日時：平成26年10月30日（木）13：00～15：00

場所：経済産業省本館17階国際会議室

○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3回を開催いたします。

委員、それからオブザーバーの皆様におかれましては、ご多忙中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。

それでは、議事に進みます前に、委員、オブザーバーの出席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。

○苗村商取引監督課長　よろしくをお願いいたします。

まず、委員、オブザーバーの出欠状況についてご連絡をさせていただきます。まず、本日、委員の皆様方にはご出席をいただいております。オブザーバーの赤松様と万場様におかれましてはご欠席と承っております。

次に、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。本日の配付資料は、資料1から資料5までがございます。

資料についてはよろしいでしょうか。もし不足、乱丁などがございましたら、議事の途中でも結構ですので、事務局までお申しつけいただければと思います。

以上でございます。

○山本委員長　それでは、討議に入りたいと思います。本日の議題は、クレジット取引の環境変化に応じた事項の2回目ということになります。

本日は、前回までの議論で問題提起いただいた項目のうち、アクワイアラー決済代行業者の事業実態について議論したいと存じます。

そこで、一般社団法人日本クレジット協会の與口専門委員、オブザーバーであるベリトランス株式会社CEOの沖田様、そして事務局からそれぞれご説明をいただきまして、その上で最後にご出席の皆様の質疑応答の時間をまとめて設けたいと思っております。

では、まず、日本クレジット協会の與口専門委員から、クレジットカード業界からみた現状についてご説明をいただきます。よろしくをお願いいたします。

○與口専門委員　よろしくをお願いいたします。今回、発表の機会をいただきまして、ま

ことにありがとうございます。日本クレジット協会の興口と申します。

お手元の配付資料の2、クレジット業界からみた現状というところをおあけいただければと思います。表紙をあけていただきますと、最初にクレジットカード取引の概要図が出てくるかと思います。非常にお詳しい方にとっては今さらながらというところがございますけれども、これからご説明をするに当たって、ある程度業界の全体図をご理解いただきたいということで、これについてご説明をさせていただきたいと考えております。

左側の日本というタイトルがついている四角いところが、日本国内に所在するプレイヤーたちということでご理解をいただきまして、右側の破線で囲われたのが海外とイメージしていただければと思っております。

なおかつ、日本の中でさらに角がとれている四角に囲まれているところが、下のほうで国内市場と表記させていただいておりますけれども、我々としては、国内市場の中におります日本のアクワイアラーと日本国内の加盟店、日本の加盟店を相手にしている決済代行業者さん、ある種勝手ですが、我々としてはこの範囲内を国内市場と捉えさせていただきまして、この中は適切な取引がある程度行われておりまして、仮に苦情が発生したとしても、しっかりとした対応が取り得るというエリアだと考えております。

一方で、隣の同じ決済代行業者という名前と呼ばれておりますけれども、海外のアクワイアラーに対して仲介業務、ブローカーと書いてしまいましたが、こういった業務を行っている方々が日本にいらっしゃるということで、国内市場の欄外に2種類のブローカーを書かせていただいております。左側のちょっと上になっております決済代行業者、ブローカーと書かれているところがございますけれども、こちらについてはそれぞれ上のほうに線が引かれておりますが、右側の海外アクワイアラーが主たる線になりまして、左側に日本の国内のアクワイアラーにも線が引かれております。これは、後ほどまた何らかの形でご指摘を受けると嫌だなと思ひまして、実はここのところというのは本当に例外的に、我々が自覚しているといいますか、認識しているところは少なくとも1社のみなのですが、現実問題として、海外にも国内にも振り分けるという決済代行業者が存在することは事実ですので、それについて触れさせていただいております。

ほかの大多数のといいますか、そんなに数はないと思っておりますけれども、海外のアクワイアラーに仲介をする決済代行業者については、国内のアクワイアラーとは取引のない、右側のちょっと下に段がおります決算代行業者、ブローカーといったところが恐らく主流だろうと考えております。こういったところが国内の加盟店さんをネット等で勧誘し

て、海外の自分の支店、あるいは提携先の決済代行業者を介して、海外のアクワイアラー、右側のところにあっせんをしていくというのが図式だろうと考えております。

一方で、海外アクワイアラーの右側の決済代行業者の中に、右の端で海外のアクワイアラーと海外の加盟店、要するに海外における取引というのも当然純然たるものとして存在しているかと思えます。これについても、コピー商品であるとかそういう形のもので消費者トラブルというのは実際ありますので、これも書かせていただいているというところがございます。

海外アクワイアラーの下にP S Pというのがありますけれども、当然海外のアクワイアラーさんについても決済代行業者さんのようなものをお使いになっいらっしゃるケースもありますので、ここについてはP S P、V I S Aさんの名前かもしれませんが、ペイメント・サービス・プロバイダーということで書かせていただいている。こういう決済代行業者さんが絡むということもあろうかということでございます。

さらに、国内の日本の決済代行業者の上に※で海外への仲介パターンは多種多様と書かせていただいておりますけれども、今ご説明したようなもの以外にも、恐らくいろいろな形の海外への取り次ぎの方法があろうかと思えますので、あくまでもここでは例示ということでご理解をいただければと思っております。

なおかつ、そういった海外のアクワイアラーさんを結びつくといえますか、照会をする決済代行業者さんの国内の加盟店さんについても※がついておりまして、玉石混交と書いてありますけれども、いわゆる日本のカード会社さんが相手にしないような加盟店さんだけではなくて、要するにネットで募集しておりますので、その中にはまぎれてきちっとした加盟店さんも含まれてしまっているというところがまた厄介というところがございます。

これが全体の概要図ということで、頭の隅に置いておいていただければと思えます。

続きまして、3ページ目でございます。こちらは、国内のアクワイアラーにおける加盟店業務の運用状況ということで、最初の菱形でございますけれども、今の割販法の中で明確に加盟店調査ですとか加盟店管理についての規定がないというのはそのとおりなのですが、実際にはそこがございますように、①で経済産業省さんがお出しになられています割販法に基づく監督の基本方針、あるいは当協会がそれを受けてつくっております自主規制規則といった中に、加盟店との取引に関する社内体制の整備が規定されておりますので、こういったもので加盟店の調査管理がある程度制度的にも求められているということが1点。

それから、②ということで、割販法に基づく加盟店情報交換制度の運営ということで、こちらは当協会の中にJDMセンターというのをもってこの運営をしているのですが、利用者の保護に欠ける行為が加盟店にあった場合、その情報を登録し、照会をするというのが法律に基づいて実施されているというところがございます。ここはそういうことをやっているということでご理解をいただければと思います。

続きまして、裏側になりますけれども、4ページ目でございます。国内アクワイアラーにおける加盟店業務の運用状況ということの次なのですが、加盟店取引関連業務の運用状況で、①新規加盟店契約時ということで、アクワイアラーさんが加盟店の契約をするとき、どういうことをチェックしているのかということでございます。

お時間の関係もありますので、細かなことをご説明はできませんけれども、いわゆる対面加盟店、それから非対面加盟店に分けて必要書類、あるいは審査項目、そこにございますようお願いするいろいろなものについて、書類を徴求し、チェックするということになってますが、これを全ての加盟店についてやるということではもちろんございませんので、あくまでも各社のノウハウに基づきまして、加盟店の規模であるとか、あるいは取り扱いの商品といったものにおいて、合理的なものを選択して実施しているということになります。もちろん消費者保護という観点からもこういったことを行うわけですが、基本的には継続的な取引をカード会社としても行ってまいりますので、みずからのリスクを管理するという観点からもきちとした慎重な加盟店審査が行われていると認識しております。

続いて、次の5ページ目に新規の加盟店契約時ではなくて、今度は加盟店契約後ということで、②ということで書かせていただいております。これも各社のノウハウに基づいて以下の内容ということで、途上管理というのをやっているところがございます。

(1)で必要に応じて加盟店における異常売り上げのモニタリングということで、売り上げが急激に上がるとか、そういったモニタリングのチェックを行っている。

それから、(2)ということで、苦情調査依頼受け付け時における苦情対応の規定に基づく原因究明等々を書いてありますが、これは先ほど申し上げました監督指針、あるいは自主規制に基づく苦情調査の依頼があったときには、しかるべく加盟店をチェックして、指導し、場合によっては解約までもっていく。最終的には、加盟店情報交換制度への登録等々を行っていくということでございます。

それから、(3)で苦情調査依頼によらない加盟店指導、それから契約内容変更、解約というところについては、(2)の法令に基づくものだけではなく、それ以外でも消費者からの苦

情等があれば、しかるべく対応するということとさせていただきます。

それから、(4)が必要に応じ加盟店の財務状況確認。加盟店の財産状況がよくなって倒産というか、将来的には加盟店が傾く可能性もありますので、そういったものの確認も必要に応じて行うということになります。

こういった点については、要するに加盟店の調査に対してそんなにすごいことをやっているということではなくて、きちっとしたことを地道に確実にやっていくことによって、そういった加盟店の管理をしっかりやっていこうということとさせていただきます。

なおかつ、決済代行業者が間に入った場合にどのようになるのかということについてなのですが、基本的には同じ内容になります。特段、そこに大きな違いがあるということはありません。ただ、決済代行業者さんがやったほうが効果的であったり、あるいは合理的ということがあれば、そういったものの協力をしてもらうということは当然あり得るので、そういった関係において行われているとご理解いただければと思っております。

決済代行業者さんの内容につきまして、6ページ目に本当に簡単な決済代行業者さんの分類の例を挙げさせていただいております。こちらのほう、後ほどベリトランスさんから決済代行業者の何たるかということについては専門的なお話があるということをお聞きしておりますので、あくまでも分類ということだけ簡単に触れさせていただきます。

縦軸に形態、右側にやっている内容を書かせていただいております。幾つかに分類する方法は幾らでもあるかと思うのですが、ここでは4分類にさせていただいております。

1つ目が代表加盟店ということで、決済代行業者さん自身が加盟店になって、その下に店子さんということで実際に物を売ったり、サービスを提供する方々を置いていくというものです。これについては、ショッピングセンター等と書いてありますが、ショッピングセンターさんが全て代表加盟店ということではございませんけれども、実際にはショッピングセンターさんの中にいろいろなテナントが入っているようなものとご理解をいただければと思います。

かつては、ネットでもショッピングモールのようなものがこういった代表加盟店をやっていたのですが、今はほとんどそういうことをやっておりませんので、實際上、代表加盟店というのはある種、リアルな加盟店が中心とお考えいただければと思います。

加盟店調査の方法としましては、アクワイアラーさんは代表加盟店の審査を行って、代表加盟店さんは入店審査として店子の審査を行うというやり方をします。

加盟店契約は、あくまでも先ほど申しあげましたように代表加盟店である決済代行業者さんとアクワイアラーの間で結ばれることとなります。あと、テナントさんは、店子として枝番、子番として管理されるということとなります。

あと、立てかえ払い金、苦情処理等はそのとおりでございます。

次に、2番目の加盟店の代理というところですが、今、このやり方が一番多くなっているといわれておりますけれども、アクワイアラーさんと決済代行業者さんとの間で、一般的には包括代理契約と呼ばれているような契約を締結していると思っております。

こちらのほうは、加盟店調査につきましては、決済代行業者さんが加盟店審査に必要な書類を事業者から徴求して、決済代行業者さんはアクワイアラーの審査を通ることができるかどうかというのを事前に事業者に対して確認するという形になります。そういう意味では、ここが加盟店審査なのかどうなのかというところが恐らく議論になるところだと思いますけれども、あくまでも加盟店審査というのは、加盟店を締結することのできるアクワイアラーができることとなりますので、ここは加盟店審査と呼ぶのがいいのかどうかというところは疑問があるところでございます。

それから、3つ目のところで、アクワイアラーは決済代行業者から提供された書類に基づき調査を行うということで、先ほどのような決済代行業者さんから書類をいただき、情報提供を受けて、アクワイアラーさんが審査をするという流れでございます。

それから、加盟店契約については、決済代行業者さんが加盟店の代理人という位置づけで、加盟店にかかわってカード会社さん、アクワイアラーさんと契約を締結するということとなります。ただ、契約の主体はあくまで加盟店ということでございます。

続きまして、3番目でございますけれども、これも実態としてはそれほど大きく違うわけではありませんが、加盟店の仲介という形で、アクワイアラーさんと決済代行業者さんは、包括加盟店契約という契約。いい方はいろいろと錯綜しておりますので、1番目のところを包括加盟店というケースもありますので、ごちゃまぜになる可能性がありますけれども、ここではそのような契約を締結しているといわせていただいて、加盟店審査は、基本的に先ほどの2番目の加盟店の代理とほぼ同じといえますか、全く同じことを行います。加盟店契約のところが若干違って、あくまでも決済代行業者さんは、アクワイアラーに対して事業者の加盟店の申し込みを仲介するという形をとります。契約の当事者にはなり得ないということでございます。契約の主体はあくまで加盟店という流れでございます。

4番目は、そもそも情報処理の委託でございますので、加盟店契約が既に締結されてい

る方を対象にサービスの提供をするという決済代行業者と呼ばれる業者さんがいらっしゃるということでございます。

このような分類が行われているというのがまず前提で、次に7ページ目で、先ほど海外のアクワイアラーさんに業者を仲介するようなブローカー的な決済代行業者さんがいるということをご説明いたしました。ここについて何がどう違うのかということで、あえてこの部分を書かせていただいております。

形態としては、海外アクワイアラーさんの取引への仲介というのがありまして、先ほどちょっとご説明いたしましたけれども、決済代行業者さんの海外の支店、あるいは提携先の決済代行業者を通じて、海外のアクワイアラーと加盟店契約を仲介するという役割を担うことになっております。ただ、その次でございますように、実際には決済代行業者さんの代表加盟店の店子というやり方があるようでございます。むしろこちらのほうが多いのかもしれない。

お隣に加盟店調査というのがありますけれども、これもそういう意味ではある種表現しているのではないかと思うのですが、決済代行業者さんを利用すれば、クレジットカード会社の審査手続は不要だというセールストークが行われているようでございます。

それから、加盟店契約についても、翌営業日に導入可能ということで、とても審査ができるような期間ではない短期間で利用できるという表現であったり、あるいは導入手続は簡単だということで、海外アクワイアラーの現地語における契約であるとか、書類提出なども見受けられないということからも、恐らく直接加盟店契約に関与するというよりは、代表加盟店の店子、場合によっては加盟店を偽装しているところの下に入り込むということが行われている可能性はあるのかなと考えているところでございます。

あと、立てかえ払い金の授受の2つ目の黒丸で、かつてはこういった場合については、海外のアクワイアラーですので、当該アクワイアラーの現地通貨で決済されることが多くて、ドル建てであったり、ポンド建てであったりということで、海外取引だということがよくわかったのですが、現在は円建てでの決済も可能ということなので、そこだけを見てもちょっとわからないという状況にあります。

それから、右側の苦情の対応のところなのですが、消費者クレームに対して非常に積極的に関与する決済代行業者が存在するというので、2つ目の黒丸で加盟店名の後ろに03とかそういうので始まる日本の電話番号を記載して、そこに問い合わせが来るようにしている決済代行業者さんがいらっしゃいます。これについては、推測も入るのかもしれない

せんけれども、海外のアクワイアラーさんに日本のイシューからチャージバックのようなものが入ることを防ぐ狙いもあるように聞いております。

あと、欄外のところでございますけれども、こういった海外アクワイアラーに仲介をする決済代行業者さんの場合については、国内のアクワイアラーが加盟店契約を締結しないような事業者さんをターゲットとして勧誘しているのではないかとと思われる節がございます。これは、その下にセールストークがございますけれども、クレジット会社の審査を断られた方も大丈夫とか、審査が厳しい国内決済、さまざま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）という形で、日本のアクワイアラーさんがお断りしたものをターゲットにしていると思われるような雰囲気が漂っているところでございます。

それから、2つ目ですけれども、EC加盟店だけではなくて、Web端末（非対面電文をアクワイアラーに送信する）と書いてありますが、要はあたかもネット取引で行われているかのごとく取引をする端末というのがございまして、これをエステだとか風俗というリアルな加盟店にも設置するといった決済代行業者さんも存在すると認知しているところでございます。こういった決済代行業者さんの特徴があるということでご理解をいただければと思います。

続きまして、8ページ目でございます。次に、消費者苦情、相談ということで、我々の業界で調べられる限りのことで何とか調べたいということで、大手のカード会社さん、14社さんに非常にご苦労いただいて、データを集めてみました。こちらのご説明をさせていただければと思うのです。

まず、①ということで、カード会社における加盟店起因の苦情・相談受け付け件数ということで、平成25年度の1年間に加盟店さんがかかわる消費者の苦情、相談はどのぐらいあったのかということについて、14社の方々にご協力いただいて、ひもといていただきました。

ただ、その後、さらにその中の細分化をしていくために、②、③と細かなことを聞いていくのですが、全部の項目に答えを見出すことができたカード会社さんが14社中9社でございましたので、そういう意味では全ての会社さんのトータルというわけにはいきません。ただ、恐らくシェア的には業界の6割程度の会社さんの数字とご理解いただけるのではないかと考えております。

その結果といたしまして、加盟店さんの何らかの原因に起因いたします苦情、相談というのが1年間で5,388件という数字をご回答いただいております。

②でございますけれども、このうち決済代行業者さんが介在する有無をお聞きしております。下に表がございますけれども、横軸で今申し上げましたような決済代行業者さんの介在の有無、国内有無、ありで海外、ない、それから不明、縦軸で国内の加盟店か海外の加盟店か不明かということでご回答いただいております。

この結果といたしまして、国内、それから海外含めて決済代行業者さんが介在しているというのが1,883件、海外が非常に多いというのがその数字からもわかるかと思えます。そのほか、決済代行業者さんが介在していないというのも当然それなりにありまして、そこがございますように、2,285件という数字が出ております。この2,285件については、その下に矢印があつて、加盟店手数料の上乗せ、いわゆるチャージオンといわれているようなものですけれども、こういったものとか、あるいはランチタイムで少額利用を拒否されたといったことが日常的には非常に多いということなのです。もちろんこれだけではなくて、加盟店が倒産するとか、クーリングオフの申し出があるとか、あるいはカード犯罪の関係で使った覚えがないということもございますけれども、中心となるのは軽微なという申しわけございませんが、そういった消費者からの苦情、相談が非常に主流だということでご理解いただければと思います。

さらに、次の9ページ目に、1,883件のさらに内訳として、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、それから加盟店の販売方法別をさらに細かくみていただいております。縦軸に店頭販売から特商法等々の販売方法、それから横軸でマンスリークリアか分割かということ、それぞれの販売方法の内訳として、国内アクワイアラー、海外アクワイアラーといったところをお答えいただいております。こちらのほうをごらんいただくとわかるように、ほとんどの取引が海外アクワイアラーの関係の取引だということがわかるかと思えます。矢印をして、下にございますように、1,755件が海外アクワイアラー関与ということになります。

さらに、④で③の海外アクワイアラーにおける加盟店さんの苦情の多い商品、役務といったものをお尋ねしております。こちらについては、各社の分類に任せている関係もありますので、商品がそれぞれの区分でダブっておりますけれども、例えばエステが店頭販売にあつたり、特商法にあつたりということがありますが、基本的にはそこがございますように、出会い系サイトであるとか、偽ブランド品、商品、サービス認識相違というのは、恐らくコピー商品が含まれていると思えますので、そういう意味では出会い系、それから偽ブランド、エステティックサロンが中心ではないかと考えているところでございます。

続きまして、裏側の10ページ目でございますけれども、いわゆる加盟店さんに原因があるような苦情、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というのは、先ほどごらんいただいたとおり、9割以上がそういう取引だということになりますので、恐らく今回問題となっているような苦情、相談というのは、いわゆる決済代行業者さんが海外アクワイアラーに仲介しているような加盟店さんにおいて発生するようなケースが中心ではないかなと考えているところでございます。

その下の横の矢印が書いてあるところで、海外アクワイアラーとの取引ではということなのですが、いわゆる海外の取引の場合については、加盟店さんで分割払いであるとか、リボであるとか、そもそも支払い方法を指定するという仕組みをもっておりませんので、どうしても海外取引の場合には日本との関係では原則、マンスリークリアになるということになりますので、必然的にここに問題の本質があるとすると、ほとんどの取引がマンスリークリアになっていくということでございます。

マンスリークリアについて、従来から非常に消費者の苦情、相談がふえているというお話がございました。それについては、次のページをごらんいただきたいのですが、これのほうもカード会社のメンバーにかなり無理をいって、平成21年度と25年度をそれぞれのくらいあったのかということについて調べてもらいました。

さらに、ここで社が減っております、14社中7社がこの調査が可能ということで回答していただいております。そういう意味ではさらにシェアは減るわけですが、少なくともこの結果をみますと、平成21年と25年を比較しますと、平成21年が1,094に対して平成25年は1,352、増加率としては23.6%ということでございますので、下にございますような170%という何が含まれているかわからないような相談全体の増加率と単純に比較することは困難だということについてはご理解をいただけるのではないかと考えております。

続きまして、次の12ページ目でございますけれども、今のマンスリークリアについて、従来からご議論されておりますように、マンスリークリア取引というのは、抗弁の接続もないのでトラブルが解決していないという認識をもたれている可能性があります。その点を実際どうなのかということについて、さらに補足的に調査をさせていただいた結果なのですが、これは今までの流れとは別に、改めて14社に対しまして平成25年の第1四半期、4ヵ月分だけですが、加盟店起因の苦情の中で、消費者とのやりとりがしっかりと理解できて、解決の情報までわかる内容を抽出していただいて、解決が行われたのかどうかというのを調べていただいた結果でございます。

これによって、サンプル件数としては367件ということになるのですけれども、このうち346件、94.3%が解決していると。うち解決していない苦情というのも、3ヵ月だけを抽出しておりますので、これは継続中案件ということですので、解決ができなかったということではございませんので、ご利用いただければと思っております。

そういう意味では、マンスリークリアについても、多くが解決に向かって行われているということがございますし、そういう意味では先ほどの海外のアクワイアラーとのトラブルについても、そのほとんどについては何らかの解決が行われているということは想像できるのではないかなと思っております。

続きまして、13ページ目をごらんいただきたいのですけれども、これも繰り返しということになります、マンスリークリア取引と消費者の苦情についてということで、これまでご意見をいただいたものも含めて若干整理をさせていただいているところでございます。

マンスリークリア取引については、取引の誘因性、それから複雑性もございませんので、あくまでも現金の支払いと変わらないものではないかという点、それから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してしまえば規制の意味をなしませんので、他の決済手段とのバランスも十分考慮されるべきであると考えているということ、それから必要以上の規制がカード会社の対応コストを当然上昇させますので、現在、何の問題もなく利用していただいている圧倒的多数のカード会員、あるいは加盟店さんにその負担が及ぶ可能性もあるのだということがございます。

それから、4つ目でございますけれども、消費者苦情の問題というのは、加盟店となってしまう事業者の行為ということでございますので、マンスリークリア取引そのものに問題があるわけではないと認識しております。そういう意味では、今の事業者の行為についても問題があるということであれば、当該行為を規制しなければ問題の根本的な解決にはつながらないということになりますので、消費者対応は全て事後対応に終始するということになってしまいます。そういう意味では、カード会社が幾ら事後的に対処しても、苦情を減らすということはできませんので、その辺についてもご理解をいただければと思っております。

最後になります。先ほど海外アクワイアラーの加盟店との消費者トラブルに問題があるということをお申し上げしましたが、そこに対して業界としては何もしない気なのかということについては、実は平成21年10月に消費者庁さんからの要請を受けて、経済産業省さんから海外アクワイアラーの加盟店との消費者トラブルについて、消費者保護の観点か

ら何らかの対策を講じられないかという検討の要請を受けております。この当時は、出会い系サイトがピークでございましたので、それについて我々としても何かできないのだろうかと一生懸命いろいろと考えて、業界の方々にも協力をいただいております。

対応策としては、平成22年12月に有料メール交換サイトに関する消費者啓発ということで、本来、有料メール交換サイトについて、我々が啓発することはいかがかという意見もありましたけれども、そこを押して、各社に協力をいただいております。

それから、(2)で有料メール交換サイトに関する消費者対応のお願いということで、消費者さんのかなり無理な主張もあったと思いますけれども、そこについても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、消費者の主張をよく聞いて、できる範囲で協力するよということ、関係会員に要請させていただいております。

それから、3番目で国際ブランド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ということで、平成23年12月からいわゆるブランドさんのルールに反するクロスボーダーアクワイリングをイシューが認識したときには、それを国際ブランドさんにお伝えすることによって、国際ブランドさんから海外の当該アクワイアラーに対して、クロスボーダーアクワイリングの事実をお伝えして、調査を依頼するという形で対応を行っております。

ただ、残念ながら、この方法で一時的に加盟店を排除するといえますか、契約を解除させるということではできるのですが、どうも実態からいきますと、加盟店の名前を変え、あるいはアクワイアラーを変えて、また市場に舞い戻ってきている事業者もあると聞いておりますので、若干イタチごっこという観点があるかなという気はいたしております。ただ、少なくとも我々としては、海外だからということで消費者トラブルについて全く何もしないということではございませんので、今後もできることはやっていくという考え方で対処していきたいと考えておりますので、ご理解をいただきたいと思っております。

時間が経過して申しわけございませんでしたが、以上でございます。

○山本委員長　　ありがとうございました。

では、続きまして、沖田様からペイメント・サービス・プロバイダーについてご説明をいただきます。よろしくお願いたします。

○沖田オブザーバー　　沖田でございます。本日、このような機会をいただきまして、まことにありがとうございます。

それでは、この場では決済代行という形で議論が進んできているかと思っておりますけれども、第1回目に申し上げましたように、私ども自社の事業を決済代行というように表現してお

りません。ただ、めくっていただいた2ページ目にあるように、実はこういったところ、言葉の定義はしっかり定まっているわけではございません。本日、便宜的にペイメント・サービス・プロバイダー、我々、日本語では決済サービス事業者と称しておりますけれども、こちらを使わせていただければと考えております。

本日、6項目ございますけれども、まず最初に、PSPの概要についてご説明をさせていただいた後に、4番、5番というところでPSPの功罪についてお話をさせていただきました、最後に6点目というところでEC決済協議会というところを業界の中で立ち上げさせていただいております。こちらのご説明と健全化に向けた取り組みというところで、最後は少し主観的な形にはなるのですけれども、私自身の意見を申し上げさせていただきました、今後の各委員の議論のたたき台という形にさせていただければ幸いです。

それでは、PSPの概要についてご説明させていただければと思います。

まず、2ページ目につきましては、先ほども申し上げましたように、実際はさまざまな業態がございます。これは、與口委員のご説明とも重なる部分がありますので、詳細は割愛させていただきますけれども、事業者によってシステムですとか情報処理だけを行うというケースもございます。本日は、どちらかといえば包括代理店型ということで、契約ですとか加盟店の管理等々も行っていくようなものを中心的に考えまして、それから個社ではございますけれども、私どもの事例も含めてご説明させていただきたいと思っておりますので、その点ご容赦いただければと思います。

まず、サービスの概要というところで、立ち位置と役割を3ページ目に書かせていただいております。そういう意味では、私どもの立ち位置というのは、一言で申し上げますと、eコマースの事業者、カードでいう加盟店様と金融機関、これはカード会社、カードアクワイアラーが主でございますけれども、必ずしもカードアクワイアラーに限定いたしません。そういった両者間の橋渡し役という立ち位置をとらせていただきまして、基本的に私どものお客様、クライアントというのは、一義的には加盟店、EC事業者でございますので、EC事業者に対してさまざまな決済のワンストップソリューションをご提供させていただくというのが我々の役割でございます。

次の4ページ目にそういったワンストップソリューションの中身を書かせていただいておりますけれども、まず、1点目に関しましては、先ほども申し上げましたように、カード決済に限定せず、加盟店が求めるさまざまな決済ソリューションを一括でご提供すると

いうところが近年、一般的になってございます。

それから、2点目の部分としましては、こちらの議論の中では比較的契約の部分が中心になっておりますけれども、本質的なサービス提供、サービスの付加価値という観点では、接続はシステム面中心ですが、そういったところ、それから運用ですとか、障害時の各種トラブル対応も含まれてございます。

それから、セキュリティーはP S Pが提供する大きな付加価値の1つでございます。そういう意味では、P S P自身、どちらかというところのページについては弊社の事例を書かせていただいておりますけれども、P C I D S Sに我々自身に対応するということに加えて、各種本人認証の手段をご提供させていただく。加えて、加盟店様自身がカード番号を保有しなくても決済ができるような仕組みをご提供するというところで、セキュリティーレベルを上げさせていただくといったところを付加価値とさせていただきます。

ただ、繰り返しですけれども、こちらは弊社の事例でございまして、各社によってかなり幅が広いと考えております。カバーする決済手段の範囲は、弊社は業界の中でも最も広いうちの1社でございまして、これほど多くカバーしない。例えばカードだけを提供するという業者もございます。

それから、先ほど申し上げました運用ですとか障害時対応といったところは積極的には行わないといった会社もあるかと思っておりますけれども、私どもはこういったサービス方法を提供するというところで、主として加盟店様向けに付加価値をご提供するというところを行わせていただいております。

次の5ページ目は、契約の概要でございますが、こちらは先ほどの與口委員のご説明と重複いたしますので、詳細は割愛させていただきたいと思っております。私どもの立ち位置は、アクワイアラーと販売店、加盟店、E C事業者ですからマーチャントと呼ぶ機会もございますけれども、その両社間に立っているという点と、両社の間には加盟店契約が存在するという2点のみこのページでは補足させていただければと考えております。

同じく6ページ目につきましても、同様に割愛を申し上げますけれども、こういった意味では、先ほど與口委員から類型化していただいておりますが、契約の内容というところは個別に差がございます。私ども、我々の知る範囲でご説明をさせていただいておりますけれども、各社ごとに異なっているという点を申し上げたいと思っております。

それから、そういった観点で私どもにつきましては、あくまでも加盟店の代理といった立ち位置で、加盟店様に対して付加価値サービスをご提供するとさせていただきます。

す。ただ、この点についても恐らく各社の歴史的な背景ですとか沿革によって、意識というのは違う点はあるのは否定できないかと考えております。

以降はP S Pの功罪というところで、まずはP S Pが果たしている役割、それから果たしてきた役割についてお話しさせていただきたいと思います。

まず、7ページ目につきましては、皆さんご承知のとおりで、eコマースといったところは、日本においても非常に大きく成長してきております。そういった意味では、私どももeコマースの決済会社ということで、専門的な知識をもって安心・安全でかつ使いやすい決済を2000年前後というeコマースの黎明期からリスクをとって提供してきたというところで、eコマースの発展につきましては、少なからず貢献できているのではないかと考えております。

特に具体的には、eコマースと一くくりに申し上げても、eコマースの中でも細分化が可能でございます。そういった点では、特に新規性の高い新業態等々について、専門的な知識、知見から健全化も含めて貢献できてきたのではないかと私ども個別の会社では自負しております。

そういった意味では、eコマース、一般的には当然物販が非常に多いですけれども、例えばデジタルコンテンツのダウンロード販売というところも現状においては非常に一般化してきていると思います。

ただ、私ども事業を始めた90年代後半ですとか2000年代前半は、実はダウンロード販売はそれほど一般的ではございませんで、そういう意味では、各アクワイアラーさんもむしろそういった部分はなかなか審査ができないというところなんです。もう少し砕けたいい方をすると、わからないので対応ができませんといったところがございました。これは、今から振り返ると、何でそんなことがと思うかもしれませんが、逆に例えば今どんどん新しく出てきているスマートフォンのアプリケーションを使ったような仕組み等々は、恐らく5年後、10年後、同様の議論がされるのではないかなと考えております。電子マネーについても同様でございます。

そういった意味では、過去の事例ですので、想像しやすい点で申し上げますと、例えばダウンロード販売につきましては、当時でいえば通信環境が非常に悪かった部分もありますので、理論的にいえば、今では少ないですけれども、そのころはダウンロードの途中で通信が切れてしまって完了しない等々の問題点が非常に多うございました。

そういう意味では、私どもは加盟店さん、クライアントさんからそういった販売を行い

たいといった際には、万が一途中でダウンロードが切れた場合はどういう対応をするのですかということ事前に定めてくださいと。それから、できればそれを消費者に明示してくださいといった形をとることで、アクワイアラーさんが加盟店を審査するところを支援するところを行ってまいりました。

そのほか、例えば今では一般化しています月額、月々幾らという課金も同様でございます。当初カード会社さんは難しいと。例えば雑誌の年間購読というのは大丈夫なのだけれども、デジタルコンテンツはだめですというケースも散見されたのは事実でございます。そういった際も、我々同様に、例えば月の途中で解約した場合はどういう対応をするのか、月の分は課金するのしないのか、日割りで返金するのかといった部分が考えられるので、事前に取り決めてそれを私どもに申請してくださいと。それをもって、アクワイアラーさんに申請を行いますということ2000年の段階からルール化して行わせていただくということで、当時の新業態の対応を進めさせていただいてきております。

そのほか、PSPが果たしている役割というところで、先ほども少し触れましたが、個別の事例で恐縮ですけれども、私どもはカード番号をもたずに決済ができるという仕掛けも15年以上前からご提供させていただいております。

情報漏えいの問題等々につきましては、やはり加盟店から情報が漏れる機会が多いのが現状でもございます。そういった観点では、当初のころは通信が保全されていない、秘匿性の問題があるので、暗号化通信が必須であるといったところが今でも消費者向けに多く宣伝されておりますけれども、実際問題は、その点に加えて、こういった加盟店からの漏えいを防ぐといったところの問題でございますので、そういった部分への対処。

それから、同様に私どものような決済会社が情報漏えいしてしまうというリスクも十分に存在いたしますので、その点については、率先してPCIDDSを準拠していくといった形で、一貫通貫型の安全性を確保するという取り組みをさせていただいております。

しかしながら、一方で議論が1回目、2回目にもございましたように、PSP自身が抱えている問題もございます。その根本的な部分としては、業者ごとに非常にむらが大い結果として、不正加盟店の温床になっているという点については認めざるを得ないと考えております。

それから、PSP自身が加盟店を通じて間接的ではなくて直接的に加害者になってしまうという可能性もあるのではないかと考えております。

そういう意味では、業界として特に健全性が求められる課題というところで、9ページ目

に3点書かせていただいております。

まず1点目は、加盟店管理、審査の健全性。これは、従前からの議論のとおりでございます。

それから、2点目はデータ管理の健全性というところで、これも非常に認識の強いところではないかと思えます。

それから、3点目は財務面での健全性というところでございまして、先ほど與口委員からも財務面で加盟店さんを管理、しっかり審査していく必要があるということで、一般論として財務面が苦しくなると、悪事を働きやすいというところも1つの側面としてございますし、もう1つは、サービスの形態上、カード決済でいえば、アクワイアラーさんから加盟店さんに支払われるお金を決済事業者が一旦お預かりするという期間がございますので、万が一PSPが倒産してしまった場合、そういった対応をどうしていくのかという点がございまして、我々としては、この3点が課題と認識してございます。

特に問題になっております加盟店審査につきましては、先ほども與口委員から各社のノウハウでというところがございましたけれども、そういう意味ではPSP、それからアクワイアラーさんごとにも差が多いのは実態だと考えております。

10ページ目は、私どもペリトランスでの加盟店審査の内容を書かせていただいております。そういう意味では加盟店さん自身の財務状況、2番目が先ほど申し上げました取扱商材の審査、3点目が先ほどもデジタルコンテンツを例に取り上げましたけれども、かなり専門的なノウハウを生かした表記ですとか販売方法で、消費者に誤解ですとかトラブルを発生させないように事前に対応しているか審査するとともに指導していくといったところをとらせていただいております。

それから、当然ですけれども、我々の審査の後にアクワイアラーさんも審査していただいているというところでございます。

ただ、結果としては、悪徳業者、不良加盟店は、審査の甘いPSPですとかアクワイアラーさんに流れやすいというところでございまして、正直なところ、私どもが審査上でお断りした業者が他の決済代行会社を使うケースは非常に多いというか一般的であると申し上げても差し支えないかと思えます。

それから、情報漏えいの対策を11ページに書かせていただいておりますが、これも非常に大きな業界としての課題と認識しております。理由としては、私ども自身が直接的な加害者になる可能性もあると考えております。昨今の事案というところで申し上げますと、

皆さんご存じのようにいわゆる総当たり方式での攻撃がいまだにこの数年間の主流でございます。そういう意味では、10年程度前であれば、大規模な加盟店をむしろ狙っていくというところでしたけれども、今は規模の大小にかかわらず攻撃対象になる。

それから、私どもは幸い、まだこういったケースはございませんけれども、加盟店自身ではなくて決済会社から情報が漏えいしていくというケースもございます。これは決済会社ではありませんけれども、2010年、複数のネットスーパーさんを統括して束ねるような会社自身が情報漏えいを起こしたということで、結果として加盟店さんには落ち度がない状態でも、情報漏えいが起きてしまったという事案がございました。

私どもとしては、カード番号をもたないような運用を加盟店様にもご提供しておりますし、私ども自身もPSPは当然ですけれども、加盟店様であってもカード番号を保有する場合には、最低限のルールとしてのPCIDSSを準拠していくということが必須ではないかと考えております。

12ページ目は、弊社の取り組み事案でございますけれども、時間の関係もございまして、12ページ、それから13ページは割愛させていただければと考えております。

このような現状認識のもと、私どもで業界各社とともに立ち上げさせていただきましたのがEC決済協議会というものでございます。14ページに書かせていただいておりますけれども、現状では先ほどの與口委員のご発言にもございましたように、問題の多くは海外アクワイアラーと契約している決済代行会社で発生しているというのは実情かと思っておりますが、本質的には国内アクワイアラーと契約している私どもも全く同様の課題、問題をもっていると考えております。そういう意味では、前向きな危機意識を共有して立ち上げさせていただきましたのがEC決済協議会でございます。

自主ルール9項目でございますけれども、端的に申し上げますと、現状では最低限の水準を設けているのみというところでございます。今後、参加企業の増加、拡大等々も含めて順次見直しを行って、より実効性を高めてまいりたいと考えております。

現状のEC決済協議会の運営基盤と体制は15ページのとおりでございます。現時点は任意団体でございます。立ち上げメンバーでございます正会員7社、賛助会員1社で構成されておりますけれども、これは参加基準を明示させていただきまして、今、順次参加の申し出を頂戴しているというところでございます。

それから、私が初代の会長を務めさせていただいております。今、運営事務局を社内でもたせていただくという体制をとらせていただいております。

それから、入会の基準という観点では、先ほどの課題認識3点、喫緊の部分であると申し上げますけれども、現状の入会基準としては、まずクロスボーダーの海外のアクワイアラーとの契約を行っていないという点が1点目でございます。それから、情報管理という観点では、P C I D S Sに完全準拠しているというところ。それから、先ほど財務内容の話を上げましたけれども、現状、財務内容を正しく開示しているということを入会の基準としております。先ほど最低限と申し上げますけれども、これによって全て問題が解決するわけではありませんが、最低限の部分ということで、この3点を現時点では入会基準とさせていただいております。

それから、国内のカード会社、各社アクワイアラーさんにもさまざまなご意見を頂戴するとともに、国選さんにも情報開示の提示を活用させていただきまして、入会希望者がどれほど多いかというところを確認させていただいております。

以降は、やや主観的な部分でもございまして、これは当協議会ではありませんで、私どもの個人的な意見というところで議論のたたき台にさせていただければと思うのですけれども、16ページ、17ページ、18ページは、3年ほど前にV I S Aさんのセキュリティーフォーラムでお話し申し上げた内容をそのまま書かせていただいております。

当時から大きな問題点は変わっていないのですけれども、真面目に取り組む企業がなかなか報われない、いい方を変えると、経済合理性と矛盾をはらんでいるというのが一番本質的な問題ではないかというところを私としては強く考えております。

それから、17ページは、P S Pの位置づけというところで、今の消費者庁の登録制度もございまして、当時に比べれば前向きになっておりますが、2点目のような多重契約、例えばP S Pの下にP S Pと同様の事業を行うような会社が入っているのを野放しにしているP S Pやアクワイアラーがいるということも現状でございます。1回目でも何社ぐらいあるのですかとご質問いただいたかと思うのですが、恐らく我々もわからないし、アクワイアラーさんもひょっとすると実態が把握できていない可能性もあるというところは大きな問題点かと思えます。

そういう意味では、繰り返しですけれども、現状、どうしてもモラルに過度に依存してしまっておりまして、経済合理性ですとか仕組みとして健全化が図られる構造になっていないという点が大きな問題かと思えます。

最後に申し上げたい部分でございますけれども、公平性、透明性の高い制度設計というのは非常に大事ではないかと考えておりまして、これは我々も非常に強く何かしらの制度

設計は必要だと考えておりますが、例えば場当たりのですとか対処療法的な対策をとるといってかえって状況を悪くしてしまう可能性は多いと考えております。

例えば海外アクワイアラーの問題点というのは、いってしまえば正門を高くした結果、裏口に回ってしまうというものでございまして、それは結局、より問題を複雑化、深刻化させてしまうということになりかねないと考えております。そういう意味では、ぜひ信賞必罰というか、正直者がばかをみないような経済合理性に基づいた透明性、公平性の高い制度設計に関する議論を各委員の皆様にお願ひできれば、業界の一員として幸いでございます。

大変長くなってしまひまして、恐縮でございます。

○山本委員長　　どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、事務局から加盟店契約に関与する主体間の関係についてご説明をお願いいたします。

○苗村商取引監督課長　　それでは、お手元の資料4という1枚紙に基づきましてご説明をさせていただきます。

この資料は、先ほど與口様、沖田様お2人からもありましたように、加盟店契約というのはさまざまであるということではありますけれども、今後各主体がどのような責任を果たしていくべきか、それからどのような対応が必要かという議論を行っていただく前提として、関係主体間の関係等について整理を試みたものでございます。

それでは、早速ご説明に入らせていただきますけれども、まず一番左側、基本型と書いてありますのがアクワイアラーと店舗が直接加盟店契約を結ぶという形でございます、加盟店契約を締結することによりまして、カードの利用が可能になり、立替金のアクワイアラーからの支払いという形でカードの決済が進むというものでございます。また、加盟店契約に基づきまして、苦情対応とかセキュリティーの確保が図られておりまして、こうした機能を右側にありますような2から5の形態においてどのような主体が担っているのか、またに担うべきなのかというのが今後検討していただく上でのポイントになってくるかと思ひます。

続きまして、②と③は包括加盟店型といわれているものでございます。

まず、②は百貨店やショッピングモールがアクワイアラーと包括加盟店契約を結びます。こうした場合に、百貨店とは代表加盟店と呼ばれることがありますけれども、代表加盟店が百貨店やショッピングモール内の店舗等との間にテナント契約等を締結し、テナントで

もカードが利用できるようになっているというものでございます。百貨店と店子の間には契約がありますけれども、店子とアクワイアラーの間には直接の契約関係がないという形になっております。

③につきましては、かわりまして決済代行業者がアクワイアラーと包括加盟店契約を結びまして、決済代行業者が今度、店子との間でサービス提供契約等を結ぶことによって、店子でカードが使えるようになっているものでございます。この場合も店子とアクワイアラーの間には原則として直接の契約関係がないということになっております。ただ、こうした場合でも、国内の場合につきましては、国内アクワイアラーが加盟時の審査とか途上モニタリング等を実施していることになっているのが通常でございます。

また、先ほど與口様のプレゼンテーションにありましたけれども、国内のアクワイアラーについては、加盟店管理等の観点から新規で③のような契約を結ぶ場合には、相手方をかなり限定するという形になってきていると認識しております。

ここで1つ問題提起がございますけれども、契約構成の面でみますと、②と③はかなり似ているという状態であります。例えば②につきましては、ショッピングモールとか百貨店内ということで、代表加盟店と店子との間には単なるカードの利用契約を超えた密接な関係がありますし、実態としても相当な違いがあると思われま。

こうした百貨店とかショッピングモールのようなものまで一般の決済代行業者と同様に取り扱うべきかどうかということについてはなかなか難しい問題があると思ひまして、こうしたものについてはさらに検討を深めていく必要があると事務局としても考えております。

次に、④包括代理型にまいりますけれども、そういう意味では、③のような形で包括加盟店契約を結ぶものにかわって、包括代理型という形態が国内では主流になってきているということがいえるかと思ひます。これは、決済代行業者がアクワイアラーと包括代理店契約を結び、この場合にはアクワイアラーと加盟店の間に加盟店契約があると。そして、決済代行業者は、加盟店側の代理として立替金の受領を行うこととなります。

先ほど與口様の整理の中では、代理関係ではなくて決済代行業者が店舗から委託を受けて代金の受領とかを行っている例があるということでございますけれども、そういう意味では、いろいろな契約のバリエーションがある中で、どこが本質的であるのかということ踏まえて、どのように分類していくべきかということも考えていく必要があるかと思ひます。

ここまでご説明をいたしましたけれども、②から④、いずれの場合も立替金の交付につきましては、決済代行業者等を経由して行われている。それから、加盟店の管理や加盟店に関する苦情の処理についても、決済代行業者が一義的に対応することが通常であるということでございます。

最後に、⑤は決済代行業者等が加盟店となり得る店の紹介、取り次ぎを行うにとどまるものだと整理をさせていただいております。この契約の意味では決済代行ではないということが正確だと思いますけれども、アクワイアラーから紹介料などのようなものが支払われますが、加盟店と店舗の間に直接加盟店契約が結ばれて、立替金の交付についても直接行われるというものでございます。

こうしたいろいろなバリエーションがある中で、最初に申しましたようないろいろなセキュリティでありますとか、加盟店管理を誰が担うべきかということを検討していただく必要があると思っております。

私ども、海外のアクワイアラーに取引をつないでおります決済代行業者さんについても、幾つかお話を伺わせていただいております、その点に関して若干補足をさせていただきたいと思っております。

海外アクワイアラーとの契約では、先ほど国内については④のほうが③より一般的だと申しあげましたけれども、海外との関係で申しますと、③の包括加盟店型の契約のほうが一般的であると思われております。これは、逆に申しますと、海外のアクワイアラーからは通常、加盟店がみえにくいとかみえていない状態にあるということでもあります。

ヒアリングを行った決済代行業者につきましては、少なくとも一定の本人確認や店舗情報、取扱商品確認、売り上げデータのモニタリングのような途上管理が一定程度行われておりました。

一方、海外アクワイアラーとの関係では、業種等、事前に決済代行業者の裁量で契約できる範囲が決められておまして、国内の場合とは違いまして、海外アクワイアラーが契約時に個別の確認等はしていないケースが多いのではないかと思います。

なお、海外決済代行業者も国内も共通ではございますけれども、アクワイアラーとの関係は1対1ではありませんで、決済代行業者が複数のアクワイアラーと契約している例が多いということございまして、海外のアクワイアラーがどういう人であるかということをおいいますと、実はアジアだけではなくて、全世界に幅広く分布している。アクワイアラー自身も決して怪しい人ではなくて、各国で銀行業を営んでいる人であるとか、そういう

ことでもありますので、そうした意味では、通常にカードを使っている、カードの取引の中にいるアクワイアラーにぶら下がっているということがいえるのではないかと思います。

また、これも與口様のプレゼンテーションにありましたけれども、国内アクワイアラーと海外アクワイアラーの双方と契約している決済代行業者もおられるようでありまして、国内で契約を結べないものについては海外に紹介するということが行われているようでございます。

いずれにしましても、本日の議論等を踏まえて、各主体の果たすべき役割等について整備をしてみたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

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。

それでは、これまでの與口専門委員、それからオブザーバーの沖田様、事務局からのご説明内容を踏まえまして、委員の皆様から一括してご質問、ご意見を頂戴したいと思います。ご発言したい方は挙手、あるいは、名札を立てる形で発言通告いただいてもよろしいということで進めさせていただきたいと思えます。

それでは、いかがでしょうか。では、池本委員、お願いいたします。

○池本委員　　池本でございます。

まず、決済代行システムに関してのご説明をいただきましたので、それについて何点かご質問したいと思います。

最後に事務局からの説明にもあった包括加盟店方式と包括代理方式、大きく分けて2つであるとまず理解しているところなのですが、包括加盟店、包括代理ということと消費者に向けて請求の明細書が送られるときに、そこに末端の加盟店や商品名の記載があるというのはイコールだと理解しているのか、それとも、契約形式と販売店名、商品名の記載があるかないかは別だと。契約条件の立て方によって違うと理解してよいのかということが第1点です。

と申しますのが、先ほど海外は一般的に包括加盟店方式、国内は最近では包括代理方式が多いとお聞きしたのですが、例えばこのごろ、ドングル型クレジット決済という端末機をスマホにくっつけると、小規模個人、零細事業者でも利用できるというのがありますが、その場合には、末端の業者名、あるいは商品名は出ていないやに聞いているわけです。ですから、契約形式と表示があるかないかというところがどうつながるのかという点がまず第1点です。

今のことに関連するのですが、6ページの右下、一番下に国会でも論争はあったが、産業界のニーズにより委託先の事業者名を告知する必要はないのが現状であると書いてあります。この記述からすると、国内でも商品名、あるいは販売業者名は特に伝えないでも、先ほどの包括加盟であれ、包括代理であれ、できるのかなという受けとめをしたのですが、その点はそう理解してよいのか、それとも違うのかという点が2点目です。

それから、3点目、同じページの少し上で、Q2でリンク型決済の場合には、決済代行業者がカード情報を取得して決済を行うと書いてありますが、インターネットでのEC事業者については、基本的にリンク型決済と理解しているのですが、それでよいのか、それとも、例えば店子が直接アクワイアラーに一気に飛んでいけることになっているのか、どう理解していいのかというところがよくわからないので、教えていただきたい。

最後に、場合によっては事務局にお伺いしたほうがいいのかもかもしれません。7ページ目で、EC市場の推移が取引規模、数字で出ていますが、ECの事業者数という形での把握は可能なかどうか、この点もできればお願いしたいと思います。

以上です。

○山本委員長　それでは、ただいまご質問4点ほどございました。きょうは、プレゼンの中では余り詳しく述べられませんでした消費者との契約関係も含めてのご質問であったかと思います。各プレゼンされた方から可能な範囲でお答えいただきたいと思いますが、主としては沖田様へのご質問といえるかと思います。沖田様のプレゼンでは、特に資料の6ページはほとんど省略されたところですが、ここは非常に重要なところでありますので、お答えいただければと思います。

○沖田オブザーバー　ご質問いただきまして、ありがとうございます。

まず、1点目のご質問につきましては、先ほどおっしゃられた消費者の明細に記載される店舗名は加盟店屋号という言い方をするケースが業界内では多いのですけれども、契約形態と加盟店屋号が個別に分かれているかというのは独立した話でございます。そういう意味では、それぞれの形で、例えば1つの屋号でやっつけてしまっているケース、それから與口委員の中にもありましたけれども、独立した名前、それぞれの個店名に加えてPSPの名前がついているケース、それぞれの普通の屋号が出るケースとございます。これは、そういった類型ができるかと思いますが、契約形態とは独立しております。

私ども個社でいえば、実は一番早い段階から個別のお名前、どこで実際使ったかというところが出るものを徹底しておりましたけれども、従前、もともと他社さんでは決済会社

の名前だけ出るケースも多くございました。これは、どちらかというシステムですとか運用の問題でございまして、端的にいうと個別に分けるほうが手間がかかるということで、1つでまとめてしまっていた業者が多かったのですが、これは我々は分けましたし、昨今は他社さんもそれに追随しているのは、消費者の立場からするとどこで使ったかわからないというものでして、私どもに来る問い合わせのかなり多くの割合を占めているのは、こんな決済使ったっけというお話でして、屋号を分けていても利用者がお忘れになっている。いついつこういった商材ですよということをお伝えすると、ああ、実際使ったねというケースが多いので、私はそういう意味では消費者の方々が認識しやすいように分けておりますけれども、各業者によって異なっていますし、契約形態とも独立しています。

2番目のご質問ですが、ここは一般論という書き方で書いてしまったのですが、ここで指しているのは、どちらかというPSPの名前を消費者の方々に明示すべきか否かというところございまして、我々の業界内というか、EC決済協議会でも議論しております。結論は特に出しておりませんで、現時点では例えば、私どもの決済サービスを使っているEC事業者さんは、我々の名前を開示する会社さんもございますし、しない会社もあるというところでございます。

これは、ベリトランスという個社の立場では、極力明示していただいたほうがよろしいのではないのでしょうかという立場をとっております。理由としては、こういった決済会社を使っているから安心ですよということを消費者の方に認識していただくという点でございますが、今度は加盟店様側のポリシーによっても異なってきておりまして、現状では明示しないケースのほうが一般的であるというところでございます。

それから、3点目でございます。リンク型決済というのは、当然ですけれども、一般的に購入行為というのは消費者の方々は買われるECサイトで行うのですが、決済のタイミングはECサイトではなくて決済会社に画面が遷移してカード情報を入力するというものでございます。これは技術的な部分ですから、セキュリティーの観点で決済会社がより主体的に入ることで取引の安全性を確保するという仕組みでございます。私どもも2000年からこういったスタイルを日本で最も早くから提供しております。

しかしながら、実は余り業界では一般的ではございませんで、恐らく各委員の皆さんもeコマースをされる際には、お店のサイトでそのままカード番号を打ち込まれるケースが多いと思います。こちらが割合として、特に加盟店数というよりは、取扱件数、金額では非常に一般的でございます。

4点目、eコマースの事業者さんは、申しわけありませんが、私のほうでは把握しておりません。恐縮でございます。

○山本委員長　　そうしましたら、ほかのプレゼンの方からも何かお答えいただくことがありましたらお願いしたいのですが。もちろん、可能な範囲で結構です。今、かなりお答えいただいたと思います。

○奥口専門委員　　私が答えられるのは、恐らく一番最初のところだけなのですが、今、沖田委員がおっしゃったのと全く同じですので、決済代行業者の契約形態と表示については何ら関連性はありませんので、そのとおりだと思います。

○苗村商取引監督課長　　最後のお問い合わせのEC決済事業者の数ですけれども、今、手元で報告書をみているのですが、ぱっとみた限りでは事業者数が見当たらないです。見落としがあるかもしれませんので、確認をさせていただいて、もしわかるようであれば後ほどご提供させていただきたいと思います。

○山本委員長　　池本委員、よろしいですか。——それでは、ほかの皆様、いかがでしょうか。小塚委員、お願いします。

○小塚委員　　どちらにお伺いしたらいいかわかりません。一応奥口さんにお伺いしたいということで質問しますが、おつくりいただいた資料の中でも、比較的海外アクワイアラーが扱っている加盟店に苦情が多いということが例えば9ページとか10ページに書かれていますけれども、他方で苗村課長からご紹介がありましたように、海外アクワイアラー自体はおかしな事業者ではないということございまして、海外アクワイアラーはこういうことが日本で問題になっているという実態を知っているのだろうかということなのです。

つまり、アクワイアラーとしては、代行業者がちゃんとやっていると思っているのだけれども、間に入っている代行業者のところで検査がないという話なのか、それともそこはある意味で飲み込んでしまって、こういうものだと行って引き受けているということなのか、それはクレジット協会さんにお伺いするのもやや筋違いかもしれませんが、何かご存じのことがありましたら教えてくださいということです。

○山本委員長　　では、よろしくをお願いします。

○奥口専門委員　　先ほど一番最後に私どもの取り組みということで、国際ブランドさんを通じて海外アクワイアラーさんに対して情報を提供するというのも、そういう意味では海外のアクワイアラーさんはきちっとした銀行さんという前提で、情報さえ提供して、そこがクロスボーダーだという事実をお伝えすれば、そこを調査していただいて、不適切だ

ということであれば、今、契約を解除していただいておりますので、そういう意味ではアクワイアラーさんというよりは、間に入っている決済代行業者さんがアクワイアラーさんがなかなか認識できない状態の中で、そういう事業者さんと取引をされているという考え方ができるのではないかと考えているところです。

○山本委員長　　どうもありがとうございました。それでは、鈴木委員、お願いします。

○鈴木委員　　與口委員にお伺いしたいのですけれども、資料2の2ページで、海外への仲介パターンは多種多様ということで、1つの例としてお示しいただいたのです。多種多様のうち、例えばほかにどんなパターンがあるのかということと、それから8ページでカード取引に係る消費者苦情、相談の分析をしていただいています、調査対象、カード会社14社ということなのですから、そもそもカード会社が国内で何社あるのかという素朴な疑問なのですが、教えていただきたい。その2点についてまず教えていただければと思います。

○山本委員長　　よろしくお願いします。

○與口専門委員　　最初のご質問でございますけれども、そういう意味で必ずしもパターンについて全てを理解しているというよりも、我々が認識しているのはここに書いてあるだけというのが実は正直なところなのです。

一方で、国内の決済代行業者さんから海外に出ていく過程の中で、例えば今、国内のアクワイアラーさんと接続していない単独の決済代行業者さんの隣に支店提携先ということが書いてありますけれども、これのさらに上に海外アクワイアラーさんとの間で決済代行業者さんが入ったり、それからブローカーと呼ばれている仲介業者がいたり、そもそも国内の決済代行業者さんと海外のアクワイアラーさんとの間にそういったブローカーが入ったりということで、そのブローカーが一体何者なのかということも私ども必ずしも理解しておりませんが、お聞きすると、何らかの仲介業者が入っているということはお聞きします。

ただ、その実態というのは、大変申しわけないですが、今我々が理解しているのはここに書いてあるものぐらいで、ただそれ以外にいろいろあるのだということはカード会社さんやブランドさんとお話をしていても幾つか出てくるので、そうなのだろうと思って書いてしまったということですので、申しわけございませんが、ご理解いただければと思います。

2つ目のご質問ですけれども、国内のカード会社については、そういう意味では包括信

用購入あっせん業者さんの登録業者数ということになるのだと思うのです。今、正確な業者数は経済産業省さんがご存じであればお答えいただければと思うのですが、たしか280とかその程度のものであったと理解しておりますけれども、そういうことだと思います。

○山本委員長　ほかにご質問、ご意見ございますでしょうか。岩崎委員、お願いします。

○岩崎委員　私からは沖田様にお伺いしたいのですけれども、與口委員、沖田様のご報告を聞いておまして、やはり根本的に問題があるのは、悪徳の決済代行業者、特に海外の決済代行業者であり、彼らを排除しないかぎり、なかなか問題は解決しないと理解しました。

そういたしますと、同業者といたしまして、悪徳かつ海外の決済代行業者を排除するためには、どういった方策が考えられるのでしょうか。アイデアで結構ですので、沖田様に教えていただければと思います。

○山本委員長　お答えいただき、アイデアを出していただけますでしょうか。

○沖田オブザーバー　ご指摘は大変ごもっともで、一部の悪徳業者というか不心得者によって業界全体が被害を被っているというのはまさにご指摘のとおりだと思います。そういう意味では、我々も彼らを排除できればいいというのは同感でございますけれども、同業者という立場ではなかなか難しいところがございまして、例えばアクワイアラーさんですとか、それからブランドさんといった業界全体でないと難しいというのは思います。ただ、海外アクワイアラーの場合は、日本のアクワイアラーさんが規制していくというのは難しい点はあるのかなというところです。

一方で、海外アクワイアラーに問題がほとんど集中しているというのが現状ですけれども、今後、国内でそれが起きないとはいいい切れないのと、件数ベースとしては非常にまれというか相対的に少ないのですが、問題は国内にないわけではありません。

逆に私、かなり従前から各カード会社さんですとかブランドさんにも申し上げているのは、アクワイアラーさんがもう少しP S Pの監督をやってくださいと少なくとも国内に限定して強く申し上げておまして、日本も実際、P S Pの数は非常に多くて、我々も把握し切れない状態ですし、先ほど駆け足で申し上げたのですが、先ほどブローカー等々の表現がありましたけれども、国内においても実際、アクワイアラーと加盟店の間にP S Pが複数入るケースは存在していると私は認識しておまして、我々はそういったやり方をとっていません。契約上も違反でございます。

ただ、そういった不心得者が我々の加盟店の中から途中で変わってしまうケースが過去

にあったのは事実ですし、そこは管理がそれほど厳格でないP S Pが下に複数のP S Pをぶら下げている構造が実際には存在していると私は理解していますので、その点はできれば国内のアクワイアラーさんにP S Pの管理はしっかり行っていただければと思います。

それから、いわゆる大手のP S Pが全てちゃんとしているかということ、大きい会社の中にもむらがあるのも事実です。それから、一般論的には中小のP S Pの中で問題が起きやすいのも事実ですので、そこはできればよろしく願いできればというのはアイデアといえますか、我々からお願いさせていただきたいということです。

○山本委員長　それでは、今のことに関連して事務局からお願いします。

○苗村商取引監督課長　若干補足させていただきますと、今、沖田さんもおっしゃったように、海外につながっている場合は2つありまして、決済代行業者も海外にいる場合と、国内の決済代行業者が海外につないでいる場合と両方あると思います。

それで、24年3月に委託調査として出させていただいたクレジット取引に係る問題の調査というところをやって、かなり限られた調査であるのですけれども、そのときに幾つかの業態において海外の決済代行業者が契約している店子の内訳を調べた例がありまして、アダルトサイトみたいなものは決済代行業者の拠点も海外にある場合が大多数だったのです。例えば情報商材でありますとか、教育商材、出会い系みたいなものについては、何らかの形で国内に拠点のある決済代行業者が海外につないでいるほうがむしろ多いということでありまして、そういう意味では両方の場合があるといえるのではないかと思います。

○山本委員長　そのあたりかなり複雑ですけれども、視野に入れて議論をしていかなければいけないと考えます。

ほかにご質問、ご意見ございますか。大谷委員からお願いいたします。

○大谷委員　私からは、加盟店調査の関係で1つ確認をさせていただきたいのですが、包括代理型の場合も含めてなのですけれども、基本的には決済代行業者のほうが加盟店の事前審査をした上で、アクワイアラーの審査にかけるという形になっております。アクワイアラー自身が直接何らかの調査をするケースがあるのかどうかということ、あと、決済代行業者から出された書類のみの審査で加盟店の契約を行っているのかということが主流なのか、そういったことを確認させていただきたいと思います。

それともう1つ、消費者から苦情が入った場合の流れなのですが、通常、私どもは自分の加盟している 이슈アに苦情をお話ししますが、 이슈アがその後、アクワイアラーを通じて決済代行業者に流れとして苦情を上げていくのか。その流れが消費者からは全くわ

からないので、どういう形で苦情が上がっていくのかを確認させていただければと思います。

○山本委員長　それでは、これにつきまして、まず沖田様からお答えいただけますか。

○沖田オブザーバー　ご質問ありがとうございます。

まず、審査の部分ですけれども、ご指摘のとおりで、P S Pで一旦審査を行った後に、アクワイアラーで審査を行うというのが4番の包括代理型では一般的でございまして、私どももそれと全く同じ運用をとらせていただいております。

アクワイアラーさんがどういう審査の方法をとられているのか、我々では十二分に把握できておりませんで、その点については私から回答は控えさせていただければと思います。

2点目の消費者の方からのお問い合わせフローというのはおっしゃったとおりでございまして、 이슈アからアクワイアラーを経由して私どもにお問い合わせがまいります。この点については、お問い合わせが入る件数は、全体に比べると極めて小さいですけれども、当然でございます。それは、先ほど申し上げたように、使った覚えがないのだけれども、これ何だっけというご質問が一番最初の起点でございまして、幸いにして、私どものケースの多くの場合はお忘れになられているだけですが、当然、全てが全てではありませんので、そこからまた実際のトラブルのケースであれば、加盟店にエスカレーションしていくといった流れでございます。

○山本委員長　それでは、與口さんも今の点、プレゼンの内容もかかわっておりましたので、さらに補足いただくところがあればご発言いただきたいと思います。

○與口専門委員　大変申しわけありません。そういう意味では実務をやっているわけではないので、もしかしたら誤っているかもしれませんが、基本的にはご質問の1番目のアクワイアラーが直接加盟店の審査をすることがあるかどうかという点に関していいますと、恐らく加盟店さんの規模によってと申し上げると理解しやすいかと思うのですが、年間数億もの売り上げがあるような大型加盟店と取引をするときに、決済代行業者さんがまれにかかわるときがございまして、こういう場合については、当然のことながらそこを審査する可能性はありますし、一方で年間を通じて100万にも満たないような小さな加盟店さんもE C加盟店さんには多々あります。

こういったときに、先ほど申し上げましたように、もちろん信頼できる決済代行業者さんという前提になりますけれども、お任せをする、あるいは決算代行業者さんが直接接点をもっていろいろなことをやっていたほうが合理的だったり、効果的だったりということ

が考えられる場合については、お任せするという事は当然あると思います。ただ、その際にも先ほどご指摘いただいたように、書類の審査とかそういった内容については、きちんとチェックは当然やっていると理解しております。

それから、消費者に対する流れというところなのですが、イシューさんに消費者の方、カードホルダーの方から加盟店さんに対する何らかのクレーム、あるいはご相談等が入った場合については、イシューさんとアクワイアラーさんが同じ包括支援購入あっせん業者であれば、ご自身で何とでもということになるのですが、異なるアクワイアラーさんが別にいらっしゃるということであれば、アクワイアラーさんに要請して、アクワイアラーさんが自分と加盟店との間でもし決済代行業者さんが入っていれば、その決済代行業者さんに依頼をして、一定の調査をお願いすることになっていると理解しております。

○山本委員長 どうもありがとうございます。大谷委員、よろしいですか。

○大谷委員 海外のクロスボーダー取引の場合にはどうなるのでしょうか。

○山本委員長 どの点ですか。いわゆる審査の問題と苦情と……

○大谷委員 苦情が入った場合に、海外のアクワイアラーに何らかのコンタクトをとっているのかどうかということ。

○山本委員長 苦情の扱いですね。これはむしろアクワイアラーということなので、興口委員もし何か知見がございましたら。

○興口専門委員 そのイメージは、例えば海外アクワイアラーさんの下にぶら下がる海外加盟店とか、国内の決済代行業者さんを経由して、国内の加盟店とか、そういう場合について、我々から海外のアクワイアラーさんに対して何らかの調査要求を出すかどうかというイメージでしょうか。

○大谷委員 そうです。

○山本委員長 イシューに行って、その後の流れということが最初の質問でした。

○興口専門委員 そういう意味では、国際ブランドさんを通じてあとはやることになるので、国際ブランドさんの中に何か照会をできるようなサービスというのでしょうか、ある種のものがあるのかどうかということになるのでしょうかけれども、恐らく一個一個の相談といいますか、お問い合わせに対して、例えば利用したことがあるかどうか、伝票を取り寄せてみないとわからないとか、そういう類いのものについては、そういう要求ができるものがあると聞いていますので、恐らくできることとできないものが国際ブランドによって決まっているのだらうと思うということぐらいしか答えられません。

○山本委員長　　どうもありがとうございます。それでは、沢田委員、お願いいたします。

○沢田委員　　ありがとうございます。いろいろきれいに整理していただきまして、勉強になりました。

今の話と関連するのですけれども、お尋ねしたかったのは、ご説明いただいたアクワイアラーや決済代行会社の役割の中で、消費者の苦情対応がどのように位置づけられるかということです。沖田様のお話を伺う限りでは、大手の、そんなに消費者からの苦情を起さないようなところを加盟店にしている決済代行業者のお立場からは、苦情対応がそんなにメインの仕事ではないというか、課題の中には入ってこないのかなという印象を受けました。

一方、與口様のお話の中で、資料2の6ページに決済代行業者の分類の一番右の欄に苦情対応等というのがありまして、特に2ポツと3ポツの形態の話なのですが、アクワイアラーの要請に基づき決済代行業者が行うという、「要請に基づき」という意味がよくわからなかったのもう少しご説明をいただければというのが1点です。

2点目を申し上げますと、ご説明いただいたマンスリークリアであっても90何%解決されているというのはすごい数字だと思いましたが、私ども相談機関としてもっている印象とそんなには離れていません。90何%ということはないかもしれませんが、 이슈アに相談することによって、相当程度解決されているケースがあると考えております。

一方で、資料2の7ページ、海外ケースで、 이슈アからのチャージバックで解決しているケースもあります。逆に海外の決済代行会社が出てきて邪魔をするといいますか、英語で消費者にメールを送ってきて、(何でメールアドレスを知っているのかと思いますが)、「チャージバックの申し出を撤回してくれたら割り引いてあげるから商品を買ってよ」みたいなお願いが来たり、加盟店管理の一環ではないかと想像するのですが、「なぜチャージバックをするのですか」と問い合わせてきたりということで、決済代行業者さんが独特の位置づけで動いているなと思うこともあります。

ただ、先ほどの與口様のご説明の中では、アクワイアラーと加盟店の間に決済代行業者がいるかないかというのは、クレームの解決に余り関係ないのではないかと私自身は思っているのですが、その点はいかがでしょうかというのが質問です。2点です。

○山本委員長　　2点、これは與口委員へのご質問だったと思いますが、お願いいたします。

○與口専門委員　　1つ目の私の資料2の6ページ目の2番目と3番目のアクワイアラー

への要請に基づいて決済代行業者が行うということなのですけれども、2番目、3番目の形態に書いてあるように、アクワイアラーさんと決済代行業者さんとの間で、包括代理、あるいは包括加盟店契約のような一定の役割分担と申しますか、それぞれがやるべきことがある程度申し合わせされているという中で、大概の契約のお話を聞くと、アクワイアラーさんからイシューを経由して、当然アクワイアラーさんに入るという前提だと思います。そういった加盟店で消費者からこういうクレームが来ているのだということになったときに、アクワイアラーさん、決済代行業者さんから問い合わせがあれば、それについて真摯に受けとめて、加盟店にそういう内容についてきちっと問い合わせをして回答するという約束事が書かれているという前提に立って、このように表記をさせていただいたというのが1つ目の答えになります。

2つ目の消費者の解決に決済代行業者が入っているか入っていないかは、関係があるかないかということについては、趣旨がよく理解できなくて、どのような趣旨で理解すればいいのかももう一度。済みません。

○沢田委員 特に海外のケースを念頭に置いて申し上げているのですけれども、国際ブランドのルールに基づいて調査依頼なり、チャージバックなりをかけて、イシューから申し立てをするといった場合は、イシューからアクワイアラーに行って、アクワイアラーから直接加盟店に行くか、アクワイアラーから決済代行業者を通じて加盟店に行くかというだけの違いで、カード会員側にとっての解決可能性は、決済代行会社がこちら側に入っているかどうかによって何も変わらないのではないかという質問です。

○與口専門委員 おっしゃるとおりだと思います。そのとおりだと思います。それ以上ではない気がします。

○山本委員長 よろしいですか。それでは、次、二村委員、お願いします。

○二村委員 1つは與口委員に、もう1つは事務局にお尋ねしたいことです。

1点目、與口委員にお尋ねしたいのですが、これは念のための確認のようなものです。ご説明資料の3ページで、自主規制が適用されますということが書かれているのですが、現状で日本の包括支援購入あっせん業者については、全て日本クレジット協会の会員であるという理解でよろしいでしょうか。

それから、包括支援購入あっせん業者ではない、アクワイアリングを専業でやっている事業者さんも協会員として自主規制の対象になっているか、これを教えていただければと思います。これが與口委員について。

それから、事務局に対してなのですが、これもまとめていただいております。ご指摘の中で②の包括加盟店というのは、単にカード取り扱い以外の関係もあるというところで、③と区別できるのではないかとご提言、ご示唆をいただいておりますが、実際にどういう取引関係があるかということ、要はカード取引以外にある取引関係を少し出していただくとありがたいというのが1つ目。

もう1つは、沖田様からP C I D D Sなどカード情報の取り扱いについてもいろいろご指摘をいただいておりますが、今回の資料の中では、カード情報がどのように扱われているかというのは、事務局の整理の中には入っていないものですから、そこを入れていただくと。今の議論は、どちらかというと加盟店調査ですとか、苦情対象にフォーカスしているのは十分承知しているのですが、やはりカード情報の取り扱いも大事かと思っておりますので、そこを反映していただければと思っております。

○山本委員長　それでは、最後の点は今後の要望ということで、さらに今後の議論に反映させることとしまして、最初の2つのご質問について、まず奥口さん、次に事務局からお答えいただきたいと思っております。

○奥口専門委員　包括支援購入あっせん業者全てが当協会の会員かというご質問なのですが、全てもお答えできればよろしいのですが、残念ながら当協会への加入というのは必ずしも強制ではありませんし、義務でもないということですので、記憶が正しければ7社ほど銀行本体さんを中心に当協会にご入会いただけていないところが存在しております。

我々としては、当協会にお入りいただきたいということで再三にわたってお願いしておりますけれども、いまだお入りいただけていないと理解しております。

それから、アクワイアラーさんについては、当協会にもお入りいただいて、加盟店情報交換制度にもご参加いただけていますと考えております。

○苗村商取引監督課長　②の百貨店等について、どのような契約関係がほかにあるのかということについては、私どもまだ整理ができておりませんので、こちらについても宿題ということで、我々分けて考える実態があるのかということをお聞きした上で、どのように切り分けるべきなのか、もう少し考え方を整理してご相談したいと思っております。

○山本委員長　どうぞ。

○二村委員　今の②の類型のところなのですが、百貨店、ショッピングセンター以外にも恐らくガソリンスタンド、SSなどもここに入ってくるでしょうし、かなり広範な部分

がここに入ってくる可能性がある」と認識しているのです。ですから、そこをきちっと切り出して、ほかと違うのではないかという視点をもつのは非常に大事だと思いますので、ぜひご調査をお願いいたします。

○山本委員長　　どうもありがとうございました。それでは、次に丸山委員、お願いいたします。

○丸山委員　　第1点としては、確認的に事務局に教えていただきたいのですが、加盟店契約のときに海外アクワイアラーとかがしっかり調査していないみたいな実態があった場合に、現在、行政庁としてはそういった海外のアクワイアラーとか決済代行業者に対しては、割賦法などを根拠に何かいえることがないという認識出いいのかという点が第1点の確認でございます。

第2点の質問としましては、與口委員になると思うのですが、結局、加盟店契約を結ぶときに審査が甘かったり、調査ができなかったり、監督が甘いような決済代行業者とか、場合によっては海外のアクワイアラーがいたときに問題だと思うのです。そういった場合に国内の 이슈ができることとしましては、プレゼンの最後の14ページで、調査を求めるということを 이슈はしているということなのですが、できることとしてはそこまでなのかという点の確認と、国際ブランドとしては、取引とか契約をつくるときに、そういった能力がないような決済代行者とは取引をしないとか、ネットワークに入れないという工夫を現在どこまでしていて、それが果たして機能的なのかというところ、もしご存じでしたら教えていただきたいと思いました。

以上です。

○山本委員長　　では、まず、事務局から。

○苗村商取引監督課長　　最初のご質問に対するお答えになりますけれども、割賦販売法上、海外のアクワイアラーに対して、加盟店契約について何かしてくれという形で影響を及ぼすような規定はないということでございます。

○山本委員長　　国内でも現行法上はないわけで……

○苗村商取引監督課長　　そのほうが正確ですけれども、国内でも加盟店サイド、アクワイアリングサイドに対して直接何かというものは、カード番号の管理を除けばないということですので、加盟店管理について直接何かという規定はございません。

○山本委員長　　それでは、2番目のご質問については與口専門委員からお願いします。

○與口専門委員　　最初のご質問である14ページ目にあります(3)のような対応以外に何

かできることはないかということなのですけれども、実はこの対応をやるために、綿々とした議論が繰り広げられておりまして、その14ページ目にあるように、問題提起は平成21年10月で、スタートしたのは23年12月から、この2年間弱、何ができるのかを一生懸命考えて、国際ブランドさんからも出していただいて、いろいろと使えるもの、ありとあらゆるものを考えながらやったのですが、残念ながら今できることということで、最も可能性が高く実際に実効性のあるものということで、ぎりぎりこれということでございますので、今の段階でこれ以上のものというのは難しいのです。

それから、国際ブランドさんが決済代行業者さんについて、私が答える立場にあるかどうかというのは微妙ではありますが、私が知っている限りにおいては、例えば日本国内で先ほど沖田委員がP S Pというお言葉を使っているが、国際ブランドが認識しているP S Pというのは、日本国内には数社しかないとおっしゃっています。

要するに、アクワイアラーさんがまさに自分で監督的な立場で国際ブランドに対してここは自分のP S Pであるといつて、申請するという行為が前提にあつて、P S Pの申請を受けていけば、そういう意味ではアクワイアラーさんの監督下にあるということになりますので、一体として認識できると国際ブランドさんはお考えになるようです。そういう意味では、きちっとしたアクワイアラーさんが自分で責任をもつという形で、P S Pという形で市場に参加している人たちが、国際ブランドからすれば認識できる決済代行業者の唯一の存在ということにきつとなるのだと思います。もし間違っていたら、次回あたりに国際ブランドさんに聞いて訂正いたします。

○山本委員長　ほかに委員の皆さん、ご質問、ご意見ございますか。では、渡辺委員から。

○渡辺委員　恐れ入ります。沖田様にお教えいただきたいということになるのですが、ご提示いただいた資料の14ページになるのですが、初めてE C決済協議会での取り組みを拝見いたしました。それで、自主ルールの項目が9項目挙がっておりますけれども、最初にごく簡単なことで教えていただきたいのですが、6の加盟店保護に向けた取り組みというのは、どのような不都合から加盟店を保護しようということと、8番の不正利用防止というのも誰が不正利用して、何を守ろうとしているのかということを最初に教えていただけますでしょうか。

○沖田オブザーバー　ご質問ありがとうございます。まず、加盟店保護という観点です

けれども、プレゼンテーションの途中でも申し上げましたが、例えばP S P事業者から加盟店に正しく売上代金、決済代金が入金されないといったケースが1つ事例として当てはまると思うのです。そういったものをないようにというところを1つの例示とさせていただければと思います。

それから、8点目の不正利用の防止という観点の定義ですけれども、これは本人利用ではない取引がなされないようにといったところでございます。本日はそれほど大きくは取り上げませんでしたけれども、これはリアルの世界でもあると思いますし、ネットの世界においてもございまして、カードだけではなく、銀行振り込み等々でもあると思うのですが、成り済ましの決済ですとか、アカウントを搾取したような形での決済といった形で、本人がご利用されていない決済を行うものを防いでいきたいと思いますというところでございまして、そういう意味では加盟店保護にも当てはまりまして、カードの世界では本人が使っていないものというのは、特にネット掲載においては、利用者は非常に高いレベルで保護されておりまして、逆に本人確認をしなかった加盟店が責務を負うという形になっております。

そういう意味で、プレゼンテーションの途中で3 Dセキュアですとかそういった言葉を入れさせていただいているのです。本人確認をとれるすべですとか、3 Dセキュアに限定しませんが、そういった形を行うことによって、本人利用でないということによって、当然ながら消費者も迷惑を被りますが、経済的な責任を負う加盟店側を保護していくところも踏まえた取り組みを行わせていただいております。

○渡辺委員 時間もあれですので、あと感想になりますので簡単になのですが、今掲げていただいた9項目、例えば4、7、9あたりは独立した問題だろうと思うのですが、それ以外のもの、例えば2、3、6、8あたりは、加盟店の保護ですとか、不良加盟店の排除といった加盟店絡みのものが非常に多く項目として取り上げられていると拝見いたしました。要するに、悪質なP S Pがこういった自主ルールをおろそかにしている構図があるのだらうと思います。

その意味では、こういう自主ルールで取り組んでくださっているということの重さをこれからどのように制度設計の中に生かしていけるかどうかということと、先ほど沖田様のプレゼンテーションの中で、少なくとも国内のP S Pについては、アクワイアラーが管理をやってほしい、私見ですけれどもということでご発言がございました。

こういった意味で、国内P S Pの管理をアクワイアラーがやっていくのか、自主ルール

でやっていくのか、どうミックスするのかということが今後、この議論の中で1つ重要な意味をもつのかなという感想でございます。

○山本委員長　よろしいですか。そうしましたら、まだご発言いただいている委員もいらっしゃいますけれども、時間が迫っておりますので、本日の討議はここまでとさせていただきます。

そこでもう1つ最後に、前回鈴木委員からご説明、ご報告をいただきまして、それに対して質疑をいただいた際に、アダルト情報サイトの相談件数のうち、クレジットに係るものの割合に関するご質問があり、その回答を今回、鈴木委員からいただけるとのことでございます。資料5という形でご提出いただいておりますので、それに基づいて2、3分程度でご説明をお願いいたします。

○鈴木委員　では、資料5をごらんください。前回いただいたご質問は、今、山本先生がおっしゃいましたように、クレジットカードがどの程度使われているのか、またそのほかの決済手段はどういうものか、その解決はどうなったのかという3点だったと思うのですが、この手のトラブル、例えば利用料が無料と思いサイトを進んでいくと突然登録となり、高額請求されてしまった、また、請求画面が消えなくなったなどという相談が非常に多くて、まだ消費者が未払いの状態に相談に来るケースが非常に多くなっております。

消費者が業者に指示されている主な決済方法は、私どもP I O—N E Tの用語ですが、口座振り込みなどの即時払いとクレジットカード取引です。この種の相談は、支払い方法にかかわらず、一旦支払ってしまうと、サイト業者と連絡がとれないですとか、交渉できないなど、解決することは難しいというトラブルです。例として、2013年度、昨年度の即時払い5万8,228件のうち、既に支払ってしまった事例というのは1,636件で、全体の約3%にすぎません。

消費者の契約購入金額、いいかえれば請求金額とっていいと思うのですが、請求金額は2013年度をみると、平均は約11万4,000円と決して安くはない金額になっております。

ご質問のクレジットカードがどのくらいあるのかということなのですが、図2にお示ししましたが、これは2013年から2014年6月までを四半期ごとにみたものです。件数は決して多くはないのですが、クレジットカード取引の増加傾向がみられるようになってきたというところです。

以上です。

○山本委員長 短くご説明いただきまして、ありがとうございました。

ただいまの件についてですか。池本委員、お願いいたします。

○池本委員 時間がないところ恐れ入ります。今のご説明の中で、クレジット払い2種類と即時払いとあるのですが、実際支払ったのは1,636件ということはほとんどが払っていないということですが、私ども、相談事例の感覚では、要するに払え、払えと張りついてきて、それに対して支払い方法として、例えばカード番号を入力して決済すればそれで消えるという先の選択肢の中には、クレジット番号の入力もあるケースがかなりあると思うのですが、そのあたりはここでは出てこないのですか。

○鈴木委員 そうです。

○池本委員 その点、どうでしょう。即時払いだけの請求という意味なのか、支払い手段抜きで、ただそういう請求画面が出てきている段階まででくくってあるのか、もしわかりであれば。

○鈴木委員 即時払いの段階まででくくっています。

○山本委員長 時間があれば、もうちょっと正確にというか、委員の理解を共通にしたいと思いますが、即時払いといっても、カードもある意味では即時払いですから、業者との関係ではカードで即時払われるということなので、この概念だとまだ若干疑問があるかもしれませんが、とりあえずきょうは予定の時間がまいりましたので、このくらいで閉じさせていただきまして、次回は本日の議論を踏まえまして、さらなる検討を深めていき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をよろしくお願いいたします。

イシューによりますけれども、割販法でここまでは一定の措置がかかっているということと、業界側の自主ルール等で事実上ここまではやられているというあたりの見取り図が委員の皆さん共通にあればよろしいのですが、そうでないと混乱するようにも思いますので、事務局においてそのあたりのご配慮もよろしく願いできればと思います。

それでは、最後に事務局から次回日程についてのご連絡をお願いいたします。

○苗村商取引監督課長 本日はありがとうございました。次回ですけれども、ご連絡を差し上げていますとおり、11月13日木曜日の同じ時間、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3回を閉会いたします。本日は熱心なご討議をいただきまして、どうもありがとうございました。

—了—