

目 次

日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会
委員 松苗 弘幸

- 資料 1 クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める
意見書 …【1頁】
- 資料 2 クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める
意見書 ポンチ絵 …【10頁】
- 資料 3 シンポジウム「消費者法の課題と展望Ⅴ 悪質商法に利用されない決済制度
の確立を目指して～消費者トラブルの国際的対応も交えて～」(2012年7月
7日開催) 基調報告抜粋 …【12頁】

クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書

2013年（平成25年）7月19日

日本弁護士連合会

第1 意見の趣旨

1 包括信用購入あっせん取引（割賦販売法第2条第3項）が、悪質商法の決済手段として利用されないために、以下のように、割賦販売法（以下「法」という。）を改正し、クレジットカード取引の適正化を実現すべきである。

(1) 現行の割賦販売法では、クレジットカード取引について規制する包括信用購入あっせんの規制対象取引につき、「当該利用者が当該販売業者から商品若しくは権利を購入する契約を締結し、又は当該役務提供事業者から役務の提供を受ける契約を締結した時から二月を超えない範囲内においてあらかじめ定められた時期までに受領することを除く」と定義し（法第2条第3項第1号）、決済期間が「二月を超えない範囲」のクレジットカード取引（以下「マンスリークリア方式」という。）が同法の適用対象から全面的に除外されているが、かかるマンスリークリア方式のクレジットカード取引についても、①苦情発生時の加盟店調査義務（法第30条の5の2、省令¹第60条）及び加盟店情報報告制度（法第35条の20、省令²第135条）、②未払い金の支払拒絶に関する抗弁の接続（法第30条の4）、③弁済金の支払請求時の書面交付義務（法第30条の2の3第3項）の規制を及ぼすべく割賦販売法を改正するべきである。

(2) 抗弁の接続（法第30条の4）等の規制対象となるための条件として必要とされる取引金額（法第30条の4第4項の「支払総額」及び法第30条の5第1項の「現金販売価格又は現金提供価格」）について、同法施行令で定める「4万円以上」「3万8000円以上」という条件（政令³第21条第1項、第2項）に関し、同一月内の同一販売店等における「反復継続する取引」の合計額をもって「支払総額」又は「現金販売価格又は現金提供価格」とみ

1 割賦販売法施行規則（昭和三十六年十一月十四日通商産業省令第九十五条 最終改正：平成二十四年七月六日経済産業省令第五十号）

2 同上

3 割賦販売法施行令（昭和三十六年十一月一日政令第三百四十一号 最終改正：平成二十二年十二月一日政令第二百三十五号）

なすことができるよう法律及び政令で明示するなどの改正をすべきである。

(3) クレジット会社の加盟店調査義務を適正に履行すべく、弁済金の支払請求時の書面交付義務（法第30条の2の3第3項）をリボルビング方式に限定することなく、支払方法を問わずクレジットカード取引全体に適用することができるようにするとともに、消費者に対する情報提供を徹底するため、法第30条の2の3による書面交付義務の書面記載事項として「取引商品・役務・販売業者・役務提供業者」を追加するよう法律・省令を改めるべきである。

(4) クレジット会社が、苦情発生時の加盟店調査義務（法第30条の5の2）を懈怠した状態において、不正なクレジット取引を締結した場合には、既払金返還義務を課すなど、加盟店調査義務を実効性のあるものとすべく、改めるべきである。

2 クレジット制度に関与する決済代行業者⁴の割賦販売法上の法的位置付けを明確化するとともに、決済代行業者に対しても、加盟店（枝番加盟店）調査義務を課すように、割賦販売法を改正すべきである。

3 クレジット会社が、消費者との間に生じた苦情・紛争に関して、積極的に解決に向けた必要な体制を整備し、適切に処理・対応することについて努めるべきことを法制度化すべきである。

そして、消費者保護のために、チャージバック⁵制度の十分な活用が期待されることから、その存在を広く消費者に告知して、その積極的活用を促す等の措置を講ずるべきであるとともに、現在のチャージバック制度においては対象とすることが困難な消費者被害についても、チャージバック制度の活用により消費者被害救済を可能とするように、チャージバックルールを制定するように指導すべきである。

第2 意見の理由

1 割賦販売法の改正と残された課題

(1) 2008年（平成20年）の割賦販売法の改正（以下「2008年改正」

4 一般的に、販売店に代わってクレジットカード加盟店としての業務（加盟店申請、システム運営、売上管理など）を代行する会社をいう。決済代行業者自らがクレジットカード会社の加盟店となり、販売店は決済代行業者の枝番（子番）となる形態もある。

5 国際クレジットカード等における取引ルールであり、カード発行会社（イシューア）が加盟店契約会社（アクワイアラー）から取引データの提供を受けた後に、この内容が不当と判断された場合に異議を申し立て、既に支払った代金を加盟店契約会社（アクワイアラー）から取り戻す手続をいう。

という。)により、クレジット取引に関し、指定商品制の廃止、過剰与信防止義務、個別信用購入あっせん取引（個別クレジット取引）における販売店による不適正な取引についての調査義務・与信禁止、さらには取消権の付与等の措置が講じられた。

しかし、2008年改正においても、包括信用購入あっせん取引（クレジットカード取引）に関しては、いわゆるマンスリークリア方式のクレジット取引については規制対象とすることが見送られた。

さらに、クレジット取引の仕組みが重層化・複雑化していることを踏まえた規律（決済代行業者等の規律）も行われなかった。

- (2) その結果、消費生活相談における相談件数としても、個別信用（個品割賦）が利用されていた相談件数が、2005年と2011年を比較すると3割以下に減少している一方で、包括信用（総合割賦）が利用されていた件数は約2.2倍、マンスリークリア方式が利用されていた件数は約2倍と増加している（下記参考1参照）。

（参考1 国民生活センター統計）

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
個別信用（個品割賦）	102,111	87,253	68,341	45,388	33,735	29,510	23,411
包括信用（総合割賦）	10,072	11,631	13,101	14,383	18,193	22,126	21,125
2か月内払い（翌月一括等）	8,826	8,348	9,227	9,524	11,068	13,137	18,336

※「2か月内払い」の2009年以前の統計は、「ボーナス一括」も含むものである。

とりわけ、昨今、深刻な消費者被害が続いている「サクラサイト商法（出会い系サイト商法）」や「情報商材」の事案においては、その決済手段として、クレジットカード取引にマンスリークリア方式（一括払い）を利用するものも少なくない。

そして、クレジット決済の仕組みが、クレジット発行会社（以下「イシューアー」という。）と加盟店契約会社（以下「アクワイアラー」という。）が同一となるオンアス取引ではなく、イシューアーとアクワイアラーが異なるノンオンアス取引、国際ブランドのクレジット会社を介する取引、さらには、販売店（以下「役務提供者」という。）が、アクワイアラーと直接に加盟店契約をすることなく、決済代行業者を介在させるケースも多数存在するなど、重層化・複雑化しているものである。

- (3) 以上のとおり、クレジットカード決済システムの提供は、このような消費者被害発生にとって密接に関連するものであり、このような被害を未然に防止するためには、クレジットカード制度が、悪質商法に利用されないように

するために、さらなる法改正も含めた適正化を行う必要がある。

2 クレジットカード取引に対する法整備

- (1) 2008年改正において、改正前の「2か月以上かつ3回払い以上」の分割払いとの規定より、「(購入等の) 契約を締結した時から二月を超えない範囲内においてあらかじめ定められた時期までに受領することを除く」(法第2条第3項)と改正されたことにより、2か月以上の1回払い(ボーナス払いなど)は、割賦販売法の規制対象とされたものの、2か月を超えない場合(本意見書における「マンスリークリア方式」を意味する。)には、割賦販売法の規制対象外となる。なお、割賦販売法上、「二月払購入あつせん」として、クレジットカード番号等の適切な管理は規定されている(法第35条の16第2項)。

また、その支払期間にかかわらず、抗弁の接続等の規制は、支払総額が4万円以上、リボルビング方式は3万8000円以上に限られている。

これに対して、前記のごとく、サクラサイト被害などでは、その1回あたりの取引金額については、前記4万円を下回ることも少なくなく、その支払い方法についても、マンスリークリア方式が選択されていることも多い。

そのため、クレジット会社が、割賦販売法の規制対象外であるとして、抗弁の接続を認められないとともに、加盟店調査義務(法第30条の5の2)が課されないことともなる。また、そもそも、クレジット会社が、取引対象となっている商品・役務内容等を把握する必要がないことともなる。

- (2) しかしながら、割賦販売法における加盟店調査義務、とりわけ、苦情多発時における調査義務は、クレジット制度(システム)を構築し、同制度において、クレジット会社が利益を得ているというクレジットシステムの特徴から導かれるものであり、マンスリークリア方式においても、同様に、その責任を認めるべきである。

また、多くのクレジット会社では、マンスリークリア方式での購入後、消費者において、支払方法をリボルビング方式に変更可能な機能(特約)が付与されており、変更された場合には、包括信用購入あつせんに該当するものとして、割賦販売法の規制対象となるとされているとともに、取引条件表示義務(法第30条)、包括支払可能見込額調査義務(法第30条の2)、業務適正化義務(法第30条の5の2)、登録義務(法第31条)などの、後からリボルビング方式に変更した後に義務を履行することは不可能な義務に

については、当初から義務を履行する必要があると解されている⁶ことからすれば、リボルビング方式に変更するかしないかによらず、マンスリークリア方式自体を区別する実益もない。

そもそも、2008年改正におけるマンスリークリア方式は、現金払い等と比較して消費者に対する誘引性が割賦払いほどに大きいとは考えられないことから、割賦販売法の適用対象にしないこととした。しかし、引き続きクレジットのみならずインターネット取引全般における消費者保護等の観点から、トラブルの実態を注視する必要があることが指摘されていた⁷。

また、マンスリークリア方式は、取引と同時点ないし直ちに預貯金口座から引き落としがなされるデビットカードと異なり、取引日から決済日まで一定期間（概ね25～30日）の信用供与（与信）をしているものであって、現金決済と同視しうるものではない。

- (3) さらに、前記のサクラサイト被害以外においても、とりわけインターネットを介する取引（サイトゲームにおける同一ゲームに関するアイテム購入など）においては、都度課金とするが、取引内容は、反復継続した一連の取引と評価しうるとともに、その決済方法も、取引開始時にクレジットカード情報を入力するのみであり、その後は一連の継続した取引として処理されるものも少なくない。

そして、1回あたりの取引金額が4万円を下回る場合においても、同一時点における連続した複数取引において、結果、4万円以上の取引と同視しうるにもかかわらず、形式的に1回あたりの取引金額が4万円を下回るということのみをもって割賦販売法の規制対象外とすることには、合理性がない。

- (4) ところで、現行のクレジットカード取引においては、クレジット会社に対する書面交付義務が契約締結書面とともに、リボルビング方式においては、弁済金の支払請求時書面（法第30条の2の3）に関する規定が存するが、いずれにおいても書面記載事項に、商品・役務内容及びその販売店・役務提供者に関する情報が含まれていない。

しかしながら、クレジット会社が、苦情発生時の適正処理義務（加盟店調査義務）を適正に履行するためには、当該取引対象となる商品・役務内容、及び、その販売店・役務提供者を把握していることは、当然の前提となる。

この点、契約締結後、遅滞なく交付することが求められる契約締結書面は

6 参考 経済産業省「割賦販売法の解説・平成20年版」49頁、日本クレジット協会「包括信用購入あっせんに係る自主規制細則」第2条

7 産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会平成19年12月10日付け報告書

ともかく、現状の運用では、リボルビング方式に限らず、多くの場合が、支払期日を1か月ごととして、その支払期日前に交付される弁済金の支払請求時書面に相当する書面が、各利用者に交付されている。したがって、クレジット会社が、当然に把握しているべきである商品内容等の情報を当該書面の書面記載事項としたとしても、過大な負担を課すことになるものではない。

- (5) そして、苦情発生時の加盟店調査義務は、現行法においても、クレジット会社に課されており、当該苦情を前提に適切な加盟店調査がなされることにより、当該苦情にかかるクレジット取引に関し、抗弁の接続等を認めることのみならず、新たな消費者被害の発生を抑制しうることとなる。

しかしながら、現行法においては、クレジット会社においては、当該苦情の真偽にかかわらず、加盟店との取引継続が経済的利益を得られることにもなりかねない。

そのため、加盟店調査義務の実効性を確保すべきものとしては、クレジット会社が、このような加盟店調査義務を懈怠した状態において、新たに不正なクレジット取引が締結された場合には、当該クレジット取引につき、抗弁の接続のみならず、既払金を返還する義務を負うなど、一定の負担が課される制度を検討する必要がある。

- (6) そこで、以上の観点からすれば、クレジットカード取引がより適正に行われ、悪質商法に利用されないためには、①マンスリークリア方式について、上記デビットカード等の取引日から決済日までが1週間に満たないような取引については、規制対象外とするとしても、少なくとも、苦情発生時の加盟店調査義務、書面交付義務、抗弁の接続等の制度については、同様の規定を設けるべきである。

また、②取引対象となる金額についても、現行の「4万円以上」との取引金額条件に関し、同一月内における同一販売店等の「反復継続する取引」の合計額を基準とするように改めるべきである。

そして、③クレジット会社の加盟店調査義務を適正に履行すべく、リボルビング方式に限定することなく、クレジット取引全体について、月1回以上の頻度となる弁済金請求時の書面交付義務を課すとともに、その書面記載事項に「取引商品・役務・販売業者・役務提供業者」を追加すべきである。

さらに、④クレジット会社が、苦情発生時の加盟店調査義務を懈怠した場合には、既払い金返還等の一定の負担を課すなどの措置を講じ、加盟店調査義務の実効性を高めるように改めるべきである。

3 決済代行業者に対する法整備

(1) 決済代行業者の役割・機能には、①データ処理・事務の代行、②カード加盟店契約の締結、③店子の審査・管理、④資産清算の一本化、⑤カスタマーサポートなどがあるとされているが、決済代行業者は、クレジット会社の加盟店という立場とクレジット会社に代わって加盟店を開拓・管理するというアクワイアリング業務の受託者という2つの立場を兼有し、現在のクレジット制度において、重要な役割を担っているところである。

しかしながら、アクワイアラーに関しては、加盟店に対し、先に自己の名で代金相当額を立替払いし、その後にはイシューア－との間で清算を行い、「包括信用購入あっせん関係立替払取次業者」（法第30条の2の3第4項）にあたるものとされる一方で、決済代行業者は、アクワイアラーの立替金を販売業者に送受金する立場であり、自ら立替払いを行うものではないので、「立替払取次業者」にはあたらない。

この点、2011年7月より、消費者庁が、その実施を調査研究として委託した一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラムにおいて、「決済代行業者登録制度」の運営が開始されているが、「消費者にとって決済代行業者の名称・連絡先、決済代行業者の介在する取引であること等を分かりやすく示されていることを目的」としているものであり、その業務の適法性、取引の適法性等に関わるものではない。

そのため、決済代行業者は、割賦販売法上は、クレジット会社の「包括加盟店」でしかなく、決済代行業者を通じた販売業者は「枝番加盟店」にあたるものでしかなく、規制の対象とはなっていない。

(2) ところで、国内のクレジット会社と直接の加盟店契約を締結することが困難である悪質業者が、クレジット会社の加盟店としての立場にある決済代行業者が提供する決済代行サービスを利用することにより、事実上クレジット会社の加盟店的立場を取得することにより、クレジットカード決済の方法によって多数の消費者被害を発生させている。

こうしたサービスを提供している決済代行業者に対する直接的な法規制は存在せず、このような消費者被害に対する国内法整備は著しく不十分な状態である。

また、現在のクレジットシステムにおいては、ブランドカード決済に見られるように、カード発行会社のほか、カードブランド会社、アクワイアラー、決済代行業者等様々な当事者が関与し、法律関係も複雑化していることから、イシューア－に対する加盟店調査義務のみでは、消費者被害の実態把握が十分

に機能しない場合が想定される。

- (3) そこで、クレジットシステムにおいて、一定の役割・機能を果たしている決済代行業者の法的位置付けを明確化するとともに、同システムに関与し、同システムにより利益を得る者として、決済代行業者の枝番加盟店に対する調査義務を課すべきである。

4 紛争解決の努力義務及びチャージバック制度の充実化

- (1) クレジット制度には、システムに悪用される危険性が内在するものであり、前記のように、2008年改正により、個別信用購入あっせん取引に関する消費生活相談件数の減少が見られるものの、マンスリークリア方式を含む包括信用購入あっせん取引に関する相談件数は、増加傾向にある。

そして、同システムの開設・提供者であるクレジット会社において、その危険性を排除すべき義務を負うべきものである。

この点、消費者基本法においても、事業者の責務として、「消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。」を規定している（消費者基本法第5条第1項第4号）。

そうであるならば、クレジット会社が、消費者との間に生じた苦情・紛争に関して、積極的に解決に向けた必要な体制を整備し、適切な処理・対応することについて努めるべきことを法制度化すべきである。

- (2) そして、チャージバック制度は、カード利用者からのクレーム申出等に基づき、国際ブランドで定められた一定の事由が認められる場合に、イシューアーから加盟店等に事実関係を確認し、確認の応答がないなどであればキャンセル処理される制度であり、結果としてクレジットカード利用者の保護に資する制度であり、紛争解決手段として活用されるべき制度である。

しかしながら、あくまで国際ブランドが定めたルールであるため、チャージバックが認められる理由（以下「チャージバック・リーズン」という。）についても国際ブランドルールで限定的に定められているに過ぎない。

そのため、カード利用者の権利でもなく、時期、事由に制限もあることから、悪質業者の詐欺的な行為によって、利用者が売買契約等を締結してクレジットカード決済を行った場合には、チャージバック・リーズンに該当しないとして、チャージバックの利用による消費者の救済が実現しない場合があるといわれる。

また、この制度は、クレジットカードの国際ブランドルールに基づくもの

であり、あくまでもイシューアとアクワイアラーとの間の制度であるとの理由で、その存在はカード利用者に対して十分な告知がなされていない。

この点、チャージバック制度の活用に関し、当該苦情があるとの情報が伝えられていれば、チャージバックが適用され、代金相当額の返金がなされていた可能性が高いにもかかわらず、チャージバックを前提とした調査をしなかった事案に関し、苦情の申出を受けて、適切な調査依頼をしなかったことが、クレジット会社の債務不履行となるとして、損害賠償請求を認めた裁判例も存する（東京高裁平成22年3月10日判決、東京地裁平成21年10月2日判決）。

- (3) ところで、国際ブランドを介さない国内相互取引（イシューア、アクワイアラー共に国内）においては、国内独自のルールに基づくチャージバックが行われているものであるが、一部のクレジット会社においては、国際ルールを適用する方向にあることから、今後、チャージバック制度の活用が期待されるところである。

もっとも、チャージバック・リーズンを過度に広げることによる取引安全の阻害やモラルハザードのおそれが全くないとはいえないものの、例えば、悪質業者に利用される危険性が高い、決済代行業者が関与・介在するクロスボーダー取引に限定してチャージバック・リーズンを拡張するなど、かかる弊害は最小限に抑制できる。さらに、チャージバック・リーズンを拡大することは、クレジットカード利用者だけでなく、イシューアの利益にも適うものである。

- (4) そこで、チャージバック制度が、クレジットカード取引において実務上、消費者救済として機能していることを鑑みれば、クレジット会社の紛争解決義務の一履行態様として、チャージバック制度が消費者保護のために十分に活用されるべく、その存在を広く消費者に告知してその積極的活用を促す等の措置を講ずるとともに、現在のチャージバック制度においては対象とすることが困難な消費者被害についても、チャージバック制度の活用により消費者被害救済を可能とするように、チャージバックルールを制定するように指導すべきである。