

基 調 報 告

2012年7月7日

弁護士 松 苗 弘 幸

第1 はじめに

1 割賦販売法の改正と残された課題

2008年（平成20年）に、割賦販売法は大幅に改正され、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。

その結果、改正前に問題視されてきた訪問販売等における個別クレジットを利用した悪質商法については、その相談件数が減少するなど、一定の成果があったとも思われる。

しかし、前記改正においても、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、また、包括信用購入あっせん取引（クレジットカード取引）においては、販売店による不適正な取引についての調査義務・与信禁止などの措置は講じられなかった。

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（例えば、決済代行業者等の規律）も行われなかった。

このように、その改正が、十分なものであったとは言えないところがある。

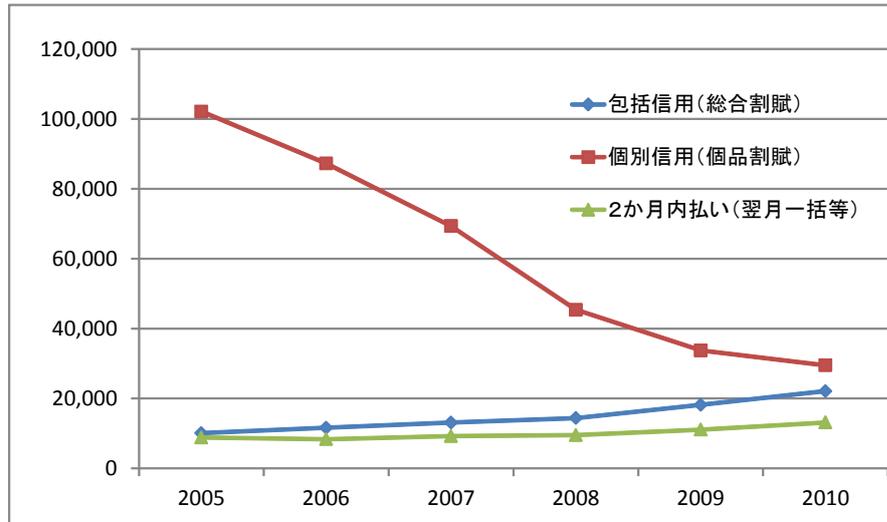
その結果、消費生活相談における相談件数としても、個別信用（個品割賦）が利用されていた相談件数が、2005年と2010年を比較すると3割以下に減少している一方で、包括信用（総合割賦）が利用されていた件数は約2.2倍、マンスリークリア方式が利用されていた件数は約1.5倍と増加している（下記参考1参照）。

（参考1）国民生活センター（消費生活年報2011）

PIO-NET に見る消費生活相談における「年度別にみた支払方法別相談件数・構成比」より抜粋

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
包括信用（総合割賦）	10,072	11,631	13,101	14,383	18,193	22,126
個別信用（個品割賦）	102,111	87,253	69,341	45,388	33,735	29,510
2か月内払い（翌月一括等）	8,826	8,348	9,227	9,524	11,068	13,137

※「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。



2 被害の実情

昨今の消費者トラブルとして、「サクラサイト商法（出会い系サイト商法）」や「情報商材」の事案において深刻な被害が続いている。

そして、その決済手段として、これまで問題視されていた個別信用購入あっせん取引ではなく、クレジットカード取引に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、イシューアとアクワイアラーが同一となるオンアス取引でなく、イシューア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（役務提供業者）が、クレジット会社（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。

※ サクラサイト（出会い系サイト）に関して

国民生活センター「詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！－悪質“出会い系サイト”被害110 番の結果報告から－」（2012. 4. 19）から抜粋

寄せられた相談をみると、消費者は「著名人に会いたい」、「相談に乗ってあげたい」、「内職をしたい」、「運気を上げたい」等、好奇心や興味をひかれ、誘導されてサイトの利用を開始しているケースが目立った。また、中には、「ためていた老後資金（約6000万円）を子どもがサイトの利用につぎ込み、本人は現在、精神的に不安定になり病院に入院している」という、経済的被害にとどまらず、精神的な被害を受ける深刻なケースも寄せられた。

最近では、サイト業者やサクラとして雇われた人物が逮捕されたケース、サクラによる被害であることを認めた判決や、サクラに対して懲役2年の実刑判決が出る等、サイト業者がサクラを雇い、消費者を故意にだましたと判断されるケースが複数みられるようになった。本資料では、これらサイトの手口を“サクラサイト商法”と呼ぶこととする。

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120419_2.pdf

国民生活センターHP（2012.5.2更新）

出会い系サイト商法の被害件数（PIO-NETに寄せられた相談件数の推移）

年度	2006	2007	2008	2009	2010	2011
相談件数	24,059	32,190	34,925	33,486	28,521	24,118（前年同期25,885）
上記相談のうち収入や利益が得られる等と誘導された「利益誘引型」						
相談件数	285	651	1,189	2,581	5,383	5,750（前年同期4,723）

※ 2009年度より集計方法を変更しており、2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない。

※ 利益誘引型は、「お金をあげる」「収入が得られる」等と言われ、利益を得ることを目的にサイトを利用したことで生じた利用料金トラブル。

※ 情報商材に関して

東京都『「情報商材」のトラブル急増！！インターネットで販売される儲け話、内職情報にご注意』（2009.12）から抜粋

「情報商材」とは、儲け話、内職などのノウハウを、インターネットを通じて販売されるものです。

最近「中身が大したものではなかったので解約したい」「情報提供者と連絡がとれない」「儲けるために、違法行為をさせられる」などの相談が、急増しています。

「情報商材」は、インターネットからPDFファイル等で安易に情報が得られる便利な反面、購入者が事前に内容を確認できないため事業者の宣伝文句だけが判断材料になり、トラブルが起きやすくなっています。

販売の仕組みが販売する個人、サイト業者、カード会社、海外の決済代行会社等が絡み、トラブルが起きた時、解決が困難なケースもあります。ご注意ください。

http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/091216_1.html

3 決済手段の多様化・複雑化

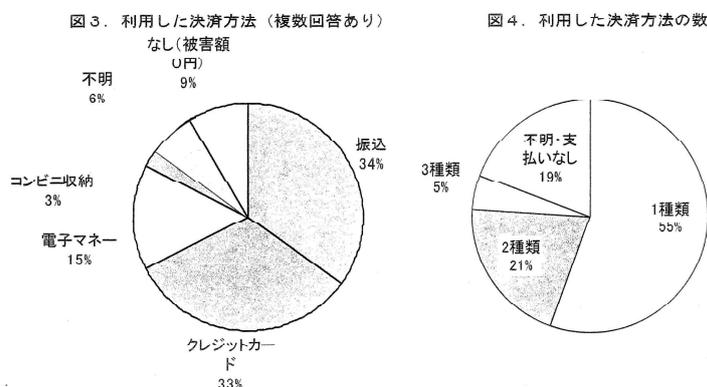
クレジット取引における複雑化のみならず、インターネット取引などの発達に伴い、その決済手段も、クレジット取引・銀行振込・現金手渡しといったこれまでの一般的な決済手段以外の決済手段が、悪質商法の決済手段にも利用されるようになってきている。

この点、国民生活センターにおける「詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！ー悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告からー」（2012.4.19）（下記参考2参照）、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会における「通信販売トラブルなんでも110番 速報集計」（相談日:2011.11.5, 6）（下記参考3参照）にもあるように、振込、クレジット以外の決済手段である電子マネーやコンビニエンスストア払い（収納代行）を利用した決済を利用する例も少なくない。

そして、消費者取引において、このような多様な決済手段を利用できることは、消費者の利便性を高める反面、悪質業者にとっての営業活動を容易にしている側面があ

ることを意味し、結果的に、悪質商法を助長している点は、否めないところである。

(参考2) http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120419_2.pdf



(参考3) <http://www.nacs.or.jp/documents/1102011sokuhou2.pdf>

支払方法

支払方法	東日本	西日本	計
即時払い・現金払い	66	46	112
販売信用	38	8	46
自社割賦	2	1	3
包括信用	1	1	2
2か月以内	34	6	40
個別信用	0	0	0
その他	1	0	1
借金契約	0	2	2
不明・無関係	14	9	23
合計	118	65	183

通信販売種類別

種類	東日本	西日本
インターネット通販	57	17
インターネットオークション	2	1
ペニーオークション	0	0
海外通販 (越境取引)	11	3
テレビ通販	12	5
カタログ通販	11	4
新聞広告	5	6
雑誌広告	1	0
折り込みチラシ	0	0
DM広告	3	1
不当請求・架空請求	8	8
その他	8	20
合計	118	65

決済手段別の集計

種類	東日本	西日本
クレジットカード	34	7
コンビニ決済	5	2
電子マネー	1	0
代引	28	15
銀行振込	29	19
その他	21	22
合計	118	65

そこで、多様化・複雑化するクレジット取引、その他、決済手段において、消費者は、消費者トラブルに遭った場合に、どのような手段がとれるのか、消費者にとって、何が安心できる決済手段であるのか、今後の整備の必要性という観点も含めて、現行

法における枠組みを整理する必要があると考えられる。

4 越境型取引

取引の国際化という観点だけではなく、そして、サクラサイト商法をはじめ各種悪質商法は、パソコン、携帯電話、スマートフォン等のインターネット取引（サイト）を活用していることが少なく、このような情報通信技術の発達により、決済手段の多様化のみならず、従来の店舗型取引とは異なり、とりわけ、通信販売の領域では、越境型の消費者トラブルも増加している（上記参考2参照）。

また、決済代行業者が介在する場合、当該決済代行業者が海外のアクワイアラーと契約しているケースもあり、解決が困難となることも少なくない。

この点、2006年（平成18年）には法の適用に関する通則法が制定され、2011年（平成23年）の民事訴訟法の改正が行われ、同年には越境取引消費者センター（CCJ）の運用が始まっており、今後、この越境型の消費者トラブルへの対応の重要性が増してくると思われる。

そこで、本シンポジウムにおいては、基調講演として坂東俊矢先生（当会会員、京都産業大学法科大学院教授）、特別講演としてCCJの構成組織である一般社団法人ECネットワークから沢田登志子さん（理事）お招きし、情報の共有、今後の対応についても、議論していきたいと考えている。

※ その他、参考資料

- | |
|--|
| <p>①近畿弁護士会連合会「クレジットカードに対する消費者の真の安心と信頼を確立するための割賦販売法の改正を求める決議」（2009.11）
http://www.kinbenren.jp/declare/2009/k20091127-02.pdf</p> <p>②消費者庁でインターネット消費者取引研究会「インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取り組みについて」（2011.7）
http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/110311adjustments_1.pdf</p> <p>③国民生活センター「『絶対儲かる』『返金保証で安心』とうたう情報商材に注意！－情報商材モール業者を介して購入した事例から見る問題点－」（2010.3）
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20100317_2.pdf</p> <p>④国民生活センター「悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－」（2011.12）
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20111201_3_1.pdf</p> <p>⑤国民生活センター「各種相談の件数や傾向・出会い系サイト」（2012.2）
http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/deaikei.html</p> <p>⑥消費者庁「インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき5つのポイント～消費者庁越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談から～」（2012.4）
http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/120411adjustments_1.pdf</p> |
|--|

第2 決済手段の仕組み・概要

1 はじめに

情報通信技術の発達に伴って、決済手段は、多種多様なものとなっているが、その代表的なものとして、サクラサイト被害などに利用されている「クレジットカード取引」「決済代行業者」「電子マネー取引」「コンビニ収納」に分けて、その取引の仕組

み、規制状況等を確認しておくこととする。もっとも、その同一類型の決済手段においても、必ずしも全てが同一の構造とは限らないところには、注意が必要である。

2 クレジットカード取引・決済代行業者

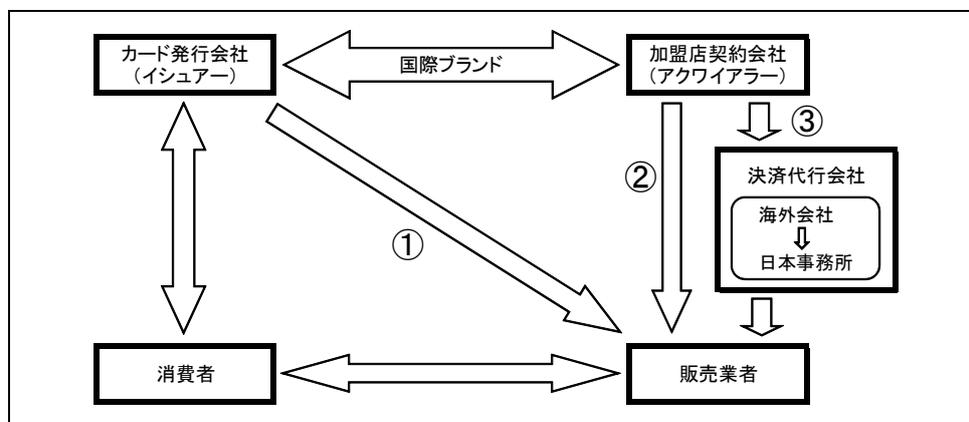
(1) 包括信用購入あっせんの定義（割賦販売法2条3項）

- ・ カードを交付または番号・記号を付与し、
- ・ 特定の販売業者が行う商品販売を条件として、
- ・ 代金相当額を当該販売業者に交付し、
- ・ 2月を超える後払いまたはリボ払いを約定する契約

(2) クレジット取引の構造と主な類型

カード発行会社（イシューア）が利用者との間でカード発行基本契約を締結

- ① カード発行会社（イシューア）自身が直接的に加盟店契約を締結している販売業者等とのクレジット決済（オンアス方式）
- ② 国際ブランドを通じて提携関係のある別のカード会社（アクワイアラー）との間で加盟店契約を結ぶ販売業者等とのクレジット決済（ノンオンアス方式）
（アクワイアラーが国内の場合には、日本独自の決済ネットワークが利用されており、国際ブランドを介した決済にならない場合がある。）
- ③ アクワイアラーの包括加盟店（決済代行業者）を通じて、その先の販売業者等とのクレジット決済（決済代行介在型）



※ 海外にある決済代行業者が、海外のアクワイアラーと加盟店契約を締結し、その決済代行業者の日本事務所を介して、日本国内の販売業者と提携している場合は、クロスボーダー（越境）取引となる。

(3) 決済代行業者の役割・機能

【梶野村総合研究所「平成22年度商取引適正化・製品安全に係る事業（諸外国のクレジットカードの決済状況に関する実態調査）報告書」（2011年3月4日）参照】

- 機能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

→ 決済代行業者には、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立場の2つ立場を兼有している。

販売店にとって、加盟店申請や顧客の個人情報管理などを代行してもらうことで、販売店は低コスト、低リスクによるクレジット決済等の導入が可能となる。

しかし、本来、クレジット会社の加盟店となる審査が通らないような販売業者等がクレジット決済等を利用できるようにすること自体は、機能と言いうるものではない（決済代行業者の中には、このことをHPにて宣伝文句としているところもある）。

- 形態1 アクワイアラーと決済代行業者が加盟店契約を締結
（アクワイアラーと店子・販売業者の間に加盟店契約なし）
- 2 アクワイアラーと店子の間の加盟店契約を決済代行業者が仲介
 - 3 アクワイアラーと販売店が直接に加盟店契約を締結
（決済代行業者はデータ処理・事務代行）
 - 4 その他

決済代行業者の本質（土井先生論文「クレジット決済代行業者の問題点」より抜粋）
国内の信販会社は、それぞれに加盟店審査を行い、不適切な業者が自社の加盟店にならないようにしている。そのため、少なくとも得体の知れない出会い系サイト業者を正面から加盟店にするようなことはない。
サイト業者は、顧客から集金するシステムを持たなければ、事業を展開出来ない。そこで、一部の決済代行業者は、通常的信販会社が加盟店にしないような怪しげなサイト業者に集金手段を提供し、それと引き換えに決済手数料の分け前にあずかる。なかには、「他社では審査通過の難しいご業種でもサービス提供を実現しております。」などと言い切る決済代行業者も存在する。こうして、悪質なサイト業者がクレジットカード決済システムに参入するようになり、被害者が量産される。信販会社の加盟店管理を回避させ、詐欺まがいの業者にカード決済という名の集金手段を与え、その見返りに自らも利益を得ること、これが決済代行問題の本質である。悪質決済代行業者の存在は、悪質サイト業者にとって不可欠である。

※ 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会信用法部会調査結果

日弁連消費者問題対策委員会信用法部会では、決済代行の仕組みや実情を調査し、消費者被害発生防止、被害救済のためのあるべき仕組みや法規制について検討することを目的として、2010年6月から8月にかけて決済代行業者大手7社に対し調査依頼を行い、うち6社に対して訪問等による調査を実施した。

調査対象の決済代行業者（以下、「調査対象業者」という。）は、いずれも海外アクワイアラーとの提携関係がない業者であった。

消費者被害防止や救済といった観点からは、①新規提携契約時の販売業者の審査、

②個々の決済時の取引内容等の調査、③トラブル時の対応等が問題となると思われる
ところ、①に関しては、調査対象業者においては、総じて、サクラサイト等の悪質業
者との提携契約は行わないという回答であった。

また、②に関しては、決済時に個々の取引内容や勧誘状況をチェックするかについ
て、積極的に肯定する業者は皆無であった。決済時にかかるチェックを行うことは不
可能であるというのが実情のようである。

③に関しては、基本的にはアクワイアラーに迷惑をかけない処理（返金処理等）を行
い、その上で、販売業者に損失を負担させる（それができない場合には自己の損失で
それを行う）という回答が多数を占めた。

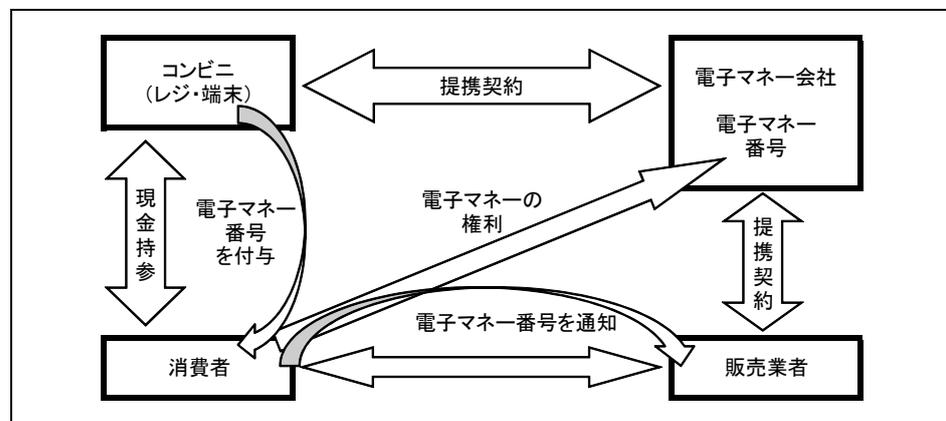
3 電子マネー取引

サクラサイト等の悪質商法で利用されている一般的な電子マネー取引の手法は、消
費者が、現金をコンビニに持参し、電子マネーを購入し、消費者に電子マネー番号が
付与され、チャージされる。

消費者は、販売業者（サイト等）の画面に電子マネー番号を入力し、決済をする。

販売業者は、電子マネー会社に電子マネー番号の残高を確認し、認証されることで、
商品・役務の提供がなされ、代金は、コンビニ→電子マネー会社→販売業者という流
れで、決済される。

なお、電子マネー取引においても、そのチャージにおいて、クレジットを利用して
いるケースや、電子マネー会社と販売業者の間に、決済代行業者が介在するケースも
あるとのことである。

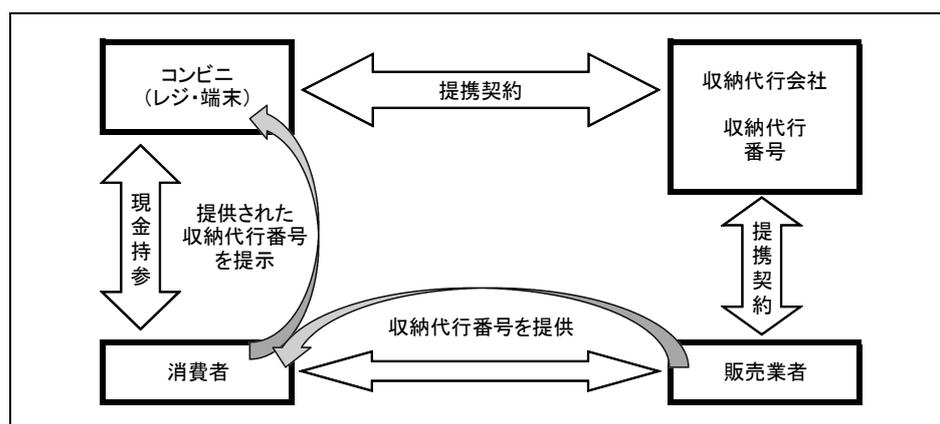


4 コンビニ収納（収納代行）

販売業者が、収納代行業者から、収納代行番号を取得し、消費者に伝える。

消費者は、伝えられた収納代行番号を提示して、代金を支払うと、コンビニから収
納代行業者にデータが送られ、収納代行業者から販売業者に支払が約束されることか
ら、販売業者は、消費者に商品・役務が提供される。

代金は、電子マネー同様に、コンビニ→収納代行業者→販売業者という流れで、決
済される。



5 銀行振込

消費者が、金融機関（銀行等）を介して、販売業者名義の預金口座等に振込をするものであり、ある意味、最も一般的な決済手段ではある。

しかしながら、悪質商法においては、販売業者以外の名義の口座を利用しているケースもあり、いわゆる架空口座、口座売買などが問題ともなっている。

なお、後記の口座凍結や口座から販売業者の情報が特定されることを避けるために、未だに、現金手渡しによる決済手段を用いる悪質業者（投資詐欺など）も横行している。

6 その他

① デビットカード

金融機関で発行されたキャッシュカードを代金等の支払時にそのまま利用できるものであり、支払時に、キャッシュカードを提示し、端末に暗証番号を入力することで、利用代金が金融機関の口座から即時に引き落とされ、数日後に加盟店の口座へ入金される。海外では、広く普及している国（フランスの CARTE BLEUE（カルト・ブルー）など）もある。

利用限度額が、預金口座の残高を利用上限とされており、預金口座を有していれば、簡易な審査（又は審査無し）にてデビットカードが発行されている。

また、クレジットカードとの違いは、クレジットカードが、決済までの期間が長いのに対して、デビットカードは、ごく短期間（即時）にて、預金口座から決済となる。

その意味では、預金の払い戻しをした上で、現金決済をしているという性質が強いものではあるが、クレジットカード同様に、販売業者等を加盟店にしている点や、仮に、決済時に預金口座の残高が不足した場合、貸付又は未精算として処理をされ、利息・遅延損害金を付加して請求をされることもあり、単純に、現金決済と同様に位置づけられるかは多大な疑問がある。

② ペイパル (PayPal)

アメリカの企業によるインターネットを利用した決済サービスであり、利用者は、まず、アカウントを取得し、PayPal 口座を開設するとともに、クレジットカード番号を登録しておき、その後、オンラインショッピングなどで、支払方法を PayPal と選択し、支払先（販売業者側）のメールアドレス、パスワードを入力することで決済ができる。

クレジット情報は、PayPal が管理することから、利用者（買い手側）が支払先にクレジット情報を伝える必要がないのが特徴である。また、事業者側（支払先）にとっても、買い手側のクレジット情報等の個人情報を管理する必要がないというメリットがあるとされる。なお、国内のオンラインショップだけでなく、海外190の国と地域で利用でき、21通貨での支払いにも対応しているとのことである（ペイパルHP https://www.paypal.com/jp/cgi-bin/marketingweb?cmd=_home-general&nav=0参照）。

日本における PayPal は、海外における PayPal と異なり、PayPal 口座への振り込み、PayPal 口座間の送金などは、資金決済法により禁止されている。

PayPal における決済は、基本は、クレジット決済となることから、クレジット会社における加盟店の管理、決済代行業者同様に、PayPal における加盟店の管理等の問題が生じうるものと思われる。

7 決済方法の選択・契約までの流れ（サクラサイトを例に）

「出会い系・SNSサイト被害対策弁護団（埼玉）」の資料を参考

(1) 入力画面

① 出会い系サイトのポイント追加の画面

ポイント追加	
<ul style="list-style-type: none"> ■クレジットカードでポイント購入 <input type="checkbox"/> ××●●クレジット <input type="radio"/> 2回目以降は3ヶ月間決済 ■お振込でポイント購入 <input type="radio"/> 銀行振込 <input type="radio"/> 郵便振替 ■電子マネーでポイント購入 <input type="radio"/> ABC-MONEY <input type="radio"/> XYZ-CASH 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> ××●●クレジットは、 決済代行業者で クリックすると②へ </div>

② クレジット決済の画面

クレジット決済	
¥ 3000 : 300 pt▼	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> クリックすると③へ </div>
決済	
決済希望金額を選択頂き、決済ボタンを押して下さい。	
※VISA,MASTER,JCBがご利用可能です	
※別途消費税が必要です	
××●●クレジット（株）を利用しています	

③ 確認の画面

クレジットカードにてポイント購入決済を行います。次ページにて、クレジットカード情報や電話番号の入力を行ってください。

④ 入力画面

☆クレジットカード番号

※利用可能カード VISA, MASTER, JCBのいずれかについて

☆クレジットカード有効期限

☆申込金額 (②の画面で選択した金額が表示される)

☆名前

※クレジットカードに記載されている利用者名

※カード名義人以外はご利用できません。(赤字で表示)

☆電話番号

☆メールアドレス

(2) 入力画面後

[ご利用の前に]

・今回ご利用決済のカード会社からの請求名称には「●×」もしくは「×■▲」となり、ご利用サービス名は記載されません。(The descriptor in information on your next invoice will be shown either `●×` Or `×■▲`)

今回ご利用の決済はVISA・MASTERCARDは日本円でのご請求となり、JCBを利用の場合、金額は「米ドル」に変換されて請求されます。

「米ドル」の場合、為替相場の変動および為替手数料などにより、請求金額は申し込み金額とは約一割程度異なる場合がございます。請求確定金額はご利用カード発行会社までお問い合わせ下さい。

※入力内容を確認しましたら、以下の「購入」ボタンを押してください。

購入

ご利用の際は、注意事項をご確認の上お申し込み下さい。

「注意事項」をクリックすると(3)の画面へ。確認しなくても、「購入」をクリックすることができる。

(3) 注意事項欄の記載

××●●クレジット免責事項等について

××●●クレジット株式会社(以下、当社といいます)は、サイト運営者が提供するサービス・商品・情報等の完全性、正確性、確実性、有効性、適法性などについて、いかなる保証も行いません。

またカード名義人様とサイト運営者様間にて行われました取引に関しまして当社は取引の当事者とはならず、いかなる責任も負いかねますのでカード名義人様は自己の責任においてサイト運営者との取引を行ってください。万一取引についてトラブルが生じた場合には、カード名義人様とサイト運営者様にて直接これを解決するものとします。

第3 各決済手段の法的位置づけと対応手段（各責任）

1 クレジットカード取引

(1) イシューア－・アクワイアラーの法的位置づけ

割賦販売法の規制を受けることは問題ない。

① カード発行会社（イシューア－）

「予めカード等を利用者に交付する」事業者であり、「包括信用購入あっせん業者」にあたる。

② アクワイアラー

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」（割賦販売法30条の2の3第4項）にあたる。

(2) 決済代行業者の法的位置づけ

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。

消費者庁HP <http://www.caa.go.jp/kessaidaikou/home.html>

では、決済代行業者が、割賦販売法の規制対象となるかとなると、難しいと言わざるを得ない。

※ 決済代行業者の割賦販売法上の位置づけ

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」にはあたらず、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。

次に、決済代行業者が、資金決済に関する法律（以下「資金決済法」という。）の資金移動業者や資金精算業者として規制対象となるかについても、議論があるところではあるが、現時点では、該当しないとされる。

※ 決済代行業・収納代行業・代金引換業の資金決済法上の位置づけ

（資金決済法パブコメへの金融庁の考え方）

金融審議会においては、「共通した認識を得ることが困難であった事項については、性急に制度整備を図ることなく、将来の課題とすることが適当」とされており、利用者保護に欠ける事態等が生じないように引き続き注視していくこととしている。

また、決済代行業者が、特定商取引法の通信販売（役務＝決済の代行）にあたる

かという点も、議論があるところではあるが、消費者との関係での有償性など、さらなる検討が必要かとは思われる。サイト利用のための決済の代行として、サイト利用の対価と一体的な構造を捉えることができるのではないか。

(3) イシューアーの責任（救済方法）

① 抗弁の接続（対抗）

販売業者（包括信用購入あっせん関係販売業者）に対して生じている抗弁事由を、クレジットカード会社（包括信用購入あっせん業者）に対抗することができる（割賦販売法30条の4）

- ・カード発行会社（イシューアー）が直接提携した販売業者等（オンアス方式）でなく、アクワイアラーや決済代行業者を経由した販売業者等（ノンオンアス方式）の場合でも、間接的加盟店との取引に関する抗弁事由をカード発行会社に対抗できる（同法30条の2の3第4項参照）。
- ・海外アクワイアラーと海外決済代行業者を経由した販売業者等との取引についても抗弁対抗を主張することができる。
 - 消費者契約に関する民事規定（消費者保護の強行規定）は、消費者が国内法の強行規定を選択して主張できる（法の適用に関する通則法11条）。

② 加盟店調査義務

業務適正化義務の中の苦情の適正処理義務（割賦販売法30条の5の2）

「購入者の利益の保護を図るため」

- A) 信用情報の適正な取扱い
- B) 業務委託時の適正化
- C) 顧客の苦情発生時の適正処理



（第1段階）苦情を受け付けたときは、苦情内容の原因を分析すること（省令60条1項1号）

（第2段階）苦情の分析により次のいずれかに当たる場合、必要な調査を行うこと

- I 包括信用購入あっせん関係販売業者等のうち包括信用購入あっせん関係立替払取次業者と提携契約を締結した販売業者を除く販売業者等（包括クレジット業者の直接提携加盟店＝イシューアー加盟店）による勧誘に関する苦情が、不実告知等に該当する場合（省令60条1項2号イ）
 - ⇒ 重大苦情は1件でも調査義務発生
- II 包括クレジット業者の直接提携加盟店（イシューアー加盟店）による勧誘に関する苦情が、その他の違法行為に当たる場合（省令60条1項3号イ）
 - ⇒ 苦情が多発して購入者の利益保護に欠けると認められる場合に調

査義務発生

Ⅲ 包括信用購入あっせん関係販売業者等のうち包括信用購入あっせん関係立替払取次業者と提携契約を締結した販売業者（包括クレジット業者の間接的提携加盟店＝アクワイアラー加盟店）による勧誘に関する苦情の場合（省令60条1項3号ロ）

⇒ 苦情が多発して購入者の利益保護に欠けると認められる場合（省令60条1項3号）

⇒ 勧誘方法に関するその他苦情は多発したとき調査義務

Ⅳ 包括クレジット業者の業務に関する苦情が、購入者の利益保護に欠ける行為に当たる場合（省令60条1項2号ロ）

⇒ クレジット業者の義務違反があるときは自社に対する調査義務

	加盟店の勧誘方法が不实告知等に該当	加盟店の勧誘方法がその他の問題行為	包括クレジット業者の業務に問題行為
イシューア加盟店	Ⅰ 重大苦情は、1件でも調査義務	Ⅱ 発生状況が多い場合に調査義務	Ⅳ 1件でも調査義務
アクワイアラー加盟店	Ⅲ 発生件数が多い場合に調査義務		

※ クレジット会社にとって、決済代行業者が加盟店にあたるものであるが、直接の加盟店ではない決済代行業者を介した販売業者等に関する苦情であっても、アクワイアラー加盟店（枝番加盟店）の苦情としてⅢの調査義務の対象となる。

③ 既払い金返還

クレジットカード取引については、個別クレジット取引のような既払い金返還についての規定がない。

クレジットカード取引において、イシューアに対して、法的責任を追及するのであれば、加盟店調査義務等を根拠として、不法行為等の一般法理によらざるを得ない。

個別クレジット取引であれば、①クーリングオフ（割賦販売法35条の3の10第1項）、②過量販売解除権（同法35条の3の12）、③不適正勧誘解除権（同法35条の3の13～16）の規定がある。但し、①及び③は、訪問販売等の特商法5類型、②は、訪問販売に限られる。

④ チャージバック制度

カード利用者からのクレーム申し出等に基づき、国際ブランドで定められた一定の事由（チャージバックリーズン）が認められる場合に、イシューア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るが、あくまで国際ブランドが定めたルールであるため、カード利用者の権利でもなく、時期、事由に制限もある。

但し、交渉等により、加盟店・決済代行業者からの任意の返金（リファンド）

がなされるケースもあり、チャージバック制度とリファンドが、あまり区別されずに運用されていることもある。

また、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（もともと、国際ルールを適用する方向にある。）。

(4) マンスリークリア方式の場合

マンスリークリア方式（2か月以内の支払）の場合、割賦販売法の規制対象外となる。

※ サクラサイト被害などでは、多くが、マンスリークリア方式であるがために、クレジット会社が、しばらくの間、請求を留保してくれることは少ないが、結果、サイト業者・決済代行業者との直接交渉を求められることが多い。もともと、クレジット会社においても、未払い金の請求について、商品・役務の具体的な特定ができるかという疑問もある。



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、クレジットシステムの特徴から導かれるものであり、信義則上、同様の責任を認めるべきではないか。

また、チャージバック制度は、マンスリークリア方式を含むルールであり、クレジット会社より利用者への積極的な告知など、その活用を促すべきである。

※ マンスリークリア方式での購入後、リボルビング方式に変更した場合

クレジットカードの支払方法として、後からリボ払いに変更可能な機能（特約）が付与されているクレジットカードを交付していることは、リボルビング払いへの変更を想定した信用供与契約である。したがって、リボ払いに変更後は包括信用購入あっせんに該当するものと解する。

取引条件表示義務（法30条）、包括支払可能見込額調査義務（法30条の2）、業務適正化義務（法30条の5の2）、登録義務（法31条）などの後からリボに変更した後に義務を履行することは不可能な義務についても、当初から義務を履行する必要があると解する。

苦情発生時の適正処理義務（加盟店調査義務）は、後からリボに変更した後に購入者等から苦情が寄せられたときに義務が発生する。

契約書面交付義務（法30条の2の2）は、後からリボ払いに変更した時点で交付義務が発生（遅滞なく交付）する。

抗弁の対抗規定（法30条の4）、契約解除の制限（法30条の2の4）は、後からリボ払いに変更した後に適用されるものと解される。

（経済産業省「割賦販売法の解説・平成20年版」49頁参照）

（参考）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

「二月払購入あっせんに係る受領契約の支払方法が、二月を超える期間の支払又はリボルビング方式による支払に変更された場合には、その変更後は包括信用購入あっせんとして、基本規則を適用することとする。」

http://www.j-credit.or.jp/association/self_imposed.html#area0202

(5) 決済代行業者の責任（救済方法）

① 加盟店調査義務

決済代行業者を直接に法規制をするものがない（前記参照）。

しかしながら、前記のごとく、決済代行業者は、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を行う役割を有していることからすれば、加盟店調査義務が問題となりうる。

また、消費者との関係においても、基本的には、決済代行業者自体から、何らかの請求を受けるものではないが、決済代行業者が、消費者の委託を受けて、消費者が入力したクレジットカード情報にて決済ができるようにする（決済の代行を行う）という契約関係があるのではないか。少なくとも、消費者との関係においても、個人情報適切に管理、クレジット会社につなぐという責任を負っている。

→ 消費者と決済代行業者の間に、委任・準委任契約（又は、その類推）が存在すると構成することで、善管注意義務を認めることができる。

※ 免責条項

決済代行業者の債務不履行責任の全部免除や不法行為責任の全部免除を含む趣旨であれば、当然、消費者契約法8条1項1号、3号により無効である。

仮に、決済代行業者は、サイト業者の債務不履行、不法行為については責任を負わないという趣旨であれば、決済代行業者自身の債務不履行責任や不法行為責任は当然に追及できる。



契約上責任、又は、信義則上の責任として加盟店調査義務

その派生として、悪質な加盟店等との加盟店（提携）契約を解消（サクラサイトを排除）する義務、請求（決済）を止める義務を導ける余地はある。

② 既払い金返還

①の加盟店調査義務との関係、及び、公序良俗違反、サイト業者の不法行為の幫助という立場から、債務不履行ないし不法行為としての損害賠償責任として、返金を求めることとなる。

また、前記チャージバック・リファンドにおいて、決済代行業者からアクワイアラー、アクワイアラーからイシューアーに各返金がなされることで、消費者に返金されていることも少なくない。

しかしながら、クレジット会社においても、決済代行業者においても、クレジット取引の対象は、「サイトを利用できる権利・役務」であり、その点に問題がないという主張や、そもそも、サイトのサクラ性を争ってくることもあり、決済代行業者の法的な位置づけを明確にするとともに、加盟店管理義務、問題のある加盟店の排除義務、決済防止義務等の規制を設けるべきではないか。

内閣府消費者委員会「決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害対策に関する提言」(2010.6)

http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2010/_icsFiles/afiedfile/2010/11/26/101022_teigen.pdf

3. 求められる対策

(1) 被害事例及び決済代行業者の実態把握

現在のところ、決済代行業者を経由したインターネット取引の被害については、取引内容、決済に関与する事業者、契約内容等の実態が、必ずしも明らかになっていない。消費者が自分が行ったインターネット取引に決済代行業者が関与したことさえ認識していないこともその理由の1つと考えられる。

したがって、まずこれらの取引実態について十分な調査を実施する必要がある。

(2) より厳正な処分及び消費者への注意喚起

インターネット取引被害の解消にあたっては、商品代金等について十分な表示をしないなどの不当表示を行う悪質なネット事業者に対する特定商取引法や景品表示法等に基づく当局による処分・摘発等の一層の強化を図る必要がある。また、消費者への注意喚起を促すより充実した広報を行う必要がある。

(3) 通信販売業者による決済代行業者に係る表示の義務付け

現在、問題となっている事例の多くでは、ネット事業者の表示する決済に関する画面上、決済代行業者が決済取引に介在していることや当該事業者の連絡先が明示されていないため、上記2. のとおり、被害救済が困難になっている。

したがって、特定商取引法の規定を見直し、通信販売業者の表示義務事項として、決済代行業者を経由した決済である旨や当該事業者の連絡先などを追加する措置を講じることが必要である。

(4) その他必要な制度改正に向けた検討

上記2. のとおり、決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害は、海外のアクワイアラー及びその加盟店である決済代行業者を経由した取引であることが多く、現行法の厳正な運用のみでは、十分な被害救済が実現できないと考えられる。

したがって、関連法令の見直しの検討や、海外アクワイアラー等の関係事業者間での紛争処理のルールの見直しに関する海外への働きかけ等、どのような対応が必要かつ効果的であるのか、あらゆる対応を検討すべきである。

2 電子マネー取引

(1) 法的位置づけ

資金決済に関する法律（以下「資金決済法」という。）での「第三者型前払式支払手段発行者」にあたる。

※ 第三者型前払式支払手段

「前払式支払手段」は、紙型・IC型・サーバ型を含む

⇒紙媒体方式：代金前払いの証票

(例) 商品券, 図書券, ビール券

⇒磁気方式：代金前払いのカード（1回ごとに発行し細かく利用）

(例) テレホンカード, オレンジカード

⇒IC方式：入金（チャージ）と利用を繰り返す先払いカード

(例) スイカ, イコカ, ワオンなど

⇒サーバ方式（カードレス方式）：代金先払いでプリペイド番号（16桁）

またはID・パスワードを付与し、ネット取引で番号等を入力して利用

(例) ウェブマネー社 (入金はコンビニ, ネットバンク等で可能)

※ 趣旨

発行者の財務基盤の確保による利用者の保護が中心

※ 第三者型発行者に対する規制内容

- ・登録制 (登録拒否事由を規定)
- ・未使用発行残高の2分の1以上の保全義務
- ・事業廃止時の払戻し義務
- ・行政的監督権限

(2) 電子マネー会社の責任

① 加盟店調査義務

第三者型前払式支払手段発行者の登録拒否事由 (資金決済法10条) に, 「購入できる物品等が, 公序良俗を害するおそれがないことを確保するために必要な措置を講じていない法人」を掲げ, 発行者は, 加盟店が公序良俗に反するおそれのある商品・役務を提供することがないように適切な措置を講じることが行政的に義務付けられ, 違反行為については, 業務停止命令・登録取消事由 (同法25条, 27条) となる。

そうであるならば, 電子マネー会社は, 公序良俗に反するおそれのある商品・役務を提供する加盟店とは取引をしないように注意を払うべきであり, 積極的な加盟店調査義務を認めうるのではないか。

※ 資金決済に関する法律 (2009. 6制定, 2010. 4施行)

<http://www.fsa.go.jp/common/about/pamphlet/shin-kessai.pdf>

(登録の拒否)

第10条 内閣総理大臣は, 登録申請者が次の各号のいずれかに該当するとき, 又は登録申請書若しくはその添付書類のうち重要な事項について虚偽の記載があり, 若しくは重要な事実の記載が欠けているときは, その登録を拒否しなければならない。

三 前払式支払手段により購入若しくは借受けを行い, 若しくは給付を受けることができる物品又は提供を受けることができる役務が, 公の秩序又は善良の風俗を害し, 又は害するおそれがあるものでないことを確保するために必要な措置を講じていない法人

(業務改善命令)

第25条 内閣総理大臣は, 前払式支払手段発行者の前払式支払手段の発行の業務の運営に関し, 前払式支払手段の利用者の利益を害する事実があると認めるときは, その利用者の利益の保護のために必要な限度において, 当該前払式支払手段発行者に対し, 当該業務の運営の改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

(第三者型発行者に対する登録の取消し等)

第27条 内閣総理大臣は, 第三者型発行者が次の各号のいずれかに該当するとき, 第七条の登録を取り消し, 又は六月以内の期間を定めてその第三者型前払式支払手段の発行の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

一 第十条第一項各号に該当することとなったとき。

※ 資金決済法パブコメへの金融庁の考え方

<http://www.fsa.go.jp/news/21/kinyu/20100223-1/00.pdf#search=>

(パブコメ)

法第10条第1項第3号の公序良俗違反について広くとらえたうえで、第三者型発行者が、加盟店の取り扱う公序良俗違反の疑いのある物品・役務にその発行する第三者型前払式支払手段が利用される状態を放置することのないよう、各事業者が加盟店審査・管理を十分行うべく、監視・監督してほしい。政令・府令でその旨明記してほしい。

(金融庁)

どのような商品・役務が公序良俗に反するか否かについては、個別の商品・役務の内容に即して適切に判断されるべきものと考えます。

なお、第三者型発行者には加盟店が公序良俗に反する商品・役務を提供することがないように適切な措置を講じることが義務付けられており、当局としても法令に則り厳正かつ適切に対処してまいります。

③ 既払い金返還

利用者との関係での具体的な義務規定はないが、利用者保護の規定の趣旨に照らし、加盟店調査義務違反が重大な場合は利用者に対する不法行為責任が生じるのではないかと。

詐欺的加盟店のトラブルが発生したときは、金融庁・財務局の資金決済法所管課に通報し、行政指導を求めることも有益とされている。

3 コンビニ収納（収納代行）

コンビニ収納会社に対する直接的な法規制がない（前記「資金決済法パブコメへの金融庁の考え方」参照）。

決済代行業者における考え方同様に、一定の契約関係・信義則上の義務、並びに、不法行為責任として、コンビニ収納会社の責任を問わざるを得ない。

4 銀行振込

銀行に対しては、銀行法による規制があるものの、口座開設において、口座名義人の営業内容を調査することを求めることは、難しいと思われる。但し、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」による本人確認はある。

また、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（振込詐欺救済法）」に基づく口座凍結により口座内預金の流出を防ぐことは可能である。

そして、口座凍結は、金融機関の判断で行われるものであることから、その意味では、金融機関に、その判断をする責任があることとなる。

全国銀行業協会「振り込め詐欺救済法における口座凍結の手続について」

<http://www.caa.go.jp/planning/pdf/100129-3-2.pdf#search='振込詐欺 口座凍結'>

しかしながら、被害者の方へ分配される額は、振込先口座が凍結された時の残高が上限となるものであり、被害額の全額を国や金融機関が補填するというものではない。

そのため、凍結時には口座残高が僅かであることも少なくないとともに、口座凍結による被害者分配手続を待っているというだけではなく、販売業者（サイト業者）と

の直接交渉が必要となる。また、口座名義人からの権利行使の届出等に対応した法的な手続きも必要となることがある。

もともと、口座凍結を行うことで、同口座が、他の決済における送金先口座として悪質業者にとって必要な口座であるなどの場合、有利な提案がなされることもあるが、反面、交渉に応じないという方針に出る業者もある。

第4 今後の課題

1 はじめに

現在、サクラサイト・情報商材など違法性が強い取引方法について、様々な決済方法が用いられ、これら決済手段が被害発生を助長する事態となっている。

すなわち、販売業者（加盟店）と提携関係を結ぶ支払手段提供者は、加盟店が行う商品販売等の代金支払い手段を提供することにより、取引を促進する役割を果たし、他方で、支払手段提供者は、販売業者を介して、利益を得ている。

このことは、まさに、割賦販売法改正前の個別（個品）クレジットにおける被害構造と異なるところはないものである。

そもそも、割賦販売法の平成20年改正においては、マンスリークリア方式については、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とはしないこととしたものの、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もいた（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）。

2 適正な決済のための調査義務

そこで、現状では、その規制する法制度の差があるものの、昨今の被害状況を鑑みるのであれば、その決済手法にかかわらず、提携関係等の以下の3つの要素に応じた支払手段提供者の責任規定を設け、その支払手段を利用する顧客に対し、支払い手段を利用する取引によって不利益が生じることがないように配慮すべき注意義務を負わせることについて、検討すべきと思われる（適正な決済のための調査義務）。

- ① 支払手段提供者と販売業者の提携関係の有無・程度
- ② 消費者と支払手段提供者の法的関係（契約関係）の有無と内容
- ③ 決済手段と商品販売・役務提供等の密接性・牽連性

具体的には、クレジットカードのマンスリークリア方式についても、他のクレジット取引と同様の規制対象として、割賦法の適用対象に加えること、少なくとも、登録制度、苦情発生時の調査義務、業務改善命令、登録取消の適用を可能とすべきではないかと思われる。

また、その前提として、クレジット会社（イシューア）等は、顧客が取引をした商品・役務内容を把握しておく必要もあると思われる。

3 苦情発生時の調査義務

また、第三者型前払式支払手段発行者は、その支払い手段を利用した顧客から取引に関して苦情を受けたときは、苦情の内容に応じて、加盟店の提供する商品等または販売方法について調査し、必要な是正措置を講ずる義務を負う旨、資金決済法に規定を設けることなどを検討する必要がある。なお、加盟店には、第三者型前払式支払手段発行者が直接提携した販売業者等に限らず、決済代行業者等を通じて支払い手段を利用する販売業者を含むものとする必要と思われる。

そして、決済代行業者、その他の決済手段についても、少なくとも、加盟店が提供する商品・役務や販売方法に違法性が疑われる情報を得たときは、その加盟店の提供する商品・役務や販売方法を調査し、被害防止のために必要な措置を講ずる義務を負わせることについて、検討すべきと思われる（苦情発生時の調査義務）。

4 既払い金返還ルール

さらには、個品クレジットに関する割販法の改正時にも議論されたことであるが、単に、抗弁の接続等のみでは、クレジット会社が、販売業者の販売手法等に何らかの問題があるとの情報を得たとしても、その情報を消費者に伝えることをせずに放置する懸念があるということから、クレジット会社に対しては既払い金返還のルールが必要なんだと考えられたように、他の決済手段に関しても、調査義務等をより実効させるためにも、支払手段提供者の既払い金返還義務（責任）に踏み込んだ規制、法的枠組みを検討する必要があると思われる。

その上で、消費者にとって、決済手段の選択時に、どのような違いがあるのかが容易に認識しうるような工夫をするとともに、後日のトラブルにも対応しうるように、いずれの決済手段を選択したのか、並びに、そもそも商品・役務内容に限らず、販売業者及び決済手段提供業者等の名称、所在、連絡先のが明確になる手段も必要かと思われる。

以上のような措置をすることにより、消費者にとって、第三者を介在させた決済手段を選択することが、何らかの消費者トラブルに巻き込まれないための安全策ともなりうるような制度を目指すべきである。

参議院経済産業委員会（2008.6.10）の橋高政府参考人の答弁

個別クレジット業者と販売業者との関係が非常に特別あるいは特殊であるというところも併せて今回の制度設計に当たって大いに関係した部分でございます。すなわち、個別クレジット業者は販売業者にクレジット契約の締結の勧誘等の行為を丸投げといたしましょうか、行わせております。したがって、個別クレジット業者のクレジット契約につきまして、販売業者はクレジット業者に代わってといたしましょうか、クレジット業者のために活動しているという関係になるという意味で極めて密接な取引関係にあるわけでございます。

既払金の返還につきましては、加盟店の悪質な行為につきまして個別クレジットを行う業者に結果責任ということで大変厳しい責任を問うものでございます。これの背景としましては、個別クレジットに係る苦情が集中している訪問販売な

どを対象とするということで、立法事実といいたまいますか、保護すべき問題となっている最も深刻なところを対象としたものでございます。

衆議院経済産業委員会（2008.5.21）の新藤副大臣の答弁

訪問販売等の悪質商法に関する苦情相談の四割に個別クレジットが利用されている実態があり、この背景といたしまして、クレジット契約が成立すれば、販売業者が代金回収のリスクを負うことなく代金が受け取れる、訪問販売等において販売業者が無責任かつ悪質な勧誘行為を行う誘引性が強く働くこと、こういうことが販売業者の悪質な勧誘行為を助長しているという側面があるのではないかと理解をしておるわけなんです。

個別のクレジット業者は、一連のクレジット取引から利益を得ておりますので、また、個別の商品ごとに与信を行う際に、加盟店の勧誘行為の調査を行うことにより消費者トラブルを防止する立場にあります。