

「産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会中間的な論点整理」
 に対する意見 平成27年1月26日

[氏名]	公益財団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
[住所]	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全婦人会館2階
[電話番号]	03-6434-1125 (代)
[FAX番号]	03-6434-1161
[電子メールアドレス]	advisor-consultant@nacs.or.jp
[該当箇所]	論点1-1 加盟店の調査について
[意見内容]	<p>アクワイアラーの初期審査と途上調査で、悪質加盟店を発生させない為に、審査項目の統一的な基準を設けてほしい。アクワイアラーの管理義務・登録制を課す方針に賛成であるが、消費者の契約は、イシューアと消費者の契約になり、加盟店管理に係らないイシューアに消費者が苦情を伝えても、イシューアの責任を問えない。よって、イシューアはアクワイアラーと共に、不正取引に対して消費者被害を防止し、購入者の保護を図るべきである。</p> <p>イシューアからアクワイアラーに苦情の情報提供を行い、調査義務はイシューア・アクワイアラーで共有していただきたい。アクワイアラーの管理責任において、不正行為に対する強制解約を促す指導をイシューアからしてほしい。</p>
[理由]	<p>クレジットカード取引は、包括信用クレジットであり、イシューアがアクワイアラーを兼ねている3者契約の場合は、イシューアが加盟店管理にあたる。取引内容が複雑化・国際化していく中で、国際ブランドが提携するアクワイアラーと加盟店契約を結ぶ4者間取引によりイシューアもカード利用ができる加盟店が一段と増えた。アクワイアラーとイシューアが分離しても、加盟店管理は、アクワイアラーとイシューアが共有する仕組みが必要である。</p> <p>消費者は、自分がどこのクレジットカード会社と契約しているのか意識していないことがある。例えば、鉄道会社が発行しているクレジットカードでは、名称は航空会社名と共通乗車ICカードを合わせているが、提携店でカード取引をしてトラブルになり、初めてクレジットカード契約先を確認することもある。消費者が、イシューアに加盟店の苦情を伝えた時、調査義務をアクワイアラーに伝える対応に留まり、カード会社により対応が異なることもある。</p> <p>イシューアは、不適正な取引があった場合、不正取引防止の為に調査する義務を約款に</p>

定めてほしい。

[該当箇所] 論点 1-1 決済代行会社に対する国際ブランドを経由したアクワイアラーの加盟店管理責任

[意見内容]

アクワイアラーと加盟店契約をしている決済代行業者は、アクワイアラーと決済代行業者が取引している加盟店との販売契約を取り次ぐ業務を行なう。決済代行業者の取引先加盟店が不正取引をしていることが調査で分かった場合、アクワイアラーは決済代行業者に対し、決済代行業者の取引先の途上審査を速やかに実施してほしい。また、決済代行業者は、枝番加盟店に対する管理責任を明確にしてほしい。不適正な取引先を排除するためには、決済代行業者に対しても、割賦販売法の適用が及ぶようにし、決済代行登録制度が義務化されることを望む。

[理由]

決済代行業者が介在するトラブルが消費生活センターに数多く寄せられている。消費者は、引き落とし明細に書かれている電話番号やウェブサイト名ではない、知らない名前が書かれていることに驚くが、この段階でも決済代行業者が介在していることはわからない。

国内カード会社のアクワイアラーが悪質加盟店排除を実施する一方、国内アクワイアラーと直接加盟店管理できない販売店や小規模事業者は、海外アクワイアラー経由で決済代行業者と加盟店契約を結んでいる。消費者からの苦情が多く寄せられているサクラサイト、情報商材購入、アダルト情報サイト、エステティックサービスなどの取引が、クレジットカード決済できるのは、決済代行業者の取引先加盟店であることが多い。

決済代行業者は苦情の実態を明確にし、消費者被害を把握してほしい。決済代行業者に対しても割賦販売法の適用が及ぶようにしてほしい。

消費者がイシューアに苦情を伝えても、「直接決済代行業者に苦情を伝えてくれ」、「消費生活センターに相談してくれ」と言われることもあり、又決済代行業者によっても対応は異なる。消費者トラブルの対応は加盟店が行うものだととして、対応しない決済代行業者も見受けられる。不正取引が発覚した場合、決済代行業者は、消費者の苦情を受け付ける相談窓口を設け、対応してほしい。決済代行業者の枝番加盟店に当たるので、加盟店管理責任を明確にしてほしい。

アクワイアラーは、加盟店である決済代行業者に対し、加盟店管理責任を明確にしてほしい。その為にも決済代行業者の登録制度を活用し、決済代行登録制度が機能するよう、イシューアからも登録業者を加盟店にする働きかけをしてほしい。

[該当箇所] 論点1-2 マンスリークリアー取引について

[意見の内容]

マンスリークリアーにも、抗弁権の接続を認めてほしい。

[理由]

平成20年の割賦販売法改正以降、マンスリークリアーを利用する取引は大幅に増え、中間的論点整理で取り上げられている信用供与の種別ごとの相談・苦情状況(5頁)では、マンスリークリアー取引に係る消費者相談件数は増加傾向にある。

中間的論点整理で、悪質加盟店がクレジットカード取引に係る問題というより悪質な事業者をどう取り締まるべきかという問題だと断じている。(10頁)

イシューに消費者個人の取引実態の苦情を伝えようとしても、マンスリークリアーは抗弁権の接続対象でないと言われたら、イシューは、消費者と加盟店の取引の起因性・複雑性に目を向ける機会もない。抗弁の接続を断られ、消費生活センターから要請して、取引内容の検討に至る例も見受けられる。消費生活センターに相談する消費者は、ごく一部であり、中には相談できない消費者も存在する。クレジットカード取引が悪質な取引に利用されないようにするためにも、消費者救済手段としてマンスリークリアーにも抗弁権の接続を認めてほしい。

[該当箇所] 論点1-3 イシューによる相談苦情の対応について

[意見内容]

イシューの不正取引防止義務・苦情処理義務を明記してほしい。イシューは消費者から寄せられた苦情をアクワイアラーに通知するだけでなく、消費者との契約の主体として責任を負う立場から、不正取引の防止義務や苦情の適切な処理をする責務があることを、利用規約等に明記してほしい。国際ブランドが入っていても、イシューは加盟店調査要求をする処まで対応してほしい。

[理由]

今後もクレジットカードでの取引は増え、取引内容も複雑化していく。クレジットカード取引が悪用されない為には、3者間取引で規定された包括信用購入あっせんの割賦販売法の捉え方から、4者間取引でも活用できるように、割賦販売法30条5項2の苦情処理をイシューはカード約款に明記してほしい。苦情処理は、マンスリークリアーにおいても、同様に扱われるべきである。

イシューは、契約の主体としてカード取引の悪用を防止し、健全なカード決済を推進していくために、イシューに寄せられた苦情分析によって、悪しき加盟店を排除してほしい。