

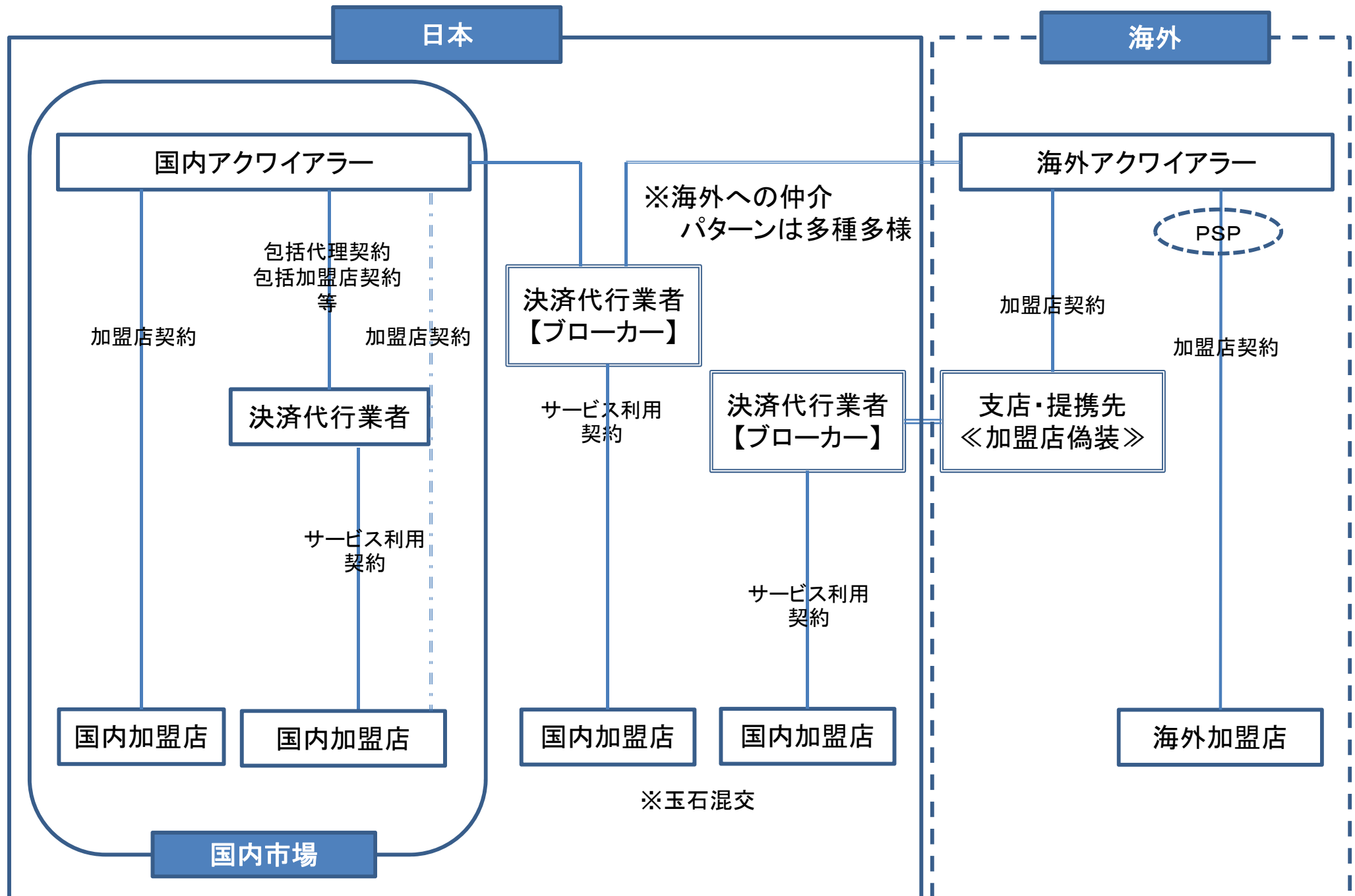
クレジットカード業界からみた現状

～加盟店調査等と消費者相談を中心に～

2014年10月30日



クレジットカード取引の概要図



国内アクワイアラーにおける加盟店業務の運用状況

◆ 包括信用購入あっせん業者と加盟店との取引に係る法制度等

① 経済産業省「割賦販売法(後払い分野)に基づく監督の基本方針」、日本クレジット協会「包括信用購入あっせんに係る自主規制規則」

⇒加盟店との取引に関する社内体制の整備が求められている。

② 割賦販売法に基づく「加盟店情報交換制度」の運営

⇒日本クレジット協会JDMセンターにおいて加盟店の利用者等の保護に欠ける行為に関する情報等の登録と照会を行っている。

国内アクワイアラーにおける加盟店業務の運用状況

◆ 加盟店取引関連業務の運用状況

①新規加盟店契約時

各社のノウハウに基づき、以下の内容等による加盟審査を行っている。

	対面取引加盟店	非対面取引加盟店
必要書類等	①加盟店申込書 法人(個人事業主を含む)、代表者、店舗、口座、計算書送付方法等の情報を聴取。カード番号管理を含む加盟店規約遵守の同意を取得。 ②店舗写真 ③商業登記簿 ④ホームページ、商品カタログ等 ⑤営業許可証等の各種登録書 ⑥決算書等企業業績確認資料 ※①は必須、②～⑥は必要に応じて徴求する。	①加盟店申込書 法人(個人事業主を含む)、代表者、店舗、口座、計算書送付方法等の情報を聴取。カード番号管理を含む加盟店規約遵守の同意を取得。 ②ホームページ、商品カタログ等 ③商業登記簿 ④営業許可証等の各種登録書 ⑤決算書等企業業績確認資料 ※①、②は必須、③～⑤は必要に応じて徴求する。
審査項目等	①国内に店舗があるか ②業種、業態、販売形態、取扱商品および役務の内容等に問題はないか ③必要書類は完備しているか ④ネガチェック ⑤反社会的勢力の該当チェック ⑥加盟店情報交換制度への照合 ※①～⑥のうち必要な情報をもとに、各社の社内規定に従い総合的に判断	①登記が国内であるか ②業種、業態、販売形態、取扱商品および役務の内容等に問題はないか ③必要書類は完備しているか ④ネガチェック ⑤反社会的勢力の該当チェック ⑥加盟店情報交換制度への照合 ※①～⑥のうち必要な情報をもとに、各社の社内規定に従い総合的に判断

アクワイアラーにおける加盟店業務の運用状況

②加盟店契約締結後

各社のノウハウに基づき、以下の内容等による途上管理を行っている。

- (1)必要に応じ加盟店における異常売り上げ等のモニタリング
- (2)苦情調査依頼受付時における苦情対応等の規定に基づく原因究明、
加盟店指導、解約、加盟店情報交換制度への登録等
- (3)苦情調査依頼によらない加盟店指導、契約内容変更、解約
- (4)必要に応じ加盟店の財務状況確認

国内の一般的な決済代行業者等の分類例

形 態	加盟店調査	加盟店契約	立替払金の授受	苦情対応等
1.代表加盟店 決済代行業者が加盟店となり、店子を傘下に置く。 「包括加盟店」と呼ばれることもある。 ショッピングセンター等	・アクワイアラーは代表加盟店の審査を行う。 ・代表加盟店が入店審査として店子の審査を行う。	・代表加盟店とアクワイアラーとの間で契約を締結する。 ・テナント等は店子として枝番、子番として管理される。	・代表加盟店が、加盟店としてアクワイアラーから受領し、手数料を引いて店子に支払う。	・代表加盟店として店子の苦情に対応する。
2.加盟店の代理 アクワイアラーと「包括代理契約」と呼ばれる契約を締結している。	・決済代行業者が加盟店審査に必要な書類を事業者から徴求する。 ・決済代行業者は、アクワイアラーの審査を通ることができる事業者かどうかを事前に確認する。 ・アクワイアラーは、決済代行業者から提供された書類等に基づき調査を行う。	・決済代行業者が、加盟店の代理人として、加盟店に代わって加盟店契約を締結する。 ・契約主体はあくまで加盟店である。	・決済代行業者が、加盟店の代理人としてアクワイアラーから受領し、決済代行業者の手数を引いて加盟店に支払う。	・アクワイアラーの要請に基づき、決済代行業者が行う。
3.加盟店の仲介 アクワイアラーと「包括加盟店契約」と呼ばれる契約を締結している場合もある。	・決済代行業者が加盟店審査に必要な書類を事業者から徴求する。 ・決済代行業者は、アクワイアラーの審査を通ることができる事業者かどうかを事前に確認する。 ・アクワイアラーは、決済代行業者から提供された書類等に基づき調査を行う。	・決済代行業者は、アクワイアラーに対して、事業者の加盟店申込みを仲介する。 ・契約主体はあくまで加盟店である。	・決済代行業者が、加盟店の委託を受けてアクワイアラーから受領し、決済代行業者の手数を引いて加盟店に支払う。	・アクワイアラーの要請に基づき、決済代行業者が行う。
4.加盟店の情報処理の委託	既に、加盟店契約を締結していることが前提となる。		委託内容により異なる。	関与しない。

海外アクワイアラーに事業者を仲介する決済代行業者の例

形 態	加盟店調査	加盟店契約	立替払金の授受	苦情対応等
・海外アクワイアラー取引への仲介 決済代行業者の海外支店あるいは提携している海外の決済代行業者を通じて、海外のアクワイアラーとの加盟店契約を仲介しているとされている。 決済代行業者の代表加盟店の店子となるケースもある。	・決済代行会社を利用すればクレジットカード会社の審査手続きは不要としている。	・翌日営業日に導入可能など短期間で利用できるとしている。 ・導入手続きは簡単としており、海外アクワイアラーの現地語での書類提出、契約書の作成などは求められていない。 ・決済代行業者が代表加盟店となり、店子として利用させている。	・海外アクワイアラーから現地の事業者が受領し、国内の決済代行業者が手数料を引いて加盟店に支払う。 ・かつては現地通貨で決済されるため、海外取引であることが明らかであったが、現在は円建ての決済も可能となっている。	・消費者クレームに積極的に関与する決済代行業者が存在する。 ・加盟店名(決済代行業者名の場合もあり)の後に、日本の電話番号を記載し、問い合わせ先が分かるようにしている。 ・海外のアクワイアラーに、日本のイシューからチャージバック等が入ることを防ぐ狙いもあると思われる。

○「国内のアクワイアラーが加盟店契約を締結しない事業者」をターゲットとして勧誘している。

- ・クレジットカード会社の審査を断られた方も大丈夫

- ・審査が厳しい「国内決済」、様々な売り方に対応できる「海外決済(ただし決済手数料は割高)」

○EC加盟店だけでなく、Web端末(非対面電文をアクワイアラーに送信する)を利用することでリアルの加盟店も海外アクワイアラーの加盟店になることができる。

カード取引に係る消費者苦情・相談の分析

◆ カード取引に関する苦情・相談について、カード業界において独自に調査・分析を実施 (※調査対象:大手カード会社14社)

① カード会社における加盟店起因の苦情・相談受付件数(平成25年度)
⇒5,388件(14社中9社の数値)

② ①のうち、決済代行業者介在の有無別の構成

						[単位: 件]
	加盟店	決済代行業者の介在				計
		有(国内)	有(海外)	無	不明	
加盟店起因の苦情・相談のうち 決済代行業者の介在の有無	国内加盟店	147	137	1,886	115	2,285
	海外加盟店	355	1,029	334	651	2,369
	不明	52	163	65	454	734
	計	554	1,329	2,285	1,220	5,388

合計1,883件

「加盟店手数料分の上乗せ」「(ランチタイム等の)小額利用拒否」などが多くの割合を占めている。

決済代行業者が介在するカード取引の問題点

③②の「決済代行業者が介在する取引に関する苦情・相談」のうち、アクワイアラーの国内・海外別、加盟店の販売方法別の構成

		[単位: 件]		
		マンスリークリア	分割・リボ・ボーナス払い	計
店頭取引	国内アクワイアラー	10	2	12
	海外アクワイアラー	26	2	28
通販(ECを含む)	国内アクワイアラー	84	13	97
	海外アクワイアラー	1,256	203	1,459
特商法5類型	国内アクワイアラー	7	6	13
	海外アクワイアラー	237	18	255
その他	国内アクワイアラー	6	0	6
	海外アクワイアラー	13	0	13
計		1,639	244	1,883

海外アクワイアラー合計 1,755件

④③の「海外アクワイアラーにおける加盟店の販売方法別の苦情・相談」において、苦情・相談の多い商品・役務、内容等

○店舗取引・・・「商品・サービス認識相違」「自己啓発セミナー」「エステティックサロン」

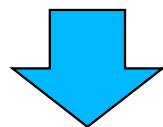
○通販(EC含む)・・・「出会い系」「偽ブランド品」「商品・サービス認識相違」

○特商法5類型・・・「エステティックサロン」「健康食品(連鎖販売)」「教材販売(電話勧誘)」

決済代行業者が介在するカード取引の問題点

- ⑤ 「加盟店起因の苦情・相談のうち決済代行業者が介在する取引」における海外アクワイアラーによるものの構成比率

$$\textcircled{3} 1,755 \text{件} \div \textcircled{2} 1,883 \text{件} = \underline{93.2\%}$$



問題とされる苦情・相談は決済代行業者が「海外アクワイアラー」に仲介している加盟店において発生するケースが中心である。

⇒海外アクワイアラーとの取引では、加盟店で分割払い等を指定する仕組みではないため、日本のイシュアとの間では原則「マンスリークリア」となる。

「加盟店起因の苦情・相談のうち 決済代行業者が介在する取引」 における支払方式別の構成数	マンスリークリア	分割・リボ・ボーナス払い
	1,639件	244件

マンスリークリア取引に関する 消費者苦情・相談について

① マンスリークリアに関する苦情・相談の増加率の推移

加盟店に起因する苦情・相談のうち マンスリークリアに関するもの (業界調査結果、14社中7社の数値)	平成21年度		平成25年度	
	1,094件	⇒	1,352件	<u>23.6%増加</u>
消費者委員会資料におけるマンスリー クリア取引に伴う消費者苦情の増加率 (出典:クレジットカード取引に関する消費者問題について の調査報告 平成26年8月)	平成21年度		平成25年度	
	11,078件	⇒	29,993件	<u>170.7%増加</u>



マンスリークリア取引に関する 消費者苦情・相談について

- ② 平成25年度第4四半期(1月～3月)における加盟店起因の苦情の中で、マンスリークリア取引が利用されたケースにおいて、消費者からの書面などによる申し出等により相談内容の経緯が把握できた場合の苦情解決の割合

内容		件数	割合
書面等により把握できた苦情		367	100%
	うち解決した苦情	346	94.3%
	うち解決していない苦情	21	5.7%

(業界調査 14社中11社の数値)



ほぼ解決

マンスリークリア取引に関する 消費者苦情・相談について

③ マンスリークリア取引と消費者苦情について

- マンスリークリア取引は分割払いのような誘引性・複雑性もなく、現金による支払と変わらない
- クレジットカード取引だけを規制しても、他の決済手段にシフトすれば規制の意味をなさない。他の決済手段とのバランスも考慮すべきである
- 必要以上の規制は、カード会社の対応コストを上昇させ、現在何の問題もなく利用している圧倒的多数のカード会員や加盟店にその負担が及ぶ可能性がある
- 消費者苦情の問題は加盟店となってしまう事業者の行為にあり、マンスリークリア取引に問題があるわけではない
- 上記の事業者の行為に問題がある場合、当該行為を規制しなければ問題の根本的な解決につながらず、消費者対応が全て事後対応に終始することになる

海外アクワイアラーの加盟店との消費者トラブルへの 業界対応

平成21年10月、消費者庁からの要請を受けた経済産業省から、消費者保護の観点から何等かの対策が講じられないか検討するよう要請を受けた。

海外アクワイアラーと加盟店契約を締結しているネット加盟店と日本の消費者がトラブルになった場合、国内のカード会社と直接加盟店契約がないため、消費者の満足のいく対応が得られないといった問題が消費者相談の現場で提起されていた。

《対応策》

(1) 「有料メール交換サイト」に関する消費者啓発ご協力のお願い(平成22年12月13日付)

業界共通の啓発文書を用い、悪質な有料メール交換サイトに注意を求める消費者啓発の実施を関係会員に要請した。

(2) 「有料メール交換サイト」に関する消費者対応のお願い(平成23年7月5日付)

海外アクワイアラーの加盟店であることのみを理由に協力を拒むことなく、消費者の主張を良く聞き、できる範囲で協力をするよう関係会員に要請した。

(3) 国際ブランド会社の枠組みを用いた海外アクワイアラーに対する働きかけ

(平成23年12月から現在も継続中)

国際ブランド会社の協力を得て、ブランドのルールに反するクロスボーダーアクワイアリングの取引について国内の主要なカード会社で情報を収集し、その情報を国際ブランド会社でとりまとめ、当該海外アクワイアラーに調査を求めるという取組みを行っている。