

産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会（第10回）-議事要旨

日時：平成27年3月27日（金曜日）13時00分～15時00分

場所：経済産業省別館3階312共用会議室

出席者

委員

池本 誠司 日本弁護士会連合会消費者問題対策委員会委員
岩崎 薫里 日本総合研究所調査部上席主任研究員
大谷 聖子 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者相談室副室長
尾島 茂樹 名古屋大学大学院法学研究科教授
小塚 莊一郎 学習院大学法学部教授
沢田 登志子 一般社団法人ECネットワーク理事
鈴木 基代 独立行政法人国民生活センター相談情報部長
二村 浩一 山下・柘・二村法律事務所弁護士
藤原 静雄 中央大学法務研究科長教授
丸山 絵美子 名古屋大学大学院法学研究科教授
山本 豊 京都大学大学院法学研究科教授
渡辺 達徳 東北大学大学院法学研究科教授

専門委員

與口 真三 一般社団法人日本クレジット協会理事・事務局長

オブザーバー

赤松 憲 日本百貨店協会カードビジネス委員会委員長（株式会社三越伊勢丹ホールディングス取締役常務執行役員）
浅沼 清保 イオンクレジットサービス株式会社取締役兼常務執行役員営業本部長
沖田 貴史 ベリトランス株式会社代表取締役執行役員CEO
島貫 和久 三菱UFJニコス株式会社常務執行役員営業本部 ECビジネスユニット長
杉本 直栄 株式会社ジャックス相談役
山田 正人 消費者庁取引対策課長

議題

- ・加盟店調査のあり方等について
- ・セキュリティ対策のあり方について

議事概要

1. 加盟店調査のあり方について事務局から説明があり、その後、討議が行われた。その概要は以下のとおり。
 - ・ [1] 資料2中、1.3の(2)の「登録加盟店業務会社が包括信用購入あっせん業者から苦情を伝達された場合」という記載について、苦情処理はマンスリークリア取引を含めた措置は想定していないということか。
 - [2] 資料2中、1.3に(2)苦情処理義務と(3)初期審査・途上審査が別々に記述されていることの関係性はどのように理解すればよいのか。
 - [3] 資料2中、3. 登録代行会社が介在する場合についての特例として、契約時確認と登録拒否要件が別々に記述されていることの関係性はどのように理解すればよいのか。
 - [4] 資料2中、4. の、「業務に関して適用される義務とする」という記述は無登録業者にも適用される義務と理解すればよいのか。との質問があり、事務局から、

- [1] イシューからどのような範囲の苦情を伝達するかについては、次回御議論頂くことを予定している。
- [2] 1.3の(3)は苦情の有無とは別に加盟店の審査を求めるものであり、(2)の個別の苦情処理とは考え方が異なる。
- [3] 入り口としての登録要件と加盟店との個別の取引に係る措置義務は異なる。
- [4] 「業務に関して適用される義務とする」とは、無登録の加盟店業務会社、加盟店業務代行会社にも義務を適用するという考え方もあり得るという趣旨の記載。

との回答があった。

- ・ アクワイアラーを登録の義務主体とすることに異論はない。その前提で、包括信用購入あっせん業者としての登録を既に受けている者も多いため、そういう者についてはみなし登録等、新たな登録に係る簡便な移行手続を検討していただきたい。
- ・ 加盟店との契約に係る確認義務について、現状、国内アクワイアラーは加盟店から申告を受けて審査を行っており、国内加盟店について問題は起こっていない。この実態を踏まえ、加盟店の負担にも配慮し、現行の実務をベースに検討して頂きたい。また、確認事項についても、項目、確認のタイミング等は各社の運用に委ねる方が実効的ではないか。

という意見があり、他の委員より

- ・ 加盟店との確認に係る確認義務について、販売方法や商材の項目は不要という主張にも聞こえるが、確認するだけということであれば事業者にとって大きな負担とはならないのではないか。加盟店契約時に確認を求めた上で、その後の審査にどう用いるかについては各社の判断にまかせればよいのではないか。

との意見があった。

- ・ 資料2注 1.3 (1)にある、「委託先」にはPSPを含むのか、含むとすれば「加盟店業務代行」とどのように整理して理解すればよいのか。

という質問があり、事務局から

- ・ 「委託」は加盟店業務の一部をアウトソースすることを想定したものである。他方、登録加盟店業務代行会社は、加盟店業務を全体として任せる場合に代替的な履行を認めるという意味で別々の考え方ではないか。

との回答があった。

- ・ 苦情対応について、現行割販法（第30条の5の2）と同程度の義務となるのか。もし、現状を超えるような義務であれば、反対である。

という質問に対し、事務局から

- ・ 御議論いただければと考えているが、検討の出発点は第30条の5の2の規定ではないか。

という回答があった。

- ・ 初期審査、途上審査について、加盟店の悪質性を客観的な基準により外形的に判断できるのか疑問。加盟店への影響も大きく、慎重な検討が必要。

- ・ 海外アクワイアラー経由のPSPには、登録義務が必要ではないか。また、国内のPSPについても、EC取引を中心に重要な役割を果たしており、直接の義務も検討すべきではないか。ただし、どのようなPSPを対象とすべきかについては、適用除外を措置する等、慎重な検討が必要。

という意見があり、事務局から

- ・ 資料2中、脚注5にあるとおり、B案は加盟店でのカード利用を可能とする地位にあるのはアクワイアラーであることに鑑み、アクワイアラーを一義的な義務の主体とした上で、PSPが任意の登録を受けた場合には、義務の一部代替を認めるという考え方。この考え方のもとで、PSP全てに義務を求める必要があるのか。また、事務局におけるヒアリング調査によれば、アクワイアラー各社は、PSPに完全に調査等を任せているのではなく、自ら加盟店の調査等に関与するのが一般的だと承知している。こうした前提を踏まえた上で、義務的な登録制を設ける必要性があるのかという観点から御議論頂きたい。

という説明があった。

- ・ 登録加盟店業務代行会社を利用する場合に、加盟店業務会社の財務要件を緩和してもよいのか。割賦販売法において、加盟店業務会社が加盟店審査に責任を負う立場と整理されれば、カード利用者との関係で民事上の責任が発生することもあると考える。登録加盟店業務代行会社を利用する場合でも、支払いの確保の他に、加盟店の審査等を遂行する体制を確保するという観点から財務要件を求めるという考え方もあるのではないか。

との意見があり、事務局から

- ・ 御指摘を踏まえ、整理する必要がある。この財務要件を適用しないという提案の趣旨は、海外アクワイアラー経由の取引について、なるべく登録加盟店業務代行会社が活用されるよう、アクワイアラーの義務をどの程度軽減できるかという観点から検討が必要と考えたもの。例えば、海外アクワイアラーに、現行の包括信用購入あっせん業者に求められているような営業保証金の供託を求める合理性があるか等、財務要件については、金額の多寡のみならず、手続的な負担にも配慮して検討することが必要。

という回答があり、さらに、別の委員から、

- ・ アクワイアラーの財務要件については、国際的な活動全体の中でどの程度の財務基盤を持っているかということを議論すべきであり、国内に資産がどの程度あるかという問題ではない。制度設計の議論にあたっては注意が必要。

との意見があった。

- ・ 資料に示された考え方に概ね納得。その上で、どのような事業者が悪質であるかは、レピュテーションリスクやチャージバックのリスク等に鑑みアクワイアラー各社が判断すべきであり、違法ではないものについて国が何か示すべきものではないと考える。

- ・ 以前、PSPは加盟店からの代理で業務を行っていると指摘が小委において出ていたが、加盟店業務代行という考え方はアクワイアラーからの代理を意味しており、PSPによる双方代理と見えなくもない。割販法上は「代行」と見るということでのよいのか。また、実務上も問題ないのか。

との意見があり、オブザーバーから、

- まず、第8回の議事で、業界としてはB案がよいと発言したことについて補足したい。業界内では、大手事業者の中でもA案でかまわないといったところもあった一方、B案が実態に沿っており望ましいという意見もあった。業界としてまとまった意見を持つことができていないわけではない。

御質問について、PSPはどの事業者の代行かという加盟店側の代行である。とはいえ、実態としてはアクワイアラーの業務の一部を代行しているという側面もある。アクワイアラーの業務を代行しているという意識を持っている事業者もあると思われる。アクワイアラーは加盟店について、加盟店業務代行会社による予備審査の後、二次的に審査しているが、中には加盟店業務代行会社から上がる審査結果をそのまま処理している事例もあると思われる。こうした実態を踏まえると「アクワイアラーの代行」と捉えられることに違和感はない。

との発言があった。また、加えて事務局より、

- 割販法の基本的な考え方として、契約形態により容易に適用対象から外れることのないよう、機能に着目して定義していくことが必要。包括代理型の契約書をみると加盟店調査について苦情の処理を加盟店業務代行会社が行くこととなっている。加盟店審査とモニタリングをしているという意味では、アクワイアラーの業務を代行しているといえるのではないかと。

との回答があった。

- PSPにもカード番号をしっかりと管理させるべき。登録要件に入れるべきではないか。

との意見があり、事務局より、

- クレジットカード番号等の適切管理措置のために必要な体制については、現行法上も包括信用購入あっせん業者の登録要件とされており、PSPの登録制を検討する上では、同様の方向性で検討するのがよいのではないかと。

との回答があった。

- 資料3の5ページに記載のある消費者が海外加盟店と取引する類型について、加盟店そのものが海外の場合は割賦販売法ではないことが明確に示されておりよい。これによって消費者もしっかりと注意し、どういった事業者と取引するのか気をつけるようにという啓発もできるはず。

- 特商法について、国外にいる加盟店の中には、特商法上の表示義務を果たしていないところや、誇大広告をしているところもある。表示義務を履行していないことはみてわかるのだから、行政庁からももっとしっかりと対応すべきではないか。それができないというのであれば、新たに規制をかけたところで意味がないということになってしまう。麻薬、児童ポルノでは、海外の事業者とも執行の協力が進んでいると理解をしているので、特商法等についても執行協力等の検討を進めていただきたい。

との意見があり、オブザーバーより、

- 特商法の運用について、先日初めて海外サイトで、名前も住所もわからない事業者を、公示送達の規定を利用して改善命令を発した。これまで弁明の機会の付与ができないため処分の実績がなかった。なお、この事業者については、クレジットカード取引に係る事業者にも協力してもらいカード利用を停止し、フィルタリング業者にはウィルスソフトによってはじめてもらうようにし、検索業者にも協力してもらい表示がされないようにしてもらった。公示送達の場合、裁判所の許可を要するため、膨大な資料の提出が必要となったり、送達に至るまで数ヶ月かかる等、手続負担が重かったが、今後はより簡便な手続を執れるよう、特商法で措置することも含め、検討したい。

との発言があった。

- 加盟店調査の在り方等について、今回は取引のスキームの中でも加盟店等の下流を扱っているものと認識。カード利用者とイシューアー等、上流における議論は次回扱うということによいか。

との質問があり、事務局より、

- 次回扱う。

との回答があり、質問した委員より

- すると次回の議論に向けてということになるが、カード利用者の保護について、カード利用者と契約をし、窓口となるのはイシューアーである。カード利用者とイシューアーの関係を考えると、民法でいうところの委任や準委任の要素が含まれていると考えることができるのではないかと。民法の規定によると、委任・準委任の受任者は委任者に対する報告義務がある。この考え方を踏まえると、カード利用者は委任者としてクレジットカード会社から報告を受ける権利を有するということになるのではないかと。イシューアーの委任事務については、狭くとらえればクレジットカードの発行や請求ということになるが、広くとらえれば、継続的取引によって、安心・安全に利用者がクレジットカードを利用できるというところまで受任していると考えられるのではないかと。そのように考えた場合、利用者からの苦情をイシューアーが処理・報告するというのは典型契約上当然のことではないかと。なお、イシューアーが苦情調査をするときに、自ら直接行か履行補助者をつかうかはイシューアーの自由だから、実際の苦情調査を行うのはアクワイアラーでも構わない。いずれにせよカード利用者の権利という観点からも議論してほしい。

との意見があったところ、別の委員から、

- クレジットカード利用者とイシューアーを委任・準委任の関係と見る意見については、クレジットカード利用に係る「支払い」については委任事務の範疇と見ることも可能。しかし、そのように見た場合であっても、販売店の「販売」はイシューアーと利用者の委任契約とは別個の契約であるはず。販売店に関する苦情は販売店と利用者との販売契約上のものであり、委任契約上の報告義務の範疇となり得るか疑問。民事上の報告義務と割販法の行政規制は峻別して議論すべきではないかと。

との意見があった。

- 事務局資料の提案については、良い枠組みであり、基本的に支持している。

- 「悪質販売業者等」をどう考えるかという問題は非常に慎重に検討すべき。民間における事業者同士の関係で、一方が他方を悪質事業者と名指すには大きなリスクを伴う。場合によっては、逆に名誉毀損として訴えられるという可能性すらありうる。明々白々に違法だということでなければ、業界で協議する等の悪質性を認定する仕組みがないと加盟店業務会社にとってリスクの高い制度になってしまうのではないかと。

- PSPについて、全ての事業者に登録義務を負わせるべきではないかという意見に賛成。加盟店調査義務の実効性を高めるために必要。ネット加盟店は零細事業者が多く、PSPが介在すればアクワイアラーは加盟店を完全には把握できない。そう考えると、PSPにも義務を負ってもらった方が加盟店調査の実効性が高まるのではないか。消費者からの苦情の実態が不明確な中で議論が進んでいるという印象があるが、何はともあれ消費者保護のためにと議論してきた。消費者被害を撲滅するという目的のためには、ありとあらゆる手段を活用すればよい。PSPはネット取引の普及とともに、重要な存在になってきており、場合によってはアクワイアラーより優位な立場にあるということもある。義務的に登録を求めるという選択肢はありうるのではないか。
 という意見があり、他の委員より
- 加盟店業務代行会社をどのように定義するかという問題や、全ての事業者に登録義務を課すと、登録を受けた加盟店業務代行会社を利用する場合についてはアクワイアラーの義務を軽減するという制度設計が難しいといった問題があるのではないか。
 という意見があり、発言した委員より、
- 加盟店業務代行会社といっても様々であり、適用除外の業種を設ける必要はあるのではないか。
 という回答があり、さらに別の委員より
- これまで、消費者被害を解決することも勿論重要だが、拡大するクレジットカード取引を含め、キャッシュレスペイメントの意義を正当に認めようという観点からも議論をすすめてきたことを踏まえ、何でも規制をしようという意見には疑問がある。
 という指摘があった。
- 基本的にはB案を前提に議論を進めたい。事務局の説明によると、資料2の2ページに記載のある苦情対応と途上審査は併存的な問題であるとのこと。苦情対応がトラブル拡大の防止の鍵になる。現行の割賦販売法にも規定があるため、ここを議論の出発点とすべき。苦情の適切処理義務について、もともと3者型取引であって、クレジットカード発行会社が全て行っていたが、オフアス取引に移行した現状では、一社で全て行っているわけではない。これを踏まえながら、役割、義務をどう割り振れば適切な苦情処理が実現できるのか、考えなければならない。苦情処理に係る義務は全てクレジットカード利用者保護にある。その点は、第30条の5の2でも第1条の法目的とは別に改めて明記してある。
 現行の規定をもとにオフアス取引を考えると、イシューアは顧客の苦情を受けてその内容を精査し、重大な苦情の場合は直ちに、その他の苦情の場合は多発するときとし、アクワイアラーに加盟店調査や苦情の解決を働きかける。アクワイアラーはその結果をイシューアに回答し、イシューアは利用者に返す。これによって苦情は一定の解決をみるという流れがよいのではないか。なお、苦情の多発については、割合が多い等、相対的に考えればよい。
 その上で、悪質販売業者等に係る情報を加盟店情報交換制度（JDM）に基づき登録することで再発防止をはかる。アクワイアリングサイドに係る措置とイシューアの報告義務等を切り離して議論するというのではなく、全体として制度をみていくべき。
 との意見があり、別の委員から、
- これは「中間的な論点整理」以前から議論してきた事項。イシューアとカード利用者の関係に着目した議論をすると、割賦販売法でなぜマンスリークリア取引を対象にするのかという議論になってしまう。そこで、アクワイアリングサイドの取引に着目し、支払い方法がマンスリークリアかどうかによらず措置を求めてはどうかと、「中間的な論点整理」で既に整理している。この点、改めて議論するとなると「中間的な論点整理」をとりまとめる以前の段階に議論が戻ってしまう。
 との意見があった。
- ブランドルールの中には一定の条件を満たした場合、加盟店契約を解除せよというものがあったと認識している。参考になるのではないか。
 事務局の案について、国際ブランドから協力を得られればうまく機能するのではないか。
- 事務局の提出した資料は全体としてよい方向を示している。事業者のノウハウを活かしつつ、事後的に検証することにより、実効性の在る制度をつくるとともに過剰規制を排除することが重要。細かな点まで法律で規定してしまうと、要件を満たせない事業者や、規定の隙間をくぐる事業者がでてきてしまう。事業者のノウハウをある程度信頼することも重要ではないか。
- JDMについて、もっと幅広く利用できればよいと考えている。加盟店業務代行会社もJDMを利用することになるのか。
 との質問があり、事務局より、
- 登録を受けた加盟店業務代行会社までは対象に含むものと考えている。
 との回答があった。
- 資料2の1.2の(2)について、過去に残念ながら、PSPが意図的に事実と異なる内容をアクワイアラーに報告した事例や、加盟店の申告書の内容を特定の書きぶりにするよう指導したという事例もあった。かなり以前の実例だが、PSPのモラルのみに頼るのは危険な面もある。
 同じく資料2の2.1に記載のある財務要件について、過去にPSPが破綻した事例があった。このPSPはアクワイアラーから立替金を受け取りながら、加盟店に支払っていなかった。加盟店業務代行会社に財務要件を課すか否かという点は、アクワイアラーに加盟店に対する支払義務があるか否かということによって異なる。アクワイアラーが支払義務を負う場合、加盟店業務代行会社に財務要件は不要ということになるが、アクワイアラーが支払義務を負わない場合、加盟店業務代行会社に財務要件を課す必要も生じるのではないか。することで、加盟店がPSPを選べるようにしたいと考えている。
- 資料2の初期審査の確認事項について、個別信用購入あっせんに係る現行の規定は、訪問販売等の取引類型に係る調査義務を厳しくし、他のものを緩やかにするといった使い分けをしている。このような使い分けを加盟店契約の初期審査にも取り入れてはどうか。インターネット取引のみを扱っている販売業者等、実在性に疑義がある場合は、申告だけで確認するというのは不足があるようにも思われる。とはいえ、商材について公的な証明をとるということも難しい。そこで、インターネット取引のみを扱っている販売業者等については、所在等の公的証明を求める等、取引形態とトラブルの起きやすさを勘案し、きめ細かに議論すべきではないか。

2. セキュリティ対策のあり方について事務局から説明があり、その後、討議が行われた。その概要は以下のとおり。

- 事務局の資料について、基本的に示された方向性を支持。ただし、クレジットカード番号は有効期限とあわせて機能を発揮し、国際的に共有される点に注意すべき。個人情報保護法改正との関係では、これが第三者提供にあたるか否か検討する必要がある。また、個人情報保護法改正案では、取り扱う個人情報が五千人以下の小規模取扱事業者についての特例もなくすこととされていることを踏まえると、いずれにせよ加盟店におけるクレジットカード番号保護の扱いについて考える必要があるだろう。以上を踏まえると、クレジットカード番号が個人情報に含められるか否かを問わず、割賦販売法において独自の措置が必要だろう。
- クレジットカード番号が個人情報に含められた場合には、匿名加工情報について、個人を特定できる形にしてしまうことを防ぐ対応がなされるものと認識。クレジットカード番号は購買情報と密接に結びついているので、仮にクレジットカード番号が個人情報に含められない場合には、そのようなプライバシー保護についても割賦販売法で措置すべきではないか。

最後に、委員長より、セキュリティ対策のあり方については、事務局資料の記載の内容で基本的には了承されたものと理解してよいかとの発言があり、特段異議は示されなかった。

以上

関連リンク

[割賦販売小委員会の開催状況](#)

お問合せ先

商務情報政策局 商務流通保安グループ 商取引監督課

最終更新日：2015年4月8日