

マンスリークリア取引に抗弁権の接続が 規定された場合の影響について

平成27年4月30日



一般社団法人

日本クレジット協会

目 次

1. クレジットカード会社における収益への影響
2. 消費者への影響
3. 加盟店への影響

1. クレジットカード会社における収益への影響 (1)

マンスリークリア取引は、消費者から手数料を受領することなく、一定の加盟店手数料の中からアクワイアラーと分け合うイシューア－取り分だけが収入である、収益性の低い取引である。

〔主要クレジットカード会社へのヒアリング結果〕

○収入＝クレジットカード利用に伴う加盟店手数料の内のイシューア－としての取り分
⇒消費者から手数料は受領していない

○経費項目＝以下の項目が想定される。

<u>入会・発行関連費用</u>	<u>会員管理関連費用</u>
○入会関係費用(入会申込書・カード原板作成等の費用)	○維持コスト(カード会員の維持・管理やポイント還元、旅行傷害保険料等の付帯サービス費用)
○事務費用(与信・審査・更新に関する費用(指定信用情報機関に関する費用、記録等保管費用を含む))	○提携カード費用
	○国際ブランドフィー
	○口座振替費用
	○貸倒引当金
<u>共通にかかる基礎的な費用</u>	
○人件費	○物件費(家賃、水道光熱費等)
○交通費	○金融費用(資金調達コスト)
	○通信費(カード送付・利用明細送付費用等)
	○システム経費(ハード・ソフト)

⇒「収入」－「経費項目」＝低収益

1. クレジットカード会社における収益への影響 (2)

マンスリークリア取引の収益について、業界全体の推計では、イシューアーの取り分の収入より営業費用が上回っている。

〔主要クレジットカード会社へのヒアリング結果、および公表されているクレジットカード会社の有価証券報告書等をもとに日本クレジット協会が推計〕

○マンスリークリア取引は、消費者から手数料を受領していないことから、加盟店手数料の内のイシューアー取り分が収入となる。

	業界全体の数値(推計)
イシューアーとしての取り分	約6, 400億円
営業費用	約8, 300億円 ○うちポイント還元額 約1, 800億円 ○うち金融費用 約700億円 ※クレジットカード、個別クレジット、保証、融資等の業務に係る費用の50%がクレジットカードに係る費用と仮定。 さらに、その90%がマンスリークリア取引に係る費用と仮定。

1. クレジットカード会社における収益への影響 (3)

抗弁の申出があった場合、通常の苦情・相談に対する処理費用の他に、抗弁の処理費用として少なくとも1件当たり2.5万円かかっている。

さらに、国際ブランドを経由してアクワイアラーへチャージバックを行う場合は、取引件数(利用伝票)1件当たり数千円、1事案において複数の取引がある場合は数万円の費用がかかる。

〔主要クレジットカード会社へのヒアリング結果〕

○費用項目

ア)人件費 イ)物件賃(家賃、水道光熱費等) など(システム経費、通信費は含まれていない)

○抗弁の申出を受け付けた場合の業務(例)

抗弁の申出受付	⇒	状況調査・対応
○会員への請求停止 ○抗弁書の提出依頼 ○外部信用情報機関への登録	⇒	○取引状況の確認(会員、アクワイアラーへのヒアリング) ◇確認の結果、申出が正当な場合 ・会員連絡 ・加盟店倒産の場合は償却手続 ・抗弁事由解消確認 ・請求復活作業 ◇確認の結果、申出が正当でない場合 ・会員連絡 ・請求復活作業 ○抗弁申出者の進捗管理

2. 消費者への影響

- マンスリークリアはもともと収益性が低い取引である。
- 抗弁の申出(モラルハザードを含む)が大幅に増加すれば、対応費用も大幅に増加となる。
 - …クレジットカード会社では申出件数をコントロールできないため、自社努力では吸収できないコスト増となる可能性が大きい。



- 結果、クレジットカード会社は以下の対応を検討せざるを得なくなる。
 - ①会員に提供している各種サービス(ポイント付与、旅行傷害保険、その他)を縮小、停止させる。
 - ②現在は柔軟に対応している支払停止等の申出に対する弾力的な運用を止め、法規定を厳格に運用する。



これまで問題なくマンスリークリア取引を利用している多くの消費者に影響を及ぼすこととなる。

3. 加盟店への影響

○抗弁の申出(モラルハザード含む)が大幅に増加すると、クレジットカード会社は以下の対応を検討せざるを得なくなる。

- ①抗弁事由がないことが判明するまで、またはカード会員からの支払いが完了するまで加盟店への支払を留保する。
- ②調査対応のため加盟店にエビデンスとして取引記録保管を要請する。



カード会社からの支払の留保や過剰な取引記録保管など、これまで正常な取引を行っている加盟店にとってもクレジットカード取引は不安定なものとなる。



○加盟店が不安定なクレジットカードの取扱いを敬遠することから、クレジットカード加盟店網が縮小する可能性がある。

○現在、高い利便性を享受している多くの消費者にとって、クレジットカードが利用しにくい環境となり、キャッシュレス化の推進という国の施策に逆行することとなる。

【参考】モラルハザード発生のおそれ

以下のような消費者からの支払停止や返金等の申出により、クレジットカード会社は対応に苦慮している。

【事例1】

出会い系サイトを利用する会員から、結局異性とは出会えなかったことからだまされたという理由で抗弁の申出があった。その後、同じ会員が別の出会い系サイトでだまされたと再度の申出。

【事例2】

海外事例で、ネット通販の利用者から、偽のブランド品が届いたということで詐欺にあったとの申出。ネット通販の店舗を確認すると、表示された商品がすぐに模造品とわかる程度のものであった。

【事例3】

通販で商品を購入した会員から、購入後に販売店に電話したところ、その販売店のコールセンターの対応(言葉遣い、態度等)が悪いということで支払拒否の申出。

【事例4】

会員から、配送されてきた商品に傷があるということで抗弁の申出。加盟店からは、商品を返品してくれるならキャンセルをするとの回答。当社も加盟店も会員に対して再三にわたり連絡を行うが、会員は加盟店との話し合いに一切応じない。