

改正割賦販売法に基づく省令改正等
検討課題④：苦情情報の活用について

平成 29 年 2 月 17 日
独立行政法人国民生活センター

最近の相談業務の中で、イシューアからアクワイアラー等への苦情発生情報の活用の難しさと重要性を認識した事例を紹介する。

1. 相談者からの主な申し出内容

クレジットカードに覚えのない料金等が毎月請求されている。カード会社等に確認すると、光回線等の電気通信サービスを電話で契約した時に別業者が提供するサポートサービス等も契約になっていることが分かった。申し込んだ覚えがないので、カード会社からの請求に納得できない。

2. サポートサービス等提供業者の対応

- ・ 当センターでより当該業者と何度も交渉や問題点の指摘等を繰り返しているが、消費者への勧誘実態の調査を行う等、問題点の把握に努める姿勢は見られない。また、消費生活センターのあっせんについても真摯に対応されているとは言い難く、トラブルの解決に結びつかず、同種トラブルが寄せられ続けている状況

3. クレジットカード決済について判明した点

- ① 当該業者は複数の国内アクワイアラーの加盟店である
- ② 当該業者とアクワイアラーとの間に国内決済代行業者が存在する
- ③ 相当数がオンアス取引の形になっており、お客様相談室には苦情が寄せられていたが、その後も当該業者との加盟店契約が長期間に渡り継続されている
- ④ トラブルが拡大している最中にも、新たな国内アクワイアラー等が加盟店契約を結んでいる

4. 今後の課題等

- ・ オンアス取引も含め、苦情発生情報がイシューア業務部門からアクワイアラー業務部門に連携されていれば、当該業者のような悪質加盟店を早期にクレジット業界から排除出来ていたのではないか
- ・ アクワイアラーが複数に分かれている場合には決済代行業者に情報が集約されている可能性も高く、決済代行業者が重要な役割を担う場面があるのではないか
- ・ アクワイアラーが調査した結果、加盟店からの回答は消費者苦情の実態とは大きく異なるものであった

悪質加盟店排除のためには、アクワイアラー等への苦情発生情報の共有や活用の仕組みが非常に重要な問題であると認識し、期待もしている。

各社における情報共有・活用の体制整備や、業界における仕組みが具体的に整備されるよう省令の規定への追加を検討していただきたい。