

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に関する細則

(2024 年 10 月 25 日 制 定)

(2026 年 6 月 15 日 一部改正)

(目的)

第 1 条 本細則は、協会が定める「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」(以下「規則」という。)第 3 章の施行に伴い、苦情及び紛争(それぞれ規則第 2 条において定義する「苦情」及び「紛争」をいい、併せて「苦情等」という。以下同じ。)の解決及び処理を行う業務(以下「解決支援業務」という。)の実施のために必要な事項を定めることを目的とする。

(事務局)

第 2 条 協会における苦情等の解決支援業務は、事務局がこれを行い、事務局長を責任者とする。ただし、事務局長があらかじめ指定した者が責任者不在等の際、その職務を代行する。

(苦情の受付)

第 3 条 職員は、利用者等から苦情の申出があったときは、申し出に係る事情を聴取のうえ、別紙様式 1 の「苦情相談調査票」(以下、「調査票」という。)に記入する。

- 2 前項の調査票には、簡易な質問、不平・不満、匿名の苦情、苦情の相手が不明等の場合を除き、苦情内容等必要事項を記入する。
- 3 職員は、口頭で申出のあった苦情に関し必要があると判断したときは、当該申出人に対し、書面による申し出を求めることができる。
- 4 苦情の申出を受け付けた職員は、前各項の処理を行った後、重要なものについては、直ちにその内容を責任者又は代行者に報告する。

(会員に対する苦情等の処理)

第 4 条 事務局は、苦情等の申出を受け付けたときは、当該申出に係る事業会員(電子決済手段)に苦情等の申出の内容を口頭若しくは文書により連絡し、その迅速な処理を行うよう求め、また、当該申出人にもその旨連絡する。

- 2 前項の場合において、事務局は、規則第 7 条第 1 項に基づき、当該事業会員(電子決済手段)に対し、文書若しくは口頭による説明又は資料の提出を求めることができる。
- 3 事務局は、規則第 8 条第 2 項及び同第 10 条第 4 項の規定に従い、当該苦情等の処理の結果に関し、当該事業会員(電子決済手段)に対し口頭での報告を求めるほか、調査票により文書での報告を求めることができる。
- 4 事務局は、申出を受け付けた苦情等で、法令等に抵触又は抵触のおそれのある重大な苦情等と判断されるときは、当該苦情等の処理につき、理事会に諮るものとする。
- 5 事務局は、前項の処理を行うに当たっては、当該事業会員(電子決済手段)から事

情を聴取するものとする。

(会員からの説明)

第5条 規則第9条の「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」とは、次の各号のいずれかに該当する場合をいう。

- (1) 規則第8条第2項の報告において、事業会員（電子決済手段）が自ら説明する旨を明らかにしている場合
- (2) 事務局から当該事業会員（電子決済手段）に対して、規則第8条第2項の報告の内容が、当該申出人に説明するには不十分である旨を通知している場合

(紛争解決支援機関の利用)

第6条 規則第10条第1項の説明を行う際には、事務局は、当該苦情の内容が規則第10条第1項及び前条に照らして、紛争解決支援機関（規則第10条第1項に定める「紛争解決支援機関」をいう。以下同じ。）の利用の取扱対象であることを確認するとともに、当該申出人に紛争解決支援機関のリーフレット等を交付のうえ、次の各号に掲げる事項を説明し、別紙様式2の「センター利用確認書」により了解を得るものとする。

- (1) 相手方である事業会員（電子決済手段）が、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該事業会員（電子決済手段）は苦情申出人の紛争解決支援機関の利用の求めには応じないことがあること。
- (2) 紛争解決支援機関の利用に関する具体的な手続きは、規則及び弁護士会との協定のほか、当該紛争解決支援機関を設置運営する弁護士会の規則等によること。
- (3) 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該紛争解決支援機関を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと。
- (4) 紛争解決支援機関の利用において、以下の各号に掲げる手数料を苦情申出人が負担する場合にはその旨及び手数料額
 - イ 申立手数料
 - ロ 期日手数料
 - ハ 成立手数料
- (5) 仲裁手続きを進めるためには、相手方である事業会員（電子決済手段）との間で、「仲裁合意」が別に必要なこと。
- (6) 申込みに当たって確認した事項に関して、虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること。

(紛争解決支援機関の利用対象外)

第7条 紛争解決支援機関の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合は、利用の対象外とする。

- (1) 取引の名義が、当該申出人本人でない場合（ただし、規則第3条ただし書き該当する場合は除く。）
- (2) 苦情の原因である取引の日から3年が経過している場合

(3) 当該苦情に係る訴訟が終了若しくは訴訟中、又は民事調停が終了若しくは民事調停中のものである場合

(4) 弁護士会のあっせん・仲介手続きが終了又は手続中の場合

(5) 事業会員（電子決済手段）の経営方針や販売態度又は当該会員の従業員個人に係る事項など、事柄の性質上、紛争解決支援機関の利用が適当でないと認められる場合

(6) 不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたと認められる場合

（合理的な理由）

第8条 規則第10条第2項に定める「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」がある場合、事業会員（電子決済手段）は、当該理由について事務局に速やかに文書（様式任意）により連絡するものとする。また、この文書は、紛争解決支援機関の利用を申し込んだ当該申出人から求めがあれば開示するものとする。

（苦情相談調査票等の保存）

第9条 第3条第1項及び第4条第3項の調査票については、原本を作成日から5年間、提出のあった関係資料とともに保存する。

2 前項の書類については、原則として複写を行わない。

（周知）

第10条 事務局は、規則第13条に従い、申出のあった苦情等及び苦情等の処理の結果を集約し、事業会員（電子決済手段）に周知し、電子決済手段関連業務の健全な発展に資するものとする。

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。