

2-4 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針 I	
旧	新
<p>〈問〉「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」において、信用購入あつせん業者がコンプライアンス体制を整備するに際しての留意点に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 法令等に定める各種行為規制の履行が確保される内容の社内規則等においては、業務を最優先し、業務に取り組む姿勢を萎縮させない観点から、法令等遵守違反があった場合の制裁等が定められている必要はない。</p> <p>2) 法令等遵守を監督する部署・責任者を明確に定め、定期的なモニタリングを実施し、問題が認められる場合には改善策を策定・実施し、重大な問題がある場合には経営陣への報告等が行われていることが求められている。</p> <p>3) 認定割賦販売協会会員については、役職員を同協会が主催する研修または同等の内容の研修に定期的に参加させていること、認定割賦販売協会非会員についても同等の内容の研修に参加させる体制になっていることが求められている。</p> <p>4) 悪質な勧誘行為等の法令違反行為を行うような加盟店であることを知り得た場合、加盟店契約の解除も含めた対応をとるべき方針を<u>経営陣</u>が定めていることが求められている。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。最後の留意点については、「実効性の観点から、社内規則等に法令等遵守に関して違反があった場合の制裁等が定められていること」とされている（基本方針Ⅱ-2-1-1(1)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-1(2)）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-1(3)）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-1(4)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 1)</p>	<p>〈問〉「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」において、信用購入あつせん業者がコンプライアンス体制を整備するに際しての留意点に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 法令等に定める各種行為規制の履行が確保される内容の社内規則等においては、業務を最優先し、業務に取り組む姿勢を萎縮させない観点から、法令等遵守違反があった場合の制裁等が定められている必要はない。</p> <p>2) 法令等遵守を監督する部署・責任者を明確に定め、定期的なモニタリングを実施し、問題が認められる場合には改善策を策定・実施し、重大な問題がある場合には経営陣への報告等が行われていることが求められている。</p> <p>3) 認定割賦販売協会会員については、役職員を同協会が主催する研修または同等の内容の研修に定期的に参加させていること、認定割賦販売協会非会員についても同等の内容の研修に参加させる体制になっていることが求められている。</p> <p>4) 悪質な勧誘行為等の法令違反行為を行うような加盟店であることを知り得た場合、加盟店契約の解除も含めた対応をとるべき方針を定めていることが求められている。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。最後の留意点については、「実効性の観点から、社内規則等に法令等遵守に関して違反があった場合の制裁等が定められていること」とされている（基本方針Ⅱ-2-1-1(1)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-1(2)）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-1(3)）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅲ-5-2-2(6)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 1)</p>

2—5 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針Ⅱ	
旧	新
<p>〈問〉「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」は、信用購入あっせん業者に対し、情報の適切な管理を求めており、当該業者は情報を管理する体制を整備しなければならないが、その留意点に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 情報の漏えい、目的外利用が発生した場合における関係企業、<u>漏えい対象者</u>、行政への連絡体制を整備し、内部監査に係る所管部内で周知徹底していること。</p> <p>2) 認定割賦販売協会会員については、認定個人情報保護団体で主催する研修に役職員を定期的に参加させることとなっていること。</p> <p>3) 支払能力調査以外の目的のために、指定信用情報機関に対して特定信用情報の提供を依頼すること、ならびに指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報を使用すること、および第三者へ提供することを禁止する旨を社内規則等で定め、役職員に周知徹底していること。</p> <p>4) 人種、信条、門地、本籍地および保険医療または犯罪の経歴についての情報その他特別の非公開情報については、信用分野ガイドラインの例外事項に該当する場合以外には、取得・使用等ができない措置を講じていること。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。留意点として「情報の漏えい、目的外利用が発生した場合における関係企業、<u>漏えい対象者</u>、行政への連絡体制を整備し、役職員に周知徹底していること」とされている（基本方針Ⅱ—2—2—3—1(5)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—3—1(6)）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—3—<u>1(7)</u>）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—3—1(8)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 1)</p>	<p>〈問〉「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」は、信用購入あっせん業者に対し、情報の適切な管理を求めており、当該業者は情報を管理する体制を整備しなければならないが、その留意点に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 情報の漏えい、目的外利用が発生した場合における関係企業、<u>漏えい等の対象者</u>、行政への連絡体制を整備し、内部監査に係る所管部内で周知徹底していること。</p> <p>2) 認定割賦販売協会会員については、認定個人情報保護団体で主催する研修に役職員を定期的に参加させることとなっていること。</p> <p>3) 支払能力調査以外の目的のために、指定信用情報機関に対して特定信用情報の提供を依頼すること、ならびに指定信用情報機関から提供を受けた特定信用情報を使用すること、および第三者へ提供することを禁止する旨を社内規則等で定め、役職員に周知徹底していること。</p> <p>4) 人種、信条、門地、本籍地および保険医療または犯罪の経歴についての情報その他特別の非公開情報については、信用分野ガイドラインの例外事項に該当する場合以外には、取得・使用等ができない措置を講じていること。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。留意点として「情報の漏えい、目的外利用が発生した場合における関係企業、<u>漏えい等の対象者</u>、行政への連絡体制を整備し、役職員に周知徹底していること」とされている（基本方針Ⅱ—2—2—3—1(5)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—3—1(6)）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—3—<u>2(2)</u>）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—3—1(8)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 1)</p>

2-6 割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針Ⅲ	
旧	新
<p>〈問〉「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に定める、クレジット会社による反社会的勢力との関係遮断の取組みに関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施し、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するとともに、利用者もしくは購入者等または加盟店もしくは委託先等が、反社会的勢力に該当しないか、定期的または必要に応じて確認することが求められている。</p> <p>2) 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約について事前の検証を行うことは義務づけられているが、事後検証を行うことについては特に求められていない。</p> <p>3) 取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、利益供与にならないよう配意し、可能な限り速やかに関係を解消することが求められている。</p> <p>4) いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には、与信や不適切・異例な取引を行わないことが求められている。</p> <p>解説</p> <p>1) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)①）。</p> <p>2) 不適切である。反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の事後検証を行うこととされている（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)②）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)③）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)④）。</p> <p style="text-align: right;">正解 2)</p>	<p>〈問〉「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に定める、クレジット会社による反社会的勢力との関係遮断の取組みに関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施し、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するとともに、利用者もしくは購入者等または加盟店もしくは委託先等が、反社会的勢力に該当しないか、定期的または必要に応じて確認することが求められている。</p> <p>2) 反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約について事前の検証を行うことは義務づけられているが、事後検証を行うことについては特に求められていない。</p> <p>3) 取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、利益供与にならないよう配意し、可能な限り速やかに関係を解消することが求められている。</p> <p>4) いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には、与信や不適切<u>または</u>異例な取引を行わないことが求められている。</p> <p>解説</p> <p>1) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)①）。</p> <p>2) 不適切である。反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の債権や契約の事後検証を行うこととされている（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)②）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)③）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅱ-2-1-2(3)④）。</p> <p style="text-align: right;">正解 2)</p>

3-8 包括信用購入あっせん業者における体制の整備	
旧	新
<p>〈問〉包括信用購入あっせん業者における体制の整備に関する次の記述のうち、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も適切なものはどれか。</p> <p>1) 包括信用購入あっせん業者においては、支払能力調査、加盟店調査および情報管理を行う各部署が、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内部監査部門への報告および適切な情報制御が行われる体制となっていなければならない。</p> <p>2) 社内規則等は長期的視野に立ち、普遍的なものを作成すべきであり、定期的な検討や見直しを行うべきではない。</p> <p>3) 営業部門と直結した監査部署を内部に設け、あるいは会社の規模によっては外部監査を利用して、その監査の実効性が確保された状況とすることが求められている。</p> <p>4) 法令等を遵守した業務を行っているかどうかを監督する部署を設置し、その責任者を明確に定めている必要がある。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。内部管理部門が、支払能力調査、加盟店調査およ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」および適切な情報開示が行われる体制となっていなければならない（基本方針Ⅲ-4-1-2-1(3)）。</p> <p>2) 不適切である。社内規則等の内容の適切性について定期的な検討を行い、適宜、適切な見直しを行うこととしていなければならない（基本方針Ⅲ-4-1-2-1(4)）。</p> <p>3) 不適切である。営業部門とは独立した監査部署（以下「内部監査部署」という。独立性が担保されていれば、包括信用購入あっせん業者の規模にかんがみ、内部監査部署の設置に代えて、外部監査を利用してもよい）を設け、実効性が確保された状況であるようにすることが求められている（基本方針Ⅲ-5-1-2-1(2)）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅲ-4-1-2-1(1)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 4)</p>	<p>〈問〉包括信用購入あっせん業者における体制の整備に関する次の記述のうち、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も適切なものはどれか。</p> <p>1) 包括信用購入あっせん業者においては、支払能力調査および加盟店調査および情報管理を行う各部署が、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内部監査部門への報告および適切な情報制御が行われる体制となっていなければならない。</p> <p>2) 社内規則等は長期的視野に立ち、普遍的なものを作成すべきであり、定期的な検討や見直しを行うべきではない。</p> <p>3) 営業部門と直結した監査部署を内部に設け、あるいは会社の規模によっては外部監査を利用して、その監査の実効性が確保された状況とすることが求められている。</p> <p>4) 法令等を遵守した業務を行っているかどうかを監督する部署を設置し、その責任者を明確に定めている必要がある。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。内部管理部門が、支払能力調査、加盟店調査およ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」および適切な情報開示が行われる体制となっていなければならない（基本方針Ⅲ-4-1-2-1(3)）。</p> <p>2) 不適切である。社内規則等の内容の適切性について定期的な検討を行い、適宜、適切な見直しを行うこととしていなければならない（基本方針Ⅲ-4-1-2-1(5)）。</p> <p>3) 不適切である。営業部門とは独立した監査部署（以下「内部監査部署」という。独立性が担保されていれば、包括信用購入あっせん業者の規模にかんがみ、内部監査部署の設置に代えて、外部監査を利用してもよい）を設け、実効性が確保された状況であるようにすることが求められている（基本方針Ⅲ-5-1-2-1(2)）。</p> <p>4) 適切である（基本方針Ⅲ-4-1-2-1(1)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 4)</p>

3-9 信用購入あっせん I	
旧	新
<p>〈問〉信用購入あっせんに関する次の記述のうち、割賦販売法および「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も不適切なものはどれか。なお、2)の「体制」は、割賦販売法33条の2第1項11号および同法35条の3の26第1項9号に規定するものとする。</p> <p>1) 信用購入あっせん業者と購入者の間の契約が金銭消費貸借契約や貸付契約等である場合にも、それらの契約と販売契約等との間に密接な牽連関係が存在すると認められる場合や、信用購入あっせん業者と販売業者または役務提供事業者の間に密接な牽連関係が存在すると認められる場合には、信用購入あっせんに該当し得る。</p> <p>2) 信用購入あっせん業者は、購入者等からの信頼およびクレジット市場の健全性を確保する観点から、信用購入あっせんの公正かつ適確な実施を確保するために必要な体制を確立する必要があるが、割賦販売法等に規定する各種規定の適正な履行等が可能な社内体制を整備することが必要である。</p> <p>3) <u>信用購入あっせん業者は、購入者等にとって公正かつ適切な取引が確保されるよう、購入者等に取引の誘引を行う加盟店に対して、当該業者が適切な審査を実施する体制を構築することで、悪質な取引を行う加盟店を排除することが重要であるとされている。</u></p> <p>4) 割賦販売法で定められた割賦販売（自社割賦）および個別信用購入あっせんのいずれにおいても、規制対象取引として指定商品、指定役務、指定権利が定められている。</p> <p>解説</p> <p>1) 適切である（基本方針Ⅰ—6(15)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—1—1本文）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2本文）。</p> <p>4) 不適切である。個別信用購入あっせんにおいては、指定商品制および指定役務制が廃止されており、指定権利および適用除外とされる商品や役務を除いて、このような規制対象は定められていない（割賦販売法2条3項、35条の3の60第3項、4項）。</p> <p style="text-align: right;">正解4)</p>	<p>〈問〉信用購入あっせんに関する次の記述のうち、割賦販売法および「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も不適切なものはどれか。なお、2)の「体制」は、割賦販売法33条の2第1項11号および同法35条の3の26第1項9号に規定するものとする。</p> <p>1) 信用購入あっせん業者と購入者の間の契約が金銭消費貸借契約や貸付契約等である場合にも、それらの契約と販売契約等との間に密接な牽連関係が存在すると認められる場合や、信用購入あっせん業者と販売業者または役務提供事業者の間に密接な牽連関係が存在すると認められる場合には、信用購入あっせんに該当し得る。</p> <p>2) 信用購入あっせん業者等は、購入者等からの信頼およびクレジット市場の健全性を確保する観点から、信用購入あっせんの公正かつ適確な実施を確保するために必要な体制ならびにクレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務および加盟店調査の適確な実施を確保するために必要な体制を確立する必要があるが、割賦販売法等に規定する各種規定の適正な履行等が可能な社内体制を整備することが必要である。</p> <p>3) <u>購入者等との支払関係が長期にわたって継続し、契約内容が複雑になる信用購入あっせんにおいては、購入者等へ取引に係る情報の提供が適正に行われること、購入者等自らが取引の内容を十分理解できる環境にあること、また、取引に起因する苦情等の対応が適切に図られる環境が確立していることが重要である。</u></p> <p>4) 割賦販売法で定められた割賦販売（自社割賦）および個別信用購入あっせんのいずれにおいても、規制対象取引として指定商品、指定役務、指定権利が定められている。</p> <p>解説</p> <p>1) 適切である（基本方針Ⅰ—6(14)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—1—1本文）。</p> <p>3) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2本文）。</p> <p>4) 不適切である。個別信用購入あっせんにおいては、指定商品制および指定役務制が廃止されており、指定権利および適用除外とされる商品や役務を除いて、このような規制対象は定められていない（割賦販売法2条3項、35条の3の60第3項、4項）。</p> <p style="text-align: right;">正解4)</p>

3—11 書面交付義務 I	
旧	新
<p>〈問〉信用購入あっせんにおける書面交付に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」においては、包括信用購入あっせん業者は、広告、書面の記載内容が法定事項を満たしているとともに、購入者等にとってわかりづらい記載になっていないことに留意し、取引条件および契約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならないとされている。</p> <p>2) 「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」においては、包括信用購入あっせん業者は、書面交付の方法、タイミングが適正であることにも留意し、取引条件および契約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならないとされている。</p> <p>3) 割賦販売法に基づく包括信用購入あっせんにおいて、クレジット会社が交付すべき書面において、「各回ごとの商品又は権利の代金又は役務の対価の支払金額」を記載しなければならないが、「分割払い」「リボルビング払い」の両方式ともに、「支払分」「分割支払額」「分割支払金」のいずれかの表示を用いることとされている。</p> <p>4) 割賦販売法に基づく個別信用購入あっせんにおいて、訪問販売その他特定商取引法のクーリング・オフが認められている取引に関しては、その交付すべき法定書面には、クーリング・オフができる旨の表示を行う必要があるが、その内容を記載する文字の大きさ、文字の色、枠の色などが定められている。</p>	<p>〈問〉信用購入あっせんにおける書面交付に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」においては、包括信用購入あっせん業者は、広告、書面の記載内容が法定事項を満たしているとともに、購入者等にとってわかりづらい記載になっていないことに留意し、取引条件および契約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならないとされている。</p> <p>2) 「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」においては、包括信用購入あっせん業者は、書面交付の方法、タイミングが適正であることにも留意し、取引条件および契約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならないとされている。</p> <p>3) 割賦販売法に基づく包括信用購入あっせんにおいて、クレジット会社が交付すべき書面において、「各回ごとの商品又は権利の代金又は役務の対価の支払金額」を記載しなければならないが、「分割払い」「リボルビング払い」の両方式ともに、「支払分」「分割支払額」「分割支払金」のいずれかの表示を用いることとされている。</p> <p>4) 割賦販売法に基づく個別信用購入あっせんにおいて、訪問販売その他特定商取引法のクーリング・オフが認められている取引に関しては、その交付すべき法定書面には、クーリング・オフができる旨の表示を行う必要があるが、その内容を記載する文字の大きさ、文字の色、枠の色などが定められている。</p>
<p>解説</p> <p>1) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2—1(1)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2—1(3)）。</p> <p>3) 不適切である。リボルビング払いにおいては、「<u>弁済金</u>」と表示することとされている（割賦販売法施行規則 36 条 1 項 1 号、37 条 1 項 1 号）。</p> <p>4) 適切である（割賦販売法 35 条の 3 の 9 第 2 項 2 号、割賦販売法施行規則 8 2 条 2 号ロ、ハ、7 号）。</p> <p style="text-align: right;">正解 3)</p>	<p>解説</p> <p>1) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2—1(1)）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2—1(3)）。</p> <p>3) 不適切である。<u>従前は、リボルビング払いにおいては、「弁済金」と表示することとされていたが、改正により「利用者が読みやすく、理解しやすいような用語により、正確に記載すること」とされた</u>（割賦販売法施行規則 36 条 1 項 1 号、37 条 1 項 1 号）。</p> <p>4) 適切である（割賦販売法 35 条の 3 の 9 第 2 項 2 号、割賦販売法施行規則 8 2 条 2 号ロ、ハ、7 号）。</p> <p style="text-align: right;">正解 3)</p>

3—15 書面交付義務V	
旧	新
<p>〈問〉信用購入あっせん取引における書面交付に関する次の記述のうち、割賦販売法および「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 個別信用購入あっせん取引および包括信用購入あっせん取引において、クレジット会社が交付すべき書面の文字の大きさは、日本工業規格に定める8ポイント以上の大きさと定められている。</p> <p>2) 個別信用購入あっせん取引においてクレジット会社はその申込みを受けたときに交付すべき書面に記載する事項のうち、支払条件に関する事項としては、頭金の額、支払総額、各回ごとの支払分の額とその支払時期・方法、支払分の支払回数などがある。</p> <p>3) 包括信用購入あっせん取引において、クレジット会社が交付すべき書面において、「各回ごとの商品もしくは権利の代金または役務の対価の支払金額」については、「分割払い」の場合、「リボルビング払い」の場合ともに、「支払分」「分割支払額」「分割支払金」のいずれかの表示を用いることとされている。</p> <p>4) 包括信用購入あっせん業者は、広告、書面の記載内容が、法定事項を満たしているとともに、購入者等にとって<u>分かりづらい記載になっていないこと</u>、および、書面交付の方法、タイミングが適正であることに留意し、取引条件および契約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならないとされている。</p>	<p>〈問〉信用購入あっせん取引における書面交付に関する次の記述のうち、割賦販売法および「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 個別信用購入あっせん取引および包括信用購入あっせん取引において、クレジット会社が交付すべき書面の文字の大きさは、日本工業規格に定める8ポイント以上の大きさと定められている。</p> <p>2) 個別信用購入あっせん取引においてクレジット会社はその申込みを受けたときに交付すべき書面に記載する事項のうち、支払条件に関する事項としては、頭金の額、支払総額、各回ごとの支払分の額とその支払時期・方法、支払分の支払回数などがある。</p> <p>3) 包括信用購入あっせん取引において、クレジット会社が交付すべき書面において、「各回ごとの商品もしくは権利の代金または役務の対価の支払金額」については、「分割払い」の場合、「リボルビング払い」の場合ともに、「支払分」「分割支払額」「分割支払金」のいずれかの表示を用いることとされている。</p> <p>4) 包括信用購入あっせん業者は、広告、書面の記載内容が、法定事項を満たしているとともに、購入者等にとって<u>読みやすく、正確な記載になっていること</u>、および、書面交付の方法、タイミングが適正であることに留意し、取引条件および契約内容を適切かつ明確に記載した書面を交付し、広告を行わなければならないとされている。</p>
<p>解説</p> <p>1) 適切である（割賦販売法30条1項、割賦販売法施行規則36条1項2号）。</p> <p>2) 適切である（割賦販売法35条の3の9第2項4号、割賦販売法施行規則81条5号（頭金の額）、割賦販売法35条の3の9第2項1号、35条の3の8第2号（支払総額）、35条の3の9第2項1号、35条の3の8第3号（各回ごとの支払分の額とその支払時期・方法）、35条の3の9第2項4号、割賦販売法施行規則81条8号（支払分の支払回数））。</p> <p>3) 不適切である。<u>リボルビング払いにおいては、「弁済金」と表示することとされている</u>（割賦販売法施行規則36条1項1号、37条1項1号）。</p> <p>4) 適切である（基本方針—2—2—2—1）。</p> <p style="text-align: right;">正解3)</p>	<p>解説</p> <p>1) 適切である（割賦販売法30条1項、割賦販売法施行規則36条1項2号）。</p> <p>2) 適切である（割賦販売法35条の3の9第2項4号、割賦販売法施行規則81条5号（頭金の額）、割賦販売法35条の3の9第2項1号、35条の3の8第2号（支払総額）、35条の3の9第2項1号、35条の3の8第3号（各回ごとの支払分の額とその支払時期・方法）、35条の3の9第2項4号、割賦販売法施行規則81条8号（支払分の支払回数））。</p> <p>3) 不適切である。<u>従前は、リボルビング払いにおいては、「弁済金」と表示することとされていたが、改正により「利用者が読みやすく、理解しやすいような用語により、正確に記載すること」とされた</u>（割賦販売法施行規則36条1項1号、37条1項1号）。</p> <p>4) 適切である（基本方針—2—2—2—1）。</p> <p style="text-align: right;">正解3)</p>

5—11 苦情・トラブル対応 I	
旧	新
<p>〈問〉信用購入あっせん業者における苦情等の処理に関する次の記述のうち、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も適切なものはどれか。</p> <p>1) 購入者等からの苦情に対する適切な対応を行うためには、内部管理体制を整備するとともに、<u>それに基づいた措置が確保されていること</u>、担当部署ではなく経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任のもとで判断する体制が整備されていることが求められる。</p> <p>2) 苦情処理の調査の結果に基づき講ずる措置を経営陣の責任のもとで判断し、<u>業務改善等が必要と判断された場合には、適切な措置を講じなければならない。</u></p> <p>3) 苦情の内容、重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を定めることが求められているが、類型化した苦情を、加盟店調査担当部署や営業部署との間で共有してはならない。</p> <p>4) 信用購入あっせんに係る業務を第三者に委託する場合、委託先の管理の内容に、「委託業務に関する苦情の処理体制について、自社の苦情と同様、適切な対応をとる」体制の整備を含めることは、求められていない。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。購入者等からの苦情に対する適切な対応を行うためには、内部管理体制を整備するとともに、それに基づいた措置が確保されていること、担当部署のみならず、経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任の下で判断する体制が整備されていることも重要である（基本方針Ⅱ—2—2—2—4 1本文）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2—4 1(5)）。</p> <p>3) 不適切である。設問の場合、類型化した苦情を加盟店調査担当部署や営業部署との間で共有しなければならない（基本方針Ⅱ—2—2—2—4 1(4)）。</p> <p>4) 不適切である。委託先の管理にあたり、委託業務に関する苦情の処理体制については、委託元である信用購入あっせん業者が自社の苦情と同様、適切かつ迅速な対応をとる体制となっていることが重要であるとしている（基本方針Ⅱ—2—2—4—1(3)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 2)</p>	<p>〈問〉信用購入あっせん業者における苦情等の処理に関する次の記述のうち、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も適切なものはどれか。</p> <p>1) 購入者等からの苦情に対して適切に対応するためには、内部管理体制を整備し、<u>的確な措置の実施が確保されていること</u>、また担当部署ではなく経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任のもとで判断する体制が整備されていることが求められる。</p> <p>2) 苦情処理の調査の結果に基づき講ずる措置を経営陣の責任のもとで判断し、<u>調査結果から自社の業務改善、購入者等への情報提供その他の所要の措置を講じるとともに、個別信用購入あっせん業者においては、加盟店に対して必要に応じて業務改善等の措置を適確に実施しなければならない。</u></p> <p>3) 苦情の内容、重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を社内規則等に定めることが求められているが、類型化した苦情を、加盟店調査担当部署や営業部署等の関係部署との間で共有してはならない。</p> <p>4) 信用購入あっせんに係る業務を第三者に委託する場合、委託先の管理の内容に、「委託業務に関する苦情の処理体制について、自社の苦情と同様、適切な対応をとる」体制の整備を含めることは、求められていない。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。購入者等からの苦情に対する適切な対応を行うためには、内部管理体制を整備するとともに、それに基づいた措置が確保されていること、担当部署のみならず、経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任の下で判断する体制が整備されていることも重要である（基本方針Ⅱ—2—2—2—4 1本文）。</p> <p>2) 適切である（基本方針Ⅱ—2—2—2—4 1(7)）。</p> <p>3) 不適切である。設問の場合、類型化した苦情を加盟店調査担当部署や営業部署との間で共有しなければならない（基本方針Ⅱ—2—2—2—4 1(4)）。</p> <p>4) 不適切である。委託先の管理にあたり、委託業務に関する苦情の処理体制については、委託元である信用購入あっせん業者が自社の苦情と同様、適切かつ迅速な対応をとる体制となっていることが重要であるとしている（基本方針Ⅱ—2—2—4—1(3)）。</p> <p style="text-align: right;">正解 2)</p>

5—12 苦情・トラブル対応Ⅱ	
旧	新
<p>〈問〉割賦購入あっせん業者における苦情等の処理に関する次の記述のうち、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 信用購入あっせん業者は、購入者等からの苦情の申出に偏することなく、もっぱら加盟店からの申出を有益な情報として苦情の処理に当たることが、加盟店サービスの向上にとって重要である。</p> <p>2) 購入者等からの苦情に対する適切な対応を行うためには、内部管理体制を整備するとともに、それに基づいた措置が確保されていること、担当部署のみならず、経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任のもとで判断する体制が整備されていることが求められる。</p> <p>3) 苦情の内容や重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を定め、類型化した苦情を、加盟店調査担当部署や営業部署との間で共有することとしている。</p> <p>4) 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場合、委託業務に関する苦情の処理体制については、自社（委託元である信用購入あっせん業者）の苦情と同様、適切かつ迅速な対応をとる体制となっていることに留意して、委託先の管理を行わなければならない。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。信用購入あっせん業者は、購入者等からの苦情を受け付けることを信用購入あっせん業者および加盟店の業務運営に係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すべきであるとしている（基本指針Ⅱ—2—2—4—1本文）。</p> <p>2) 適切である（基本指針Ⅱ—2—2—4—1本文）。</p> <p>3) 適切である。苦情処理の留意点として、苦情の内容や重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を定め、類型化した苦情を加盟店調査担当部署や営業部署との間で共有することが挙げられている（基本指針Ⅱ—2—2—4—1(4)）。</p> <p>4) 適切である（基本指針Ⅱ—2—2—4—1(3)）。</p> <p style="text-align: right;">正解1)</p>	<p>〈問〉割賦購入あっせん業者における苦情等の処理に関する次の記述のうち、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」に照らし、最も不適切なものはどれか。</p> <p>1) 信用購入あっせん業者は、購入者等からの苦情の申出に偏することなく、もっぱら加盟店からの申出を有益な情報として苦情の処理に当たることが、加盟店サービスの向上にとって重要である。</p> <p>2) 購入者等からの苦情に対して適切に対応するためには、内部管理体制を整備し、的確な措置の実施が確保されていること、また、担当部署のみならず、経営陣が苦情の状況を把握し、対応について経営陣の責任のもとで判断する体制が整備されていることが求められる。</p> <p>3) 苦情の内容や重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を社内規則等に定め、類型化した苦情を、加盟店調査担当部署や営業部署等の関係部署との間で共有することとしている。</p> <p>4) 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場合、委託業務に関する苦情の処理体制については、自社（委託元である信用購入あっせん業者）の苦情と同様、適切かつ迅速な対応をとる体制となっていることに留意して、委託先の管理を行わなければならない。</p> <p>解説</p> <p>1) 不適切である。信用購入あっせん業者は、購入者等からの苦情を受け付けることを信用購入あっせん業者および加盟店の業務運営に係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すべきであるとしている（基本指針Ⅱ—2—2—4—1本文）。</p> <p>2) 適切である（基本指針Ⅱ—2—2—4—1本文）。</p> <p>3) 適切である。苦情処理の留意点として、苦情の内容や重要性に則した合理的な苦情の類型化の基準を定め、類型化した苦情を加盟店調査担当部署や営業部署との間で共有することが挙げられている（基本指針Ⅱ—2—2—4—1(4)）。</p> <p>4) 適切である（基本指針Ⅱ—2—2—4—1(3)）。</p> <p style="text-align: right;">正解1)</p>

以上