支払停止等の抗弁に関する手続きについて（ご案内）

Ⅰ．支払停止等の抗弁って何？

購入された商品・役務・権利（以下、「商品など」といいます）に次のような問題があるときは、お客様は、クレジット会社等からの当該代金の請求に対し、支払を停止することができます。

購入された商品などに以下のような問題があるときは、その商品などのクレジット代金についての支払を停止することができる場合があります。

①商品の引渡しや役務の提供をしてくれない。
②商品に欠陥（商品の種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合）があるのに対応してくれない。
③役務の提供内容に問題がある。
④見本・カタログ等と現物・役務内容が違う。
⑤商品の販売条件となっている役務を提供してくれない。
⑥その他契約内容等に問題がある。

ただし、次のいずれかに該当するときは、支払の停止をすることはできません。

①クレジット契約が割賦販売法の適用を受けないとき。
②クレジット契約が割賦販売法の適用を受ける場合であっても、売買契約等が割賦販売法第３５条の３の６０第２項第１号(商品の購入が営業のため、営業としてのものであるとき)に該当するとき(但し、業務提供誘引販売個人契約・連鎖販売個人契約にあたる場合を除きます)。
③現金販売価格に分割払い手数料を加えた総額が４万円未満のとき（リボルビング払いの場合は現金販売価格が３万８千円未満のとき)。
④お客様の支払いの停止が信義に反するとき。

上記の内容に基づき、クレジット会社に対して支払停止のお申出を行うにあたっては、あらかじめ次の各項目をご確認ください。

1．支払停止を申出る前に、まず取扱店（販売事業者・役務提供事業者等）に連絡し問題の解決（商品の引渡し、修理・交換、サービスの提供など）を図るよう交渉してください。

2．取扱店（販売事業者・役務提供事業者等）と連絡がとれないときや、連絡がとれても問題が解決しなかったときは、商品などを購入する際に利用（契約）したクレジット会社等にお申出ください。

3．支払停止の申出を受けたクレジット会社等は、支払停止事由に該当する場合は、お客様に対するクレジット代金の請求の停止等必要な手続きをおこないます。その際、クレジット会社等が、申出の内容についてお客様や取扱店（販売事業者・役務提供事業者等）にお問い合わせする場合もございますので、ご協力をいただきますようお願いいたします。

※　クレジットご利用代金の支払いに金融機関の口座振替を利用されている場合、支払停止の申出受付日などにより振替停止の事務手続きが間に合わず、代金の引落しをさせていただく場合があります。この場合には、速やかにご連絡をさしあげるとともに、後日、支払停止事由に該当する申出と認められた場合には、お申出の時から支払請求を停止したものとして精算しますのでご了承ください。

Ⅱ.「支払停止等のお申出」方法について

○ 支払停止のお申出にあたっては、下段「Ⅳ」に「支払停止等の申出書」を書面形式にて例示（以下「例示書面」といいます）しておりますので、ご参照ください。

○ 書面によるお申出をお考えの方は、例示書面をプリントアウトし必要事項をご記入のうえ、クレジット会社にご提出いただくことが可能です。例示書面はあくまでも様式見本であり、お申出に際しての定型フォームではございません。

○ 書面以外の方法でお申出の場合は、ご利用（ご契約）のクレジット会社に申出方法等をご確認のうえ、例示書面の記載項目を参照いただきお申出ください。

※ 当協会にお申出いただいても支払停止の手続きを承ることは出来兼ねますので、あしからずご了承ください。

【お手続きに際して】

- 申出されるクレジット会社等［本社や支店］の名称・連絡先〔住所や電話番号〕は「クレジット契約書（クレジットのお申込の内容）」や「請求書（利用明細書）」などをご覧ください。
- 当協会会員会社の所在地等に関しましては、本協会ホームページ「会員会社一覧」から、各社ホームページにリンクされている場合もありますので、ご覧ください。
- 書面によるお申出の場合は、あらかじめご利用（ご契約）クレジット会社に提出先部署名や提出方法等をご確認いただくことをお勧めします。
- 念のため、お申出日やお申出内容等の記録・控え（書面の場合はコピーなど）を保管しておいてください。

Ⅲ.「支払停止等の申出書」ご記入上のご注意

1.「Ⅳ」のご記入例を参考に、お手元の「クレジットのお申込の内容」や「請求書」などをご参照のうえ、お分かりになる範囲でできるだけ詳しくご記入ください。

2. 連絡先の電話番号欄は、後日クレジット会社等がご連絡する場合の連絡先となります。勤務先へご連絡をご希望の場合は、ご面倒でも会社名、内線番号などをご記入ください。

3. 書面は、必ずご利用（ご契約）になったクレジット会社等へお申出ください。（クレジット会社等の名称・住所は「クレジットのお申込の内容」や「請求書」をご覧ください。）

Ⅳ.「支払停止等の申出書」【ご記入例】

※「申出書」はこの記入例の下にありますので、プリントアウトしてください。

（クレジット会社提出用）

〇〇クレジット株式会社　　御中（クレジット会社名）

支払停止等の申出書

ご記入日　　××年××月××日

クレジット会社へのお申出日　　××年××月××日（すでに電話等でお申出の場合）

契約者のお客様の氏名をご記入ください

以下の枠内のご記入欄についてご記入ください。

ﾌﾘｶﾞﾅ	クレジット　イチロウ	生年月日	ΔΔ 年 ×× 月 ×× 日
氏　名	クレジット　一郎　(印)		
住　所	〒103－0016 東京都中央区日本橋小網町〇－△－×		内線番号がある場合は、内線番号もご記入ください
会員番号 （契約番号）	1234－5678－9012－3456 クレジットカードの場合はカード会員番号をご記入ください	連絡先の電話番号	自宅　03(1234)××××
			勤務先　03(5678)×××× 内線123
			（会社名）〇〇商事　××課
			携帯　090(0012)××××

以下の枠内のご記入欄についてご記入ください。

※会員番号（契約番号）は、クレジット契約書・請求書などをご参照ください。なお、番号が不明の場合は空欄でも結構です。
また、連絡先は、日中ご連絡の際都合の良いものをご記入ください。

以下のご記入欄には、お手元の「クレジットのお申込みの内容」や「請求書」などをご参照のうえ、お分かりになる範囲でできるだけ詳しくご記入ください。

フルネームでご記入ください

1．ご契約の内容について

取扱店名 （販売業者・役務提供事業者）	△△販売株式会社	日　本　橋　支店・~~営業所~~	販　売 担当者名　山田　太郎
所在地	〒103－0016 東京都中央区日本橋小網町〇－△－×　　TEL　03（4567）××××		
商品名 役務名	【例1】〇△冷蔵庫400リットル 【例2】▲×美顔エステコース	メーカー・型式 役務の内容	【例1】〇△株式会社製J400リットル 【例2】美顔エステ
お買上金額 （手数料込）	¥118，900	お買上日 (申込日)	××年××月××日
申込みのきっかけ	①. 自らお店を訪問し、商品等を購入した（または役務の提供を受けた）。 2. 自宅に販売員の訪問を受けた。 3. 電話による勧誘を受けた。 4. その他（　　）	（上段）商品の場合 （下段）役務の場合	
申込場所	店舗 ・ 自宅 ・ 展示場 ・ 職場 ・ その他（　　）		

※ 商品（権利）の販売や役務の提供が複数の取扱店によりおこなわれているときは、下記３の「その他記入欄」にご記入ください。

※ お買上金額欄には、商品（権利）と役務の合計金額をご記入ください。

２．お申出の内容について（該当する番号に全て〇印をつけてください。）

お申出の内容	1. 商品（権利）の（全部・一部）を引き渡しをしてくれない。（販売業者の倒産を含みます。） 2. 役務の（全部・一部）の提供をしてくれない。（役務提供事業者の倒産を含みます。） 3. 商品（権利）や役務は提供されたが、約束の期日に遅れたため役に立たなかった。 ④ 商品に欠陥（商品の種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合）があるのに対応してくれない。 5. クーリングオフ、中途解約に応じてくれない。 6. 商品（権利）や役務が見本・カタログ等と異なっている。 7. 商品（権利）の販売の条件となっている役務を提供してくれない。 8. 日常生活において通常必要とされる分量、回数もしくは期間を著しく超える（以下「過量」といいます）ものであった。（既に購入していたものと合せて過量であった、あるいは既に過量であった場合を含みます） 9. 販売店が不実のことを告げたことにより、その内容を事実と誤認して購入した。
	上記の申出事由について、その内容をできるだけ詳しくご記入ください。 *××年××月××日に、△△販売株式会社から〇△冷蔵庫400リットルが配送され、台所の所定の場所に設置してもらい電源を入れ動作確認を行った。* *しばらくして、冷やしておいた飲み物を取り出すと、全く冷えていなかった。* *再度設定温度を下げるも温度は、下がらなかった。* *冷凍室も同様に温度が下がらず、数時間たっても氷が出来なかった。*

３．取扱店（販売業者・役務提供事業者）との交渉状況経緯、その他記入欄

連絡日	*××年××月××日*	**受付者名**	*鈴木　次郎*
交渉内容	*（例）〇月〇日、取扱店の担当者　山田太郎氏に購入商品に欠陥があるので、交換をしてくれるよう申し出たがまったく対応してくれない。* ※記入しきれない場合は、別紙可		
その他記入欄	*（例）〇日頃、購入した冷蔵庫の温度が下がらず、氷もできないので、取扱店の担当者山田太郎氏に連絡すると、直ぐ調査に伺うとの返事であった。* *しかし、何日たっても自宅に調査に来ないので、上記申し出をした。* ※記入しきれない場合は、別紙可		

※ 交渉内容欄には、交渉日時、取扱担当者及び申出の内容について、できるだけ詳細にご記入ください。

※ その他記入欄には、具体的な商品の種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合等の例を詳しくご記入ください。

※ なお、取扱店から交付された書面・資料等がある場合には、その写し（コピー）を添付してください。

※申出書面（２ページ分）はこの下にありますので、プリントアウトしてください。

（クレジット会社提出用）

御中（クレジット会社名）

支払停止等の申出書

本書面のご記入日　　年　　月　　日

クレジット会社へのお申出日　　年　　月　　日（すでに電話等でお申出の場合）

以下の枠内のご記入欄についてご記入ください。

ﾌﾘｶﾞﾅ		生年月日	年　月　日
氏　名	（印）		
住　所	〒		
会員番号 （契約番号）		連絡先の 電話番号	自 宅　（　） 勤務先　（　） （会社名） 携 帯　（　）

※会員番号（契約番号）は、クレジット契約書・請求書などをご参照ください。なお、番号が不明の場合は空欄でも結構です。
また、連絡先は、日中ご連絡の際都合の良いものをご記入ください。

以下のご記入欄には、お手元の「クレジットのお申込みの内容」や「請求書」などをご参照のうえ、お分かりになる範囲でできるだけ詳しくご記入ください。

１．ご契約の内容について

取扱店名 （販売業者・役務提供事業者）		支店・ 営業所	販　売 担当者名
所在地	〒 ＴＥＬ　（　）		
商品名 役務名		メーカー・型式 役務の内容	
お買上金額 （手数料込）		お買上日 （申込日）	年　月　日
申込みの きっかけ	1. 自らお店を訪問し、商品等を購入した（または役務の提供を受けた）。 2. 自宅に販売員の訪問を受けた。 3. 電話による勧誘を受けた。 4. その他（　）		
申込場所	店舗 ・ 自宅 ・ 展示場 ・ 職場 ・ その他（　）		

※ 商品（権利）の販売や役務の提供が複数の取扱店によりおこなわれているときは、下記３の「その他記入欄」にご記入ください。

※ お買上金額欄には、商品（権利）と役務の合計金額をご記入ください。

２．お申出の内容について（該当する番号に全て〇印をつけてください。）

お申出の内容	1. 商品（権利）の（全部・一部）を引き渡しをしてくれない。（販売業者の倒産を含みます。） 2. 役務の（全部・一部）の提供をしてくれない。（役務提供事業者の倒産を含みます。） 3. 商品（権利）や役務は提供されたが、約束の期日に遅れたため役に立たなかった。 4. 商品に欠陥（商品の種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合）があるのに対応してくれない。 5. クーリングオフ、中途解約に応じてくれない。 6. 商品（権利）や役務が見本・カタログ等と異なっている。 7. 商品（権利）の販売の条件となっている役務を提供してくれない。 8. 日常生活において通常必要とされる分量、回数もしくは期間を著しく超える（以下「過量」といいます）ものであった。（既に購入していたものと合せて過量であった、あるいは既に過量であった場合を含みます） 9. 販売店が不実のことを告げたことにより、その内容を事実と誤認して購入した。
	上記の申出事由について、その内容をできるだけ詳しくご記入ください。

３．取扱店（販売業者・役務提供事業者）との交渉状況経緯、その他記入欄

連絡日	年　月　日	受付者名	
交渉内容	※記入しきれない場合は、別紙可		
その他記入欄	※記入しきれない場合は、別紙可		

※ 交渉内容欄には、交渉日時、取扱担当者及び申出の内容について、できるだけ詳細にご記入ください。

※ その他記入欄には、具体的な商品の種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合等の例を詳しくご記入ください。

※ なお、取扱店から交付された書面・資料等がある場合には、その写し（コピー）を添付してください。