

御説明資料

平成26年7月29日

経済産業省

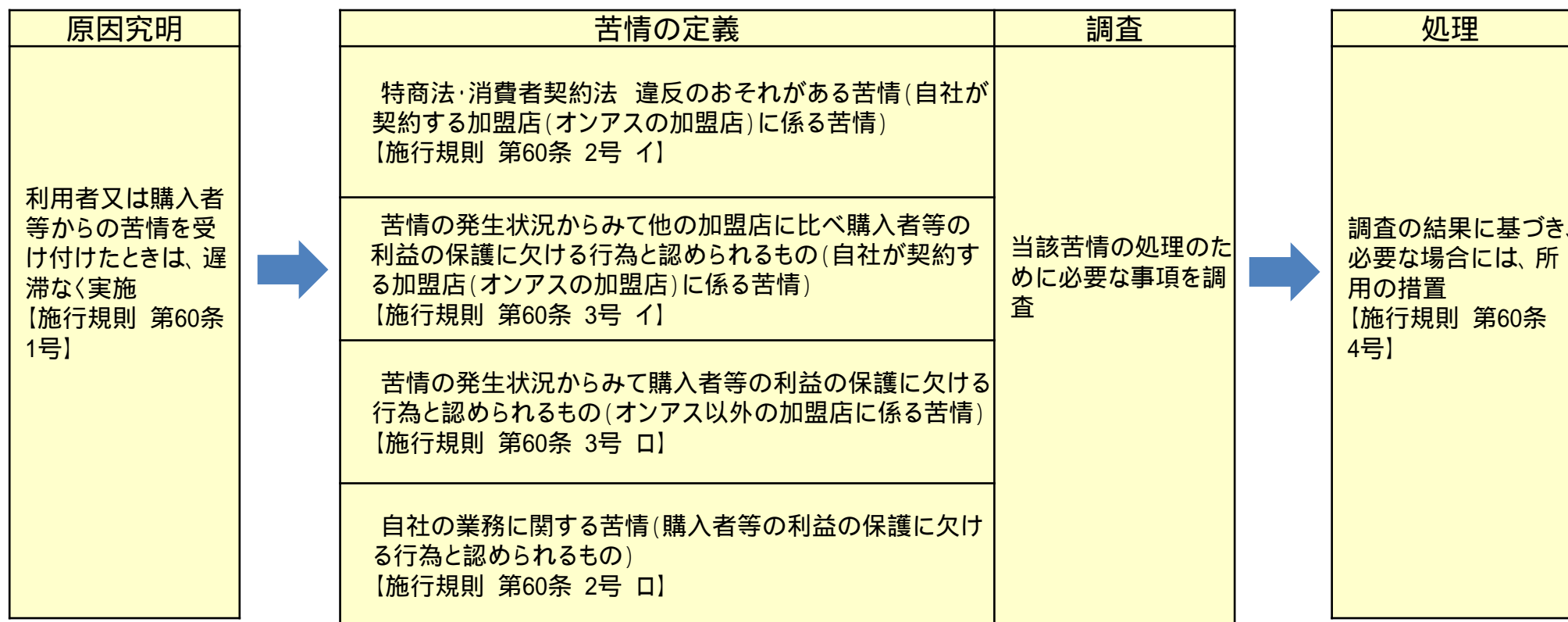
1. 現行割賦販売法上の規定 業務の運営に関する措置（苦情処理）

【第30条の5の2】

割賦販売法において、消費者の保護を図るため、クレジット会社に対して内部管理体制の整備を求めている。

- ・登録申請の段階で体制整備がなされていない場合は登録拒否要件
- ・登録後に体制整備がなされていない場合は改善命令の対象

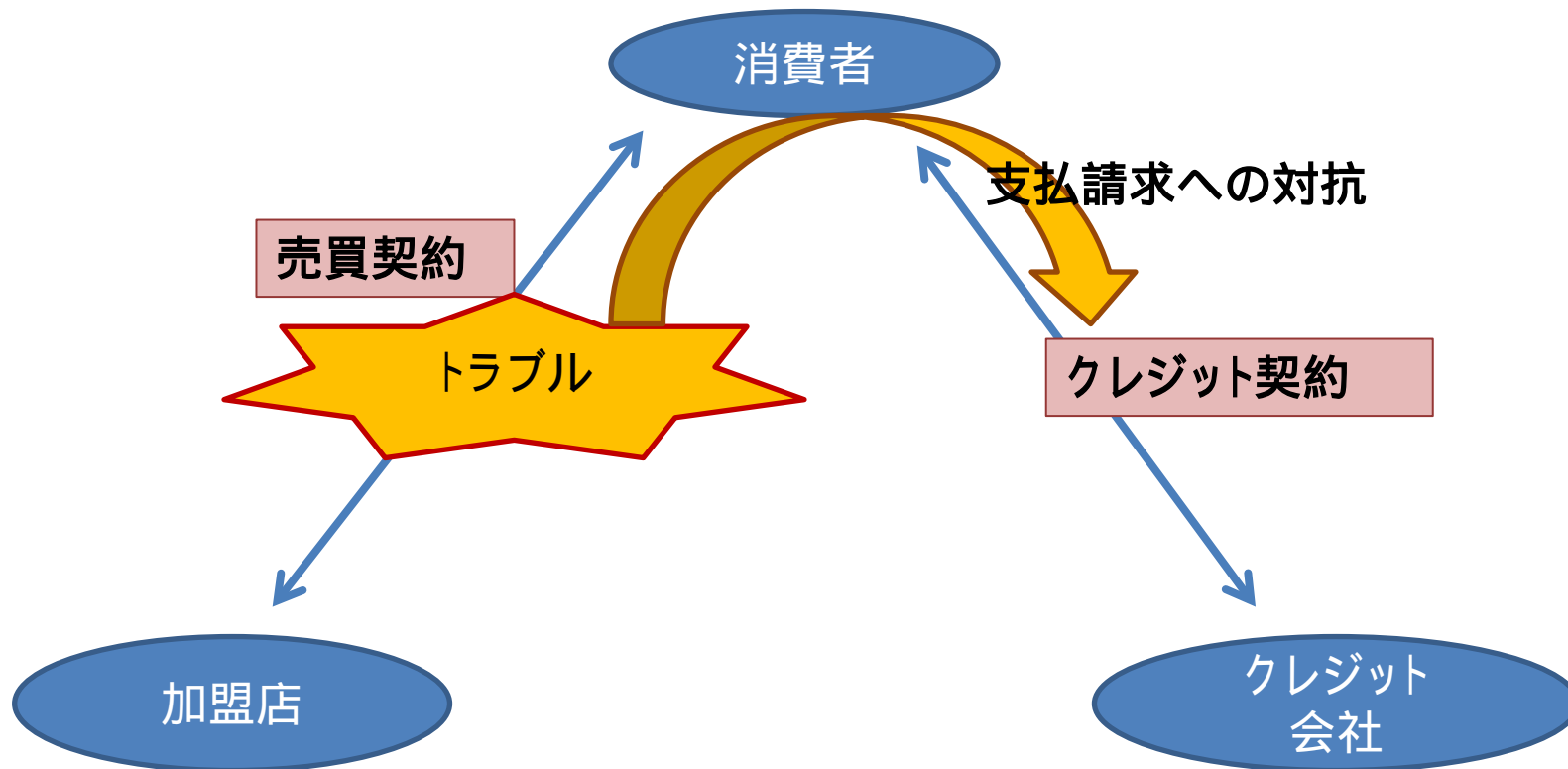
クレジット会社は苦情の適正な処理、個人情報適切な処理、業務委託の適正の確保の観点から適切な内部管理体制を整備する必要がある。



1. 現行割賦販売法上の規定 支払停止の抗弁

【第30条の4】

加盟店等との間で商品の引渡しがない等トラブルが生じた場合、消費者等は、加盟店との間に生じている事由をもって、当該支払の請求をするクレジット会社に対抗することができる。

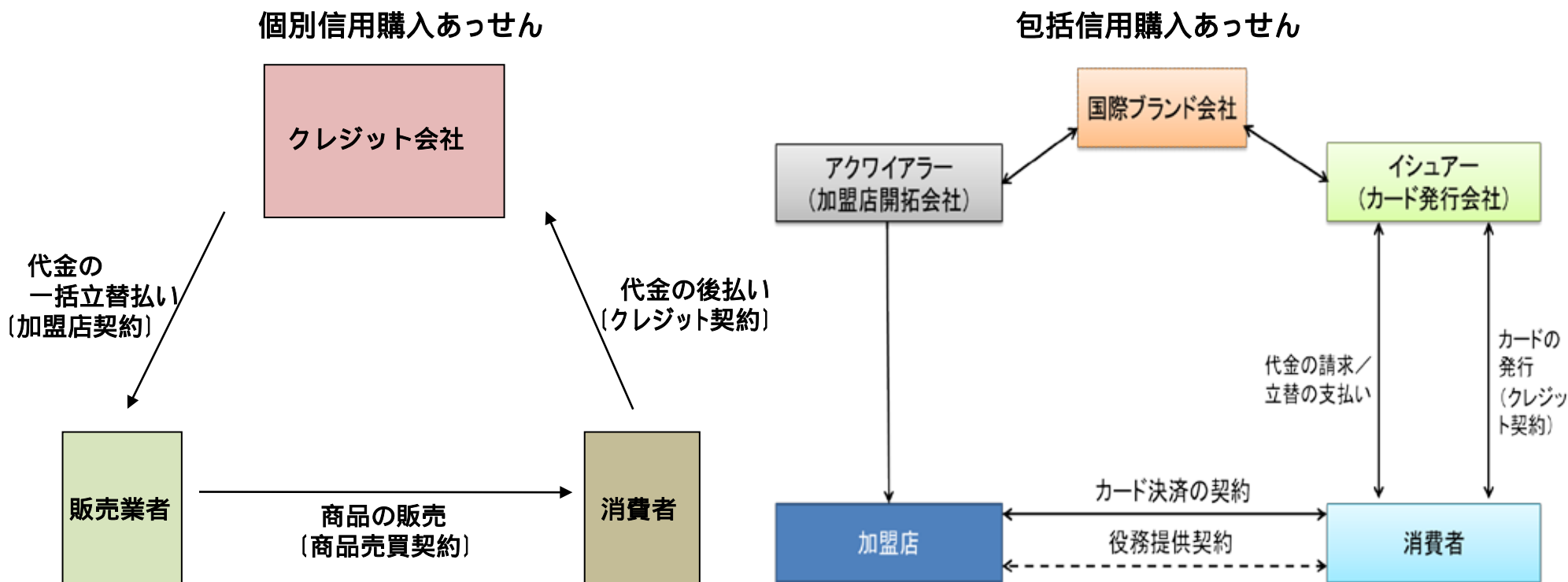


1. 現行割賦販売法上の規定 加盟店契約時における調査義務

【第35条の3の5】

個別信用購入あっせんとは、クレジットカードを使わず、商品を購入するごとに、その都度クレジット契約を結び、代金の後払いを行うものであり、直接的な加盟店契約が存在。平成20年改正において、個別あっせん業者に対して、特定商取引法の5類型に属するあっせん取引を行う場合、加盟店契約時や個別クレジット契約時に一定の調査を行い、その記録を作成・保存すること等を義務づけ。

一方、包括信用購入あっせんにおいては、カード発行会社と加盟店開拓会社が異なる場合が多く、その場合、カード発行会社と加盟店とに直接の契約関係が存在しない。



2. クレジットカード決済の構造的変化(決済代行業者の介在)

近年、通販サイト等がカード会社と包括加盟店契約を締結し、いわゆる決済代行業者として店子加盟店にカード決済サービスを提供。加盟店の一部には、消費者トラブルの懸念から既存のカード会社が加盟店としてこなかった業態も含まれている。

また、海外に所在する加盟店開拓会社や決済代行業者が、加盟店と契約を結んでクレジットカード決済を行う事例において、消費者トラブルが生じる場合も多い。

