

苦情解決支援規則

(平成30年8月1日制定)

(目的)

第1条 本規則は、会員の行う電子決済等代行業(以下「電子決済等代行業」という。)に対する利用者等からの苦情の解決及び処理に関し必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることにより、電子決済等代行業の利用者等の利益の保護を図るとともに、電子決済等代行業の健全な発展に資することを目的とする。

(定義等)

第2条 この規則において「業務」とは、電子決済等代行業に関する業務をいう。

2 この規則において「苦情」とは、前項に定める業務に関して、会員に対する不満足の表明であるものをいう。

3 苦情の対応については、一般社団法人電子決済等代行業者協会(以下「本協会」という。)の職員のうちから、代表理事が任命した者又は理事会が承認した外部委託先事業者に所属する人員がこれに当たる。

(苦情申出人の範囲)

第3条 この規則において、本協会が苦情の申し出を受け付ける利用者等の範囲は、当該取引の名義人本人又はその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人又は法定後見人とする。

(苦情解決の促進)

第4条 本協会は、利用者等から会員が行う電子決済等代行業に係る業務に関し、苦情の申し出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。

2 本協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。

(苦情解決への会員の対応)

第5条 会員は、前条第1項により苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

2 会員は、前項の当該苦情の処理経過及び結果について、細則に定める要領により本協会に報告するものとする。

(苦情申出人への説明)

第6条 本協会は、苦情の申出人からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該苦情に関する処理経過又は処理結果を説明するものとする。ただし、細則において定める会員から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。

(資料等の提出義務)

第7条 本協会は、苦情の処理について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に口頭若しくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。

2 会員は、本協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。

(非会員への苦情)

第8条 本協会は、利用者等から会員以外の者(本協会以外の認定自主規制団体に加入するものを除く)が行う電子決済等代行業に係る業務につき、苦情の申し出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、可能な範囲で当該苦情の解決に協力するものとする。

(苦情の処理結果の周知と再発防止)

第9条 本協会は、苦情に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知するものとし、再発防止、拡大防止及び類似の問題の未然防止に努めなければならない。

(指導・勧告)

第10条 本協会は、申し出のあった苦情に関し、会員に利用者等の保護に欠ける行為や、同一苦情の多発等、苦情の未然防止に欠ける行為があったと判断するときは、理事会に諮って、当該会員に対し、文書により指導又は勧告を行うことができるものとする。

2 本協会は、前項の文書による指導又は勧告を行うに当たっては、当該会員等関係者に事情の聴取を行う等、慎重を期するものとする。

(関係当局等との関係)

第11条 本協会は、関係当局等より苦情の処理につき、協力要請があった場合及びその結果等について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。

2 本協会は、会員が行う電子決済等代行業に係る業務につき、利用者等からの苦情に関し、法令に違反する事実があると思料するときは、関係当局に通知することができる。

(守秘義務)

第12条 役員及び職員は、苦情の解決に係る事項に関し、その職務上知ることができた秘密を正当な事由なく他に漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。

(委任)

第13条 この規則に定めるもののほか、苦情解決支援に必要な細則については、代表理事が別に定める。

附則

この規則は、理事会の決議の日(平成30年8月1日)から施行する。