

## イシューアにおける相談・苦情対応の措置のあり方について ～消費生活相談の現場からの意見～

平成 27 年 4 月 30 日

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
大谷 聖子

事務局提出の、「抗弁の接続、苦情・相談のあり方について（論点メモ）」についての意見書を提出いたします。なお、第 2 回割賦販売法小委員会にて、提出した「クレジットカード取引に関する被害の実態とクレジットカード会社・決済代行業者等の対応について」もあわせて、参考にしてください。

**1. 「抗弁の接続」と「苦情・相談対応のあり方」について、一括しての検討ではなく、個別に検討すべきであると考えます。**

**2. イシューアの苦情の適切処理義務について、マンスリークリア取引にも義務を課すべきであると考えます。**

消費者基本法、(事業者の責務) 第五条の四、五、および五の 2 における事業者の苦情適切処理規定や、現行の包括信用購入あっせんにおける規定（割賦販売法 第 30 条の 5 の 2）の「利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため」と明示していることから鑑みても、包括信用購入あっせんの場合に限らず、マンスリークリア取引のトラブル増大と規制の必要性からみても、マンスリークリア取引にも、イシューアの苦情の適切処理義務を課すべきであると考えます。

あわせて、今回の割賦販売法の改正では、マンスリークリア取引も含め、アクワイアラーに対し加盟店調査義務等を課す方向であるなら、その実効性を確保するためにも、イシューアにも、マンスリークリア取引にも苦情の適切処理義務を課すべきではないでしょうか。

また、事務局提出の（論点メモ）に度々出てくる、「バラツキ」について、消費者生活相談の現場から、イシューアにおける苦情・相談対応に「バラツキ」があること自体が問題であると指摘しているのではありません。「バラツキ」があることにより、消費者が救われない現状があり、救われる人とそうでない人が生まれていることが問題であると考えています。

各社が消費者救済の観点から、事案に応じ柔軟に対応し、消費者救済を図っている現状が多いということであるのなら、法令通りにしか対応しない場合は、消費者は保護されないということにもなります。

こういう格差が生じないためにも、マンスリークリア取引にも、一定程度のイシューアの苦情の適切処理義務について課すべきであると考えます。

**3. 苦情発生時のイシューアからアクワイアラーに対しての情報提供義務（通知義務）を課し、イシューアに消費者に対しての苦情対応に関する説明義務（努力義務）を課すべきであると考えます。**

消費者は、決済代行業者が介入していることも、アクワイアラーという存在があることも知りませんし知らされていません。決済代行業者やアクワイアラーが介在することで、責任の所在が不明確になり、誰も責任をもって対応してくれていないのが現在の状況です。

今回の割賦販売法の改正で、マンスリークリア取引も含め、アクワイアラーに対し加盟店調査義務等を課す方向であるなら、イシューアは苦情発生時に加盟店の取引に問題がある場合で、消費者や消費生活相談の現場から情報が寄せられた場合には、適切にその情報をアクワイアラーに対して伝え、調査依頼をするとともに、アクワイアラーから寄せられた回答等に関して、イシューアの考えも含め、消費者等に対して、説明責任を求めたいと思います。

**4. マンスリークリア取引における抗弁の接続規定の導入を強く要望します。**

現在、イシューアの対応は様々ですが、法規制がないことを理由に、支払いを止めてくれないカード会社も多く見られます。自主規制等に頼るのではなく、抗弁の接続があると、トラブルの解決につながります。前向きな検討をお願いします。

また、被害防止の観点から、マンスリークリア取引に抗弁の接続規定が必要であるということは今後も含め検討する課題であると強く考えます。

以 上