

消費者委員会本会議（第167回）  
議事録

内閣府消費者委員会事務局

# 消費者委員会本会議（第167回）

## 議事次第

1. 日時 平成26年7月22日（火） 15:58～17:22

2. 場所 消費者委員会大会議室1

3. 出席者

（委員）

河上委員長、石戸谷委員長代理、齋藤委員、高橋委員、橋本委員、山本委員、  
唯根委員

（事務局）

黒木事務局長、井内審議官、大貫参事官

4. 議事

（1）開 会

（2）クレジットカード取引についてのヒアリング

国民生活センター 鈴木 相談情報部長

浦川 相談情報部相談第二課長

全国消費生活相談員協会 増田 専務理事

日本弁護士連合会 松苗消費者問題対策委員会 委員

（3）閉 会

## 《 1. 開 会 》

○河上委員長 それでは、まだ少々時間がありますけれども、皆様、おそろいですので、始めさせていただきます。本日は、皆様、お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから、「消費者委員会本会議（第167回）」を開催いたします。

また、本日は所用によりまして、阿久澤委員、岩田委員、夏目委員が御欠席の予定となっております。

それでは、配付資料の確認をお願いいたします。

○大貫参事官 議事次第の配付資料のところでございますように、資料1が国民生活センター、資料2が全国消費生活相談員協会、資料3が日本弁護士連合会の提出資料となっております。なお、参考資料として委員間打合わせ概要の1枚紙をつけております。以上でございます。もし不足の資料がございましたら、事務局にお申し出ください。

---

## 《 2. クレジットカード取引についてのヒアリング 》

○河上委員長 本日の議題はクレジットカード取引についてであります。

クレジットカードを利用した取引における消費者トラブルが増加していることを踏まえまして、当委員会ではクレジットカード取引に係る制度や取り組みの改善という観点から検討を行っているところであります。

本日は、国民生活センターから鈴木様、浦川様、全国消費生活相談員協会から増田様、日弁連からは松苗様にお越しいただいております。皆様方におかれましては、お忙しいところ御出席をいただきまして、まことにありがとうございます。本日は皆様から、クレジットカードを利用した取引における消費者トラブルに関して、順に御説明をいただき、その後意見交換をお願いできればと考えております。

それでは、最初に国民生活センターのほうから、クレジットカードに関する相談の状況についてということで、時間は10分ほどということで短いですが、よろしく願いいたします。

○国民生活センター鈴木相談情報部長 国民生活センターの鈴木です。よろしくお願いたします。では、資料に沿って御説明いたします。資料1をご覧ください。

まず、相談件数の推移ですが、4ページの次についている別紙1をご覧ください。これは、全国の消費生活センター等に寄せられた相談はPIO-NETに登録されますが、それを年

度別に見た支払い方法別相談件数及び構成比です。真ん中から右下にあるものがいわゆる販売信用で、クレジットカードを使用することが多いと考えられるのが、このうちの包括信用と2カ月内払いです。

PI0-NET の定義といたしましては、包括信用は割販法上で包括信用購入あっせんに該当するもので、支払いに係る当事者が消費者、信販会社、金融機関など3者以上にまたがる支払い方法を利用している場合で、2カ月以上またはリボルビング方式で支払う方法をとっているときに、この包括信用にチェックしています。一方、翌月一括払いなど2カ月未満で支払いが完了する場合には、この2カ月以内にチェックすることになっています。

それぞれの件数を見ていただくとおわかりのように、件数自体は前年度、2012年度より増えていますが、その割合といたしましては、包括信用は2012年度が25.3%だったのが、2013年度は23.4%と、ほぼ横ばいであるのに対して、2カ月内払いは2012年度には29.7%でしたが、2013年度は35.3%と、増加しております。

では、1ページに戻っていただければと思います。最近寄せられる相談事例の特徴についてご説明したいと思います。今、私ども相談現場で一番悩んでいるといたしますか、苦慮しているのが、同様のトラブルであるのに、クレジットカード会社によって消費者対応が異なるという点です。同じ種類のトラブルであるのに、クレジットカード会社の対応によって救われる消費者と救われない消費者がいるという現状があります。

相談事例として、ここにありますように、スマートフォンのアダルト情報サイト、サクラサイト、インターネット通販と3つ挙げさせていただきましたけれども、まず(1)スマートフォンのアダルト情報サイトです。このアダルト情報サイトは、2011年度以降、3年連続で全相談の中で最も多くなっています。このほど、私どもで2013年度の相談の統計をまとめましたけれども、相談件数全体では2013年度は93.5万件と、相談件数がピークだった2004年度以来、9年ぶりに増加に転じました。それとともに、このアダルト情報サイトについても増加し続けて、2013年度は8万件を超えておまして、前年度より1万5,000件近く増加しています。

それでは、カード会社(A社)とカード会社(B社)の2つの会社の対応ですが、共通事項といたしましては、ここに挙げましたように、サイトは日本のコールセンターがあります。しかし、実態は不明。住所はあっても、バーチャルオフィスであることがあります。また、決済代行業者については、英語のホームページがあって、海外の電話番号が記載されてはいました。このように、最近は海外の事業者であることも多く、直接の交渉は非常に難しくなってきているという印象があります。

まず、①カード会社(A社)のケース、相談事例1ですが、今年の3月に50歳代の女性から受けたご相談です。無料で検索したアダルト情報サイトで「18歳以上」をクリックしたら登録になってしまった。慌てて「退会」をクリックして表示されていた電話番号に電話したところ、退会料金9万9,800円を払わないと退会できないと言われたということです。

それで、そんな高額な料金はとても支払えないと言ったところ、「1万円でもいい」と言われたので、この方はクレジットカード番号を伝えたということです。そして、翌日にウェブ上で明細を確認すると、1万円どころか、同じ日に3万円、2万円、4万円と合計10万円の請求が上がっていて、とても納得できない。請求を取り下げしてほしいという相談でした。

これに対して、2ページ目になりますけれども、消費生活センターでこのA社と交渉を重ねたところ、2カ月請求を保留にして調査する、書面を送るようにと言われたものの、既にカード会社としては加盟店に立て替えが済んでいるので、請求については何とも言えない。海外の銀行と加盟店契約をしている決済代行業者であるため、連絡先はわからない。顧客、お客さんがみずからカード番号を伝えているのだから、支払ってもらおう。加盟店が請求を取り下げない限り、カード会社としては請求するしかないという回答でした。

ただ、このケースにつきましては、決済代行会社から消費者に決済通知メールが来ているとのことだったので、そのアドレスに連絡したり、センターがこのA社と1カ月近く粘り強く交渉を続けた結果、A社もようやく重い腰を上げて、チャージバックしてみるとのこと、その後、全件チャージバックが成立しました。

一方、B社のケースですけれども、これは今年の2月に40歳代の男性から受け付けたご相談です。同じような相談ですけれども、スマホでアダルトサイトに入ったら登録完了になり、請求画面が出た。退会申請ボタンをクリックしたところ、電話をかけるようにとのメールが届き、電話をかけたら料金を支払うようにと言われておりますが、消費者から詳細な聞き取りをしたところ、本当に業者から脅されるような感じになっていたようです。ですので、怖くなって、仕方なくクレジットカードで支払った。しかし、支払いには納得できないという、さきのケースとほとんど変わらないような内容です。

このケースについても、センターとしては、まず相談者に経緯文を書いてもらって、カード会社に協力を依頼しました。そうしたところ、積極的な調査が行われて、そのカード会社から提供されました決済代行業者の連絡先の情報をもとに、決済代行業者と直接交渉しましたところ、最終的にこの業者がキャンセルを上げてきました。この間、このカード会社B社は、請求の保留はできないので、一旦引き落としはするけれども、決済代行会社との交渉がうまくいかない場合には、チャージバックを検討するという協力的な回答を得ていたところでしたが、幸いなことにその必要はなくなりました。

ここに③として、参考：ブランドプリカによる支払いと書きましたけれども、ご参考までに、最近では国際ブランドを通じたクレジットカードの仕組みは、現在このクレジットカードだけではなくて、プリペイドカードとかデビットカードなどにも広く利用されるようになってきているので、ブランドプリカによる支払いの例も掲載しましたので、見ておいていただければと思います。

続いて3ページですけれども、2番目の相談事例としてサクラサイトの事例を載せました。このサクラサイトが相談に現れ始めたのは約10年前でしたけれども、当初は自己責任

であるとか、こんなものにだまされるほうが悪いという風潮でした。しかし、相談件数が非常に増加してきました、これは消費者のみに問題があるのではなくて、悪質業者にこの仕組みを悪用させ続けておくことにも問題があるのではないかという認識が生まれてきて、最近になってようやく多くのカード会社において、ブランドルール等を駆使した調査とかチャージバック等の対応が見られるようになってきました。

相談件数を見ても、このサクラサイトを含む、いわゆる出会い系サイトの相談件数は、2012年度に比べて2013年度は7千3百件減少しております。しかし、多くのカード会社が協力してくれるようになったものの、いまだにそうした調査をしない会社もあるということで、その例が相談事例4です。婚活サイトで知り合った女性から「別のところで連絡をとりたいので、サイトに登録してほしい」と言われて登録して、クレジットカードでポイントを購入して女性にメッセージを送り、会う約束を取りつけたものの、何度も直前になって断られた。今までに約50万円を支払ってしまっているという典型的なサクラサイトの相談です。

センターとしては、この相談者の所有しているカード会社と交渉しましたが、これは当事者の意思で行われたものである。サービスの妥当性について、カード会社では判断できない。加盟店と話し合っしてほしいという回答でした。センターとしては、私どもで公表しましたサクラサイトの注意喚起の資料等を使って、これはもう社会的な問題になっているのですよということを伝えて調査などを求めましたが、結局対応はされませんでした。

3つ目としては、インターネット通販の相談を挙げました。インターネット通販の相談は非常に増加していますが、そうした中のこれは典型的な例です。相談事例5を見ていただきたいのですが、日本語で書かれたホームページを見てブランドのバッグを注文した。しかし、どうもにせものっぽくて、にせものではないかと業者にメールを送ったら英文での返信があり、その中にレプリカという言葉があった。業者がにせものと認めているので返品してほしいという相談です。

インターネット通販については、このように偽ブランドや商品未着などの相談が多いのですが、これらについては、早い段階で多くのクレジットカード会社が前向きな調査、チャージバック対応が見られるようになりました。そうしたところ、これらインターネット通販については、クレジットカード決済による支払いは急激に減少して、今は前払い通販、口座振り込みに移行しています。ただ、この前払い通販に移行していることは、また非常に問題が多いのですが、カード決済による支払いは減少してきたところです。

4ページ目に入ります。今まで申し上げてきたようなところから、私どもが考える相談事例から見る課題として、(1)、(2)、(3)の3つを挙げました。

1つ目が、苦情対応等の明確なルール化等の検討ということで、冒頭にも申し上げましたけれども、同じ業者とのトラブルであって、悪質性、問題点が同じであっても、カード会社によって対応が全く異なることがある。つまり、消費者は自分の持っているカードい

かんによって、トラブルに遭った場合、救われたり救われなかったりする。そして、このことを消費者自身が全く知らないという実態があります。ですので、現在の状況を見ると、それぞれ個社の対応が違っているのですけれども、その個社の消費者対応に頼るのではなくて、カード業界全体として悪質加盟店などを業界から早期に追い出すような取り組みが必要なのではないかと考えております。

そして、2番目ですが、国際ブランドとの連携、国内外の悪質加盟店に関する情報収集とその情報の活用等の検討ということで、今やクレジットカード決済に絡む消費者トラブルにおいては、本当にクロスボーダーの苦情が多くなっています。それに加えて、以前、トラブルが多発していた決済代行業者は国内事業者であったのですが、最近では海外の事業者や所在不明の新しい事業者が見られるようになってきております。そのため相談窓口としては直接の交渉が非常に困難で、私どもとしてはカード発行会社、つまりイシューアーに対応を求めることしかできなくなっているという事例もあります。

だからこそ、業界全体を挙げて悪質加盟店を追い出すような仕組み、例えば国際ブランドとの連携とか国内外の悪質加盟店に関する情報収集と、その情報の活用等、情報を共有して、それを活用するなどの検討をしていただければと思っています。

(3)、最後にさらなる消費者教育と書きましたけれども、これは言わずもがなのことですが、国際ブランドを通じたクレジットカードの仕組みというのは、先ほども申し上げましたように、プリペイドカード、デビットカードにも広く利用されるようになってきています。そのため、トラブルの未然防止、拡大防止をするためにも、消費者教育がさらに必要になってくるのではないかと考えております。私どもからは以上です。

○河上委員長 どうもありがとうございました。続きまして、全国消費生活相談員協会から、クレジットカード取引における被害の実態と解決困難の原因ということで、10分程度で御説明をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 全国消費生活相談員協会の増田でございます。消費者委員会さんのほうから御依頼のあったタイトルでございますので、立派なタイトルになっております。

クレジットカード取引の現状の問題ということで、3つ挙げさせていただきました。

まず、決済代行業者に対して直接的な法規制がないということで、管理義務が法律の中で規定されていないため、トラブルが多くなっているということをごに挙げさせていただきました。

それから、交渉が困難であること。これは現場で感じたことを書いておりますが、特に海外の決済代行業者が介入して、海外の金融会社がアクワイアラーの場合は交渉ができません。

それから、チャージバックは、イシューアーとアクワイアラー間で紛争が起こった場合に、国際ブランドルールに基づき処理されるということであって、カード会員には権利がないということをごにクレジットカード会社のほうからはなから言われることもあります。

また、チャージバックが可能な条件であれば、イシューアは申請することができますが、条件に適合していると判断できるときであっても、イシューアは簡単には申請してくれないということが多くあります。そうした場合、消費生活センターとしては、販売会社を説得し続け、できない場合はクレジットカード会社に支払いはできませんということを出した上で対応を待つなどの方法しかない。結局、抗弁事由が明らかであるとしても、どのような解決となるか、結果の予測がつかず、不安なまま長期間保留になるということが多くあります。

国際ブランドのルールにおいては、アクワイアラーが越境して加盟店と契約することはクロスボーダー取引として禁止されていると思われませんが、事実上、越境型決済がなされている。海外の決済代行業者の日本事務所と称するケースがありますけれども、1人で、携帯電話番号だけで対応していたり、外国人のオペレータが出て、ほとんど交渉という場面ではないということもあります。

基本的に、チャージバック自体は消費者の権利ではないということから、その制度自体を消費者が知らないという現状があります。

それから、実際にマンスリークリアというのは、割賦法の規制対象外であり抗弁権がないものですから、消費者自身がクレジットカード会社に申し出たとしても、必ずしも3カ月程度の支払いを待つことをしてくれないことが多いです。消費生活センターなどから連絡して、あるいは強く消費者が申し入れた場合に待ってくれるケースはありますけれども、とりあえず払ってください、遅延損害金がどんどんつきますよという対応であって、支払い猶予をしてくれないという相談が寄せられております。「事実上待つ」ということにはなっていないと思われれます。

支払いをとめていると言いつつ、請求書には記載されていることが多くありますので、消費者としては心理的な圧迫があります。また、遅延損害金が加算される可能性を考えると、不安をあおっているのではないかと思います。

また、銀行系のクレジットカードの場合、代位弁済をするまでの期間が短いことがあって、その場合は抗弁権ということではなくなくなってくるのではないかと思います。

この参考の部分につきましては、過去の経済産業省の通達とか、インターネット商取引とクレジット事業研究会の内容などを記載していますので、参考までにご覧いただければと思います。

具体的な事例に入りますけれども、マンスリークリアにおいて、イシューアが抗弁の接続を認めないケースとして、海外のマルチの事業者から健康食品を通信販売の形で契約した事例です。この場合は、友人からの勧誘で、人間の胃や腸は長い間に汚れてしまう。体には自浄作用があるけれども、加齢とともにその力は弱ってくる。だから、体内のクリーニングが必要となる。このサプリメントで宿便や老廃物を取り除くことができるなどの説明を受けて、みずからクレジットカード番号を記入してファクスして申し込む。

みずから通信販売により購入したような形になっています。クレジットカード会社の主

張としては、通信販売であり、商品も既に引き渡しているため、請求をとめることはできない。みずからのクレジットカード番号を告げている以上、不正利用とも判断できない。マンスリークリアであり、そもそも抗弁権はない。国際ブランド経由で海外の金融会社、決済代行業者を通じて販売会社に調査しなくてはならないが、事実上、確認ができない。チャージバックリーズンにはならないという主張をされます。結局、リトリバルリクエストなどをしてもなかなか解決できないこともありますので、どこまで支払い拒絶するか、最後は消費者の判断になります。

消費者の置かれた立場、今後起こり得ること、その際の対応などを助言して、消費生活センターでは手放さざるを得ないということが多くあります。

次に、マンスリークリアにおいて、イシューアが指定した一定期間内に解決に至らないと、イシューアは請求を再開し、抗弁権がないため、消費者が支払う。前の例と近いものがございますけれども、例えば、海外から健康器具を安く輸入して、それを販売するようなケースです。最初から壊れていたようなケースがあります。そうした場合、全て返品特約によります。その返品特約の記載の仕方の判断が難しいところもありますけれども、法律を厳密に解釈すれば、瑕疵担保責任として、民法上の一般原則によると解釈されるようなケースであったとしても、販売会社のほうとしては返品特約や瑕疵担保責任の記載方法として問題がないと考えている。したがって、修理交換等の要望には応じることができないという主張がされ、クレジットカード会社のほうとしては、販売会社と話し合っしてほしい。解決ができない場合は請求を再開するという結果になります。こうなってくると、最終的には消費者の判断によらざるを得ないのではないかと思います。金額が大きくなければ、支払わざるを得ないということが多くあると思います。

次に、イシューアが調査しようとしないうか、できないというケースです。ブーツの通信販売ですが、クレジットカードの翌月1回払いの決済をして、すぐにキャンセルのメールをした。未開封なら返品できると記載があったので、当然これはキャンセルができていだろうと思っていたところ、カードの支払明細に請求が上がっている。クレジットカード会社は、とりあえず払ってもらおうという対応になりました。返品特約があるにもかかわらず、販売会社が対応せず、クレジットカード会社は支払いを要請します。クレジットカード会社は、販売会社が処理した場合は返金するので、とりあえず払ってほしいと言いつけるという形になります。

偽ブランドのケースについては、国民生活センターさんと類似のことと思います。

次に、分割払いと消費者に認識させながら一括払いを複数回行う契約形態をとり、規制を逃れるようなケース。マンスリークリアの決済だからこそ、海外の決済代行業者などが入っているわけですが、このビジネス講座は36万円ぐらいのもので、消費者は分割払いであるという認識の相談でした。

当初、私もそのように理解していたわけですが、カード利用明細を見て初めて、マンスリークリアが毎月上がっているとわかりました。信販会社のほうは、これは分割払いでは

ないですよと当初から言っていて、話が食い違っていて、なかなかわからなかったのですが、最後は販売会社のほうが毎月、一定の時期に5万円とか10万円とか、決済をしていたことがわかりました。

そこで、この信販会社はブランドルールに反するというので、チャージバックをしてくれました。1回の取引を分割払いにするということであれば、多分ブランドルールに反することが明らかだと思うのですけれども、毎月決済を上げることがどうしていけないのかと反論するクレジット会社もありますし、例えば36万円を1週間ぐらいのうちに何回かに分けるというケースであると、1日のうちに1つの取引を分けたということではないので、それも難しくなってくる可能性もあるかと思えます。これはブランドルールによって救われたケースですけれども、そういう違反を犯す販売会社がいることは事実だということをお伝えしたいと思います。

次に、決済代行業者が海外のアクワイアラーと取引を行っている事例です。これは、エステの体質改善ができると言われて38万円の契約をした。この場合、消費者のほうは、当然ですが、海外事業者が関連しているとは理解していません。その後クーリングオフをしたのですけれども、実際には現地通貨円換算レートで手数料的なものを1万500円引かれて、それは返ってこない。クーリングオフであっても原状回復がなされていない状況があります。

最後に、ちょっと古いですが、ドロップ SHIPPINGの契約になります。2つのカード会社を利用し、1つは、みずから後からリボ払いに変更し、もう一つはマンスリー。それぞれに決済代行業者がついているケースです。クレジット会社のほうに書面通知をして、しばらくしてカード会社のほうから決済代行業者の日本事務所の連絡先が知らされました。住所がわかりませんでしたのでファクスいたしました。もう一つのマンスリークリアのクレジット会社のほうは、既に決済されているので、チャージバック期間を過ぎているため対応できないと回答されています。

センターより販売会社に交渉した結果、販売会社が50万円の契約を取り消すという回答をしたため、それをクレジット会社へ伝え、赤伝処理されるのを待っていたのですが、全くされず、何回も販売会社と決済代行業者に連絡しましたがけれども、なかなか処理されませんでした。販売会社は既に取り消しをすると決定した時点で、決済代行業者との新たな契約と差し引きしているというので、そのことを証明する書面を書いてくださいと伝えたところ、やっと書いてくれてチャージバックが成功いたしました。

ただし、そのようなことを書いてくれる販売会社というのは、これから先は出てくる可能性はないかと思えますので、このような形ではなかなか解決は難しいと思えます。

海外の決済代行業者で、日本事務所といっても、担当者1人で固定電話番号や携帯電話番号でしか連絡ができないような場合、越境しての加盟店契約であり、国際ブランドルールの違反ではないかと思えます。このような事例は、今、申し上げたとおり、書面作成してくれたことが幸いしただけであって、普通はチャージバックがなされず、消費者が請求

されるケースが多いのではないかと思います。以上、報告でございました。

○河上委員長 どうもありがとうございました。続きまして、日本弁護士連合会から昨年提出された意見書の内容等について、10分程度で御説明をお願いいたします。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 日本弁護士連合会の消費者問題対策委員会の委員をしております松苗です。

資料1から3までつけさせていただいておりますが、資料1が今、御紹介いただきました、昨年7月19日付で「クレジットカード取引等の適正化実現のための割賦販売法の改正を求める意見書」として日弁連のほうで出させていただいたものです。

資料2につきましては、簡単なポンチ絵になりますので、御参考にしていただければと思います。

資料3につきましては、さらに1年前ですが、2012年7月7日に、決済関係のもので、「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めざして～消費者トラブルの国際的対応も交えて～」ということでシンポジウムをさせていただいたときに、私のほうで基調報告をさせていただいたものの資料になっています。今回の意見書のある意味前提というところも含んでおりますので、参考資料に入れさせていただきました。

それでは、本題の昨年の7月19日の意見書の説明をさせていただきます。この意見書の前提としまして、これまで御報告もいただいておりますが、平成20年のいわゆる割販法の改正以後、クレジットカードに関する被害が目立ってきていて、その中で、サクラサイトとか、スマートフォンやインターネットなどにおける情報商材も含めた上でのクレジットカード被害というものが多いのではないか。

そういった被害類型がどうなっているかということ、1つはマンスリークリアが使われているということ。2つ目が、一つ一つの取引金額は非常に安いものであるということ。3つ目が、オンアス取引ではないノンアスであったり、また、そこに決済代行が絡んでくるような形で、仕組み自体が重層化、複雑化している。そういった点を踏まえた上で、今の割販法についてどのような改正をすべきかということ、まず意見の趣旨の1をまとめています。

まず、意見の趣旨の1の(1)ですけれども、今のマンスリークリア方式に関しまして、このマンスリークリア方式自体を全部適用すべきだという意見もちろんありますし、日弁連のほうでも以前にそのような意見書は出しています。ただ、今回の意見書は、その中でも、とりわけこういったものについて、少なくとも適用はしていくべきではないかということで、3点ほど、苦情発生時の加盟店調査義務及び加盟店情報報告制度、それから未払い金の支払い拒絶に関する抗弁の接続、3つ目として、弁済金の支払い請求時の書面交付義務、最低限、この程度のものについては、マンスリークリアにおいても適用すべきではないか。

マンスリークリアは、クレジットカード取引の中でも、現金取引に近いようなことをよく言われたりすることがあるのですが、1つのクレジットの仕組み、システムの中で、ク

クレジット会社がシステムを構築した上で、その中で行われているものである以上は、クレジット会社に一定程度の責任を課したとしても、何ら問題はないのではないかとこのころ。また、そもそもマンスリークリアでもリボルビング方式に変更できることを特約として入れているものが通常であって、そういった実質から見ても、そういったマンスリークリア方式自体を区別する実益もないのではないかと考えて、このような意見を述べています。

2点目に、1の(2)ですが、今、マンスリークリア方式を適用対象にただけでは、サクラサイトといった少額なものについての抗弁の接続は、現行法ではできない状況になっています。金額として4万円以上であったり、リボルビングであれば3万8,000円以上といった一定の制約がある。ただ、そういった中で、いわゆるサクラサイトなどでいうと、1回あたりは確かに4万円以下の取引であったとしても、1日あたりで見れば4万円を優に超えたり、ましてや月単位で見ればとても4万円におさまっていない被害があることは言うまでもないところです。

現行の中でも、同一時点の同一販売取引は同一契約として取り扱われている。具体例として、1本1万円のネクタイ5本であれば適用対象になる。そういうような、ある意味、実質同一の枠をもう少し広げていくことができないかということで、金額自体を下げるという議論ももちろんあり得るかと思いますが、今回の意見書の中では、同一月内の同一販売店等における反復継続する取引という一つの判断の中で、合計額をもって支払い総額、または現金販売価格等と見ることができないかと考えております。

1の(3)としまして、書面交付に関してですが、現行ですと契約締結後の遅滞なく交付すべき書面と、リボルビングに関する弁済金の支払い請求時書面というのがございますが、その後者の弁済金の支払い請求時の書面交付についても、あらゆるクレジットカード取引について適用して、かつクレジットカード会社自身が商品対象、役務内容というものをきちんと把握することが加盟店調査をするに当たって重要だと考えています。それを考えていった場合に、書面交付義務の内容として、取引商品や役務、販売業者、役務提供者といったものをきちんと追加していくべきではないか。

現在も送られてくるクレジットカードの明細には商品欄というのはあるのですが、いわゆるサクラサイトの被害などですと、そこには決済代行業者の暗号のようなアルファベットや数字が並んでいたりして、必ずしもそこから商品内容や、実際に商品ないし役務を提供した責任業者が明示されているわけではないわけです。そこをきちんと明確にクレジットカード会社自身も把握するように、また書面に記載できるような責任というものを課すべきではないかと考えています。

1の(4)としましては、クレジットカード会社に加盟店調査義務というものが現行でもあるわけですが、そこが何かしらの理由をつけて機能していないところがありますので、その実効性を高める必要があるのではないかと。このあたりは、個別クレジットにおける既払い金の返還という問題もあったわけですが、包括においても何かしらのそういっ

た既払い金返還なども含めた上で、実効性を高める制度というのを考えていくべきではないかと考えています。

大きな2番目としまして、今度は決済代行業者に関する責任ですが、割賦販売法上、その法的位置づけが明確になっていない。決済代行業者については、よく加盟店を管理するアクワイアラー的役割と包括加盟店の両面があるような議論をされていますが、包括加盟店としての役割だけを考えると、加盟店調査というところが見えなくなってしまうのではないかと。むしろ、その機能をちゃんと見た上で、割賦販売法での法的位置づけを明確にし、また、いわゆる枝番加盟店に関する調査義務というのを割賦販売法上、認めていくべきではないかと考えています。

今度、大きな3番目ですが、クレジットカード会社自身が、先ほど加盟店調査義務を怠った場合の既払い金返還などの実効性の部分を議論しましたが、もう少し一般論として、苦情・紛争が生じた場合の積極的解決に向けた必要な体制の整備、それから適切に処理・対応することについての義務というものも制度化してはいかがか。このあたりは、消費者基本法などでも事業者側の義務というものは、一定程度一般論ではあり得るわけですが、クレジットカード会社としてシステムにかかわるものとして、そういったところに積極的な義務づけをしてもいいのではないかと。

また、チャージバック自体が紛争の解決に有益に機能している場合があることは、御承知のところかと思いますが、これを法制度に入れるのは、あくまでブランドルールと言われている中で行われているものですので、できないのかもしれませんが、一般論としての紛争解決に向けた義務という中に、チャージバック制度を十分活用していくことであったり、またそれが実際の被害類型に合っていくような形でチャージバック制度を見直していくといいたいでしょうか、そういったところまでをきちんと枠として入れていくことができないかと考え、このような意見書とさせていただきました。早口でしたけれども、意見書としての内容は以上でございます。

○河上委員長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの御説明について御質問、御意見のある方は発言をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。では、石戸谷委員、どうぞ。

○石戸谷委員長代理 ありがとうございます。松苗さんのほうから法整備の方向性についてお話がありまして、鈴木さんと増田さんの話は、その前提となる事実に関するお話だったと思います。

それで、まず事実のほうですけれども、鈴木さんのほうの資料1の項目の1の相談件数の推移というのと、2の事例と3の課題との関係ですが、1のほうでは、2カ月以内払いが増加しているというお話がありまして、2と3はそれを前提としているのか、それにこだわらずに、ほかの支払い方法といいますか、全部含んだ形で出されているのか、そこはいかがでしょうか。

○国民生活センター鈴木相談情報部長 前提としております。

○石戸谷委員長代理 ありがとうございます。では、2カ月以内払いの案件について、2、3でまとめているという形でよろしいわけですね。

増田さんのほうのお話では、初めに現状の問題ということで1、2、3とありまして、3はマンスリークリアに区切った話でありますけれども、1と2はそれに限らずということで伺ってよろしいのでしょうか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 マンスリークリアを中心に書いております。

○石戸谷委員長代理 事例の中身を拝見すると、マンスリークリアでまとめていただいているということでしょうか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 そうです。

○石戸谷委員長代理 わかりました。ありがとうございます。ちょっと議論の前提で。

○河上委員長 ほかに何か御意見なり、御質問なりありましたらお願いします。

○石戸谷委員長代理 では、続けてよろしいですか。

○河上委員長 どうぞ。

○石戸谷委員長代理 消費者委員会のほうでは、各方面からいろいろヒアリングさせていただいて御意見を頂戴しているのですけれども、その中で出てきている意見を踏まえた形で御意見を伺おうと思います。

まず、マンスリークリアのほうについても、カード会社としては抗弁権あるなしにかかわらず、同等の対応をしているので、特に新たな規制というのは必要ないのではないかというのがあるわけですが、そこは増田さんのほうから事例を挙げて御紹介いただいた。これは幾つかの事例があるわけですが、対応として差があるのだという話として伺ってよろしいのでしょうか。ちょっと補充があれば。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 国民生活センターさんのほうでもお話があったように、カード会社によって対応は異なっております。むしろ、イメージですが、新しい会社のほうが対応がいいということもあったり、そこはちょっと違いがあるかと思えます。

要は、一消費者が自分で解決できるようなレベルであってほしいと思います。消費生活センターや弁護士さんなどが申し出て、初めてとめるということではなく、当然の主張をして、当然の対応をしてもらうという制度にさせていただきたいと思います。みずから、まずはクレジットカード会社のほうに申し入れてもだめだったのでということでの御相談というのは、たくさんあります。そういうことで、今回申し上げました。

○石戸谷委員長代理 唯根さん、今のあたり、いいですか。

○河上委員長 唯根委員、どうぞ。

○唯根委員 私もそのように感じておりますし、カード会社さんによって温度差があるというのを感じますが、国際ブランドによる違いというのはお感じになったりしますか。それはいいですか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 はい。

○唯根委員 それから、チャージバックについては、一般の消費者の方は御存じでいらっしゃいますか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 知らないのではないかと思います。例えば、まちの信用金庫みたいなのところも、その地域だけで使っていたようなカードが、今はいきなりグローバルになっている状況で、そうなると、チャージバックとか国際ブランドというのを窓口担当者自体がよく御存じないというケースもあるかと思います。チャージバックという言葉を出しても、まずそこから説明しなきゃいけないことも過去には経験しておりますので、消費者だけではなく、クレジットカードの担当者によっても理解が随分異なるのではないかと思います。

あと、チャージバックリーズン自体が変わるということも聞いていますし、英文で書いてあって、どこまでクレジットカード会社の担当者の方たちがお勉強されているのかというところも、よくわからないなと思うところもあります。

○国民生活センター鈴木相談情報部長 増田さんのおっしゃるとおりですけれども、一方で、今、チャージバックという言葉がネット上などで非常に多く使われていて、余り意味もわからずチャージバックしてくれという消費者がいることも事実です。けれども、現状の相談処理の過程で、多くのイシューは、これは消費者が依頼できるものではなくて、苦情や問い合わせを受けてイシューが判断して行うものである。いわゆるカード会社間におけるビジネスルールなのだと言っています。そのため、相談者とイシューの間で相談処理において消費生活センターが板挟みになり、対応に苦慮するということもあります。

○河上委員長 チャージバックに関するルールというのは、余り安定性はないという印象ですか。

○国民生活センター鈴木相談情報部長 各社、それほど違いはないと思っています。ただ、消費者の認識とイシューの認識はかなり違うのではないかという印象です。

○河上委員長 ほかにはいかがでしょうか。橋本委員、どうぞ。

○橋本委員 御説明ありがとうございました。

相談員協会の方にお聞きしたいのですけれども、マンスリークリアについて、規制対象外であり抗弁権がないということで、これは抗弁権があるといいと解釈して載せたのでしょうか。例えば、先ほど国センの説明の中でも、とめますよと言ったけれども、2、3カ月後にまた支払いが始まったり。逆に、とめないと言ったけれども、裏できちんと処理してくれたりということがあるので、それは各カード会社の対応が違うからという話だったので、実はどちらに一本化されると消費者にとっていいことだなと思われるのか、その辺を聞きたいのと。

同じく、弁護士会のほうでも抗弁権への接続についてお話があったのですけれども、そのところをもう少し詳しく聞きたいなと思うのですが、よろしく願いいたします。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 先にお答えします。

難しいところだと思います。マンスリークリアで問題が発生した場合に抗弁の接続がで

きるということであれば、非常にいいことだと思えるのですが、一方、例えばスーパーマーケットなどでクレジットカードが頻繁に使われているような状況がある中、全部抗弁をしていいのかという意見もあろうかと思えます。ですから、何かその辺で工夫が必要なのかなということも感じているところではあります。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 日弁連のほうですけれども、基本、抗弁の接続はすべきだという意見であります。先ほどからクレジット会社による取り扱いの違いがありますけれども、基本はあくまで事実上の運用であったり、先ほどの話にもありましたように、事実上、とめているだけであって、法律上、それが後で請求されないわけではないわけですね。

私は弁護士でもありますので、実際の裁判等にその後発展するケースはないわけではないですし、その場合には、マンスリークリアだから抗弁の接続は認めないというところから入ってはきます。それがそもそも抗弁じゃないという反論であればわかるのですが、どのような抗弁があるとしても接続を認めないというところから、法律論としてはなってしまうので、そこは法改正としてはっきりさせるべきではないかと思っております。

確かに、あらゆるケースで抗弁の接続を認めるとというのは、意見としてはもちろんないわけではないと思います。ただ、それは先ほどの意見書の1の(2)で、金額に関する一定の制約というものがあり得ると思えますし、少数のものを複数買ったことで、4万円を超えるような場合であれば、一部の商品に瑕疵が出ているのであれば、その範囲での抗弁の問題ですので、それに実際に瑕疵があって、何かしら問題があってというのであれば、それは結果として接続が認められたとしても不利益自体ではないのではないかと考えています。

それから、先ほどちょっとチャージバックの話があったので、私からも一言ですが、そこは実際、現場で弁護士としてかかわっている部分でも、クレジット会社によって対応がまちまちなのは、私もそのように感じております。チャージバック自体をどのように理解しているかは、窓口の対応される方次第です。とりあえず言うておきましょうかという形で担当者と話をする場合もありますし、全く相手にしていただけない場合もあります。

ただ、実際、チャージバックに関してうまく適用すべきだというのは、この意見書の中にもありますが、サクラサイトなどですと、最初の取引から後の取引までの中で日数がたっているケースがあって、実際、自分がだまされたと気づいたときにはチャージバックでは救えないケース。直近の部分は救えるのですが、古い部分ですと、そもそもリーズンに当たるか当たらないかではなくて、日数的な問題で当たらないケースもあるので、そこだけに頼るわけではなくて、戻りますが、抗弁の接続という形ははっきりさせていくべきではないかと思えます。

○河上委員長 ほかにはいかがでしょうか。唯根委員、どうぞ。

○唯根委員 全国消費生活相談員協会さんに伺いたいのですが、2の交渉が困難の④に国

際ブランドのルールにおいても禁止されている取引、サクラサイトもそうだと思いますし、偽ブランドの詐欺のようなケースもそうだと思うのですが、こういったものについても、時間がたってしまうと救済の方法としてカード会社さんの協力というのは得られないものではないでしょうか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 少なくとも3カ月のチャージバックの期間を過ぎてしまうと、全く対応はしてもらえないと思います。リーズンと期間がとても重要です。

○唯根委員 その期間だけしか、こういう違法な行為でもだめですか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 だめです。それで、窓口対応者が抗弁じゃなくても、チャージバックリーズンがあったとしても、その理解が十分でなかったり、あるいは面倒だということでチャージバックの申請をしてくれないこともあるのです。そうすると、解決されるべきことがされないということがあって、そのクレジットカード会社自身の責任になるのではないかと。本当であればチャージバックして被害が回復されるべきところを、その方の勝手な判断でしてくれないという場合は、反対に損害賠償請求をしたいぐらいだということも中にはあるのではないかと思います。

○唯根委員 そういった場合には、業界団体さん、クレジット協会さんとか、ほかに頼っていくところは現状ではないということですか。救済できないという結果が結構発生しているという理解でよろしいでしょうか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 相談の現場では、契約がいつなのかということも必ず聞いて、もう3カ月たっているかどうかということがまずポイントです。いつからチャージバックの期間がスタートなのかということも、ちょっとわかりにくいわけですが、いつ決済しているのかというのは、外からは全くわかりません。

○河上委員長 よろしいですか。橋本委員、どうぞ。

○橋本委員 今、クレジット会社の対応についてお聞きしたのですが、中に決済代行会社という存在が今、非常に問題になっているのではないかとというのがそれぞれの文面で見られると思います。決済代行業者についてはいろいろな問題があると思うのですが、日弁連さんのほうでは、決済代行業者についても割賦販売法で規制すべきではないかと具体的にお書きになっているのですが、それについてお聞きしたいのと、あと国センさんと全相協さんのほうにも、その決済代行業者の規制をどのように考えているのかをお聞きしたいなと思います。

○国民生活センター鈴木相談情報部長 決済代行事業者については、国内アクワイアラーと加盟店契約を結んでいるケースと、海外アクワイアラーと加盟店契約を結んでいるケースがあります。また、日本法人が存在するケースと海外法人しかないと主張するケースがあります。割賦法で規制があればもちろんいいと思うのですが、海外にしか拠点がなくない決済代行事業者については、課題があると思われまして、現在もすでに海外の決済代行業者とのトラブルが寄せられており、国内で規制しても、さらに決済代行業者が海外に行ってしまうことが予想されまして、そうなった場合の課題も検討しておく必要があるの

ではないかと思えます。

繰り返しになりますけれども、そういう意味で、国内外問わない悪質決済代行業者とか加盟店の情報が共有できるような仕組みがあるといいのではないかと考えています。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 少なくとも日本国内の決済代行業者に関しては、割販法の中で加盟店管理義務は絶対に課していく必要があるのではないかと考えます。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 基本、同じですけれども、決済代行業者に関しては、いろいろな役割であったり、形としてかかわっている度合いが違っていたり、国内・海外の場合と、いろいろなパターンがあると思います。ただ、位置づけとしては、まず割賦販売法上、きちんと決めることはできるのではないかと考えていますし、その結果として、もちろん決済代行業者には、いわゆる枝番加盟店の調査義務というのは明確にさせていただきたいというのももう一つあります。

他方で、イシューアとの関係もそこで明確になってくるころはある。イシューアには、決済代行業者が介入していて、その後がわからなくなっているという現状。決済代行業者が絡んだとしても、そこはイシューアとして責任がある、調査し得るような状況をつくっておかなければいけないという意味でも、決済代行業者の位置づけをきちんとはつきりさせることに意味があるのかなと考えています。

○河上委員長 いかがですか。石戸谷委員、どうぞ。

○石戸谷委員長代理 決済代行の話になっていますので、そちらの件で。

それで、イシューアのほうの加盟店調査義務のルートというのと、決済代行の加盟店調査義務というのは、これはこれでわかるのですけれども、ノンオンアス取引のほうが多くなってきて、イシューアの義務があり、アクワイアラーが別立てになっていて、その下に決済代行業者がいるということだとすると、決済代行業者のほうにだけ加盟店調査義務、イシューアと決済代行の整合性がうまくとれていないような。アクワイアラーのほうの加盟店調査の関係は、どういうぐあいにお考えか、そこをお尋ねしたいと思います。松苗さん、お願いします。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 この意見書の中でアクワイアラー自体に触れているわけではないのですけれども、もちろんアクワイアラーに関する加盟店調査義務というのは、ある意味大前提といいましようか。現行のところでは、アクワイアラーに関しての明確な責任をどうするかというのはあるのですけれども、その部分が不要という意味で、この意見書をつくっているわけでは決してないのが前提だと思っていただいていいと思います。

むしろ、イシューアに関して加盟店調査義務を課したり、決済代行業者に課したり。場合によってはアクワイアラーがきちんと決済代行業者自体を管理し、場合によってはアクワイアラー自身が加盟店を切ることができないと、そこは機能してこないわけですから、実態として、その部分も検討する余地があるのではないかと考えています。

多少ついでに言わせていただくと、販売店側に関する義務というのも、個別取引におい

ての不当勧誘行為に関する調査協力義務のようなもの、たしか 35 条の 3 の 6 でしたか、入ってはいるのですけれども、そういった、本来、クレジットシステムにかかわるものについて、一定程度責任というのは、割賦販売法上、もう少し位置づけてもいいのかなと、私は考えています。

○河上委員長 ありがとうございます。ほかには。齋藤委員、どうぞ。

○齋藤委員 これはどなたにということにはならないと思います。情報をお持ちであればどなたでも結構ですので、教えていただきたいのです。特に海外が絡むと解決が困難になるケースが多いように伺っています。そのときに、改善する方法がどのようなものが考えられるかというアプローチの仕方のヒントにしたい、ヒントになると思うのですけれども、2つ質問があります。

1つは、事業者の電話番号やアドレスが海外である場合がある。そこで、なかなか具体的な対策がとれないということですが、これはどこか特定の国が多いということがあるのかどうか。

もう一つは、今、お三方からいろいろな被害事例を紹介していただきましたが、同じような被害に消費者が遭っている国がどこかないのか、日本と同じような状況が現れて困っている国がないのか。

この2つ、情報をお持ちであれば教えていただきたいと思います。

○河上委員長 どうですか。国センさんは何か情報をお持ちですか。

○国民生活センター浦川相談情報部相談第二課長 国民生活センターの浦川でございます。委員からのご質問のうちの1つ目の、特定の国で被害が多発しているのかということですが、正直、国もどこなのかがわからないという事例が複数寄せられています。例えば国内の電話番号があるので電話すると、英語のメッセージが流れることがあります。英語圏に転送されているのではないかとも思うのですが、詳しいことは掴めておりません。また、メールアドレスについて、表示があっても実際どこにいるかもわからないものですから、連絡が取れず事業者交渉が難しいとなると、イシューに調査をお願いして少しでもいい解決策が図れないか検討することになります。

あと、同じようなこういった被害が他国で起きているかどうかについては、情報を持ち合わせておりません。

○河上委員長 ほかにいかがでしょうか。石戸谷委員、どうぞ。

○石戸谷委員長代理 決済代行業者及びアクワイアラーが海外で、かつ日本に営業所も支店も何もないというところは、なかなか難しい問題があるのですけれども、日本に何らかの拠点があるという場合の義務というか、それのかけ方、仕組みについて、何かお考えがあれば、ぜひ伺いたいと思います。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 仕組みというのは、どういう意味合いで。個々の決済代行業者さんの決済代行に関しての義務か、アクワイアラーならアクワイアラーに関しての義務という形で設定していくときの仕組みという意味か。私のイメー

ジでは、頭にイシューアールがいて、その後ろにアクワイアラー、決済代行、役務提供者という場合に、基本は消費者のアプローチ。消費者なりからイシューアールにきちんと言ったときに、後ろまで全部つながるような流れというのが1つ欲しいと思っています。

そこは、弁護士など専門的になってくると、決済代行業者を捉えて責務を追求していく、何かしら言えるというのはあるわけです。消費者からしてみると、イシューアールというのは逃げもしないし、わかってもいるし、そこは特定もできるわけで、ここを指摘したときに、そこから本来調査が入って流れる。あとは、どこで責任をどうとってくれるか、内部の問題という仕組みになってもらえれば、本来はいい。

ただ、それだけでは、實際上、現場に行ったときに解決できないから、結果的に決済代行であったり、もちろんサイト業者そのものとやりとりをすることはあり得るわけですが、そのときの請求する上での枠組みというの、もちろんないと困るといいますよ、それはあるべきだと考えているわけですが、御質問とイメージが異なるかもしれない。

○河上委員長 増田さん、いかがですか。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 消費者からすると、自分の契約先はイシューアールと販売店で、契約関係はそこしかないわけです。例えば決済代行業者がわかったところで、消費者がそこに伝えていく義務があるのかというのは考えているところでして、イシューアールに伝えて、イシューアールが調査してくれるというのが本来の筋だろうと思います。今、先生がおっしゃられたように、そこが繋がってくださればいいです。

ただ、イシューアールのほうが、いや、うちの会社でもわからないのですよというのが本当なのか、やっていないだけなのかというのは、実は全然わからないです。ただ、イシューアールのほうに伝えて、きちんと調査されればいいなと思います。

もう一つ、決済代行業者といっても、いわゆる決済代行業だけをやっているのではなくて、大手ショッピングモールじゃなくて、情報商材などを販売しているショッピングモールのところも、いわゆる決済代行業を兼ねてやっているわけです。そういうサイトは、売っている商品そのものをお勧めしているようなケースですので、決済代行業といっても問題は十分に理解しつつ、販売会社の販売の一翼を担っているということもあるわけです。決済代行業者が法律の中でいろいろな義務を課されることになれば、そういうところも少し違ってくるのかなと思います。

○河上委員長 よろしいですか。

○石戸谷委員長代理 聞き方が漠然として、済みません。

国内に海外の決済代行業者の拠点が何らかある場合に、加盟店はもちろん日本の業者であると。それを海外の決済代行業者、アクワイアラーとつないでいくときの義務のかけ方で、うまいぐあいに加盟店調査義務の一環として、そこで防げるような仕組みがあればという意味だったのです。そこは、いろいろ読んでいる中では、そういう場合、専ら海外に、専らクロスボーダーを目的としてやっているものは、登録制をとる場合は登録を認めない

とか、いろいろ考え方は出ているのですけれども、そういうものに対して何かお考えがあれば。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 販売店なり役務提供者が国内で、決済代行のアクワイアラーが海外で、ただ、日本に拠点があるようなケース。枠として、例えば加盟店契約自体はその段階で越境になっているという理解なのです。ただ、そうなってくると、加盟店調査義務などとセットで、何かしらの損害賠償義務とか、場合によっては、その自体の決済代行業者に対する抗弁のようなものも含めて、イシューに対する抗弁に使えるように何かできるか。何かそこをつなげることができないかというのはあるかもしれません。

ただ、今のお話で、海外が本来であって、日本に拠点があるだけで、登録を認めないとして、それでそこが営業できなくなるというのであれば、枠としてはわかるのですけれども、今のお話だと契約は直で、海外だということですね。それとも、日本の拠点を通じての契約だとすると、実態としてそれは日本に決済代行業者があると見るべきで、日本の適用もある。そうであれば、そこは加盟店調査義務があって、あとはその義務に違反したときの枠組みをどこまで損害賠償を認めるのか、それに違反した場合に、イシューに対してまで抗弁の接続を、それを一つの理由にできるのか、実態をどう見るかという気がします。

○河上委員長 よろしいですか。高橋委員、どうぞ。

○高橋委員 消費者がイシューと販売店しか知らない状況ということで、何らかの法的な手当てが必要だということは強く思うわけですけれども、イシューがみずからのブランド価値を守るために、消費者への発信を行うのがというのは非常に必要じゃないかなと思います。また、さまざまな主体が消費者みずからが身を守るための情報発信を行うことも必要だと思うのです。センターさん、全相協さん等々で、被害の実態とか解決困難な今の状況を見て、消費者に対して消費者啓発として、最低これだけは確認して身を守れと、直近のものとして何か必要なことというのがあればお話いただきたいと思います。

○全国消費生活相談員協会増田専務理事 クレジットカードとかインターネットという便利さを享受するだけで、みずから学習していないというのは否めないと思います。ですから、クレジットカードの仕組みとかインターネット取引の問題点というのを十分に理解していただきたいというのは、常に思っております。最近、先ほど国民生活センターさんがおっしゃった、口座に振り込んでしまうケースに移行していること自体も、支払い方法がたくさんあって、そこから選べるような事業者を一つの信頼の目安とするような、それぐらいのことは最低限なくちゃいけないだろうなと思いますので、消費者啓発というのは十分にやる必要があると思います。

○国民生活センター鈴木相談情報部長 確かにクレジットカードは非常に便利な手段で、これからますます発展していくと思うのですけれども、増田さんがおっしゃったように、とにかく仕組みをよく知って、それからネット決済が非常に増えているので、画面上でカ

ード番号などを入力するときには、慎重の上にも慎重にしてほしいということが、まず第1に言えるのではないかなと思います。

○高橋委員 ありがとうございます。やはり消費者が賢くなることで悪質業者を排除することも、この分野でもすごく大事なことだと思います。貴重な示唆、ありがとうございます。

○河上委員長 松苗さんにちょっと伺いたいのですけれども、ほかの法律、たとえば電子契約法みたいなものはほとんど使えないのですか。錯誤に関しては、電子的な意思表示に関しては若干の特別ルールがありますね。ああいうものを主張しても、相手に余り聞いてもらえないのでしょうか。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 サクラサイトといったものだと、まず交渉材料としては余り使っていないですね。結局、クレジット会社でも何でも、錯誤論というのを持ち出せるかという、向こうからしてみると、最近認識は変わってきていると思うのですけれども、それは役務提供としては何も問題がない。そのサイトを利用することはできたのでしょうかという意味では、問題ないという認識を持っておりますので、ここで交渉材料になるということは経験的にはない。

○河上委員長 先ほど出てきた具体的な事件などで、年齢の確認をしていると思ったら、実は申し込み、登録をしてしまっていたというのは、実際には錯誤の問題のようにも見えるのですけれども、その辺は全然問題になっていないということでしょうか。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 年齢のところで言うと、錯誤で問題になっていることはないですね。未成年とかの問題で、偽ったかどうかということの問題になることはありますけれども、電子商取引における錯誤を持ち出すことは余りないです。

○河上委員長 もう一つ、割販法の改正が問題になっているけれども、マンスリークリアになってくると、現金のかわりに使っているのだということになって、割販法の性格に合わないのではないかとということがしばしば言われます。例えば弁護士会から出ている案は、割販法の改正を表に出してきているのですが、その辺はどういうふうな説明をされているのですか。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 確かによく議論になるころではあるのです。いわゆるマンスリークリアを撤廃するにしても、瞬間的にでも後払い的要素が出れば、例えばデビットカードというものはどうなのかと。今のマンスリークリアと言っても、どれくらい契約から支払いまでの時期があいているのかという、今の実態の調査などもしました。そこは、デビットカードとかとマンスリークリアは違うのではないかと。瞬間的な現金決済とは違って、一定程度、クレジットのシステムの中で決済されている後払いとしてのものであることには変わりがないのではないかと考えています。

もう一つは、先ほどもちょっと御説明した、リボに変更できる特約というものも実態上あるわけで、そこはクレジットカードの機能で決済されているものではないか。現金取引とは違うものだと考えています。

○河上委員長 限定的ながら与信の要素があることまではわかるのですけれども、割賦販売という表現との兼ね合いはいかがですか。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 それを言ってしまうと、現行が2カ月以上であれば1回払いでも対象になってきます。結果的には、言葉によって一定の規制ができなくなるのであれば、それは本末転倒かなと私などは思いますし、確かに名称は割賦ではあるわけですが、どの法律で規制すべきかとなれば、この法律が適切であって、それが法律の用語に合わないというのは、立法論としては大事なところかもしれませんが、現状の今、申し上げた、2カ月以上であれば1回払いの対象になっていることを考えるのであれば、そこが問題ではないのではないかと思います。

○河上委員長 与信的な要素がわずかでも入ってくれば、割賦販売法の射程に入っているという理解で現行法も見るということでよろしいでしょうか。ありがとうございます。

石戸谷委員、どうぞ。

○石戸谷委員長代理 大きな話から見ると、前払いか、デビットカードみたいな即時払いか、後払いでクレジットカードという区分けがいいのかとか、そういう大問題はあるのですけれども、それはそれとして考える必要はあると思いますけれども、その前に、決済代行だと支払い手段が多様化しているというので、資金決済法との関係をどうするかとか、もうちょっと直近の問題もあるかと思えますけれども、そこは意見としては、それはそれとしてあるけれども、この問題は即やるべきだという考え方ということではよろしいでしょうか。

○日本弁護士連合会松苗消費者問題対策委員会委員 そう受け取っていただいていると。この意見書自体が割賦販売法の改正をと、まさにタイトルから言っているのですけれども、先ほど参考資料に入れさせていただいた基調報告のほうは、決済手段、電子マネーなども含めた上でいろいろと考えを示していて、クレジットに関連する決済代行の問題としては、確かに割賦販売法に位置づけをとということではあるのですけれども、どちらかというところ、私的には決済関与会社という意味で、どういう形で括れるのかというのは、おっしゃられた後払い、前払いと即時からどうしても入ってしまうと与信の問題に入っているのですけれども、決済関与という点では、また別の枠組みで議論したい。

ただ、この観点については、現行法の中のものの一部改正していくことで対応できる部分なのだから、まずこの部分はやっていただきたいという趣旨ではあります。

○石戸谷委員長代理 ありがとうございます。

○河上委員長 よろしいですか。登場人物が全部出てくるのは割販法ですから、その意味では割販法が一番使いやすいなという感じはしますけれどもね。

本日は、各団体の皆様から御報告をいただきまして、いろいろ意見交換をさせていただきました。トラブルの実態とか相談員の方々の御苦勞がよくわかりました。

また、クレジット会社ごとに対応が違っていると、消費者の被害の防止・回復のためにもさまざまな対策を打たないといけないのですが、現状が必ずしも満足できる状態じゃな

いことは明らかだということで、今後は、きょう伺ったお話を参考にしながら、当委員会でも何らかの形で早急に意見をまとめていきたいと思っております。またお力添えをよろしくお願ひしたいと思っております。

国民生活センター、全国消費生活相談員協会、日本弁護士連合会におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきまして、ありがとうございました。本日の議題は以上になります。

---

### 《 3 . 閉 会 》

○河上委員長 最後に、事務局から、今後の予定について説明をお願いいたします。

○大貫参事官 次回の本会議につきましては、7月29日火曜日16時に開催を予定しております。引き続き、クレジットカード取引を議題としております。開催時間やほかの議題等、詳細については、確定次第、委員会ホームページで御案内させていただきます。

この後、委員間打合わせを開催しますので、委員の皆様におかれましては委員室に御移動いただきますよう、お願いいたします。

○河上委員長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございました。