

産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会 第2回 議事録

日時：平成26年10月7日（火）13：00～15：00

場所：経済産業省本館17階第1～第3共用会議室

○山本委員長　それでは、定刻になりましたので、ただいまから、産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会の第2回を開催いたします。

皆様方におかれましては、ご多忙のところご出席いただきまして、まことにありがとうございます。10月に入りましたけれども、依然として暑うございますので、どうぞ上着などおとりになって、私もとりますので、気楽な形で参加いただければと思います。

それでは、議事に進みます前に、委員、オブザーバーの出欠状況及び配付資料の確認を事務局からお願いいたします。

○苗村課長　まず、委員、オブザーバーの方の出席状況につきましてご連絡させていただきます。

本日、尾島委員と渡辺委員、それから、オブザーバーの沖田様、万場様におかれましてはご欠席、それから、小塚委員、今、おみえになりました。藤原委員におかれましては若干おくれてのご出席と伺っております。

続きまして配付資料でございますけれども、お手元の資料の2枚目に「配付資料一覧」がございますので、御覧いただければと思います。資料1から資料4まで、それから、池本委員、大谷委員から資料のご提出をいただきましたので、委員提出資料1及び2として配付させていただいております。資料につきましては、資料1から4までの4種類と、委員提出の資料が2種類となっておりますけれども、よろしいでしょうか。

もし不足、乱丁などございましたら、議事の途中でも結構ですので、事務局までお知らせいただければと存じます。

○山本委員長　それでは、討議に入ります。本日の議題は、「クレジット取引の環境変化に応じた事項」でございます。

本日は、前回の議論で各委員から問題提起いただいた項目のうち、クレジットカードを利用した取引における消費者トラブルの実態について、それから、加盟店関係業務について、この2点につきまして、鈴木委員及び山本国際コンサルタンツの山本正行様からそれぞれご説明いただきまして、質疑応答の時間を設けたいと思います。その上で、今後の調

査・検討の方向性について、事務局において行った整理に基づきまして次回以降の検討に向けた議論を行いたいと存じます。

まずは、国民生活センターの鈴木委員から、「消費者トラブルにおけるクレジットカード取引の現状」についてご説明をいただきます。

それでは、鈴木委員、よろしくお願いします。

○鈴木委員     それでは、お手元の資料に沿ってご説明いたします。

資料2の1ページをごらんください。まず、1. 相談件数ですが、これは前回の第1回の委員会でも示されておりましたが、登録月日が少し後になっております。図1にありますように、クレジットカードを利用した取引に関する相談件数は年々増加傾向にあります。また、その中で電子商取引の占める割合も増加し続けていて、今年度は約6割近くを占めるまでになっています。

ただ、ここでご注意いただきたいのは、今年度、これは2014年度9月30日の登録分で、つまり、この半年間で2万3,329件となっていますが、これは半年間なので、単純計算すると、1年間では2013年度より減少するのではないかと思われるかもしれませんが、これは各地の消費生活センターで相談を受け付けてPIO-NETに登録するまでにはタイムラグがありまして、現在、全国平均で20日超、22日ぐらにかかっているのが現状です。ですので、結果的には5カ月ちょっと分くらいかなというところですが、そのため、結果的には、2014年度は2013年度より増加するのではないかと考えられます。

続いて図2はクレジットカードを利用した取引における契約当事者の年代別相談件数ですが、これは2010年度と2014年度の同時期分をみたものです。2010年度と比較すると、特に70歳代、80歳代の伸び率が約2倍と高くなっていて、各年代に広がりを見せていることがわかります。ここをみていただくと、2010年度に比べて2014年度は、10歳代、未成年ですけれども、非常に多くなっておりまして、これはオンラインゲームで子供が親などのクレジットカードを無断で使ってしまった、後から高額請求されたという相談が多いことによっていると思われます。クレジットカードがいつも簡単に使われてしまっているという実態があるともいえます。

続いて2ページですが、表1は2014年度の上位商品・役務等の相談件数です。1位はやはり出会い系サイトです。前回もありましたが、この出会い系サイト自身は減少傾向にあるとはいえ、やはりこの中では相談が最も多くなっています。次いで商品一般というのは、いわゆる架空請求、身に覚えのない商品の料金の請求があったとか、あるいは不

審な電話勧誘などの相談が多く含まれております。また、3位のオンラインゲーム、パソコンソフト、他のデジタルコンテンツなどのほかに、9位、財布類、それから12位、ハンドバッグ、18位のジョギングシューズなどのインターネット通販で購入する商品など、やはり電子商取引が多いことは確かです。

ただ、一方で、11位の脱毛エステですとか、13位、14位のモバイルデータ通信、携帯電話サービス、また17位の外出などは店舗での利用と思われますので、こうしてみると、クレジットカードを利用した商品・サービスが多様化していることがうかがえます。

次に、下の表2で、③として「相談の内容からみる悪質性」としましたけれども、表2の相談件数をみていただきたいのですけれども、PIONEERでは、その相談の内容が具体的にわかるように、その内容をあらわすキーワードを付与しております。これは今年度の上位20位で、インターネット通販、クレジットカードなど、そのものずばりのキーワードが1位、2位ではありますけれども、7位、連絡不能、8位、詐欺、10位、不当請求等々、この黄色の部分は悪質性が高いと思われるキーワードも並んでおります。

3ページに移りますが、表3は、今申し上げました連絡不能、詐欺、商品未着など悪質性が高いと思われるものを抜き出してみました。2010年度と比較すると軒並み増加しております。特に連絡不能ですとか商品未着が多くなっていますが、これは先ほど商品役務別の20位の中にありました、財布類とかハンドバッグ、ジョギングシューズが届かなかった、あるいはにせものだったなどというのが関連していると思われます。

続いて2.の「相談事例からみるトラブルの実態」ですが、大きくは2つに分けました。①の「トラブル実態を把握しない（できない？）アクワイアラー」と、4ページに書きましたけれども、「イシューや決済代行業者における対応（調査等）の違い」、それぞれ相談事例と特徴を挙げました。

まず①「トラブル実態を把握しない（できない？）アクワイアラー」についてですが、【事例1】は電気通信サービス販売代理店とのトラブルということで、これは遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談です。最近非常に相談件数が急増しているものです。大手電話会社の関連業者と思い、プロバイダ契約の内容変更の手続を遠隔操作でしてもらったが、そこが大手電話会社とは無関係の事業者で、プロバイダ自体が変更されているとわかった。解約を申し出たら違約金を請求されたなどの相談が多数寄せられております。【事例1】では、月々の利用料をクレジットカードで支払うことにして、既にクレジットカード会社から1カ月の利用料として5,000円以上の請求が来ている。納得で

きないという相談です。

【事例2】の美容クリニックとのトラブルですが、これも相談が増加傾向にある美容医療の相談です。美容医療の相談については、中身はさまざまですが、これは全国展開されているクリニックですが、どうやら医師が常駐していないと思われます。そして、医師ではない人に問診をされ、施術前に十分な説明もなく、いきなり施術され、術後、目の周りがただれたなど危害も受けた相談です。この相談者はチラシをみてこのクリニックに行ったということですが、そのチラシを相談者から送っていただいたのですが、そのチラシをみると、広告の文言に例えば「最高峰」と書いてあるなど、ちょっと問題があるのではないかと思われました。支払いはやはりクレジットカードで行うことにしましたけれども、契約書では何回か施術を受けることになっていたものの、これ以上続けられないので、クリニックに返金を求めたが応じてくれないという相談でした。

これら2つの相談にみられる特徴として、次の5つを挙げました。まずi)ですが、当該業者に関する同種の苦情は全国の消費生活センターに多数寄せられていまして、問題点が多数ある業者でした。事例1のほうは、例えば電話勧誘の際にはっきりと業者名を名乗らないですとか、説明が不十分など勧誘方法に問題があり、トラブルを多発させている業者です。事例2のほうは、先ほども申し上げましたけれども、医師ではないと思われる人が問診して施術していること、広告にも問題があることなど、相談の処理を進めるに従って、何件か同じような相談があるのですけれども、徐々に違法性が高いと考えられる営業が行われるようになったクリニックでした。

特徴の2つ目としては、これはどちらも支払回数はマンスリークリアでした。

4ページに移りますが、特徴の3つ目としては、消費者が利用したカードのイシューアに申し出た時点では、イシューアはアクワイアラーに加盟店に関しての調査を依頼せずに、十分な情報を把握していなかったと思われます。結局問題が解決しなかったのも、そのため相談者が消費生活センターに相談に来たわけですが、センターがあっせんに入ったところ、この特徴のiv) に続きますが、例外的に私どもがアクワイアラーとも話ができて、すると、アクワイアラーは日本の大手カード会社でした。しかし、当センターから話をするまで、この2つの業者に対してトラブルが多発している状況を把握していなくて、長期にわたり加盟店契約が続いていることがわかりました。

そして5つ目ですが、先ほどアクワイアラーと話ができたと申し上げましたけれども、とはいえ、それは本当に例外的で、センターがアクワイアラーと直接交渉することは本

にまれです。イシューアからアクワイアラーに、苦情が多いですよとか、そういう苦情の情報が円滑に伝わっているのか、実態も不明です。また、直接こちらから伝えたいと思っても、契約しているアクワイアラーの情報がないことや、イシューアから情報の提供の協力も得られないことが多くあります。そのため、消費生活センターや、まして消費者がアクワイアラーと直接交渉したり悪質加盟店の情報を伝えたりすることは困難といえます。

そして最後、特徴の6つ目ですが、イシューアは小規模な企業やカード業務をメインで行っているわけではない企業もみられまして、企業規模や業態がさまざまで、情報格差があって、消費者対応にしても差があるのではないかと推測されます。

例えばトラブル情報一つとっても、トラブルを起こす悪質加盟店が1社であっても、消費者はさまざまなイシューアが発行するカードで支払いをしてトラブルとなっているわけですので、個々のイシューアがトラブル全体を捉えることは難しいといえますし、そのため、個社ごとに問題かどうかを迅速に判断することは困難であろうと予想されますし、特に取引件数が小さいイシューアであるほど寄せられるトラブル件数もちろん小規模となっていて、問題視することがおける。そのため、消費者対応、あなたが悪いでしょうというような、調査等も行わず、そうした対応の差になることもあるように思われます。

そしてまた、こうした小規模とか、カード業務をメインで行っていないようなイシューアさんの場合は、消費者対応を行う窓口の担当者が、ブランドルールに基づく調査などについても十分な認識がなくて、この場合、入り口で門前払いとなってしまうケースもあります。

続いて、②「イシューアや決済代行業者における対応の違い」として、事例3つと特徴を挙げました。これらについては相談処理の結果もあわせてご説明いただきます。

【事例1】はアダルト情報サイトとのトラブルです。このアダルト情報サイトは2011年度以降3年連続で全相談件数の中で最も多くなっています。ちなみに、2013年度は全体で93.5万件の苦情相談があったのですけれども、その中での第1位がこのアダルト情報サイトで、昨年度は8万件を超えまして、前年度より1万5,000件近く増加しています。

【事例1】をみますと、「無料」で検索したアダルト情報サイトで「18歳以上」をクリックしたら「登録」になってしまった。あわてて「退会」をクリックして、表示されていた番号に電話したところ、退会料金9万9,800円を支払わないと退会できないといわれた。そんな高額な料金はとても支払えないといったところ、「1万円でもいい」といわれ、クレジットカード番号を伝えた。翌日にウェブ上で明細を確認すると、1万円どころか、同じ

日に、3万円、2万円、4万円と合計10万円の請求が上がっていて、納得できない。請求を取り下げてほしいという相談でした。

これに対して消費生活センターで、このクレジットカード会社、イシューアと交渉を重ねたところ、やっと2カ月請求を保留にして、調査します、書面を送るようにといわれたものの、既にカード会社としては加盟店に立替が済んでいるので、請求については何ともいえない、海外の銀行と加盟店契約している決済代行業者ですが、連絡先はわからない、顧客が自らカード番号を伝えているのだから支払ってもらう、サイトが請求を取り下げない限り、カード会社としては請求するしかない、との回答でした。

続いて【事例2】、出会い系サイト（サクラサイト）とのトラブルですが、このサクラサイトが相談にあらわれ始めたのは10年ぐらい前でしたけれども、当初はいずれも、自己責任である、こんなものにだまされるほうが悪いという風潮でした。しかし、相談件数が非常に増加して、これは消費者のみに問題があるのではなくて、悪質業者にこの仕組みを悪用させ続けておくことにも問題があるのではないかという認識が生まれまして、最近になってようやく多くのカード会社において、ブランドルールを使った調査、チャージバック等の対応がみられるようになってきたところです。そのため、このサクラサイトを含む出会い系サイトの相談件数は減少しているともいえます。

しかし、いまだにそうした調査をしない会社もあるということで、【事例2】はその例です。婚活サイトで知り合った女性から、「別のところで連絡をとりたいので、サイトに登録してほしい」といわれて登録して、クレジットカードでポイントを購入して女性にメッセージを送り、会う約束を取り付けたものの、何度も直前で断られた。今までに約20万円を支払っているという典型的なサクラサイトの相談です。

この相談者の所有しているカード会社、イシューアと交渉しましたがけれども、これは当事者の意思で行われたものであると。サービスの妥当性についてはこちらでは判断できない。加盟店と話し合っただけという回答でした。当センターで公表を何度かしているのですが、注意喚起の資料等を使って、社会的な問題になっていることを伝えて調査などを求めましたが、結局対応されませんでした。

3つ目はインターネット通販ですが、インターネット通販の相談は非常に増加していますが、そうした中の典型的な例です。日本語で書かれたホームページをみてブランドのバッグを注文した。しかし、どうもにせものっぽくて、にせものではないかと業者にメールを送ったら英文の返信があつて、その中に「レプリカ」という言葉があつた。業者がにせ

ものと認めたので返金してほしいという相談でした。インターネット通販については、このように、にせブランドだった、にせブランドでなくてもコピー品だったなどの相談も非常に多くなっています。これらについては、早い段階で、多くのカード会社で前向きな調査、チャージバック対応がみられております。その後、クレジットカード決済による支払いというのは急激に減少して、現在では前払い、口座振込にこれが移行しているといえます。

これらの相談事例からみて、5 ページに移りますが、特徴として3つ挙げてみました。

特徴の1つ目は、消費者がクレジットカード払いで契約した相手は日本の業者だったのですが、海外のアクワイアラーが決済代行業者を通して加盟店契約を結んでいる「クロスボーダー取引」であったこと。

特徴の2つ目としては、そのような「クロスボーダー取引」の場合、契約先であるサイトなどと救済に向けた交渉を行うことは難しいケースが多くなっています。そのため、イシューアーに調査などを依頼しますが、調査されるかどうかは、先ほど申し上げましたように、カード会社によって大きく異なります。イシューアの協力が得られないケースで連絡とれる場合は、決済代行業者と交渉するケースもあります。決済代行業者と交渉して解決する場合もあるのですが、その場合は加盟店の情報などは一切共有されないということにはなりません。

このように、現在のところ、同じ業者とのトラブルであって、悪質性、問題点が同じであっても、カード会社によって対応が全く異なります。つまり、消費者は自分のもっているカードいかんによって、トラブルがあった場合に救われたり救われなかったりする。そして、このことを消費者自身は知らないということはやはり問題ではないかと思います。

次、3つ目の特徴ですが、このクロスボーダー取引においては、消費者や消費生活センターなど消費者側が海外アクワイアラーと交渉したり悪質加盟店の情報を直接伝えたりすることは国内以上に困難であるということが出来ます。

以上から、(2) として「消費者側からできることの限界」を記載しました。消費者側からみえているのはこの水色の部分で、契約先とイシューアーで、ケースによっては決済代行業者になりますが、そこと解約交渉を行ってトラブル解決のための情報提供や調査依頼を行うことになります。しかし、繰り返しになりますけれども、消費者側から悪質加盟店の情報ですとかトラブルの実態をアクワイアラー側に伝えることは困難です。

最後、6 ページになりますが、相談現場からみる課題をまとめました。現在のようなそ

それぞれの対応を個社の消費者対応に頼るのではなくて、カード業界全体として悪質加盟店などを業界から早期に排除していくための仕組みの構築が必要ではないかと考えられます。

それには、①として「イシューアークワイアラーに加盟店の苦情情報等が迅速かつ正確に伝わる仕組みの構築」が必要ではないかと思います。例えば国際ブランドとの連携もあるかもしれませんし、国内外の悪質加盟店に関する情報収集とその情報の活用等を業界全体で活用できればいいのではないかとともに思います。

また、②ですが、加盟店管理を継続的に行うため、イシューアークワイアラー、決済代行業者それぞれの責任範囲と業務の明確化が必要ではないかと思います。

そして、(2)ですが、「不公正な取引における消費者救済、消費者教育等の取り組み」が図られることもまた必要ではないかと考えておりまして、①ですが、先ほど申し上げましたように、不公正な取引の排除ですとか購入者の利益保護の観点から、イシューアークワイアラーにおける支払い回数によらない苦情処理体制の整備と消費者救済への対応の再構築が必要ではないかと思われます。

トラブルの内容は支払い回数で大きく異なるわけではなくて、とにかくクレジットカード取引の仕組み全体に悪質業者が入り込んでトラブルを起こしていることこそ問題だと思われますので、そうした消費者救済への対応の再構築も必要かと思われます。

そして②ですが、イシューアークワイアラー、決済代行業者全ての関係者が消費者トラブルなどに関する情報を積極的に収集した上で行う横断的・継続的な消費者教育もまた必要ではないかと考えております。

すみません。長くなりましたが、以上です。

○山本委員長　　どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの鈴木委員のご説明内容につきまして、ご質問、ご意見がございましたら発言をお願いしたいと思います。

この質疑につきましては、この後の議事もございますので、約25分、13時50分あたりまでを予定しております。もちろん、たくさんご質問があればそこは柔軟に対応いたしますが、大体そんな心づもりでおるということをあらかじめお伝えしたいと思います。

それで、これに関連して、池本委員、大谷委員におかれましては資料を提出されておりますので、まずお二方で何かご発言等ございますか。

時間の関係もありますので、そこはご配慮いただければと思います。では、池本委員。

○池本委員　　池本です。ありがとうございます。

委員提出資料1、「カード決済における加盟店管理責任の整備」ということでメモを提出いたしました。これ全部を読み上げるわけではなくて、ポイントを申し上げますので、後でお読み取りいただければと思います。

今、国民生活センターからのお話にもありましたが、マンスリークリアカードの場合には、そこを悪質業者がうまく使っていると。それは前回議論されたところでも出ましたが、確かに取引件数全体の中でいえば一部のようにみえるかもしれませんが、包括クレジットで現行法の規制があるところについてはそれほどトラブルが急増しているわけではないけれども、マンスリークリアの部分特にトラブルが急増しているというところからすれば、やはり現行法の不備が、悪質業者にそこを狙われている、あるいは悪質業者の横行を助長している結果になっているのではないかとまず受けとめていただく必要があると思います。

それから、アクワイアラー、決済代行業者と複数当事者が入ることで責任関係が不明確になるという点も、今、国センからの報告でも出ましたが、私は、地元でサクラサイトとか悪質サイトに関する弁護団のメンバーから、具体的な例で、それぞれの当事者がどういう対応をしているかというのでちょっと情報を集めました。

例えばイシューアの対応としては、とりあえず請求は例えば2カ月とか3カ月保留にします、で、決済代行の連絡先を教えますので、よく交渉してみてくださいというような形でいってくれるところもあるのですが、1つ下にあるように、決済代行業者はわからないといって、それ自体を開示してくれないところもあります。あるいは、決済代行業者の連絡先は教えてくれるけれども、それ以上に取引の明細をとにかく出してくれないというところも多いと聞きました。

それから、チャージバックの申し入れをして、速やかに受け付けてくれるところも一部にはあるけれども、該当するかどうかははっきりしないので手続きしないと。いや、それはむしろ調べてくださいといっても、とりあえず保留しますというだけで手続きに乗っていただけないというところ です。

それから、決済代行業者の対応は、これはもう本当に不十分というほかないのですが、例えば競馬必勝法というもので、絶対勝てるといって、実態はほとんど意味のない数字の羅列の情報しか出さない、ほとんど詐欺商法なのですが、全てが詐欺かどうかわからないので取り消すことはできないといったり、それから、弁護士のところへ来てさんざんやりとりすれば何とか解約に最終的には応じることになるけれども、それでもセンターが連絡したところには請求の保留なりキャンセルなり全然応じなくて、弁護士のところへ、弁護団

に来るというケースもたくさんありますので、先ほどの消費生活センターが入ってもなかなかいい解決はできていないのだというようなところ。

それから、アクワイアラーの対応、先ほど国民生活センターは例外的に交渉できた案件があるという話でしたが、弁護士の中では、アクワイアラーをイシューアーが紹介したということがなくて、交渉した例はありませんでした。

それから、ネット広告で決済代行業者の広告というのを幾つかみてみたのですが、他社の審査で、これはカード会社の審査という意味に前後から読み取れますが、他社の審査で落ちた方でも導入できますと。そこにはなお書きで、「公序良俗に反する事業についてはサービスの対象外とさせていただきます。」が最近入ったと聞きました。それから、別の業者も、「他社では決済導入が難しい業種でもご相談ください！ 有形無形——これは物品、サービスでしょうか——問わず対応しています！」と。ちなみに、これは消費者庁の登録制度に名前が登録されている業者です。それからC社は、「今まで審査が通らなかったお客様。幅広くお待ちしております。」ということで、カード会社の審査に落ちてしまった方もいいのだと。これは無登録業者ですが、登録業者か無登録業者かでほとんど違いはない。

消費者庁の決済代行業者登録制度を調べてみたのですが、もともとこれは法的な裏打ちではなくて、任意のものとしてつくられたということでの限界だと思うのですが、そのサイトの中に「登録されている決済代行業者の事業活動全般の適法性及び適正性並びに当該決済代行業者が関与する個々の取引の適法性及び適正性を保証するものではありません。」という注意書きがありました。やはり今回の議論を通じてきちんとした制度としてやっていくことが必要ではないかと思います。

それからもう一点は、決済代行といいますと、加盟店とアクワイアラーの間をつなぐ、事業者間の取引をつなぐ役割と整理されていまして、もちろんそれは間違いではないのですが、消費者との間でも一定の契約関係があると認定していいのではないかと。

それは、こういう手順の流れです。まず、サイト業者の画面で情報提供とか何か契約を申し込む。そうすると、クレジット決済を選ぶ。選ぶと、今度は決済代行業者のホームページに移動するわけです。カード情報は決済代行業者へ提供する。そうしますと、その決済代行業者はアクワイアラーを通じてイシューアーに流していく。そして、その立替金をもとのサイト業者へ支払うということになるわけですが、実はその決済代行業者の中には、3ページの一番上を書いておきましたが、以下の規約を承認の上申し込みますという、

これはクリックさせるところがあるのですが、それをみますと、「当社はいかなる責任も負いません」と書いてあって、むしろ契約関係があることを意識してそのように書いているのではないかと思います。

そして何より、クレジットの請求書には、末端のサイト業者とか情報の中身ではなくて、決済代行業者のイニシャルというのですか、名称、あるいは記号が記載してある。というふうになると、消費者は決済部分については決済代行業者に手続を委託し、それを受託して取り次いでいるのだと。だとすれば、そういった取り次ぎ業務の付随的な業務として、悪質なサイト、不適正な取引で不利益を消費者に及ぼさないようにする一定の加盟店管理責任というものを観念してもよいのではないかと考えました。

義務の内容云々については後で時間があればということで、以上といたします。

○山本委員長　時間が限られておりまして、申しわけございません。

では、次に大谷委員からもご発言いただけますでしょうか。

○大谷委員　大谷のほうからは、委員提出資料2ということで、イシューアーのご対応が大分違ってきているという案件を事例をもとに挙げさせていただきました。

今回挙げさせていただいた事例は、先ほど鈴木委員が説明の中で使われていたようなアダルトサイトだとか出会い系サイト、あと、にせものなどの通販といったものは数年前から相談が多いものの一つですが、こういったものは、今までの努力もあって、各カード会社さんがチャージバック等の対応に応じてくださっているものの一つですが、私は、また最近こういった新しい事案が入ったときのご対応に非常に差があるという観点から、直近の事例ということで2つほど挙げさせていただいております。

そちらの事例は、海外のバイナリーオプションをした場合に、その決済をカードで行うというような事例が入ってきておりまして、もちろん、日本向けにこういったバイナリーオプションの申し込みをする場合には、日本の法律に基づいて金融商品取引業が必要なのですが、こういった登録もない業者がネット上でいろいろとこういう契約を進めているという案件です。

【事例1】【事例2】は同じ海外のバイナリーオプションを使った案件ですが、その際も、たくさんのカード会社を使ってカード決済をしております。そのときに、相談者が違法な取引だったからやめたいということで申し出ても、各会社ごとにその捉え方が全く違っておりまして、対応が違ってきているという実態がございます。

【事例1】の案件では、AとBという2つのカード会社を使っておりましたが、A社の

対応は基本的には対応が難しいのだと。支払い停止の抗弁も含めて受け取ることは受け取るけれども、基本的には、決済代行が入っているのであれば、そことやってくださいという姿勢を崩さずに、では決済代行はどちらなのかということを確認したくて聞いても、決済代行の話は情報もないからわからないというようなことで、何の情報も教えていただけないというケースがあります。

B社の場合には全く対応が違いまして、こちらが無登録だということは法律違反の行為なのだということも含めてお話をしましたら、とりあえず支払い停止の抗弁は認めるし、こちらでも調査はしてみると。ただし、基本的には決済代行と話してくださいというニュアンスですが、調査協力の体制は非常に申し出ていただいているような事業者でした。

こちらから決済代行の情報も確認しましたところ、すぐ教えていただいて、センターの処理としてはその決済代行のほうにつなげて交渉していったという案件です。

【事例2】も同じくバイナリーオプションの案件でしたが、こちらは基本的にはカード明細の中からは決済代行業者が入っているとは見受けられない事案でしたので、イシューのほうに決済代行が入っているものなのかも含めてご対応をお願いしたのですが、全く対応していただけないような状況でした。このケースの場合には、もう既にご本人がこのカード会社に相談を、センターに相談する前にしていたというケースですが、そのケースであっても、相談者に対して、とにかく自分自身でやったことなのだから、自分が取引をしたその事業者と交渉してください、これの一点張りで、何のご対応もしていただけなかったと聞いております。

今回は決済代行が入っていないというケースでしたが、この案件の場合、調べてみると、やはり本社は海外にあるような事業者であって、どうみてもアクワイアラーが介在しているのではないかとと思われる案件でしたが、決済代行が入っているのか、別途アクワイアラーが介在するような案件なのかということも、センターからもお尋ねしてみましたが、一切こういった情報については開示ができない、お教えできない、こういうものの一点張りでした。

私ども、こういったご相談が入るときに、まず一番頼みになるのは、消費者も含めて自分が契約しているカード会社であると思います。ですけれども、消費者には、決済代行が入っているのかという点であるとか、また別途アクワイアラーと思われるものが入っている、介在しているということは全く表面的にもみえてきませんし、わからない案件になっております。そういう状況で、やはりカード会社に頼らざるを得ないというのが実情です

ので、その中で救ってくれる何らかの手はずというのがあるのもいいのではないのかと思います。

イシューが協力してくれることで、例えば決済代行であるとかアクワイアラー、こういったものに対しての解決の姿勢を促すことにもなりますので、そういった仕組みがやはり必要ではないかと切実に思いますし、特に決済代行だとかアクワイアラーというものが介在することで、責任がどこにあるのかということが不明確になっていて、誰も結局責任をとってくれない、消費者自身が責任を負わざるを得ないという実情が発生しておりますので、やはりこの責任の所在というのを明確にさせていただく。そして、こういったカード決済を利用した悪質な業者をはびこらせないために、加盟店管理であるとか決済代行に対しての直接的な法規制、こういったものも強く求めたいなと思っております。

以上です。

○山本委員長     どうもありがとうございました。

それでは、委員の皆様から、鈴木委員のご説明内容についてご質問やご意見を頂戴したいと思います。いかがでしょうか。

岩崎委員、お願いします。

○岩崎委員     岩崎でございます。

鈴木委員にお伺いしたいのは、相談件数が、2014年度ですか、2万3,329件ということですが、2ページ目でその内訳があるのですが、恐らくこの中には明らかに本人の注意不足とか勘違いとか、そういうので入っているケースもあれば、あと重複もあると思うのですが。

例えば3ページ目の表3で、悪質と思われるケースということですが、恐らく詐欺にあって、連絡不能にもなったと。そういう重複があると思うので、実際にこの2014年度の2万3,000件の中で本当に国民生活センターさんが深刻な問題だという件数がもしわかれば教えていただきたいのです。

○鈴木委員     これは私どもで、ちょっと内輪の言葉になってしまうのですが、相談の内容をあらわすキーワードを実は8つまで付与することが相談員さんできるようになっているのですね。例えば連絡不能で、これはもう詐欺だといえ、連絡不能、詐欺とつけているので、それを切り分けて件数を出すというのは、全て複合的に相談ができていますので、これが一番ですということをお出しするのはちょっと難しいかなと思います。

○岩崎委員     国民生活センターさんで、相談はあったのだけれども、明らかに消費者の

側が悪いなみたいな相談は排除されている数字なのですか。それともそれも入った数字なのですか。

○鈴木委員　これは全部消費者からの申出情報ですので、結果的に相談者の勘違いであったとか、そういうことでも全部入っています。

○山本委員長　よろしいですか。

そうすると重複もあるということですね。ダブルカウント等の重複もあると。

○鈴木委員　そうですね。複数回答項目ということで、重複があります。

○山本委員長　わかりました。ほかにご質問はございますか。

沢田委員、どうぞ。

○沢田委員　ご説明ありがとうございます。

私も鈴木委員にお尋ねしたい点がございます。相談件数の内訳の中で電子商取引やインターネット通販がキーワードとして挙げられ、悪者になってしまっているのは悲しいのですけれども、ここでインターネット通販として問題にされているものには、「通販の振りをした詐欺」も多く入っているのではないかと思います。またご説明いただいた事例の中にありましたように、海外事業者によるものもかなりあると思います。

資料2の5ページ目にクロスボーダー取引の話も書いていただいているのですが、ここでいっているクロスボーダーには2つの意味があって、売買契約なり役務提供契約自体がクロスボーダーであるケースと、もう1つ、上から2行目のところでいわれているのは、アクワイアラーと加盟店がクロスボーダーであるが本来の取引はクロスボーダーではないケース、つまり日本の業者と日本の消費者の取引というケース、この2つが含まれているように思います。問題にされている相談全体の中で、このように海外要素が絡むもの、海外加盟店との取引、海外アクワイアラーないしは海外決済代行業者が入っているものというのがどのぐらいの割合であるか。逆にいえば、純粋に国内の問題として解決できるものがどれだけあるかというのはデータとしておわかりになりますか。

○鈴木委員　相談からみえるものというのが本当に表面上にみえるものですので、申しわけないですけれども、それを出すことは非常に難しいですね。例えば相談は一件一件目でみたところでお出しするのはなかなか難しいと思います。

○山本委員長　ほかにご質問はございますか。

二村委員、お願いします。

○二村委員　鈴木委員にちょっとお教えいただきたいのですが、相談件数が増加してお

り、クレジットカード取引に関する相談件数等が増加する傾向にあるというご説明、冒頭で頂戴したかと思うのですがけれども、例えば電子商取引、E C取引等においてカード決済の占めるシェアとの関係で、特にカード部分についての相談は突出してふえているとか、そういう関係にあるのかどうか。それから、仮にそのような、何らかカードが特に悪質商法の中で活用される例があるとして、それはカード取引のどこに問題があるという分析をなさっているのか。

ご説明の中では、相談がふえていますということと、その次は、カードがあつて解決が困難になっていますというご説明だけで、カードのここに問題があつたからふえているとか、そういうご説明が全くなかったのか、そこをどう分析なさっているのか。

それから、最後、解決が困難になっている事例はご紹介いただいているのですが、ほかの支払い方法などの場合では解決は容易にできるけれども、カードの場合にはできていないというご趣旨なのか、それとも、カードでこういうのがありました、ほかの決済方法を取り出したら、やはり同じように解決困難な事案もありましたというその事例紹介という意味なのか、そこをちょっとご説明いただければと思います。

○鈴木委員　まず、もちろんクレジットカード以外でも、例えば、今、電子マネーにおける取引とかたくさんありますけれども、クレジットカードに突出しているというわけではなくて、それは本当にケース・バイ・ケースです。

それから、問題点については、やはり私どもからみえない、アクワイアラーとか決済代行業者とか、複雑に絡んでいて、悪質加盟店の存在がなかなかみえないというところにあるのではないかと考えております。そうした情報が共有されていないといいますか、そういうところにも問題があるのではないかと思います。

すみません。冒頭にいえばよかったのですがけれども、今、私ども相談現場で専門チーム制をとっているのですが、特商法チームと情報通信チームというチームがあつて、非常にカード取引に関連している専門チームがあるのですが、そのチームのリーダーをしております課長の浦川も同席させていただいておりますので、浦川からも発言させていただくと思いますので、よろしくお願いします。

○山本委員長　それでは、補足がございましたらどうぞ。

○浦川国民生活センター相談第2課長　今、相談部長の鈴木よりご説明させていただきましたように、さまざまな決済手段、クレジットカードに限らず、今は電子マネーであったり、あとプリペイドカードであったりということで相談が来ております。前払い式の場

合ですと、特に事業者が倒産したりとかしてしまうと解決が困難になったりいたしますし、それ以外にも、電子マネー、いろんな目にみえない、消費者には結局発行会社しかみえないのですが、発行会社以外にもそれを取りまとめる事業者がいたりして、なかなかみえない中で、解決にたどり着くまで時間を要するケースも少なくございません。結果的に解決するかどうかというのは、本当にいろんな要素が絡み合って、ケース・バイ・ケースになってしまうのが実情でございます。

○山本委員長　　どうもありがとうございます。

○二村委員　　すみません。3点目の、解決が困難になっているということに関しては、クレジットカードに限らないという趣旨で理解してよろしいでしょうか。

○鈴木委員　　はい。

○山本委員長　　それでは、先ほど與口委員からも手が挙がっていたかと思いますが。

○與口専門委員　　すみません。大多数、質問を今やっていたいたのであれですけれども、そうしたら、ちょっと幾つかだけ。

先ほど、アダルトサイトに関して非常に相談件数多くて、8万件ぐらいあるのですというお話を聞いたと思うのですが、8万件ですとクレジットカードの相談件数はるかに超えていますので、そういう意味では、その8万件の内訳として、クレジットカードはどのぐらいで、そのほかの決済手段としてどういうものが使われているのか、その解決はどうなったのかという点。

それから、そもそも相談の定義ですね。要するに、各センターさんがどういう定義に従ってこれを登録しているのかというのがもう一つ。

最後ですけれども、まさにいろんな形で情報は共有できたほうがいいと思いますので、かねてから、PIO-NETを我々の業界にもみせていただきたいという話をずうっとしているのですけれども、これについてはなかなかいいとっていただけないと聞いておりますので、なぜ開放していただけないのか、情報共有できれば気づきもさらに広がるのではないかと思いますので、その辺もうちょっと教えていただければと思います。

○山本委員長　　いかがでしょうか。

○鈴木委員　　PIO-NETを開放しないということですが、これは本当に全国の消費生活センターからの情報でもありまして、私たちが収集管理はしているのですけれども、PIO-NETデータ取扱規則というルールに基づいて運営しているものでして、その中で、これは外には出さないという約束のもとに、今は中央省庁さんには置いてあり

ますけれども、そういう約束のもとに成り立っているシステムであるということがありまし、では全く何もみせないのかということそうではなくて、例えば情報公開請求という開示請求もありますし、事業者団体さんからであれば、私どもの情報提供規定というのがありまして、消費者保護のために係る目的があればある程度のことは、例えば件数はもちろんのこと、契約者の属性、それから相談の、全部が全部ではないですけれども、概要などはお出しすることができますので、そうしたことをご利用いただいてもよろしいかと思います。

○山本委員長　ほかに、相談の定義と、アダルトサイト8万件の内訳というか、決済手段については、いかがでしょうか。

○浦川国民センター相談第2課長　まず相談の定義でございますが、私ども、国民生活センターから全国の消費生活センターに、記載要領と分類要領といっているのですが、それを配布しております。それに基づきまして聞き取っていただいた内容を、例えば商品役務別であるとか、ルールがございますので、それに従って記入していただいて、あわせてキーワードを振っていただくということで、私どもからルールブック的なものをお示しして、それに基づいて入力等をしていただいております。

あと、アダルト関係が今8万件ということで、そのうちクレジットカードがどれぐらいかと。先ほど、一番最初の質問にございました、アダルト情報のうちクレジットカードがどれぐらい絡んでいるかというところですが、実際、アダルト情報の中でクレジットカードで支払わせる手段というのもあるのですが、多くが、今、相談をみておりますと、画面に、例えばアダルト画像、みていらっしゃったところが張りついてしまったり、あと、突然契約成立画面に変わって、連絡をよこせということがあって、消費者が連絡をとると、契約は成立しているのだから違約金を払えという相談がありますので、相談をみている限り、この8万件のうちカードが大きな割合を占めているかというとは必ずしもそうでないと思うのですが、具体的に大体どれぐらいあるかにつきましては、次回委員会までにお示しできるような資料を、つくれるようでしたらつくってお示しできればと思っております。

○山本委員長　では、追加情報の提供はよろしくお願いいたします。

時間、限られているのですけれども、まだご発言ない委員で何かございましたら。

丸山委員、どうぞ。

○丸山委員　説明、ありがとうございます。説明によりまして、加盟店の調査ということと、あとは情報共有ということがキーワードとなってくるのかなと思って聞いていま

した。

今出てきた情報共有の話について、相談とかに携わっている方の印象というのを伺いたいのですけれども、相談を受けた側が情報というのを開示していくというのはいろいろハードルがありそうだなと思いましたが、むしろご指摘の趣旨としましては、業界、これはクレジット会社に限らないと思いますが、さまざまな、プリペイドカードであるとか電子マネーとか、そういう決済手段というのをを用いているような業者間で何らかの情報共有の仕組みというものを、加盟店とも契約を結んでいくような場面がありますので、そういったことを活用しながら情報共有の仕組みが作れないか、そういった問題提起が含まれているという理解でよろしいでしょうか。

以上です。

○鈴木委員      ご指摘のように、含まれています。

○山本委員長      そうしましたら、小塚委員、お願いします。

○小塚委員      1点だけ。チャージバックという言葉についてちょっと伺いたいのですが、恐らく鈴木部長のきょうのお話の中では、消費者に対して返金されることをチャージバックとおっしゃっていたと思います。ただ、イシューアからアクワイアラーに返金すること、これが本来の意味のチャージバックだと私は思うのですが、それが行われているのはどれぐらいだにご認識でしょうか。

○鈴木委員      確かに私が知っているのは消費者にだったのですけれども、本来はそういう意味であることは理解しておりますが、すみません。件数というか、わからないですね。

○山本委員長      国センからするとそこしかわからないわけで、そっちから先どうなっているかまでわからないということかと思えます。

それでは、先ほどオブザーバーの方からも挙手されておりましたけれども、恐縮ですが、もう予定の時間をオーバーしておりますので、また與口専門委員サイドからもご関心のご質問が出せたのではないかと整理でご勘弁いただいて先に進ませていただきたいと思います。

それでは、次の事項といたしまして、山本国際コンサルタンツの山本正行様より、加盟店関係業務についてご説明をいただきます。それでは、山本様、よろしくお願いいたします。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏      それでは、私、山本より、資料3でございますが、「加盟店関連関係業務の概略」についてご説明させていただきたいと思えます。

まず、この資料の趣旨といたしまして、加盟店の管理とか審査とか、いろいろな言葉が議論で交わされていると思うのですが、その明確化と、あと私なりにいろんな加盟店の業務を整理してきたものがございますので、その部分を共有させていただければという趣旨で資料のご用意をさせていただきました。

資料2つございまして、資料3の1枚目のスライド形式のものと参考資料として添付させていただいたものがございます。この参考のほうでございまして、「カード決済業務のすべて」というのは私が編著いたしました本でございまして、時間がある際にご一読いただければと思っております。こちらは版元の金融財政事情研究会さんの了解を得て配付させていただいております。

資料3のご説明資料のほうに話を進めさせていただきたいと思います。めくっていただきまして、まず用語の整理でございますけれども、若干聞き慣れない用語も含めて定義させていただいたので、ここに並べさせていただきました。十分ご承知の用語も含まれている上でのご説明であることをご了承ください。

アクワイアラー、これは従来、これまでの議論を拝聴する限り、ここの意味に当てはまる内容で議論が進んでいるかと思いましたので、説明を省略いたします。

もう一つ、ペイメントサービスプロバイダー。一般的に従来用いられている用語例にありますように、決済代行業者であるとか、あとは包括加盟店、包括代理店など、いろいろな呼び方が現状されておりますけれども、上位概念的に、これをペイメントサービスプロバイダーと、特にこれは最近英語圏で用いられている傾向のある用語でございまして、長過ぎるので、ペイメントプロバイダーであるとかPSPという形で、これはあくまで私の資料の中ではそのように記載させていただいております。

加盟店、店子、これは恐らくこれまでの従来どおりの解釈でこの資料中では用いておりますので、これも説明は省略させていただきます。

次に2つある用語につきましては、新しく整理をさせていただいた概念ですので、後ほど詳しくご説明いたしますが、簡単に申し上げますと、1つ目が静的途上調査（再審査）、もう一つは動的途上調査、この2つの用語を整理させていただいております。これにつきましては、資料中で詳しくご説明させていただきたいと思います。

次の3スライド目、「主な加盟店関係業務」。要するに、主語として、例えばアクワイアラー、場合によってペイメントサービスプロバイダーなどが行っている対商店なり物を販売する事業者に対する業務、サービス業務、これを概念的にといいますか、代表的な業務

を例示的にまとめたものでございます。主に3つございまして、上から、営業関連業務、下の左、売上関連業務、右、管理関連業務、これらの3つを相互補完しながら、相互関連しながら実施しているというのが実態であると認識しております。

これはあくまで理論的なお話ですので、対象の事業者につきましても、アクワイアラーに限定したことなく、ペイメントプロバイダーなどのいわゆる加盟店、あるいは店子を擁する事業者には該当するものと考えています。

支払手段に関しましても、先ほどご指摘があったかと思いますが、一応クレジットカードに限らず、国際デビットカード、あるいは前払い式支払手段に関しても決済を、物を販売したりサービスを提供する事業者に対して提供するような立場の事業者、いわゆるペイメントプロバイダーなりアクワイアラーに相当する事業者はほぼこれに近い業務モデルに当たると考えています。

次に、めくっていただきまして、個々の営業、売上、管理の順にご説明させていただきますが、まず最初に営業関連業務です。これはまず最初に加盟店の種類によって性質とか契約が異なるということが一般的な整理でございまして、もちろん、加盟店さんの種類としてはさまざまな業種業態によって対応分けられている事業者さん、アクワイアラーさんなりペイメントサービスプロバイダーさんがおると思いますが、大分類としてはまず、対面販売なのか非対面販売なのかという点が概念として重要でございまして、対面販売というのは、ご承知のとおり、主に店舗を有する小売店で、店員さんがいて直接物を売るといような普通のお店であるわけですし、それに対して非対面販売は、従来であれば通信販売が発端ですけれども、昨今はEC販売が中心になっているという、いわゆる遠隔販売に当たるといもの、この2種類で、どちらかということによって大きくその性質が異なるということではないかと考えられます。

次に、営業的な性質の業務ですので、特に加盟店を開拓するという手法なり方法論が幾つかありまして、大きく3つに整理していますが、例えばアクワイアラーに関していえば、アクワイアラーの営業部門が直接加盟店を取り込んでくる、営業獲得してくるというような方法、比較的大手の小売店などに対する営業というのが中心になるかと思います。

それに対して直接申し込み、これはどのアクワイアラーも一般的にはウェブサイトなどで加盟店の申し込みを受け付けておりますので、そういったところから自主的に、お店側が申し込んでくるというような獲得も当然ございます。加盟店開拓の一端としてあると。

それともう一つが、ペイメントプロバイダーを介した加盟店獲得ということで、包括代

理・包括加盟。これは後でも少しご説明しますが、アクワイアラーからしてみれば、あるペイメントプロバイダーさんと包括的に契約して、ある意味、そこに任せてある業務の範疇の中でさらに下の店子をたくさん獲得してくるようなスタイルも当然最近では多くなっているということで、直接の獲得、営業部隊が獲得する方法と直接申し込みを受ける方法と、包括代理・包括加盟とペイメントプロバイダーが営業獲得をしてくるという3つに分かれるということでございます。

次の5スライド目でございますが、売上関連のご説明をしています。主に売上処理と売上債権管理。債権といいますと、債権の譲渡なり買い取りをした場合に債権というのが的確かもしれませんので、場合によっては立替払いをしている場合には表記としては違ってくるのかもしれませんが、いずれにしても、売上の代金をどう処理するか、そして加盟店に対してどう支払うかという業務が中心である。それと、先ほども議論になっておりましたチャージバックをどう対応するかという、これらの業務に分かれると思います。

ただ、実態としましては、特に売上の関連業務は、システム的にかなり自動的に回っている部分もありますので、明確にその業務として切り分けができていないまま処理されているような例もあるのではないかとしています。

まず売上処理ですが、売上処理に関しては、基本的には加盟店側、あるいはECサイト側が何かを処理して、例えば売上票を送付する。あるいは決済端末から売上データを伝送する。あるいは、ECサイトなどであれば、プラグインなどのアプリケーションソフトウェアから、何らかの処理か、あるいはバッチ処理などでデータセンター宛て、あるいはアクワイアラー宛てに売上処理を送ると、それをアクワイアラーが受けるということになりますが、最近の傾向は、従来から、アクワイアラー、あるいはペイメントプロバイダーがそういった業務、特に加盟店での業務も含めてサポートするというような傾向もみられています。

売上債権管理のほうですが、代金の清算と買戻しの2つが大きくあるかと思いますが、当然のことながら、加盟店に対して代金から手数料を差し引いた額を支払うという極めて重要な業務、これがアクワイアラーの一番重要な役割にもなるわけですが、もう一つは、売上債権を一旦買い取ったけれども、取り消す、解除する。場合によってはそのお店、加盟店からその売上を取り消すというような処理があったときにはこの買戻しに当たるのではないかと思います、そういった処理もある。

もう一つ、チャージバックですが、これはある意味、限定的な処理でして、先ほども委

員からご指摘がありましたが、例えばここでいいますとアクワイアラーが主語になりますが、イシューアから受けるチャージバックということで、これはイシューアが支払いを拒否、あるいは返金の請求をしてくるということですので、その事由が加盟店における不正、あるいは瑕疵取引が対象となるということです。これは当然、アクワイアラーであれば、イシューアからのチャージバックを受けて、それに対応する義務がありますので、体制を組んで業務として実施しているということでございます。

めくっていただきまして、次は管理関連業務。若干この場の議論でも重要な要素かと察しましたので、少し細かく書いた状態の資料をそのまま張りつけさせていただいた状況がありますが、まず管理関連業務、総称して申し上げましたけれども、例えばこの管理業務のところには枠囲いで書いてある3つの太字の部分というのがその中心になる3つの業務でございます、まず初期審査。これは当然、最初に加盟店申請がされたときに審査をするということ。

2つ目、3つ目というのは少しそれと性質が似て異なる部分でございます、1つ目は静的途上調査、2つ目が動的途上調査。この静的途上調査及び動的途上調査という概念は、これまで余り明確にそのような用語として使われていないと思うのですが、冒頭の利用のところでも述べましたように、途上審査、あるいは途上の管理という言葉で、そこが各事業者さんによってやっている範囲がかなり幅があるということから、あくまで机上でそこを分解して整理したということで、初期審査は別ものだとわかりやすいかと思いますが、途上の部分を静的途上、動的途上、その2つに分解して机上で整理したということのご説明です。

それぞれ3つ、チェックすべきポイントが何かと、要するに目的が何かということです。初期審査は、当然のことながら、初期の状態における加盟店の審査ですので、そこでチェックしなければいけないことは、加盟店の状態をまずみなければいけないということで、その実施方法としては、その時点の加盟店の置かれた財務状況であったり、例えば信用情報を紹介したり、加盟店情報交換制度にある情報をみたり、そういう、いわゆる静的なその時点の情報をみて実施する。そして、最終的には判定する。つまり、審査オーケーかだめかという判定をするという流れが初期審査の流れでございます。

次の2つのうちの1つ、途上の部分ですけれども、途上の部分の中で静的途上調査、これは（再審査）とも呼べると思うのですが、こちらは、まずいえることは、これも加盟店の状態をみて、最終的にはオーケーかオーケーでないかを判定する。それを途上の段階で、

もう既に初期の審査は済んで営業している加盟店についてチェックしていくという考え方になります。

あくまでこれも、例えば一番多い例としては、加盟店の方が自ら届出をする。例えば売っている内容に変化が生じたので申請をする。経営者がかわったのでそれを申請し直す。そういったことがまず発端になることが多いのですが、そればかりではなく、それ以外に何か定期的にチェックして、問題があれば、例えば売上をアクワイアラーとしてとめるかどうか、契約を解除すべきかどうかという判断、判定も行うということまで踏み込んだ対応も含んで静的途上調査（再審査）と定義させていただいております。

次に、最後の動的途上調査でございますが、これはもしかすると聞き慣れないということかもしれませんが、もともとクレジットカードの取引の中ではこの考え方というのは従来からあるものでして、何をみるかということ、加盟店の動きをみる。変化をみていく。それと周辺情報というのが非常に重要な要素になるということです。

もう少しご説明しますが、まず概略の説明をさせていただきますと、実施方法というのは動的。動的というのは、いいかえますと、リアルタイム、あるいは随時。随時なのか常時なのかみていくという考え方。その結果は何なのかといいますと、報告（アラート）、つまり、色でいえば白からグレーに変わったよとか、あとは、ここは怪しいかもしれないというようなヒントを与えるということです。

それを受けて、1つ戻って、静的途上調査、再審査の過程にどうしてそのお店を、取引を、売上を、例えば払わないでおこうか、契約解除しようかと紐づける、処理を結びつけていくという概念なのです。相互補完にあるということでございます。

それで、その中で動きというのは非常にわかりにくい言葉ですけれども、例えば売上単価が幾らぐらいだったものが3倍ぐらいの単価になった。あとは、頻度が1日10件だったものが1,000件になった。極端な例ですが、そういった一般的な売上の処理の中でわかること、そういったものは動きとしてわかるのですけれども、より重要になってくる、インプットといいますか、情報としては周辺情報で、ただし書きの下のほうの※3に書かせていただきましたけれども、一例を挙げますと、当該加盟店に対するクレーム、あるいは問い合わせ情報。アクワイアラーさんであれば、売上及び管理業務を行っている部門と消費者からのクレームなどを受けている部門というのは異なったりします。そういった場合に、そういう問題が既に社内に寄せられている場合に、そういった情報をいわゆる管理業務のほうに反映させる。そこは、特に動的途上調査のインプットとしてそういうものを採用す

ることが非常に重要な要素になってくるということでございます。そういうことで動的にチェックしていくという考え方でございます。

次に、これはあくまで机上の整理でございまして、7番目のスライドに、その整理に基づいて、左側の管理業務の枠内は全てコピペしたものですけれども、右側に現状の実施状況と今後望まれる実施方法を例示、これはあくまで私見であることをお断りさせていただきますが、ここに述べさせていただいております。

真ん中にある「実施状況（現状）」のところが今の置かれている状況だと思うのですが、特に国内のアクワイアラーさんに関していえば、審査を厳しく実施して不良加盟店を排除している傾向であろうと。効果として、質の悪い加盟店の排除というのは進んでいるとは思いますが。

それに対して課題としては、優良にもかかわらず資力や実績のない小売店やECサイト等が残念ながら排除されてしまう傾向がある。先ほどからもご指摘があります越境型の取引などは、優良なものも含めて、こういった国内で初期の審査が厳しいことで、残念ながら排除されてしまう。排除というわけではないですが、その条件をクリアできないことになってしまった商店なりECサイトが海外で営業する、あるいは越境型の取引に取り込まれている傾向も否定はできないとは思いますが。

それともう一つ、静的及び動的の途上の部分でございますが、どちらもこれは全くこれまでやってないことではなくて、やっていらっしゃるのですね。特に静的途上調査（再審査）については、問題が発生したたび、あるいは日次、月次など頻度を特にアクワイアラーさんは一定の条件を決めてチェックされていると思います。

さらに動的途上調査のほうですが、こちらのほうはさほど、すごく実施されているというレベルではないとは思いますが、それでも一部のハイリスクの店舗などに対しては、定期的というか、常時監視するような体制をしいている場合もございますので、これは全く現状やっていないということではなく、やっていらっしゃると理解しています。

ただしということで、右側に「今後望まれる実施方法」、私見を述べさせていただきますと、どちらかというと初期審査はむしろ基本情報、基本属性のような部分ではかつてもいいのではないかと。この背景としては、今後は加盟店をもっとさらにふやしていくという方向性はやはり否定できないと思いますので、そうすると、最初絞るというよりは、最初は少し基本的なチェックのみで、さらに一旦取り込んだ加盟店を途上でチェックできる体制というのがつくられると、これは理想論ではありますが、そういう方向性が望ましいの

ではないかと感じるわけでございます。

例えばの例でいいますと、静的途上調査のところというのは、通常は頻度は定めて、毎日、月次、週次などあるかと思いますが、もう一つ重要な点は、状態が変化したときにまずチェックするというその頻度も短目にするということが望まれる。

あと、動的途上調査のほうに関しましては、これは随時ですが、理想をいえば、売上データごと、あるいは1日1回以上、異常検知時などにそういう途上調査というのを実施できる体制がつくられれば理想であると考えます。これはある意味、ここの机上のちょっと理想的なところではありますが、より重要な論点は恐らく実効性のある体制だと思うのです。

そういった意味でいいますと、例えば8スライドに少し概念、考え方を述べたポンチ絵を用意させていただいたのですが、まず目標値としてみますと、それは全て初期審査、静的途上調査、動的途上調査も厳しく厳格にできればそれにこしたことはないのは誰もが承知することですけれども、よりここは実務的に考えていくという考え方もあるだろうと。

今の日本の現状をみますと、やはり初期審査を重視している傾向というのが強いと思います。もちろん、審査しているところと、審査が緩い、例えばペイメントサービスプロバイダーの一部に審査が緩いのではないかとのご指摘があることも承知しておりますが、平均的にアクワイアラーが行っている初期審査というのは、日本では諸外国に比べてもかなり厳格かつ厳しいと認識しております。初期にきちんと審査しておりますから、途上で状態が変化しにくいお店を主に取り込んでいるという考え方から、途上の再審査及び動的途上調査については少し頻度をあけてやられるというような、そういう一つの手法であると思うのですね。

それに対して、途上重視型と私があえて呼ばせていただくその方法では、初期審査では多くの加盟店を取り込む、つまり、少し甘くするかわりに、静的途上調査（再審査）、あるいは動的途上調査を割と厳しくみていくという考え方です。こういう加盟店の管理方法というのはこれまでは余り多くはなかったと認識しておりますが、最近の傾向としては、アメリカなどではECサイトを中心にこのような途上を重視する方法論がかなり確立されつつあると理解しておりますし、例えばでいいますと、スマートフォンに簡易なリーダーを差して展開する、いわゆるスマホ決済、mPOSと呼ばれる場合もありますが、そういったものは審査していないのではないかとご指摘などもよく耳にしますが、考え方としては途上重視型ですので、初期審査は基本的な、もちろん、反社チェックなどは当然

しているわけですが、それに対して途上でもう少しチェックしやすい、厳格に、しかも高頻度にチェックしていくような体制ができれば、それもいいはずである。

要するに、管理というのかどうか、調査項目を全て完璧に求めるということではなく、バランスで、これは事業者が判断して実施していけばいいのではないかと。そういう意味で、初期重視型と途上重視型があり、今後は、もしかすると、ここから私見ではありますが、途上重視型への転換とはいわないですけれども、のほうがむしろ重要になってくる可能性は十分にあるのではないかと考えています。

続きまして、加盟店調査から、もう一つ、9スライド目でございますが、お話としまして、前の2ページというのはアクワイアラーというのを対象に表現したような文脈に若干なっている面もあるのですが、原則としてはペイメントプロバイダーも同様であると考えているということと、アクワイアラーとペイメントプロバイダーによって異なる要素が出てくるとすればここだという点で、特に初期審査の部分を少しここに明確化させていただきました。

9スライド目ですが、ここにありますように、これも机上の整理で、実際の契約書の中にどのように書いてあるかということと必ずしも一致しないことはあるのですが、概念として2通りあるという整理をしております。

1つは、左側にありますように、包括加盟方式と私が定義させていただいている方法は、アクワイアラーとペイメントプロバイダーは包括的に加盟契約をしていて、店子に関しては全てペイメントプロバイダーが自ら審査をしているという初期審査の方法です。

それに対して右側に記載しました包括代理方式でございますが、考え方としては、ペイメントプロバイダーは仲介する、取り次ぐという立場にあるということございまして、この例でいいますと、これはある意味、汎用的に書いてありますので、あくまでそういう意味でご理解いただきたいのですが、加盟店、店子から一旦書面を受け取って、ペイメントプロバイダーは仮審査というのを、前払いのような、事前審査というのでしょうか、行い、アクワイアラーに対して審査を申請して、そしてアクワイアラーが直接加盟店、この場合、店子になりますけれども、その初期審査を行う。

よくあるのは、通知は直接加盟店、店子に対してではなく、ペイメントプロバイダーに一旦通知されるという例が多いわけですが、要するに仲介型というのでしょうか、これを代理方式と呼んで、少なくとも私は区別しております。もちろん、代理という言葉は若干難しい要素がありまして、誰の代理なのか、加盟店の代理なのか、アクワイアラー

の代理なのかというところは、実は個々の契約文書、契約書の記述によってかなり違ったりもするものですから、少し幅があるのです。ただ、普遍的なところをいうと、審査はアクワイアラーが直接行うという点、その点においては、私がこの包括代理方式と整理しているものの普遍的な部分でございます。

ちなみにといいますか、近年は、特に国内のアクワイアラーに関していえば、初期審査を厳格化する傾向にあって、ペイメントプロバイダーの店子についても、アクワイアラーが直接初期審査を行っている例が多い。原則としてほぼ全てがこれに近いのではないかと認識しております。

したがって、日本で越境型ではない決算代行さんといわれて、ここではペイメントプロバイダーと書かせていただきましたけれども、契約形態というか、初期審査はアクワイアラー自ら行っている包括代理方式がほとんど、100%と断言はできないのですが、かなりの比率を占めるだろうと考えております。

時間が少しかかってしまって恐縮でございますが、以上でこちらの加盟店関連業務の概略の説明とさせていただきます。

○山本委員長      どうもありがとうございました。

それでは、委員の皆様から、ただいまのご説明につきましてご質問、ご意見をいただきたいと思います。これにつきましては、ちょっと時間が押しておりまして、10分強ぐらいの範囲でお願いできればと思います。

二村委員、お願いします。

○二村委員      5項目ほどありますが、加盟店の審査ということに関して、今、こういう項目を調べていますというご説明をいただきました。これについては、各社大体、アクワイアラー、どれも同じようにこの項目をみているということなのか、それとも、各社それぞれによってばらつきがあるということなのか、これをお教えてください。

2点目、申込者本人確認とございますが、この本人確認というのはどういう行為を行っているのか。犯収法に基づく本人確認と同じような手法をとっているのかとっていないのか、これについてお教えてください。

3点目、支払口座について、加盟店の本人の開設した口座に限るというような運用になっているのか、これを審査の項目と連動させているかどうか、これについてお教えてください。

4点目、動的ということでご説明いただきましたが、一般にアクワイアラーが取引の過

程において取得できる情報には何があるのか。通常の過程ですね。取引の中で。これをお教えください。

それから最後に、初期から途上に移行するのが山本さんの私見ということでご説明いただきましたが、これはそのようにすべきということなののでしょうか。あるいはそれは各社の経営上の判断であって、ビジネス上そのほうがお得ではないですかというご趣旨をおっしゃっているのか。つまり、当然、移行していけばコストも変わるでしょうし、手法によって変わってくるということなので、法的に、あるいは何らか政策的にそちらのほうに誘導すべきであるというご趣旨でのご提言なのかどうか、ここをお教えください。

○山本委員長     それではよろしくお願いします。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏     5つご質問いただいたと思いますので、1つ目から順に。少し見落としていた場合はご指摘ください。

まず、最初の初期審査のご質問、すみません。ちょっとメモが混同してしまいまして。

○二村委員     各社、この審査項目というのは同じように行っているのか。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏     まず、この審査項目、こちらに記載させていただいた項目、一例でございます。この例は、恐らく2年前でしょうか、平成24年度、経済産業省さんの委託調査で、アクワイアラー及び決済代行業者の審査などはどう行っているかということを調査した際に出てきた、こういうことを確認しているという項目をこちらに転記させていただいております。

その内容は、基本的には、当時、調査対象としてはアクワイアラー及び決済代行それぞれ20社ぐらいずつ40社のトータルでみたときに、総合的にこの項目をやっていると。つまり、個社は全部をやっているとは限らないという状況です。いいかえれば、この項目を選択的にやっている。場合によっては、ここにはない項目をやっているアクワイアラー、決済代行さんも当然あるかと思います。

それとあと本人確認のところでございますが、特にこの場合はアクワイアラーが加盟店を審査する際の本人確認ということになりますので、例えば事業主の本人であることの確認というのは通常の本人確認の手順でやっていると理解しておりますが、事業者の場合、法人の場合には、登記の確認をして——失礼しました。こちら、特に申込者本人というのは申し込みに来た人の本人確認というのをまずやっているというような、こちらの特に基本属性の部分でいえばそういう意味でございますので、申請に来た人の本人確認ということでは、その人の要するに免許証などの本人確認をしているという意味でのこちらの

申し込み、本人確認でございます。

法人及び申込者イコール事業主である場合については、当然、登記の確認及び、特に法人の場合については反社チェックも含めて行っていると理解しております。具体的にどこまでやっているかというところに関しましては、私も個々の事例ごとにお聞きすることはありますが、平均的にどのぐらいかというのはちょっと私も把握できてないところでございます。

2番目までよろしいでしょうか。

3番目というのは支払口座のご質問ですね。支払口座というのは、一般的にアクワイアラーが加盟店と契約したときに、その指定した口座によってこちらに支払うというような口座の振込の申請を行うわけですが、その際に——申しわけありません。ご質問のポイントとしては、少し聞き漏らしたところがあるような気がしますが。

○二村委員 ポイントとしては、本人確認等を行ったその名義のところの確認済みの口座に支払っているということなのか。つまり、加盟店本人を確認しても、結局お金が別のところに流れてしまっていたら、それは審査としては尻抜けになっているわけですから、そういうところまで確認しているという実態なのかどうか、ご存じのところをお教えてくださいと、こういうことです。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏 まず一般論としては、申請の過程で、考え方としては同じ一枚のペーパーの中に全て口座情報まで含めて書きますので、基本的には同一、他人の口座に振り込むということを許容するという余地は少ないはずですが、ただ、実際の実運用として、実態としてどういう確認方法をとっているかというのはちょっと私は認識ができておりません。

あとは、海外のような場合ですと、海外はアクワイアラーが金融機関ですので、取引先の口座に直接振り込むという形ですので、そこは日本と海外で少し違う部分であるかと思えます。

それと、多分、動的の途上のところで、加盟店からアクワイアラーが得られる情報がどういうことかと。

○二村委員 正確には、通常取引の過程で得られる情報、つまり、特にこれを聞きにいくとかいうことではなくて、一般的に取引を行っていればここまでの情報がとれますよという範囲をお教えてくださいということです。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏 取引上からは、売上データというフォーマット

の書式といいますか、そういう電文の中に、比較的限定的な情報です。例えば値段であるとか日時、あとは、場合によって違うのですが、加盟店のカテゴリーを示すコードである場合と、端末の番号であるとか、基本的には、もちろん利用者のカード番号、いわゆるカード情報といって、磁気カードに書かれているカード番号、有効期限、氏名などの情報というのはそれに加わってきますので、それと金額、日時、あとはその端末を特定する I D、あるいは E C サイトであればその契約を特定できる I D に相当するものが来る。割と、そういう意味ではそういう限定的な数値が挙がってくるということでございます。売上の中ではということですね。

○二村委員　すみません。補足的に確認ですが、そうすると、何を買ったかという商品ですとか、どのような役務であるかということはわからないということではよろしいでしょうか。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏　少なくともクレジットカードの売上のデータの中に、そういう役務の中身であるとか商品の性質とか、何を買ったかという情報は入ってこないという状況です。これは 4 番目のご質問だったと思います。

5 番目の最後のご質問が、要するに、静的途上、動的途上、私見として述べた部分。これはまず、申し上げましたとおり、私見ではあると考えておりますが、仮定として、加盟店、カードが利用できる場所をこれからも積極的にふやすという戦略をとるのであれば、やはりこれは途上重視型にしておくほうが良いという考え方でございます。

ではそれをどのレベルで、まず法的にそれを規制すべきかという考えにつきましては、私はそこまでの判断はまだできてはおりません。ただし、1 つ基準となるものがあるとなれば、理想値と実務的な的確な目標があると思っております、実務的な的確なレベルがどこかということに関しては、規制という枠が的確かどうかということに関しては私はわからないのですが、やはり一定の基準、ガイドラインのようなものがあってもいいのではないかと考えます。これは諸外国でもそのところが極めてたけているところがあるかということと必ずしもそうではないわけですし、ただ、もう一ついえることは、これまでこういう概念がなくて、新しい概念だということではなく、特に途上の静的調査、動的調査、言葉はきょう初めて使いましたが、それはもともとやっていることでありますので、そのやり方、やるレベル感を共有すべきではないか、実務的な目標値、そういったものを定めるという案はあるのではないかと思います。

○山本委員長　藤原委員、お願いします。

○藤原委員 どうもいろいろご説明ありがとうございました。教えていただきまして。

二村委員の最後のご質問とも私の質問は関係します。私見であるというお話ですけれども、入りの厳格化でなくて、入り口置いてから途中を審査しようという静的途上調査、動的途上調査ということをいわれたのですが、ご報告の中で、諸外国、諸外国と2回ほど出てきたと思うのですが、諸外国というのはどのあたりの国を前提としていっておられるのかということですね。つまり、金融サービスのお話とか前提が違っていて諸外国とおっしゃっておられるのですけれども、諸外国というのはどこなのかということと、その諸外国で、さっきアメリカとおっしゃいましたが、アメリカでも一般的なお話なのか、スマートフォン決済のようなお話なのか、諸外国、あるいは一般的というのが、レベル感ですね、それをちょっと教えていただきたいと思います。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏 諸外国、大変広い範囲でございますので、私が特に意識的に申し上げておりますのは特にアメリカ及びヨーロッパでございます、なぜかというのは、特に国際ブランドの仕組みの発祥ですので、その前提につくられているというちょっと前提が頭の中にあって、どうしてもその発言をしてしまうということでございます。

例えばアメリカ、ヨーロッパ——ヨーロッパの中でも一番典型的なのはイギリスだと思いますけれども、その例でいいますと、この仕組み、スライドでいいますと8スライドにございますような、初期重視、途上重視でいいますと、もともとアクワイアラーが金融機関、銀行であり、加盟店がそこの口座を保有している法人先、あるいは個人であったとしても、商店の、リテールであったとしても、いずれにしても口座を有している。既にその口座を持っている時点で一定の審査に値するものというのが終わっているという考え方もあると思うのです。特にアメリカなどでは。

そのかわりに、なので、申し込めば誰でも加盟できるという傾向が特にアメリカやイギリスなどでは非常に強いということと、静的、動的の部分に関しましては、先ほど申し上げましたとおり、いわゆるクレジットカードの売上データというところから得られる情報は非常に限定的なのですが、銀行であるがゆえに、例えばそこに融資をしている、返済が滞っていないか、あるいは不法取引をしていないかというような情報は、別のルートといいますか、一つの銀行の取引として得られるものですので、そういったものを総合的に使うことができる環境にあるということから、特に意識をしなくても、どちらかというと途上を重視するようなスタイルに、特に欧米、諸外国といっている中では、アメリカ、イギリ

スなどの例をみるとなっているように認識しています。

○藤原委員　私の問題意識は、そのイギリスの制度的基盤が我が国のお話を論ずる場合に妥当するかどうかというところで質問させていただきました。ありがとうございました。

○山本委員長　それでは、時間が限られていますので、端的にお願いいたします。池本委員と岩崎委員から先ほどお手が挙がっていたので、そのお二方ということで。

○池本委員　池本です。

9 ページで、アクワイアラー、ペイメントプロバイダーと間に介在した場合に、最近審査の申請は来るけれども、直接初期審査をアクワイアラーがするというのが、むしろ国内決済代行についてはほとんどがこうだという話でした。ただ、このご説明の中で、その前のページにあった途上調査についてこういうペイメントプロバイダーが入った場合に、実行されている状況が現在あるのかどうか。実務的な経験からすると、イシューアーが、ペイメントプロバイダー、決済代行を紹介することはあるけれども、アクワイアラーを経由してクレームが伝えられてという流れがどうもないのではないかという問題意識があるので、そこの実情をどう把握しておられるかお伺いします。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏　特に9 スライドにあるような包括代理になった場合についても、ペイメントプロバイダーが途上の調査、静的途上、動的途上なりをできているかというご指摘かと存じますが、私も、全てのペイメントサービスプロバイダーが何をされているかというところまで全て把握しているわけではないです。ただ、伝え聞く限りにおいては、そこの部分に関して、比較的という意味でいいますと、余り頻度、高頻度、あるいは制度、人なりリソースを投入してそこをやっているという体制にはないように認識しております。もちろん、これは伝え聞く内容からのちょっと主観的な私の感覚を述べているにすぎないのですが、と認識しております。

○山本委員長　それでは、岩崎委員、お願いします。

○岩崎委員　私もやはり9 ページ目のペイメントプロバイダーについてお伺いしたいのですが、私の認識ですと、もともとアクワイアラーと加盟店だけだったのが、アクワイアラーの業務がふえたので、ペイメントプロバイダーというサードパーティにアウトソースするという形で出てきたと思うので、何かあったときに、やはり加盟店とアクワイアラーが核であって、ペイメントプロバイダーは何か下請みたいな位置づけだと思っていたのですが、どうも最近はこのペイメントプロバイダーがかなり独立した主体になっているという印象を受けるのですが、そこら辺の事情を日本及び欧米について、ご存じであ

ば教えていただきたいのです。

○山本国際コンサルタンツ山本正行氏      この9スライドの、特に介在するという形のペイメントサービスプロバイダーでございますけれども、ご指摘のとおり、この絵だけでみる限り、ちょっと言葉はあれですが、下請的な業務委託を受けて、アクワイアラーの業務委託先であるかのような認識を与える面も否定できないと思うのですが、実態としては、特に加盟店側、店子側からみていきますと、特にECサイトの状況をみれば、正確な数値はございませんが、まず日本のお話をしておりますが、日本国内全体をみても、過半以上は、恐らくこのペイメントプロバイダーによる契約で実際に商取引が行われていることは間違いないと思っておりますので、そう考えますと、特にECサイトなり加盟店という立場からみて、決済を担う事業者が誰かといったときに、まず第一の事業者になってくるという傾向はこれからますます強まるであろうとみています。

欧米のことをお話してございましたので、特にアメリカの事情が象徴的かと思いますが、アメリカの場合は、むしろペイメントサービスプロバイダーとアクワイアラーが一般的に余り区別されていない。いいかえると、本来は、発祥はアクワイアラーの、金融機関がアクワイアラーですので、その中のアクワイアラー業務を行う部門であったり、そこが切り離されて子会社になったりしていて、ある意味、金融機関の関連会社のようにみえる側面が強いというのはまず1つ目の側面としてあります。

もう一つは、ですので、お店、ECサイトまたは加盟店側からみて、アクワイアラーといったときに、それが銀行、つまり、専門アクワイアラーなのかペイメントプロバイダーなのかという区別がつかないような状態があるかと思います。つまり、英語の文献をみますと、両方ともアクワイアラーと表記されているのも最近はすごく多いという状況でございます。

それは、まず今のアメリカの説明でいえば、アクワイアラーが金融機関で、その関連会社がペイメントサービスプロバイダーだという例を申し上げましたが、それだけではなく、独立したペイメントサービスプロバイダーも市場をほぼ寡占的に占めているような、かなり大手の事業者が実際におりまして、上位2～3社でかなりの比率を、決済の加盟店を擁しているのでしょうか、そういう状況もありますので、いずれにしても、ペイメントサービスプロバイダーというのは、今後、アメリカでは既にそういう位置づけにあると思いますし、日本国内でも、決済のサービスにおいては非常に重要な役割を担っていくべき中心的事業者になるという点については私は特に疑わずに思っております。

○山本委員長     どうもありがとうございました。まだまだご質問、ご意見おありの委員も多いかと思えますし、私もいろいろお聞きしたいこともあるのですが、時間の関係もございまして、山本様からのご説明と質疑はこのぐらいにさせていただきます。

続きまして、事務局から、前回、各委員からご指摘いただいた事項を踏まえた今後の調査・検討の方向性についてご説明をお願いいたします。

○苗村課長     それでは、私のほうから、お手元の資料4に基づきましてご説明させていただきます。縦長で2枚とじてある資料でございます。

こちらは前回検討事項案として事務局からお示しさせていただいた資料について、前回いただいたご指摘をまとめ、それを踏まえまして今後どのような調査をやっていくかということについて整理させていただいたものでございます。

まず1. 1.「現状及び検討の方向性」、これは総論的な部分でございますけれども、ご指摘としましては、イシューアークワイアラー間の互換性というのは崩れていて、さまざまな人が入ってきているという状況が前提となるのではないかと。

それから、2つ目にありますように、決済代行業者、消費者からみえない存在であるので、トラブルの実態についても、件数のみでは十分に明らかにできないということを留意すべきだと。

それから3つ目でございますけれども、各主体間の契約関係ですとか決済代行というものはそもそもどういうものなのかというような実態をしっかりと明らかにしながら検討を進めるべきとご指摘いただいております。

そこで、「今後の調査・検討の進め方」ですけれども、本日もプレゼンテーションをお願いしましたが、やはりトラブルの量的な動向、具体的内容について傾向を分析するということをやっていききたいと思います。本日のプレゼンテーションを聞いていても、ご苦労して整理していただいたと思っておりますけれども、ほかの手段とのトラブルの出方の差とか、もう少し何かできないか、ちょっとご相談しながら考えてまいりたいと思っております。

それから、2つ目の○でございますけれども、アクワイアラー、決済代行業者につきまして、やはり今回中心となりますのは加盟店に係る業務だと思いますので、こうしたものにつきましてどのような形で事業を営んでおられるのかというような実態につきまして、事業者からのプレゼンテーションでございますとか事務局で調査などをしてお示ししていきたいと思っております。

それから、1. 2. の加盟店契約等の主体に関する事項、1. 3. のマンスリークリア取引についてでございますけれども、前回のご指摘としましては、マンスリークリアやクレジットカードのトラブルという言い方をしますけれども、実態は悪質加盟店のトラブルで、マンスリークリア等の取引がその悪質加盟店に利用されていると考えるべきではないのかということです。

それから、2つ目の○もそうですけれども、カード会社の責任を議論する前提として、まず悪質加盟店そのものをどう取り締まるかという視点が必要ではないかということがございました。

一方で、3つ目の○にありますように、取引の増加以上のペースで相談が増加しているということをご指摘いただいた上で、リスクの高い加盟店には、アクワイアラーがマンスリークリアのみを利用させているという実態があるのではないかなというようなご指摘もいただいております。

それから、1 ページ目の最後の○でございますけれども、海外ではチャージバックを利用して問題が大体解決されている。なぜ日本ではそうっていないのか。その課題について検討したらどうかというご指摘もいただいております。

次のページに参りまして、法令上の具体的な措置を考えるという段になりますけれども、登録制と届出制では規制の程度等が大きく異なるということに留意しながら議論を進めるべき。

それから、義務を課すのであれば、その義務の懈怠が民事上の責任にどのような効果をもつのかということも含めて検討すべきであるというようなご示唆もいただいております。

次の3つ目の○でございますけれども、マンスリークリアについては、従来、現金と誘引性・複雑性は変わらないという意見もあって、そのように整理されてきたわけでありまして、電子商取引においてはキャッシュレスだからこそ販売が促進されるということも考えなければいけないのではないかな。一方で、クレジットカードのみを規制するとほかの決済手段に被害が流れるおそれもありますので、他のキャッシュレスの手段との比較も踏まえて広い視野から検討すべきというご指摘をいただいております。

次に参りまして、過去の割販法に係る議論では、誘引性・複雑性から、マンスリークリアと包括信用購入あっせんは異なる取引と捉えてきた。この議論との接続を意識して今後の議論を構築すべきというご意見もいただいております。

次に、マンスリークリアについては大多数においてはトラブルがないということであり

ますので、そういうトラブルなく利用している消費者の利益も十分配慮すべき。

それから、個別の事業者の苦情の対応にばらつきがあるのではないかと。業界への信頼性を損ないかねないののでしっかり対応すべきというようなご指摘をいただいております。

これを踏まえまして今後の進め方でございますけれども、私どもとしましては、先ほど申し上げたような実態調査を踏まえた上で、トラブルとなっている取引についてどういう原因があるのか。それから、各主体について課題があるとすればどういう事項か。それから、クレジットカード利用とそのトラブルそのものとの関係というのはどのようになっているのかということについて整理したいと思っております。

それで、クレジットカードに係る措置の要否を検討する前提としましては、ご指摘もいただいておりますように、他の支払手段との取引規模・金額・支払時期・利用される場面といった性質の異同を整理し、諸外国のクレジット法制も参考にした上で検討していきたいと思っております。

こうしたものを踏まえまして、包括信用購入あっせんとマンスリークリアについて、取引にかかわる各主体がそれぞれ本来果たすべき役割について検討した上で、その役割について、割販法の目的であります「割賦販売等に係る取引の公正の確保、購入者等が受けることのある損害の防止」というような現行の目的でありますとか、誘引性などの割販法上の従来の整理も踏まえて、割販法上で措置すべき事項、それから他の法令の検討を求めべき事項、法令以外の手法で確保すべき事項の整理をしていきたいと思っております。

ちょっと補足させていただきますと、従来の整理を絶対変えないということではありませんけれども、やはり議論する上では従来の考え方がどうなっているかというのをきっちり押さえた上で、そのままでいくのか、それともそれを拡充する必要があるのかということとをかなり明示的に議論していただいたほうがいいかなと思っております。そういう意味で、我々の資料においてもできるだけそういう視点を踏まえて作成していきたいと思っております。

続きまして3ページ目でございます。「移動可能端末等決済事業者について」ということで、いわゆるスマホ決済であるとか、あと逆にアプリのほうにカード情報を取り込むというような新しいサービスについてどう考えるかということとありますけれども、これにつきましては、決済サービスが新たな成長を後押しする、それから、スマホによる利用拡大も予想されるというご指摘をいただいておりますけれども、やはりトラブルの懸念もある一方で、まさにビジネスとして今育っている状況でありますので、そういうものを十分

留意しながら、クレジットカードに係るトラブル実態の分析の中で課題の有無を検討していきたいと思っております。

ここに書きましたのは、移動可能端末であるということの性質、固有の性質に基づいて何か固有の規制を課すかどうかということでありまして、議論いただくことの中で加盟店管理でありますとか苦情処理みたいなものは当然共通にかかってくるということで、ここへ書かせていただいたのは、移動端末であるというその性質に基づいた上乘せ規制みたいなものが何らかの必要があるかという点でございますので、そこについては補足させていただきたいと思います。

最後に、1. 5. の「国際ブランドについて」と1. 6. の「クロスボーダー問題について」ということであります。前回のご指摘といたしましては、最初の○にありますように、国際ブランドは、割販法上位置づけられていない。不明瞭な部分があるので、何らかの議論はしておくべきではないか。

2つ目が、クロスボーダーに関するトラブルが消費者相談の主流になっている。そうだとすると、国内加盟店の審査や管理の規制を強化することによって何らかの効果が期待できるのか。本当に効果的な対応を考えなければいけない。

それから3つ目の○で、本日もお話しいただきましたけれども、海外の加盟店がかかわる消費者トラブルは解決が難しいというご指摘をいただいております。

それを踏まえまして今後の調査等の進め方でございますけれども、まずクロスボーダー取引につきましては、トラブルや取引にかかわる事業者の特徴を把握し、これに対処可能な措置の設計・運用、消費者への情報提供のあり方などを検討してまいりたいと思います。法律でストレートに、ルールをつくればそれが執行も含めてちゃんといくかということそうはいかない世界でございますけれども、何らかのいろいろな組み合わせで実効的な対応をしていく必要があると思っておりますので、この辺についてもいろいろご知見とかを賜ればと思っております。

2つ目でございますけれども、国際ブランド業務について、事業者からの説明、事務局の調査により概要把握をしたいと思っております。今後、国際ブランドの方などからのヒアリングなども検討してまいりたいと思っております。

それから、諸外国が国際ブランドに対してどのような規制を課しているのかということについても調べてみたいと思います。

そうしたものを踏まえまして、セキュリティとか他の論点の事項も含めまして、クレジ

ットカード利用環境において国際ブランドに期待される役割について検討していきたいと思っております。

すみません。ちょっと駆け足で恐縮ですけれども、こうした形で進めていきたいと思いますので、ご示唆とかご指摘をいただければと思っております。

○山本委員長      どうもありがとうございました。

本日は、ちょっと私のほうの議事進行の不手際もございまして質疑の時間がなくなってしまうましたが、ぜひこの段階で何かご指摘したいというようなことがございましたら、ご発言をお願いします。

小塚委員、どうぞ。

○小塚委員      ありがとうございます。2点申し上げたいと思います。

1つは、この問題は、結局アクワイアラーにどういう形でインセンティブを与えていくかという話が大きいのではないかと思います。その観点から、ちょっと途中でも申し上げましたが、きょう実はどちらのご報告にも余り出てこなかった問題、イシューとアクワイアラーの間の関係という問題が重要になってくるのではないかと。最後に国際ブランド業務の話は少しされましたけれども、今後の検討課題としてお願いしたいと思えます。

それから2点目は、諸外国という話の先ほどのやりとりの中で気がついたのですが、確かに金融側からものをみますと、アメリカ、イギリスという国が比較の対象であることは間違いありません。私も、日ごろはそういう認識をもっています。他方で、残念ながらと申しますか、両国とも、消費者保護のレベルという点からいうと決して高くないのですね。率直に申し上げると。

それから、最近では、山本様の報告資料にもありましたが、国際ブランドとしても中国銀聯が既に出てきている。この中国、あるいは中国周辺の地域をいわば日本向けの取引の踏み台として使っていくというような可能性があるのではないかと。そういうことを考えた諸外国の例、あるいは国際対応の例ということを考えていく必要があるのではないかとということです。

○山本委員長      それでは、沢田委員、よろしくお願いします。

○沢田委員      ありがとうございます。簡単に申し上げます。

3点ほどあるのですけれども、まず1点目は、これからいろいろ調査しなければいけないことがたくさんあって大変だなと思いますが、先ほど山本様からもご指摘ありましたように、過去、平成22年とか24年に、恐らく委託調査としてだと思えますが、野村総研さん

ですとかMUR Cさんがまとめられた報告書というののもあって、かなり内容が重複するところもあると思います。これまでの調査結果のエッセンスで今回の議論に活用できそうなところはぜひご紹介いただければというのが1点です。

2点目は、今の小塚委員のご指摘の1点目と重複するのですが、イシューとアクワイアラーさんの関係ということで、やはりチャージバックという問題にきちんと目を向けていかなければいけないのではないかという問題意識をもっております。きょうのご報告の中にも何度か出てきましたけれども、チャージバックによって解決されている事例もかなりあるという印象ですので、それをちゃんと踏まえた上で本当に必要なことは何かを考えるべきで、チャージバックが機能しないのは一体どういうケースか、イシューがチャージバックを始めてくれないケースとか、やってみたけれども失敗に終わったケースというのはどういうものかというところをきちんとみないといけないのではないかと思います。チャージバックに焦点を当てることのもう一つのメリットは、アクワイアラーのところに情報が伝わる、悪質加盟店なり問題のある加盟店についての情報が伝わるということかと思っておりますので、そういう観点からもチャージバックに注目する必要があるのではないかと思います。

それから3点目ですが、クロスボーダーのトラブルの実態については、消費者庁の越境消費者センターでいろいろ報告書をまとめています。決済手段についても分析したところがございますので、そちらの成果もぜひ生かしていただければと思います。特に偽ブランドサイトのようなケースについては、最初のころはチャージバックをなかなかしてもらえなかったところ、カード会社がしてくれるようになったら、模倣品販売サイトの決済手段がどどっと銀行振込に移行して、その後、大阪府警が頑張って口座凍結を一斉にしたらまたカードに戻ってきたりといった経緯があります。いずれにしても、消費者は払う気満々なので、現金だからとかカードだから特に誘引性が高いとは全く思えず、どっちにしても買うのですね。という問題もみていただければと思います。

以上でございます。

○山本委員長      どうもありがとうございました。

今、ご両所から期せずして指摘されたチャージバックの件につきましては、今回の事務局資料の1ページの一番下の○でも書かれているところでもありますので、これはしっかりした検討をお願いしたいと思います。ただ、これは10年ぐらい前から問題の指摘はされていたことなので、非常に大変な課題だとは思っております。きょうは、もうちょっとこの

あたり、たくさんご意見をいただきましたのですが、時間切れとなってしまいました。

次回は、本日の議論を踏まえまして、事務局においてさらなる実態把握を行った上で検討を深めてまいりたいと考えておりますので、事務局におかれましては準備のほうをよろしく願いいたします。

最後に、次回日程についてのご連絡をお願いいたします。

○苗村課長 次回は、ご連絡を差し上げているとおり、10月30日（木曜日）の13時から15時を予定しておりますので、よろしくお願いいたします。

○山本委員長 それでは、これをもちまして割賦販売小委員会の第2回を閉会いたします。本日は熱心なご討議を賜りまして、どうもありがとうございました。

——了——