

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11回）-議事要旨

日時：平成27年4月30日（木曜日）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
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

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
島貴 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
万場 徹 公益社団法人日本通信販売協会常務理事
山田 正人 消費者庁取引対策課長

議題

- ・ イシューにおける相談・苦情対応の実態等を踏まえた措置のあり方について

議事概要

1. 消費者トラブルにおけるクレジットカード取引の現状について鈴木委員から、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與口専門委員から、イシューにおける相談・苦情対応の状況について事務局から説明があり、その後、質疑が行われた。その概要は以下のとおり。
 - ・ 国民生活センターの資料につき、「解決に関わった事業者」という表現があったが、この内容はどのようなものか。窓口対応から費用負担まで様々なものが考えられるかどうか。
との質問があり、国民生活センターから
 - ・ 一件一件事案を見た上で、解約がなされた事例や、相談者に対して返金がなされた事例において、どの事業者が交渉過程で最終的な判断をしたと思われるかをカウントした。
との回答があった。
 - ・ 国民生活センターの資料中、関係各社の対応のスライドでは、イシュー、決済代行業者、販売店いずれが解決に関わったか同列に示されている印象を受ける。これについて、決済代行業者は販売店の代行をしているか否かという点によって判断は異なるかも知れないが、少なくともイシューは販売契約等の当事者ではない。イシューに連絡を入れるのは、あくまで協力を依頼すると

いう位置づけであるはず。それを含めて「あっせん」と呼んでいるのか。国民生活センターや消費生活センターは、本来交渉すべき相手が販売店だということを理解しているだろうが、一方、消費者の中にはイシューアが加盟店の代行徴収をしていると誤解している者もいる。「イシューアは解決に関わるべき」という誤解が、結果として資料に示されているイシューアが関わった割合を増加させてしまっているのではないかという考えが背景にあり、質問させていただいた。

との質問があり、国民生活センターから

- 国民生活センター・消費者相談センターの対応としても、まずは当事者同士というのが原則。解決できない場合や情報が必要な場合には、イシューアにも連絡を入れる。また、取引の控えを提出してもらうこともある。

との回答があった。

- 事務局の資料4につき、業務フローの(1)(受付段階)で相談・苦情を止められ、担当部署に引き継がれないと消費者サイドには不満がたまる。推測だが、問合せを受けた窓口では、販売店と直接話し合い解決してくれという原則論を言っているのではないか。仮にそうだとすると、それが理不尽だという消費者の思いが生じるのは、消費者の中で、イシューアが販売店の代行徴収を行っているという誤解があるからではないかと思う。カード利用者に紛争解決は当事者同士で行うものだという原則を説明をしているのか。しているならばどのようにしているか。

との質問があり、日本クレジット協会から

- 各事業者が入口で冷たくしているという認識はない。これまで、日本クレジット協会では、中小の事業者は腰が引けてしまうような、海外のアクワイアラーとのトラブルにおいても、消費者サイドの主張を聞いて、できる限りの対応をするよう要請している。加盟店との紛争は、原則当事者同士で解決すべきということを、これまでに周知したことはおそらくない。

との回答があった。

- 国民生活センターの資料につき、P.15に「国内アクワイアラー加盟店とのトラブルが約15～20%みられた」という記載がある。これまでの小委の議論の中では加盟店トラブルのほとんどが海外アクワイアラーのものだとされていたことと齟齬が生じている。これはなぜか。

との質問があり、国民生活センターから

- 事業者との交渉等の過程で、国内アクワイアラーとの取引であると推認できる事案をカウントした結果。例えば、通信サービスに係る事案が多い。

との回答があった。

- あっせんに持ち込まれた件数のうち、明らかに消費者が悪いというものや消費者の誤解によるものはどの程度含まれていたのか。

との質問があり、国民生活センターから

- 全く含まれていない。明らかに消費者に非があるものは、その旨説明している。国民生活センター・消費者相談センターが間に入らないと解決できない事案についてあっせんによって対応している。

との回答があった。

- 日本クレジット協会のコスト試算は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みを想定しているのか。それとも、苦情対応が義務化された場合も想定して試算しているのか。平成20年改正においては、個別信用購入あっせん業者に対して販売業者等の調査義務規定が入ったことで、個別クレジットについては苦情が大幅に減っている。順番から言えば、まず加盟店調査義務や苦情対応義務の議論があり、その上で、抗弁権の接続を入れるべきかという議論があるものと理解。

との質問があり、日本クレジット協会から

- コスト試算は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みを想定している。

との回答があった。

- 後からリボルビング払いに変更できる機能によって、マンスリークリア取引とリボルビング払い取引の境界線が曖昧になっているのではないか。後からリボルビング払いに変更できる機能には、個別連絡型と事前登録型があるが、こうしたサービスはほとんどの社でやっているものと認識。マンスリークリア取引とリボルビング払い取引は別だという議論がこれからも成り立つのか疑問。そうした問題意識を背景に、委員提出資料1別紙「後からリボルビング機能付きカードに関する質問について」に御回答ありたい。

との発言があり、日本クレジット協会から

- クレジットカード発行枚数は各社非公表だという前提でお話をしたい。

(1) マンスリークリア方式専用カードは、ほとんど発行されていない。法人カードとして一部発行されているのみ。

(2) リボルビング払い取引とマンスリークリア取引いずれも利用できる「兼用カード」は、ほとんどのクレジットカード会社が発行している。

(3) (2)の「兼用カード」を発行するほとんどのイシューアが、後からリボルビング払いに変更できるサービスを提供している。

(4) 詳細な金額まではわからないが、主要な事業者に聞き取りを行ったところ、後からリボルビング払いに変更するサービスはあまり普及しておらず、マンスリークリア取引の1～2%しかない。

なお、リボルビング払いを100%とすると、後からリボルビング払いが占めるのは30%程度。また、業界としては、事前登録型はリボルビング専用カードに含むという整理だが、これを含めると80～90%となり、当初からのリボルビング払い専用カードを含めると100%になる。

- なお、委員提出資料1の中で『「あとからリボ払い」や「事前登録型自動リボ払い」は、クレジットカード会社自身がマンスリークリア取引とリボルビング払いの境界を解消する仕組みを導入しているものであり』といった記載があるが、カード会社にそのような認識はなく、「あとからリボ払い」や「事前登録型自動リボ払い」は、カード会員の変更手続きの簡便化を図った仕組みであり、商品性自体は全く別物である。

- 経済産業省発行の逐条解説には、後からリボルビング払いの申出があった場合、割賦販売法の適用があるとされている。日本クレジット協会も同様の認識か。

との質問があり、日本クレジット協会から

- ・後からリボルビング払いになった場合、割賦販売法の適用があるものとして対応している。
との回答があった。
- ・国民生活センターの資料につき、各イシューごとに、あっせんの解決率といった対応の実績を公表していただきたい。規制をかけるかどうか別にしても、各イシューの違いを消費者の目からわかるようにしてほしい。との意見があった。

2. 抗弁の接続、苦情・相談対応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。

- ・国民生活センターは解決が難しい案件についてあっせんを行っているものと認識。その割合が2割程度ということは、8割程度が、当事者間で解決できる問題だということ。あっせんされたものの中でも、全体の約92%は解決している。国民生活センターが尽力してなお完全返金等できない事例は消費者にも一定の帰責性があったものと推測される。こうした点を踏まえて、今回の調査結果の評価はどのようなものか。今回の検討、特にマンスリークリア取引については、相談件数が1万件から3万件に急増して、法改正しないと救済できないという問題意識が消費者サイドから提起されたことが、一つの端緒となっていると認識している。今回の調査結果を踏まえて、なお、クレジットカード取引そのものに問題があるという御意見なのか評価を教えてください。
という質問があり、国民生活センターから
- ・評価については、この委員会の議論の中で行われるべき。国民生活センターとしては、資料2のP.28に示しているとおり、各関係者全体でよりよい方向を目指したいということに尽きる。
との回答があり、別の委員から
- ・国民生活センターの資料について、評価を交えて意見を述べる。資料2のP.24.25を見ると、相談内容Bと相談内容Cでは、イシューアの関わる割合が異なる。P.13の各分類の内容を見ると、外形的に判別できる事例についてはイシューアもよく協力していると言える。一方、勧誘時の説明と実質が違ふといった相談内容Cの事案においては、オフアス取引の場合、イシューアだけでは対応できないため関わる割合が下がるものと考えられる。P.15を見ると、相談内容Bはトラブル全体の1割弱、相談内容Cは約5割。これを踏まえると、イシューアは現時点で過半数のトラブルについて十分な対応をしていないと評価されても仕方がないのではないか。
- ・事務局提出の資料5の論点メモを見ると、抗弁の接続と、苦情・相談対応を一括りにして導入するか否かという議論を行っている。クレジットカード会社が対応について厳しいと言っていることを考慮し、規制を見送るという結論になっていないか。
- ・資料5のP.2について、聞き取り調査を行った全てのイシューアが、「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」、「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」という記載があるが、国民生活センターの資料の読み取りからすると、加盟店調査を踏まえなければならない事案については対応が必ずしもできていないのではないか。こうした事案の中には、国内アクワイアラー加盟店起因のトラブルも含むということを踏まえて考えていくと、国内、海外取引を問わず義務が不要という結論にはならないのではないか。
- ・イシューアの義務はクレジットカード会社の消費者に対する責任に由来するものと認識。マンスリークリア取引について、イシューアの義務がないにも関わらず、アクワイアラーに義務が生じるのは理解できない。イシューアに義務を課した上で、その履行補助者であると考えられるアクワイアラーと責任を分担するということではないか。
- ・JDMへの報告は、イシューアからもアクワイアラーからも必要。マンスリークリアも含めたイシューアの法的義務がないとJDMへの報告も整備されないのではないか。
- ・「相談現場から各社の対応にバラツキがあるとの指摘がある」との記載があるが、特にマンスリークリア取引について言えば、現行法によればイシューアは何もしなくともよい。バラツキがあることではなく、何らかの法的義務がないことに不満があるので、もう一歩何かできないか。
- ・資料5のP.2につき、「仮に制度上新たな措置を求めた場合、負担増等から、各社が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」という記載があるが、現行でマンスリークリア取引より包括信用購入あっせんにおける消費者救済が薄いということになるかという点、そんなことはない。
規定を入れた上で、それでもしっかりとした対応ができている。
との意見があったところ、事務局から
- ・抗弁の接続と苦情・相談対応のあり方について、それぞれの措置を講ずべきかは御指摘のとおり個別に判断すべきもの。イシューアのヒアリングをしていく中で、抗弁の接続と苦情・相談対応においては、法定した場合の負担が大きく、この法のコストを正当化する事実が存在するののかという論点が共通しているため、このような記載ぶりとなった。2つの事項について、あわせて措置すべきか否かという結論を出して頂く意図ではない。
- ・イシューアに苦情が入りやすいということを踏まえると、イシューアからアクワイアラーへの相談苦情情報の通知について、何らかの対応を検討すべきという点については認識しており、中間的な論点整理でもその旨記載している。ただし、どのような方法で情報共有を行うかという点については議論がある。通知する個々の内容まで法定する方法や、JDMを活用するという方法もある。業界の自主的な取組としてこれまでFAX一枚を送ることで処理できていたものが、法律を課することで記録を保存する必要性が生じたり、内容が法定されたりすることでコストが重くなるということも考えられる。規制の必要性を肯定できる実態があるかという点も踏まえ、コストも考慮した議論が必要である。
- ・「消費者救済が後退する」という点については、マンスリークリア取引についても何か法定すれば、事業者はその規定を遵守すると思われる。しかし、現行、包括信用購入あっせんにおいて、抗弁事由が存在するか疑いがあるような場合でも請求を留保するといったプラスアルファの取組が行われているように、事案に応じて法令以上の消費者救済を行っている。仮に、マンスリークリアについて抗弁の接続を規定すれば、負担増等からより厳格に法に基づいて対応がなされることで、既に行っている苦情・相談対応の質が落ちるおそれがあるということを記載した。
との説明があった。
- ・マンスリークリア取引における抗弁接続及び苦情対応については、マンスリークリアという支払い手段をどのように評価するかという視点を持たなければならない。トラブルが起きているというのは言わば全体の中の病理現象であり、この病理現象への対応を

議論するにあたって、それ以外の正常な取引に対する負担を無視し、苦情のみを解決すればよいという視点だけではない。現状では、EC取引も含めて多くの取引の支払いはクレジットカードによって成り立っているが、カード利用者の多くはほとんどコストを負担していない。

年会費無料のカードであればなおさらである。むしろポイントがつくことによって利得さえ得ている。これは現金取引ではあり得ないこと。これらの取引のコストを負担しているのは加盟店であるが、加盟店手数料も2%程度とわずかである。クレジットカード会社は、大量の取引をシステムによって画一的に処理することでコストを下げ、ビジネスを維持している。一方、相談・苦情に係る処理義務は、個別の対応を求めるものであり、調査権限すら有しないクレジットカード会社にこのような義務を課すことは、こうした既存のシステムのあり方と相容れず、莫大なコストを生じさせる。クレジットカード会社に対する法的な措置によって、画一的なシステム処理の利点を損なうこととならないか。

また、実際に生じている問題のうち加盟店起因のものが大半であることを踏まえると、なぜ加盟店に対する措置をせずに、クレジットカード会社に負担を転嫁するのか。それによって問題なくクレジットカードを利用している大多数の消費者に負担が転嫁されることは、正当化できるのか。そこを見落とした議論をすると、苦情の処理が仮にできたとしても、クレジットカードの取引システムを壊してしまうというマイナスの制度改革になってしまうのではないか。

- 抗弁の接続においては、イシューアに過失があるか否かという点は要件となっていない。仮に販売店に帰責性があり、購入者にも一定の帰責性があるという場合に、イシューアに帰責性がなかったとしても、イシューアは抗弁を接続される可能性がある。さらに、現状ではオフアス取引が一般化しており、イシューアは、どのような加盟店がクレジットカードシステムに入り込んでくるかということについて、責任を取りうるポジションにはない。個別の事案において問題解決が必要であれば、最高裁が、どのような場合に購入者が抗弁の主張をできるかという点について、信義則を根拠に一定の判断基準も示している。このような状況を踏まえると、一律にマンスリークリア取引に抗弁の接続を規定することは妥当か疑問。
- 事務局提出資料の結論についてはほぼよいのではないか。
- 国民生活センターの資料を見ると、トラブルの約90%は加盟店起因であり、クレジットカード固有の問題ではない。そのことを踏まえると、やはり本来購買者と販売店との関係で生じているトラブルをなぜクレジットカード会社が調整しなければならないのか、という議論が生じる。
- 国民生活センターの資料について、相談内容Aの類型や相談内容Bの類型はイシューアに連絡・交渉をした事例が多いが、一方、相談内容Cの類型ではイシューアから見て、購入者と販売店の双方の言い分に食い違いがある事案であり、解決率が下がると思われる。この場合、主観的には消費者サイドに不満が残ると推測される。とはいえ、イシューアには、裁判所における手続のように反対尋問をする権限があるわけではなく、事実認定権限があるわけでもない。したがって、クレジットカード会社は、個々の事案において購入者と販売店のいずれに責任があるかということについては、判断のしようがない。抗弁の接続についてはもとより、苦情対応義務についても、これを法定した場合、消費者サイドの主張を一旦は完全に受け入れ、加盟店に伝えるという義務をイシューアに課すことになるが、これには躊躇がある。
- 事務局提出資料の結論について「ほぼ」よいといったのは、運用上の提案があるため。相談内容Cについて、時間が経つと事案の積み重ねを通じAに分類できるものもあるのではないか。いかに迅速にAに分類すべきものを振り分けられるかということが解決としては有効なのではないか。国民生活センターや消費者庁と関係業界が情報を共有することが必要ではないか。この連携により、Aに分類できる事案を社会的に明らかにし指摘をしていくという運用がよいのではないか。
- 今回の議論とは直接関係のない技術的な点についてであるが、事務局資料にはイシューアとアクワイアラー等を分けて規定してはどうかという記載がある。これについて、現行の割賦販売法においてアクワイアラーにあたるとされる立替払取次業者はイシューアを起点に立替払いの取次ぎと定義し、経済産業省が執筆した逐条解説においては、この取次ぎは商法上の取次ぎであり、立替払取次業者は準問屋であると説明されている。イシューアを起点に定義を置いたことを背景としているのだろうが、オフアス取引を念頭にイシューアとアクワイアラーを位置づけるのであれば、定義や準問屋という整理については再考する必要があるのではないか。
- 国民生活センターからは個別救済にとどまらず、トラブルの未然防止をしたいという発言があった。やはり重要なのは悪質加盟店排除。鍵を握るのは悪質加盟店を感知して排除していくためのイシューアとアクワイアラーの情報共有だろう。国民生活センター資料のP.28を見ると、調査依頼に対してアクワイアラーから回答がなされている。相互の情報のやり取り等、国内取引において既に行われているものを後押ししていけるような制度を考えていくべきではないか。特に、情報連携は一方から他方ということではなく、相互のやり取りである。こうしたやり取りを後押しするような制度設計をすることが重要なのではないか。
- マンスリークリア取引であっても、消費者が協力を求められるのはイシューアしかいない。加盟店起因のトラブルであると明確になっている苦情の場合でも、そのような苦情に対する適切処理義務をイシューアにも設けていただきたい。現状では、大半は柔軟な対応で対処されているが、法令どおりの運用を行った場合では消費者は救われない。現状で柔軟に対応している部分を法的に担保する試みを求める。
- 現状では、消費者に対して苦情調査の結果が知らされない。事業者には負担はあるだろうが、情報を開示をしてもらう必要があるのではないか。
- 取引全体として運用することを考えると、個別の相談・苦情の定性的な情報ではなく、定量的な情報を活用するという観点が必要ではないか。イシューアとアクワイアラーの連携というときに、苦情・相談1件1件の連携ばかりに焦点を当てるのではなく、加盟店ごとに、どのような苦情や相談が、どのように増えているのか、量的に見ていくことで、より適切な環境が作りやすくなるのではないか。
- コストの考え方について、クレジットカードも一つの事業であるから、コストが生じたら誰かに負担させることになる。負担させられない場合には、事業として成り立たない。負担先について加盟店が無理なら、消費者に課すということになるだろう。そうし

た点も踏まえて、よく議論すべき。

という意見があったところ、別の委員から

- 御指摘のとおり。全ての消費者が広く浅く負担すべきか否かという点はよく考慮すべき。平成20年改正の際には、高齢者に対する悪質な個品割賦の問題について、全ての消費者が負担しても措置をすべきということになった。今回問題になっている出会い系サイトや模造品の被害をどう考えるかということ。
という意見があった。

最後に、委員長より、措置の検討について、強行法規を入れるべきというものもあったが、ソフトローベースでの対応について支持が多く、事務局の示した方針は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5月7日