

パブリックコメントに寄せられた御意見

1	1、加盟店の調査について、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきです。アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成ですが、カード発行会社(イシューア)にも不適正な取引を防止するための義務や苦情の適切処理義務を負うことにして、悪質事例の防止を図るべきです。インターネット関連、出会い系サイトがらみなどで問題が増えていますが、カード会社は加盟店ではないのでどうしてもできないとして対応を免れようとしています。 2、加盟店調査管理義務の内容は、具体的に規定しておくべきだと思います。そうしないと、実際の事例でもどの程度のことをしたらよいのか、現場やこれを争う実務家としては指針やその違反についての争いがしにくくなります。 3、マンスリークリア取引についても、抗弁接続規定を適用してください。ここに抗弁権の接続がないことで、出会い系など1回での決済を利用させ、後から支払えなくてリボルビング払いに変更する事例は多くあり、システムとしても後からリボなどといって広く普及してきているので、区別すべきではないからです。 4、イシューアによる相談苦情対応等についても、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきです。
2	1 加盟店の調査について(意見の内容) (1)アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 (2)加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すべきである。具体的には、加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきである。 2 マンスリークリア取引について(意見の内容) マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。 3 イシューアによる相談苦情対応等について(意見の内容) イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。
3	論点1. 1. 加盟店の調査について ・意見内容 アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、アクワイアラー・決済代行業者に加盟店調査義務・登録制を課するという方針には賛成であるが、カード発行会社が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負う殊を示していない点は極めて不十分である。 ・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。) アクワイアラー・決済代行業者の悪質な業者との取引によって利益をあげるのは、アクワイアラー・決済代行業者のみではなく、イシューアも同じであり、イシューアは、アクワイアラー・決済代行業者の不適切な加盟店管理責任と同等の責任を負うべきである。

悪質な加盟店の消費者との取引により、イシューーのみが利益を得ながら、その責任を負担する必要がないとすれば、悪質な加盟店の取引活動を根絶やしにすることはできないこととならざるを得ない。

論点 1. 1. 加盟店調査について

・意見内容

具体的な加盟店調査管理義務の内容を規定すべきである。

・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。)

実効ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めるべきである。

論点 1. 2. マンスリークリア取引について

・意見内容

マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することは絶対に必要である。

・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。)

悪質はクレジットカード取引被害については、マンスリークリア取引とすることが非常の多く、その場合には抗弁権接続規定の脱法に目的がある。

また、後リボなどというマンスリークリア取引で取引を始めておきながら、すぐにリボルビング取引に切り換えるやり方などは、その脱法行為の顕著な例である。

論点 1. 3. イシューーによる相談苦情対応等について

・意見内容

イシューーは、消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、取引の適正化についての消費者に対する責任を負うものとし、不正取引防止義務・苦情の適切処理義務を課すべきである。

・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。)

マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務のような法的義務を明記すべきである。それによって、マンスリークリア取引の悪用を防止することができる可能性が出てくる。

4 1. 【該当箇所】論点 1. 1. 加盟店の調査について

【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューーの不公正取引防止義務を明確に定めるべきである。

○ アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成である。

ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社(イシューー)が消費者に対して不公正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切である。

【理由】

○ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューーとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であるが、

何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因がある。

○ サクラサイトだけに限らず、ネット取引以外にも海外の決済代行業者の取引クロスボーダー取引の事例もあとをたたないことから、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューア側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られない。

2、【該当箇所】論点 1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

○ 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。

加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきである。

【理由】

○ カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。

○ 実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくことが必要である。

3、【該当箇所】論点 1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

○ マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。

【理由】

○ マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はないと考える。

○ ネット取引の大半がマンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきである。

○ 行政規制のとしても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分とは言えない。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できることとなる。

4、【該当箇所】論点 1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

○ イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。

【理由】

	○ 包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている（割販法30条の5の2、省令60条3号ロ）。 ○ イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。 ○ そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務（法30条の5の2）のような法的義務を明記すべきである。 ○ クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきである。 ○ こうした基本的な構造をマンスリークリア取引についても及ぼすべきであるのに、中間的な論点整理の方針では、カード発行会社の消費者に対する責任が後退することにつながる。
5	意見内容： マンスリークリア取引にも抗弁権接続を適用してください 理由：特にインターネット取引でのマンスリークリア取引が増えていると感じています。問題業者との取引でトラブルになった場合、抗弁権の接続が認められれば、解決のためにイシューアの積極的にかかわりが期待できるのではないかと考えられます。また、後からリボなども増加しており、それは適用だがマンスリークリアは適用外というのも実情から見てどうなのかと考えます。 該当箇所：論点 1.3 異種あーによる相談苦情処理対応について 意見内容：苦情が生じた場合のイシューアの適切な苦情処理義務や、不適正取引防止義務を明確にしてください。 理由：取引にかかわる業者がイシューア、アクワイアラー、決済代行業者など複雑化しています。イシューアの中には積極的に解決を図ってくれるところもありますが、そうでないところもあります。さらに複雑化も予想される中、ある意味消費者に一番近いイシューアにその義務を果たしてもらうことは、問題発生の抑制、また解決に大きく貢献するのではないかと考えます。
6	意見 1 【該当箇所】 論点 1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 クレジットカード取引の加盟店契約会社（アクワイアラー）及び決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容に関し、各事業者の裁量に委ねることなく、加盟店契約時、加盟店契約後の途上審査、苦情発生時の調査の各時期について、悪質加盟店を排除しうるに足る調査対処義務を具体的に明文化すべきである。 また、アクワイアラー等に対する義務付けだけでなく、カード発行会社（イシューア）に対しても、同様の義務付けをすべきである。 【理由】 ・ アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、加盟店の調査についての一定の措置を検討す

べきとしている点は、賛成である。しかしながら、その手法を「各事業者の裁量」とするのは、その責任を不明確にするものであり、反対である。

- ・ 初期審査と途上審査は、まったくの別物であり、初期審査にて確認できることは、初期審査ですべきであるし、他方で、取引をしてみないと分からないこともあり、初期審査さえしていれば途上審査をおろそかにしているものではない。初期審査、途上審査、とりわけ、苦情発生時の審査というように、各時期において、各調査等の義務を明確にすべきである。

- ・ そもそも、オフアス取引の場合、イシューのみでは、十分な対応ができないという発想から、アクワイアラ等の責任・役割を検討してきたものであるはずのところ、「各事業者の裁量」などという規制では、何ら実効性がないことは、明らかである。

- ・ また、イシューにおいても、オフアス取引では販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、その責任を曖昧化するのではなく、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシュー)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

- ・ 現行法においても、オフアス取引におけるイシューの苦情処理のために必要な事項を「調査」する義務(法30条の5の2, 施行規則60条3号ロ)が存するとともに、同調査義務の目的が、「消費者の保護を図るため」とされていることからしても、最低限、イシューにおける調査義務が前提にならなければいけない。また、「意見公募の趣旨・目的・背景」においても、「クレジットカード等を消費者が安全利用できる環境の整備等に対応」とあるにも関わらず、消費者の視点が欠けており、消費者にとって、オンアス取引か、オフアス取引かを認識しうるものでもなく、仮に、事前に、いずれの取引かが明確になる制度を設けたとしても、その違い(法的違い)を理解しうることは、およそ不可能である。むしろ、消費者は、イシューとの関係で、クレジット契約を締結し、オフアス取引や決済代行者介入の取引においても、当該イシューが、消費者に対する保護義務を負っているものであり、消費者にとって、オンアス取引か、オフアス取引かは、クレジットシステム内部の話であり、全く関係のない事情である。

意見2

【該当箇所】

論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引に関し、包括信用購入あっせんと同様に、加盟店調査義務のみならず未払金の支払拒絶の抗弁接続等の規制を及ぼすよう改正すべきである。

【理由】

- ・ 中間的な論点整理では、悪質な事業者そのものが問題(事業者と消費者の間の問題)として、クレジット会社の責任を否定するような記述が見られるが、包括信用購入あっせんにおいても、一次的には、悪質なことをする事業者(加盟店)が問題であることは、同じである。そのような悪質事業者が、マンスリークリア方式も含めて、クレジットシステムを悪用することで、その活動を容易にしていることが問題なのである。

- ・ マンスリークリア方式であっても、与信に基づく後払いである点、事業者が、クレジット会社から立て替え払いを受けられる点においては、他のクレジット取引と何ら異ならないものである。ましてや、現行制度は、マンスリークリア方式からリボ払いに容易に変更がしうるものであり、消費者としては、あとでリボ払いに変更することも視野に入れつつ、とりあえず、1回払い(マンスリークリア方式)を選択することも存するもので

あり、取引の時点で現金等が保有している必要があるか、ないかという違いは、クレジット制度の大きな本質であり、他方で、支払回数は、現行制度では、重要ではない。

- ・ 抗弁の接続については、コスト面を問題にしている点がある。確かに、コストというのは、重要な要素であるが、マンスリークリア方式も含めて、クレジットカードを利用されることで、利益を得ているのは、クレジット会社であり、そもそも、被害実態が少ないということを理由に抗弁の接続を認めないかのような議論がなされているのであれば、抗弁の接続等の制度を導入したとしても、クレジット会社にとっても、実害(コスト負担)が少ないことかと思われる。また、現在も対応しているイシューアがいるから自主規制で足りるとするのであれば、法制度化しても、新たなコスト負担が生じるものでもないはずである。

- ・ 消費者が、抗弁の接続を主張さえすれば、あとはイシューアが負担しなければいけないなどというように、抗弁の接続により、イシューアの負担が過大になるとの議論がなされているようである、しかしながら、抗弁の接続の主張をすれば、クレジット会社は、請求を止めているというのではなく、最終的には、当該主張に理由があるかどうかの判断を経ているものであり、抗弁の接続を主張しても、クレジット会社から、消費者に対して、訴訟を提起されている事案も少なくない。また、仮に、抗弁の接続に、「正当な」理由があるという場合であれば、それは、加盟店に何かしらの違法・違反行為があったということであるから、あとは、イシューア、アクワイアラー、加盟店の間で清算をすることになり、イシューアのみが負担をするというものでもないはずである。他方で、クレジット会社は、どんなに販社による販売方法等に問題があったとしても、その理由の如何を問わず、消費者に請求するために、抗弁の接続を導入しない(したくない)ということであれば、クレジット制度のシステム自体を否定しているものである。

- ・ デビットカードやプリペイドカード等については、後払い(与信)という観点で、クレジット取引とは異なるとともに、現時点では、割賦販売法などによる法規制が成熟しておらず、これらと比較をしても意味がない。

- ・ 相談発生率を0.00085%としているが、マンスリークリア方式の場合、1つの被害事例において、複数回の取引(例えば、サクラサイト被害だと、100回以上の取引にもなる)についても、相談件数としては1件とカウントされているものであり、相談件数と契約件数から発生率を計算しても、意味がない。仮に、1つの被害で20取引ぐらいがあったとすれば、その発生率は、包括と変わらないものにもなる。

意見1 論点1. 1. 加盟店の調査について

1 意見の内容

「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分である。翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

2 理由

7 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者をチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務を提案するにとどまっている。

しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)である。そのため、イシューアについて、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられない。

意見2 論点1. 2. マンスリークリア取引について

1 意見の内容

マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。

2 理由

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。

クレジットカードのほとんどが、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

クレジットカード発行会社（イシューア）が、特にインターネット通販において、または、日本では法的な縛りの無い無法状態の決済代行異業者を通じたクロスボーダーの取引について、海外決済を含むアクワイヤラの決済内容の苦情が消費者から寄せられた場合に「ハード発行会社には関係ないし、解らない。

消費者が自分から貸与されたクレジットカードを利用して決済した商品や役務についてたとえそれが詐欺的な広告や、偽ブランド商品の購入、ポルノ風俗にかかわる出会い系サイトやアダルト動画サイトだったとしても、支払いを拒むことはしていないし、割賦販売法の範疇で解決する義務はない」と一切の申し出を拒否して、支払い請求を問い下げないばかりか、アクワイヤラや海外ブランドに対するチャージバックを前提とした調査さえ行わないケースが大手、中堅を問わずあります。

クレジットカードとインターネットの普及は、若年者から高齢者に至るまで、各省庁の調査からも消費生活を通常営むことのできる市民の8割が利用しているという事は事実です。

クレジットカードは電子マネーや電子的決済手段、資金決済法に絡む取引を巻き込んで普及の一途をだっています。

8 それに伴って消費者被害も多発しています。

前述の公序良俗に反する取引にも、その脇の甘さからおおいに利用（悪用）されています。

私は、消費生活センターで17年超相談員としてその実態をつぶさに見、聞き、解決にあたって努力しておりますが、理解が得られないイシューアがあまりに多いと感じています。

彼らの言い分は次の通りです「マンスリークリアには割賦販売法が適用にならない。

チャージバックは国際ブランドの自主ルールに過ぎない。

カード利用者は貸与物であることを認識せず、無知なままインターネットにわが社のカードを自らの意志で利用している。

なぜ、契約に無知なカードホルダーのしりぬぐいをわが社の費用をもってチャージバックしなければいけないのか。

消費生活センターは勘違いをしている。

我々が利用者に消費生活センターでの相談を紹介するのは、消費者の自己責任について消費生活センターが諭してくれるという期待からだ。

	余計な知恵はつけなくてももらいたい」と銀行系の大手カード会社担当者から言われたことが数回以上あります。 十分な教育無しにインターネット通販の利用拡大を良しとしたのは総務省ですが、その利益を得ているクレジットカード会社がそのような態度であることは問題です。 資金決済法10条においても「資金決済業者の公序良俗に反する商品役務提供について」は否定され、登録拒絶事由のひとつとなっています。 まさに、公序良俗に反する取引がされていることを知りつつ、自己責任を盾に消費者の申し出に耳を傾けないクレジットカード会社は反社会的な部分を感じざるを得ません。 マンスリークリアの取引についても支払い停止の抗弁を認めることを要望します。 海外ブランドの付されているクレジットカードを発行した場合は、イシューの責任範囲を「アクワイアラへの苦情報告義務」「アクワイアラの加盟店調査を義務づける契約内容への変更」を義務化することを要望します あわせて業界団体に「チャージバック手続き」を割賦販売法の範疇に組み入れる努力を求めます。 努力義務にとどまっている機関については国際ブランドのついていないカードを発行し、国際ブランド付のカードを発行する場合はカードホルダーに十分な説明とトラブルが発生した場合のカード発行会社の対応について嘘偽りなく「私どもでは何もする手立てがないし、救済する方針も方策もございません」と規約の中に赤字赤枠で記載し、口頭で説明をすることを義務付けて欲しいと考えます。
9	論点 1.1 について イシューの不適正取引防止義務の明確化を求めます クレジット会社により対応はまちまち、非協力的クレジット会社が多い 論点 1.2 マンスリークリア取引について抗弁権接続規定を強く求めます 決済方法により解決に壁があるのはおかしい 当然認めるべきである 論点 1.3 イシューの不適正取引防止義務・苦情対応義務を明記を求めます クレジット取引の構造が複雑化しており、適正な取引や消費者保護の観点から、イシューが関連業者と連携し解決にあたるべきである
10	1、【該当箇所】論点 1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】イシューの不適正な取引防止義務を明確に定めること ○ アクワイアラ・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラ経由か海外アクワイアラ経由かを問わず、アクワイアラと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針(7～8頁)には賛成。 しかし、カード発行会社(イシュー)について不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を定めないことは、現行法の包括クレジット業者(イシュー)の責任を後退させるものになる。カード発行会社は消費者に

対し直接責任を負うべき立場であり、その責任内容は明確にすべきだ。

【理由】

＜論点整理の関連記述はここ＞

○ 中間的な論点整理は、「クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューについてはクレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」(9頁)との検討内容は、クレジットカード取引におけるカード発行会社(イシュー)の法的立場を無視するものであり、現行法の後退になる。

＜カード会社の対応の実態から＝各自の経験事例などから補充を＞

○ カード発行会社(イシュー)は、消費者から販売業者との取引について苦情申立を受けたとき、「当社の加盟店ではないから確認できない。決済代行業者と交渉して下さい。」というだけで、イシュー側でアクワイアラーを通じて販売実態の調査をしようとする姿勢が見られない。中には連絡先不明の海外決済代行会社だとしても、対応を渋るカード会社も存在する。選択したカード会社の違いで、消費者が救済されるか否か決定され現状があり消費者にとって不利益だ。

第1 意見の趣旨

クレジットカード取引について、以下の法規制を求める。

- 1 アクワイアラー及び決済代行業者の加盟店調査義務の内容として、苦情発生時の調査義務の要件及び内容を具体的に定めること。
- 2 マンスリークリア取引について、イシューに対し、苦情発生時の適切措置義務を課すこと。
- 3 マンスリークリア取引における抗弁接続制度を設けること。

第2 意見の理由

1 近年のクレジットカード取引は、割賦販売法の適用がない翌月一回払い(以下「マンスリークリア取引」という。)が大半を占める上、カード発行会社(以下「イシュー」という。)と加盟店契約会社(以下「アクワイアラー」という。)が国際ブランド会社を介して分離し、さらに決済代行業者の介在により、イシューがカード利用加盟店を直接管理できない仕組みを展開している。このような状況の下、とりわけインターネット取引においてマンスリークリア取引の利用が拡大する一方で、悪質サイト業者による消費者の苦情相談が急増している実態がある。

2 こうした実態を踏まえ、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会が2014年12月に取りまとめた「中間的な論点整理」は、加盟店契約を締結するアクワイアラー及び決済代行業者(以下「アクワイアラー等」という。)に対し、マンスリークリア取引及び包括クレジット取引を含めて、国内の加盟店との取引を対象とする場合は登録制及び加盟店調査義務等の法規制を課す方針を示した。また、いわゆるクロスボーダー取引(決済代行業者が介在して国内販売業者の取引を海外アクワイアラーに取り次ぐ取引)についてもアクワイアラー等が国内外いずれに立地するかを問わずに上記と同様に法規制を課す方針を示した。これらの点は基本的に評価できる。

しかし、「中間的な論点整理」が示すアクワイアラー等の加盟店調査義務の内容が曖昧であるため、実際に苦情が発生した際にその調査がなされない場合には、悪質加盟店の実効性ある排除が図り得ない。よって、当連合会は、2013年7月19日付けで取りまとめた「クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書」(以下「2013年意見書」という。)において提言しているとおり、アクワイア

	ラー等の加盟店調査義務を実効あらしめるため、苦情発生時の調査義務の要件及び内容を具体的に定めることを求める。 3 「中間的な論点整理」は、マンスリークリア取引のイシューに対しては、クレジット事業者が消費者に対して負うべき不適正取引の苦情の処理義務を正 面から認めることなく、顧客の苦情が寄せられた場合にアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を示すにとどまっている。この点、イシューは、アクワイアラー等が加盟店の取引をクレジットシステムにつなぐことにより利益を受ける立場にある上、クレジット取引は販売業者と与信業者が別のため、悪質な販売業者に利用されやすいという構造上の特徴がある。そこで、消費者と直接の契約関係にあるイシューは、取引上の信義則に基づき、加盟店がクレジット取引の構造を悪用して不適正な販売行為を行うことがないように対処する不適正取引排除義務を負うべき立場にあることを踏まえ、包括クレジット取引については、かかる不適正取引排除義務の一環として、イシューに対する顧客の苦情発生時に苦情の適切かつ迅速な処理のため必要な措置を講じる義務（適切措置義務・割賦販売法第30条の5の2）が規定されている。そして、上記イシューのクレジットシステムにおける地位やクレジット取引の構造上の特徴は、包括クレジット取引とマンスリークリア取引で異なるものではない。また、裁判例では、マンスリークリア取引におけるイシューは、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の確認及び調査等を行い、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するとした上で、カード会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査をアクワイアラーに依頼していれば利用代金が返還された可能性が高かったにもかかわらず、クレジットカード会社がこれを怠った場合は、債務不履行に当たるとされている（平成22年3月10日東京高等裁判所判決）。 以上から、マンスリークリア取引におけるイシューは、アクワイアラーに苦情情報を提供すれば足りるとの考え方は相当ではなく、不適正取引排除義務の主体として位置付けた上で、前述したアクワイアラー等の加盟店調査義務は、イシューの不適正取引排除義務履行との役割分担と捉えるべきである。 よって、当連合会は、2013年意見書において提言したとおり、マンスリークリア取引において、イシューに対し、苦情発生時の適切措置義務を課すことを求める。 4 さらに、マンスリークリア取引を含め、クレジットを利用した取引における悪質加盟店排除と消費者被害救済の実効性を確保するためには、不適正な販売行為によるリスクを消費者が負担するのではなく、イシューが負担する民事的ルール、すなわち抗弁対抗制度を規定する必要がある。さらに、近年はマンスリークリア取引と包括クレジット取引の機能を併用するカードがほとんどであり、かつ代金決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング方式（包括クレジット取引）を選択できるカードが多数を占める現状においては、包括クレジット取引とマンスリークリア取引で消費者保護の内容に格差を設ける合理性は認められない。 よって、当連合会は、2013年意見書において提言したとおり、マンスリークリア取引における抗弁接続制度を設けることを求める。 以上
12	該当箇所 論点1. 1. 「加盟店の調査について」 論点1. 2. 「マンスリークリア取引について」 意見 (1) クレジットカード取引上の、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課すとい

う方針が、中間的な論点整理(7～8頁)に示されたが、それに賛成する。

カード発行会社(イシューア)については、不適正取引防止を義務づけたり消費者からの苦情について適切な処理を義務づけていただきたい。

(2)アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、具体的な内容を明確にしてください、実効性のある加盟店調査管理を行うことで悪質加盟店を排除していただきたい。

日本国内で信用度の高いブランドカードが、ありとあらゆる業者に対する支払いに利用できることに大きな問題がある。犯罪を行っている者が、ネット上のサイトにブランドカードマークを掲げ、犯罪収益を行っている現状は見過ごせない。

企業は企業の判断で契約する先を選ぶことが可能だ。詐欺を目的としたネットショップ、出会い系サイト、有料情報(占い・ギャンブル・アダルト等)サイトで、なぜ一流企業の発行するクレジットカードが使えるのだろうか?イシューアから販売店に至る間がどれだけ遠くなろうとも、行きつく先が犯罪者であってはならない。かつて個品割賦契約が、詐欺訪販業者のマネーロンダリングに使われたように、今、犯罪者はクレジットカードシステムを狙っている。制度の穴を犯罪者に悪用させないために、加盟店調査管理義務の内容について、具体的な内容を明確にすることで、犯罪者を締め出していきたい。

(3)アクワイアラーや決済代行業者に登録制を課す場合、「公序良俗違反行為を行うものと加盟店契約を続けた場合、国は登録拒否が可能である」旨の条項を設けていただきたい。

資金決済法で前払式支払手段の登録要件として同趣旨の条項を設けたことで、犯罪者を目的とした加盟店を排除する圧力が強まった。前払式支払手段発行会社各社も、消費者苦情対応力が高まった効果が見受けられるので、参考にしていきたい。

(4)マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めていただきたい。支払方法が一回いか分割いか、またはリボ払いかによって差を設ける合理的な理由が見当たらない。クレジット契約の取引構造に違いはなく、「あとからリボ」など変更も可能なことが一般的である。消費者の側から見ると、制度上差を設ける理由はない。

現在、仮に商品が到着しない—債務不履行—という場合でも、法律上支払いを止める制度はないため、販売者の債務不履行のリスクは消費者側がに負っている。現実的にはチャージバック等で被害が回復されるケースは多いが、いったん支払ったうえで返金を待つという処理がなされる。商品が届かないのにお金だけ引き落とされることに、多くの消費者は納得できない思いでいる。

理由

次のような事例の相談を、勤務先消費生活センターで受け続けている。同種事案は警察による捜査で逮捕者が出るものの、いっこうに根絶しない。いったん減る傾向を見せたものの、最近また増えてきているという印象がある。

○ ネットショップを検索していたところ、好みのブランドのレアもののスニーカーを見つけた。販売しているネットショップは海外スポーツブランドの公式サイトと書いてあり、手持ちのクレジットカードも利用できた。信頼して申し込んだところ、返事のメールの日本語がおかしい。不審に思い電話番号を探したが見当たらない。サイトをすみずみまで見ると公式サイトとよく似たデザインの全く違うネットショップだった。

商品を発送したというメールがあったが、二週間経過しても届かない。このまま届かなかったとしてもクレジットカードは引き落とされるのだろうか。商品が届かないのに、お金を支払うのは納得いかない。

○ お金に困って、せっぱつまった思いでスマホの懸賞サイトを眺めていた。試みに応募したところ、300万円当選したというメールが来た。メールの指示でサイトに登録したが、そのサイトは、資金提供者と当選者を

	つなぐ役割だと説明があった。また、そのサイトでメールをやり取りするにはポイントを購入する必要がある、ポイントを買うにはクレジットカードや電子マネーが利用できるとのことだった。 懸賞金を受け取るために、真正な当選者である証明として、受け取った当選メールに書いてあるシステムキー解除コードを資金提供者にメールで送るように指示された。複雑な記号や数字が並んでいる16ケタのコードを手間暇かけて送信した。 受け手側でエラーを起こしたとメッセージが来たので、何度か試みた。コードは時間がたつと変わるという、再発行された。システムキーが解除されると、振込先の銀行口座を送信することになったが、文字化けして相手に届いているようで、なかなか伝わらない。文字化け解除手続きの必要があるという、また何度かメールのやりとりを重ねた。懸賞金を受け取る手続きがなかなか終わらず、相手の指示に従い夢中になって送信しているうちに、クレジットカードの利用があつという間に限度額に達した。 一夜明け、冷静になってみると、そもそも騙してお金を奪うためのサイトだったことに気が付いた。生活苦のために冷静さを失っていたことは反省するが、カード会社からの28万円の請求に応じることができない
13	論点1. 1. 加盟店の調査について ・意見内容 アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 ・理由 ○ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューアとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であるが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因がある。 ○ 例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューア側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られない。 ・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。) 論点1. 2. マンスリークリア取引について ・意見内容 マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。 ・理由 ○ マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はない。 ○ マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきである。 ○ 行政規制のとしても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分とは言えない。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できることとなる。
14	◎加盟店調査について ・審査の手法を「各事業者の裁量」とするのは、その責任を不明確にするものであり、反対である。

- ・初期審査と途上審査は、まったくの別物であり、初期審査にて確認できることは、初期審査すべきであるし、他方で、取引をしてみないと分からないこともあり、初期審査さえしていれば途上審査をおろそかにしているものではない。
- ・そもそも、オフアス取引の場合、イシューアのみでは、十分な対応ができないという発想から、アクワイアラ一等の責任・役割を検討してきたものであるはずのところ、「裁量」などという規制では、何ら実効性がないことは、明らかである。
- ・アクワイアラ等に関し、加盟店契約時、及び、苦情発生時等の途上審査として、各々の加盟店調査義務を明文化すべきである。
- ・イシューアの責任・役割については、単に、情報提供のみではなく、消費者との関係において、調査義務を負っていることを明記すべきである。現行法においても、オフアス取引におけるイシューアの苦情処理のために必要な事項を「調査」する義務(法30条の5の2、施行規則60条3号ロ)が存することからしても、当該情報提供さえすれば、イシューアとしての責任を果たしたことになるというのは、現行法の規定に対する理解が欠如していると思われる。
- ・消費者は、イシューアとの関係で、クレジット契約を締結し、オフアス取引や決済代行者介入の取引においても、当該イシューアが、消費者に対して、保護義務を負っているものであり、消費者にとって、オンアス取引か、オフアス取引かは、クレジットシステム内部の話であり、全く関係のない事情である。

◎ マンスリー取引

- ・マンスリークリア方式であっても、与信に基づく後払いである点においては、他のクレジット取引と何ら異ならないものである。
- ・現金決済に近い制度としては、デビットカードやプリペイド方式等の電子マネーなども存するが、これらは、前払い、又は、最低限、当該決済対象額が、預金残高として存することが必要である。他方、マンスリークリア方式の場合、1回払いとしても、前記のごとく、与信であることから、今は、現金のみならず、預金もないが、将来(翌月)の収入を前提として、取引をすることができる点で、消費者に対して、消費(契約)を誘因する要素となっている。
- ・クレジット会社の責任の実効性を維持するためには、抗弁の接続も必須である。
- ・現行のチャージバック制度だけでは、その制度目的などからしても、消費者保護としては、不十分である。
- ・相談発生率を0.00085%としているが、マンスリークリア方式の場合、1つの被害事例において、複数回の取引(例えば、サクラサイト被害だと、100回以上の取引にもなる)についても、相談件数としては1件とカウントされているものであり、相談件数と契約件数から発生率を計算しても、意味がない。仮に、1つの被害で20取引ぐらいがあったとすれば、その発生率は、包括と変わらないものにもなる。
- ・マンスリークリア方式においても、クレジット会社(イシューア)と消費者の間で、一定の法的関係にある以上、イシューアに消費者に対する保護義務があるのことは、包括と何らことならないものであり、イシューアの責任・役割について、単なる情報提供に留まることなく、消費者との関係での調査・対応の義務を明記すべきである。

- | | |
|----|---|
| 15 | <p>【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について</p> <p>【意見の内容】</p> <p>「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラ・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不</p> |
|----|---|

十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューアー)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】

「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアーが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアーの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。

しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューアー)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

イシューアーの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアーの責任をあいまいにするおそれ強い。

<意見2>

【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割賦法30条の4)を適用すべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。

クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割賦法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューアー)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

<意見1>

【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューアー)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】

「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアーが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアーの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。

しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューアー)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明

	文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれ強い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
17	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれ強い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。

	【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割賦法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
18	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。 <意見2> 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割賦法30条の4)を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割賦法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引か

	リボルビング払いによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
19	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

1、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めてください。

アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成です。ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社（イシューア）が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを明確に示していない点で不満が残ります。

【理由】

消費者が契約しているのはイシューアです。トラブルが発生した時に、消費者はイシューアに苦情の申立をしますが、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューア側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られません。

イシューアとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であると思いますが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因があると思います。

2、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定してください。

20 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるように思えます。

加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定しないと、その実効性が確保できないと思います。

最低限の調査すべき要件と調査事項は、事業者の裁量に委ねるのではなく、具体的に規定すべきだと思います。

【理由】

現状のカード会社の加盟店審査の体制や運用は、決して十分なものではないと思われます。実際、加盟店契約時に書類の体裁が整っていれば簡単に加盟店になれ、トラブルが起こってもほとんど調査をしない、事業者があると聞いています。確かに厳密な調査・審査を行っているクレジットカード事業者もあると思いますが、事業者によって格差があります。実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくべきだと思います。

3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること求めます。

マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきであると強く要望します。

【理由】

マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護

の内容について両者を区別する理由はないと思います。また、マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきであると強く要望します。行政規制として不適正と信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分とは言えないと思います。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できるのではないのでしょうか。

4、【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記してください。

【理由】

現在の割賦販売法でも、包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めています(割販法30条の5の2、省令60条3号ロ)。

イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割であると思います。

そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)のような法的義務を明記すべきと強く要望します。

消費者がトラブルに巻き込まれた場合、頼りになるのは契約先であるイシューアです。消費者保護の意味からも、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任をイシューアが負って欲しいと思います。

意見1

【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。

しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが高い。

意見2

	【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割賦法30条の4）を適用すべきである。 【理由】中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割賦法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かりリボルビング払いによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
22	加盟店の調査について 意見の内容 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 理由 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できない為悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止め解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられなし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。 マンスリークリア取引について 意見の内容 マンスリー取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割賦法 30 条の4）を適用すべきである。 理由 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、マンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かりリボルビング払いによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にはカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

23	悪質なインターネット通販などでは、マンスリークリアの支払い方法で決済されている場合が多い。マンスリークリアにも2か月を超える支払いと同様の割販法の適用があると良いと思います。クレジットカードトラブルの内、マンスリークリアにかかるトラブルのウエイトも高いと思います。海外決済代行業者や、加盟店契約をするアクワイアラーにも加盟店調査義務・登録制等の法規制をお願いしたいと思います。消費者としては、海外決済代行業者が取引に入っていることが知る由もなく、法的に何も保護を受けられないのは問題である。
24	・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。) 1. 論点1・1加盟店調査について 意見内容 アクワイヤー・決済代行業者の加盟店管理義務に、イシューアの不適正取引防止義務の明確化を求める。 「理由」 クレジット契約の当事者であるカード発行会社(イシューア)はマンスリークリア取引に関しては行政によるあるいは民事的にも何ら定めがない。 2. 論点 1. 1 加盟店調査について 意見内容 アクワイアラーの加盟店調査管理義務については、事業者の裁量に任せるということには賛成ではない。 「理由」加盟店契約時、消費者からの苦情発生時の要件を具体的に列挙すべきである。ここに苦情発生要件があるからである。この具体的項目の加盟店への見直し、調査により効果が得られるから。 3. 論点1. 2 マンスリークリア取引について 意見の内容 マンスリー取引に抗弁接続規定を設けることを求める 「理由」行政規制の不適正与信防止義務や加盟店管理義務を定めるだけでは十分でない。不適正取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)の導入で不適正取引防止は確実になる。消費者のネット上の取引はこの防止策により事業者に対する信頼を結果的に得られる。 4. 論点1. 3 イシューアによる相談苦情対応について 意見内容 イシューア消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラーなどに通知するだけでなく、クレジットカード取引の適正化に対して消費者に目に見える形で不適正取引防止義務、苦情処理義務を明記すべきである。 「理由」包括クレジット業者は間接加盟店取引について消費者の苦情が寄せられた場合に、同種苦情の多発にたいして迅速な調査、対応の義務を定めている(割販法 30 条 5 の 2、省令 60 条 3 号ロ) 同様にマンスリークリア取引についても包括クレジット事業者の苦情発生時の処理義務(法 30 条の5の2)のように法的義務を明記すべきである。統計上、被害件数が少ないことでこのままでよいという意見があるが、件数ではなく被害の中身に着目し被害回復ができるようすべきである。割販法大改正でもマンスリークリア取引は置いてきぼりとなった。海外では分割がないだけにマンスリーに対して抗弁接続がないと解決できる事案も放置されることはオリンピックを控えて日本のカードの信頼性を失われる恐れが出てくる。この機会にぜひ抗弁を認めるよう要望する。 最後に、クレジットカード取引を展開するイシューアはアクワイアラー・決済代行業者と提携して関係加盟店でのカード利用を認め事業拡大をしていく以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラーなどと連携して調査管理をして取引防止の重要な役割を担うべきである。 過去に実際相談実務に携わったものとして、決済代行業者の勝手きわまる対応には現場の相談員は振り

	回されている。特に海外に設置している事業者に対しては時差にたいへん振り回された経験がある。実務をやったものとはとにかく財産被害をなくしていくという大義名分があり、時間をかけ成就させたことが多くあった。
25	【該当箇所】第2章2. 2. 2(クレジットカード利用時の不正使用対策について) 【意見の概要】不正使用対策の推進やそのあり方を検討するだけでは不十分であり、不正使用が行われた場合の法律効果に関する規定を整備すべきである。 【意見の理由】 現在、クレジットカードが発行を受けた者(以下、「本人」という。)以外の第三者によって不正に使用された場合の法律効果について、割賦販売法等では明確に定めていない。ほとんどのクレジットカードでは、約款上、盗難等によりクレジットカードが第三者に不正使用された場合の利用代金は、すべて、本人が負担することと定めている一方で、「補償」などとの名称で、別途、一定の場合に不正使用の被害を救済する制度を設けている。ただし、本人の家族や同居人などの関係者による不正使用の場合は、この「補償」の対象外とされている。 しかしながら、通常、クレジットカードを紛失したり盗難にあったりした場合には、すぐに届出を行うので、大きな被害を受けることは少ない。 むしろ、本人に気づかれずにクレジットカードを持ち出してこれを不正使用するのは、本人の家族や同居人など、本人の身近にいる関係者である場合が多い。実際にも、近年、親族による不正使用の被害に関する裁判例が複数あらわれている(京都地裁平成25年5月23日判決、長崎地裁佐世保支部平成20年4月24日判決など)。 この「家族や同居人などの関係者」による不正使用について本人の救済がなされなければ、安心してクレジットカードを使用できる状況にはならない。 「家族」や「同居人」といっても、その範囲は、配偶者や未成年の子だけとは限らず、成人した子、元配偶者、子の配偶者孫あるいは祖父母、など、親族であっても関係性が遠い者と同居することは多々あり得るし、交際相手やルームシェアの相手など、親族関係が全くない場合も多い。最近では、シェアハウス等の普及により、より関係性の薄い者同士が同居することも多々あり得る状況となっている。このように、本人と「家族」や「同居人」との関係性は様々であり、必ずしも本人がその責任を負うべき関係性の者とは限らない。 親族関係の形や居住形態が複雑化した現代社会においては、「家族や同居人などの関係者」によって不正使用がなされる危険性も高く、実際にそのような被害に関する裁判例でも複数現れてきているのであるから、安心してクレジットカードを使用できる社会を実現するためには、「家族や同居人などの関係者による不正使用の責任を本人が全て負う」という現在の制度を考え直す必要がある。 このような被害は、加盟店において、クレジットカードの発行を受けた本人以外の者が当該カードを使用することが不可能となるような本人確認体制の整備を徹底すれば、なくすことができる。 しかしながら、コスト負担や販売機会喪失といった理由から、そのような本人確認体制を徹底することにつ

いて消極的な加盟店も多いようであるし、また、仮に、これを徹底しようとしても、現実加盟店が店頭においてこれを徹底して履行するかどうか疑問である。当職が把握しているだけでも、加盟点店舗が、クレジットカードの裏面に記載されているサインと明らかに一致しないサインがなされていても全く問題にせず決済を受け付けたり、暗証番号を忘れた場合でも何らかの回避操作を行って決済を受け付けたり、カードに記載されている氏名が明らかに女性であるのに、男性がそのカードを使用して決済することを受け付けたりなど、本人確認義務を怠っている例が複数ある。

本人確認体制の徹底が不可能であるならば、安心してクレジットカードを使用できる社会を実現するためには、不正使用された場合でも本人が損害を被らないような体制を整えることが必要である。具体的には、たとえ家族や同居人などによる不正使用であっても、本人以外の第三者がクレジットカードを使用した場合には、本人の故意(あるいは故意と同視すべき重過失)によるものでない限り、本人がその利用代金を負担することはない、というように、不正使用がなされた場合の法律効果に関するルールを整備するほかない。

以上のとおり、消費者がクレジットカードを安心して安全に利用できる環境を整備するためには、単に、不正使用対策の推進やそのあり方を検討するだけでは不十分であり、本人以外の者による不正使用が行われた場合には、不正使用をした者が本人の家族や同居人その他の関係者であっても、本人に故意または故意と同視すべき程度の重過失がない限り、本人がその使用による代金を支払う義務を負わないこととするよう、不正使用がなされた場合の法律効果に関する規定を整備すべきである。

意見 1

【該当箇所】

論点 1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

クレジットカード取引の加盟店契約会社(アクワイアラー)及び決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容に関し、各事業者の裁量に委ねることなく、加盟店契約時、加盟店契約後の途上審査、苦情発生時の調査の各時期について、悪質加盟店を排除しうるに足る調査対処義務を具体的に明文化すべきである。また、アクワイアラー等に対する義務付けだけでなく、カード発行会社(イシューアー)に対しても、同様の義務付けをすべきである。

【理由】

- ・
- アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、加盟店の調査についての一定の措置を検討すべきとしている点は、賛成である。しかしながら、その手法を「各事業者の裁量」とするのは、その責任を不明確にするものであり、反対である。
- ・
- 初期審査と途上審査は、まったくの別物であり、初期審査にて確認できることは、初期審査ですべきであるし、他方で、取引をしてみないと分からないこともあり、初期審査さえしていれば途上審査をおろそかにしていいものではない。初期審査、途上審査、とりわけ、苦情発生時の審査というように、各時期において、各調査等の義務を明確にすべきである。
- ・
- そもそも、オフアス取引の場合、イシューアーのみでは、十分な対応ができないという発想から、アクワイアラ

一等の責任・役割を検討してきたものであるはずのところ、「各事業者の裁量」などという規制では、何ら実効性がないことは、明らかである。

また、イシューにおいても、オフアス取引では販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、その責任を曖昧化するのではなく、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシュー)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

現行法においても、オフアス取引におけるイシューの苦情処理のために必要な事項を「調査」する義務(法30条の5の2, 施行規則60条3号ロ)が存するとともに、同調査義務の目的が、「消費者の保護を図るため」とされていることからしても、最低限、イシューにおける調査義務が前提にならなければいけない。また、「意見公募の趣旨・目的・背景」においても、「クレジットカード等を消費者が安全利用できる環境の整備等に対応」とあるにも関わらず、消費者の視点が欠けており、消費者にとって、オンアス取引か、オフアス取引かを認識しうるものでもなく、仮に、事前に、いずれの取引かが明確になる制度を設けたとしても、その違い(法的違い)を理解しうることは、およそ不可能である。むしろ、消費者は、イシューとの関係で、クレジット契約を締結し、オフアス取引や決済代行者介入の取引においても、当該イシューが、消費者に対する保護義務を負っているものであり、消費者にとって、オンアス取引か、オフアス取引かは、クレジットシステム内部の話であり、全く関係のない事情である。

意見2

【該当箇所】

論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引に関し、包括信用購入あっせんと同様に、加盟店調査義務のみならず未払金の支払拒絶の抗弁接続等の規制を及ぼすよう改正すべきである。

【理由】

中間的な論点整理では、悪質な事業者そのものが問題(事業者と消費者の間の問題)として、クレジット会社の責任を否定するような記述が見られるが、包括信用購入あっせんにおいても、一次的には、悪質なことをする事業者(加盟店)が問題であることは、同じである。そのような悪質事業者が、マンスリークリア方式も含めて、クレジットシステムを悪用することで、その活動を容易にしていることが問題なのである。

マンスリークリア方式であっても、与信に基づく後払いである点、事業者が、クレジット会社から立て替え払いを受けられる点においては、他のクレジット取引と何ら異ならないものである。ましてや、現行制度は、マンスリークリア方式からリボ払いに容易に変更がしうるものであり、消費者としては、あとでリボ払いに変更することも視野に入れつつ、とりあえず、1回払い(マンスリークリア方式)を選択することも存するものであり、取引の時点で現金等が保有している必要があるか、ないかという違いは、クレジット制度の大きな本質であり、他方で、支払回数は、現行制度では、重要ではない。

抗弁の接続については、コスト面を問題にしている点がある。確かに、コストというのは、重要な要素であるが、マンスリークリア方式も含めて、クレジットカードを利用されることで、利益を得ているのは、クレジット会社であり、そもそも、被害実態が少ないということを理由に抗弁の接続を認めないかのような議論がなされているのであれば、抗弁の接続等の制度を導入したとしても、クレジット会社にとっても、実害(コスト負担)が少ないことかと思われる。また、現在も対応しているイシューアがいるから自主規制で足りるのであれば、法制度化しても、新たなコスト負担が生じるものでもないはずである。

消費者が、抗弁の接続を主張さえすれば、あとはイシューアが負担しなければいけないなどというように、抗弁の接続により、イシューアの負担が過大になるとの議論がなされているようである、しかしながら、抗弁の接続の主張をすれば、クレジット会社は、請求を止めているというものではなく、最終的には、当該主張に理由があるかどうかの判断を経ているものであり、抗弁の接続を主張しても、クレジット会社から、消費者に対して、訴訟を提起されている事案も少なくない。また、仮に、抗弁の接続に、「正当な」理由があるという場合であれば、それは、加盟店に何かしらの違法・違反行為があったということであるから、あとは、イシューア、アクワイアラー、加盟店の間で清算をすることになり、イシューアのみが負担をするというものでもないはずである。他方で、クレジット会社は、どんなに販社による販売方法等に問題があったとしても、その理由の如何を問わず、消費者に請求するために、抗弁の接続を導入しない(したくない)ということであれば、クレジット制度のシステム自体を否定しているものである。

デビットカードやプリペイドカード等については、後払い(与信)という観点で、クレジット取引とは異なるとともに、現時点では、割賦販売法などによる法規制が成熟しておらず、これらと比較をしても意味がない。

相談発生率を0.00085%としているが、マンスリークリア方式の場合、1つの被害事例において、複数回の取引(例えば、サクラサイト被害だと、100回以上の取引にもなる)についても、相談件数としては1件とカウントされているものであり、相談件数と契約件数から発生率を計算しても、意味がない。仮に、1つの被害で20取引ぐらいがあったとすれば、その発生率は、包括と変わらないものにもなる。

意見1 論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引について、法規制を強化すべきである。

具体的には、適用除外となっている抗弁対抗規定(法30条の4)やイシューアの適切措置義務(法30条の5の2)をマンスリー取引にも適用することなどが検討されるべきである。

27 【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害が販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁対抗規定を適用することに消極的である。

しかし、平成20年法改正後、カード取引における被害が倍増しており、割賦販売法の適用がある分割払い・リボ払いの苦情相談件数は平成21年から平成25年の5年間でほぼ横這いであるのに対し法規制がないマンスリークリア取引に関する苦情相談件数は5年間に11,078件から29,993件と2.7倍に急増してい

るのであり、このようにマンスリークリア取引の消費者被害が増加しているのは、悪質業者が法規制の手薄なマンスリークリア取引を意図的に取引手段として利用して業務を拡大してきたからに他ならない。法規制の抜け穴を狙う悪質業者を排除するためには、抜け穴をなくすことが必要である。

平成20年法改正において課題とされた「悪質加盟店・不正取引を助長するクレジットシステム改善」の必要性は、現状のマンスリークリア取引について当てはまるのであり、マンスリークリア取引に対する法規制の強化が、正面から議論検討されるべきである。

意見2 論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

①アクワイアラー・決済代行業者（以下、アクワイアラー等という）に加盟店管理義務を規定すること、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー等経由か海外アクワイアラー等経由かを問わず、国内販売業者と加盟店契約をむすぶアクワイアラー・決済代行業者を対象として加盟店調査義務・登録制等の法規制を課すことには賛成である。

但し、アクワイアラー等に課される加盟店調査義務の範囲や具体的内容について、「初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせて、特定の項目の有無という観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する」とされている点については、各事業者の裁量にまかせるのではなく、加盟店契約締結時及び顧客からの苦情発生時の調査義務と調査すべき事項が明記されるべきである。

②アクワイアラー等に対し加盟店調査義務を課すだけでは不十分であり、アクワイアラー等とイシューアが加盟店調査に係る義務を分担するような制度設計が検討されるべきである。

アクワイアラー等に対する加盟店調査義務と併せてイシューアに対しても何らかの形でアクワイアラー等の義務を分担するような義務を課すか、そうでないとしても、少なくとも現行法でマンスリー取引が適用除外となっている消費者の苦情発生時のイシューアの適切処理義務（法30条の5の2）を、マンスリークリア取引にも適用した上、同義務の適切な履行により問題解決がなされるような体制整備が検討されるべきである。

③中間論点整理が、「クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューアについては、クレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店調査・是正を実質的に行えるPSPについては加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」とする点について、加盟店調査・加盟店管理に関する義務をもっぱらアクワイアラー等のみの責任とし、イシューアの義務や責任を軽減する方向で検討するということであれば、反対である。上記のとおり、アクワイアラー等とイシューアが加盟店調査に係る義務を分担するような制度設計が検討されるべきである。

【理由】

①アクワイアラーの加盟店調査義務の内容について、各事業者の裁量に委ねるという方針では、不適正取引防止の実効性が確保できない。加盟店契約締結時及び消費者の苦情発生時の調査義務を明記し、調査すべき要件・事項を具体的に規定する必要がある。

②アクワイアラー等に加盟店調査義務を課すだけでなく、イシューアが一定の責任・役割を担う制度設計とすべきである。なぜなら、悪質業者や不正取引発覚の端緒となるのは、消費者の苦情であり、消費者が苦情を申し出る先は、直接の契約者であるイシューアである。アクワイアラー等がいかに加盟店調査義務を課しても、顧客の苦情や問題がアクワイアラーに適切に伝わり、かつイシューアが自らの責任において問題

解決に当たる制度設計でなければ調査義務の適切な履行や悪質加盟店排除は実現しない。
 イシューアも加盟店調査に係る義務を分担する方向で検討がなされるべきであることとその理由については、後記1. 3. に対する意見のとおりである。

意見3 論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

①中間論点整理では、「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る苦情相談を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。」とされているが、イシューアに対する対策対応について「相談苦情情報の通知」の対応を求めるだけでは不十分である。

②上記論点1. 1について述べたとおり、イシューアに対しても何らかの形でアクワイアラー等の加盟店調査義務を分担するような義務を課すか、そうでないとしても、少なくとも現行法でマンスリー取引が適用除外となっている消費者の苦情発生時のイシューアの適切処理義務(法30条の5の2)を、マンスリークリア取引にも適用した上、同義務の適切な履行により問題解決がなされるような体制整備が検討されるべきである。

【理由】

①中間的な論点整理では、イシューアは加盟店契約の締結や加盟店調査をする立場にないという考え方に立ち、加盟店調査義務を課すことを想定せず、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を掲げるに止まっている。

現行法においても、包括信用購入あっせん取引については、イシューアは苦情発生時に「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」(法30条の5の2)義務があり、同義務の適切な履行によって、アクワイアラー等と協力して問題解決をすることが可能となっているが、マンスリークリア取引については、適切処理義務の適用もない。イシューアが消費者の苦情に対し自ら解決を行う責任を負わない体制のままでは、いかにアクワイアラー等に加盟店調査義務を課しても十分機能しない恐れが大きい。

中間論点整理が言うような「通知の対応」(しかも、当初の案にあったこれを義務する可能性も削除されており、このままでは拘束力の弱いものとなる恐れがある)では、対策として極めて不十分である。

②そもそも、クレジット取引は販売業者と与信業者が別であることから悪質な販売業者に利用されやすいという構造上の特徴があること、クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者を利用して間接加盟店を広げ、事業拡大という利益を受けていることからすると、イシューアは、間接加盟店の取引についてもアクワイアラー等とともに不適正取引防止の責任を担うべきである。

また、消費者と直接の契約関係にあるイシューアには、取引上の信義則に基づき、加盟店がクレジット取引の構造を悪用して不適正な販売行為を行うことないように対処する義務(不適正取引排除義務)を負うものと考えられ、顧客の苦情発生時に苦情の適切かつ迅速な処理のため必要な措置を講じる義務(適切措置義務・法30条の5の2、省令60条3号ロ)は、このような義務の一環として現行法に規定されたものである。裁判例でも、マンスリークリア取引におけるイシューアについて、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認及び調査等を行い、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有することを認めている(東京高等裁判所平成22年3月10日判決、同義務を認めたとうえで、カード会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査をアクワイアラーに依頼していれば

	利用代金が返還された可能性が高かったにもかかわらず、クレジットカード会社がこれを怠ったとして債務不履行に当たると判示した)。 マンスリークリア取引が不適正取引に利用され、被害が多発している実態に鑑みれば、マンスリークリア取引におけるイシューアの不適正取引排除義務を明確化する方向で検討すべきである。 以上
28	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが高い。 <意見2> 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法30条の4)を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割販法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かりリボルビング払いによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
29	1. 該当箇所

・加盟店の調査は初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、一定の水準を確保。具体的には契約時に最低限の事実確認を求めるほかは、各事業者の裁量とする方向で検討

意見

加盟店の調査については、初期調査に加えて、苦情発生時の調査についても具体的に要件を定めるべきである。

理由

初期調査のみでは不十分なのは明らかである一方、定期的な途上審査にも限界があるため、少なくとも苦情発生時には調査義務を課すべきである。

2. 該当箇所

・PSP について取引実態の分析、考え方の整理、その上でアクワイアラーと PSP について、各種の措置や登録等の行為規制をそれぞれに対し、どのように求めるべきか整理

意見

アクワイアラー及び PSP(国内外を問わず包括加盟店型・包括代理店型)について、登録制を導入すべきである。特に海外アクワイアラー経由の取引を扱う PSP については、資本要件・苦情対応体制等について厳格な登録要件を定めるべきである。

理由

アクワイアラーの自主審査では悪質加盟店排除が困難であり、直接加盟店関係にないイシューアの加盟店調査には限界があるため、アクワイアラーも登録制とした上で加盟店調査体制等を整備すべきである。包括加盟店型・包括代理店型の PSP は枝番・子番を生じさせるものであり、原則として許されないものであるが、現状 PSP の苦情処理体制等を担保する制度がないため、登録制によって規制を及ぼすべきである。また、トラブル事例の大半は海外アクワイアラー経由の取引で生じており、かかる取引を扱う PSP については、厳格な登録制によって苦情処理体制等を担保すべきである。

3. 該当箇所

・加盟店の調査については、海外アクワイアラー経由の取引についても、割賦販売法でどのような主体に措置を求めることが可能か、実務的にどの程度の執行が可能かといった観点から、実効性ある措置の確保に向けた検討が必要。他方、通信販売等で加盟店自身が海外に所在する場合には、特商法における表示や国際ブランドとの連携強化を含め、他の制度や実務的な取り組みの検討も必要。

意見

アクワイアラー及び PSP が加盟店調査義務を負うが、特に海外アクワイアラー経由の取引については PSP が加盟店調査義務を負うべきである。違反すれば登録取消等の措置を講じるべきである。

理由

現状、イシューアによる加盟店の調査は不十分であり、アクワイアラー及び加盟店または店子加盟店に直接影響力を有している PSP に加盟店調査義務を負わせるのが効果的である。

4. 該当箇所

・イシューアについてはクレジットカード会員への与信供与等に係る規定を、アクワイアラー及び PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で検討。イシューアからアクワイアラ

ーに相談苦情情報を提供することについても検討

意見

イシューからアクワイアラーへの相談苦情情報の提供制度は導入すべきであるが、イシューの義務を
与信供与等に限定すべきではない。

理由

イシューにも、会員への請求の根拠となる取引の内容を確認する義務があり、アクワイアラーを通じた調
査も可能であるから、加盟店の取引等に係る規定はイシューも含めるべきである。また、アクワイアラー
には消費者が直接苦情を申し立てることは困難であり、イシューを通じた情報提供を図り、ひいてはアク
ワイアラーによる悪質 PSP 及び加盟店排除につなげるべきである。

5. 該当箇所

・相談・苦情等の内容の分析を通じトラブルの発生状況をさらに把握することが必要、どのようなものが排
除すべき悪質な取引なのかを整理

意見

加盟店情報交換制度に PSP 及びその店子も含め、PSP も悪質加盟店情報を報告する義務を負わせるべき
である。また、PSP も加盟店情報交換制度を用いて悪質加盟店を照会できるようにするべきである。

理由

現状、PSP の店子についてはイシューは関知しないのが通常であるが、消費者が苦情を申し立てる先
はイシューであることが通常であるため、PSP に報告義務を負わせることでイシューも悪質な加盟店(店
子加盟店)の情報を共有すべきである。また、PSP 間でも悪質加盟店情報を共有することで悪質業者の参
入を防止するべきである。

6. 該当箇所

イシュ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、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誘因性・複雑性とは異なる観点から適用範囲を検討。抗
弁接続に類似する法制については、更に調査を進める。

意見

誘因性・複雑性の観点は不要である。

理由

ネット取引ではクレジットカード取引が必須であり、クレジットカードシステム自体が悪質業者のツールでも
あるため。

7. 該当箇所

・抗弁の接続をはじめとした消費者とイシューの契約に係る規定については、誘因性・複雑性の観点か
ら、措置に慎重な意見が多かった。クレジットカードが存在することにより販売等の取引が生じているとい
え、措置を検討すべきという意見もあった。今後、現行の包括信用購入あっせんとの異同を整理し、同様の
規定を措置すべきか検討。

意見

マンスリークリア取引についても、抗弁対抗規定を適用するべきである。

	理由 いわゆる給付関連説(千葉恵美子「『多数当事者間の取引関係』をみる視点」椿先生古稀記念「現代取引法の基礎課題」(有斐閣、1999 年)175 頁)によれば、与信者による立替払により、売買代金債務の消滅と顧客の与信契約上の債務の発生という2つの効果が一体的に発生するように約定がなされているため、売買契約上の目的物引渡義務と売買代金債務との間の牽連関係が、目的物引渡義務と与信契約上の支払債務との間にも延長されるため、マンスリークリア取引についても理論上抗弁対抗を認めることが可能である。また、マンスリークリア取引についても悪質加盟店からカード会員を救済する必要性は変わりなく、後からリボ払いに変更しても抗弁対抗が認められるとされていることからマンスリークリアとリボを峻別する理由はない。 8. 該当箇所 イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知のついて何らかの対応を検討。 意見 イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の提供制度は導入すべきである。 理由 国内外を問わず、アクワイアラーも悪質加盟店情報を共有すべきである。 9. 該当箇所 イシューアの相談対応については、制度上・実務上いずれからも対応の要否を検討 意見 イシューアには相談苦情への対応義務を負わせるべきであり、少なくともアクワイアラー、決済代行業者及び加盟店の名称、代表者、所在、連絡先等並びに取引内容についての情報を顧客に開示する義務及びマンスリークリア取引にも抗弁対抗規定の適用があることの表示義務を負わせるべきである。 理由 イシューアは自らの請求の根拠となっている取引についての情報は開示すべきである。また、消費者はアクワイアラーや PSP 等の情報を知り得ないことが多いため、イシューアから当事者及び抗弁対抗制度の説明をするべきである。 10. 該当箇所 ・立替払取次業者については、PSP を含まない。立替払取次業者を他の概念に見直すことも含め検討が必要。 意見 PSP も含めた規制が必要である。 理由 PSP もクレジット取引で当事者として機能している。
30	提出意見: 【意見】マンスリークリア取引についても、抗弁接続規定(割販法30条の4)を適用すべきである。 【理由】

	悪質商法の被害を受けた者にとっては、マンスリークリアであればクレジット会社からの請求を受け、2回以上の支払いであれば請求を排除できるが、支払い回数で被害回復がなされるかどうかを分ける合理的な理由はない。 マンスリークリア取引においても多くの悪質商法による被害が発生しているのであるから抗弁の接続を認めるべきである。
31	第1 はじめに 本意見書においては、産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会が平成26年12月25日付けで公表した「中間的な論点整理」につき、公募に応じて意見を述べる。 第2 加盟店の調査について 【該当箇所】 第2章1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】 ①包括信用購入あっせん取引であるとマンスリークリア取引であるとを問わず、また、オンアス取引であるとオフアス取引であるとを問わず、イシューアの業務運営適正化義務を明確に定めるべきである。特に、オフアス取引においては、イシューアが購入者からの苦情発生時に、当該苦情の内容等をアクワイアラー・決済代行業者に伝達し、調査・対処を要請する義務を含むものとして規定されるべきである。 ②アクワイアラー・決済代行業者による加盟店調査については、「購入者等の保護を図るため」の義務として新設されるべきであり、その義務の内容については、①加盟店契約締結時に、事業者の名称、責任者名、連絡先など事業者の属性に関する事項、販売する商品・役務の種類・内容、販売方法等を調査すべきこと、②加盟店契約締結後も、購入者からの違法性が高い苦情が発生した場合や、苦情が多発した場合には、加盟店の販売実態を調査し、改善を求める等の対処をすることを具体的に規定するべきであって、単に初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を事業者の裁量にゆだねてとのえればよいとするべきではない。 【理由】 第1 加盟店管理責任について 1 現行法制度におけるイシューアの業務運営適正化義務 現行法制度上、包括クレジット業者(イシューア)は、購入者の利益保護のため、①業務に関して取得した購入者に関する情報の適正な取扱い、②業務を第三者に委託する場合における当該業務の適確な遂行、③購入者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならない(割販法30条の5の2)。割販法30条の5の2で要求されている業務運営適正化義務を怠った包括クレジット業者は、改善命令の対象となり(同法30条の5の3)、その改善命令に違反した場合には、100万円以下の罰金に処せられる(同法51条の6第1号)。 2 加盟店管理責任 このような業務運営適正化義務が立法化された理論的背景には、「加盟店管理責任」の考え方がある。加盟店管理責任は、与信業者は、クレジット契約の基本契約たる加盟店契約を締結する際に当該販売業者の信用の有無・業務の内容等につき十分な調査をする必要があり、また、加盟店契約締結後も、個別のクレジット契約の締結にあたり販売業者の行為によって購入者が損害を受けることのないよう販売業者を監督する注意義務を負担しているという法理である。

加盟店管理責任の根拠としては、①与信業者は、提携する加盟店の売上増大が与信業者自身の収益拡大に直結するという意味で、加盟店と「共同の利益」を享受しており、報償責任の原則から、提携契約関係により形成されたシステムを支配し利益を得ている与信業者は、加盟店の信用状態や加盟店を介したクレジット契約の締結過程において各種の不正が入り込むのを未然に防止すべき注意義務があること(提携責任)、②クレジット取引全体のシステムは、与信業者の積極的な主導(システム設計)により構築されたものであり、購入者は、この所与のシステムの安全性を信頼して契約関係に入るしかなく、みずからシステムの瑕疵による危険を回避する手段を持ち合わせていないのだから、システム工作物から生じる土地工作物責任(民法717条)類似の経済的危険責任、及び、購入者からみてブラックボックスであるシステムに対する信頼に基礎をおいた信頼責任の観点から、与信業者は、購入者に損害を及ぼすおそれのあるような販売業者を加盟店に加えない義務があること(システム責任)、③消費者の信用に基づき販売契約上の対価を支払う与信業者としては、消費者との間の契約を実現する上で誠実義務を負担しており、対価を生じさせる契約の適法性・適正性を維持することや、販売契約上、販売業者が消費者に対して負う義務の履行を確保する見地から、販売業者の事業活動を監視する義務を負担すると考えられること(信義則上の誠実義務)等が、挙げられている。

また、加盟店管理責任を認めた代表的な判例としては、次のようなものがある。

①岡山地方裁判所平成16年12月21日・裁判所ホームページは、「信販会社については、信販会社が行っている立替払契約が、悪質な販売業者の不適切な販売行為を助長することがあるから、これを防止するために、信販会社が加盟店契約を締結する際の審査や加盟店契約締結後における加盟店の調査・管理を適正に行うことにより対処することが求められている」と判示し、②静岡地方裁判所浜松支部平成17年7月11日判決・判例時報1915号88頁は、「立替払契約自体は、顧客と信販会社間の二者の契約であるが、この契約は、当然に加盟店と顧客との間の契約が存在することを前提としており、信販会社は、加盟店に対して、立替払契約の契約書を渡して、実質的に自らの顧客獲得の拡大を加盟店が顧客を勧誘することに委託して、利益を得る方法としているとみられること、割賦販売法30条の4の規定は消費者保護を目的とするものではあるが、信販会社側からみると、加盟店の商品等の販売により生じた事由について、顧客から支払を拒絶されるおそれがあるのであるから、支払を拒絶されるという不利益を回避し、自己の利益を守るために、不良加盟店を排除するというインセンティブが与えられているとみることもできること、信販会社が行っている立替払契約が、悪質な販売業者の不適正な販売行為を助長することがあるから、これを未然に防止する必要がある、これを防止できるのはクレジットシステムの開設者である信販会社であることなどに照らすと、信販会社には、悪質な販売業者によりシステムが悪用されないよう加盟店契約を締結する際の審査やその後における加盟店の調査・管理を適正に行うことが求められており、加盟店を調査・管理すべき義務が存するといわなければならない」と判示している。

第2 イシューアの加盟店調査にかかる「中間的な論点整理」への意見

現行法制度における包括クレジット業者(イシューア)の業務運営適正化義務(割賦法30条の5の2)は、上記のような理論上あるいは裁判実務上認められてきた加盟店管理責任を実体法に取り込んで立法化された規定であると理解され、割賦法30条の5の2が「利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため」と明示している趣旨もこの点にある。

ところが、「中間的な論点整理」(9頁)は、「クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューアについてはクレジット

カード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行えるPSPについては加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」とし、イシューアは加盟店契約の締結や加盟店調査をする立場にないという理由で、加盟店調査義務を課すことを想定せず、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を掲げるにとどまる。

このような「中間的な論点整理」の考え方は、現行法制度における包括クレジット業者(イシューア)の業務運営適正化義務(割販法30条の5の2)が、理論上あるいは裁判実務上認められてきた加盟店管理責任に由来することを前提としていない点で、まったくの誤りであり、消費者に対し契約関係に基づき直接の責任を負う立場にあるカード発行会社(イシューア)について業務運営適正化義務を軽減することは、到底許されない。

また、「中間的な論点整理」(12頁)は、「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談苦情を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。」としている。

しかし、マンスリークリア取引と包括購入あっせん取引とでは、単に、消費者が負担する債務の支払方法(支払期限)についての特約の違い(翌月一括払いか二か月超払い)があるにすぎず、両者の間に取引構造上の差異は存在していないとともに、実務上1枚のカードを利用していずれの取引も可能であるのだから、マンスリークリア取引についても、当然に理論上あるいは裁判実務上認められてきた加盟店管理責任は及ぶものであり、そうであれば、マンスリークリア取引についても包括購入あっせん取引と同様に、カード発行会社(イシューア)について業務運営適正化義務が認められるべきものである。イシューアの役割は、単に苦情情報のアクワイアラー等への通知にあるのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査のうえ苦情が処理されるよう要請し、その報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでがその役割として期待されているものである。イシューアは、マンスリークリア取引においても、苦情発生時の適切処理義務(割販法30条の5の2)を負うとの立法がなされるべきなのである。

以上のとおり、イシューアは、包括信用購入あっせん取引であるとマンスリークリア取引であるとを問わず、また、オンアス取引であるとオフアス取引であるとを問わず、購入者等に対し、直接の契約関係にある与信業者として加盟店管理責任があり、したがって、包括信用購入あっせん取引であるとマンスリークリア取引であるとを問わず、また、オンアス取引であるとオフアス取引であるとを問わず、イシューアについての業務運営適正化義務(割販法30条の5の2)が明確に定められるべきである。イシューアの業務運営適正化義務(割販法30条の5の2)を緩和することについては絶対に反対である。

第3 アクワイアラー・決済代行業者による加盟店調査について

1 イシューアとアクワイアラーの業務運営適正化義務の関係

オフアス取引においては、カード発行業務を行うイシューアと加盟店管理業務を行うアクワイアラーの役割分担があり、イシューアが直接に契約関係に立たない悪質加盟店の排除をなしうるわけではなく、その意味で、オフアス取引においては、イシューアが購入者に対して負担している加盟店管理責任の実効性が阻害されている実情が存する。

このため、アクワイアラー・PSPに対して、業務運営適正化義務を立法化し、イシューアがオフアス取引においても適正な取引環境を維持し、悪質加盟店を排除することができるよう立法的措置を講じる必要が生じているものである。

そうすると、アクワイアラー・PSPに対する業務運営適正化義務の立法化措置は、イシューアが購入者に対して負担する加盟店管理責任を支援し補完する意味合いを有しているものであり、与信業者におけるカード発行業務と加盟店管理業務の分業の状況を受け、イシューアの加盟店管理責任を、購入者とは直接の契約関係にないアクワイアラー・PSPに対し、伸延・波及させ、購入者等の保護を貫徹させるためのものと位置づけられる。

このような観点からすると、イシューアは加盟店契約の締結や加盟店調査をする立場にないという理由で、加盟店調査義務を課すことを想定せず、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を掲げるにとどまる「中間的な論点整理」の考え方(9頁)は、その発想の方向が誤りである。

アクワイアラー等の加盟店調査管理義務は、単なる行政目的の規制ではなく、イシューアとともに「利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため」、具体的な役割分担により不適正な取引を防止する義務を負うことを明記すべきである。

2 オフアス取引におけるアクワイアラー等の加盟店管理責任

クレジットカードにおける与信業務は、カード発行業務と加盟店業務の二種類に大別される。オンアス取引において1社でこの二つの業務を担当していた与信業者は、オフアス取引においては、イシューア(カード発行主体であり、購入者に対する与信と請求を行う業者)とアクワイアラー(販売業者と加盟店契約を結び、加盟店への支払を行う業者)に分離し、それぞれが業務を分担するに至っている。オフアス取引におけるイシューアとアクワイアラーは、両者あわせて、オンアス取引における与信業務の全体をこなしているものであり、購入者に対する関係では、イシューア及びアクワイアラーは、いずれも加盟店管理責任を負担していることになる。

すなわち、提携責任論の視点からすれば、イシューア及びアクワイアラーは、いずれも各自が行うカード発行業務又は加盟店業務により、販売業者の売上げにあわせて手数料収入を得ており、販売業者との提携契約関係により形成されたシステムから利益を得ている。したがって、イシューア及びアクワイアラーの双方について、報償責任の原則から加盟店管理責任を導くことが可能である。

システム責任論の視点からすれば、イシューア及びアクワイアラーは、相互に提携して、購入者にとっては不可視の与信システムを作り上げており、購入者は、単に取引に入るか否かの自由しか残されておらず、この与信システムの瑕疵による危険を回避する手段はない。したがって、イシューア及びアクワイアラーの双方について、危険責任の原則から加盟店管理責任を導くことが可能である。

したがって、オフアス取引におけるイシューア及びアクワイアラーは、いずれも購入者に対して、加盟店管理責任を負っていると考えてよい。

また、決済代行業者は、アクワイアラーの役割を分業しているとも評価しうるし、販売業者の役割を分業しているとも評価しうる。すなわち、決済代行業者は、アクワイアラーの包括加盟店であり、アクワイアラーの役割の一部を分業しているとも見ることもできるし、また販売業者と提携して、その弁済受領代理人としての役割を果たしているとも見ることもできる。

決済代行業者が、アクワイアラーの包括加盟店であり、アクワイアラーの計算において、販売店業者に対して送金をしている点を見れば、決済代行業者は、アクワイアラーと同様に、提携契約論及びシステム責任論の観点から、購入者に対し、加盟店管理責任(提携している販売業者を管理監督する義務)を負担していると言ってよいであろう。

他方、決済代行業者が、販売業者から、購入者に対する債権の弁済につき、代理受領権限を授与されて

いるのは、販売業者の債権回収の便宜のためというより、むしろ、代金決済に関与することにより、販売業者の売上げに依拠して決済代行業者自身の手数料収入を上げるという共同の利益を獲得する目的があると考えることができる。そうすると、決済代行業者は、購入者の犠牲のもとに不当な利益を得ようとするような悪質な販売業者と提携することのないよう、適正な取引環境を維持するべき責任を負っているといえる。このようなオフアス取引におけるアクワイアラー及び決済代行業者に対して理論上認められる加盟店管理責任を立法において具体化するのが相当であり、「中間的な論点整理」が、アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課すという方針（7～8頁）を打ち出していることには賛成である。

ただ、「中間的な論点整理」は、既に加盟店審査モデルを確立し効果的に運用している事業者も存在することに十分配慮し、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせて、特定の項目の有無という観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する、旨記述している（8頁）。

しかし、現在のカード会社の加盟店審査の体制や運用が不適正取引を防止するうえで十分であるという実態認識は誤りである。具体的な事例を通じてカード会社の加盟店審査が十分かどうかをまず検討すべきであり、現状追認的な調査義務では実効性が確保できない。初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針は、加盟店調査体制の整備を求めるという抽象的な規定を設けるにとどめるものと推測されるが、これでは不適正取引を防止する機能が確保できるのか極めて疑問が強い。

実効性ある加盟店調査義務の規定としては、①加盟店契約締結時に、事業者の属性に関する情報及び販売する商品・役務等の内容、基本的な販売方法を把握すること、②加盟店契約締結後も、違法性が高い苦情が発生した場合や苦情が多発した場合には加盟店の販売方法の実態を調査し改善を求める等の対処をすることなど、必要な措置を具体的に定めておくべきである。

第3 マンスリークリア取引における抗弁対抗について

【該当箇所】

第2章1. 2. マンスリークリア取引について

【意見内容】

マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めるべきである。

【理由】

割賦販売法においては、信用購入あっせんは、「当該利用者から当該代金又は当該当該対価に相当する額をあらかじめ定められた時期までに受領すること（当該利用者が当該販売業者から商品若しくは権利を購入する契約を締結し、又は当該役務提供事業者から役務の提供を受ける契約を締結した時から2月を超えない範囲内においてあらかじめ定められた時期までに受領することを除く）」と定義されており、「契約締結時から2ヶ月以内の後払い」の場合には、「信用購入あっせん」には該当しないため、いわゆるマンスリークリア方式（翌月一括払い方式）のカード取引には、抗弁対抗（割賦販売法30条の4）をはじめとする信用購入あっせんの規定の適用はない。

ところで、割賦販売法における抗弁接続規定の立法理由は、①与信業者と販売業者との間には密接な提携関係があり、消費者は販売業者に対する抗弁をもって与信業者への支払を拒否しうることを期待しており、②与信業者は販売業者を継続的取引関係を通じて監督したり損失を分散転嫁することができるが、消費者は一回的取引では販売業者の実態を把握できず損失負担の経済的能力も乏しい、といった構造的な特

徴をクレジット契約が持つことにあり、消費者保護の観点から、抗弁の対抗規定が設けられたものである。

抗弁接続規定の立法理由とされたクレジット契約の構造的特徴は、マンスリークリア方式の場合であっても、当然にみられるものである。マンスリークリア方式は、購入者側の債務の支払期限に関する約定の相違にすぎないものであって、クレジット契約の取引構造に何ら異同はない。そうすると、抗弁対抗の立法理由は、マンスリークリア方式においても妥当するものであり、消費者保護を貫徹するならば、マンスリークリア方式においても抗弁接続規定が適用されるべきものである。

これまでマンスリークリア方式について、割賦販売法の適用対象外とされてきたのは、「マンスリークリア方式が現金に代わる決済手段としての機能を有し与信的な意味合いが希薄で取引の誘引性が低い」と考えられてきたためである。

しかし、今日では、割賦販売法の適用外におかれたマンスリークリア方式が利用されるケースにおいて、消費者被害が増加している傾向がみられる。したがって、マンスリークリア方式についても抗弁接続を認めるべき実上の必要性がある。特に、匿名性の高いインターネットを利用した販売業者が不適切な販売行為を行い、多数の消費者被害を生ぜしめている現状を見れば、これら悪質販売業者がマンスリークリア方式を利用し抗弁接続規定等の規制逃れをすることを放置しておくことはできない。割賦販売法の平成20年改正においては、個別信用購入あっせんについて規制が強化されたが、その理由については「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やすいといった構造的な危険性がある」という点が指摘されている（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）。このような悪質な勧誘販売行為を助長する構造的危険性があるという意味では、インターネット取引におけるマンスリークリア方式の利用についても、上記の個別信用購入あっせんと同様の指摘が可能であり、マンスリークリア方式についても、消費者保護の見地から規制を強化する必要がある。

また、マンスリークリア方式であっても、包括信用購入あっせんと同様に販売信用（与信業者が、消費者に対し、消費者が販売業者から商品やサービスの購入をするための代金を後払いするための資金を融通すること）であることに変わりはなく、売買契約が先行して、将来に支払が猶予される金銭債務という点に着目すれば、たとえ、売買契約と支払時期との間に2か月以下という期間しかないといっても、それは「信用の供与」に該当し、売買契約にかかるトラブルの発生の蓋然性とそれに伴う抗弁対抗に基づく支払停止の必要性は、マンスリークリア方式でも包括信用購入あっせんでも何ら変わらない。

さらに国際決済ブランドを経由する場合のマンスリークリア方式については、チャージバック・ルールが適用可能であり、加盟店における不当な販売行為がなされたときにマンスリークリア方式において消費者が抗弁対抗をすることができるよう立法的手当をすることは、事実上、カード利用者がチャージバックをするようイシューアに働きかける権限を付与することとなり、イシューアがチャージバック・ルールの活用をするようになることを通じて、アクワイアラーの加盟店管理責任の履行に経済的インセンティブを与えることになる。

加えて、近年のクレジットカードは、マンスリークリア方式とリボルビング方式の兼用カードがほとんどであり、①加盟店でカード決済する際にマンスリークリア方式かリボルビング払いかを選択する方法があるだけでなく、②加盟店で決済する際はマンスリークリア方式で決済したあとでカード会社に連絡してリボルビング方式に変更する方法、③事前に登録しておくことにより、加盟店でマンスリークリア方式で決済すると所定金額を超える場合は自動的にリボルビング払いとなる方法などの機能が併存している。そして、後からリボ

	払いに変更可能な機能が付与されているクレジットカードを利用してマンスリークリア方式で決済し、後からリボルビング払いに変更した場合は、その後は包括信用購入あっせんに関する取引として抗弁接続等の規定が適用されることになる。このように一枚のカードが利用されたにもかかわらず、マンスリークリア方式が選択された場合にだけ抗弁接続等の消費者保護規定が適用されない事態は、消費者の合理的な期待に反し不当である。 ところで、マンスリークリア方式を、「販売信用」というより「決済」に近いものと理解するとしても、抗弁接続は直ちに否定されるべきものではない。決済手段の代表的なものである「振込」や「小切手」において、一旦支払指図がなされたとしても、振込については依頼人からの「組戻し」の手続が、小切手については振出人からの「支払委託の取消」の手続があることからわかるとおり、決済方法であるという性格付けをするなら、資金提供をする代金支払者の意向を忠実に反映させ、少なくとも商品販売や役務提供が詐欺的であるなど不適切な場合には、消費者を保護し、事業者に公正な取引環境を保障する観点から、いったんなされた支払指図の撤回を可能とするシステムの構築が求められるはずである。抗弁接続も、広い意味では支払指図の撤回であると把握することができ、マンスリークリア方式を決済の一種として位置付けるのであれば、むしろ抗弁接続を認めて、決済手段としての安全性を高めることが合理的である。 「成長戦略」(平成26年6月24日閣議決定)本文において、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会等の開催等を踏まえ、キャッシュレス決済の普及による決済の利便性・効率性の向上を図る。このため、訪日外国人の増加を見据えた海外発行クレジットカード等の利便性向上策、クレジットカード等を消費者が安全利用できる環境の整備及び公的分野での電子納付等の普及をはじめとした電子決済の利用拡大等について、関係省庁において年内に対応策を取りまとめる。」とされており、「クレジットカード等を消費者が安全利用できる環境の整備」は、国が真摯に取り組むべき政策目標である。 マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認め、消費者に対するクレジットカード取引の安全・安心を確保すべきである。 以 上
32	提出意見： カード決済を利用した悪質加盟店の被害を防止するため、アクワイアラー・決済代行業者に加盟店調査管理義務、登録制等の措置を講ずるべきです。 また、翌月一括払い(マンスリークリア取引)について抗弁接続等の制度整備の措置を講ずるべきです。
33	<意見1> 【該当箇所】1. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 イシューアに対し、苦情の適切処理義務を規定してほしい。 【理由】 1. インターネット通販で商品を注文したが、商品届かないという相談が多い。カード会社に問い合わせをしても、直接の加盟店ではないのでわからないと断られるが、これでは不適正な取引を防止できない。 <意見2> 【該当箇所】2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 2. マンスリークリア取引についても抗弁接続規定を適用してほしい。 【理由】

	2. 悪質な出会い系サイトや海外の通販サイトで被害に遭う相談者は、マンスリークリア方式で決済しているケースが大半である。消費者被害防止のためには支払い方法によって抗弁接続を区別する理由はない。
34	<意見1> 【該当箇所】加盟店の調査について 【意見の内容】 中間的な論点整理では、カード発行会社が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負わない点で、極めて不十分・不適切である。 【理由】 消費者から斡旋の申し立てを受けた消費生活センターがカード発行会社に問い合わせた際も、当社の加盟店ではないなどと企業責任逃れの姿勢が見られ、このままでは決済代行業者の悪の温床としての実態を野放しにしていることに繋がりがかねない。
35	提出意見： 1. マンスリークリア取引について 世界基準を意識してほしい。 マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきであるという意見がある。悪質な取引にあった場合、消費者がマンスリークリアの決済方法を選択していれば、現行では抗弁の接続がなく、現金で支払ったものと同様に、被害回復が非常に困難になっている。したがって、抗弁接続を導入すべきではないかという考え方は消費者側からみて当然とも思える。しかし一方、グローバル化が進み、ネット通販や海外旅行、留学など、クレジットカードの使用はますます海外での使用を念頭に置いた、つまり、世界基準を意識した考え方も重要ではないかと思う。 クレジットカードの仕組みと注意点が日本だけ異なるのは、今後、特に若者にとって不利益ではないか。消費者教育を強化することで、被害救済のための守りの仕組みより、より積極的に活用できる知識を獲得する方向もあるのではないかと考える。ただし、世界的な方向性が現在どのようなものであるかの知識を持ち合わせないので、もし、マンスリークリアを抗弁接続するのがすう勢であれば、それを支持する。 2. 加盟店の調査について 加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定してほしい。 あるトラブルで支払い停止の抗弁をかけ、問題点を信販会社に申し出たところ、調査をしたが問題なかったと回答があったが、どのような調査なのか、その調査で義務が足りるのか、判断基準がなく、判断基準がない以上、裁判でもしない限り交渉の余地がない。ただ、書面を確認したりするだけでも「調査」であるようなので、一般的に認識されるいわゆる「調査」を行っていない状況では、加盟店管理をしているとは言えないと考える。 以上、簡単ですが意見を述べさせていただきました。
36	提出意見： 割賦販売小委員会中間的な論点整理に対する意見

	論点 1.1. 加盟店の調査については、イシューも不適正取引防止義務を明記してほしい。なぜなら、消費者は取引が不適正と感じたときに、イシューに問い合わせをしても、イシューに不正取引防止義務がないために、問題視できずに支払を促すことが多いからである。 論点 1.1. 加盟店の調査については、消費者保護を図るためという目的を明記してほしい。なぜなら、アクワイアラーは、自社の営業利益追求のため、消費者の苦情を受け付けていて、消費者被害防止をしないため、被害が増加するからである。 論点 1.2. マンスリークリア取引について、マンスリークリアについても、抗弁の接続規定を適用してほしい。なぜなら、マンスリークリアとリボルディング払いは、カード利用前後に選択自由なので、抗弁の接続についても同じように規定するのが消費者にとって合理的だからである。 論点 1.3. イシューによる相談苦情対応等については、イシューの不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記してほしい。なぜなら、イシューは、消費者からの苦情を受けても、当事者意識がないために、問題解決の手助けをしないからである。
37	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシュー)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシュー)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。イシューの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューの責任をあいまいにするおそれが強い。 <意見2> 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割賦法30条の4)を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

	しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割販法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
38	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1 加盟店の調査について 【意見の内容】 オフアス取引におけるイシューアの不適正取引防止義務を明確に規定すべきです。 【理由】 消費生活相談員です。サクラサイトトラブルの際、イシューアによっては消費生活センターに決済代行業者の情報を教え、センターが決済代行業者やサイトと交渉する経過を聞くだけという対応しかない場合があります。オフアスの場合サイトは直接加盟店ではありませんが、イシューアも取引の流れの中に加わり事業を拡大している以上、アクワイアラーと協力して積極的に問題の解決にあたるべきです。消費者にとっては、その存在がはっきりしていて電話で話もできるイシューア(カード発行会社)だけが頼りなのです。 割販法 30 条の 5 の 2、割販規則 60 条 3 号口の規定では不十分です。消費者自身がトラブルに遭わないよう慎重に取引を行うことは勿論重要ですが、「クレジットカードなら、販売店との間に何かあってもカード会社が解決に向けて協力してくるので安心」と消費者から思われるよう、イシューアのサービス品質の向上が望まれます。個別信用購入あっせんの規制強化により消費者トラブルが大幅に減ったことから考えれば、各カード会社の対応に任せるのではなく、明確に規定すべきと考えます。 <意見2> 【該当箇所】論点1. 2 マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引についても抗弁の接続を認めるべきです。 【理由】 出会い系サイトのトラブルの際、翌月 1 回払いを根拠に支払停止の抗弁を一切認めないクレジットカード会社があります。同じ苦情内容、同じ被害金額でありながらリボ払いにすれば抗弁が認められるというのは公平性を欠き、理解しがたいです。マンスリークリア取引に係る消費者相談・苦情件数は増加傾向にあり、早急に規制を強化すべきと考えます。 カード会社によってはマンスリークリア取引であっても抗弁接続を認めてくれていますので、消費者保護の対応をしているカード会社の実態に合わせ、法改正により明文化していただきたい。
39	<意見1> 【該当箇所】論点 1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法 30 条の 4)を適用すべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。

クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

<意見2>

【該当箇所】論点 1.3 イシューアによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラ・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】

「中間的な論点整理」は、アクワイアラ・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラ・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。

しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

イシューアの責任を定めることなくアクワイアラ・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれ強い。

<意見1>

【該当箇所】第2章 1.1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

①包括信用購入あっせん取引であるとマンスリークリア取引であるとを問わず、また、オンアス取引であるとオフアス取引であるとを問わず、イシューアの業務運営適正化義務を明確に定めるべきである。特に、オフアス取引においては、イシューアが購入者からの苦情発生時に、当該苦情の内容等をアクワイアラ・決済代行業者に伝達し、調査・対処を要請する義務を含むものとして規定されるべきである。

②アクワイアラ・決済代行業者による加盟店調査については、「購入者等の保護を図るため」の義務として新設されるべきであり、その義務の内容については、①加盟店契約締結時に、事業者の名称、責任者名、連絡先など事業者の属性に関する事項、販売する商品・役務の種類・内容、販売方法等を調査すべきこと、②加盟店契約締結後も購入者からの違法性が高い苦情が発生した場合や、苦情が多発した場合には、加盟店の販売実態を調査し、改善を求める等の対処をすることを具体的に規定するべきであって、単に初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を事業者の裁量にゆだねてととのえればよいと

すべきではない。

【理由】

第 1 加盟店管理責任について

1 現行法制度におけるイシューの業務運営適正化義務

現行法制度上、包括クレジット業者(イシュー)は、購入者の利益保護のため、①業務に関して取得した購入者に関する情報の適正な取扱い、②業務を第三者に委託する場合における当該業務の適確な遂行、③購入者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならない(割販法 30 条の 5 の 2)。割販法 30 条の 5 の 2 で要求されている業務運営適正化義務を怠った包括クレジット業者は、改善命令の対象となり(同法 30 条の 5 の 3)、その改善命令に違反した場合には、100 万円以下の罰金に処せられる(同法 51 条の 6 第 1 号)。

2 加盟店管理責任このような業務運営適正化義務が立法化された理論的背景には、「加盟店管理責任」の考え方がある。

加盟店管理責任は、与信業者は、クレジット契約の基本契約たる加盟店契約を締結する際に当該販売業者の信用の有無・業務の内容等につき十分な調査をする必要があり、また、加盟店契約締結後も、個別のクレジット契約の締結にあたり販売業者の行為によって購入者が損害を受けることのないよう販売業者を監督する注意義務を負担しているという法理である。

加盟店管理責任の根拠としては、①与信業者は、提携する加盟店の売上増大が与信業者自身の収益拡大に直結するという意味で、加盟店と「共同の利益」を享受しており、報償責任の原則から、提携契約関係により形成されたシステムを支配し利益を得ている与信業者は、加盟店の信用状態や加盟店を介したクレジット契約の締結過程において各種の不正が入り込むのを未然に防止すべき注意義務があること(提携責任)、②クレジット取引全体のシステムは、与信業者の積極的な主導(システム設計)により構築されたものであり、購入者は、この所与のシステムの安全性を信頼して契約関係に入るしかなく、みずからシステムの瑕疵による危険を回避する手段を持ち合わせていないのだから、システム工作物から生じる土地工作物責任(民法 717 条)類似の経済的危険責任、及び、購入者からみてブラックボックスであるシステムに対する信頼に基礎をおいた信頼責任の観点から、与信業者は、購入者に損害を及ぼすおそれのあるような販売業者を加盟店に加えない義務があること(システム責任)、③消費者の信用に基づき販売契約上の対価を支払う与信業者としては、消費者との間の契約を実現する上で誠実義務を負担しており、対価を生じさせる契約の適法性・適正性を維持することや、販売契約上、販売業者が消費者に対して負う義務の履行を確保する見地から、販売業者の事業活動を監視する義務を負担すると考えられること(信義則上の誠実義務)等が、挙げられている。

また、加盟店管理責任を認めた代表的な判例としては、次のようなものがある。

①岡山地方裁判所平成 16 年 12 月 21 日・裁判所ホームページは、「信販会社については、信販会社が行っている立替払契約が、悪質な販売業者の不適切な販売行為を助長することがあるから、これを防止するために、信販会社が加盟店契約を締結する際の審査や加盟店契約締結後における加盟店の調査・管理を適正に行うことにより対処することが求められている」と判示し、②静岡地方裁判所浜松支部平成 17 年 7 月 11 日判決・判例時報 1915 号 88 頁は、「立替払契約自体は、顧客と信販会社間の二者の契約であるが、この契約は、当然に加盟店と顧客との間の契約が存在することを前提としており、信販会社は、加盟店に対して、立替払契約の契約書を渡して、実質的に自らの顧客獲得の拡大を加盟店が顧客を勧誘することに委託して、利益を得る方法としてしているとみられること、割賦販売法 30 条の 4 の規定は

消費者保護を目的とするものではあるが、信販会社側からみると、加盟店の商品等の販売により生じた事由について、顧客から支払を拒絶されるおそれがあるのであるから、支払を拒絶されるという不利益を回避し、自己の利益を守るために、不良加盟店を排除するというインセンティブが与えられているとみることもできること、信販会社が行っている立替払契約が、悪質な販売業者の不適正な販売行為を助長することがあるから、これを未然に防止する必要がある、これを防止できるのはクレジットシステムの開設者である信販会社であることなどに照らすと、信販会社には、悪質な販売業者によりシステムが悪用されないよう加盟店契約を締結する際の審査やその後における加盟店の調査・管理を適正に行うことが求められており、加盟店を調査・管理すべき義務が存するといわなければならない」と判示している。

第 2 イシューアの加盟店調査にかかる「中間的な論点整理」への意見

現行法制度における包括クレジット業者(イシューア)の業務運営適正化義務(割販法 30 条の 5 の 2)は、上記のような理論上あるいは裁判実務上認められてきた加盟店管理責任を実体法に取り込んで立法化された規定であると理解され、割販法 30 条の 5 の 2 が「利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため」と明示している趣旨もこの点にある。

ところが、「中間的な論点整理」(9 頁)は、「クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューアについてはクレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び 加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」とし、イシューアは加盟店契約の締結や加盟店調査をする立場にないという理由で、加盟店調査義務を課すことを想定せず、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を掲げるにとどまる。

このような「中間的な論点整理」の考え方は、現行法制度における包括クレジット業者(イシューア)の業務運営適正化義務(割販法 30 条の 5 の 2)が、理論上あるいは裁判実務上認められてきた加盟店管理責任に由来することを前提としていない点で、まったくの誤りであり、消費者に対し契約関係に基づき直接の責任を負う立場にあるカード発行会社(イシューア)について業務運営適正化義務を軽減することは、到底許されない。

また、「中間的な論点整理」(12 頁)は、「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談苦情を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。」としている。

しかし、マンスリークリア取引と包括購入あっせん取引とでは、単に消費者が負担する債務の支払方法(支払期限)についての特約の違い(翌月一括払いか二か月超払いか)があるにすぎず、両者の間取引構造上の差異は存在していないとともに、実務上 1 枚のカードを利用していずれの取引も可能であるのだから、マンスリークリア取引についても、当然に理論上あるいは裁判実務上認められてきた加盟店管理責任は及ぶものであり、そうであれば、マンスリークリア取引についても包括購入あっせん取引と同様に、カード発行会社(イシューア)について業務運営適正化義務が認められるべきものである。イシューアの役割は、単に苦情情報のアクワイアラー等への通知にあるのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査のうえ苦情が処理されるよう要請し、その報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することだがその役割として期待されているものである。イシューアは、マンスリークリア取引においても、苦情発生時の適切処理義務(割販法 30 条の 5 の 2)を負うとの立法がなされるべきなのである。

以上のとおり、イシューアは、包括信用購入あっせん取引であるとマンスリークリア取引であるとを問わず、また、オンス取引であるとオフス取引であるとを問わず、購入者等に対し、直接の契約関係にある与信業者として加盟店管理責任があり、したがって、包括信用購入あっせん取引であるとマンスリークリア取引であるとを問わず、また、オンス取引であるとオフス取引であるとを問わず、イシューアについての業務運営適正化義務(割販法 30 条の 5 の 2)が明確に定められるべきである。イシューアの業務運営適正化義務(割販法 30 条の 5 の 2)を緩和することについては絶対に反対である。

第 3 アクワイアラー・決済代行業者による加盟店調査について

1 イシューアとアクワイアラーの業務運営適正化義務の関係

オフス取引においては、カード発行業務を行うイシューアと加盟店管理業務を行うアクワイアラーの役割分担があり、イシューアが直接に契約関係に立たない悪質加盟店の排除をなしうるわけではなく、その意味で、オフス取引においては、イシューアが購入者に対して負担している加盟店管理責任の実効性が阻害されている実情が存する。

このため、アクワイアラー・PSP に対して、業務運営適正化義務を立法化し、イシューアがオフス取引においても適正な取引環境を維持し、悪質加盟店を排除することができるよう立法的措置を講じる必要が生じているものである。

そうすると、アクワイアラー・PSP に対する業務運営適正化義務の立法化措置は、イシューアが購入者に対して負担する加盟店管理責任を支援し補完する意味合いを有しているものであり、与信業者におけるカード発行業務と加盟店管理業務の分業の状況を受け、イシューアの加盟店管理責任を、購入者とは直接の契約関係にないアクワイアラー・PSP に対し、伸延・波及させ、購入者等の保護を貫徹させるためのものと位置づけられる。

このような観点からすると、イシューアは加盟店契約の締結や加盟店調査をする立場にないという理由で、加盟店調査義務を課すことを想定せず、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を掲げるにとどまる「中間的な論点整理」の考え方(9 頁)は、その発想の方向が誤りである。

アクワイアラー等の加盟店調査管理義務は、単なる行政目的の規制ではなく、イシューアとともに「利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため」、具体的な役割分担により不適正な取引を防止する義務を負うことを明記すべきである。

2 オフス取引におけるアクワイアラー等の加盟店管理責任クレジットカードにおける与信業務は、カード発行業務と加盟店業務の二種類に大別される。オンス取引において 1 社でこの二つの業務を担当していた与信業者は、オフス取引においては、イシューア(カード発行主体であり、購入者に対する与信と請求を行う業者)とアクワイアラー(販売業者と加盟店契約を結び、加盟店への支払を行う業者)に分離し、それぞれが業務を分担するに至っている。オフス取引におけるイシューアとアクワイアラーは、両者あわせて、オンス取引における与信業務の全体をこなしているものであり、購入者に対する関係では、イシューア及びアクワイアラーは、いずれも加盟店管理責任を負担していることになる。

すなわち、提携責任論の観点からすれば、イシューア及びアクワイアラーは、いずれも各自が行うカード発行業務又は加盟店業務により、販売業者の売上げにあわせて手数料収入を得ており、販売業者との提携契約関係により形成されたシステムから利益を得ている。したがって、イシューア及びアクワイアラーの双方について、報償責任の原則から加盟店管理責任を導くことが可能である。

システム責任論の観点からすれば、イシューア及びアクワイアラーは、相互に提携して、購入者にとって

は不可視の与信システムを作り上げており、購入者は、単に取引に入るか否かの自由しか残されておらず、この与信システムの瑕疵による危険を回避する手段はない。したがって、イシューー及びアクワイアラの双方について、危険責任の原則から加盟店管理責任を導くことが可能である。

したがって、オフアス取引におけるイシューー及びアクワイアラは、いずれも購入者に対して、加盟店管理責任を負っていると考えてよい。

また、決済代行業者は、アクワイアラの役割を分業しているとも評価しうるし、販売業者の役割を分業しているとも評価しうる。すなわち、決済代行業者は、アクワイアラの包括加盟店であり、アクワイアラの役割の一部を分業しているとも見ることができし、また販売業者と提携して、その弁済受領代理人としての役割を果たしているとも見ることができる。

決済代行業者が、アクワイアラの包括加店であり、アクワイアラの計算において、販売店業者に対して送金をしている点を見れば、決済代行業者は、アクワイアラと同様に、提携契約論及びシステム責任論の観点から、購入者に対し、加盟店管理責任(提携している販売業者を管理監督する義務)を負担していると言ってよいであろう。

他方、決済代行業者が、販売業者から、購入者に対する債権の弁済につき、代理受領権限を授与されているのは、販売業者の債権回収の便宜のためというより、むしろ、代金決済に関与することにより、販売業者の売上げに依拠して決済代行業者自身の手数料収入を上げるという共同の利益を獲得する目的があると考えることができる。そうすると、決済代行業者は、購入者の犠牲のもとに不当な利益を得ようとするような悪質な販売業者と提携することのないよう、適正な取引環境を維持するべき責任を負っているといえる。

このようなオフアス取引におけるアクワイアラ及び決済代行業者に対して理論上認められる加盟店管理責任を立法において具体化するのが相当であり、「中間的な論点整理」が、アクワイアラ・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラ経由か海外アクワイアラ経由かを問わず、アクワイアラと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課すという方針(7～8頁)を打ち出していることには賛成である。

ただ、「中間的な論点整理」は、既に加盟店審査モデルを確立し効果的に運用している事業者も存在することに十分配慮し、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせて、特定の項目の有無という観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する、旨記述している(8頁)。

しかし、現在のカード会社の加盟店審査の体制や運用が不適正取引防止するうえで十分であるという実態認識は誤りである。具体的な事例を通じてカード会社の加盟店審査が十分かどうかをまず検討すべきであり、現状追認的な調査義務では実効性が確保できない。初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針は、加盟店調査体制の整備を求めるという抽象的な規定を設けるにとどめるものと推測されるが、これでは不適正取引を防止する機能が確保できるのか極めて疑問が強い。

実効性ある加盟店調査義務の規定としては、①加盟店契約締結時に事業者の属性に関する情報及び販売する商品・役務等の内容、基本的な販売方法を把握すること、②加盟店契約締結後も、違法性が高い苦情が発生した場合や苦情が多発した場合には加盟店の販売方法の実態を調査し改善を求める等の対処をすることなど、必要な措置を具体的に定めておくべきである。

第3 マンスリークリア取引における抗弁対抗について

【該当箇所】

第2章 1. 2. マンスリークリア取引について

【意見内容】

マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めるべきである。

【理由】

割賦販売法においては、信用購入あっせんは、「当該利用者から当該代金又は当該当該対価に相当する額をあらかじめ定められた時期までに受領すること(当該利用者が当該販売業者から商品若しくは権利を購入する契約を締結し、又は当該役務提供事業者から役務の提供を受ける契約を締結した時から 2 月を超えない範囲内においてあらかじめ定められた時期までに受領することを除く)」と定義されており、「契約締結時から 2 ヶ月以内の後払い」の場合には、「信用購入あっせん」には該当しないため、いわゆるマンスリークリア方式(翌月一括払い方式)のカード取引には、抗弁対抗(割賦販売法 30 条の 4)をはじめとする信用購入あっせんの規定の適用はない。

ところで、割賦販売法における抗弁接続規定の立法理由は、①与信業者と販売業者との間には密接な提携関係があり、消費者は販売業者に対する抗弁をもって与信業者への支払を拒否しうることを期待しており、②与信業者は販売業者を継続的取引関係を通じて監督したり損失を分散転嫁することができるが、消費者は一回的取引では販売業者の実態を把握できず損失負担の経済的能力も乏しい、といった構造的特徴をクレジット契約が持つことにあり、消費者保護の観点から、抗弁の対抗規定が設けられたものである。

抗弁接続規定の立法理由とされたクレジット契約の構造的特徴は、マンスリークリア方式の場合であっても、当然にみられるものである。マンスリークリア方式は、購入者側の債務の支払期限に関する約定の相違にすぎないものであって、クレジット契約の取引構造に何ら異同はない。そうすると、抗弁対抗の立法理由は、マンスリークリア方式においても妥当するものであり、消費者保護を貫徹するならば、マンスリークリア方式においても抗弁接続規定が適用されるべきものである。

これまでマンスリークリア方式について、割賦販売法の適用がされてきたのは、「マンスリークリア方式が現金に代わる決済手段としての機能を有し与信的な意味合いが希薄で取引の誘引性が低い」と考えられてきたためである。

しかし、今日では、割賦販売法の適用外におかれたマンスリークリア方式が利用されるケースにおいて、消費者被害が増加している傾向がみられる。したがって、マンスリークリア方式についても抗弁接続を認めるべき実上の必要性がある。特に、匿名性の高いインターネットを利用した販売業者が不適切な販売行為を行い、多数の消費者被害を生ぜしめている現状を見れば、これら悪質販売業者がマンスリークリア方式を利用し抗弁接続規定等の規制逃れをすることを放置しておくことはできない。割賦販売法の平成 20 年改正においては、個別信用購入あっせんについて規制が強化されたが、その理由については「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やすいといった構造的な危険性がある」という点が指摘されている(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)。このような悪質な勧誘販売行為を助長する構造的危険性があるという意味では、インターネット取引におけるマンスリークリア方式の利用についても、上記の個別信用購入あっせんと同様の指摘が可能であり、マンスリークリア方式についても、消費者保護の見地から規制を強化する必要がある。

また、マンスリークリア方式であっても、包括信用購入あっせんと同様に販売信用(与信業者が、消費者に対し、消費者が販売業者から商品やサービスの購入をするための代金を後払いするための資金を融通すること)であることに変わりはなく、売買契約が先行して、将来に支払が猶予される金銭債務という点に着目

すれば、たとえ、売買契約と支払時期との間に2か月以下という期間しかないといっても、それは「信用の供与」に該当し、売買契約にかかるトラブルの発生の蓋然性とそれに伴う抗弁対抗に基づく支払停止の必要性は、マンスリークリア方式でも包括信用購入あっせんでも何ら変わらない。

さらに国際決済ブランドを経由する場合のマンスリークリア方式については、チャージバック・ルールが適用可能であり、加盟店における不当な販売行為がなされたときにマンスリークリア方式において消費者が抗弁対抗をすることができるよう立法的手当をすることは、事実上、カード利用者がチャージバックをするようイシューアに働きかける権限を付与することとなり、イシューアがチャージバック・ルールの活用をするようになることを通じて、アクワイアラーの加盟店管理責任の履行に経済的インセンティブを与えることになる。

加えて、近年のクレジットカードは、マンスリークリア方式とリボルビング方式の兼用カードがほとんどであり、①加盟店でカード決済する際にマンスリークリア方式かリボルビング払いかを選択する方法があるだけでなく、②加盟店で決済する際はマンスリークリア方式で決済したあとでカード会社に連絡してリボルビング方式に変更する方法、③事前に登録しておくことにより、加盟店で、マンスリークリア方式で決済すると所定金額を超える場合は自動的にリボルビング払いとなる方法などの機能が併存している。そして、後からリボル払いに変更可能な機能が付与されているクレジットカードを利用してマンスリークリア方式で決済し、後からリボルビング払いに変更した場合は、その後は包括信用購入あっせんに該当する取引として抗弁接続等の規定が適用されることになる。このように一枚のカードが利用されたにもかかわらず、マンスリークリア方式が選択された場合にだけ抗弁接続等の消費者保護規定が適用されない事態は、消費者の合理的な期待に反し不当である。

ところで、マンスリークリア方式を、「販売信用」というより「決済」に近いものと理解するとしても、抗弁接続は直ちに否定されるべきものではない。決済手段の代表的なものである「振込」や「小切手」において、一旦支払指図がなされたとしても、振込については依頼人からの「組戻し」の手続が、小切手については振出人からの「支払委託の取消」の手続があることからわかるとおり、決済方法であるという性格付けをするなら、資金提供をする代金支払者の意向を忠実に反映させ、少なくとも商品販売や役務提供が詐欺的であるなど不適切な場合には、消費者を保護し、事業者に公正な取引環境を保障する観点から、いったんなされた支払指図の撤回を可能とするシステムの構築が求められるはずである。抗弁接続も、広い意味では支払指図の撤回であると把握することができ、マンスリークリア方式を決済の一種として位置付けるのであれば、むしろ抗弁接続を認めて、決済手段としての安全性を高めることが合理的である。

「成長戦略」(平成26年6月24日閣議決定)本文において、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会等の開催等を踏まえ、キャッシュレス決済の普及による決済の利便性・効率性の向上を図る。このため、訪日外国人の増加を見据えた海外発行クレジットカード等の利便性向上策、クレジットカード等を消費者が安全利用できる環境の整備及び公的分野での電子納付等の普及をはじめとした電子決済の利用拡大等について、関係省庁において年内に対応策を取りまとめる。」とされており、「クレジットカード等を消費者が安全利用できる環境の整備」は、国が真摯に取り組むべき政策目標である。マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認め、消費者に対するクレジットカード取引の安全・安心を確保するべきである。

以上

<意見1>

【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く

不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】

悪質サイト被害対策弁護団(神奈川)の団長として、海外決裁代行業者を介した国際クレジット取引の被害救済の実情に鑑みると「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

＜意見1＞

【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法 30 条の 4)を適用すべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。

クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割販法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

海外決裁代行業者を介した国際クレジット取引の被害救済の実情に鑑みると、クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

・該当箇所

○加盟店調査について

○マンスリークリア取引について

経済産業省産業構造審議会割賦販売小委員会が、2014年12月25日、クレジットカード取引に関して取りまとめた「中間的な論点整理」に対し、以下のとおり意見を述べる。

第1 意見の趣旨

- 42 1 クレジットカード取引の加盟店契約会社(アクワイアラー)及び決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容に関し、各事業者の裁量に委ねることなく、加盟店契約時、加盟店契約後の途上審査、苦情発生時の調査の各時期について、悪質加盟店を排除しうるに足る調査対処義務を具体的に明文化すべきである。
- 2 加盟店調査管理に関し、アクワイアラー及び決済代行業者に対する義務付けだけでなく、カード発行会社(イシューア)に対しても、苦情発生時等の適切対処義務を定めるべきである。
- 3 現行割賦販売法において規制対象外とされているマンスリークリア取引に関し、包括信用購入あっせんと同様に、未払金の支払拒絶の抗弁接続等の規制を及ぼすよう改正すべきである。

第2 意見の理由

1 はじめに

2008(平成20)年の割賦販売法(以下、「割販法」という。)改正後、クレジットカード取引において、イシューのみならず、アクワイアラー、決済代行業者の介在、また、国際ブランド会社を介した海外アクワイアラー等の介在など、クレジットカード決済システムは、複雑・重層化している。これに伴い、クレジットカード取引のうち、割販法の規制が及んでいる包括信用購入あっせんの苦情相談は横ばい傾向であるのに対し、マンスリークリア取引に関する消費者の苦情相談件数は急増傾向にある。

そこで、クレジットカード決済システムに関わる事業者に対し、クレジットカード制度が悪質商法に利用されないようにするために、割賦販売法の改正も含めた適正化を図る必要がある。

2 加盟店調査について

(1) アクワイアラー、決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容

「中間的な論点整理」が、加盟店契約を締結するアクワイアラー及び決済代行業者(以下、「アクワイアラー等」という。)に対し、マンスリークリア取引か包括クレジットかを問わず、また、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、加盟店の調査について、「一定以上の水準を確保することが必要」として、加盟店調査管理義務及び登録制等の法規制を課す方針を示したことは、基本的に評価できる。

しかしながら、加盟店調査の時期及び内容について、「初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制」を前提として、「各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきである。」としている点は、反対である。

加盟店契約時に行う初期審査と加盟店契約締結後の途上審査は、全くの別物であり、販売業者の属性や取扱商品等の基本的な情報は、初期審査の段階で確認すべきであるし、取引を開始してみないと分からない取引件数や苦情発生率の推移などは、初期審査さえしていれば途上審査をおろそかにしていいいものではない。「柔軟」という意味が、いずれかを重視していれば、他方を軽視することになるのであれば、問題である。

ましてや、その手法を「各事業者の裁量」とするのは、調査管理義務の内容を不明確にするものであり、強く反対する。

そもそも、アクワイアラー等の介在によりイシューと販売業者が直接加盟店関係にない「オフアス取引」の場合、イシューのみでは、十分な調査・対処ができないという考えから、アクワイアラー等の責任・役割を検討してきたものであり、「裁量」に委ねることでは、実効性が確保できないことは明らかである。

さらに、消費者の苦情により不適正取引の疑いが具体的に寄せられた「苦情発生時」こそ、加盟店の販売方法等を調査し対処すべきもっとも重要な場面であり、苦情発生時の調査対処義務を明示的に規定すべきである。

したがって、アクワイアラー等に関し、初期審査、途上審査、並びに苦情発生時のそれぞれの段階における加盟店調査管理義務を明文化すべきである。

いずれにしても、「中間的な論点整理」に記述されているように、「一定以上の水準を確保することが必要」であることは言うまでもない。そうであれば、加盟店調査管理の内容については、画一的な事項に限定するものではないとしても、単に「事業者の裁量」とするのではなく、具体的な内容をさらに審議し、基準を示すべきである。

(2) イシューの不適正与信防止義務

「中間的な論点整理」は、イシューの責任について、アクワイアラーへ相談苦情情報を提供する仕組

みを検討するという方針を示しているが、イシューアの不適正与信防止の責任を軽減ないし免除することになりかねず、あまりにも不十分である。

イシューアに対しては、単に苦情の情報提供のみではなく、消費者の苦情に対し自らまたはアクワイアラー等と協力して加盟店調査等の適切対処義務を負うことを明記すべきである。

すなわち、現行割販法において、包括クレジット取引のオフアス取引についても、イシューア（包括クレジット業者）は苦情処理のために必要な事項を調査する義務（割販法30条の5の2、施行規則60条3号ロ）が規定されている。この調査対処義務の目的は、「消費者の保護を図るため」と明記されている。つまり、クレジット取引において加盟店の不適正な販売活動を調査し排除する基本的な責任は、消費者とのクレジット契約の当事者であるイシューアこそが負担するものとされているのである。

また、東京高判平22・3・10（消費者法ニュース84号216頁）は、マンスリークリア取引におけるカード発行会社（イシューア）は、購入者からクレームを受け付けたとき、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認調査する等して、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するとし、カード発行会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査をアクワイアラーに依頼していれば、利用代金が返還された可能性が高かったにもかかわらず、カード発行会社がこれを怠った場合は、債務不履行に当たると判断を示している。

つまり、クレジット会社の消費者に対する不適正取引の対処義務は、2月を超える後払いか2月内払いかという支払方法に関わらず妥当する法理である。

仮に、イシューアに対して、苦情の情報提供義務のみを定めることとなれば、包括クレジット業者が消費者に対して負う現行法の加盟店調査対処義務（割販法30条の5の2）を後退することとなり、消費者保護措置の改悪となる。

したがって、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の規定は、イシューアの加盟店調査対処義務の存在が前提とならなければならず、イシューアの加盟店調査管理義務の実効性を確保するために、加盟店契約を締結しているアクワイアラーや決済代行業者も、「消費者の保護を図るため」に加盟店調査対処義務を共同して履行するという構造で規定すべきである。

2 マンスリークリア取引について

（1）マンスリークリア取引におけるクレジットカード会社の役割と責任

「中間的な論点整理」は、「デビットカードやプリペイドカード等の他のキャッシュレス取引とのバランスを考慮した検討が必要」として、「措置に慎重な意見が多かった」としている。

しかし、現状では法的措置が不十分な他分野との比較で、マンスリークリア取引の法規制を避けようとする議論は、問題のすり替えである。仮にプリペイドカード決済等による消費者トラブルが多発しているのであれば、それについても適切な法規制を検討すべきであり、マンスリークリア取引の法規制を否定する理由にはならない。

そもそも、マンスリークリア取引も、第三者与信型の後払い取引の性質を有している点で、包括クレジット取引と本質的に違いはない。

すなわち、消費者にとって、翌月一回払いのクレジット取引も、取引時点で現金・預金の保有がなくても商品購入が可能となる点で、デビット決済やプリペイド決済にはない誘因性がある。

また、クレジット取引を利用する加盟店にとっても、商品販売契約を獲得してしまえば立替金を間もなく取得することができ、代金回収のリスクはクレジット会社が負担する構造である点で、販売方法や履行に配慮することなく不適正な販売活動が展開できる誘因性がある。

さらに、1枚のクレジットカードで、マンスリークリア取引とリボルビング払いの選択ができるのが通常であるし、近年は、マンスリークリア取引で決済した後にリボルビング払いに変更できるシステムが普及していることを踏まえれば、消費者の通常の理解としても、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって法的保護の水準が異なることは、期待に反する事態であると考えられる。

割賦法の2008年改正においてマンスリークリア取引が適用対象とされなかったのは、当時はマンスリークリア取引の消費者トラブルがそれほど多くなかったことが最大の理由である。割賦払いと同様の誘因性が認められないとの理由は、クレジット過剰与信のトラブルに結びつきにくい点では妥当するが、第三者与信型の後払い取引として不適正な販売活動の誘因性については妥当しないことであるし、2008年改正時にはそれ以上の議論が尽くされていなかった状況である。

したがって、包括クレジットの場合と同様に、マンスリークリア取引についても、カード発行会社(イシューアー)が苦情発生時の加盟店調査管理義務を負うことを定めるべきである

(2) 抗弁の接続の必要性とイシューアーの負担

マンスリークリア取引の適正化について実効性を確保するためには、抗弁の接続規定を導入することも必須である。

オフアス取引においてイシューアーとアクワイアラー等の加盟店調査管理義務を規定した場合、複数の事業者が責任を負うことの反面で、誰が責任をもって調査対応の措置を促すのかが不明確になるおそれがある。これに対し、抗弁接続規定は、不適正な取引を繰り返す加盟店のリスクを消費者との契約関係にあるイシューアーが最終的に負担することを意味するため、苦情が多発する加盟店を排除する経済的な動機づけとなる。

これに対して、「中間的な論点整理」は、抗弁接続規定については、コスト面を問題にしている。

もっとも、マンスリークリア取引が利用されることにより利益を得ているのは、イシューアー・アクワイアラー等のクレジット会社であるから、違法な販売活動によるリスクをクレジット会社が負担することは公平である。また、割賦販売小委員会の中で報告されたようにマンスリークリア取引の苦情発生率が0.00085%にとどまるのであれば、抗弁接続規定を導入したとしても、クレジット会社にとって、違法な取引によるコスト負担はごくわずか生じないと思われる。

なお、割賦販売小委員会において、消費者が抗弁の接続を主張さえすれば、あとはイシューアーが負担しなければならないかのような主張によって、抗弁接続の導入によりイシューアーの負担が大きくなるとの議論がなされているようである。

しかしながら、抗弁の接続の主張をすれば、クレジット会社の請求ができなくなるわけではなく、最終的には、消費者の主張に理由があるかどうかの判断が必要である。現に、消費者が抗弁接続を主張しても、クレジット会社から消費者に対して、請求を継続または訴訟を提起する事案も少なくない。

また、消費者の抗弁接続の主張に正当な理由がある場合には、加盟店の販売行為や履行に違法・違反行為があったということであるから、イシューアーは、アクワイアラー・決済代行業者や加盟店に対しクレジット契約の解約清算を請求することができることになり、イシューアーのみが負担をするものではない。国際提携カードにおいても、チャージバック事由以外であっても、加盟店と消費者の取引が違法であると判断されれば、消費者が保護されることがブランドルールの基本であるとのことであるから、イシューアーとアクワイアラーとの間において解約清算の処理を行うことは可能である。

これに反して、マンスリークリア取引において、販売方法等の違法性が明らかになった場合でも、クレジット会社の裁量により消費者に対し請求することが可能とする法制度こそ、消費者保護に反し不適切であ

	る。 以 上
43	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること ・「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。 加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきである。 【理由】 ・カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。 アダルトサイトのワンクリック請求などという特殊詐欺と考えられる事例で、クレジットカードが利用できるケースが見られる。 ・実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対応をすべきことを具体的に定めておくべきである。
44	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、法規制を強化すべきである。 具体的には、適用除外となっている抗弁対抗規定(法 30 条の 4) やイシューアの適切措置義務(法 30 条の 5 の 2) をマンスリー取引にも適用することなどが検討されるべきである。 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 ①アクワイアラー・決済代行業者(以下、アクワイアラー等という)に加盟店管理義務を規定すること、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー等経由か海外アクワイアラー等経由かを問わず、国内販売業者と加盟店契約をむすぶアクワイアラー・決済代行業者を対象として加盟店「調査義務・登録制等の法規制を課すことには賛成である。 但し、アクワイアラー等に課される加盟店調査義務の範囲や具体的内容について、「初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、特定の項目の有無という観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する」とされている点については、各事業者の裁量にまかせるのではなく、加盟店契約締結時及び顧客からの苦情発生時の調査義務と調査すべき事項が明記されるべきである。 ②アクワイアラー等に対し加盟店調査義務を課すだけでは不十分であり、アクワイアラー等とイシューアが加盟店調査に係る義務を分担するような制度設計が検討されるべきである。 アクワイアラー等に対する加盟店調査義務と併せてイシューアに対しても何らかの形でアクワイアラー等の義務を分担するような義務を課すか、そうでないとしても、少なくとも現行法でマンスリー取引が適用除外となっている消費者の苦情発生時のイシューアの適切処理義務(法 30 条の 5 の 2)を、マンスリークリア取引

	にも適用した上、同義務の適切な履行により問題解決がなされるような体制整備が検討されるべきである。 ③中間論点整理が、「クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューについては、クレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店調査・是正を実質的に行えるPSPについては加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」とする点について、加盟店調査・加盟店管理に関する義務をもっぱらアクワイアラー等のみの責任とし、イシューの義務や責任を軽減する方向で検討するということであれば、反対である。上記のとおり、アクワイアラー等とイシューが加盟店調査に係る義務を分担するような制度設計が検討されるべきである。 【該当箇所】論点1. 3. イシューによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 ①中間論点整理では、「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る苦情相談を含め、イシューからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。」とされているが、イシューに対する対策対応について「相談苦情情報の通知」の対応を求めるだけでは不十分である。 ②上記論点 1. 1 について述べたとおり、イシューに対しても何らかの形でアクワイアラー等の加盟店調査義務を分担するような義務を課すか、そうでないとしても、少なくとも現行法でマンスリー取引が適用除外となっている消費者の苦情発生時のイシューの適切処理義務(法 30 条の 5 の 2) を、マンスリークリア取引にも適用した上、同義務の適切な履行により問題解決がなされるような体制整備が検討されるべきである。 以上
45	<意見1> 【該当箇所】第 1 章クレジット取引を巡る概況 2. 1. クレジットカード取引に関わる主体の多様化 2. 1. 2. 加盟店契約を締結する主体の多様化 【意見の内容】 P3-4 決済代行会社が商品代金をカード会社に請求している場合、クレジットカードの利用明細書には、PSP 社名やその略称(アルファベット)と電話番号のみが記載されているだけです。相談現場では「契約した覚えのない会社から不当なカード利用料を請求され、カード会社に電話をしたら、こちらではわからないので、明細にある電話番号に電話して自分で確認してくださいと言われたが、電話をして大丈夫か、知らない会社に電話をかけたくない」といった相談がよくあります。相談者が困っていることはわかりますが、消費生活センターからカード会社に電話 1 本で「どんな契約なのか」を確認することはできないため、相談者にはクレジットカード、利用明細を持ってセンターに来所をうながします。契約者同席の元でセンターからカード会社に電話をかけて問い合わせ、カード利用情報=契約内容がわかります。その後、どういう経緯でこの契約をしたのか、契約の経緯と意思を伝える書面を販社、カード会社、決済代行会社に送り、希望通りの解決を求め、交渉することになります。カード利用者がカード利用明細書を見れば、販売会社との契約をどういう方法で決済方法するのかが一目でわかるような請求書を発行してほしいと思います。 P5-6 国内アクワイアラーと契約できない事業者でもPSPがクレジットカード利用環境を提供する役割を果たし、クレジットカード払いができます。少額でも少しの間でも支払いの猶予ができるクレジットカード払いは利用者

にとって大変便利な決済手段です。また「カード払いができる会社なら信用できるだろう」と安心してクレジットカードを利用します。

支払明細をよく確認せずに、請求額分の利用料を銀行等の口座引き落としで支払ってしまうと、カード利用の際には一切知らされていない決済代行会社について知らないまま精算が終了します。

クレジットカード利用者の大多数が、決済の流れを知らないままカードを利用しているのが現状だと思います。

【該当箇所】第 2 章課題及び今後の検討に向けた論点整理

【意見の内容】

1.クレジットカード取引の利用環境の変化等 1. 1.加盟店の調査について

イシューの不適正取引防止義務を明確に定めること

アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録v制を課するという方針(7～8 頁)に賛成します。

加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

加盟店調査管理義務の法的性質を明確にすること

① イシューは、顧客から販売取引に関する苦情を受け付けたときは、アクワイアラー等に情報提供して迅速・適切な調査・対処を要請し、調査結果を踏まえて消費者に対する迅速な対応をするとともに、アクワイアラー等と再発防止の措置を協議することなど、適切処理義務を負うこと、並びに加盟店報告制度に苦情情報を報告すること

② 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の属性や事業内容の基本的事項を調査把握すること、イシューから苦情の情報提供を受けたときは、迅速に加盟店の取引実態を調査し、当該販売取引の適切な処理と再発防止策を講ずるとともに、イシューに調査結果を報告すること、並びに加盟店情報報告制度に処理結果を報告することなどの規定を設けることが必要と思われます。

イシューは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割であると思います。

マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法 30 条の 5 の 2) のような法的義務を明記すべきです。イシューの適切処理義務とアクワイアラーの調査管理義務を両方親定するとにより、イシューからアクワイアラーに苦情情報を迅速に連絡し、海外アクワイアラーが加盟店調査と対処を行ってイシューに報告するととで、イシューの役割との連続性が確保され不適正取引防止・排除の実効性を確保することが可能となります。

P8

PSP について、加盟店の調査・是正を実質的に行える者を分類するという観点から、取引実態の分析、考え方の整理を行う必要があります。その上で、アクワイアラーと PSP について、各種の措置や登録等の行為規制をそれぞれに対し、どのように求めるべきか整理すべきです。

アクワイアラー・決済代行業者は、イシューのカード利用可能な加盟店を拡大する履行補助者の立場にとどまらず、消費者と販売業者との取引による消費者の代金債務について、消費者からのカード決済申込みをイシューに取り次ぐことの委託を受けた事業者だと考えられます。

P9

イシューからアクワイアラーに相談苦情情報を提供することについても検討することが必要です。

イシューごとの苦情対応に差が大きいことや、アクワイアラーや PSP に苦情情報を提供する仕組みが十分整理されていないため、苦情情報が悪質加盟店排除に効果的に活用されていないと思われます。

P10

クレジットカード取引は EC 事業者が代金回収を考慮することなく販売でき、悪質な販売等を誘発しやすいことがある。

P 11

大半の消費者が低コストで、マンスリークリア取引でのクレジットカード利用というサービスを受けています。他のキャッシュレス取引例えばデビットカードやプリペイドカード等と違い、クレジットカードの場合は一旦カードを保有すれば特別な手続きを必要とすることなく、限度額いっぱいまで利用ができてしまうことにあります。

2. マンスリークリア取引について

マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

支払方法が一回払いか割賦払いかによってクレジット契約の取引構造に違いはありません。請求内容に納得できれば、支払いに応じる利用者が大半です。「請求を止めてもいいがセンターが支払の責任を負うのか」とのカード会社の主張は、説明責任から逃れる論点のすり替えだと思います。マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用するようお願いします。

1. 3. イシューによる相談苦情対応等について

P12

イシューによる相談対応については、マンスリークリア取引を含め、現行の割賦販売法における苦情調査の様な義務を措置すべき

→この意見に賛成します

【事例】イシューによっては「国際ブランドが入っているため、当社では契約内容はわかりませんが、調査に協力します。本件と同様の事例を〇〇の消費生活センターが扱っていました。連携してみてもいいですか」、「チャージバックできるか調査しますので契約書面等を送るよう利用者に伝えてください、書面はコピーで構いません」、「すでにチャージバック期間の 45 日を過ぎていますので、対応しかねます」など、カード会社によって対応に違いがあります。「購入者等の保護を図る」目的で、クレジット契約を適切に処理するために必要な調査を、なぜ消費生活センターが連携しながら進めなければならないのか、と疑問に思うこともあります。迅速な問題解決に必要であればと思います、イシューの言う通りに対応しています。

P13

PSP の一部は、クレジット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し、クレジットカード取引を事業としている

P14

アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP の関係性の整理を参考としつつ、「立替払取次業者」を他の概念に見直すことも含め検討が必要です。

P15

2. 2. クレジットカード利用時の不正使用対策について

2. 3. 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

政府が関与し、国際ブランド、加盟店、情報処理センター、機器製造者、情報セキュリティ関係企業等も含

	め、セキュリティ対策に係る取組を実効的に推進する体制を検討すべき →この意見に賛成します
46	<意見1> 【該当箇所】1.論点 1.1 加盟店の調査について 【意見の内容】 アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めることは賛成します。加えて、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務の効果を高めるために、イシューの不適正取引防止義務や適切な処理義務を明確に定めるべきです。 【理由】 イシューは消費者との直接の契約関係にあり、消費者が販売業者と話し合いができない場合、イシュー以外に苦情を申し出る相手がいません。それにも関わらず、消費者から販売業者の苦情を受けたイシューの対応は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という対応だけで、積極的にアクワイアラー等を通じて販売業者を調査し適切な対応を促す姿勢が見られません。 【事例】 ブーツをネット通販で申込み、クレジットカードの翌月1回払いの決済をした。未開封なら返品できると記載があった。商品が届いたが受け取り拒否をして再度メールでその旨通知をしたが業者からは何も連絡はなかった。しかし、今月のカード支払い明細に請求があがっていることがわかった。クレジットカード会社からは払ってもらうと言われている。 【該当箇所】2.論点 1.1 加盟店調査管理義務の内容について 【意見】 「加盟店契約を締結する各社が自社の営業実態やノウハウに応じ、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を整備できるよう、特定の調査項目の有無等という観点ではなく、双方を総合して一定以上の水準を確保することが必要である」とされていますが、不適正取引防止の実効性が確保できません。クレジットカード会社によって加盟店の審査基準が異なり、審査が甘いために同種の苦情が一部のクレジットカード会社に集中して発生する傾向が見られます。加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を具体的に規定した上で一定の水準を示すべきです。 【理由】 ・カード会社の初期審査が通っている加盟店は、消費者にとってそれなりの信頼のおける会社であるはずなのに、実際には商品・サービスの品質・価格が妥当ではないケースなど信頼性の欠ける加盟店があります。 ・実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対応をすべきことを具体的に定めておくべきです。 【事例】 インターネットで見つけたサイドビジネスの情報を6万円で購入した。しかし内容は「ネットオークションに中身の無い情報を出しそれを買う人を見つける」という仕事だった。売れば3割の儲けが入るしくみだが、詐欺を勧める情報だ。まだ販売しているのですぐに取り締まってほしい。 【該当箇所】3.論点 1.2 マンスリークリア取引について

【意見】

マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すべきです。

【理由】

- ・不適正な取引があった場合に、カード会社もリスクを負担することになれば、不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務の実効性が高まります。
- ・多くのカード会社はリボルビング払いを推奨しており、マンスリークリア決済をしてもリボルビング払いに変更することは容易です。消費者にとって、マンスリークリアとリボルビングについて、明確な区別はありません。したがって、消費者保護の内容について両者を区別する理由はないと考えます。
- ・加盟店の中には、一つの取引を分割して複数のマンスリークリア取引にするケースもあります。消費者側からは包括信用購入あっせんとの区別がつかないにも関わらず、本来、抗弁接続できる事情があっても、マンスリークリア取引であることが理由でできません。
- ・クレジットカード会社へ苦情を申し出をすることで3カ月程度支払い猶予になることが多くありますが、それは、消費生活センターから連絡をしたり、消費者が強く申し出した時であると思われます。一消費者が申し出しても、「とりあえず払ってください」「遅延損害金が増えつきますよ」などと言われ、支払い猶予をしてくれないという相談が寄せられています。「事実上待つ」ということにはなっていません。
- ・支払いを止めていると言いつつ請求書には記載されているため、消費者は、心理的な圧迫があり、遅延損害金が増え加算される可能性を考えると不安です。また、イシューアが指定した一定期間内に解決に至らないと、イシューアは請求を再開します。消費者は、カードの利用ができなくなるなどの不利益が発生することを恐れ、結果的に納得いかないまま支払っているケースが多数あると考えます。
- ・本来、不具合があるものまで交換、返品等に応じてもらえないなど、不当な取り扱いを助長するものとなっていることがあります。

【事例】

- ・インターネット検索をして、ビジネス講座 36 万円の契約をした。クレジットカードで 12 回の分割払いを選択して、カード番号を入力した。1 度講座を受けたが、ビジネス講座とはほど遠く、なぜ自分が人にもてるかなどの自慢話であり継続して受講できない。解約したい。利用明細を確認したところ、マンスリークリア決済であることが判明した。
- ・ウエストに巻いて収縮運動をする健康器具を、インターネット通販で購入した。忙しかったため、届いてすぐには開封せず、昨日初めて使用してみた。スイッチを入れたら一瞬ランプが点いたが全く動かず、その後は電源が入らない。販売店に交換してほしいとメールをしたが、商品到着後 8 日間は交換、返品ができるが、8 日を過ぎたら何も対応はできないと返信が来た。修理、交換もしくは返金してほしい。

【該当箇所】4. 論点 1. 3 イシューアによる相談苦情対応等について

【意見】

イシューアは、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラー等に通知するだけでなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者です。不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきです。

【理由】

- ・クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者を通じて販路を広げ、利益を上げる以上、間接的な加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の責任を負うべきです。

	・加盟店との話し合いができないケースが多数ある現状において、消費者の苦情申し出先はイシューし かありません。アクワイアラー等ヘチャージバックを踏まえた調査依頼など適切な対応をせず、被害回復が なされない場合、イシューに責任が発生すると考えます。 【事例】 ・インターネット広告で知ったエステ店で痩身エステの体験施術を受け、その後に12回コースを約30万円で 契約した。部分痩せをしたいと告げていたのに全身コースの契約になっていたためクーリングオフの書面を 出した。カードで引き落とし済みだが返金されない。 ・インターネット通販でブランドのスポーツシューズを申し込み、クレジットカード決済をした。中国から届き、 箱はぼろぼろ、テープでぐるぐる巻きになっていた。スポーツシューズも縫い目があまく、ほつれや、靴底に バリが目立ち、明らかに偽物である。返品しようと思ったが、業者の住所、電話番号がわからない。カード会 社は加盟店がどこかわからないという。
47	<意見1> 【該当箇所】①論点1.2 マンスリークリア取引について 【意見の内容】 ①マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること 【理由】 ①マンスリークリアもクレジットカード会社が消費者に与信を与えるという点では、分割払いと同様であり、 区別することは合理性がない。むしろ、一括で比較的早期にカード会社に支払うため、場合により消費者被 害は大きくなる。例：旅行会社倒産と一括払いした旅行代金 【該当箇所】②論点1.3 イシューによる相談苦情対応について 【意見の内容】 ②イシューはクレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として不適正取引 の防止義務と適切処理義務を明記すべきである。 【理由】 ②マンスリークリア取引にも苦情発生時の適切処理義務を明記すべきである（法30-5-2）。マンスリークリ アはトラブル件数の割合が大変低いとのデータもあるようだが、そうであれば、苦情処理義務が義務化され てもカード会社等の作業量がそれほど増えるとは思えない。トラブルは件数ではなく、金額と内容も合わせ て判断する必要がある。
48	<意見1> 【該当箇所】論点1.1.加盟店の調査について 【意見の内容】 中間的な論点整理が掲げる悪ワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十 分であり、翌月一回払いであるマンスリークリアのカード決済におけるカード発行会社（イシュー）にも消 費者の苦情が発生した時の適切対応、適切処理する義務を規定すべきである。 【理由】 中間的な論点整理では、アクワイアラー・決済代行業者が関わる方式のクレジットカードはイシューが販 売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の

	加盟店調査義務の提案をするものの、イシューアの苦情処理義務を規定する内容が見受けられない。クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社のイシューアであり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を名文で規定すべきである。カード発行会社の強い責任規定を定めずして悪質業者排除の実効性の確保は得られずイシューアの責任をあいまいにしよう。 【該当箇所】論点1、2、マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（活版方30条の4）を出来要すべきである。 【理由】 平成25年までの過去5年間の苦情相談件数を見ると割販法の適用がある包括クレジットは横ばいであるが法規制のないマンスリークリアは2、7倍（29993件）と激増している。クレジット取引は不当な販売方法でも立て替え金を直ぐに取得でき代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行う恐れがある点で割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。クレジットカードの殆どがリボルビング方式（割販法適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねている。更に後からリボルビング払いに簡単に変更できるカードが多数を占めるなどマンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容が決定的に異なることに合理性がない。クレジット取引による消費者被害防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が追うべきであり抗弁規定を適用する必要がある。 ※、消費者に深く関連する割賦販売法の改正はパブコメの件数ではなく問題の内容に深く着目して、議論検討を重ね決められるべきです。
49	<意見1> 【該当箇所】 論点 1.1 加盟店の調査について 論点 1.2 マンスリークリア取引について 【意見内容】 論点1.1 加盟店の調査に関する方針で、アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引でも、マンスリークリア取引か包括信用かを区別せずにアクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課す方針を賛成である。さらには、カード発行会社においても不正取引防止義務や苦情の適切な処理義務を定めてほしい。 論点1. 2 マンスリークリア取引では、クレジット取引の9割を占めるマンスリークリア取引にも抗弁接続規定を適用してほしい。同じ消費者トラブルにも係らず、マンスリークリア取引だけ返金されないのは不公平であり、本来なら信販会社の負担すべきリスクを資金力のない消費者が負担させるのは解せない。 【理由】 信販業界の発展に必要なのは、不健全な決済を排除するための加盟店の審査・管理の徹底と、クレジット取引の9割を占める「マンスリークリア取引」についても「抗弁の接続」等の消費者保護制度の両方の整備である。この二つは車の両輪のようにバランスが必要不可欠だからである。 マンスリークリア取引にも「抗弁の接続」を認めることは、「大多数の健全なカード決済の利便性を損なう」、

	「足かせ」になるという論点だが、本当にそうか。「足かせ」なのは、「不健全なカード決済をする加盟店」ではないのか。決済代行を介した孫・ひ孫店でも、加盟店として信販会社と繋がっているはずで、「大多数の健全なカード」に「不健全な決済」が混在するのは、審査管理体制の甘さが原因で、「抗弁の接続」等の規定ではない。「不健全なカード決済」によるリスク負担は、本来企業の責任である。抗弁の接続規定を認めないことは、企業リスクを資金力のない消費者に負わせることに他ならない。消費者保護規定を業界発展の足かせと解釈するのではなく、推進力にしてほしい。 確かに、「抗弁の接続」事務は、消費者トラブルの確認・調査等の事務経費等によってコスト増になる面はあるのが、加盟店が健全決済をすれば諸経費は発生しなし、コスト増にはならないはずである。 中間答申 5 頁は、「マンスリークリア取引の発生率は 0.00085%と僅かなのに、抗弁の接続等の法整備をしたら“健全なカード決済の利便性を損なう”」という主張だ。確かに、その発生率は、個別信用の 1.39562%、包括信用の 0.01581%に比べれば低い。しかし、(一社)クレジット協会の統計によると、クレジットカード取引全体における非割賦方式(ボーナス一括払い方式を含む)の割合(金額ベース)は 91.4%(H24 年)で、割賦方式の 9 倍である。この統計は金額ベースなので単純比較はできないとしても、マンスリークリア取引のトラブル発生率の母数となる取引件数は、個別や包括に比べて相当に大きいと思われる。また、トラブル実数はマンスリークリア取引が 29,934 件で、個別 21,691 件、包括 19,846 と他の取引より多いのであるから、単純に発生率が低いとはいえない。今現在でも約 3 万件の相談があるのだから、今後キャッシュレス社会が浸透発展したらもっと増える可能性がある。だからこそ、取引の安全性を高める法整備が、今必要なのである。 消費者は被害回復をどのようにしたらよいのか。平成 16 年 7 月 15 日の「自動車販売業者の倒産にかかわる消費者トラブルについて」(国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会助言)は、ボーナス一括払い取引による事例だが、発生当時はマンスリークリア取引と同じく抗弁の接続規定がなかった。消費者は車代 300 万円を加盟店から勧められるままボーナス一括払いで決済したのに、納車されないまま加盟店が倒産し、車を受け取っていないのに信販から 300 万円を請求された。同委員会によって「何ら過失のない消費者に 300 万円を負担させるのは信義則に反する」と結論付けられたために、やっと消費者は支払いを免れることができた。誰もがこうした手続きを踏めるわけではない。「抗弁の接続」規定がないと消費者は信販からの取り立て拒めないのでは、安心してクレジットカードを使うことはできない。 参考 1: クレジット協会訂正後の統計参照 http://www.j-credit.or.jp/information/statistics/download/inv_01_01_141226.pdf 参考 2: キャッシュレス化に向けた方策 http://www.meti.go.jp/press/2014/12/20141226003/20141226003a.pdf 参考 3: 「自動車販売業者の倒産にかかわる消費者トラブルについて」(国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会助言)「自動車販売業者の」 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20040804_5.pdf
50	1【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理。 1. クレジットカード取引の利用環境の変化等 1.1. 加盟店の調査について(P7～P8) 【意見】イシューの不適正取引防止義務を明確に定めること 【理由】 ○ カード発行会社(イシュー)は、消費者から販売業者との取引について苦情申立を受けたとき、「当社の加盟店ではないから確認できない。決済代行業者と交渉して下さい。」というだけで、イシュー側でアク

ワイアラーを通じて販売実態の調査をしようとする姿勢が見られない。イシューが販売業者を直接調査できなくとも、アクワイアラー等との提携関係に基づいて調査することができるはずであるのに、無責任な対応が多い。

○ イシューが加盟店である PSP に対し加盟店調査管理を十分に果たさず、PSP が悪質業者を十分調査することなく加盟店とし、そのクレジット決済を可能にしていることにより、消費者トラブルを生じさせている。

1【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理。

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1. 1. 加盟店の調査について (P8)

【意見】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針では、不適正取引防止の実効性が確保できず反対である。加盟店契約締結時の調査すべき事項、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と事項を、具体的に規定すべきである。

実効性ある加盟店調査義務の規定として以下を強く求める。

①加盟店契約締結時には、事業者の属性に関する情報および販売する商品・役務等の内容、基本的な販売方法を把握すること。

②加盟店契約締結後には、違法性が高い苦情が発生した場合には加盟店の販売方法の実態調査を行い、改善を強く求める等の対処をすること。その他の必要な処置を具体的に定めておくべきである。

【理由】

現在のカード会社の加盟店審査の体制や運用が不適正取引防止に不十分である。具体的な事例を通じてカード会社の加盟店審査が十分かどうかをまず検討すべきであり、現状追認的な調査義務では実効性が確保できない。

1【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理。

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1. 1. 加盟店の調査について (P8～P9)

【意見】加盟店調査管理義務の法的性質を明確にすること

PSP を法的に位置付けて、登録を義務付けること

【理由】

現行法の包括クレジット業者の法的立場や措置義務の性質との関係を検討したうえで、アクワイアラー・PSP の消費者に対する法的立場と取引適正化の意味を明確にすべきである。

「中間的な論点整理」は、「PSP の中には海外のアクワイアラーを経由した取引によりクレジットカード利用環境を提供するものもある。」中略「PSP がこれら国内アクワイアラーと契約できない事業者にクレジットカード利用環境を提供する役割を果たしていると考えられる。(P5)」とし PSP と悪質加盟店の関係を認識している。消費者被害はこのような PSP と悪質加盟店の関係を容認していることに起因していると考えられる。

1【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理。

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1. 2. マンスリークリア取引について(P9)

【意見】マンスリークリア取引の抗弁接続規定の適用を認めるべきである。

【理由】

○ 消費者はカード会員として会費を徴収されており、支払い方法によって抗弁接続の有無が生じることは不合理である。

○ 後からリボ払いに変更可能な機能が付与されているクレジットカードを利用してマンスリークリア方式で決済し、後からリボ払いに変更した場合は、その後は包括信用購入あっせんに該当する取引として抗弁接続等の規定が適用されるとの解釈は、経産省も明確に認めているところであり(経済産業省「割賦販売法の解説・平成20年版」49頁)、クレジット業界も同様の解釈を承認している(日本クレジット協会の「包括信用購入あっせんに係る自主規制細則」第2条)。

○ 機能兼用型のカード決済が大半である中で、マンスリークリア取引の場合にだけ抗弁接続等の消費者保護規定が適用されない事態は、合理性を欠くといえる。

○ 消費者苦情の大半はマンスリークリアであり、0.00085%の苦情件数に対して抗弁接続を認めないことは、合理性を欠き、「ゼロ・ライアビリティ」にうたう基本原則、イシューはいかなる不正からも消費者を完全に保護しなければならない、に反する。

○ 割賦法の適用対象に関しては、平成20年改正の審議において、「翌月一回払い(マンスリークリア)については、現金払い等と比較して消費者に対する誘引性が大きく分割払いと同様の誘引性があるとは考えられないことから、割賦販売法の適用対象とはしない。」としながら、「引き続き、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する。」(平成19年12月10日割賦販売分科会基本問題小委員会報告書15頁)とされた。

○ その後のトラブルの推移をみると、マンスリークリア取引に関する消費者の相談苦情件数が平成21年度に11,078件、平成25年度には2,9993件(2.7倍)と大幅増加しており(消費者委員会「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)、個別信用購入あっせんよりも相談苦情件数が増えている。

したがって、マンスリークリア取引について割賦販売法を適用すべきである。

1【該当箇所】第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理。

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1. 3. イシューによる相談苦情対応等について(P12)

【意見】イシューの不公正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すること

【理由】

○ イシューは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではないはずである。アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。

○ マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)のような法的義務を明記すべきである。

○ 国際ブランドルールのヒアリング結果(第5回小委員会)によれば、国際ブランドルールには

① パターン化されたチャージバックルール

	②「ゼロ・ライアビリティ」③基本原則があるとのことである。 それに従って、海外アクワイアラー・PSP は調査・対処をするべきである。
51	<意見1> 【該当箇所】第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理 1.クレジットカード取引の利用環境の変化等 1.1.加盟店の調査について 【意見内容】 国内のアクワイアラーに対する規制については、これまで多く発生しているとされる国民生活センターの消費者相談・苦情を調査・分析し、加盟店調査等の措置を講じてでも排除すべき悪質な取引を明確にした上で、どのような措置が必要かを検討していただきたい。 また、「加盟店の調査は、自社の営業実態やノウハウに応じ、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を整備できるよう、特定の調査項目の有無等という観点ではなく、双方を総合して一定以上の水準を確保することが必要」との論点については、クレジットカード利用環境の拡大による利便性向上のため本来健全な事業者がクレジットカード利用環境から排除されないことという点にも配慮し、国内のアクワイアラーの加盟店調査に係るノウハウを尊重していただき、一律の過度な規制とならないように検討していただきたい。 【理由】 日本クレジット協会の調査では、問題とされる苦情・相談は、決済代行業者が「海外アクワイアラー」に仲介している加盟店において発生するケースがほとんどであり、その多くはクレジットカード取引に起因するものではなく、悪質な販売店に起因するものである。したがって、国内のアクワイアラーに対して規制を設けても、現在発生している問題を根本から解決することはできない。 また、多く発生しているとされる国民生活センターの消費者相談・苦情を調査・分析し、何が問題となっていて、それをどのようにすれば解決できるのかが明確にされていない状況において、アクワイアラーに加盟店調査の体制整備を求められた場合、アクワイアラーは悪質加盟店排除の関係からすべての加盟店に対して、厳しい加盟店調査をすることとなり、クレジットカード利用環境の拡大を見込むことができなくなってしまう恐れが大きい。 国内のアクワイアラーは自社の営業実態やノウハウに応じて加盟店調査を実施していることから一律の規制とならないように、また確保すべき一定の水準については国内のアクワイアラーが行っている現行のレベルを前提にして過度の規制とならないようにしていただきたい。 【該当箇所】第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理 1.クレジットカード取引の利用環境の変化等 1.1.加盟店の調査について 【意見内容】 消費者苦情が多く発生している取引類型について、その取引の違法性等の問題点を明確化することは、国際ブランドルールに基づく取引排除等の連携につながると期待されることから、有効な解決策として考えられる。とりわけ、海外アクワイアラー経由の取引においては、国際ブランドと連携し更なる対策を検討することが必要である。

【理由】

多く発生している消費者苦情は海外アクワイアラー経由の加盟店に起因するものであり、国内イシューアおよびアクワイアラーでは解決することが困難であることから、海外アクワイアラーと接点を持つ国際ブランドと連携することが必要である。

【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1.2. マンスリークリア取引について

【意見内容】

「マンスリークリア取引」に抗弁権の接続規定を設けることに反対する。

【理由】

日本クレジット協会の調査では、マンスリークリア取引に係る消費者苦情が、法規制をしなければならぬほど増加しているとは認識していない。

仮に、法規制が必要であるほどの消費者苦情があるのであれば、その実態及び定量的な情報を広く国民にも認識できるような情報開示をしていただきたい。

また、マンスリークリア取引自体に誘因性・複雑性があるとは考えられず、他のキャッシュレス取引（デビットカード、プリペイドカード、送金（銀行振込等）等）と比して、マンスリークリア取引特有の問題が発生していない限りは、決済全体としての規制の平仄の観点より、マンスリークリア取引のみに抗弁権の接続等の規制を適用するべきではない。

さらに、消費者の一方的な要請も実際には存在している中で、加盟店に瑕疵があると断定できないケースにおける抗弁権の接続要請が多く発生することも考えられ、結果としてモラルハザードを誘発する可能性についても懸念される。

なお、マンスリークリア取引においては、消費者から手数料等は徴収していないことも留意する必要がある。

【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1.3. イシューアによる相談苦情対応等について

【意見内容】

苦情対応の実務内容は、画一的に法的義務を課すのではなく、各社の自主的な取り組みに委ねるべきである。

【理由】

苦情・相談の事案は多種多様であり、その対応は千差万別であることから、法的措置である義務を課すことは却って画一的かつ硬直的な対応になってしまう恐れがある。苦情対応の実務内容は、各社の自主的な取り組みに委ねるのが柔軟かつ実効的であるというべきである。

また、実際の「相談・苦情」の現状を見ると、加盟店の取引等に起因しないいわゆる「風評」なども含まれ対応されることもあり、その取扱いによっては加盟店の営業妨害となってしまう恐れもあることから、一律の法的な義務付けは加盟店の健全な取引を阻害してしまうことも想定される。

さらに、イシューアと契約関係にない加盟店の場合、苦情調査については限界があり、イシューアから海

外アクワイアラーへの通知義務についても不可能を強いる法規制となるおそれがある。

【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

2.セキュリティ対策の方向性

2.1.クレジットカード番号情報等の保護について

【意見内容】

クレジットカード番号等の保護については、現行法で既に規制されているイシューアおよびアクワイアラーのみならず、加盟店、PSP 等、クレジットカード番号等を利用・保有する全ての事業者に対し、クレジットカード番号等の保護に関わる実態を踏まえた検討を行っていただきたい。

【理由】

割賦販売法におけるクレジットカード番号等の保護措置は、カード番号等の漏えいを防止し、インターネット商取引におけるクレジット取引の安定化及び消費者保護を図るために設けられた規定である。

現行法においては、イシューアおよびアクワイアラーにカード番号等の保護義務が課せられているところ、クレジットカード取引に参加する事業者で、クレジットカード番号等を利用・保有する者は、本規定の目的を考慮し、それぞれの事業者に応じた対応を検討していただきたい。

【該当箇所】第 2 章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

2.セキュリティ対策の方向性

2.2.クレジットカード利用時の不正使用対策について

2.3.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

【意見内容】

クレジットカード利用時の不正使用は新たな手口が続々と出現してくることから、業界としてもセキュリティ対策の技術を常に進化させている。このため、特定の技術的手段を法に定めて規制することはなじまない。関係事業者等による実務的な対応に委ねるべきである。

【理由】

不正使用の手口はその時代によって変化するものであり、その対策のための技術も日々進歩することから、法令等により特定の技術的手段を定めることは現実的ではない。このため、クレジットカード利用時の不正使用対策については、中間的な論点整理でも指摘されているとおり、政府が関与し、国際ブランド・加盟店・情報処理センター・機器製造者・情報セキュリティ関係企業等を含め、セキュリティ対策の関係者において実務的な検討を行うべきである。

【該当箇所】「第 3 章 今後の検討について」

【意見内容】

支払可能見込額調査および支払可能見込額超過契約の禁止に係る規制については、現行の規定による仕組みを基本的に維持するとしても、クレジット業界において長年培ってきた審査ノウハウを活かした与信が行える仕組みを許容できるように、今後の規制緩和についてご検討いただきたい。

【理由】支払可能見込額調査および支払可能見込額超過契約の禁止に関する規制は、平成 18 年に改正された貸金業法におけるいわゆる総量規制との関係で、クレジット分野における過剰与信防止のための規制として導入された。

	それまでクレジット会社においては、顧客・利用者のクレジットヒストリー等を活用した各社のノウハウに基づく与信を行っていたが、支払可能見込額調査および支払可能見込額超過契約禁止の規制導入により、これまで与信可としてきた申し込みについて不可としなければならない事案が発生している。 政府の成長戦略にもあるとおり、デフレからの脱却を目指し、消費経済の活性化を求めるのであれば、クレジット業界としては消費者の多様な購買ニーズに対して的確に応えることができるかが課題となる。 しかしながら、現行の支払可能見込額調査と超過契約の禁止規定は、画一的な基準で与信の可否を判断するものであり、消費者一人ひとりの多様な購買ニーズに対して、その生活状況等を勘案して的確に応えられる仕組みではない。 そこで、現行の規定による仕組みに加えて、過剰与信防止のために指定信用情報機関の利用等を条件とした上で、クレジット業界において長年培ってきた審査ノウハウを活かした与信が行える仕組みを許容できるように、今後の規制緩和についてご検討いただきたい。 なお、マンスリークリア取引においては、消費者から手数料等は徴収していないことも留意する必要がある。
52	・該当箇所 第 2 章 論点整理 1.1 加盟店の調査について(※1.3 にも言及) ・意見内容 アクワイアラー・決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課すことを定める方針は賛成である。しかし、イシューアが消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負う事を示していない点で不十分と思われる。イシューアの役割を明確にし、苦情対応に関する業界の自主行動基準の策定を促すため、法による規定を要望する。 ・理由 クレジットカード決済の仕組みは複雑で消費者にとってわかりにくい。イシューア(カード発行会社)に苦情を伝えても、実際にどのような対応をしてくれるのかわからないまま、諦めて放置し、結局代金を支払ってしまう場合もある。 イシューアに不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務が明確に定められていれば、トラブルの解決がスムーズに行われるのではないかと。イシューア各々によって苦情対応に差があることも改善されることになるのではないかと。 次の相談事例では、チャージバックによる解決が図られると思うが、チャージバックは、クレジット会社間のルールであり、必ず返金があるとは限らず消費者の被害回復は不安定である。消費者と直接繋がっているのはイシューアであり、トラブルが発生した場合もアクワイアラーとは接触できず、イシューアの対応となる。そのため以下の事例にあるように、イシューアの役割が明確でないため、どのような対応がなされるのか分からないということが生じる。 【相談事例】 インターネット通販で、靴をマンスリークリア取引で決済し購入した。直後にサイトから返信メールがきたが、

英語で何か違和感があったので、インターネットで検索すると、詐欺会社と多くの書き込みがあった。すぐにカード会社(イシュアー)に連絡したが、「請求が上がってきたら連絡して下さい。口座から引き落とされるかどうかは、タイミング次第です。」と言われた。このまま、請求を確認するまで何もできないのか。

・該当箇所

第 2 章 論点整理 1.2 マンスリークリア取引について

・意見内容

マンスリークリア取引においても、同一販売店等において、反復継続がなされて4万円以上になる取引については、割販法の規定と同様な抗弁権の接続の適用を要望する。また、特定商取引に規定されるような取引については、割販法と同様の規定を要望する。

・理由

現在、サクラサイトでの次々のポイント購入、詐欺的なインターネット通販、訪販で宅配事業者を利用した決済などでマンスリークリア取引が利用されている消費者被害が少なくない。サクラサイトでは、数ヶ月間に、同一業者と反復継続して行われた結果、1回あたりの決済が数万円であっても100万円を超えるような高額な取引となってしまうことが生じている。また、詐欺的なネット通販の被害の場合、現在のところ、チャージバックを利用して解決が図られているが、チャージバックはクレジットカード会社間のルールであるため、消費者や第三者には、そのルールは明確にされておらず、消費者の被害回復は安定していない。さらに、例えば、訪問販売で高額な学習教材を契約し、商品が宅配便で届き、その場でマンスリークリアのクレジットカード決済をするという事例もある。この場合、包括クレジットは、消費者契約法5条の媒介者の法理は活用にくい。

上記のような消費者紛争が生じた際には、決済代行業者が介在する場合には、決済代行業者に働き掛けることが解決について一定の効果があると言える。しかしながら、割販法の規制を受ける包括クレジット業者は、消費者との間で信用供与の契約を締結するカード発行会社(イシュアー)であり、立替払取次業者(アクワイアラー)や決済代行業者は法規制の対象外である。従って、消費者紛争の解決に関して決済代行業者の存在が、必ずしも消費者被害の回復に効果的であるとは限らない。

このように、クレジットカードのマンスリークリア取引が、詐欺的商法を行い大量の顧客を誘引する悪質業者にとって便利な資金調達方法となっている。その上、支払い方法の違いにより消費者保護の度合いが異なることは、クレジットカードを契約しようとする消費者にはほとんど知らされていない。

そのため、大量かつ深刻な被害を防止し、悪質な利用を排除する有効な手段として、契約の実態に合わせた消費者保護が実現できるようマンスリークリア取引においても、割販法に規定される消費者保護規定を導入することによって、消費者が安心して利用できるクレジットシステムが実現されることを期待したい。

・該当箇所

第 2 章 論点整理 1.3 イシュアーによる相談苦情対応等について

	・意見内容 消費者はアクワイアラーとは繋がりがいいことから、イシューアに苦情を伝えるだけで的確に対応してもらえる体制が必要である。そのために、イシューアの苦情対応について、自主行動基準などを定めるべきであり、法による規定を要望する。 ・理由 イシューア全体の苦情対応マニュアルなどの自主行動基準が存在しないため、消費生活センターで斡旋した際にも、各イシューアにより苦情対応が異なり、差異が大きいと感じられる。 苦情相談対応の「自主行動基準」などを定めることは、消費者及びイシューアにとっても、スムーズな対応をすることによる利益があると考えられる。 消費者は、どのイシューアに苦情を申し出ても、何時でも的確に対応してもらえる事が必要であり、自主行動基準などの策定を促す必要性がある。 【相談事例】（イシューアが積極的に相談苦情対応しない例及びアクワイアラーの知識不足の例） 「ウェディングエステ」を包括信用で契約したが、書面不交付であり、クーリングオフした。イシューアに「抗弁書を送ってほしい」と連絡したところ在庫がないとのことで抗弁書ではなく「状況説明書」が送られてきた。また、手続きがなかなか進まないことからイシューアに問い合わせたところ「アクワイアラーから連絡が来ないので対応しかねている」という返事であった。
53	クレジットカード決済の健全発展のためには、まず先に消費者被害防止のための実効性のある法規制が必要である。 この中間報告の内容では、クレジットカード決済の健全発展することを主体とされているが、消費者被害防止のための実効性のある法規制を同時にしなければ、クレジットカード決済の健全発展は望めない。このままでは消費者被害を増加させて、クレジットカード決済の健全発展を阻害する可能性がある。 すなわち事業者側に有利なだけでなく、消費者にとっては現行よりもさらに安心できる内容がなければならない。 よって消費者が安心してクレジットカード決済をするためには、まず消費者被害防止のための実効性ある法規制が必ずなければならない。 そのためには、消費者に瑕疵のないトラブルの場合は、事業者とカード会社などが負担して、消費者には負担がない内容にする必要がある。 1. 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 ○ アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成である。 ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社（イシューア）が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切である。

【理由】

○ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であるが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因がある。

○ 例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉してください。」という無責任な対応だけで、イシュー側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られない。

2. 【該当箇所】論点 1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

○ 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。

加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、もっと具体的に規定すべきである。

【理由】

○ カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。

○ 実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくべきである。

3. 【該当箇所】論点 1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

○ マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。

【理由】

○ マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はない。

○ マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきである。

○ 行政規制としても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分とは言えない。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できることとなる。

4. 【該当箇所】論点 1. 3. イシューによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

○ イシューは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけでなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。

	【理由】 ○ 包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている（割販法30条の5の2、省令60条3号ロ）。 ○ イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。 ○ そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務（法30条の5の2）のような法的義務を明記すべきである。 ○ クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきである。 ○ こうした基本的な構造をマンスリークリア取引についても及ぼすべきであるのに、中間的な論点整理の方針ではカード発行会社の消費者に対する責任が後退することになる。
54	1. はじめに どのような分野においても、過度な規制は正常なビジネスの発展を阻害するものであり、規制は、立法事実がある場合に必要最小限度にとどめるべきである。特に、決済分野において必要以上の規制を行うことは、規制対応コスト増加等により日本が目指すキャッシュレス決済の拡大にマイナス影響を与える可能性が高い。新たな規制の導入については、立法事実があり、その規制が問題解決にとって効果的であるかどうか、慎重に議論・検討を行うべきである。また、国際的な競争のなかで国内事業者だけを規制すると国内企業の競争力を失わせる可能性がある。国外企業と国内企業の間不公平が生じないように留意すべきである。 2. 検討の方向性について これまでの議論を見ると、議論の発端となっている消費者の相談・苦情内容の分析が十分になされておらず、問題の所在についての検証・議論は尽くされていない。つまり、立法事実が明確化されていないなか、ごく一部の悪質事業者の存在を理由に、取引の一部である決済部分のみにフォーカスを当て、取引全体に影響を及ぼす規制ありきの検討がなされているという印象を受ける。問題の所在を明確にし、その解決に結びつく施策はなにか、総合的な検討を行ったうえで、解決に結びつくと判明した対策を講じるべきである。例えば、2. 2. に消費者相談の動向について記載があり、表が掲載されているが、これは、すべての消費生活相談について当該取引の支払方法別に件数を出した数字であって、クレジットカードの利用が拡大する中、相談があった取引の決済方法が たまたまクレジットカードであり、問題の所在とは必ずしも関係のないものも含まれている数字であることに留意が必要である。 小委員会においてもたびたび各委員から発言があり、本論点整理にも記述があるとおり、相談・苦情等の内容の分析を通じトラブルの発生状況を把握することがまずは必要である。それが明らかになっていない状態では、問題の所在を正しく把握することができず、解決方法の検討ができない。 3. 決済代行業者の定義について 決済サービス提供事業者の存在は、利用者が幅広い決済方法の中から自らのニーズに合うものを選択できるという大きなメリットを生み出し、経済活動の活性化に寄与し、全体を見ればそのほとんどの取引は正

	常に行われていると考えられる。そして、決済サービスは、イノベーションの創出が期待される分野でもある。規制の必要性や導入による影響などを慎重に議論・検討しないまま拙速に結論を出せば、日本経済に大きなマイナス影響を及ぼしかねない。本論点整理には、決済代行業者とは何者であるのか、定義付けが一切なされていない。いわゆる決済代行業者について一定の類型分けはされているが、どこまでが検討の範囲になっているか不明瞭である。さらに、第2章1. 1. には、「加盟店の調査・是正を実質に行える PSP」という極めて曖昧な記述があり、既に自主的な取り組みを行っている「いわゆる」決済代行業者のみを規制の対象にしようとしているようにも受け取ることができるが、それでは問題の解決に繋がらないことは明白である。何らかの規制を検討するにあたっては、問題の所在の把握をした後、対象となる事業者を明確に定義づけすべきである。2および上述のような状況であることから、本論点整理のように「アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に実行できる PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである」と結論付けることは拙速であるとする。 4. マンスリークリア取引について マンスリークリア取引は、クレジットカード決済に係る取引の多くの割合を占め、日本における消費活動の根幹を支えていると言っても過言ではない。また、日本を訪れる外国人にとって最も一般的かつ基本的な決済方法であると考えられる。そのような状況のなか、問題の所在が把握できていない状態で、「相談・苦情のあった取引のうち決済方法がマンスリークリアだった件数の総数が増えた」ことや、「悪質事業者が一部存在する」ことだけをもって、全事業者に重大な影響を及ぼす抗弁の接続を認めることは、正常な取引に与える負の影響があまりにも大きく、反対である。 5. さいごに クレジットカード決済について新たな規制の導入を検討するにあたっては、多くの事業者が影響を受けることから、幅広い事業者や経済団体から意見を聞く機会を設けていただきたい。 以上
55	[意見] 論点1, 2 マンスリークリアについて ・該当箇所 マンスリークリア取引についても抗弁接続規定(割賦販売法 30 条の4)を適用するべきだ。 ・意見内容 抗弁接続規定(割賦販売法 30 条の4)をマンスリークリア取引にも適用するべきだ。 立て替え払いすべてに抗弁の接続規定を適用し、割賦販売法という名称から、立て替え払い法という名前に変えるべきだ。同じクレジット決済なのに、支払回数で、適用される法律がなくなることは、悪質業者の抜け道となる。 ・理由 平成 21 年から平成 25 年の相談苦情件数の推移をみると割賦法の適用がある包括クレジットが 18195 件から 19985 件と横ばいであるが、法規定がないマンスリークリアは 11078 件から 29993 件と、2. 7 倍、約 3 倍と急増している。立て替え払いというシステムに割賦払いかマンスリークリアかの違いはない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社が負うべきであり、支払方法に関係なく、抗弁の接続規定を適用することは必要不可欠である。しかし、現状では、マンスリークリアでの消費者トラブルでイシューに相談を持ちかけたとき、イシューの“特別な配慮”としたサービスの

	な名目で、問題解決まで支払引き落としが一定期間猶予される事例が多数ある。“法律にない猶予期間を与えてやるんだから自分で解決しろ”というイシューの意向が見え見えで、こうしたイシューの表面的な対応は一見親切に見えるが、無責任極まりない。引き落とし猶予期間をもらってもカード会社の仲立ちが無い限り悪質な事業者とのトラブル解決は困難を極めその結果、悪質業者へまんまと金が回るのが常である。悪の法の抜け道となっているのが現状である。したがって抗弁接続規定(割賦販売法 30 条の4)をマンスリークリア取引にも適用すべきである。イシューもこの事は充分承知しているはずだ。
56	・該当箇所 1 加盟店の調査について (1)アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 (2)加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すべきである。具体的には、加盟店契約締結時に調査すべき事項、消費者からの苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、具体的に規定すべきである。 2 マンスリークリア取引について マンスリークリア取引を包括信用購入あっせんに加え、抗弁接続の適用を認めるべきである。 3 イシューによる相談苦情対応等について イシューは、消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー、決済代行業者等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。
57	第1章 クレジット取引を巡る概況 2. 1. クレジットカード取引に関わる主体の多様化 2. 1. 2. 加盟店契約を締結する主体の多様化 クレジットカードは「買い物をする」、「借金する」、「ポイントをためる」など様々な機能がついており、とても便利なものですがトラブルも多く発生しており、消費生活センターの相談窓口にも日々相談が寄せられます。 【事例】Q:インターネットの広告を見て、パソコン入力のアルバイトができるというマニュアルをカード決済で購入した。しかし、メールに添付されてきたものは、内職を募集している企業を紹介しただけのものだった。損を取り戻そうと同様のマニュアルの購入を繰り返したが、結局宣伝以下の内容のものばかりで、合計金額は10万円を超えてしまった。解約したい。(30歳代女性) A:センターからカード会社に確認してみると、代金は決済代行会社を経て請求されていた。決済代行会社に連絡したところ、契約の経緯等を記載した文書を送って欲しいとのことだったので、相談者に通知文の書き方を助言。相談者が決済代行会社及び信販会社に通知して、今回の請求は全額取り消されることになった。このような場合、商品の販売元との交渉で解約処理ができればよいですが、インターネット販売を行う者を相手に契約を取り消そうとしても、なかなか連絡がつかず、クレジットを利用している場合には、クレジットの支払いだけが残ってしまうこともあります。契約を解除して全額の返金を求めるためには、商品の販売元と直接交渉せざるを得ませんが、販売元に代わって決済代行会社が商品代金をカード会社に請求している場合は、契約の経緯等を詳細に記載した文書を送付した上で、決済代行会社と交渉することになります。インターネット上には、多くの企業や個人がさまざまな販売広告を出しており、その中には、ネットの

匿名性を悪用して詐欺的な広告を出しているケースもあります。広告ページには、利用者からの好評やその商材を使っの好結果などが載せられていることもありますが、必ずしも裏づけがあるものばかりではありません。(2014 年 8 月 14 日 神奈川県)

P5-6

国内アクワイアラーと契約できない事業者でも PSP がクレジットカード利用環境を提供する役割を果たし、クレジットカード払いができます。少額でも少しの間でも支払いの猶予ができるクレジットカード払いは利用者にとって大変便利な決済手段です。また「カード払いができるなら信用できるだろう」と安心してクレジットカードを利用します。

カード利用時には知らされていない決済代行会社等の存在を知らないまま、利用料を銀行等の口座引き落としで支払い、清算が終了します。

クレジットカード利用者の多数が、決済の流れを知らないままクレジットカードを利用しているのが現状です。

第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等 1. 1. 加盟店の調査について

【事例】Q: インターネットで犬のレインコート2着を注文した。月末納品の約束で、代金4,200円はクレジットカード決済で支払う手続きをしたが、約束の日になっても商品が届かないため、メールで連絡をしたが返信はなく、業者のホームページはいつのまにか工事中になったままである。業者と連絡がつかないままでどのようにしたらよいか。

A: 販売業者に再度メールで連絡しても返信がない場合は、商品未着の旨をクレジットカード会社に連絡し、商品代の決裁処理の状況を確認の上、債務不履行により引き落とし停止を申し出ること。カード番号の不正使用の懸念がある場合はカードの解約も一案とアドバイスした。また、センターより出店管理業者に相談者からの申し出を伝え、業者の管理の徹底を要望した(2014 年 8 月 15 日神奈川県)

【事例】Q: 3日前、パソコンでネットサーフィンをしていたら、突然、「あなたのパソコンからウィルスを検出しました。対策が必要です」というポップアップ広告が出てきた。すぐに駆除するようにとセキュリティソフトの購入を勧めており、3千円で購入できるとの内容だった。最近、パソコンの調子が悪いと感じていたことから、非常に不安になり、広告の案内に従ってセキュリティソフト購入の手続きをした。クレジットカード番号を入力して、ソフトをインストールしたが、その後インターネットの書き込みを調べてみると、性能が低いことや、販売方法に問題があることなど、悪評が多かった。また、すでにインストールしている現在のセキュリティソフトで効果は十分だとわかったので、解約したい。

A: パソコンを立ち上げると、ある日突然このような表示が現れ、これを見た消費者は「すぐに何とかしないと大変なことになる」と不安になり、購入画面に個人情報やクレジットカード番号などを入力し、送信して申し込んでしまうようです。また、中には、セキュリティソフトと偽って、危険なソフトウェアをインストールさせる手口もあるようです。このようなソフトウェアを取り込むと、ブラウザなどのプログラムが正常に作動しなくなったり、ファイルが見えなくなったりする事例が報告されています。(2013 年 10 月 15 日川崎市)

→意見

イシューの不適正取引防止義務を明確に定めること

アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針(7~8頁)に賛成します。

加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

加盟店契約締結時の調査すべき事項、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と事項を、ある程度具体的に規定すべきです。加盟店調査の具体的な方法や日常的な審査方法などは、事業者の工夫に委ねてよいと思いますが、調査開始の要件は具体的な規定が必要です。

加盟店調査管理義務の法的性質を明確にすること

包括クレジット業者の苦情の適切処理義務(割販法30条の5の2)は「購入者等の保護を図るため」の調査対処の義務であることが明記されています。

そうであれば、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務も、単なる行政目的の規制にとどまらず、イシューアーと連携して「購入者等の保護を図るため」、具体的な役割分担により不適正な取引を防止する義務を負うことを明記すべきです。

① イシューアーは、顧客から販売取引に関する苦情を受け付けたときは、アクワイアラー等に情報提供して迅速・適切な調査・対処を要請し、調査結果を踏まえて消費者に対する迅速な対応をするとともに、アクワイアラー等と再発防止の措置を協議することなど、適切処理義務を負うこと、並びに加盟店報告制度に苦情情報を報告すること

② 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の属性や事業内容の基本的事項を調査把握すること、イシューアーから苦情の情報提供を受けたときは、迅速に加盟店の取引実態を調査し、当該販売取引の適切な処理と再発防止策を講ずるとともに、イシューアーに調査結果を報告すること、並びに加盟店情報報告制度に処理結果を報告すること

などの規定を設けることが必要と思われます。

イシューアーは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割であると思います。

そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)のような法的義務を明記すべきです。

イシューアーの適切処理義務とアクワイアラーの調査管理義務を両方規定することにより、イシューアーからアクワイアラーに苦情情報を迅速に連絡し、海外アクワイアラーが加盟店調査と対処を行ってイシューアーに報告することで、イシューアーの役割との連続性が確保され不適正取引防止・排除の実効性を確保することが可能となります。

P8

PSP について、加盟店の調査・是正を実質的に行える者を分類するという観点から、取引実態の分析、考え方の整理を行う必要があります。その上で、アクワイアラーとPSP について、各種の措置や登録等の行為規制をそれぞれに対し、どのように求めるべきか整理すべきです。

→意見

アクワイアラー・決済代行業者は、イシューアーのカード利用可能な加盟店を拡大する履行補助者の立場にとどまらず、消費者と販売業者との取引による消費者の代金債務について、消費者からのカード決済申込みをイシューアーに取り次ぐことの委託を受けた事業者だと考えられます。

そうであれば、アクワイアラー・決済代行業者は、カード決済の取次受託業務に伴う消費者に対する安全配慮義務としても、「購入者等の保護を図るため」に加盟店著調査管理義務を負う立場にあると捉えるべきです。

P9

イシューからアクワイアラーに相談苦情情報を提供することについても検討することが必要です。イシューごとの苦情対応に差が大きいことや、アクワイアラーや PSP に苦情情報を提供する仕組みが十分整理されていないため、苦情情報が悪質加盟店排除に効果的に活用されていないと思われます。

P10

クレジットカード取引は EC 事業者が代金回収を考慮することなく販売でき、悪質な販売等を誘発しやすいことがあります。

【事例】Q: クレジット会社から、身に覚えのないサイト料金の請求が来た。未成年の息子がアダルトサイトの登録料を親のクレジットカードで払ったことがわかった。息子に詳細を聞き出したところ、「パソコンのインターネットを利用中、無料と書かれていたアダルトサイトをクリックしたら登録料十数万円を請求され、請求画面も消えなくなった。登録料を払えば請求画面が消えると思い、親のクレジットカードを無断で持ち出し、カード番号を入力した。」ということだった。親がカード会社に事情を伝えたが、料金は請求すると言われた。支払わなければならないか。(平成25年 3月 鎌倉市)

P11

マンスリークリア取引でのクレジットカード利用というサービスを受けていること、デビットカードやプリペイドカード等の他のキャッシュレス取引とのバランスを考慮し他のキャッシュレス取引との関係で、マンスリークリア取引の性質が異なるといえるのかという視点を踏まえ、取引間のバランスに考慮することが必要

→意見

他のキャッシュレス取引例えばデビットカードやプリペイドカード等と違い、クレジットカードの場合は一旦カードを保有すれば特別な手続きを必要とすることなく、限度額いっぱいまで利用ができてしまうことにあります。

【事例】Q: クレジットカード会社から、20 万円もの高額請求があった。驚いてカード会社に問い合わせると、オンラインゲームの利用料金だと言われ、中学生の息子が、高校生の兄のスマートフォンを使ってオンラインゲームをし、母親の財布からクレジットカードを抜き取って、番号を入力していたことがわかった。支払わなければいけないか。

Q: アプリ購入サイトに、5 歳の娘が好きなキャラクターが登場する無料ゲームアプリがあった。無料ならよいと思い、母親のタブレットにダウンロードし、娘に渡して一人で遊ばせていた。だが後日、カード会社から、1 万円のアイテム購入代金の請求があった。有料アイテムの購入に親は同意していないので、取り消してほしい。

A: 一度カード番号を入力すると登録されるサイトもあり、登録後は簡単な認証のみで決済ができるため、「クレジットカードで買っている」という認識がないまま、次々とアイテムを購入してしまう事例も発生しています。親がカード番号を登録していたため、幼い子どもがカード決済して利用していたという事例もあります。カード名義人は、クレジットカードの管理と共に、カード情報を登録しているサイトの ID 等を、細心の注意を払って管理する必要があります。(2013 年 9 月 13 日 川崎市)

【事例】Q: 小学生の子どもに「無料のオンラインゲームをしたいので、携帯電話を貸してほしい」といわれ、無料ならと携帯電話を貸した。後日、クレジットカード会社から高額請求書が届き、驚いた。子どもが利用したオンラインゲームは有料だったようだ。半年前に子どもにせがまれ、携帯電話でゲーム代 1000 円をクレジット決済したことを思い出した。1 度クレジット決済をすると、次回からは簡単に決済できるようだ。支払わなければならないか。(平成25年 3月 鎌倉市)

2. マンスリークリア取引について

マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

P10

「マンスリークリア取引の取引件数に対する相談発生割合も微増しているが、包括信用購入あっせんや個別信用購入あっせんの発生率を大きく下まわっている。」

「大半の消費者が低コストでマンスリークリア取引でのクレジットカード利用というサービスを受けている」

P11 抗弁接続の導入を否定する理由として位置付けているようですが、支払方法が一回払いか割賦払いによってクレジット契約の取引構造に違いはないことから、区別する理由はないと考えます。マンスリークリア取引にも抗弁接続規定を適用することが必要です。

1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について

P12

イシューアによる相談対応については、マンスリークリア取引を含め、現行の割賦販売法における苦情調査の様な義務を措置すべき

各イシューアが相談苦情に際し、どの程度の対応を行うのかをクレジットカード会員規約や入会時の表示等で示すべき

→意見 これらの意見に賛成します

P13

PSP の一部は、クレジット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し、クレジットカード取引を事業としている

P14

アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP の関係性の整理を参考としつつ、「立替払取次業者」を他の概念に見直すことも含め、検討が必要です。

2. 2. クレジットカード利用時の不正使用対策について

2. 3. 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

政府が関与し、国際ブランド、加盟店、情報処理センター、機器製造者、情報セキュリティ関係企業等も含め、セキュリティ対策に係る取組を実効的に推進する体制を検討すべき

→意見 賛成します。

【事例】Q: クレジットカードで買い物をしようとしたら、使用できないと言われた。クレジットカード会社に問い合わせたら、限度額いっぱいプリペイドカードにチャージされたためと説明されたが、自分はプリペイドカードにチャージした覚えはない。他人に利用されてしまったようだ。クレジットカード会社から30万円の請求が来ているが、支払わなければならないか。(平成25年 3月 鎌倉市)

クレジットカードの不正利用を防ぐために、セキュリティ対策向上の実効的な推進のあり方を御検討ください。

以上

【事例】の出典は、下記の通りです。

神奈川県: 神奈川県県民部くらし県民部消費生活課「消費生活トラブル相談事例」

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370208/>

鎌倉市: 「生活の情報」平成 25 年 3 月発行号

川崎市: 川崎市消費者行政センター「いまどき相談事例」

	http://www.city.kawasaki.jp/280/page/0000062255.html
58	・該当箇所 論点 1.3.イシューによる相談苦情対応について ・意見内容 消費者からの相談苦情に対し、イシューはアクワイアラーや決済代行業者に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化のため、消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきであると考えます。 ・理由 マンスリークリア方式を使ったサクラサイト詐欺のケースでイシューに支払いを停止したい旨を申し出た場合、イシューからは「一定期間に限り請求を留保する」との対応であり、何ら解決に向けての対応が見られない。クレジットカード取引を展開するイシューは、アクワイアラー・決済代行業者と提携してカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についても調査管理を行うなど、不適正取引防止の責任を負うべきと考えます。
59	【該当箇所】 論点 1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】 加盟店契約会社と決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成ですが、実効性を確保する観点から加盟店調査管理義務の内容について具体的な規定を設けるべきです。 【理 由】 ○ 加盟店契約会社・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、翌月一括払い(マンスリークリア)取引か包括信用購入あっせんかを問わず、また、国内加盟店契約会社経由か海外加盟店契約会社経由かを問わず、加盟店契約会社と決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成です。 ○ しかし、「各事業者の裁量とする」方針によって抽象的な規定を設けただけでは実効性を持ち得ません。加盟店契約締結時の調査すべき事項、消費者の苦情発生時に調査すべき事項等を、ある程度具体的に規定すべきです。 【該当箇所】 論点 1. 3. イシュー(カード発行会社)による相談苦情対応等について 【意見内容】 カード発行会社には、単に消費者から寄せられた相談苦情を加盟店契約会社等に通知する責任だけではなく、消費者に責任を負う事業者として、不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を明記すべきです。 【理 由】 ○ カード発行会社には、加盟店契約会社等との提携関係を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促すことが期待されますが、消費者から苦情申立を受けた際に「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい」等として、無責任な対応に止まるケースが多いのが実態です。 ○ カード発行会社は、加盟店契約会社等と提携して間接加盟店でのカード利用を認める以上、間接加盟店の取引適正化についても加盟店契約会社等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきです。単に顧客から寄せられた相談苦情の情報を加盟店契約会社等に提供すれば役割が

	終了するのではなく、加盟店契約会社等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することが求められます。 ○「中間的な論点整理」では、クレジット契約の当事者であるカード発行会社が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で不十分です。 【該当箇所】 論点 1. 2. マンスリークリア(翌月一括払い)取引について 【意見内容】 翌月一括払いの取引についても、販売業者とのあいだにトラブルが生じた時にはクレジット会社に対する支払を停止することができるようにすべきです。(マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めるべきです。) 【理 由】 ○ 割賦販売法が適用されるのは、代金の支払いが「2 か月以上の後払いであるもの」ですので、翌月一括払いについては、抗弁権の接続を主張できないことになっています。 ○ しかし、翌月一括払い取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はありません。翌月一括払い取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきです。
60	【意見①】 【該当箇所: 8 頁～9 頁】 ・PSP の役割の検討に際しては、ショッピングセンター、百貨店や EC モールと各々の店子、フランチャイザーとフランチャイジーのようにクレジットカード利用に係る業務処理や立替金の交付という観点から契約類型のみを取り出すと、形式上 PSP と類似する者も存在することから、これらの者についての契約・取引実態の把握を踏まえ、措置の適用範囲が徒に広範なものとならないよう、考え方を整理すべきである。 【意見内容】 形式上 PSP と類似する者が実施する包括加盟店的な取り組みにまで措置の適用範囲が徒に広範に及ぶようなものとならないよう、適正な制度設計をお願いしたい。 【理由】 百貨店内の大多数のブランドショップについては、百貨店自らが商品を仕入れ、顧客に販売していることから、いわゆるテナント契約による店子とは異なる営業形態となる。 また百貨店内のレストランなど一部テナント契約で出店している店子もあるが、百貨店がこの店子と結ぶ契約は、PSP が結ぶ一過性の販売行為用の契約と異なり、ある程度の期間にわたり、営業的な関係のもとに結ぶものであり、その性格が大きく異なるものである。 さらに店子とは、営業業務管理(口座、支払等)、営業条件(営業時間、休日等)、顧客情報取扱い管理など、様々な基本契約の中で、営業経費管理の一環として結ぶ「カード利用に関する条件」を、百貨店が包括的に管理するものであり、この面でも PSP の取り組みとは意味合いが違うものと考えられる。 従って、「中間的な論点整理」の 8 頁～9 頁に記載された通り、ショッピングセンターや百貨店等形式上 PSP

と類似する者が実施する包括加盟店的な取り組みにまで措置の適用範囲が徒に広範に及ぶようなものとならないよう、適正な制度設計をお願いしたい。

【意見②】

【該当箇所: 10 頁】

この悪質な加盟店については、マンスリークリア取引を含むクレジットカード取引に係る問題というよりは、本質的には悪質な事業者そのものをどう取り締まるべきかという問題と考えられるが、これらの加盟店において、クレジットカード取引が主要な支払い手段の一つとして用いられていることに鑑み、何らかの対応が必要か検討を進めるべきである。

【意見内容】

規制範囲の見直しを行う場合には、「中間的な論点整理」の 10 頁に記載の通り、問題が発生している事象を特定した上で、悪質加盟店という病理現象に焦点を絞った適正な制度設計をお願いしたい。

【理由】

最近のクレジット取引における消費者トラブルの実勢に合わせて、その要因となっている「悪質加盟店」に対し、クレジット産業の健全性を確保する観点で、何らかの規制をかけていくことに異論はない。しかしながら、網羅的に規制範囲を拡大してしまうと、大多数の健全なクレジット取引にまで副作用が及んでしまうことから、クレジット取引における「消費者利便の毀損」や、「健全な事業者への負荷増大」などに繋がる過剰規制は避けるべきであると考えます。

従って、規制範囲の見直しを行う場合には、「中間的な論点整理」の 10 頁に記載の通り、問題が発生している事象を特定した上で、悪質加盟店という病理現象に焦点を絞った適正な制度設計をお願いしたい。

【意見③】

【該当箇所: 14 頁】

・例えば、クレジットカードの取扱いを主な業の一つとし、クレジットカード番号を保有することが当然に想定される PSP については、新たに直接の義務の対象とする一方、加盟店に対しては原則非保持を推奨しつつ、保持する場合には何らかの措置を求めてはどうかという意見があった。このように、各主体の性質や業務実態ごとに柔軟に、具体的な義務から努力義務まで、幅広い対応や義務のあり方を検討すべきである。

【意見内容】

加盟店におけるクレジットカード番号の非保持化については、カード会社側の体制整備を含めた幅広い対応を検討いただきたい。

併せて、クレジットカード番号の保持については、加盟店への画一的な対応や義務化・法制化を推進するのではなく、その適応性等を踏まえた上で、柔軟且つ幅広い対応の検討をお願いしたい。

【理由】

顧客から加盟店に対して、クレジットカード取引に関する問い合わせや苦情相談があった場合、加盟店では、自社で保持するクレジットカード番号を利用して該当取引を検索した上で顧客に対応している。クレジットカード番号を非保持化した場合は、加盟店において該当取引を検索することが著しく困難になるため、その内容をカード会社に照会することが必要になる。

しかしながら、現状では、カード会社側の照会体制は充分とは言えず、また各カード会社の対応時間も異なるため、迅速・確実な対応が困難となり、却って消費者利便性を損なうことにつながることから、加盟店におけるクレジットカード番号の非保持化については、カード会社側の体制整備を含めた幅広い対応をご検討いただきたい。

併せて、クレジットカード取引に関係する各主体の性質や業務実態は異なるとともに、加盟店においてもクレジットカード番号を保護することの重要性は十分に認識した上で、効果的な安全管理措置を自主的に実施している事例もあることから、クレジットカード番号の保持については、加盟店への画一的な対応や義務化・法制化を推進するのではなく、その適応性等を踏まえた上で、柔軟且つ幅広い対応の検討をお願いしたい。

【意見④】

【該当箇所: 15 頁】

（論点整理）

不正使用のリスクは加盟店が取り扱う商品、取引規模及び販売形態等に応じ大きく異なる。このことを踏まえ、独自に効果的な対策を講じている加盟店が徒に追加的な負担を負うことがないように配慮しつつ、制度的な枠組みと実務的な取組の両面から、不正使用対策の推進の検討が必要である。

また、この不正使用対策については、特定の手段の普及そのものが目的ではないものの、自ら独自に対策を講じることが難しい中小加盟店等に対し、クレジットカード会社や国際ブランドが効果的・効率的な共通の手法を開発・提供することで取組を促すことが必要となることに留意して、推進のあり方を検討していくことが必要である。

【意見内容】

不正使用対策は、世界の趨勢から進めるべき課題であると認識しているが、「中間的な論点整理」の 15 頁に記載の通り、EMV や 3D セキュアの導入など特定の手段の普及そのものを目的としない点は勿論のこと、規制要件や制度化ありきの検討ではなく、クレジット産業に関わる全ての事業者による横断的な体制において、他の施策を含めて推進のあり方を協議いただきたい。

【理由】

不正使用対策は、世界の趨勢から進めるべき課題であると認識しているが、EMV の受け入れについては、IC カードを読み取る外付のカードリーダーを用意するハード面のコスト、及び各店の POS システムを IC カード対応に改修するソフト面のコストなど多額のシステム投資が必要となる。

併せて、IC カード化は現状の署名（サイン）に代えて 4 ケタの暗証番号（PIN）入力で本人確認を行うことから、顧客の面前決済が必要となり、店頭の要員体制・業務オペレーションの大幅変更を伴う課題である。従って、IC カード化については、一朝一夕に対応することは困難であり、加盟店各社の投資余力やシステ

ム更改期・改修計画を考慮した現実的な時間軸の設定が求められる。

また加盟店の中には、3D セキュアを用いなくても、なりすまし防止のために、会員 ID や複雑化したパスワードの入力、アクセス回数の制限、特定品目に関して不審な発注数があった場合の人的対応、セキュリティコードの入力要求など、多層的な防御策を講じ、不正侵入や不正利用の防衛に一定以上の効果を上げている事例もある。

さらに加盟店においては、全件オーソリを実施することで、クレジット取引に係わる全情報をカード会社に提供している事例もあるため、カード会社には EMV や 3D セキュア等の導入を加盟店に求める前に、その情報を受けて不正使用探知の仕組み等を構築するなどの取り組みについての検討をお願いしたい。

以上、「中間的な論点整理」の 15 頁に記載の通り、EMV や 3D セキュアの導入など特定の手段の普及そのものを目的としない点は勿論のこと、規制要件や制度化ありきの検討ではなく、クレジット産業に関わる全ての事業者による横断的な体制において、他の施策を含めて推進のあり方を協議いただきたい。

【意見⑤】

【該当箇所: 15 頁】

(論点整理)

上記 2. 1. 及び 2. 2. の事項について、制度的な措置を行うか否かに関わらず、政府が関与し、国際ブランド、加盟店、情報処理センター、機器製造者、情報セキュリティ関係企業等も含め、セキュリティ対策に係る取組を実効的に推進する体制を検討すべきである。

【意見内容】

セキュリティ対策に係る取組を実効的に推進する体制の検討にあたっては、クレジット産業に関わる全ての事業者が、相応に役割を分担した上で、不正利用の減少により生じた経済的便益を、各プレイヤーが応分に享受できる体制を作っていくが必要になると考える。また行政による金銭的支援策も検討いただきたい。

【理由】

「安全・安心なクレジットカードの利用環境」という社会インフラ整備に向けた政策であること

とを考えると、加盟店業界だけが一人負荷を負うのではなく、カード業界、決済ネットワーク業界、国際ブランドなど、クレジット産業に関わる全ての事業者が、相応に役割分担していくこと、またカードの不正利用が減少することで生じた経済的便益については、各プレイヤーが応分に享受できる体制を作っていくことが必要になると考える。さらには、その推進体制にドライブを掛け、政策の実効性を高める観点から、行政による金銭的支援策も検討いただきたい。

以 上

61 私は、平成13年から名古屋市消費生活センターで相談を受けています。最近は、クレジットカードのマンスリークリアを利用したトラブルが大変多くなっています。出会い系サイト、アダルトサイト、架空請求、詐欺通販サイトなどのトラブルの場合、ほとんどに決済代行業者が関係しており、解決に時間がかかるだけでなく、解決困難な相談も多くなっています。日頃受ける相談を踏まえて、意見を述べさせていただきます。

1.

【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきです。

・ アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成です。

ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるクレジットカード発行会社（イシューア）が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切だと思います。

【理由】

・ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューアとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因ですが、何よりも、現行割賦販売法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因があります。

・ 例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応がほとんどです。そしてその多くは、消費生活センターなどの相談窓口相談するよう促します。クレジットカード事業で利益を得ている以上、本来なら、イシューアは顧客のトラブル解決の処理をするべきです。これでは行政サービスのタダ乗りとしか思えません。

・ 決済代行会社、クレジットカード会社が全く対応せず、被害回復を諦めた相談もあります。決済代行会社が対応しなかった場合でも、何回もクレジットカード会社に依頼の電話をして、その担当からの営業部門につなげてもらったり、チャージバック申請をしてもらったりして、返金になった相談も多くありました。以上から、迅速な被害回復にはイシューアの存在が大変重要になっていることがわかります。

2.

【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

・ マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきです。

【理由】

・ 割賦販売法の規制強化により、個別クレジットの相談は激減しました。その反面、マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加しています。同じクレジットカードによる取引で、分割払いか一括払いかで、受ける利益が異なる理由はないと思います。マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すべきです。

・ 実務上では、マンスリークリア取引でも、抗弁書を提出すれば、一定期間支払を止めるイシューアもたくさんあります。マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用しても、大きな混乱はないのではないかと思います。

・ マンスリークリア取引に抗弁接続規定が導入されれば、決済代行業者は加盟店契約に慎重になり、不適正取引の防止につながると考えます。

	3. 【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 ・ イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。 【理由】 ・ 包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めています（割販法30条の5の2、省令60条3号ロ）。 ・ イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割となっています。 ・ トラブルが増加している現状では、同じクレジットカードを使った取引で、マンスリークリア取引か分割取引かで、クレジットカード会社の義務を分ける必要はないと思います。マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者と同様に、苦情発生時の適切処理義務のような法的義務を明記すべきです。 ・ クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきです。 こうした基本的な構造をマンスリークリア取引についても及ぼすべきであるのに、中間的な論点整理の方針では、クレジットカード会社の消費者に対する責任が後退することになると危惧しています。 以上
62	【意見1】 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 1 イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。 2 月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 1 「中間的な論点整理」では、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案がされており、その点は賛成である。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 現行法においても、包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合で

も、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている（割販法30条の5の2、省令60条3号ロ）。

イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。

イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。

2 マンスリークリア取引においてもイシューアが消費者に対する不適正取引防止義務を負う直接の責任者であることは変わらない。

東京高判平成22年3月10日判決（消費者法ニュース84号216頁）は、マンスリークリア取引には、クレームを受けたとき支払いを停止すべき法的義務はないが、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認調査する等して、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するとしたうえで、カード会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査をアクワイアラーに依頼していれば、利用代金が返還された可能性が高かったにもかかわらず、クレジットカード会社がこれを怠った場合は、債務不履行に当たるという判断を示した。

クレジット会社の消費者に対する不適正取引防止義務（その具体的な表れとしての苦情への適切対処義務）は、支払回数に関わらず妥当する法理だといえるのである。

【意見2】

【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。

クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

63

・該当箇所

第2章課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1.1. 加盟店の調査について

・意見内容

国内のアクワイアラーに対する規制については、これまで多く発生しているとされる国民生活センターの消

費者相談・苦情を調査・分析し、加盟店調査等の措置を講じてでも排除すべき悪質な取引を明確にした上で、どのような措置が必要かを検討していただきたい。

また、「加盟店の調査は、自社の営業実態やノウハウに応じ、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を整備できるよう、特定の調査項目の有無等という観点ではなく、双方を総合して一定以上の水準を確保することが必要」との論点については、クレジットカード利用環境の拡大による利便性向上のため本来健全な事業者がクレジットカード利用環境から排除されないことという点にも配慮し、国内のアクワイアラーの加盟店調査に係るノウハウを尊重していただき、一律の過度な規制とならないように検討していただきたい。

・理由

日本クレジット協会の調査では、問題とされる苦情・相談は、決済代行業者が「海外アクワイアラー」に仲介している加盟店において発生するケースがほとんどであり、その多くはクレジットカード取引に起因するものではなく、悪質な販売店に起因するものである。したがって、国内のアクワイアラーに対して規制を設けても、現在発生している問題を根本から解決することはできない。

また、多く発生しているとされる国民生活センターの消費者相談・苦情を調査・分析し、何が問題となっていて、それをどのようにすれば解決できるのかが明確にされていない状況において、アクワイアラーに加盟店調査の体制整備を求められた場合、アクワイアラーは悪質加盟店排除の関係からすべての加盟店に対して、厳しい加盟店調査をすることとなり、クレジットカード利用環境の拡大を見込むことができなくなってしまう恐れが大きい。

国内のアクワイアラーは自社の営業実態やノウハウに応じて加盟店調査を実施していることから一律の規制とならないように、また確保すべき一定の水準については国内のアクワイアラーが行っている現行のレベルを前提にして過度の規制とならないようにしていただきたい。

・該当箇所

第 2 章課題及び今後の検討に向けた論点整理

1.クレジットカード取引の利用環境の変化等

1.1.加盟店の調査について

・意見内容

消費者苦情が多く発生している取引類型について、その取引の違法性等の問題点を明確化することは、国際ブランドルールに基づく取引排除等の連携につながると期待されることから、有効な解決策として考えられる。とりわけ、海外アクワイアラー経由の取引においては、国際ブランドと連携し更なる対策を検討することが必要である。

・理由

多く発生している消費者苦情は海外アクワイアラー経由の加盟店に起因するものであり、国内イシューアおよびアクワイアラーでは解決することが困難であることから、海外アクワイアラーと接点を持つ国際ブランドと連携することが必要である。

・該当箇所

第 2 章課題及び今後の検討に向けた論点整理

1.クレジットカード取引の利用環境の変化等

1.2.マンスリークリア取引について

・意見内容

「マンスリークリア取引」に抗弁権の接続規定を設けることに反対する。

・理由

日本クレジット協会の調査では、マンスリークリア取引に係る消費者苦情が、法規制をしなければならないほど増加しているとは認識していない。

仮に、法規制が必要であるほどの消費者苦情があるのであれば、その実態及び定量的な情報を広く国民にも認識できるような情報開示をしていただきたい。

また、マンスリークリア取引自体に誘因性・複雑性があるとは考えられず、他のキャッシュレス取引（デビットカード、プリペイドカード、送金（銀行振込等）等）と比して、マンスリークリア取引特有の問題が発生していない限りは、決済全体としての規制の平仄の観点より、マンスリークリア取引のみに抗弁権の接続等の規制を適用するべきではない。

さらに、消費者の一方的な要請も実際には存在している中で、加盟店に瑕疵があると断定できないケースにおける抗弁権の接続要請が多く発生することも考えられ、結果としてモラルハザードを誘発する可能性についても懸念される。

なお、マンスリークリア取引においては、消費者から手数料等は徴収していないことも留意する必要がある。

・該当箇所

第 2 章課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

1.3. イシューアーによる相談苦情対応等について

・意見内容

苦情対応の実務内容は、画一的に法的義務を課すのではなく、各社の自主的な取り組みに委ねるべきである。

・理由

苦情・相談の事案は多種多様であり、その対応は千差万別であることから、法的措置である義務を課すことは却って画一的かつ硬直的な対応になってしまう恐れがある。苦情対応の実務内容は、各社の自主的な取り組みに委ねるのが柔軟かつ実効的であるというべきである。

また、実際の「相談・苦情」の現状を見ると、加盟店の取引等に起因しないいわゆる「風評」なども含まれ対応されることもあり、その取扱いによっては加盟店の営業妨害となってしまう恐れもあることから、一律の法的な義務付けは加盟店の健全な取引を阻害してしまうことも想定される。

さらに、イシューアーと契約関係にない加盟店の場合、苦情調査については限界があり、イシューアーから海外アクワイアラーへの通知義務についても不可能を強いる法規制となるおそれがある。

・該当箇所

第 2 章課題及び今後の検討に向けた論点整理

2. セキュリティ対策の方向性

2.1. クレジットカード番号情報等の保護について

・意見内容

クレジットカード番号等の保護については、現行法で既に規制されているイシューアーおよびアクワイアラーのみならず、加盟店、PSP 等、クレジットカード番号等を利用・保有する全ての事業者に対し、クレジットカード番号等の保護に関わる実態を踏まえた検討を行っていただきたい。

	・理由 割賦販売法におけるクレジットカード番号等の保護措置は、カード番号等の漏えいを防止し、インターネット取引におけるクレジット取引の安定化及び消費者保護を図るために設けられた規定である。 現行法においては、イシューアおよびアクワイアラーにカード番号等の保護義務が課せられているところ、クレジットカード取引に参加する事業者で、クレジットカード番号等を利用・保有する者は、本規定の目的を考慮し、それぞれの事業者に応じた対応を検討していただきたい。 ・該当箇所 第 2 章課題及び今後の検討に向けた論点整理 2.セキュリティ対策の方向性 2.2.クレジットカード利用時の不正使用対策について 2.3.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 ・意見内容 クレジットカード利用時の不正使用は新たな手口が続々と出現してくることから、業界としてもセキュリティ対策の技術を常に進化させている。このため、特定の技術的手段を法に定めて規制することはなじまない。関係事業者等による実務的な対応に委ねるべきである。 ・理由 不正使用の手口はその時代によって変化するものであり、その対策のための技術も日々進歩することから、法令等により特定の技術的手段を定めることは現実的ではない。このため、クレジットカード利用時の不正使用対策については、中間的な論点整理でも指摘されているとおり、政府が関与し、国際ブランド・加盟店・情報処理センター・機器製造者・情報セキュリティ関係企業等を含め、セキュリティ対策の関係者において実務的な検討を行うべきである。
64	提出意見： ○ 該当箇所 第 2 章 1. 3. イシューアによる苦情相談対応等について ○ 意見内容 論点整理の「イシューアによる相談対応については、マンスリークリア取引を含め、現行の割賦販売法における苦情調査の様な義務を措置すべき」という意見に賛成です。イシューアの不正取引防止義務や苦情の適切処理義務(マンスリークリア取引を含む)を法律に明記すべきであると思います。 ○理由 行政の消費生活相談窓口で相談員をしています。クレジットカードに関わる相談は増加していますが、クレジット取引に国際ブランドを介したオフアス取引が一般化し仕組みは複雑化しています。消費者は苦情があればイシューアに申し出ますが、イシューアごとの苦情対応の差が大きいと感じています。以前受けた相談で、業務提供誘引販売に見せかけて高額にもかかわらずほとんど内容のない情報商材と販売に必要と言われ多量の商品を購入させた事例がありました。商品は販売店の手元にあり消費者は見ることができない状況で販売店はほとんど連絡が取れないにもかかわらず、イシューアは「販売店や決済代行業者と話し合って結果を教えて下さい」「当社の加盟店ではないので、うちにできることは何もない」という無責任な対応でした。また、他の相談で出会い系サクラサイトの事案ではサイトや決済代行業者と交渉し全件取り消し

	となりましたが、イシューアが抗弁を認めないままだったので、解決後イシューアから請求される遅延金だけが消費者の負担だったという事例もありました。サクラサイトに関しては、同種業者が逮捕されるなど社会問題化しているにも関わらずイシューアに理解と協力を求める事に相当のエネルギーを費やす事もあります。消費者に対し直接責任を負う立場のイシューアの対応の差でクレジットカード取引全体に対する不信感を与えてしまうのは、今後の業界にとっても良い事とは思えません。イシューアがアクワイアラーに的確に情報提供し加盟店契約を締結する主体が調査に活用することで、悪質加盟店排除に結び付くと思います。 そのためにもイシューアは顧客から寄せられた苦情の情報を、単にアクワイアラー等提供すればよいのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とクレジット契約を適切な処理することが役割だと思います。マンスリークリア取引を含め、包括クレジット業者の苦情発生の適切な処理義務をイシューアとアクワイアラー両方規定し法律に明記するよう希望します。
65	論点 1. 1 加盟店の調査について アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきだと思います。 (理由)例えば、消費者から販売業者の苦情申し立てを受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないので、販売店、決済代行会社と交渉してください。その結果を教えてください。また、消費生活センターに相談してください。支払い停止は認めませんが、チャージバックの手続きが必要なときは書類を送ります。」と言われます。 イシューア側でアクワイアラーなどを通じて販売会社の取引実態を調査の上、対処するように働きかけ、イシューア側から消費者に状況を説明し解決につなげていくべきです。インターネット通販におけるカード決済はますます増えることと思われそうですが、現状では悪質なさくらサイトなどのトラブルもまだ続いている状態です。消費者が安心してカードを使えるようにイシューアにも不適正取引防止義務を明確にしていただきたい。
66	論点 1. 1. 加盟店の調査義務について アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、すべてアクワイアラー・決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課すことには賛成だ。しかし、イシューアに、消費者に対する不適正取引防止義務や苦情の適切な処理義務を課していないことは不十分で、その点では反対だ。 論点 1. 2. マンスリークリア取引について マンスリークリア取引についても、抗弁接続規定を適用すべきである。 マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択でき、またカード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっている。しかしマンスリークリア取引のみ抗弁接続規定が無いことは、不十分である。 論点 1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について イシューアは、マンスリークリア取引についても、不適正取引防止義務、苦情があったときの適切な処理義務を負うべきである。 中間的な論点整理は、「加盟店の調査を実効的の機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談

	苦情を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。」としているが、取引に深く関わっているイシューアも、包括信用購入あっせん取引と同様、通知義務にとどまらず適切処理義務を負うべきである。 サクラサイトの相談などで、イシューアから通知するだけでなく、苦情の内容に踏み込んだ適切な対応をして欲しい。
67	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
68	提出意見：

	第1 意見の内容 1「中間的な論点整理」の規制では全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 2 マンスリークリア取引について 翌月一回払いについても抗弁接続規定(割販法30条の4)を適用すべきである。 第2 意見の理由 1 について 「中間的な論点整理」においては、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、クレジットカードを発行するイシューアの『苦情処理義務』を明確にしておらず、消費者保護の姿勢を欠くものである。 被害者(クレジットカード利用者)からの苦情を直接受け止め、トラブルを防止すべき責任は、当該カードを発行し、消費者に利用させ、消費者から代金を回収する「クレジット契約の当事者たるイシューア」であることを明確にすべきである。 消費者から代金回収を担うイシューアに、トラブル防止の義務や責任を負わせてこそ、悪質業者排除の実効性が上がるのであって、これを欠いたままアクワイアラーや決済代行業者の調査義務だけ定めたところで、法規制の実効性は期待できない。 2について これまでの割賦販売法改正及び今回の論点整理でも、マンスリークリア取引を割賦販売法の規制から除外し、抗弁対抗(接続)の適用に否定的な意見が強いが、単純な二者間の取引ではなく、第三者を介在させることで代金回収を図り得る決済制度においては悪質業者が利用する危険性が高く、分割払いと一回払いとに差異は無い。実際、多くのクレジットカードでは、一回払いのみならず、分割払いやリボルビング払いの機能を同時に備えており、また、一回払いからリボルビング払いへの切り替えもできるところ、消費者保護に差異を設ける合理的理由は、さらに見出しがたいといえる(理由があるとすれば、「業界側の抵抗」だけである)。 上記1と同様に、消費者から代金を回収するイシューアに、不当な取引を防止し・悪質業者をクレジット決済制度から排除する責任を負わせてこそ、健全な経済的活用と制度の発展が見込まれる。そこで、イシューアに、「トラブル防止義務」を課し、「抗弁対抗」というペナルティを明確にし、「不当な取引でクレジット決済制度を動かせば、損をするのは自社である」＝「自社が損をしたくなければ、悪質業者をクレジット決済制度から排除しなければならない」というモチベーションを喚起することが必要である。営利を求める資本主義の下では、損得勘定が働くように仕向けなければ法規制の実効性は上がらない。法を改正するならば、「使える」法でなくては、意味が無い。
69	提出意見: マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法30条の4)を適用すべきである。

	【理由】 クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割賦法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
70	提出意見： 経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 パブリックコメント担当 宛 「産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会中間的な論点整理」 に対する意見 [御意見] 割賦販売小委員会中間的な論点整理に対する意見 ・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。) 論点 1.1. 加盟店の調査について ・意見内容 加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること ◎中間的な論点整理では、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、事業者の裁量に委ねる方針とされているが、それでは実効性ある加盟店調査につながらない。イシューとアクワイアラーのつながりがあるからこそ発生したトラブルであることをふまえ、加盟店調査の事項、要件について最低限の規定をすべきだ。 ・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。) ◎消費生活相談員として相談を受けている日々であるが、カード会社の消費者トラブルへ対しての対応は一貫性がない。加盟店調査、消費者の苦情への対応、消費生活センターとのやりとりの中で、苦情へ真摯に対応する意識が感じられないカード会社(包括クレジット業者)が少なからず存在する。加盟店調査の内容が一律でないための弊害ではないか。法的指針が必要であると強く感じている。
71	提出意見： 割賦販売法を改正し、悪質業者を排除するためにも加盟店契約の厳格化と決済代行業者や加盟店契約会社への規制を求めます。その理由として、近年、サクラサイトや情報商材販売等の詐欺的な悪質業者をクレジットシステムに参入させる決済代行業者等が増加し、その結果、消費者被害が多発しています。決済代行業者等には加盟店審査が非常に甘く、トラブルが発生した場合にも調査や対応に法的な義務がありません。そのため消費者の被害回復は困難な現状にあります。また、消費者の被害回復のために、支払い停止の抗弁についても分割払いだけでなく、翌月一括払いにも拡充することを求めます。
72	提出意見： 加盟店管理などについて 1、加盟店の調査について アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。

アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内・海外のアクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成です。

ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社が、消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことになっていないことは、不十分・不適切だと思います。

なぜなら

・マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューアーとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因ではないかと思いますが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアーの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因があると思います。例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアーの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューアー側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られません。

2、加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

・「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、事業者の裁量に任せていたのでは不適正取引防止の実効性が確保できないと思います。

加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきだと思います。

・カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。例えばカード会社が把握している販売業者の売上内容と販売会社が実際に売っているものが違う等ガウ良い例だと思います。(バイナリーオプション取り引き等)

実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には、加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくべきではないでしょうか。

3、マンスリークリア取引について

マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用して欲しいと思います。

・マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はないと思います。

マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、マンスリークリア方式も含め抗弁接続規定を適用すべきと思います。

4、イシューアーによる相談苦情対応等について

・イシューアーは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきではないでしょうか。

	包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている(割販法30条の5の2、省令60条3号ロ)。 イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割であると思います。 このことを考えると、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)のような法的義務を明記すべきと思います。 クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきだと思います。 こうした基本的な構造をマンスリークリア取引についても及ぼすべきであるのに、中間的な論点整理の方針ではカード発行会社の消費者に対する責任が後退することになると思います。
73	提出意見： 論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。消費生活相談員として、近年のクレジット取引が海外アクワイアラー経由の取引が多くなっており、多くの加盟店となり得ない業者が決済会社を通じて取引に利用している現状がある。消費者と販売時のトラブルとなってもイシューアの協力なくては問題解決も出来ず 悪質業者の抜け道となっている。イシューアが加盟店管理をしてくれることで健全な取引が実行される。 <意見2> 論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法30条の4)を適用すべきである。 【理由】

	中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、マンスリークリア取引(割賦法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。 現状、マンスリークリアでもある一定のイシューアからは問題解決まで抗弁と同等に待っている。イシューアによってその対応が違うと言うのは消費者にとって不利益である。抗弁にも事由があり、イシューアの判断で抗弁を認めるか否か決定できるわけであり、マンスリーもケースバイケースの判断になることから抗弁権接続の権利があっても問題ないのではないかと思う
74	提出意見： クレジットカード決済の健全発展のためには、まず先に消費者被害防止のための実効性のある法規制が必要である。 この中間報告の内容では、クレジットカード決済の健全発展することを主体とされているが、消費者被害防止のための実効性のある法規制を同時にしなければ、クレジットカード決済の健全発展は望めない。このままでは消費者被害を増加させて、クレジットカード決済の健全発展を阻害する可能性がある。 すなわち事業者側に有利なだけでなく、消費者にとっては現行よりもさらに安心できる内容がなければならない。 よって消費者が安心してクレジットカード決済をするためには、まず消費者被害防止のための実効性ある法規制が必ずなければならない。 そのためには、消費者に瑕疵のないトラブルの場合は、事業者とカード会社などが負担して、消費者には負担がない内容にする必要がある。 具体的には、ここに添付できないので、メール送信します。
75	提出意見： 行政の消費生活相談員です。 消費生活相談でクレジットカードの1回払いで決済した副業サイトや出会い系サイトの相談は当事者だけで解決が困難な状況です。 副業サイトで「孤独な人のメール相手になれば報酬がもらえる」と言われ、サイトに登録をしたところ、サイト上でメール交換をするためのポイント代を支払われ、報酬を貰えなかった、というような相談を何回も受けています。消費生活センターで消費者にクレジットカード会社あてに経緯を手紙にしてもらい斡旋に入りますが、その際、「マンスリークリアなので法律上は請求をして問題はないが特別に請求を待つことにします。」ということを殆どのクレジットカード会社から言われます。 さらにクレジットカード会社からは決済代行業者の連絡先を伝えられ、「交渉して解決して下さい。」と言われるだけです。決済代行業者に連絡をしても殆どの決済代行業者が「販売会社から連絡をさせます。」と伝え

	られるだけです。 下記について要望します。 1. 決済代行業者を法的に位置づけて登録を義務とし、加盟店調査・管理義務を課してほしい。 2. クレジットカード会社は決済代行業者の取引実態を調査し、責任を持ってトラブルの解決にあたってほしい。 3. 悪質な取引をしても翌月一括払いで決済されれば業者は代金を容易に回収できる。翌月一括払いにも抗弁権接続を認めてほしい。 以上
76	【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について [意見理由]加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定してほしい [理 由]実効性ある加盟店調査義務とするには、消費者の苦情が発生した場合には販売方法を調査し改善を求める等対処するべく内容を具体的に定めておくようにしてほしい 【概要箇所】論点1. 2. マンスリークリアー取引について [意見理由]マンスリークリアー取引に抗弁接続規定を適用してほしい。 [理 由]相談現場では 個別信用取引より包括信用取引が増加しています。 出会い系やエステ等の相談では包括信用でマンスリークリアー取引が多い。クレジット会社からは「抗弁の接続はできないのでリボルビングにしませんか？」と言われることもある。消費者保護の内容として両者を区別する理由はない。
77	1. 該当箇所 1. 1 加盟店の調査について 意見内容 (1)アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務を課するという方針には賛成です。 (2)加盟店調査について、中間報告では「初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせて、特定の項目の有無という観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する」とありますが、各事業者の裁量に任せるのではなく、加盟店調査の内容を具体的に規定する必要があると思います。 理由 トラブルが多いネット取引のうち、特に悪質なネット取引業者は業態変更が多く、初期審査だけでは不十分であり、初期審査と途上審査の両方が必須と思われます。各事業者の裁量とする方向でということになると、不適正な取引を防止する機能が確保できるかは難しいと思います。加盟店調査の内容を具体的に規定することを要望します。 2. 該当箇所 1. 2 マンスリークリアー取引について 意見内容 マンスリークリアー取引に抗弁接続規定を適用してください 理由 マンスリークリアー取引の苦情相談は急増しています。今後もクレジットカード利用者も増加するとともに、比較的少額のカード利用も急増していくと思われます。一方、苦情の内容は、「商品が届かない」、「注文と異

	なる商品が届いた」など、詐欺的なものの苦情が多くなっています。従って、そのような詐欺的なトラブルを少なくしていくためにもマンスリークリア取引の抗弁権接続規定を設けることを要望します。 3. 該当箇所 1. 3 イシューアーによる相談苦情対応等について 意見内容 イシューアーの不適正取引防止機能・苦情適切処理義務を明確に定めてください 理由 消費生活センターに寄せられる消費者からのイシューアーに関する聞き取りや、相談の処理をするにあたってセンターがイシューアーに連絡した際のイシューアーの対応は各社さまざまです。顧客から寄せられた相談苦情の情報を単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し、苦情が処理されるように要請し、その報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理すべきことを明確にさせていただくことを要望いたします。 以上
78	1、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアーの不適正取引防止義務を明確に定めるべきです。 ○ アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、カード発行会社（イシューアー）が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを「中間的な論点整理」では示していない点で、極めて不十分・不適切だと思います。 【理由】 ○ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューアーとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因ですが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアーの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因があります。 ○ 例えば、ネット通販でブランド物のバックを購入したのに、偽物が届いたような場合、消費者が販売業者に苦情申立をしても音信不通で連絡が取れなくなったとクレジット決済したイシューアーに連絡してもその対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューアー側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢は見られない場合が多いのです。 2、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定してください。 ○「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針ですが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できません。加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項をできる限り具体的に規定すべきです。 【理由】 ○カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているとはいえません。最近苦情の多いスカウト詐欺で利用されるカード会社の対応を見ればすぐわかります。

	○ 実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対応をすべきことを具体的に定めておくべきです。 3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用してください。 【理由】 ○ マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード支払い時期直近までリボルビング払いに変更できるシステムがカード会社各社に広がっており(後リボ払い)、消費者保護の内容について両者を区別する理由は見当たりません。 ○行政規制としても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、実効性が十分とは言えません。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、消費者にとって、安全・安心な決済手段としてのクレジットカードという不適正取引防止の動機づけが確保できます。 4、【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 ○イシューアは、単に消費者からの相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきです。 【理由】 ○包括クレジット業者には、間接加盟店の取引に関して消費者から苦情があった場合や、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対応をする義務を定めています(割販法30条の5の2、省令60条3号ロ)。 ○イシューアは、顧客からの相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等に迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割です。 ○そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)のような法的義務を明記すべきです。 ○クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についても、アクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきです。それこそが、消費者が安心して安全に利用できる決済手段となる手立てではないでしょうか。市場の健全化の担い手としての責任を業界には果たして戴きたいと強く希望します。
79	◎加盟店調査について ・初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制というのは、どういう意味か分からない。「柔軟」というのが、いずれかを重視していれば、他方を軽視することになるのであれば、問題である。 ・審査の手法を「各事業者の裁量」とするのは、その責任を不明確にするものであり、反対である。 ・オフアス取引の場合、イシューアのみでは、十分な対応ができないという発想から、アクワイアラー等の責任・役割を検討してきたものであるはずのところ、「裁量」などという規制では、何ら実効性がないことは、明らかである。

・アクワイアラー等に関し、加盟店契約時、及び、苦情発生時等の途上審査として、各々の加盟店調査義務を明文化すべきである。

・消費者は、イシューアーとの関係で、クレジット契約を締結し、オフアス取引や決済代行者介入の取引においても、当該イシューアーが、消費者に対して、保護義務を負っているものであり、消費者にとって、オンアス取引か、オフアス取引かは、クレジットシステム内部の話であり、全く関係のない事情である。

◎ マンスリー取引

・全体として、悪質な事業者そのものが問題(事業者と消費者の問題)として、クレジット会社の責任を否定するかのような記述が見られるが、包括信用購入あっせんにおいても、一次的には、悪質なことをする事業者(加盟店)が問題であることは、同じである。

・マンスリークリア方式であっても、与信に基づく後払いである点においては、他のクレジット取引と何ら異ならないものである。

・現金決済に近い制度としては、デビットカードやプリペイド方式等の電子マネーなども存するが、これらは、前払い、又は、最低限、当該決済対象額が、預金残高として存することが必要である。他方、マンスリークリア方式の場合、1回払いとしても、前記のごとく、与信であることから、今は、現金のみならず、預金もないが、将来(翌月)の収入を前提として、取引をすることができる点で、消費者に対して、消費(契約)を誘因する要素となっている。

・現行制度は、マンスリークリア方式からリボ払いに容易に変更がしうるものであり、消費者としては、あとでリボ払いに変更することも視野に入れつつ、とりあえず、1回払い(マンスリークリア方式)を選択することも存するものであり、取引の時点で現金等が保有している必要があるか、ないかという違いは、クレジット制度の大きな本質であり、他方で、支払回数は、現行制度では、重要ではない。

・クレジット会社の責任の実効性を維持するためには、抗弁の接続も必須である。

・現行のチャージバック制度だけでは、その制度目的などからしても、消費者保護としては、不十分である。

・相談発生率を0.00085%としているが、マンスリークリア方式の場合、1つの被害事例において、複数回の取引(例えば、サクラサイト被害だと、100回以上の取引にもなる)についても、相談件数としては1件とカウントされているものであり、相談件数と契約件数から発生率を計算しても、意味がない。仮に、1つの被害で20取引ぐらいがあったとすれば、その発生率は、包括と変わらないものにもなる。

・抗弁の接続の主張をすれば、クレジット会社は、請求を止めているというものではなく、最終的には、当該主張に理由があるかどうかの判断を経ているものであり、抗弁の接続を主張しても、クレジット会社から、消費者に対して、訴訟を提起されている事案も少なくない。

・仮に、抗弁の接続に、「正当な」理由があるという場合であれば、それは、加盟店に何かしらの違法・違反行為があったということであるから、あとは、イシューアー、アクワイアラー、加盟店の間で清算をすることになり、イシューアーのみが負担をするというものでもないはずである。

・クレジット会社が、どんなに販売方法等に問題があったとしても、その理由の如何を問わず、消費者に請求するために、抗弁の接続を導入しない(したくない)ということであれば、それ自体が、不当な結論になる。

・デビットカードやプリペイドカード等については、クレジット取引に関する割賦販売法と異なり、現時点では、法規制が成熟しておらず、これらと比較をしても意味がない。

・マンスリークリア方式においても、クレジット会社(イシューアー)と消費者の間で、一定の法的関係にある以

	上、イシューアに消費者に対する保護義務があることは、包括と何らことならないものであり、イシューアの責任・役割について、単なる情報提供に留まることなく、消費者との関係での調査・対応の義務を明記すべきである。
80	[該当箇所] 論点1-2 マンスリークリアー取引について [意見の内容] マンスリークリアーにも、抗弁権の接続を認めてほしい。 [理由] 私は、東京の多摩地区の小さな市の消費生活相談員です。 この数年、「インターネットの所謂詐欺サイトを開けてしまって、錯誤して申し込みをし、料金の支払い方を、サイト事業者の指示する通り、自分のクレジットカードの番号を入力して、マンスリークリアーで支払う契約をしてしまったが取り消したい」または、「携帯電話やパソコンに入ってきたメールを、自分が取引した事のある事業者からのお知らせメールであると思い込み、『100万円当選しました！受け取り方法をメールでお知らせしますので、メール交信に必要なポイントを購入してください・・・』とあったので、カード決済でポイントを購入したが数回ポイントを購入しても入金してもらえそうにない、自分はやはり騙されているのか」といった相談が、後を絶ちません。 消費生活相談のあっせん解決に向けて、私どもがイシューアに消費者個人の取引実態の苦情を伝えようとしても、マンスリークリアーは抗弁権の接続対象でないという現実を突き付けられ、取りつく島もないことがしばしばあります。こういった場合、イシューアは、消費者と加盟店の取引の起因性や複雑性に目を向ける機会は絶たれます。いきおい、アクワイアラのカード会社も抗弁の接続対象ではないと主張します。イシューアないしはアクワイアラから、カード決済会社の電話番号を教えて頂いて、消費生活センターはカード決済会社と交渉することもあります。また、カード決済会社から「直接サイト運営業者と話し合ってください、サイト運営業者が返金することを認めたら手続きを取りますから」と加盟店責任を無視されて、サイト運営業者の電話番号を教えられ、交渉することもあります。 消費生活センターに相談する消費者は、ごく一部でありまだまだ相談するすべを知らない消費者が多い現状もあります。クレジットカード取引が悪質な取引に利用されないようにするためにも、消費者救済手段としてマンスリークリアーにも抗弁権の接続を認めてほしいです。
81	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラ・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分である。翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラ・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラ・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)である。クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で

規定すべきである。

イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強い。

イシューアはカード利用者が顧客であって、カード利用者が支払う手数料によって利益を得ている。イシューアに対し、カード利用者の利益を保護する役割を負わせることは「報償責任」から言っても不合理ではない。

<意見2>

【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】

マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット決済を利用すれば、不当な販売方法でも立替金をすぐに取得できるため、悪質業者が代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある。悪質業者にとっては、購入者がクレジットを利用すれば立替金を受けられるのであり、購入者が割賦払いを選ぶかマンスリークリア取引を選ぶかで違いはない。カード利用者保護の視点からすれば、割賦払いとマンスリークリアで区別を設ける合理的な理由はないはずである。

そして、クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、クレジットカードの機能や実態からみても、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にはカード発行会社（イシューア）が負うべきである。そして、サクラサイト被害などではクレジットカードを利用したマンスリークリア方式での取引で被害が多発している状況がある。マンスリークリアであっても割賦販売法を適用し、抗弁接続規定を適用することが、消費者被害の防止・救済にとって必要不可欠である。

マンスリークリア方式について「取引件数に対する苦情相談発生率が（個別・包括クレジットと比較して相対的に）小さい」という理由からといって、規制をしない理由には全くなならない。

マンスリークリアの苦情発生率が小さくなるのは、単にマンスリークリアの総数が膨大であることから、見かけ上そうなるだけのことにすぎない。

- ・苦情相談の件数自体
- ・被害金額（苦情相談で争いが生じている金額）の総額

は、個別クレジットや包括クレジットと比較して、マンスリークリアが最も多い。そうである以上、そこを規制しないのは妥当でない。

さらには、そもそも「件数が少ないならば無規制でよい」という前提自体、悪質業者は排斥されるべきという

	前提に立つ限り、筋の通らないものである(なお、実際には、上記のとおり、件数は少なくない)。被害を効率的に阻止できる側に悪質性の調査の負担を課すべき、というのが「法と経済学」の帰結である。そして、業者に関する(苦情等の)情報は、クレジット業者に集まるのであり、クレジット業者に注意義務を果たすインセンティブを与えることによって、速やかに悪質業者を市場から退出させることが可能となるのである。
83	該当箇所 論点1. 2. マンスリークリア取引について 意見内容 マンスリークリア取引についても抗弁接続規定を適用してほしい。 理由 カード会社に対して、不適正与信防止義務や加盟店管理義務を定めるだけでは、不適正取引は無くならない。不適正取引のリスクをカード会社が負担するルール(抗弁接続)を導入する事が大切。カード会社の健全発展の為、そして消費者の為、不適正取引に対する厳しい目が必要である。
84	1、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めること アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針(7～8頁)には賛成です。しかし、カード発行会社(イシューア)に不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を定めないことは、現行法の包括クレジット業者(イシューア)の責任を後退させるものであり反対です。 【理由】 カード発行会社(イシューア)は、消費者から販売業者との取引について苦情申立を受けたとき、「当社の加盟店ではないから確認できない。決済代行業者と交渉して下さい。」「アクワイアラーがどこか、とか連絡先などはお伝えできません」「海外アクワイアラーが絡んでいるのでよくわかりません」などという回答をし、苦情に対して真摯に解決しようとする姿勢が見られないことが多々あります。また、個人情報であるからと消費生活センターからの問い合わせに対し、当事者にしか回答しないとするとところもあります。協力して問題の解決に当たっていただきたいと思います。クレジットカード取引を展開するイシューアが、直接加盟店だけでなくアクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める場合には、事業拡大に伴って間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラーと連携して調査管理を尽くす責任を負うべきと考えます。 2、【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】イシューアの不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すること マンスリークリア取引についても包括信用購入あっせん取引と同様に、イシューアに対し、不適正取引防止義務または苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)を明記すべきです。 【理由】 イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまで求められます。 マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の

2)のような法的義務を明記すべきです。

イシューアの適切処理義務とアクワイアラーの塗油差管理義務を両方規定することにより、イシューアからアクワイアラーに苦情情報を迅速に連絡し、海外アクワイアラーが加盟店調査と対処を行ってイシューアに報告することで、イシューアの役割との連続性が確保され不適正取引防止・排除の実効性を確保することが可能となるのではないのでしょうか。

3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めるべきです。

マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の利用に際し事前・事後に選択自由であり、消費者保護の内容について両者を区別する理由はなく、マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきです。

【理由】

抗弁接続制度は、販売契約とクレジット契約の不可分一体の取引実態に基づいて、販売契約について無効・取消し・解除等の事由が存在するとき、消費者がクレジット契約の支払いを拒絶できる制度です。支払方法が一回払いか割賦払いによってクレジット契約の取引構造に違いはないから、消費者の合理的な期待という点で区別する理由はありません。

中間的な論点整理は、「マンスリークリア取引の取引件数に対する相談発生割合も微増しているが、包括信用購入あっせんや個別信用購入あっせんの発生率を大きく下まわっている。」とか、「大半の消費者が低コストでマンスリークリア取引でのクレジットカード利用というサービスを受けている」ことを、抗弁接続の導入を否定する理由として位置付けているようです。

しかし、消費者が抗弁主張をしても、客観的に販売契約の無効・取消し・解除等の事由が存在しない場合は支払拒絶が認められないし、抗弁事由が存在するときは加盟店に対し立替金の返還請求ができるのであるから、抗弁接続の適用によりカード会社にとって大きな経済的負担が生じることはないでしょう。

抗弁接続は、販売契約についてトラブルが生じた事案以外では何ら負担が生じるものではないから、カード会社にとって書面交付義務や加盟店調査管理のような事務的な負担も生じません。

【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】

85 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。

しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。

イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排

除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれ強い。

相談現場で、被害を受けた消費者が取引の経緯や支払いを取り消す旨の手紙を書いて販売店やイシューアに提出し、イシューアが抗弁を認めてくれたとしても、後は販売店と交渉してというだけで、イシューアは積極的に問題解決に動いてくれない。イシューアとして取引に問題があれば、アクワイアラーに通知して苦情を伝えてアクワイアラーに問題解決のため販売店を調査してもらうなどの働きかけが欠かせない。

従って、クレジットカード取引を展開するイシューアが、直接加盟店だけでなくアクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める場合には、事業拡大に伴って間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラーと連携して調査管理を尽くす責任を負うべきである。

イシューア・アクワイアラー・決済代行業者が関与する提携カードにおいて、加盟店調査管理の実効性を確保するため、行政規制としての加盟店調査管理義務をアクワイアラー・決済代行業者にも課すことは有益であるが、これに伴ってイシューアの責任が後退することは絶対に反対である。

加盟店の調査について

加盟店調査管理義務の法的性質を明確にすること。アクワイアラー等の加盟店調査管理義務は、単なる行政規制ではなく、イシューアとともに購入者等の保護を図るための義務を負うことを明記すべきです。

中間的な論点整理は、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務を設けることについて、アクワイアラー等の消費者に対する法的位置づけや加盟店調査義務の法的性質について何ら検討されていないようである。しかし、この点を議論しないで単に取引の適正化というだけでは、カード事業者の消費者に対する責任という視点を欠いたままの形式的な議論に終わる。現行法の包括クレジット業者の法的立場や措置義務の性質との関係を検討したうえで、アクワイアラー・決済代行業者の消費者に対する法的立場と取引適正化の意味を明確にすることが不可欠です。

包括クレジット業者の苦情の適切処理義務(割販法30条の5の2)は、購入者等の保護を図るための調査対処の義務であることが明記されています。そうであれば、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務も、単なる行政目的の規制にとどまらず、イシューアと連携して購入者等の保護を図るため、具体的な役割分担により不適正は取引を防止する義務を負うことを明記すべきです。

消費者に対する共同責任を定める規定の下で、具体的な役割分担としては、

イシューアは顧客から販売取引に関する苦情を受けたときは、アクワイアラー等に情報提供して迅速・適切な調査・対処を要請し、調査結果を踏まえて消費者に対する迅速な対応をするとともに、アクワイアラー等と再発防止の措置を協議することなど、適切処理義務を負うこと、並びに加盟店報告制度に苦情情報を報告すること。

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の属性や事業内容の基本的事項を調査把握すること、イシューアから苦情の情報提供を受けたときは、迅速に加盟店の取引実態を調査し、当該販売取引の適切な処理と再発防止策を講ずるとともに、イシューアに調査結果を報告すること、並びに加盟店情報報告制度に処理結果を報告することなどの規定を設けることが必要です。

消費生活相談の現場で解決しない困った事例を紹介する。酔った客を女性が街頭等で誘って、悪質なバー等に連れて行き、そこで睡眠薬を飲ませて、昏睡状態にして高額なクレジット決済をさせるトラブルが後を絶たない。イシューアに手紙を書いて支払いを止めてと依頼するが抗弁を認めてもらえない。イシューアは警察が被害届を受理したら抗弁を認めるというが、警察は被害届を受理しない。警察は消費者が販売店と

	交渉することは危険だとして止めるが警察自らは動かない。被害届を受理して犯罪としての捜査は行わない。カードのサインが本人と異なっても関係ないとイシューは主張する。消費者本人が覚えのない取引だと主張しても結論としてほとんど認められずに泣き寝入りしている。要するにカードの偽造でなく本物のカードが使用されている。バーで飲食しているという明細が提出される。高額でもそれだけ飲食したのだからと押し切られる。カード会社に対策を聞いたところ、消費者が誘われても絶対に行かないことに尽きると言われた。現在も悪質な販売店が横行しており、高額な代金が支払われている。法治国家の日本でこのようなことがまかり通っている。裁判でも敗訴していると聞いた。アクワイアラーが悪質な商法の加担をしている。このような苦情をなくすためにもぜひアクワイアラーの消費者に対する法的位置付けや加盟店調査義務の法的性質の検討が必要と思われる。
86	マンスリークリア取引であっても、クレジット取引の一環として後払いであるから、悪質業者が立て替え払いを受けられてしまう。後からリボなどの実態からしても、マンスリークリア取引も他のクレジットカード取引同様に規制して欲しい。
87	加盟店に近い立場であるアクワイアラーや決済代行業者に対する加盟店管理・調査義務を明確にしていきたい。 事業者の裁量や自主規制だけでは、これまでと変わらないので、明文化していただきたい。その際に、顧客（消費者）に近いイシューの責任も忘れないでいただきたい。 マンスリークリア取引も、クレジット取引の一環として、後払いであり、悪質業者が立て替え払いを受けられる点においては、何も変わらず、後からリボ払いに変更できるなどの実態からしても、マンスリークリア取引も他のクレジットカード取引同様に規制していただきたい。
88	【項目】 第3章 今後の検討について 「教育ローン等に関する規制緩和要望を踏まえた「個別信用購入あっせんにおける規制対象の見直しの要否（中略）」についても、今後、検討する。」 【意見】 本論点については、これまでの銀行界からの規制緩和要望や関係する教育機関・学生等のニーズおよび取引の実態を踏まえてご検討いただきたい。 【理由】 平成20年の割賦販売法の改正により、多くの銀行では教育ローン・リフォームローンの取扱いを停止・縮小した。 教育ローン・リフォームローンの規制については、同法が目的とする消費者保護を十分に確保しつつ、学校や事業者からのニーズおよび取引の実態を踏まえた検討をお願いしたい。
89	私は消費生活センターの相談員をしていますが、クレジットカード取引においてはいわゆるオフアス取引が増え、消費者は自分がどこと契約したのか、トラブルになった場合どこと交渉すればよいのか、理解出来ない状況になります。 1. 本来クレジットカード会社の加盟店審査が通らないような悪質業者も決済代行業者を介在させることで、容易にクレジットカード取引が可能となっています。割賦販売法において、包括信用購入あっせん業者に課されている加盟店調査義務等の規定を、アクワイアラーや決済代行業者にも適用できるよう法改正して下

	さい。 2. 現在の割販法では、包括信用購入あっせん業者に定められている開業規制、過剰与信防止義務、書面交付義務、抗弁の接続等民事ルールが翌月一括払い(マンスリークリア)の取引には適用されていません。消費生活センターの相談では、特にインターネットを使った通販、情報商材などのサイドビジネス商法、連鎖販売取引その他の問題商法でマンスリークリアでのクレジットカードが利用されていることがよくあります。支払期日が契約日から2か月を超えるか、2か月以内かの違いで、消費者保護規定の適用を分けるのは妥当ではないと言えます。マンスリークリア決済に対しても包括信用購入あっせんと同様の行為規制や民事ルール(抗弁権の接続等)の適用が必要です。速やかな割販法の改正を求めます。 以上
90	1. 論点1. 1加盟店の調査について 【意見】 アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めることは賛成します。加えて、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務の効果を高めるために、イシューアの不適正取引防止義務や適切処理義務を明確に定めるべきです。 【理由】 イシューアは消費者との直接の契約関係にあり、消費者が販売業者と話し合いができない場合、イシューア以外に苦情を申し出る相手がいません。それにも関わらず、消費者から販売業者の苦情を受けたイシューアの対応は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という対応だけで、積極的にアクワイアラー等を通じて販売業者を調査し適切な対応を促す姿勢が見られません。 【事例】 ブーツをネット通販で申込み、クレジットカードの翌月1回払いの決済をした。未開封なら返品できると記載があった。商品が届いたが受け取り拒否をして再度メールでその旨通知をしたが業者からは何も連絡はなかった。しかし、今月のカード支払い明細に請求があがっていることがわかった。クレジットカード会社からは払ってもらうと言われている。 2. 論点1. 1加盟店調査管理義務の内容について 【意見】 「加盟店契約を締結する各社が自社の営業実態やノウハウに応じ、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を整備できるよう、特定の調査項目の有無等という観点ではなく、双方を総合して一定以上の水準を確保することが必要である」とされていますが、不適正取引防止の実効性が確保できません。クレジットカード会社によって加盟店の審査基準が異なり、審査が甘いために同種の苦情が一部のクレジットカード会社に集中して発生する傾向が見られます。加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を具体的に規定した上で一定の水準を示すべきです。 【理由】 ・カード会社の初期審査が通っている加盟店は、消費者にとってそれなりの信頼のおける会社であるはずなのに、実際には商品・サービスの品質・価格が妥当ではないケースなど信頼性の欠ける加盟店があります。 ・実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調

査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくべきです。

【事例】

インターネットで見つけたサイドビジネスの情報を6万円で購入した。しかし内容は「ネットオークションに中身の無い情報を出しそれを買う人を見つける」という仕事だった。売れば3割の儲けが入るしくみだが、詐欺を勧める情報だ。まだ販売しているのですぐに取り締まってほしい。

3. 論点1. 2マンスリークリア取引について

【意見】

マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すべきです。

【理由】

- ・不適正な取引があった場合に、カード会社もリスクを負担することになれば、不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務の実効性が高まります。
- ・多くのカード会社はリボルビング払いを推奨しており、マンスリークリア決済をしてもリボルビング払いに変更することは容易です。消費者にとって、マンスリークリアとリボルビングについて、明確な区別はありません。したがって、消費者保護の内容について両者を区別する理由はないと考えます。
- ・加盟店の中には、一つの取引を分割して複数のマンスリークリア取引にするケースもあります。消費者側からは包括信用購入あっせんとの区別がつかないにも関わらず、本来、抗弁接続できる事情があっても、マンスリークリア取引であることが理由でできません。
- ・クレジットカード会社へ苦情を申し出をすることで3カ月程度支払い猶予になることが多くありますが、それは、消費生活センターから連絡をしたり、消費者が強く申し出した時であると思われます。一消費者が申し出しても、「とりあえず払ってください」「遅延損害金が増えつづきますよ」などと言われ、支払い猶予をしてくれないという相談が寄せられています。「事実上待つ」ということにはなっていません。
- ・支払いを止めていると言いつつ請求書には記載されているため、消費者は、心理的な圧迫があり、遅延損害金が増え加算される可能性を考えると不安です。また、イシューアが指定した一定期間内に解決に至らないと、イシューアは請求を再開します。消費者は、カードの利用ができなくなるなどの不利益が発生することを恐れ、結果的に納得いかないまま支払っているケースが多数あると考えます。
- ・本来、不具合があるものまで交換、返品等に応じてもらえないなど、不当な取り扱いを助長するものとなっていることがあります。

【事例】

・インターネット検索をして、ビジネス講座 36 万円の契約をした。クレジットカードで 12 回の分割払いを選択して、カード番号を入力した。1度講座を受けたが、ビジネス講座とはほど遠く、なぜ自分が人にもてるかなどの自慢話であり継続して受講できない。解約したい。利用明細を確認したところ、マンスリークリア決済であることが判明した。

・ウエストに巻いて収縮運動をする健康器具を、インターネット通販で購入した。忙しかったため、届いてすぐには開封せず、昨日初めて使用してみた。スイッチを入れたら一瞬ランプが点いたが全く動かず、その後は電源が入らない。販売店に交換してほしいとメールをしたが、商品到着後8日間は交換、返品ができるが、8日を過ぎたら何も対応はできないと返信が来た。修理、交換もしくは返金してほしい。

4. 論点1. 3イシューアによる相談苦情対応等について

	【意見】 イシューは、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラー等に通知するだけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者です。不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきです。 【理由】 ・クレジットカード取引を展開するイシューは、アクワイアラー・決済代行業者を通じて販路を広げ、利益を上げる以上、間接的な加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の責任を負うべきです。 ・加盟店との話し合いができないケースが多数ある現状において、消費者の苦情申し出先はイシューしかありません。アクワイアラー等へチャージバックを踏まえた調査依頼など適切な対応をせず、被害回復がなされない場合、イシューに責任が発生すると考えます。 【事例】 ・インターネット広告で知ったエステ店で痩身エステの体験施術を受け、その後に12回コースを約30万円で契約した。部分痩せをしたいと告げていたのに全身コースの契約になっていたためクーリングオフの書面を出した。カードで引き落とし済みだが返金されない。 ・インターネット通販でブランドのスポーツシューズを申し込み、クレジットカード決済をした。中国から届き、箱はぼろぼろ、テープでぐるぐる巻きになっていた。スポーツシューズも縫い目があまく、ほつれや、靴底にバリが目立ち、明らかに偽物である。返品しようと思ったが、業者の住所、電話番号がわからない。カード会社は加盟店がどこかわからないという。
91	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシュー)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシュー)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューの責任をあいまいにするおそれが強い。 <意見2> 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定

(割販法30条の4)を適用すべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。

しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。

クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割販法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。

割賦販売法の改正へ向けた小委員会の中間的な論点整理については、とりまとめられたご担当者の見識に基づく有意義な議論の結果が見られ、好ましい内容と考えます。

この論点整理から今後の検討を円滑かつ効果的に進めるために、配慮しておくべきと考える私見をコメントいたします。

なお、文中の用語「初期重視型」「途上重視型」は第二回割賦販売法小委員会の「加盟店関連業務の概略」から引用しました。

[消費者相談の動向について]

■マンスリークリア取引に係る消費者相談・苦情件数が増加傾向にあることから、今後はイシューアが相談者の申し出に基づく「調査」を積極的に実施できるように体制の強化が望まれまると考えます。

■そのために、イシューアの要請を受けたアクワイアラー／PSP が適切かつ正確な情報を提供する体制(イシューアとアクワイアラーの連携)／制度が求められます。その実現にむけ、業界団体等の協力体制の確立など具体的な施策検討が望まれると考えます。

■イシューアの調査要請に応じるアクワイアラー／PSP は、今後は加盟店調査の能力を大幅に高め、適切な情報提供が行える体制とそれを支えるシステム整備が必要であると考えます(後述の「途上重視型」への転換がこれに寄与する)。

■現在有効に運用されている仕組みの拡張も検討すべきと考えます。例えば加盟店情報交換制度の更なる整備、これまで難しいとされてきた国民生活センターによる PIO-NET などの外部情報との連携、必要に応じてシステムの構築、なども見据えた検討を進めることが望ましいと考えます。

[加盟店の調査について]

■「悪質加盟店を生じさせない体制等の仕組み」の具体的手法については、本来アクワイアラー／PSP が任意に選択しうる事業上の戦略であると考えます。しかし、国内でクレジットカードを取り扱う加盟店を大幅に増やすべき段階においては、「途上重視型」の加盟店調査手法の能力を備えたアクワイアラー／PSP の存在が必須と考えます。

■さらに、アクワイアラー／PSP がイシューアの調査要請に対し適切かつ十分な情報を提供するためにも「途上重視型」への転換が必要不可欠と考えます。

■国内アクワイアラー／PSP による「初期重視型」加盟店審査によって排除された事業者は、越境型決済代行業者経由でクレジットカード取引を行っています。越境型決済代行業者が悪質な加盟店を増やしている実態は論じられた通りですが、国内アクワイアラー／PSP に排除され、越境型決済代行業者の店子となった事業者には優良な事業者（特に中小規模の事業者）も多く含まれる状況が問題視されるべきと考えます。

■今後は「途上重視型」に転換することで「初期重視型」により排除されていた優良な事業者を国内アクワイアラー／PSP が積極的に取り込むことが強く望まれると考えます。

■「途上重視型」への転換は容易でなく、その実現にはシステム構築やイシュー・アクワイアラー／PSP の情報連携などを更に進める必要があります。そのために基金なども含めた総合的な支援策が必要と考えます。

[セキュリティ対策の方向性について]

■EMV や3D セキュアのみが万全の対策とはいえない状況が報告されていますが、導入にあたり最も重要な点は、採用すべき方式論もさることながら、導入当事者（イシュー／アクワイアラー／PSP）の足並みを揃えるための具体的施策であると考えます。これについてはファンドを設け導入を支援した諸外国の事例なども参考になると考えます。

■クレジットカード情報などの漏洩事故アカウント乗っ取りなどによって暗証番号盗用やアカウント盗用による被害が発生している状況に鑑み、イシューは利用者のこれらによる被害報告に対してより柔軟かつ適切な調査を実施すべきであると考えます。

■特に「暗証番号による取引(EMV や 3D セキュアが該当)に伴う被害」については一般にイシュー／アクワイアラーが免責される傾向にあります。その被害が瑕疵の無い利用者に転嫁されないよう、より詳細な調査に基づく適切な対応が求められる点を指摘します。

以上

○該当箇所

P5,13 行目「一方、事務局の推計によれば・・・あっせんの発生率を大きく下まわっている。」

○意見内容

マンスリークリアの契約件数は、第1回の資料4によると、約26億件と包括信用購入あっせん約1億件や個別信用購入あっせん約150万件に比べ、格段に規模が大きくなっています。このマンスリークリアの契約件数には、コンビニやスーパー等での日用品・食料品等の購入や飲食に係るものが相当数含まれているものと思われます。比較を行うのであれば、消費者が実際の購入の場面で、一括払いと分割払いを選択の対象としている取引について比較すべきです。日用品等の購入では、マンスリークリア取引を悪用するような悪質事業者が参入する余地のほとんどないものであり、こうした取引を加えたままで、マンスリークリア取引と他の信用購入あっせんとを比較することは、悪質な事業者に関する相談の発生率を過少に評価することにつながります。仮に比較を行うのであれば、日用品購入等に係る取引を除いたもので比較を行うべきです。

また、マンスリークリアに係る相談件数の増加率は、契約件数の増加率を上回ることも十分考慮すべきです。

○該当箇所

加盟店の調査について

○意見内容

アクワイアラーやPSPに対する登録や加盟店調査を検討すべきと考えます。また、海外アクワイアラー経由の取引における相談事例が生じていることから、「中間的な論点整理」に示されているとおり、加盟店調査については、海外アクワイアラーについても、国内と同様の措置が必要だと考えます。なお、検討にあたっては、実効性のある措置の検討をお願いします。

イシューとアクワイアラー等との役割分担については、カード利用者は、通常、カード利用にあたりアクワイアラー等についての認識はないことから、イシューが一義的にはカード利用者に対し法的な責任を果たすべきであり、そうした観点から検討が必要だと考えます。

○該当箇所

マンスリークリア取引について

○意見内容

「中間的な論点整理」に示されているとおり、マンスリークリア取引についても、アクワイアラー等に対する加盟店調査を適用すべきと考えます。

○該当箇所

マンスリークリア取引について

○意見内容

悪質事業者は、マンスリークリア取引を利用すれば、代金回収のリスクを負わずに不適正な行為を行うことができ、審査に通らなかった事業者を対象とする決済代行事業者が存在すること、アクワイアラー間の審査レベルに大きな差があることが指摘されています。こうしたことから、包括信用購入あっせんの加盟店にならないような悪質事業者は、代金回収のリスクを負わずに悪質な販売行為を行うことができる点に着目して、マンスリークリア取引を悪用していることが考えられ、これは潜脱行為といえます。

産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会報告(平成19年12月10日)では、潜脱行為とも思われるボーナス等を含めた2回払いといった事例による相当数の相談件数があることを指摘し、ボーナス1回払いや2回払いについても適用対象とする必要があるとしました。

こうした当時の議論を踏まえれば、今回においても、潜脱行為を排除するという観点を加えた検討を行うべきと考えます。

○該当箇所

p10, 14 行目「以上を踏まえると、マンスリークリア取引については・・・悪質な者が存在していると考えられる。」

○意見内容

悪質事業者にとっては、代金回収のリスクを負わずに悪質な販売行為を行えるところに、マンスリークリア取引を活用するメリットがあること、審査に通らなかった事業者を対象とする決済代行事業者が存在すること、アクワイアラー間の審査レベルに大きな差があることが指摘されています。こうしたことから、加盟店総数の増加や取引量全体の増加のみが要因となって、成り行きのマンスリークリアにかかる相談件数が増加しているとする記述は妥当性を欠くものと考えます。

○該当箇所

P10,18 行目「この悪質な加盟店については、マンスリークリア取引を含む・・・どう取り締まるべきかという問題と考えられる」

	○意見内容 悪質事業者は、マンスリークリア取引を利用すれば、代金回収のリスクを負わずに不適正な行為を行うことができ、審査に通らなかった事業者を対象とする決済代行業者が存在すること等が指摘されています。このような代金回収の方法がある限り、取締りだけで不適正な行為を繰り返す悪質事業者を排除することは難しく、本質的には取締りの問題であるという認識は、妥当性を欠くものと考えます。 また、取締りは被害が発生してからとなります。本質的にはどう取り締まるべきかという考え方は、被害発生を前提にしているものといえますが、消費者保護、被害の未然防止の観点に立ち、こうした被害が生じないよう措置を検討すべきです。
94	1. はじめに 本コメントについては、クレジットカード会社の業務実態をもとに、現状の課題と今後は適切なクレジットカード決済環境の実現に向けた必要と思われる点に絞ります。 2. コメントの要旨 ■対象 当社が得意とする不正検知の運用実績などから、今後強化が必要となるアクワイアラーおよび決済代行業者による加盟店取引の健全化を目的とする「加盟店の調査」(P8)に関してコメントを述べます。 ■趣旨(当社のコメントの要旨を示す) 1)「悪質加盟店を生じさせない体制等の仕組み」については事業者による導入と運用を義務化すべきである。 2)「契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向」について各事業者の裁量に任せるのではなく、不正の早期発見が可能な途上審査を重視する方式に意図的に誘導する施策が強く求められる。 ■意見 論点整理にある「悪質加盟店を生じない体制等の仕組みを求め、その手法は、契約時に最低限の事実確認を求めるほかは、契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向で検討」に関して不正を早期に発見するという見地より述べます。 1)「悪質加盟店を生じない体制等の仕組み」は、これからのキャッシュレス社会推進に伴う利用加盟店数の拡大には必要な要素となります。これまでの加盟店調査の主な手法は初期審査重視であり、あくまでも優良な加盟店を選ぶという観点での成果といえます。今後の加盟店拡大期においては契約時(初期)審査および途上審査いずれにおいても重要且つ不可欠であるといえます。 よって論点整理においては「検討を進める」ではなく「決済の高度化を目指す、我が国の安心安全決済の確保を前提として事業者においてはいずれの調査も必須条件」とすべきと考えます。 2)「契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向」は、契約時審査は静的定点審査であることから、審査時点の判断として必ず結論を求めるものです。ACQ/PSPに求められる課題は、契約時審査を終えた(加盟)後に信用上、営業上、さらに公序良俗上等の問題に関する

	疑義、あるいは実態の有無を動的途上審査において把握し、途上調査を実施することで被害を未然にあるいは極小化することにあります。 他方、イシューでは会員の初期審査だけでなく、利用毎の不正検知調査を実施する事でより効果をあげてきたという実例があります。このように途上調査による不正対策に効果をあげる手法が既によりあり、その効果より実践し続けていることから、加盟店調査においても途上審査/調査が不可欠と考えます。 よって、従来の契約時審査「入口を閉める(締める)審査」は、静的定点審査は「最低限の事実確認」に主眼を置き、加盟後の「途上審査/調査の強化充実」が、「安心安全な決済確保への原点」として「重視すべきモデル」であると考えます。 従って、「重視するモデル」については各事業者の裁量とするべきではないと考え必ず実施していく事を誘導する必要があると考えます。 以上
95	論点1. 2. マンスリークリア取引について (意見) マンスリークリア取引にも抗弁権接続規定を適用してほしい。 (理由) 法規制が厳しくなってから、クレジット会社が個別クレジットの取引を縮小させ、悪徳業者がクレジットカードのマンスリークリア取引を悪用するようになった。自社割賦で販売し、毎月の賦払金を決済代行業者を通して(海外取引)マンスリークリアで決済させている。これは脱法行為であり、このような複雑な取引は消費者には理解できない。決済代行業者の名称すら知らされていない例もある。マンスリークリアとリボ払いを区別する必要もなく、無理やり後からリボにせずとも、引落し前なら抗弁権を接続して問題はないはずである。消費者保護の観点からぜひ適用してほしい。 論点1. 3. イシューによる相談苦情対応等について (意見) イシューが消費者の苦情を適切に処理すべき義務を負うような規定を設けてほしい。 (理由) サクラサイトのポイント購入等に決済代行業者を介したクレジットカードのマンスリークリア取引が使われるようになって久しい。イシューがチャージバック申請も含めた対応をしてくれる例も増えているが、ポイント購入はチャージバックの対象外として、頑として応じてくれないイシューもある。決済代行業者はどうかというと、自社は取次ぎをただけだと主張して、無責任な対応をする例も少なくない。アクワイアラーと交渉できる例に遭遇したことはなく、こうなると消費者にせよ相談窓口にもせよ、悪徳サイトと直接交渉するしか道がなくなる。海外サイトなら諦めざるを得ない事態も想定される。近年のオフアス取引の増加を鑑みると、イシューの苦情対応義務規定を設けるべきである。 論点1. 1. 加盟店の調査について (意見) イシューが不正な取引を排除できるような仕組みは作れないか。 (理由) アクワイアラーが海外事業者の場合、加盟店調査義務の履行を期待できるのだろうか。イシュー側で、契約を上げた業者がどういう業者か調査して、事前に決済引き受けを拒絶できるような仕組みが作れば、後から、支払停止の抗弁やチャージバック申請で揉めることもないように思われる。
96	・該当箇所／マンスリークリア取引について ・意見内容／包括信用購入あっせん取引と同様に、マンスリークリア取引についても「不適正取引防止義務または苦情発生時の適切処理義務(法 30 条の 5 の 2)」を明記する必要があり、抗弁接続規定を適用す

	るべきである。 ・理由／近年マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加していること。また、国民生活センター発表にもあるように、プリペイドカードなど電子マネーを利用してアダルトサイトの料金を支払わせようとするといったトラブルが増えており、電子マネーへのチャージにクレジットカードを繰りかえし利用するケースも増加傾向にあることから、特に関連づけられるマンスリークリア取引について、上記の法律と抗弁接続の適用が急務である。
97	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが高い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割賦法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割賦法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
98	提出意見： 1、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

	【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 ○アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、 マンスリークリア取引が包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者 に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成である。 ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社（イシューア）が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切である。 2、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること ○「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。 加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきである。 3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること ○ マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。 4、【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 ○ イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。 以上
99	<意見1> 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排

	除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれ強い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
100	クレジットカード取引について、以下の法規制を求める。 1 アクワイアラー及び決済代行業者の加盟店調査義務の内容として、苦情発生時の調査義務の要件及び内容を具体的に定めること。 2 マンスリークリア取引について、イシューアに対し、苦情発生時の適切措置義務を課すこと。 3 マンスリークリア取引における抗弁接続制度を設けること。
101	1. 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 ○ アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成である。 ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社（イシューア）が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切である。 【理由】 ○ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューアとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であるが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因がある。 ○ 例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューア側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られない。

私自身、サクラサイト被害の複数の案件の代理人弁護士としてイシューと交渉したところ、サイト運営会社や決済代行会社との交渉に委ねるのみで、自ら被害実態を調査し、サイト運営会社や決済代行会社に対し対処を促す姿勢すら見せなかった。

2、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

○ 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。

加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきである。

【理由】

○ カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。

○ 実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくべきである。

3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

○ マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。

【理由】

○ マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はない。

○ マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきである。

○ 行政規制のとしても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分とは言えない。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できることとなる。

4、【該当箇所】論点1. 3. イシューによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

○ イシューは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけでなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。

【理由】

○ 包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている(割販法30条の5の2、省令60条3号口)。

○ イシューは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結

	果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。 ○ そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務（法30条の5の2）のような法的義務を明記すべきである。
102	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューアー）にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアーが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアーの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューアー）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアーの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアーの責任をあいまいにするおそれが強い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割販法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、マンスリークリア取引（割販法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューアー）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
103	1.はじめに 今般の「中間的な論点整理」に対して、今後のクレジットカード決済環境に重要と考える点についてコメント致します。 2.コメント要旨

今後強化が必要となる「アクワイアラーおよび決済代行業者(PSP)による加盟店取引の健全化」に資すると想定される「イシューによる相談苦情対応等について(本文 P12)」に、対して以下の通りコメント致します。

【主旨】

■イシューからアクワイアラー(PSP)への適確な情報提供

イシュー起点による情報提供は、加盟店取引の問題把握、対応処理に欠かせない「重要情報」であり、途上審査/調査等関係実務を進めていくトリガーとも言えることから、是非実現して行くべきと考えます。

一方、各イシューからの情報集中や大量提供によるアクワイアラー(PSP)業務への影響、解決時期遅延などが実務課題となります。

■実務課題の解決

大量情報に対する(1)実務連携方法、(2)同一情報/同一店舗などの整理、(3)処理状況の見える化、(4)結果の加盟店業務への活用、などを解決するために「情報連携処理」に関する仕組みを検討するべきと思料します。

■加盟店情報交換制度(JDM)との親和性

JDM の消費者保護に欠ける行為情報を『登録系』、本コメントのイシュー情報連携を『情報処理系』として、役割分担と相互業務活用により親和性とユーザビリティを確保できると考えます。

3.コメント内容

『1.3.イシューによる相談苦情対応等について (本文 P12) 』

【意見】

取引自体に係る問題は、加盟店とカード会員間で解決すべきとする意見がありますが、これは会員規約上の理屈です。イシューは会員管理と保護を実行する責任、アクワイアラー(PSP)は加盟店管理と保護がそれぞれ重要な基本的任務であることから、イシュー/アクワイアラー(PSP)抜きでは(特に苦情相談等において)円滑な解決、再発の防止等が期待できません。

従って、イシューから提供される相談苦情情報は、解決対応はもとより、効果的な途上審査/調査実行と納得性ある結果、収集情報等の今後への応用等、一連の業務の起点となるべき重要情報であると思います。

つまり、イシューからアクワイアラー(PSP)への適確な情報提供は、実態把握による迅速な解決とともにトラブル拡大阻止、極小化を確保するためにも必要不可欠な業務と位置づけられると考えます。

次に、問題はイシュー/アクワイアラー(PSP)間の情報連携体制、方法、経過、結果など実務的処理にあると思います。

制度上は、JDM の加盟店情報登録・共同利用をより充実させるための「情報連携処理系」として位置付け、実務上は、大量情報の業務負担を回避するため、ワークフロー化や運用統一化を図ることで業務等に係る負担を極力軽減するべきと考えます。

さらに、推進にあたっては、「業界側(ISS・ACQ・PSP)、消費者側(国民生活センター等)、有識者など」の構成による「情報連携処理検討会議体」を組成し、関連業界/団体を挙げて対応していくべきと思います。

最後に、これらは消費者相談の現場からも同様の強い意見があることに鑑み、迅速且つ具体的な検討と期限を切った対策実行をするべきと考えます。

以上

「割賦販売小委員会『中間的な論点整理』に対する意見」

・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。)

意見1

【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見内容】イシューの不適正取引防止義務を明確に定めること

○ クレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかどうか、また、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成だが、カード発行会社(イシュー)について不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を定めないことは、現行法の包括クレジット業者(イシュー)の責任を後退させるものと思います。

アクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでなく、カード発行会社(イシュー)にも、消費者の苦情に対して適切に処理義務を規定しなければ、消費者救済に到底効果があると思われません。

★理由

(1)「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとしています。イシューが販売業者を直接調査できなくとも、アクワイアラー等との提携関係に基づいて調査することは可能である。にもかかわらず、イシューは、消費者から販売業者との取引について苦情申立を受けたとき、「当社の加盟店ではないから確認できない。決済代行業者と交渉して下さい。」というだけで、イシュー側でアクワイアラーを通じて販売実態の調査をしようとする姿勢が見られず、無責任な対応が目立ちます。

(2)イシューは、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止について、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定しなければならないと思います。(消費者がむやみに不利益をこうむることのないように協力すべき、という信義則上の義務を負う(東京高判平22・3・10))

(3)イシューの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、逆にイシューの責任をあいまいにするおそれが強くなると思います。

意見2

該当箇所: 論点1. 2. マンスリークリア取引について

★意見の内容

マンスリークリア取引について、抗弁接続規定を適用しなければ消費者の救済効果を得ることは困難と思います。

★理由

(1)近年の相談苦情件数の推移をみると、割賦法の適用がある包括クレジットが横這いであるのに対して、法規制がないマンスリークリアは急増しています。

(2)クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはないと思います。

(3)クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割賦法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を

	兼ねているなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容が決定的に異なることは合理性がないと思います。
105	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、翌月一回払い（マンスリークリア）のカード決済におけるカード発行会社（イシューア）にも、消費者の苦情発生時の適切な処理義務を規定すべきである。 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られない。 しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社（イシューア）であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定すべきである。 イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが高い。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割賦法30条の4）を適用すべきである。 【理由】 中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害は販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用することに消極的である。 しかし、クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはない。 クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式（割賦法の適用あり）とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって消費者保護の内容を決定的に違うことは合理性がない。 クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社（イシューア）が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
106	【意見】マンスリークリア取引について、「抗弁の接続」規定の対象とすべきである。 【理由】 支払期が2か月を超えるものであか否に関わらず、クレジットード決済は、目的となる契約時点において手元に資金がない場合であっても決済を可能とする、ポストペイ型の契約であって、与信の性質を有するいえ

	るため、マンスリークリア取引を適用対象外とする合理的由が存在しない。
107	本消費生活相談業務等、消費者紛争に関わりその解決に従事する立場から、割賦販売法の改正に関する「中間的な論点整理」について、下記のように意見を述べます。 1. 論点1. 1加盟店の調査について 【意見】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めることは賛成します。さらに、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務の効果を高めるためにも、イシューアの不適正取引防止義務や適切処理義務を明確に定めるべきです。 【理由】消費者はトラブルが生じて販売業者と話し合いができない場合、直接の契約相手であるイシューア以外に苦情を申し出ることができません。それに関わらず、消費者から販売業者の苦情を受けたイシューアの対応は、「当社の加盟店ではないから確認できない。請求伝票が送られてきたので支払対応をいっているだけだ」というものです。決済代行業者と自主交渉して下さい。」というだけで、アクワイアラー等を通じて販売業者を調査し適切な対応求める対応はありません。 【事例】1. 広報紙で見つけた業者の店で美顔エステと化粧品の契約をして、代金はクレジットカードで一括払いした。数日後店に出向いたら、店は閉店していた。クレジットカード会社にキャンセルを求めて連絡したが、「販売店は当社の加盟店ではない。決済代行業者と交渉するようにと指示され対応してもらえなかった。 2. 論点1. 1加盟店調査管理義務の内容について 【意見】クレジットカード会社によって加盟店の審査基準が異なり、クレジットカード取引全体で一定の水準が保たれていません。加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を具体的に規定すべきです。 【理由】・カード会社の初期審査が通っているはずの加盟店が、その後信頼性に欠ける取引をしたりトラブルが多発しているケースなどがあります。・実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合に加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処方法を具体的に定めておくべきです。また、加盟店契約締結後も苦情が多発した場合、調査や、改善要求等適切な処置方法を具体的に定めておくべきです。 【事例】インターネットで48000円でFX取引の自動売買ソフトを購入した。しかし、仕組みが全くわからず全く役に立たなかった。解約返金してほしい。 3. 論点1. 2マンスリークリア取引について 【意見】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すべきです。 【理由】・不適正な取引があった場合に、カード会社もリスクを負担することになれば、不適性と信防止義務や加盟店調査管理義務の実効性が高まります。・加盟店の中には、一つの取引を分割して複数のマンスリークリア取引にするケースもあります。消費者側からは包括信用購入あっせんとの区別がつかないにも関わらず、本来、抗弁接続できる事情があっても、マンスリークリア取引であることが理由でできません。。「事実上待つ」ということにはなっていない。・支払いを止めていると言いつつ請求書には記載されているため、消費者は、心理的な圧迫があり、遅延損害金が増加される可能性を考えると不安です。また、イシューアが指定した一定期間内に解決に至らないと、イシューアは請求を再開します。 【事例】・インターネットの内職サイトに登録したら、業者から教材を購入して、一定期間研修を受ければ入力の仕事を提供すると電話で勧誘を受け、ビジネス講座25万円の契約をした。クレジットカードで一括払い

	をした。研修は終了したが仕事は約束通り提供されない。解約したい。 4. 論点1. 3イシューによる相談苦情対応等について 【意見】イシューは、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラー等に通知するだけでなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者です。不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきです。 【理由】・クレジットカード取引を展開するイシューは、アクワイアラー・決済代行業者を通じて販路を広げ、利益を上げる以上、間接的な加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の責任を負うべきです。 【事例】・インターネット広告を見てあるサイトで皮のジャケットを注文し代金 28000 円はクレジットカードで一括払いした。後日届いた商品はサイトで紹介されていたものとは違う材質の商品だった。販売店に苦情を伝え交換を求めても連絡がない。
108	消費生活センターで相談員をしています。アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針(7～8頁)には賛成である。 しかし、消費者に対し直接責任を負う立場のカード発行会社(イシュー)について不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を定めないことは、現行法の包括クレジット業者(イシュー)の責任を後退させるものであり反対である。 クレジットカード会社によって対応が異なり、消費者の権利が侵害されています。
109	・該当箇所 マンスリークリア取引について ・意見内容 マンスリークリア取引について、抗弁の接続の適用を認めるべきだと思います。 ・理由 マンスリークリア取引とリボ払いは、カード決済時に選択でき、また、その後にリボ払いに変更するシステムがある現状において、両者を区別する理由はないと思われます。相談現場では、マンスリークリア取引での苦情相談が増加しています。消費者保護の観点から抗弁の接続規定を適用すべきだと思います。
110	【意見①】 【該当箇所:8 頁～9 頁】 ・PSP の役割の検討に際しては、ショッピングセンター、百貨店や EC モールと各々の店子、フランチャイザーとフランチャイジーのようにクレジットカード利用に係る業務処理や立替金の交付という観点から契約類型のみを取り出すと、形式上 PSP と類似する者も存在することから、これらの者についての契約・取引実態の把握を踏まえ、措置の適用範囲が徒に広範なものとならないよう、考え方を整理すべきである。 【意見内容】

形式上 PSP と類似する者が実施する包括加盟店的な取り組みにまで措置の適用範囲が徒に広範に及ぶようなものとならないよう、適正な制度設計をお願いしたい。

【理由】

百貨店内の大多数のブランドショップについては、百貨店自らが商品を仕入れ、顧客に販売していることから、いわゆるテナント契約による店子とは異なる営業形態となる。

また百貨店内のレストランなど一部テナント契約で出店している店子もあるが、百貨店がこの店子と結ぶ契約は、PSP が結ぶ一過性の販売行為用の契約と異なり、ある程度の期間にわたり、営業的な関係のもとに結ぶものであり、その性格が大きく異なるものである。

さらに店子とは、営業業務管理（口座、支払等）、営業条件（営業時間、休日等）、顧客情報取扱い管理など、様々な基本契約の中で、営業経費管理の一環として結ぶ「カード利用に関する条件」を、百貨店が包括的に管理するものであり、この面でも PSP の取り組みとは意味合いが違うものと考えられる。

従って、「中間的な論点整理」の 8 頁～9 頁に記載された通り、ショッピングセンターや百貨店等形式上 PSP と類似する者が実施する包括加盟店的な取り組みにまで措置の適用範囲が徒に広範に及ぶようなものとならないよう、適正な制度設計をお願いしたい。

【意見②】

【該当箇所：10 頁】

この悪質な加盟店については、マンスリークリア取引を含むクレジットカード取引に係る問題というよりは、本質的には悪質な事業者そのものをどう取り締まるべきかという問題と考えられるが、これらの加盟店において、クレジットカード取引が主要な支払い手段の一つとして用いられていることに鑑み、何らかの対応が必要か検討を進めるべきである。

【意見内容】

規制範囲の見直しを行う場合には、「中間的な論点整理」の 10 頁に記載の通り、問題が発生している事象を特定した上で、悪質加盟店という病理現象に焦点を絞った適正な制度設計をお願いしたい。

【理由】

最近のクレジット取引における消費者トラブルの実勢に合わせて、その要因となっている「悪質加盟店」に対し、クレジット産業の健全性を確保する観点で、何らかの規制をかけていくことに異論はない。しかしながら、網羅的に規制範囲を拡大してしまうと、大多数の健全なクレジット取引にまで副作用が及んでしまうことから、クレジット取引における「消費者利便の毀損」や、「健全な事業者への負荷増大」などに繋がる過剰規制は避けるべきであると考えます。

従って、規制範囲の見直しを行う場合には、「中間的な論点整理」の 10 頁に記載の通り、問題が発生している事象を特定した上で、悪質加盟店という病理現象に焦点を絞った適正な制度設計をお願いしたい。

【意見③】

【該当箇所: 14 頁】

・例えば、クレジットカードの取扱いを主な業の一つとし、クレジットカード番号を保有することが当然に想定される PSP については、新たに直接の義務の対象とする一方、加盟店に対しては原則非保持を推奨しつつ、保持する場合には何らかの措置を求めているという意見があった。このように、各主体の性質や業務実態ごとに柔軟に、具体的な義務から努力義務まで、幅広い対応や義務のあり方を検討すべきである。

【意見内容】

加盟店におけるクレジットカード番号の非保持化については、カード会社側の体制整備を含めた幅広い対応を検討いただきたい。

併せて、クレジットカード番号の保持については、加盟店への画一的な対応や義務化・法制化を推進するのではなく、その適応性等を踏まえた上で、柔軟且つ幅広い対応の検討をお願いしたい。

【理由】

顧客から加盟店に対して、クレジットカード取引に関する問い合わせや苦情相談があった場合、加盟店では、自社で保持するクレジットカード番号を利用して該当取引を検索した上で顧客に対応している。クレジットカード番号を非保持化した場合は、加盟店において該当取引を検索することが著しく困難になるため、その内容をカード会社に照会することが必要になる。

しかしながら、現状では、カード会社側の照会体制は充分とは言えず、また各カード会社の対応時間も異なるため、迅速・確実な対応が困難となり、却って消費者利便性を損なうことにつながることから、加盟店におけるクレジットカード番号の非保持化については、カード会社側の体制整備を含めた幅広い対応をご検討いただきたい。

併せて、クレジットカード取引に係る各主体の性質や業務実態は異なるとともに、加盟店においてもクレジットカード番号を保護することの重要性は十分に認識した上で、効果的な安全管理措置を自主的に実施している事例もあることから、クレジットカード番号の保持については、加盟店への画一的な対応や義務化・法制化を推進するのではなく、その適応性等を踏まえた上で、柔軟且つ幅広い対応の検討をお願いしたい。

【意見④】

【該当箇所: 15 頁】

(論点整理)

不正使用のリスクは加盟店が取り扱う商品、取引規模及び販売形態等に応じ大きく異なる。このことを踏まえ、独自に効果的な対策を講じている加盟店が徒に追加的な負担を負うことがないように配慮しつつ、制度的な枠組みと実務的な取組の両面から、不正使用対策の推進の検討が必要である。

また、この不正使用対策については、特定の手段の普及そのものが目的ではないものの、自ら独自に対策を講じることが難しい中小加盟店等に対し、クレジットカード会社や国際ブランドが効果的・効率的な共通の手法を開発・提供することで取組を促すことが必要となることに留意して、推進のあり方を検討していくことが必要である。

【意見内容】

不正使用対策は、世界の趨勢から進めるべき課題であると認識しているが、「中間的な論点整理」の 15 頁に記載の通り、EMV や 3D セキュアの導入など特定の手段の普及そのものを目的としない点は勿論のこと、規制要件や制度化ありきの検討ではなく、クレジット産業に関わる全ての事業者による横断的な体制において、他の施策を含めて推進のあり方を協議いただきたい。

【理由】

不正使用対策は、世界の趨勢から進めるべき課題であると認識しているが、EMV の受け入れについては、IC カードを読み取る外付のカードリーダーを用意するハード面のコスト、及び各店の POS システムを IC カード対応に改修するソフト面のコストなど多額のシステム投資が必要となる。

併せて、IC カード化は現状の署名(サイン)に代えて 4 ケタの暗証番号(PIN)入力で本人確認を行うことから、顧客の面前決済が必要となり、店頭の要員体制・業務オペレーションの大幅変更を伴う課題である。従って、IC カード化については、一朝一夕に対応することは困難であり、加盟店各社の投資余力やシステム更改期・改修計画を考慮した現実的な時間軸の設定が求められる。

また加盟店の中には、3D セキュアを用いなくても、なりすまし防止のために、会員 ID や複雑化したパスワードの入力、アクセス回数の制限、特定品目に関して不審な発注数があった場合の人的対応、セキュリティコードの入力要求など、多層的な防御策を講じ、不正侵入や不正利用の防衛に一定以上の効果を上げている事例もある。

さらに加盟店においては、全件オーソリを実施することで、クレジット取引に係わる全情報をカード会社に提供している事例もあるため、カード会社には EMV や 3D セキュア等の導入を加盟店に求める前に、その情報を受けて不正使用探知の仕組み等を構築するなどの取り組みについての検討をお願いしたい。

以上、「中間的な論点整理」の 15 頁に記載の通り、EMV や 3D セキュアの導入など特定の手段の普及そのものを目的としない点は勿論のこと、規制要件や制度化ありきの検討ではなく、クレジット産業に関わる全ての事業者による横断的な体制において、他の施策を含めて推進のあり方を協議いただきたい。

【意見⑤】

【該当箇所: 15 頁】

(論点整理)

上記 2. 1. 及び 2. 2. の事項について、制度的な措置を行うか否かに関わらず、政府が関与し、国際ブランド、加盟店、情報処理センター、機器製造者、情報セキュリティ関係企業等も含め、セキュリティ対策に係る取組を実効的に推進する体制を検討すべきである。

【意見内容】

セキュリティ対策に係る取組を実効的に推進する体制の検討にあたっては、クレジット産業に関わる全ての事業者が、相応に役割を分担した上で、不正利用の減少により生じた経済的便益を、各プレイヤーが応分に享受できる体制を作っていくが必要になると考える。また行政による金銭的支援策も検討いただきたい。

【理由】

	「安全・安心なクレジットカードの利用環境」という社会インフラ整備に向けた政策であることを考えれば、加盟店業界だけが一人負荷を負うのではなく、カード業界、決済ネットワーク業界、国際ブランドなど、クレジット産業に関わる全ての事業者が、相応に役割分担していくこと、またカードの不正利用が減少することで生じた経済的便益については、各プレイヤーが応分に享受できる体制を作っていくことが必要になると考える。さらには、その推進体制にドライブを掛け、政策の実効性を高める観点から、行政による金銭的支援策も検討いただきたい。 以 上
111	＜意見1＞ 【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分です。翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済におけるカード発行会社(イシューアー)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定し、実効性のある加盟店調査のために、イシューアー・アクワイアラー等が加盟店調査に係る義務を分担する規定を検討するべきです。 ＜理由＞ 【理由】 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアーが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務が提案されています。しかし、相談現場で消費者から悪質事業者の被害に遭ったとして、申し出るのは先ずカード発行会社(イシューアー)です。 現在、毎日のように相談が寄せられる「ネットで格安ブランドショップだと思い、商品を申し込んでクレジットカードで決済したが、商品が届かない、また中国から模倣品が届いた」という相談も、先ずイシューアーに相談をしますが、カード会社(また担当者)によって、対応に温度差があります。これはカード発行会社(イシューアー)が、「加盟店契約がないので、調査義務も直接苦情を受ける義務もない」という認識をしている結果です。 カード発行会社(イシューアー)は、クレジット契約の当事者として消費者、また相談現場の相談員からの苦情を真摯に受け止め、アクワイアラーと相談苦情情報を共有して、クレジット取引における消費者トラブルの防止・解決に努める責任を規定するべきです。 イシューアーの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられません。 また、悪質なアフィリエイトやサイドビジネス商法でも、支払にクレジットカードが利用されることがありますが、相談現場から特定商取引法業務提供誘引販売等に該当すると言い切れなければ、解約交渉は困難です。カード会社取引の実態を説明しても、問題点を理解されないことも多いのが現状です。最終的に、被害救済のためにチャージバック申請をすることになりますが、カード会社によって対応に差があります。チャージバックは国際ブランドのルールであり、法規制ではありませんが、消費者被害の救済や悪質事業者排除のためには、有効なルールです。全てのクレジットカード会社(イシューアー)がチャージバックが可能な条件(チャージバックリーゼン、期間)であれば、必ずアクワイアラーに申請を行うなど適正な運用が望まれます。

	す。 ＜意見2＞ 【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定（割賦法30条の4）を適用すべきです。 ＜理由＞ 【理由】 平成21年に改正、施行された割賦販売法で、個別クレジット業者に対する規制が強化されたため、個別クレジット契約の消費者トラブルは激減しました。しかし、一方でクレジットカードを利用したマンスリークリア取引で、消費者トラブルが急増しています。「誰でも簡単に月50万円は儲かる」という情報商材をネットで販売し、商材を購入した消費者に対し、「ダイエット T シャツをネットで販売する権利」「犬のサプリメントをネットで販売する権利」等（数十万円）をクレジットカードで決済させています。これらは、特定商取引法の規定を受けると言い切れず、正に法の隙間事案の問題商法と言えますが、現在の割賦販売法では抗弁接続規定もなく、カード会社によっては、相談員から問題点を説明しても理解されないことがあります。さらに、サクラサイトやデジタルコンテンツ、マルチ商法まがいの取引など、多くの消費者トラブルが、クレジットカードのマンスリークリア決済で発生しており、支払期日が契約日から2か月を超えるか、2か月以内かという違いで、消費者保護規定の適用を分ける妥当性はないと考えます。マンスリークリア決済に対しても包括信用購入あっせんと同様の行為規制や民事ルール（抗弁権の接続等）の適用が喫緊の課題だと思います。このことは、健全なクレジット事業活動をなんら阻害するものではありません。割賦販売法の速やかな改正を要望します。
112	・該当箇所 I. 論点1. 1. 加盟店調査について ・意見内容 アクワイアラーや決済代行業者の加盟店調査管理義務や登録制だけでなく、イシューにも不適正な取引について調査義務を課し、その内容について明確にしてほしい。 ・理由（可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。） 出会い系サイトのサクラ被害や、アダルトサイトに意図せず（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律や、特定商取引法の通信販売の規定に反して）登録されクレジットカードで決済をした際、消費生活センターや消費生活窓口などの行政からの申し出がないと門前払いをする業者が多く見られる。本来は消費者と事業者で解決すべきで泣き寝入りしている消費者も多くいると考える。ひいては悪質詐欺業者を野放しにすることになる。別途法律で規制すればよいとの意見もあるようだが、やはり資金源を断つのが効果的と考える。 また電子マネーをクレジットカードでチャージできるため、詐欺業者の支払い手段として今後も急増する事が予想される。 II. 論点1. 2. マンスリークリア取引について ・意見内容 マンスリークリア決済について抗弁権の接続の適用をしてほしい。

	・理由 エステや美容医療業者がカードで50～60万円の一括支払いをする契約をさせ、後からリボができるからと安易に消費者に割賦払いができるようそのかす手口が横行している。さらにインターネットの就職サイトなどからかの問い合わせにアクセスしてくる悪質内職商法などの業者がクレジットカードで翌月一括をさせ、後からリボに変更させる相談事例が、あとを絶たない。 Ⅲ. 論点1. 2のマンスリークリア取引引き ・意見内容 Ⅰ. Ⅱでも述べたとおり、後からリボ払いに自由に変更できるため、高額取引の隠れ蓑になっている。通信販売でも詐欺的取引が横行しているため、これまで事業者側の判断によるチャージバックリーズンによる救済には限界もあり時間もかかるため、一旦支払い停止することが消費者の救済に役立つし、悪質業者の資金源を立つためには有効と考える。迅速な救済ができる制度を是非導入してほしい。
113	・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。) 論点1. 2、マンスリークリア取引について ・意見内容 マンスリークリア取引においても抗弁接続の適用を認めてほしい ・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。) 出会い系サイトの決済は、マンスリークリア取引となっており、決済後サクラサイトだったことに気づいても支払いを止めることができないので、カード会社に支払わざるをえない。抗弁接続規定があれば、支払いを止め、交渉もし易くなるでしょうし、消費者が被害を受ける前に対処できるようになり、被害が減ると思います。
114	・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。) 論点1. 1加盟店の調査について 論点1. 2マンスリークリア取引について ・意見内容 アクワイアラー・決済代行会社の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。また、マンスリークリア取引にも抗弁の接続を認めるべきである。 ・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。) ・マンスリークリア取引に抗弁の接続がないなど、何らイシューアの責任を定めていないことが、マンスリークリア取引でのトラブルを増やしている。たとえば、ネットでの買い物で商品が届かないなどのトラブルが起こっているにもかかわらず、マンスリークリアであるということで抗弁が接続できず、被害を止められなかったという事例があり、そういう事例が、徐々に増えていると、消費者相談の現場では感じている。(論点1. 2) ・消費者から相談をうけてイシューアに連絡したところ、「うちの加盟店ではない。カードの国際ブランド会社

	のもともとの加盟店だ」と言われ、ブランド会社に連絡したら「それはイシューアの加盟店だ」と言われて、立ち往生したことがある。このような対応ではカード会社自体の信用も失われる。消費者が分かって信用するのはアクワイアラーではなく、イシューアであるのだから、カード発行会社に対して、消費者保護への不適正取引防止や苦情の適切処理義務を負うことを、きちんと明文化すべきである。(論点1. 1)
115	【該当箇所】 論点1. 1. 加盟店の調査について(P9) 【意見内容】 アクワイアラーに加盟店調査管理義務・登録制を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務も明確に規定すべきです。 【理 由】 ○ アクワイアラーが関与するクレジットカード取引について、翌月一括払い(マンスリークリア)取引か包括信用購入あっせんかを問わず、また、国内加盟店契約会社経由か海外加盟店契約会社経由かを問わず、加盟店契約会社と決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成です。 ○ しかし、「各事業者の裁量とする」方針によって抽象的な規定を設けただけでは実効性を持ち得ません。加盟店契約締結時の調査すべき事項、消費者の苦情発生時に調査すべき事項等を、ある程度具体的に規定すべきです。 【該当箇所】 論点1. 1. 2.マンスリークリア取引について(P9) 【意見内容】 マンスリークリア取引について苦情相談が増加している実態から抗弁の接続の適用を認めるべきです。 【理 由】 マンスリークリア取引とリボルビング払いはカード決済利用の際、選択自由であり、消費者保護の内容について両者を区別する理由はありません。 マンスリークリア取引の苦情が増えている実態からも抗弁の接続を規定すべきです。 【該当箇所】 論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について(P12) 【意見内容】 イシューアには、消費者からの相談苦情を加盟店契約会社等に通知する責任だけでなく、消費者に責任を負う事業者として、不適正取引防止義務や苦情の適切処理を義務付けべきです。 【理 由】 イシューアは間接加盟店でのカード利用を認める以上、アクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど間接加盟店の取引適正化について中心的な責任を負うべきです。マンスリークリア取引についても包括クレジットカード業者の苦情発生時の適切処理義務と同様の法的義務を明記すべきです。
116	論点1. 2マンスリークリアについて ・該当箇所

マンスリークリア取引についても抗弁接続規定(割賦販売法 30 条の4)を適用するべきだ。

・意見内容

抗弁接続規定(割賦販売法 30 条の4)をマンスリークリア取引にも適用するべきだ。

立て替え払いすべてに抗弁の接続規定を適用し、割賦販売法という名称から、立て替え払い法という名前に変えるべきだ。同じクレジット決済なのに、支払回数で、適用される法律がなくなることは、悪質業者の抜け道となる。

・理由

平成 21 年から平成 25 年の相談苦情件数の推移をみると割賦法の適用がある包括クレジットが 18195 件から 19985 件と横ばいであるが、法規定がないマンスリークリアは 11078 件から 29993 件と、2.7 倍、約 3 倍と急増している。立て替え払いというシステムに割賦払いかマンスリークリアかの違いはない。

クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社が負うべきであり、支払方法に関係なく、抗弁の接続規定を適用することは必要不可欠である。しかし、現状では、マンスリークリアでの消費者トラブルでイシューアに相談を持ちかけたとき、イシューアの“特別な配慮”としたサービスの名目で、問題解決まで支払引き落としが一定期間猶予される事例が多数ある。“法律にない猶予期間を与えてやるんだから自分で解決しろ”というイシューアの意向が見え見えで、こうしたイシューアの表面的な対応は一見親切に見えるが、無責任極まりない。引き落とし猶予期間をもらってもカード会社の仲立ちが無い限り悪質な事業者とのトラブル解決は困難を極めその結果、悪質業者へまんまと金が回るのが常である。悪の法の抜け道となっているのが現状である。したがって抗弁接続規定(割賦販売法 30 条の4)をマンスリークリア取引にも適用するべきである。イシューアもこの事は充分承知しているはずだ。

マンスリークリアの苦情もイシューアの適切処理義務を規定すべきだ。

・該当箇所

論点 1, 1 加盟店調査について

・意見内容

アクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは、全く不十分である。悪質事業者(例えば詐欺的なサクラサイト)では、マンスリークリアで決済させるケースが多く、消費者が苦情をカード発行会社に伝えても、代行会社やサイトへ苦情を言うようたらい回しの対応をしているのが現状である。消費者から悪質事業者との契約トラブルの苦情を受けた時、イシューアも決済代行業者、サクラサイト事業者自体、消費者、すべての契約関係者が“詐欺商法”と腹の中で理解判断していながらも表面上、正常な商取引、契約として受け処理しようとする。同一事業者に同一内容の苦情が殺到していれば、詐欺業者と確信、把握しているはずである。しかし、苦情を受けたカード発行会社は、“責任が無い”“権限が無い”として、悪質事業者の契約に関して排除しようとする姿勢が見られず、調査実行をまのがれる逃げ道となっていることは否めない。したがってマンスリークリアのカード決済におけるカード発行会社にも(イシューア)消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。

・理由

「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードはイシューアが販売店を直接調査管理できないため悪質業者がたやすく市場に入り込めてしまう。アクワイアラー・決済代

	行業者の加盟店調査義務を提案するものの、実効性が確保されていると考えられないし、消費者はイシューアーを信頼してカード会員になっているのであり、代行業者の事は知らない。消費者が認識していない代行業者に苦情処理を任せるのは極めて不自然である。クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止め、トラブル防止の責任を負うのはイシューアーであるとするのが自然である。クレジット取引(分割、翌月一括用)にまつわる消費者の苦情の解決・防止する責任を明文で規定すべきである。
117	[該当箇所] 論点1-1 加盟店の調査について [意見内容] アクワイアラーの初期審査と途上調査で、悪質加盟店を発生させない為に、審査項目の統一的な基準を設けてほしい。アクワイアラーの管理義務・登録制を課す方針に賛成であるが、消費者の契約は、イシューアーと消費者の契約になり、加盟店管理に係らないイシューアーに消費者が苦情を伝えても、イシューアーの責任を問えない。よって、イシューアーはアクワイアラーと共に、不正取引に対して消費者被害を防止し、購入者の保護を図るべきである。 イシューアーからアクワイアラーに苦情の情報提供を行い、調査義務はイシューアー・アクワイアラーで共有していただきたい。アクワイアラーの管理責任において、不正行為に対する強制解約を促す指導をイシューアーからしてほしい。 [理由] クレジットカード取引は、包括信用クレジットであり、イシューアーがアクワイアラーを兼ねている3者契約の場合は、イシューアーが加盟店管理にあたる。取引内容が複雑化・国際化していく中で、国際ブランドが提携するアクワイアラーと加盟店契約を結ぶ4者間取引によりイシューアーもカード利用ができる加盟店が一段と増えた。アクワイアラーとイシューアーが分離しても、加盟店管理は、アクワイアラーとイシューアーが共有する仕組みが必要である。 消費者は、自分がどこのクレジットカード会社と契約しているのか意識していないことがある。例えば、鉄道会社が発行しているクレジットカードでは、名称は航空会社名と共通乗車 IC カードを合わせているが、提携店でカード取引をしてトラブルになり、初めてクレジットカード契約先を確認することもある。消費者が、イシューアーに加盟店の苦情を伝えた時、調査義務をアクワイアラーに伝える対応に留まり、カード会社により対応が異なることもある。 イシューアーは、不適正な取引があった場合、不正取引防止の為に調査する義務を約款に定めてほしい。 [該当箇所] 論点1-1 決済代行会社に対する国際ブランドを経由したアクワイアラーの加盟店管理責任 [意見内容] アクワイアラーと加盟店契約をしている決済代行業者は、アクワイアラーと決済代行業者が取引している加盟店との販売契約を取り次ぐ業務を行なう。決済代行業者の取引先加盟店が不正取引をしていることが調査で分かった場合、アクワイアラーは決済代行業者に対し、決済代行業者の取引先の途上審査を速やかに実施してほしい。また、決済代行業者は、枝番加盟店に対する管理責任を明確にしてほしい。不適正な取引先を排除するためには、決済代行業者に対しても、割賦販売法の適用が及ぶようにし、決済代行

登録制度が義務化されることを望む。

[理由]

決済代行業者が介在するトラブルが消費生活センターに数多く寄せられている。消費者は、引き落とし明細に書かれている電話番号やウェブサイト名ではない、知らない名前が書かれていることに驚くが、この段階でも決済代行業者が介在していることはわからない。

国内カード会社のアクワイアラーが悪質加盟店排除を実施する一方、国内アクワイアラーと直接加盟店管理できない販売店や小規模事業者は、海外アクワイアラー経由で決済代行業者と加盟店契約を結んでいる。消費者からの苦情が多く寄せられているサクラサイト、情報商材購入、アダルト情報サイト、エステティックサービスなどの取引が、クレジットカード決済できるのは、決済代行業者の取引先加盟店であることが多い。

決済代行業者は苦情の実態を明確にし、消費者被害を把握してほしい。決済代行業者に対しても割賦販売法の適用が及ぶようにしてほしい。

消費者がイシューに苦情を伝えても、「直接決済代行業者に苦情を伝えてくれ」、「消費生活センターに相談してくれ」と言われることもあり、又決済代行業者によっても対応は異なる。消費者トラブルの対応は加盟店が行うものとして、対応しない決済代行業者も見受けられる。不正取引が発覚した場合、決済代行業者は、消費者の苦情を受け付ける相談窓口を設け、対応してほしい。決済代行業者の枝番加盟店に当たるので、加盟店管理責任を明確にしてほしい。

アクワイアラーは、加盟店である決済代行業者に対し、加盟店管理責任を明確にしてほしい。その為にも決済代行業者の登録制度を活用し、決済代行登録制度が機能するよう、イシューからも登録業者を加盟店にする働きかけをしてほしい。

[該当箇所] 論点1-2 マンスリークリアー取引について

[意見の内容]

マンスリークリアーにも、抗弁権の接続を認めてほしい。

[理由]

平成20年の割賦販売法改正以降、マンスリークリアーを利用する取引は大幅に増え、中間的論点整理で取り上げられている信用供与の種別ごとの相談・苦情状況(5頁)では、マンスリークリアー取引に係る消費者相談件数は増加傾向にある。

中間的論点整理で、悪質加盟店がクレジットカード取引に係る問題というより悪質な事業者をどう取り締まるべきかという問題だと断っている。(10頁)

イシューに消費者個人の取引実態の苦情を伝えようとしても、マンスリークリアーは抗弁権の接続対象でないとされたら、イシューは、消費者と加盟店の取引の起因性・複雑性に目を向ける機会もない。抗弁の接続を断られ、消費生活センターから要請して、取引内容の検討に至る例も見受けられる。消費生活センターに相談する消費者は、ごく一部であり、中には相談できない消費者も存在する。クレジットカード取引が悪質な取引に利用されないようにするためにも、消費者救済手段としてマンスリークリアーにも抗弁権の接続を認めてほしい。

	[該当箇所] 論点1-3 イシューアによる相談苦情の対応について [意見内容] イシューアの不正取引防止義務・苦情処理義務を明記してほしい。イシューアは消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに通知するだけでなく、消費者との契約の主体として責任を負う立場から、不正取引の防止義務や苦情の適切な処理をする責務があることを、利用規約等に明記してほしい。国際ブランドが入っている、イシューアは加盟店調査要求をする処まで対応してほしい。 [理由] 今後もクレジットカードでの取引は増え、取引内容も複雑化していく。クレジットカード取引が悪用されないためには、3者間取引で規定された包括信用購入あっせんの割賦販売法の捉え方から、4者間取引でも活用できるように、割賦販売法30条5項2の苦情処理をイシューアはカード約款に明記してほしい。苦情処理は、マンスリークリアにおいても、同様に扱われるべきである。 イシューアは、契約の主体としてカード取引の悪用を防止し、健全なカード決済を推進していくために、イシューアに寄せられた苦情分析によって、悪しき加盟店を排除してほしい。
118	消費者被害防止のための実効性ある法規制について 1、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査 【意見内容】アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不正取引防止義務を明確にすべ。 ● アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成であるが、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社(イシューア)が消費者に対して不正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切。 【理由】 ● マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている、イシューアとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であるが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因がある。 ● 例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューア側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られない。＜請求書の注文日には注文していないと事業者へメールで問い合わせたが、事業者からは、調べると返信があった後、連絡が来なくなった。そのため、イシューアへ事情を説明し、当該事業者の電話番号は分からないかと問い合わせたが、「直接問い合わせ交渉するように、連絡先についてはネットで調べてください。」と言われたと消センへ相談があった。消センからイシューアへ問い合わせても、対応した女性は、「連絡先は分からない、ネットで調べてください。」と同じ回答。再度問い合わせたところ、担当が男性に変わり、ようやく連絡先(電話番号)を

聞くことができた。

センターから当該事業者へ問い合わせたところ、10か月間請求を忘れており、注文日を偽装して請求したことが判明。その旨イシューへ伝えた。

消費者の苦情問い合わせについて調査することもなく、センターからの情報提供でやっと、調査して指導すると回答があった。＞

2、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すること

● 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。

加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべき。

【理由】

● カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。

＜出会い系サイトの決済代行会社など＞

● 初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるということは、加盟店調査体制の整備を求めるという抽象的な規定を設けるにとどめるものと推測される。これでは不適正取引を防止する機能が確保できるのか極めて疑問。

実効性ある加盟店調査義務の規定として、

①加盟店契約締結時に、事業者の属性に関する情報及び販売する商品・役 務等の内容、基本的な販売方法等を把握すること、

②加盟店契約締結後も、違法性が高い苦情が発生した場合、苦情が多発した場合には、加盟店の販売方法の実態を調査し改善を求めるなど対処すること、必要な措置を具体的に定めるべき。

加盟店調査の具体的な方法や日常的な審査方法などは、事業者の工夫に委ねてよいが、調査開始の要件は具体的に定めておくべき。

3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

● マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。

【理由】

● マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はない。

● マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべき。

● 行政規制としても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分ではない。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できる。

	4、【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 ● イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべき。 【理由】 ● 包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている（割販法30条の5の2、省令60条3号ロ）。 ● イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。 ● そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務（法30条の5の2）のような法的義務を明記すべき。 ● クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべき。 ● こうした基本的な構造をマンスリークリア取引についても及ぼすべきであるのに、中間的な論点整理の方針ではカード発行会社の消費者に対する責任が後退することになる。
119	・該当箇所 論点1. 1. 加盟店の調査について ・意見内容 アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務だけでなく、イシューアの苦情の適切処理義務を明確に定めるべきです。 中間的な論点整理では、イシューアが消費者に対して苦情の適正処理義務を負うことを示していない点で、不十分です。 ・理由 消費者がイシューアに販売業者の苦情を申し出て、販売業者と連絡が取れないような状況でも、イシューアは「販売業者の連絡先・苦情責任者のことはわからない。そちらで交渉してください」という対応です。同種苦情が何件も発生していても、積極的な対応はありません。 ・該当箇所 論点1. 2. マンスリークリア取引について ・意見内容 マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること マンスリークリア取引についても、抗弁接続の適用を認めるべきです。 ・理由 マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増えているので、抗弁接続規定を適用できるようにすべきです。 カード決済時にマンスリークリア方式を選択しても、その後で容易にリボルビング払いに変更できるようになっています。抗弁対抗事由がある場合には、マンスリークリア取引にも抗弁接続を認めるべきです。 不適正な販売取引のリスクは、マンスリークリア方式でもリボルビング払いの場合でもカード会社が負うこととすれば、不適正取引防止や、苦情の適切処理につながるとなります。

	・該当箇所 論点1. 3. イシューによる相談苦情対応等について ・意見内容 イシューは、消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラーに通知する責任以外に、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきです。 ・理由 マンスリークリア取引には、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務のような法的義務が明記されていません。 イシューの役割は、消費者から寄せられた相談苦情の情報を、アクワイアラーに提供し、アクワイアラーにおいて迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、消費者とのクレジット契約を適切に処理することです。 イシューは、アクワイアラー・決済代行業者と連携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を行って利益を得ている以上、間接加盟店の取引適正化についても調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきです。
120	1、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用してほしい ○ マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めるべきと思います。 【理由】 ＜消費者は抗弁接続を望んでいる＞ ○ 消費生活相談現場において、インターネットショッピングによる詐欺的取引の被害トラブルが多数入っています。マンスリークリアで契約すること多いですが、クレジットカード会社により、対応が異なります。所持するクレジットカードにより、対処に明暗が分かれることがあってはならず、まず一律に抗弁がされるべきと思います。 ○ マンスリークリア取引の苦情相談は増加しています。その実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用してほしいと思います。 ○ 抗弁接続制度は、販売契約とクレジット契約の不可分一体の取引実態に基づいて、販売契約について無効・取消し・解除等の事由が存在するときに、消費者がクレジット契約の支払いを拒絶できる制度です。支払方法が一回払いか割賦払いによってクレジット契約の取引構造に違いはありません。 ＜マンスリークリア取引とリボルビング払いを区別するべきではない＞ ○ 論点整理(11頁)では、「現行の包括信用購入あっせんとの異同を整理し、同様の規定を措置すべきと評価できるのかという観点から、更なる検討が必要である。」と指摘しています。しかし、マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はないと思われます。 ＜抗弁接続を適用してもカード会社や一般消費者に大きな経済的負担は生じない＞ ○ 論点整理(5頁)で、マンスリークリア取引の決済件数に対し相談苦情件数は0.00085%とあります。そうであれば、抗弁主張が生じる割合はそれ以下と思われますので、仮に抗弁主張が認められても、カード会社にとって大きな経済的負担とはならないと思われます。

＜マンスリークリア取引は、「割賦払いと同様の誘引性」がないのか＞

○ 論点整理(11 頁)は、「イシューア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」としているが、論点整理の段階でこのように検討方針を確定することは不適切である。

○ 平成 20 年改正の審議において、「翌月一回払い(マンスリークリア)については、現金払い等と比較して消費者に対する誘引性が大きく分割払いと同様の誘引性があるとは考えられないことから、割賦販売法の適用対象とはしない。」としましたが、「引き続き、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する。」(平成 19 年 12 月 10 日割賦販売分科会基本問題小委員会報告書 15 頁)とされました。

当時は、マンスリークリア取引の消費者トラブルがそれほど発生していませんでしたが、現在、予想通りマンスリークリア取引に関する消費者の相談苦情件数が大幅増加(平成 21 年度 11,078 件→平成 25 年度 2,9993 件(2.7 倍))しています。(消費者委員会「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) 今回の改正時に、マンスリークリア取引について割販法を適用すべきと思います。

2.【該当箇所】論点 1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について

【意見の内容】イシューアの不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すること

○ マンスリークリア取引についても包括信用購入あっせん取引と同様に、イシューアに対し、不適正取引防止義務または苦情発生時の適切処理義務(法 30 条の 5 の 2)を明記すべきと思います。

【理由】

＜イシューアの役割は苦情情報の通知義務にとどまらず適切処理義務である＞

○ 論点整理には、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務を提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られません。しかし、クレジットカード契約の当事者として消費者の苦情を受け止め、トラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)です。イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割です。

イシューアからアクワイアラーに苦情情報を迅速に連絡し、海外アクワイアラーも含めて、加盟店調査と対処を行ってイシューアに報告することで、イシューアの役割との連続性が確保され不適正取引防止・排除の実効性を確保することが可能となると考えます。

＜国際ブランドルールでも加盟店調査管理義務を実施するよう要請することは可能＞

○ 国際ブランドルールのヒアリング結果(第 5 回小委員会)によれば、国際ブランドルールには、チャージバックルールとは別に、基本原則となるルールとして、イシューアはいかなる不正取引からも消費者を完全に保護しなければならないという考え方「ゼロ・ライアビリティ」や、イシューア側とアクワイアラー側の双方の法律と整合的でなければならないとの基本原則があるとのことです。

現在、既に消費者がクレジットカード会社から代金を引き落とされた場合、消費生活相談現場では、チャージバックについて助言するしかありません。「ゼロ・ライアビリティ」等の基本原則があるのであれば、国内イシューアから日本法に基づいて加盟店調査対処を要求すれば、海外アクワイアラー・決済代行業者としても調査対処義務が生じます。そうすれば、国際ブランドに結果をゆだねるチャージバックではなく、カ

	ード会社が主体的にキャンセル、返金に応じる仕組みを構築できると思われます。これらの仕組みをぜひ法制化してほしいと思います。 3、【該当箇所】第一章2. 2. 2. 近時の消費者相談の動向 【意見の内容】個別信用購入あっせんについて ○ 個別信用購入あっせんについても、引き続きクレジット会社が加盟店管理や適正な与信をすることを希望します。 【理由】 ＜訪問販売等で不実・事実告知を行った場合既払い金返還義務違反を行政指導の対象に＞ ○ 割賦販売法35条の3の13では、訪問販売業者等が不実・事実告知を行った場合、購入者等は個別クレジット業者との与信契約を取り消すことができる、と定めています。つまり、個別クレジット業者へ支払った既払い金を返還できると定めていますが、相談現場において、訪問販売等で不実告知を行った場合で、販売業者がすでに閉鎖している場合でも、個別クレジット業者はあくまでも販売業者と話し合うようにというのみで、既払い金返還に応じようとしません。既払い金返還に応じなくとも、個別クレジット会社にペナルティがなければ、実効性に乏しいと思います。 ＜奨学金をもらっている場合、収入と換算して与信する実態を調査の対象に＞ ○ 高額な個別クレジットを組んでいる消費者の中には、奨学金を借りている人もいます。奨学金は本来借金ですが、販売会社が奨学金を月々自由に使える「収入」として換算し、その「収入」をもとに個別クレジット会社が与信をするという実態もあります。販売業者の審査の仕方について、個別クレジット業者はより一層の加盟店管理を望みます。
121	1-1 加盟店の調査について 1, 加盟店調査をすべき主体について、アクワイアラー、PSP が主体になることそれ自体については賛成であるが、クレジット利用者にとっての照会窓口・契約の相手方となるのは第一次的にはイシューアであることから、イシューアについても、問題が生じた取引について、アクワイアラーや PSP と連絡、連携をして、当該取引における加盟店や店子が行った取引についての調査や再発防止のための措置を講ずべき責任主体として、法的な仕組みを作って頂きたい。 そもそも、ノンオンアス取引という仕組みが生じたのは、イシューアにとって見れば、自らの加盟店となっていない事業者と自らの会員との取引についてもクレジット決済可能としてクレジットカードの取引対象を拡大し、収益を拡大することにあるのであるから、そのことから不可避免的に生じる自ら直接加盟店契約となっていない事業者(店子)との取引において、自らの会員が不当な不利益を受けることがないようにすべき責任があると考え。 したがって、イシューアもアクワイアラー、PSP と同様に加盟店調査・管理・悪質加盟店によるクレジットカードの利用阻止のために必要な措置を講ずべき責任主体として位置付けて頂きたい。 2, 加盟店の調査の内容として、加盟店契約時の審査、途上審査による悪質加盟店の排除というだけでなく、悪質業者からのクレジット利用であることが未然にわかった場合には、イシューアにおいて、当該クレジット取引に入る前に、未然に、クレジット決済に応じないという仕組み、クレジット決済自体をオーソリ段階で弾く仕組みを作ってもらいたい。 3, アクワイアラー及び PSP については、登録制を導入することが必須であり、その登録要件として、現在被害が多く生じている、脱法的に越境取引(海外決済代行業者や海外アクワイアラーを経由した取引)をしない

ことを登録要件として明示するか、行政規制としてそのような脱法的越境取引をすることに対して厳しく規制をして頂きたい。

例えば、国内のPSPに対して、国内の消費者と取引を行う国内事業者からの依頼を受けて、クレジットの海外決済代行を行うこと自体を禁止すること(登録制に、このような越境取引を仲介あつせんしないことを登録要件とする)とか、国内事業者に対し、国内の消費者との取引のためにクレジットの海外決済を利用すること自体を禁止するなどの規制を導入すべきである。

加盟店審査潜脱のための脱法的な越境取引か、正当な理由のある越境取引かの基準を明確にすれば、このような登録要件または業務規制を設けることにより、国内アクワイアラーや国内PSPの加盟店・店子審査を潜脱する目的で、脱法的に越境取引の手助けをしようとするPSPは登録を受けられないか、越境取引の裏会あつせんができないことになり、被害は大幅に減少するのではないか、と思われる。

1-2 マンスリークリア取引について

1, マンスリークリア取引についても、最低限の消費者保護のためのルール、抗弁対抗や加盟店調査に関する規制が及ぶように改正をして頂きたい。

脱法的な海外越境取引が故に、マンスリークリア取引とならざるを得ない取引と、そうではないマンスリークリア取引が区別できるのであれば、少なくとも、前者については、消費者保護のためのルール(抗弁対抗や加盟店調査に関する規制)を及ぼすようにすべきである。

1-3 イシューアによる相談苦情対応等について

1, 加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談苦情を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである点は賛成である。

しかし、この場合でも、あくまでも、イシューアは、消費者(クレジット会員)に対する直接の窓口、契約当事者である点、ノンオンアス取引が生じたのはイシューアの利益でもある点を考慮して、イシューアについても悪質業者によるクレジット取引の利用を未然に防ぎ、被害拡大を防止すべき責任主体として、明確に位置付けて頂きたい。

その他

中間論点整理では摘示されていないが、民事ルールについて、以下の問題も検討して頂きたい。

包括信用購入あつせん業者についても、購入者等(カードホルダー)と販売業者等の間の契約が一定の理由により解消できる場合には、購入者等と包括信用購入あつせん業者との間の立替払契約も解消するとし、購入者に対する既払いのクレジット利用料等の返還義務を法定すること。

平成20年改正の個別信用購入あつせん業者の既払金返還義務については、個別クレジット業者の既払金返還義務が認められる場合には、同時に、個別信用購入あつせん業者が販売業者等に対して既払いの立替金の返還請求ができることも併せて規定しており、個別クレジット業者の購入者に対する既払金の返還義務と販売業者等の個別クレジット業者に対する既払いの立替金の返還義務がワンセットとして規定されている。

よって、これを参考に、仮に包括信用購入あつせん業者(イシューア)の既払金返還義務を導入するとすれば、その前提として、イシューアが加盟店・PSP・アクワイアラーなどから既払いの立替金の返還ができることが前提となっていなければならない(この前提がなければ、結局、悪質加盟店の逃げ得を許すこととなり、イシューアの負担はカードホルダーへの負担となって跳ね返ってくる)が、この前提がある限り、既払金返還義務を認めてもよいのではないかと。

	この点、越境型などの国際取引の場合、アクワイアラーや海外決済代行業者は海外の業者であるから、日本法のみで規制をかけることは難しい(チャージバックなどにより取り戻すしかない)と思われるが、悪質業者自体は国内の業者なので、イシューは末端の事業者(国内事業者)に対して立替金を返還できる(末端の事業者はイシューに立替金を返還しなければならないとする)としてはどうか。 以上
122	割賦販売法小委員会 中間的な論点整理に対する意見 1 加盟店の調査について ネットで商品を買う際、大手より、マイナーな店で買ったほうが安くなることが多いです。ただ、そういう店がきちんとした加盟店かどうか、素人には分かりません。カードトラブルを避けるため、加盟店の調査をきちんとしてほしいです。 2 マンスリークリア取引について 今まで1回払いで購入したことしかありません。分割払いの場合も、一括の場合も、消費者を守るという点は変わりません。割賦販売法の保護を、一括の場合にも広めてほしいです。
123	・該当箇所(どの部分についての意見か、該当箇所が分かるように明記して下さい。) 論点 1.2. マンスリークリア取引について ならびに 論点 1.3. イシューによる相談苦情対応等について ・意見内容 マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すべきである。 また、マンスリークリア取引についても包括信用購入あっせん取引と同様にイシューに対し、不適正取引防止義務または苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)を明記すべきである。 ・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。) 消費者相談員です。相談される取引の中で現在個別信用購入あっせんは年間600件あまり受ける相談の中でも一ケタです。クレジットを利用した取引のほとんどはマンスリークリアです。クレジットカードさえ持っていればサクラサイトのポイントを購入する事もできますし、怪しげな情報商材をダウンロードする事もできます。その返金交渉の入り口はすべてイシューであり、イシューの協力なしに返金交渉は不可能です。詐欺的な消費者被害を回復することはできません。残念ながらイシューにより温度差があることも事実で、決済代行の連絡先を伝えるにとどまり全く協力を得られず、不当利得を返還させることができなかった事案も少なくありません。詐欺的な事業者の収益にイシューが加担している構図です。ぜひ上記意見内容について実現していただきたい。よろしくお願いします。
124	意見] 1 該当箇所 論点 1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引に対する法規制を行うべきである。 具体的には、適用除外となっている抗弁対抗規定(法30条の4)やイシューの適切措置義務(法30条の5の2)をマンスリー取引にも適用することなどが検討されるべきである。

【理由】

中間的な論点整理は、マンスリークリア取引と割賦払い式のクレジット取引は性質が異なるとか、悪質商法被害が販売業者自体の問題であるなどという理由により、マンスリークリア取引に抗弁対抗規定を適用することに消極的である。

しかし、平成20年法改正後、カード取引における被害が倍増しており、割賦販売法の適用がある分割払い・リボ払いの苦情相談件数は平成21年から平成25年の5年間でほぼ横這いであるのに対し法規制がないマンスリークリア取引に関する苦情相談件数は5年間に11,078件から29,993件と2.7倍に急増しているのであり、このようにマンスリークリア取引の消費者被害が増加しているのは、悪質業者が法規制の手薄なマンスリークリア取引を意図的に取引手段として利用して業務を拡大してきたからに他ならない。法規制の抜け穴を狙う悪質業者を排除するためには、抜け穴をなくすことが必要である。

平成20年法改正において課題とされた「悪質加盟店・不正取引を助長するクレジットシステム改善」の必要性は、現状のマンスリークリア取引について当てはまるのであり、マンスリークリア取引に対する法規制の強化が、正面から議論検討されるべきである。

2 該当箇所論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見の内容】

① アクワイアラー・決済代行業者（以下、アクワイアラー等という）に加盟店管理義務を規定すること、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー等経由か海外アクワイアラー等経由かを問わず、国内販売業者と加盟店契約をむすぶアクワイアラー・決済代行業者を対象として加盟店調査義務・登録制等の法規制を課すことには賛成である。

但し、アクワイアラー等に課される加盟店調査義務の範囲や具体的内容について、「初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせて、特定の項目の有無という観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する」とされている点については、各事業者の裁量にまかせるのではなく、加盟店契約締結時及び顧客からの苦情発生時の調査義務と調査すべき事項（消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法等苦情の原因を調査すべきことなど）が明記されるべきである。

② アクワイアラー等に対し加盟店調査義務を課すだけでは不十分であり、アクワイアラー等とイシューアが加盟店調査に係る義務を分担するような制度設計が検討されるべきである。

具体的には、アクワイアラー等に対する加盟店調査義務と併せてイシューアに対しても何らかの形でアクワイアラー等の義務を分担するような義務を課すか、そうでないとしても、少なくとも現行法でマンスリー取引が適用除外となっている消費者の苦情発生時のイシューアの適切処理義務（法30条の5の2）を、マンスリークリア取引にも適用した上、同義務の適切な履行により問題解決がなされるような体制整備が検討されるべきである。（後記論点1. 3に対する意見②も同旨）

③ 中間論点整理が、「クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューアについては、クレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店調査・是正を実質的に行えるPSPについては加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」とする点について、加盟店調査・加盟店管理に関する義務をもっぱらアクワイアラー等のみの責任とし、イシューアの義務や責任を軽減する方向で検討するというのであれば、反対である。

上記のとおり、アクワイアラー等とイシューアが加盟店調査に係る義務を分担するような制度設計が検討されるべきである。

【理由】

① アクワイアラーの加盟店調査義務の内容について、各事業者の裁量に委ねるという方針では、不適正取引防止の実効性が確保できない。加盟店契約締結時及び消費者の苦情発生時の調査義務を明記し、調査すべき要件・調査すべき事項を具体的に規定する必要がある。特に、消費者の苦情が発生した場合について、加盟店の販売商品役務の内容や販売方法等苦情の原因を調査すべきことが規定されるべきである。

② アクワイアラー等だけに加盟店調査義務を課しても実効性がない。なぜなら、悪質業者や不正取引発覚の端緒となるのは、消費者の苦情であり、消費者が苦情を申し出る先は、直接の契約者であるイシューアである。アクワイアラー等にいか加盟店調査義務を課しても、顧客の苦情や問題がアクワイアラーに適切に伝わり、かつイシューアが自らの責任において問題解決に当たる制度設計でなければ調査義務の適切な履行や悪質加盟店排除は実現しない。

以下のような理由からしても、加盟店調査や不適取引の防止について何らかの義務や責任を負う制度設計がとられるべきである。

そもそも、クレジット取引は販売業者と与信業者が別であることから悪質な販売業者に利用されやすいという構造上の特徴があること、クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者を利用して間接加盟店を広げ、事業拡大という利益を受けていることからすると、イシューアは、間接加盟店の取引についてもアクワイアラー等とともに不適正取引防止の責任を担うべきである。

また、消費者と直接の契約関係にあるイシューアには、取引上の信義則に基づき、加盟店がクレジット取引の構造を悪用して不適正な販売行為を行うことないように対処する義務(不適正取引排除義務)を負うものと考えられ、顧客の苦情発生時に苦情の適切かつ迅速な処理のため必要な措置を講じる義務(適切措置義務・法30条の5の2、省令60条3号ロ)は、このような義務の一環として現行法に規定されたものである。

3 該当箇所論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について

【意見の内容】

① 中間論点整理では、「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る苦情相談を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。」とされているが、イシューアに対する対策対応について「相談苦情情報の通知」の対応を求めるだけでは不十分である。

② イシューアに対しても何らかの形でアクワイアラー等の加盟店調査義務を分担するような義務を課すか、そうでないとしても、少なくとも現行法でマンスリー取引が適用除外となっている消費者の苦情発生時のイシューアの適切処理義務(法30条の5の2)を、マンスリークリア取引にも適用した上、同義務の適切な履行により問題解決がなされるような体制整備が検討されるべきである。(論点1. 1に対する意見②も同旨)

【理由】

① 中間的な論点整理では、イシューアは加盟店契約の締結や加盟店調査をする立場にないという考え方に立ち、加盟店調査義務を課すことを想定せず、消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供

	する仕組みを検討する方針を掲げるに止まっている。 現行法においても、包括信用購入あっせん取引については、イシューアは苦情発生時に「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」(法30条の5の2)義務があり、同義務の適切な履行によって、アクワイアラー等と協力して問題解決をすることが可能となっているが、マンスリークリア取引については、この適切処理義務の適用もない。イシューアが消費者の苦情に対し自ら解決を行う責任を負わない体制のままでは、いかにアクワイアラー等に加盟店調査義務を課しても十分機能しない恐れが大きい。 中間論点整理が言うような「通知の対応」(しかも、当初の案にあったこれを義務する可能性も削除されており、このままでは拘束力の弱いものとなる恐れがある)では、対策として極めて不十分である。 ② そもそも、クレジット取引は販売業者と与信業者が別であることから悪質な販売業者に利用されやすいという構造上の特徴があること、クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者を利用して間接加盟店を広げ、事業拡大という利益を受けていることからすると、イシューアは、間接加盟店の取引についてもアクワイアラー等とともに不適正取引防止の責任を担うべきである。 また、消費者と直接の契約関係にあるイシューアには、取引上の信義則に基づき、加盟店がクレジット取引の構造を悪用して不適正な販売行為を行うことないように対処する義務(不適正取引排除義務)を負うものと考えられ、顧客の苦情発生時に苦情の適切かつ迅速な処理のため必要な措置を講じる義務(適切措置義務・法30条の5の2、省令60条3号ロ)は、このような義務の一環として現行法に規定されたものである。裁判例でも、マンスリークリア取引におけるイシューアについて、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認及び調査等を行い、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有することを認めている(東京高裁平成22年3月10日判決、同義務を認めたとうえで、カード会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査をアクワイアラーに依頼していれば利用代金が返還された可能性が高かったにもかかわらず、クレジットカード会社がこれを怠ったとして債務不履行に当たると判示した)。 マンスリークリア取引が不適正取引に利用され、被害が多発している実態に鑑みれば、マンスリークリア取引におけるイシューアの不適正取引排除義務を明確化する方向で検討すべきである。 以上
125	該当箇所 1 第1章 2.2 近時の消費者相談の動向 意見内容 P.5 の表において、苦情件数が提示されているが、苦情内容の内訳(例えば商品未着、模造品、瑕疵あり等)について明らかにした上で、当該苦情の原因がクレジット取引に起因するものであるかの分析をしたうえで、具体的な苦情に対応するために必要な制度のありかたを検討していただきたい。 理由 苦情の内容によっては、必ずしもクレジット取引に起因して発生した苦情ではなく、たまたま決済手段としてクレジットカードが選ばれたことを理由としてカード会社に苦情が寄せられているケースも存すると考えられる。苦情の原因が明らかにされていないが、その内容を吟味した上で、原因に即して課題を分析し、規制の方法と対象とすべき事業者を検討しなければ、課題の解決にならない。 該当箇所2 第2章 1.1 加盟店の調査について P.8「契約時に最低限の事実確認を求めるほかは、契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきである。」については賛成する。

意見内容

近年は、取引実績がない、または非常に少ない個人事業主やベンチャー企業、個人間取引を行う一個人からも決済手段としてクレジットカードを採用したいとのニーズが増加している。そして、係るニーズに応じて決済システムのインフラを提供することによって、消費者にとっての利便性が向上しており、これは経済の発展、消費活動の活性化に大きく貢献しているところである。

そして、上記のような取引実績が少ない販売業者や、個人間取引を行おうとする一個人については、入り口段階での初期審査では適切な審査が十分に実現できないため、現状、国内アクワイアラーにおいては、途上審査を導入したり、消費者からの代金支払いの時期を後払いにするなどの工夫を凝らすことにより、悪質加盟店の排除に対する効果的な対応を実施しているところである。

しかし、仮に、加盟店につき入り口段階での一律の初期審査が法制化された場合には、これまで個社において実施してきた独自の審査によって適正に管理されてきた小規模加盟店や、これと同等の規模の新規の加盟店となろうとする者が一律にかつ形式的な判断により、決済手段としてのクレジットカードを導入できないこととなるおそれがある。

その結果として、消費者における決済手段の選択の多様性が奪われ、消費活動の活性化が阻害されることにもなりかねない。また、小規模加盟店や個人間取引を行おうとする一個人が、審査条件の緩い海外のアクワイアラーとの加盟店契約の締結を希望することにより、経済活動が国外に流出する状況にも陥りかねない。以上より、クレジットカードの利用環境拡大を図り、日本国内の経済の活性化を実現するためにも、加盟店審査の具体的方策については各事業者の裁量とされたい。

該当箇所3 第2章 1.1 加盟店の調査について

意見内容

P.9において「加盟店の調査については、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず同様の措置を求める」「通信販売等で加盟店自身が海外に所在する場合には、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)における表示や国際ブランドとの連携強化を含め、他の制度や実務的な取組の検討も必要」との記載があるが、今回の法改正に際して、事業者加盟店調査義務を課することによって、クレジット取引における日本の国際競争力を低下させないように十分配慮していただきたい。その前提として加盟店調査に係る海外の法制についても十分に調査検討をしていただきたい。

理由

加盟店調査に係る海外の法制との平仄を取らず、日本独自で加盟店調査に関する法制化を行うこととした場合には、国内の加盟店がこれを嫌い海外のアクワイアラーとの契約を好んで行うようになる可能性が存する。この場合、国内アクワイアラーが海外アクワイアラーとの競争に敗れ衰退するとともに、加盟店手数料に相当する金額が国外に流出する結果となり、また、現状において苦情への対応の点で問題視されている海外アクワイアラーを通じての取引がより増加し、かえって消費者保護に反する病理現象を招きかねない。

さらに、通信販売を行う加盟店においては、国際ブランドが禁止するクロスボーダー取引を回避する観点から拠点を海外に移すことも考えられ、この面においても加盟店調査に関する法制化には、国内企業の海外移転を推進することになりかねない危険をはらむ。

該当箇所4 第2章 1.2 マンスリークリア取引について

意見内容

P.11 から P.12 にかけて、「今後、現行の包括信用購入あっせんとの異同を整理し、同様の規定を措置すべ

きと評価できるのかという観点から、更なる検討が必要である。」「いずれにせよ、他のキャッシュレス取引との関係で、マンスリークリア取引の性質が異なるといえるのかという視点を踏まえ、取引間のバランスに考慮することが必要である。」との記載があるが、マンスリークリア取引については、現行の包括信用購入あっせんとの関係では、これと同程度の誘因性はなく、他のキャッシュレス取引との関係では、特に規制を加えるべき性質を有しているものとは考えられないことから、マンスリークリア取引に対し、イシューアと消費者との関係に係る規定を適用する必要はないと考える。

理由

＜現行の包括信用購入あっせんとの関係＞

現行の包括信用購入あっせんは、2か月以上にわたる分割払い又はボーナス払いを内容とし、支払時期の繰り延べ機能を有するものであることから、消費者は、手元に多額の現金がなくても高額な取引が可能となり、高額商品の強引な販売に悪用されやすいという面を有するものであるのに対し、マンスリークリア取引では、支払時期の猶予期間は最大でも2か月しか付与されず、かつ一括払いとされているため、現行の包括信用購入あっせんと同様に悪用される危険性は認められない点で両者は相違する。

＜他のキャッシュレス取引との関係＞

現状、マンスリークリア取引は、取引時点における一時的な手元資金の不存在に対応するためのキャッシュレス取引として利用されるか、又は非対面取引における簡易な決済手段として用いられているものであり、この点については、他のキャッシュレス取引と変わるところはない。

以上に照らすと、他のキャッシュレス取引と区別してマンスリークリア取引に対してのみイシューアと消費者との関係に係る規定の適用を認めるべき必要性は存しないものと考えられる。

該当箇所5 第2章 1.3 イシューアによる相談苦情対応等について

意見内容

P.12において「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談苦情を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである」との記載があるが、「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から」という表現は、アクワイアラーにおける加盟店調査の法的義務の存在を前提とした記載とも読めるため、「悪質加盟店に係る情報の共有を促進する観点から」と修正した上で、今後の議論を行っていただきたい。

理由

今般の法改正においてアクワイアラーにおける加盟店調査義務を法制化するか否かについては未だ検討の対象過程にある問題であるため、中間的な論点整理において結論を先取りするような表現を用いることは避けていただきたい。

該当箇所6 第2章 1.3 イシューアによる相談苦情対応等について

意見内容 P.12「イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである」との記載について、指定信用情報機関のような、相談苦情情報を一元化し、データベースを構築、提供することを検討いただきたい。

理由

イシューアとアクワイアラーの間には契約が存在しないケースが多数あることから、情報共有が困難であるという事情も存在すると考えられる。認定割賦販売協会の会員は、割賦販売法上、利用者等の保護に欠ける行為に関する情報を認定割賦販売協会に報告する義務があるが、会員でない者についてはその義務はない。また、認定割賦販売協会の会員でなければ、認定割賦販売協会に報告された利用者等の保護に欠

	ける行為に関する情報の提供を受けることができない。悪質加盟店排除には、PSP も含めて相談苦情情報を共有し、活用できるデータベースの存在が、悪質加盟店排除に資すると考えられる。 該当箇所7 第2章 2.2 クレジットカード利用時の不正使用対策について 意見内容 P.15「不正使用のリスクは加盟店が取り扱う商品、取引規模及び販売形態等に応じ大きく異なる。このことを踏まえ、独自に効果的な対策を講じている加盟店が徒に追加的な負担を負うことがないように配慮しつつ、制度的な枠組みと実務的な取組の両面から、不正使用対策の推進の検討が必要である」に賛成する。 理由 P.15 に記載のとおり、EMV や 3D セキュアのみが万全の対策とはいえないことはもちろんのこと、不正使用の態様も変化する。 特定の手段に拘ることなく、加盟店の商品や取引規模及び販売形態に応じて、最も効果的な手法を加盟店自身が開発すること、もしくはクレジットカード会社や国際ブランドなどが開発・提供することへの取組を検討すること、またはそれらの取組を後押しするあり方を検討することが、有効な不正使用対策となると考えられる。
126	・該当箇所 1. 1. 加盟店調査について 「具体的には、悪質加盟店を生じない体制等の仕組みを求め、その手法は、契約時に最低限の事実確認を求めるほかは、契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきである。」(p8) ・意見内容 加盟店調査の内容・手法については、「最低限の事実確認を求めるほかは、…裁量とする方向」で検討するのではなく、“加盟店審査の実態をより精査したうえで、どの程度まで割賦販売法で規定するかについて、具体的に検討を進めるべきである。”とすべきではないか。 ・理由 * 初期審査については、「スマホ決済」など新たな決済システムでは、加盟店審査の内容が従来に比べ相当簡略化されている例も見られることから、それらの実態をより精査し、最低限の審査事項をどのように具体的に定めるかを検討する必要がある。 * 途上審査については、苦情が多発し被害が拡大してから対応しても遅いので、調査開始の要件や調査内容・必要な措置等を具体的に規定する必要がある。 ・該当箇所 1. 2. マンスリークリア取引について 「…今後、現行の包括信用購入あっせんとの異同を整理し、同様の規定を措置すべきと評価できるのかという観点から、更なる検討が必要である。」(p11) ・意見内容 マンスリークリア取引に関するトラブルが、海外アクワイアラー経由の取引で多発していることを踏まえ、

	マンスリークリア取引に対しても抗弁の接続を認める方向で検討を進める必要がある。 ・理由 * 海外アクワイアラー経由の取引では、翌月 1 回払いの取引が指定され、消費者には支払い回数の選択が与えられていない。なかには、分割支払いとしたい場合は、後からリボ払いに変更するよう指示している例も見られる。 * このような状況では、現行の包括信用購入あっせん取引とマンスリークリア取引とを区別して取り扱う理由はない。 * また、消費生活センターに寄せられる「海外アクワイアラー経由のマンスリークリア取引」の相談について、相談者の「抗弁」を実質的に受け止めて、その解決に積極的に対応しているイシューアの例がある一方で、割賦販売法の適用除外で対応できないとするイシューアが存在するなど、その対応にばらつきを生じている。 ・該当箇所 1. 3. イシューアによる相談苦情対応について 「イシューアによる相談対応については、マンスリークリア取引を含め、現行の割賦販売法における苦情調査の様な義務を措置すべきという意見があった。一方、相談苦情において問題が指摘されている事案は加盟店との取引自体に係るものであり、本来、加盟店とクレジットカード会員の間で解決すべき問題であって、イシューアが対応する法的な義務を設ける必要はないという意見もあった。また、義務は不要だが、各イシューアが相談苦情に際し、どの程度の対応を行うのかをクレジットカード会員規約や入会時の表示等で示すべきという意見もあった。これらの意見を踏まえ、制度上・実務上いずれからも対応の可否を検討する必要がある」(p12) ・意見内容 マンスリークリア取引に関するトラブルが、海外アクワイアラー経由の取引で多発していることを踏まえ、“現行の割賦販売法における「苦情の適切かつ迅速な処理」義務(30条の5の2)を、マンスリークリア取引に対しても適用することを検討する必要がある”旨を明記するべきではないか。 ・理由 * 海外アクワイアラー経由のマンスリークリア取引のトラブルは、その大半が、詐欺的取引など違法行為・不正行為にかかる取引であることから、これらのマンスリークリア取引に対しても割賦販売法30条の5の2の適用を図る必要がある。 * 消費生活センターに寄せられる「海外アクワイアラー経由のマンスリークリア取引」の相談について、違法行為・不正行為にかかる苦情としてとらえ、積極的な苦情処理を行うイシューアと、割賦販売法の適用除外として積極的な対応をしないイシューアと、その対応にばらつきがある。
127	1. 立法事実について 本中間整理には消費者相談の動向についての記述があるが、消費者相談の内容の分析はこれまで十分に行われておらず、どこに問題があり、それに対してどのような措置を講ずればいいのかの議論の土台ができていない。たとえば、第1章2. 2に記載されている相談・苦情件数の表は、相談の中身にかかわらず、

	すべての消費生活相談について、当該取引の支払方法別に件数を出したものであり、決済方法が苦情や問題と結びついていないものも多く含まれると考えられる。また、第2章1. 1には、「いわゆるサクラサイトの疑いが強いメール交換サイトや模倣品販売等、悪質性が強いし違法性のある取引」との記載があるが、それが「イシューを兼ねない加盟店契約主体の増加等」により引き起こされていると判明しているわけではない。少なくとも、そう結論付けるような調査・分析はなされていない。 消費者からの相談・苦情等の内容の分析をすることによって、まずは問題の所在を把握することが必要である。現時点で規制が必要との結論を出すべきでない。 2. 決済代行業者について 本中間整理では、「加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべき」とし、いわゆる決済代行業者のうち一部につき、実態面を考慮した規制の導入という考え方が示されている。しかしながら、本中間整理にも記載があるとおり、「いわゆる決済代行業者」にもさまざまな形態があり、トラブル回避のため自主的な取り組みを行っている事業者も多く存在する。いわゆる決済代行業者や、規制導入の提案がなされている PSP の定義が明確化されていないなか、実質的にトラブル回避のための自主的な取り組みを行っている事業者のみを規制対象とする一方、自主的な取り組みを行っていない事業者が対象から外れるようなバランスを欠いた制度が検討されるおそれがある。そもそも立法事実が把握できていない現時点において、規制対象を広げるべく具体化の検討を進めるとしている点に反対である。対象事業者の定義を明確にし、問題の所在に対応した実効性のある制度を慎重に議論・検討すべきである。またその際は、関係事業者から幅広く意見を聞く機会を設けていただきたい。 3. マンスリークリア取引について 現在クレジットカード決済に係る取引のほとんどはマンスリークリア取引であり、その多くは正常に取引が完了していることに鑑みれば、マンスリークリア取引への規制対象拡大という日本経済に多大な影響を及ぼすほどの立法事実が現時点で確認されていない。一部の悪質事業者のために健全な事業者の経済活動を委縮させる恐れがあることから、規制対象をマンスリークリア取引へ拡大すべきではない。 4. セキュリティ対策の方向性について クレジットカードの不正利用の手口は日進月歩であり、一概に一つの対策が効果的とは言えない状況である。事業者による自主的な取り組みを尊重すべきである。 5. おわりに クレジットカード決済は、日本だけでなく全世界の経済活動に欠かせない決済手段であり、キャッシュレス化の促進という観点においても極めて重要な役割を果たしている。クレジットカード決済への新たな規制の導入は、日本経済に大きな影響を与えるものであるから、拙速な規制強化を行うべきではなく、問題の所在をしっかりと調査・分析したうえで、新たな規制導入の必要性があるのか、他に手段はないのかといった慎重な議論・検討が求められるところ、本中間整理を見る限り、それらが十分に行われたとは言い難い状況である。規制ありきの検討ではなく、何が問題となっていて、何が実効性のある対策なのか、他の決済方法とのバランスを確認しつつ慎重な議論をしていただきたい。 以上
128	(意見1) ・該当箇所： P9「アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に関わる

規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」

・意見内容:

PSP の加盟店の取引等に関わる規定の内容について、加盟店調査だけではなく、加盟店への売上金支払が確行されるような措置をご検討いただきたい。

・理由:

EC 市場の健全な発展、および安心安全なクレジットカード取引実現のために PSP が果たすべき役割は大きく、その運営には

- ①消費者保護(悪質加盟店の排除)、
- ②情報セキュリティの確保、
- ③加盟店保護(PSP の健全な財務体質維持)

の 3 要素が欠かせないものと考えております。加盟店保護の観点では、PSP の倒産により加盟店が売上資金を得られない事例が過去に発生するなどしており、こうした事例は、EC 市場の発展に水を差しかねないことから、今後回避していくべき事態と考えます。

一方、PSP については、いわゆるクロスボーダー業者も含めると、どの会社が PSP 業務を実施しているのか自体の全容把握も困難な状態であり、今後の適切な行政措置の履行に向けて、登録等の実施による全容把握を行うことを検討することは十分に理解できるものと考えております。そうした検討にあたっては、登録業者への一定の措置・義務等もちろんきわめて重要ですが、登録要件の定義にあたっても、上述の 3 要素を確りと履行できる能力のあることを確認できるような措置を国内外業者の隔てなく実施することにより、EC に関わる各関係主体の保護を図り、EC 業界の更なる発展と消費者・事業者が安心して EC に関与できる環境を実現すべきものと考えます。

(意見 2)

・該当箇所:

「例えば、クレジットカードの取扱いを主な業の一つとし、クレジットカード番号を保有することが当然に想定される PSP については、新たに直接の義務の対象とする一方、加盟店に対しては原則非保持を推奨しつつ、保持する場合には何らかの措置を求めてはどうかという意見があった。このように、各主体の性質や業務実態ごとに柔軟に、具体的な義務から努力義務まで、幅広い対応や義務のあり方を検討すべきである。」

・意見内容:

カード番号非保持サービスにおいては、カード番号情報のオーナーシップの明確化、ならびに加盟店へのカード情報の返還義務等を検討いただきたい。

・理由:

カード番号非保持サービスを提供する際に、加盟店からのカード情報返還要請をあらかじめ約款で断る旨定めている、あるいは契約書等において情報の所有者についての定義を明確に行っておらず、情報返還要請に応じないもしくは必要以上に情報返還時の情報漏えいリスクに関する損害賠償責任を加盟店に負

	わせる等の方法で、加盟店の情報返還要請に対応しない PSP も存在しています。 PSP が非保持サービスにて保持しているカード番号は加盟店が持つ情報を加盟店の依頼により預かっていることは明白であり、PSP がカード情報のオーナーとなることはありえませんが、情報を保有していることを盾に加盟店との取引関係において不公正な立場に立とうとする PSP については、独占禁止法精神からしても、問題があるものと思われます。 EC 市場の健全な発展および安心安全なクレジットカード取引実現のためには、カード番号非保持サービスの推進は極めて重要であることから、非保持化推進の検討にあたり、上記のような不公正な状態が発生しないようあらかじめオーナーシップの明確化等を行い、全ての加盟店が安心して PSP の提供するサービスを利用できるような措置を図っていくべきであると考えます。 以上
129	1.論点 1.1 加盟店の調査について (1)意見内容 アクワイアラーおよび決済代行業者につき、マンスリークリア取引であるか包括信用購入あっせんであるかを問わず、またアクワイアラーが国内あるいは海外のいずれに立地するかにかかわらず、加盟店調査管理義務を課すことは妥当である。しかし、『中間的な論点整理』においては、イシューアについてについて苦情発生時における適切処理義務など不適正取引防止義務が課せられておらず、これらイシューアラーの責任を明確化し、規定することが必要である。 (2)理由 現在のクレジットカード取引においてはマンスリークリア取引がその多くを占めているにもかかわらず、現行割賦販売法は、マンスリークリア取引にかかるイシューアの責任を何ら規定していない。このため、イシューアには、アクワイアラーや決済代行業者が介在した消費者と加盟店との間のマンスリークリア取引について、加盟店との間に直接の契約関係が存在しないことを理由に取引業者である加盟店の取引実態を調査し、対処しようとする姿勢がみられないのが現状である。 イシューアは、アクワイアラーや決済代行業者を介在させることによってクレジット取引の範囲を拡大し、収益を増加させているのであって、クレジット取引におけるイシューアの立場や責任は、そのクレジット取引が包括信用購入あっせん取引であるかマンスリークリア取引であるかによって異なるものではない。そして、割賦販売法30条の5の2において包括信用購入あっせんにつきイシューアに苦情発生時の適切処理義務が課せられていることを踏まえるならば、マンスリークリア取引についても、イシューアに同様の義務を課すことは当然のことといわなければならない。マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者やサイト業者が加盟店となって多くのトラブルを引き起こしている現状は、現行割賦販売法がマンスリークリア取引についてイシューアの責任を何ら規定していないという隙間にその原因の一端があるものといわなければならない。 2.論点 1.1 加盟店の調査について (1)意見内容 アクワイアラーおよび決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すべきである。『中間的な論点整理』は、アクワイアラーおよび決済代行業者の加盟店調査管理義務について、「具体的には、悪質加盟店を生じない体制等の仕組みを求め、その手法は、契約時に最低限の事実確認を求めるほかは、契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきである。」と述べている。しかし、このような抽象的な基準のみでその具体的内容を事業者の裁量

に委ねるというのでは、アクワイアラーや決済代行業者に加盟店調査管理義務を課すことの実効性を確保することができないものといわなければならない。加盟店調査の具体的な審査方法については事業者の判断に委ねざるを得ない面も否定できないが、その調査の内容については、加盟店契約締結時の要件および加盟店契約締結後における調査項目および対応策など具体的に規定すべきである。

なお、アクワイアラーや決済代行業者のみならず、イシューアについても不適正取引防止義務を明敏で規定すべきであるとする意見については、すでに述べたところであるが、この場合においても、その内容は具体的に定めることが必要である。

(2)理由

『中間的な論点整理』は、「加盟店の調査は、既に加盟店審査モデルを確立し効果的に運用している事業者も存在していることに十分配慮し、[以下略]」として、現在の加盟店審査モデルが効果的に運用されているという前提に立っている。しかし、現在の加盟店審査モデルが有効に機能しているのであれば、何故、悪質な販売業者やサイト業者が加盟店となり、消費者との間のトラブルが増加しているのであろうか。このような前提は、実態の認識を誤ったものであるといわざるをえない。

具体的な調査内容を事業者の裁量に委ねるのであれば、事業者の恣意的判断を防ぐことができず、アクワイアラーや決済代行業者に加盟店調査管理義務を課すことの実効性を確保することができない。

2.論点 1.2 マンスリークリア取引について

(1)意見内容

マンスリークリア取引について、加盟店である販売業者に主張することのできる事由をイシューアに対抗することができるといういわゆる抗弁権接続規定を適用すべきである。

アクワイアラーや決済代行業者の介在により悪質な販売業者やサイト業者が加盟店となって多くのトラブルが生じている現状に鑑みるならば、不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を課すのみならず、加盟店による不適正取引のリスクをイシューアに負担させる民事ルールとして抗弁権の接続を適用することが必要である。

(2)理由

現在のクレジット取引においては、クレジットカードによる決済を行う際にマンスリークリア方式を選択した後、リボルビング方式に変更することも可能であり、この場合においては、その変更後について抗弁権の接続(割賦販売法30条の4)が認められるものとされている。(経済産業省『割賦販売法の解説(平成20年版)』49頁、日本クレジット協会「包括的信用購入あっせんに伴う自主規制細則」2条)。このような現状に鑑みるならば、マンスリークリア取引と包括信用購入あっせんであるリボルビング取引を区別することに合理性はなく、マンスリークリア取引にのみ抗弁権の接続を否定する理由はないものといわなければならない。

『中間的な論点整理』によれば、「マンスリークリア取引の取引件数に対する相談発生割合も微増しているが、包括信用購入あっせんや個別信用購入あっせんの発生率を大きく下回っている。」のであって、マンスリークリア取引に抗弁権の接続を認めてもイシューアにとって大きな経済的負担が生じることにはならない。そもそも、抗弁権の接続が機能するのは、販売契約につき無効・取消し・解除などの事由が存在する場合に限られるのみならず、そのような事由が存在する場合においては、イシューアは加盟店に対し立替金の返還請求が可能になるものと考えられることから、抗弁権の接続が適用された場合にあっては、イシューアにとって大きな経済的負担がかかることはないものといえることができる。

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

【1.1 加盟店の調査について】

加盟店の調査は、既に加盟店審査モデルを確立し効果的に運用している事業者も存在していることに十分配慮し、加盟店契約を締結する各社が自社の営業実態やノウハウに応じ、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を整備できるよう、特定の調査項目の有無等という観点ではなく、双方を総合して一定以上の水準を確保することが必要である。

具体的には、悪質加盟店を生じない体制等の仕組みを求め、その手法は、契約時に最低限の事実確認を求めるほかは、契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきである。(8ページ)

アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。(9ページ)

意見内容

◆初期審査及び途上審査の内容を具体的に規定すること

○アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について(※1)、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず(※2)、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず(※3)、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査を課するという方針には賛成である。

○しかし、アクワイアラー等による加盟店調査に関しては、加盟店契約締結時における悪質加盟店の排除や加盟店契約中の不適正取引防止に実効性を持たせるために、初期審査時(加盟店契約締結時)に調査すべき事項、途上審査時(加盟店契約中)に調査すべき事項を、ある程度具体的に規定すべきである。

理由

○「中間的な論点整理」に示されている「アクワイアラー等の加盟店調査に関して、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねる」旨の方針に対しては、初期審査で悪質加盟店が排除できるのか、途上審査で不適正取引が防止できるのか懸念が生じる。

○実効性ある初期審査及び途上審査とするために、

①初期審査時には、事業者の属性に関する情報及び販売する商品・役務等の内容、基本的な販売方法等に関すること、

②途上審査時には、違法性が高い苦情が発生した場合や同種の苦情が多発した場合の加盟店の販売方法の実態調査と改善を求めること、などについて具体的に規定すべきである。

○第3回割賦販売小委員会における日本クレジット協会(資料2)及び大手決済代行業者(資料3)の説明によれば、国内の主なアクワイアラー及び決済代行業者に関しては、既に加盟店審査モデルを確立・運用していることが伺えることから、初期審査や途上審査が規定されても、多くのアクワイアラー等にとっては何ら業務に支障はないと考えられる。逆に、加盟店審査モデルが確立されていないアクワイアラー等にとっては、初期審査及び途上審査の内容を規定することは有益になると考えられる。

※1 「アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」(9ページ)

※2 「アクワイアラー等による加盟店の調査については、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、本章1. 1. に示した措置を、クレジットカード番号情報等の適正な管理等に係る規定と同様に支払期間の別に関わらず適用すべきである。」(11ページ)

※3「加盟店の調査については、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず同様の措置を求める方向であることを踏まえ、海外アクワイアラー経由の取引についても、割賦販売法でどのような主体に措置を求めることが可能か、実務的にどの程度の執行が可能かといった観点から、実効性ある措置の確保に向けた検討が必要である。」(9ページ)

該当箇所

第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

【1.1 加盟店の調査について】

以上を踏まえ、PSP について、加盟店の調査・是正を実質的に行える者を分類するという観点から、取引実態の分析、考え方の整理を行う必要がある。その上で、アクワイアラーと PSP について、各種の措置や登録等の行為規制をそれぞれに対し、どのように求めるべきか整理すべきである。(8ページ)

意見内容

◆アクワイアラー及び決済代行業者に対して行政への登録義務を課すこと

○マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に対して行政への登録制義務を課すべきである。

理由

○現在、「個別方式」「包括方式」とともに信用購入あっせん業者は登録制となっているが、アクワイアラーと決済代行業者には行政への登録義務が課せられていない。

○「中間的な論点整理」において、アクワイアラー及び決済代行業者に加盟店調査を課す方向性が示されたが、同調査が適切に実施されているかを行政が確認し、必要な対応をとることを可能とするためにも、アクワイアラー及び決済代行業者に登録義務を課すべきである。

○現在、消費者庁には「決済代行業者登録制度」があるが、任意制度のため無登録の業者がいること、また、イシューアが決済代行業者まで把握していないことがあることから、消費生活相談員からは、不適正なクレジットカード取引に関する相談処理の際に決済代行業者と交渉ができず業務が進まないという話をきく。決済代行業者等の登録が義務となれば所在等が明確となり、相談処理に資することにもなる。

該当箇所

第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

【1.1 加盟店の調査について】

・ 以上を踏まえ、クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューアについてはクレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。この構造の整理にあっては、実効性ある加盟店調査のため、イシューアからアクワイアラーに相談苦情情報を提供することについても検討することが必要である。(9ページ)

意見内容

◆イシューアの不適正取引防止義務等を明確に定めるべきである。

○イシューアに対しては、不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を定めるべきである。

理由

○現行法(割賦販売法 30 条の 5 の 2)は、イシューアに対して、購入者等の利益の保護を図るため、購入者等からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならないと定めている。これは、イシューアが消費者(購入者等)との契約関係に伴って、加盟店の不適正な取引によって消費者に不利益が生じないように注意する義務を負うという考え方に基づくものと思われる。

○イシューアについては、「中間的な論点整理」で示されたクレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を適用する構造に改める方向性から、加盟店調査を課すことは想定されておらず、消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みの検討の方針を掲げるにとどまっている。これは、現行法のイシューアの責任を後退させるものであり反対である。

○第2回割賦販売小委員会の消費者団体の説明(委員提出資料2)では、クレジットカード取引に関する被害の実態とクレジットカード会社・決済代行業者等の対応が報告されている。消費生活センターからの連絡を受けたイシューアの対応は様々であるが、クレジットカード取引に関する消費者トラブルを迅速に解決するためには、イシューアの協力が不可欠なのが理解できた。「中間的な論点整理」で示されたイシューアの役割としてのアクワイアラーへの相談苦情の情報提供の方向性だけでは、今後、ますます消費生活相談現場での対応が困難となることが懸念される。

○クレジットカード取引を展開するイシューアが、直接加盟店だけでなくアクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める場合には、事業拡大に伴って間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連携して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務調査管理を尽くす責任を負うべきである。

該当箇所

第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

【1. 2. マンスリークリア取引について】

抗弁の接続をはじめとした消費者とイシューアの契約に係る規定については、大半の消費者が低コストで、マンスリークリア取引でのクレジットカード利用というサービスを受けていること、デビットカードやプリペイドカード等の他のキャッシュレス取引とのバランスを考慮した検討が必要であることを踏まえ、誘因性・複雑性の観点から、措置に慎重な意見が多かった。

一方、EC 取引をはじめ、現金なしに支払いが可能という利便性を見ると、クレジットカードが存在することにより販売等の取引が生じているといえ、措置を検討すべきという意見もあった。今後、現行の包括信用購入あっせんとの異同を整理し、同様の規定を措置すべきと評価できるのかという観点から、更なる検討が必要である。(11ページ)

意見内容

◆マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

○マンスリークリア取引の拡大にあわせて苦情相談が大幅に増加(平成 21 年度:1 万 1077 件、平成 24 年度:2 万 2063 件 割賦販売小委員会 第 1 回 資料4 19 ページ)している実態を踏まえ、マンスリークリア取引についても抗弁接続の適用を認めるべきである。

理由

○マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済時に選択できるだけではなく、カード決済後にマンスリークリア方式からリボルビング払いに変更できるシステムが広がっている。

○後からリボルビング払いに変更した場合は、その後は包括信用購入あっせんに該当する取引として抗弁接続等の規定が適用されるとの解釈は、経産省も明確に認めているところである（経済産業省「割賦販売法の解説・平成20年版」49頁～50頁。「※4『後リボ特約』について」）。また、クレジット業界も同様の解釈を承認している（日本クレジット協会の「包括信用購入あっせんに係る自主規制細則」第2条）。

○前述のようなカード決済が広まるなかで、マンスリークリア取引の場合にだけ抗弁接続等の消費者保護規定が適用されないという事態は合理性がないと考えられる。

○マンスリークリア取引への抗弁接続の導入に消極的な理由として、イシューアーにとって経済的負担が生じることがあげられるが、「中間的な論点整理」（5ページ）では「一方、事務局の推計によれば、マンスリークリア取引の取引件数に対する相談発生割合も微増しているが、包括信用購入あっせんや個別信用購入あっせんの発生率を大きく下まわっている。」とし、平成24年度の支払類型別消費者相談発生率として0.00085%との数字があげられている。仮にマンスリークリア取引に抗弁主張が認められるとしても、抗弁主張が生じる割合はそれ以下である。

○「中間的な論点整理」にて、アクワイアラー及び決済代行業者に苦情発生時の加盟店調査義務が課される方向性が示されたことから、抗弁主張に対する調査・判定が原則として可能となるため、事実上のイシューアーの不利益はそれほど多くは生じないと考えられる。

○マンスリークリア取引への抗弁接続は、違法な販売行為である場合に限り支払い拒絶の抗弁主張を認めるものであり、カード利用者である消費者の期待に添うものである。

○また、第2回割賦販売小委員会の消費者団体の説明（委員提出資料2）では、クレジットカード取引に関する被害の実態とクレジットカード会社・決済代行業者等の対応が報告されている。消費生活センターからの連絡を受けたイシューアーの対応は様々であるが、消費者トラブルを迅速に解決するためには、マンスリークリア取引への抗弁接続の導入が必要である。

該当箇所

第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. クレジットカード取引の利用環境の変化等

【1. 3. イシューアーによる相談苦情対応等について】

・加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談苦情を含め、イシューアーからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである。⇒【意見内容1】

・ただし、この検討を進める際には、実務的にどの程度の対応コストが生じるのか、海外アクワイアラーを経由した取引の場合に機能するの点にも留意が必要である。⇒【意見内容2】（12ページ）

意見内容 1

◆イシューアーの不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すること

○イシューアーはクレジットカード取引の適正化について、消費者に対して責任を負う立場にあることから単に消費者から寄せられた相談苦情情報をアクワイアラーに通知するだけでは不十分である。イシューアーの不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。

理由

○「中間的な論点整理」は、三者間取引として組み立てられた割販法の規定を、イシューはカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー・決済代行業者は加盟店の取引等に係る規定を適用する構造に改めるという方針(※1)を示し、イシューには消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を掲げるにとどまっている。これは、現行法(割賦販売法 30 条の 5 の 2)のイシューの責任を後退させるものであり反対である。

○イシューは、消費者から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するものではない。

○クレジットカード取引を展開するイシューは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して不適正取引防止の中心的責任を負うべきである。イシューの役割は、アクワイアラー等において迅速かつ適切に苦情を調査・処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理ことと思われる。

○前述の役割は、包括信用購入あっせんでもマンスリークリア取引でも区別する必要はないと思われるので、現行法(割賦販売法 30 条の 5 の 2)の苦情発生時の適切処理義務とともに不適正取引防止義務を規定し、両取引に及ぼすべきである。

※1 「以上を踏まえ、クレジットカード会員、加盟店及びクレジットカード事業者の三者間取引を出発点として組み立てられてきた現行の割賦販売法の構造を、イシューについてはクレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行える PSP については加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである。」(9ページ)

意見内容 2

◆海外アクワイアラー経由の取引にも国内の加盟店の調査義務等を課すことは可能

○「中間的な論点整理」は、海外アクワイアラーであっても、日本国内の販売業者との間で加盟店契約を締結しカード決済を取り次ぐ事業者については、国内アクワイアラーと同一の法規制の下に置く方針(※2)を示している。海外アクワイアラー経由の取引にも国内の加盟店の調査義務を課すべきである。

理由

○第5回割賦販売法小委員会における国際ブランドカード会社の説明(資料3)によれば、当該国際ブランドカード会社の大原則として「イシュー側とアクワイアラー側の国の双方で合法でなければならない」「法律等と不整合がある場合はその国の現地法に従わなければならない」旨が報告されている。

○そうであるならば、日本国内の販売業者との間で加盟店契約を締結しカード決済を取り次ぐ海外アクワイアラーに対して、加盟店契約時の調査義務や苦情発生時の調査処理義務を課すことは可能と思われる。

※2 「また、海外アクワイアラー経由の取引において、相談事例が生じている実態を踏まえ、この措置はアクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、国内の加盟店との取引を対象とする方向で検討することにも留意が必要である。」(7～8ページ)

「加盟店の調査については、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず同様の措置を求める方向であることを踏まえ、海外アクワイアラー経由の取引についても、割賦販売法でどのような主体に措置を求めることが可能か、実務的にどの程度の執行が可能かといった観点から、実効性ある措置の確保に向けた検討が必要である。」(9ページ)

的な論点整理」(以下「論点整理」という)につき、下記のとおり 意見を述べる。

なお、割賦販売法は、平成20年改正により消費者保護法としての性格が強まっているものの、現実の被害救済や解決には未だ不十分であると認識しているので、一層消費者保護に資する法律に改正されることを望む。

1 加盟店の調査(論点整理1. 1)について

【意見の趣旨】

(1) マンスリークリア取引も含め、アクワイアラー及びPSP(決済代行業者)に対し、海外アクワイアラー経由であるか国内アクワイアラー経由であるかに関わらず、加盟店管理義務や登録等の行為規制を課するという方向に賛成である。

(2) 悪質な加盟店による不適正な取引の防止については、アクワイアラー及びPSPのみならず、イシューアについても行為規制の対象とすべきである。

【意見の理由】

(1) 被害現状

実務上、主にインターネット取引における消費者被害(サクラサイト詐欺、情報商材詐欺等)をみると、対価の決済方法としてクレジットカード決済のうち割賦販売法の適用対象外であるマンスリークリア取引が利用される場合が少なくない。

また、このようなケースの多くはノン・オン・アス取引(以下本意見書では、論点整理にあわせ「オフアス取引」という)であり、しかも、アクワイアラーは海外アクワイアラーであるケースも多くみられる。

以上の場合における、イシューアの対応は、チャージバック等の国際ブランドルールを積極的に行い迅速な被害回復に尽力するケースが見られる一方、例えば、①イシューアからカード会員に対する請求を任意の一定期間のみ留保するに留める、②チャージバック等の国際ブランドルールに基づく個別の紛争解決に資する手続きは行わない、③当該サイト運営事業者はイシューアの自社加盟店ではないことなどから、具体的に紛争解決に向けては尽力せず、紛争解決は専らカード会員が、直接、PSPや当該サイト運営事業者に対して交渉等を行うよう申し向けるに留まるケースが少なくないなど、イシューアごとにその対応は大きく異なる。

このため、イシューアの対応が後者である場合は、PSPや当該サイト運営事業者の所在が海外であったり、そもそも、これらの者の特定すら困難な場合も含め、PSPや 当該サイト運営事業者との交渉が功を奏さなければ、カード会員は一定期間が経過すれば被害回復の有無にかかわらず、イシューアからの請求に応じなければならない立場に おかれている。

(2) オフアス取引におけるイシューアの位置付け こうした現状は、契約に関する基本的な考え方からは首肯されうる点もあるが、オフアス取引におけるイシューアの位置付けに着目した場合、①オフアス取引により、アクワイアラー、PSPのみならず、イシューアも手数料収入を得るシステムであること、②一般的なイシューアとカード会員間のクレジット契約は、利用可能な加盟店としてアクワイアラー加盟店が明記されているなどオフアス取引をも前提とした契約内容であること、③イシューアはオフアス取引に関連する事業者のうち、カード会員と契約関係 にあることが明らかな事業者であり、その債務の内容として注意義務を措定しうること、④イシューアは、カード会員にとっていざトラブルが発生した際に頼るべき存在であることなどからすれば、かかる結論は妥当ではなく、当該位置付けに応じてイシューアの責任は修正されるべきである。

裁判例をみると、東京高裁平成22年1月27日（消費者法ニュース84号241頁）は、イシューアにつき購入者たるカード会員に対し、「購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認する等してむやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務」等を負うとの判断が示されているところ、このような判断は、オフアス取引におけるイシューアの位置付けからすれば妥当な判断であるといえる。

しかしながら、論点整理は「イシューアについてはクレジットカード会員への与信枠供与等に係る規定を、アクワイアラー及び加盟店の調査・是正を実質的に行えるPSPについては加盟店の取引等に係る規定を適用するという構造に改める方向で、具体化の検討を進めるべきである」としている（9頁）。これは、アクワイアラー等の加盟店管理責任を明確化する点は賛成できるものの、その一方で、上記イシューアの法的位置付け及び上記裁判例で示された判断からすれば、イシューアの責任を不当に縮小及び上記裁判例で示された判断を後退化される内容であって妥当ではない。

よって、【意見の趣旨】のとおり意見をのべる次第である。

2 マンスリークリア取引について（論点整理1. 2）

【意見の趣旨】

（1）マンスリークリア取引についても「抗弁の接続」規定の対象とすべきである。

【意見の理由】

（1）実務上の問題点

インターネット取引被害をはじめ、近年、決済手段としてクレジットカード決済が利用される取引被害は、マンスリークリア取引である場合が多い。

個別被害への対応の場面では、マンスリークリア取引は割賦販売法の対象取引ではなく、また、「抗弁の接続」に関する法的性質は創設的権利であると解されているため（最判平成2年2月20日集民159号151頁）、原則として、被害に遭ったカード会員としては、あくまでも任意にイシューアに対し割賦金の支払請求の停止を求めることができるに過ぎず、個々の事件対応の場面においては、専らイシューアが任意に定めた期間に限り請求が留保されるに留まる一方、イシューアは紛争解決についてなんらの協力をしないケースがみられるなど、カード会員の置かれる立場は極めて不安定なものとなる。

（2）取引実態の変化（マンスリークリア取引への対応を見直す必要性）

マンスリークリア取引については、平成20年割賦販売法改正にかかる「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日）において、論点整理にあるように、「現金払い等と比較して消費者に対する誘引性が大きく分割払いと同様の誘引性があるとは考えられないことから、割賦販売法の適用対象とはしない」（14頁）とされているが、同報告書では続けて「引き続き、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」（同頁）としている。

そこで、上記報告書以降のインターネット取引の現状をみると、①平成22年以降、スマートフォンにつき、世帯普及率が平成22年にはわずかに9.7%であったところ平成25年末には62.6%にも達していること、②平成24年度には「インターネット通販」を利用したことがあると回答した消費者が45.4%にも達していること、③「インターネットを使った購入・取引における代金の支払方法」については、クレジットカード決済が67.4%を占めていること、④一般社団法人日本クレジット協会の「信用供与額総括比較表（推計）」によ

れば、平成24年度の「割賦購入あっせん」は33,043(億円)であるに対し、「非割賦購入あっせん」は、その10倍強の306,735(億円)となっている ii。

また、消費者相談に目を転じると、PIO-NETでは「インターネット通販」に関する相談件数は、2012年度に引き続き、2013年度も「販売方法・手口」別の1位となっており iii、相談件数は2009年(平成21年)には、13万1654件であったところ、2013年(平成25年)には、20万3228件にまで増大している iv。

以上の事実からすれば、平成20年改正以降、インターネット取引市場は拡大をしており、同取引に際してはマンスリークリア取引の利用が極めて多いことが推測されるところ、同取引に係る消費者相談の件数が増大していることは明らかである。

したがって、上記(1)の実務上の問題点に加え、統計資料上からも上記のとおり現状の変化は明らかであることからすれば、これらを踏まえたうえで、マンスリークリア取引について検討を行う必要があることは、上記報告書の記述からも明らかである。

(3) マンスリークリア取引を適用対象外とする合理的理由が存在しないこと

論点整理は「この悪質な加盟店については、マンスリークリア取引を含むクレジットカード取引に係る問題というよりは、本質的には悪質な事業者そのものをどう取り締まるべきかという問題と考えられるが、これらの加盟店において、クレジットカード取引が主要な支払手段の一つとして用いられていることに鑑み、何らかの対応が必要か検討を進めるべきである」と言及するに留まり、諸外国の立法例等への言及やその他の記述を見る限り、マンスリークリア取引を「抗弁の接続」の対象とすることについては慎重な姿勢であることがうかがわれる。

また、上記のとおり、平成20年改正時においては、マンスリークリア取引を適用対象としない理由として、現金払いとの比較において、「分割払いと同様の誘引性」がないことを挙げている。しかしながら、下記のとおりであることからすれば、「抗弁の接続」の適用対象外とする合理的な理由は必ずしもないというべきである。

よって、【意見の趣旨】のとおり意見をとるべき次第である。

ア オフアス取引については、支払方法がマンスリークリア取引であろうと包括信用購入あっせんに該当する取引であっても同様のスキームで決済処理がされていること

イ 国内で発行されているクレジットカードにおいては、いわゆる「後からリボ」特約が存在する場合も少なく、この場合、イシュー・カード会員間のクレジット契約については、その支払方法としてマンスリークリア及びリボルビング払いのいずれも包含した契約であると解されるところ、後者のみ(マンスリーからリボ払いに途中で変更した場合も含む)が法の適用対象となることは当事者の合理的意思に反すること

ウ 支払期が2カ月を超えるものであるか否かに関わらず、クレジットカード決済は目的となる契約時点において手元に資金がない場合であっても決済を可能とする

i 総務省「平成25年通信利用動向調査ポイント」(1頁)

ii http://www.j-credit.or.jp/information/statistics/download/inv_01_01_141226.pdf

iii 独立行政法人国民生活センター「2013年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」

iv http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/internet2.html

ポストペイ型の契約であって与信の性質を有するともいえること

エ マンスリークリア取引に関する消費者相談発生率は、わずかに「0.00085%」に留まるのであれば（5頁）、仮に同取引を「抗弁の接続」の対象とした場合であっても現在の取引に与える影響は大きいとはいえないこと

オ 具体的事案をみると、例えば、マンスリークリア取引が利用されたサクラサイト詐欺事案については、消費者が昼夜を問わず利用を継続し、被害額が高額化したケースが少なくないところ、このように被害額が高額化する背景として、①24時間 決済可能であること、②消費者は自宅に居ながらにして、サイト運営事業者のウェブ上でのポイント購入申込から決済手続きまでを連続した端末の画面上において クリックを繰り返すことで容易に完結することができること、③決済時点において手持ち資金がなくとも決済が可能であることなどが挙げられ、マンスリークリア取引には「誘引性」がないとはいえないこと

3 イシューアによる相談苦情対応等について（論点整理1.3）

【意見】

（1）イシューアについては、マンスリークリア取引も含め苦情発生時につき単にアクワイアラーへの相談苦情情報の通知のみならず、イシューア固有の責務として、苦情に対する適切な処理を義務付ける規定を置くべきである。

【意見の理由】

（1）現状の問題点

上記1（1）で述べたとおり、オフアス取引においてトラブルが発生した場合、イシューアの対応は一様ではなく、イシューアが苦情に対する適切な処理を行わないためにカード会員に深刻な不利益が発生する場合がある。また、割賦販売法の対象取引である「包括信用購入あっせん」の場合であっても、オフアス取引においては、イシューアはアクワイアラー加盟店につき、苦情の発生件数が多い場合に調査義務が発生し、業務に関し改善が必要な場合は所要の措置を講じることとされているに留まり、個別の苦情に関してイシューアが適切な処理を行うことまでは求められていない（法30条の5の2、規則60条3号ロ、同条4号）。

（2）イシューアに苦情に対する適切な処理を義務付ける意義及び妥当性

論点整理は「加盟店の調査を実効的に機能させる観点から、マンスリークリア取引に係る相談苦情を含め、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきである」とするに留まり（12頁）、あくまでも加盟店の調査の行為規制の主体はアクワイアラー等であり、イシューアはその補助的な役割を担うに過ぎないとの前提のようである。

しかしながら、上記1（2）で述べたオフアス取引におけるイシューアの位置付け及び、上記東京高裁判決でイシューアについては「むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務」が認められていることを踏まえると、イシューア個別の苦情発生時につき、チャージバック等の国際ブランドールの活用も含め、苦情に対する適切な処理を行うべきことを義務付けるべきであって、かかる論点整理には反対である。

よって、【意見の趣旨】記載のとおり意見を述べる。

以上

意見

132

・該当箇所

第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理

1. 2. マンスリークリア取引について

11 頁において、

「・ 抗弁の接続をはじめとした消費者とイシューアの契約に係る規定については、大半の消費者が低コストで、マンスリークリア取引でのクレジットカード利用というサービスを受けていること、デビットカードやプリペイドカード等の他のキャッシュレス取引とのバランスを考慮した検討が必要であることを踏まえ、誘因性・複雑性の観点から、措置に慎重な意見が多かった。

一方、EC 取引をはじめ、現金なしに支払いが可能という利便性を見ると、クレジットカードが存在することにより販売等の取引が生じているといえ、措置を検討すべきという意見もあった。今後、現行の包括信用購入あっせんとの異同を整理し、同様の規定を措置すべきと評価できるのかという観点から、更なる検討が必要である。

なお、いずれにせよ、他のキャッシュレス取引との関係で、マンスリークリア取引の性質が異なるといえるのかという視点を踏まえ、取引間のバランスに考慮することが必要である。」

とされている箇所

・意見内容

マンスリークリア取引について、いわゆる抗弁の接続を拡張すべきではないと考えます。

・理由

1. 抗弁の接続をマンスリークリア取引についても拡張することを正当化する根拠のうち、最も重要なものは、悪質加盟店を排除するインセンティブをアクワイヤラに与える(抗弁の接続によって支払いの停止された利用料金について悪質な加盟店に対して求償しなければならないというリスクを負担するため)、という点にあると思われるが、現実には、そのようなインセンティブはほとんど発生しないと考えられる。

現在、国内のアクワイヤラは、加盟店審査にあたって既にかなり厳格な審査を行っているため、いわゆる悪質加盟店が発生する余地はほとんどないと予想される。悪質加盟店が登場するのは、大部分が、国内のアクワイヤラに比べて審査の緩い国外のアクワイヤラを経由する決済代行業者が関与する場合であろう。日本法を通じて国外のアクワイヤラに義務を課すということは容易ではないと予想されるから、

VISA/MasterCard などの国際ブランドを通じて国外のアクワイヤラと接続している国内のイシューアとしては、(a)国際ブランドとの接続を切る、(b)現状維持、の2つの選択肢しかとり得ない1。(a)の選択肢は、クレジットカードの利便性が大きく減少するので非現実的であり、実際には(b)の選択肢をとらざるを得ないだろう。わずかな悪質加盟店を排除するコストよりも、国際ブランドに接続するメリットの方が、クレジットカード会社にとっても、利用者にとっても遙かに大きいのである。そうすると結局、アクワイヤラによる加盟店審査のインセンティブに変更はないことになり、抗弁の接続を通じた悪質加盟店の排除というシナリオは、現実性がない。

2. 抗弁の接続をマンスリークリア取引についても拡張することのもう一つの根拠は、保険の強制であると考えられるが、この根拠も、合理性は低い。

すなわち、抗弁の接続は、原因取引2について何らかの瑕疵があった場合に、その瑕疵を部分的に支払関係にまで及ぼす。本来、原因取引に瑕疵があるか否かをチェックし、リスクを最も効果的にコントロールできるのは、取引をした本人である。しかし、十分に注意しても全てのリスクを発見できるとは限らないし、割賦取引は、他の支払手段に比べて決済金額が大きくなりがちであって、リスクが実現した場合の損失額が大きくなりがち傾向があるので、リスクが実現した場合に備えて保険を購入しておくことの合理性が高まる。

他方で、消費者は、「自分だけは消費者被害に遭わない」と不合理にも想定する傾向（いわゆる限定合理性の一種である、楽天主義）があるので、保険の購入を、消費者の自由な選択に委ねるのではなく、強行法規として強制することに合理性が出てくる、というのが、強制保険としての抗弁の接続が有する機能である。

そして、この強制保険の保険料は、年会費・分割払い手数料（利息）・加盟店手数料などの一部といった形で、全てのクレジットカード利用者が「広く薄く」負担することになる。なお、加盟店手数料については、加盟店が負担するのではないかと誤解する向きがあるかもしれないが、加盟店は加盟店手数料を前提に販売価格を決定しているので、加盟店手数料は結局、消費者自身が負担することになることに注意しなければならない³。

ところが、前述したように、国内のアクワイヤラが加盟店審査を厳格に行って悪質加盟店を排除する努力を行っている現在、悪質加盟店による被害は、国外のアクワイヤラと提携した決済代行業者を経由する取引によるものが多い。いわゆるサクラサイトなどを通じた取引である。そのようなリスクの実現をコントロールするには、消費者に対してそのようなリスクの存在についての啓蒙活動を行うことが最も効果的であり（前述したように、国内のアクワイヤラによるコントロールは非現実的であることに注意）、そのようなリスクにさらされることのない大多数の消費者に対して、強制保険という形で保険料の支払いを強制することは、大多数の消費者を害する結果になってしまう。また、かかるリスクにさらされた場合に保険を購入したいと考えたならば、マンスリークリア取引をリボルビング払いなどの分割払いに変更することによって、保険を購入する（と同時に、分割払い手数料という形で保険料を支払う）ことも可能なものであり、消費者のリスク選好に応じたさまざまな対処方法があり得ることを啓蒙することも、重要であろう。

以上のように、マンスリークリア取引に抗弁の接続を拡張することは、強制保険としては合理性の低いメカニズムであり、多数の消費者を害する結果になるので、望ましくない。

1 なお、異常な取引を検出して自動的に承認を拒絶するアルゴリズムの導入という形での対応も考えられるけれども、これは、抗弁の接続があるかないかに関わらない。

2 この概念については、小塚莊一郎＝森田果『支払決済法——手形小切手から電子マネーまで（第2版）』14 頁以下（株式会社商事法務，2014 年）を参照。

3 以上の点についても、小塚＝森田・前掲書 175 頁以下を参照。

3. 最後に、他の決済手段との比較という観点では、マンスリークリア取引について抗弁の接続を拡張することは、ファイナリティ⁴が付与されるタイミングが遅くなる点でも、適切ではないと考えられる。

ファイナリティを早期に付与するということは、決済機関⁵を早期に支払関係から離脱させ、迅速円滑な決済を実現するという点で、消費者にとって好ましいことが多い。たとえば、銀行振込を行った場合、被仕向銀行は、ファイナリティが付与されるまで受取人口座への入金記帳を行わないが、もし銀行振込のファイナリティ付与に長い時間がかかるとすると、いつまでも受取人は資金を活用できないことになるから、銀行振込という支払手段の利用を拒否することになるだろう。そうすると、送金人は、銀行振込ではなく、現金という非常に不便な支払手段を利用せざるを得なくなり、コスト負担の大幅な増加を強いられることになる。

このように、ファイナリティが早期に付与されるという支払手段の特徴は、資金の受取人が、当該支払手段を受け入れる大きな理由の一つとなっており、ファイナリティが早期に付与されないということは、消費者にとって、当該支払手段の利便性を損なわせ、損害を被らせる結果になる。

	また、「論点整理」においては、現金なしに支払いが可能であることが、マンスリークリア取引について抗弁の接続を拡張する根拠として挙げられているが、この点も根拠としては弱い。マンスリークリア取引においては、翌月に利用代金の支払いをしなければならないのであり、クレジットカード会社からの信用供与としてはごく短期間に過ぎず、現金資金の裏付けがある場合に実質的に等しい。また、仮に、「現金なしに支払いが可能」という点が、手元に現金がないことによって「気分が大きくなってどんどん取引をしてしまう」といった状況を意図しているのであれば、それは、他のサーバ型電子マネーなどの前払い式の電子マネー・デビットカード・銀行振込なども全て同じであり、それらについても同様に抗弁の接続を認めてファイナリティの付与を遅らせるべきだ、という主張につながっていくことになる。しかし、これらの支払手段についてファイナリティの付与を遅らせることについては、前述のように、消費者にとって大きな損害となる結果になるから、不適切である。 以上 4 決済完了性。この概念については、小塚＝森田・前掲書 2 頁を参照。 5 この概念についても、小塚＝森田・前掲書 14 頁以下を参照。
133	1【該当箇所】 第2章 1. 1. 1加盟店の調査について 【意見内容】アクワイアラー及び決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務についても明確に定めるべきである。 【理由】消費者から販売業者に苦情の申立をしても、イシューアは消費者に自分で決済代行業者と交渉するよう無責任な対応がとられている。 2【該当箇所】 第2章 1. 1. 1加盟店の調査について 【意見内容】アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、自社の営業実態やノウハウに応じ初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきとしているが、加盟店契約時や途上審査においての調査すべき事項や、消費者からの苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を具体的に規定すべきである 【理由】加盟店審査を実効性のあるものとするため、いわゆる「名義貸し」を防止するためにも、消費者からの苦情が発生する前の途上審査をより厳密に加盟店の販売方法を調査し、消費者からの苦情が発生する前に販売方法等の改善を求めるよう対処すべき事項を具体的に定めるべきである。 3【該当箇所】 第2章 1. 1. 2マンスリークリア取引について 【意見内容】マンスリークリア取引にも抗弁接続規定を適用すべきである。 【理由】現行の割販法は、マンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的責任を何ら定めておらず、悪質な販売業者やサイト業者がトラブルを多発させる原因になっていると考えられる。論点整理(5 頁)によるとマンスリークリア取引に係る相談・苦情件数が 2010:2013 比で2. 26倍(16, 698件の増)と大幅に増えている。この事態を直視し、抗弁接続規定を適用すべきである。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルールを導入することにより不適正取引防止の動機づけも行うべきである。 4【該当箇所】 第2章 1. 1. 3イシューアによる相談苦情対応等について 【意見内容】イシューアは、消費者から寄せられた相談苦情を単にアクワイアラー等に通知する責任だけでなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として不適正取引防止義

	務や苦情の適切な処理義務があることを明記すべきである。 【理由】クレジットカード取引を行うイシューアは、アクワイアラーや決済代行業者と連携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等とともに調査管理を行うなど、不適正防止の責任を負うべきである。 包括クレジット業者については、割販法30条の5の2、省令第60条3号ロで、間接加盟店の取引に関して消費者からの苦情が寄せられた場合でも、同種の苦情が多発したときは迅速に調査や対処することを義務として定めている。
134	第1・【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見内容】 アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査管理義務を定めるだけでなく、イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めるべきである。 ○ アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジットカード取引について、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課するという方針には賛成である。 ただし、「中間的な論点整理」は、クレジット契約の当事者であるカード発行会社(イシューア)が消費者に対して不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を負うことを示していない点で、極めて不十分・不適切である。 【理 由】 ○ マンスリークリア取引を利用して悪質な販売業者・サイト業者がトラブルを多発させている現状は、イシューアとアクワイアラー・決済代行業者の機能分化により責任の所在が明らかでないことも一因であるが、何よりも、現行割販法はマンスリークリア取引についてイシューアの行政的・民事的な責任を何ら定めていないことに原因がある。 ○ 例えば、消費者から販売業者の苦情申立を受けたイシューアの対応の実態は、「当社の加盟店ではないから確認できない。自分で決済代行業者と交渉して下さい。」という無責任な対応だけで、イシューア側でアクワイアラー等を通じて販売業者の取引実態を調査し対処を促す姿勢が見られない。 第2・【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について 【意見の内容】 加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すべきである。 ○ 「中間的な論点整理」は、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針であるが、これでは不適正取引防止の実効性が確保できない。 加盟店契約締結時に調査すべき事項や、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と調査事項を、ある程度具体的に規定すべきである。 【理 由】 ○ カード会社の加盟店審査の体制や運用の現状は、決して十分な効果を上げているわけではない。 ○ 実効性ある加盟店調査義務とするためには、消費者の苦情が発生した場合には加盟店の販売方法を調査し改善を求める等の対処をすべきことを具体的に定めておくべきである。

	第3・【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】 マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めるべきである。 【理 由】 ○ マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の際に選択できるだけではなく、カード決済時にマンスリークリア方式を選択した後にリボルビング払いに変更できるシステムが広がっており、消費者保護の内容について両者を区別する理由はない。 ○ マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加している実態を踏まえ、抗弁接続規定を適用すべきである。 ○ 行政規制のとしても不適正与信防止義務や加盟店調査管理義務を定めるだけでは、法令遵守の実効性が十分とは言えない。不適正な販売取引のリスクをカード会社が負担する民事ルール(抗弁接続)を導入することで、不適正取引防止の動機づけが確保できることとなる。 第4・【該当箇所】論点1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について 【意見の内容】 イシューアは、単に消費者から寄せられた相談苦情をアクワイアラー等に通知する責任だけではなく、クレジットカード取引の適正化について消費者に対して責任を負う事業者として、不適正取引防止義務・苦情の適切処理義務を明記すべきである。 【理 由】 ○ 包括クレジット業者は、間接加盟店の取引に関して消費者の苦情が寄せられた場合でも、同種苦情が多発したときは迅速に調査や対処をする義務を定めている(割販法30条の5の2, 省令60条3号ロ)。 ○ イシューアは、顧客から寄せられた相談苦情の情報を、単にアクワイアラー等に提供すれば役割が終了するのではなく、アクワイアラー等において迅速かつ適切に調査し苦情が処理されるよう要請し、調査結果の報告を受けて消費者とのクレジット契約を適切に処理することまでが役割である。 ○ そこで、マンスリークリア取引についても、包括クレジット業者の苦情発生時の適切処理義務(法30条の5の2)のような法的義務を明記すべきである。 ○ クレジットカード取引を展開するイシューアは、アクワイアラー・決済代行業者と提携して間接加盟店でのカード利用を認める事業を拡大する以上、間接加盟店の取引適正化についてもアクワイアラー等と連帯して調査管理を行うなど、不適正取引防止の中心的責任を負うべきである。 ○ こうした基本的な構造をマンスリークリア取引についても及ぼすべきであるのに、中間的な論点整理の方針ではカード発行会社の消費者に対する責任が後退することになる。 以 上
135	論点 1. 1. 加盟店の調査について 意見 アクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは全く不十分であり、マンスリークリアのカード決済におけるイシューアにも消費者の苦情発生時の適切処理義務を規定して下さい。 理由 アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理出来ない為、悪質業者がチェック出来ないとしてアクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案をするものの、イシューアの苦情処理を規定する姿勢が見られません。クレジット契約の当時者と

	して消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはイシューでありクレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文で規定してください。 イシューの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えられないし、逆にイシューの責任を曖昧にしてしまいます。 論点 1. 2. マンスリークリア取引について 意見 マンスリークリア取引について販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定を適用させてください。 理由 クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収を考えることなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはありません。 クレジットカードのほとんどがマンスリークリア取引とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボに変更するカードが多数を占めるなどマンスリークリア取引かリボ払いかによって消費者保護の内容を決定的に違う扱いにすることには合理性がありません。クレジット取引における消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にはイシューが負うべきで抗弁接続規定を適用することは必要不可欠です。 以上よろしく願い申し上げます。
136	<意見①> ・該当場所 第2章 課題及び今後の検討に向けた論点整理 1. クレジットカード取引の利用環境の変化等 1. 1. 加盟店の調査について ・意見内容 「契約・取引実態の把握を踏まえ、措置の適用範囲が徒に広範なものとならないよう、考え方を整理すべきである。」という考え方については賛同である。PSPの役割の検討に際しては、ショッピングセンター等の包括加盟店型への影響については配慮いただきたい。 ・理由 ショッピングセンター（以下、SC）におけるテナントの加盟店管理において、アクワイアラーと包括加盟店であるディベロッパーは、グループ会社としての資本関係やSCハウスカードに係る契約関係にある等、カード取引以外にも密接な関係にあります。その中でSC運営主体である包括加盟店が店子であるテナントの管理を行い、適切に消費者対応を実施することで、重大な問題は発生しておりません。 今後の議論で何かしらの行為規制が課された場合、加盟店契約を含め包括加盟店におけるテナントの管理業務等が煩雑なものとなり、クレジットカード市場の発展の阻害要因となることが思慮されます。 <意見②> ・該当場所 1. 2. マンスリークリア取引について ・意見内容 マンスリークリア取引の抗弁権接続については反対である。 ・理由 マンスリークリア取引自体に誘因性・複雑性があるとは考えられず、他のキャッシュレス取引（デビットカー

	ド、プリペイドカード、送金(銀行振込等))と比して、マンスリークリア取引特有の問題が発生しない限りは、決済全体としての規制の平仄の観点より、マンスリークリア取引のみに抗弁権の接続等の規制を適用すべきではないと考えます。 さらに、消費者の一方的な要請も実際には存在している中で、加盟店に瑕疵があると断定できないケースにおける抗弁権の接続要請が多く発生することも考えられ、結果としてモラルハザードを誘発する可能性についても懸念されます。 また、マンスリークリア取引においては、消費者から手数料を徴収しておらず、収益性が低いことも配慮していただきたい。 ＜意見③＞ ・該当箇所 1. 3. イシューアによる相談苦情対応等について ・意見内容 苦情対応は画一的に法的義務を課すのではなく、各社の自主的な取組みに委ねていただきたい。 ・理由 苦情・相談の事案は多種多様であり、その対応は千差万別であることから、法的措置である義務を課することは却って画一的かつ硬直的な対応になってしまう恐れがあり、消費者にとっても有益なものではありません。苦情対応の実務内容は、各社の自主的な取組みに委ねるのが柔軟かつ実効的であるべきと考えます。
137	・該当箇所 論点1. 1. 加盟店の調査について 翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済についても、カード発行会社(イシューア)は消費者からの苦情発生時の適切処理義務を規定すべきである。 ・理由 「中間的な論点整理」では、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、カード発行会社(イシューア)が販売業者を直接調査管理できないため悪質業者をチェックできないとしているが、カード発行会社(イシューア)の苦情処理義務を規定すべきである。 クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、消費者の苦情を受け止めて解決し被害防止をする責任を明文化して規定すべきである。カード発行会社(イシューア)は、カードを発行した者としての責任を持つべきである。 [意見] 2 ・該当箇所 論点1. 2. マンスリークリア取引について マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法30条の4)を適用すべきである。 ・理由(可能であれば、根拠となる出典等を添付又は併記して下さい。) クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割販法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かりリボルビング払いによって消費者保護の内容は同じと考えて論議してよいものである。

	クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠である。
138	第 1 意見の趣旨 1 加盟店契約会社(アクワイアラー)及び決済代行業者の加盟店調査義務の内容として、苦情発生時の調査義務の内容を具体的に定めるべきである。 2 マンスリークリア取引のカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情発生時の適切処理義務を認めるべきである。 3 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定を適用すべきである。 第 2 意見の理由 1 現在のクレジットカードを使った取引では、翌月一回払い(以下「マンスリークリア取引」という。)が大半を占めている。また、カード発行会社(以下「イシューア」という。)と加盟店契約会社(以下「アクワイアラー」という。)の間に決済代行業者が介在する決済方法が増えており、この場合にはイシューアがカード利用加盟店を直接管理できない仕組みとなっている。 このような状況のなかで、いわゆるサクラサイトなどの悪質なサイト業者が、マンスリークリア取引を使い、決済代行会社を介在させて決済させる方法を使って、被害を発生させている事例が当県においても多数見受けられるところとなっている。 2 このような被害発生状況をうけて、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会による「中間的な論点整理」では、加盟店契約を締結するアクワイアラー及び決済代行業者(以下「アクワイアラー等」という。)に対し、マンスリークリア取引及び包括クレジット取引を含めて、国内の加盟店との取引を対象とする場合は登録制及び加盟店調査義務等の法規制を課す方針を示しており、この点は賛成すべきところである。 しかし、アクワイアラー等の加盟店調査義務の内容が曖昧なものとなっている。これでは、実際に苦情が発生した場合に、その調査が十分に行われず、悪質な加盟店を排除することができないおそれがある。苦情発生時の調査義務の要件及び内容は具体的に定めるべきである。 3 また、「中間的な論点整理」では、マンスリークリア取引のイシューアに対しては、顧客の苦情が寄せられた場合にアクワイアラーに情報提供する仕組みを検討する方針を示すにとどまっている。 先に示したような悪質なサイト業者の被害事例でもそうであるが、イシューアは、消費者から販売業者との取引について苦情申立を受けた場合に、決済代行業者は加盟店ではないから確認できないなどとして、イシューア側でアクワイアラーを通じて販売実態の調査をしようとする姿勢が見られないのが現状である。 イシューアは、決済代行業者が入ることによってクレジットシステムを利用できる取引を拡大し、利益を受ける立場にある。現在、包括クレジット取引については、不適正取引排除義務の一環として、イシューアに対する顧客の苦情発生時に苦情の適切かつ迅速な処理のため必要な措置を講じる義務(適切措置義務・割賦販売法第 30 条の 5 の 2)が規定されている。イシューアのクレジットシステムにおける地位やクレジット取引の構造上の特徴は、包括クレジット取引とマンスリークリア取引で異なるものではない。 そのため、情報提供というだけではなく、イシューアを不適正取引排除義務の主体として位置付けた上で、マンスリークリア取引においても、イシューアに対し、苦情発生時の適切措置義務を課すべきである。 4 さらに、クレジットを利用した取引における悪質な加盟店の排除と消費者被害救済の実効性を確保していくためには、不適正な販売行為によるリスクを消費者が負担するのではなく、イシューアが負担する民事

	的ルール、すなわち抗弁接続制度を規定する必要がある。 近年のクレジットカードは、マンスリークリア取引と包括クレジット取引の機能を併用するカードがほとんどであるが、代金決済時にマンスリークリア方式を選択した後に、リボルビング方式(包括クレジット取引)を選択できるカードが多数を占めている。このような現状においては、包括クレジット取引とマンスリークリア取引で、消費者保護の内容に格差を設ける合理性は認められない。 したがって、マンスリークリア取引においても、抗弁接続規定を適用すべきである。 以上
139	第1 該当箇所及び意見の要旨 1 アクワイアラー及び決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容について、各事業者の裁量に委ねず、加盟店契約時、加盟店契約後の途上審査、苦情発生時の調査の各時期について、悪質加盟店を排除できるだけの調査対処義務を具体的に明文化すべきである。 2 加盟店調査管理に関し、アクワイアラー及び決済代行業者に対する義務付けだけでなく、イシューアーに対しても、苦情発生時等の適切対処義務を定めるべきである。 3 マンスリークリア取引に関しても、包括信用購入あっせんと同様に、未払金の支払拒絶の抗弁接続等の規制を及ぼすよう改正すべきである。 第2 意見の理由 1 加盟店調査について (1) アクワイアラー、決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容 「中間的な論点整理」が、アクワイアラー等に対し、マンスリークリア取引か包括クレジットかを問わず、また、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、加盟店の調査について、「一定以上の水準を確保することが必要」として、加盟店調査管理義務及び登録制等の法規制を課す方針を示したことは評価できる。 しかし、加盟店調査の時期及び内容について、「各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべき」としている点は、反対である。 加盟店契約時に行う初期審査と加盟店契約締結後の途上審査は、全くの別物であり、販売業者の属性や取扱商品等の基本的な情報は、初期審査の段階で確認すべきであるし、取引を開始してみないと分からない取引件数や苦情発生率の推移などは、初期審査さえしていれば途上審査をおろそかにしていいものではないため、双方が必須のものである。 さらにその手法を各事業者の裁量とするのは、調査管理義務の内容を不明確にするものであり、強く反対する。 イシューアーと販売業者が直接加盟店関係にない場合、イシューアーのみでは、十分な調査・対処ができないのであり、「裁量」に委ねることでは、実効性が確保できない。 さらに、消費者の苦情により不適正取引の疑いが具体的に寄せられた「苦情発生時」こそ、加盟店の販売方法等を調査し対処すべきもっとも重要な場面であり、苦情発生時の調査対処義務を明示的に規定すべきである。 したがって、アクワイアラー等に関し、初期審査、途上審査、並びに苦情発生時のそれぞれの段階における加盟店調査管理義務を明文化すべきである。 いずれにしても、加盟店調査管理の内容については、単に「事業者の裁量」とするのではなく、具体的な

内容をさらに審議し、基準を示すべきである。

(2) イシューアの不適正与信防止義務

「中間的な論点整理」は、イシューアの責任について、アクワイアラーへ相談苦情情報を提供する仕組みを検討するという方針を示しているが、イシューアの不適正与信防止の責任を軽減ないし免除することになりかねず、あまりにも不十分である。

イシューアに対しては、単に苦情の情報提供のみではなく、消費者の苦情に対し自らまたはアクワイアラー等と協力して加盟店調査等の適切対処義務を負うことを明記すべきである。

仮に、イシューアに対して、苦情の情報提供義務のみを定めることとなれば、包括クレジット業者が消費者に対して負う現行法の加盟店調査対処義務(割販法30条の5の2)を後退することとなり、消費者保護措置の改悪となる。

したがって、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の規定は、イシューアの加盟店調査対処義務の存在が前提とならなければならず、イシューアの加盟店調査管理義務の実効性を確保するために、加盟店契約を締結しているアクワイアラーや決済代行業者も、「消費者の保護を図るため」に加盟店調査対処義務を共同して履行するという構造で規定すべきである。

2 マンスリークリア取引について

(1) マンスリークリア取引におけるクレジットカード会社の役割と責任

「中間的な論点整理」は、「デビットカードやプリペイドカード等の他のキャッシュレス取引とのバランスを考慮した検討が必要」として、「措置に慎重な意見が多かった」としている。

しかし、現状では法的措置が不十分な他分野との比較で、マンスリークリア取引の法規制を避けようとする議論は、問題のすり替えである。仮にプリペイドカード決済等による消費者トラブルが多発しているのであれば、それについても適切な法規制を検討すべきであり、マンスリークリア取引の法規制を否定する理由にはならない。

そもそも、マンスリークリア取引も、第三者与信型の後払い取引の性質を有している点で、包括クレジット取引と本質的に違いはない。

すなわち、消費者にとって、翌月一回払いのクレジット取引も、取引時点で現金・預金の保有がなくても商品購入が可能となる点で、デビット決済やプリペイド決済にはない誘因性がある。

また、クレジット取引を利用する加盟店にとっても、商品販売契約を獲得してしまえば立替金を間もなく取得することができ、代金回収のリスクはクレジット会社が負担する構造である点で、販売方法や履行に配慮することなく不適正な販売活動が展開できる誘因性がある。

さらに、1枚のクレジットカードで、マンスリークリア取引とリボルビング払いの選択ができるのが通常であるし、近年は、マンスリークリア取引で決済した後にリボルビング払いに変更できるシステムが普及していることを踏まえれば、消費者の通常理解としても、マンスリークリア取引かりボルビング払いかによって法的保護の水準が異なることは、期待に反する事態であると考えられる。

割販法の2008年改正においてマンスリークリア取引が適用対象とされなかったのは、当時はマンスリークリア取引の消費者トラブルがそれほど多くなかったことが最大の理由である。法改正以後、マンスリークリア取引を利用したトラブルは増大しており、当時とは状況を異にしている。

したがって、包括クレジットの場合と同様に、マンスリークリア取引についても、イシューアが苦情発生時の加盟店調査管理義務を負うことを定めるべきである

(2) 抗弁の接続の必要性とイシューアの負担

マンスリークリア取引の適正化について実効性を確保するためには、抗弁の接続規定を導入することも必須である。

オフアス取引においてイシューアとアクワイアラー等の加盟店調査管理義務を規定した場合、複数の事業者が責任を負うことの反面で、誰が責任をもって調査対処の措置を促すのかが不明確になるおそれがある。これに対し、抗弁接続規定は、不適正な取引を繰り返す加盟店のリスクを消費者との契約関係にあるイシューアが最終的に負担することを意味するため、苦情が多発する加盟店を排除する経済的な動機づけとなる。

これに対して、「中間的な論点整理」は、抗弁接続規定については、コスト面を問題にしている。

もっとも、マンスリークリア取引が利用されることにより利益を得ているのは、イシュー・アクワイアラー等のクレジット会社であるから、違法な販売活動によるリスクをクレジット会社が負担することは公平である。また、割賦販売小委員会の場で報告されたようにマンスリークリア取引の苦情発生率が0.00085%にとどまるのであれば、抗弁接続規定を導入したとしても、クレジット会社にとって、違法な取引によるコスト負担はごくわずか生じないと思われる。

なお、割賦販売小委員会において、消費者が抗弁の接続を主張さえすれば、あとはイシューが負担しなければならないかのような主張によって、抗弁接続の導入によりイシューの負担が大きくなるとの議論がなされているようである。

しかしながら、抗弁の接続の主張をすれば、クレジット会社の請求ができなくなるわけではなく、最終的には、消費者の主張に理由があるかどうかの判断が必要である。現に、消費者が抗弁接続を主張しても、クレジット会社から消費者に対して、請求を継続または訴訟を提起する事案も少なくない。

また、消費者の抗弁接続の主張に正当な理由がある場合には、加盟店の販売行為や履行に違法・違反行為があったということであるから、イシューーは、アクワイアー・決済代行業者や加盟店に対しクレジット契約の解約清算を請求することができることになり、イシューーのみが負担をするものではない。国際提携カードにおいても、チャージバック事由以外であっても、加盟店と消費者の取引が違法であると判断されれば、消費者が保護されることがブランドルールの基本であるとのことであるから、イシューーとアクワイアーとの間において解約清算の処理を行うことは可能である。

これに反して、マンスリークリア取引において、販売方法等の違法性が明らかになった場合でも、クレジット会社の裁量により消費者に対し請求することが可能とする法制度こそ、消費者保護に反し不適切である。

以 上

1.【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見内容】イシューアの不適正取引防止義務を明確に定めること

アクワイアラー・決済代行業者が関与するクレジット取引において、マンスリークリア取引か包括信用購入あっせんかを問わず、国内アクワイアラー経由か海外アクワイアラー経由かを問わず、アクワイアラーと決済代行業者に加盟店調査管理義務・登録制を課すという方針(7～8頁)には賛成である。

140 しかし、消費者に対し直接責任を負う立場のカード会社(イシューア)について不適正取引防止義務や苦情の適切処理義務を定めないことは、現行法の包括クレジット業者(イシューア)の責任を後退させるものであり反対である。

【理由】

カード会社(イシューア)は、消費者から販売業者との取引について苦情申立を受けたとき、「当社の加盟

店ではないから確認できない。決済代行業者と交渉して欲しい」というだけで、イシュー側でアクワイアラーを通じて販売実態の調査をしようとしなない。

イシューが販売業者を直接調査できなくとも、アクワイアラー等との提携関係に基づいて調査することができるはずであるのに、無責任な対応が目立つ。決済代行業者との直接交渉は決済代行業者が対応しないなど難航する場合があります、また、決済代行業者と連絡が取れなくなる等、解決に当たり苦慮している現状にある。

2、【該当箇所】論点1. 1. 加盟店の調査について

【意見内容】アクワイアラーおよび決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容を具体的に規定すべきである。

アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の内容について、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせ、事業者の裁量に委ねるという方針では、不適正取引防止の実効性が確保できない。

加盟店契約締結時の調査すべき事項、消費者の苦情発生時に調査すべき要件と事項を、具体的に規定すべきである。

【理由】

「中間的な論点整理」は、「加盟店の調査は、既に加盟店審査モデルを確立し効果的に運用している事業者も存在していることに十分配慮し、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせて、特定に事項の有無と言う観点ではなく、各事業者の裁量とする方向で検討する」旨記述している(8頁)

しかし、現在のカード会社の加盟店審査の体制や運用が不適正取引を防止するうえで十分であるという実態認識は誤りである。具体的にカード会社の加盟店審査が十分か同かを検討すべきであり、現状追認的な調査義務では実効性を確保することができない。

3、【該当箇所】論点1. 2. マンスリークリア取引について

【意見内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用すること

マンスリークリア取引とリボルビング払いは、カード決済の利用に際し事前・事後に選択自由であり、消費者保護の内容について両者を区別する必要はない。

【理由】

中間的な論点整理は、「現行の包括信用購入あっせんの異同を整理し、同様の規定を措置すべきと評価できるのかという観点から、更なる検討が必要である。」(11頁)と指摘している。

後からリボルビング払いに変更可能な機能が付与されているクレジットカードを利用してマンスリークリア方式で決済し、後からリボルビング払いに変更した場合は、その後は包括信用購入あっせんに該当する取引として抗弁接続等の規定が適用されるとの解釈は、経済産業省も認めているところであり、(経済産業省「割賦販売法の解説・平成20年版」49頁)、クレジット業界も同様の解釈を承認している(日本クレジット協会の「包括信用購入あっせんに係る自主規制」第2条)。

機能兼用型のカード決済が大半である現状の中で、マンスリークリア取引の場合にだけ抗弁接続等の消費者保護規定が適用されない事態は、消費者の合理的な期待に反し不当であると考える。

	意見 1 該当箇所：1. 1. 加盟店の調査について ○意見の内容 「中間的な論点整理」が掲げるアクワイアラー・決済代行業者の加盟店管理義務を規定するだけでは消費者救済に効果があると思いません。不十分であると思います。また、翌月一回払い(マンスリークリア)のカード決済時にカード発行会社(イシューア)にも、消費者の苦情に対して適切に処理義務を規定しなければ、消費者救済に到底効果があると思いません。 ○理由 (1)「中間的な論点整理」は、アクワイアラー・決済代行業者が関与する方式のクレジットカードは、イシューアが販売業者を直接調査管理できないため悪質業者がチェックできないとして、アクワイアラー・決済代行業者の加盟店調査義務の提案するものの、イシューアの苦情処理義務を規定する姿勢が見られないと思います。 (2) しかし、クレジット契約の当事者として消費者の苦情を受け止めトラブル防止の責任を負うのはカード発行会社(イシューア)であり、クレジット取引における消費者の苦情を受け止めて解決・防止する責任を明文化して規定しなければならないと思います。 (3) イシューアの責任を定めることなくアクワイアラー・決済代行業者の調査義務だけを定めても、悪質業者排除の実効性が確保できるとは考えにくく、逆にイシューアの責任をあいまいにするおそれが強くなると思います 該当箇所：1. 2. マンスリークリア取引について ○意見の内容 マンスリークリア取引について、販売業者に主張できる事由をクレジット会社に対抗できる抗弁接続規定(割販法 30 条の 4)を適用しなければ消費者救済効果を得ることが困難なと思います。 ○理由 (1)平成 21 年から平成 25 年の相談苦情件数の推移をみると、割販法の適用がある包括クレジットが 18.195 件から 19.985 件と横這いであるのに対して、法規制がないマンスリークリアは 11.078 件から 29.993 件と 2.7 倍と急増しています。 (2) クレジット取引は不当な販売方法でも立替金をすぐに取得でき、代金回収のリスクを考慮することなく不当な販売方法を行うおそれがある点で、割賦払いかマンスリークリア取引かの違いはないと思います。 (3) クレジットカードのほとんどが、リボルビング方式(割販法の適用あり)とマンスリークリア取引の機能を兼ねているうえ、後からリボルビング払いに変更できるカードが多数を占めるなど、マンスリークリア取引かりリボルビング払いかによって消費者保護の内容が決定的に異なることは合理性がないと思います。 (4) クレジット取引による消費者被害を防止・救済する責任は、基本的にカード発行会社(イシューア)が負うべきであり、抗弁接続規定を適用することは必要不可欠であると思います。
142	第 1 意見の趣旨 1 クレジットカード取引の加盟店契約会社(アクワイアラー)及び決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容に関し、各事業者の裁量に委ねることなく、加盟店契約時、加盟店契約後の途上審査、苦情発生時の調査の各時期について、悪質加盟店を排除しうるに足る調査対処義務を具体的に明文化すべきである。 2 越境型決済代行業者については、これを全面的に禁止又は排除する規制を設けるべきである。

- 3 加盟店調査管理に関し、アクワイアラー及び決済代行業者に対する義務付けだけでなく、カード発行会社(イシューア)に対しても、苦情発生時等の適切対処義務を定めるべきである
- 4 現行割賦販売法において規制対象外とされているマンスリークリア取引に関し、包括信用購入あっせんと同様に、未払金の支払拒絶の抗弁接続等の規制を及ぼすよう改正すべきである。

第 2 意見の理由

1 はじめに

当連絡協議会は、平成 22 年ころより、各地の有志弁護士で取り組まれたサクラサイト被害に対して全国的な取り組みをなすために結成された協議会である。サクラサイトをはじめとする悪質サイトは、越境型決済代行業者などを利用して、クレジットカードやその他の決済方法を用い、被害を拡大させている。そして、同様の被害は、現在も継続しており、被害が止む様子は残念ながら全くない。これら悪質業者にクレジットカード決済を利用させない国際ブランドを介在した決済を意図した規制が必要である。

2 加盟店調査について

(1) アクワイアラー、決済代行業者の加盟店調査管理義務の内容

「中間的な論点整理」が、加盟店契約を締結するアクワイアラー及び決済代行業者(以下、「アクワイアラー等」という。)に対し、マンスリークリア取引か包括クレジットかを問わず、また、アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、加盟店の調査について、「一定以上の水準を確保することが必要」として、加盟店調査管理義務及び登録制等の法規制を課す方針を示したことは、基本的に評価できる。

しかしながら、加盟店調査の時期及び内容について、「初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制」を前提として、「各事業者の裁量とする方向で検討を進めるべきである。」としている点は、反対である。加盟店契約時に行う初期審査と加盟店契約締結後の途上審査は、全くの別物であり、販売業者の属性や取扱商品等の基本的な情報は、初期審査の段階で確認すべきであるし、取引を開始してみないと分からない取引件数や苦情発生率の推移などは、初期審査さえしていれば途上審査をおろそかにしていいものではない。「柔軟」という意味が、そのいずれかを軽視してもよいということの意味するのであれば反対である。さらに、その手法を「各事業者の裁量」とするのは、調査管理義務の内容を不明確にするものであり、強く反対する。

特にサクラサイト被害は加盟店管理がずさんなアクワイアラーが数多く存在することを示している。このような質のアクワイアラーの「裁量」に加盟店管理を委ねることでは、実効性が確保できないことは明らかである。

さらに、消費者の苦情により不適正取引の疑いが具体的に寄せられた「苦情発生時」こそ、加盟店の販売方法等を調査し対処すべきもっとも重要な場面であり、苦情発生時の調査対処義務を明示的に規定すべきである。

したがって、アクワイアラー等に関し、初期審査、途上審査、並びに苦情発生時のそれぞれの段階における加盟店調査管理義務を明文化すべきである。

(2) イシューアの不適正与信防止義務

「中間的な論点整理」は、イシューアの責任について、アクワイアラーへの相談苦情情報を提供する仕組みを検討するという方針を示しているが、イシューアの不適正与信防止の責任を軽減ないし免除することになりかねず、あまりにも不十分である。

これは、現行法(割賦販売法 30 条の 5 の 2, 施行規則 60 条 3 号ロ)の消費者保護規定を後退させ

ることにつながる。アクワイアラーへの規制の実効性が具体的に確認させる前にイシューアの調査義務を後退させることは極めて危険である。

また、東京高判平 22・3・10 は、マンスリークリア取引におけるカード発行会社(イシューア)は、購入者からクレームを受け付けたとき、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認調査する等して、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するとしたうえで、カード発行会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査をアクワイアラーに依頼していれば、利用代金が返還された可能性が高かったにもかかわらず、カード発行会社がこれを怠った場合は、債務不履行に当たるという判断を示している。

したがって、アクワイアラー等の加盟店調査管理義務の規定は、消費者と契約関係にあるイシューアの加盟店調査対処義務の存在が前提とならなければならない、イシューアの加盟店調査管理義務の実効性を確保するために、加盟店契約を締結しているアクワイアラーや決済代業者も、「消費者の保護を図るため」に加盟店調査対処義務を共同して履行するという構造で規定すべきである。

2 越境型決済代行業者の排除について

(1) 国内の信販会社は原則として悪質サイト事業者を加盟店にはしていない。

サクラサイト、副業紹介サイトなどの悪質サイト業者(以下「悪質サイト業者」という。)による詐欺被害において、ほとんど全てのサイト業者は国内の信販会社と直接加盟店契約を締結している業者ではない。これらの業者は、決済代行業者及び海外アクワイアラーを経由することにより、国際ブランドを通じ、国内の信販会社をイシューアとしたカード決済を利用している。

すなわち、国内信販会社は、割賦販売法に基づく加盟店管理義務を負う立場上、社会的な信用性のない業者やトラブルの多い業者などについては、信頼性が相当程度確認できない限りは、自己の直接の加盟店としたり若しくは自己の包括代理店にしないように取り扱っている。したがって、国内信販会社と加盟店契約を締結している決済代行業者は、少なくとも国内信販会社を通じたカード決済に関する限り、原則的に悪質サイト業者の取引を取り次いでいないと思われる。

例えば、ある決済代行業者は、自らが行うデジタル型コンビニ収納代行業務においては悪質サイト事業者を加盟店にしているものの、クレジットカード決済の代行を行うにあたっては、信販会社からの要請もあり、これらの悪質サイト業者は加盟店にはしていない旨説明している。なお、原則的に加盟店として排除しているとしても、加盟店契約締結時の審査で取引実態が十分に把握できないことも当然予想されることから、取引継続中における加盟店調査の義務付けが必要であることは言うまでもない。

(2) 国内決済代行業者が海外アクワイアラーを通じて、悪質サイト業者のクレジットカード決済の利用を可能としていること

そこで、悪質サイト業者が、日本国内の消費者との取引についてカード決済を利用する場合は、多くが越境型決済代行業者と契約することになる。

その実態については明確でないとされているが、当連絡協議会に関与する弁護士等が代理人となった訴訟等で、被告である決済代行業者から提出された書証などによると、サイト事業者と国内の決済代行業者とが直接加盟店契約を締結している実態が明らかになっている。

したがって、悪質サイト業者は、国内の決済代行業者と加盟店契約を締結し、国内の決済代行業者は海外のアクワイアラーと加盟店契約を締結することで、厳格な加盟店審査を行うことなく悪質サイト業者のクレジットカード決済の利用が可能となってしまう現状があり、これが上記悪質サイト業者による被害の増加を助長している結果となっている。

また、被害でクレジットカードが利用される場合については、多くの業者が越境型の決済代行業者を利用している。これら越境型決済代行業者の実態は、中間報告の別紙 2 の状況ではまだまだ調査不足である。過去には、越境型決済代行業者自体がサイト運営に関与していることが疑われる事案も存在する。

(3) クロスボーダー取引規制などブランド自主ルールが消費者保護に機能しないこと

過去には、越境型決済代行業者はブランドの自主規制ルールによって排除すべき存在である旨が報告されたこともあった。しかし、割賦販売法第 5 回議事録要旨では国際ブランド VI SA の担当者自身が、国内アクワイアラーが契約していない業者と越境型決済代行業者契約することについてはクロスボーダー規制に違反しない等と述べ、加盟店管理を適切に行い得ないであろう海外アクワイアラーと契約することを正面から認めている。

むしろ、加盟店管理を通じて消費者の保護をいかにはかるかという視点は、国際ブランドには希薄であり、これらの規制は、国際ブランドの自主規制には期待しえず、悪質事業者排除のために法規制が求められていることは小委員会のヒアリングの過程でより明白になったといえる。

(4) トラブル増加は立替払をするイシューアーにとっても問題となること

本件のようなトラブルがあった場合、いわゆる割賦販売法の抗弁が成り立つか否かにかかわらず、消費者からは、身に覚えがない請求であること、詐欺であること、消費者にとっては実際には支払いを予定していない出費であり支払いができないことなどを理由として支払いを拒絶することとなる。

また、このような悪質サイト業者の代金決済の場合、実際にイシューアーが消費者に対して立替金相求の裁判を提起しても、サイト業者の取引内容に関する請求原因などの特定の有無が争点となりやすく容易に回収できないという問題がある。

イシューアーが国際ブランドから受け取る手数料はそれほど大きくはないので、トラブルが多発するこのような決済についてはそれぞれ対応に苦慮している部分もあると報告されている。

さらに、いわゆる後リボ払いについては割賦販売法の適用があるが、本件のような海外アクワイアラーを通じた海外決済を後リボ払いから排除しているイシューアーも存在するとされている。消費者にとっては、実際には同じ国内取引であるのにこのように取り扱いが異なることは理解しがたい。

(5) 決済代行業者の無責任な対応

本来、決済代行業者と消費者の間には、代金決済代行にかかわる委託契約が觀念されるべきである。カード番号入力決済代行業者の開設するホームページ上でなされるのが普通であるし、消費者のカード情報も決済代行業者が保有している。決済代行業者がカード決済を売り上げデータとしてあげることにについては消費者の同意がなければならないことなどからすれば、代金決済代行業務の委託は、販売者たる悪質サイト業者、消費者、決済代行業者の三者間にそれぞれ委託契約関係がなければ根拠付けられない。しかるに決済代行業者は、消費者との直接契約関係の存在を全面的に否定する態度に終始している。

被害でクレジットカードが利用される場合については、多くの業者が越境型の決済代行業者を利用している。これら越境型決済代行業者の実態は、中間報告の別紙 2 の状況ではまだまだ調査不足である。過去には、越境型決済代行業者自体がサイト運営に関与していることが疑われる事案も存在する。

3 マンスリークリア取引におけるクレジットカード会社の役割と責任

「中間的な論点整理」は、「デビットカードやプリペイドカード等の他のキャッシュレス取引とのバランスを考慮した検討が必要」として、「措置に慎重な意見が多かった」としている。

しかし、現状では法的措置が不十分な他分野との比較で、マンスリークリア取引の法規制を避けようとする議論は、問題のすり替えである。仮にプリペイドカード決済等による消費者トラブルが多発しているのであれば、それについても適切な法規制を検討すべきであり、マンスリークリア取引の法規制を否定する理由にはならない。

そもそも、マンスリークリア取引も、第三者与信型の後払い取引の性質を有している点で、包括クレジット取引と本質的に違いはない。

すなわち、消費者にとって、翌月一回払いのクレジット取引も、取引時点で現金・預金の保有がなくても商品購入が可能となる点で、デビット決済やプリペイド決済にはない誘因性がある。

また、クレジット取引を利用する加盟店にとっても、商品販売契約を獲得してしまえば立替金を間もなく取得することができ、代金回収のリスクはクレジット会社が負担する構造である点で、販売方法や履行に配慮することなく不適正な販売活動が展開できる誘因性がある。

さらに、1枚のクレジットカードで、マンスリークリア取引とリボルビング払いの選択ができるのが通常であるし、近年は、マンスリークリア取引で決済した後にリボルビング払いに変更できるシステムが普及していることを踏まえれば、消費者の通常理解としても、マンスリークリア取引かリボルビング払いかによって法的保護の水準が異なることは、期待に反する事態であると考えられる。

割賦法の 2008 年改正においてマンスリークリア取引が適用対象とされなかったのは、当時はマンスリークリア取引の消費者トラブルがそれほど多くなかったことが最大の理由である。割賦払いと同様の誘因性が認められないとの理由は、クレジット過剰与信のトラブルに結びつきにくい点では妥当するが、第三者与信型の後払い取引として不適正な販売活動の誘因性については妥当しないことであるし、2008 年改正時にはそれ以上の議論が尽くされていなかった状況である。

したがって、包括クレジットの場合と同様に、マンスリークリア取引についても、カード発行会社(イシューア)が苦情発生時の加盟店調査管理義務を負うことを定めるべきである

(2) 抗弁の接続の必要性とイシューアの負担

マンスリークリア取引の適正化について実効性を確保するためには、抗弁の接続規定を導入することも必須である。

オフアス取引においてイシューアとアクワイアラー等の加盟店調査管理義務を規定した場合、複数の事業者が責任を負うことの反面で、誰が責任をもって調査対処の措置を促すのかが不明確になるおそれがある。これに対し、抗弁接続規定は、不適正な取引を繰り返す加盟店のリスクを消費者との契約関係にあるイシューアが最終的に負担することを意味するため、苦情が多発する加盟店を排除する経済的な動機づけとなる。

これに対して、「中間的な論点整理」は、抗弁接続規定については、コスト面を問題にしている。

もっとも、マンスリークリア取引が利用されることにより利益を得ているのは、イシューア・アクワイアラー等のクレジット会社であるから、違法な販売活動によるリスクをクレジット会社が負担することは公平である。

また、割賦販売小委員会の場で報告されたようにマンスリークリア取引の苦情発生率が 0.00085%にとどまるのであれば、抗弁接続規定を導入したとしても、クレジット会社にとって、違法な取引によるコスト負担はごくわずか生じないと思われる。

なお、割賦販売小委員会において、消費者が抗弁の接続を主張さえすれば、あとはイシューアが負担しなければならないかのような主張によって、抗弁接続の導入によりイシューアの負担が大きくなるなどの議論がなされているようである。

	しかしながら、抗弁の接続の主張をすれば、クレジット会社の請求ができなくなるわけではなく、最終的には、消費者の主張に理由があるかどうかの判断が必要である。現に、消費者が抗弁接続を主張しても、クレジット会社から消費者に対して、請求を継続しまたは訴訟を提起する事業も少なくない。 また、消費者の抗弁接続の主張に正当な理由がある場合には、加盟店の販売行為や履行に違法・違反行為があったということであるから、イシューアは、アクワイアラ・決済代行業者や加盟店に対しクレジット契約の解約精算を請求することができることになり、イシューアのみが負担をするものではない。国際提携カードにおいても、チャージバック事由以外であっても、加盟店と消費者の取引が違法であると判断されれば、消費者が保護されることがブランドルールの基本であるとのことであるから、イシューアとアクワイアラとの間において解約清算の処理を行うことは可能である。 これに反して、マンスリークリア取引において、販売方法等の違法性が明らかになった場合でも、クレジット会社の裁量により消費者に対し請求することが可能とする法制度こそ、消費者保護に反し不適切である。 以上
143	該当箇所 論点 1. 2. マンスリークリア取引について 【意見の内容】マンスリークリア取引に抗弁接続規定を適用してください。 ○マンスリークリア取引について、抗弁接続の適用を認めてほしい。 【理由】マンスリークリア取引の苦情相談が大幅に増加しています。抗弁接続規定を適用していただきたいと考えます。