

第10回割賦販売小委員会発言レジュメ

提携カードにおける加盟店調査管理と苦情処理の役割分担

2015年3月27日

弁護士 池 本 誠 司

1 提携カードにおける加盟店調査管理と苦情処理の役割分担

(1) 議論の前提

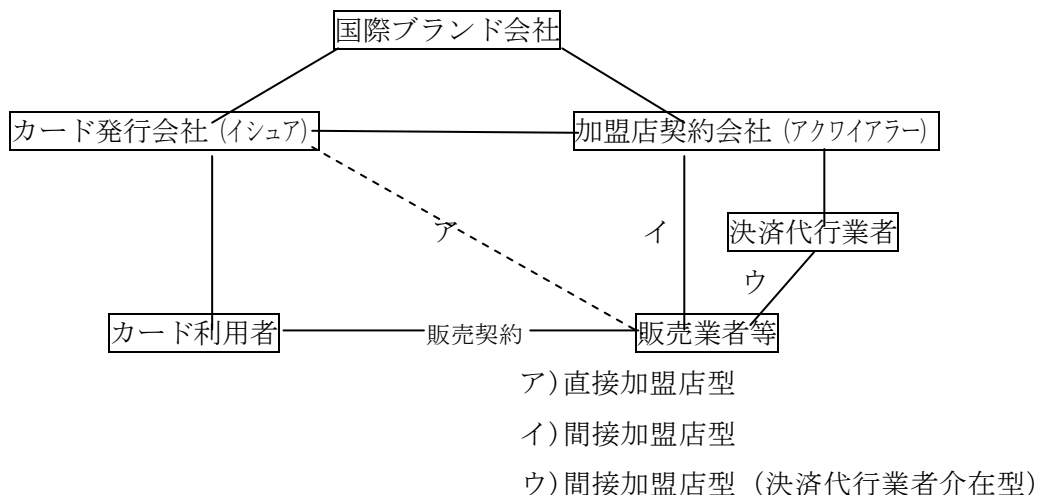
- 現行法は、包括クレジット業者に対し、アクワイアラー等が介在する提携カードにおける間接加盟店も想定して、苦情の適切処理義務を定めている(法30条の5の2、省令60条3号ロ⇒参考(1)ウ)。

しかし、包括クレジット取引もマンスリークリア取引も、アクワイアラーを介する提携カードでは、イシューが直接の契約関係のない販売業者(間接加盟店)を自ら調査し指導等の措置を講ずることは事実上できない。

インターネット取引のサイト業者等は、海外アクワイアラーや決済代行業者等を経由することにより、イシューの加盟店管理が及ばない状態で悪質商法を展開しトラブルが多発している。

- そこで、提携カードにおけるイシュー・アクワイアラー・決済代行業者のうち、誰がどのような義務を負うことにより、取引の適正化・トラブル防止を図るべきか。

<国際提携カードの構図>



(2) 第8回小委員会における提案

【A案】 アクワイアラーか決済代行業者かを問わず、国内の加盟店と契約し立替金を交付する事業者は、国内に営業所を設け、登録義務と加盟店確認・途上審査等の義務を負う。

【B案】 国内の加盟店と取引を行う(国内・海外)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・途上審査等の義務を負う。

国内の加盟店と取引を行うPSP(決済代行会社)には、任意の登録制を設け、登録代行会社は加盟店確認・途上審査等の義務を負う。

登録代行会社を経由して国内の加盟店と取引を行う海外アクワイアラーは、国内営業所設置義務の緩和、加盟店確認・途上審査等の義務の代替履行を認める。

(3) 検討

ア) **A案**

加盟店と直接の契約関係にある決済代行業者に対し登録義務・加盟店調査管理義務を課すことにより、決済代行業者に対する行政規制を行使することを通じて、加盟店管理の実効性の確保が期待できる。

他方で、A案は、登録義務・措置義務を負うべき決済代行業者の範囲をどのように画するかが不明確である。

また、A案は、無登録の海外決済代行業者を介在させる手口や国内決済代行業者を次々と変更するなどの脱法行為により、法規制を回避するケースが考えられる。

イ) **B案**

アクワイアラーが登録義務及び加盟店調査管理義務を負う仕組みであり、決済代行業者を利用するアクワイアラーにおいて加盟店または決済代行業者に対する指導・管理を履行することができるならば、決済代行業者を複数介在させるなどの脱法行為を防止できる見込みがある。

他方で、B案は、海外アクワイアラーが登録代行会社と提携する場合は、国内事業所の設置義務や加盟店調査義務等を緩和するという提案であることから、仮に登録代行会社が脱法的な取引を繰り返す場合、海外アクワイアラーが国内登録代行会社を指導することができないおそれがあること、日本国内に事業所を持たない海外アクワイアラーが無登録決済代行業者を利用して脱法的な取引を繰り返す場合、海外アクワイアラーに対する行政処分等の執行が確保できないこと、などの難点がある。

また、B案の実効性確保の条件として、国際ブランド会社が会員である海外アクワイアラーに対する指導をどれだけ実施できるか（ソフトローの実効性確保）が不透明である。

ウ) **提案**

i) **苦情の適切処理義務**

B案を採用する前提条件として、国際ブランドによる指導の確保だけでなく、イシューとアクワイアラーの義務分担により加盟店調査・苦情の適切処理を義務付ける規定を設けることが必要である。

包括信用購入あっせん業者の苦情の適切処理義務(法30条の5の2)を三者型と提携カード型で規定を書き分けるとともに、マンスリークリア取引業者についても同様の苦情の適切処理義務を規定すべきである。

【理由】

- ① そもそも、クレジット取引の適正化を確保する責任は、消費者と契約

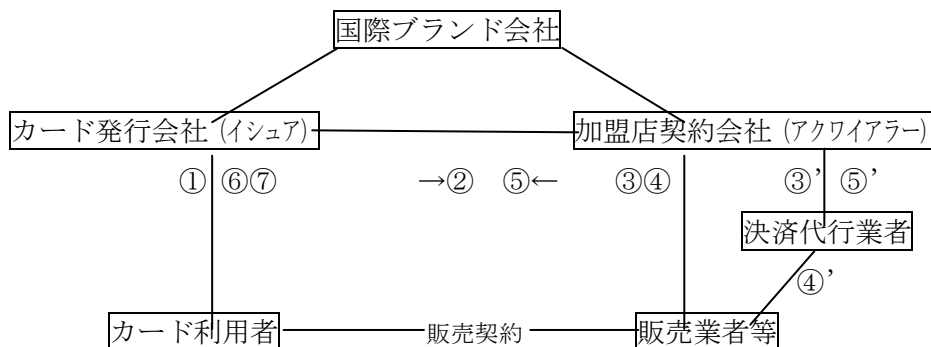
関係にあるイシューが消費者に対するクレジット決済システムの提供に伴う安全配慮義務（取引適正化の配慮義務）の一種として負うべきものである。割販法30条の5の2の苦情の適切処理義務や35条の3の2の適正与信調査義務もこうした考え方を根底に置くものである。

- ② イシューがアクワイアラー等と提携することにより自ら加盟店調査管理の措置を実施することができない加盟店との取引を受け入れる場合には、アクワイアラーは消費者との間に直接の契約関係はないものの、イシューの消費者に対する取引適正化義務についてアクワイアラーは履行補助者の立場であると解される。

そうであれば、行政規制による取引適正化の義務付けの場面においても、イシューの取引適正化義務のうち一部をアクワイアラー等に対し役割分担させることが適切である。

- ③ 第8回小委員会の議論は、アクワイアラーと決済代行業者との間で加盟店調査管理義務を負うべき役割だけを取り出して、義務主体のあり方を検討していたが、イシューの苦情の適切処理義務（取引適正化義務）とアクワイアラー等の加盟店調査管理義務とを総合的に検討することにより、義務内容の具体化と実効性の確保が可能になるものとする。
- ④ 提携カード決済のトラブルの大半はマンスリークリア取引であること、クレジットカード取引における取引適正化の配慮義務は、2カ月超後払いかマンスリークリア取引かによって本質的な違いはないことから、マンスリークリア取引についても同様の義務規定を設けるべきである。
- ⑤ 初期審査と途上審査の双方を総合して一定以上の水準を確保することを前提に、柔軟な対応方法を認めることは、苦情発生時の最低限度の適切処理義務の規定と併存的に設けるのが適切である。

【具体的な規定内容】



＜提携カードにおける取引適正化の義務分担＞⇒参考(2)三者型と比較

- ①イシューは、顧客の苦情内容を分析する義務。
- ②イシューは、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、アクワイアラーに対し加盟店調査措置を要請する義務。
- ③アクワイアラーは、イシューから苦情の情報提供を受けたときは、加

盟店の販売方法を調査する義務。

④アクワイアラーは、加盟店調査結果を踏まえ、加盟店に対し、苦情の適切な解決を要請（解約処理等を含む）や同種苦情の再発防止のための改善を働きかける義務。

⑤アクワイアラーはイシューに対し、調査措置の結果を報告する義務。

⑥イシューは、調査措置の結果を苦情申出人に回答するなど苦情の解決を図る。

⑦イシュー及びアクワイアラーは、苦情の発生・調査要請・調査結果を加盟店情報交換制度に登録する義務。

＜決済代行業者が介在する場合の義務分担＞

③' アクワイアラーは、イシューから苦情の情報提供を受けたときは、決済代行業者に対し、加盟店の販売方法を調査するよう要請する義務。

④' 決済代行業者は、アクワイアラーから苦情の情報提供を受けたときは、加盟店の販売方法を調査し必要な措置を講ずる義務。

⑤' 決済代行業者は、アクワイアラーに対し調査措置の結果を報告する義務。これを受けたアクワイアラーは、イシューに対し調査措置の結果を報告する義務。

＜調査・措置義務の発生要件＞

- 悪質販売業者であるとして加盟店に対する改善要請や加盟店契約解除等の措置を講じる判断基準ではなく、苦情を契機に違法な取引か否か調査するための要件をまず設定すべきであり、「違法の疑いが著しく強い」という要件は狭きに失する。

契約解除・取消し・無効等に該当し得る苦情内容であることと、同種販売業者と比較して苦情発生割合が多い場合には、加盟店調査を必要とするものと考えるべきである。⇒参考(1)ア)イ)

ii) 加盟店契約締結時の調査・記録義務

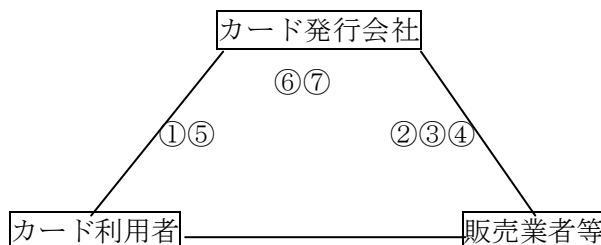
- クレジット取引を利用する販売業者等の取引の公正さを確保する最小限度の事業主体と取引実態の確認義務と記録義務を課すべきである。
- 特に、インターネット取引業者については、匿名性を悪用した悪質サイト業者のトラブルが多発していることを踏まえ、販売業者等に対する実態調査事項を加重すること考えられる。⇒参考(3)個別信用購入あっせん業者の場合、トラブルが生じやすい訪問販売等5類型については加盟店契約締結時の調査義務を課している。

参考 包括クレジット業者の苦情の適切処理義務（現行割販法 30 条の 5 の 2）**（１）適切処理義務の発生要件**

ア) 直接加盟店の勧誘方法が不実の告知・不告知・威迫困惑行為等に当たる場合、苦情が 1 件でも調査・措置義務が発生（省令 60 条 2 号イ）。

イ) 直接加盟店の勧誘方法が購入者等の保護に欠ける不適正行為（前記不実の告知等の行為を除く）であり、かつ他の加盟店の不適正行為の発生状況に比べて購入者等の保護に欠けると認める場合、同種苦情が多発したとき措置義務が発生（省令 60 条 2 号イ）。

ウ) 間接加盟店の勧誘方法が購入者等の保護に欠ける不適正行為（不実の告知等かその他の不適正行為かを問わない）であり、かつ他の加盟店の不適正行為の発生状況に比べて購入者等の保護に欠けると認める場合、同種苦情が多発したとき措置義務が発生（省令 60 条 3 号ロ）。 ⇒提携カードの加盟店を想定した義務

（２）苦情の適切処理措置の内容**<措置の内容>**

- ①顧客の苦情内容を分析する（省令 60 条 1 号）
- ②加盟店の販売方法を調査し事実関係を確認
- ③加盟店に対し苦情の適切な解決を要請（解約処理等を含む）
- ④加盟店に対し同種苦情の再発防止のための改善策を要請
- ⑤苦情申出人に対し調査結果を回答
- ⑥クレジット業務に関し改善が必要な場合は所要の措置を講ずる（省令 60 条 4 号）
- ⑦加盟店情報交換制度に調査の事実を情報登録（法 35 条の 20、省令 135 条）

（３）個別信用購入あっせん業者の場合**ア) 訪問販売等の取引形態 5 類型：適正与信調査義務（法 35 条の 3 の 5）**

- ①加盟店契約締結時の調査義務
- ②個別契約審査時の調査義務
- ③苦情発生時の調査義務

イ) 店舗取引・通信販売を含む取引全般：苦情の適切処理義務（法 35 条の 3 の 20）

- ①苦情発生時の適切処理義務