ロ　包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者による包括信用購入あつせんに係る業務に関する利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情（苦情の内容がイの行為に起因するものである苦情を除く。）の発生状況からみて、当該包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該包括信用購入あつせん関係役務提供事業者が包括信用購入あつせんに係る業務に関し利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められるとき。

三　第一号の規定により判別した結果その他の事情からみて、包括信用購入あつせん業者が包括信用購入あつせんに係る業務に関し利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたと認めるときは、当該苦情の処理のために必要な事項を調査すること。

［削る］

［削る］

四　利用者又は購入者等から申出を受けた苦情の内容又は前号の規定による調査その他の方法により知つた事項からみて、必要があると認めるときは、包括信用購入あつせんに係る業務の改善その他の所要の措置を講じること。

（情報通信の技術を利用する方法）

第六十一条　法第三十条の六において読み替えて準用する法第四条の二の経済産業省令・内閣府令で定める方法は、次に掲げる方法とする。

一　電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの

イ　包括信用購入あつせん業者の使用に係る電子計算機と利用者又は購入者等の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法

ロ　包括信用購入あつせん業者が包括信用購入あつせんに係る業務に関し利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたこと。

三　第一号の規定による原因究明、認定割賦販売協会の保有する情報の確認その他の方法により知つた事項からみて、次のいずれかに該当するときは、当該苦情の内容に応じ、当該苦情の処理のために必要な事項を調査すること。

イ　利用者又は購入者等からの苦情であつて、当該苦情に係る事項の原因が包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者による包括信用購入あつせんに係る業務に関する利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に係るもの（苦情に係る事項の原因が前号イに規定するものにある苦情を除く。以下このイにおいて同じ。）の発生状況及び当該包括信用購入あつせん業者と包括信用購入あつせんに係る契約を締結した販売業者又は役務提供事業者（当該包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該包括信用購入あつせん関係役務提供事業者を除く。以下この号において「他の包括信用購入あつせん関係販売業者等」という。）による包括信用購入あつせんに係る業務に関する利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情の発生状況からみて、当該包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該包括信用購入あつせん関係役務提供事業者が当該他の包括信用購入あつせん関係販売業者等に比し、利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められるとき。

ロ　利用者又は購入者等からの苦情であつて、当該苦情に係る事項の原因が包括信用購入あつせん関係販売業者（包括信用購入あつせん関係立替払取次業者と包括信用購入あつせん関係立替払取次ぎに係る契約を締結した販売業者に限る。）又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者（包括信用購入あつせん関係立替払取次業者と包括信用購入あつせん関係立替払取次ぎに係る契約を締結した役務提供事業者に限る。）による包括信用購入あつせんに係る業務に関する利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に係るものの発生状況からみて、当該包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該包括信用購入あつせん関係役務提供事業者が包括信用購入あつせんに係る業務に関し利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められるとき。

四　前二号の規定による調査の結果に基づき、包括信用購入あつせんに係る業務に関し改善が必要な場合には、所要の措置を講じること。

（情報通信の技術を利用する方法）

第六十一条　法第三十条の六において読み替えて準用する法第四条の二の経済産業省令で定める方法は、次に掲げる方法とする。

一　電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの

イ　包括信用購入あつせん業者、包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者の使用に係る電子計算機と利用者又は購入者等の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法