

産業構造審議会

商務流通情報分科会 割賦販売小委員会

報告書

～クレジットカード取引及び前払式特定取引の健全  
な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～

平成29年5月10日

## 目次

はじめに

### 第1章 割賦販売法改正等に伴う省令改正等に係る検討課題について

#### 第1節 セキュリティ対策について

1. 平成28年追補版までの経緯
2. 措置の方向性について

#### 第2節 アクワイアラー等による加盟店調査等について

1. 本小委報告書と改正法
2. 措置の方向性について

#### 第3節 アクワイアラー等の登録について

1. 改正法における登録制
2. 措置の方向性について

#### 第4節 苦情情報の活用について

1. 平成27年報告書と改正法
2. 措置の方向性について

#### 第5節 取引条件の表示、書面の交付について

1. 平成28年追補版と改正法
2. 措置の方向性について

#### 第6節 支払可能見込額調査について

1. 平成20年改正の趣旨と現状の問題点
2. 措置の方向性について

### 第2章 前払式特定取引に係る検討課題について

#### 第1節 前払式特定取引の業務面における論点

1. 現状と課題
2. 措置の方向性について

#### 第2節 前払式特定取引の財務面における論点

1. 現状と課題
2. 措置の方向性について

### 第3章 クレジットカード会社におけるAPI連携について

1. 現状と課題
2. 措置の方向性について

おわりに

## はじめに

昨年12月2日、第192回国会において、割賦販売法の一部を改正する法律（この法律による改正後の割賦販売法を、以下「改正法」という。）が衆・参両院の全会一致で可決され、同月9日に公布された。

産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会（以下「本小委」という。）は、平成26年9月以降、クレジットカード取引を巡る消費者相談、情報漏えい、不正使用等の実態を踏まえ、クレジットカード取引に係る取引環境の変化に着目しつつ、法制上の措置の必要性の有無及び実務的取組みの推進方法等についての検討を重ね、「産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会 報告書 ～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」(平成27年7月3日)（以下「平成27年報告書」という。）及び「産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会 報告書 ～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～<追補版>」(平成28年6月2日)（以下「平成28年追補版」という。）をとりまとめた。

これら二つの報告書における提言を受け、改正法には、①加盟店におけるセキュリティ対策の義務付け、②アクワイアラー又はPSPによる加盟店に対する調査等の義務付け、③FinTechの更なる参入を見据えた環境整備、④特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）の改正への対応等に係る措置が盛り込まれている。

本年2月より再開された本小委では、改正法の施行に向け、また、割賦販売法が規律する分野に関するその他の課題も踏まえ、割賦販売法施行規則（以下、「省令」という。）の改正等の方向性が検討された。本提言は、その検討結果をとりまとめたものである。

## 第1章 割賦販売法改正等に伴う省令改正等に係る検討課題について

### 第1節 セキュリティ対策について

#### 1. 平成28年追補版までの経緯

クレジットカード取引のセキュリティに関しては、割賦販売法の平成20年改正によって、イシューア及びアクワイアラーに対しクレジットカード番号等の適切な管理が義務づけられている。また、平成27年報告書においては、「加盟店、加盟店の委託先等を含むクレジットカード番号等を保有する全ての事業者（中略）に対し、割賦販売法による安全管理に係る努力義務を措置すべきである」との提言がなされた。

その趣旨を踏まえつつ、クレジット取引セキュリティ対策協議会<sup>1</sup>において策定されたのが「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画－2016－」（平成28年2月23日）（以下「実行計画2016」という。）であり、「2020年までの達成すべき目標の実現に向け、クレジット取引に関係する全ての主体が本実行計画を尊重し、主体者として行動を起こし目標を達成することを期待する」とされた。

その後、平成28年追補版においては、「クレジットカード取引に対するセキュリティリスクの高まり等、直近の状況に鑑みれば、クレジットカード取引システムの信頼を確保するにあたって、これらの措置では必ずしも十分とは言えない」として、「2020年に向けて国際水準のセキュリティ環境の整備を目指して、幅広い関係事業者が参画したクレジット取引セキュリティ対策協議会で策定された『実行計画』の実効性を確保するための法制上の措置を講じることが求められる」と、後の割賦販売法の改正による加盟店へのセキュリティ対策の義務付けにつながる提言がなされた。その中で、セキュリティ対策の義務付けに関して「リスクベース」<sup>2</sup>「性能規定」<sup>3</sup>といった考え方が示され、「『実行計

<sup>1</sup> 2020年に向け、「国際水準のセキュリティ環境」を整備することを目指し、クレジットカード取引に関わる幅広い事業者（クレジットカード会社、加盟店・関係業界団体、PSP（Payment Service Provider）、決済端末機器メーカー、情報処理センター、セキュリティ事業者、国際ブランド等）及び行政が参画して2015年3月に設立。事務局は日本クレジット協会が務めている。

<sup>2</sup> クレジットカード取引の信頼性確保に向けて、関係事業者に対し、過不足のない措置を求めるため、個々の事業者に対し、「(各々の) リスクに応じた措置」を求める考え方。

<sup>3</sup> 平成28年追補版において、「製品安全・保安分野において、技術進歩や新製品へのより柔軟な対応を可能とするため、製品等が満たすべき技術基準について国が寸法・数値、形状、材質、計算式等の詳細を定める『仕様規定』から、製品安全・保安に不可欠な性能のみを定め、当該性能を実現するための具体的な手段・方法など問わないとする『性能規定』への転換が図られている。（中略）クレジットカード取引のセキュリティ分野においても（中略）『性能規定』の基本的な考え方を取り込むことが適切である。」とした上で、「法令においては、セキュリティ確保に不可欠な機能（情報漏えい防止と不正使用防止）のみを定め、その実現手段・方法については、最新の技術を活かした各事業者の創意工夫に基づく多様な手法に対してオープンなものとすることで、各事業者の判断に基づいて、より適切なセキュリティ対策を講じることができるようにする必要がある。」とされた。

画』のうち、具体的な対策に関する部分をセキュリティ対策に係る義務履行方法に関する事業者向け指針として位置付け、国としてもその着実な実施を後押ししていくことが求められる」とされている。

割賦販売法の一部を改正する法律の成立を受けて、今後、省令の策定に当たって平成28年追補版で示された上記の方向性を具体化していくために、以下、提言する。

## 2. 措置の方向性について

### (1) 現行法及び改正法におけるセキュリティ対策

現行の割賦販売法（以下、「現行法」という。）では、第35条の16第1項及び第3項において、イシューアールとアクワイアラーにクレジットカード番号等の適切な管理のために必要な措置を講ずることを求める一方、加盟店及びイシューアール、アクワイアラー又は加盟店の委託先については、イシューアール又はアクワイアラーが指導することとしている（現行法第35条の16第4項）。また、偽造カードの利用防止やネット取引におけるなりすまし防止を念頭においた不正利用防止対策については法令上の規定が無い。

そこで、改正法では、イシューアール及びアクワイアラーのみならず加盟店も含めて「クレジットカード番号等取扱業者」と位置付け、新たに加盟店についてもクレジットカード番号等の適切な管理義務の主体（改正法第35条の16第1項第3号）とした上で、イシューアール、アクワイアラー又は加盟店の委託先については、それぞれの委託元であるイシューアール、アクワイアラー又は加盟店が指導することとされた。さらに、加盟店に対して、利用者によるクレジットカード番号等の不正な利用を防止するために必要な措置を講ずることが義務付けられた（改正法第35条の17の15）。

### (2) 改正法を踏まえた省令改正等の方向性

現行法第35条の16第1項及び第3項に対応する現行省令第132条は、イシューアール及びアクワイアラーに、クレジットカード番号等の適切な管理のために必要な措置として、以下の通り、個人情報保護法において求められている保護措置（①～④）に加え、漏えい等の事故発生時の対応（⑤、⑥）を求めている。

#### （現行省令第132条の要点）

- ①従業者の権限及び責任の明確化、適切管理に関する規程類の整備・遵守
- ②従業者に対する教育・訓練・監督
- ③カード番号等を取り扱う施設への不正アクセス防止の措置
- ④無権限者による電子計算機及び端末装置の作動の防止、動作の記録

⑤漏えい等の事故が発生した場合における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場合における類似事故の再発防止措置

ここで、改正法において加盟店についてもクレジットカード番号等の適切な管理義務の主体とされたことを踏まえ、上記の個人情報保護法における保護措置を参考にした現行省令第132条の適用対象にそのまま加盟店を加えることも考えられる。しかしながら、割賦販売法において、クレジットカード番号等の適切管理が義務付けられている趣旨は、取引インフラとしてのクレジットカードの信用秩序を維持し、利用者の信頼を確保する観点から、その不正使用・流出を防止する必要性が特に高いことに着目し、クレジットカード取引システムの信頼性維持という個人の権利利益にとどまらない社会的法益も保護しようとするものであることに鑑みると、現行法の規定内容にとどまらない対応を求めることが妥当である。

加盟店に対するセキュリティ対策の義務付けに関しては、平成28年追補版における提言を踏まえ、第192回国会の割賦販売法改正に関する審議（以下「国会審議」という。）での政府答弁において、「これまでの仕様規定から、不可欠な性能のみを定める性能規定と呼ばれる規定方法により、カード番号などに関する情報漏えい及び不正利用の防止に関し、一定のセキュリティレベルは求めつつも、その達成のための具体的な技術的手法、手段は法令上縛らない柔軟な仕組みとしたい」旨の説明がなされている。

こうした考え方を具体化するため、改正法を踏まえた省令改正にあたっては、省令上はセキュリティ確保に不可欠な機能のみを定め、その実現手段・方法については、最新の技術を活かした各事業者の創意工夫に基づく多様な手法に対してオープンなものとするべきである。

その上で、平成28年追補版における提言を踏まえ、法令遵守の観点からの事業者にとっての予測可能性を確保するため、「このやり方であれば、法令上の義務を満たす」とされる標準的な対策を示す必要がある。そこで、「実行計画」のうち具体的な対策に関する部分を事業者向けの実務上の指針として位置付け、セキュリティ対策が義務付けられる事業者においては「実行計画」に掲げられた措置を講ずるか、あるいはそれと同等以上の措置を講ずることを求めるべきである。

こうした考え方は、今回新たにセキュリティ対策が義務付けられる加盟店のみならず、イシューア及びアクワイアラーにも妥当するものである。現行省令第132条が適用されているイシューア及びアクワイアラーについても、上述の趣旨を踏まえて関連する省令の規定を見直すべきである。

「実行計画2016」は、関係事業者等から成るクレジット取引セキュリテ

ィ協議会において、1年間の進捗を踏まえ、関係事業者における取組を更に推進するため、2017年3月8日に「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画－2017－」<sup>4</sup>（以下「実行計画2017」という。概要は、別紙1参照。）へと改訂された。このように、「実行計画」は、各分野の事業者が参画し、実務的・専門的な議論を通じて各者の知見を集約する形でとりまとめているものであり、最新の技術動向等を踏まえて毎年度見直しを行うことで実効性を確保するものである。また、行政も、我が国におけるクレジットカード取引の信頼性確保を図る観点から、中立的な立場で策定過程に関与することで、その妥当性を維持しているものと考えられる。さらに、本年より、同協議会に消費者代表委員も参画することとなり、平成28年追補版で提言された「マルチステークホルダー・プロセス」の考え方に沿った構成が確保されたことも評価される。

こうした点を踏まえれば、「実行計画」をクレジットカード番号等の適切な管理（改正法第35条の16）及びクレジットカード番号等の不正な利用を防止するために必要な措置（改正法第35条の17の15）の実務上の指針として捉え、各事業者に「実行計画」に沿った措置を講ずるか、あるいはそれと同等以上の措置を講ずることを求めるという考え方は、日々高度化する不正手段に対して、対抗措置が陳腐化するのを防ぐことが求められるセキュリティの分野において、事業者におけるセキュリティ対策の有効性を保つという意味でも適切であると考えられる。

なお、「実行計画」を改正法に基づいて講ずることが求められるセキュリティ対策の実務上の指針とするにあたっては、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、例えばクレジット取引セキュリティ対策協議会の事務局である日本クレジット協会のガイドラインとして示す等の措置を講ずる必要があることに留意すべきである。

---

<sup>4</sup> [http://www.j-credit.or.jp/security/pdf/plan\\_2017.pdf](http://www.j-credit.or.jp/security/pdf/plan_2017.pdf)

## 第2節 アクワイアラー等による加盟店調査等について

### 1. 本小委報告書と改正法

平成27年報告書においては、アクワイアラー及び登録を受けたPSP<sup>5</sup>（総称して、以下「アクワイアラー等」という。）に加盟店の調査を求めることで、いわゆる悪質な加盟店によるクレジットカード取引を悪用したトラブルの未然防止を図ることとされた。この加盟店の調査に当たっては、加盟店契約の締結時に加盟店の所在地や代表者、商材や販売方法等の最小限の事項について確認を求めるほかは、契約時審査を重視するモデル、途上審査を重視するモデル等、各アクワイアラー等が合理的な判断に基づいて審査体制を構築することを認めるべきであるとされた。

その後、平成28年追補版においては、アクワイアラー等がいわば「加盟店網のゲートキーパー」として、加盟店に対する適切なスクリーニング機能あるいはモニタリング機能を担うという考え方に基づいて、「アクワイアラー等による加盟店調査においても、加盟店等における対応状況を確認し、必要に応じて、是正指導や加盟店契約の見直し等の適切な対応を求めていくことが妥当である。」とされた。

これら本小委報告書による提言を受けた改正法では、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者（第3節参照）に対して、その加盟店契約締結時に「クレジットカード番号等の適切な管理又は利用者によるクレジットカード番号等の不正な利用の防止に支障を及ぼすおそれの有無に関する事項」について加盟店の調査を行い（改正法第35条の17の8第1項）、問題があれば加盟店契約を締結してはならないこと（同条第2項）、契約締結後においても、定期的に、又は必要に応じて途上調査を行い（同条第3項）、問題があれば改善に向けて加盟店を指導したり、加盟店契約を解除する等の必要な措置を講ずることが義務付けられた（同条第4項）。

この改正法におけるクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の調査等を定める改正法第35条の17の8に関し、調査事項・調査方法について今後省令等において具体化する際の方向性について、以下、提言する。

### 2. 措置の方向性について

#### （1）調査事項

改正法において加盟店調査事項となる「クレジットカード番号等の適切な管理に支障を及ぼすおそれ」について、国会審議での政府答弁においては、平成27年報告書の提言を踏まえ、「情報漏えいによって第三者がクレジットカード番号等を悪用するおそれのみならず、加盟店自身がクレジットカード番号等を

<sup>5</sup> Payment Service Provider。決済代行業者のこと。



悪用するおそれも含まれ、例えば加盟店が詐欺的な勧誘などを行って消費者を誤認させてクレジットカードで支払わせたような場合もクレジットカード番号等の適切な管理の義務に違反することとなる、よって、こうした消費者トラブルを起こしていくようないわゆる悪質な加盟店については、アクワイアラー等による加盟店調査を通じて排除されていくべきものである」旨説明されている。

こうした国会での議論も踏まえ、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店の調査に関する省令においては、セキュリティ確保の観点に加え、実効的な悪質加盟店排除も可能となるような調査事項を定めるべきである。

具体的には、加盟店が悪質な取引を行っていないか及び必要なセキュリティ水準を満たしているかを確認するために必要な最低限の調査事項として、以下の三点が挙げられる。

- ①加盟店の特定に必要な事項として、加盟店の所在地、法人番号、代表者に係る情報が挙げられる。特に悪質な事業者は、例えば法人名を変えて悪質な取引を繰り返すことも想定されるため、代表者に着目して実質的に同一の加盟店を捕捉できるようにすることが必要である。
- ②加盟店が悪質な取引を行っているかの判断の材料になるものとして、取扱商材、販売方法が挙げられる。取扱商材の調査については、実務面の対応可能性及び費用対効果の観点も踏まえ、国際ブランドが定める加盟店分類コード等も参考にしつつ、高リスク業種の加盟店についてはより詳細な調査を求め等、分類の粒度（細かさ）については適切なレベルのものとするに留意が必要である。
- ③第1節で述べた改正法上のクレジットカード番号等の適切な管理（改正法第35条の16）及びクレジットカード番号等の不正な利用を防止するために必要な措置（改正法第35条の17の15）の義務を加盟店が満たしているかを確認するため、加盟店が講ずるセキュリティ対策の内容の調査も求めるべきである。

なお、これらの調査事項は、契約締結時及び締結後の平時において最低限把握しておくべきものであり、各社におけるリスク管理の観点から、これら以外にも多様な調査事項を設けることを否定するものではない。さらに、情報漏えい事故や消費者苦情（単なる問い合わせ等や消費者の誤認によるものは除く。以下同じ）の発生時には、発生した事案の内容に応じて、より詳細な事項の調査が必要となる（後述の第4節 2.（2）参照）。

## （2）調査方法

クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店の調査に関しては、平成28年追補版で示された、悪質加盟店の排除及び必要なセキュリティ措置

を確保するという目的を実現するために実効的な方法であればよいとする「性能規定」の考え方に従い、原則として、契約締結時の調査及び締結後の途上調査を事業者の合理的判断により組み合わせて行うことを認め、省令において詳細な手段・方法を定めるべきではない。

他方、「このやり方であれば、法令上の義務を満たす」と言える標準的な調査方法（あくまで標準的な方法であって、必ずしも準拠することが義務付けられるものではない）については、認定割賦販売協会において、行政とも連携し、実務実態を踏まえつつ、加盟店調査を義務付ける趣旨に沿った形でガイドライン等によって示されるべきである。

なお、契約締結時調査については、最低限、上記（１）で挙げた事項は調査することとし、途上調査については、平時には、定期的に契約締結時の調査事項の変更の有無を確認したり、認定割賦販売協会の加盟店情報交換制度<sup>6</sup>を活用して最新の加盟店情報を照会するといった簡易な方法での調査を認める一方、情報漏えい事故や消費者苦情等の問題発生時には、事故状況や原因、再発防止策、苦情の原因となった加盟店行為の存否、問題を誘発した加盟店における体制や業務運営実態等について、より深度のあるきめ細かな調査を行うことが必要となると考えられる。（第４節 ２．（２）参照）

加盟店において、こうした調査に対して適切な対応が求められるのは当然である。

---

<sup>6</sup> 日本クレジット協会では、認定業務のひとつである利用者（クレジットの利用者）等の利益を保護するために必要な情報の収集、整理及び提供を、加盟店情報交換センター（JCA Data of Merchant Center。略してJDMセンター。）において行っている。加盟店情報交換制度加盟会員会社（以下「JDM会員」という。）は、加盟店契約の申込を受けた際の加盟店審査並びに加盟店契約締結後の加盟店調査及び取引継続に係る審査等の目的のため、各種情報を収集・利用し、JDMセンターへ登録し、JDM会員によって共同利用することとなっている。具体的な仕組みについては、別紙２を参照。

### 第3節 アクワイアラー等の登録について

#### 1. 改正法における登録制

改正法においては、「加盟店に対してクレジットカード番号等を取り扱うことを認める契約を締結することを業とする者」について、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者として登録を受けることを義務付けている（改正法第35条の17の2）。

その上で、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者としての登録を受けるために必要な要件として、外国法人の場合には国内に営業所を有していること、暴力団員等との関係を有さないこと、クレジットカード番号等取扱契約締結業務及び加盟店調査等の適確な実施を確保するために必要な体制を整備していること等を求めている（改正法第35条の17の5）。

この改正法におけるクレジットカード番号等取扱契約締結事業者については、その対象となる事業者の範囲を関係事業者に対して分かりやすく示した上で、求められる必要な体制について、今後省令等において具体化していく必要がある。その際の考え方について、以下、提言する。

#### 2. 措置の方向性について

##### （1）クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の対象範囲

オフアス取引<sup>7</sup>が増加する状況を踏まえ、平成27年報告書及び平成28年追補版において、アクワイアラー等を登録の対象とした上で加盟店調査等を行うことを義務付けることが提言された趣旨は、アクワイアラー等に「加盟店網のゲートキーパー」として、加盟店に対する適切なスクリーニング機能及びモニタリング機能を担わせることで、悪質加盟店の排除やセキュリティ確保につなげ、加盟店網における適正なクレジットカード利用環境を維持するということである。

こうした趣旨から、改正法においては、登録及び加盟店調査等の義務の主体となる者を「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」と定義し、その対象範囲に関し、国会審議では、「アクワイアラーがクレジットカードの利用の承諾について最終判断権限を留保している場合は、アクワイアラーが登録義務の主体となり、こうした権限をPSPがアクワイアラーから与えられている場合はPSPが登録義務の主体となる」旨の政府答弁がなされている。

このように国会審議でも示された改正法の趣旨を踏まえれば、例えば、アクワイアラーの下請けとして、加盟店調査のうち一次審査を行うにとどまるPSPは登録を受ける必要がないが、アクワイアラーから加盟店契約の締結に係る権限を完全に授権され、独自の技術力を活かして一連の加盟店調査を行い、そ

<sup>7</sup> イシューアラーとアクワイアラーが異なる取引。

の結果に基づく契約締結の可否及び契約解除の要否を最終判断するまでのプロセスを完遂しようとするPSPは登録を受ける必要があると解される。つまり、改正法の下では、アクワイアラーとPSPとの間の契約関係において、それぞれの権限や業務分担を取り決めることにより、いずれの事業者が登録の対象となるかを選択できるものと解される。

ただし、国内のPSPが国内に営業所を持たない海外アクワイアラーと契約している場合、通常はPSPが主体となって加盟店契約業務を行っているものと考えられるため、国内PSPが登録義務の主体となると推定されると解されることを明確にすべきである。

## (2) クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に求められる必要な体制

事業の実態を見ると、加盟店調査等のクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の業務の一部を他の事業者が代わって行うことがある。この点、こうした委託先事業者が行う業務について改正法の規律が及ばないこととなれば、そもそも加盟店調査を義務づけた趣旨が没却されることとなる。

したがって、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者が業務の一部を他の事業者に委託する場合には、その委託先事業者における業務の適確な実施が確保されるよう、業務を委託したクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の責任において委託先事業者を適切に管理することを求めるべきである。そこで、省令においてクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録要件の一つとして、委託先管理の体制が整備されていることを求めるべきである<sup>8</sup>。

また、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に義務付けられた加盟店調査等を適確に実施するためには、苦情情報を有効に活用することが必要である(第4節参照)。したがって、イシューアから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責任者を配置し、日本語での受付を行う体制等)の整備も求めるべきである。

---

<sup>8</sup> ただし、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者として登録を受けたPSPが、同じく登録を受けたアクワイアラーから完全に授權を受けて加盟店調査等を行う場合については、その加盟店との関係ではPSPが登録事業者としての義務を負うこととなり、当該アクワイアラーは当該PSPに対する登録事業者としての管理義務を負わない。

## 第4節 苦情情報の活用について

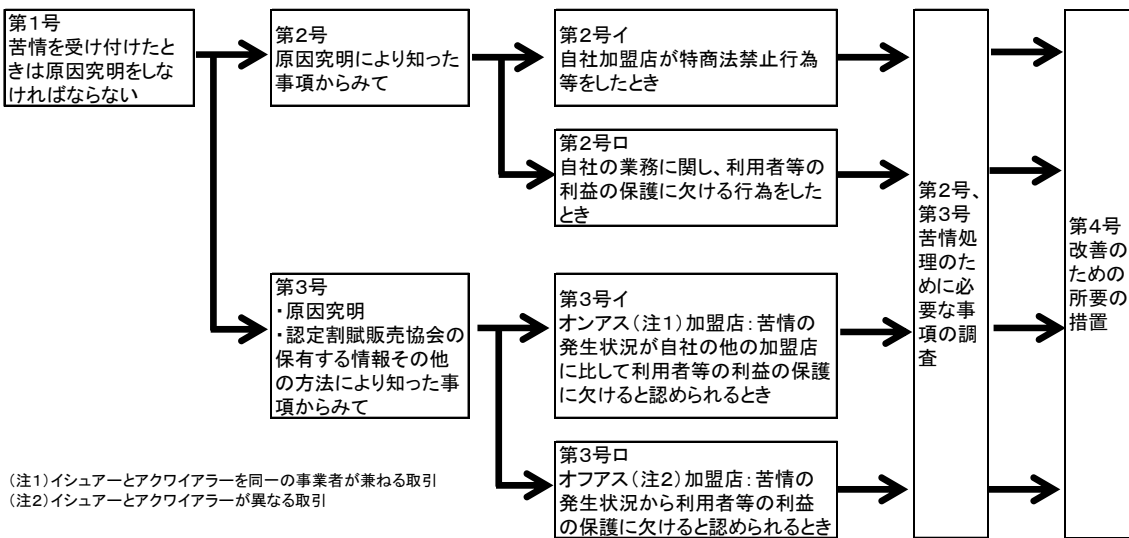
### 1. 平成27年報告書と改正法

#### (1) 現行省令第60条の解釈

包括信用購入あつせん業者における苦情の適切かつ迅速な処理について定めた現行法第30条の5の2に基づく現行省令第60条を図解すると以下の通りである。

#### <フロー図> 割賦販売法施行規則第60条

(包括信用購入あつせんに係る苦情への対応)



現行省令第60条では、包括信用購入あつせん業者が消費者からの苦情を受け付けたときは、まずその「原因究明」を行わなければならない(同条第1号)こととなっている。この「原因究明」により知った事項等からみて、当該苦情の原因が何か(誰の行為に対するものか、いわゆる特商法上の禁止事項に当たるか、苦情の発生状況から見て消費者利益の保護に欠けるか等)に応じて、さらに苦情処理のために必要な事項を調査し(同条第2号及び第3号)、所要の措置を講ずる(同条第4号)こととなっている。

本条の規定に関しては、改正法において新たに導入されるアクワイアラー等の加盟店調査義務との関係も踏まえ再整理する必要がある。

#### (2) 包括信用購入あつせんの取引におけるイシューアからアクワイアラー等に対する苦情の連携

平成27年報告書では、「オンアス取引を前提に整備された、包括信用購入あつせんについては、アクワイアラー等を位置付けることに伴い、イシューア機能のみに着目した概念へ見直し、加盟店との取引に係る規定を削除する等の整

理を行う」として、現行法第30条の5の2に定める「苦情の適切かつ迅速な処理」について、「イシューがアクワイアラーに苦情を伝達し、伝達を受けたアクワイアラーが処理することと再整理する」とした上で、「アクワイアラー等が加盟店調査を実効的に遂行するためには、相談・苦情情報を適切に活用することが必要である」とされている。加えて、今回の割賦販売法改正に関する附帯決議においても、「消費者からカード発行会社に寄せられた苦情申出を、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」<sup>9</sup>とされている。

この点に関し、今回の割賦販売法改正ではイシューの「苦情の適切かつ迅速な処理」を義務付ける現行法第30条の5の2は改正されておらず、本提言及び附帯決議については、同条に基づく現行省令第60条の改正及び改正法により新たに義務付けられるクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の調査等（改正法第35条の17の8）に関する省令改正の問題として検討される必要がある。

この際、イシューに対して消費者から苦情が申し立てられたとき、イシューは何ら評価をせずアクワイアラー等に対して当該苦情を伝達するのか、あるいはイシューによる何らかの評価を経て、一部の苦情をアクワイアラー等に対して伝達するのか、伝達を受けたアクワイアラー等はイシューに対して当該苦情に対する対応をフィードバックする責任をも負うのかといった点も省令等において明らかにする必要がある。また、こうしたイシューとアクワイアラー等の間での苦情の連携において、改正法第35条の20に基づき、現在、認定割賦販売協会において運営されている加盟店情報交換制度をどのように活用するかという点も考慮する必要がある。

### （3）マンスリークリア取引における苦情情報の活用

平成27年報告書では、「マンスリークリア取引について、抗弁の接続や苦情処理義務といったイシューに係る制度的な措置を追加的に課すべき状況にはないものと考えられる。」とした上で、「制度的な措置を課すべきではないとしても、今後の取引全体を適正化していくという観点から、各イシューが相談・苦情対応を円滑に遂行することや、アクワイアラーにおける加盟店調査におい

<sup>9</sup> 衆議院経済産業委員会における附帯決議

([http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb\\_rchome.nsf/html/rchome/Futai/keizaiB4200460914A97FF4925806E00052C84.htm](http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_rchome.nsf/html/rchome/Futai/keizaiB4200460914A97FF4925806E00052C84.htm))。参議院経済産業委員会における附帯決議

([http://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/192/f071\\_120101.pdf](http://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/192/f071_120101.pdf)) においても、「加盟店契約会社等が悪質加盟店情報を集約することにより、加盟店に対する調査及び措置が効果的に講じられるよう、事業者の実効的な取組を促進すること」とされている。

てイシューに寄せられる相談・苦情情報を効果的に活用することは、加盟店網の適正化を促進していく上でも重要であると考えられる。」とされている。

また、平成27年報告書では、「アクワイアラー等にかかる規定について、支払回数・方法によって適用対象を分ける意義は乏しいとともに不適切であり、当該規定については、クレジットカード番号等の管理に係る規定同様、マンスリークリア取引と分割・リボを区別せずに制度設計を行うべきである」として、アクワイアラー等に義務付けるべき加盟店調査には、マンスリークリア取引も対象として含まれることとされている。

これを受け、改正法におけるクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の調査等を定める改正法第35条の17の8においても、マンスリークリア取引も含めてその対象としている。

なお、国会審議においては、マンスリークリア取引を含めた苦情情報をイシューからアクワイアラー等に伝達し、加盟店調査の端緒として活用すべきであるとの指摘が多数あり、国会の附帯決議においても、「翌月一括払いの取引については、(政府は)事業者の自主的な取組の状況を検証」<sup>10</sup>することとされている。

こうした平成27年報告書による提言や附帯決議を踏まえ、苦情情報の活用については、マンスリークリア取引に関するものも含めて、具体的な手法について検討される必要がある。

以上(1)(2)(3)に関して採るべき考え方について、以下、提言する。

## 2. 措置の方向性について

### (1) 現行省令第60条の見直し

消費者からイシューが苦情を受け付けた場合、まず、当該苦情が自社(イ

<sup>10</sup> 参議院経済産業委員会における附帯決議

([http://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/192/f071\\_120101.pdf](http://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/192/f071_120101.pdf)) においては、「クレジットカード決済を利用した悪質加盟店の排除の実効性を確保するため、消費者からカード発行会社に寄せられた苦情が加盟店契約会社等に適切かつ迅速に伝達されるよう、的確な対応を図るとともに、加盟店契約会社等が悪質加盟店情報を集約することにより、加盟店に対する調査及び措置が効果的に講じられるよう、事業者の実効的な取組を促進すること。また、翌月一括払いの取引については、事業者の自主的な取組の状況を検証した上で、必要に応じてカード発行会社の苦情伝達・処理の義務付けについて検討を行うこと。」とされている。衆議院経済産業委員会における附帯決議

([http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb\\_rchome.nsf/html/rchome/Futai/keizaiB4200460914A97FF49258\\_06E00052C84.htm](http://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_rchome.nsf/html/rchome/Futai/keizaiB4200460914A97FF49258_06E00052C84.htm)) においても、「消費者からカード発行会社に寄せられた苦情申出を、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とともに、そ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等の義務のあり方を検討すること」とされている。

シューア)の行為に対してのものか、それとも加盟店による行為に対してのものか、加盟店による行為に対するものであった場合には、その加盟店が自社と加盟店契約を締結している加盟店(オンアス加盟店)かどうか及びその行為がいわゆる特商法上の禁止行為等に当たるか、苦情の発生状況からみてどの程度消費者利益の保護に欠けるものであるか等について、イシューアが消費者からの聞き取り等により把握することとなる。現行省令第60条では、このプロセスを「原因究明」と規定している。

しかしながら、このプロセスは、個々の苦情が誰のどのような行為に対する不満の表明かということを確認すべきものに過ぎない。これは、当該苦情の内容が客観的な事実即ちしたものであるかを認定し、その事実の原因関係を全て詳らかにするという一般的に「原因究明」と呼ばれる行為や、そうした原因の背後にあるイシューアや加盟店における体制や業務運営実態等に着目し、再発防止策を講ずるために必要な情報を収集するための調査とは分けて考えられるものである。

したがって、現行省令第60条の改正にあたっては、個々の苦情について、誰のどのような行為に対する苦情であるか、それがどの程度消費者利益の保護に欠けるものであるかを消費者の申告に基づき判別する行為について、その苦情内容を裏付ける事実の確認や再発防止のための調査との関係も踏まえ、適切な用語で表現されるよう見直しを行うべきである。

## (2) 包括信用購入あつせんの取引におけるイシューアからアクワイアラーに対する苦情の連携

改正法でオフアス取引を念頭にアクワイアラー等にクレジットカード番号等取扱契約締結事業者としての登録が求められ、加盟店調査等が義務付けられたことに合わせて、平成27年報告書、国会審議及び改正法に関する国会の附帯決議を踏まえ、現行省令第60条を改正し、オフアス取引の場合には、イシューアがアクワイアラー等に苦情情報を伝達することと再整理すべきである。

その際、消費者から寄せられた苦情が加盟店の行為に起因するものであれば、その苦情がどの程度消費者利益の保護に欠ける行為に関するものであるか(すなわち、いわゆる特商法上の禁止行為等に関するものか)、あるいは同一の加盟店に対する苦情がどの程度発生しているかに応じて、加盟店情報交換制度への苦情情報の登録もしくはアクワイアラー等への苦情情報の伝達を行うことを求めるべきである。

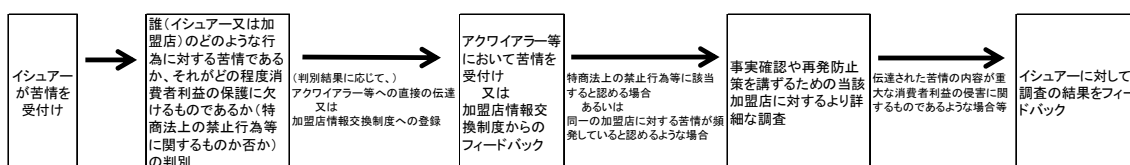
これに対して、アクワイアラー等においては、イシューアからの苦情の伝達や加盟店情報交換制度からのフィードバックを端緒として、これらの苦情情報を活用しつつ、例えば、苦情に係る加盟店の行為がいわゆる特商法上の禁止行



為等に該当すると認める場合あるいは同一の加盟店に対する苦情が頻発していると認めるような場合には、必要に応じて、事実確認や再発防止策を講ずるための当該加盟店に対する詳細な調査を行い、是正・改善指導や加盟店契約の解除等の必要な措置を講ずることとすべきである。

また、伝達された苦情の内容が、重要事項に係る不実告知等、重大な消費者利益の侵害に関するものであるような場合等には、アクワイアラー等からイシューアーに対して調査の結果をフィードバックすることも求められると考えられる。こうした一連のアクワイアラー等における対応プロセスは、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による途上調査（改正法第35条の17の8第3項）及び途上調査の結果を踏まえた必要な措置（同条第4項）の一環として捉えるのが適切であると考えられる。

### <イメージ図>改正後の省令に基づく苦情連携



### (3) マンスリークリア取引における苦情情報の活用

本節1.(3)の通り、平成27年報告書、国会審議及び改正法に関する国会の附帯決議を踏まえ、イシューアーの苦情処理義務の対象となっていないマンスリークリア取引に関する苦情情報も、アクワイアラー等による加盟店調査において活用することが求められる。

そのため、オンアス取引における自社加盟店に対する苦情については勿論のこと、オフアス取引においても、アクワイアラー等による加盟店調査等の端緒として苦情情報が活用されるよう、認定割賦販売協会の自主ルールに基づく業界の自主的取組として、マンスリークリア取引に関する苦情情報も加盟店情報交換制度への登録が行われることが期待される。

なお、いわゆる特商法上の禁止行為等に関する苦情のように、消費者利益の保護に欠けることが明らかで深刻な被害が懸念されるような場合には迅速な対応が図られるよう、別途、イシューアーから直接アクワイアラー等への伝達も行われることが望ましいと考えられる。

## 第5節 取引条件の表示、書面の交付について

### 1. 平成28年追補版と改正法

#### (1) 取引条件の表示、書面交付・情報提供事項の見直し

平成28年追補版では、「割販法上の書面交付義務は、契約内容の明確化による消費者の選択可能性を担保し、もって紛争の未然防止を図ることに主眼を置いている。こうした法の基本趣旨を踏まえつつ、(インターネット利用の飛躍的普及等の)状況変化に対応し、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について、改めて再考する余地があるのではないか。」とした上で、「①カード会社により情報提供がなされる(現行法第30条、現行法第30条の2の3第1項及び第2項)ため、必ずしも加盟店に提供を義務付ける必要のない項目、②法の趣旨との関係で、そもそも、時代の変化により、現時点においては提供が不要になっていると整理できる項目、③情報提供が必要であるとしても柔軟な方法で情報提供させるべき項目、④該当する加盟店にのみ情報提供させればよい項目、といった分類を参考としつつ、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、改めて検討すべきである。」との提言がなされた。

これを踏まえ、改正法では、カード利用時において加盟店から消費者に対して情報提供すべき項目の見直しを行い、商品の引渡時期等(改正法第30条の2の3第4項第2号)と契約の解除に関する事項(改正法同項第3号)については、特約がある場合等に限って情報提供を求めることとした。

カード発行時のイシューアからの取引条件の表示、カード利用時のイシューアからの書面交付、カード利用時の加盟店からの情報提供のそれぞれにおいて、いかなる事項を表示・記載・提供するかについては、法律で主なものが定められ、その他事項については省令で定められている。省令上のこれら規定については、上述の平成28年追補版及び改正法の趣旨に則り、見直しを行う必要がある。

#### (2) 取引条件の表示、書面交付・情報提供手段の見直し

平成28年追補版における「情報提供に関する割販法の規定が今後の技術革新や新ビジネスの創出を阻害することのないよう、『書面交付を原則、電磁的方法を例外』とする現行の書面交付義務の妥当性についても改めて考える必要がある。」との問題提起を受け、改正法においては、カード利用時における加盟店から消費者に対する書面交付義務について「情報提供義務」に改め、その手段を書面に限らないこととした(改正法第30条の2の3第4項)上で、消費者からの求めがあった場合には、書面を交付することを義務付けることとした(同

条第5項)。この「情報提供」の具体的な手段についても、如何なる情報提供手段を許容するか、省令において明確にする必要がある。

### (3) 取引条件の表示、書面交付・情報提供における記載方法の見直し

現行省令では、カード発行時のイシューアールによる消費者への取引条件の表示、カード利用時のイシューアール及び加盟店による消費者への書面交付にあたっては、省令で定められた用語の定義に則って、その用語を使用しなければならないとされている（現行省令第36条第1項第1号等）。

しかしながら、この省令上定められた用語（「包括信用購入あつせんの手数料」等）が消費者にとって分かりにくいいため、カード会社宛に消費者から用語の意味についての問い合わせがなされたり、カード会社が個社毎に別途読替え等を行い、消費者に分かりやすい表示を行ったりしている例がある。

こうした現状に鑑み、法令用語を用いた記載を一律に義務付けることの是非について改めて検討を行う必要がある。

以上（1）（2）（3）において採るべき考え方について、以下、提言する。

## 2. 措置の方向性について

### (1) 取引条件の表示、書面交付・情報提供の事項の見直し

①カード発行時のイシューアールからの取引条件の表示、②カード利用時のイシューアールからの書面交付及び③加盟店からの情報提供の各段階において、現行法令上、表示・記載・提供が求められている事項を別紙3にまとめた。

ここで、②イシューアールからのカード利用時の交付書面記載事項のうち、カード利用の都度変化することが想定されない事項については、原則として①イシューアールからのカード発行時の取引条件の表示事項として再整理すれば足りると考えられる。ただし、「クレジットカード決済について、利用者が問い合わせ、相談等を行うことができる機関の名称及び住所又は電話番号」及び「クレジットカード会社に対する抗弁に関する事項」については、消費者が速やかに問い合わせ先の連絡先を確認したり、消費者が抗弁を主張する権利を容易に確認できるようにする観点から、イシューアールからのカード利用時の交付書面記載事項としても存置すべきである<sup>11</sup>。

また、③加盟店からのカード利用時の情報提供事項（カード利用控え）については、②イシューアールからのカード利用時の交付書面（利用明細）記載事項と重複している事項であっても、両者を照合することで消費者が不正利用を早期

<sup>11</sup> 勿論、消費者から個別の同意を得た場合には電磁的方法による情報の提供が可能である（改正法第30条の6において準用する第4条の2）。

発見できるよう、購入した商品や提供を受けた役務を特定するために必要な事項か否かという観点から見直すべきである。

なお、消費者における不正利用の早期発見を容易にするため、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が図られることも期待される。

## (2) 取引条件の表示、書面交付・情報提供手段の見直し

改正法においては、加盟店からの消費者に対する書面交付義務を見直し、情報提供手段を書面に限らないこととした（改正法第30条の2の3第4項）上で、消費者からの求めがあった場合に限り、書面を交付することを義務付けることとした（同条第5項）。

上述の通り、カード利用に関し、加盟店からの情報提供（カード利用控え）とイシューアからの交付書面（利用明細）と照合することで消費者が不正利用を早期発見できるようにするためには、加盟店からの情報提供手段については、記録保存の機能（再現可能性）を有するものである必要がある。こうした観点から、同条第4項における情報提供の具体的手段については、口頭での通知や店頭での表示等あらゆる手段が認められると解するべきではなく、書面による他は電子メール等のような情報通信技術を利用する電磁的方法に限るべきである。

## (3) 取引条件の表示、書面交付・情報提供に係る記載方法の見直し

消費者にとって分かりやすい用語となるよう、各事業者が法令の内容を「意訳」して伝える等の創意工夫を凝らすことを促進する観点から、省令において画一的な用語の定義を定めるのではなく、分かりやすさと正確性が担保されていることを省令において求めることとすべきである。その際、事業者毎に用いる用語がばらばらになることによって、消費者に混乱が生じることのないよう、認定割賦販売協会において、消費者の意見も取り入れつつ、ガイドライン等により標準的な用語のあり方を示すことが望ましいと考えられる。

## 第6節 支払可能見込額調査について

### 1. 平成20年改正の趣旨と現状の問題点

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、平成20年の割賦販売法改正において、クレジット利用者の支払能力を調査することを信用購入あつせん業者に義務付けたものである。具体的には、信用購入あつせん業者に、消費者の年収等の状況、クレジット取引や借入れ等の債務状況等を調査し、住居を含め最低限度の生活を維持するための費用に充てる資金を使うことなくクレジット取引への支払いに充てられる金額（支払可能見込額）を算定することを義務付け、その一定割合<sup>12</sup>を超えるクレジット契約の締結あるいは極度額の増額を禁止している。

平成19年にとりまとめられた産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会報告書では、こうした過剰与信防止対策について、「多重債務に陥る危険度という観点からは、商品の購入等に対して与信が行われるクレジット取引については借金返済等のための借入れも可能な貸金と異なり雪だるま式に債務が累積する可能性は少ない。他方、個品割賦購入あつせん取引が訪問販売業者による『次々販売』のような悪質な販売行為に利用されることで消費者が過剰な債務を抱える危険性が指摘されている。したがって、クレジット取引が持つ消費者への利便性と適正な消費者の購買意思を阻害することのないよう配慮しつつ、与信事業者たる割賦購入あつせん業者に対しても、自らの過剰与信防止を促し、ひいては販売業者による次々販売の未然防止にも資するルール整備が必要である。」とされており、平成20年の割賦販売法改正は、この提言を踏まえたものである。

また、平成20年の割賦販売法改正に際しては、「支払可能見込額の調査に当たっては、利用者の預貯金等のプライバシーに過度に立ち入ることのないよう指導すること」<sup>13</sup>との国会の附帯決議がなされている。

平成18年の貸金業法改正による総量規制の導入もあって、その後、多重債

<sup>12</sup> いわゆるクレジットカード取引については、現行法第30条の2の2において、「包括支払可能見込額に包括信用購入あつせんに係る購入又は受領の方法により購入される商品若しくは指定権利の代金又は受領される役務の対価に相当する額の受領に係る平均的な期間を勘案して経済産業大臣及び内閣総理大臣が定める割合を乗じて得た額を超えるときは、当該カード等を交付し若しくは付与し、又は極度額を増額してはならない。」とされており、この経済産業大臣が定める割合は、経済産業省告示（平成21年7月14日第236号）により、90/100とされている。なお、いわゆる個別クレジット契約（個別信用購入あつせん）においては、こうした規定は定められておらず、個別支払可能見込額を超えるクレジット契約の締結が禁止されている。  
<sup>13</sup> 衆議院経済産業委員会における附帯決議。参議院経済産業委員会における附帯決議においても、「支払可能見込額の調査に際しては、利用者の個人情報の収集を必要かつ十分な最小限のものにとどめるとともに、その管理に万全を期すよう指導すること」とされている。

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<sup>14</sup>。

これに関しては、当時の信用供与額に対する延滞債権額<sup>15</sup>を考慮すると、カードショッピングにおける多重債務者の状況と、貸金業における多重債務者の状況は異なっており、信用購入あつせん業者に対する支払可能見込額調査の規制自体が合理的なのかを問い直すべきとの指摘もある。

平成20年改正後の運用に関し、消費者からは、その詳細な調査手続・方法に関する現行省令の規定（別紙4参照）がプライバシーへの過度な介入を招いていたり、家族形態の多様化に対応していない規定により適切な与信を受ける機会を制約することとなっていたり、省令の規定に基づく概念が分かりづらいことに対する相談が寄せられている実態も確認された。日本クレジット協会が会員企業からの報告に基づいてまとめた、現場で実際に問題となっている事例としては以下のようなものが挙げられる。

### （支払可能見込額調査に関する消費者の苦情や問い合わせのあった問題事例）

#### ① プライバシーへの過度な介入になっている例

<sup>14</sup> 多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会（第8回）資料1「多重債務者対策の10年間」（金融庁 / 消費者庁 / 厚生労働省（自殺対策推進室）による。

<sup>15</sup> 延滞債権額の信用供与額に対する比率

・クレジットカードショッピング（マンスリークリア取引を含む。）

①延滞債権額/②信用供与額	平成18年版		平成19年版		平成20年版		平成21年版		平成22年版		平成23年版		平成24年版		平成25年版		平成26年版	
	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)
クレジットカード(ショッピング)	84	0.3	107	0.4	107	0.3	106	0.5	57	0.5	75	0.5	67	0.4	58	0.2	80	0.3

・個別クレジット（個品あつせん、自社信用販売）

①延滞債権額/②信用供与額	平成18年版		平成19年版		平成20年版		平成21年版		平成22年版		平成23年版		平成24年版		平成25年版		平成26年版	
	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)
個品(個品あつせん、自社信用販売)	57	2.6	68	2.9	65	2.7	68	2.8	48	2.7	57	2.6	46	3.3	49	2.2	74	1.8

・融資専用カードによる貸付

①延滞債権額/②信用供与額	平成18年版		平成19年版		平成20年版		平成21年版		平成22年版		平成23年版		平成24年版		平成25年版		平成26年版	
	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)	回答社数	①/② (%)
融資専用カードによる貸付	14	3.8	16	4.5	13	17.1	13	4.1	10	36.2	17	34.4	23	35.8	7	10.9	20	7.9

（出典）「日本の消費者信用統計」社団法人日本クレジット協会（平成21年度までは社団法人日本クレジット産業協会）

- （注1）①/②（%）は、回答会社の延滞債権額を当該回答会社の信用供与額で除した数値。
- （注2）本調査は、任意の調査であるため、回答会社及び回答社数は年度毎、項目毎に異なる。
- （注3）延滞債権額は、6ヶ月以上にわたり約定支払期日到来以降の未入金が発生している（一部入金も含まれる）状況にある金額をいい、期日未到来分も含まれる。
- （注4）数値は、それぞれ信用供与額と延滞債権額の両方に記入のあった社の数値を集計したものの。

- ・年収等の合算特例<sup>16</sup>（現行省令第40条第2項等）の適用の有無や生活維持費（現行省令第45条第1項）の確認のため、家族構成（生計主か、専業主婦か、二親等内親族か、共働きか、事実婚か、一人暮らし学生か等）や家計の維持の状況（生活費の負担者の確認、扶養者の確認、別居者への仕送りの有無、単身赴任等）等まで踏み込んだ調査を行う必要がある場合がある。

②家族形態の多様化に対応していない規定により適切な与信を受ける機会を制約することとなっている例

- ・事実婚（内縁）の者、叔父や叔母により扶養されている者からの申込み時に合算特例を適用できずクレジット契約を断るケースがある。

③省令の規定に基づく概念が分かりづらいことに対する相談事例

- ・生活維持費の算定のために「生計を一にする」人数を確認するが、その概念が分かりづらく、説明に時間がかかるため、不満をもつ消費者もいる。

このような問題事例から、支払可能見込額調査に関する現行省令上の詳細な手続・方法に関する規定が事業者における画一的で硬直的な運用につながり、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考えられる。

本来、支払可能見込額調査の義務付けは、信用購入あつせん業者の営業の自由及び消費者が与信を受けて商品等を購入する自由の双方に制約を加えるものであり、過剰与信防止という目的との関係において規制は必要最小限でなければならないという「比例原則」に照らして、その規制手段の合理性が厳しく問われるべきものであると考えられる。

こうした観点から、現行省令の規定の中で、特に以下2点については、過剰与信防止という目的との関係において規制手段として合理性があるか、改めて問い直すべきである。

- ①合算特例について、正式な婚姻関係にある配偶者あるいは二親等以内の親族という特定の家族形態に限定されており、その他の家族形態をとる消費者にとっては、クレジット払いを利用する機会が不当に制限されていること。ま

---

<sup>16</sup> 現行の支払可能見込額調査における年収等の調査においては、

- ①主として配偶者の収入で生計を維持している者で年収103万円以下である場合には、その者の申告により相手方配偶者の年収を合算して算定、
- ②二親等内の親族の収入で生計を維持している場合には、その親族からの申告によりその親族の年収を合算して算定、
- ③①に当たらない共働き夫婦等の場合には、相手方配偶者からの申告により相手方配偶者の年収を合算して算定することが可能である。

た、配偶者の年収等を合算しようとする場合、利用者の年収が103万円以下か103万円超かにより、申告の主体が異なること。

- ②生活維持費について、「持ち家・賃料の有無」及び「生計を一にする人数」に基づき一律に額が設定されることとなっており、こうした形式基準による画一的な調査が消費者の負担感につながっている一方、必ずしも多様な消費者の生活の実態を反映するものとはなっていないこと。

また、現行省令においては、調査の手法として消費者からの申告を原則としているが、平成20年改正時点と異なり、現在では例えば家計簿アプリ事業者等のFinTechを活用することにより、より客観的かつ正確に、消費者の手間や負担感の少ない方法によって、消費者の支払能力を確認することも可能となりつつある。こうした環境変化を踏まえ、FinTechの活用による消費者利便の向上を阻害しないよう、調査手法の在り方についても必要な見直しを行っていく必要がある。

こうした種々の問題点を踏まえ、支払可能見込額調査に関する省令の規定について、以下の方向で見直す必要がある。

## 2. 措置の方向性について

上記1.のような問題意識に対しては、「多重債務者対策」としての過剰与信防止の趣旨を踏まえつつ、昨今のプライバシーに関する消費者意識や家族形態の多様化等、時代の要請に対応して、現行の規定について必要な見直しを行っていく必要があることについては概ね合意が得られた。

さらに、大多数の平均的な消費者の利便性を阻害することのないよう、FinTechの活用等により新たな手法の開発や運用に向けた各社の創意工夫を促すべく、「性能規定」の考え方にに基づき、過剰与信防止という目的を達成するための具体的な手続や方法を特定しない規定とした上で、過剰与信防止の観点から各社の手法の実効性をチェックするための一定の共通指標を設け、検証できるようにする方向での改正を目指すべきであるとの多数の意見があった。

一方で、過剰与信防止という社会的な要請に基づく義務付けであることを踏まえ、性能規定の考え方の下で個社の裁量判断に多くを委ねてしまうことに懸念を示し、より慎重な審議を要するとの意見もあった。

このような一部の慎重な意見にも配慮し、消費者の年収等の状況や、クレジット取引や借入れ等の債務状況等を調査し、住居を含め最低限度の生活を維持するための費用に充てる資金を使うことなくクレジット取引への支払いに充てられる金額を算定し、それを超えるクレジット契約の締結等を禁止するという現行法の下で、年収等からクレジット等の債務及び生活維持費を控除した額（包



括信用購入あつせんの場合はこれに一定割合を乗じたもの)を支払可能見込額とする基本的な枠組みについては、現時点においては維持すべきである。

その上で、平成20年改正から約7年間の施行の中で顕在化してきた上記1.①～③のような問題に対処するため、当面の対応として、以下の2点について省令の規定を見直し、改善を図るべきである。

- ①年収等の合算特例について、家族形態が多様化しつつある状況を踏まえ、特定の家族形態に限定した現行の規定を見直し、家族形態に関わらず、生計を一にし、あるいは扶養関係にある者であることを利用者本人からの申告等により確認した上で合算を可能とすること。
- ②生活維持費については、クレジットの返済のために最低限度の生活を維持するために必要な資金まで奪われることがないように、これを控除することとした制度趣旨に鑑み、現行省令で定める額を下限の目安としつつ、画一的な調査に対する消費者の負担感に配慮し、過剰与信防止の目的に対してより費用対効果の高い調査方法を選択できるようにすること。例えば、利用者から特に申告がない場合には現行省令で定める額のうち最高額とみなす等のより簡易な方法や、家計簿アプリ等のFinTechによるサービスを通じて蓄積したデータを用いて個々の利用者の家計の実態に即してきめ細かく算定する方法であれば、消費者負担が軽減されるとともに、生活維持費がより実態を反映したものとなり、過剰与信防止の観点からも問題はないと考えられるため、こうした算定方法が許容されるようにすること。

なお、今回多数意見として示された「性能規定」化については、継続課題として引き続き検討すべきである。

## 第2章 前払式特定取引に係る検討課題について

前払式特定取引<sup>17</sup>に関する規定（第3章の2）は、昭和47年の割賦販売法改正で新設され、政省令が整備されて以来、今日にいたるまで大きな改正が行われていない。以下は、前払式特定取引に係る省令上の規定に関し、最近の消費者苦情の状況や一般の企業会計原則を踏まえ、冠婚葬祭互助会や友の会の現状の実態に合わせて適正化を図る観点から本小委で検討した結果を踏まえ、見直しの方向性を示すものである。

### 第1節 前払式特定取引の業務面における論点

#### 1. 現状と課題

消費者から経済産業省に寄せられる前払式特定取引等に関する苦情・相談は、冠婚葬祭互助会に関するものがほぼ全てであり、そのうち解約関連が8割近くを占めている。具体的には「解約手数料が高い」「解約ができないと言われた」「解約を引き延ばされる」といったものがある。また、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録された冠婚葬祭互助会に関する苦情・相談内容も8割近くが解約関連であるほか、「契約書が交付されていない」「訪問販売で強引な勧誘を受けた」といったものもある。

また、必ずしも冠婚葬祭互助会ということではないが、葬儀業において、葬儀費用等について消費者に誤認を与えるような表示を行っているケースも見られる<sup>18</sup>。

こうした現状に対し、現行法令では、前払式特定取引に関して、本節2.（1）に掲げる観点から、以下のような規律を課している。

#### ①契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明

- ・重要事項の不告知、不実告知等を行った事業者への改善命令（現行省令第124条第3項第7号）等

#### ②契約期間中の前払金の保全

- ・前受金保全措置（現行法第35条の3の62で準用する第18条の3）等

#### ③契約の履行確保（契約目的の実現）

- ・契約約款に記載された義務を履行しない場合の事業者に対する改善命令（現

<sup>17</sup>「商品の売買の取次ぎ」又は「指定役務の提供・その取次ぎ」に先立って、消費者から代金を分割方式（2月以上の期間にわたり、かつ、3回以上に分割）により受領する取引方法（現行法第2条第6項）。冠婚葬祭互助会や友の会がある。

<sup>18</sup> 消費者庁では、平成24年2月に「葬祭事業者における葬儀費用にかかる表示の適正化について」を公表した（[http://www.caa.go.jp/representation/pdf/120203premiums\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/representation/pdf/120203premiums_1.pdf)）。葬儀事業者による葬儀費用の表示に関して調査を行い、複数の葬儀事業者が景品表示法の違反（有利誤認）につながるおそれがある表示を行っていた事実を確認。

行省令第124条第3項第9号)

- ・契約約款の記載内容が現行省令第123条に定める基準に適合しない場合の事業者に対する改善命令（現行省令第124条第3項第10号） 等

#### ④消費者側の解約権の保護

- ・消費者都合による解約ができない旨の特約の禁止（現行省令第123条第1項第3号）
- ・消費者からの解約申出があった日から45日以内に解約返戻金<sup>19</sup>を返金することを契約約款に定めていること（現行省令第123条第1項第2号） 等

#### ⑤その他、事業運営の適切性及び財務の健全性の担保

- ・従業員に対する指導監督が不十分な場合の事業者に対する改善命令（現行省令第124条第3項第5号）
- ・代理店に対する指導が不十分な場合の事業者に対する改善命令（現行省令第124条第3項第6号）
- ・経常収支比率<sup>20</sup>、流動比率<sup>21</sup>、純資産比率<sup>22</sup>、負債倍率<sup>23</sup>といった財務基準を下回った事業者に対する改善命令（現行法第35条の3の62で準用する第20条の2第1項、現行省令第124条第1項、第2項、第3項第1号及び第2号） 等

近年の消費者苦情等の状況に鑑み、現行省令における前払式特定取引に関する規定では十分に対応できていないものについては、消費者利益の保護の観点から適切な対応が図られるよう、新たに省令等によって措置することを検討する必要がある。その際の措置の方向性について、以下、提言する。

## 2. 措置の方向性について

### (1) 前払式特定取引に関する業務規制における考え方の整理について

冠婚葬祭互助会をはじめとする前払式特定取引業者の財務及び業務運営の適切性は、大部分が現行法第35条の3の62において準用する第20条の2第

<sup>19</sup> 購入者等がすでに支払った金額から契約の締結及び履行のために通常要する費用の額を控除した額の金銭。

<sup>20</sup> 一事業年度の収益の額の費用に対する比率が経済産業省令で定める率（100%）を下つた場合（現行法第35条の3の62で準用する第20条の2第1項第1号、現行省令第124条第1項）

<sup>21</sup> 流動資産の合計額の流動負債の合計額に対する比率が経済産業省令で定める率（80%）を下つた場合（現行法第35条の3の62で準用する第20条の2第1項第2号、現行省令第124条第2項）

<sup>22</sup> 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（現行法第35条の3の62で準用する第20条の2第1項第3号、現行省令第124条第3項第1号）

<sup>23</sup> 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（現行法第35条の3の62で準用する第20条の2第1項第3号、現行省令第124条第3項第2号）

1項第3号を根拠とした経済産業大臣による改善命令によって担保されている。本条では、購入者又は指定役務の提供を受ける者の利益を保護するため、前払式特定取引に係る財務の状況又は業務の運営につき是正を加えることが必要な場合には、経済産業大臣は前払式特定取引業者に対して改善命令を発することができるとした上で、具体的な改善命令事由については省令において定めることとしている。

こうした法律による包括的な委任に基づき省令を定めるに当たっては、前払式特定取引に関する規制の趣旨に照らし、体系的な整理を行った上で、実務上の課題に対する具体的な措置を検討することが適切である。

前払式特定取引に対する規制は、消費者利益を保護するため、主に以下のような観点から措置されているものと解される。

- ①契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明
- ②契約期間中の前払金の保全
- ③契約の履行確保（契約目的の実現）
- ④消費者側の解約権の保護（特に冠婚葬祭互助会については、契約期間が長期にわたることから、契約締結後の消費者ニーズの変化に適切に対応することが重要となる。）
- ⑤その他、事業運営の適切性及び財務の健全性の担保

こうした体系の下で、上述（本節1.）のような現状の課題に対応するための具体的な措置を整理すべきである。

## （2）実務上の課題と課題に対する必要な対応

（1）で述べた整理の下、実務上の課題と課題に対する必要な対応を整理すると以下の通りである。

- ①契約締結時の契約内容に関する消費者に対する適切な説明
  - ・「訪問販売で強引な勧誘を受けた」といった消費者苦情に対応するため、威迫をはじめとして、事業者による消費者への不当勧誘が行われたことを、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。
  - ・葬儀費用等に関して消費者に誤認を与えるような表示を行っている葬儀業者が存在することに鑑み、こうした不当表示を行ったことを、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。
  - ・契約の内容に関する消費者と事業者との間の認識の齟齬が見られる場合等において「契約書が交付されていない」といった消費者苦情が発生していること等に鑑み、事業者が契約約款を交付しなければならないことを省令上明確にすべきである。なお、冠婚葬祭互助会については、契約期間が長期にわた

ることから、事業者においては、消費者からの契約約款の再交付等の要望に柔軟に応じるべきである。

#### ④消費者側の解約権の保護

- ・「解約ができないと言われた」といった消費者苦情にあるような解約拒否・渋り行為があると認められる場合においては、是正を求められるよう、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。
- ・事業者への問い合わせや相談の際に「担当でないと分からない」「担当から電話をさせる」等と言って迅速な対応がされないことがあり、「解約を引き延ばされる」といった消費者苦情につながっている場合があると考えられる。こうした事業者の苦情・相談対応の体制整備についても是正を求められるよう、省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

#### ⑤その他、事業運営の適切性及び財務の健全性の担保

- ・業務運営体制の適正化を図る観点から、許可事業者に通常求められる委託先管理の体制整備を求めるとともに、情報管理の体制整備についても求められるよう、かかる体制に不備があることを省令上の改善命令対象となる場合に追加すべきである。

なお、本節 1. で述べた「解約手数料が高い」といった消費者苦情に対しては、経済産業省が開催した「冠婚葬祭互助会の解約手数料の在り方等に係る研究会」が平成 25 年 12 月に公表した報告書<sup>24</sup>に則り、多くの冠婚葬祭互助会事業者が解約手数料の引き下げを行った結果、見直し前の水準と比べて半分以下の水準まで引き下げられている<sup>25</sup>現状に鑑みると、今後も業界における自主的な解約手数料の引き下げ努力が続けられることが期待される。

<sup>24</sup> [http://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoryu/gojokai/pdf/report01\\_01\\_00.pdf](http://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/shoryu/gojokai/pdf/report01_01_00.pdf)

<sup>25</sup> 全日本冠婚葬祭互助協会に加盟する事業者のうち、同協会が約款監修を行った 163 社の 733 コースについて、見直しにより平均で契約金額比約 14.6%から約 7.1%の水準まで引き下げられている（平成 29 年 1 月時点）。

## 第2節 前払式特定取引の財務面における論点

### 1. 現状と課題

#### (1) 流動比率について

現行省令では、安全性と収益性の両面から、前払式特定取引における適正な業務運営をする上で必要な財務に係る基準として、経常収支比率、流動比率、純資産比率、負債倍率といった基準を設け、それぞれの基準を満たさない場合であって、消費者の利益を保護するために必要かつ適当であると認めるときに改善命令を行うことができることとされている（現行法第35条の3の62で準用する第20条の2第1項、現行省令第124条第1項、第2項、第3項第1号及び第2号）。

このうち、流動比率を算定するにあたっての流動資産及び流動負債に計上する科目は、省令上、以下の通り定められている（現行省令第125条において準用する省令第23条）。

流動資産	流動負債
現金、預金、受取手形、売掛金、有価証券（投資有価証券を除く）、 <b>投資有価証券</b> 、商品、製品、半製品、原材料、仕掛品、貯蔵品、前渡金、前払費用（1年以内に償却されて費用となるべきものに限る）、短期貸付金、立替金、未収入金、未収収益、 <b>前払式割賦販売に係る繰延費用</b> 、 <b>営業保証金</b> 、 <b>前受業務保証金</b> 、前各号に掲げるもの以外の資産（1年以内に現金化できると認められるものに限る）	支払手形、買掛金、短期借入金、未払金、未払費用、 <b>前受金</b> 、預り金、前受収益、未払法人税等、前各号に掲げるもの以外の負債（1年以内に支払い又は返済されると認められるものに限る）

流動資産又は流動負債に関し、一般の企業会計原則では、一定の債権及び債務のうち、一年以内に入金又は支払の期限が到来すると認められるものがこれに属するものとされている。しかしながら、現行省令では、必ずしも一年以内に現金化できない又は満期が到来しない、いわゆる供託金（営業保証金や前受業務保証金）や投資有価証券等を流動資産に計上することとしている。また、特に冠婚葬祭互助会においては、積立期間は長期に及ぶのが通例であり、前払式特定取引に係る消費者からの積立金（予約前受金）の大部分は1年以内に取り崩されるものとはなっていないという実態があるが、「前受金」としてその全額を流動負債に計上することとしている。

そのため、流動比率については、短期支払能力を測る財務基準として適正化を図る観点から、一般の企業会計原則と省令上の計算方法について整合を取る必要がある。

## (2) 連結対象会社等の財務状況について

冠婚葬祭互助会では、婚礼や葬儀を執り行う施行部門が別法人として存在している場合も多く、友の会は、定義上、取次形態の事業とされ、親会社（取次先の百貨店等）と営業上その他で密接な関係を有し、それらの財務状況が前払式特定取引を行う事業者の営業にも大きく影響を及ぼす構造となっている。

実際、友の会事業者自身は、法定の財務に関する基準を満たしていたが、取次先である親会社を含めた財務状況は大幅な債務超過となっており、結果的に親会社の破産により友の会事業者も廃業し、営業保証金及び前受業務保証金の還付に至った事例がある。

しかしながら、現行法令上、こうした取次先を含め、連結対象会社やグループの親会社等の許可事業者と財務上の密接な関連を有する事業者の財務状況は、報告徴収（現行法第40条第5項、現行政令第31条第8項、現行省令第136条）の対象となっておらず、監督当局において確実に把握することができないため、新たに省令によって措置することを検討する必要がある。

以上（1）（2）に関する措置の方向性について、以下、提言する。

## 2. 措置の方向性について

### (1) 流動比率について

流動比率について、短期支払能力を測る指標として、一般の企業会計原則に整合的なものとなるよう、一年以内に入金又は支払の期限が到来するかという観点から、流動資産及び流動負債として計上する科目について、必要な見直しを行うべきである。

### (2) 連結対象会社等の財務状況の把握について

取次先事業者等と財務面で密接な関係を有する前払式特定取引を営む許可事業者の財務状況を適確に把握し、必要な監督上の措置を講ずることにより破綻等による消費者被害を未然に防止する観点から、連結対象会社やグループ親会社等の許可事業者と財務上の密接な関連を有する事業者の財務状況についても、信頼性が担保される形で行政において把握することができるよう、報告徴収の対象に追加すべきである。

### 第3章 クレジットカード会社におけるAPI連携について

#### 1. 現状と課題

##### (1) キャッシュレス化の進展とデータ利活用による利便性の向上

キャッシュレスは、消費者にとっては、多額の現金を持たずに済む利便性、現金の紛失・盗難等のリスクの軽減、自分の購買記録を利活用できるといったメリットが、事業者においては、現金管理に比べたコストや紛失・盗難トラブルの低減、急増する訪日外国人の買物機会の拡大、データ分析・利活用といったメリットがある。特に、カード利用者から見ると、カード会社が保有する自らのデータに容易にアクセスし活用できるようになることで、日々の生活や事業の利便性向上につながる。

近年、クレジットカードに加え、プリペイド型の電子マネーや国際ブランド付きのデビットカードの普及もあって、我が国のキャッシュレス決済額は着実に増加しており、今後とも更なる拡大が見込まれる。

このようなキャッシュレス化の進展に伴い、カード会社には多くのデータが蓄積されている。一方、消費者の間では、1,000万人を超えると言われる家計簿アプリユーザーの拡がりに裏打ちされるように、自らの消費情報を効率的かつ便利に収集・管理したいとの要望が強まっている。こうしたニーズは今後ますます拡大していくことが想定され、前述の家計簿アプリ事業者のように、消費者のニーズに応え消費情報の収集・管理を簡素化するサービスを提供する様々なFinTech企業が登場することが予想される。カード会社においては、自前主義でシステム構築からサービス運営まで行う従来のやり方に加え、消費者の一層の利便性向上に対応するべく、これらFinTech企業との連携を検討する必要性が高まっている。

##### (2) FinTech企業とのAPI<sup>26</sup>連携及び金融機関<sup>27</sup>の動向

クレジットカード会社及び金融機関(以下、「カード会社等」という)がFinTech企業と連携する手段の一つとして、APIの情報を共有して利用しやすくするいわゆるAPI連携が考えられる。しかしながら、カード会社等がセキュリティ体制等の不十分なFinTech企業とAPI連携した結果、情報漏洩等が生じると、消費者等に損害を与えることとなり、カード会社等自身も損害賠償に加えて社会的信用の失墜等の大きなリスクに直面することになる。現在、こうしたリスクに備えた責任分担や事業者が満たすべき基準等に関する共通ルールが定

<sup>26</sup> APIとは、アプリケーション・プログラミング・インターフェイス(Application Programming Interface)の略で、プログラムがその機能を他のプログラムから利用できるようにするためのインターフェイスのこと。例えば、クレジットカード会社以外の者がカード会社のシステムの機能を利用できるようにするための、システム側の接続口を指す。

<sup>27</sup> ここでいう金融機関とは、都市銀行、地方銀行、信用金庫等の預金取扱金融機関を指す。



まっておらず、API連携は各社が個別に交渉・合意して初めて実施されており、僅かな企業同士の取組にとどまっている。一方で、FinTech企業が消費者から預かったパスワード等を使って、カード会社等との間で契約締結等の明確な法的関係を構築することなくシステムにアクセスする「スクレイピング」<sup>28</sup>による方法で、データを収集・管理するサービス事例が広く見られる。当該手法については、カード会社等から見ると表面上それが正当なアクセスであるか不当なものであるか分からないことに加え、アクセス頻度や参照するデータの多さからシステムへの負担となるといった点が指摘されている。これに比べ、API連携は契約締結等をした者にシステムへのアクセスを許諾することで、安全面及びアクセスされる側のシステムの負荷軽減という観点から優れているとの指摘もある。

金融機関については、FinTech企業とのAPI連携を促進する制度整備として、銀行法等の一部を改正する法律案が今国会に提出されている。そこでは、送金等の決済指図伝達型及び口座や取引情報をまとめる口座情報取得型という2種類のサービスを対象に、FinTech企業に登録制を課して情報の適切な管理や業務管理体制の整備を確保するとともに、金融機関に対しては、FinTech企業との連携に係る方針及びAPI接続に係る基準の策定・公表を義務付け、基準を満たすFinTech企業との接続について差別的な取扱いを禁じる方針である。

また、サービスを提供する事業者間におけるセキュリティや利用者保護の原則、API仕様の標準化等について、「オープンAPIのあり方に関する検討会」(事務局：(一社)全国銀行協会)において自主ルールを検討中である。

## 2. 措置の方向性について

### (1) API連携の推進

クレジットカード会社がFinTech企業とAPI連携する場合も、金融機関と同様に、FinTech企業がセキュリティや利用者保護に関して十分な措置や体制を整備していることが不可欠である。また、そうした基準を満たすFinTech企業に対して、カード会社がAPI連携を認めることで、事業者双方にとって安全性の確保とシステムへの負荷軽減が図られる。その際、API接続に伴うシステム改修等のコスト負担及び当該サービスを実施することによる事業運営の効率化や収益増のメリット等の配分について、カード会社とFinTech企業双方で協議し、API接続の可否を最終的に決めることが望ましい。なお、実際のAPI連携の進展の状況を確認し、必要に応じて関係者が適切な対応を取ることを促すことができるよう、接続可否の結果をフォローする仕組みも併せて検討

---

<sup>28</sup> スクレイピング (scraping) とは、一般に、ウェブページのHTMLデータを解析し、データの抽出や加工を施す方法により、必要なデータを収集する手法。

する必要がある。

## (2) ガイドラインでの対応

クレジットカード分野では、銀行法における決済指図伝達型のように、直ちに個人の預金等を口座から移動させるようなサービスを FinTech 企業が行うことは当面は想定されない。FinTech 企業が提供するサービスは、多くが口座情報取得型と考えられるが、今後は、例えば複数のポイントを一括管理して利用・交換できるサービスなど指図型ではあるものの、銀行法上の決済指図伝達型に当たらないようなカード特有のサービスが出現する可能性がある。また、使い過ぎが気になる、安全性に不安がある等を理由としてクレジットカードの利用が進みにくいことを踏まえ、その利用拡大に向けて、利用上限額の自己設定、カード利用の ON/OFF コントロールや決済可能条件（利用エリア・加盟店業種・店舗／EC等のチャンネル）の設定などのサービスを FinTech 企業が提供するようになることも考えられる。こうしたサービスは、仮に事故が起きた場合でも個人資産に直接の影響を与えないため、利用者のリスクは相対的に小さいと考えられる。

さらに、直接的な預金等の移動を伴わないサービスについては、そのリスクの相対的な小ささゆえ消費者からも様々なニーズが今後出てくる可能性もあり、またそのニーズに応じて新しい技術やサービスが出現することも十分に考えられる。

こうしたビジネスモデルの進展等の速度が速い分野では、一定の期間を要する法律等の改正では機動的に対応することが難しい。また、法律等の改正によって結果的に FinTech 企業を一方向的に規制する形となつては、API連携の促進とイノベーションの創出、社会全体の情報価値の最大化という観点からは望ましくない。したがって、利便性と安全性を両立させるために必要なルールは、新たな動きに応じて迅速かつ柔軟に設ける必要がある。このため、クレジットカード分野のAPI連携については、法律によって対応するのではなく、クレジットカード会社が FinTech 企業とAPI連携することによるメリットを認識した上で、幅広い関係者の知見を集め、新しい技術やサービスにも迅速に対応できるようなガイドラインを策定することが望ましい。

なお、ガイドラインの形態であっても、安全面での消費者不安に配慮し、カード会社及び FinTech 企業によるセキュリティ体制や利用者保護措置が十分に確保される仕組みとする必要がある。また、急速な技術やビジネスの進展に伴って新たな問題が生じた場合にも、機動的に見直しを行うことにより、FinTech 企業に対して不必要な規制を課すことなく、適切な仕組みを実現することが可能になる。

以上の方向性を踏まえ、「クレジットカードデータ利用に係るAPI連携に関する検討会」<sup>29</sup>において、ガイドラインの策定に関して具体的な検討を行うべきである。

---

<sup>29</sup> 経済産業省は、平成29年3月よりクレジットカードの利便性向上及び更なるビジネス展開に向け、クレジットカード会社とFinTech企業との連携を促すために、その連携の手段であるAPIを活用して創出されるサービスやその実現に向けての課題等を検討する「クレジットカードデータ利用に係るAPI連携に関する検討会」を開催。複数回開催ののち、平成29年6月頃に中間取りまとめ予定。

## おわりに

本小委は、改正法の円滑な施行及び割賦販売法が規律する分野に関するその他の課題への対応に向け、政府において本提言に則って省令改正等の適切な対応が図られることを要請する。

本提言は、省令による改正法の具体化を見据え、クレジットカードを利用する全ての消費者利益の向上につなげるため、利便性と安全性の両立にも配慮しつつ、あるべき方向性を示したものである。

FinTech企業の参入等によって、めまぐるしい構造変化の波にさらされているクレジットカード業界において、平成28年追補版で提言された「リスクベース」「性能規定」といった考え方は、イノベーションの促進を通じた「利便性と安全性」の両立を効果的かつ効率的に実現し得るものとして、セキュリティ対策以外の分野にも基本的に妥当しうるものである。本報告書において提言した取引条件の表示、書面交付・情報提供における記載方法の見直しや、支払可能見込額調査の調査手続・方法の見直しは、まさにこうした観点から提言されたものであり、常に最新の実情に即して消費者利益向上の要請に応えていくという基本理念に基づいている。

同様に、長年大きな改正が行われてこなかった前払式特定取引についても、今回、最新の実情に合わせ、消費者保護をより確実なものとするべく省令改正の方向性について提言している。政府においてこの提言の趣旨を踏まえた対応が行われることを要請すると同時に、信頼確保に向けた関係事業者の一層の努力を期待するものである。

こうした政府及び関係事業者の努力が実を結ぶためには、消費者の理解と協力を得ることが欠かせない。政府及び関係事業者においては、今後も、消費者との積極的なコミュニケーションを通じ、意識啓発や理解増進に努めることが重要である。

割賦販売法が規律する取引については、取引に関わる主体の多様化・機能分化や技術的進展といった更なる取引実態の変化が予想されるところであり、政府においては、利便性と安全性の両立の観点から、今後とも、こうした取引実態の変化を適確に把握し、制度整備に関する検討を適時適切に行っていくことが必要である。

以上

産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会  
委員等名簿

(委員長)

山本 豊 京都大学大学院法学研究科教授

(委員)

池本 誠司 日本弁護士会連合会消費者問題対策委員会幹事  
岩崎 薫里 日本総合研究所調査部上席主任研究員  
大谷 聖子 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  
小笠原 直 監査法人アヴァンティア法人代表  
尾島 茂樹 名古屋大学大学院法学研究科教授  
沢田 登志子 一般社団法人ECネットワーク理事  
鈴木 基代 独立行政法人国民生活センター相談情報部長  
二村 浩一 山下・柘・二村法律事務所弁護士  
藤原 静雄 中央大学法務研究科教授  
丸山 絵美子 名古屋大学大学院法学研究科教授  
渡辺 達徳 東北大学大学院法学研究科教授

(専門委員)

與口 真三 一般社団法人日本クレジット協会理事・事務局長

(オブザーバー)

沖田 貴史 SBI大学院大学特任教授  
小塚 莊一郎 学習院大学法学部教授  
佐々木 正 互助会保証株式会社常務取締役  
佐藤 朋哉 消費者庁取引対策課長  
島貫 和久 三菱UFJニコス株式会社顧問エグゼクティブ・フ  
ェロー  
杉本 直栄 株式会社ジャックス相談役  
仲田 勝彦 株式会社高島屋友の会代表取締役社長（当時）  
※第17回（2月17日）のみオブザーバー  
中野 奈津美 株式会社高島屋友の会代表取締役社長  
※第18回（3月15日）よりオブザーバー  
西田 光宏 日本百貨店協会常務理事  
平瀬 和宏 株式会社クレディセゾン取締役  
牧 宣治 日本割賦保証株式会社専務取締役  
丸山 弘毅 一般社団法人FinTech協会代表理事  
万場 徹 公益社団法人日本通信販売協会専務理事・事務局長  
三宅 忠良 一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会常務理事  
吉岡 優 GMOペイメントゲートウェイ株式会社取締役統  
括部長

(五十音順)

産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会  
審議経過

第17回 平成29年2月17日

- 議題：1. 割賦販売法の一部を改正する法律についての報告  
2. 今後の検討課題について  
（1）割賦販売法改正に伴う省令改正等に係る検討課題について  
（2）前払式特定取引に係る検討課題について

第18回 平成29年3月15日

- 議題：1. クレジット取引セキュリティ対策協議会「実行計画2017」についての報告  
2. 前回の議論を踏まえた今後の検討課題について  
3. クレジットカード企業におけるAPI連携について

第19回 平成29年4月24日

- 議題：報告書（案）について

別紙 1. クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画-2017-の概要について

別紙 2. 加盟店情報交換制度の概要

別紙 3. 取引条件の表示事項・イシューアからの書面交付事項・加盟店からの  
情報提供事項の比較

別紙 4. 包括支払可能見込額調査の規定の構造（関係部分の要旨）

# クレジット取引セキュリティ対策協議会 実行計画 -2017-の概要について



一般社団法人

日本クレジット協会



# 1. 日本クレジット協会の概要

## 日本クレジット協会はクレジット業界唯一の総合団体です

当協会は、割賦販売法に基づく「認定割賦販売協会」及び個人情報保護法に基づく「認定個人情報保護団体」の認定を受けており、それらの法的機能とクレジット業界団体としての機能を併せ持つ、業界唯一の団体として活動を行っています。

目的：クレジット取引を公正にし、クレジット取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営を確保し、もって消費者の利益保護とその消費生活向上を実現し、クレジット産業の健全な発展に資すること

会員数：942社（正会員381社、準会員561社 平成29年3月1日現在）

※国内のクレジットカード会社の入会率約99%、その他大手加盟店（百貨店、量販店等）が会員企業として入会しています。

### <事業概要>

- ①認定割賦販売協会としての事業
- ②認定個人情報保護団体としての事業
- ③業界団体としての事業

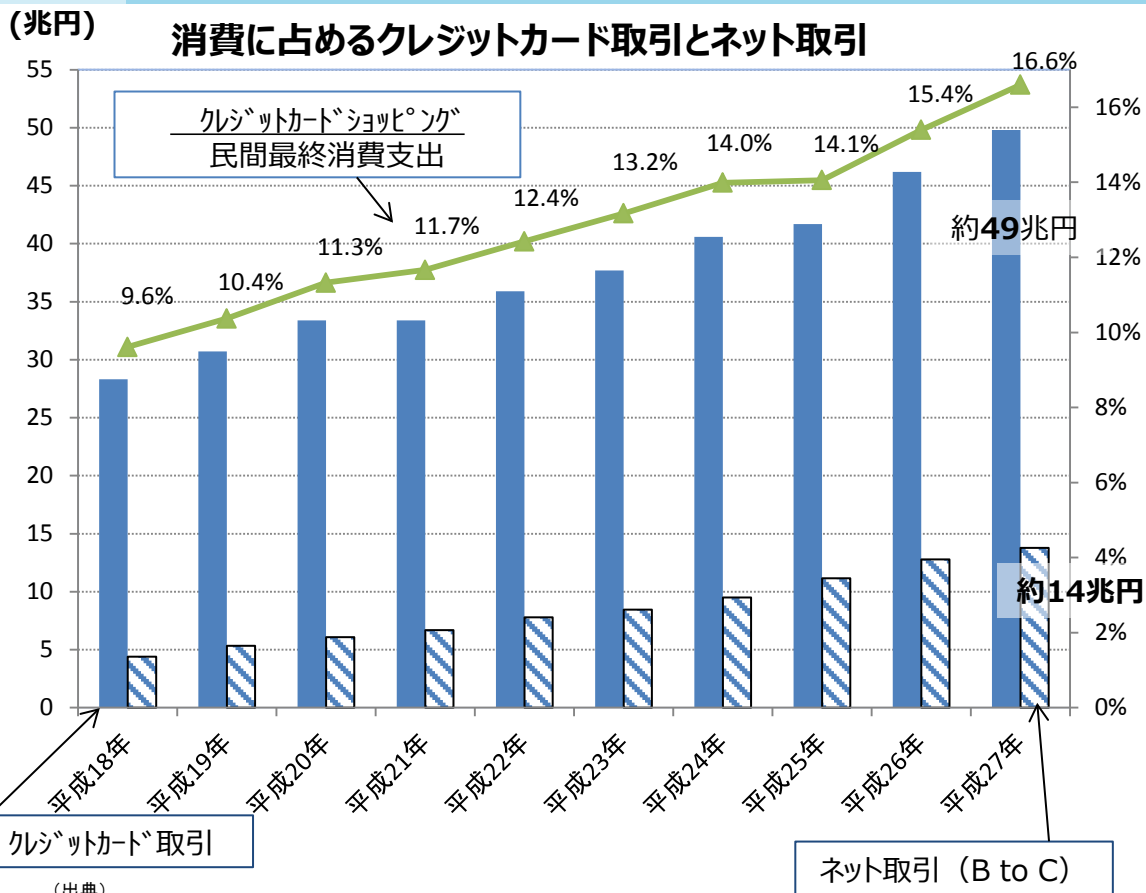
⇒クレジットカードインフラ整備とセキュリティ対策、広報・啓発活動、関連法令対応等

## 2. ネット取引の拡大とクレジットカード利用の増加

- ネット取引の急拡大に伴い、近年、クレジットカード取引高は一貫して増加。
- 直近では、約49兆円（消費全体の約17%）を占める。

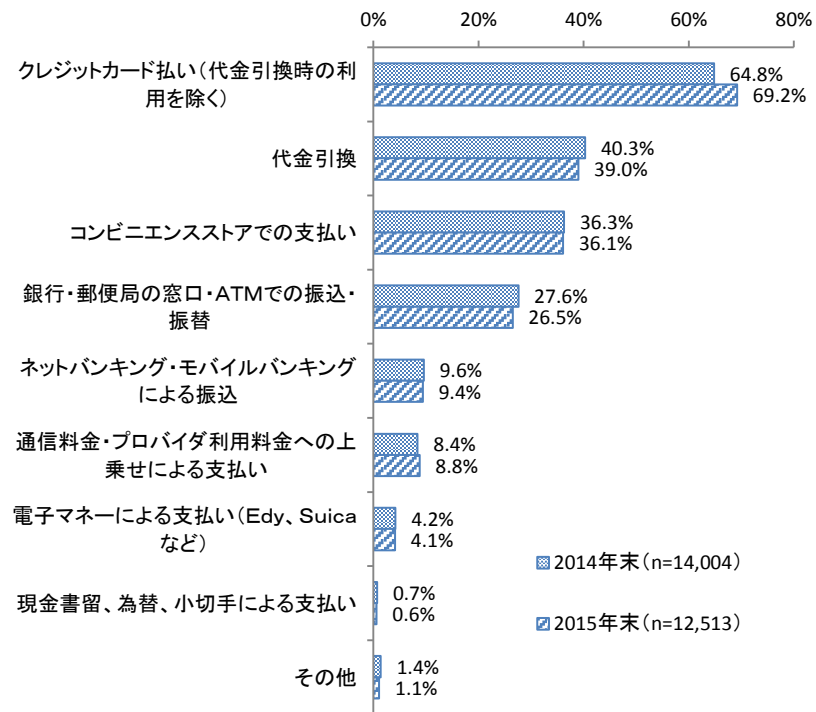
（参考）主要各国のカード利用率 韓国：54%、中国：55%、米国：41%

（出所）EUROMONITOR INTERNATIONAL年次レポート  
日本については内閣府「国民経済計算年報」、  
（一社）日本クレジット協会調査を使用



（出典）  
・内閣府「国民経済計算年報」民間最終消費支出：名目（平成27年は速報値）  
・（一社）日本クレジット協会調査  
（注）平成24年までは加盟クレジット会社へのアンケート調査結果を基にした推計値、平成25年以降は指定信用情報機関に登録されている実数値を使用。  
・Eコマース市場規模 (BtoC) は経済産業省「電子商取引に関する市場調査」を使用。

### インターネットで購入する際の決済方法（複数回答）



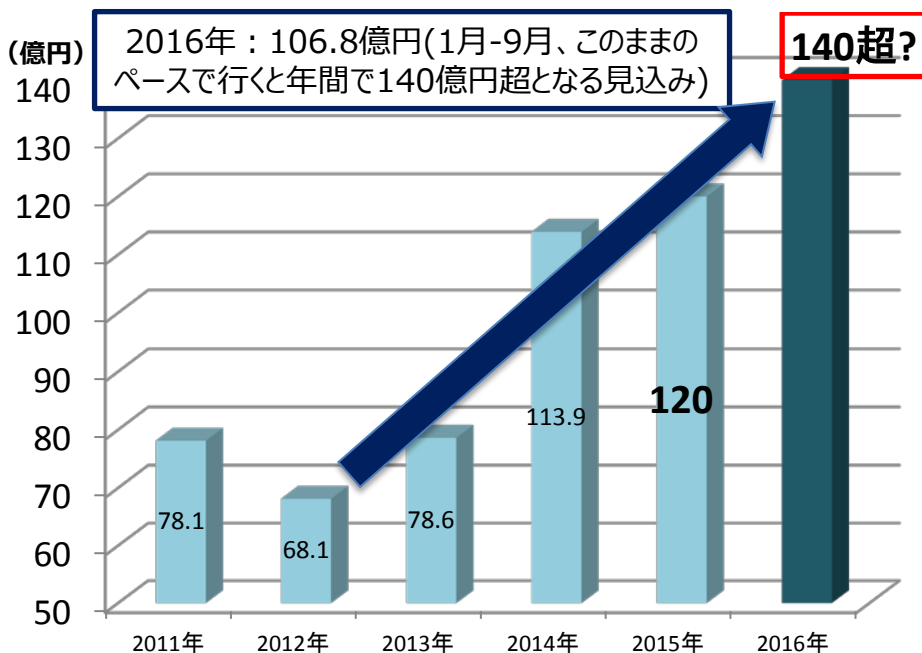
（注）15歳以上のインターネットでの購入経験者に占める割合

（出典）総務省「平成27年通信利用動向調査の結果（概要）」

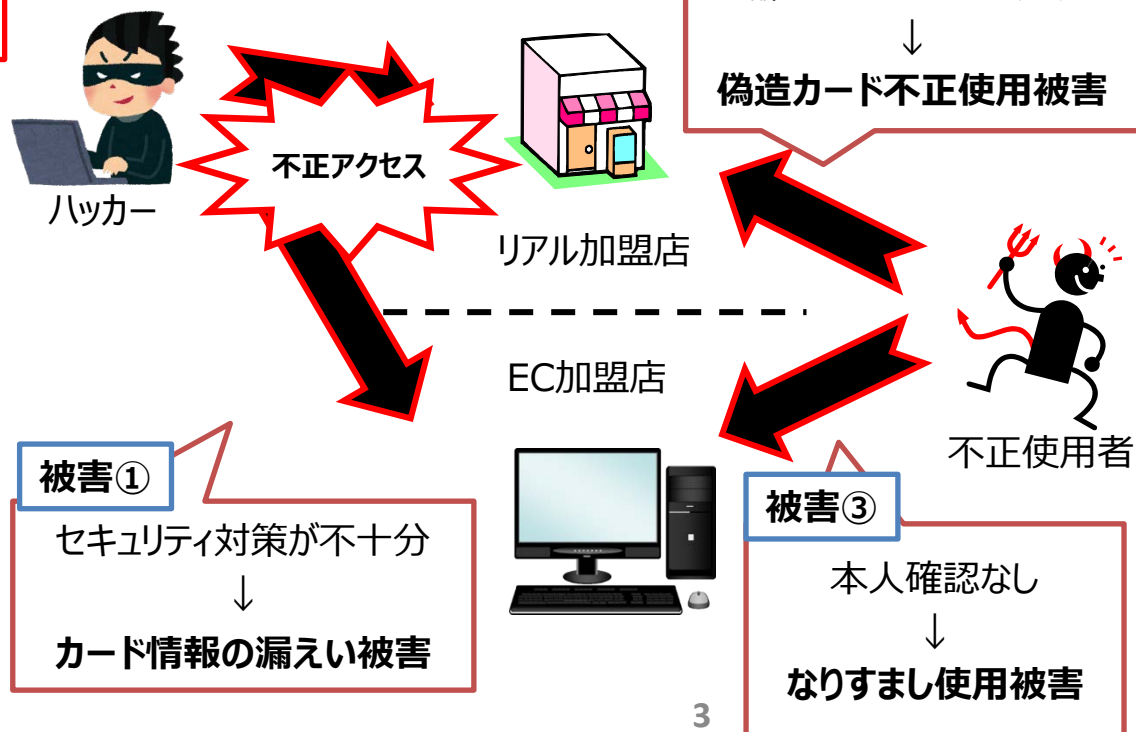
### 3. クレジット取引の不正使用被害の増加

- 昨今、セキュリティ対策が不十分な加盟店を狙った不正アクセスにより、カード情報の漏えいが拡大。
- これに伴い、窃取したカード情報を使って、偽造カードや本人になりすました不正使用による被害は増加。（2015年**120億円**と3年間で約1.8倍、2016年は1月-9月で既に106.8億円の被害発生）
- 不正使用は国境を越えて行われ、換金性の高い商品の購入を通じて、犯罪組織に多額の資金が流出しているとの指摘あり。

クレジット取引の不正使用額の推移



クレジット取引での被害イメージ



(注) 不正使用被害額は、国内発行クレジットカードでの不正使用分で、カード会社が把握している分を集計（海外発行カード分は含まれない。）。

出所：一般社団法人日本クレジット協会「クレジットカード不正使用被害の集計結果について」

## 4. クレジット取引セキュリティ対策協議会

- 2020年に向け、「国際水準のセキュリティ環境」を整備することを目指し、クレジット取引に関わる幅広い事業者及び行政が参画して設立（2015年3月）。
- 目標（対策・期限）、各主体の役割、当面の重点取組等を取りまとめた「実行計画」を策定（2016年2月）
- 日本クレジット協会（事務局）を中心に、「実行計画」の推進体制を構築。目標達成に向け、進捗状況を管理・評価し、必要な見直しを行う（2016年4月～）。

推進体制（37事業者等で構成）



## 5. クレジット取引セキュリティ対策協議会 本会議メンバー

### 【カード事業者】

イオンクレジットサービス、オリエントコーポレーション、クレディセゾン、ジャックス、ジェーシービー、セディナ、トヨタファイナンス、三井住友カード、三菱UFJニコス、ユーシーカード、楽天カード（11社）

### 【決済代行業者（PSP）】 ソニーペイメントサービス

### 【加盟店】

カタログハウス、ジェイティービー、J.フロントリテイリング、三越伊勢丹H D、ヤフー、ユニー、ヨドバシカメラ、楽天

### 【情報処理センター】 NTTデータ

### 【機器メーカー】 NECプラットフォームズ、オムロンソフトウェア

### 【セキュリティ事業者】 トレンドマイクロ、Payment Card Forensics

### 【消費者団体】 全国消費者団体連絡会

### 【学識経験者】 笠井修・中央大学法科大学院教授（本会議議長）、田中良明・早稲田大学教授

### 【オブザーバー】

（国際ブランド） アメリカン・エクスプレス・インターナショナル、ビザ・ワールドワイド・ジャパン、マスターカード・ジャパン、三井住友トラストクラブ[Diners Club]、UnionPay International Co.,Ltd[銀聯]

（団体事務局） 日本チェーンストア協会、日本通信販売協会、日本百貨店協会

（官庁） 経済産業省

## 6. 本協議会の今後の活動方針と体制等について (実行計画2016から)

- 協議会の参加各社等は本実行計画に基づき、2020年に向けたセキュリティ対策の強化に向けた具体的な取組を進める。
- 各事業者等が連携を図って戦略的に実行していくことが実効性の観点から必要であることから、今後も本会議又はWGにおいて、継続検討事項の検討を進めるとともに、さらなるセキュリティ対策の強化に向けた議論を継続する。
- 日本クレジット協会にセキュリティ対策に係る専門部署を設置し、進捗管理等の業務を行う。協議会参加各社は支援・協力を行う。

### 本協議会の今後の活動方針

協議会参加  
各社等

セキュリティ  
対策協議会

実行計画の策定

2016/4

本実行計画に基づく具体的な取組を推進

セキュリティ対策の強化に向けた議論を継続  
(漏洩事案、被害実態、技術的進展を踏まえた対策の改善)

2020/3

安心・安全な  
カード利用  
環境の実現

### 本実行計画の進捗管理に係る体制と役割

協議会参加  
各社等

支援・協力

日本クレジット協会  
(クレジット取引セキュ  
リティ対策協議会事務局)

① 本実行計画の取組についての各主体へのヒアリング等を通じた進捗管理及び実行計画の内容の改善・見直し等

② 本実行計画に基づく具体的な取組に関する各事業者等との連携

③ 不正使用被害の実態、諸外国のセキュリティ環境、最新の攻撃手口及びセキュリティ技術等の情報収集・発信

④ 消費者に向けた広報活動

⑤ その他セキュリティ対策の強化に資する関係機関との意見交換等

## 7. 実行計画の見直し～実行計画2017

### 以下の状況等を踏まえ、「実行計画2017」を策定

#### ○実行計画2016では次年度の改定を予定

「カード情報の漏えい事案や不正使用の被害の実態、さらにセキュリティ対策の技術的進展を踏まえて、本実行計画の内容の改善・見直し等を図ることとする。特に、各主体における本実行計画の進捗及び達成度等について報告を受け、その評価を踏まえて、翌年度に重点的に実施すべき具体的な取組等について検討を行い、本実行計画の見直し等を図る」

#### ○実行計画2016の内容・解釈において分かりにくいものを明確化

#### ○実行計画2016における残課題及び取組において明らかとなった課題への対応結果等を反映

#### ○改正割賦販売法(2018年5-6月頃施行)により加盟店等におけるセキュリティ対策が義務化

## 8. 「実行計画」における対策の3本柱

### (1) カード情報の漏えい対策

#### ◇カード情報を盗らせない

- 加盟店におけるカード情報の「非保持化」
- カード情報を保持する事業者のPCIDSS準拠

### (2) 偽造カードによる不正使用対策

#### ◇偽造カードを使わせない

- クレジットカードの「100%IC化」の実現
- 決済端末の「100%IC対応」の実現

### (3) ECにおける不正使用対策

#### ◇ネットでなりすましをさせない

- 多面的・重層的な不正使用対策の導入



# 9. クレジットカード情報の漏えい防止（カード情報非保持/PCI DSS準拠）

## 現状・課題

- 近年、サイバー攻撃によるEC加盟店等からの**カード情報の漏えい事故が頻発**※2015年30件（前年比2.3倍）。
- カード情報を狙うハッカーの**攻撃手口のグローバル化・巧妙化**。
- 加盟店等において、カード情報を取り扱っている**当事者意識が希薄**で対策が不十分。

## 目標

- 加盟店は、原則、**カード情報の非保持化**
- カード情報を取り扱う事業者は、セキュリティに関する**国際規格（PCI DSS）準拠**



## 各主体の役割

### カード会社・PSP（決済代行業）

- **PCI DSS準拠を完了(2018年3月まで)**
- カード会社は、PCI DSSに準拠していないPSPとの取引を見直し（2018年4月目途）
- 加盟店に対して非保持化又はPCI DSS準拠に向けた要請・支援

### 加盟店

- **※2018年5-6月頃 改正割販法の施行→義務化**
- カード情報の**非保持化又はPCI DSS準拠（EC加盟店は2018年3月まで、対面加盟店は最終的には2020年3月までに完了）**
- 最新の攻撃手口に対応したセキュリティ対策の改善・強化を不断に実施

### 行政

- カード情報の適切な保護について、事業者や消費者に情報発信
- NISC、JPCERT等の**セキュリティ関係機関との連携・情報共有**

## 9. クレジットカード情報の漏えい防止 ～実行計画2017 I

### (1)「カード番号」「非保持化」の定義の明確化

- ◆ 非保持化実現により、マルウェアや標的型攻撃を受けた場合でもカード情報の漏えいを防ぐことができることから、偽造カードやなりすましといった不正使用の未然防止が可能となる。
- ◆ 実行計画においては、「非保持化」あるいは「非保持化と同等/相当のセキュリティ措置」を実現した場合は、PCI DSS準拠を求めない。

#### ◎非保持化の定義

カード情報を電磁的に送受信しないこと、すなわち「自社で保有する機器・ネットワークにおいて「カード情報」を『保存』『処理』『通過』しないこと」をいう。

※非保持化の考え方は加盟店を対象としている

※ICに対応した決済専用端末を通過し、直接外部の情報処理センター等に伝送される場合は除く

#### ◎カード番号とはみなさないもの（窃取されても“無価値”なため、悪用されない。）

トークナイゼーション	自社システムの外で不可逆な番号等に置き換え、自社システム内ではクレジットカード番号を特定できないもの
トランケーション	自社システムの外でクレジットカード番号を国際的な第三者機関に認められた桁数を切り落とし、自社内では特定できないもの

## 9. クレジットカード情報の漏えい防止 ～実行計画2017 II

### (2)非保持化と「同等/相当」のセキュリティ方策についての評価

- ◆ 暗号化等の処理によりカード番号を特定できない状態及び自社内で復号できない仕組みとし、非保持と同等/相当のセキュリティが確保できる場合、「非保持化」と同等/相当の措置として扱う。(例:PCI P2PE (PCI Point to Point Encryption) )
- ◆ 「非保持化」と同等/相当のセキュリティ措置により、百貨店・スーパー等で採用されている「ASP/クラウド接続型による内回り方式」においてもPCI DSS準拠を不要とすることができる。

### (3)EC以外の非対面取引におけるカード情報保護

- ◆ メールオーダー、テレホンオーダー等のEC加盟店以外の非対面加盟店において、カード情報を電話・FAX・はがき等での顧客からの注文によりカード決済をする場合、紙媒体のまま保存する場合は非保持となる。
- ◆ カード情報を電磁的情報として自社で保有する機器・ネットワークにおいて「保存」、「処理」、「通過」する場合は、PCI DSS準拠を求める。

## 9. クレジットカード情報の漏えい防止 ～実行計画2017 Ⅲ

### (4)2017年度の重点的取り組み

#### ◆ 非対面加盟店におけるカード情報非保持化又はPCI DSS準拠に向けた取組

➤カード情報漏えいが継続して発生している状況を踏まえ、2018年3月までの対応完了を目指す。

#### ◆ 対面加盟店におけるカード情報非保持化等に向けた取組

➤非通過型への移行を基本として取り組む。協議会に設置する「非保持と同等/相当」のセキュリティ確保について検討するサブ・ワーキング・グループの検討結果も参考とする。

#### ◆ 「通過型」を採用しているEC加盟店への対応

➤カード情報が蓄積されている可能性があるため、早急にシステムログ等の消去を求めるとともに、非通過型への移行を推進する。

#### ◆ PCI DSS準拠に向けた加盟店に対するサポート体制

➤PCI DSS準拠の対象範囲（スコープ）を最小化し、加盟店側の負担軽減を図る事例の検討・共有に取り組む。

#### ◆ カード会社とPSPにおける早急なPCI DSS準拠の完了

➤PCI DSS準拠が完了していないカード会社及びPSPは早急に準拠完了を目指す。

# 10. 偽造カードによる不正使用防止（カードと決済端末のIC対応）

## 現状・課題

- 偽造カードによる不正使用に対し、取引のIC化は、現状では唯一無二の対策。
- 海外でのIC対応が進む中、国内加盟店のPOSシステム※はIC対応が進んでおらず、「セキュリティホール化」するリスクが高まっている。

※市場の約8割を占め、全体でのIC対応端末は2割未満。カードのIC率は約7割、銀行ATMのIC対応は9割超。

## 目標

- クレジットカード及び加盟店の決済端末のIC対応100%実現

## 各主体の役割

### カード会社

- クレジットカードのIC化100%  
（改正法施行までに100%に近づけ、2020年3月までに実現）
- IC取引時のオペレーションルール（PINレス等）の策定

### 国際ブランド

- 加盟店がIC対応する際の認証プロセスの効率化

### 加盟店

- ※**2018年5-6月頃**  
**改正割販法の施行→義務化**
- POS等の決済システムのIC対応  
（最終的には2020年3月までに完了）

低コスト  
化支援  
を完了

### POS機器メーカー

- POSの接続部分のソフトウェアを共通化
- POSシステムのIC対応を標準化

### 行政

- IC加盟店の見える化、IC未対応による不正使用被害の損失負担の在り方の明確化)
- 実効性確保の観点から、割賦販売法における更なる措置を検討
- 中小加盟店等への支援

## 10. 偽造カードによる不正使用防止 ～実行計画2017 I

(1)IC取引時のオペレーションルール（一定金額以下でのPINレス運用）、ICカード対応POSガイドラインの整備・周知

◆ 2016年度中の成果である「IC取引時のオペレーションルール」及び「ICカード対応POSガイドライン」について、加盟店・POSベンダー等の各関係者に周知を図り、POS端末のIC化対応の加速を図る。

※ICカード対応POSガイドラインには、今後、非接触IC取引に関する記載を追加、及びオンラインPIN導入を将来的な課題とすることを追加。

(2)加盟店のIC化に関する補助金等の活用促進

◆ 行政の役割として、補助金等の活用促進に向けた周知等を実施。

※国による支援措置

（「クレジット取引におけるセキュリティ対策推進事業」、「軽減税率対策補助金」等）

## 10. 偽造カードによる不正使用防止 ～実行計画2017 Ⅱ

### (3)IC化に向けた事業者の取組状況の見える化の検討

◆ IC加盟店の公表、消費者向けの分かりやすい表示等、IC対応に向けた事業者の取組状況を見える化。

※日本クレジット協会「インフラ整備部会」のサブワーキンググループにおいて効果的な実施方法・内容等を検討中。

### (4)未対応による不正使用があった場合の損失負担の在り方の検討

◆ 行政は、改正割賦販売法の円滑な施行及びセキュリティ対策の強化の観点から、加盟店契約に関するガイドライン（加盟店のIC未対応による不正使用があった場合の損失負担の在り方に関する内容を含む）を策定・公表する。

※経済産業省において、関係団体及び有識者による委員会で検討（本年1～2月）。

# 10. 偽造カードによる不正使用防止 ～実行計画2017 Ⅲ

## (5)2017年度の重点的取り組み

### ◆ クレジットカードIC化に向けた取組

- イシューアは、国際ブランド付きクレジットカードが100%IC化されていることを目指し、取組を加速する。カード会員からの要望があれば、更新前でも、ICカードへの切替えを行う。

### ◆ 加盟店におけるIC対応に向けた取組

- 加盟店は、各主体の協力を得ながら本実行計画に基づいてIC対応に向けた方策を実施する。

### ◆ 加盟店に対する決済システムのIC対応に向けた取組

- アクワイアラーは、本実行計画の周知を行い、加盟店の特性に応じた個別の課題の抽出とその対応策について、POSベンダー等の協力を得ながら、加盟店のIC対応に向けた検討を進める。
- ガソリンスタンドにおけるIC対応については、精算場所ごとの取引オペレーションや、給油機一体型の自動精算機等における課題について、継続的に有識者と検討を進める。

### ◆ ICカード対応POSガイドラインの周知

- アクワイアラーは、JCAやシステムベンダー等と連携して、「ICカード対応POSガイドライン」及びJCA策定ガイドライン等を関係者に周知し、POS加盟店のIC対応に向けた取組を加速する。

### ◆ 行政の業界団体等への働きかけ等

- 行政は、協議会事務局(JCA)と協力して、加盟店業界団体等に対して、改正割賦販売法の内容及び本実行計画を周知するとともに、加盟店における着実な実行に向けた働きかけ等を行う。
- 行政は、イシューアのカードのIC化の進捗状況を踏まえ、進捗の遅れている者への個別指導を行う。



# 11. ネットでのなりすまし等による不正使用防止（本人認証等）

## 現状・課題

- 近年、ネット取引（EC）におけるなりすまし等による不正使用被害が急増。
  - ※不正使用被害額（2015年120億円）の約6割はECにおける不正使用に起因。
- なりすましにより不正使用されやすい「カード番号 + 有効期限」のみで決済可能なEC加盟店が多数存在。

## 目標

- 2020年に向け、ECにおける不正使用被害の最小化
- EC加盟店において、多面的・重層的な不正使用対策を導入

## 多面的・重層的な不正使用対策

※いずれも一つで十分というものでないが、一定の有効性のある代表的な方策として提示。

○本人認証（3Dセキュア）  
消費者に特定のパスワードを入力させることで本人を確認

○セキュリティコード  
券面の数字（3～4桁）を入力し、カードが真正であることを確認

○属性・行動分析  
過去の取引情報等に基づくリスク評価によって不正取引を判定

○配送先情報  
不正配送先情報の蓄積によって商品等の配送を事前に停止

## 各主体の役割

### カード会社・PSP

- 本人認証（3Dセキュア）のためのパスワード登録の促進
- EC加盟店における不正使用対策の導入に向けた要請・支援

### 加盟店

- **※2018年5-6月頃 改正割販法の施行→義務化**
- **各社の被害状況やリスクに応じ、多面的・重層的な不正使用対策を導入（2018年3月まで）**
- 特に、何も不正使用対策を講じていない加盟店はカード会社・PSPの協力を得て、早急に導入

### 行政

- 不正使用対策の必要性や有効性について、事業者等に対し周知・啓発
- 被害の実態や最新手口等について外部専門機関と連携・情報発信
- 消費者に対し、不正使用の実態やパスワード等の使い回し等を注意喚起

# 11. ネットでのなりすまし等による不正使用防止 ～実行計画2017 I

(1)なりすまし防止対策における被害発生状況と対応状況を踏まえ、取り組みのあり方等を記載

◆ **本人認証①:動的(ワンタイム等)パスワード及び生体(指紋等)認証の導入が期待される。**

※静的パスワードは、使い回しや漏えい等により、その効果が発揮されない状態が発生している。

◆ **本人認証②:3Dセキュア2.0への移行・導入について継続検討する。**

※昨年10月に仕様は公表されたものの、各国際ブランドは詳細対応を検討中。

※3Dセキュア2.0の特徴

- ・スマートフォンのアプリケーションを利用した取引においても利用可能となる。
- ・カード会員のネット接続端末情報や購入時にカード会員が入力した属性等の情報の活用によりリスク判別し、パスワード入力を求める取引が格段に少なくなることが期待できる。

◆ **券面認証:カード番号とともにセキュリティコードも窃取される事例が確認されているため、他の方策と併用することも効果的。**

◆ **属性・行動分析:情報の活用により、より効果的な対応が可能となる。**

※加盟店が独自に把握できる通信情報等を活用し、被害を抑制させた事例あり。

※デバイス情報や、カード会員のメールアドレス、商品送付先情報等を他の属性情報と組み合わせることにより不正検知の精度向上が可能。

※加盟店自社でのモデル構築は簡単ではないため、PSPやベンダー等のサービス利用も検討。

# 11. ネットでのなりすまし等による不正使用防止 ～実行計画2017 Ⅱ

(1)なりすまし防止対策における被害発生状況と対応状況を踏まえ、取り組みのあり方等を記載(続き)

◆ 配送先情報:情報量の増加、他の方策との組み合わせ等が効果的である。

※過去の不正配送先情報を提供するサービスもあり、情報量を増やし、属性・行動分析等其他の方策との組み合わせにより不正を検知する能力を高める必要あり。

◆ その他:カード利用時のメール配信サービスも有効である。

※カード利用時におけるカード会員向け利用確認メールを送付し、利用覚えなしカード会員から連絡をいただくことにより、早期に不正を検知することが可能。

※カード会員の同意やアドレスの登録・管理等の課題を踏まえて導入を検討。

# 11. ネットでのなりすまし等による不正使用防止 ～実行計画2017 Ⅲ

## (2)2017年度の重点的取り組み

### ◆ カード会社による不正使用対策強化への取組

- 「3Dセキュアのパスワード等の登録率の向上」「動的(ワンタイム)パスワードや生体認証等の導入促進」「配送先情報の利用拡大、情報共有について検討」「不正使用被害額が大きい加盟店及び特定5業種の加盟店への対応」等に取り組む。

### ◆ 加盟店による不正使用被害減少への取組

- アクワイアラー及びPSPは、加盟店における下記取組を、必要な助言・協力等によりサポートすることを通じて、不正使用被害の減少に取り組むこととする。

#### ① 不正使用対策を講じていない加盟店の不正使用対策に係る方策の導入に向けた取組

- 「不正使用被害額が大きい加盟店」「不正使用被害額は小さいが特定5業種加盟店」は、早急に導入を図る。

#### ② 何らかの不正使用対策を行っているが、不正使用被害額が大きい加盟店における不正使用対策の改善・強化に向けた取組

- 導入済対策の有効性や不正使用被害の手口等の検証を行い、既存の方策の改善やより強力な方策の導入等の取組を早急に進める。(特に、特定5業種のうち、デジタルコンテンツ)

#### ③ 不正使用対策が効果を上げている事例の分析・評価及びその成果の共有

- 好事例として「対策導入後に被害額が減少傾向にある加盟店」「何らかの不正使用対策を講じている特定5業種の加盟店のうち、不正使用被害額が小さい加盟店」は、方策が奏功している好事例として、要因分析・評価を行い、その成果について関係事業者間での共有・普及を図る。

### ◆ 行政による業界団体への働きかけ等

- 行政は、協議会事務局(JCA)と協力して、加盟店業界団体等に対して、改正割賦販売法の内容及び本実行計画を周知するとともに、加盟店における着実な実行に向けた働きかけ等を行う。

## 12. 参考

---

- 当協会WEBサイトにおいて、「安全・安心なクレジットカード取引への取組み」ページを開設し、クレジットカードセキュリティについて詳しく解説。

→ <http://www.j-credit.or.jp/security/>

- 「クレジット取引セキュリティ対策協議会 実行計画-2017-」はWEBサイトで閲覧可能。

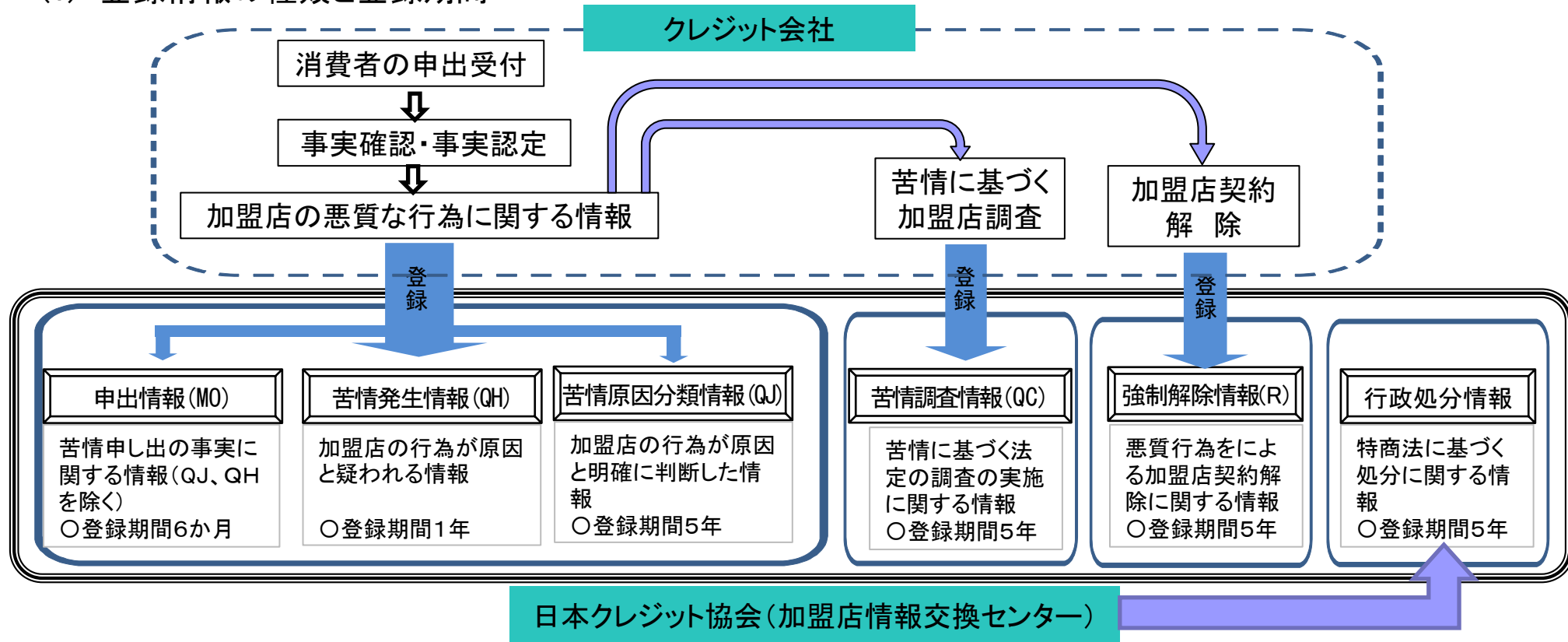
→ [http://www.j-credit.or.jp/security/pdf/plan\\_2017.pdf](http://www.j-credit.or.jp/security/pdf/plan_2017.pdf)

# 加盟店情報交換制度の概要

<基本的考え方>

クレジット会社の保有情報を集約して、加盟店審査を迅速化、的確化。ごく一部の悪質加盟店の排除、健全化により、健全なクレジット取引を実現

## (1) 登録情報の種類と登録期間



## (2) 情報共有

<会員への情報提供の種類>

- ①登録回答..... 苦情情報が登録されたときに、当該登録した会員に対して、登録時点で保有する登録加盟店についての情報提供
- ②照会回答..... 特定加盟店の照会時に、当該照会した会員に対して、照会時点で保有する照会加盟店についての情報を提供
- ③フィードバック..... 登録情報が一定の基準に達した特定加盟店の情報を、一定の条件に該当する会員に対して提供

## 加盟店情報交換制度に登録する情報の範囲

情報区分	定 義	登録時期	登録主体	登録期間
申出情報	利用者等からの申出（加盟店に起因しないもの、誤解等を除く。）の事実である情報（苦情原因分類情報又は苦情発生情報に該当するものを除く。）	申出の原因 究明後	会 員	6ヶ月
苦情発生情報	割賦販売法第35条の20に規定される利用者等の保護に欠ける行為に関する情報として、別に定める利用者等の保護に欠ける行為の定義に該当する情報若しくは該当する疑いのある情報について、申出者及び加盟店に対して原因究明を行った後、加盟店に起因する問題があると判断した情報	申出の原因 究明後	会 員	1年
苦情原因分類情報	苦情内容の詳細な確認を行い、利用者等の保護に欠ける行為に関する情報として、別に定める利用者等の保護に欠ける行為の定義に該当することが明確となった情報	申出原因確 定後	会 員	5年
苦情調査情報	割賦販売法施行規則第135条第1号及び第3号に該当した情報	苦情調査時	会 員	5年
強制解除情報	割賦販売法施行規則第135条第2号及び第4号に該当した情報	契約解除時	会 員	5年
JDMセンター 登録情報	JDMセンターが登録する特定 商取引法に基づく行政処分情報	処分情報公 表時	JDM センター	5年

■ 「利用者等の保護に欠ける行為」分類定義

大分類	考え方	具体的な行為
< 1 > 不公正情報の提供 類型	消費者が判断するのに必要な情報の提供について、不適切な対応をした類型	(1) 不実告知、 (2) 断定的判断の提供、 (3) 重要事項の不告知、 (4) その他の事項の不告知、 (5) 勧誘目的不告知による勧誘
< 2 > 威迫・困惑 類型	威迫・監禁・不退去など、情報提供以外で、消費者等の正常な判断を妨害する類型	(1) 威迫・困惑行為 (2) その他の迷惑行為
< 3 > 行為規制違反 類型	法律で定められた行為規制を履行していない類型	(1) 氏名・勧誘目的等の不明示 (2) 勧誘拒否者への勧誘 (3) 不備広告 (4) 誇大広告 (5) 不承諾広告メール (6) 意に反する通信販売申込みをさせる広告等 (7) 書面の不交付
< 4 > 不公正内容の契約 類型	締結した契約の内容自体が消費者の保護に欠ける場合	(1) 過量販売(次々販売) (2) 判断力不足に乗じた勧誘 (3) 適合性に反する契約の勧誘
< 5 > 不公正行為の要請 類型	契約締結、解除妨害を目的に、消費者等がする必要のない行為を要請する類型	(1) 不公正行為の要請 (2) 不公正団信契約 (3) 契約解除等の妨害のための商品等の使用の強要
< 6 > 債務不履行 類型	加盟店が契約上行わなければならないことを実行しない類型	(1) 履行拒否・遅延 (2) キャンセル未処理 (3) 残債未処理 (4) 下取り未処理 (5) 相談拒否 (6) その他債務不履行
< 7 > 加盟店不正・詐欺的 商法 類型	加盟店が、クレジットシステムを悪用する目的で、不正な売買契約等を締結する類型	(1) 不正なカード売上 (2) 名義冒用 (3) その他の架空契約 (4) 名義貸し (5) 伝票流用・名板貸し (6) 金融・換金商法 (7) 詐欺的商法・その他問題商法等



## 取引条件の表示事項・イシューアからの書面交付事項・加盟店からの情報提供事項の比較

イシューアからのカード発行時の取引条件の表示事項について(要旨)

法律 (第30条)	省令 (第36条)		
第1項	第1号	商品等の代金等の支払期間・回数	
	第2号	手数料の料率	
	第3号	第36条第3項第1号	支払金額の具体的算定例
		第2号	利用限度額について定めがあるときは、その金額
第3号	その他、カード等の利用に関する特約があるときは、その内容		

イシューアからのカード利用時の書面交付事項について(要旨)

法律 (第30条の2の3第1項)	省令 (第49条)		カード利用の都度 変化することが想 定されない事項	
第1項	第1号	手数料も含めた購入者等の支払総額		
	第2号	各回ごとの支払額及び支払いの時期及び方法		
	第3号	第49条第1項第1号	イシューアの名称及び住所又は電話番号	○
			加盟店の名称	
		第2号	契約年月日	
		第3号	支払回数	
		第4号	クレジットカード決済について、購入者等が問合わせ、相談等を行うことができる機関の名称及び住所又は電話番号	○
		第5号	クレジットカード会社に対する抗弁に関する事項	○
		第6号	クレジットカード決済に関する契約の解除に関する定めがあるときは、その内容	○
		第7号	支払時期の到来していない各回毎の支払金額を請求することについての定めがあるときは、その内容	○
第8号	各回毎の支払がなされない場合の損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときは、その内容	○		
第9号	その他、特約があるときは、その内容		○	

加盟店からのカード利用時の情報提供事項について(要旨)

法律 (第30条の2の3第4項)	省令 (第54条)		イシューアからの 書面交付と重複し ている事項	
第4項	第1号	商品等の価格	○	
	第2号	契約締結時に商品の引渡し等をしえない場合には、その引渡し等の時期		
	第3号	契約の解除に関する定めがあるときは、その内容		
	第4号	第54条第1項第1号	加盟店の名称及び住所又は電話番号	○ (名称のみ)
		第2号	契約年月日	○
		第3号	商品名	
		第4号	商品の商標又は製造者及び機種又は型式(権利又は役務の場合にあつては、当該権利又は当該役務の種類)	※
		第5号	商品の数量等	
		第6号	商品の販売契約等について購入者等が問合わせ、相談等を行うことができる機関の名称及び住所又は電話番号	
		第7号	役務の提供が商品又は指定権利の販売の条件となつているときは、当該役務の内容、提供時期その他当該役務に関する事項	
		第8号	商品の販売が指定権利の販売又は役務の提供の条件となつているときは、当該商品の内容、引渡し時期その他当該商品に関する事項	
		第9号	権利の販売が商品の販売又は役務の提供の条件となつているときは、当該権利の内容、移転時期その他当該権利に関する事項	
第10号		商品に隠れた瑕疵がある場合の責任についての定めがあるときは、その内容		
第11号	その他、特約があるときは、その内容			
第12号	販売契約等が連鎖販売個人契約又は業務提供誘引販売個人契約であるときは、その旨			

※取引条件の表示事項・イシューアからの書面交付事項・加盟店からの情報提供事項は包括信用購入あつせんの取引の場合にのみ義務付けられている。

# 包括支払可能見込額調査の規定の構造（関係部分の要旨）

法律事項（要旨）		省令事項（要旨）	
第30条の2第1項	<p>・包括信用購入あつせん業者は、カード等の交付・極度額増額をしようとする場合には、省令で定めるところにより、年収・預貯金・クレジット債務の支払の状況・借入れの状況その他の利用者の包括支払可能見込額を算定するために必要な事項として、省令で定めるものを調査しなければならない。ただし、利用者の保護に支障を生ずることがない場合として省令で定める場合はこの限りではない。</p>	第39条	<p>・省令で定める事項は、 ①年収、②預貯金、③クレジット債務の支払の状況、④借入れの状況、⑤その他、包括支払可能見込額の算定に影響を与える事項であって客観的に判断することができるもの。</p>
		第40条第2項	<p>・年収の調査については申告（申告を受けることができない場合には合理的な推定）によらなければならない。ただし、 ①主として配偶者の収入で生計を維持している者で年収103万円以下である場合には、その者の申告により相手方配偶者の年収を合算して算定、 ②二親等内の親族の収入で生計を維持している場合には、その親族からの申告によりその親族の年収を合算して算定、 ③④に当たらない共働き夫婦等の場合には、相手方配偶者からの申告により相手方配偶者の年収を合算して算定。</p>
		第40条第3項	<p>・預貯金の調査については申告によらなければならない。ただし、 ①主として配偶者の収入で生計を維持している者で年収103万円以下である場合には、その者の申告により相手方配偶者の預貯金を合算して算定、 ②二親等内の親族の収入で生計を維持している場合には、その親族からの申告によりその親族の預貯金を合算して算定、 ③④に当たらない共働き夫婦等の場合には、相手方配偶者からの申告により相手方配偶者の預貯金を合算して算定。</p>
		第40条第4項	<p>・前二項の規定により、年収や預貯金を合算して算定する場合には、クレジット債務の支払いの状況も合算して算定しなければならない。</p>
		第40条第5項	<p>・借入れの状況については、自社からの借入れのみでなく、他社からの借入れの状況も勘案しなければならない。</p>
		第40条第6項	<p>・包括支払可能見込額の算定に影響を与える事項であって客観的に判断することができるものの調査については、利用者からの申告その他の適切な方法により行わなければならない。</p>
		第43条第1項第1号	<p>・極度額30万円以下のクレジットカードを発行する場合には、原則、支払可能見込額調査を免除。</p>
		第43条第1項第2号	<p>・クレジットカードの極度額を一時的に増額しようとする場合であって、次のいずれかに該当するときは、支払可能見込額調査を免除。 ①一時増額の期間が3ヶ月以内であって、増額する極度額が包括支払可能見込額の9割の額の2倍を超えない場合、 ②短期的な収入を得る見込みがある場合等、 ③生命・身体を保護するために緊急の必要がある場合 等。</p>
第30条の2第2項	<p>・「包括支払可能見込額」とは、住宅その他の省令で定める資産を譲渡したりすることなく、かつ生活維持費に充てるべき金銭を使用すること無く支払うことができると見込まれる1年間当たりの額をいう。</p>	第45条第1項	<p>・「生活維持費」は、利用者と生計を一にする者の合計数及び持ち家の有無に応じて、別表2の通りとする。</p>
		第45条第3項	<p>・地域格差を考慮して、別表3居住区分1に該当する利用者については生活維持費を別表2の額の90%に、別表3居住区分2に該当する利用者については生活維持費を別表2の額の85%にする。</p>
第30条の2第3項	<p>・包括信用購入あつせん業者は、包括支払可能見込額調査を行う際は、指定信用情報機関が保有する利用者等の信用購入あつせんに係る債務の支払の状況その他省令で定める情報を使用しなければならない。</p>	第47条	<p>・省令で定める情報は、基礎特定信用情報（氏名、住所、生年月日、クレジット契約の契約年月日、信用購入あつせんに係る債務の額等）及びその他の利用者の信用購入あつせんに係る支払能力に関する情報。</p>

※個別信用支払可能見込額調査も基本構造は同様