

マンスリークリア取引に関する消費者トラブル防止のあり方

2014年12月11日 池本誠司

1、マンスリークリア取引のトラブル増大と法規制の必要性

(1) マンスリークリア取引の消費者トラブルが大幅増大

【実情】

○包括クレジットの相談件数の推移

平成21年度18,195件⇒平成25年度19,985件（ほぼ横ばい）

○マンスリークリアカード決済の相談件数の推移

平成21年度11,078件⇒平成25年度29,993件（約2.7倍）

（消費者委員会「クレジットカード取引に関する消費者問題についての調査概要及び建議の概要」8頁）

⇒クレジットカード決済（包括＋マンスリー）に関する相談件数合計に対するマンスリークリア取引の相談件数の割合が大幅に増大している。

平成21年度：29,273件のうち37.8%

平成25年度：29,993件のうち60%

<原因の捉え方>

① クレジット取引の構造的危険性

平成20年改正においては、個別クレジットを利用した悪質訪問販売の被害が多発した事態に対し、「悪質な勧誘販売行為を助長する不適切な与信の排除」との項目を立て、「与信契約が成立すれば販売業者が自ら債権者となって代金回収のリスクを負うことなく与信業者から立替払金が一括で支払われることから、販売業者が購入者からの代金回収が円満に行われることも考慮に入れた慎重な勧誘販売を行うインセンティブに欠け」、「強引かつ悪質な勧誘販売行為を助長し易いといった構造的な危険性があるとの指摘がある。このことを踏まえ、不適正な与信を排除するための個品割賦購入あっせん業者に対する規制強化や民事ルールの導入を行うことが必要である。」（産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会平成19年12月10日付け報告書6頁）という分析が行われた。

マンスリークリア取引を利用したネット取引業者のトラブルも、匿名性の高いネット取引業者が、代金回収のリスクを考慮することなく不適正な販売活動を行うことを、マンスリークリア決済システムが助長しているという構造的背景があり、割賦払いの誘引性とは別のクレジット取引の構造的危険性として取られるべきである。

事務局資料に、マンスリークリア取引の相談件数の増大は、加盟店との取引に係るものが大半であり、マンスリークリアの取引方法自体に起因するトラブルが増大している状況にはない、との分析が見られるが、不十分ではないか。

② 法規制の欠如

包括クレジットは、登録制度（割販法31条）、契約書面交付義務（同法30条の2の3）、顧客の苦情発生時の適正処理義務（加盟店調査義務）（同法30

条の5の2、省令60条)、加盟店情報報告制度(同法35条の20)、抗弁對抗制度(同法30条の4)等の法規制を受ける。

マンスリークリア取引には、イシューアラー・アクワイアラー・決済代行業者による加盟店調査管理の責任や不適正取引による損失負担のルールが全くなく、これが悪質業者の活動を助長する結果となっているものと考えられる。

(2) アクワイアラー・決済代行業者の関与と関係事業者間の無責任構造

【実情】

○今日のクレジットカード取引の大半が、アクワイアラー・決済代行業者が介在する国際提携カード方式であり、利用者にカード利用範囲の拡大という利便性を提供している。

○しかし、イシューアラーは加盟店を直接調査・管理できないとして、個客の苦情申出に対応しないケースが多い。

【イシューアラーの対応例】

「当社の加盟店ではないので、当社では調査できない。しばらく請求を保留するので、消費者側で決済代行業者と交渉してみてください。」

○アクワイアラー・決済代行業者は加盟店に関する消費者の苦情が届かないため加盟店調査管理の責任を果たさないケースが多い。

消費生活センター等が決済代行業者と交渉して個別事案を交渉しても、個別事案の処理のみで情報がアクワイアラー・イシューアラーと共有されていない。

<原因>

① アクワイアラー・決済代行業者に対する法規制の欠如

割販法の包括クレジット業者は、カード発行業者(イシューアラー)を指し、アクワイアラーはカード情報安全管理義務(割販法35条の16)を負う以外には法規制が及ばない。決済代行業者は全く法規制が及ばないため、加盟店調査管理義務や加盟店情報報告制度の適用がない。

② イシューアラーに対する法規制の欠如

マンスリークリア取引のイシューアラーは、顧客の苦情について調査・対処の義務を負わないため、自主規制で対応している一部のイシューアラーを除き、調査・対処の対応状況が大きく異なる。

仮にイシューアラーがアクワイアラー・決済代行業者に苦情の原因調査を要請しようとしても、調査・回答を求める法的根拠がない。

(3) 海外アクワイアラー・海外決済代行業者等が介在するクロスボーダー取引(海外決済ルート)のトラブル

【実情】

- 国内決済ルートは、主な国内アクワイアラーが出会い系サイト業者等の悪質業者を自主的に排除した結果、最近ではトラブルが減少傾向にある。
- 海外アクワイアラーはこうした自主規制の対応がないため、トラブルが引き続き増大している。

<評価と対策>

① 国内アクワイアラーの自主的対応

マンスリークリア取引を利用する悪質業者が増大している状況に対し、主な国内カード会社が出会い系サイト業者等を排除する自主的対応を取ったことは評価される。

ただし、出会い系サイト業者のように被害が多発し悪質業者の類型が明確化した後の対応であり、個別業者の対応の水準を引き上げるためには、法規制の担保が必要である。

最近では、国内アクワイアラーの中でも、加盟店契約の受け入れを緩やかに行う新たな業態も生じており（例えば、ドングル型スマホ決済業者）、自主規制だけでは今後の悪質加盟店の排除は難しい。

③ 海外決済ルートと国内決済ルートに共通の法規制

海外決済ルートの被害が増大しているのは、法規制の欠如を背景とする点で国内決済ルートも共通である。

したがって、海外決済ルートだけでなく、国内アクワイアラー・決済代行業者を含めて不適正与信防止の義務付けを行う必要がある。

(4) マンスリークリア取引の利用件数に占める消費者相談発生率は低いこのと意味**【実情】**

- マンスリークリア取引の契約件数25億9388万件（H24年）に対し、消費者相談件数22,063件であり、消費者相談発生率0.00085%にとどまる。

<評価>

①契約件数に対するトラブル発生率が低いのは、コンビニ・スーパー等での日常的な少額代金決済に多用されているため、いわば分母が大きいことにある。

②マンスリークリア取引のトラブル発生件数が急増している実態から、法規制の必要性が高いことは変わらず、法規制の方法を検討するに当たり、マンスリークリア決済の迅速性・利便性を損なわないように配慮することが求められる。

2、海外アクワイアラー・海外決済代行業者だけを規制すれば足りるか

- ①国内決済関係業者を何ら規制しないで、クロスボーダー取引業者のみを規制することは、法制度的に不合理であるし、不当な貿易障壁であるとの批判を招く。
- ②国内決済関係業者に対し消費者保護に必要な法規制を課したうえで、海外決済関係業者に対しても日本国内の加盟店と取引を行う場合には同じ法規制を課す。

【参考】

- ・資金決済法63条による外国資金移動業者に対する規制の方法が参考になる。
- ・国際ブランドルールにおいても、アクワイアラー、決済代行業者（PSP）、加盟店は同一国に所在しなければならない旨規定しており、アクワイアラーに新たな負担を課すものではない。

3、法規制の内容

(1) 加盟店調査管理義務・加盟店情報報告制度・登録制の導入

①アクワイアラー・決済代行業者への義務付け

○クレジットカード取引（包括クレジットとマンスリークリア取引を含む）を行うアクワイアラー・決済代行業者に対し、登録制度・加盟店調査管理義務・加盟店情報報告制度を課す。

＜実質的理由＞

- 自ら加盟店契約を締結する事業者（アクワイアラー・決済代行業者）が、加盟店契約締結時に当該加盟店の実態を調査・記録しておき、消費者の苦情発生時に販売活動の実情を改めて調査し対処することが、実効的な悪質加盟店排除の対策となる。

＜アクワイアラー・決済代行業者が加盟店調査義務等を負う法的根拠＞

(A) イシューアーとの共同責任構成

アクワイアラー・決済代行業者はカード利用者と直接のカード会員契約関係にはないが、カード発行主体と加盟店契約主体が分離・分担している提携カード方式においては、イシューアーとアクワイアラー・決済代行業者が共同して、カード利用者に対するカード利用契約に伴う付随的配慮義務として不適正与信防止のため加盟店調査管理義務を負う。

(B) アクワイアラー・決済代行業者独自の責任構成

アクワイアラー・決済代行業者は、イシューアーの直接加盟店ではない販売業者と消費者との間の商品等販売取引について、カード決済申込みをイシューアーに取り次ぐ行為を販売業者と消費者から受託している関係があり、このカード決済取次委託契約に伴う付随義務として不適正与信防止の調査管理義務を負う。

イシューアーは、カード利用契約に基づく固有の不適正与信防止の調査管理義務を独自に負う。

(C) イシューアーの履行補助者構成

イシューアーは、カード利用者との間のクレジットカード利用契約に伴う付随的義務として加盟店調査管理義務を負い、直接加盟店以外の販売業者とのカード決済をアクワイアラー・決済代行業者と提携して行う場合は、アクワイアラー・決済代行業者はイシューアーの履行補助者の地位に当たる。

この法律構成からは加盟店調査義務が直ちには発生しないように思われるが、イシューアーの加盟店調査管理義務を規定するとともに、これを実行可能にする

ために、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を規定することとなる。

②イシューアの顧客の苦情に対する適正対処義務

○イシューアに対し顧客の苦情発生時の適正対処義務を課することが不可欠。

＜理由＞

⇒アクワイアラー・決済代行業者に加盟店調査管理義務を課しても、消費者からの苦情はすべてイシューアに寄せられるため、イシューアからアクワイアラー・決済代行業者に苦情が確実に伝えられる義務付けを加えておくことが不可欠である。

⇒消費生活相談の現場や弁護士の事件処理においても、イシューアによって苦情への対応姿勢は全く異なるため、共通の対処義務を定めることが不可欠。

⇒最終的に消費者の苦情に対応するのはカード会員契約関係にあるイシューアの責任であるから、イシューアの適正処理義務を規定することが不可欠である。

③加盟店調査管理義務・苦情への適正処理義務の内容

○アクワイアラー・決済代行業者は、加盟店契約締結時に、事業者名、責任者名、連絡先、販売する商品・役務、販売方法、苦情の発生状況などの基礎的な情報を調査する義務と、個客の苦情発生時に、加盟店の販売実態を調査し報告する義務とする。

○イシューアは、個客の苦情発生時に、苦情をアクワイアラー等に伝え調査・対処を養成する義務とする。

＜理由＞

⇒イシューアとアクワイアラー・決済代行業者がそれぞれ行うべき調査・対処の範囲を具体的に規定することにより、過大な義務を課すものでないことがむしろ明らかになる。

⇒これらの調査事項は、国内アクワイアラー・イシューアの多くが現に実施しているとの説明であり、過大な負担を課すものではない。

④登録制度の導入

○行為規制の実効性確保の点で登録制度をセットで導入すべきである。

⇒現在でもマンスリークリア取引とリボルビング払いが選択可能なカードが大半で、包括クレジット業者の登録により事実上カバーされていると思われる。

⑤加盟店情報報告制度

○加盟店調査管理義務と加盟店情報報告制度をセットで適用すべきである。

⇒加盟店情報報告制度を活用することにより、クレジット業界全体で悪質加盟店を排除することができ、かつ個社の加盟店調査業務の効率化を図ることができる。

(2)請求時書面交付義務

○マンスリークリア取引のイシューアーに対し、契約書面交付義務は課さず、請求時書面交付義務を課す。

<理由>

- ①カード決済の場面で契約書面交付義務を課すことは、取引の迅速性・簡便性を損なうこととなり、イシューアーにとって過大な負担となる。
マンスリークリア取引は契約内容の複雑性がないので、期限の利益喪失条項等の義務付けや契約時書面交付義務は不要でよい。
- ②毎月1回の請求時書面に、販売業者・商品名・連絡先・決済代行業者名・代金額等の必要最小限度の事項を記載することであれば、イシューアーにとって過大な負担とはならないし、消費者にとって契約内容の確認ができる。

(3) 抗弁対抗制度

○マンスリークリア取引について抗弁対抗制度を適用する。
○抗弁対抗制度の適用除外要件のうち、「支払総額4万円以上(リボ払いの場合は3万8千円以上)であること」を要件としている規定は、マンスリークリア取引については「同一販売業者による反復継続する取引の月間合計額」を基準とするよう改正すべきである。

<理由>

①抗弁対抗制度導入の必要性

- ⇒抗弁対抗制度は、クレジット決済システムによる消費者トラブル防止の最終的な責任がイシューアーにあることを明確化するものであり、加盟店調査管理義務が機能するためには抗弁対抗規定の導入が不可欠である。
- ⇒カード決済に伴う消費者トラブルは、未然防止・拡大防止策（加盟店調査管理義務）と事後救済策（抗弁対抗制度）によって初めて実現される。

②金額要件見直しの必要性

- ⇒マンスリークリア取引は少額の決済を頻繁に繰り返すケースが多数あり、とりわけインターネット取引においては、継続的な取引の過程で反復継続してカード決済を行うケースが多いため、1回ごとの取引金額を基準とすると大半の取引が適用対象から除外されることとなり、消費者保護が不十分となる。

③チャージバックルール・自主的対応と抗弁対抗制度

- ⇒チャージバックルールは消費者保護のルールではないとされ、消費者自身がチャージバックを請求する権利がないとされているため、消費者保護のルールとしては不十分である。
- ⇒マンスリークリア取引のうち消費者相談発生率は0.00085%に過ぎないとされ、国内決済ルートの多くは自主的に消費者保護を図っているとすれば、抗弁対抗制度の導入によりイシューアーに過大な経済的負担を課すことにはならない。

④消費者に安心・安全な制度の実現

- ⇒イギリスのクレジット産業は、クレジット会社の共同責任規定（消費者信用法75条）により消費者に対する安心・安全を提供する一方で、EU諸国の中で最も

クレジット産業が活性化している（日弁連「イギリスの消費者信用法制度調査」2006年10月実施）。

⇒「2020年に向け『世界で最もクレジットカード利用が安心・安全な国 日本』の実現を目標とする。」（経済産業省平成26年7月「クレジットカード決済の健全な発展に向けた研究会中間報告書」9頁）という政策目標に照らしても、抗弁対抗制度は不可欠である。

⑤割賦法の目的とマンスリークリア取引

⇒平成20年割賦法改正において、信用購入あっせんにつき割賦要件を廃止し2月超後払いに変更したことにより、割賦要件の枠付けは希薄となった。

⇒平成20年改正のうち、過剰与信防止義務の導入は、後払い取引特有のトラブル防止措置であるが、不適正与信防止義務の導入は、「悪質な勧誘販売行為を助長し易いといった構造的な危険性」（前掲基本問題小委員会報告書6頁）を排除するための措置であり、後者はマンスリークリア取引についても妥当する。

4、プリペイド等の決済手段に関する取引適正化

○プリペイド決済についても取引適正化の検討を開始すべきことを、今回の報告書において指摘すべきである。

<理由>

①インターネット取引におけるクレジット決済とプリペイド決済は、クリックボタン一つで代金決済が可能な簡易性と、販売活動と決済業務の分離による弊害発生という点で共通性があり、第三者型決済手段の提供者は提携先販売業者（加盟店）に対する調査管理義務を負うべきものとする。

②現行資金決済法にはすでに加盟店調査義務の考え方が一部盛り込まれており、より具体化する規定を設けるべきである。

⇒資金決済法10条3号は、第三者型前払式支払手段により購入する商品や役務が、「公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものでないことを確保するために必要な措置を講じていない法人」であることを登録拒否事由として規定している。

⇒パブリックコメントに対する金融庁のコメントにおいても、「第三者型発行者には加盟店が公序良俗に反する商品・役務を提供することがないように適切な措置を講じることが義務付けられており、当局としても法令に則り厳正かつ適切に対処してまいります。」（7頁。意見15番への回答）と述べている。

金融庁HP <http://www.fsa.go.jp/news/21/kinyu/20100223-1/00.pdf>

⇒資金決済法の「第三者型発行者の登録審査事務チェックリスト」には、「加盟店の審査」として、「加盟店契約を締結する際には、当該契約相手先が公序良俗に照らして問題のある業務を営んでいないかを確認することとしているか。」、「加盟店契約締結後、加盟店の業務に公序良俗に照らして問題があることが判明した場合、速やかに当該契約を解除できるようになっているか。」、「加盟店が利用

者に対して販売・提供する物品・役務の内容について、加盟店契約締結時に確認した事項に著しい変化があった場合に当該変化を把握できる態勢を整備しているか。」「各加盟店に対して、前払式支払手段の使用実績について、一定期間ごとに報告を求めることとしているか。また、加盟店からの使用実績について管理している部署とは別の部署が、当該報告を受けた支払金額の正確性について検証する態勢となっているか。」をチェック事項としている（チェックリストⅡ-3-3）。関東財務局HP<http://kantou.mof.go.jp/kinyuu/pagekthp00400067.html>

5、クレジットカードのセキュリティ対策について

- クレジットカードのIC化自体を法律で義務付けるか、少なくともセキュリティ対策を講じる包括的責任を設けたうえで、具体的には行政的な誘導施策とともに、早急にセキュリティ対策を措置すべきである。
- 不正利用被害における消費者の負担制限を定める民事規定を設けるべきである。

<理由>

- ①クレジットカードのセキュリティ対策は世界的に見ても日本の対策が特に遅れているのが実態である。
- ②ネット取引におけるカード番号等の不正利用被害は、消費者がクレジットカードの管理を強化しても防止できない被害であり、カード会社と加盟店のセキュリティ対策の向上が不可欠である。
- ③既にセキュリティ対策を講じている国や、アメリカ等現在セキュリティ対策を講じつつある国の例を参考に効果的な行政措置を速やかに講ずべきである。
仮に法律により一律のセキュリティ対策を義務付けることが不適切であれば、包括条項の規定を設けるとともに、具体的な措置は行政措置を含めて対応することが適切である。
- ④クレジットカード不正利用被害の救済とセキュリティ対策促進の動機づけとして、預金者保護法を参考に、消費者の責任制限を定める民事規定を設けるべきである。
クレジットカードにはカード保険の適用による救済措置があるが、カードの紛失盗難を伴わない不正寮の場合、カード保険の適用要件（盗難届の提出義務等）に当てはまらないケースがあるのではないかと。