

## 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13回）-議事要旨

日時：平成27年6月25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

#### 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

赤松 憲 日本百貨店協会カードビジネス委員会委員長（株式会社三越伊勢丹ホールディングス取締役常務執行役員）  
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  
山田 正人 消費者庁取引対策課長

### 議題

- ・ 報告書（案）について

### 議事概要

---

#### 報告書（案）について

---

報告書（案）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

- ・ アクワイアラーに対して登録義務や加盟店調査に係る義務を課すことについて賛成。
- ・ また、初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を整備できることとするについては反対ではないが、各社の取組が今のままではよいとされては困る。加盟店調査について、一定程度の水準が確保されなければならない。報告書の中に記載するか、条文の中に記載するかはともかく、実効的な体制が整備されるよう工夫してほしい。
- ・ PSPに対して任意登録制を課すことについては基本的に賛成。ただし、PSPを通して加盟店を拡大するというのはアクワイアラーの戦略である。アクワイアラーにおいて、適正なPSPを使うことができる体制を整備することが必要。
- ・ またPSPに係る任意登録制について、既にある消費者庁の決済代行業者登録制度を単に引き継ぐのかという誤解が生じてしまうのではないか。この登録制度は消費者庁の制度を引き継ぐ趣旨のものではなく、法的な義務付けを伴うものだということがわかるように、修正すべきではないか。

との意見があり、事務局から

- 加盟店調査について、一定程度の水準の確保が必要という点については、報告書案に記載している。なお、この点については、中間的な論点整理では各事業者の裁量とするとしていたが、誤解を避けるために、裁量という文言を修正している。
- アクワイアラーによる適正なPSPの活用について、PSPについては要件を満たした適正な事業者に登録を認めることとしている。登録PSPには一定の責任が生じるし、また、無登録PSPを利用するアクワイアラーには責任が残る。こうした制度設計の下では、アクワイアラーには適正なPSPを選ぶインセンティブがある。
- 3点目の指摘については注釈を加える等の対応を検討する。  
という説明があったところ、委員長から
- 報告書案には「アクワイアラー等が一定水準の確保に留意しつつ判断することを一定程度許容すべき」という文言があるが、意味が不明瞭なので、事務局には修文を考えていただきたい。
- なお、PSPをアクワイアラーの履行補助者として考えることは理解が異なっているものと認識。  
という指摘・回答があった。
- 資料2のP.17の1（1）2つめの○の中に「委託先の管理」という文言があるが、この「委託先」にPSPは入らないという理解でよい。
- イシューアとアクワイアラーを切り分けて、アクワイアラーに新たな登録制を設けるという点については、業界としてもやむを得ないものとして受け止めている。ただし、この見直しにより、従来包括信用購入あつせん業者として適正に活動してきた者に対して必要以上の負担を強いることにならないようにしてほしい。
- 業界側と一部の委員の考え方に相違があるという点も指摘しておきたい。事業者にとって、消費者というのは、クレジットカード会員として長期に渡って取引する大切なお客様であるため、現状においても本来のクレジットカード事業者としての役割を超えて消費者対応をさせていただいている。そうした取組がいつの間にかやって当たり前、やらないことがおかしいとなってしまっているのではないかと。クレジットカード会社としては、どこまで消費者対応をすればよいのかわからず戸惑っている。
- もっとも、こうした現状には業界にも責任がある。クレジットカードの仕組みや事業者が対応できることとできないことについての説明が不十分だったかもしれない。こうした反省を踏まえ、消費者対応として、様々な機関との連携強化や業界内での研修の実施を行いたい。その他、JDMの強化、不正使用対策についても、報告書に明記されており、これらも含めて引き続き取り組んでいきたい。  
という質問・意見があり、事務局から
- 「委託先の管理」という文言については、自らの業務をアウトソースする場合の規定として、現行法を踏まえて記載した。PSPについては、「委託先の管理」という文言の中に含め得るのか、それとも特に別の記載で位置付けるべきなのかという点については、今後の法制的な調整次第だが、少なくともPSPを念頭に置いた概念ではない。  
という回答があった。
- マンスリークリア取引において、抗弁の接続の導入やイシューアについての苦情処理義務を設けないということについて反対。消費者にとって顔の見える相手はイシューアであり、法整備をしてほしいというのは消費者の願い。今回問題となっている事例の原因は悪質加盟店にあると思うが、悪質加盟店に係るトラブルを無くすためにもマンスリークリア取引についてイシューアに相談できることが必要。この2点については検討事項とした上で、今後も注視していく必要がある。
- アクワイアラーやPSPの登録制については賛成。アクワイアラーの登録要件としてイシューアから情報連携を受ける体制を整備することとされているが、この点について消費生活センターから情報連携を受ける仕組みを設けていただくことはできないか。
- 前述のマンスリークリア取引に係る措置と消費生活センターからの情報連携について、報告書における記載ぶりにそうした意見を汲んでいただきたい。  
という意見があり、事務局から
- 御意見については承知。そうした意見があることを踏まえて報告書案を作成したが、更に補足する必要があるか検討したい。
- 消費生活センターからの情報連携を受ける体制について、消費生活センターを割賦販売法に位置付けることは難しいことを御理解いただきたい。なお、関係者間の情報連携という点については報告書に記載しているとおり。  
という説明があったところ、委員長から
- 義務付けとして関係者間の連携を書くのではなく、法的な義務付け以外の部分で連携を深めるということが報告書の立場である。その他御意見があった点については、報告書案において既に、「現段階においては」と明記されており、十分に配慮されているものと思料。  
という回答があった。
- PSPについて「任意登録制」という文言が使われているが、今回の報告書における趣旨を踏まえると、「選択的登録」と書いてはどうか。
- 報告書全体については、よくまとめていただいたものと考えている。賛成したい。
- 報告書には「悪質加盟店排除」という文言が記載されている。記載されている趣旨は理解するが、こうした目的は報告書に書いたり制度に書けば魔法のように実現するというものではない。クレジットカード事業者等と加盟店は契約に基づいて取引を行っており、排除するといっても契約に基づき取引が終了されなければならない。今後制度にあわせて契約が変わっていくべきということだと認識している。報告書に書くことではないが、しっかりと時間をかけて取り組んでいくべきことと考える。  
という意見があり、委員長より
- P.13に「悪質加盟店を適切に排除する体制の構築」という記載があるが、報告書の中で直接的に書き過ぎているところがあれば、今の意見を踏まえ記載ぶりを検討させていただきたい。  
という回答があった。
- 国際ブランドに係る記載ぶりについて、P.14の（5）においては「国際ブランドとのより一層の連携強化が必要」としている一方、P.19では「必要に応じ、将来の検討課題とする」と記載されている。この箇所について、「必要に応じ」という文言を削除する等、より強調した表現としてもよいのではないかと。

- 事業者も含めた関係機関による連携強化に向けた取組について、こうした取組を進める際の要は国際ブランドである。国際ブランドについても、連携強化を進めるべきだということをもう少し強く書くべきではないか。  
という意見があった。
- P.7,8において国民生活センターから示されたデータが記載されているが、分析の最も重要な部分が落ちてしまっている。Cに分類される相談についてはイシューが解決に関わる割合が低くなっている。この点を踏まえ、イシューとアクワイアラーの情報連携ができていないのではないかとこの点が数字で指摘されている。その点については報告書でも触れていただきたい。
- P.8（2）では事務局で調査した内容として、法令や会員規約の考え方を原則としつつも、法令や会員規約を超えて対応することが多いと記載されている。確かに、多くの事業者はそうした対応を行っているだろうと認識している一方、相談の現場では、対応していない事業者もいることがうかがわれる。事業者の自主的な取組の促進については、不十分な事業者における対応の底上げを継続的に行ってもらうことが前提。底上げを積極的にやっていくということが、後半のイシューの措置に係る記載でうかがえないので、「おわりに」の箇所等でイシューにおける対応の底上げが課題だということに触れてもらう必要があるのではないかと。  
という意見があった。
- 全体としてよくまとめられており、大変ありがたい。方向性に異論はない。
- また、報告書の記載や業界の意見として、消費者の理解を得るための取組の充実を図っていただけるというのはありがたい。
- P.7のC区分の相談について、イシューが関わるべきではないかという意見があったが、その点には異論がある。こうしたC区分の相談はクレジットカード会社として対応できない限界事例だと考えられる。商品や役務の内容をクレジットカード会社が確かめられるわけではなく、提供された商品・役務が販売業者の説明と違うという消費者の言い分のみをもってクレジットカード会社が販売業者を悪質と決めつけることはできない。一定の水準を満たさない事業者の底上げが必要という点には賛同するが、底上げの対象はこの点であるということには疑問を覚える。  
という意見があり、別の委員から
- C区分の相談について、情報連携をもっと促進すべきというのは販売業者を悪質と認定すべきということとは異なる。アクワイアラーに苦情情報を通知して消費者に結果を還元することで、消費者の納得を得られるだろう。こうした取組を自主的対応の底上げという範囲で求めても、過大な負担とはならないのではないかと。  
という意見があったところ、委員長から
- 底上げという点については最低限の水準に係る要件等を記載することは難しいため、情報連携として記載している。C区分の相談における情報の消費者還元等については、慎重な委員が多かったことを御理解いただきたい。  
という回答があった。
- 現状、消費生活センターからクレジットカード会社に連絡を入れると柔軟に対応してくれており、相談現場としては助かっている。この審議会が終わった後も、そのような対応をしてくれることを期待している。情報連携を現実的なものとして今後進めていただきたい。  
という意見があった。
- 報告書については、よくまとめていただいたものと考えている。
- 「おわりに」の「消費者保護と経済合理性の均衡に配慮」という文言があるが、単純な経済合理性の議論が重要なのではない。個々の消費者の保護と全体の消費者がいかに被害に巻き込まれないようにするかという点のどこに軸足を置くかという議論があったものと認識。また、クレジットカード会社が問題なくサービスを提供することで、消費者が便益を受けられるという実態も保護の対象として考慮すべき。それらのバランスを踏まえて、法的な措置を考えるべきという議論があったものであり、消費者保護と経済合理性の二項対立の議論をしたつもりはなく、違和感がある。
- 国際ブランドは機能分化したクレジットカード取引における重要なプレイヤーである。今回の措置においては、アクワイアラーやPSPを位置付けようとしているが、国際ブランドも重要。法的な措置はともかく、国として実態を把握していないということとはよくない。今後の検討課題として、より踏み込んだ記載をすべき。
- クレジットカード取引においては、イシュー・アクワイアラーのみならず、アクセプタンス、プロセッシング、セトルメント等、更なる機能分化が予想され、こうした取引実態の変化に対応することが今後も課題となるだろう。今回の措置はオフアス取引には対応しているが、実際の経営実態は更に前へ進んでいる。こうした経営実態に追いつくため、今後も検討を継続するという点について記載していただきたい。  
という意見があり、委員長から
- 検討したい。  
という回答があった。
- 報告書全体としては実態を踏まえ、よくまとめていただいたものと認識。
- PSPについては、任意登録制とするということだが、登録を受けた場合の法規制を避けるために、事業者が登録を行わないという場合も考えられる。制度の趣旨が骨抜きになり、正直者が損をしないような制度の整備・執行をお願いしたい。  
という意見があり、委員長から
- 御指摘の点については制度の根幹に関わるどころだと認識。措置を踏まえた上で、将来の課題として提言いただいたものと理解。今回の措置としては、アクワイアラーの義務の一部軽減の措置が想定されている。  
という回答があった。
- 報告書については、従来の議論を踏まえてよくまとめられている。事務局に感謝したい。

- アクワイアラー等に対する措置については、概ね認識の共有に至っていると理解。一方、イシューアについてはどのように措置すべきかという議論がある。特に、マンスリークリア取引に係る報告書の記載について反対だという意見があったが、アクワイアラー等については新たに義務が導入されるということを踏まえると、イシューアのマンスリークリア取引における措置の導入については、今後の状況を見ながら検討していくということで、報告書をまとめるのも一つの手ではないか。
- 民事効については今回は措置されないが、チャージバックについて、イシューアの対応の選択肢として検討する余地はあるのではないかと。ただし、チャージバックは契約ルールであるため義務を課すということにはならないだろう。報告書における記載についても、現段階では必要ないものと認識。  
という意見があった。
- 現段階ではイシューアのマンスリークリア取引については法的に措置しないことについて異論はない。むしろ、法的な措置以外のところでの取組が必要だろう。
- PSPの任意登録制について、登録するためのインセンティブが発生するような仕組みを作ることが重要。また、イシューアについては対応の底上げやチャージバックの活用が重要。その上で、事業者の行動を評価するのは市場の役割だと認識。市場がよい対応をしているPSPやイシューアを選んでいけるような仕組みも重要だということを一言いれていただけないか。
- 資料2のP.23の特商法に係る記載について、加盟店が悪質な取引をしているのであって、クレジットカード会社にできることには限界があるのだろう。特に海外の加盟店との取引について割賦販売法では措置できないと理解。これに対し、特商法は直接的に悪質な事業者に執行ができるという点で期待が高い。一方で、報告書内の「アクワイアラー・PSPに関する情報を表示する」ということについては望まない。6月24日（水曜日）に特商法専門調査会が開催されたが、同調査会の中では、アクワイアラー・PSPに関する情報の表示に効果があるのか、消費者へのメッセージ効果がないのではという意見もあった。また、海外の悪質事業者のために、なぜ国内事業者が重い義務を負わなくてはならないのかという疑問の声があった。「アクワイアラー・PSPに関する情報を表示する」という記載は削除して、法執行だけに係る記載にしてもらえないか。  
という意見があり、オブザーバーから
- 特商法専門調査会においては、反対の立場からは効果が薄いとか、中小零細企業には負担になるという意見が出た。一方、表示を求める立場からは、消費者として、請求を行うのは誰か知っておきたいという意見やインターネットでトラブルにあった場合、アクワイアラーやPSPが表示されていないと国際ブランドを経由して連絡を取らなければならなくなり、迅速な対応ができなくなるのではないかと発言があり、議論継続となった。
- アクワイアラー・PSPに関する情報の表示についてこの小委員会が特商法専門調査会に期待するのは自然なことだと認識。「アクワイアラー・PSPに関する情報を表示する」という記載は残してよいのではないかと。  
という意見があったところ、最初に発言した委員とは別の委員から
- アクワイアラー・PSPに関する情報の表示は残すべき。消費者に対する効果が薄いのではないかとという意見も理解できるが、表示によって期待できる効果もある。一部の委員から発言があったが、表示があることは、市場による選択の一助となるのではないかと。表示が義務化されれば、全く登録を受けていないPSP等を経由していればすぐにわかるようになる。また、事業者が虚偽表示をする可能性もあるが、虚偽表示があれば特商法で対応すればよい。少なくとも、この小委員会としては重要な記載であると認識。  
という意見があり、更に別の委員から
- 割賦販売法においては、アクワイアラー等に登録制や悪質加盟店の排除といった法的措置をとるものと認識。海外アクワイアラーと取引する加盟店でも、日本の利用者に向けてアピールして契約をとっている事業者もいる。消費者への啓発が前提だが、表示義務を導入することで、当該事業者が加盟店調査を受けているのかをわかるようにすることが重要。このような措置を設ければ、海外アクワイアラー・海外の加盟店についても、全く手つかずということにはならない。
- 海外通販サイトについては、特商法で規制しても具体的な対処は無理だという意見もあったが、そうではない。サイト業者で連絡先等をきちんと表示していない者については、公示送達による処分を行った。また、インターネットサービスプロバイダーに削除を依頼するという方法もある。海外業者だとしても表示義務を定めておけば、規定への違反を捉えて法執行に活用できるという議論があった。このような措置を設ければ、割賦販売法における措置と特商法における措置との間に隙間が空かないようにできるのではないかと。  
という意見があったところ、最初に発言した委員から
- 新しく法的な義務付けをしなくても現行法でできることはある。また、現行の特商法における表示義務に違反している事業者は多くいるものと認識。まずはそうした事業者に対する執行を行うということが重要ではないかと。
- 表示があることは、市場による選択の一助となるという意見はそのとおり。販売事業者は消費者にどう見えるかというところを気にする。そうした表示が消費者にアピールするという確証が得られれば喜んで表示するだろう。真面目な事業者の自主的な取組として表示すればよく、表示を奨励することに反対はしないが、義務付けとする必要はないのではないかと。  
という意見があり、更に別の委員から
- 「アクワイアラー・PSPに関する情報を表示する」という記載について、違和感もある一方、記載する意義もあると考えている。それぞれについて発言する。消費者被害は加盟店との取引におけるトラブルが原因となっており、そうした悪質な取引に対処するという文脈で特商法における対応を議論してきたものと理解。どのようなアクワイアラーやPSPを使っているかということは、消費者の選択との関係では周辺的なものであり、「重要」と記載されると少し違和感を覚える。重要なのは取引内容そのもの。1パラグラフ目で「クレジットカード取引に係る相談・苦情の大半は加盟店に起因する」と書いておきながら、「このような点に対応するため…例えば、アクワイアラー・PSPに関する情報を表示する」とするのは違和感がある。
- 一方、当委員会の議論との関係では、記載する意義があると考え。したがって、「当委員会の関係においては、アクワイアラー・PSPに関する情報を表示する」といった対応が考えられる」といった記載ぶりとするのがよいのではないかと。  
という意見があったところ、委員長から
- 特商法においては、広告表示事項の一部として支払方法を書くこととなっている。そうした措置の一環としてアクワイアラー・PSPに関する情報を表示できないかという議論だと認識。

- これまでの議論を踏まえると、当委員会の委員の意見としては表示についての記載を残すべきとする意見が多いが、「当委員会との関係においては」と記載することも一案では。
- 苦情を言う消費者は表示があっても見ないという議論があった。しかし、表示があることによってトラブルにあわずに済んだ人のデータは存在しないものの、そうした人々がいるということをよく見なければならないのではないか。苦情を言わない消費者や今ある仕組みにおいて利便性を享受している人々がおり、そうした人々の立場からの意見を吸い上げるために当委員会の有識者が集まっているものと認識。それにもかかわらず、この議論になった途端、消費者は表示を見ないというのはおかしいの。  
という回答・指摘があった。
- 報告書全体についてはバランスのよいものができたと認識。
- 特商法における表示については、情報による誘導施策の一種と理解している。アクワイアラー・PSPに関する情報は通信販売において周辺的情報であるという一部の委員からの意見についてはそのとおり。しかし、周辺的なものであっても、多様な情報があって悪いということにはならない。選択の一助として豊富にあった方がよい。記載ぶりをどうするかというところは議論の余地があるかも知れないが、記載することそのものについては何の問題もない。  
という意見があり、委員長から
- 実質的にやることを決めるのは特商法専門調査会の方だが、現在までの議論を踏まえると「当委員会との関係においては」といった記載ぶりを検討するということではないか。  
という指摘があった。

最後に、委員長より、本日の指摘を踏まえ必要な修正をするということで、取りまとめは委員長に一任としていただきたい旨発言があり、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7月6日