

## カード決済における加盟店管理責任の整備

第2回割賦販売小委員会発言メモ

2014年10月7日 弁護士 池本誠司

### 1、加盟店管理責任を定める必要性

#### (1) マンスリークリアカード決済に関するトラブルの急増

①クレジットカード取引に関する苦情相談件数が増えている。

⇒平成16年度15,632件⇒平成25年度49,978件

②カード取引のうち包括クレジットの相談件数は横ばいであるのに対し、マンスリークリア方式の相談件数は急増している。

⇒平成21年度11,078件⇒平成25年度29,993件(2.7倍)

③ネット取引の拡大と比較しても、マンスリークリア方式のトラブルの増加傾向が著しい。

⇒平成20年：6兆円⇒平成24年：9.5兆円(1.58倍)

④包括クレジットについては、書面交付義務(割賦法30条の2の3)、顧客の苦情発生時の加盟店調査義務(同30条の5の2、省令第60条)、加盟店情報報告制度、抗弁対抗制度の適用があるが、マンスリークリア方式についてはいずれの適用もない。

⇒マンスリークリアカード会社における加盟店管理が不十分なことが、悪質業者の横行を助長する状況をもたらしているのではないかと懸念されている。

#### (2) アクワイアラー、決済代行業者の関与と責任の不明確性

①アクワイアラー・決済代行業者が介在する提携カードにおいては、イシューアラーは加盟店を直接調査・管理することが困難であるとして対応せず、決済代行業者は加盟店管理責任を自覚していない。

##### <イシューアラーの対応例>

- ・「とりあえず請求を保留とします。決済代行業者の連絡先は〇〇です。直接交渉してみてください。」
- ・チャージバック申入れを速やかに受け付けて手続を採るイシューアラーもあるが、チャージバックリーズンに当たるかどうかはつきりしないと述べて手続に応じない対応や、「とりあえず保留します」というだけでチャージバックを受け付けない対応が多い。
- ・「決済代行業者は分からない」と述べて開示すらしないイシューアラーもある。

##### <決済代行業者の対応例>

- ・(競馬必勝法の広告で無意味な情報しか提供しない販売業者について)「競馬必勝法が全て詐欺かどうか分からないので、決済を取り消すことはできない」と述べるケース。

- ・消費生活センターから連絡したときは対応してくれなかったが、サクラサイト弁護団の弁護士が受任して通知すると、請求保留等の対応をするイシューも多い。

⇒いずれも法律上の加盟店調査義務が課されていないため、真摯な対応がなされないものというほかない。

#### ＜アクワイアラーの対応＞

- ・イシューはアクワイアラーを紹介することはないので、交渉した例なし。

#### ②決済代行業者のネット広告の例

〔A社〕「他社の審査で落ちた方でも導入できます。※なお、公序良俗に反する事業に関しては、サービスの対象外とさせていただきます。」（登録業者）

〔B社〕「他社では決済導入が難しい業種でもご相談ください！有形無形問わず対応しています。」（登録業者）

〔C社〕「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。

このような店舗様にもおすすめです。

- ・出張型風俗店を経営されている方
- ・クレジットカード会社の審査に落ちてしまった方など」（無登録業者）

⇒多くの決済代行業者は一定の加盟店調査を行っていると言われているが、法的な義務付けがないため審査基準が緩やかであり、トラブルを多発させる背景となっているのではないか。

③消費者庁の「決済代行業者登録制度」は任意の制度であるため、登録しない業者もいるうえ、登録していても取引適正化に結びついていないのではないか。

⇒「決済代行業者登録制度」のサイトの注意書き

「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。」

## 2、決済代行業者の法的位置づけ

（１）決済代行業者とは、カード会社（アクワイアラー）の加盟店資格を有しない販売業者（サイト業者）の代金決済について、アクワイアラーの包括加盟店となってクレジット決済を取り次ぐ事業者。

⇒販売業者のためにクレジット決済の利用を取り次ぐ業務という意義と、アクワイアラーために加盟店拡大・契約獲得業務を代行する意義を併せ持つ。

（２）決済代行の利用手順と消費者との契約関係

① 消費者が、販売業者・サイト業者の画面で役務提供等の取引を行い、代金決済方法として「クレジット決済」を選択する。

② 決済代行業者の画面（HP）に移動し、クレジットカード番号等を入力してクレジット決済を申し込む（カード情報は決済代行業者が受け付ける）。

決済代行業者の規約を承認のうえ申し込むという手順の業者もある（規約の内容は「当社はいかなる責任も負いません」）。

③ 決済代行業者は、受け付けたクレジット申込み情報をアクワイアラーに取り次ぎ、アクワイアラーは、決済代行業者との間の包括加盟店契約に従って、立替払を実行したうえで、イシューアラーとの間で立替金清算を行う。

④ クレジット請求書には、販売業者名欄に決済代行業者の名称や記号が記載されている。同一の決済代行業者が複数の記号（略称？）を表示するケースもある）

⇒消費者と決済代行業者との間には、消費者がクレジット決済申込みをカード会社に取り次ぐことを委託し、決済代行業者がこれをカード会社（アクワイアラー⇒イシューアラー）に取り次ぐ事務処理を行う、という委託契約関係が存在すると解することができるのではないか。

### （3）決済代行業者と消費者との委託契約の内容

委託契約の直接の事務は、クレジット申込み情報をアクワイアラーに取り次ぐことと、アクワイアラーから受領した立替金を販売業者に交付する事務である。

⇒こうした決済代行業務の付随的義務として、サイト業者（販売業者）の不適正な取引によって消費者に不利益が生じないように、自ら提携関係を結んだサイト業者について加盟店管理責任を負うものと解すべきではないか。

## 3、加盟店調査義務の内容について

（1）マンスリークリアカード決済の利便性・迅速性を損なうことがないようにすべきとの指摘が複数あったことを踏まえ、トラブル防止対策としてカード決済関係者による加盟店管理をどのような内容とするかが課題。

（2）個別クレジットについては（平成20年改正）、トラブルが多発する訪問販売等の取引類型では、①加盟店契約締結時の調査義務、②個別商品販売によるクレジット申込み時、③顧客の苦情発生時の調査義務を定め、店舗取引で利用する場合は③顧客の苦情発生時の調査義務のみを定めた。

包括クレジットについては（平成20年改正）、店舗取引における利用が大半であったことから、③顧客の苦情発生時の調査義務のみを定めた。

（3）現在問題となっているマンスリークリア方式でアクワイアラー・決済代行業者が介入する取引の場合、トラブル防止のため、イシューアラー・アクワイアラー・決済代行業者が必要に応じて加盟店調査義務を負うことを定めるべきではないか。

⇒その場合、マンスリークリア方式の利便性・迅速性を阻害しないことを配慮しつつ、トラブル防止に必要最小限度の義務付けを行うことの観点から、

①店舗取引については顧客の苦情発生時の調査義務にとどめ、

②トラブルが急増しているネット取引については、加盟店契約締結時と顧客の苦情発生時の調査義務を定めてはどうか。

（4）加盟店調査義務の主体としては、

①加盟店契約締結時の調査義務は、ネット販売業者との間で加盟店提携関係を結ぶ当事者であるアクワイアラーまたは決済代行業者が負うものとし、

②顧客の苦情発生時の調査義務は、苦情を受け付けたイシューアーと、加盟店契約を締結したアクワイアラーまたは決済代行業者が連帯して負うものとし、決済代行業者またはアクワイアラーは①②の調査結果をイシューアーに報告する義務を負うものとしてはどうか。

※海外業者とのクロスボーダー取引を行う決済代行業者の問題は後日に議論

(5) 加盟店調査を実効性あるものとするため、イシューアーの書面交付義務を定めることも必要ではないか。

⇒ただし、個別商品販売時の書面交付義務は、マンスリークリアカード決済の迅速性・利便性を阻害することから義務を課さないこととし、翌月の請求時の書面交付義務に止めてはどうか。請求時書面に、販売業者名、販売商品・役務・対価の内訳等を記載することは、加盟店調査の基礎資料として不可欠である。