

割賦販売小委員会報告書（案）に対する意見

平成 27 年 6 月 25 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

1. 全体を通して、「マンスリークリア取引に係わる抗弁の接続や苦情処理義務等については、制度的な措置は講じない」とする結論には反対します。

2. 「第1款 クレジットカード取引の実態に対応した措置に係わる考え方」

「2. マンスリークリア取引に係る抗弁の接続・苦情処理義務等のイシュー
ーへの措置について」

イシューーにおける相談・苦情対応について（P8）には、「相談現場からは、イシューーごとの苦情対応に差が大きい、アクワイアラーや PSP に苦情情報を提供する仕組みが十分整理されていないため、苦情情報が悪質加盟店排除に効果的に活用されていない。」と指摘されており、まさに現在のイシューーの現状はこの通りだと思います。サクラサイト等のトラブルにおいても、イシューーに相談現場から連絡して相談をしても、「センターから決済代行会社に連絡して下さい」と言われるのみで、トラブル内容を精査して、アクワイアラーや PSP にトラブル内容を提供（情報共有する）する仕組みができていないものと思われ

れます。
加えて、現在オフアス取引が一般化している現状で、消費者が抗弁接続を主張できるのはイシューーだけなのではないでしょうか。

マンスリークリア取引に係るイシューーへの抗弁接続や苦情処理義務等が制度的に取り入れられることで、イシューー、アクワイアラー、PSP 等クレジット取引に係る全ての事業者が、その機能に応じた責任を負担する制度が構築できると思われます。

今回の報告書では、「イシューーによる相談・苦情対応について各社の差が大きい」という指摘もあったが、消費者保護に向け各社が多様な相談・苦情事案に応じ柔軟に対応している」（P15）という現状が指摘されています。

これはイシューー各社の自主的な対応に任せるということであり、法律改正後に、この柔軟な対応が後退し、法律通りにやればよいという観点からの苦情対応がされる恐れもあります。

イシューアの苦情対応の後退にならないように、現状の柔軟な対応を継続すべきであり、今後も各社が消費者保護に向けての自主的な対応を推進するべきであると考えます。

そこで、上記の意見を取り入れていただき、報告書に以下の下線ような文言を追記することを、検討・要望します。

(3) イシューアに対する措置の妥当性、

②イシューアによる相談・苦情対応について各社の差が大きいという指摘もあったが、消費者保護に向け各社が多様な相談・苦情事案に応じ柔軟に対応していることにより、各社の対応に差が生じている面もある。今後も各社が消費者保護に向けて自主的な・柔軟な対応を推進するのであれば、現段階においては、これを理由としてイシューアに対し法的な措置を講ずる必要性があるとまでは言い難い。

(4) 制度的な措置の要否について、

こうした点を考慮すれば、マンスリークリア取引について、抗弁の接続や苦情処理義務といったイシューアに係る制度的な措置を追加的に課すべき状況にはないものと考えられる。が、今後も更なるトラブル実態把握を継続し、必要に応じて将来の検討課題とすることが適切である。

(5) 各主体における取組の必要性、

制度的な措置を課すべきでないとしても、今後の取引全体を適正化していくという観点から、各イシューアが相談・苦情対応を円滑に遂行することや、アクワイアラーにおける加盟店調査においてイシューアに寄せられる相談・苦情情報を効果的に活用することは、加盟店網の適正化を促進していく上でも重要であると考えられる。よってイシューアの苦情処理等については、必要に応じ将来の検討課題とする。

3. 「第2款 クレジットカード取引の利用環境の変化等に係る具体的な措置」

アクワイアラーに登録制を導入して、登録要件として、国内に営業所を有すること、加盟店調査の遂行に必要となる体制等を求め、行政調査や無登録営業に対する罰則を設けることは賛成です。

また、PSPに係る任意登録制の導入及び任意登録を受けた者が介在する取引に係る特例として、PSPに一定の登録要件を満たす者は、登録を受けることができ

るとされ、さらに登録 PSP には、行政調査権、行政処分規定、アクワイアラーに準じた行為規制が適用されることは評価できます。

しかし、前述のアクワイアラーの登録制の導入について、加盟店調査による悪質加盟店の適切な排除について、一定に定義することは困難ということは理解できます。しかし、少なくとも行政の相談現場から繋いだ案件については、状況を詳細に確認した上で加盟店に調査をするという姿勢が望まれます。

報告書には、アクワイアラーの登録要件として、加盟店調査の遂行に必要な体制として、イシューアラーから情報連携を受ける体制を求めています。加盟店調査の遂行には、イシューアラーからの情報提供だけでなく、消費生活センターからの情報提供を受ける体制も必要と思われれます。

そこで、上記の意見を取り入れていただき、報告書に以下の下線のような文言を追記することを、検討・要望します。

1. オフアス取引に対応した制度整備等について

(1) アクワイアラーに係る事項

○ 登録制の導入

・ 登録要件として、国内に営業所を有すること、加盟店調査の遂行に必要な体制（イシューアラー等から情報連携を受ける体制、PSP を選択するにあたって必要となる体制等を含む。）

以 上