

電子決済手段関連業務に係る苦情処理及び紛争解決に関する規則

(2024 年 10 月 25 日 制 定)

(2026 年 6 月 15 日 一部改正)

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 本規則は、事業会員（電子決済手段）の行う電子決済手段関連業務に対する利用者等からの苦情及び紛争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、利用者等の利益の保護を図るとともに、業務の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第 2 条 本規則において「業務」とは、電子決済手段関連業務をいう。

2 本規則において「苦情」とは、前項に定める業務に対する利用者等の不満足の表明であるものをいう。

3 本規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち、苦情の当事者間で協議による解決ができない事案をいう。

(苦情等申出人の範囲)

第 3 条 本規則において、協会が苦情及び紛争（以下、総称して「苦情等」という。）の申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。

第 2 章 苦情等への対応

(利用者からの苦情に関する対応)

第 4 条 事業会員（電子決済手段）は、利用者から業務に関する苦情等の申出がなされた場合に対し、以下の内容を含む苦情処理体制を構築する。

(1) 苦情等に対し迅速かつ適切な処理、対応ができるよう、苦情等に係る担当部署及び処理手続の制定

(2) 利用者が簡便かつ容易に苦情等の申出ができるよう、苦情等窓口の充実化

(3) 苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告する等、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制

(4) 苦情等申出を行った利用者に対し、対応状況についての説明等、適切なフォローアップがなされる体制

(5) 苦情等の内容は、正確かつ適切に記録、保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘体制や事務処理体制の改善、再発防止策の策定に十分活用される体制

2 事業会員（電子決済手段）は、電子決済手段等取引業者が行った利用者の保護に欠ける行為に関する情報その他利用者の利益を保護するために必要な情報として以

下のものを取得したときは、これを協会に報告する。

(1) 資金決済法第 62 条の 3 の登録を受けないで電子決済手段等取引業を行っている者（同法第 62 条の 8 により電子決済手段関連業務を行うことができる発行者を除く。）を知ったときは、その者及び当該者が行う電子決済手段等取引業に関する情報

(2) その他利用者の利益を保護するために協会が必要と認める情報

（苦情処理措置）

第 5 条 事業会員（電子決済手段）は、苦情を処理するための措置として、利用者からの苦情の処理の業務に従事する使用人その他の従業者に対する助言若しくは指導を消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談その他の消費生活に関する事項について専門的な知識経験を有する者として電子決済手段等取引業者に関する内閣府令（以下「府令」という。）で定める者に行わせること又はこれに準ずるものとして府令第 42 条第 1 項（第 2 号を除く。）で定める措置を講じなければならない。

2 事業会員（電子決済手段）は、前項の措置に加え、協会が行う苦情の解決により、電子決済手段関連業務に関する苦情の処理を図るものとする。この場合において、事業会員（電子決済手段）は、次章の定めに従わなければならない。

（紛争解決措置）

第 6 条 事業会員（電子決済手段）は、協会が協定書を締結する弁護士会によるあっせん又は仲裁手続により、電子決済手段関連業務に関する紛争の解決を図るものとする。この場合において、事業会員（電子決済手段）は、当該弁護士会が行う手続に関する規程等及び協会と弁護士会との間の協定書並びに協会及び弁護士会に対する確認書に従い対応するものとし、例えば、当該弁護士会から、特別調停案が提示された場合には、資金決済法第 101 条で準用する銀行法第 52 条の 67 第 6 項各号に規定する場合を除き、これを受諾しなければならない。

2 事業会員（電子決済手段）は、前項の紛争解決措置に加え、利用者との紛争の解決を認証紛争解決手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成 16 年法律第 151 号）第 2 条第 3 号に規定する認証紛争解決手続をいう。）により図ること又はこれに準ずるものとして府令第 42 条第 2 項で定める措置を自ら講じることができる。

第 3 章 苦情等の解決支援

（苦情等解決の促進）

第 7 条 協会は、利用者等から苦情等の申出があったときは、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、必要に応じて苦情等に係る事情を調査するとともに、苦情等の対象となった事業会員（電子決済手段）に対して、苦情等の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。

- 2 協会は、苦情等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8条 事業会員（電子決済手段）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、苦情の早期解決に努めるものとする。

- 2 事業会員（電子決済手段）は、前項の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協会に報告するものとする。

(苦情申出人への説明)

第9条 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、事業会員（電子決済手段）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。

(紛争解決支援機関の利用)

第10条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情の申出人、苦情の処理によらずに紛争解決支援機関による解決を求める申出人又は苦情の申出から3か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする苦情の申出人から、その旨の申出を受けたときは、細則に定めるところにより、苦情解決のため協会と協定を締結している東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター又は第二東京弁護士会仲裁センター（以下、これらを総称して「紛争解決支援機関」という。）の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する苦情申出人の意思を確認するものとする。

- 2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、事業会員（電子決済手段）に対して、苦情申出人が紛争解決支援機関の利用を求めていることを通知する。通知を受けた事業会員（電子決済手段）は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、苦情申出人からの紛争解決支援機関の利用の求めに応じるものとする。

- 3 事業会員（電子決済手段）は、前項により利用の求めに応じた場合には、正当な理由がある場合を除き、紛争解決支援機関において和解のあっせんに必要な資料の提出を求められたときには、これに応じるよう努めるとともに、提示された和解案を尊重するよう努めるものとする。

- 4 事業会員（電子決済手段）は、紛争解決支援機関の利用に係る紛争の処理経過及び結果について、細則の定める要領により協会に報告するものとする。

- 5 協会及び事業会員（電子決済手段）は、第1項の紛争解決支援機関の周知に努めるものとする。

(資料等の提出義務)

第11条 協会は、苦情等の処理について必要があると認めるときは、当該苦情等に係る事業会員（電子決済手段）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 事業会員（電子決済手段）は、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 12 条 協会は、利用者等から事業会員（電子決済手段）以外の者が行う電子決済手段関連業務につき、苦情の申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、当該苦情の解決に協力するものとする。

（苦情等の処理結果の周知と再発防止）

第 13 条 協会は、苦情等に係る事情、その解決結果等を会報等により事業会員（電子決済手段）に周知するものとし、再発防止、拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

（注意・勧告）

第 14 条 協会は、申出のあった苦情等に関し、事業会員（電子決済手段）に利用者等の保護に欠ける行為や、同一苦情等の多発等、苦情等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、文書により注意又は勧告を行うことができるものとする。

- 2 協会は、前項の文書による注意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 15 条 協会は、関係当局等より苦情等の処理につき、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 協会は、事業会員（電子決済手段）が行う電子決済手段関連業務につき、利用者等からの苦情等に関し、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 16 条 役員及び職員は、苦情等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 17 条 本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、会長が別に定める。

附則（2024 年 5 月 10 日決議）

この規則は、2024 年 10 月 25 日から施行する。

附則（2026 年 6 月 15 日決議）

この規則は、2026 年 6 月 30 日から施行する。