

海外経由の取引を扱う決済代行業者の取引実態について (中間的な調査状況)

海外アクワイアラーと契約し加盟店にカード利用環境を提供している決済代行業者について実態調査を進行しているところ、概況は以下のとおり。

1. アクワイアリングに関する業務の概況

1. 1. 取引のある海外アクワイアラー

海外アクワイアラーのみと契約している事業者、海外アクワイアラーとの取引を中心に、大手事業者を含む国内アクワイアラー経由の取引も扱っている事業者いずれも存在。海外アクワイアラーの所在国は、北東アジア、東南アジア、北中南米、欧州、アフリカ等幅広く分布。

1. 2. 契約形態

・海外アクワイアラー経由の取引

いわゆる包括加盟店型契約¹を中心に展開しているが、取扱額の大きい加盟店については、包括代理型²でアクワイアラーと契約関係を有する事例もある。

包括加盟店型についてアクワイアラーは、取引規模の大きい加盟店や、返金多発等の問題加盟店を除き、個別の加盟店情報を共有していない。

なお、海外アクワイアラー経由の取引については、支払回数を指定する商慣行がないため、原則一括払いの取引を提供している。

加盟店の売上げをどの海外アクワイアラー経由で処理するかは取引規模、手数料水準や返金率の状況に応じて、決済代行業者の裁量で判断しているという事例もあった。

・国内アクワイアラー経由の取引

包括代理型でアクワイアラーと加盟店が直接契約する。

国内外、包括加盟店型・代理型、いずれの契約形態にしても、加盟店への立替金の交付は決済代行業者経由であり、利用額に対して一定割合の手数料等を徴収する。

また、国内・海外いずれの取扱いもある事業者にあつては、国内アクワイアラーが契約しない先を海外経由とする一方、海外経由の取引で取引実績のある

¹ 第4回小委員会資料4 類型③

² 第4回小委員会資料4 類型④

加盟店を国内アクワイアラーと契約させる事例もある。

1. 3. 加盟店の傾向

殆どがECだが、対面の加盟店契約も存在。ECについては、物販（コスメ、サブリその他幅広い）、デジタルコンテンツ、メール交換サイト（いわゆる出会い系を含む）、アダルト等が多い。対面については、飲食、物販、エステ、美容医療等。

1. 4. セキュリティ対策

決済代行業者自身は概ねPCI-DSS準拠である。EC加盟店については、決済代行業者のシステム上で支払処理するため、加盟店は原則としてカード番号を保持しない（セキュリティに配慮したサービス提供）。ここでいう非保持には、加盟店のサイトに一切番号情報を入力しないいわゆるリンク型と加盟店のサイトに番号情報が入力されるモジュール型の両者があるが、大半がリンク型である。

2. 加盟店の調査状況

2. 1. 契約時調査

おおむね、以下の事項が審査されていた。

- ・ 本人確認等（登記、口座（通帳のコピー等）、免許証等）
- ・ 店舗情報（取扱い商材、ECサイトの特商法上の表示義務履行状況等）

国内アクワイアラーとの取引については、この審査とは別に各アクワイアラーが独自に加盟店を審査する。

他方、海外アクワイアラーとの取引については、業種等、事前に決済代行業者の裁量で契約できる範囲が定められており、契約時にアクワイアラーが個別の確認等はしていないケースが多い。一般に、海外アクワイアラーの審査は緩やかという見方もあるが、支払い期間が長期にわたる取引、取扱商品等の知的財産権利関係については、むしろ海外アクワイアラーの方が厳格という指摘もあった。

なお、犯罪利用のおそれがある業態等について慎重な審査をしている傾向が広く見られた一方、いわゆる出会い系サイト等、国内アクワイアラーが契約しない傾向にある先については、加盟店とすることに慎重な者が見られた反面、悪質性（出会い系サイトに芸能人を騙る利用者が発生している等）が明らかなものとはともかく、一概に排除はしないとする者もあった。

2. 2. 途上審査

概ね、以下3つの観点からモニタリングが実施されている。

- ・売上：月次等、定期的に各加盟店の売上げを集計、急激な増加等の不審な兆候がある先を個別調査。
 - ・返金：売上げの取消しが多い、チャージバックが多い等、返金の増加が一定の閾値に達した先を個別調査。
 - ・苦情：苦情の発生状況が取引の規模に比して特に多い先を個別調査。
- また、定期的に、加盟店のサイトパトロールをしている者もあった。

3. 苦情対応等

3. 1. 苦情処理体制

決済代行業者が、自社で消費者窓口を設置、カード支払い完了を通知するメールや明細での自社名・連絡先表示、各消費生活センターへの周知等により、加盟店に係る苦情を幅広く処理している例もある。

苦情処理の流れは、利用者の申出内容及び他の苦情の発生状況から、加盟店の取引に係る問題の有無を調査、問題がある場合には返金を含めた対応をとる。

3. 2. チャージバック等との関係

問題と判断した場合には返金する事業者にあっては、チャージバックを受けることは少ない。一般にチャージバック頻度が高い加盟店はアクワイアラーから是正・排除を求められることがあるが、そもそもチャージバックを受けることが少ないため、このような要請も少ない。また、返金により解決しているため、アクワイアラーへの報告もしていないことが多い。

問題なしと判断した場合も、アクワイアラーに苦情発生について報告はしない。

以上