

平成22年11月11日
経済産業省

決済事業者に関する対応状況

	国内アクワイアラーと加盟店契約をしているケース	海外アクワイアラーと加盟店契約をしているケース
これまでの対応事項	<p>▶<u>クレジットカード事業者による対応</u> 問題ある加盟店の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加盟店審査による悪質な加盟店の排除 ・加盟店情報交換制度を活用した、問題あるサイト会社と契約を行っている加盟店及び包括加盟店の情報登録 <p>苦情申し立て、チャージバック発生時にその都度審査を実施、また苦情が多い業種・業態には定期的にモニタリング審査を実施し、調査の結果、加盟店に問題があると判断された場合には契約解除。</p> <p>国内の包括加盟店の場合には店子にも加盟店審査を実施。</p>	<p>▶<u>国際ブランド会社は、海外アクワイアラーに対して加盟店管理を義務づけている。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・決済代行業者が包括加盟店として加盟店契約を締結している場合であっても、店子に対する加盟店管理義務を負う。 <p>▶<u>クレジットカード事業者による対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内クレジット業界として、トラブル情報を国際ブランドに提供し、国際ブランドによる対応を要請
<p>今後対応していく事項 (注1)</p> <p>(注1)事業者等との調整を行う必要があるため、現時点では、必ずしも列挙したとおりに対応が可能となるとはいえない。</p>	<p>▶<u>クレジットカード事業者による対応</u> 苦情対応の強化、苦情情報の整理・共有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者及び事業者団体における苦情対応を強化 ・苦情を(自己責任の範疇と考えられるものと詐欺的要素が高いものに)整理した上で、公的な苦情相談窓口と情報(及びその整理)の共有を図る。 <p>消費者広報・啓発</p> <p>▶<u>経済産業省による対応</u> 割賦販売法の執行推進(第30条の5の2関連)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者からの苦情がカード発行会社にあった場合に、国内アクワイアラに対し、苦情処理のために必要な体制の整備と適切な対応を行うことを徹底する。 	<p>▶<u>クレジットカード事業者による対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国内クレジット業界として、トラブル情報を国際ブランドに提供し、国際ブランドによる更なる対応を要請 ・カードホルダーに対する啓発活動(悪質加盟店との取引への注意等) <p>▶<u>行政による対応</u> 海外アクワイアラーと契約している加盟店については、クレジット業界所管の当省だけの取り組みでは対処不可能。このため、関係行政との連携を取りつつ、取り組みを推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令による対応 ・クレジット業界による自主的な取り組みの支援 ・決済代行問題に関係する各種業界(携帯電話業者、インターネット販売業者等)との消費者啓発等の連携