

論点に対する発言要旨

平成29年3月15日
弁護士 池 本 誠 司

第1 後払い分野に係る課題について

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

○「検討の方向性」に関する事務局提案に賛成である。

(理由)

・クレジットカード情報は、いったん漏えいすると世界レベルでの不正利用による高額の財産被害に直結するおそれがあり、現に加盟店のコンピュータへの不正アクセスによる情報漏えいと不正利用被害が増大している。日本は国際的に見てもセキュリティホール化している状況にある。

したがって、国際的水準に見合う安全管理対策として、①カードのIC化及びカード読み取り端末の全面IC化、②カード番号情報の非保持化、③コンピュータセキュリティの国際標準確保（PCIDSS）などを実現すべきである。

・面倒なセキュリティシステムを消費者が求めているのかという指摘がある。

しかし、現状は、カードセキュリティの重要性と現状の問題点を消費者に伝えていない状況ではないか。例えば、消費者へのアンケートで、「磁気ストライプ+署名方式」と「IC+暗証番号方式」とでは、筆跡が後で確認できる署名方式の方が安全であるという回答者が未だ少なくない実情がある。

今後は、消費者に対して現状の問題点を積極的に伝えたいと、カード会社と消費者の双方から販売業者のセキュリティ対策強化を求めることが必要である。

○省令に細かな対策を記載するのではなく、ガイドラインに記述する方法を採ることはセキュリティ対策の性質上現実的であるが、省令の記載が抽象化することは義務の水準が低下する意味ではなく、むしろ機動的に水準を向上する趣旨であることを明確に示すことが重要である。

○「実行計画」のうち「必要な措置」をガイドラインに示すことはもちろん賛成だが、その「実行計画」自体を今後も絶えず見直す必要があることを明確にしてほしい。

2. 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

○「検討の方向性」に関する事務局提案に基本的に賛成である。

○悪質加盟店排除に向けた調査事項のうち、「初期審査」において確認を要する事項については、トラブルの防止の実効性確保の観点でさらに検討して頂きたい。

「平時の途上審査」と「問題発生時の審査」とで調査事項を区別することが現実的である。

○このうち「問題発生時の審査」が被害拡大防止の観点から最も切実であり、事業者による対応のバラつきも大きいことから、調査義務が発生する要件をある程度具体的に規定する必要がある。

例えば、現行法30条の5の2、省令60条は、「不実告知や威迫困惑行為」などの罰則対象行為や取消し対象行為に当たるような苦情が発生した場合は直ちに調査措

置を講ずることとし、それ以外の苦情については同種苦情が発生した場合に調査措置義務が発生するというように区別しており、事業者にとっても対応の目安が明確に示された方が対応しやすいといえる。

- 「平時の途上審査」または「定期的な審査」は、例えば、JDMの情報等の調査を通じて加盟店に関する苦情の内容及び件数の推移を調査・検討することなどを想定すれば、具体的な問題発生時の審査のような事務負担はそれほど生じない。
- “消費者保護とクレジットカード市場の発展とのバランスをとるべき。”とか、“不正使用額は、信用供与額のごく一部に過ぎず、不正をなくしていくための対策のコストが大きいため、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ことから、費用と効果を見極めながら進めるべき。”との意見がある。

しかし、近年のクレジット業界のコスト負担は、過大なポイント付与などシェア争いの側面が強く、「安全確保のためのコスト負担が過大であるため、負担に耐えきれず市場から退出を余儀なくされる」との指摘は誇大評価であると考えられる。

むしろ、悪質加盟店によるクレジット不正利用やカード情報の漏えいによる不正利用などを防止する体制を整備し、消費者に対し現金決済よりもクレジット加盟店の方が安心であるという信頼感を与えることこそが、クレジット産業の持続可能な発展を導く道だと考える。

3. 検討課題③：アクワイアラー等の登録について

- 「検討の方向性」に賛成である。

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）に関しては、アクワイアラーが苦情情報の伝達を受け付け、分析・調査・措置が適切に講じられる体制を整備し、迅速に対処できる人員を配置することなどを、省令に具体的に規定すべきである。

4. 検討課題④：苦情情報の活用

- (1) 包括信用購入あっせん業者の苦情処理義務の内容の整理については、事務局提案に基本的に賛成である。省令60条の内容をベースに、イシューとアクワイアラーとの役割分担の観点から、例えば、(オンアス取引は現行規定のままとし、オフアス取引について)次のように整理してはどうか。

イシュー

苦情を受け付けたときはその内容を分析(省令60条1号)し、

- ①原因究明により知った事項から見て

オフアス加盟店の特商法6条禁止行為・消契法4条取消し対象行為(2号イ)

⇒遅滞なく、アクワイアラーに伝達+JDMに登録(省令135条1号)

※JDMは、他のイシューの加盟店契約時の参考情報でもある。

- ②原因究明、JDMその他により知った事項から見て

オフアス加盟店の苦情発生状況(苦情多発等)から利用者の利益保護に欠けると認められるとき(3号イ)

⇒アクワイアラーに伝達＋JDMに登録(省令135条1号)

③原因究明により知った事項から見て

利用者の保護に欠けるおそれがあると認められるとき

⇒JDMに登録

※加盟店の苦情の集約はアクワイアラーにおいて行うことであるから、イシューアラーは苦情多発に至らない段階でもJDMに登録する必要がある。

アクワイアラー

①イシューアラーから伝達された苦情が

加盟店の特商法6条禁止行為・消契法4条取消し対象行為

⇒加盟店に関する必要な調査(2号)

⇒所要の措置(4号)

⇒措置の結果をJDMに登録(省令135条)＋イシューアラーに報告

②イシューアラーから伝達された苦情、JDMその他により知った事項から見て

オフアス加盟店の苦情発生状況(苦情多発等)から利用者の利益保護に欠けると認められるとき

⇒加盟店に関する必要な調査(3号)

⇒所要の措置(4号) ⇒措置の結果をJDMに登録(省令135条)

(2) マンスリークリア取引に関する苦情情報の伝達

○イシューアラーは法律上の苦情伝達義務はないが、アクワイアラーの加盟店調査・措置義務の実効性を確保し悪質加盟店のトラブルを防止するため、業界の実効的な取組の促進を要請した国会附帯決議(衆第1項、参第1項)を踏まえ、包括信用購入あっせんにおける役割分担に準じて前述のような対応を、業界の自主規制規約として定めることを求めている。

○とりわけ、マンスリークリア取引における苦情の伝達について、JDMへの登録だけで終わることでは禁止行為違反等の重大苦情に対する対処が遅れるおそれがある。

イシューアラーからアクワイアラーへの苦情の直接伝達を通じて加盟店の問題点が正確に伝わることから、JDMへの登録を原則としつつ、直接伝達すべき場合を自主規制規約において定めることが重要である。

5. 検討課題⑤：取引条件の表示、書面交付

(1) 包括信用購入あっせんにおける書面記載事項・情報提供事項の考え方は、事務局提案に基本的に賛成である。

(2) マンスリークリア取引においても、無権限者による不正利用や加盟店による不正行為を利用者が発見できるよう、カード利用時のイシューアラーからの書面交付または情報提供において、販売業者名、代金額、商品名、契約日などの基本的事項を記載するよう、自主規制規約において規定すべきである。なお、マンスリークリア取引では販売業者からの書面交付・情報提供義務がないため、商品名もカード会社から情報提供することが必要である。

⇒従来は、アクワイアラーが加盟店の販売商品名等を把握していないケースもあったが、改正法によりアクワイアラー等は加盟店の取扱商品等を把握すべきことを義務付けることから、オフアス取引においても販売業者名・商品名・代金額等の基本的事項をカード利用時に記載するよう求めることは、対応可能であると考えられる。

6. 検討課題⑥：支払可能見込額調査

- 「検討の方向性」について、慎重な検討を求める。
- 「事業者における画一的で硬直な運用を強いて、結果として消費者に対して頼りな負担あるいはプライバシーへの介入となっている」との指摘がある。

具体例として挙げられているうち、配偶者や家族の収入を考慮するために家族関係を聴取する必要があるという点については、例えば、年齢層に応じた平均的収入を考慮するなど、外形的な基準により判定する方法も考えられるが、具体的にどのような基準額を利用するかは、多重債務防止の目的が交代しないよう慎重な検討が必要である。

- 預貯金額を聴取することが申込者に抵抗感があるとの指摘がある。
預貯金は、収入のみでは与信困難な場合に、申込者の希望により預貯金額を申告して考慮することができる事項として利用されるものであるから、原則として聴取する必要がないことを明確にすることで対処するのが相当である。
- 過剰与信防止について、「具体的な手段や方法を限定しない『性能規定』的な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、個々の事情社における調査方法の事項性を確認、チェックするための一定の指標を設けること」という提案がある。

想定されている「指標」が不明であるため是非を即断できないが、平成20年改正においては、“信用情報機関の信用情報を利用して、購入者の支払い能力を超える与信を防止する”旨の抽象的な性能規定(法38条)では過剰与信防止の実効性が確保できなかったことから、平成20年改正において、収入と債務額を把握して支払可能見込額を超える与信を禁止する旨具体的な規定を設けた趣旨を尊重することは、現在でも維持すべきだと考える。

したがって、過剰与信防止の実効性を確保できる「指標」とはどのようなものかを議論することが先決であり、この点の議論なしに具体的な調査事項や判断基準を撤廃することは適切でない。

第2 前払い分野に係る課題について

1、業務面

- (1) 取引適正化を図るための規定を省令に加える「検討の方向性」に賛成である。
なお、前回の当職の発言及び資料において、書面交付義務、不当表示規制、業務委託先管理義務など独立の法規制を設けるかのような誤解を与える表現があったので、以下のとおり修正する。
- (2) 改善命令の対象事項に関する省令の定め

現行法は、前払式特定取引業者を許可制(法35条の3の61)とし、許可業者に対する改善命令(法35条の3の61、法20条の2)の権限発動の対象として、「購入者の利益を保護するため財産の状況又は前払式割賦販売に係る業務の運営につき是正を加えることが必要な場合として経済産業省令で定める場合」(法20条の2第1項3号)を定め、省令22条3項は、次のとおり、財産基盤の確保にとどまらず契約締結過程の適正さも対象事項に定めている。

- 一 資産の合計額から負債の合計額を控除した額が資本金又は出資の額に満たないとき。
- 二 予約前受金の合計額又は負債の合計額が財産の状況に照らし著しく過大であるとき。
- 三 前払式割賦販売に係る繰延費用を過大に計上しているときその他経理処理が不健全なとき。
- 四 基準日において前受金保全措置により前払式割賦販売の契約によつて生じた債務の弁済に充てることができる額が当該基準日に係る基準額を下回つたとき。
- 五 販売員、集金員その他従業員に対する指導監督が十分でないとき。
- 六 代理店(代理店が法人であるときは、その業務を執行する社員、取締役、執行役その他の法人の代表者)に対する指導が十分でないとき。
- 七 購入者に対して、前払式割賦販売の契約に関する事項であつてその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、事実を告げないとき、又は不実のこと若しくは誤解させるおそれのあることを告げたとき。
- 八 購入者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既に成立している前払式割賦販売の契約を消滅させて新たな前払式割賦販売の契約の申込みをさせ、又は新たな前払式割賦販売の契約の申込みをさせて既に成立している前払式割賦販売の契約を消滅させる行為を行つたとき。
- 九 前払式割賦販売契約約款に記載されている義務を履行しないとき。
- 十 前払式割賦販売契約約款の内容が第十三条の基準に適合しないとき。

そうであれば、今日の消費者トラブルの実態を踏まえ、契約約款を交付していないとき、誤認を及ぼす不当表示を行っているとき、苦情・相談体制を整備していないとき、解除による債務の履行を拒否または不当に遅延させているとき、業務委託先の管理が不備であるとき、契約者の個人情報の管理が不備であるときなどを、省令に追加することが適切である。

第3 クレジットカードのデータ利活用とAPI連携について

1、ビッグデータ利活用に向けた課題

- 報告によれば、クレジットカード取引に関するビッグデータ利活用の様々な可能性を検討し、これを実現するための課題として、データの標準化を検討している。
- もっとも、改正個人情報保護法が認めるビッグデータの利活用は、「匿名加工情報」(特定の個人を識別することができないように個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報)として加工したうえで、個人情報よりも緩やかな規律により第三者提供や他の情報との結合を許容する制度である。

- これに対し、個人信用情報は、商品購入履歴や債務の存在などプライバシー意識が特に強い性質を有することを踏まえて、第三者提供時に通知または公表ではなく書面による同意取得を必要とした経緯がある。
- そこで、今後、ビッグデータの利活用を検討するに当たっては、消費者が知らないうちに個人信用情報が第三者に提供される結果となることがないように、事業者におけるデータ処理を明確化するとともに、議論の内容を消費者にも早期に周知したうえで慎重な議論を尽くして頂きたい。

2、クレジットカード業界と FinTech 企業との連携

- 報告によれば、FinTech 企業による各種電子決済事業と金融機関の口座情報や支払・送金システムとの接続を容易にする取り組みを参考にして、クレジット企業とクレジットカード情報（利用履歴等）との接続を容易にする方向性を検討している。
- もっとも、金融機関の取組は、銀行法改正により、預金口座情報の接続先である電子決済代行業者に登録制を導入したうえで、情報の適切管理義務や業務管理体制の整備を定めて、口座情報の取得・接続を認める仕組みである。
- そこで、クレジット情報と FinTech 企業との接続の議論においても、連携先となる FinTech 企業のセキュリティ体制の確保とともに、消費者に対しても仕組みの理解を得るため意見募集をするなど、慎重な検討を求めたい。