

後払い分野に係る課題について

平成 29 年 3 月 15 日

経済産業省

1. 検討課題①：加盟店におけるセキュリティ対策について

- 改正法では、加盟店に対し、クレジットカード番号等の適切な管理（法第 35 条の 16）及び不正使用の防止（法第 35 条の 17 の 15）が義務付けられる。
- 本小委員会報告書追補版（以下「追補版報告書」）を踏まえ、「リスクベース」「性能規定」の考え方の下、省令で定める基準としては、具体的な手段・方法を限定しないこととしつつ、事業者にとっての予測可能性確保の観点から、クレジット取引セキュリティ対策協議会において策定する「実行計画」を実務上の指針として参照するべきではないか。

(1) 各委員のご意見

- 実行計画は、今後は法執行の事実上の基準になると理解した。去年の位置付けでは目標のような役割だったが、その位置付けがかなり変わってきている。実行計画の側では法執行の基準となることを意識して作っているのか疑問である。
- 資料 2 について、実行計画の中で進められている「カード情報の非保持化」とは、オンラインで買物する際にカード情報を残したり残さなかったりということを選択できるようになっているが、カード情報を残さない方向で統一することを念頭に置いているのか。また、IC 化未対応の場合の損害負担を今後検討するとあるが、誰と誰の間の損害分担の話なのか。
- 加盟店の番号等管理（法 35 条の 16 第 1 項 3 号）について、「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賛成。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に留意されたい。現行省令 132 条がクレジットカード等購入あつせん業者と立替払取次業者に求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、加盟店の措置の方向性もこれと同様な観点で定めることが必要。
（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
- 加盟店の不正利用防止措置（法 35 条の 17 の 15）については、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、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。

(2) 検討の方向性

- イシューアー及びアクワイアラーに対するカード情報の適切管理義務について、現行省令では、個人情報保護法における保護措置と同様の措置を求めているが、カード情報の漏洩が不正利用による消費者の財産的被害に直結し得ることに鑑み、加盟店と同様、実行計画において示されたセキュリティ対策(※)を求めていくべきではないか。

※カード情報保護に関する国際規格(PCI DSS)の準拠。

- 実行計画を改正割賦販売法上のセキュリティ対策義務の実務上の指針とするに当たり、関係事業者にとって分かりやすいよう、実行計画のうち「必要な措置」に関する部分を抽出して、例えば認定割賦販売協会のガイドラインとして示すことを検討してはどうか。

2. 検討課題②：アクワイアラー等による加盟店調査等について

- 改正法では、アクワイアラー等に対し、加盟店における「クレジットカード番号等の適切な管理」及び「不正な利用の防止」について調査し、必要な措置を行うことが義務づけられる（法第35条の17の8）。
- 本小委員会報告書（以下「報告書」）を踏まえ、「性能規定」の考え方をとりつつ、省令等の策定に当たっては以下の点について検討すべきではないか。
 - ① 加盟店の悪質な取引についても調査対象とすべきではないか。
 - ② 初期審査に関し、最低限必要な調査事項は規定すべきではないか（所在地、取扱商品・役務、販売形態等）。
 - ③ 途上審査は、情報漏えい事故や消費者苦情の発生等を契機として「必要に応じて」行うことを基本としつつ、一定期間経過時の調査を求めるべきではないか。
- 具体的な調査方法については、認定割賦販売協会の策定する自主規制規則あるいはガイドラインにおいて定めるべきではないか。

（1）各委員のご意見

- 資料3 検討課題②（アクワイアラー等による加盟店調査措置）について、条文の文言からは悪質加盟店排除の趣旨を含むことが見えにくい。国会での審議や附帯決議、そもそも小委員会の第1回目は悪質加盟店排除のことを議論してきたので、そこをしっかりと省令の中では明記してほしい。
- 初期審査では、加盟店の実態把握のため、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、調査事項として最低限必要。とりわけインターネットのサイト業者は、責任の所在が不明確なまま雲隠れするケースが多いため、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。
- 加盟店調査において、特に大事なものは途上審査。途上審査の義務発生要件である「必要に応じて」については、どのような情報漏えい事故や消費者苦情が発生した場合か、省令に例示しておくことが必要。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。省令において、義務発生要件を合理的な範囲に限定することが相当。他方、不実告知取消しに当たるような重大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、これを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。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。
- 途上審査の「定期的に」（法35条の17の8第3項）の期間については、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はない。他方、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。

- 悪質加盟店排除のためには、初期審査で必要な調査事項を設定することはもちろんだが、取引の実態も確認すべき。
- 悪質加盟店という言葉は、何をもって悪質とするのか定義が難しい。判断基準が分かるように省令か監督の基本方針で明確にしてほしい。
- 調査事項として「取扱商材」は確かに大事だが、販売業者は商材を入れ替えたりすることもあるから、現実的に把握できるレベルとしないと、目的との関係でかえって障害をもたらすであろう。その観点で、日本標準産業分類の中分類、あるいは、マーチャントカテゴリーコードと言われるもので、ISO18245なども同じような考え方である。
- 検討課題②について、加盟店の悪質な取引についても調査対象とすべきという点に関しては、調査してみないと悪質かどうか分からないので、悪質な取引だという何かきっかけがあったところで調査対象とするという意味なのか、それとも悪質な取引が起こらないように常に見ておくということなのかによってかなり変わってくると思う。おそらく後者ではないと思うので、それが分かるような表現にしてほしい。
- 資料3の検討課題②加盟店調査について、具体的な内容や基準が気になる。苦情情報の活用が望ましいということはその通りだが、苦情の中で、代表者や役員は同じだが、法人としての名前を変えて悪徳商法を繰り返すということがある。代表者名というのに着目した何らかの対応をとることができるのか。
- 省令改正の検討の際の視点として、消費者保護とクレジットカード市場の発展のバランスをとるべき。消費者保護が重要であることは言うまでもないが、一方で、不正使用額は、クレジットカードショッピングの信用供与額から見ると、全体の0.03%に過ぎず、その大部分をクレジットカード会社が負担している。不正を無くしていくというのは極めて重要であるが、クレジット業界が対策を迫られ、そのためのコストも大きいと聞く。負担に耐えきれず市場からの退出を余儀なくされるカード会社が出てくる可能性もあるのではないか。そうすると、クレジットカード市場の健全な発展が阻害され、クレジットカードという便利な決済ツールの普及にも支障をきたし、消費者の利便性が損なわれ、キャッシュレス化にも反するのではないか。今回の議論にあたっては、ファクトに向き合って、費用と効果を見極めながら進んで行くべき。検討課題②の加盟店調査義務について、全ての加盟店に対する定期的な調査とあるが、悪質加盟店を排除する観点からは望ましいが、アクワイアラ等にとっては極めて負担が重く、実行できるのか不安である。クレジットカード

ド市場の健全な発展を妨げ、実行されないといった事態を避けるためにも、アクワイアラーに過度な負担を課さないようにすべき。

- ブランドが定めているチャージバックルール等があって、特にアクワイアラー・PSP・加盟店が全て海外という純粹クロスボーダーケースにおいては最も有効な救済手段であり、かつアクワイアラーに対する加盟店が悪質かどうかの情報伝達手段としても一番有効ではないか。
- 加盟店管理において苦情連携が大事であるということに異論はないが、入り口の調査は、怪しいということが分からない段階で調査するものであり、問題が出て来た段階とは質が異なる。事前と事後では自ずと評価のポイント等も異なってくるので、結果責任にならないようにすべき。

(2) 検討の方向性

アクワイアラー等の加盟店調査義務については、クレジットカード市場の健全な発展の観点にも配慮しつつ、「性能規定」の考え方を基本として、省令改正に当たっては以下の点に留意すべきではないか。

- ① 悪質加盟店の排除の観点も入れること。
- ② 初期審査における調査事項として、
 - ・ 法人の場合の代表者名及び所在地、個人事業の場合の氏名・住所・連絡先を入れること。
 - ・ 取扱商材については、実務面での対応可能性及び費用対効果の観点も踏まえ、適切なレベルのものとする。
- ③ 初期審査及び平時の途上審査と、問題発生時（情報漏えい事故や消費者苦情の発生等）の途上審査では、必要な調査のレベルが異なること。例えば、平時では、「定期的に」、初期審査事項の変更確認や認定割賦販売協会の加盟店情報交換制度（JDMデータベース）への照会等による簡易な調査を行うのに対し、問題発生時では、「必要に応じて」より深度のある調査が求められること。

3. 検討課題③：アクワイアラー等の登録について

- 改正法では、「加盟店に対しクレジットカードの取扱いを認める契約を締結する事業者」（アクワイアラー又は決済代行業者（PSP））について登録制が導入され、登録要件として、「加盟店契約の締結業務」及び「加盟店調査」の適確な実施を確保するために必要な体制整備が求められることとされた。
- 報告書を踏まえ、省令で定める「必要な体制整備」として、アクワイアラー等に対し、「加盟店契約の締結業務」及び「加盟店調査」に係る委託先の管理を求めるべきではないか。
- アクワイアラーがPSP経由で加盟店契約を行う場合、いずれが加盟店調査の義務を負うかは、アクワイアラーからPSPに対し加盟店調査に関する包括的授權があるかという観点から、両者間の契約内容に応じて個別に判断すべきではないか。

（1）各委員のご意見

- 加盟店調査実施体制（法35条の17の5第1項8号）としては、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。また、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。
- 登録対象を定める35条の17の2第2号について、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には、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つつ、加盟店審査・調査を包括的に授權した場合には、決済代行業者が責任主体となることを、解釈上明確にすべき。
- 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。また、海外アクワイアラーが日本国内に営業拠点を有しない場合には、日本国内の加盟店を実質的に審査できる体制が認められないことから、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。

（2）検討の方向性

- アクワイアラー等の「必要な体制整備」として、加盟店調査を適確に実施するために苦情情報の伝達を受ける体制（海外アクワイアラーの場合には国内営業所における責任者の配置や日本語での受付体制等）を求めることとしてはどうか。

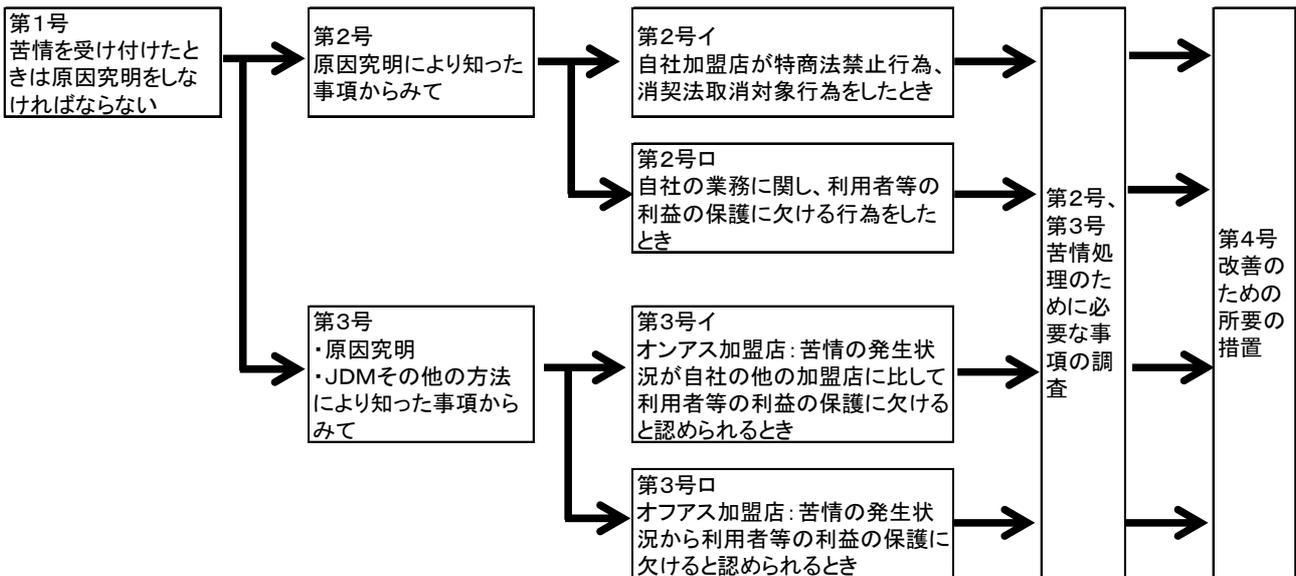
4. 検討課題④：苦情情報の活用について

- (1) イシューアからアクワイアラーに対する苦情処理の連携
- 改正法では、オフアス取引を念頭に、アクワイアラー等に対する登録制の導入及び加盟店調査等の義務づけがなされた。
 - 報告書を踏まえ、包括信用購入あつせん業者の「苦情の適切かつ迅速な処理」義務に関する省令の規定を見直し、オフアス取引の場合には「イシューアがアクワイアラーに苦情を伝達すること」を追加すべきではないか。
 - また、伝達を受けたアクワイアラーによる対応については、苦情情報を端緒とした「加盟店調査」として整理すべきではないか。
- (2) マンスリークリア取引に関する苦情情報の活用のための自主的取組
- マンスリークリア取引における苦情処理については、報告書及び附帯決議を踏まえ、イシューアに対する義務付けは行わないこととされた。
 - 他方、消費者からの苦情情報を加盟店調査において活用するため、認定割賦販売協会における自主的取組として、マンスリークリア取引に関する苦情情報についても加盟店情報交換制度の対象とすべきではないか。
- (3) 加盟店調査における苦情情報の活用
- 報告書及び附帯決議を踏まえ、アクワイアラー等による加盟店調査の適確な実施を確保するため、省令等において、加盟店調査において苦情情報（イシューアから伝達されるものを含む）を適切に活用することを求めるべきではないか。

<参考>割賦販売法施行規則

- 第60条（要約） 包括信用購入あつせん業者は、法第三十条の五の二の規定により利用者又は購入者等からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じるときは、次の各号に定めるところによらなければならない。
- 一 利用者又は購入者等からの苦情を受け付けたときは、遅滞なく、当該苦情に係る事項の原因を究明すること。
 - 二 前号の規定による原因究明により知った事項からみて、同号の苦情に係る事項の原因が次のいずれかに係るものであると認めるときは、当該苦情の内容に応じ、当該苦情の処理のために必要な事項を調査すること。
 - イ 自社加盟店（オンアス）が勧誘時において、法第三十五条の三の七各号（特定商取引法または消費者契約法違反）に該当する行為をしたこと。
 - ロ 包括信用購入あつせん業者が利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたこと。
 - 三 第一号の規定による原因究明、認定割賦販売協会の保有する情報の確認その他の方法により知った事項からみて、次のいずれかに該当するときは、当該苦情の内容に応じ、当該苦情の処理のために必要な事項を調査すること。
 - イ オンアスの場合、苦情の発生状況について、自社の他の加盟店と当該加盟店との比較により、当該加盟店の方が利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められるとき。
 - ロ オフアスの場合、苦情の発生状況について、他の加盟店の状況からみて、当該加盟店が利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められるとき。
 - 四 前二号の規定による調査の結果に基づき、包括信用購入あつせんに係る業務に関し改善が必要な場合には、所要の措置を講じること。

<フロー図>割賦販売法施行規則第60条



(1) 各委員のご意見

- 検討課題④（包括信用購入あっせん業者の苦情処理義務）について、イシューアからの情報伝達と、情報伝達を受けたアクワイアラーの加盟店調査を分けた上で連携を図ることは適切。
- オフアス取引における加盟店に関する苦情情報は、複数のイシューアに分散して寄せられるため、イシューア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。イシューアからアクワイアラー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。
- アクワイアラー等の加盟店調査等は、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とき（現行省令60条参照）に行うものとするべき。
- イシューアは、アクワイアラーと連携して苦情処理を行う必要があり、最終的にどうなったのか確認し、それを消費者に還元するところまでやって適切に処理されたということになる。そのことも省令にしっかり位置付けてほしい。
- マンスリークリアにおけるイシューアの苦情情報の活用については、法的な義務とはしないこととなったが、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。附帯決議も踏まえ、事務局資料中、マンスリークリア取引の場合にも、業界の自主的取組の中で加盟店情報交換制度を活用すると示されており、しっかりと制度化してほしい。特にアクワイアラーは、マンスリークリア取引も含めた情報を使って加盟店調査をすることが義務なので、イシューアからの情報がきちんと入るようにしてほしい。

- 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情報交換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要。省令に明記すべき。
- 消費者からイシューアに苦情があった場合、イシューアは何ら評価をせずに伝達するのか、ある程度確認した上で伝達するのか、といったことによっても現場の対応が異なってくる。
- 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や情報連携が非常に重要である。海外アクワイアラーのケースは情報連携しにくく、国際ブランドとの協力体制をとることになっているが、苦情の有効な活用のため、こうした情報共有の仕組みを具体的に作ってほしい。
- 消費者や消費生活センター等から、アクワイアラーに対して直接、悪質加盟店の情報を提供できる仕組みもできないものか。
- オンアス取引の場合でも、イシューング部門からアクワイアリング部門への苦情情報の連携がされていれば、悪質加盟店を早期に排除できたのではないかと考えられる。
- アクワイアラーが複数に分かれている場合には、PSPに情報が集約されている可能性も高く、PSPが重要な役割を担う場合もある。
- 苦情発生情報の連携は難しいと思うが、非常に重要なので、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ほしい。
- 苦情情報を伝えてもアクワイアラーがなぜそれを言われているか分からないので、変な加盟店を抱えている海外アクワイアラーに関する情報はまず経産省に言う必要があるのではないか。
- 検討課題④の苦情情報の活用について。国民生活センターの情報の利用については、同センター及び経産省、消費生活センター、クレジット協会による具体的な仕組みを大変な苦勞をして作って、動き始めていると聞くと、(今度は)事業者にも汗をかいていただき、情報の有効活用を図っていただきたい。
- 様々な義務の内容で、登録の取消し等があるが、例えば苦情情報活用義務違反があった場合に、どのような効果が生じるかを含めて考えてほしい。
- この報告書で「苦情」というときは、加盟店に対する苦情であるということを明確にしておく必要があるのではないか。

(2) 検討の方向性

現行のイシューア（包括信用購入あっせん業者）の「苦情の適切かつ迅速な処理」義務については、今回の法改正でアクワイアラー等（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）の「加盟店調査等」義務が新たに導入されるのに伴い、オフアス取引におけるイシューアとアクワイアラーの合理的な役割分担という観点から見直し、再整理を行うこととする。

具体的な論点として、以下について検討する必要がある。

- ① オフアス取引の場合に「イシューアがアクワイアラーに苦情を伝達すること」が必要となるが、現場の対応として、消費者からイシューアに苦情があった場合、イシューアは何ら評価をせずに伝達するのか、ある程度確認した上で伝達するのか。

まず、イシューアにおいて苦情内容（単なる問い合わせ等は除く）が加盟店の行為に起因するものであるかどうかを確認し（※）、その上で、直接アクワイアラーへ伝達するか、又は認定割賦販売協会における加盟店情報交換制度に登録をすることとしてはどうか。

※現行施行規則第 60 条第 1 号の「原因究明」と同様、カード会員からのヒアリング等により把握するもの。

- ② マンスリークリア取引に関する苦情情報については、認定割賦販売協会における加盟店情報交換制度の対象に追加するべきではないか。その場合、認定割賦販売協会への具体的な報告対象事項をどうするか。
- ③ 悪質加盟店排除の観点から、アクワイアラー等による加盟店調査（途上審査）については、苦情情報（イシューアから伝達されるものを含む）を適切に活用することとし、以下を契機として行うこととしてはどうか。
 - (a) 苦情の内容が不実告知等の特商法上の禁止事項又は消費者契約法の取消事由に当たる場合
 - (b) 上記以外の内容の場合は、同種苦情が多発し、消費者の利益保護に欠ける場合

5. 検討課題⑤：取引条件の表示、書面の交付

(1) 各段階における記載項目の再整理

- 改正法では、クレジットカード利用時（分割・リボ払い等2月超）における加盟店の「書面交付義務」を「情報提供義務」とした上で、情報提供項目のうち「商品等の引渡し時期」と「契約の解除」については特約がある場合に限ることとした。
- 追補版報告書を踏まえ、「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、また、それを誰から提供させるべきか」という観点から、以下①～③について、再整理すべきではないか。
 - ① カード発行時のイシューアからの書面交付事項
 - ② カード利用時のイシューアからの書面交付事項
 - ③ カード利用時の加盟店からの情報提供事項

(2) 法令用語を用いた表示方法の見直し

- クレジットカード発行時におけるイシューアによる取引条件の表示の方法について、省令において、所定の法令用語を用いることが規定されているが、「消費者にとっての分かりやすさ」の観点から、適切な表示方法のあり方についてあらためて検討すべきではないか。

(1) 各委員のご意見

- イシューアから発行される取引明細の表記について、PSPだけでなく、購入した商品名か購入店名を表記してほしい。
- 検討課題⑤の取引条件の表示や書面交付について、何が本当に必要なのかという洗い直しを事務局に是非やってほしい。集めても意味の無い事項は、思い切って切り捨てても良いが、何らかの役割を果たしているのであれば、残さなければならない。
- 検討課題⑤（2）で法令用語について書いてあるが、これは極めて適切かつ常識的な検討課題。EUのデータ保護委員会規則の中に絵文字とアイコンを使って書いて良いという条項がある。その立法趣旨は、法文を消費者等に意識する機能を果たすということで、適切な表示方法のあり方について、どこでどういう風に作るかも含めて、検討をしていく必要がある。
- カード会員に対し、どういう販売店と契約するかは自分の決断であり、トラブルの解決は自分でしなければならない、カード会社でできることには限界があるということについて、カード発行時に説明するべきではないか。そうでないと、消費者はカード会社が苦情相手だと思ってしまう。
- カード利用時のイシューアからの書面記載事項については、利用の都度変わらない事項であっても、以下のように考えるべき。
現行省令1号：請求の主体の特定として必要。

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

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。

同6号から9号：具体的な内容を踏まえて引き続き検討が必要。

- カード利用時の加盟店からの情報提供事項については、以下のように考えるべき。
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。
- 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。他方、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。

(2) 検討の方向性

- 消費者に対する効果的な情報提供という観点から、
 - ①カード発行時のイシューアからの書面交付、
 - ②カード利用時のイシューアからの書面交付、
 - ③カード利用時の加盟店からの情報提供の各段階での記載項目について再整理を行う際、以下について留意すべきではないか。
 - ・②カード利用時のイシューアからの書面交付（利用明細）の際の記載事項のうち、利用の都度変更のないものについては、①カード発行時の書面への記載で足りるとも考えられるが、そのうち、イシューアの連絡先や抗弁接続の権利については、消費者にとっての利便性の観点から、記載事項としておく必要があるのではないか。
 - ・消費者が不正利用を早期発見できるよう、カード利用の都度配信されるカード会員向け利用確認メールサービス等の普及を図るとともに、③カード利用時の加盟店からの情報提供事項については、②利用明細と照合することで不正利用を発見できるよう、商品等購入の内容を特定するために必要な事項かどうかという観点から見直すべきではないか。
- ①カード発行時のイシューアから交付する書面の記載方法について、法令の内容を消費者に対して「意識」して分かりやすく伝えるという観点から、省令上は、「分かりやすさ」と「正確さ」を求めた上で、例えば認定割賦販売協会において、消費者の意見も入れつつ、ガイドライン等により標準化を図ることとしてはどうか。

6. 検討課題⑥：支払可能見込額調査

(1) 立法趣旨

- 支払可能見込額調査は、自己の支払能力を超えた支払債務を負担する「多重債務者」問題に対処し、その発生を未然に防止し消費者保護を図るため、前回（平成 20 年）改正において、クレジット利用者の支払能力を調査することをクレジット業者（包括・個別）に義務付けたもの。

（※）多重債務に関する消費生活相談は、前回改正法が成立した平成 20 年度には 95,165 件であったが、平成 27 年度には 29,142 件と、約 3 割にまで減少している。

- 「多重債務者対策」として、過剰与信防止の重要性は現在も変わらない。

(2) 現行規定の問題点と検討の方向性

- その詳細な手続・手法に関する現行省令の規定が、消費者に対して過剰な負担を強いたり、与信を受ける機会を制約することとなり、クレジット支払サービスを適切に利用する消費者利益を害していないか。
- こうした「副作用」を軽減する観点からも、形式的・画一的な基準を見直し、過剰与信防止の目的に照らし、より実質的な基準とすることを検討すべきではないか。
- その際、FinTech 等のデータを活用し、消費者負担を軽減しつつ、より精度の高い調査手法の可能性についても考慮すべきではないか。

(1) 各委員のご意見

- 支払可能見込額調査について、取り過ぎている情報が必要な申告事項なのか、任意的な申告事項なのか明らかにする必要がある。必要なものが多すぎるとすれば、技術の点からも我が国の社会環境の変化の観点からも見直していくことが必要である。

- 検討課題⑥支払可能見込額調査は、事業者の側では過剰に与信リスクを負担しない、消費者の側からは多重債務や過剰与信の防止がメインと理解した。それを前提として、合算や申告の法的な意味合いと事実上の意味合い、どのようなコンセプトで行われてきたのか。家族が申告すると保証人とか連帯債務者になるのか、そうでないとすれば、こういった趣旨で元々合算とか申告を求めていたのか、そこを明らかにすると議論がしやすいのではないか。

- 検討課題⑥の支払可能見込額の調査については、提言に賛成である。平成 20 年改正の際には、非常にリジッドな個別具体的な事項を挙げたといういきさつについて事務局より紹介があり、そのとおриだと思う。今回はセキュリティ対策の方でも具体的な手段や方法を限定しないという言い方がされているし、支払可能見込額調査についても、形式的・画一的な基準を見直していこうという方向性に賛成である。

- 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も

の、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する場合、具体的にどのような目安を利用するのかによって、多重債務防止の実効性に影響が出る。例えば、生計維持費につき、家族構成を考慮せず、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。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。

(2) 検討の方向性

- 支払可能見込額調査に関する現行の規定が事業者における画一的で硬直的な運用を強いて、結果として消費者に対して過剰な負担あるいはプライバシーへの介入となっているのではないかという指摘がある。
- こうした実態を踏まえ、消費者の意向にも配慮しつつ、過剰与信の防止という目的に照らして、より実効的な基準とする方向で検討してはどうか。
- その際、セキュリティ対策や加盟店調査に関して提言した追補版の趣旨を踏まえ、支払可能見込額調査についても、具体的な手段や方法を限定しない「性能規定」的考え方を参考にしつつ、過剰与信防止の実効性を確保するため、個々の事業者における調査手法の実効性を確認、チェックするための一定の指標を設けることを検討してはどうか。