

第 17 回割賦販売小委員会 平成 29 年 2 月 17 日

(公社) 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 大谷 聖子

参考意見・要望

最近の消費生活相談における PSP（決済代行会社）の対応・状況について

1、決済代行業者が契約代金を分割して、毎月イシューアーにマンスリークリアで請求している事案が見受けられた

《相談概要》

SNS で届いたメールで知り、簡単に短期間で儲けられるノウハウを教えてくれる（情報商材）という契約を、約 2 か月の間に 7 件、合計約 170 万円の契約をしてしまった。7 件すべてクレジットカード払いにした。支払は契約時に分割もできると案内があり、分割払いにしたものもある。説明内容と実際がちがいをまったく儲からない。約束と違うので、全部の契約を解約し、お金も取り戻したい。（相談者：62 歳、定年で退職後週 2 日～3 日アルバイト）

	販社	契約月日	契約金額	クレジット会社	PSP	一括	分割	会社登記等
1	A 社	7/22	298,000	H 社	J 社	○		○H22.5、100 万円
2	B 社	7/27	248,000	H 社	K 社	○		○H26.6、10 万円
3	C 社	8/22	198,000	I 社	L 社	○		○27.10、100 万円
4	D 社	9/7	265,000	I 社	L 社		○6 回	×
5	E 社	9/9	298,000	I 社	L 社		○10 回	×
6	F 社	9/11	98,000	I 社	M 社		○10 回	○H27.4、1 万円
7	G 社	9/27	297,000	I 社	K 社		○6 回	○27.12、30 万円
計			1,702,000					

契約の経緯を文書にし、販売会社には契約解除通知を送り、クレジットカード会社には契約解除通知書等を添付して支払いの停止を申し出し、調査及び対応をお願いした。あわせて PSP にも連絡し対応をお願いした。

この相談処理の過程で、PSP が代金の分割での支払いに応じ、クレジットカード会社（イシューアー）には毎月マンスリークリアとして請求している実態が判明した。

イシューアであるクレジットカード会社は、マンスリークリアで毎月請求されているため、契約金額ではすぐには確認できず、どの請求の支払いを止めればいいのか確認できるまで時間がかかるといった状況であった。

クレジットカード会社の利用明細書には、購入した商品名（販売店名）の記載はなく、PSP の略称と電話番号が記載されていた。相談者本人にも、何を買ったのか把握できにくい実態があった。

今回の対象の PSP は、すべて分割払い（一部はリボルビング払いも）に応じていた。

今回のアクワイアラーは、すべて海外であった。アクワイアラーがどこか確認したが、海外であるとししか開示されなかった。

2、加盟店管理に問題があると考えられるケースが見受けられた

上記の契約は、約 2 か月間の間に、合計約 170 万円もの契約になっている。PSP・アクワイアラーがどこまで適切な与信管理をしていたのか疑問に感じる。

今回のケースでは、実態は、PSP が加盟店審査をしているはずであると思われる。しかし、販売会社はホームページ等では株式会社と表記があったが、実際には法人登記のない会社もあった。また、法人登記があったとしても、設立間近だったり資本金も低い会社が多かった。

PSP やアクワイアラーによる、適切な加盟店審査がされたのか疑問に感じる。

3、要望

悪質加盟店排除のためには、イシューアからアクワイアラーへの情報提供・情報連携が非常に重要であると痛感させられた事案でもある。

今回のような、アクワイアラーが海外である場合、情報連携は難しく、国際ブランドの協力を必要とする場面も多々あると思われるが、苦情情報の有効な活用のために、イシューアからアクワイアラーへの情報提供・情報共有の仕組みを具体的に整備してほしい。また、悪質加盟店の情報を、アクワイアラーに、消費生活センター等から直接提供できる仕組みの検討も必要ではないかと思われる。

加盟店管理に関しては、初期審査の段階で最低限必要な調査事項を規定したうえで、取引の実態についても調査対象とするべきだと思う。

また、イシューアから発行される利用明細の表記について、PSP の表記だけでなく、購入した商品名か販売店名を記載する方向で検討してほしい。

以 上