

第8回小委員会発言メモ

平成27年2月17日

弁護士 池 本 誠 司

本日の小委員会はどうしても出席できないため、事前送付頂いた資料を前提に、質問・意見を書面で提出致します。当日の審議の過程で事務局より可能な範囲でご説明頂ければ幸いです。主に、資料4「加盟店の調査等の具体化の方向性について」に対する質問・意見です。

1、資料4には、アクワイアラーとPSPに対する加盟店確認・措置の制度設計の提案として、次の2案が提示されています。

【A案】 アクワイアラーと決済代行業者を問わず、国内の加盟店に立替金を交付する者は、国内に営業所を設け、登録義務と加盟店確認・途上審査措置義務を負い、行政規制を受ける。

【B案】 国内の加盟店と取引を行うアクワイアラーは、日本国内に営業所を設け、登録義務と加盟店確認・途上審査措置義務を負い、行政規制を受ける。国内販売業者と加盟店契約を締結するPSP決済代行業者は、任意の登録制を設け、登録代行会社は加盟店確認・途上審査措置義務を負い、行政規制を受ける。ただし、任意登録代行会社を経由する海外アクワイアラーは、加盟店確認・途上審査措置義務の代替履行を認め、国内営業所設置義務を緩和する。

以下の疑問点について具体的な制度設計の説明を議事録で確認したうえで、A案・B案のいずれが妥当かを判断したいと考えます。

2、決済代行業者による加盟店調査・措置の実効性確保の観点から

(1) 前半の小委員会での審議においては、販売業者（加盟店）と直接の提携関係がない 이슈は、加盟店調査・措置の実効性が確保できないので、加盟店への実質的な影響力を有するアクワイアラー・決済代行業者が加盟店調査や途上審査の義務を負う制度が適切であるとの議論でした。

この観点から見れば、アクワイアラーと決済代行業者を問わず、国内の加盟店に立替金を交付する者が調査・措置の義務を負う（A案）が自然であると考えられます。つまり、A案は決済代行業者が原則的な登録義務主体となる制度設計だといえます。

A案は、決済代行業者のうち「加盟店に立替金を交付する者」という限定により、義務主体を客観的に画することができ、クレジット取引において加盟店に対し実質的な影響力を有する者が調査・措置の義務を負うべきであるという趣旨とも整合的です。

(2) これに対し、B案によれば、決済代行業者が介在する取引についてアクワイアラーに調査・措置義務を課しても、アクワイアラーは加盟店に対する直接の調査・措置ができず、実効性が確保できないのではないかと、現実的な調査は決済代行業者に委ねることになるのではないかと、という疑問があります。

また、決済代行業者は 任意登録制ではないため、登録代行会社による調査措置義務の履行の実効性も確保されないのではないか（登録取消しとなっても営業活動が許容される）という疑問もあります。

なお、登録代行会社と提携するアクワイアラーについて、「登録代行会社による措置義務等の代替履行を認める」とは、アクワイアラーの加盟店調査・措置義務が免除されるということでしょうか、またはアクワイアラーの調査・措置義務は維持され、登録代行会社が義務不履行の場合はアクワイアラーの義務不履行となるという意味でしょうか。仮に前者であるとする、登録代行業者が調査措置義務を履行しない場合に誰も責任を負わないこととなるおそれがあります。

さらに、登録代行会社と提携する海外アクワイアラーについては、国内営業所の設置義務も緩和を認めるようですが、そうすると海外アクワイアラーの調査措置義務違反が生じても、行政処分が実行できないため、法令順守の実効性が確保できないという疑問もあります。

また、非登録決済代行業者と提携する海外アクワイアラーは、国内に営業拠点を設け登録義務を負うものとされていますが、そもそも登録義務を履行しない違法状態のまま活動する可能性も否定できません。

- (3) 以上のような疑問を踏まえたうえで、なおB案の方が取引適正化の実効性が高いと判断できる根拠または制度的な手当てはあるのでしょうか。

一般的には、国際ブランドの会員であるアクワイアラー自身は法令遵守の可能性が高いと考えられますが、問題は、①国内に拠点を持たないアクワイアラーが登録代行会社と提携して加盟店取引を行う場合に、登録代行会社による加盟店調査措置が不十分な場合に、アクワイアラーによる義務履行の実効性確保策、②国内に営業拠点を持たないアクワイアラーが非登録決済代行業者と取引を行う場合（違法状態）の法令遵守の実効性確保策があるのかという点です。

なお、現在でも、国内に営業拠点を有する決済代行業者が海外にも営業拠点を設けたうえで海外アクワイアラーに取り次ぐケースがありますが、その場合でも国内加盟店と取引を行う海外アクワイアラーに対する登録義務や調査措置義務の履行を確保できるのでしょうか。その実効性確保の方策はどのようなものなのでしょうか。

3、加盟店確認・措置義務の内容について

(1) 調査確認事項

A案であれB案であれ、加盟店業務会社が、加盟店契約締結時に、加盟店の名称・所在地・代表者の本人特定等を確認し、その記録を作成・保存する義務を負う（2頁）とありますが、加盟店契約締結時の確認事項はこれに尽きるという趣旨でしょうか。

加盟店取引を始めるに当たって、販売業者が実在することや代表者の本人確認をすることは、偽名による詐欺業者を排除するうえで必要不可欠であることは言うまでもありませんが、トラブルを発生させる販売業者の多くは、加盟店契約締結時にはそれなりの実態をもってスタートしながら、その後不公正な販売方法を展開するケースです。

そうであれば、少なくとも、加盟店契約締結時に、①ネット取引、店舗取引、カタログ等通販取引、訪問販売等の取引形態、②取扱い商品・役務の種類・内容、③特定商取引法による処分状況、④加盟店情報報告制度における苦情の発生状況、などは、加盟店契約締結時に申告を受けて記録しておくことを定めておくべきです。

なお、①②は現場調査や裏付け資料の徴求まで義務化することは難しいとしても、当初の申告内容を記録しておくことで、後日苦情が発生したときに実体との齟齬があればその理由を調査する手がかりとなります。

これらの調査事項は、決して取引実績のない者や中小零細事業者を排除する内容ではありませんので、問題のない加盟店を拡大するうえで何ら支障にはなりません。

(2) 途上与信における調査・措置の内容

資料4の3頁には、「業務運営に関する措置」として、「イシューから苦情を伝達された場合に必要となる対応」という記述がありますが、対応のあり方に関する具体的な記述がありません。

加盟店の受け入れを拡大し、多様な途上与信の手法を選択できる、というクレジット業界の全体的な方向性自体を否定する必要はありませんが、現に消費者苦情が発生し、その内容が重大である場合や同種苦情が多発する場合は、加盟店の取引実態を調査し必要な措置を講ずべきことを最低限の義務として定めておく必要があります。

苦情発生時の調査・措置義務は、ごくわずかの発生率にとどまる苦情の中のさらに重大苦情発生時または同種苦情多発時に限り発生するものとすれば、関係事業者に対して過大な業務負担が発生するものではありません。

(3) 加盟店情報報告制度

また、調査・措置の一内容として、加盟店情報報告制度（JDM）に加盟し、調査の事実及び調査結果を報告することを義務付けるべきです。不良加盟店情報の共有は、各クレジットカード会社や登録代行業者の加盟店契約締結時の調査確認を効率化することができるうえ、クレジット業界全体から悪質販売排除を排除する目的に資する点で、是非とも導入すべきだと考えます。

なお、加盟店情報報告制度は、包括クレジット業者や個別クレジット業者に対し、苦情多発時や重大苦情発生時の調査情報報告義務（割販法35条の20、省令135条）を定めており、今回のアクワイアラー・決済代行業者等の調査措置義務の内容も、これらと整合性が必要です。

資料4には、加盟店情報報告制度に関する記述がありませんが、この点は今回の審議対象ではないでしょうか。

(4) イシューの苦情発生時の適切処理義務

消費者からの苦情が直接寄せられるのはイシューであり、イシューがアクワイアラー等に直ちに苦情を伝え調査対応を要請しなければ、アクワイアラー等による加盟店調査・措置は動く余地がありません。

現行割販法30条の5の2及び省令60条は、包括クレジット業者に対し、顧客から寄せられた苦情が不実告知・威迫困惑等の重大な内容である場合または同種苦情が多発した場合に、加盟店を調査し再発防止策を講ずることと定めており、それと同様の要件で情報の伝達、調査要請、回答を踏まえて苦情の適切処理義務を、マンスリークリア取引についても定めるべきです。

イシューの苦情の適切処理義務も、上記と同様に、ごくわずかの発生率にとどまる苦情の中のさらに重大苦情発生時または同種苦情多発時に限り発生するものとすれば、過大な業務負担が発生するものではありません。

なお、イシューは顧客から寄せられた苦情を単にアクワイアラー等に伝達すれば済むのではなく、アクワイアラー等から回答を受けて当該苦情にどのように対応するかを判断することまでが「苦情処理」です。この点を明記しておかなければ、苦情を伝達さえすればすぐに請求を再開しても良いということになりかねません。