

## 改正割賦販売法の政省令改正の検討事項について

平成29年2月17日  
弁護士 池本誠司

## 【検討課題①】加盟店におけるセキュリティ対策

## (1) 加盟店のカード番号等の適切な管理（法35条の16第1項3号）

⇒「性能規定」の考え方により、具体的な手段・方法は「実行計画」を実務上の指針として参照する、との方針は基本的に承認できる。ただし、省令の内容を抽象化しすぎて実質的に安全管理の水準が低下することがないよう留意されたい。

⇒現行省令132条がカード発行会社（イシューア）と立替払取次業者（アクワイアラ）の情報漏えい防止措置として定めている下記事項は、適切管理義務の観点・場面を示すものであり、カード加盟店もこれと同様な観点で措置の方向性を定めることが必要である。

（省令132条の要点）

- ①従業者の権限及び責任を明確に定め、当該管理に関する規程類を整備
- ②従業者に教育・訓練、従業者に対する監督
- ③カード番号等の保管施設の不正アクセス防止の措置
- ④無権限者による作動の防止、動作の記録
- ⑤漏えい等の事故が発生したとき、第三者によるカード番号の不正使用防止措置
- ⑥漏えい等の事故が発生したとき、類似事故の再発防止措置

## (2) 加盟店のカード番号等の不正利用の防止措置（法35所の17の15）

⇒現行省令132条第5号は、イシューア・アクワイアラに対し「漏えい等の事故が発生したとき」に不正利用防止措置が発生するものと規定しているが、世界中のどこかで漏えいした番号情報の不正利用がいつ発生してもおかしくない現状では、加盟店の義務としては、不正利用される可能性を普段から想定して一定水準の防止措置を講じておくことが必要である。

## 【検討課題②】アクワイアラ等による加盟店調査措置について

## (1) アクワイアラ等の加盟店調査措置義務の内容（法35条の17の8）に加盟店の悪質取引を調査対象とすること

⇒加盟店調査措置義務の内容として「悪質加盟店排除に関する事項」が含まれるべきことは、国会質疑で再三確認されているほか、国会附帯決議（衆1項、参1項）にも明記されていること、割賦販売小委員会平成27年7月報告書でも明記されている。したがって、省令でこれについて明確に規定すべきである。

## (2) 初期審査（法35条の17の8第1項）に関して最低限必要な調査事項

⇒加盟店の実態把握の最低限の事項としては、販売業者の責任の所在と、販売する商品・役務及びその販売形態が必要ではないか。

⇒とりわけサイト業者は、責任の所在が不明確なまま雲隠れするケースが多いので、販売業者の責任の所在に関して、法人名・代表者名・所在地（登記上と實際上）、個人事業の場合は住民票上の氏名・住所・連絡先の把握が必要である。

### (3) 途上審査の「必要に応じて」（法35条の17の8第3項）の発生要件

⇒ 途上審査の発生要件である「必要に応じて」とは、どのような情報漏えい事故や消費者苦情が発生したときか、省令に例示的に規定しておくことが必要である。

⇒ 些細な苦情や情報が寄せられたとき直ちに調査義務が発生することは、アクワイアラー等にとって過大な義務となるので、省令に義務発生要件を合理的な範囲に限定することが相当である。

他方で、不実告知取消しに当たるような重大な苦情が発生した場合やその他の苦情が多発しているような場合に放置することがないよう、発生要件を規定しておくことが必要である。

⇒ 同様に、情報漏えい事故の場合についても、加盟店調査義務が発生する事故態様や規模を省令に例示的に規定することが望ましい。

⇒ 具体的な調査方法をどうするかについては、画一的なものとはせず、事業者団体の自主規制やガイドラインで多様な調査方法を例示することが適切である。

### (4) 途上審査の「定期的に」（法35条の17の8第3項）の期間

⇒初期審査と途上審査を柔軟に組み合わせた調査体制を許容する観点から、画一的な期間を設定することは相当でないが、問題発生場面で必要に応じて調査と措置を講ずる場合と異なり、初期審査事項の再確認や加盟店情報交換制度の調査など、比較的容易な最小限の調査事項を定期的に調査確認することであれば、比較的短期間のうちに調査を求めてもよいのではないか。

## 【検討課題③】アクワイアラー等の登録

### (1) 登録拒否事由のうち加盟店調査実施体制の整備（法35条の17の5第1項8号）

⇒アクワイアラー等が加盟店調査を適確に実施できる体制として、苦情情報の受付窓口の整備、責任者の配置、日本語での受付、加盟店調査の記録保存などの整備が必要ではないか。

⇒アクワイアラーが無登録決済代行業者に対し、加盟店契約締結業務の全部または一部を委託したり加盟店調査業務を委託する場合、責任の所在はアクワイアラーにあることを明確にするため、アクワイアラーが委託先業者の業務を適切に遂行することの指導管理義務を定めるべきである。

### (2) 決済代行業者が登録義務を負う場合の要件（法35条の17の2第2項）

⇒アクワイアラーが登録決済代行業者に対し、加盟店契約締結業務の一部を委託したり加盟店調査業務を委託する場合、基本的にはアクワイアラーが法令上の責任を負担することを原則であることを前提としたうえで、加盟店審査・調査を包括的に授権した場合に決済代行業者が責任主体とすることを明確にすべきである。

⇒国内決済代行業者が海外アクワイアラーと提携する場合、海外アクワイアラーに対しては、自ら割販法の登録義務を果たすか登録決済代行業者を利用すべきことを周知することが必要であるが、国内の決済代行業者に対しては、日本国内に営業拠点が無い海外アクワイアラーは日本国内の加盟店を実質的に審査できる体制がないことから、国内決済代行業者が登録義務を負う立場であるとの解釈を明確にすべきではないか。

#### 【検討課題④】 苦情情報の活用

##### (1) 包括信用購入あっせんにおけるイシューアラーからアクワイアラー等への苦情の伝達義務とアクワイアラー等の調査措置義務（法30条の5の2）

- ⇒包括信用購入あっせん業者の苦情の適切・迅速処理義務（法30条の5の2）を、イシューアラーとアクワイアラーとの役割分担に応じて書き分けることに賛成である。
- ⇒オフアス取引における加盟店に関する苦情情報は、複数のイシューアラーに分散して寄せられるため、イシューアラーが加盟店情報報告制度に登録する情報は、同種苦情が多発することは要件とすべきではないと考える。
- ⇒イシューアラーからアクワイアラー等への苦情の伝達が確実に行われるよう、加盟店情報報告義務とは別に、不実告知等の重大苦情は直ちにアクワイアラー等に対し直接苦情を伝達することなど、苦情伝達義務の発生要件を具体的に規定すべきである。
- ⇒オフアス取引のイシューアラーの苦情の適切処理義務は、苦情をアクワイアラー等に伝達するだけでは完結せず、アクワイアラー等による調査・対処の状況を確認し、苦情を寄せた消費者の苦情が適正に処理されることを見届けることまで含むものである。この点も省令に明記すべきである。
- ⇒アクワイアラー等の加盟店調査措置義務の発生要件は、現行省令60条にある、不実告知等の重大苦情が発生したとき及び同種苦情が多発し購入者の保護に欠けるときの、これに当たるものと考えられる。

##### (2) マンスリークリア取引におけるイシューアラーの苦情情報の活用の取組

⇒マンスリークリア取引のイシューアラーには苦情の適切処理（苦情の伝達）の法的義務が規定されていないため、消費者トラブルの防止・救済が不十分ではないかという懸念がある。

国会審議でもこの点が繰り返し指摘され、附帯決議において、「消費者からカード発行会社に寄せられた苦情を、カード発行会社から加盟店契約会社に迅速に伝達し、加盟店契約会社において悪質加盟店情報を集約し加盟店調査及び措置を効果的に講ずるよう、政府は、業界の実効的な取組を促進すること」を求めている（衆1項、参1項）。

⇒そこで、クレジット業界の自主規制の取組において、イシューアラーによる加盟店情報の報告対象に、マンスリークリア取引に関する苦情情報も含めることを促進して頂きたい。国会附帯決議には、「自主的取組の実施状況を検証し、必要に応じて翌月一括払いの取引についてカード発行会社の苦情伝達の義務のあり方を検討すること」が求められていることを、政府としても業界団体としても、十分に留意して取り組んで頂きたい。

### (3) アクワイアラー等による苦情情報の活用

⇒アクワイアラー等が加盟店調査・措置を適確に実施するためには、イシューアから寄せられる苦情情報と加盟店報告制度を通じて把握できる苦情情報を総合的に活用することが必須であり、その旨を省令に明記すべきである。

⇒アクワイアラーは、加盟店調査を行った場合にその調査の事実及び事由を加盟店情報報告制度に速やかに登録することを義務付けるべきである(現行省令135条参照)。

### 【検討課題⑤】取引条件の表示、書面交付

#### (1) 消費者にとって、取引のどの段階でどのような情報が必要か、誰から提供させるべきか

##### ①カード利用時のイシューアからの書面交付事項

⇒利用の都度変わらない事項であっても、

省令1号：請求の主体の特定として必要である。

同4号：問合せ先の名称・住所・電話番号は苦情が発生したとき速やかに確認し連絡できるため、利用明細書ごとに記載が必要である。

同5号：抗弁接続に関する事項は、トラブルが発生したとき消費者の権利があることを、容易に確認できるように記載してあることが必要である。

同6号から9号は、具体的な内容を踏まえて引き続き検討を要する。

##### ②カード利用時の加盟店からの情報提供事項

⇒法1号・省令2号：いつ、何を、いくつ、いくらで契約したかは、商品等購入契約の内容を確認する基本的事項であり、不正利用発見のためにも加盟店とイシューアの両方から告知が必要。

#### (2) 表示・書面における用語等の分かりやすさ

・一般消費者の意見も踏まえつつ具体的な用語を検討することが適切である。各事業者がバラバラの用語となると逆に分かりにくくなるので、標準化は必要である。

### 【検討課題⑥】支払可能見込額調査

#### (1) クレジット申込み時の調査事項の見直しについて

⇒家族構成の多様化に対応していないとの指摘については、一定程度理解できるところがあるが、消費者からの申告事項が詳細に過ぎる、プライバシーへの過度の介入となるとの指摘は、現行法で必ずしも必要でない事項や任意的確認事項を必要的に収集することなど運用面の問題もある。

例えば、預貯金等の聴取は、定期収入が少ない者が高額のクレジットを利用することを希望する場合に申告を求めるだけで足り、消費者の意に反して乗じ収集する情報ではない。

⇒仮に、客観的・合理的に利用者の資力を把握できる方法によって支払可能見込額を審査判定することを検討とした場合、具体的にどのような目安を利用するのかによって、多重債務防止の機能が維持されるか失われるか影響が出てくる。

例えば、生計維持費につき、家族構成を考慮しないで算定するとした場合、単純な平均世帯収入で計算すると、平均以下の世帯に対する過剰与信防止機能が低下することとなる。

⇒そこで、単純平均値よりも比較的収入の少ない層を前提に抑制的な算定方法を原則とし、より高額の利用を希望する消費者は積極的に追加情報を申告することとすれば、意に反してプライバシーに踏み込んで不快感を与えることにはならず、多重債務防止も図れるのではないか。

## 前払式特定取引に関する検討課題について

### 1、業務面

#### 【意見】

①契約書面交付義務を定めること、②消費者に誤認を与える不当表示を規制すること、③苦情・相談体制を整備すること、④契約による債務または解除による債務の履行拒否または不当遅延させることを禁止すること、⑤業務委託先の管理義務を課すこと、⑥契約者の個人情報管理義務を課すこと、並びにこれらの義務の実施を主務省の監督権限によって担保することが、いずれも必要である。

#### 【理由】

冠婚葬祭互助会の契約は、極めて長期的な契約であり、契約内容（葬儀実施内容等）が多様であり、かつ契約当事者が死亡した後に履行されるものであるため、事情が変わって中途解約を希望するケースが少なくないところ、解除に伴い高額の解約手数料を請求されるトラブルや、事業者が解約申出を円滑に受け入れないトラブルや、葬儀実施時に高額の追加料金を請求されるトラブルや、遺族が契約の存在を知らずに利用できないまま後日に至り解約を申し出るトラブルなど、消費者の苦情相談が多発している。

そこで、取引の適正化を図るためには、事務局提案のような規制を追加する必要がある。若干補足すると。

第1に、契約書面に記載する事項として、①中途解約をした場合の解約手数料の金額・割合等を消費者が容易に認識できるよう明瞭に記載することや、②葬儀等の実施において通常必要とされる項目と当該契約が対象としている事項とを容易に比較対照できるように明瞭に記載することなど、冠婚葬祭互助会特有の書面記載事項の規律が必要である。

第2に、広告表示についても、葬儀等の項目・費用や解約手数料等の重要事項について正確に認識できるような適正な表示方法となるよう、改善措置を求められることが必要である。

第3に、契約者が契約締結後長期間経過した後に契約内容を再確認できるよう、契約内容確認通知書の送付や緊急連絡先の再確認など、実際に葬儀実施に利用できるための措置を講ずべきである。

なお、解約手数料訴訟について、最高裁判所の判断が分かれている状況において、今後の解約トラブルを防止するための業界の自主的取組として解約手数料の引き下げに取り組んでいる点は評価できる。

ただし、一部の事業者については今も解約トラブルが続発している実情があることを踏まえると、単に最高裁判決の統一を待つ姿勢ではなく、業界の適正な契約慣行を早期に定着させる努力を促進することが望まれる。

## 2、財務面

### 【意見】

冠婚葬祭互助会及び友の会の財務の健全化と透明化を図るうえで、事業者の財務状況が客観的に把握できるような会計基準の採用及び資料提出要求制度とすることに賛成である。