

(別添様式)

## 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針についてのご意見

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会
2 職業	(差し支えなければご記入ください。)
3 意見	<p>①該当箇所 第Ⅱ章2-1 基本事項、法令順守（コンプライアンス）体制等 P. 13 L. 13～</p> <hr/> <p>②意見 (1)と(3)に定期的という言葉が出てきます。定期的とはどのくらいの間隔をおいてのことなのか、この文章の書き手と受取り手では異なった間隔を考えるのはありうることです。定期的という具体的でない言葉を使わず、半年とか1年とか具体的に書くよう希望します。</p>

## 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針についてのご意見

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会
2 職業	(差し支えなければご記入ください。)
3 意見	<p>①該当箇所 第Ⅱ章 2-2-2-2 特定取引に係る書面の交付 P. 17 L. (当該項目の何行目)</p> <hr/> <p>②意見 (1)(2)に賛成です。販売時のどさくさにまぎれ書類を渡されます。 販売員は、メリットの説明を何度も繰り返し、書類の難しい表現のデメリ ットは、簡単に済ませてしまうのが現状です。わかりやすい表現の契約書 で、理解できる言葉で丁寧な説明を望みます。</p>

割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針についてのご意見

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会
2 職業	(差し支えなければご記入ください。)
3 意見	<p>①該当箇所 第Ⅱ章 2-2-2-3 加盟店管理 P. 17 L. 28 (当該項目の何行目)</p> <p>②意見 3 特定取引に係るクレジット契約時調査(個別信用購入あっせん業者対象項目) (1)(2)に賛成です。販売業者は、物品等の契約をした消費者に「クレジット会社から確認の電話があったらハイハイと答えればよい」などと伝えている場合があります。消費者は契約内容をよく理解しないまま、販売業者に言われた通りに「ハイ」「ハイ」と返事をしています。このようなことがないように、個別信用購入あっせん業者は、消費者がどのような契約をしたのか、当事者がその内容を理解しているのかを確認できるようなシステムを作ることがを希望します。</p>

(別添様式)

## 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針についてのご意見

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会
2 職業	(差し支えなければご記入ください。)
3 意見	<p>①該当箇所 第Ⅱ章 2-2-2-4 苦情処理等 P. 19 L. 7~ (当該項目の何行目)</p> <p>②意見</p> <p>1. 苦情処理</p> <p>信用購入あっせん業者は、購入者等からの苦情を受付けることを信用購入あっせん業者及び加盟店の業務運営に係わる問題を把握する機会と捉え、業務改善や購入者等へのサービス向上のための有益な情報であると認識し、苦情に適切かつ迅速に対応することを基本方針として明記していることは当然とはいえ評価します。ただ、苦情処理体制が経営陣指揮下、定期的に検討される体制であること、とありますが、定期的というだけでは具体性に欠けると思います。経営陣が、全ての苦情を認識し、必要に応じて直接に把握、処理すること また、3ヶ月ないし半年毎にその内容を検討する体制とするなど、具体的に苦情処理体制の強化を図ること と明記することを希望します。</p>

## 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針についてのご意見

1 氏名 (法人の場合は 法人名等)	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会
2 職業	(差し支えなければご記入ください。)
3 意見	<p>①該当箇所 第Ⅱ章 2-2-○1-1 与信審査等 P. 14 L. 23～ P. 15 L. 31～ (当該項目の何行目)</p> <p>②意見 信用購入あっせん業者は、過剰な与信の発生を未然に防止するため、割賦法に基づく支払可能見込額調査を適切に行い、その調査の結果に基づいた与信を行わなければなりません。このために信用購入あっせん業者が留意することが(1)～(4)に掲げてありますが、抽象的な内容で、事業者の抜け道になる恐れがあります。例えば、(2)支払見込額を超える与信の禁止義務の適用除外としては、支払総額が10万円以下の耐久消費財、生活に必要な耐久消費財、特定継続的役務以外の教育、生命、身体保護を目的とした緊急を要する商品・役務が該当しますが、個々の取引が適用除外に該当するか否かは、当該購入者の生活実態、必要性、購入意思に関する丁寧な調査・確認を行い、取引ごとに判断することが必要、となっています。信用購入あっせん業者の独自の判断で与信審査が行われることがないよう具体的な判断基準の明示を希望します。</p> <p>(4) -②の預貯金に「購入者等から申告された預貯金の金額を基礎として合理的に算定した額を必要に応じ算定すること」という文面があります。この場合、合理的に算定とはどのように算定した額なのでしょうか。①の年収や③の固定資産等では年齢や勤務先等の情報や資産などは現物があるので推定できると思いますが、預貯金の推定はこの文面からはよく理解できません。</p>