

## 加盟店審査に係る自主ルール

### 第一章 総則

#### 第1条（目的）

1. 本規則は、当協会に入会した後払い決済サービス事業者（以下「正会員」という）が本規則に従って加盟店審査に係る社内規程その他の社内規程を策定のうえ、適切な加盟店審査を実施すること等により、後払い決済サービス取引の公正を確保し、もって購入者の利益を保護することを主な目的とする。
2. 正会員は、前項の目的を達成するため、行政や消費者団体等の関係機関、さらには正会員相互間で情報交換を行う等の活動に取り組むものとする。

#### 第2条（定義）

1. 「販売業者」とは、購入者に対し商品若しくは権利を販売し、又は役務の提供を業として行う法人、又は個人事業主をいう。
2. 「購入者」とは、正会員が提供する後払い決済サービスを利用して、販売業者から商品若しくは権利を購入し、又は役務の提供を受ける者をいう。
3. 「後払い決済サービス」とは、割賦販売法（昭和三十六年法律第百五十九号）第2条第3項第1号に規定する「カード等」を利用することなく、特定の販売業者が行う購入者への商品若しくは権利の販売、又は役務の提供を条件として、商品若しくは権利の代金又は役務の対価（以下、両者を総称して「代金」という。）の全部又は一部を当該販売業者に交付するとともに、当該購入者から、あらかじめ定められた時期までに（ただし、売買契約又は役務提供契約の締結時から二月以内に限る。）当該代金を受領することを内容とするサービスをいう。
4. 「加盟申込店」とは、加盟店となることを希望し、正会員の所定の加盟店規約又は加盟店契約書その他これに準ずるもの各条項を承認のうえ、申込みを行う又は行った販売業者（ただし、加盟店を除く。）をいう。
5. 「加盟店」とは、正当な権限に基づき、正会員が提供する後払い決済サービスを用いて信用販売を行う販売業者をいう。

6. 「不正利用」とは、他人名義の冒用その他購入者が情報の全部又は一部を偽って行う後払い決済サービスの利用をいう。
7. 「BDMセンター」とは、後払い決済サービスの健全な利用と利用者の保護を図るため、加盟店（加盟店契約前、及び加盟店契約解除後の者を含む）に関する情報であつて利用者等の利益保護に必要な情報の収集及び提供を行い、会員間で共同利用する協会の加盟店情報交換センターをいう。

### 第3条（法令遵守等）

正会員は、加盟店契約にあたり適用される法律その他の関係法令を遵守する。

### 第4条（社内体制の整備）

正会員は、本規則、細則及び留意事項（当協会が作成する本規則及び細則を実施するための指針等をいう。）に基づき、社内規程の作成その他必要となる社内体制の整備を図ることとする。

## 第2章 反社会的勢力の排除

### 第5条（反社会的勢力との取引の排除のための措置）

正会員は、本規則の細則にて定義する反社会的勢力との取引を排除するため、加盟申込店、加盟店を適切に審査することとする。

### 第6条（反社会的勢力に関する情報の管理等）

1. 正会員は、反社会的勢力の排除のために、反社会的勢力に関する情報を適切に収集及び管理するものとする。
2. 正会員は、加盟申込店、加盟店の審査に関し、反社会的勢力による被害を防止するために必要な体制を適切に整備するものとする。

### 第7条（関係遮断のための事前措置）

1. 正会員は、反社会的勢力の排除のために、加盟店契約書その他取引約款等において、次の各号に定める事項を定めることとする。

- (1) 反社会的勢力に該当しないことの表明確約条項
  - (2) 反社会的勢力に該当する場合に契約解除・期限の利益喪失等、関係遮断に関する措置を講じることができることを内容とする条項
2. 前項各号に定める条項は、加盟店契約については別表1を参考にして規定することとする。

#### 第8条（反社会的勢力との関係の解消）

1. 正会員は、加盟店申込店又は加盟店（以下総称して「加盟店等」という。）が反社会的勢力に該当すると認知又は推認したときは、可能な限り速やかに当該加盟店等との関係の解消に向けた措置を講ずることとする。
2. 前項において「認知」及び「推認」とは、それぞれ以下の各号に定める場合をいう。
  - (1) 認知  
加盟店等が反社会的勢力に該当することについて、正会員が警察からの情報その他の確度が高い情報によって、確実に判断できる場合
  - (2) 推認  
加盟店等に関し、反社会的勢力に該当すると疑われる情報がある場合その他加盟店等が反社会的勢力であると疑うに足りる事由がある場合  
(前号を除く。)

#### 第3章 加盟店契約時の調査

##### 第9条（加盟店契約時の調査事項）

正会員は、加盟店申込店と加盟店契約を締結しようとする場合は、契約の締結に先立って、当該加盟店申込店に関し、次の各号に掲げる事項を調査することとする。

- (1) 加盟申込店に関する基本的な事項
- (2) 加盟申込店が取扱う商品若しくは権利又は役務（以下「商品等」という）に関する事項

#### 第10条（加盟申込店の基本的な事項の調査）

1. 正会員は、前条第1号に定める事項の調査を行うときは次に掲げる事項を含めた調査をすることとする。
  - (1) 加盟申込店が行う取引の種類
  - (2) 加盟申込店の氏名、生年月日、住所及び電話番号(法人の場合には、名称、住所、電話番号及び法人番号、代表者の氏名及び生年月日)
  - (3) 取引条件や広告を表示するサイトおよび最終申込画面のサイトのURL
  - (4) BDMセンターにおいて不芳情報として保有・登録されている情報との照合
2. 正会員は、前項各号について調査を行うときは、別表2に定める運用指針（以下「運用指針」という）を活用しつつ、加盟申込店からの書面（電磁的方法を含む。）による申告その他の適切な方法によることとする。

#### 第11条（取扱商品等の調査）

正会員は、第9条第2号に定める事項についての調査を行うときは、購入者の利益の保護に欠ける行為又は後払い決済サービスの不正利用が発生するおそれがあるか否かについて、合理的なリスク判断ができる程度に加盟申込店の取扱う商品等の種類及びその内容を調査することとする。

#### 第12条（加盟店契約の締結の禁止）

1. 正会員は、第9条から前条までの調査その他の方法により知った事項からみて、加盟申込店について、正会員の加盟店審査基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認めるときは、加盟店契約を締結しないものとする。
2. 正会員は、購入者の利益を保護する観点から、前項の加盟店審査基準を定めるものとする。

#### 第13条（加盟店契約時の調査の記録等）

正会員は、第9条の調査においては、加盟申込店の申込書の情報とともに、調査した結果を記録し、社内規程で定める期間保存するものとする。

### 第4章 加盟店契約締結後の調査

#### 第14条（加盟店に対する定期調査の調査事項）

1. 正会員は、加盟店に対して、加盟店契約の締結後、定期的に、次の各号に掲げる事項を調査することとする。
  - (1) 加盟店が行う商品若しくは権利の販売又は役務の提供の内、後払い決済サービスが利用された取引の健全性
  - (2) 加盟店における後払い決済サービスの不正利用の発生状況
  - (3) BDMセンターにおける不芳情報の該当の有無
2. 正会員は、加盟店の取引状況等をモニタリングし、延滞の状況や苦情の発生状況を日常的に把握することをもって、前項に基づく定期調査に代え  
ることができるものとする。

#### 第15条（取引の健全性の調査）

正会員は、前条第1項第1号に定める事項の調査を行うときは、加盟店が行う商品若しくは権利の販売又は役務の提供の内、後払い決済サービ  
スが利用された取引に関し、当該加盟店に対し行政処分又は適格消費者団体による差止請求等がなされていないかについて調査するものとする。

#### 第16条（不正利用の発生状況の調査）

正会員は、第14条第1項第2号に定める事項の調査を行うときは、他の加盟店との比較の観点から不正利用被害の発生に関し異常値を記録し  
ているものではないかを確認するものとする。

#### 第17条（加盟店に対する随時調査の実施）

正会員は、加盟店契約を締結した加盟店に対して、以下の各号のいずれかに該当する事実が存すると認めるときは、当該各号に定める事項を調  
査することとする。

- (1) 第9条第1号又は第2号に掲げる事項に変更があったことを正会員において認識したとき　変更があった事項及びその変更内容
- (2) 購入者からの苦情の受付その他の方法により、加盟店について購入者の利益の保護に欠ける行為がなされた又はなされたおそれがあると認  
められるとき　以下に掲げる事項

- イ 当該行為の有無及びその内容
  - ロ 当該行為その他購入者の利益の保護に欠ける行為を防止するために必要な体制の整備状況
  - ハ 当該加盟店において購入者から寄せられた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備状況
- (3) 前条に基づく調査その他の方法により知った事項からみて加盟店における不正利用の発生状況が他の加盟店と比して異常値を記録しているものと認められるとき 以下に掲げる事項
- イ 当該加盟店において発生している不正利用の内容又は傾向
  - ロ 不正利用の発生を減少させるための措置を講ずるために必要となると解される情報に関する事項

#### 第18条（加盟店に対する改善要請）

正会員は、加盟店に対して行った第14条又は前条に基づく調査その他の方法により知り得た事項からみて、以下の各号のいずれかに該当するときは、当該加盟店に対し、該当する事項が解決又は解消するよう、適切な期間を定めて要請することとする。

- (1) 加盟店の販売員による勧誘等又は購入者の利益の保護に欠ける行為に係る苦情の発生状況からみて後払い決済サービスの適切な実施に支障を及ぼすおそれがあると認められるとき
- (2) 加盟店における不正利用の発生状況を踏まえ、類似の不正利用の再発防止の必要があると認められるとき
- (3) 加盟店契約に定める禁止行為等に該当する事実を把握したとき

#### 第19条（加盟店契約に対する措置の実施）

1. 正会員が加盟店に対し前条の要請を行っても、要請した期限までに改善されないとき、又は改善要請しても改善が見込まれないことが明らかなどきは、加盟店契約を解除することその他の適切な措置を講じることとする。
2. 加盟店契約を解除した情報については、BDMセンターを通じて正会員間でその情報を共有するものとする。

#### 第20条（加盟店契約締結後の調査の記録等）

正会員は、第14条又は第17条に基づき実施した加盟店契約締結後の調査においては、調査した結果を記録し、社内規程で定める期間保存する

ものとする。

#### 第21条（包括加盟方式の加盟店調査）

正会員は、正会員との直接の契約関係を有さず、中間事業者を介して後払い決済サービスを用いた信用販売を行う加盟店又は加盟申込店については、当該中間事業者をして、第9条から前条までに定める調査及び管理等を行わせることができるものとする。

### 第5章 苦情の調査

#### 第22条（苦情の定義）

本規則において、苦情とは、購入者が加盟店の対応又は後払い決済サービスについて不満を持ち、正会員に直接、又は国民生活センター・消費者生活センター等を経由して申し出た情報をいう

#### 第23条（苦情及び原因の調査）

1. 正会員は、苦情の申し出を受けたときは、社内規程等に基づき、速やかに苦情の原因となった行為の内容を調査することとする。
2. 正会員は、苦情が加盟店に起因するものである場合には、必要に応じて第4章に定める調査及び措置を実施することとする。
3. 正会員は、苦情が後払い決済サービスに起因する場合には、後払い決済サービスに係る業務の改善その他の所要の措置を講じることとする。
4. 正会員は、苦情の申し出に対して、誠実な対応をもって適切かつ迅速な処理に努めることとする。

### 第6章 雜則

#### 第24条（連絡受付体制の整備）

正会員は、苦情その他の購入者からの申し出に関する情報、不正利用に関する情報その他の情報の報告を迅速かつ円滑に行うために、次の体制を整備することとする。

- (1) 購入者、消費者からの問い合わせ、苦情の受付体制
- (2) 加盟店からの不正利用等に関する連絡の受付体制
- (3) 国民生活センター、消費生活センター等からの問合せの受付体制
- (4) 当協会への連絡・報告体制

#### 第25条（本規則の適用時期）

本規則は、本規則施行時又は正会員となった時のいずれか遅い時点以降の新規加盟申込み、本規則施行時以降に必要となる加盟店調査及び苦情調査その他本規則施行時以降に本規則に該当する行為に適用する。

#### 第26条（細則の制定）

協会は、この規則の運用に関し必要があると認めるときは、理事会の決議を経て、細則を定めることができる。

#### 第27条（改廃）

本規則の改廃は、理事会の決議を経て行う。

附則 本規則は、令和4年4月1日から施行する。

附則 一部改定 令和7年4月1日

別表 1.

《《暴力団排除条項》》

第1条（反社会的勢力との関係の遮断）

1. 甲及び乙は、自己及び自己の親会社・子会社等の関係会社、並びにそれらの役員、従業員等が、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」という）のいずれにも該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたって該当しないことを確約する。
  - (1) 反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
  - (2) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
  - (3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもつてするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
  - (4) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をし、反社会的勢力の資金獲得活動等に積極的に協力していると認められる関係を有すること
  - (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に避難されるべき関係を有すること
2. 甲及び乙は、自ら又は第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約する。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を棄損し、又は相手方の業務を妨害する行為
  - (5) 換金を目的とする商品の販売行為
  - (6) その他前各号に準ずる行為
3. 甲及び乙は、相手方が、反社会的勢力若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは前項各号のいずれかに該当する行為をし、又は第1項の規定に基づく表明・確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、何ら催告することなく、相手方とのすべての契約を解除す

することができるものとし、相手方はこれに異議を申し出ないものとする。

4. 甲及び乙は、自らの下請業者又は委託先業者（下請又は委託が数次にわたるときには、その全てを含む。以下同じ。）が反社会的勢力若しくは第1項各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当しないことを確約し、また、当該業者が第2項各行のいずれかに該当する行為を行わないことを確約する。
5. 甲及び乙は、自らの下請業者又は委託先業者が、反社会的勢力若しくは第1項各号のいずれかに該当し、若しくは第2項各号のいずれかに該当する行為をしたことが判明した場合には、直ちに当該業者との契約を解除し、又はその他の必要な措置を採るものとする。
6. 甲及び乙は、相手方が、正当な理由なく前項の規定に違反した場合には、何ら催告することなく、相手方との全ての契約を解除することができるものとし、相手方はこれに異議を申し出ないものとする。
7. 第3項及び第6項の規定の適用により、契約を解除された当事者に損害が生じた場合、当該当事者は相手方に何ら請求を行わないものとする。  
また、相手方に損害が生じた場合は、当該当事者がその責任を負うものとする。

# 加盟店情報交換制度運営規則

## 第1章 総則

### (制度及び目的)

- 第1条 加盟店情報交換制度（以下「本制度」という。）とは、日本後払い決済サービス協会（以下「協会」という。）が運営する制度であって、後払い決済サービスの健全な利用と利用者の保護を図るため、協会の加盟会員と加盟店契約を締結する販売業者等（以下「加盟店」という。）に関する情報であって利用者等の利益保護に必要な情報の収集及び提供を会員で共同利用を行う仕組みをいう。
- 2 本制度は、協会の加盟店管理に関する自主規制規則に定める加盟店調査及び苦情調査その他の加盟店調査の精度向上を図り、後払い決済サービス取引の健全な発展と消費者保護に資することを目的として運営する。

## 第2章 BDM会員

### (設置場所及び利用資格)

- 第2条 本制度の運営は、当面の間、協会会長会社の下で協会に設置された運営委員会（以下「運営委員会」という。）及び事務局（以下「協会事務局」という）を中心として実施するものとし、その運営手続きに関しては、細則等において定めるものとする。
- 2 本制度は、協会の正会員（以下「協会正会員」という。）のうち、次条の手続きを完了して、本制度の利用資格を得た者（以下「BDM会員」という。）に限って利用できるものとする。

### (利用手続)

- 第3条 本制度を利用しようとする協会正会員は、所定の書類をもって協会事務局にBDM会員の利用資格を申請するものとする
- 2 協会事務局は、前項の申請に不備がないことを確認したときは、申請者に対し、利用許諾通知書を送付するものとする。

### (窓口責任者等の届出)

- 第4条 BDM会員は、加盟店情報交換制度の情報登録と照会に関する窓口責任者及び窓口担当者を協会事務局に届け出るものとする。これらの変更が生じた場合も同様とする。なお、窓口責任者は、原則としてBDM会員の会社（以下「会員会社」とい

う。)における加盟店調査部署の責任者とし、登録情報の照会のためのアクセス権は、協会事務局に登録済みの連絡会員（事務局員を含む。）の中から、会員会社が指名した者に与えるものとし、この者を窓口担当者とする。

(共同利用の告知)

第5条 BDM会員は、本制度において共同利用する情報の範囲、当該情報を共同して利用する者の範囲、利用目的並びに当該情報の管理について責任を有する者の名称及び住所並びに代表者の氏名について、細則に定める内容をあらかじめ、加盟店契約書や説明資料などに明記し、会員会社の加盟店向けサイトに掲載するなど、加盟店が容易に知り得る状態においておくこととする。

(協会の業務への協力)

第6条 BDM会員は、第15条第1項及び第16条第1項に規定する協会の業務に協力するものとする。

(利用停止)

第7条 BDM会員は、本制度の利用停止を希望するときは、書面により協会事務局に届けるものとする。

2 届出書の書式は、別途定めるものとする。

(BDM会員の資格の喪失等)

第8条 BDM会員は、次の各号のいずれかに該当したときは、BDM会員の資格を喪失するものとする。

- (1)協会を退会したとき。
- (2)協会を退会処分となったとき
- (3)協会正会員の資格を喪失したとき。
- (4)前条により本制度の利用停止を申し出たとき。

2 BDM会員は、協会正会員の権利の停止若しくは制限（本制度の利用に係るものに限る。）をされたときは、当該期間中は本制度を利用できないものとする。

### 第3章 業務

(収集する情報の範囲)

第9条 協会は、BDM会員が協会に報告する「加盟店情報」及び行政に係る情報（以下「行政情報」という。）を収集することとする。

#### (加盟店情報)

第10条 加盟店情報は、次の情報とする。

「強制解除情報」 BDM会員が加盟店契約を解除した加盟店に係る情報

「苦情加盟店情報」 別表1に定める「利用者等の保護に欠ける行為」に関する苦情  
が発生した加盟店に係る情報

#### (行政情報)

第11条 行政情報は、次の情報とする。

行政処分情報 特定商取引に関する法律に基づく行政処分に関する情報又は消費者安全法第2条第5項第3号に定める行為に係る同法第38条第1項の規定に基づく注意喚起に関する情報

#### (情報の保有期間)

第12条 協会が保有する加盟店情報の保有期間は、登録日から5年間とする。ただし、第8条第1項によりBDM会員の資格を喪失した者が登録した加盟店情報は、原則としてBDM会員の資格を喪失したときに削除するものとする。

- 2 協会が保有する行政情報の保有期間は、次に定めるとおりとする。  
行政処分情報 処分時から5年間とする。

#### (加盟店情報等の提供)

第13条 協会は、BDM会員から第23条に規定する情報の提供の請求があったときは、正当な理由がある場合を除き、請求のあった情報（加盟店情報の情報源に係る事項を除く。）を提供するものとする。

- 2 協会は、行政情報を入手したときは、当該情報を遅滞なくBDM会員に提供するものとする。  
3 加盟店情報の登録は、BDM会員から所定の様式に基づく申請を受けて、協会事務局にて行うものとする。  
4 行政情報の登録は、その公開を受けて、できるだけ速やかに協会事務局で行うこととする。

#### (加盟店情報の訂正等)

第14条 加盟店情報の訂正・削除に関する義務は、当該情報を報告したBDM会員に帰属するものとする。

- 2 第12条に規定する保有期間が満了した情報については、毎年4月と10月に協会事務局において削除するものとする。

#### (加盟店情報等の維持管理)

第15条 協会及び協会事務局は、保有する情報の正確性、最新性を維持するために必要な措置を講じることとする。

- 2 BDM会員は、本制度に登録された情報の項目に変更があったことを知った場合には、協会に対する通知その他の変更後の内容に修正する措置を講ずるよう努めるものとする。

#### (協会による確認等の実施)

第16条 運営委員会は、BDM会員による加盟店情報の登録及び照会が、本規則に基づき行われているか否かを、必要に応じて確認するものとする。

- 2 運営委員会は、前項の確認により、BDM会員による加盟店情報の登録及び照会が本規則に違反している疑いがあると判断したときは、改善のための必要な措置を講ずるものとする。

#### (加盟店情報の開示)

第17条 協会は、加盟店（本条においては加盟店であったものも含む。）又はその代理人から、自己に関する加盟店情報（個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）第16条第4項に定める保有個人データを除く。）の開示を求められたときは、遅滞なくこれに応じるものとする。ただし、開示することにより、BDM会員の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合としてBDM会員から申し出のあった事項の開示を求められた場合には、その全部又は一部を開示しないことができる。

- 2 協会は、加盟店又はその代理人から、自己に関する加盟店情報（個人情報保護法第16条第4項に定める保有個人データに限る。）の開示を求められたときは、遅滞なくこれに応じるものとする。ただし、個人情報保護法第33条第2項ただし書の適用がある場合には、その全部又は一部を開示しないことができる。

#### (保有情報の漏洩等の防止)

第18条 協会は、保有する情報の漏洩、滅失、毀損をしてはならないものとする。

- 2 運営委員会、事務局員及び本制度に従事する者並びにこれらの職にあった者は、業務に関して知った事実につき、本制度に従事しなくなった後も秘密保持を図らなければならないものとする。

#### (安全対策等)

第19条 協会は、本制度における情報の重要性に鑑みて、必要な範囲で安全対策及び緊急

- 時の対応等の措置を講ずるものとする。
- 2 前項の情報の安全対策の措置については、別途定めるものとする。

(業務の委託)

- 第20条 協会は、業務上必要と認められる場合には、業務の一部又は全部を、必要な措置を講じた上で、第三者に委託することができるものとする。
- 2 協会は、前項の規定により業務の一部又は全部を委託する場合は、委託先に対し、個人情報保護法その他の関連法令に基づく必要かつ適切な監督を行うものとし、業務委託契約書に監督に必要な条項を盛り込むものとする。

#### 第4章 BDM会員による利用

(加盟店情報の報告)

- 第21条 BDM会員は、第9条に定める加盟店情報を取得したときは、遅滞なく協会に報告するものとする。

(加盟店情報の訂正・削除)

- 第22条 BDM会員は、報告した加盟店情報が事実と異なることを確認したときは、協会に対し、速やかにその内容を報告するとともに、訂正又は削除を申請することとする。
- 2 協会は、前項の申請があったときは、速やかに当該情報を訂正又は削除するものとする。

(加盟店情報等の照会)

- 第23条 BDM会員は、協会が保有する加盟店情報及び行政情報の提供を希望するときは、予め協会から承認された窓口担当者がデータベースにログインして請求する方法により照会することとする。

(目的外利用の禁止)

- 第24条 BDM会員は、加盟店情報及び行政情報を次に定める目的に利用するものとし、それ以外の目的には利用してはならないものとする。
- (1) 加盟店契約の申込みを受けた際の加盟店審査における参考情報として利用すること。
- (2) 加盟店契約締結後の加盟店調査、加盟店に対する措置及び取引継続に係る加盟店審査等における参考情報として利用すること。
- (3) 加盟店の随時調査に際し、苦情発生状況の調査のための端緒情報として利用すること。

と。

2 BDM会員は、協会から提供された情報を利用するときは、以下の事項を遵守するものとする。

- (1) BDM会員は、協会から提供された情報のみで加盟店審査を行わないこと。
- (2) BDM会員は、協会から提供された情報を唯一の理由として、加盟店契約の拒絶や、加盟店契約締結後の契約の解除等をしてはならないこと。

(BDM会員による開示の誘導等)

第25条 BDM会員は、加盟店から加盟店情報又は行政情報に関する開示の申し出を受けた場合は、協会へ誘導するものとし、協会から得た加盟店情報又は行政情報を加盟店に対して開示してはならないものとする。

(秘密保持)

第26条 BDM会員は、協会から提供を受けた加盟店情報及び行政情報を秘密情報として管理し、漏洩、滅失、毀損及び第三者提供してはならないものとする。

2 BDM会員は、BDM会員の従業員等に対し、就業中のほか退職後においても本制度の利用により知り得た事実について、その内容を漏洩、滅失、毀損及び第三者に提供しないよう適切な措置を講ずるものとする。

(記録の保存)

第27条 BDM会員は、協会に報告した加盟店情報が協会に登録されている期間は、当該情報に関する記録を作成し保存するものとする。

2 BDM会員が協会を退会したときは、前項の限りではないものとする。

## 第5章 その他の規定

(費用の負担)

第28条 本制度の運営に関する費用は、別途定めるものとする。

- 2 費用の分担方法等については、必要に応じ見直しをするものとする。
- 3 協会は、BDM会員による協会の退会、利用一時停止期間があっても、納付された費用を返還しないものとする。

## 第6章 補則

(細則の制定)

第29条 協会は、この規則の運用に関し必要があると認めるときは、理事会の決議を経て、

細則を定めることができる。

- 2 細則の改廃は、細則の定めるところにより行う。

(本規則の改廃)

第30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、令和5年7月1日から実施する。

# 加盟店情報交換制度細則

## (本制度の運営方法)

- 第1条 本制度の情報の登録・閲覧に関しては、当面の間、協会会長会社が提供し、協会事務局において運営する Backlog を利用して実施するものとする。
- 2 本制度の利用資格については、協会正会員に限り、利用許諾するものとする。
- 3 本制度に関する不芳情報の登録は、運営委員会の委員長(以下「運営委員長」という。)に指名された事務局員が登録申請の都度、速やかに承認のうえ、登録する会員の窓口担当者が実施する。
- 4 協会の事務局長は、登録申請と登録の実施状況を毎月定期的に確認し、3か月に一度運営委員会に報告する。

## (窓口責任者等の届出)

- 第2条 加盟店情報交換制度運営規則(以下「基本規則」という。)第4条に規定する届出は、次の方法で行うこととする。
- (1)窓口責任者の届出については、所定の書式によることとする。
- (2)窓口担当者の届出については、協会が定める電磁的方法によることとする。
- 2 前項第2号の窓口担当者については、情報登録、訂正、削除の承認ができる者として、窓口責任者が指名した者とする。

## (共同利用の周知)

- 第3条 基本規則第5条に定める告知は、別表2に定める告知例を用いて、BDM会員のホームページへの掲載、加盟店契約等への記載等の手段によって行うこととする。
- 2 共同利用する情報の管理について責任を有する者は、運営委員長とする。

## (利用停止の届出)

- 第4条 基本規則第7条に定める届出は、所定の書式によることとする。

## (登録情報)

- 第5条 本制度に登録する情報は、基本規則第10条に規定する加盟店情報及び同第11条に規定する行政情報とするが、加盟店情報のうち、苦情加盟店情報は、共同利用に係るBDM会員の準備が完了し、加盟店への告知等ののちに運用を開始するものとする。

## (開示手続等)

- 第6条 協会は、基本規則第17条に定める開示を、協会事務局が定める開示マニュアル

に基づいて行うこととする。

(本細則の改廃)

第7条 本細則の改廃は、運営委員会の決議を経て行う。

2 運営委員会は、前項により改廃を行ったときは、理事会にその内容を報告するものとする。

(附則) 1. 本細則は、令和5年7月1日から施行する。

## < 1 > 不適正情報の提供 類型

### ①不実告知型

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)不実告知	①全ての消費者取引において、勧誘に際して不実を告知する事	<ul style="list-style-type: none"> <li>○勧誘とは、「購入者等の契約締結の意思の形成に影響を与える行為」をいう。</li> <li>○不実告知とは、虚偽の説明を行なう事、すなわち事実と異なることを告げる行為をいう。</li> <li>○「告げる」は、必ずしも口頭によることを必要とせず、書面や電子媒体など購入者等が実際にそれによって認識し得る方法による場合を含む。</li> <li>○加盟店が不実の告知していることを認識していないくとも、告知内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り、不実の告知に該当する。</li> <li>○契約締結段階で告知内容が実現するか否かを見通すことが不可能な場合であっても、告げている内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り不実の告知に該当する。</li> <li>○不実告知は、契約締結の有無を問わない。</li> </ul>	<p>&lt;商品の内容等に関する事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○商品の品質が類似のものと比較して劣るにもかかわらず優良と告げられた。</li> <li>○根拠もなく商品の品質等について公的機関から認定を受けているかのごとき説明を受けた。</li> </ul> <p>&lt;販売価格&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「今だけ特別キャンペーン価格」と言いながら実際にはそれが通常価格であるような場合。</li> <li>○契約当時、解約金なしで解約できると説明を受けたが、販売店へ中途解約を申し出た際、高額な違約金を請求された。</li> <li>○「他所では高くつくが、うちなら低価格でできる」と言いながら実際にはそういう価格は存在しなかった。</li> </ul> <p>&lt;契約の締結を必要とする事情に関する事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事実に反して、以下のようなことを告げて居る。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅リフォームで「床下が腐っていてこのままでは家が倒れてしまう。床下の換気扇が必要」。</li> <li>・消火器の販売勧説で「法律上一年おきに詰め替えの義務がある」。</li> <li>・布団の販売で、「このまま使い続けると病気が悪化する」。</li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;契約に関する事項で顧客などの判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「ご近所はみんなやっている」と告げられて排水管の清掃等の勧説をされた。</li> <li>○あたかもマンションの管理会社と契約をしている業者であるかのように告げられた。</li> <li>○国家資格になると説明を受けて契約したが事実ではなかった。</li> <li>○車両の実際の走行距離が12万キロメートルであったにもかかわらず、HP上で</li> </ul>	<p>★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く）</p> <p>○消費者契約法 第4条第1項第1号</p> <p>○特商法 第6条第1項 第21条第1項 第34条第1項、第2項 第44条第1項 第52条第1項</p>
	②すべての消費者取引において、契約解除を妨げるため不実を告知する事	<ul style="list-style-type: none"> <li>○契約解除の妨害には、クーリング・オフ、過量販売契約の撤回、不適正販売契約の意思表示の取り消しなど、購入者等が契約解除を法的にできる場合などの正当な行為の妨害を含む。</li> <li>○加盟店が不実の告知をしていることを認識していないくとも、告知内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り不実の告知に該当する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○クーリング・オフを申し出た顧客に対して、以下のようなことを告げる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人的な都合によるクーリング・オフは認められません」</li> <li>・「違約金を支払ってもらう。これは法律で決まっている」</li> <li>・「工事を既に始めたので解約できない」</li> <li>・「設置や工事が済んでおり、撤去費用が掛かる」</li> <li>・「クーリング・オフは4日間である」</li> </ul> </li> <li>○未成年者契約を理由とする契約解除に対して、商品を使用しているので解除できないと拒否する。</li> <li>○通信販売の申込書面やネット通販における最終申し込み画面に表示されている電話番号に掛けても一切繋がらない。</li> <li>○窓口担当者に用件を伝えて折り返しの連絡を依頼した後に一向に連絡がないような場合。</li> <li>○解約を申し出た顧客に対して解約を妨げるために、「定期購入になっているので、残りの分の代金を支払わなければ解約はできない」や「その商品は、い</li> </ul>	<p>★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く）</p> <p>○特商法 第6条第1項 第14条第1項 第21条第1項 第34条第1項、第2項 第44条第1項 第52条第1項</p>
	③連鎖販売取引において、勧誘に際して、又は解除を妨げるため、不実を告知を唆すこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「勧誘」「契約解除」については、前項①、②を参照。</li> <li>○唆す行為と事実不告知、不実告知は時間的に同時又は近接したものであることを要しない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○必ずしも収入が得られない可能性がある事など、不利益となることを故意に告げないように唆した。</li> </ul>	<p>○特商法 第38条第1項第4号 省令第31条第2号</p>

②断定的判断

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)断定的判断の提供	<p>①次のいずれかの行為をおこなう事 ・すべての消費者取引において、勧説をする際に、財産上の利得に影響するものにつき、将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供し、消費者に当該告げられた内容を事実であると誤認させること ・連鎖販売取引、業務提供誘因販売取引において、その取引につき利益を生ずることが確実であると誤認させ、契約の締結について勧説すること。</p>	<p>○勧説とは、「購入者等の契約締結の意思の形成に影響を与える行為」をいう。 ○「告げる」は、必ずしも口頭によることを必要とせず、書面や電子媒体など購入者等が実際に認識し得る方法による場合を含む。 ○「将来における変動が不確実な事項」の例は以下の通り。 　・契約の目的となるもの（=物品、権利、役務その他のもの）の将来における価額 　・将来において当該消費者等が受け取るべき金額 　・連鎖販売取引、業務提携誘因販売取引において、利益を生ずることが確実であること ○「断定的判断」については「絶対に」「必ず」のようなフレーズを伴うか否かは問わない。</p>	<p>○「印鑑で運勢が変わる、縁起がいい、金運が必ず良くなる等」断定的な判断を提供され契約させられた。 ○サブリメントの説明で「使用すればバストアップ効果がある、6ヶ月間使用すれば効果が解る、健康にも良い効果がある」と説明され契約したが、実際にはそのような効果が無いことがわかった。 ○「今のままだと命を落とす、健康食品を飲んで効果出るには7ヶ月から12ヶ月かかる」と言われた。 ○絶対血糖値が下がると説明されたのに効果が無く、強引に一年分の契約を勧められた。 ○省エネ機器の販売時の説明で、「必ず」毎月〇〇円電気代が安くなると言われたが、安くなっていない。 ○ホームページに掲載して勧説すれば何もしなくても毎月確実に利益が出ると言われた。 ○パソコンを購入すれば月々5万円以上の収入になると言われて教材をクレジットで購入したが、言われた金額の収入を稼ぐことができない。 ○近いうちにこの絵は必ず高騰して儲かるなどと言われた。</p>	<p>★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く） ○消費者契約法第4条第1項第2号 ○特商法第38条第1項第2号第56条第1項第2号</p>

③不告知型

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)重要事項の不告知	<p>①次のいずれかの行為を行なうこと ・すべての消費者取引において、勧説をする際に、当該消費者に対して重要な事項又は当該重要な事項に関する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要な事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきもの限る）を故意又は重大な過失によって告げないこと ・特商法5類型において、勧説に際して故意に事実を告げないこと</p>	<p>○勧説とは、「購入者等の契約締結の意思形成に影響を与える行為」をいう。 ○「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであることを知っており」、かつ、「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っている」をいう。 ○「重大な過失」とは、僅かの注意をすれば容易に有害な結果を予見し、回避することができたのに、漫然と看過したというような、殆ど故意に近い著しい注意欠如の状態をいう。 ○「故意に事実を告げない行為」をもって足り、相手方が錯誤に陥り、契約を締結し又は解除を行わなかつたことは必要としない。</p>	<p>○ゴルフ場の会員権を販売する際に会員が一人もいることを告げない。 ○床下換気扇の販売において、家の広さ等からして3台で十分であることを告げずに、10台を販売した。 ○期間限定の役務であったのにその説明が無く、契約後6ヶ月経過して、役務を受けられなくなってしまった。 （「重大な過失」が認められる事例） ○隣地のマンション建設計画に関する説明会に事業者が参加可能な形で実施されており、隣地のマンション建設計画が近隣の不動産業者において共有されていたにもかかわらず、「日照良好」としてマンションを販売した。</p>	<p>★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く） ○消費者契約法第4条第2項 ○特商法第6条第2項第21条第2項第34条第1項第2項第44条第2項第52条第1項</p>
	<p>②連鎖販売取引、業務提供誘因販売取引において、契約解除を妨げるため、故意に事実を告げないこと</p>	<p>○契約解除の妨害には、クーリング・オフ等の購入者が契約解除を法的にできる場合等の正当な行為の妨害を含む。 ○「故意」、「故意に事実を告げない行為」については、前項①を参照。 ○「解除を妨げる」とは、通常は、解除を申し立てた相手に対してなされるが、先制攻撃的に会場妨害を行うことも有り得る。</p>	<p>○統括者や一般連鎖販売業者の経営が破綻の危機に瀕しているにもかかわらず、その財産状況などを告げなかった。 ○業務提携誘因販売において、「雇用契約を結んだ以上、契約の解除はできない」などと言って契約解除を妨害した。</p>	<p>★割賦販売法35条の3の7該当行為 ○特商法第34条第1項第2項第52条第1項</p>

	<p>③連鎖販売取引において、勧誘に際して、又は契約解除を妨げるため、故意に事実を告げないことを唆すこと</p>	<p>○「勧誘」「契約解除」「故意」「故意に事実を告げない行為」については前項①、②を参照。</p> <p>○唆す故意と事実不告知、不実告知は時間的に同時又は近接したものであることを要しない。</p>		○特商法 第38条第1項第4号 省令31条第2号
(2)その他の事項の不告知	<p>①訪問販売、電話勧説販売、特定継続的役務提供において、契約を締結されるため、勧誘に際して故意に事実告げないこと。</p>	<p>○勧説とは、「購入者等の契約締結の意思形成に影響を与える行為」をいう。</p> <p>○「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであることを知っており」、かつ、「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っている」をいう。</p> <p>○「故意に事実を告げない行為」をもって足り、相手方が錯誤に陥り、契約を締結し又は解除を行わなかつたことは必要としない。</p> <p>○契約の内容のみならず、当該契約に関連のある事項が幅広く対象となる。</p>	<p>○契約時に、営業権を他社に譲渡することが決定しており、当該商品の販売も打ち切りとなることが確定しているにもかかわらず、その事実を告げずに契約するよう勧説した。</p>	○特商法 第7条第1項第2号 第22第1項第2号 第46条第1項第2号
	<p>②訪問販売、電話勧説販売、特定継続的役務提供において、申込みの撤回、契約の解除を妨げるため、故意に事実を告げないこと。</p>	<p>○契約の内容のみならず、当該契約に関連のある事項が幅広く対象となる。</p> <p>○「故意」「故意に事実を告げない行為」については前項①を参照</p>	<p>○近日中に当該サロンが閉鎖されることが決定しているにもかかわらず、その事実を告げずに、駅前にあるサロンだから便利であると勧説した。</p>	○特商法 第7条第1項第3号 第22第1項第3号 第46条第1項第3号
(3)勧誘目的不告知による勧説	<p>①訪問販売、連鎖販売取引、業務提供誘因販売において、勧誘目的であることを告げずに、自宅などへの訪問などによる来訪要請、又はキャッチセールスなどにより、公衆の出入りする場所以外の場所において契約の締結について勧説する事。</p>	<p>○「公衆のデイルする場所以外の場所」とは、不特定多数の一般人が自由に出入りしていない場所の意味である。</p> <p>○誘引した者に対し、公衆の出入りする場所で勧説を始め、その後公衆の出入りしない場所で勧説を行った場合でも該当する。</p>	<p>○勧誘目的を告げずに、事業者の事務所、ホテルの部屋や会議室、公共施設などの会議室に誘引して勧説する事。</p> <p>○クリスマスプレゼントがあるからと電話で誘われ、会社に行ったら指輪を勧められた。</p>	○特商法 第6条第4項 第34第4項 第52条第3項

## < 2 > 行為規則違反 類型

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)不備広告	①通信販売、業務提供誘引販売取引において、広告記載事項の全部または一部を表示しないこと（法令に基づいて省略する場合を除く。）	○広告の方法の如何は問わない。カタログ等のダイレクトメール、テレビ放映、折込チラシ、インターネット上のHP（オークション含む）、電子メールも広告に含まれる。 ○「法令に基づいて省略する場合」とは、「請求により、遅滞なく、書面により交付又は電磁的記録により提供する旨を表示することで広告表示を省略できる事項を省略する場合」をいう	（送料に関する事例） ○消費者が負担する送料について、「送料実費」など金額を表示していない場合。 ○商品により送料が異なる場合で、「〇〇運輸〇〇円」など最低金額を表示し、最高金額を表示していない場合。（売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項及び、引き渡された商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合に、販売業者の責任についての定めに関する事例） ○「商品に欠陥が無い場合の返品についてはその都度ご相談に応じます。」など具体的にどのような場合に返品に応じるか不明確な場合。	○特商法 第14条第1項 第56条第1項
(2)誇大広告	①通信販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引において、商品の種類、商品の性能、役務の内容、申込の撤回等について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると誤認させるような表示をすること  ②連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引において、特定負担、業務提供利益等について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると誤認させるような表示をすること	○「著しく事実に相違する表示」「実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると誤認させるような表示」とは、社会一般に許容される程度を超える事実の相違や、商品の性能等が実際のものよりも優良等であると誤認させる表示をいう。 ○「社会一般に許容される程度」については、例えば「一般消費者が広告に書いてあることと事実との相違を知つていれば、当該契約に誘い込まれることはない」等の場合は、該当すると考えられる。	○インターネットを利用した通信販売等において「データの更新日」を明示したことにより、既に新型ではなくなっている商品に「最新機種」等の表示を行った場合。 ○「この製品は、経済産業省認定」等の表示のほか、事業者についての認定等（例えば、「当社は、経済産業省認定事業者」の表示、オンラインストアマークの不正表示等）、事業についての認定等（例えば「経済産業省認定事業」等の表示）と事実とは異なり表示した場合。 ○連鎖販売取引において、入会金1万円のほかに再販するためには、商品を購入しなければならないにもかかわらず、「このビジネスを始めるために必要な負担は、1万円のみ」といった広告表示をした場合。 ○業務提供誘引販売取引において、確実に収入が得られる保証がないにも関わらず、「月収〇〇万円は、確実なので、それで商品購入の支払は大丈夫」等の广告表示か！か根合	○特商法 第14条第1項 第38条第1項、 第2項、 第3項 第46条第1項 第56条第1項
(3)不承諾広告メール	①通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引において、その相手方となる者の承諾を得ないで電子メール広告すること  ②通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引において、電子情報処理組織、電磁的方法による電磁的記録の送信、書面等の方法により、電子メール広告の承諾を得、又は請求を受ける場合に、顧客の電子計算機の操作、電磁的方法による電磁的記録の送信、書面への記入等が電子メール広告の承諾又は請求となることを顧客に容易に認  ③通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引において、電子メール広告の委託にかかる規制の違反者に対して、電子メール広告の承諾・請求等の業務を一括して委託		○膨大な画面をスクロールしないと広告メールの送信についての承諾の表示にたどり着けず、かつ画面の途中に小さい文字で記述されているなど、消費者がよほど注意を払わない限りは見落としやすく、広告メールの送信について承諾をしたこととなってしまう場合。 ○関連サイトについて単に姉妹サイト一覧と表示されているのみで、クリックしないとどのようなサイトが消費者に認識できず、かつ関連サイトのアドレスから想定される内容が実際の内容とは全く異なっており、いわゆるアダルトサイトなど、表示からは想定されないようなところからの広告メールの送信を承諾したこととなってしまう場合。 ○メール広告の提供を受けない旨の意思表示の方法として、膨大な画面をスクロールしないと当該表示にたどり着けない、文中に紛れ込んでおり他の文章との見分けがつかないなど、消費者がよほど注意を払わない限りは、認識でき	○特商法 第14条第1項 省令第16条第2項 第1号、第2号 第38条第1項、 第2項、 第3項 省令第31条第9号、 第10号 第56条第1項

(4)意に反する通信販売申込みをさせる広告等	①通信販売の電子契約において、電子契約に係る電子計算機の操作の際に、容易に確認し訂正できるようにしていないこと		○申込みの最終段階の画面上において、申込み内容が表示されず、これを確認するための手段（「注文内容を確認」などのボタン設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻ることができる」旨の説明）も提供されていない場合。 ○申込みの最終段階の画面上において、訂正するための手段（「変更」などのボタン設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻ることができる」旨の説明）が提供されていない場合。 ○申込の内容として、あらかじめ（申込者が自分で変更しない限りは）、同一商品を複数申し込むように設定してあるなど、一般的には想定されない設定がなされており、よほど注意していない限り、申込み内容を認識しないままに申し込みでしまうようになっている場合。	○特商法 第14条第1項第2号 省令第16条第1項 第1号、第2号、 第3号
(4)-2 特定申込表示不備	①通信販売又はネット通販において、特定申込に係る表示事項の全部または一部を表示しないこと（広告部分等を該当箇所又はリンク先として参照している場合は除く。）	○「特定申込」とは、①販売業者等が作成した所定の様式に沿って消費者が注文内容を記入し、通信販売の契約の申込みや、②販売業者等が電子計算機の映像面に表示する手続きに従って顧客が行う申込をいう。 ○広告部分等を該当箇所又はリンク先として参照する場合は、消費者が明確に認識できることを前提とする。 ○「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであるとことを知ってお、」かつ「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っていること」をいう。		○特商法 第14条第1項
	②通信販売又はネット通販において、特定申込の際に消費者を誤認させるような表示をすること	○「消費者を誤認させるような表示」とは、表示事項の表示それ自体並びにこれらが記載されている表示の位置、形式、大きさ、色調等及び特定の文言等の表示のみからではなく、他の表示と組み合わせて見た表示の内容全体から消費者が受ける印象・認識により総合的に判断する。	○「プレゼント」「初回無料」等を強調し、有償の契約又は定期購入契約であること及びその具体的な内容の表示については、「プレゼント」「初回無料」等の文字から離れた箇所に、それと比較して小さな文字でしか記載していないもの。 ○ネット通販において、最終的な申込みにあたるボタン上では、「購入（注文、申込）」等の用語ではなく、「送信する」「次に」等といった、申込みが完了するということを容易に認識できないもの。 ○ネット通販において、一部の表示事項を申込みを確定させるボタンから更に離れた箇所に表示。	

### <3>債務不履行 類型

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)履行拒否・遅延	①すべての消費者取引において、契約に基づく債務又は契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること	○「契約の解除によって生ずる債務」とは、販売業者等の原状回復義務であり、受領済の金銭の返還義務等がある。 ○「履行の拒否」は、契約相手方の請求に対して、明示的に拒否することはしないまでも、実態上「拒否」と認められる場合（契約の相手方の請求を聞こうとしない等）も含む。	○エステの回数券を購入。その後店と連絡が取れなくなりサービスを受けることができなかった。 ○退会したい旨を販売店に告げ、中途解約金も販売店に支払済であり、中途解約の合意をしていたにもかかわらず、退会届を送ると言いながら、いつまで待っても送ってこない。 ○クーリング・オフの行使が可能な場合に、その通知を出しているにもかかわらず、「クーリング・オフに応じられない」等と言って受領代金の返還を拒否したり、返金を不当に遅延させる。	○特商法 第7条 第1項第1号 第14条 第1項第1号 第22条 第1項第1号 第38条第1項第1号 第46条 第1項第1号、 第4号 省令第39条第7号 第56条第1項第1号
(2)キャンセル未処理	①すべての消費者取引において、売買契約等の取消・解除などのクレジット契約のキャンセル事由が発生したにも関わらず、故意にキャンセル処理を行わないこと、又は、立替金を精算しないこと			
(3)残債未処理	①すべての消費者取引において、加盟店が、顧客からクレジット代金の全部又は一部を受け取ったにもかかわらず、故意にクレジット会社に入金し			
(4)下取り未処理	①すべての消費者取引において、他社のクレジット債務が残っている商品を下取りし、新たな商品等のクレジット契約を締結したにもかかわらず、故意に当該他社の残債処理を行わないこと			
(5)相談拒否	①すべての消費者取引において、消費者からの問合せ、相談、苦情の受付 자체を拒否すること		○「契約手続きが済んでるので、クレジット会社に連絡してくれ」などと商品に関する相談にも応じない。	
(6)その他債務不履行	①すべての消費者取引において、「（履行拒否・遅延）以外で、契約に基づく債務又は契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部を履行しないこと		○加盟店が倒産したことによって、商品または役務が提供されなかった。	

【別表2】登録情報

項目名	暫定型	最終型
会社名称	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
会社カナ名称	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
登記所	郵便番号	<input type="radio"/>
住所		<input type="radio"/>
住所カナ名		<input type="radio"/>
電話番号		<input type="radio"/>
本社所在地	郵便番号	<input type="radio"/>
住所	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
住所カナ名	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電話番号	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
代表者情報	氏名	<input type="radio"/>
	カナ名	<input type="radio"/>
	役職	<input type="radio"/>
	生年月日	<input type="radio"/>
	電話番号	<input type="radio"/>
	郵便番号	<input type="radio"/>
	住所	<input type="radio"/>
	住所カナ名	<input type="radio"/>
	メールアドレス	<input type="radio"/>
担当者連絡先	氏名	<input type="radio"/>
	カナ名	<input type="radio"/>
	役職	<input type="radio"/>
	部署名	<input type="radio"/>
	電話番号	<input type="radio"/>
	郵便番号	<input type="radio"/>
	住所	<input type="radio"/>
	住所カナ名	<input type="radio"/>
	メールアドレス	<input type="radio"/>

項目名		暫定型	最終型
業務内容	事業内容	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	業種分類コード（総務省）		<input type="radio"/>
	業種名称		<input type="radio"/>
	業種分類コード（協会独自コード）	<input type="radio"/>	
	取扱商品	<input type="radio"/>	
	業態（法人：個人事業主）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	法人番号	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
不芳内容	不芳分類コード	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	不芳行為（フリー記載）		<input type="radio"/>
	是 是正勧告日		<input type="radio"/>
	正 是正依頼内容		<input type="radio"/>
	1 是正依頼先		<input type="radio"/>
	是 是正勧告日		<input type="radio"/>
	正 是正依頼内容		<input type="radio"/>
	2 是正依頼先		<input type="radio"/>
	是 是正勧告日		<input type="radio"/>
	正 是正依頼内容		<input type="radio"/>
	3 是正依頼先		<input type="radio"/>
	是 是正勧告日		<input type="radio"/>
	正 是正依頼内容		<input type="radio"/>
	4 是正依頼先		<input type="radio"/>
	是 是正勧告日		<input type="radio"/>
	正 是正依頼内容		<input type="radio"/>
	5 是正依頼先		<input type="radio"/>
登録企業（後払い8社）		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
登録担当者名		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
登録日		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
登録期限日		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 【別表3】

## 加盟店(不芳)情報の共同利用

日本後払い決済サービス協会加盟店情報交換センターは、下記のとおり個人情報保護法第27条第5項第3号にもとづく加盟店情報の共同利用を行っております。

### 1.加盟店情報交換制度について

日本後払い決済サービス協会（以下「協会」という。）は、短期後払い決済サービス（以下「後払い決済サービス」という。）を提供する協会に加盟する会員が参加する自主規制遵守のための団体です。

協会では、後払い決済サービス利用者等の利益を保護するために必要な情報の収集、整理及び提供を、後払い決済サービス加盟店情報交換センター（以下「BDMセンター」という。）において行っております。

### 2.加盟店等から収集した情報の報告及び利用について

協会に加盟する会員のうち協会が認めたもの（以下「センター会員」という。）は、後払い決済サービスの加盟店契約の申込を受けた際の加盟店審査並びに加盟店契約締結後の加盟店調査、加盟店に対する措置及び取引継続に係る審査等の目的のため、「3.(2) 共同利用する情報の内容」に定める各号の情報を収集・利用し、BDMセンターへ報告し、センター会員によって共同利用します。

### 3.加盟店情報の共同利用

#### (1) 共同利用の目的

後払い決済サービスの適正な提供の障害となる加盟店における利用者等の保護に欠ける行為（その疑いがある行為及び当該行為に該当するかどうか判断が困難な行為を含む。）に関する情報及び利用者等を保護するために必要な加盟店に関する情報をセンター会員がBDMセンターに報告すること及びセンター会員に提供され共同利用することにより、センター会員の加盟店契約時又は途上の審査の精度向上を図り、不芳加盟店の排除をするとともに後払い決済サービス取引の健全な発展と消費者保護に資することを目的としています。

#### (2) 共同利用する情報の内容

- ①後払い決済サービス取引における、当該加盟店等に係る苦情処理のために必要な調査の事実及び事由
- ②加盟店等における取引行為が不適切であると認めて当該加盟店に対して行った措置（加盟店契約の解除を含む。）の事実及び事由
- ③利用者等の保護に欠ける行為に該当したもの（該当すると疑われる又は該当するかどうか

か判断できないものを含む。) に係る、センター会員・利用者等に不当な損害を与える行為に関する客観的事実である情報

④利用者等(契約済みのものに限らない)からセンター会員に申出のあった内容及び当該内容のうち、利用者等の保護に欠ける行為であると判断した情報(当該行為と疑われる情報及び当該行為が行われたかどうか判断することが困難な情報を含む。)

⑤行政機関が公表した事実とその内容(特定商取引に関する法律等について違反又は違反するおそれがあるとして、公表された情報等)について、BDM センターが収集した情報

⑥上記の他利用者等の保護に欠ける行為に関する情報

⑦前記各号に係る当該加盟店代表者の氏名、住所、電話番号及び生年月日(法人の場合は、名称、住所、電話番号、法人番号並びに代表者の氏名及び生年月日)。ただし、当該行為が行われたかどうか判断することが困難な情報については、氏名及び生年月日(法人の場合は、代表者の氏名及び生年月日)を除く。

### (3) 保有される期間

上記(2)の情報は、登録日(ただし、④については、契約解除の日、⑤にあっては、公表日)から 5 年を超えない期間保有されます。

## 4 .加盟店情報を共同利用する共同利用者の範囲

協会会員であり、かつ、センター会員である、後払い決済サービス事業者とする。

※センター会員は、こちらの参加会員一覧 (<https://j-bnpla.jp/members/>) に掲載しています。

## 5 .制度に関するお問合わせ先及び開示の手続き

加盟店情報交換制度に関するお問合わせ及び開示の手続きについては、下記 6. 加盟店情報交換センター (BDM センター) までお申出ください。

※『日本後払い決済サービス協会加盟店情報交換センター宛』とご申告ください。

## 6 .管理責任者

日本後払い決済サービス協会

加盟店情報交換センター (BDM センター)

※詳細は下記のリンク先より参照ください。

<https://j-bnpla.jp/bdm/>

## 【別表4】

# 日本後払い決済サービス協会の個人情報保護方針

制定日 2023年7月1日

日本後払い決済サービス協会

会長 柴田 紳

## 基本理念

後払い決済サービスを運営する会員会社の集まりである当協会では、お客様に提供する決済サービスのパートナーである加盟店とともに、健全で、利便性の高い後払い決済サービスを提供することを目指しております。

後払い決済サービスを利用いただくお客様の信頼にこたえるため、提携する加盟店を法令及び自主ルール等を踏まえ、適切に加盟店審査のうえ、加盟店契約締結後も、継続して、事業内容や営業方法等を把握する必要があります。そこで、協会の会員各社は、加盟店契約先に関する情報を相互に共同利用し、適切に情報を管理していく所存です。

当協会は、個人情報の保護を維持し、かつ、リスクを適切に管理して、お客様を始めとした利害関係者からの信頼を獲得することを目的に、協会会員が一致した取り組みを実施し、個人情報の適切な取扱い及び安全性の確保に努めます。

## 方針

- ◆ 個人情報保護マネジメントシステムを策定・実施・維持し、継続的に改善します。
- ◆ 個人情報保護のための体制を確立します。
- ◆ 個人情報の取得にあたって利用目的を明らかにして、その目的の達成に必要な範囲内で取扱うとともに、目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いを行わないよう適切な措置を講じます。
- ◆ 取得した個人情報は適切に管理し、その利用及び提供は同意を得た範囲内で行います。
- ◆ セキュリティ対策など適切な安全管理措置を講じ、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に努めます。
- ◆ 個人情報の取り扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。
- ◆ 個人情報の取扱い及び個人情報保護マネジメントシステムに関して、本人からの苦情及び相談を受け付けて適切かつ迅速に対応します。

本件に関するお問い合わせ

●お問い合わせ窓口 日本後払い決済サービス協会 事務局

〒102-0083

東京都千代田区麹町 4 丁目 2-6 住友不動産麹町ファーストビル 5 階

株式会社ネットプロテクションズ内

メールでのご連絡はこちら

info@j-bnpla.jp

ご提供いただく個人情報は、お問い合わせの受付および対応のために利用いたします。

# 個人情報の取り扱いについて

## 事業者の名称等

日本後払い決済サービス協会

住所

〒102-0083

東京都千代田区麹町4丁目2-6

住友不動産麹町ファーストビル5階

代表者名 会長 柴田 紳

## 個人情報の利用目的

当協会は、個人情報を以下の目的に利用させていただきます。

あらかじめご本人様の同意を得た場合及び法令に基づく場合などを除いて、個人情報を当該目的以外に利用いたしません。

### （1）後払い決済サービス利用者に関する情報

- ・当協会会員会社が提供する後払い決済サービスの利用者（以下「利用者」といいます。）からのお問い合わせ等への対応のため
- ・利用者への当協会サービスに関するご連絡のため
- ・当協会会員会社のサービスに関連して発生した当協会又は当協会会員会社と利用者又は第三者とのトラブルを解決するため
- ・利用者本人の同意を得て加盟店その他第三者に提供するため
- ・当協会事業における市場調査、統計データ作成、分析のため

### （2）加盟店様の個人情報

- ・当協会会員会社サービスへの加盟時における審査及び加盟後の管理のため
- ・当協会会員会社の利用者と加盟店様のトラブルの解決等のため
- ・当協会会員会社に提供するため
- ・当協会事業における市場調査、統計データ作成、分析のため

### （3）協会事務局の個人情報

- ・人事労務管理、給与等支払手続き、社会保険その他各種手続きのため

- ・協会内事務手続き及び事務連絡のため
- ・その他協会内業務における必要な情報伝達等のため

(4) お問い合わせ時に取得する個人情報

- ・お問い合わせ対応のため
- ・お問い合わせ内容及び対応結果を記録するため
- ・お問い合わせ対応の改善のため
- ・当協会事業における市場調査、統計データ作成、分析のため

## 個人情報の第三者提供について

当協会は、加盟店様の情報の共同利用を実施するほか、個人情報については、ご本人様の同意がある場合及び法令に基づく場合その他法令で認められる場合を除き、第三者に提供しません。

## 個人情報の取扱いの委託について

当協会は、保有する個人情報を利用目的の達成のために第三者に委託する場合がございます。

委託を行う場合は、十分な個人情報保護の水準を満たす者を選定し、契約等によって保護水準を担保いたします。また、定期的に委託先への監査を実施し、契約内容の遵守状況、安全管理体制の確認を行います。

## 個人情報の開示等の請求、個人情報の取扱いに関する相談・苦情の申出等

### 個人情報の開示等の請求等に応じる手続き

当協会の保有する個人情報について、ご本人様は、以下の定める方法により利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加・削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止並びに第三者提供記録の開示（以下、「開示等」といいます）請求を行うことができます。当協会は、ご本人様からの開示等の請求があった場合には、法令で定めるときを除き、遅滞なく対応いたします。そのための手続きを以下に定めます。

お申し出先	info@j-bnpla.jp
申し出方法及び開示方法	<p>上記申し出先、または協会事務局住所あてに、下記本人確認資料を添付のうえ、開示請求する事項及び開示方法を明記の上、ご請求ください。【開示方法の種類によっては、当該方法に応じられない場合もありますのでその場合は、他の方法で開示する場合があります】</p> <p>なお、書面による申し出で、書面による開示を希望される場合は返信用封筒と開示費用、返信用切手を貼付した返信用封筒を同封ください。</p> <p>電子メールによる開示請求に申し出において、書面による開示を希望する場合は、上記と同様です。</p> <p>電子的な方法で開示を求められる場合において、協会が応じることができる場合は、UBS メモリー等に記録をして開示を行うことができます。この場合は、開示費用のほか、UBS メモリー等の媒体の実費を申し受けます。電子メールアドレスに対する送信による開示については、電子メールアドレス所有者（正当な利用者）であることが証明できない限り、応じることはできません。</p>
本人確認	<p>開示請求の申し出に当たり、正当な開示請求権者かどうかの、本人確認を下記書類の添付をもって行わさせていただきます。</p> <p><b>【加盟店様の場合】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・加盟店代表者個人（法人の場合は法人代表者）の運転免許証など写真付きの本人確認ができる公的資料。</li> <li>・法人の場合は法人代表者である資格証明書等</li> </ul> <p><b>【利用者ほか個人の皆様】</b></p> <p>協会は、原則として、利用者の情報は保有しておりません。</p> <p>但し、苦情処理、お問い合わせの過程で収集した個人情報が保有されている場合があります。その情報の開示請求する場合は、以下の内容を記載して、開示請求をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会に開示請求を求める個人の方の住所、氏名、生年月日、電話番号、メールアドレス</li> <li>・個人の方の運転免許証など写真付きの本人確認ができる公的資料。</li> <li>・開示請求する利用及び開示請求する情報の種類</li> </ul> <p>なお、法定代理人の場合は、法定代理人であることがわかる証明書及び法定代理人の方の運転免許証など写真付きの本人確認ができる公</p>

	的資料。委任代理人の方が開示請求される場合は、本人からの委任状及び本人の運転免許証など写真付きの本人確認ができる公的資料。
開示請求手数料	500円。 電子的開示の場合は記録する媒体の実費が加わります。

#### 個人情報の取扱いに関する苦情の受付

個人情報の取扱い及び個人情報保護マネジメントシステムに関する苦情及び相談につきましては、(3)に定める開示・相談窓口責任者まで「日本後払い決済サービス協会の個人情報保護方針に関する件」としてご連絡ください。

個人情報の開示等の請求等、及び個人情報の取扱いに関する相談・苦情の申出先  
開示・相談窓口責任者

●事務局長

#### 個人情報保護管理責任者の職名等

個人情報保護管理責任者の連絡先は下記のリンク先より参照ください。

<https://j-bnpla.jp/privacy/>

#### 安全管理体制

##### 基本方針・取扱規程等の整備

当協会は、個人情報保護方針（本ページ上部よりご確認ください。）を定め、当該方針に基づき、個人情報の取扱い、内部監査、委託等に関する各種規程・マニュアル等を整備しています。

##### 組織的安全管理措置

個人情報保護管理責任者を個人情報の安全管理の責任者とし、当協会内および当協会会員会社内に情報管理責任者を置き、安全管理を推進しています。

定期的に個人情報の取扱い状況及び個人情報保護に関する諸規程・マニュアル等の遵守状況の点検を行い、内部監査を実施しています。

##### 人的安全管理措置

当協会会員会社において、協会業務に従事する従業員が、業務上取り扱う個人情報を漏えいする事がないよう、個人情報保護に関する定期的な教育を実施しています。

当協会会員会社において、従業員からは情報保護に関する誓約書を取得し、また就業規則等において、従業員が遵守すべき事項を明記し、違反者に対しては厳しい処分を定めています。

#### **物理的・技術的安全管理措置**

個人情報を取り扱う機器の利用やサーバーへのアクセス等は、厳重な制限をかけて管理を行い、コンピューターウィルス等の不正プログラムや不正アクセスへの防御対策を実施しています。

安全管理体制の詳細は、個人情報の安全管理に支障を及ぼすおそれがある場合を除き、本人の請求に応じて遅滞なく回答いたします。



お知らせ

# 日本後払い決済サービス協会の取り組みと利用者の皆さまへのお願い

2025年6月30日

## 《後払い決済サービスご利用時のトラブルを防ぐために》

日本後払い決済サービス協会は、2021年の結成以来消費者トラブルの未然防止と迅速な解決を目指し、販売事業者の加盟店審査に関する主旨ルールを定め、運用するとともに、利用者の皆様からの苦情等を踏まえ、加盟店の販売方法のモニタリングなどに取り組んできました。また、広告・勧誘などに問題があったり、苦情解決に非協力的な販売事業者に対しては、各社の基準に基づき加盟店契約を解除するとともに、利用者の利益を害する行為を行う販売事業者については、加盟店情報交換制度により、情報を共有し、苦情等の再発防止に取り組んでおります。

しかし、残念ながら、苦情の発生から解決までに時間を要するケースも散見されるため、利用者の皆さまにも、「トラブル事例」をご参考にしていただき、ご利用前に「安心してお買い物を楽しむためのチェック」をお願いしたく、ご案内いたします。

### ■トラブル事例

- 「定期縛りなし」の表示がある商品を購入したら定期購入だった。
  - 初回お試し価格で「定期縛りなし」と書かれた商品を購入。品物が届き、納品書を確認したところ、次回お届け予定日が書かれており、その時初めて定期購入だと認識。解約の連絡をしなければ、次回も届く取引条件とは思っていなかった。
- 「定期回数縛りなし（いつでも解約可能）」と表示された商品を購入して初回購入後すぐに解約したが、初回の割引額を差額請求された。
  - 定期初回は定価から約4,000円の割引、回数縛りなし・いつでも解約可能となる商品を注文。初回分が届いたので解約手続きをしたところ、後日「初回のみで解約する場合は、割引額（約4,000円）を3日以内に支払わなければ解約できない」とメールが届いた。「こういった解約条件の表示はなかった」旨のメールを送っても返答がなく、販売業者に苦情を言うと「定期購入する場合に割引される旨の表示である」との返答。
- 「1ヵ月お試し無料」のサービスに登録。無料期間中に解約したが、料金の請求をされた。
  - 1ヵ月お試し期間無料の動画視聴サービスに登録。無料期間中に解約手続きをしたのに後日請求があった。調べたら、動画視聴サービスと一緒に気づかずに入っていた別サービスの料金だった。
- 「特別価格」だったので急いで注文したら、実は長期契約の条件付きだった。
  - 特別価格での購入締切のカウントダウン表示に焦って注文したら、5回目までは解約不可の定期購入になっていて解約できなかつた。
- 解約したいのに手続き方法がわからない！
  - 解約手続きをしたいのに、事業者に電話がつながらず、手続きができない。

上記のようなトラブルに遭わないために「安心してお買い物を楽しむためのチェック」をお願いします。





## 申し込む前に確認する5つのポイント

**Point  
1**

### 料金詳細

「お試し価格」「特別価格」には、解約したときの差額請求、購入必要回数などの条件が、どこかに記載されていないか。支払総額はいくらか、定期購入かどうかを確認する。

**Point  
2**

### 契約期間

契約継続期間が決められていたり、解約可能時期に制限はないか。

**Point  
3**

### 購入回数

1回のみの購入が可能か、それとも複数回の購入が義務づけられていないか。

**Point  
4**

### 返品・解約方法

解約や返品は可能か。返品の際の送料負担者は誰か。連絡方法は、電話、メールいずれか。

**Point  
5**

### 定期解約条件

継続購入が条件の場合、解約できる時期、解約方法は明確に記載されているか。

「申込する」をクリックする前に、上記を改めて、確認するようにしましょう。

申し込み後は、ショップのURLやアドレスとともに、契約画面をプリント（スクリーンショットなど）で保存しておきましょう。

- それでも、トラブルが起きたら…
  - まずは販売事業者（加盟店）へお問い合わせください。
    - \*保存したショップのURLやアドレス、保存した契約画面を活用しましょう。
    - また、販売事業者とのやり取りの記録を残しましょう。
  - それでも解決しない場合は、請求を受けた後払い業者にお問い合わせをお願いいたします。

日本後払い決済サービス協会は今後も透明性ある情報開示と誠実な対応を続け、皆さまの安心・安全なご利用を全力でサポートしてまいります。ご利用前にはぜひ「安心してお買い物を楽しむためのチェック」をお願いします。

Previous Post

大手ECカード提供事業者との意見交換について

Next Post

経済産業省との提携