

収納代行・代金引換について

平成20年10月6日
経済産業省取引信用課

ご議論いただきたいポイント(収納代行・代金引換関係)

1. 新たな支払サービスに関する評価及び課題(抄)

新たな支払サービスについて、どのように評価すべきか。

(消費者利便・コスト、事業者利便・コスト、消費者の安全・安心、システムとしての安全性(マネーロンダリング含む))

新たな支払サービスの発展の背景は何か。

→新たな支払サービスについて、商取引一体型である点に注目すべきではないか。

2. 商取引一体型支払サービスに関するルールについて(抄)

(1)支払者(消費者)の保護

収納代行業者が消費者から代金を受領した時点で、原因関係たる商取引の決済が終了すると考えられているのではないか。

仮にこの点が明確になれば、以後支払サービス事業者の倒産リスクは委託事業者が負担し、支払者(消費者)は二重請求のリスクを負うことはないのではないか。

消費者、収納代行業者、委託事業者の間の契約関係について、以上の観点からみて課題がないか。

(2)代金受領者の保護の必要性

収納代行の代金受領者は特定の事業者に限定されているのではないか。その場合の代金受領者の保護の必要性についてどのように考えるか。

代金受領者が消費者である場合についてどのように考えるか。

ご議論いただきたいポイント(収納代行・代金引換関係)

2. 商取引一体型支払サービスに関するルールについて(続)

(4)金融規制のあり方

支払サービスに対する金融規制のあり方についてどう考えるか。

- ・為替取引規制の法的透明性
- ・決済システム保護が必要とされる範囲
- ・マネーロンダリング規制のあり方

3. 収納代行・代金引換

(1)収納代行・代金引換と金融規制との関係

収納代行、代金引換について、金融規制(参入規制、安全資産運用の義務づけ等)の対象とすることが適切かどうか。規制強化によるメリットは何か、また、規制のコストや規制により失われる消費者利便はないか。

既存の商取引の中で健全に運営されていると考えることができるか。

(2)取引ルールのあり方

消費者の安全・安心の確保のために、支払者、収納代行事業者、委託事業者の三者間での契約関係について課題はないか。

第1回の議論の要旨(収納代行・代金引換関係)

「収納代行・代金引換と銀行送金・銀行規制との関係」に関連するご意見

- ・収納代行と銀行送金を比較すると、代金を消費者が支払った段階で、消費者は、原因債務について免責されるので、私法上は収納代行の方がより保護されている。
- ・小口・少額であるので消費者が銀行送金ほどのセキュリティを求めていることも、安価で簡便な支払手段として提供できている理由だろう。こうしたバランスの下で成り立っている支払サービスに規制をかけると、サービスとして成立しないのではないか。
- ・商取引自体についての契約の適正化や表示の問題が重要なのではないか。支払手段に着目した規制というのはやや違うと思う。
- ・少額のサービスについては、サービス内容やリスクの適切な表示を通じて、事業者間の自由な競争を促していくことが有用である。英国やEUでも収納代行は支払サービス規制の対象外にしている。私法ルールや自主ルールが望ましいのではないか。
- ・決済についての金融規制が議論されている理由として、規制の機能に着目した体系を作るべきという考え方があるのではないか。そのこと自体は正当だと思うが、機能に即して規制を組み替えた時に、既存の法体系と同じ規制が必要とは当然にはならない。ここは規制としていらないということもあってよいし、機能が似ていても、その特質に着目して、規制しないということもあってよい。
- ・収納代行について、BtoCであれば消費者の保護の必要性が低いと言いがやすいが、CtoCということになると、受取側の保護も考えていく必要がある。規制の必要性がないとすれば、どの範囲について規制が不要であるのかを意識する必要がある。

第1回の議論の要旨(収納代行・代金引換関係)(続)

「収納代行・代金引換に関する消費者保護」に関連するご意見

- ・新たな支払サービスが便利であることはそのとおりだが、トラブルがあったときにどこに問い合わせるべきか分からない、約款などの契約内容は不明であるということは困る。
- ・消費者目線で考えても、100%安全でなければいけないわけではないが、トラブルにはきちんと対応してもらいたい。悪評が立つことは事業者にとっても不利益なはず。
- ・消費者保護といった場合に、安全・安心・利便性・安価ということが言われるが、4つの要素は両立しない。少々リスクがある商品・サービスであっても安くて便利ならよい、という消費者の判断があってよい。要は、サービスのリスクや内容が表示され、その中で消費者が選択できることが大事である。
- ・収納代行については、現実の事業者について問題があるとは思わないが、顧客の資金について分別管理しないと不安であるという意見もある。代理受領とすれば二重請求がないというが、実際には、二重請求についてのクレームも生じている。詐欺やオペレーショナルな間違いをどのように防ぐのかという点をよく検討する必要がある。
- ・例えば、契約関係を明らかにするようなことで消費者保護がはかることができるのであれば、規制のコストをかけずに消費者の利便性を高めていくことができる。

金融庁 決済に関するワーキング・グループにおける議論

第6回(平成20年9月12日)資料6-2 主な論点(案)(抜粋)

4. 収納代行サービス等

収納代行サービス等と為替取引との関係

- ・ 事業者が法的安定性をもってサービスを提供するための制度整備について、どう考えるか。
- ・ 例えばエスクロー・サービスにおける同時履行など、為替取引以外の点について、どう考えるか。

利用者保護等

- ・ 支払人の保護について、どう考えるか。
- ・ 債権者(依頼者)の保護について、どう考えるか。
- ・ 収納代行を行う金額が大きな場合の社会的影響について、どう考えるか。
- ・ 悪質な事業者を排除する仕組みについて、どう考えるか。

収納代行・代金引換と金融規制との関係

収納代行サービス、代金引換サービスのメリット

収納代行サービスのメリット

【利用者側】

- ・コンビニなど身近な場所で24時間利用できる。
- ・利用者が負担する手数料は無料の場合が多い。
- ・クレジット番号などの情報を明かさずに利用できる。

【販売事業者側】

- ・資金の回収率が銀行送金等に比してよい。
- ・クレジットカードに比べると比較的導入しやすい。
- ・請求事務(収納票作成等)も同時に行ったり、入金データの作成・整理・加工等、利便性にすぐれたサービスがあわせて提供されている場合がある。

代金引換サービスのメリット

【利用者側】

- ・商品の到着を確認してから支払うことができるため、安心である。
- ・自宅の玄関先などで支払うことができる。
- ・クレジット番号などの情報を販売事業者にも明かさずに利用できる。

【販売事業者側】

- ・商品だけ送って代金を回収できないというリスクがほとんどない。
- ・販売事業者が消費者にあまり知られておらず信用がない場合にも、消費者に利用してもらえる。
- ・クレジットカードに比べると比較的導入しやすい。
- ・商品代金を消費者から受領する前に代金引換業者が委託事業者に仮払いを行ったり、入金データの作成・整理・加工等、利便性にすぐれたサービスがあわせて提供されている場合がある。

コンビニで収納代行が扱えなくなった場合の消費者への影響

コンビニは全国で約4万店舗あり、銀行の国内店舗数(約1万3千)と比べると圧倒的に多い。コンビニで収納代行が扱えなくなった場合の影響は大きいのではないか。

コンビニ店舗数と銀行等店舗数

	コンビニ店舗数	国内店舗数		
		全国銀行	信用金庫	信用組合
平成15年3月末	37,261	14,205	8,266	2,008
平成16年3月末	38,005	13,847	8,068	1,973
平成17年3月末	39,118	13,582	7,890	1,943
平成18年3月末	40,099	13,313	7,786	1,922
平成19年3月末	40,816	13,313	7,740	1,875

【出所】金融庁第6回決済に関するワーキンググループ 参考資料 P63

((社)日本フランチャイズチェーン協会「コンビニエンスストア統計調査月報」、(財)金融情報システムセンター「金融情報システム白書(平成20年版)」)

経済産業局別コンビニエンスストア店舗数(平成20年7月)

経済産業局別	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州・沖縄	合計
店舗数	2,445	3,074	18,120	4,378	6,132	2,166	720	3,477	40,512

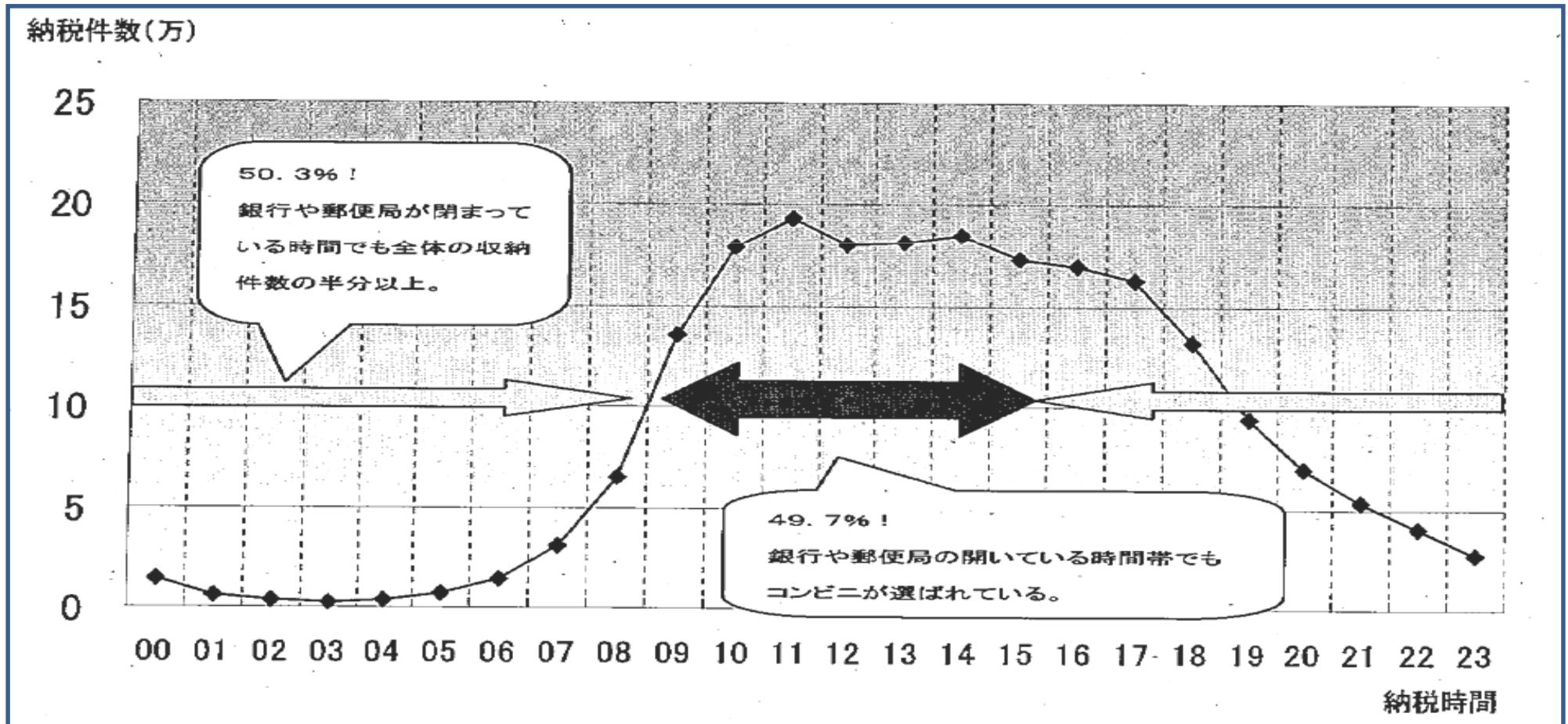
【出典】商業動態統計調査 (平成20年7月分確報)

(500店舗以上(直営店やFC店、VC店など形態に関係なく)を展開するコンビニエンスストアのチェーン企業本部に対して調査を実施。)

消費者への影響(利用時間帯)

コンビニの収納代行を利用した都税収納件数の時間帯別割合を見ると、金融機関の窓口が閉まる15時以降から翌朝までの利用が半分以上である。深夜や休日、金融機関のATM取扱停止時などにも支払いを行うことができる収納代行は便利である。

コンビニ納税時間帯別納税件数(平成19年4月～12月)



【出典】東京都コンビニ納税白書(平成20年3月)

消費者への影響(手数料の負担)

収納代行や代金引換サービスが、今よりも利用しにくいものとなった場合、その代替手段として、消費者が銀行振込を利用せざるを得なくなることも考えられる。また、規制の結果、収納代行、代金引換サービス提供会社が販売事業者に請求する手数料が上がると、それが消費者にも転嫁され、消費者が負担するコストが増加することが考えられる。

銀行振込手数料

メガバンク (みずほ銀行、三 菱東京UFJ銀行) * 1	自行口座宛	3万円未満	105円
		3万円以上	315円
	他行口座宛	3万円未満	420円
		3万円以上	630円
ネット銀行 (イーバンク銀行) * 2	自行口座宛	0円	
	他行口座宛	160円	

* 1: ATMでの現金送金における手数料

* 2: インターネットバンキングにおける手数料

代金引換利用の際に消費者が支払う手数料

ベルメゾン	300円
ニッセン	300円
ムトウ	315円
イマージュ	300円
ディノス	0円

【出所】各企業のホームページより

消費者が負担する手数料は各販売事業者で決めており、無料のところもあるが、有料の場合は1件当たり300円程度となっている。

収納代行を利用する際に消費者が支払う手数料

ベルメゾン	0円	
ニッセン	0円	
ムトウ	0円	
イマージュ	0円	
ディノス	0円	
BROOK'S (食料品(コーヒー等))	1万円未満	63円
	1万円以上 3万円未満	105円
	3万円以上	315円
エディー・パワー (衣料品)	1万円未満	63円
	1万円以上 3万円未満	105円
	3万円未満	105円
	3万円以上	315円

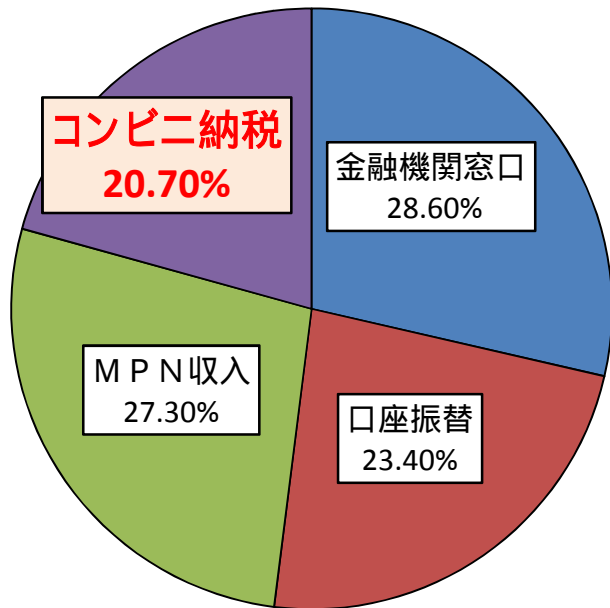
【出所】各企業のホームページより

消費者が負担する手数料は各販売事業者で決めており、無料のところが多い。

税金の徴収への影響

収納代行は税金の収納にも使われており、その割合も高くなってきていることから、収納代行に何らかの規制が入り、これまでのように利用できなくなると、税金の徴収率にも影響が出る可能性があるのではないか。

都税の収納手段に占めるコンビニ納税件数の割合(平成19年4月～12月)



MPN収入: みずほ銀行、みずほコーポレート銀行、ゆうちょ銀行の
窓口での納付とインターネットバンキング、モバイルバンキング、
ATMでの納付をあわせたもの
(MPN: マルチペイメントネットワーク)

注1 都税のうち、コンビニ納税の対象とはならない税目(法人事業税、法人都民税など)は計数資料の対象から除外している。

ただし、督促状や催告書を発送した場合などには、全ての税目をコンビニ納税の対象としている。

注2 (社)フランチャイズチェーン協会の防犯上の観点からの要望等を踏まえ、一枚の収納票(納付書)あたりの収納金額を30万円以下としている。

【出典】東京都コンビニ納税白書(平成20年3月)

コンビニ納税の対象となる都税

総件数 12,020,954件
(総金額1,010,658百万円)

コンビニ納税の実績

2,487,334件
(72,197百万円)



件数ベースで20.7%がコンビニの収納代行で納税されている

税金の徴収への影響

導入費用

・茨城県鹿嶋市の事例

約80万円（収納データの受信システムの構築費用、納付書テスト用紙作成等）

【出所】茨城県鹿嶋市記者発表<http://www.city.kashima.ibaraki.jp/info/print.php?no=3326>

取扱手数料

自治体が負担する1件あたりの手数料は銀行と比べると割高ではある。しかし、徴収率の向上や督促費用を考慮した結果、収納代行による税金の徴収を行う自治体も多い。

・1件あたり銀行収納の約4.7倍

東京都中野区 寄せられた市民の声(2008年6月)より

<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/006/01/2008/d00601609.html>

・1件あたり銀行収納の2.5～3倍

滋賀県栗東市 市民からの問い合わせに対する回答より

<http://www.city.ritto.shiga.jp/index/page/cbeef5e0c2d1f675ab5bfe3cd0147d25/>

徴収率の変化

・埼玉県の事例

自動車税の期限内納付率

平成16年度 64.7% → 平成20年度 71.6% に改善

【出所】埼玉県議会平成20年6月定例会答弁より

<http://www.pref.saitama.lg.jp/s-gikai/gaiyou/h2006/2006k060.html>

・大阪府四条畷市の事例

軽自動車税の徴収率

平成15年6月 82.4% → 平成16年6月 83.9% に改善

完納者のうち17%がコンビニで納付、曜日別に見ると22%が土曜・日曜日に、時間帯別では、58%が午後3時から翌朝9時までの間にコンビニで納付している

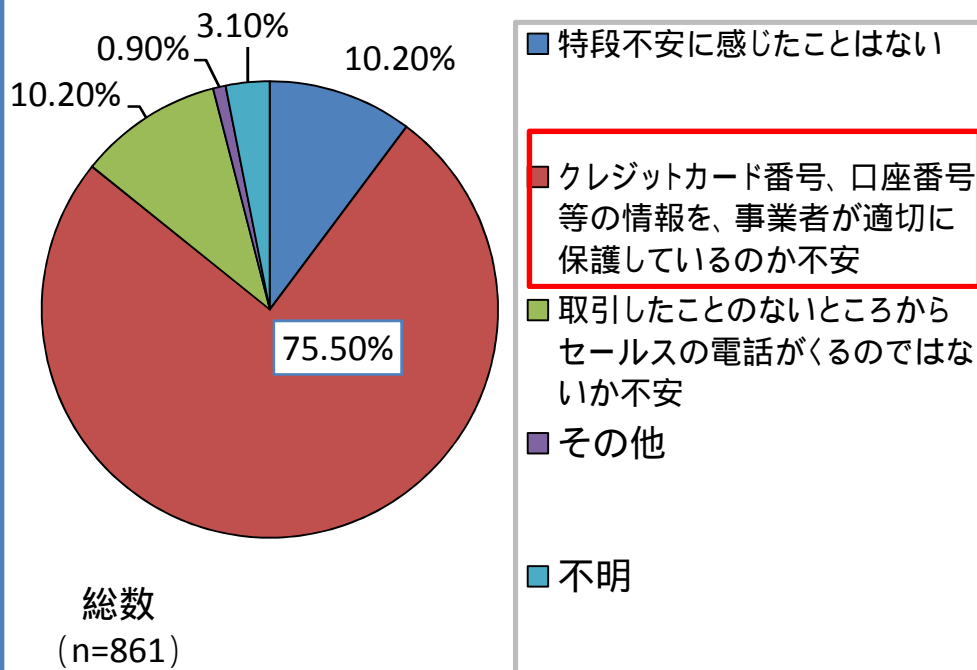
【出所】“地方税コンビニ収納” < 四条畷市の事例 >

<http://www.pref.osaka.jp/shichoson/gyouzaisei/gyoukakutorikumikonnbini.pdf>

ネット取引への影響

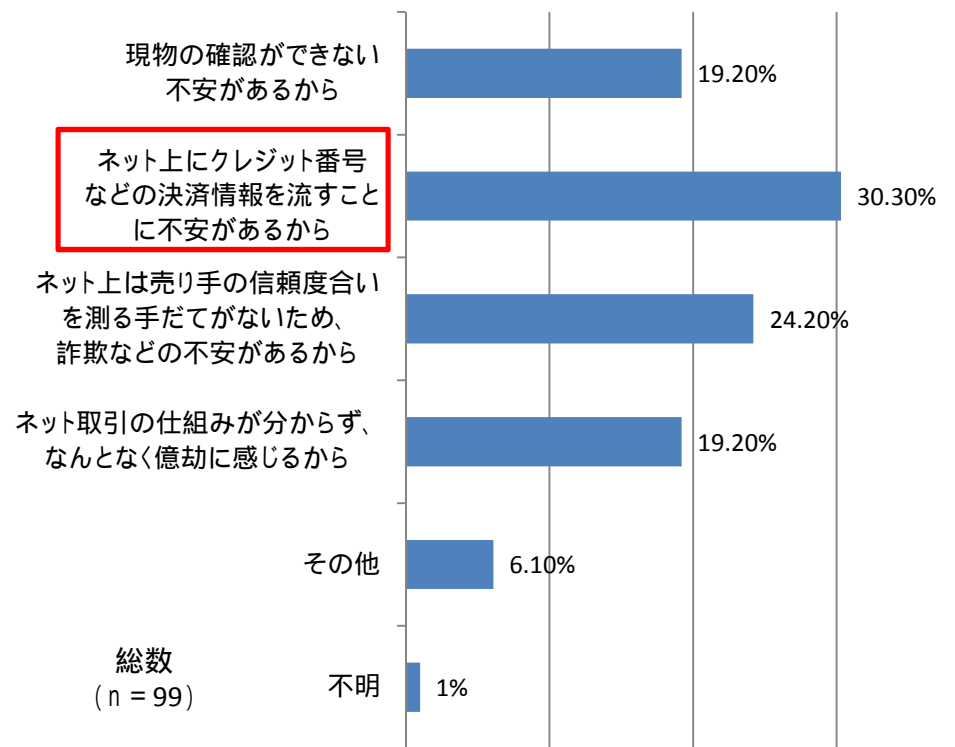
ネット取引経験者でも、3 / 4の人が、通販事業者等のクレジットカード番号、口座番号等の扱いに不安を感じており、また、ネット取引をしない人でも、その第一の理由はクレジットカード番号等の情報の扱いに関するものとなっている。クレジットカード、銀行振込の代替支払手段になりうる収納代行・代金引換が規制され、利用できなくなったり、消費者にとって使い勝手の悪いものになることで、ネット取引が縮小する可能性があるのではないか。

ネット取引経験者がネット決済における
個人情報の扱いで不安を感じている事項



【出典】電子商取引と決済手段の実態と問題点に関する調査研究報告書 (平成17年3月)

ネット取引しない理由



【出典】電子商取引と決済手段の実態と問題点に関する調査研究報告書 (平成17年3月)

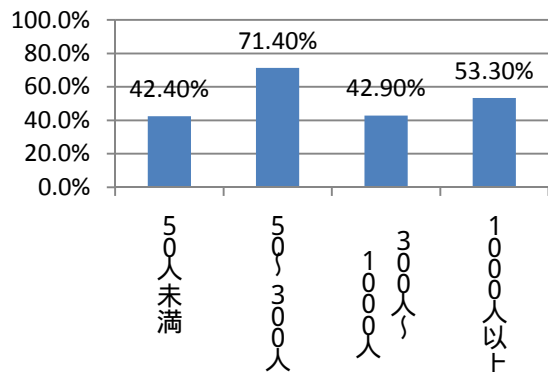
中小企業への影響

収納代行、代金引換は、従業員数が比較的少ない企業で多く利用されている。事業者にとっては確実に代金を回収できる手段でもあり、また、回収までの日数も比較的短くて済むことから代金引換サービスは中小の事業者の販路拡大に貢献してきたものと考えられる。代金引換サービスが利用できなくなることで、これら中小の(販売)事業者の事業展開にも影響が出る可能性がある。

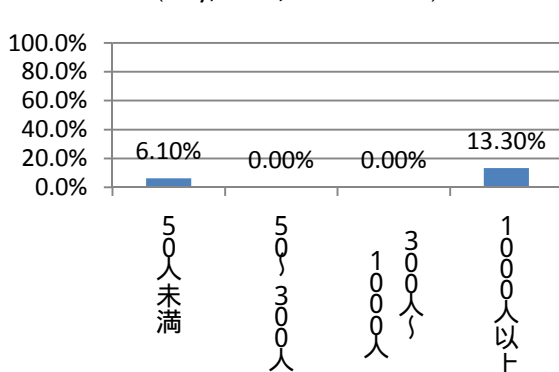
例) 地方の特産物の販売等

決済手段別従業員数

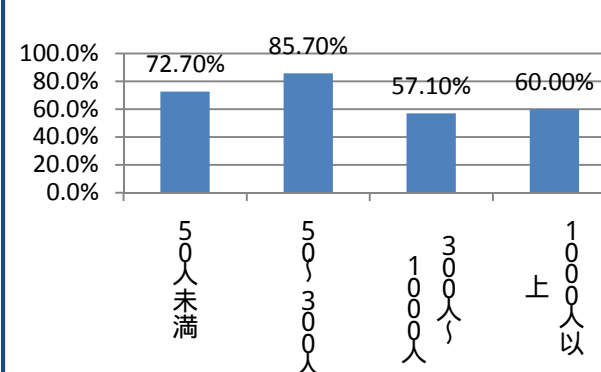
コンビニ決済 n=35



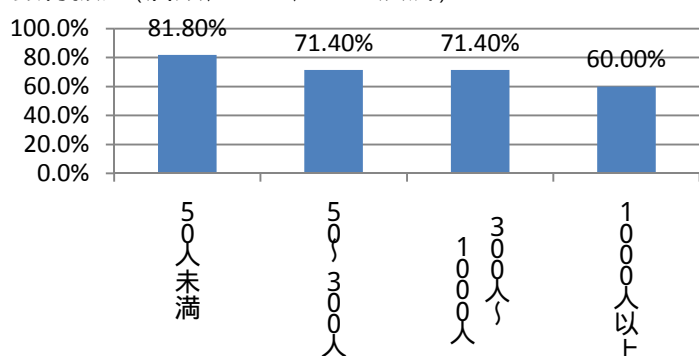
電子マネー (Edy, Suica, BitCashなど) n=4



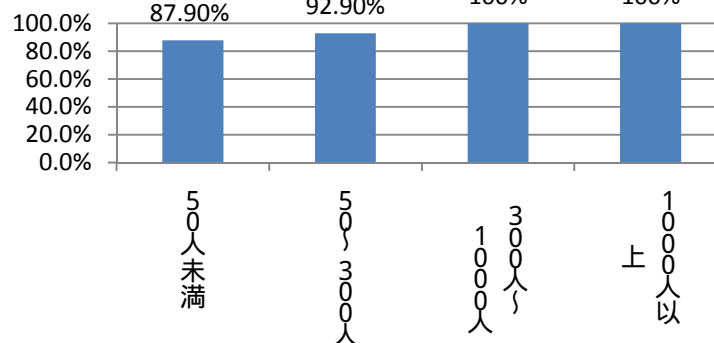
代引き n=49



銀行振込 (店頭、ATM、ネット決済) n=51



クレジットカード n=64



一般的に想定されうる規制の種類と影響の例

収納代行サービス

収納代行サービス提供者が回収した資金を供託等をしなくてはならなくなる場合

- 収納代行事業者は滞留資金について供託等を行うことによる資金的負担を負うこととなる。その分のコストの増加が消費者にも転嫁されるのではないか。

収納代行が送金として位置づけられ、利用額によって、本人確認をしなければならない場合

- レジ等で身分証明書を提示させるなどして本人確認を行い、本人確認記録を作成し、保管する等の対応を取る必要性が生じる可能性がある。本人確認に時間を要するだけでなく、本人確認記録の作成・保管等の手間・コストが増えることとなるのではないか。

利用額が制限される場合

- 現在は多くのコンビニが30万円を上限として運用しており、実際の1件当たり平均の収納金額は約1万円程度と考えられるが、納税など高額になるものも一部にはある。上限額を設けることにより、かかるサービスの取扱いができなくなる可能性がある。

金融庁第5回決済に関するワーキング・グループ、セブンイレブンジャパン発表資料をもとに計算した値も同等の額となる。

一般的に想定されうる規制の種類と影響の例

代金引換サービス

代金引換サービス提供者が回収した資金を供託等をしなくてはならなくなる場合

- 代金引換事業者は滞留資金について供託等を行うことによる資金的負担を負うこととなる。
(大手事業者の場合、何百億円単位で、供託等をしなくてはならなくなる可能性がある。)
その分のコストの増加が消費者にも転嫁される可能性があるのではないか。

代金引換が送金として位置づけられ、利用額によって、本人確認をしなければならなくなる場合

- 玄関先等で身分証明書を提示させるなどして本人確認を行い、本人確認記録を作成し、保管する等の対応を取る必要性が生じる可能性がある。本人確認に時間を要するだけでなく、本人確認記録の作成・保管等の手間・コストが増えることとなるのではないか。

利用額が制限される場合

- 現在、代金引換サービス提供事業者では、1件当たり30万円を上限とする運用を行っている事業者も多いが、上限を設けていない会社もある。平均利用金額は1万円から1万5千円程度と考えられるが、中には、家具や家電・アパレル関係の商品など高額になるものもある。上限額を設けることにより、一部の商品は取り扱えなくなる可能性がある。

金融庁第4回決済に関するワーキング・グループ、セブンイレブンジャパン発表資料をもとに計算した値は、約1万2千円。

為替取引規制(銀行法)

銀行法(昭和五十六年法律第五十九号)(抄)

第二条 この法律において「銀行」とは、第四条第一項の内閣総理大臣の免許を受けて銀行業を営む者をいう。

2 この法律において「銀行業」とは、次に掲げる行為のいずれかを行う営業をいう。

- 一 預金又は定期積金の受入れと資金の貸付け又は手形の割引とを併せ行うこと。
- 二 為替取引を行うこと。

第三条 預金又は定期積金等の受入れ(前条第二項第一号に掲げる行為に該当するものを除く。)を行う営業は、銀行業とみなして、この法律を適用する。

第四条 銀行業は、内閣総理大臣の免許を受けた者でなければ、営むことができない。

第六十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

- 一 第四条第一項の規定に違反して、免許を受けないで銀行業を営んだ者

為替取引、すなわち、一定の仕組みを備えた資金移動(送金)の業務については、銀行の独占業務とされ、刑罰によりその実効性が担保されている。

為替取引規制の最高裁決定

平成13年3月12日最高裁判所第三小法廷決定(刑集55巻2号97頁)

(略)

原判決の認定によれば、被告人株式会社A(以下「被告会社」という。)の代表取締役である被告人Bは、被告会社の業務に関し、本邦内にある送金依頼人らから、大韓国内にある受取人らへの送金の依頼を受け、送金資金として本邦通貨を受領した上、直接現金を大韓国内に輸送せずに、同国在住の共犯者Cに対し、ファクシミリで送金依頼人の氏名、送金受任額、送金先銀行口座等を連絡して支払方を指図し、同国内の被告会社に帰属する銀行口座の資金を用いて送金依頼人の指定する受取人名義の銀行口座等に送金受任額相当額を同国通貨で入金させたというのである。

銀行法2条2項2号は、それを行う営業が銀行業に当たる行為の一つとして「為替取引を行うこと」を掲げているところ、同号にいう「為替取引を行うこと」とは、顧客から、隔地者間で直接現金を輸送せずに資金を移動する仕組みを利用して資金を移動することを内容とする依頼を受けて、これを引き受けること、又はこれを引き受けて遂行することをいうと解するのが相当である。したがって、被告人Bの上記各行為が同号にいう「為替取引を行うこと」に当たるとして被告人両名に無免許銀行業の罪の成立を認めた原判決の判断は、正当である。

(略)

為替取引規制の適用範囲

為替取引規制について、**現金を輸送せずに資金を移動する**という点にのみ着目し、為替取引の意義を広く解した場合、次のようなものまで為替取引に該当してしまう。

商社が、その顧客会社の依頼を受けて、その取引先に対する債権の請求・代金回収を代行する事務。また、取引先に対する代金支払を代行する事務。

そして、これらをあわせて行い、債権・債務をネッティングして差額のみを決済する事務。

弁護士や司法書士が、依頼者の代理人として、依頼人から金銭を受領しこれを相手方に支払う事務、又は、依頼人を代理して相手方から金銭を受領しこれを依頼人に支払う事務。

行政書士が、登記費用を代理して支払う業務。

サービス業務。

保険代理人が、加入者から金銭を受領し、これを保険会社に引き渡す事務。

コンビニ会社の収納代行業務。

第三者発行型プリペイドカードを発行する事務。

ビル・マンション管理会社が、入居者・退去者から、(日割)賃料や、原状回復のための損害賠償金を、賃貸人に代わり、受領する事務。また、賃貸人に代わり敷金を返還する事務。

旅行代理店が、ツアー顧客の航空チケット・宿泊代金・バス代金等の代金を予め受け取り、これをまとめて顧客の代理として支払う事務。

運送業者などが行う代金引換業務

新聞の集金人による集金。

証券代行業務(配当金の代理支払等の業務。)

商取引一体型支払サービスと為替取引規制の適用

しかし、

最高裁決定は、そのような広範囲に銀行の独占を認める解釈を前提としているのであろうか。為替取引の範囲について実務上もそのように考えられてこなかったのではないか。「仕組み」との要件などを限定して解釈することにより、適切な解釈結果が導かれるのではないか。

すなわち、

典型的な為替取引である振込や為替手形取引は、いずれも、原因関係たる販売契約・役務提供契約とは別の独立した法律関係を構成するものである。

為替取引は原因関係たる販売契約・役務提供契約の影響を原則として受けず、原因契約の有効・無効によらず独立した送金債務として実行される。

(中略)

銀行に独占させるべき業務であり、かつ、多数の債権債務者間での資金決済を行うための与信・受信が生じるようなシステミックリスクの生じる「仕組み」としての

為替取引は、原因関係たる販売契約・役務提供契約とは別の独立した法律関係を構成する、純粋な「送金」に限定されるものと考えられるのではないか(「商取引の支払に関する論点についての中間的な論点整理」7頁)。

商取引一体型支払サービスと為替取引規制の適用

代理受領型収納代行・代金引換については、

利用者に二重払いの危険は法律的には生じないのではないか。

原因関係の代理受領として構成される場合については、原因契約から独立した送金に係る取引とはいえないのではないか。

銀行間で生じるような相互の与信ではなく、システミックリスクがあるとは考えられないのではないか。

銀行法において、収納代行(代理受領)業務は、「国、地方公共団体、その他会社等の金銭の収納その他金銭に係る事務の取扱い」として付随業務にあたると位置づけられているのではないか(銀行法10条2項9号)。付随業務にあたるとすれば、固有業務に同時にあたるとする考え方は、論理矛盾ではないか。



代理受領型収納代行・代金引換については、「為替取引」には該当しないというべきではないか。

収納代行と銀行送金の比較

	収納代行・代金引換	銀行送金
法律構成	(原因関係債務についての)代理受領	(原因関係と区別される所の)送金人と仕向銀行との間の送金契約
支払時に原因関係上の債務が消滅するか。	消滅。	消滅せず、振込先口座への入金処理により消滅するのが通常。
二重払い	法的にはない。	場合によってはありうる。
支払サービス業者の倒産のリスク	収納代行・代金引換の委託会社が負担。	送金人(消費者)が通常は負担。
原因関係との結びつき	強い	関係が薄い。
原因関係が当初から無効であった場合	支払いは無効となりうる。不当利得返還請求の可能性。	支払いは有効。
加盟店調査	与信リスクやレピュテーションリスク等の観点から加盟店調査を行っている。	調査は原則ない。
不法な代金支払への利用可能性	約款等で禁止しているのが通常。	本人確認はするが、何の弁済に用いられたかについては、確認を行わないのが通常。
悪質加盟店への対応	悪質な加盟店については、加盟店審査で排除され、又は、事後的に判明した場合には加盟店契約を解除することにより対応。	本人確認はするが、何の弁済に用いられたかについては、確認を行わないのが通常。

犯罪収益移転防止法の概要

本人確認義務(第4条)、本人確認記録作成義務・保存義務(第6条)

- ・特定事業者(弁護士を除く。)は、一定の取引(「特定取引」)を行う場合には、免許証等により本人確認を行わなければならない。
- ・本人確認を行った場合には、本人確認記録を作成し、当該記録を7年間保存しなければならない。

【特定取引の範囲の例】

金融機関	預貯金契約の締結、為替取引契約の締結(10万円を超える場合)
ファイナンスリース	1回の賃料が10万円を超える場合
クレジットカード	クレジットカード交付契約の締結
宝石	200万円を超える宝石・貴金属等の売買
司法書士・税理士等	宅地又は建物の売買に関する行為又は手続きの代理 会社等の設立又は合併等に関する行為又は手続き 200万円を超える現金、預金、有価証券その他の財産の管理又は処分

取引記録作成義務・保存義務(第7条)

- ・特定事業者は、特定業務に係る取引を行った場合には、一定の取引を除き、直ちに、顧客等の本人確認記録を検索するための事項、当該取引の期日及び内容等に関する記録を作成しなければならない。当該記録は、7年間、保存しなければならない。

収納代行・代金引換に関するルールのあり方

収納代行・代金引換に関する消費者から寄せられた苦情

〈全体の傾向〉

収納代行に関する消費者から寄せられた苦情事例では、出会い系サイトに関連する架空・不当請求に関するものが多くあった。

また、代金引換については、商品購入時に代引きで支払を済ませたはずだが、しばらくしてから、通販代金が未払いという通知が届いたという相談事例が多くあった。

〈二重請求・販売事業者のミス〉

支払を済ませたはずなのに、販売事業者からまだ支払われていないとの連絡が来る。公共料金の支払において、コンビニの収納代行でも支払ったが、銀行でも引き落としされてしまい二重払いになってしまった。

ネットショッピングでクレジットカードで決済をしているにも関わらず、商品配達時に代引きで届き、家族が支払い二重払いになってしまった。

〈詐欺的 なもの〉

注文した覚えのない商品が代引きで送りつけられる。

出会系サイト業者から覚えのない料金をコンビニから支払うよう連絡が来る。

【出典】(独)国民生活センターから提供された2005年度～2008年9月3日時点のPIO-NET登録分の中から、主なものを経済産業省にてまとめたもの

収納代行・代金引換に関する消費者保護のあり方

「商取引の支払に関する論点についての中間的な論点整理」(抜粋)

支払サービス事業者の倒産等により消費者に財産上の被害をもたらすような大きなトラブルがほとんど生じていないことや、消費者による1件当たりの平均利用額は1万円程度の少額にとどまっている現状を踏まえれば、規制の必要性は小さいのではないかと考えられる。(中略)

収納代行・代金引換については、収納代行事業者が代金を受け取り、消費者が払込票に領収印を受けた時点で消費者は「弁済」により免責されると認識されていることから、領収印の押印された払込票によって消費者が支払の事実を証明できれば、再請求されても拒絶できると考えられている。また原因関係が存在しないなど理由のない請求であった場合は、原則として加盟店(販売事業者)と消費者間で返還処理がなされるが、当事者間で適切な解決が行われない場合には、収納代行事業者が、代わりに消費者に対して返金を行うケースもあるようである。また、理由のない不正な請求が多発する場合には、収納事業者が、加盟店との加盟店契約を解除するなどすることもあるようである。こうした実務上の取り扱いを引き続き進めていくことで消費者の安全・安心を確保し、支払サービスの利用の更なる拡大を図ることが重要であると考えられる。支払者、収納代行事業者、収納事業者の三者間において、契約関係・責任分担の明確化や不正請求の防止という観点から、例えば、以下のような事項について検討することが望ましいのではないか。

収納代行・代金引換に関する消費者保護のあり方

「商取引の支払に関する論点についての中間的な論点整理」(抜粋・続)

支払者の保護

• 二重弁済の防止

- 代理関係について収納事業者と収納代行業者との契約や収納事業者と支払者(消費者)との間の契約(領収書)に明示すること。
- 代理受領を行うにあたり領収書を交付すること。
- 取引記録を保存し、請求があった場合等に利用者に対して提供すること。

• 不正請求の防止

- 加盟店(収納事業者)の審査事項について標準的な水準を明確化して、悪質加盟店の排除を図ること。収納代行業者間で悪質加盟店等に関する情報交換を行うこと。
- 事業者名や請求サービス内容を請求書に明示するか、又は消費者からの申し出に対して回答すること。
- 収納代行業者が収納事業者に対して代金相当額の金銭を送付する以前に原因契約の無効等(架空請求等)を知った場合など一定の場合には支払者に対して民法上の不当利得返還責任を負う可能性がある(ダイヤルQ2事件判決^[i])ことも考慮に入れ、消費者からのクレームがあった場合の対応^[ii]を定めること。

収納事業者と収納代行業者の責任分担

- 収納代行業者が代金相当額の金銭の引渡しを行わないまま倒産してしまうリスクがあるが、基本的に事業者間の信用に基づく取引であり、収納事業者に対して代理人として受領した代金相当額の金銭を送付するまでの期間が長期間とならぬよう一定期間内とすること、そうでなければ受取資金を自主的に保全すること。

[i]最高裁平成13年3月27日判決(平成11年(受)第766号)参照。(略)

[ii]委託事業者に返金その他の適切な対応を促し、適切な対応を行わない委託事業者との加盟店契約は解約するなどの対応が考えられるのではないか。