくとも同社がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年6月12日から当局が法第41条に基づく立入検査を実施した日までの間、利用者等からの同社の加盟店に対する苦情について、利用者等又は弁護士から当該加盟店に対して支払った役務の対価の返金等の要求に対して返金を行うのみで、同社とクレジットカード番号等取扱契約を締結している加盟店に対して、法第35条の17の8第3項に基づく必要に応じた調査を実施していなかった。

(法第35条の17の8第3項に基づく調査義務違反)

- (4) 同社は、法第35条の17の8第1項に基づく調査、法第35条の17の8第3項に規定する定期的及び必要に応じた調査を実施しておらず、法第35条の17の8第5項に基づく省令第133条の10第1項から第4項に基づく記録の作成及び保存を適切に行っていなかった。

(法第35条の17の8第5項に基づく省令第133条の10各項に規定する記録の作成及び保存義務違反)

- (5) 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なかった。

(法第 35 条の 17 の 5 第 1 項第 8 号該当。省令第 133 条の 3 違反)

- ①同社は社内規程「加盟店契約に係る調査に関する規程」(以下、「加盟店規程」という。)及び同細則に、苦情が発生した加盟店に対する指導、契約解除等の措置の規定があるにもかかわらず、令和 3 年末頃から別の実施要件(1ヶ月で5件以上の苦情が、①初めて(1回目)発生した場合は注意喚起。②2回目が発生した場合は業務改善書類の提出を求める。③3回目が発生した場合は強制解約。)を設定し、運用を行っていたことから、クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務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なかった。
- ②同社は、「経営管理規程」第 5 条及び同細則第 10 条において、内部管理部門は、加盟店契約に係る調査その他基本規程に定める業務を行う部署に対して、2ヶ月に1回のモニタリング及び年3回の検査を行動計画に定める時期に実施し、その結果を経営陣に報告することと定めている。しかしながら、少なくとも令和 4 年 7 月まで、モニタリング及び検査を実施していなかった。その後、令和 4 年 9 月に実施したものの「経営管理規程」細則第 6 条において、内部管理部門を担当する部署は「管理部」と規定していたにもかかわらず、令和 4 年 9 月に実施したモニタリングは、監査部が実施していた。
- ③同社の「経営管理規程」細則第 17 条では、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規定しているが、同社が、令和 4 年 9 月に実施した個人情報管理部及びサポート部に対する内部監査は、これを行っていなかった。
- ④同社は、「経営管理規程」第 7 条、同細則第 20 条及び第 21 条において役職員に対する割賦販売法及び日本クレジット協会が定める自主規制規則等の遵守の確保に関する教育研修計画を策定し、少なくとも年に1回は実施する旨を定めていたが、同社がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた令和元年度から令和 3 年度まで教育研修計画は作成されず、役員は、これまで役員向けの法令等の遵守に関する研修を受講しておらず、また令和元年度から令和 3 年度まで全ての社員は、一般社員向けの法令遵守に関する研修を受講していなかった。
- ⑤同社は、「加盟店規程」第 3 条に法第 35 条の 17 の 8 第 1 項に規定する加盟店契約の締結に先立って行う調査の項目として省令第 133 条の 5 各号に定める事項を定めていたが、令和 4 年 7 月まで、当該調査義務を認知しておらず、「加盟店規程」に従って当該調査を行っていなかつ

た。また、同社は当該調査義務を認知した以降においても、当該調査を適切に理解せず、「加盟店規程」に基づく調査は行われていなかった。

- ⑥同社は、「加盟店規程」第5条に、法第35条の17の8第3項に規定する定期的な調査の調査事項や調査時期等を定めており、当該調査の様式として、日本クレジット協会の加盟店情報交換制度への照会結果、漏えい事故及び不正利用の発生状況等を記録する「定期調査票」を作成していたものの、当該調査を行っていなかった。
- ⑦同社は、「加盟店規程」第6条において法第35条の17の8第3項に規定する必要に応じた調査の発動基準及び調査内容を定め、当該調査の様式として、苦情の内容、漏えい事故及び不正利用の発生状況等を記録する「随時調査票」を作成していたものの、当該調査を行っていなかった。また、「加盟店規程」細則第19条及び第20条に、利用者等から寄せられた苦情を類型化し、加盟店調査の担当部署である審査部や営業部等関連部署との間で共有化し、重要な事例等については各部門の担当役員（代表者）に対して報告することと規定していたが、これらを行っていなかった。
- ⑧同社は、法第35条の17の9に規定する購入者等に関する情報の適正な取扱のための必要な措置として、「個人情報保護規定」第14条（教育・研修活動等の実施）に、従業者を認定個人情報保護団体日本クレジット協会が行う教育・研修又は同等の内容の研修に参加することと定めているが、同社の社員をこれらの研修に参加させたことはなく、令和4年度も参加が計画されていなかった。