

「消費者委員会」説明用資料

平成26年7月29日



当協会への質問事項

1. マンスリークリア方式についても、割賦販売法の抗弁の接続の対象とされると、どのような支障が生じるのでしょうか。
2. 割賦販売法においては、苦情発生時の調査義務がイシューアに課せられていますが、他社加盟店に係る苦情に関する調査は、どのように行われているのでしょうか（包括信用購入あっせんとマンスリークリア方式で違いはあるのでしょうか）。
アクワイアラーや店子を持つ決済代行業者にも調査を義務付ける必要はないでしょうか。
「包括信用購入あっせんに係る自主規制規則」第60条第2項に規定される「苦情」以外の消費者からの申出については、どのように処理されているのでしょうか。
3. クレジットカード会社は、消費者や消費生活センターからチャージバックを求められた場合、どのように対応しているのでしょうか。
4. クレジットカードに関する消費者への情報提供、消費者教育について、どのような取組を行っていますでしょうか。リボ払いやチャージバック制度に関する情報を消費者へ提供されていますでしょうか。

目 次

I. マンスリークリアー取引について

1. マンスリークリア取引の現状等について

(1) クレジットカード発行枚数とクレジットカードショッピング信用供与額の推移

(2) マンスリークリア取引の性格

2. マンスリークリア取引と消費者対応

3. 割賦販売法とマンスリークリア

II. 苦情対応について

(1) 他社加盟店に係る苦情調査について

(2) 自主規制で規程される「苦情」以外の消費者からの申出対応について

(3) 決済代行業者について

III. チャージバックについて

1. 国際ブランドルール

2. 実務対応

IV. 消費者教育・消費者向け広報について

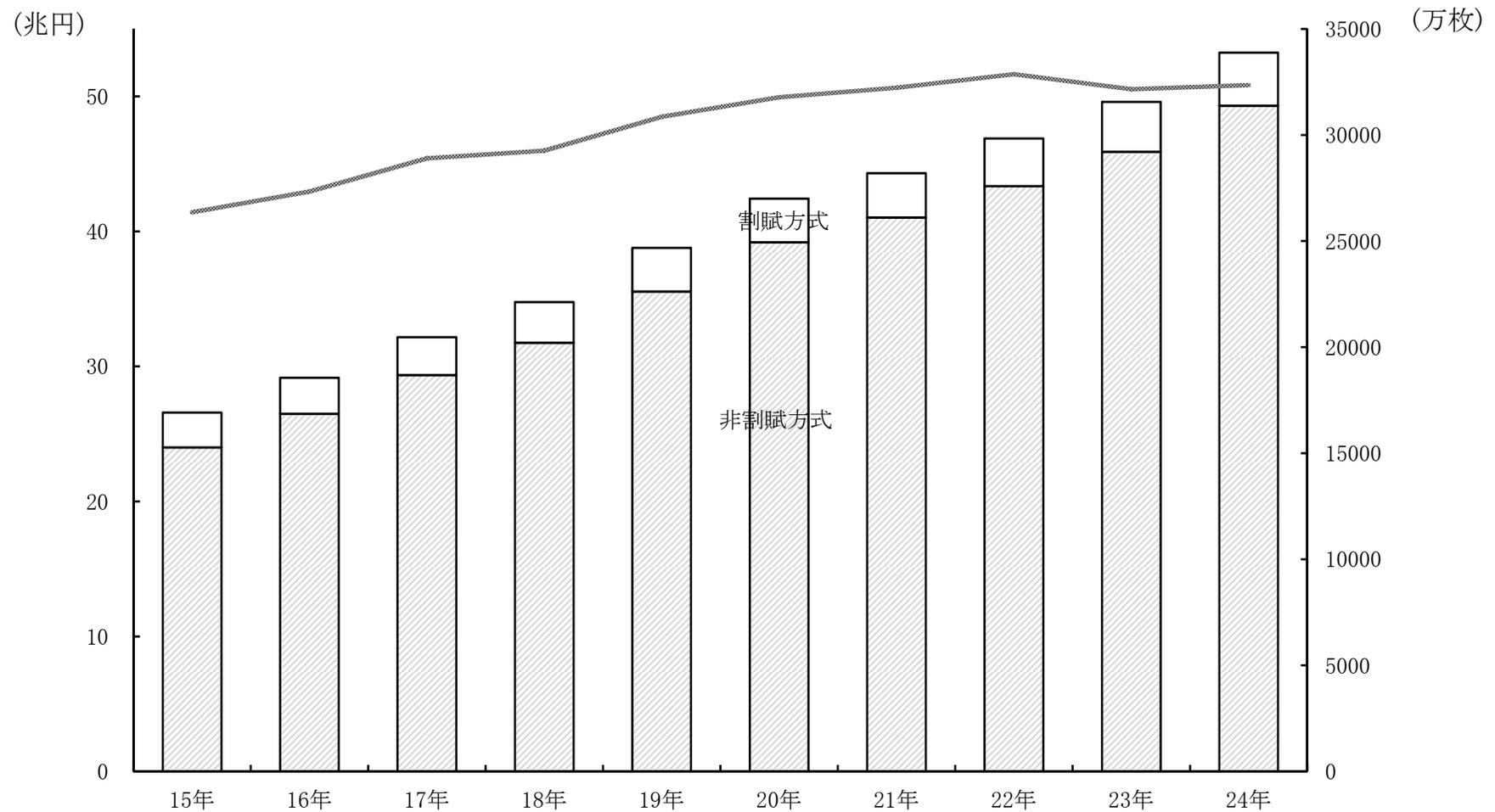
(1) クレジット教育支援活動-学校における消費者教育の支援

(2) 一般消費者に向けた情報提供

I. マンスリークリア取引について

1. マンスリークリア取引の現状等について

(1) クレジットカード発行枚数とクレジットカードショッピング信用供与額の推移



【参考】

クレジットカード発行枚数とクレジットカードショッピング信用供与額の推移 データ

(単位：万枚、億円、%)

年別	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年
項目										
クレジットカード発行枚数	26,362	27,338	28,905	29,266	30,859	31,783	32,233	32,872	32,164	32,352
(前年比)	(3.8)	(3.7)	(5.7)	(1.2)	(5.4)	(3.0)	(1.4)	(2.0)	(△2.2)	(0.6)
クレジットカードショッピング信用 供与額	265,819	291,611	321,701	347,695	387,801	424,345	443,188	468,888	496,026	532,541
(前年比)	(7.7)	(9.7)	(10.3)	(8.1)	(11.5)	(9.4)	(4.4)	(5.8)	(5.8)	(7.4)
割 賦 方 式	25,782	26,640	28,036	30,040	32,178	32,344	32,787	35,282	36,981	39,370
(前年比)	(2.7)	(3.3)	(5.2)	(7.1)	(7.1)	(0.5)	(1.4)	(7.6)	(4.8)	(6.5)
非 割 賦 方 式	240,037	264,971	293,665	317,655	355,623	392,001	410,401	433,606	459,045	493,171
(前年比)	(8.3)	(10.4)	(10.8)	(8.2)	(12.0)	(10.2)	(4.7)	(5.7)	(5.9)	(7.4)

(注)1.クレジットカード発行枚数は年度末の数値。

(注)2.平成22年のクレジットカード発行枚数は、数値を修正している。

(2) マンスリークリア取引の性格

- ①クレジットカードの利用時点から支払までの期間が最短で20日前後と短い。
- ②利用金額の分割や平準化が行われず、利用金額全額が一括で支払われる。
- ③カードホルダーから手数料等の報酬を受け取っていない。



支払額の少額化や繰延効果もなく、現金と変わらない決済手段

2. マンスリークリア取引と消費者対応

クレジットカード会社は、マンスリークリア取引を含め、どのような支払方法についても各社の対応能力に応じた対応を行っている。

<典型的なクレジットカードに関する相談・苦情等の例>

- ①クレジットカードが更新されなかった。
- ②家族のクレジット利用をやめさせたい。
- ③翌月一括払いのつもりでいたが、支払が全てリボルビングになっていた。
- ④同居していた友人にクレジットカードを持ち出され勝手に使われている。
- ⑤リボルビングの手数料の計算方法が分からない。
- ⑥インターネットの通信販売でブランド品を購入したが、偽物だった支払いたくない。
- ⑦クレジットカードが利用出来ず、恥をかいた。
- ⑧クレジットカードを利用した際、商品やサービス代金に手数料を上乗せされた。
- ⑨子供がオンラインゲームで高額なクレジットカード利用をした。

3. 割賦販売法とマンスリークリア

割賦販売法で規制しなければならないような、マンスリークリア取引を原因として発生する消費者トラブルとはどのようなトラブルであり、どの程度の規模で発生しているのか。

当該消費者トラブルの原因分析を行った上で、当該取引に関連する各当事者がどのような責務を果たさなければならなかったのかを明らかにし、そのうえでマンスリークリア取引の何が問題なのかが明確にならないと効果的な対処方法を講じることができない。

仮にマンスリークリア取引に問題があるとした場合、何の問題もなくマンスリークリアの利便性を享受している全カードホルダーへの影響(コスト負担や利便性の低下)やデビットカード、電子マネー、送金等他の決済手段における規制とのバランスも考慮したうえで検討する必要がある。

《参考》主な支払方法

【リアル取引】

【通販(ネット)取引】

【即時払い(前払い含む)】

現金決済

Pay-easy

ネットバンキング

J-Debit

デビットカード

資金移動サービス

電子マネー

プリペイドカード

【後払い】

口座振替・振込み

クレジットカード

代金引換

(現金)
(デビットカード)
(電子マネー)
(クレジットカード)

J-Debit

デビットカード

キャリア決済

(携帯電話)

コンビニ決済

Ⅱ. 苦情対応について

(1) 他社加盟店に係る苦情調査について

他社の加盟店に関して苦情が寄せられた場合、国内取引においては、自主規制規則に基づき、包括信用購入あっせん業者(イシューアー)から、当該加盟店と契約している立替払取次業者(アクワイアラー)に対して調査を依頼している。

その際、実務においては、割賦販売に該当する支払方法はもとより、マンスリークリア取引についても同様の対応が行われている。

<包括信用購入あっせんに係る自主規制規則 抜粋>

(他社加盟店に係る苦情に基づく調査等)

第65条 会員は、第60条の規定による原因の究明により知った事項からみて、他社加盟店に係る苦情である場合であって当該苦情の発生状況からみて利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に該当すると判断したときは、当該苦情の内容に応じ、その処理のための必要な事項を調査しなければならない。

- 2 会員は、前項の判断の基準について、あらかじめ社内規則等において定めておくこととする。
- 3 会員は、第1項の調査の実施及びその調査結果の報告について、当該他社加盟店と契約している立替払取次業者に依頼することとする。
- 4 会員は、前項により立替払取次業者から報告を受けた調査結果より、当該他社加盟店において苦情の再発防止のため改善が必要と認める場合には、その状況に応じて当該他社加盟店に対する所要の措置を講ずるよう当該立替払取次業者に依頼することとする。

(2) 自主規制で規定される「苦情」以外の消費者からの申出対応について

消費者からの問い合わせ、相談については各社の消費者相談窓口で適切に行われている。

(3) 決済代行業者について

【決済代行業者の現状(課題)】

①「決済代行業者」の定義が確立していない。

- 1) カード取引全般に関与する業者から、単に情報処理業務を請負う業者まで、様々な業務範囲の業者が存在する。
- 2) 定義の仕方によっては様々な事業者が決済代行業者に含まれることになる。

[例]

- a) ショッピングセンターがそのテナントのクレジットカードを含む売上げを一括管理している場合のショッピングセンター
- b) 宅急便の配達先でのクレジットカード払い等を可能にしている事業者
- c) 加盟店におけるスマートフォン決済のセンター業務を行っている事業者
- d) ネットのショッピングモールが傘下のショップのクレジットカードを含む売上げを一括管理している場合のショッピングモール
- e) ネット加盟店にクレジットカードを含む各種支払手段を提供している事業者

② “包括加盟店方式” “包括代理加盟店方式” などの契約内容が個社ごとに異なる。

ネット取引における決済代行業者の契約形態について、一般的に“包括加盟店方式” “包括代理加盟店方式” などと呼ばれているが、その契約内容は、各カード会社、決済代行業者によってそれぞれ異なっている。

③位置づけが不明確である。

主要な国際ブランドでは、加盟店とアクワイアー間でクレジットカード取引に關与する決済代行業者について、取扱規則を設けアクワイアー業務の一部を行うことを認めているが、日本国内でこのような規則に基づき業務を行っている業者はほとんどいない。

④玉石混交である。

信頼性の高い大手の業者が存在する一方で、極小規模な業者やアダルトサイトなどを専門に取り扱う業者、さらには、国際ブランドのルールに反するクロスボーダーアクワイアリングをあっせんするような業者も存在している。



的確な苦情調査を行うためには、どのような決済代行業者に任せることが有効なのか検討が必要である。

＜ルールに反するクロスボーダーアクワイアリングを行う決済代行業者について＞

国際ブランドルールに反したクロスボーダーアクワイアリングをあっせんする決済代行業者の存在は、国内のクレジットカード会社が加盟店契約を締結しないようにしている業者について、海外のアクワイアラ―と加盟店契約を締結することにより、クレジットカードを利用できるようにしてしまう。

このような行為は、国内のクレジットカード会社の市場健全化の努力を無にするものであり、クレジット業界としても国際ブランド会社の協力も得て対応策を講じてきているが、必ずしも効果的とは言えず苦慮しているところである。

＜参考＞決済代行業者の契約形態 ※明確な定義はなく一説

(1) 包括加盟店方式 A

決済代行業者が加盟店となり、実際の店はその店子となる。



(2) 包括加盟店方式 B

決済代行会社が、加盟店の募集とカード会社への加盟店契約の仲介を行い、加盟店契約は、カード会社と店の間で締結される。

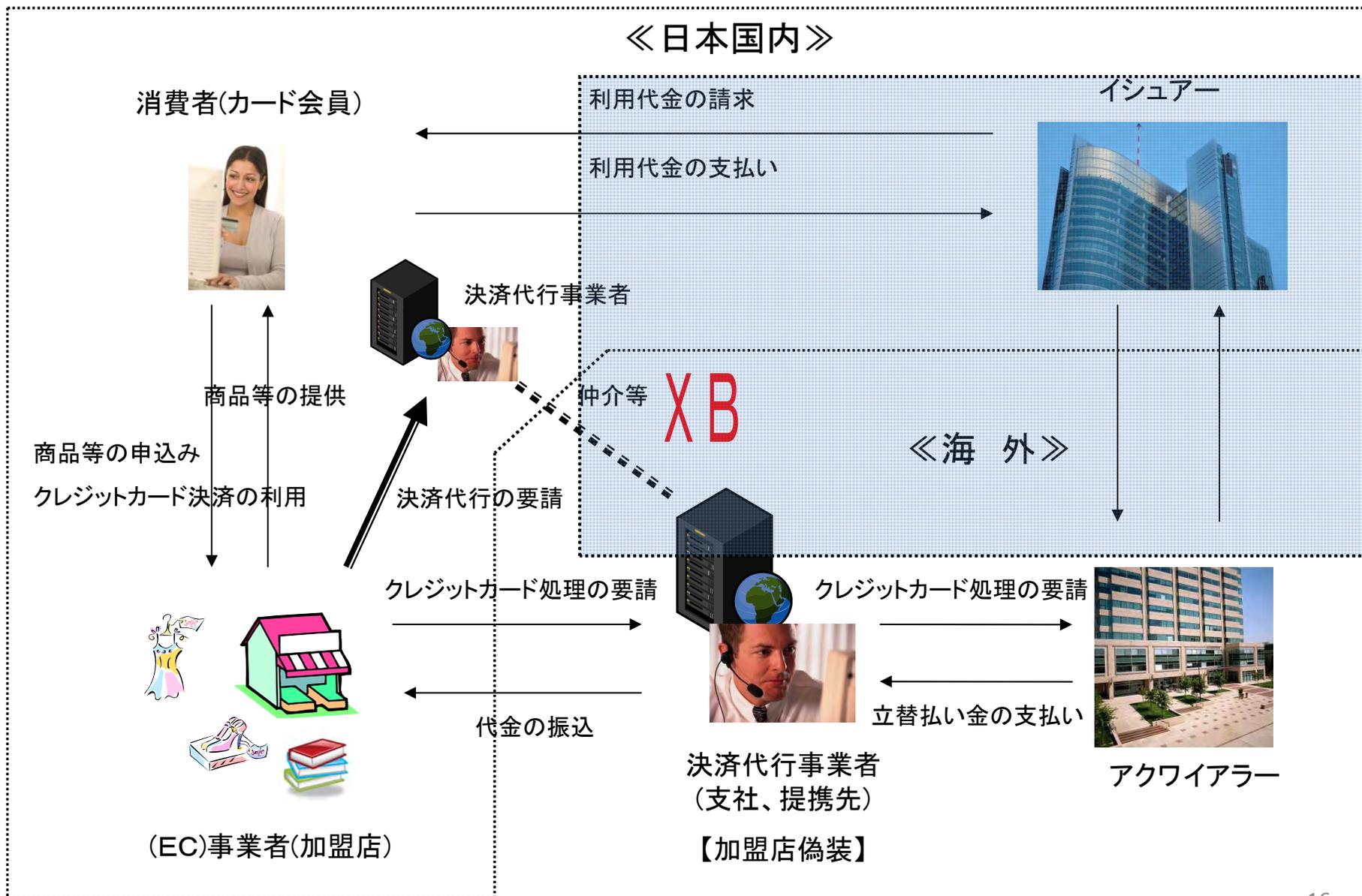


(3) 包括代理加盟店方式

決済代行業者が店の代理人としてカード会社と加盟店契約を締結する。



<参考>ルールに反するクロスボーダー・アクワイアリングを行う決済代行業者



Ⅲ. チャージバックについて

1. 国際ブランドルール

国際ブランドでは、カードホルダーからのクレームに対しては、カードホルダーとイシュアとの契約(カード会員規約等)に基づきイシュアが自社の責任において対処する必要がある。

イシュアが当該クレームに対応し返金等を行った場合、当該クレームが国際ブランドが規定する事由(アクワイアラ責任)に該当する場合、該当する売上電文をアクワイアラに返し、清算された資金を回収することが許される。

この手続きが“チャージバック”と呼ばれている

イシュアが、カードホルダーに返金したからといって、チャージバックをしなければならない訳ではない。チャージバックはイシュアの「権利」であって「義務」ではない。

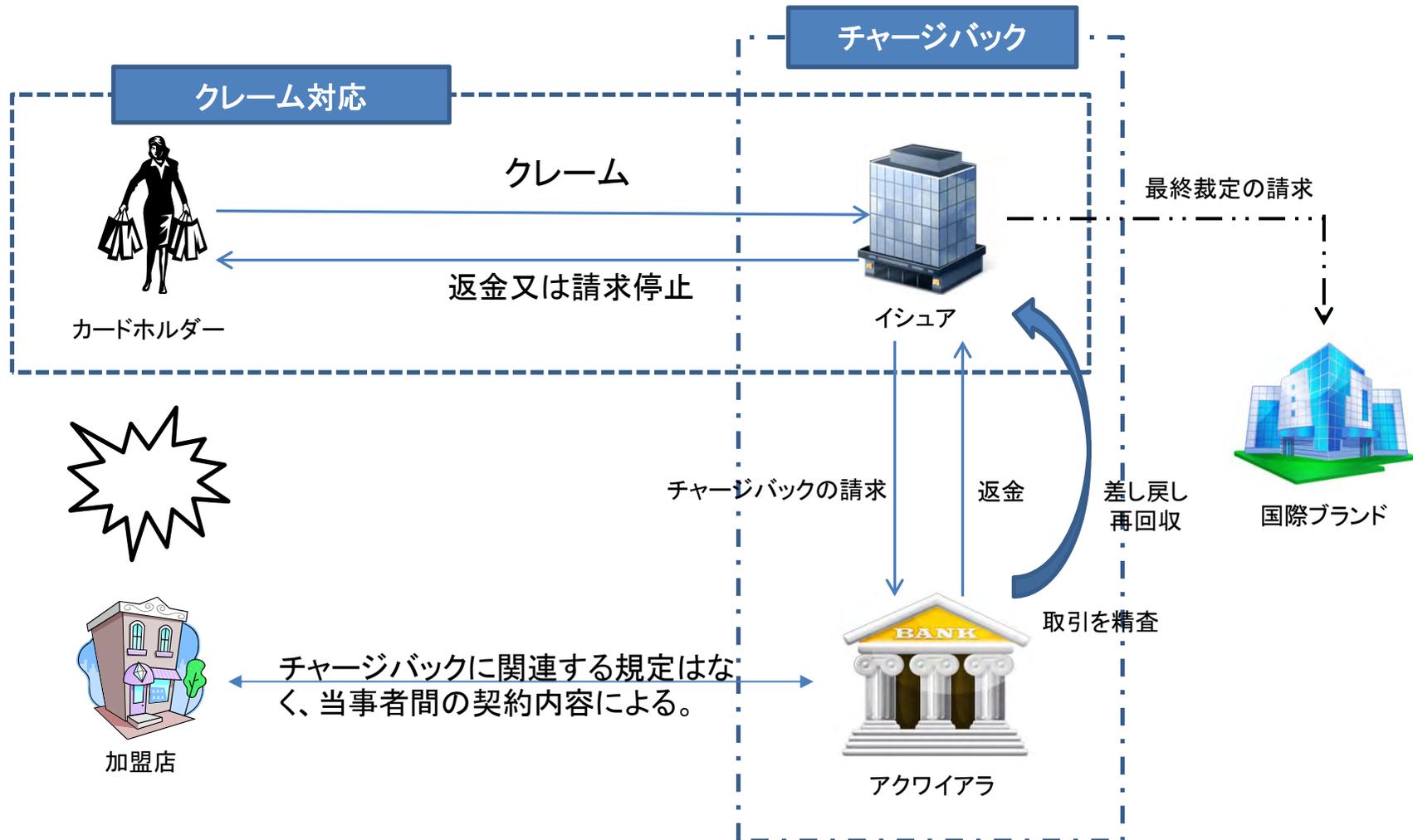
イシュアは自社のカードホルダー向けに、チャージバックの運用に沿った規定を設けることが許されていない。

※国内取引でイシュアとアクワイアラが同一(イシュアの加盟店)の場合には、チャージバックの概念が存在し得ない。

カードホルダーのクレーム対応とチャージバックは別のもの
(イシュアに対するアクワイアラの責任を問う制度)

【参考】 チャージバックのイメージ

クレームが「①不正」、「②処理・手続きのエラー」、「③商品・サービス提供の不履行」など一定の類型に該当している場合、チャージバックが可能となる。



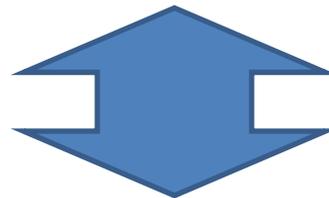
2. 実務対応

クレジットカード会社の多くは、消費者からの相談・苦情に対して、割販法や国際ブランドのルールに係らず、各社の出来る範囲で対応しようと努力している。

チャージバックの類型に該当するかどうか判断の難しい場合でも、消費者の主張を入れてチャージバックの請求を行う場合がある。

この際、一部のカード会社が、アクワイアラがチャージバックを受け入れれば返金するといった説明を行っている。

※チャージバックの類型に該当していれば、あえてこのような説明をする必要はない。このような対応や説明がチャージバックを直接的な消費者救済手段と誤って認識させてしまったと思われる。



法やルールを超えて良かれと思って対応したことが、“この間に対応してくれたのに、なぜ今回は対応してくれないのか” “Aカード会社は対応してくれたのに、なぜBカード会社は対応してくれないのか”、業界バラバラな対応はおかしいという新たな不満を生み、一方で、解決が難しい取引でも、カード会社なら何とかしてくれるのではないかという過剰な期待をも生じさせる可能性がある。

IV. 消費者教育・消費者向け広報について

(1) クレジット教育支援活動ー学校における消費者教育の支援

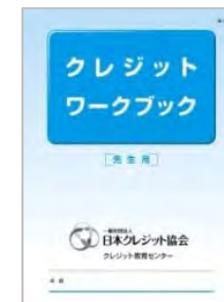
昭和59年から、おもな高等学校を対象にクレジット教育を支援する活動を継続して行っている。

① 学校向け資料の提供

- くれじっと入門(生徒用 平成26年配布実績ー62,016部)
主に高校生対象。平易な文章でイラストを配し、クレジットのしくみや利用方法などを全般的に解説。簡単なQ&Aを掲載。
- クレジット教育実践の手引き(教員用 平成26年配布実績ー7,338部)
「くれじっと入門」を利用して授業するための教員用参考資料。
- クレジットワークブック(生徒用、教員用 平成26年配布実績ー生徒用70,407部、教員用62016部)
演習用資料。教育用は生徒用での設問の回答と簡単な解説を掲載。



- クレジット博士と学ぶクレジットカード入門(DVD)
視聴覚教材。クレジットカードのしくみや利用上の留意点をキャラクターの「クレジット博士」が解説。



《生徒用》

《教員用》

※以上の資料は、学校向けに無償配布しているほか、ホームページ上からダウンロードして印刷できるようにしている。動画は視聴も可能。

②教員を対象とした勉強会の開催

毎年、学校の夏休み期間に、高等学校・中学校の家庭科教員を対象とした「クレジットに関する勉強会」を開催している。

[平成25年度の開催地区]

東京、大阪、名古屋、福岡

[平成26年度の開催予定地区]

東京、大阪、名古屋、広島



③機器の貸し出し

学校での体験型授業の支援として、クレジットカードの模擬利用体験ができるように、売上傳票に加え、見本カード、モバイル端末を無償で貸し出している。

④教育関係機関への講師派遣

大学、高等学校や教員の自主的研修会等に無償で講師を派遣している。

[平成26年の実績]

●大学

日本大学商学部、東京経済大学現代法学部など4校

●高等学校

東京都立晴海総合高校、中央大学付属横浜高等学校など6校

●その他

文部科学省消費者教育フェスタ、愛媛県四国中央市内三高校家庭クラブ、経済広報センター教員の民間企業研修など8機関



(2)一般消費者に向けた情報提供

①ホームページ

トップページに、数種のスライドバナーを設け、時事の問題等について注意喚起(ホームページ本体の内容にリンク)しているほか、「消費者のみなさまへ」の欄に「クレジットの基礎知識」「お願いと注意」「クレジットに関するQ&A」などのコーナーを設け、必要な情報を提供をしている。(一部に動画を掲載)

1)スライドバナー



「カード情報を狙う犯罪行為に注意!」「携帯電話の分割払いもクレジット契約」「オンラインゲームのトラブルに注意」「ID・パスワードの使い回しに注意」などとともに、クレジットカードに関する一般的なルール、リボルビング、統計などのバナーを設けている。



2)「消費者のみなさまへ」での情報提供

◆[お願いと注意]の掲載内容

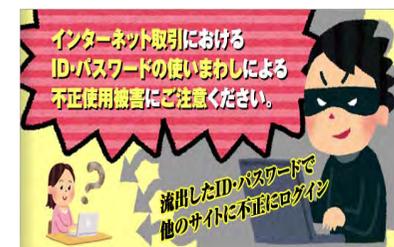
・お願い

「クレジットカードのお申し込みの際の本人確認」、「クレジットカードの管理」、「暗証番号の登録・管理」、「各種変更手続」

・注意

「オンラインゲームのトラブルに注意」「インターネット取引におけるID・パスワードの使いまわしによる不正使用被害に注意」「有料メール交換サイト」注意」「協会職員、会員、クレジットカードの国際ブランドを騙る事例等について」「カードショッピング枠の「現金化」の誘いに注意」

「債権譲渡を騙る金融詐欺に注意」「貸します詐欺に注意」「クレジットカード情報を狙う犯罪行為に注意」「ギャンブルサイトにご注意」「携帯電話をクレジットで購入された方の信用情報について」



◆[クレジットの基礎知識]の掲載内容

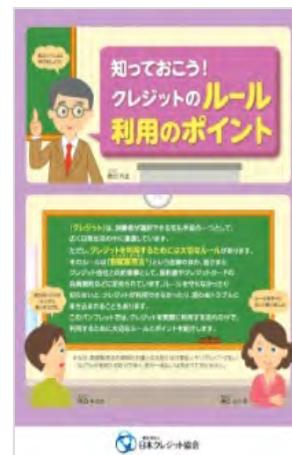
「クレジットの分類」「クレジットカードとは?」「個別方式のクレジットと利用」「クレジットの審査」「クレジットカードの利用」「クレジットの支払い方法」「クレジット利用の心構え」「リボルビング払いってなに?」「手数料と実質年率」「クレジットカードのルールをチェック」

◆[クレジットに関するQ&A]の掲載内容

「クレジットに関する相談先は?」「クレジットカードをなくしてしまった」「クレジットカードを貸して利用されてしまった」「クレジットカードの暗証番号の登録は?」「カードの利用明細に身に覚えのない金額が記載されている」「クレジットの連帯保証人になってほしいと頼まれている」「クレジットで購入した商品が届かない」「長期にわたる分割払いのクレジットを一括で返してしまいたい」「信用情報機関に登録されている情報を確認したい」「クレジットの支払いをしないでそのままにしているどうなるか」「クレジットの支払いをするのが難しくなった」。



②一般消費者向けの資料提供



以下のパンフレットを大学や地方自治体を通じて配布しているほか、地域行政が開催する「市民講座」等にも提供している。(ホームページからもダウンロード可能)

- まーくとみなちゃんのクレジット青春メモリー
(平成25年度配布実績-144,000部)
若者を対象に漫画でクレジットの利用方法を解説。
- 知っておこう!クレジットのルール利用のポイント
(平成25年配布実績-60,000部)
クレジットの利用手順や留意点などを図説。

※他に「クレジットカードショッピング枠の現金化」「リボルビング」に関するリーフレット等も用意している。23

③クレジットカード啓発キャンペーンの実施(平成24年度から実施)

これからクレジットカードを利用する若い人たちを特に意識して、アイドルをイメージキャラクターに、クレジットカードを利用するためのルールについてポスターやデジタル媒体を活用して啓発している。キャンペーン期間は4～6月。共通のキャッチフレーズは「好きです。ルールを守る人!」。



24年度



25年度

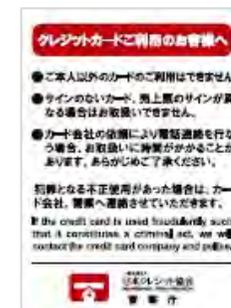


26年度

- ・カードの裏面にサインがないと利用できないんだよ。
- ・カードの暗証番号はしっかり管理することが大切だね。
- ・カードは他人に貸してはいけないんだよ。
- ・伝票や利用明細はしっかり確認しないとね。
- ・カードは無理なく計画的に利用していこうね。

④不正使用防止のための広報

警察庁と連携し、店頭でのトラブルや不正利用を防ぐため、百貨店等店舗のレジ周りなどでPOP及びステッカーを利用してクレジットカードの正しい利用を啓発している。



⑤「市民講座」「相談員研修」等への講師派遣

必要に応じて、地方自治体等が主催する市民講座や相談員研修等に講師を派遣している。