

抗弁の接続、苦情・相談対応のあり方について（論点メモ）

1. イシューアにおける抗弁の接続、苦情・相談対応の現状について1. 1. イシューアによる消費者対応の現状について

(1) 現行の包括信用購入あつせんにおける規定¹では、包括信用購入あつせん業者に苦情の「処理」や必要に応じた「原因究明」等を求めているが、加盟店と消費者間の紛議を解決することは求めている。

また各社のカード会員既約・加盟店契約においても、加盟店と消費者間の紛議は当事者間で交渉することとしているのが一般的である²。

(2) しかし、加盟店に起因する相談・苦情への対応について、事務局において、イシューアに聞き取り調査したところ、加盟店と消費者の間の紛議は両当事者間で解決すべきという考え方を原則とはしつつも、消費者の申立内容等から加盟店の行為に問題があることが推認されるような場合には、各イシューアが、事案に応じ柔軟に調査・消費者救済に取り組んでいる実態が明らかとなった。（資料4参照）

(3) 具体的には、事案に応じて、割賦販売法の抗弁の接続の規定以上に広範な事案について支払請求の留保に応じる、チャージバックを幅広く活用する、加盟店との交渉に関与する等の様々な手法がある。このように、各イシューアは、法令や会員規約の定めを超えて、事案ごとに柔軟な対応を行っている。そして、こうした紛議の解決につき、どのような事案にどの程度協力するかについては、各事案の内容や各イシューアにおける顧客サービスへの考え方等により差異がある。

(4) 相談現場からは、各社ごと対応にバラツキがあるとの指摘がある。一部の社において法令・ブランドルールの理解が不十分である可能性もあるが、むしろ「紛議の解決」に係る各社の「柔軟な対応」により、法令・ブランドルールの趣旨に沿って運用する社の対応に不満を生じている面もあるのではないかと。

(5) 言い換えれば、事実の立証・金銭負担等の面で消費者側の負担をなるべく軽減しようとする各社の取組により、本来の立証責任等を求めた場合には救済されない消費者でも、救済しているという側面があるといえるのではないかと。

1. 2. アクワイアラーとの連携について

¹ 割賦販売法 第30条の5の2及び割賦販売法施行規則 第60条

² 主要イシューア・アクワイアラーのHPより。事務局調べ。

- (1) 相談・苦情情報のアクワイアラーへの連携については、聞き取り調査を行った全ての社が、国内アクワイアラー経由の取引にあって、加盟店起因の問題を認識した場合には当該国内アクワイアラーに情報を連携しており、何らかの回答を得ている。一方、海外アクワイアラー経由の取引については、連携手段に限りがあり、限定的な情報連携にとどまると回答した。
- (2) これは、各イシューアラーがアクワイアラーへの情報連携を怠っているというよりは、海外アクワイアラーに対し適宜に情報連携を行うことが難しいという実態を示しているのではないか。

2. 措置の方向性について

2. 1. イシューアラーへの措置について

- (1) 1. に示したとおり、指摘を受けている「バラツキ」は、各社が消費者救済の観点から、事案に応じ柔軟に、法令・会員規約を超えて対応する一方、法令・会員規約を本来の趣旨に則って運用する社もあることから生じたといえ、各社の対応にバラツキがあるということが、イシューアラーに対しマンスリークリア取引に係る抗弁の接続や苦情処理義務といった制度上の新たな負担を課すべき根拠とはならないのではないか。
- (2) また、現状では、各社が消費者の申立て内容等を踏まえつつ事案に応じた柔軟な対応を行うことで消費者救済を図っているが、クレジットカード事業（とりわけマンスリークリア取引）の採算状況が厳しいことを踏まえると、仮に制度上新たな措置を求めた場合、負担増等から、かえって画一的な対応を執らざるを得ず消費者救済が後退する、クレジットカードを利用する全ての消費者の利便性を損ねるといったおそれがあるのではないか。
- (3) アクワイアラーへの情報連携についても、イシューアラーに追加的に何らかの義務を課すよりも、まず、海外アクワイアラーを含め、登録の対象とするアクワイアラー等に加盟店調査等に係る体制整備の一部として、イシューアラーから情報連携を受ける窓口を整備させることが必要ではないか。
- (4) 以上のことから、まずはアクワイアラー側における加盟店調査等に係る体制整備（イシューアラーから情報連携を受ける窓口の整備を含む。）を求めるとともに、加盟店調査において相談・苦情情報をより活用できるよう、いわゆる加盟店情報交換制度（JDM）を充実させ、業界における研修強化等の取組を促すこととしてはどうか。更なる制度上の措置については、これらの措置・取組の効果を踏まえ

た上で、必要に応じ、検討することとしてはどうか。

2. 2. 包括信用購入あつせんに係る規定の見直しについて

- (1) 現行法では、包括信用購入あつせん業者に、「苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じる」ことを求め、その原因究明や苦情内容が一定の類型に該当する場合の措置を求めているが、オフアス取引における加盟店は包括信用購入あつせん業者の契約関係がないため、調査・是正等に自ずと限界が生じる。
- (2) 今般、割賦販売法の規定をオフアス取引を前提としたものに改めるとすれば、現行の包括信用購入あつせんに係る規定を、加盟店との取引に係るもの、カード利用者との取引に係るもの、それぞれに整理し、前者についてはアクワイアラー等に係る規定、後者についてはイシューアラーに係る規定としてはどうか。
- (3) この整理において、加盟店に関する苦情の処理については、イシューアラーがアクワイアラーに苦情情報を通知し、通知を受けたアクワイアラーが原因究明等の処理を行うという考え方に見直すべきではないか。