

第12回割賦販売小委員会

「これまでの検討を踏まえた措置の方向性について（案）」（資料4）  
に対する質問と意見

2015年5月28日

池本誠司

<質問>

1、アクワイアラー等について（2頁3-1）

「イシューアから情報連携を受けることを含め、加盟店調査等を適切に実施する体制を整備させることとする」とは、

- (1) アクワイアラー等に対し、イシューアからの相談苦情情報を受け止める体制を整備することを義務付ける趣旨か？
  - ① その体制整備の中には、消費生活センターや弁護士等からアクワイアラーに対し直接苦情情報を伝え、調査対処を求めることを予定しているのか？
  - ② 苦情情報を受け止めて加盟店調査等を行う体制整備のほかに、一定の場合に調査義務を課すことは予定しているのか？
  - ③ アクワイアラー等の加盟店調査体制の整備は、利用者の利益の保護を図るための規定として明示するのか、制度目的などのように示されるのか？
- (2) イシューアからアクワイアラーに対し苦情情報を提供することについて、何らかの措置を設ける予定かどうか？ 例えば、
  - ① イシューアが顧客から特定の加盟店について重大な苦情や多数の同種苦情を受けた場合に、その情報提供を義務付ける措置、
  - ② イシューアが顧客から特定の加盟店について重大な苦情や多数の同種苦情を受けた場合に、加盟店情報の登録を義務付ける措置、
  - ③ イシューアからアクワイアラーに対し顧客からの苦情情報を提供する努力義務規定を設ける措置、などはどうか？
- (3) 「消費者からの相談・苦情情報は、アクワイアラー等に直接寄せられないことを踏まえ、加盟店調査の実効性向上のため、いわゆる加盟店情報交換制度に収載される相談・苦情情報を充実させることとする」とは、
  - ① 加盟店情報の原則的な登録主体として、マンスリークリア取引のイシューアから登録される仕組み（登録義務とするか否かを問わず）とする予定があるか？
  - ② イシューア以外の相談情報登録主体として、誰が何を登録することを予定しているのか？

## 2、イシューアについて（2頁3-3）

(1) 包括信用購入あっせんのイシューアについて、制度の見直しとして、加盟店との取引に係る者はアクワイアラーに係る規定とし、カード利用者との取引に係るものはイシューアに係る規定として新たに措置するとの記載がある。

包括信用購入あっせん業者は、利用者等の利益の保護を図るため、苦情の適切な処理のための措置義務（法30条の5の2）を定め、省令に次のような規定がある。

	加盟店の勧誘方法が 不実告知等の場合	加盟店の勧誘方法が その他の苦情の場合
直接提携加盟店 (オンス取引)	1件でも苦情処理に必要な調査 の義務(省令60条2号イ)	発生状況が多い場合、苦情処理に 必要な調査の義務(省令60条3 号イ)
間接提携加盟店 (オフス取引)	発生件数が多い場合、苦情処理に必要な調査義務(省令60条3号 ロ)	

制度の見直しとか新たな措置とは、利用者等の保護を図るための法30条の5の2を削除することを意味するのか？または、オフス取引について、イシューアが対処すべき事項とアクワイアラー等が調査措置すべき事項を書き分ける（両者合わせて現行法の内容を低下させない）という意味か？

(2) イシューアは、マンスリークリア取引の苦情について、現行法よりも消費者保護を強化する方向で柔軟に対応しているという整理は、イシューアの中でも事業者ごとに対応のバラつきが大きいとの相談現場の指摘や、外形的に不履行が明らかな事案は比較的対応しているが、消費者の言い分と加盟店の言い分を比較検討する必要があるような事案は対応していない割合が高いとの相談情報の分析結果について、どのように評価しているのか？

自主的な対応をしている一部の事業者の評価だけではないのか？

### <意見>

(1) 措置の方向性(案)に対する全体的評価

- 措置の方向性(案)には、利用者の利益の保護を図るための制度的な措置を設けるという理念がどこにも示されていない。
- アクワイアラー等には登録制や加盟店調査等の体制整備義務を設けるとしながら、カード利用者と直接の契約関係にあるイシューアの役割が全く規定されていない。
- 契約関係のあるイシューアについて、利用者の保護を図るための規定が設けられていなければ、契約関係のないアクワイアラー等の加盟店調査の体制整備の目的や意義が利用者の利益保護にあると言えなくなるのではないか？

- イシューアに顧客の苦情への対処義務を規定することについて、イシューアのコスト負担が増大するとの意見があるが、前回の業界の説明は抗弁接続規定を導入する場合のコスト負担の増大のおそれであって、抗弁接続規定ではなく、イシューアの苦情情報の提供義務とアクワイアラーの加盟店調査措置義務を設けて悪質加盟店を排除する場合は、不適正取引によるコストは減少するのであってコスト負担が増大することにはならない。

この点について考慮されていないのではないか。

- イシューアに苦情への対処義務を課すことが苦情受け付け体制や記録作成等のコスト負担となるとの意見もあるが、体制整備の負担の話であり苦情事案に対する経済的負担の増大とは異なる。

多くのイシューアが顧客の苦情について自主的に対処していると一方で言いながら、他方で苦情の対処義務は体制整備のコスト負担を増大させるという穂は矛盾ではないか。ましてや、一般消費者の利用に不利益を及ぼすほどの重大なコスト負担の増大となるのと主張は、何ら具体性がない。

## (2) 修正意見

- 第1に、最小限の修正として、

マンスリークリア取引と包括信用購入あっせんを通じて、オフアス取引におけるイシューア、アクワイアラー、決済代行会社は、顧客の相談苦情情報について相互に連携して対応することにより、不適正な加盟店の取引を防止しなければならない旨の理念規定を設けるべきである。

(理由) 具体的な行為義務(違反に対する行政処分付き)の規定でなくとも、抽象的な理念規定を設けることによって、消費生活センターや弁護士がイシューア等の関係業者に対し適切な対処を要請する理念的な根拠規定となり、アクワイアラー等の登録制や調査措置の体制整備義務が利用者の利益の保護のための規定であるとの意味を示すことができる。

適切に対応しなかったからと言って直ちに法的な制裁に結びつくものではないとしても、悪質業者の取引であるという情報を多数受けながら放置するようなケースでは利用者に対し債務不履行や不法行為による損害賠償責任が発生する可能性もあるという手掛かりとなり、自主的な対応が不十分な事業者に対するインセンティブとなる。

- 第2に、イシューアに対する具体的なコスト負担とならない規定として、

マンスリークリア取引のイシューアに対し、顧客の苦情への適切な対処を行う体制を整備しなければならない旨の義務規定を置くべきである。

(理由) 体制整備義務は、個々の取引や苦情に対する義務違反が直ちに法的制裁に結びつくわけではないが、悪質な加盟店の情報を多数受け付けながら放置するよ

うなケースでは、苦情対応の体制整備が不十分である可能性があり、その点に対する是正の行政指導等の根拠規定を定めておく意義がある。

多くのイシューアーマンスリークリア取引について自主的な対応をしているとのことであり、一部のイシューアの対応が不十分であるとの相談現場の指摘を踏まえると、対応が不十分な事業者に対する底上げの規定が必要である。個別取引における対処義務規定が仮に過大なコスト負担になるというのであれば、体制整備義務であれば過大なコスト負担とはならない。

○ 第3に、イシューアに対する行為義務として、

マンスリークリア取引のイシューアに対し、顧客の苦情への適切な対処義務として、法30条の5の2に類似した規定を設けるべきである。ただし、オフアス取引の特性を考慮して、イシューアの苦情情報の提供義務とアクワイアラー等の加盟店調査義務を書き分けることが相当である。

(理由) アクワイアラー等の加盟店調査措置義務ないし体制整備義務を機能させるためには、イシューアの苦情情報の提供義務を設けることによって、不適正取引を行う加盟店を排除する実効性を確保できる。

規定導入直後の体制整備に若干のコスト負担が生じるとしても、自主的な対応をしてきた多くの事業者にとっては新たなコスト負担はわずかであるし、そうでない事業者にとっても体制整備を行った後は、悪質加盟店の排除を通じてコスト負担は徐々に減少することとなる。

マンスリー取引においてあとからリボが広がっていることに示されるように、リボルビング払いとマンスリークリア取引を併用しているイシューアがほとんどであることから、苦情の対処義務を設けることはほとんどのイシューアにとって新たなコスト負担とならない。

○ マンスリークリア取引は苦情発生件数が極めて少数であり、取引高が少額であるから、イシューアの苦情対処義務を課すことは過大なコスト負担となる、との意見に対し、相談件数の比較でなく相談に係る契約金額と年間信用供与額で比較すると、相談に係る契約金額は包括信用購入あっせんと比較して決して少額ではなく、苦情の対処義務を課すことが「過大なコスト負担となる」との反論は妥当しない(別紙参照)。

## マンスリークリア取引のトラブル発生割合の捉え方

2015年5月28日 池本誠司

相談苦情発生件数とマンスリークリア取引の年間決済件数を比較すると、0.00085%にとどまる（第1回小委員会、資料4）とされ、包括信用購入あっせんの苦情発生割合0.01581%に比べ極めて低いと評価されている。

しかし、相談案件の契約金額と年間信用供与額を比較すると、マンスリークリアの場合0.0113%、包括信用の場合0.11564%と、約10倍の差に近づき、相談1件当たりの契約金額は、マンスリークリア約14万円、包括クレジット23万円と、約1.64倍の差に近づく。

マンスリークリア取引の契約1件当たりの信用供与額は、包括信用の約42%、個別信用の約4%であり、光熱費や日常の買い物代金の決済に利用されている姿があるが、相談に係る契約金額14万円は決して少額ではなく、その苦情対応のための調査コストが過大とは言えない。

### 年間信用供与額の推移

	平成21年	平成24年	平成25年	平成25年 類型別推計値	平成24年度 契約件数	契約1件当 り信用供与額
マンスリークリ	255,525	306,735	417,915	377,273	259,388万件	11,825円
包括信用	26,455	33,043		40,641	11,797万件	28,009円
個別信用 (提携ローンを含 む)	42,620	40,262	73,847	73,847	148万件	2,720,405円

※ 平成21年と平成24年は、日本クレジット協会信用供与額時系列総計表から引用。

※ 平成25年はクレジットカードショッピングの類型別統計が公表されていないため、クレジットカードショッピング信用供与額（日本クレジット協会）を、平成24年の類型別金額割合で換算。

### PIO-NETにおける販売信用別の契約購入金額（億円）

	2009(平成21) 年度		2013(平成25) 年度	平成25年度相 談件数	相談1件当 り金額
マンスリークリア	44		42	29,993件	14万円
包括信用	53		47	19,985件	23万円
個別信用 (提携ローンを含 む)	301		481		

※ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料のデータは2015年5月18日までにPIO-NETに登録されたデータを分析したものである。

※ 各信用供与のうち、契約購入金額について記載がないものを除いたもの。金額は1億円未満を四捨五入した値である。

### 信用供与額に対する相談に係る契約金額割合（%）

	平成21年度		平成25年度
マンスリークリア	0.01721%		0.01113%
包括信用	0.20025%		0.11564%
個別信用 (提携ローンを含 む)	0.70624%		0.65134%

### 消費者相談発生率

平成24年度
0.00085%
0.01581%
1.39562%