

## マンスリークリア取引について（論点メモ）

マンスリークリア取引については、平成20年改正において、「分割払いと同様の誘引性があるとは考えられない」として、行為規制・民事効適用対象としなかった反面、番号情報の保護に係る規定については、区別する実益が乏しいとしてマンスリークリアにも適用した<sup>1</sup>。

平成20年改正以後、クレジットカード取引に係る相談件数は、包括信用購入あつせんに係るものについては漸減する反面、マンスリークリア取引については、増加傾向であり平成24年度の数値では、マンスリークリア取引に関する相談件数が包括信用購入あつせんに係る相談件数を上回っている。一方、事務局の推計によれば、マンスリークリアの取引件数に対する相談発生割合も微増しているが、包括信用購入あつせんや個別信用購入あつせんの発生率を大きく下まわっている<sup>2</sup>。

また、相談内容を見ると販売方法や解約等、加盟店との取引に係るものが大半となっている。

以上を踏まえ、マンスリークリア取引における利便性と安全性を両立する観点から、どのような措置が必要か。例えば以下のような論点があるのではないか。

## 1. 取引環境の状況を踏まえた悪質加盟店対策の要否について

- (1) 近年、マンスリークリアに係る相談件数が増加しており、対応の検討が必要である。他方、相談発生率は包括・個別信用購入あつせんを大きく下まわっており、大半の消費者が低コストで正常な取引を利用している点にも配慮した検討が必要となる。
- (2) そこで相談内容を見ると、加盟店との取引に係るものが大半となっており、マンスリークリアという取引方法自体に起因するトラブルが増加している状況にはないと考えられる。
- (3) これまでの議論を踏まえると<sup>3</sup>、マンスリークリア取引について、加盟店との取引に係る相談が増加する背景には、包括信用購入あつせんとマンスリークリアの取引規模や増加率の差異や、海外アクワイアラー経由の取引について、支払回数を指定するという我が国特有の商慣行が存在せず、原則としてマンスリークリア取引となることも存在すると見られ

<sup>1</sup> 「産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会 報告書」（平成19年12月10）、「平成20年版割賦販売法の解説」（300頁）

<sup>2</sup> 第1回小委員会資料4 19、20頁

<sup>3</sup> 第3回小委員会資料2 10頁

- る。
- (4) 以上を踏まえると、マンスリークリア取引については、消費者に対する一定の利用枠供与というイシューーとの取引関係について性質の変化が生じたというよりは、利用可能な加盟店に悪質な者が増加しつつあるというアクワイアリング側における環境変化が生じていると評価できる。
  - (5) この悪質な加盟店の増加は、マンスリークリア特有の課題というよりは包括信用購入あつせんを含むクレジットカード取引全般に係る課題であり、国内の加盟店との契約や立替金の交付といった取引が国内外いずれの経由であっても同様のルールを適用するというこれまでの検討も踏まえ、悪質加盟店の排除について、包括信用購入あつせんと同様の対策が必要ではないか。

## 2. 対応の方向性について

- (1) 平成20年改正に先立つ割賦販売分科会基本問題小委員会の報告書において、マンスリークリアについて「分割払いと同様の誘引性があるとは考えられない」として適用対象とはしなかった反面、「クレジットのみならずインターネット取引全般における消費者保護等の観点から、トラブルの実態を注視する必要があることを付言」している。
- (2) 現行の割賦販売法はイシューーへの規制を中心に構成されており、従来は、イシューーから消費者へ利用枠が提供されることと販売・役務提供契約の関係に着目して、誘因性・複雑性の有無の観点から検討が行われてきたと言える。
- (3) 今回の検討において、割賦販売法をイシューー・アクワイアラー等の各々に係る規定を置く構造に改める方向性であることを踏まえると、イシューーと消費者との関係に係る規定については、引き続き、誘因性・複雑性の観点から検討する一方、アクワイアラー等と加盟店との取引に係る規定については新たな観点から適用範囲を検討してはどうか。
- (4) そこでイシューーと消費者の取引を見ると、1.(4)のとおり、イシューーとの取引の性質に大きな変化が生じていないとすれば、誘因性・複雑性に大きな変化が生じたとはいえないのではないか。
- (5) 他方、アクワイアラー等による悪質加盟店の排除については、クレジットカード利用環境の適正性維持という観点から、取引がマンスリークリアか包括信用購入あつせんかに関わらず対応することとしてはどうか。

## 3. 相談苦情情報の活用等について

- (1) 現行の割賦販売法においては、包括信用購入あつせんについて、「苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じる」ことを求め、その原因究明や苦情内容が一定の類型に該当する場合の措置を求めている<sup>4</sup>。ただし、この規定を遵守した上で、どの程度の対応を行うかは各イシューアの判断に委ねられている。
- (2) 他方、相談現場からは、マンスリークリア取引を含め一部のイシューアにおいて、窓口担当者が国際ブランドのルールを適確に理解していなかったり、アクワイアラーに適確に情報提供していなかったりすることから、悪質加盟店の是正や消費者からの透明性等の観点から課題とする指摘がある。
- (3) マンスリークリア取引も含めアクワイアラー等が悪質加盟店を排除することを考えると、イシューアに寄せられる苦情情報を、マンスリークリアに係るものも含め、アクワイアラー等に共有することが必要となる。
- (4) この共有については、例えば、現行の割賦販売法における苦情処理規定をもとにマンスリークリアも含めた規定を置く、現行の規定の他にアクワイアラー等への通知等を規定する、実質的な取組に委ねる等、様々な考え方がありうるが、どのような位置づけで確保すべきか。
- (5) また、悪質加盟店の効果的な排除のためには、加盟店に係る苦情情報を幅広く共有することが必要と考えられる。他方、共有する範囲を徒に広範に捉えてしまうと、共有すべき情報が過大となり、アクワイアラー等において効果的に情報を活用できないおそれもある。苦情情報を共有すべき外延をどう捉えるべきか。
- (6) いずれにしても、アクワイアラー等において排除した悪質加盟店等に関する情報を、いわゆる加盟店情報交換制度<sup>5</sup>に登録することとしてはどうか。
- (7) 各イシューアが行う相談対応については、各イシューアに委ねられた顧客サービスという側面もあると考えられるが、相談現場からは、各イシューアがどのような対応をしてくれるかについて差異が大きいとの指摘もある。この点についてどう考えるか。

---

<sup>4</sup> 割賦販売法 第30条の5の2及び割賦販売法施行規則 第60条

<sup>5</sup> 割賦販売法 第35条の20及び第35条の21

## 現行法上の苦情処理に関する規定

## 【法第30条の5の2】

○割賦販売法において、消費者の保護を図るため、クレジット会社に対して内部管理体制の整備を求めている。

- ・登録申請の段階で体制整備がなされていない場合は登録拒否要件
- ・登録後に体制整備がなされていない場合は改善命令の対象

○クレジット会社は苦情の適正な処理、個人情報 の適切な処理、業務委託の適正の確保の観点から適切な内部管理体制を整備する必要がある。

