

# 割賦販売小委員会報告書について

～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～

平成27年7月

経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課

# 1.(1) 割賦販売小委員会について

- 平成26年9月、産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会は、クレジットカード取引の安全な利用環境を整備するため、近時の取引環境の変化、消費者相談及び不正使用の動向等の取引に係る実態や、今後の取組の方向性について検討を開始。
- 平成26年12月の「中間的な論点整理」取りまとめ、パブリック・コメントの実施を経た上で、**平成27年7月、報告書を取りまとめ・公表。**
- 本報告書は、**割賦販売法の一部の改正に向けた方向性、政府、関係機関、業界及び消費者それぞれの取組の促進の方向性を示すもの。**

## 割賦販売小委員会・委員等名簿

### (委員長)

山本 豊 京都大学大学院法学研究科教授

### (委員)

池本 誠司 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員

岩崎 薫里 日本総合研究所調査部 首席主任研究員

大谷 聖子 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
消費者相談室副室長

尾島 茂樹 名古屋大学大学院法学研究科教授

小塚 荘一郎 学習院大学法学部教授

沢田 登志子 一般社団法人ECネットワーク理事

鈴木 基代 独立行政法人国民生活センター相談情報部長

二村 浩一 山下・柘・二村法律事務所弁護士

藤原 静雄 中央大学法務研究科長 教授

丸山 絵美子 名古屋大学大学院法学研究科教授

渡辺 達徳 東北大学大学院法学研究科教授

### (専門委員)

與口 真三 一般社団法人日本クレジット協会理事・事務局長

### (オブザーバー)

赤松 憲 日本百貨店協会カードビジネス委員会委員長  
(株式会社三越伊勢丹ホールディングス取締役常務執行役員)

浅沼 清保 イオンクレジットサービス株式会社取締役  
兼常務執行役員営業本部長

沖田 貴史 ベリトランス株式会社代表取締役執行役員 CEO

島貫 和久 三菱UFJニコス株式会社常務執行役員営業本部  
ECビジネスユニット長

杉本 直栄 株式会社ジャックス相談役

万場 徹 公益社団法人日本通信販売協会常務理事

山田 正人 消費者庁取引対策課長

### (事務局)

経済産業省商取引監督課

(五十音順)

# 1.(2) 割賦販売小委員会の審議経過

第1回 平成26年9月26日

議題:クレジット取引を取り巻く環境の変化及び  
本小委員会での検討事項(案)について

第2回 平成26年10月7日

議題:クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)

第3回 平成26年10月30日

議題:クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)

第4回 平成26年11月13日

議題:クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)

第5回 平成26年11月27日

議題:(1)クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)  
(2)セキュリティ対策の強化について

第6回 平成26年12月11日

議題:クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)

第7回 平成26年12月16日

議題:中間的な論点整理(案)について

平成26年12月25日

「中間的な論点整理」とりまとめ

パブリック・コメント開始(～平成27年1月26日)

第8回 平成27年2月17日

議題:(1)「中間的な論点整理」に関するパブリックコメントの  
結果及び今後の検討について  
(2)加盟店調査の実施主体等について

第9回 平成27年3月16日

議題:(1)個別信用購入あつせんにおける規制対象の見直し  
の要否について  
(2)取引の電子化に対応するための技術的事項について  
(3)「セキュリティ対策の方向性について」に係る状況に  
ついて

第10回 平成27年3月27日

議題:(1)加盟店調査のあり方等について  
(2)セキュリティ対策のあり方について

第11回 平成27年4月30日

議題:イシューアにおける相談・苦情対応の実態等を踏まえた措  
置のあり方について

第12回 平成27年5月28日

議題:(1)特定商取引に関する法律の検討状況及び割賦販売法  
における対応について  
(2)これまでの検討をふまえた措置の方向性について

第13回 平成27年6月25日

議題:報告書(案)について

## 2.(1) クレジットカード取引に関わる主体の多様化

- 現在の取引実態をみると、クレジットカード会社の機能が分化。
  - イシューング機能
  - 消費者に与信枠を供与してカードを発行
  - アクワイアリング機能
  - 販売業者等にカード利用環境を提供
- 国際ブランドを介したイシューアラーとアクワイアラーが異なる「オフアス取引」が一般化。
- 近年、EC取引の増加等により、中小零細の販売業者等を含め、クレジットカード取引の需要が増加。これを背景に、加盟店契約に関して審査等にも関与する主体(ペイメント・サービスプロバイダー。以下「PSP」)が増加。

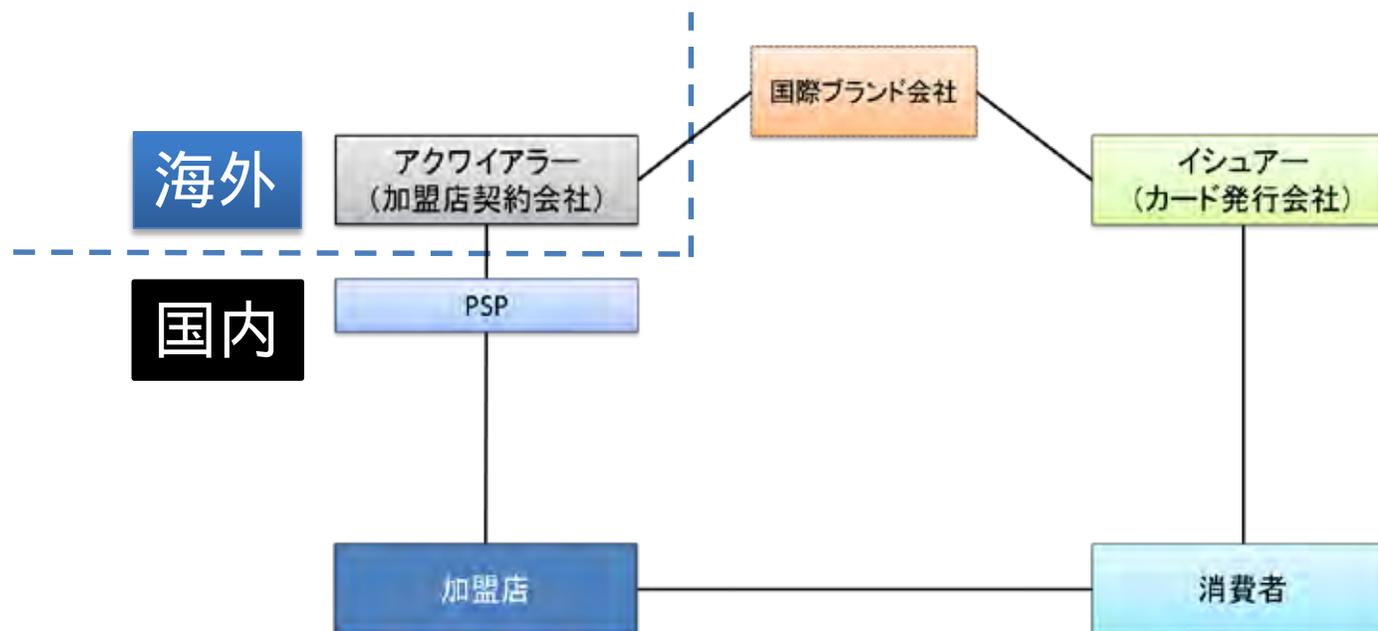


- 従前、カード会社の自主的取組を通じて、悪質加盟店が排除されてきた。
- これは、アクワイアラーの大半はイシューアラーを兼ねていること、このため「包括信用購入あつせん業者」として割賦販売法の規制を受けていることが背景。
- しかし、近年増加しつつある、アクワイアリング専門業者やPSPは、カード発行を行わないため、原則として割賦販売法の規制対象とならず、悪質加盟店を排除する経済的なインセンティブが働きづらい面がある。
- 今後、自主的取組を行わない者が増加することによって取引環境の適正化が機能しない状況が顕在化すれば、クレジットカード取引に係る安全な利用環境や健全な競争に対し、悪影響を生じかねない。



## 2.(1) クレジットカード取引に関わる主体の多様化

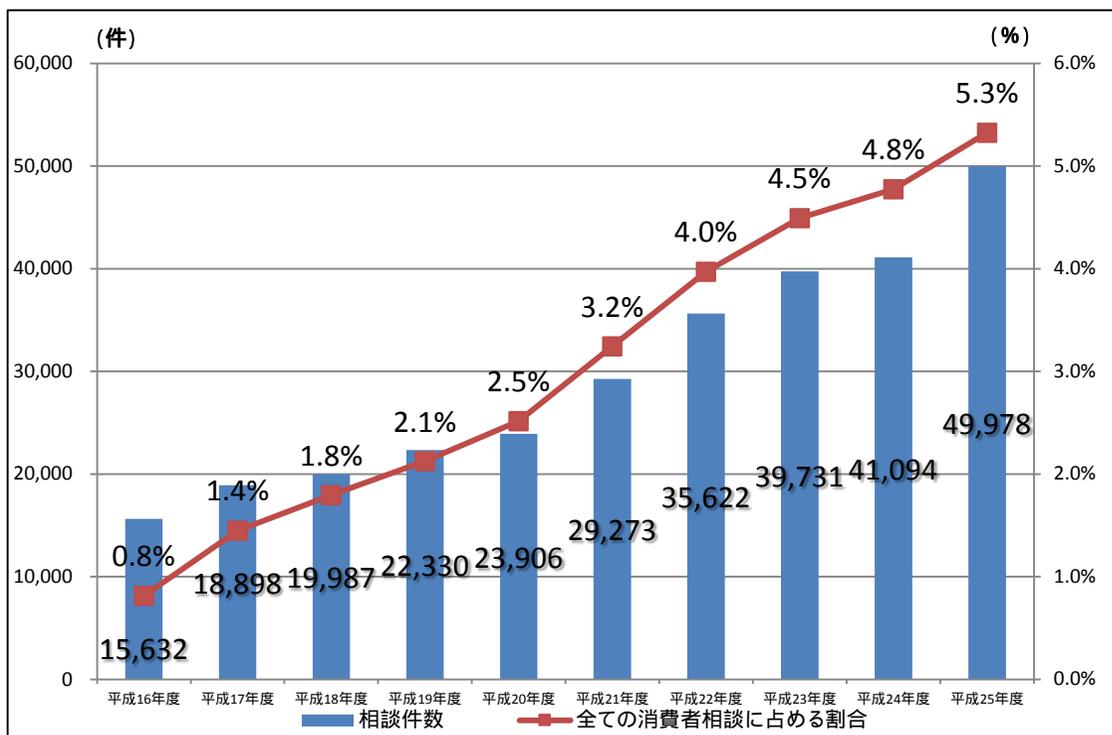
- PSPの中には、**海外アクワイアラー**を経由した取引によって販売業者等にクレジットカード利用環境を提供する者もある。
- これは、従前、慎重な加盟店審査を実施する国内アクワイアラーが、**一定の取引類型・業種について健全な事業者も含めて加盟店契約を締結してこなかった**ことを背景に、PSPがこれら国内アクワイアラーと契約できない販売業者等にクレジットカード利用環境を提供する役割を果たしているもの。



## 2.(2)近年の消費者苦情・相談の動向

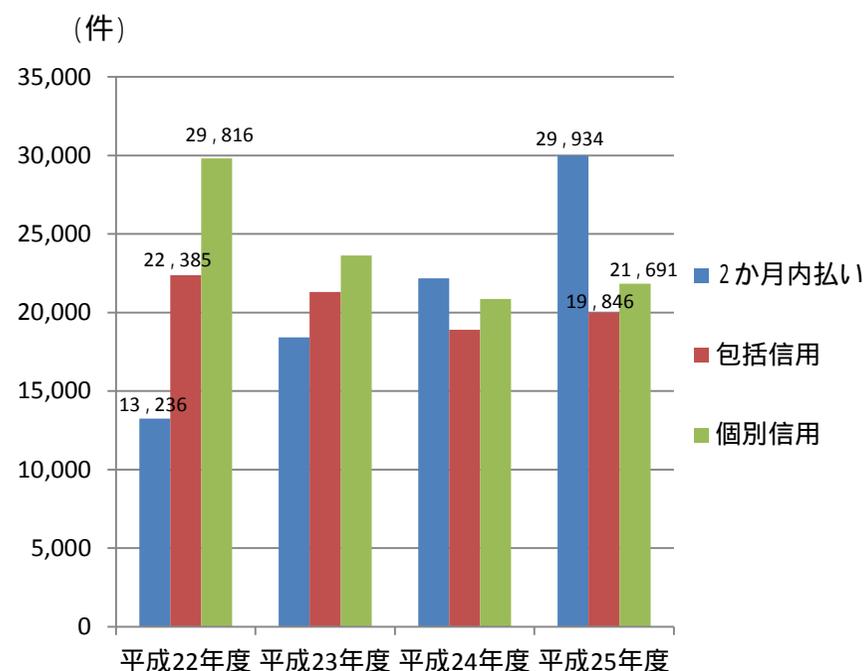
- 平成20年の割賦販売法改正以降、個別信用購入あっせんに係る相談・苦情件数が減少する一方、クレジットカード取引に係る消費者相談・苦情件数は増加傾向(25年度:約5万件)。苦情・相談件数全体に占める割合も年々上昇(25年度:5.3%)。
- このうち、包括信用購入あっせんに係る消費者相談・苦情件数は減少傾向にある一方、ここ数年のマンスリークリア取引に係る消費者相談・苦情件数は増加傾向。

### クレジットカード取引に係る相談件数の推移



(出所)  
「クレジットカード取引に関する消費者問題についての調査報告及び建議の概要」  
平成26年8月 消費者委員会  
国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結ぶ全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の集計値。

### 支払方法別の相談件数の推移



(出所)  
平成26年5月末日までにPIO-NETに登録された情報の件数  
第167回消費者委員会本会議 資料1「クレジットカードに関する相談の状況について」を基に作成。

## 2.(2)近年の消費者苦情・相談の動向

- 消費者相談・苦情の内容を見ると、**販売方法や解約に係るものが大部分**を占める。
- 国内アクワイアラー経由の取引に比べ、**海外アクワイアラー経由の取引の方がよりトラブルを生じやすい**。一方、**国内アクワイアラー経由の事案も一定規模存在**。
- クレジットカード取引自体が問題を生じさせているというよりは、むしろ**クレジットカード利用が可能な加盟店が問題を生じさせている**。悪質な加盟店自体の是正を図ることが必要な一方で、相談・苦情に係る問題を未然に防止する観点からは、こうした**悪質な加盟店がクレジットカード取引を悪用できないようにすることが重要**。

### (独)国民生活センターによる分析(消費生活センターであっせんが行われた事例)

平成21年から平成26年にかけて、クレジットカードが利用された取引についてあっせんを行った事案の割合は2割程度で大きな変化はないが、事案数は約1.8倍に増加。

平成21年・平成26年いずれも、9割程度が「加盟店と結んだ契約についてトラブルとなっている事例」。

相談内容を次のとおり分類したところ、

- A) 違法な取引の可能性が高い
- B) 本来予定された販売・役務提供の不履行
- C) 事業者による説明と提供された商品・役務との相違
- D) サクラサイトの疑いのある出会い系サイト
- E) その他

・平成21年・平成26年いずれも、A)～C)が5割以上を占めた。

・また、A)は、平成21年の事例にはみられなかったが、平成26年には、若干の事例がみられた。

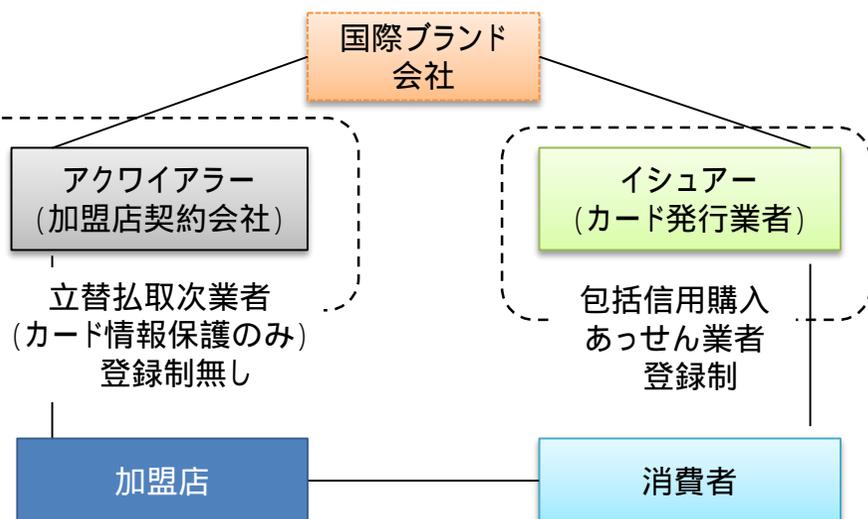
アクワイアラーが国内の事業者であると合理的に推認できた事例は、アクワイアラーが不明な事案も含めた全体の15～20%程度。

平成21年、平成26年それぞれの8～10月に受付した相談のうち、消費生活センターであっせんが行われた事例を分析。

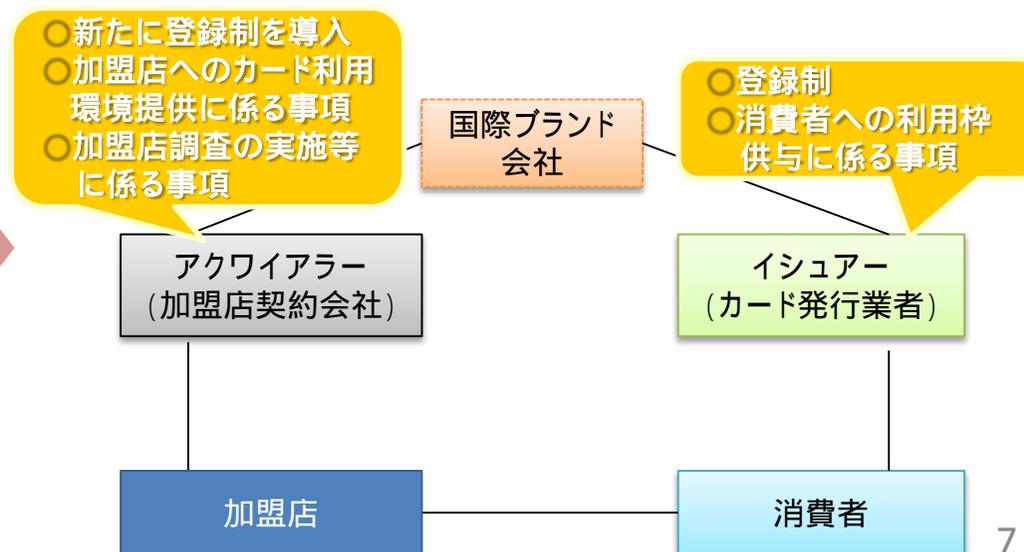
### 3.(1) オフアス取引に対応した制度見直し

- 割賦販売法の「包括信用購入あっせん」は、加盟店、消費者及び包括信用購入あっせん業者の3者間取引(いわゆるオンアス取引)を主に想定して規定されたもの。
- オフアス取引の一般化を踏まえ、**イシューアラー・アクワイアラー各々が、その機能に応じた責任を負担する**という**制度の構造見直しが必要**。
- 具体的には、現行の「包括信用購入あっせん」に係る規定について、  
**消費者への利用枠供与に係る事項はイシューアラーに**  
**加盟店へのクレジットカード利用環境提供に係る事項はアクワイアラーに**  
求める方向で整理。その上で、**加盟店調査の実施等をアクワイアラーに係る規定として位置付け**。

現行



制度見直し後



## 3.(2) アクワイアラーへの措置

アクワイアラーに下記を措置。なお、本措置は、

- ・アクワイアラーが国内外いずれに立地するかによらず、国内加盟店との取引を行う場合に適用。
- ・イシューア－と消費者間での取決めにとどまる支払回数・方法で区別する実益が乏しく、マンスリークリア取引か否かを問わず適用(クレジットカード番号等の管理に係る規定と同様)。

また、とりわけ、海外経由の取引について、アクワイアラー等に措置の遵守を求めるべく、国際ブランドとのより一層の連携強化を行う。

### 1. 登録制の導入

登録要件として以下を求める。

国内に営業所を有すること、加盟店調査の遂行に必要となる体制(イシューア－から情報連携を受ける体制、PSPを選択するに当たって必要となる体制を含む)、クレジットカード番号等の適切管理体制、  
財産的基盤 等

行政調査権、行政処分規定及び無登録営業に対する罰則を設ける。

### 2. 加盟店調査の実施等に係る規定の新設

初期審査及び途上審査を事業者の合理的な判断により組み合わせ、双方を総合して一定水準の確保を求める。

加盟店との契約時に、加盟店に係る一定事項の確認を求める。

確認事項及び確認方法

- ・確認事項については、加盟店の所在地や代表者、商材や販売方法等を想定。
- ・現行の国内アクワイアラーにおける実務を基準としつつ、加盟店の態様等に応じた追加的な確認の要否を検討。

業務の運営に関する措置として、委託先の管理、苦情対応(現行、包括信用購入あっせん業者に求められている対応のうち、加盟店に係る事項)、加盟店の調査(初期審査及び途上審査)を求める。

加盟店の審査手法についてはそれぞれに一長一短がある中で、各アクワイアラーは自ら適切と考える審査手法を構築。このような取組を活用することが、加盟店網の適正化及び加盟店網の拡大による消費者利便の向上にとって有益。

### 3.(3)PSPへの措置

- 加盟店においてクレジットカード利用が可能となるのは、国際ブランドからライセンスを受けている、イシューアードirectの取引がある等の**アクワイアラーの取引上の地位によるもの**。PSPがアクワイアラーに関係なく、独自に加盟店契約を締結できるものではない。
- このため、**加盟店との取引に係る規定は、原則としてアクワイアラーに適用**。一方、**アクワイアラーが実質的に加盟店の調査を行うPSPを効果的に活用できるよう、以下のように制度上位置付け**。

アクワイアラーと加盟店の間に介在し、加盟店契約の締結段階ないし履行段階に**関与するPSPのうち、一定の登録要件を満たす者は、登録を受けることができる**(任意登録制の導入)。

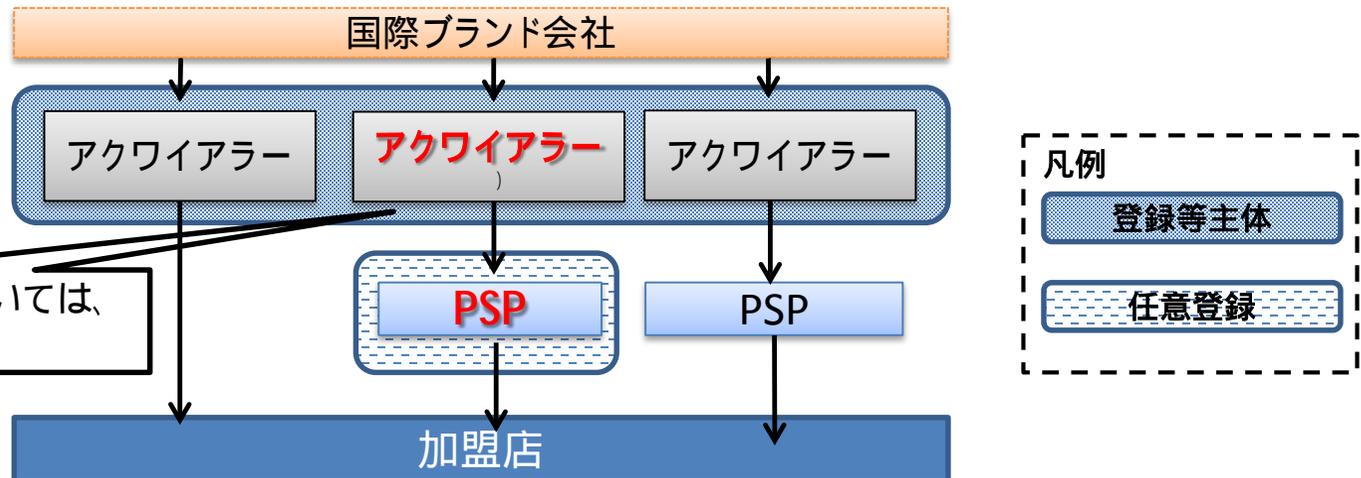
登録要件は**アクワイアラーに係る要件に準じたものとする**。

登録PSPについては、**アクワイアラーに準じた行為規制を適用**。

登録PSPについて、行政調査権、行政処分規定を設ける。

登録PSPが介在する取引については、当該登録PSPに加盟店調査の実施等を求めることとし、**アクワイアラーは、当該取引については行為規制の対象とならない**。

自らアクワイアリングを行わず、**登録PSPのみと取引を行うアクワイアラー**については、加盟店調査を遂行する体制等、**登録要件を一部軽減**。



### 3.(4) 加盟店調査における相談・苦情情報の活用

- クレジットカード会員からの相談・苦情情報はイシューアーに寄せられることが一般的。アクワイアラー等が加盟店調査を実効的に遂行するためには、相談・苦情情報の適切な活用が必要。

イシューアー・アクワイアラー間の情報連携を強化(アクワイアラーの内外を問わず)

イシューアー・アクワイアラー間の相談・苦情情報に関する情報連携については、

国内アクワイアラー経由の取引においては適宜に情報連携が行われている傾向。

一方、海外アクワイアラー経由の取引においては、連絡の手段が国際ブランドを通じたものに限られ、限定的な情報連携しかなされていない傾向。

したがって、制度設計においては、アクワイアラーの内外を問わず、イシューアーからの情報連携を可能とするための窓口の整備を求める(P8 3.(2)のアクワイアラーの登録要件を参照)。

(独)国民生活センターにおいて収集している相談・苦情情報の有効活用

定量的な情報の活用も有益であるため、(独)国民生活センターにおいて収集している相談・苦情情報の有効活用等を推進するための制度的・実務的な課題を検討し、必要に応じて措置を講ずる。

認定割賦販売協会及び同協会が運営する加盟店情報交換制度の活用

イシューアー並びに新たに位置付けるアクワイアラー及び登録PSPについて、認定割賦販売協会の会員となることができるものとする。

加盟店情報交換制度について、アクワイアラー及び登録PSPからも報告を行い、この両者も情報の提供を受けると位置付ける。

## 4. マンスリークリア取引に係るイシューアーへの措置

マンスリークリア取引については、相談件数の増加がみられるものの<sup>(P5「2.(2)近年の消費者苦情・相談の動向」参照)</sup>、相談内容をみると、消費者保護の観点から問題があると見られる事案のうち、その大半は**加盟店との取引に起因**。

したがって、相談件数の増加は、イシューアーと消費者との取引(利用枠供与)についての性質の変化を示すものというよりは、**クレジットカードが利用可能な加盟店の数や取引量が増加**しており、この**加盟店の中に悪質な者が存在**していることを示すもの。

アクワイアラー等への加盟店調査の実施に関する措置は、支払回数・方法によらずに適用<sup>(P8「3.(2)アクワイアラーへの措置」参照)</sup>。このため、本措置によって、**マンスリークリア取引についても、トラブルの未然防止が図られる**ことが期待される。

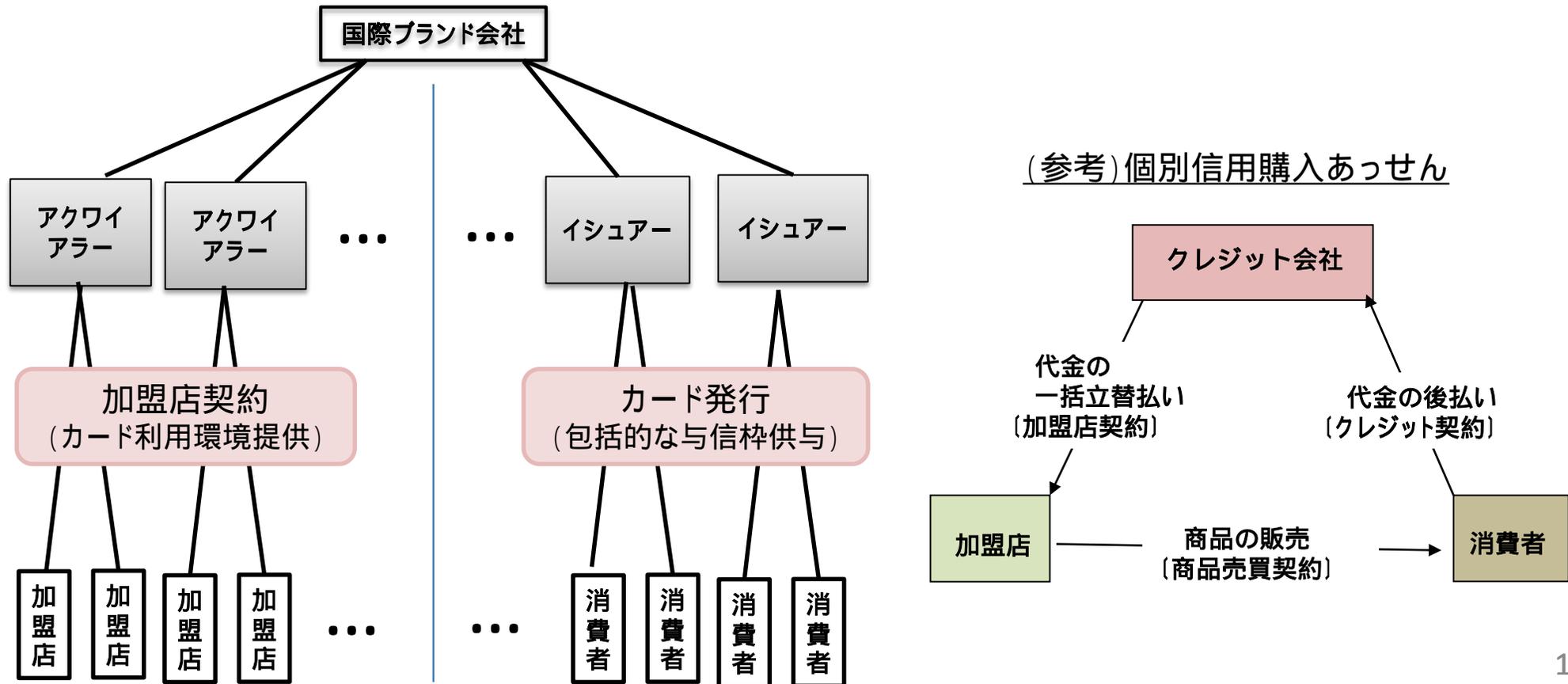
上記を踏まえると、マンスリークリア取引についても、まずもって(上記措置による)悪質加盟店の適切な排除によってトラブルの未然防止を図ることが検討されるべき。

## 4. マンスリークリア取引に係るイシューアへの措置

< マンスリークリア取引に係るイシューアへの制度的措置の要否の検討(続き) >

イシューアは、クレジットカード利用者に対し、包括的な与信枠を供与するにとどまり、**個別の取引ごとに与信判断を行うわけではない。**

オフアス取引におけるイシューアは**加盟店にクレジットカード利用環境を提供する者ではない。**  
→このようなクレジットカード取引の性質を踏まえれば、加盟店に起因する問題への対応として、イシューアに対してカード利用環境を提供する者という観点からの措置を課すことは不合理。



## 4. マンスリークリア取引に係るイシューアへの措置

< マンスリークリア取引に係るイシューアへの制度的措置の要否の検討(続き) >

平成20年改正においては、マンスリークリア取引について、2ヶ月超の長期の支払猶予となる分割払いと「同様の誘引性があるとはいえない」とし、行為規制・民事効の適用対象としなかった。

→現在においても、マンスリークリア取引において、このような意味の**誘引性は認められない**。

マンスリークリア取引における**相談発生**の割合は、**包括信用購入あっせん**や**個別信用購入あっせん**との間に**大きな差**(下図参照)。

→法において、マンスリークリア取引と分割払い取引に**一定の差異**を設けることは合理的な裏付けがある。

< 支払方法別の消費者相談発生率(推計値) >

相談件数 / 取引件数

	平成21年度	平成24年度
マンスリークリア取引	0.00062%	0.00085%
包括信用購入あっせん	0.01743%	0.01581%
個別信用購入あっせん	1.98815%	1.39562%

相談に係る契約金額 / 信用供与額

	平成21年度	平成25年度
マンスリークリア取引	0.01721%	0.01113%
包括信用購入あっせん	0.20025%	0.11564%
個別信用購入あっせん	0.70624%	0.65134%

相談・苦情の発生件数及び相談・苦情に係る契約金額((独)国民生活センター集計)並びに各取引の契約件数(消費者信用統計)から推計。

## 4. マンスリークリア取引に係るイシューアへの措置

< マンスリークリア取引に係るイシューアへの制度的措置の要否の検討(続き) >

現状、各イシューアは相談・苦情に対し柔軟に対応。

「加盟店と消費者の間の紛議は両当事者間で解決すべき」という会員規約にも示されている考え方を原則とはしつつも、消費者の申立内容等から加盟店の行為に問題があることが合理的に推認される場合には、消費者救済の観点から、事案に応じ柔軟に、法令や会員規約の定めを超えて対応することが多い。

その手段としては、

- ・割賦販売法における抗弁の接続の規定以上に広範な事案について支払請求の留保を行う
- ・国際ブランドのルール上のチャージバック手続の幅広い活用を試みる
- ・加盟店と消費者との交渉に積極的に関与する 等

の様々な手法がある。

この柔軟な対応については、事案の内容や各イシューアの顧客サービスについての考え方等により差異がある。

年会費無料のクレジットカードが多く存在し、かつ、マンスリークリア取引において消費者に手数料の支払いを求めていない。このため、加盟店から得る僅少な手数料が主な収入源であり、サービス提供に係るインフラ維持や法令遵守のコストを考えると、マンスリークリア取引の採算性は厳しい状況。

→追加的措置が行う場合、事業者が生じた負担が個々の消費者に転嫁される結果、マンスリークリア取引の利便性が著しく後退(消費者負担の増加、小規模事業者のクレジット加盟店となることの困難化等)することも考えられる。

## 4. マンスリークリア取引に係るイシューアーへの措置

こうした点を考慮すれば、マンスリークリア取引について、**イシューアーに係る制度的措置(抗弁の接続や苦情処理義務)**を追加的に課すべき状況にはない。

一方、**今後の取引全体を適正化していく**という観点から、各イシューアーが相談・苦情対応を円滑に遂行することや、アクワイアラーにおける加盟店調査においてイシューアーに寄せられる相談・苦情情報を効果的に活用することは、加盟店網の適正化を促進していく上でも重要。

このため、**以下に取り組み、その実施状況を把握**していくことが必要。

クレジットカード利用者等に対する説明の充実といった、イシューアーによる相談・苦情対応の向上を促すべく、**各事業者や(一社)日本クレジット協会における相談・苦情対応の研修等の実務的取組をより一層深めるとともに、こうした取組を踏まえ、各イシューアーが円滑に相談・苦情対応を行う。**

消費者、加盟店、各事業者、消費生活センター等の適切な役割分担の下に、相談・苦情対応がより円滑に行われるよう、**関係機関・事業者等による定期的な情報交換等、連携強化に向けた取組を進める。**

## 5 . 消費者の理解を得るための取組

消費者教育やクレジットカードの商品性の説明等の充実を通じ、オフアス取引を前提としたクレジットカード取引の構造やリスクについて、消費者の理解を得るための取組も必要。

- 平成27年2月、経済産業省大臣官房商務流通保安審議官から、(一社)日本クレジット協会会長宛てに、キャッシュレス決済の適切な使い方に関する理解の増進等について要請を行った。
- チャージバックルールの適切な運用、リボルビング方式による支払いの仕組みやリスクの消費者への情報提供については、従前から、日本クレジット協会による、会員企業への国際ブランドルールの周知や消費者への情報提供を行ってきたところ。
- 日本クレジット協会においては、消費者委員会の建議も踏まえ、今後、更なる研修の強化や、リボルビング方式に係るパンフレットを新たに作成し、消費者に配布する等を予定。
- 日本クレジット協会によるこれらの取組について、経済産業省としても情報共有を受け、適宜関与しながら、協会・各社の適切な取組の実現・把握に努める。