

## マンスリークリア取引に関する苦情相談へのカード会社の対応の実情について

第5回小委員会発言メモ  
2014年11月27日  
弁護士 池本誠司

マンスリークリア取引の苦情相談への対応の実情について、日本クレジット協会の報告内容と国民生活センターの報告内容について、以下の点を質問いたします。

### 1、日本クレジット協会の報告に関する質問（1）

（第3回小委員会での報告資料11頁）

#### ○マンスリークリアに関する苦情・相談の増加率の推移

- ・業界調査結果：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  
(出典：業界調査結果、14社中7社の数値)  
平成21年度：1,094件⇒平成25年度：1,352件
- ・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：PIO-NET データによるもの)  
平成21年度：11,078件⇒平成25年度：29,993件

⇒【與口専門委員への質問】全国の消費生活センターに寄せられるマンスリークリア取引に関する消費者苦情相談件数29,993件と比較して、カード会社に寄せられる苦情・相談件数1,352件はその20分の1以下でしかない。消費生活センターに寄せられる相談事案の多くは、消費者本人または消費生活センターからカード会社へ苦情申出が寄せられていると思われるが、この数字の違いはどう理解すればよいのか。

一般的な消費者の行動としては、消費生活センターに相談を寄せる消費者の割合が2.8%、販売店やセールスマンに伝える割合が26.6%というデータがある（第41回国民生活動向調査）。そうすると、消費生活センターの相談受付件数よりも、事業者に直接寄せられる相談が数倍あってもおかしくないところ。考えられる原因は、

- ①回答した7社以外のカード会社のトラブルが大半を占めるということか？
- ②各カード会社の相談受付窓口が上記受付件数にもカウントされていない別の窓口があるのか？
- ③その他の原因か？

### 2、日本クレジット協会の報告に関する質問（2）

（第3回小委員会での報告資料12頁）

- 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（業界調査14社中11社の数値）
  - ・苦情件数367件のうち、解決した苦情346件（94.3%）⇒**ほぼ解決**

⇒【與口専門委員への質問】消費生活センターではマンスリークリア取引に関する苦情相談がなかなか解決できないで困っているのが実情であることと、カード会社11社ではほぼ解決しているという実態とが、あまりにもかけ離れている。この違いはどこにあるか。

- ①海外アクワイアラーの取引が93.2%を占めており、国内アクワイアラーの取引は128件(報告資料9頁～10頁)でしかないことからすれば、海外決済事案を含めて93.2%の解決率という意味だと思われるが、間違いないか？
- ②そもそも上記業界調査における「解決した苦情」とは、どういう結論になった場合を指すのか？例えば、消費者の言い分が認められないまま相談を終了したのも「解決した苦情」と扱うのか？
- ③消費者の申出がある程度認められて、クレジット契約の全部または一部が減額またはキャンセル処理された件数(割合)と、消費者の申出内容が認められないで終了した件数(割合)は把握されているか？

## 2、国民生活センターの報告に対する質問

(第2回小委員会での報告資料3頁～4頁)

○相談事例とその特徴として、「電気通信サービス販売代理店とのトラブル」と「美容クリニックとのトラブル」の事案を紹介したうえで、

- 1) 当該業者に関する同種苦情は、全国の消費生活センターに多数寄せられており、問題点が多数ある業者であった。
- 3) ……消費者がイシューアに申し出た後、イシューアはすぐにアクワイアラーに当該加盟店に関する調査を依頼しておらず、十分な情報を把握していなかった。
- 5) ……加盟店が契約しているアクワイアラーの情報がなく、イシューアから情報提供の協力も得られない場合が多い。消費者や消費生活センター等が国内アクワイアラーと直接交渉したり、悪質加盟店の情報を伝えたりすることは、困難である。

との評価を記載している。

⇒【鈴木委員への質問】上記電気通信サービスの事案と美容クリニックの事案は、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？

⇒【鈴木委員への質問】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という意味か、その他の同種事案を含めて、国内アクワイアラー事案でも一般的な傾向だという意味か？

⇒【與口専門委員への質問】国内アクワイアラーの取引であれ海外アクワイアラーの取引であれ、消費生活相談員に聞くと、イシューアは当該取引に関与したアクワイアラーの社名や連絡先をほとんど開示してくれないという意見であるが、カード業界の取扱いの実情はどうか。質問すればアクワイアラーの社名や連絡先を開示する取扱いか？