

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5回 議事録

日時：平成26年11月27日（木曜日）10時00分～12時00分

場所：経済産業省別館3階312会議室

○山本委員長 皆様、おはようございます。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5回を開催いたします。

皆様方におかれましては、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。

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。

本日は、オブザーバーの沖田様、万場様にご欠席となります。なお、万場様の代理として三浦様にご出席をいただいております。

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。本日は、資料1から資料6までと委員提出資料1がございます。資料2につきましては、前回の小委員会でのご意見を事務局のほうで整理をさせていただいたものでございます。本日は、主にクロスボーダー取引への対応とセキュリティ対策についてご議論をいただきますので、説明は割愛をさせていただきたいと思っておりますけれども、ご参照いただきましてお気づきの点がありましたら、後日で結構ですので、事務局にお伝えいただければと存じます。あと、メインテーブルだけになりますけれども、ビザ・ワールドワイド・ジャパン様からの申し出によりまして、「キャッシュレス革命2020」という本をご提供いただいておりますので、配付をさせていただきます。

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。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本委員長 それでは、討議に入らせていただきます。

本日の議題は、議事次第に示しておりますように、「クレジット取引の環境変化に応じた事項」の4回目、及び「セキュリティ対策の強化について」となっております。

まずは、ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社の松田取締役次席代表から、アクワイ

アリングライセンス及びセキュリティ対策についてご説明いただき、それから、オブザーバーである消費者庁の山田取引対策課長から、クレジット決済に関する消費者トラブルへの対応について、ご報告いただきます。さらに、3番目といたしまして、事務局から、セキュリティ対策に関する論点についてご報告あるいはご説明をいただきます。その後、皆様にご議論いただきたいというふうに考えております。また、池本委員から、本小委員会の第2回と第3回における鈴木委員と與口専門委員のご説明に関するご質問が出ております。こちらにつきましては、池本委員のご希望により、事前に鈴木委員、與口専門委員に送付しておりまして、今回ご回答を用意いただいておりますので、この会の最後に時間を設けて、鈴木委員及び與口専門委員からご回答をいただきたいというふうに考えております。

それでは、まずビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社の松田次席代表からご説明をお願いしたいと思います。松田様、どうぞよろしくお願いいたします。

○ビザ（松田） おはようございます。ビザ・ワールドワイドの松田でございます。隣におりますのがリスク担当の井原で、私と2名でご説明をさせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

今回、事務局さんからの要請に基づきまして、私どもから2つのことをご説明させていただきます。1つはV i s aの仕組みと役割、特にアクワイアラーに関する権利関係、義務関係を中心にとということと、2番目としまして、セキュリティ戦略についての話をさせていただきます。この中で3つほど、私どもの資産というか機能、役割を含めながらご説明を申し上げたいと思います。

めくっていただきますと免責事項がございますけれども、きょうお話しさせていただくのは現時点の情報であって、将来を約束したり保障するものではないということが書かれております。ということだけご了承ください。

次のページですけれども、V i s aのカードが出ているページが出てくると思いますが、これも、これが私どもの最初の提供機能でございます。このV i s aというのは、ここに書いてございますとおり、これは企業理念でございますけれども、V i s aというマークがあれば、いわゆる旅行の査証と同じように、世界どこへ行っても、何の差別されることもなく通用することができるというのがこのブランドの理念でございます。それを象徴しているのが、下から3行目後ろのほうにあります「Honor All cards」というルールで、よくHACというふうに頭をとってっておりますけれども、いわゆるV i s aのブラン

ドは、どこの国が発行されたものであれ、あるいはその国の中で誰が発行したものであっても、V i s a というブランドマークがあれば、どこでも利用できるということを保障するということで、皆さんが世界どこへ行っても、何ら現地に住まわれている方と差別されることなくカードが利用できるというのが、このブランドマークの理念でございます。

次のページ、ここにいろいろな数字が出ておりますけれども、この中できょうは2つのことに特化してご説明申し上げたいのですが、左側にA T Mの台数が210万台という数字がございますけれども、ご存じのとおり、この210万台のA T MというのはビザのA T Mではございません。あくまで全世界の各金融機関がおもちのA T Mの台数をいっております。私どもの役割は、ここでご説明しますと、A T Mと実際の銀行が発行されたキャッシュカードあるいはクレジットカードの発行者との間をつなぐビザネットといわれるシステムですけれども、データの取り次ぎを行っているという会社でございます。したがって、このA T Mそのものを運営している会社ではないというのが一つのご説明です。

もう一つ、右側のほうに1万4,400機関という数字が書いてございますけれども、日本は、そういう意味でいうと世界の中でも非常に特殊なクレジットカードの発展過程をたどっておりまして、いわゆるノンバンクが主体でございますけれども、日本以外の国につきましては、ほとんどが金融機関になっております。私どものV i s a に加入しているクライアントです。したがって、いわゆる決済という側面が非常に強くて、現金ですとか振込ですとか振替と同列にこのクレジットカードというものが決済として位置づけられているということで、海外の私どものメンバーとの間で話をする場合は、相手は全て金融機関であるというふうにご理解をいただければよろしいかと思います。

次のページでございますけれども、V i s a という組織でございますけれども、整理しますと、下のほうに帯で書いてありますけれども、金融機関にペイメントプラットフォームとサービスを提供する組織でございます。この中で提供しないもの、右側の四角のほうの2つをごらんいただきます。したがって、私どもビザとしては、クレジットカードは1枚も発行しておりませんし、カードの取り扱い加盟店の契約は1店もしておりません。それらはビザのライセンスを受けた会社さんがなさっている業務になるわけですが、ここにも象徴されるように、国際ブランドというふうにしたときに、大きく2つのカテゴリーに分かれます。私どもとMasterさんは多分同じカテゴリーなのですが、もう一つのカテゴリーとして、アメックスさん、J C Bというのは、同じ国際ブランドなのですが全くカテゴリーが違いまして、例えばクレジットカード発行業務あるいは加盟店契約業

務というのは、JCBさん、アメックスさんは実際業務として行っておりますので、そういう意味でいうと、国際ブランドであり、イシューアーであり、アクワイアラーであるという立ち位置になりますので、これは非常に大きく国際ブランドの中でも性格が違うという形になります。

次のページ、私ども、実はヨーロッパだけがV i s a I n kというニューヨークの上場企業に属しておりませんので、それ以外の国における展開を各地域別のシェアであらわしたものでございます。

次のページでございますけれども、V i s aが提供する支払い方法で、ここで2つ目の私どもが提供しているもの。先ほどブランドマークを提供しているというふうにお話ししましたけれども、2番目として、プロダクトというふうにいわれておりますけれども、後払い、即時払い、前払いの3つのタイプのV i s aカードをプロダクトとして開発いたしまして、それをクライアントさんに提供しているということでございます。

この3種類がございまして、冒頭申し上げたとおり、HACのルールによりまして、例えばクレジットカードだけ取り扱うとか、あるいはデビットカードだけ取り扱うということは禁じておりまして、あくまでV i s aというブランドマークがあるところでは、この3種類のカードについては差別することなくそのまま使われるということになります。

2番目としまして、したがって、加盟店さんとしての意識としては、日本は若干違うところはあるのですが、世界的には、いわゆるクレジット、デビット、プリペイドということではなくてV i s aカードとして取り扱うということで、特に加盟店ではカードタイプについての識別をする必要性というのはございません。決済方法というのは、基本的には会員さんと発行銀行との間で決められたものであって、加盟店はその支払い方法には一切関与しないというのが世界的な取り扱い方法になっています。先ほどちょっと日本は違うというふうに申し上げたのは、ご存じのとおり、日本の場合には、加盟店さんが店頭で、何回払いにしますかということをお尋ねするという商習慣がございまして、これは極めてそういう意味では世界的にも特殊な例でございます。

次のページですけれども、これから「3パーティー」「4パーティー」という言葉がよく出てきますので、ここで定義づけだけをしっかりとっておきたいのですが、実はビザそのものも、最初の段階は、発足の段階では3パーティービジネスモデルからスタートしています。3パーティーといいますのは当事者が3者ということで、カード会社と加盟店と会員。カード会社の中にイシューアーとアクワイアラーが同一にあるということを指しております。

1958年、このV i s aカードのもとであるバンク・オブ・アメリカが発行しましたバンクアメリカカードをたどりますと、このバンクアメリカカードのステッカーがあるお店でバンクアメリカの発行したカードが使われるという、いわゆる3パーティーモデルでスタートしたのですが、その後、それぞれのアメリカにおける金融機関がこのカードビジネス、同じビジネスをどんどん始めていくことによって、70年代に協会を組織しまして、そうであれば、それぞれが別々にばらばらにやるのではなくて、決済のプロセッシング、取り次ぎというのを1つにまとめてやってしまおうという考え方で、1976年にV i s aというブランドマークに統一をいたしまして、それぞれの金融機関がここに参加したという歴史がございます。

その結果が次のページでございますけれども、現在の仕組みでは4パーティービジネスモデルといわれているもので、最も特徴的なものは、アクワイアラーとイシューアーが別々に存在する。その間をビザネットがとりつないでいるという関係になります。

さらに、この中で特徴的な部分としましては、非常に大事な指摘部分は、先ほど「Honor」という言葉が1つ出てまいりましたけれども、これは参加される金融機関さんにとっても同じで、相互信頼関係のもとにやるということで、加入する金融機関はビザが定める規則を守って、銀行間相互に決済サービスを提供するというので、ビザは、その間でそれぞれが遵守される決められた行為の中で行われたものについて、それを信頼した上で、ペイメントプラットフォームの上でデータのプロセッシング等のサービスを行うというのが基本的な考え方でございます。

次のページへまいりまして、ここで、きょうの事務局さんからご指摘いただいているテーマに入っていくわけですが、各プレイヤーの役割と責任ということで、4パーティービジネスモデルの責任関係をわかりやすく表現したものでございます。ビザが負っている責任範囲というのは、直接的なアクワイアラーさんあるいはイシューアーさんといわれた、いわゆる私どもの言葉でいいますライセンスを受けたクライアントさんを管理・監督するというのが私どもの役割で、左側の加盟店さんに関する部分については、加盟店さん個々は、加盟店さんと契約しているアクワイアラーさんの加盟店契約に基づく管理、イシューアーさんについては、カード発行会社とカード会員との間で決められているカード会員規約による管理という形で、それぞれの範囲でそれぞれが責任を果たすという役割があります。

この委員会の中でもよく出てきます決済代行会社というのは、この契約会社さんのもと

で管理されている存在という形で、ビザからみますと、決済代行会社というのは直接的な権利義務関係を有する存在ではございません。

次のページでございますけれども、ビザはいろいろなルールがございますけれども、本日は、特にアクワイアラーさんが関係するルールに特化して抽出をしてみました。大原則のところ、「Honor All cards」は先ほどご説明したとおりですが、各国の現地法との関係ですけれども、ビザの取引は、いわゆるイシュアーの国及びアクワイアラーの国双方で合法でなければならないというのが大原則でございます。ただし、これはちょっと表現がよろしくないところでありまして、イシュアーのところなのですが、私どものレギュレーション上、正確な言葉を申し上げますと、イシュアーというよりもカード会員という表現を使っています。カード会員がいわゆる法律を遵守しなければいけないという表現になっております。

何をいっているかという、例えば日本にいて、日本では違法な取引なのに、海外の例えばネット等を使って商品を購入したりサービスを受けたりというのは、その会員が所属している国の法律に違反する行為というふうにみなしますというケースを想定しての言葉になっております。2つ目としまして、ビザのルールが法律等と不整合がある場合には、その国の現地法を優先するというのが考え方でございます。

次に、ビザの関連ルールの代表例を幾つかご紹介したいのですが、私どもが最もブランドビジネスをやる上で根幹としておりますのがG B P Pといわれる「Visa Global Brand Protection Programs」でございます。この具体的な展開例については後ほどご説明いたしますが、プライオリティーとして、ビザは加盟店の違法行為が確認された場合については、即時にアクワイアラーに対して契約解除を要求するということと、会員からの申し出等がない場合でもそういったが行われる場合がありますので、例えば世界中のウェブサイト、例えばチャイルドポルノですとかそういったことにつきましては、ビザみずからもモニタリングを行って、そういうことが発見された場合については、ビザブランドのレピテーションが毀損されるということで改善を出すという作業を行っております。

次のページにまいりまして、もう一つのV i s a リスク管理プログラム、これはビザネットの中にさまざまなデータが通過しているわけですが、そのデータをモニタリングしておりまして、異常値が発生したようなケースについて、取引の信頼性を維持するために、もし不正行為が発生している場合については、アクワイアラーに対して調査、対応を求める。これはビザみずからが行う作業でございます。

2 番目のポチでございますけれども、問題解決に対するプロセスということで、例えばわかりやすい例で、お客様から商品を受け取ってないとかいうようなクレームが発生した場合のことを想定していただければと思いますけれども、3つのソリューションがございます。まず基本原則は、当事者間、イシューアーとアクワイアラーの間で協議する。お客さんが商品を受け取ってないというふうにいっているということになるわけですが、これをトランザクションの数の中でやろうとすると非常に大変な作業になりますので、その中で非常に頻発するパターンを効率的に処理するために、チャージバック制度というものを導入しております。

このチャージバック制度についても、やはり相互信頼関係に基づいて行われておりますので、例えばカード会社さんは、海外のアクワイアラーからこういった請求が来ているという場合、請求を1件1件精査することなく、そのまま全て請求に回さなければいけないと。これはアクワイアラー、銀行が正しいという前提で行われるわけです。今度は逆にイシューアーの金融機関が、会員から例えば商品を受け取ってないというクレームがあって、これをチャージバックリーズンコードに該当するのでチャージバックするといった場合は、即時にその代金はアクワイアラーからイシューアーに戻るという手続になっております。これは、そういう意味でいうと相互信頼関係を前提にしたものです。

3つ目としまして、チャージバック要件に入っていないのだけれども、ビザのルールに違反した行為があって、それが経済的損失を生んでいるといった場合については、改善を要求するコンプライアンス制度というのがありまして、これはイシューアーから直接アクワイアラーではなくて、当社に対してコンプライアンスをしてくるということで私どもがそれを解決するという、大きく分けると3つのプロセスで問題解決に対しての対応を行っております。

また、今回の中でよく出てきております決済代行会社さんにつきましては、先ほどの中でご説明しましたとおり、ビザはアクワイアラーさんに決済代行会社の資格要件と管理規定を決めているという位置づけになっております。

次のページへまいりまして、先ほどちょっとお話ししましたG B P Pの適用事例ですが、1 番目、中国のE C加盟店における模造品販売というのが起きましたけれども、これは知的財産権の侵害ということで、W T Oでも問題視されているグローバルな犯罪という捉え方でございます。非常にこれは影響が大きいので、ビザとしましては、現地におけるQ S P (Qualified Service Provider)、中国のアクワイアラーとこのQ S Pに対して

認定制度を新たにつくりまして、それに基づいて、3番目にあります不正取引を行った決済代行会社を排除しまして、そのときあった30社から、現在は8社に縮小するという強制的なプログラムを実行しております。

2番目、バイナリーオプションですけれども、取引の中身はそこに書いてあるとおりですけれども、これは日本の金融庁のホームページに、海外所在の無登録業者が行っているということで注意を促すものが公表されておりました。実際それに対して被害の届け出がありましたので、G B P Pをもとに、日本でこの取引は違法であるということでアクワイアラー——これは、実際イギリスのアクワイアラーですけれども——に対して加盟店解除を要請しまして、解除するというようなことを行っております。

また、記憶に新しいと思いますけれども、3番目、ショッピング枠の現金化取引に関しましても、警察庁等から、違法な金利を課している、出資法、利息制限法、貸金業法等に違反する違法行為ということがありましたので、それに対して同じようにG B P Pによる契約解除を行ったと、こういう動きを行っているということでございます。

ここまでがビザの仕組みと役割でございまして、時間が押していて申しわけないのですが、セキュリティ戦略についてその次にご説明をさせていただきます。V i s aのセキュリティ戦略は、次のページをごらんのとおり、予防、保護、対策という3つのサイクルで回っております。

どのような不正があって、どういう対応をしているかというのは次のページ、V i s aのセキュリティ対策ということをごらんいただきますと、10年間を振り返りますと、最初のころは偽造カード、これに対してはEMV、チップ対応を始めた。それから、だんだんeコマースで利用がされてくるようになりますとなりすましが発生しまして、これについてC V V 2、あるいはVerified by Visaの導入をしてきているということで、ここにありまして、最近ではP O S等の端末からカード情報が漏えいされると。この情報漏えいというのは、実はそのものが犯罪ではなくて、後にご説明しますが、このデータを使って偽造カードがつくられたり、あるいはなりすましが発生したりということで、材料を掘り起こすというか、アカウント情報を売買するビジネスが出てきているということに対する対応をしなければいけないというのが、今我々が直面している最も新しいテーマでございます。

次のページにそのソリューションがございまして、PCIDSSといわれるものですが、プラットフォームは全く同じでございまして、私どもはA I Sという言い方をしてお

りますけれども、各ブランドさんは名称を変えていますが、ベースは全く同じでございます。これを大手の加盟店さんあるいはプロセッサさん、クライアントさんに対して、PCIDSSに準拠をしていただいて情報漏えいを防ぐというプロテクションを行っております。

次のページ、全世界の不正傾向でございますけれども、一番下のブルー、これが盗難・紛失、その上の少しオレンジの色が偽造カード、その上の黄色がeコマースでの不正でございます。ごらんいただきますとおり、最近では、eコマース等のなりすまし等の不正被害というのがふえてきております。

したがいまして、次のページにございますとおりVISA認証サービス。これは一番下をごらんいただきますと、日本では2004年4月からMaster CardさんとJCBさんにもこの技術供与をいたしまして、名称はそれぞれ違っていますが、全く同じものを今eコマースの本人認証の仕組みとして採用しております。

次のページ、これも、「ライアビリティ・シフト」という言葉がよく出てくると思うのですが、偽造カードに対する対応策としては今IC化が最も有効であるということで、それを促進するための方策でございます。具体的にいえば、磁気ストライプで起きた偽造被害というのはあくまでイシューアの責任になりますけれども、ICチップを出して、その磁気ストライプが読み取られて、磁気ストライプでつくれた偽造カードが使われた場合、この場合にはライアビリティがイシューアではなくてアクワイアラーに向かっていくということで、2005年10月以降、このルールがスタートいたします。ということでICチップ化を促進しているということでございます。

次のページは、私どもとしてもいろいろな意味でのモニタリング、不正検知をしていて、その結果をそれぞれのイシューアさんに提供して、イシューアさんが独自に行っているものに参考にしていただいているという状況でございます。

次のページ、EMV化、IC化の状況でございますけれども、残念ながら日本とアメリカが非常におくれております。この世界地図をごらんいただきましても、黄色い部分で、IC化対応をしているPOSから来ているトランザクションというのは、日本は17%で、アメリカも9%にすぎず、ほかの国ではかなり、ヨーロッパを中心に進捗をしております。

その結果、次のページでございますけれども、イシューアによる偽造被害というのは、圧倒的に日本とアメリカに集中しております。やはりセキュリティの甘い国で発生するということは如実にあらわれております。

次のページですが、そのアメリカでございますが、去年、ご存じのとおり、Targetといった大手の流通業のPOSからの情報流出が社会問題化をしまして、政府が主導しましてIC化に移行着手しました。これはアメリカの調査会社の調査結果ですが、非常に速いスピードで、予測では2018年までにカードベースで96%、次のページの端末ベースで2018年には92%がチップ対応を完了するという予測をしております。上のほうに書いてありますけれども、アジアでも、中国ではことし中、韓国も2015年末までにチップマンデートをするということで政府の方針も決まっております。

では、実際にチップ導入するとどのぐらい偽造カードの被害が防げるかという例でございますけれども、次はイギリスの事例ということで出ておりますが、2002年の段階で、黄色いところが偽造カードの被害ですが、その後チップ導入したことによって、右側、2012年では著しく減少しております。逆に、そのかわりに濃い紺のところですけども、eコマースの被害というのが急増していて、イギリスではセキュアを中心としたなりすまし被害に対する対応策というのが新たな課題となってきたということです。

最後に、今度ATMの件に触れますけれども、日本のアクワイアリング不正の傾向の中で、外国から持ち込まれたいわゆる偽造カード、これが日本のATMでどういう被害を発生させているかということを経緯グラフであらわしたのですが、真ん中から左側、グリーンのところはATMの被害ですけども、非常に多かったものが現在ではほとんどなくなってきております。これはセブン銀行さんを中心として、ATMに対してチップの存在というものをチェックしているという形で、完璧なチェックではないのですが、少なくともチップがついているということをチェックしているという効果をあらわしています。

したがって、偽造団としても日本で、セブン銀行で出そうとしても、チップがついてないカードで偽造カードをつくってもリジェクトされてしまうので、日本ではビジネスにならないということで、犯罪はほとんど今発生していないという状況なのですが、彼らは何をするかという、次のページをごらんいただきますと、そういった対応を現在ATMで行っていない隣の韓国に集中的に行っていて、韓国では最近、ATMの被害が非常にふえてきております。ただ、先ほど申しましたとおり、来年中に政府主導でATMのチップ対応も終わるということなので、韓国もそこで対応ができ上がると思います。

結論を申し上げますと、今お話ししましたとおり、残念ながらこのままいきますと、日本のPOS端末だけが取り残されるという危険性が非常に大きいということをいわざるを得ませんので、これは産業全体、あるいは国を挙げて対応を急いでいかなければいけない

というところをブランドとしても肝に銘じているところでございます。

ちょっと時間を超過してしまいました、申しわけございません。ご説明は以上でございます。

○山本委員長 大変短い時間で要領よくご説明いただきまして、ありがとうございます。

続きまして、消費者庁の山田取引対策課長からご説明をお願いいたします。

○山田オブザーバー 本日、プレゼン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。

今から説明いたします資料は、私どもが有識者の方々、消費者相談の現場にいらっしゃる方、自治体にいらっしゃる方などからいろいろお話を伺いまして、伺ったことを消費者庁の責任でまとめたものでございまして、個別にはお名前は申し上げませんが、たくさんの方からお話を伺いました。私ども、何分この業界の実情に通じているわけではなくて、消費者からみたらどのように見えるかということで、素人の立場でありながらまとめておりますので、ちょっととんちんかんなことがあるかもしれませんが、ご容赦ください。

まず、1. の現状認識のところでございます。これは最新の消費者白書から抜粋しておりますけれども、こういったデータはまだご紹介がなかったかもしれませんので、この場でご紹介をさせていただきます。最近の消費者からの苦情という中で、1つ大きく伸びている分野がインターネット通販の分野でございます。苦情相談件数、非常に伸びておりまして、その中でも越境取引のトラブルというものが伸びております。最初の○に書いてございますのは、インターネットで越境取引をした人のうち、トラブルを経験した人は1割弱になっているという調査がございます。具体的なトラブルの中身をみえますと、模倣品が着いてしまったとか、詐欺ではないかとか、あるいは商品が届かないと、そういった相談が非常に多くございまして、その内訳をみると、中国関連のものが多くという特徴がございます。

3番目の○ですけれども、そういった越境取引においてどういう決済手段を使ったかという調査もしておりまして、4割がクレジットカードということになってございます。残りのほとんどは銀行振込ということでございます。こちらが現状認識でございます。

次のページにまいりまして、私どもからみて求められる対応ということでございますけど、私どもといたしましては、悪質な取引、それは悪質事業者そのものが悪いわけでござ

いますけれども、そういう悪質な取引の助力をクレジットカードがしているという状況は避けていただきたいということでございまして、以下、幾つか私どもの考えを書いてございます。

まず1つ目は、現在加盟店調査義務がないアクワイアラーとか決済代行業者に対して、消費者保護の観点から、加盟店調査とか管理とか、そういった実効性のある法的な義務づけをぜひ今回の見直しではやっていただきたいと思います。そこの調査とか審査とか管理とかそういうのも、加盟店が実際加盟するタイミングのみならず、消費者から苦情が起きたときなど途上での管理もしっかりやっていただきたいなということでございます。それが1点目でございます。

2点目は、海外に所在するアクワイアラーやら決済代行事業者であって、日本国内の加盟店と取引を行っている人たち、こういう人たちには立法管轄権は及ぶと考えられますことから、その上の1. で書いた義務を課することはできると思いますけれども、執行管轄権が及ばないという問題はございます。しかしながら、法規制の実効性を担保する観点から、海外に所在するアクワイアラーやら決済代行事業者がそういう義務を果たしていない場合には、執行管轄権が及ばないとしても、例えば事業者名の公表というような措置をぜひお願いしたいと思います。現在消費者庁では、悪質事業者のサイトそのものの公表は行っておりますが、一步進んで、こういう人たちを助力してきちんと対応しないアクワイアラーやら決済代行業者についても公表していただければなと思う次第でございます。

大きい2つ目でございます。次は、イシューア対応の「見える化」というふうに書いてございます。イシューアの話は余り今回の小委員会では出てきておらないわけでございますけれども、私ども相談にかかわっている人たちにいろいろお話を聞きますと、一番いわれるのは、マンスリークリアの問題もさることながら、マンスリーかどうかということよりも、イシューアによって、しっかり消費者の苦情に対応してくれるかどうかというのは本当にてんでんばらばらだと。全くやってくれないところのものすごくやってくれるところがあって、そういう差が非常に問題ではないですかというようなことはものすごく話として聞いております。

消費者から苦情相談といった形で通報が寄せられた場合に、イシューアを通じて確実にアクワイアラーやら決済代事業者にそういうトラブルの情報が伝わらないと、その手前でアクワイアラーや決済代行業者に義務をかけても余り意味はないわけでございます。どういうふうにして伝えるかということだと、やはりイシューアにきちんと本気になっていた

だかなくてはいけないので、イシューの対応を「見える化」すると、透明化するという措置を行うべきだと考えております。

具体的には、イシューそれぞれでどのくらい消費者のトラブルに対応するかというのは、それぞれの会社のポリシーである部分はあるのでしょうけれども、どこまでがルールでできるのか。プラスアルファとして、会社のポリシーとしてどこまでやるのかというのをまずはきっちり明示をして、実際消費者から苦情相談件数がどのくらい上がってきているのか、それに対してどれだけ対応したのか、その結果、消費者の苦情はどれだけなくなったのかということを各社ごとに「見える化」していただかないと、消費者の立場からは、クレジットカードの高い会費を払っているのに全然やってくれない会社と、少ない会費でもきっちりやってくれる会社があるとした場合、一切サービスのレベルを消費者に示していないという現状は非常に問題だなというふうに感じております。

3番目でございます。割販法による保護がかかるかどうかというのを表示したらどうかということでございます。これは少し細かい話になりますけれども、アクワイアラーやら決済代行事業者、加盟店の全てが海外に所在する場合は、幾ら立法管轄といっても、恐らくそういうところには割販法の規制は及ばないのではないかというふうに私どもは考えますけれども、そういった場合でも、加盟店が最後消費者に売るところが越境で取引されている場合に、割販法の適用がないと割販法の保護は及ばないのだということの特商法上の通信販売事業者の表示義務に追加するということによって、消費者からしてみたら、国内の割販法の保護が及ぶかどうかということがわかるということになりますので、私どもとしては、アクワイアラーやら決済代行事業者の規制が国内割販法上に位置づけられた暁には、消費者にとってそういう保護が及ぶかどうかということの特商法上の表示義務として追加することによって、消費者に一定の注意喚起を促したいということをやる用意があるということでございます。

その下を書いてあるのは、「また、その前提として、」ということで、消費者にそういう特商法上の表示をしたとしても、非常に消費者にとってわかりにくいものではないけませんので、きちんと消費者がみずから判断できるように、カード業界が主体となって消費者教育もぜひお願いできればなというふうに思っています。

その次、国際協力です。先ほど執行管轄の話を少し申し上げましたけれども、中長期的には、海外にあっても国外にあっても、きちんとそれぞれの国の執行機関と協力して対応できるような国際的な協力体制の構築が必要ではないかと思っております。

最後、「その他」と書きましたけれども、マンスリークリアの問題を今回どのように取り扱えるかわかりませんが、マンスリーについて苦情相談件数はかなりのボリュームがあって、無視できない問題だというふうには思っております。今回対応されるにしてもされないにしても、問題はマンスリークリアだけではなくて、例えば下の参考のところに書きましたけれども、最近電子マネーとかいろいろな形でキャッシュレス決済を悪用する業者があるわけで、それぞれのツールがやはり業者の商売がやりやすくなることを助長するようでは困りますので、割販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、例えば次の消費者基本計画に位置づけるとか、やり方はいろいろあると思いますけれども、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のではないかというふうに私どもは考えております。

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、引き続きまして、事務局から資料に基づいて説明をお願いいたします。

○苗村商取引監督課長     それでは、私のほうから資料5、「セキュリティ対策の強化について（論点メモ）」という1枚紙をお配りしておりますので、それについて説明をします。

まず、枠の中に全体的な現状認識を書かせていただいておりますけれども、近年、一部の加盟店またはその委託先から番号情報等の大規模な漏えい事案が生じていて、カード利用時についてもEMV、ICカード等端末に関する仕様ですけれども、そうしたものであるとか、3Dセキュアといった不正利用対策が十分導入されていないとの指摘がございます。他方、大規模な加盟店を中心に独自の不正利用対策を行われているという方も相当いらっしゃるしまして、そうした中で成果を上げている事例もあるということでございます。

不正アクセス、不正利用を企図する攻撃者に対して対策を講ずるということは、多面的かつ一般には公開できないような取り組みを行うことが必要でありまして、また、その加盟店の業種ですとか規模等の事業内容によっても、必要とされる対策の程度はかなり異なっているのではないかと考えてございます。

こうしたことから、このように望ましい取り組みの程度を明確に設定することが困難なセキュリティ対策について、どのように安全なカード利用環境を維持することが必要か。例えば、以下のような論点があるのではないかと考えてございます。

1. のカード番号情報等の保護についてというところでございますけれども、カード番号情報につきましては、情報のみで利用可能な加盟店も多くありまして、ひと度漏えいが

生じれば、加盟店において不正利用による財産的被害を生じかねないということでございます。仮に実際の被害が生じない場合にも、各イシューア及びカード会員においてカード再発行等のコストが生じるということで、実際にある加盟店から漏えい事案が発生しますと、その漏れたカードの発行元というのは1つに限られるわけでありませんので、そのカードがどこの発行のものかということを確認して、各社において不正な利用がないかモニタリングのレベルを上げて対応するということをやっております、ある意味どこで使われるかわからないということで、広範な対応が発生するということでございます。

このようにカード番号情報等の漏えいにつきましては、漏えいを生じさせた事業者のみならず他の関係者にも影響を及ぼすというような性質があるのではないかというふうに思っております。

(2)に書いてありますように、これは前回の改正で、カード番号情報保護に入っておりますそのときの考え方でありますけれども、個人情報と結びついている場合については、個人情報保護法による保護の対象となり得ますけれども、カード番号等単体の場合には同法で十分保護されないような場合も存在すると。

このため、現行の割賦販売法におきましては、イシューア及びアクワイアラーにカード番号情報保護に係る措置義務を課す一方で、加盟店及びイシューア、アクワイアラーまたは加盟店の委託先につきましては、イシューアまたはアクワイアラーが指導するということとして、取引に係る事業者に広く一定の措置を講じようとしております。

ただ、最初に申し上げましたように、一部の加盟店またはその委託先から大規模漏えい事案が生じている状況にございます。

また、いわゆる決済代行業者の一部につきましては、カード加盟店の拡大に寄与するという点でアクワイアラーに類似する機能を担っており、クレジットカード取引を事業としているといえるのではないかと。ただ現状では、契約形態等に応じてみずからの義務ということではなくて、指導を受ける立場にとどまっているということでございます。

(6)に書かせていただきましたけれども、カード番号情報等の保護を確保するために、クレジットカード取引を事業とする者及びカード番号を保有する者、それぞれについてカード番号情報等の保護に係る責任のあり方を再整備すべきではないかということが論点になり得ると考えております。

裏面にまいりまして、2. のカード利用時の不正利用対策でございます。まず、(1)の対面取引につきましては、先ほどのビザさんのプレゼンにもございましたけど、偽造困難と

いわれております I C チップと利用時の暗証番号を用いた偽造対策が推奨されております。ただ、カードの普及状態とか端末の対応状況ともに十分ではないという指摘がございます。

(2)でございますけれども、非対面取引につきましては、カード利用者があらかじめセキュアに登録した I D とパスワードを利用時に確認する 3 D セキュアの導入が推奨されておりますけれども、換金性の高い商品の取引等除きまして、そういうようなもの以外は広く普及していないというふうにいわれております。

(3)ですけれども、これはほかの手段により十分な対策が可能な場合があることや、導入に係る業務オペレーションの変更、コスト負担、販売機会逸失のおそれがあること等から、導入に消極的な事業者もあることによるという指摘がございます。実際に E M V 、 3 D セキュアの導入を行っていない加盟店であっても、他の方法による取引時の確認強化ですとか、当該加盟店独自の調査等によって不正利用を効果的に防止している事例も存在しております。

一方で、こういう独自の取り組みをしている事業者があるという一方で、そういうような取り組みが全ての未導入の加盟店で講じられているとはいえないという状況がございますので、完全に自由に任せるというのもなかなか難しいのではないかと考えております。本年上期の不正使用額は、偽造カードによる被害は減少しているものの、番号盗用を含むその他の被害は増加をしております。

下に、脚注 2 としてクレジット協会さんのデータを引用させていただいておりますけれども、25 年のときは、番号盗用の被害というのは個別に統計をとっておりませんで、その他の中に入っております。それを含めて 23.4 億円ということだったのが、番号盗用については 26 年上期で既に 29.2 億円ということになっておりまして、昨年度は 23.4 億円の内数だったのが、同じ半期同士の比較で 29.2 億円ということになって、かなりふえているということでございます。一方で、偽造カードの被害については減少をしているということでございます。

(5)に戻らせていただきますけれども、不正利用のリスクにつきましては、加盟店が扱う商品、取引規模及び販売形態等に応じて大きく異なるのではないかとというふうに見ております。

こうしたことを踏まえまして、独自に効果的な対策を講じている加盟店が、リスクに見合わない追加的な負担を負うことがないように配慮しながら不正利用対策を推進していくことも必要ではないかというふうに考えております。

3. 最後、セキュリティ対策向上の実効的な推進のあり方ということで書かせていただいていますけれども、これまでご説明してまいりましたようなセキュリティ対策に係る主体は、イシュー、アクワイアラー及び決済代行業者に限らず幅広く存在をして、その推進には多段階の調整が必要となるということもあります。こうした分野において対策を推進するには、制度上の位置づけを検討するだけではなくて、実効的な推進体制のあり方を検討していくべきではないかというふうに思っております

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、これまでご説明いただいた内容につきましてご議論をいただきたいと思います。

本日の流れといたしましては、問題を大まかに2つに分けて、まず最初にクロスボーダー取引への対応に関しまして30分程度ご議論をいただき、次にセキュリティ対策の強化に関してやはり30分程度ご議論をいただく、そのような時間配分で行いたいというふうに一応想定しております。

それでは、クロスボーダー取引の対応に関する内容につきまして、これまでのご説明その他、きょうに至る何回かの討議、検討なども含めまして、ご質問、ご意見がございます方は挙手をお願いしたいというふうに思います。よろしくお願いいたします。

それでは、まず岩崎委員からお願いいたします。

○岩崎委員      松田様に質問がございます。資料3のページ12の、一番最後の「Payment Facilitator」ルールに関してです。今回の消費者トラブルの根本的な原因というのは、問題のある海外の決済代行業者の存在かと思いますが、彼らに何らかのアクションを起こすためには、このペイメントファシリテータールールがすごく大切かと思えます。ここに「資格要件と管理義務を定義している。」と書いてあるのですが、それをもう少し具体的に教えていただきたいのと、あと、例えば義務違反を起こしたときにどういったペナルティーがあるのですか。全世界の、V i s a A PとかV i s L A Cとかに共通するルールなのか、施行の方法もほとんどシームレスで行われているかどうかということを伺いたく存じます。

○山本委員長      では、お願いします。

○ビザ（松田）      それでは、恐縮ですが、専門の立場で井原のほうからご説明をさせていただきます。

○ビザ（井原）      ビザ・ワールドワイドでリスク管理を担当しております井原と申します。

どうぞよろしくお願いいたします。

今いただきましたご質問についてご回答させていただきたいと思いますが、ペイメントファシリテータールールと申しますのはV i s a I n cのルールでございますので、日本のルールというよりも、国際的に、国にかかわらず適用されるルールという位置づけでございますので、そういうふうにはまずご理解をいただきたいというのが1点でございます。

それと、このルールの中身でございますが、実はいろいろな要件が書かれておりますが、まずはアクワイアラー様が、このペイメントファシリテーター、決済代行会社を十二分に管理する能力、そういうようなものをもっていらっしゃるかどうかということを要件にしております。ですから、アクワイアラーであれば、誰でもペイメントファシリテーターを使って自由にアクワイアリングビジネスを展開できるとかいうと、そういうことではなくて、まずはアクワイアラーさんに対する資本要件でございますとか、何か問題が起きたときの対応能力とか、そういったものを具体的に数値で、きょう手元に細かな数値はもっておりませんが、まずアクワイアラーさんのペイメントファシリテーターをお使いになるための資格要件というのを定義しております。その中には、アクワイアラーさんの財務基盤がどうであるか、問題が起きたときに十分イシューさんに対する対応力が財務的にあるのかどうか、あるいはそういう管理能力があるのかどうかということがまずアクワイアラーさんに問われているということが1点あります。

それと、実際提携、契約をするときには、一部アクワイアラーさんではなくてペイメントファシリテーターが、先にいらっしゃる加盟店さんと直接契約・管理をするということを認めているわけなのですが、一定の規模感、ボリュームのある大手の加盟店さんについては、必ずアクワイアラーさんが直接契約をしなければならないということを求めています。

それと、もう一つ大きなポイントは、データ要件というオペレーショナルなことも実は定義しておりまして、お客様がクレジットカードのご請求書をみたときに、それはともするとペイメントファシリテーターの名前だけが出ていますと、実際お客様がご利用された加盟店がどこであるのかということがわからない、それが結果的にお問い合わせになったり苦情になったりというような話も聞いておりますので、弊社のルールとしては、必ずアクワイアラー様がイシュー様にデータを送信するときには、ペイメントファシリテーターの名前と、あとは実際にお使いになった加盟店のお名前と両方を、データの領域が限られていますのでフルフルでは入れられないケースもあるのですが、その両方を電文に載せて、

イシュー様がそのデータを使って、お客様の請求明細の中にそれがきちんと表示できるということをルールで要件として求めると。

まだいろいろ細かいことはあるのですが、そういうようなことができる、実際にやっているアクワイアラー様にペイメントファシリテーターを使ったビジネスを認めているということになります。よろしいでしょうか。

○山本委員長　今のでよろしいですか。ご質問でまだお答えを得られていないという点はございますか。

○岩崎委員　あとペナルティーについてもお願いします。

○ビザ（井原）　失礼しました。ペナルティーは、もちろんこれはビザのルールでございますので、ルールに違反をしていた場合の対応というのは、先ほど松田のほうからも少し触れさせていただいておりますが、ルール違反ということでペナルティーの対象になります。ただし、ルール違反であったかないかということについては、具体的な事例をもってご報告を、大体このケースでいくとイシュー様からの報告が通常多いと思うのですが、そういう事実に基づいたご報告をいただいた上で、ルール違反であるということが確認されたものについては、ルールに沿った罰金を含めた対応を求めていくということになります。

○山本委員長　それでは、次に尾島委員、お願いします。

○尾島委員　尾島です。

今のご質問ともかなりかぶるのですけれども、ビザルールというのが定められていて、実際これがきちんと動いていれば、そんなに問題は起きないはずだというように考えられるのですが、実際には問題が起きると。実際これを適用して解決されたという事例もご紹介いただきましたけれども、例えば解決までにどのくらいの時間がかかるのかというようなことも含めて、こういうルールを定めながらも問題が起きるのは、どういう点に問題があるとお考えかということがあれば教えていただきたい。把握されていれば、そこにまた検討を集中するということもできるかなと思ったものですから質問させていただきました。

○山本委員長　それでは、松田様あるいは井原様、よろしくお願いいたします。

○ビザ（松田）　非常に難しいご質問になるのですけれども、冒頭申し上げたとおり、それぞれのイシューの商行為に関しては信頼関係で行っておりますので、こういうことをやるのではないとか、そういうことが起きるのではないかという想定上のものというのは、実は余りブランドとしては意識してないことがあります。ただモニタリングはして

おりますので、発生している事象について、これが大きな問題になりそうだという場合については必要な措置をとるということになります。

事例の解決の期間ですけれども、事例によりますので時間の長短はありますけれども、例えばショッピング枠の現金化の例をとると、大体9カ月から1年ぐらいの時間。これは私どもと警察庁さんとの間の協議を踏まえて、たしか警察庁さんが逮捕したと思うのですけれども、その瞬間をもって発動をしたと。要するに違法が証明されたというようなとり方をしています。

なぜ今そういう言い方をしたかといいますと、それまでは出資法、貸金業法あるいは利息制限法等に抵触するかどうかというところがグレーの時期がありましたので、その段階では違法とは言いきれないわけで、ブランドとしても手が出せないという状況でございましたけれども、逮捕という形になりましたので、完全な違法行為ということでその段取りをとったという流れでございます。

○山本委員長　ほかにご質問はございますか。

それでは、まず沢田委員からお願いします。

○沢田委員　ご説明ありがとうございます。今のお話にも関連しますので、一言コメントと質問になるかと思いますが、させていただきたいと思います。

まず、ビザ様にご質問させていただくのですが、その前に山田様、消費者庁様のお話の中で、イシューアの対応の「見える化」が必要だとおっしゃっていただいたところに、若干の賛同コメントをさせていただきたいと思います。

これまでのこの委員会では、アクワイアラーと決済代行会社に対する義務の強化ということが議論されてきていましたが、実際にそれによって、今起こっていることの何が解決するのかがいま一つよくみえないというところが私自身にはございまして、それよりもむしろカード会員の苦情を解決するということが主眼なのであれば、イシューアさん側の対応について検討すべきではないかと私も思います。

そういう意味で現在の問題は、各社、各イシューアさんの対応が異なること、ばらばらだということに問題があるというよりは、山田様もおっしゃいましたように、各社の対応の基本のポリシーがみえないということがむしろ問題だと私も思います。だから、各社それぞれの会社のポリシーがばらばらであることは自然であると思いますが、それが公式見解になるとみんな一致してしまうというところが変かなと思います。個別にお聞きしているとそれぞれのポリシーがあるのですが、会員規約上は一切責任を負わない、売買契約

上のトラブルは、割販法に定められるところを除き一切責任を負わないというふうに各社そろって書いてあるように読めます。そのところのポリシーを開示していただくとともに、さらにいえば、ポリシーに明示した顧客対応というところは、法律上の義務ではなく契約上の義務として会員にお約束いただく。そのためには、会員もどれだけの自己責任を果たさなきゃいけない義務があるということもきちんと規約の中に書き込んでいただくことができれば、それをみて会員が判断すると。どのカード会社さんであれば、自分の抱えたトラブルを解決、手伝ってくれるのかどうかということが明らかになるのではないかとこのように思っております。

それは賛成コメントなのですが、今のビザ様のお話にもありましたように、アクワイアラー、決済代行会社、その先の加盟店というところが、もしも不正なこと、よろしくないことを行っていたときに、どこから情報を得るかといえば、やはりイシュー側から情報が上がってくるというところが多いのだらうと。多いというか、そこが中心になってくるのだらうと思います。その意味でもイシューの対応が重要ではないかというふうに思ったわけです。

ちょっとお話が変わって、G B P P、13ページについてご説明いただきました。ありがとうございます。今もショッピング枠現金化の話がありましたが、要するに違法かどうかについて誰かがいってくれないと勝手に判断するわけにいかないということかなというふうに思いましたが、現在起こっている問題のうちの例えばサクラサイトの問題が、いろいろ相談現場ではまだ問題として残っているかと思いますが、それがどうして国際ブランドさんがこれだけのルールをもっているのに先に進まないかといえば、サクラサイトそのものが違法だと誰もいってくれないからではないのかなというふうに思っております。

それ自体を今議論するつもりはないのですが、表示すべきかどうかとかいうことを議論するつもりはないのですが、ブランドさんに情報が伝わったら、できるだけその情報が有効に使えるように、迅速にアクションをとっていただくようにするためには、何がいけないことかということやブランドさんご自身が判断しなくていいような形、イシューさんやブランドさんが判断しなくていいような形を何かつくる必要があるのではないのかなと思った次第です。

質問しようと思ったのですが、意見表明で終わってしまいました。何を聞こうと思ったのか忘れてしまいましたので、失礼しました。後で、思い出したらまた質問させていただきます。

○山本委員長　ご意見ということで、どうもありがとうございます。

では、続きまして、大谷委員からお願いいたします。

○大谷委員　私のほうからは、チャージバックのことにに関して質問を幾つかさせていただきます。

消費者センターの相談の現場において、チャージバックを使ってトラブルを解決してほしいとイシューアのほうに申し入れることが多々ございます。そのときにイシューアのほうからは、チャージバックリーズンに該当しないからできないというような回答をいただくことがたくさんあるのですが、ビザのチャージバックルールそのものについても、消費者は全く存在していることもわかりませんし、どういう形で行使ができるのかということも全く知らない方が多いので、こういったチャージバックルールの存在だとか行使をする要件だとか、こういったものの公表なりを消費者に向けてするようなことができるのかどうかという1つご質問と、あと、チャージバックのリーズンに当たらないということでチャージバックができないという場面が非常に多いものですから、そのリーズンそのものを今の日本の消費者問題のトラブルの現状に合わせて拡大していくというようなことができるのか、この2つをご質問させていただきます。

○山本委員長　それでは、松田様、井原様、お願いいたします。

○ビザ（松田）　チャージバックに関するご質問なのですけれども、先ほど12ページの問題解決に関するプロセスのところでご説明をさせていただいた件でございますけれども、ちょっと誤解があるといけないのもう一度お話をいたしますと、お客様からカード会社に対していろいろな苦情が発生して、不正だという申し出があったときには、まず基本は、準拠しているのはお客様と発行者との間で組まれている会員規約がベースになりますので、その会員規約をベースに、チャージバックとは関係なく、カード会社としてどう対応するのが正しいのかというところを議論するというのが前提です。それを飛ばして、チャージバックがあるかないかとかということの議論をするというのは、全体の構成からすると極めておかしいオペレーションというふうにブランド側はみます。

先ほど来申し上げている信頼関係というのは、イシューアがイシューアとして、アクワイアラーがアクワイアラーとして、イシューアはカード会員、アクワイアラーは加盟店に対して、その国の法律あるいはその取り決めに基づいた正しい対応を行っているということが前提であります。

そのときに、仮にイシューアさんのほうが、これはあくまでアクワイアラーサイドの責

任に帰するものだ、実際その商品を受け取ってないということなのだからという話になりますと、話をわかりやすくするために歴史的な過程を申し上げますと、まずヒストリカルには、何を最初にやるかという、当該加盟店に対してレターを書くのですね。会員番号何番のお客様はこういうことをいっている、したがって、これは不正な取引というふうにみなされるので検証してほしいということをやる。かつてはそういう手続をしておりました。

ところが、トランザクションの数が非常にふえるに従って、それぞれがレターを書いて、それぞれにアクワイアラーに対してやっていくということが非常にそういう意味でいうと負荷が生じてきたので、それでは共通する非常に多いものについてパターン化をして、その場合、そういった申し出書をつくらなくとも、それに基づいてチャージバックを行うということを認めようというルールをビザは提供したという構成です

したがって、その前提としては、チャージバックを起こすイシューさんからは、正しいヒアリングが行われて、相当なものが、事象として検証されたものが提示されているということが前提ですので、そういうチャージバックが提起されると、それをもとに、すぐに決済代金をアクワイアラーからイシューに、先ほど申し上げたとおり戻すという作業をいたします。

というプロセスですので、これは対消費者に対して開示することが適切かということ、ブランドとしてはこのチャージバック要件というのは、もちろん私どもは上場企業ですので、公開できるものは全て公開をしております、ホームページ等ごらんいただければ、英語になりますけれどもチャージバックのルールその他全部公開はしておりますけれども、実際それだけを捉えて消費者にご説明をされるというのは、ブランド側からするとかなり誤解を生む説明になるのではないかという感じをもっております。

○山本委員長　大谷委員、今のお答えでよろしいですか。

○大谷委員　わかりました。

あと、もう一点、あわせてなのですが、G B P Pのプログラムが発せられた場合、アクワイアラーに即時契約解除を要求するという形になりますが、その場合なのですが、まだ解除がされない前で不正な取引があるということになったときに、アクワイアラーからイシューに対して、例えばこの取引に関しては何らかの対策をとれというような要求が伝わっていくものなのかどうかということを1つ確認したいのですが。

○山本委員長　井原様、よろしくお願いいたします。

○ビザ（井原） 先ほど松田のほうからもお話しさせていただきましたとおり、G B P P というプログラムは、違法行為に代表されるような、弊社でいうブランドのレピテーションを悪化させるようなものに対して、そこでのビザの取引をやめていただく、やめさせるということを目的にしております。でございますので、とにかく契約を切る、あるいはビザのロゴマークを外しなさいと。これも具体的には、7営業日以内にその作業を完了しなさいということをアクワイアラーに求めています。

ですので、アクワイアラーは期日内にその結果を弊社のほうに報告をするという義務がルール上ございまして、その事案を弊社のほうに提示してくださったイシュー様には、もちろん結果についてはご報告を申し上げます。仮にその期日内に対応ができないような場合は、当然そのプログラムの——詳細は、きょうはご説明を控えますが、罰金額ですとか対応もどんどんエスカレートしますし、最終的にアクワイアラーがそういうような状況をコントロールできないというふうに弊社が判断した場合は、アクワイアラーのライセンスそのものをリボークするということも視野に入っております。

○山本委員長 まだ多分、大谷委員、質問されたいとは思いますが、ほかの方も手が挙がっておるものですから、済みません。

池本委員、お願いします。

○池本委員 池本でございます。

ポイントを絞ってお聞きします。先ほどクロスボーダー取引に関する取り扱いのご質問が岩崎委員から出た、その延長になるかと思うのですが、たしかビザのルールとして、アクワイアラー、決済代行業者、加盟店は同一国に所在しなければならないということがルールとして規定されているやに聞いております。仮にそうだとすると、上がってきた取引が、何らかの形で実はそれに違反するクロスボーダー取引であるということが判明した場合に、イシューからアクワイアラーに対してそれをチャージバックの理由として返すということが可能なのかどうかという点。

それとともに、実際にはなかなかそれもやっていただけてないのが実情なのですが、消費者から、もしくは消費生活センターなり、何らかの形でそういうビザのルールに反したことが放置されているということを、ビザの窓口に直接情報提供して対応を求めるというような、ビザとしての顧客対応というか、あるいは全ての顧客オープンまではいかなくても、少なくとも消費生活センターなりでの対応ということが可能なのかどうかという点。

それから、恐らく今のことと重なっていくと思うのですが、もう一つ、先ほどの議論の

中でも、アクワイアラー名と加盟店名の両方を表示するというのもルールであるというふうにご説明をいただきました。これも実際に消費生活センターから、さらには弁護士などのところへ来てイシューアーと交渉しても、結局加盟店名が出てこないことがあるのです。これはイシューアーが問い合わせしてないのではなくて、アクワイアラー側で回答しようとしてないのではないかとしか考えられないのですが、そういった問題のときに、これも先ほどのようなチャージバックの手續にのせる余地があるのか、あるいはビザの窓口にそういうことを情報提供して対応を求める余地があるのかどうかという点、これについてお伺いしたいと思います。

○山本委員長　それでは、よろしく願いいたします。

○ビザ（松田）　最初の点につきまして、クロスボーダーに関する部分について私のほうからご説明させていただきます。

結論から先に申し上げますと、先ほどのご質問と共通するのですが、チャージバック要件というのだけ公開してしまうと、今のような多分誤解が生じてしまうというところがあると思います。何を申し上げているかといいますと、クロスボーダーを禁止している規定のバックグラウンドというのは、実はそうではなくて、率直に申し上げますと、その国のアクワイアラーを守るためのルールです。どういうことかといいますと、例えば三越・伊勢丹というデパートがありましたと。そこに対して、今Aというアクワイアラーさんが契約をしていますと。そうしますと、例えば料率をもっと安くしますということで、日本に所在しないアクワイアラーがそこに対してビジネスを展開することを防ぐためにつくられているルールなので、アクワイアラーの経済的損失を招かないためにクロスボーダーをしてはいけないというのがこのルールのバックグラウンドになります。

逆の言い方をしますと、例えば日本でビジネスをやっていて、日本のアクワイアラーさんに契約をお願いしても受けてくれなかった場合、その場合はこのルールの規定にはまらないですね。というのは、もし戻してほしければ、日本のアクワイアラーが、これはおかしい、日本のアクワイアラーが契約をするのが正しいというふうにおっしゃれば、それはそれで認められるというためのものなので、そういう意味でいうと、これはチャージバックの理由にはなりません。ということが1点目です。

2点目は、井原のほうから説明させていただきます。

○ビザ（井原）　ご質問の中は、そういう問題が確認されたときに、弊社に対して直接それを通知し、弊社に対応を求めるということが可能なかどうかというご質問だったとい

うふうに理解をしております。プレゼンの冒頭で松田が申し上げましたとおり、契約の枠組みからいきますと、ここで問題にしているルールというのはビザのルールでございます。これはイシューア、アクワイアラー、ビザ、この3者で守っていくお互いの関係という役割、責任を規定したルールでございます。ですので、そのルールに違反をしているのかいないのかということ、具体的にどのルールに違反をしているのか、どの取引が違反なのかということ、このルールの当事者であるイシューアさん、場合によってはアクワイアラーさんも含め、それをビザに通知し、ビザがその中身をレビューし、必要な対応を当事者に求めていくというのが基本的な枠組みでございますので、そこを崩してしまうと、また新たな問題が生まれるのではないかというふうに私は考えております。それが1点目です。

もう一点、いただいたご質問の中で、決済代行会社さんとアクワイアラーさんの名前が表示されるというふうにお話し今いただいたかと思うのですが……

○池本委員　そうではなくて、決済代行業者名だけがイシューアを通じて消費者に取引明細で出てきて、その先の直接の加盟店名が表示されない、いつまでたっても出してくれないということがあると、これについてという趣旨です。

○ビザ（井原）　これは、どう対応するかという部分も含めてイシューア様のご判断をされる、ご対応されるというのが弊社側のスタンス、考え方ではあるのですが、例えば個別の取引の明細であれば、取引情報をアクワイアラー様から取り寄せるということは、弊社のプロセッシングというかオペレーションの中にありますので、それだけの目的であれば、別に、やれチャージバックだとかルール違反だとかというようなことではなくて、個別にデータとか取引伝票のコピーをアクワイアラーから取り寄せるということは、通常業務の中で制度としてはございます。ただ、違反であるとかという話だとすると、それは冒頭申し上げましたルール違反というような考え方にとつて、制度に沿った対応をイシューア様から上げていただいて、弊社はそれに沿った対応をしていくという形になっていくと思います。お答えになっておりますでしょうか。

○池本委員　2番目のところは。

前半のところで1点だけ確認します。そうしますと、ご報告いただいた資料の11ページ、「ビザは加盟店の違法行為が確認された場合は、」云々というのは、これはイシューアまたはアクワイアラー、つまり御社の加盟会社を通じて情報が入って確認された場合ということで、対外的に直接窓口で情報収集をされているという趣旨ではないと、こういうことに

なるのでしょうか。

○ビザ（井原）　そうですね、制度としては、弊社はもちろん冒頭申し上げましたG B P Pの中では、みずからモニタリングをしながら、チャイルドポルノですとか反社会的なものがあつたときには、そのアクワイアラーをみずから追跡してということはやってはおりますが、個別の違法取引に対する違法性があるのかなのかということは、基本的にはイシューア様あるいはアクワイアラー様からの通報を情報のよりどころとして対応しているというのが実際の運用だと思います。

○山本委員長　それでは、次に、小塚委員お願いします。

○小塚委員　1点は、ビザ・ワールドワイドに対するご質問でございまして、次はむしろ発言です。

質問というのは、日本の市場の特殊性としておっしゃったところで、イシューア、アクワイアラーが金融機関に限らない、あるいは非金融機関が非常に多いということをおっしゃったと思うのですが、そのことによって、日本のカード会社、イシューア、アクワイアラーの行動が海外のカード会社の行動と違うというようなことがあるかどうか、そういうご質問です。

意見は実はそこに関係するのですが、先ほど来のご説明に出ているように、チャージバックルールそれ自体はある意味で内部のものであって、消費者との関係に直接関わるものではないかもしれませんが、そうだとすると、イシューアが、自分のみ込んでしまうという行動をとると、ある意味でシステム自体が回らない。ほかの国であればイシューアがアクションをとるところを、のみ込んでしまうというアクションを仮にとれば、そこでとまってしまうわけですね。ほかの国であればイシューアは、カード会員は自分のお客様だからといってカード会員のために行動するところを、むしろカード会員の面倒を余りみないという判断をイシューアがしてしまえば、そこで止まってしまう。これは、全て仮定の話です。そういうわけで、イシューアの行動、アクワイアラーの行動というものをどう動機づけていくかということが必要になってくるのだらうと思います。

そういう意味では、消費者庁のほうからご提案のあつたイシューア対応の「見える化」という話があり、沢田さんから賛同のご意見があつて、私もそういう面はあるのだらうと思います。他方で、現状の法制度のままでこれを実行しますと、最初に出てきた3者モデルを前提にして、イシューアが何でもできるという形でやれという制度づくりになりはしないか。そこで、前回から問題になっていることですが、今はもう3者モデルはメジャー

でなくなっており、そうでないモデルが、4者モデルが主流になっているということを前提にして制度を少し変えて、イシューにできることの限界、あるいは範囲を明らかにし、しかしその範囲は逆に頑張ってくださいという、そういうふうにもっていくと、全体として取引が健全化していくかなというふうに感じたということです。

以上です。

○山本委員長　それでは、前半の質問の部分について、非常に包括的なご質問だったと思いますが、可能な範囲でお答えいただければ。

○ビザ（松田）　これは印象のそしりを免れないのですけれども、ご説明申し上げたとおり、ほぼ海外で100%、韓国は若干財閥系がありますけれども、それ以外は金融機関というふうに申し上げてよろしいと思います。我々も、そういう意味でいうと日本のクライアント様と、実は日本のカード会社の出身でございますので、いわゆる海外と比較したときに感じますのは、海外の場合には金融機関ですので、決済という側面が非常に強いです。ですから、現金あるいは振込と同列に論じているというか、そういう意味でいうとお客様の自己責任というか、そういう考え方が非常に強くて、手段を選んだのはお客さんであり、その購入意思を表明したのはお客さんであり、では現金の場合、同じような形のものが担保されるのかというようなことで考えられるケースが多いというところが、日本のもしかするとカード会社さんと若干違う点が1点目。

もう一つは、事業採算の問題。ここまで申し上げていいかどうか非常に迷っているのですけれども、日本のカード会社さんのほうが、どちらかというとその事業だけで経営を行っていますので、1つ1つに対する案件が非常にナーバスで、会社の経営だとかそういったことに対する影響を非常に考えられるのに対して、海外の場合は銀行の一部門なものですから、そういう意味でいうとかなりドラスティックに、これは捨てていいというようなことで振ってしまうような、そういう判断をするというケースは、これは感覚的な印象で申しわけないのですが、そういう感じはいたします。

蛇足になりますが、今後は、デビット等、今スタートしておりますので、日本もそういう意味でいうと金融機関さんの参入というのは非常にふえてくるというふうに、事実としては思います。これはビザだけではなくて、ほかのブランド含めて全世界的なトランザクションのボリュームをみますと、実はもう過半数以上はデビットカードになっております。ということは、ボリューム的な側面だけでいうと、さらに金融機関のこの事業に対するプレイヤーとしての位置づけというのは広がっているというのが今の状態でございます。

す。

以上でございます。

○山本委員長　それでは、二村委員お願いします。

○二村委員　質問がまず1つ、それから事務局へのお願いが1つでございます。

まず質問は、山田様からのお話の中で、越境取引に関する決済手段、4割がカード、残りのほとんどが銀行振込というご説明をちょうだいしたかと思うのですが、実際の相談ではなくてトータルの、相談に至ったかどうか関係なく、越境で商取引が行われているケースの決済手段として何が最もよく使われているのか、その割合はどうか。つまり、もし仮に全体の中でクレジットカードの取引のボリュームが非常に大きくて、9割を占めます、でも相談に来たのは4割ですということになると、逆にクレジットカードよくやっているではないかという話にもなる可能性があるわけで、母数がみえずに、ここだけ4割ですといわれて問題がありますという、果たしてどうなのかなと。それから、残りの6割の銀行振込に関して問題は生じてないのか、そこに対して消費者庁はどのような働きかけをなさっているのか、ここを教えていただきたい、これが質問でございます

事務局へのお願いなのですが、お話をずっと伺っていると、クロスボーダーの部分で、ブランドルールによって何か仕事をするというのは恐らく不可能というか、それは全く筋違いというのがきょうのご説明だったと思います。他方で、自主ルールがそれでは何かできるかという、それは当然できないわけで、やるとすれば法規制ということになるかと思うのですが、仮に例えば国内マーチャントはすべからず国内のアクワイアラー、あるいは国内の決済代行会社と契約をしなければいけないということを法規制として課した場合に、どのようなインパクトが出るかというのが全くわからないのですね。その点を調べていただくということは可能でしょうか。もしできるのであれば、その資料をいただきたいと思います。

○山本委員長　それでは、最初は山田様にご質問がありましたので、よろしく。

○山田オブザーバー　ご質問いただき、ありがとうございます。

私どものこの4割というデータは、消費者庁、消費者センターにトラブルとして出てきたもののうちの4割ということで、全数のところは、数字は承知しておりません。

私、決してクレジットカード性悪論者でも何でもなくて、一応クレジットカード業界の立場に沿った数字を1つご紹介すれば、直近の2013年度は4割なのですけれども、2012年度は5割を超えていましたので、少し率としては減少傾向にあるということはございます。

以上です。

○山本委員長　それから、今、何か法制面のご質問もお出しいただきましたが、これは今後の課題ということにさせていただきますか。

○苗村商取引監督課長　我々、海外につないでいる国内の決済代行事業者の方のヒアリングとか、かなり限界はあるのですが進めていますけど、我々自身も、今法規制の中に入っている話ではないので、定量的に何か把握するというのはかなり難しいと思います。

さらに、仮定の置き方についてもいろいろ考えなきゃいけないと思うのですが、海外と契約をしてはいけないということをこのルールに入れることについては相当慎重でなければいけないと思っていて、そういう意味ではいろいろ限界があると思いますので、お答えになるようなものが用意できるかというのはかなり難しいと思いますが、また委員ともご相談させていただきながら考えていきたいというふうに思っております。

○山本委員長　今の法制化ということで申せば、先ほど沢田委員からのご意見、山田様からのご意見で、会社のポリシーを明示させる、苦情対応の数値を公表させる、これを法律制度で義務づける場合の制度的根拠、それから沢田委員のご意見の、契約上の義務として明示すればいいという点については、これを明示させる義務を法律で定めないとそれは担保されないということもあり、そういった義務づけの根拠等の調査も必要だと思いますので、これは事務局のほうでさらによろしくお願いしたいというふうに思います。

それでは、こちらのテーマはまだまだご意見がありそうな雰囲気もあるのですが、大変恐縮ですが時間の関係もありまして、セキュリティ対策の強化に関する内容のほうに暫時移らせていただきます。それで、もしまたお時間がありましたら、場合によっては前半のほうもご意見いただくという形で進めさせていただければと思います。

このセキュリティ対策の強化に関する内容につきましては、松田様からのご説明の中で、加盟店のセキュリティ対策について課題が示されておりました。この点につきまして、本日もご出席いただいている赤松オブザーバーのほうから、百貨店業界を代表されている立場で、お取り組みに関する現状のご紹介とかにつき、ご発言をいただければありがたいと思います。よろしくお願いいたします。

○赤松オブザーバー　議長のご指名なので、お話をさせていただきたいと思います。百貨店協会なので、例えばコンビニさんやガソリンスタンドさん、食品スーパーさんなどのようなたくさんPOSを扱っておられるところについてはなかなか言及ができないのですが、百貨店については少しお話ができると思いますので、3つほど視点をもってお話をさ

せていただきたいと思います。

まず、我々百貨店協会としては、安全・安心なクレジットカード利用の環境整備ということにはもちろん賛成をしておりますし、加盟店としてセキュリティ対策は進めたいと。ただ、前向きな対応不可避なのですけれども、理想とされる、今松田さんがおっしゃっておられるようなことも含めて、非常に高いハードルがあるのかなというふうに我々認識しております。

3つのポイントと述べましたけれども、1つ目は、いわゆるシステムとしてのセキュリティ対策です。そこには範囲と時間軸があるのかなというふうに考えておりまして、POS、ウェブ、それから全体を俯瞰するPCIDSSのようなジョブシステム全体のセキュリティの対策。大きい2つ目には、社会インフラ整備という観点からみた体制整備が必要というふうに感じております。大きい3つ目が、消費者への情報セキュリティに対する啓蒙活動のようなものがぜひ必要だなというふうに思っております。

この3つのうち、まず1つ目のシステムセキュリティ対策の部分では、先ほども話題になっておりましたが、POSについてでございます。カード偽造防止としては、EMV対応のPOSというのは当然必要だろうというふうに思っておりますけれども、今百貨店協会加盟のお店で約4万台のPOSが動いておりまして、この4万台のPOSにすぐさま外部的な外づけリーダーをつけて対応しろという、それだけでも巨額な金額になりますし、もともと加盟店からアクワイアラー、イシューアーに対して情報を渡すのは、実際は百貨店の大きい仕組みの基幹システムの中に組み込まれていて、そのPOSプログラムも全部直していくのかというと、ソフトウェアの開発も非常にコストがかかるだろうと。

もう一つ、運用の面でも、今カードの面前取引をしていない売り場も非常に多くて、その中では店頭人員体制とかオペレーションを大きく変更していくというような手続上の課題も各加盟店の中にはあります。

したがって、加盟店各社の投資余力とかシステムの更改期ですとか改修計画を考慮した現実的な対応が、我々は時間軸としても要るのかなと。すぐそれをある年限を区切られて対応せよというのは、非常に難しいというふうに感じています。

それから、システム面でのもう一つはウェブのところでございます。先ほど来3Dセキュアのお話がございましたけれども、百貨店ECのサイトでは、ショッピングに際して会員登録のような、マイページログインというような社内での3Dセキュアみたいのをもちまして、必ずそこを通過していかないと多層的なセキュリティチェックがかか

っておりまして、不正侵入とか不正利用防衛には一定の効果があるのだなというふうには自負をしております。

3Dセキュアのようなカード決済だけのセキュアではなくて、情報システム全体に、特にウェブにおいては不正侵入とか不正利用をどう実効的に防ぐかというようなことが必要かと思っておりますので、イシューアー、アクワイアラー、加盟店、もちろんブランドさんも含め共通した対策をとるべきかなと。例として挙げますけれども、POSの仕組みやECサイトの入り口のところでいえば、全米小売業協会さんがなさっていらっしゃるARTSのような考え方、共同化もしくは共有化のような仕組みも要るのかなということを考えております。

それからシステム面の3つ目、時間をとって済みません、PCIDSSに代表される情報システム全体のセキュリティですけれども、当協会でも研究をしております。ただ、ヒアリングなどでとても高額だということで、我々としては、過去にPCIDSSに準拠していても破られたような事例も米国にあるようにも聞いておりますし、こと加盟店にとってこのレベルのPCIDSS、そういった大きい仕組みが本当に必要かなと。もし完全準拠するためにも、大規模なシステム投資や複数年の対応が要るかなあということで、ちょっとオーバースペック過ぎみなこのレベルのセキュリティよりも、むしろ現実をよく分析をさせていただいて、病巣をしっかりとつかまえたような、例えばECに絞った優先的なセキュリティ対策をまず考えるべきではないかというのが我々の意見でもございますし、PCIでいえば、部分準拠とか代替のコントロールのような仕組みはないのかとか、もっと多様なメニューで対応ができるようなこともぜひ一緒に考えていきたいなというふうに考えております。

大きい2つ目、もう少し急ぎますが、安全・安心な環境の整備については、サプライチェーンマネジメントと非常に似ていて、上流のブランドさんからイシューアー、アクワイアラー、ずっと下りてきて加盟店までありまして、誰もがその役割を担っておりますので、不正利用が減少することによる経済的な便益なるものがもしあるとすれば、それは応分にそれぞれのプレイヤーがその受益を得ると。かつ政府もしくは行政においても、体制推進でドライブがかけられるような環境的な、もうちょっとという金銭的な支援策などもご検討いただければいいかなと思っております。究極は加盟店の中をカード情報が通るということが非常にリスクが高いという判断がもしあるのであれば、逆に加盟店を通らないようなカードの決済の仕組み、機構というようなものまで踏み込んで検討していくことも必要かなというふうにも考えております。

最後に、ちょっと大げさですけども、消費者の皆さんへの官民挙げての啓蒙というようなことを我々テーマとしておりまして、協会内でも、既にEMV対応をしている加盟店がございます。ただPINの認知度は、直感的ですけども非常に多くなくて、3割ぐらいの方は、PINといわれてもぴんとかないというような例もあると。もちろん年齢層やカードの保有ホルダーのご意識もあろうかと思えますけれども、そんなこともありますし、またカード会社さんに個別に伺ってみると、3Dセキュアを利用しているカードユーザーさんの数も、まだメジャーなボリュームにはなっていないと。そういうことから、体制やシステムだけではなくて、消費者自身の皆様への認知活動や、消費者の方がご自身のショッピングに際して、セキュリティに配慮した加盟店に積極的にいらっしゃるような意識醸成も必要ではないかなというふうに思っております。

済みません、少しコメントさせていただきました。ありがとうございます。

○山本委員長     どうもありがとうございました。

それでは、委員の皆様から、本日の資料5などをもとに、そこで挙げられている問題につきましてご質問、ご意見をいただきたいと思います。カード番号情報等の保護については、義務づける者の拡大も含め、カード番号情報等の保護に係る責任のあり方を再整理するというところで、法制上の措置も視野に入れている。カード利用時の不正利用対策につきましては、独自に効果的な対策を講じている加盟店が追加的な負担を負うことがないように配慮しつつ不正利用対策を推進していく。それから、セキュリティ対策向上の実効的な推進のあり方については、イシューア、アクワイアラー及び決済代行事業者に限らず、幅広く多段階の調整が必要になるという提起になっております。

藤原委員、お願いいたします。

○藤原委員     まず最初に、今のご説明にも関連して、ビザの方に1つだけ教えていただきたいことがあります。16ページのPCIDSSですけども、この「AISとは」というところに、加盟店から始まって、「Visaカードの取引に関わる全世界のすべての事業者」に必須とされている」とありまして、次に「取引ボリュームにより……PCIDSSの準拠状況を評価・確認する」とされておられます。基本的にはビザはアクワイアラーとイシューアの管理ということで、加盟店はアクワイアラーとの関係だと思えるのですが、ここに書いてありますのは、必須とされていて、準拠状況を評価・確認するということは、例えば我が国なら、国内の全ての加盟店についての状況はアクワイアラーを通じて把握されているのか。把握されているとして、準拠状況ということですので、全て同等に求めている

—お答えいただければという範囲で結構なのですが、あるいは一部準拠で、「取引ボリュームにより3種類の」と書いてありますので、そこは区分して、求めるものは相当差があるという理解でよろしいのでしょうか。完全準拠から一部準拠、あるいは全くやってない、ボリュームとの関係でこの程度ならまだPCIDSSは早いだろうと、レベルについていろいろな判断があり得るという理解でよろしいのでしょうか。

○ビザ（井原） ご質問にご回答させていただきます。PCIDSSというのは、申し上げますと1つのユニバーサルな準拠書、基準でございますので……

○藤原委員 それは承知しております。

○ビザ（井原） それは別にそれ以上でもそれ以下でも、1つしかありません。ですから、カード情報を扱っていらっしゃる事業者の皆様はそれに準拠してくださいということは、解釈が変わることはないです。ただし、たくさんカード情報を扱っていらっしゃるところで、そこで事故が起こると影響も非常に大きいという意味で、ボリュームに応じまして、バリデーションと我々は呼んでおりますが、準拠確認をどれだけしっかりとやるかということ、実はA I Sというプログラムの制度の中で定義しております。

具体的には、例えば大手の百貨店様のような大型の加盟店様、大量にカード情報を扱っていらっしゃるようなところについては、年に1回、専門機関を使って準拠状況を確認してくださいということをお願いしておりますし、例えば一般の中小の個人のお店様に同じことを求めるかということ、そういうものでもないでしょうと。扱っているボリュームもそれなりのものですし、そういったところは場合によってはご自身でできているかどうかを確認していただいて、何か大きな問題があれば必要なお対応をしてくださいという、そういうバリデーション、確認作業のレベル感がボリュームによって定義されているということが1つあります。

それと、もう一つ申し上げさせていただきたいのですが、P C Iを準拠できていれば絶対に安全なのかどうかという議論というのがあろうかと思えます。P C Iというのはあくまで基準でございます。ですので、たとえて申し上げるとすると、例えば玄関に鍵をつけてくださいということはP C Iで求めています。先ほどいいましたバリデーションをしたときに鍵がかかっていたということは、年に1回のチェックでわかるのですが、毎日毎日鍵がかかっているかどうかということは、実はP C Iではわかりません。みたときに準拠していたということはわかります。ですので、年に1回のレビューでP C Iが準拠できていたから、そこが絶対に安全かということは、それはアクワイアラー様としてもそう

いうことを保障することはできませんでしょうし、そこは加盟店様が日々の業務とオペレーションの中でそういうことに心がけていただく、それをマニュアルとして業務を運用していただくということがむしろ重要なポイントなのだろうというふうに思っております。

○藤原委員　ありがとうございました。私、PCIDSSというのは各部屋に鍵をかけろとっているようなものだと思っておりますので、それはよくわかりました。

資料5についてですけれども、これは事務局にお願いです。一般法であるところの個人情報保護法の改正の議論が進んでおりますので、年内にも一定の結論が日程との関係で示されるようなことがあれば、クレジットカード番号自体に対する結論ですが——これも一つの識別子だと思いますので、個人情報保護法でどういうふうな扱いになるかということもあわせてこのところは検討していただいたほうがいいのかと思います。

それから、セキュリティ対策で実効的な推進体制のあり方を検討すべきではないかということで、それは本当にそのとおりだと思うのですけれども、先ほど来出ているサクラサイトと決済代行業者等との関係でも、本当に問題になるのはアウトサイダーだと思います。例えば前回来てくださったような立派な会社にかかわるところでは、あるいは協会に加盟しているようなところでは、そういう問題は恐らく起きないのであろうと。アウトサイダー規制をどうするかもやはりセットで今後議論をしていく必要があるのかなと思います。

それから、クレジットカード取引を事業とする者、あるいはカード番号を保有する者、おのおのについて保護に係る責任のあり方の再整理ということですが、ここはまさしく法制のそれとしても、倫理的な努力義務からかなり具体的な義務までそれぞれの人についてという、そういう理解でよろしいですかという質問です。

以上です。

○山本委員長　では、最後のところが質問だったように思いますので、お答えいただけますか。

○苗村商取引監督課長　最後のところは、具体的にどうするかというのは今後の検討ですけれども、そういう義務のかけ方についてはいろいろな幅があるということで、そういうものも含めて考えていくということを念頭に書かせていただいております。

○山本委員長　むしろ委員の皆様から、こうすべきだというご意見を今求めているということでございますので、よろしくお願いいたします。

ほかに。

では、まず與口専門委員からお願いいたします。

○與口専門委員　セキュリティ対策の関係なのですけれども、基本的にはこちらで書きをいただいたように、セキュリティ対策については日進月歩でいろいろなものがどんどん出てまいりますし、そういう意味では法律とかそういうもので対応するというのは非常に困難ではないかなというふうに思っております。

ただ一方で、私どもも申し上げましたように、我々のカード業界だけで何ともいたし方のない部分というのはどうしても出てまいりますので、その辺についてはご指摘をいただいているように、実効的な推進体制をどういうふうに構築するかは別ですけれども、法律とかそういう規制だけが行政の役割ということではないと思いますので、ぜひ別の形で後押しをしていただけるような仕組みづくりにご協力をいただければ大変助かるなというところでございます。

それと、一方でカード番号のほうに関しては、ちょっと違うことをいって申しわけないのですけれども、まさに今私どものほうのカード会社に、加盟店ないしは決済代行業者の指導という形で規定をされておるところでございますけれども、この辺については、私ども、まさに大規模な漏えいがあったときに、その調査をして、その被害状況なども把握するように努めてはおるのですけれども、その過程の中で、加盟店さんあるいは決済代行業者さんのごく一部だとは思いますが、当事者意識の欠如といいますか、そういうのをおもちでない方々が結構います。自分が漏えいをしている疑いがあるということでカード会社から指摘を受けても、なかなか調査をしていただけなかったり、あるいは調査の結果漏えいの事実が明確になっているにもかかわらず、自分たちは被害者だというぐらいの意識でサイトを閉じてもいただけないとか、後の対応についても非常に後手に回って、カード業界から協力を一生懸命お願いしても、うまく動いてくれないところが現に存在をしております。

そういう意味でも、厳しい規制を求めるつもりはさらさらないのですけれども、そういう加盟店さんへ、決済代行業者さんもカード番号の管理・保護については当事者であるという意識を何とか植えつけるために、一定のそういう仲間に入れていただくような考え方というのはあってもいいのではないかなというふうに思っておるところでございます。

以上です。

○山本委員長　それでは、丸山委員お願いいたします。

○丸山委員　質問ですが、カード利用時の不正利用対策のほうのペーパーに関して、ここでは、EMVとか3Dセキュア以外の方法で確認強化、独自調査で防止をしている事例があるということが非常に強調されておりますが、具体的に対面取引とネット取引を考えた場合に、このEMVとか3Dセキュア以外で、また、継続的に何かおかしい行動が積み重なってそれを発見するという方法ではなく、1つの取引でもおかしい場合に確認するような別の手段というのが具体的にはどういう形で存在するのでしょうか。具体的にイメージができなかったので、教えていただければと思いました。

○山本委員長　では、これは事務局のほうから。

○苗村商取引監督課長　例えば対面取引の場合で申しますと、特に最近のモバイル決済、グーグル型のあれを使って決済サービスを提供しているような会社というのは、まさにアクワイアラーサイドで取引のモニタリングを常時行っておられて、異常な取引、加盟店ベースでみたときに異常に高額な取引であるとか、取引が急増するような場合には、やはりおかしいのではないかということで調査されるというような形で、ある意味途上のリアルタイムのモニタリングを通じて、もちろん最初の1件でみつけれられるかということと必ずしもそうではありませんけど、かなり早い段階でみつけれられるような仕組みを構築されているような方もいらっしゃるというふうに思います。

非対面のほうで申しますと、もちろんそういうリアルタイムのやつもあると思いますけれども、先ほどおっしゃったように、先ほど赤松様からお話がありましたように、もともとその会員として登録をしていただいて、そこで本人性を確認するということはかなり幅広く行われていると思っております。それというのは、不正利用の面でいいですかかなり有効ではないかと考えられるのではないかとというふうに思っております。済みません、我々もまだいろいろ調べていかなきゃいけないのですが、例えばそういうものがあるというふうにみております。

○山本委員長　ほかにご質問、ご意見ございますか。

池本委員、お願いします。

○池本委員　今、何人かの方のご意見をお伺いしていて、非常に大量なシステム対応なり、しかも膨大な加盟店があって、それぞれの対応でなかなか年限を切られても困る、あるいは法的に義務づけられても困る、セキュリティ対策の対応であるというそのお話だけ聞いていると、何か全然先がみえない感じなのです。この夏前ですか、「クレジットカード決済の健全な発展に向けた研究会」というところの中間報告というのに目を通したのです

が、そこでは、2020年の東京オリンピックに向けて、世界で最もクレジットカード利用が安心・安全な国・日本の実現を目指そうというふうにされていて、ある意味では年限が切られているのですよね。

それから、先ほどのビザさんからご紹介いただいた中でも、日本と米国がIC化も極端におくれている。その中で米国では、政府主導でIC化を促進し、ここ5年ほどで一定の率を達成する予測——もちろん予測ですが——であるという非常に参考になる例が紹介されました。だとすると、政府主導でというものがどういう策を講じられているのかというのは、経産省の側で大至急調査されれば、一定の方策は出てくるのではないかと。

もう一つ、数年前ですか、キャッシュカードの偽造や不正利用が社会問題になったときには、個別のシステム対応といってもなかなか困難だというときに、民事のルールとして預金者保護法というのが制定されました。要するに、完全偽造型とかカードを紛失して不正利用された場合とかで消費者の責任の度合いを制限するというものです。つまり、最終的にこのクレジットカード利用が安心・安全な形になるために画一的な規制が難しいのであれば、万一のときのリスク負担をきちんと明示しておいて、うちの分野ではシステムではなくて個別の窓口で対応するからいいというのであれば、それもあるかもしれないし、一律導入が難しいのであれば、民事の責任でルールをきちんとしてほしい。あるいはその両方が入って、本当の意味で、世界で最も安心・安全な国になるのではないかとというふうに考えます。

以上です。

○山本委員長　ほかにご質問、ご意見はございますか。

沢田委員、どうぞお願いします。

○沢田委員　手短かにいいます。セキュリティ対策のところは、前回申し上げたかと思いますが、決済代行会社のようにカード情報を取り扱うことを業としている事業者に対しては、はっきりと義務をかけていただいていいのではないかと私自身は思っております。

加盟店に関しては、まさにばらばらなのですけれども、この枠囲いの中に書いていたように、業種、規模等、事業内容等によって必要とされる対策の種類も程度も恐らく異なると思いますので、そこは加盟店に関しては、ジャストアイデアですけれども、それを法律で書くかどうかはともかく、もってはいけない、もたないを原則としつつ、もつのであれば、自分のところで保有するのであれば、ちゃんともっていられるということなり、不正利用が起こりそうになったときに検知できるということ、その両面について、例えば

第三者の何か、余り評判よくないのですが、第三者認証的なものをもってくることを要件とする。PCIDSSももちろんその1つですし、それ以外の方法も排除するものではなく、それはセキュリティの専門家の知見も必要でしょうし、中身についてやたらと公開するわけにはいかない内容でもあると思いますので、監査の非公開の場でお墨つきをもらってやるということがあればもっていてもいい、というような形にできないものでしょうかという意見です。

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、まだ多々ご意見ございますと思いますが、冒頭申し上げましたように、本日は、池本委員から提出された委員提出資料1につきまして、鈴木委員、與口専門委員からご回答をいただきたいと思います。

そこで、まず鈴木委員のほうからよろしく願いいたします。

○鈴木委員      では、お答えします。

私どもが前に挙げた事案は、国内アクワイアラーの事案か、海外アクワイアラーの事案か、または区別できない事案かということについてなのですが、私どもが相談を受け付けた時点では、アクワイアラーが国内か国外かは区別できませんでした。その後、相談者、イシューアーの間に立って私たちはあっせんをするわけなのですが、あっせんをする過程において、粘り強く交渉を重ねた結果、国内アクワイアラーが加盟店管理を行っていたことがわかりました。

済みません、これは意見も含まれてしまいますけれども、前にも申し上げましたように、相談現場は本当にイシューアーさんしかお話しするところがなくて、消費者庁の山田課長のおっしゃったイシューアー対応の「見える化」というのは本当に前進で、これは非常にありがたいことなのですが、もう一歩進んで、苦情発生時の調査義務等もぜひご検討いただきたいと思っていますところです。

もう一つは、池本委員からのご質問については、この特徴として列挙された事項は上記2事案についての特徴なのか、それとも一般的なのかというご質問なのですが、これはこの2事案に限ったことではなくて、同種の国内アクワイアラー事案についても同様の傾向がみられております。

私からは以上です。

○山本委員長      どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、與口専門委員のほうからお願いいたします。

○與口専門委員　その前にもう一つ、前回のところでご質問を受けていながら、その場で資料がなくて回答できなかった点で、当協会・JDMの中でネット通販事業者がどのくらい登録されているかというご質問がありました。それについてお調べさせていただいて、ネット通販は61件が登録されていたということです、これについて先にお答えをさせていただきたいというふうに思います。

続きまして、池本委員さんからのご質問に対するお答えということになるのですが、1つ目のご質問の内容でございすけれども、消費者委員会のマンスリークリア取引に伴う消費者苦情の増加率というところの件数と、私どものマンスリークリアの苦情相談の増加率の数字が非常に大きく異なっている、この違いはどういうふうなところから出てくるのかというお話なのですけれども、我々のほうの数値というのは、あくまで今回の議論というのが、加盟店管理であるとか抗弁接続といった加盟店問題という観点で議論が進むであろうということで、加盟店起因、加盟店さんに何らかの原因がある苦情相談という条件で皆さんから出していただいております。なおかつ増加率という、増加の推移をみたいということで、平成21年と25年の両方について調べることができました7社の数値を、増加率をみるということでお示しをさせていただいております。

そういう意味では、あくまでも増加率の推移をみるある種のサンプル調査ということになりますので、少なくともここでいっている平成25年の1,352件が業界の全てのトラブルだというふうに申しているわけではもちろんございません。むしろ重視しているのは、今申し上げましたように件数そのものではなくて、この後に実は数字が出ていたはずなのですが、増加率ということで、消費者委員会から出されましたPIONEERのデータというのは、170.7%ぐらいの増加ということで数値が出ておりました。

これに対して我々のほうの調査では、少なくとも比較できた7社ということでございすけれども、23.6%の増加ということで、我々としては、どこから170%もの増加が出てくるのかということがむしろ非常に疑問だったものですから、それに対して我々のほうで調査した結果をお示ししたというところでございす。

ご質問の次のところにも関係があるのですけれども、当然カード会社の支払いに関します苦情相談というのは、カード会社そのものの対応だとかいろいろな苦情もあるかと思えますし、あるいは支払い方法に関する苦情相談も別途当然存在するというふうに思っております。これが全てではないというふうに思います。

それからチャンネルとしまして、大手のカード会社さんについては消費者相談室以外にもコールセンターというのがございますので、こちらのほうで一般的な相談であるとか問い合わせ、こういったものについては対応されているということもありますので、そういったものも件数としては当然あるのだろうと思います。

そういう意味では、このP I O-N E Tさんのデータが消費者委員会で問題を提起されるに当たって、その辺の内容をどの程度精査をされて主張されているのかというのはよくわかりませんが、いわゆるカード会社や支払い方法について、それに関します苦情相談も含めて2万9,000という数字が出てきているのか、あるいは一般的な問い合わせですとか確認に近いようなものも入っているのか、あるいは同じ人が繰り返し同じ案件で相談するというケースもあると思いますけれども、そういうような場合にどのようにカウントされているのかというようなことが、この中身がちょっとわからないと、私どもも増加率が異なっているといわれてもなかなか判然としないというところでございますので、その辺を明らかにしていただければ比較できるのではないかなというふうに思っております。それが1点目でございます。

2点目の私どもに対する質問でございますけれども、マンスリークリアの解決といいましか、その率というところでのご質問でございます。これに関しては、消費生活センターさんのほうがなかなか解決できないというふうにご主張されています具体的な件数であるとか割合というのは、私どもではかけ離れているかどうかというのわかりませんので、残念ながら何ともいいようがないというところでございます。我々も100%解決しているというふうに申し上げているわけではございませんで、消費者の方との見解の相違で、どうしても解決に至らないケースというのが存在するということは事実だろうというふうに思います。

それをもって、例えば消費生活センターさんのほうで、その件数が例えば10件で問題だといっているのか、100件で問題があるとおっしゃっているのか、1件でもあればそれが問題だとおっしゃっているのか、さらに申し上げれば、なかなか解決できないというのは、手間はかかるのだけれども交渉したら解決できたという意味でおっしゃっているのか、本当に最後まで解決できなかったのかというような、その辺の意味も、実は我々のほうも知りたいというふうに思っております。

ご質問の④のところを受けております、報告の資料の12ページに出させていただいた調査というのは、9ページから10ページに私どもが調査をさせていただいた数値を出してい

たのですけれども、その内容を業界の中で検証した際に、マンスリークリアの取引の相談とかあるいは苦情というようなものについて、これはもしかすると割販法の対象外だから放置しているのではないかと皆さんに勘違いされていたりはしないだろうかとか、また小委員会の席上で、この席上で、最終的にどういうふうな結果になったのかということについてもご質問されるのではないかとということで、改めて平成25年1月から3月、4カ月間について、また1枚1枚相談内容をみていただいて、その解決状況を調査したというふうなものになります。これについては前回のご説明でその旨お断りしたつもりだったのですけれども、もし説明が不十分であれば、ここで補足をさせていただきたいというふうに思います。

その結果としては、抽出に当たって特に国内とか海外という区別をオーダーしておりませんので、そういう意味ではこの結果については、国内外両方含めてというふうに理解してもらって結構かというふうに思います。

②の解決の定義というところなのですけれども、私どもでもこの調査をするに当たって、これについては議論になっております。中には消費者が納得をしてというところまで考え方を示されたところもありましたけれども、納得というのはあくまでも客観的にはなかなか判断がつかみませんので、最終的には定義は各社に委ねております。ただ、消費者が苦情を言い続けている状態で相談を終了したものを解決に含めるというようなことは無いというふうに思っております。

それから、3番目のところでございますけれども、これも2の繰り返しということになるのですけれども、消費者の申し出内容が全く認められないで終了したというものを解決というふうにはしておりませんので、減額かキャンセルが解決手段の全てかどうかはわかりませんが、消費者の申し出が受け入れられたものがほとんどこういう形で反映されているというふうにお考えいただいて結構かというふうに思っております。

最後でございますけれども、2つ目のところで、イシューーさんに対して、アクワイアラーの社名や連絡先を開示してくれないというようなところの部分でございますけれども、これについては、イシューーさんとアクワイアラーさん間の問題ということになるので、ビザさんがいらっしゃいますけど、国際ブランドさんの問題ということなので、我々のほうでは、アクワイアラーさんの社名、連絡先がわかるのかわからないのか、教えていいのか悪いのかということについては、特に把握をしておりません。そういう意味では、特に当協会のほうで、この辺についてルールですとかガイドラインを決めて、開示をしてはい

けないとか、どうだこうだというようなことは一切もっていないというところでございます。

以上です。

○山本委員長     どうもありがとうございました。

池本委員、再質問がおりかと思いますが、この後の議論でまた生かしていただくということでご勘弁いただきます。

それでは、本日は、私の不手際もありまして、ちょっと時間が延長してしまいまして大変申しわけございませんでした。しかし、大変活発なご議論をいただき、参考になったと思います。

それでは、最後に事務局から、年内の審議スケジュールにつきましてご連絡をお願いいたします。

○苗村商取引監督課長     資料6をお配りしておりますけれども、次回は12月11日、第6回の小委員会ということで、クレジット取引の環境変化に応じた事項ということで、これまでの議論を踏まえた上で、ここに書いてあるような項目につきまして、これを中心として議論をしていただければというふうに思っております。

12月16日、日がありませんけれども、第7回の小委員会、もともと予備日ということでお願いをしていたのですけれども、もう一回開催をさせていただきまして、中間的な論点整理案を議論していただこうと思います。まだ1つの方向性に取りまとめられないような項目も多いと思いますので、そうしたものについては両方併記をするということも含めて、事務局で案をつくってお諮りをしたいというふうに思っております。

12月26日は、予備日というふうにさせていただきたいというふうに思っております、年内で中間的な論点整理を行った上で、この段階で一度パブリックコメントをかけたいというふうに事務局としては考えておりまして、それを踏まえまして年明け以降、またさらに具体的な議論を進めさせていただければというふうに思っております。

以上でございます。

○ビザ（松田）     済みません、申しわけないのですけど1つだけ。冒頭、苗村さんのほうから本の紹介がありましたけど、何でビザがこの本を配るかというのが多分おわかりにならないと思いますので……

○山本委員長     では、一言。

○ビザ（松田）     実はこの中の6章は井原が、それ以外は私のほうで全部書きました本

ということで、きょう、いろいろ問題指摘がありましたけど、電子決済もある意味では非常に我が国をよく変える要素をもっておりますので、ぜひこういう機会をいただきたいということでお配りさせていただきましたので、一言申し上げさせていただきます。

○山本委員長　　どうも貴重な情報をご提供いただきまして、ありがとうございました。

それでは、これをもちまして割賦販売小委員会の第5回を閉会いたします。

本日はどうもありがとうございました。

——了——