

クレジットカード決済に関する消費者トラブルへの対応について

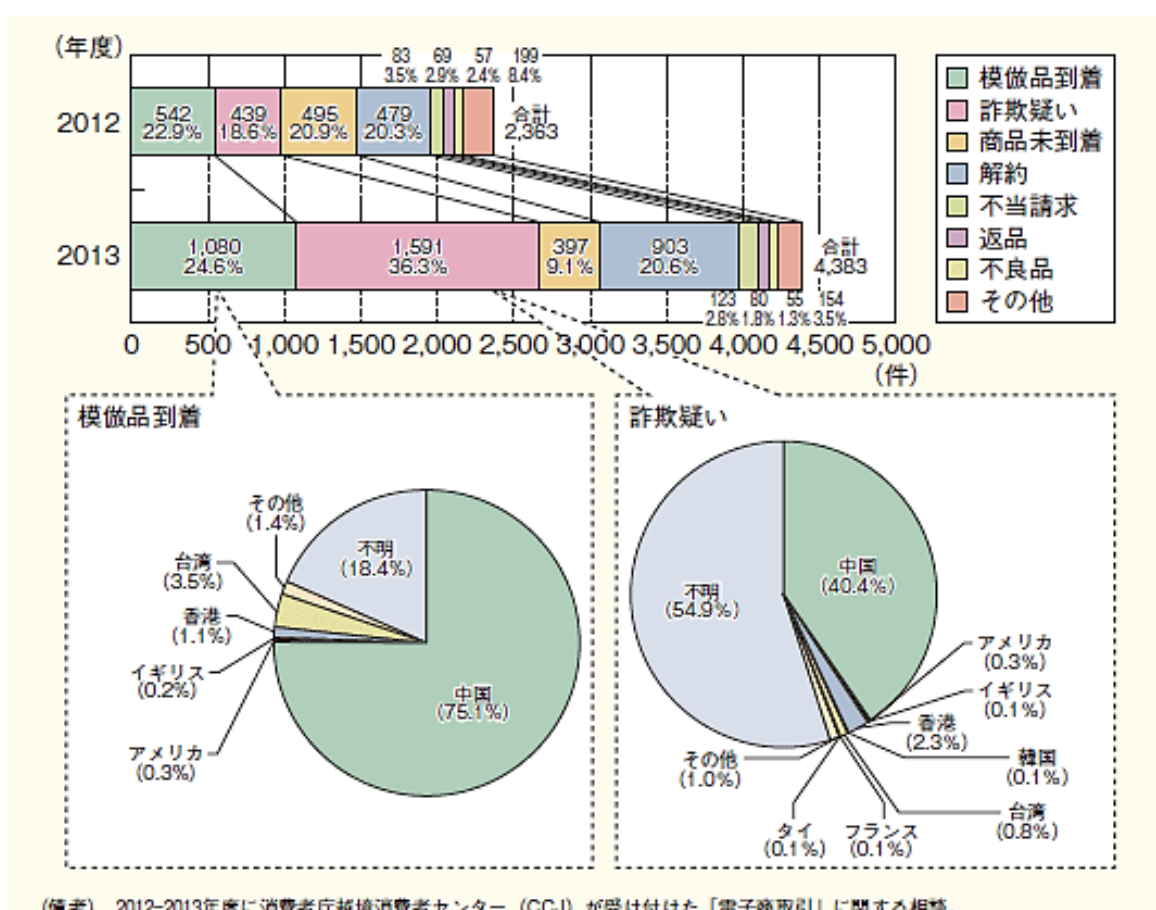
平成26年11月27日

消費者庁取引対策課長

山田 正人

I. 現状認識

- インターネットでの海外通販の購入経験者のうち「トラブルを経験した」割合は8.6%で、約1割近くがトラブルに遭っている。
(国民生活センターが2013年9～10月に実施した「国民生活動向調査」より)
- 「模倣品到着」や「詐欺疑い」といった相談が2012年度に比べ大幅に増加しており、中国関連が多い。(図表参照)
- 越境取引に関する相談の決済手段の4割がクレジットカードによるもの。
(消費者庁越境消費者センターが受け付けた「電子商取引」に関する相談より)



※図表は平成26年版消費者白書から抜粋

Ⅱ. 求められる対応

現在、加盟店調査義務のないアクワイアラー等の規制の整備がまずは必要。加えて、越境取引に関する対応を強化すべき。具体的には、下記のような措置を講じてはどうか。

＜アクワイアラー・決済代行事業者に対する義務付け＞

1. 現状、なんら法律上の義務が課されていないアクワイアラー・決済代行事業者に対しては、消費者保護の観点から、加盟店調査等の実効性のある法的義務付けが必要。
2. 海外に所在するが国内の加盟店と取引を行っているアクワイアラー・決済代行事業者に対して、法規制の実効性を担保する観点から、当該アクワイアラー・決済代行事業者が義務に従わない場合は、事業者名を公表する措置を設けるべき。

【参考】消費者庁は悪質な海外ウェブサイト一覧の公表を行っている。

http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/141031adjustments_1.pdf

＜イシューアの対応の「見える化」＞

1. マンスリークリアか否かを問わず、現状では、イシューアによって苦情処理の対応が大きく異なることから、消費者からの通報がイシューアを通じて確実にアクワイアラー・決済代行事業者に伝わるように、イシューアの対応を「見える化」するなどの措置を行うべき。

＜割販法による保護の有無にかかる表示の導入＞

1. アクワイアラー・決済代行事業者・加盟店がすべて海外に所在する場合は割販法の規制が及ばないと考えられるところ、例えば、通販事業者が契約しているアクワイアラー・決済代行事業者が割販法に服せしめられる事業者かどうかを特商法上の通信販売事業者の表示義務に追加することにより、割販法による保護の有無を消費者にとってわかりやすいものとする必要があるのではないか。
2. また、その前提として、上記表示をもとに消費者自らが判断できるよう、カード業界が主体となった消費者教育を充実させるべき。

＜国際協力＞

1. アクワイアラー・決済代行事業者・加盟店がすべて海外に所在する場合への対応を中心に国際的な協力体制の構築を推進していく必要がある。

＜その他＞

1. マンスリークリアに関する問題は、苦情・相談件数も一定のボリュームがあり、無視できない課題。割賦販売法のみならず、資金決済法も含めた信用分野全体を見渡して、消費者保護の観点から各法律の規制のあり方を横串的に検討していく必要がある。

【参考】国民生活センター「カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか？
ーキャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！ー」（平成 26 年 11 月 18 日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141118_1.html