

2010年9月24日

「第35回消費者委員会」資料

消費者が決済代行業者を利用した場合の問題点と法の対応の考え方

京都産業大学大学院法務研究科・弁護士

坂東俊矢

1. はじめに

(1) 「決済代行業者」の基本的理解

- ・流通型…通信販売の代金決済を物流業者がカード会社の加盟店となつて行う
- ・ネットモール型…ネットモール運営会社がカード会社の加盟店となり、モール出店者やオークションに代金の決済を行う
- ・越境型…海外のカード会社の加盟店となつて、主として国内のカード会社の加盟店とになることができない事業者の代金決済を行う

(2) アクワイヤラー（カード会社）と決済代行業者、その加盟店の関係

アクワイヤラーの所在	国内	国外		
法的評価	加盟店管理	あり得ない	？	
決済代行業者の所在	国内	国内（×）	国外	
審査の有無	あり	あり	あり得ない	あり
加盟店の所在	国内	国内	国内	国外

2. 消費者は決済代行業の何に戸惑っているのか

(1) 「出会い系サイト」等を典型とするネットでの契約の場合

- ・消費者がカードで決済をした場合の通常の意味は、「サイト」がカード会社の加盟店であると考えている（少なくとも消費者がカード決済ができることが、そのサイトの信頼性を保障していると考えている）
- ・サイトにはカード会社のロゴなどが記載されているが、それが「決済代行業者」を介した決済であるということは記載されていない
（カード番号記入の際に代行業者の規約が示されることがあるが、現実には気づかない）
- ・消費者はカード会社からの請求が例えば「\$建て」でなされていることで、はじめて問題状況を理解する（もっとも、何の請求であるかすら分からないこともある）

(2) 雑誌に掲載されている「電話での占い」の代金決済の場合

- ・鑑定料が基本は例えば「1分間210円」程度。カード決済の手続が踏まれる。
 - ・人気鑑定士による占いが勧められる（「1分間1050円～5250円」）
 - ・仮に30分間の占いがなされると、支払代金は3万～15万円になる
- 占い会社がカード決済できるのは決済代行業者が介在も、それは雑誌には記載されていない

(3) カード会社からの請求明細での決済代行業者の表示が不明確であること

・例えば、インターネット取引の決済を行っている A 社という会社での決済に関しては、カード会社からの明細書には、分かっているだけで以下のような 11 の名称で記載されている。また、この会社は、販売サイト名での請求を記載するサービスも行っている。

bbcardXXXXXXXXXX	X : 数字
EC-GATE_03-XXXX-XXXX	
EC-GATE_JAPAN_03-XXXX-XXXX	
EC Payment	
Card service Japan E credit	
CARDSERVICE_JAPAN_ECREDITSINGAPORE	
IPS-03-XXXX-XXXXJPY	
IPS-03-XXXX-XXXX E-CREDIT SINGAPOLE	
IPS-03-XXXX-XXXX	
IPS-03-XXXX-XXXXUSD	
IPS_03_XXXX_XXXX	

→こうした複数の名称が明細書に記載される「決済代行業者」はこの会社だけではない
= (1)、(2)、(3)はいずれも国内の決済代行業者でも共通に問題になっている

(4) 国外にある決済代行業者の「規約」の問題点

・具体的な住所などが記載されておらず、連絡先電話番号が 03 から始まるにもかかわらず、裁判管轄が「カリフォルニア州管轄裁判所」、準拠法が「アメリカ合衆国及びカリフォルニア州法」と記載されている。

・出会い系サイトに関する代金請求 (68 万 4339 円) が消費生活センターの努力により「チャージバック」により解決

・決済代行業者は B 社。しかし、親会社？が C 社でアメリカカリフォルニア州に本社があるとのこと。B 社カスタマーサービスの電話番号は 03 で始まる。但し、住所を明らかにすることは拒否。

・カリフォルニア巡回裁判所から代金請求の訴訟が C 社から提起されたとの通知書が、大阪地方裁判所第 23 民事部を通して到達

→ B 社と C 社の関係は現在に至るも不明

・但、C 社の住所を所在地とする決済代行業者は、B 社だけでなく、D 社、E 社、F 社がある。これらの会社の HP は、日本語の HP は異なるが、そのカスタマーセンター (JAPAN) の電話番号は同一。米国？の HP はその形態が同一であるだけでなく、その所在地はすべて同一。

3. 決済代行業者と消費者に関する問題意識

(1) 流通型の決済代行について

消費者は、自ら購入した商品を配送してきた事業者が請求書を持参しているが故に、実際にも、法律的にも（債権の準占有者への弁済あるいは受取証書持参人への弁済）問題が生ずることはない。＝基本的には対面型

→消費者がもっとも利便性を享受できる場面

(2) ネットでの取引の決済

消費者の多くは購入をした「ネットの店舗」がカード加盟店であると認識して決済することが通常。決済代行業者による場合には、少なくともその事実とどの決済代行業者が利用されるのか。その際に決済がどの通貨によってなされるのか（為替差損の問題がある）。問題が生じたときどこに連絡をすればいいのか（基本的にはカード決済の場合には、消費者のカードを発行したイシューアーであるカード会社に連絡することで問題解決が図られるべきことはともかくとして）が明示される必要がある。

→消費者が利便性を享受できるためにも「決済」についての情報が事前に消費者に明示されるべき

(3) 海外にその本社機能？を有する決済代行業者の場合

消費者に(2)と同様の理由で、まず「決済に関する情報」を明示する必要。それによって、海外決済がなされることが取引時に認識できることが最低限の要請。

実際には、海外に本社機能を有するとしている決済代行業者もその子会社？あるいは営業所を日本に置いていることは間違いない。その連絡先、住所などが確認できる仕組みを整備することが不可欠。

4. 決済代行業者に対する法律の対応の考え方

(1) まず、何よりも「決済代行業者」を法的に位置づける

決済代行業者が国内にある限り、アクワイアラーの加盟店として、その加盟店調査義務の対象となることは明らか。アクワイアラーは割賦販売法では「立替払取次業者」とされており、そこにも加盟店調査義務があることを法的に明確化すべき。もっとも、そうした規定を明らかにしても、決済代行業者の加盟店にまで、アクワイアラーの調査義務が及ぶと理解することは簡単ではない。そこで、カード会社と同様に決済代行業者についても「登録」制を実施するとともに、一定の体制とコンプライアンスを果たすことができる事業者のみが決済代行業を営むことができることを明確にすべきである。

海外に本社？機能を有する代行業者についても、国内で加盟店を獲得し、そのために国内に営業所などを設置している以上、その基本的な情報を登録させることが可能かつ必要である。

→「登録制」を実施しても、優良で消費者に利便性のある事業者には大きな負担にはならない（むしろ、信頼性の基盤ともなる）

(2)登録された情報を基礎に、消費者に対して取引の際に「決済代行業者」を介した決済であることを示すとともに、その決済の内容と連絡先などを情報提供させることを法的に規定する。

例えば、特定商取引法は通信販売についての広告の表示義務を定めるとともに、そこで「商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法」(11条2号)を明示することを求めている。あるいは「省令で定める事項」(11条5号)も表示義務の対象になっている。これらの中に「決済方法」を含めて考えることは、決済が消費者の認識と異なることが生ずる様々な問題を回避するためにも必要である。

(3)将来的には、消費者が利用する決済手段を横断的に規律する「消費者決済(保護)法」の立法を検討すべきである。

B社 クレジットサービス 規約文

第1条

利用者は、ご購入される商品、役務等について十分に納得、理解し自己の責任において当決済サービスを利用する事。

第2条

利用者は、クレジットカードに印字されている名前の本人以外の利用は絶対に行わない事。家族や友人知人名義のカード利用は重大な犯罪行為です。利用発覚時にはアカウントは即時停止の強制措置となります。

第3条

利用者が当決済サービスを利用する場合は、当社からの利用確認の電話、E-Mail に必ず対応する事。

第4条

利用者ご購入された商品及び提供された役務等への不満を理由に返金を要請する場合は、初回利用に限り十分な調査をした上で受け付ける事がある。

第5条

利用者ご本人による2回以上の当決済サービスのご利用があるにも係わらず、カード発行会社へ返金やチャージバックの要請を行った場合は、購入履歴、役務提供履歴、接続元 IP アドレス、携帯電話固體識別をもとに、カリフォルニア州管轄裁判所に訴訟される事を承認する事。

第6条

訴訟にいたる場合、当社が訴訟に必要な調査費用、弁護士費用等の一切の費用は、訴訟された利用者本人がすべてを負担するものとする。

第7条

利用者が本規約に同意し、且つ十分な利用履歴があるにも係わらず、カード発行会社や関係各所に返金、チャージバックを要請した場合、当社は本規約に則り管轄する警察機関に刑事告発するものとする。

第8条

利用者は、当社が利用状況において調査する場合、速やかに調査等に協力するものとする。

第9条

利用者と当社との諸契約に関する準拠法は、すべてアメリカ合衆国法及びカリフォルニア州法が適用されるものとします。

第10条

当社及び当決済サービスの信用を著しく失墜させる行為及びネット上の書き込み等を一切行わない。

第11条

本利用規約は法令に定める手続きに従い、必要な範囲内で変更できるものとします。

第12条

当社は、悪意ある利用者に対する民事及び刑事訴訟の証拠として加盟店を含む関係各所に個人情報の開示を求める事が出来る。