

イシューアにおける相談・苦情対応の状況について
(事務局によるヒアリング調査のとりまとめ)

いわゆる銀行系・信販系・流通系等幅広い業態、大手・中小等幅広い規模のカード会社やカード発行を行っている銀行等、15社程度に対し、相談・苦情のうち、主に加盟店に起因するものの対応状況についてヒアリングを行ったところ、概況は以下のとおり。

1. 現行の相談・苦情対応等の概況

1. 1. 相談・苦情処理の大まかな業務フロー

各社とも社内で担当する部署に差異はあったが、いずれの社も概ね以下の流れで処理している。(注1)

- ① コールセンター等で問合せを受付、利用者から申出内容を聞き取り。
- ② コールセンター等での受付時又はコールセンター等から事案を引き継いだ担当部署が利用者に問合せを行う際、利用者からの申出内容について、取引内容、照会事項(利用不知、取引への不満足の内容等(注2))を確認。
- ③ 加盟店と利用者間の取引に係る紛議については、利用者による交渉を求める・消費者相談センターを紹介する等により当事者間の解決を促す。この間、支払請求を留保することもある(詳細は1. 3. 参照)。
- ④ 当事者間の解決を促す一方(注3)、イシューアとしての事実確認という観点から自社加盟店への照会、国内アクワイアラーの加盟店に係る当該アクワイアラーへの伝票徴求・調査依頼、海外アクワイアラーの加盟店に係る国際ブランドを通じた伝票徴求(注4)により、取引内容の確認を行う。
- ⑤ 当事者間の交渉により事案が解決しない場合、国内アクワイアラー経由の取引については、事案の内容に応じアクワイアラーと協議、アクワイアラー側が利用額を負担する場合は利用者に請求しない(国際ブランド経由の取引については、ルール上、チャージバックを行うことも可能だが、イシューア・アクワイアラー間で直接協議の方が処理期間・コスト等の観点から簡便なため、チャージバックを用いることはない)。イシューア側が負担する場合は、利用者から回収するのが原則だが、事案に応じて請求しない場合や一部イシューアが負担する場合もある(イシューアが雑損として処理する等)。

海外アクワイアラー経由の取引の場合、チャージバックリーズンに該当する場合等はチャージバックを行う(詳細な運用状況は1. 3. 参照)。チャージバックが成立すれば利用者への請求はしない。成立しない場合、利用者から回収するのが原則だが、事案に応じて請求しない場合や一部イシューアが負担する場合もある(イシューアが雑損として処理。)

また、利用者の申出事由の合理性・チャージバックリーズンに該当する取引

かを比較的厳格に精査した上でチャージバックを行うイシューア－にあっては、チャージバックが成立しない事案そのものが僅少だが、仮に成立しない場合でも、利用者には請求しないことを原則としているという社もあった。

⑥ 利用者対応終了後、相談・苦情の処理に係る社内記録作成。(注5)

(注1) いずれのイシューア－においても、原則として全ての問合せに対応しているが、利用者の申出が著しく合理性を欠く場合や、同様の取引トラブルを繰り返し生じさせる利用者については厳しい対応をとる傾向がある。

(注2) 利用不知については、伝票の提示により、利用者の納得を得られるケースが大半との指摘が多かった。

(注3・4) 一部のイシューア－においては、事案に則して解決に向けた関与を行う場合もある。例えば、経験上、イシューア－から連絡すると返金に応じる傾向が強い PSP や加盟店との取引であれば連絡する等。海外アクワイアラー経由の取引にあっては、伝票徴求に期間・コストを要することから、自ら加盟店と交渉するというイシューア－もあった。

他方、利用状況等については利用者本人以外からの照会には応じない加盟店も存在しており、こうした加盟店との取引については利用者本人から連絡をとるように促すというイシューア－もあった。

また、伝票徴求・チャージバック・アービトレーション(国際ブランドによる仲裁手続)には一取引毎(同一加盟店で短期間のうちに複数回カードで支払いを行っていた場合であっても、その一取引毎)、それぞれ、数ドル(数百円)、数十ドル(数千円)、数百ドル(数万円)の手数料を国際ブランドに支払う必要がある。少額の取引について利用者救済が必要な場合、費用負担の観点から、自社の会計で処理(雑損等)するというイシューア－もあった。

(注5) 一部のイシューア－においては、割賦販売法の適用がある取引については他の取引と分類し、より厳重な社内決裁、記録保存を行っている。

1. 2. アクワイアラーへの苦情情報の連携状況

1. 2. 1. 国内アクワイアラー経由の取引について

イシューア－毎に、アクワイアラーに伝票徴求・調査依頼をする取引の範囲が異なるが、少なくともイシューア－が加盟店の取引に問題があると認識した情報については、ヒアリングを行ったいずれのイシューア－もアクワイアラーに調査依頼を行っており、何らかの回答を受領している。

1. 2. 2. 海外アクワイアラー経由の取引について

一方、海外アクワイアラー経由の取引については、国際ブランドのルールに則った伝票徴求・チャージバック等情報共有の手段に限界がある、また、取引によっては、そもそも伝票徴求をしてみないとアクワイアラーが分からないものもあるといった事情により限定的な連携にとどまるとの指摘が多かった。

限られた手段を用いて海外アクワイアラーに情報連携することもあるが加盟店の是正が行われているか疑問を感じるという指摘もあった。

1. 3. 支払請求の留保・チャージバックの運用状況

1. 3. 1. 支払請求の留保

割賦販売法の規定によれば、包括信用購入あっせんの取引について、利用者が抗弁事由の存在を立証した場合のみ抗弁が可能だが、各イシューアーは、この規定の考え方より緩やかに支払請求の留保を行っていた。各社ごとの考え方は、概ね以下のように類型化できる。

（類型 1） 取引への割賦販売法の適用有無に関わらず、利用者又は消費者相談センターの申出内容に明らかに不自然な点がなければ支払請求を留保する。

（類型 2） 抗弁書の提出があった場合は、取引への割賦販売法適用有無に関わらず、申出内容に明らかな不備が無い限り、抗弁事由に該当するか疑義があっても、利用者に特段立証を求める事なく支払請求を留保する。その他の取引については、相談・苦情内容が利用不知の申出の場合、不正利用の可能性があり一旦留保するが、取引内容に対する不満の場合、原則として引き落とす。ただし、取引内容等により、利用者が加盟店と交渉する意向があることや消費者相談センターが加盟店との交渉に介入することを前提に、支払請求を留保する場合もある。

（類型 3） 割賦販売法の適用が有る取引について、抗弁書の提出があった場合、申出内容に明らかな不備が無い限り、抗弁事由に該当するか疑義があっても、利用者に特段立証を求める事なく支払請求を留保する。その他の取扱い（類型 2）と同様。

（類型 4） 割賦販売法が適用される取引について、申出内容や取引状況を示す資料等から抗弁事由が存在すると合理的に推測できる場合には支払請求を留保する。その他の取扱いは（類型 2）と同様。

（類型 5） 割賦販売法が適用され抗弁事由に該当する取引のみ、支払請求を留保する。ただし、申出内容に明らかな不備がなければ、利用者に立証を求めることはなく支払請求を留保する。

1. 3. 2. チャージバック

チャージバックは、国際ブランドが定めたチャージバックリーズン（問題が生じやすい事案を類型化したもの）に該当する事実が存在する場合に、イシューアークワイアラーに主張する権利だが、利用者救済の観点から幅広く活用する方針の社が多かった。各社毎の考え方は、概ね以下のように類型化できる。

（類型１） チャージバックを濫用すると国際ブランドからペナルティを科されるおそれがあるため、リーズンに該当するか慎重に検討してはいるが、利用者の主張を汲んで、可能な限りチャージバックを試みる。

（類型２） 原則として、リーズンに該当する事実が確認された場合にチャージバックする。ただし、取引態様により、不正な取引の疑いが強い場合は、リーズンに該当するか疑義がある場合でもチャージバックする。具体的な取引態様として、例えば以下のようなものがある（各社毎に異なる）。

- ・ 利用者や消費者相談センターが加盟店と交渉を試みたところ、連絡が着かない、交渉途中で音信不通となった。
- ・ メール交換サイトに「必ず出会える」という趣旨ととれる表示があったなど、商品・役務の提供自体はなされていることを考慮してもなお、不当性が強く疑われる。
- ・ メール交換サイトにおけるメールのやりとりを確認したところ、芸能人を騙る者が現れている、何度も約束をキャンセルされる、利益供与（数千万円を振り込む等）を提示される等サクラの疑いが強い場合。
- ・ 通販サイトから届いた模造品の疑いのある商品について、正規の商品ではないという証明書等はないが、販売価格等から見て、模造品の疑いが強い場合。

（類型３） リーズンに該当する場合のみチャージバックする¹が、その他のケースは他の解決手段を模索する。例えば、一般的なメール交換サイトに係る苦情では、メールの交換という役務の提供は完了しておりチャージバック手続により処理することはルールの趣旨に反すると考えており、チャージバックには期間も要するため、当該イシューアークワイアラーが PSP やメール交換サイトに解決を促し、売上げのキャンセルに誘導する²。

（類型４） リーズンに該当する場合のみチャージバックする。その他のケースについては、利用者に、消費者相談センターを案内する等、他の手段による解決を促す。

¹ 一部の社においては、取引がチャージバックリーズンに該当するか疑義がある場合、国際ブランドと個別に協議を行うが、該当しないという回答を受ける場合が多く、こうした事案についてはチャージバックしないという対応を執っている。

² 消費者相談センター・利用者・イシューアークワイアラーと PSP との連絡が継続している状況において、チャージバックを行うと PSP との連絡が途絶する事例が過去にあったため、交渉の進捗状況を見ながら、チャージバックを行うか慎重に判断するという社もあった。

2. その他御意見等

1. に示した処理のフロー・考え方の他、各社の相談・苦情に係る考え方等について意見交換したところ、御意見の趣旨は概ね以下のとおり。

2. 1. 相談・苦情対応全般について

- ・ イシューアは支払い手段を提供している立場で、加盟店と利用者の紛議は、両当事者間で解決すべきものだが、顧客サービス等の観点から、1. に示した一定の支援を行っている。(概ね全ての社)
- ・ マンスリークリアは不採算事業で、国際ブランドに支払う手数料等、処理コストは軽視できないが、コンプライアンスや顧客サービスのため、ある程度度外視して対応している。(大半の社)
- ・ クレジットカード事業は、分割を含めて不採算事業だが、他のサービスを含めた自社の利用者へのサービスという観点で対応している。(一部の社)
- ・ 苦情対応については、各事案毎ケースバイケースで柔軟に利用者保護を行っているという認識。仮に、苦情対応に何らかの定型的な義務を課した場合、この「定型」をもれなく遂行するコスト(一定の行為を求められる・重層的な社内のチェックが必要となる・社内の記録が膨大となる等)から、相談・苦情対応を含む顧客サービスのレベルを下げざるを得ない可能性や顧客に追加的なコスト負担を求めざるを得ない可能性がある。(一部の社)
- ・ 個別の取引への与信ではなく利用枠を供与するというクレジットカードの性質、オフアス型の取引が一般化しているという現状を踏まえると、加盟店の取引についてイシューアがコントロールすることは困難。にも関わらず、一部の消費者相談センターから、個別クレジットとクレジットカードを混同し、加盟店でカードを利用させたイシューアの責任を問うといったスタンスの連絡が入ることもあり、困惑している。また、個別信用購入あつせんの規定を根拠にクーリングオフを主張されるといった混乱もあり、説明対応に時間を要する。(一部の社)
- ・ 通販を営む加盟店のなかには、相談窓口を設置・表示していない者もある。販売・役務提供等の取引そのものに係る相談は加盟店が応じるべきものであり、通販業者に設置・表示を徹底させるべきではないか。(一部の社)
- ・ 抗弁の接続・チャージバックルールの運用を含む相談・苦情対応については、個別の利用者保護はもちろん、その他、法令・ブランドルールの遵守、顧客間の公平性・経営上の対外的な説明責任確保といった観点にも配慮する必要がある。このため、支払請求を留保するか、チャージバックを行うかといった対応については、利用者を保護すべき事情を見落としていないかなるべく丁寧な聞き取り等を行った上で、社内の法務部門と慎重な判断を行っている。しかしながら、消費者相談センターから、類似の事案で他社は支払請求の留保やチャージバックをしてくれたのになぜ当社ではできなのかといった連絡が入ることがあり、コンプライアンスの観点

からどのように対応するのが望ましいのか判断に困ることがある。(一部の社)

2. 2. アクワイアラーへの情報連携について

- ・ 国内取引については、加盟店の取引について問題を認識すれば情報を連携しており、適切な是正が行われているはず。(概ね全ての社)
- ・ 各イシューアは問合せの多寡ではなく、個別の事案に即して不適正な取引情報をアクワイアラーに連携しており、情報連携が不十分という指摘があるとすれば、単に苦情が多い事案を「不適正」と捉えるか否かの違いではないか。(一部の社)
- ・ 海外アクワイアラーについては、国際ブランドを経由して連絡をとることとなるが、手段が限られている。情報連携のルールを策定されたとしても、海外アクワイアラーに国内の窓口を整備させないことには、遵守のしようがない。(一部の社)
- ・ 海外アクワイアラーであっても、国内に日本語で対応できる相応の体制があれば、国内アクワイアラー同様に情報連携を行える可能性はある。(一部の社)

2. 3. 苦情解決に向けた協力について

- ・ 消費者相談センターとは意見交換・情報共有を行って、連携を図っている。(大半の社)
- ・ チャージバックは、リーズンに該当する場合にイシューアがアクワイアラーに主張する権利であるにも関わらず、消費者相談センターから、事実確認や交渉も行わず「とにかくチャージバックしてほしい」、「詳細は知らないがチャージバックというものがあるらしいので御願いしたい」といった連絡が入ることもあり困惑している。(一部の社)
- ・ 消費者相談センターで、「チャージバックできるので払わなくていい」と助言を受けた利用者から連絡が入り、事実確認を行うとチャージバックできない事案であることが判明することもある。この場合、「消費者相談センターが支払わなくてよいと言っていたのになぜ請求するのか」と利用者との間でトラブルになることもある。もちろん、ルールの趣旨を理解された消費者相談センターから、加盟店と交渉を行う間、支払請求を留保し、場合によってはチャージバックを試みることによる協力を求めたいという連絡を頂き、連携するケースも多数あるが、現状には違和感を感じている。(一部の社)
- ・ 利用者に返金される場合、加盟店による売上げキャンセル、イシューアの雑損処理、チャージバック成立といった様々なケースが考えられる。対応にバラツキがあると言われるが、「チャージバック＝返金」という誤った認識に基づいて指摘されているように感じる。少なくとも当社の場合、売上げキャンセルにより、チャージバックに至ることなく紛議が解決する事案が大半。(一部の社)

- ・ チャージバックには一取引に数十ドル（数千円）の手数料がかかり、利用者の主張が認められなかったとしてもイシューアが負担している。イシューアとして、利用者救済に協力したいと考えてはいるが、利用者や消費者相談センターから当然の権利かのようにチャージバックを求められることには違和感がある。特に、メール交換サイトで繰り返しカードを利用している場合、10件あれば数百ドル（数万円）と、その利用回数分手数料がかかる。一取引ごとに英語で書面を作成する等、事務負担も重い。事案の内容によらず、「試しにチャージバックしてみしてほしい」といった安易な要請には困惑している。（一部の社）
- ・ チャージバックはコスト・手間がかかるのみならず、決着に至るまでに相当期間を要することが多い。消費者にとって、チャージバックが最善の策という風潮に違和感を感じる。
- ・ メール交換サイトに係る苦情など、加盟店側に問題があるのか、単に利用者が支払いを逃れたいだけなのか、自社のノウハウでは判別が難しいこともある。こうした場合に、消費者相談センターが加盟店との交渉に関与していただけると、事実確認・チャージバックを行うべきかの判断をスムーズに行うことができるので、大変ありがたい。（一部の社）

2. 4. 相談・苦情に係る対応方針を公表することについて

加盟店に起因する苦情対応は、個別の事案毎に内容が多岐にわたり、予め、このような事案ではこのような救済を行うと示すことは困難。仮に公表を求められたとしても、加盟店と利用者の紛議は当事者間で解決すべきものという原則を文書化した上で、個々に柔軟な対応を行うことが想定される。（概ね全ての社）

以上