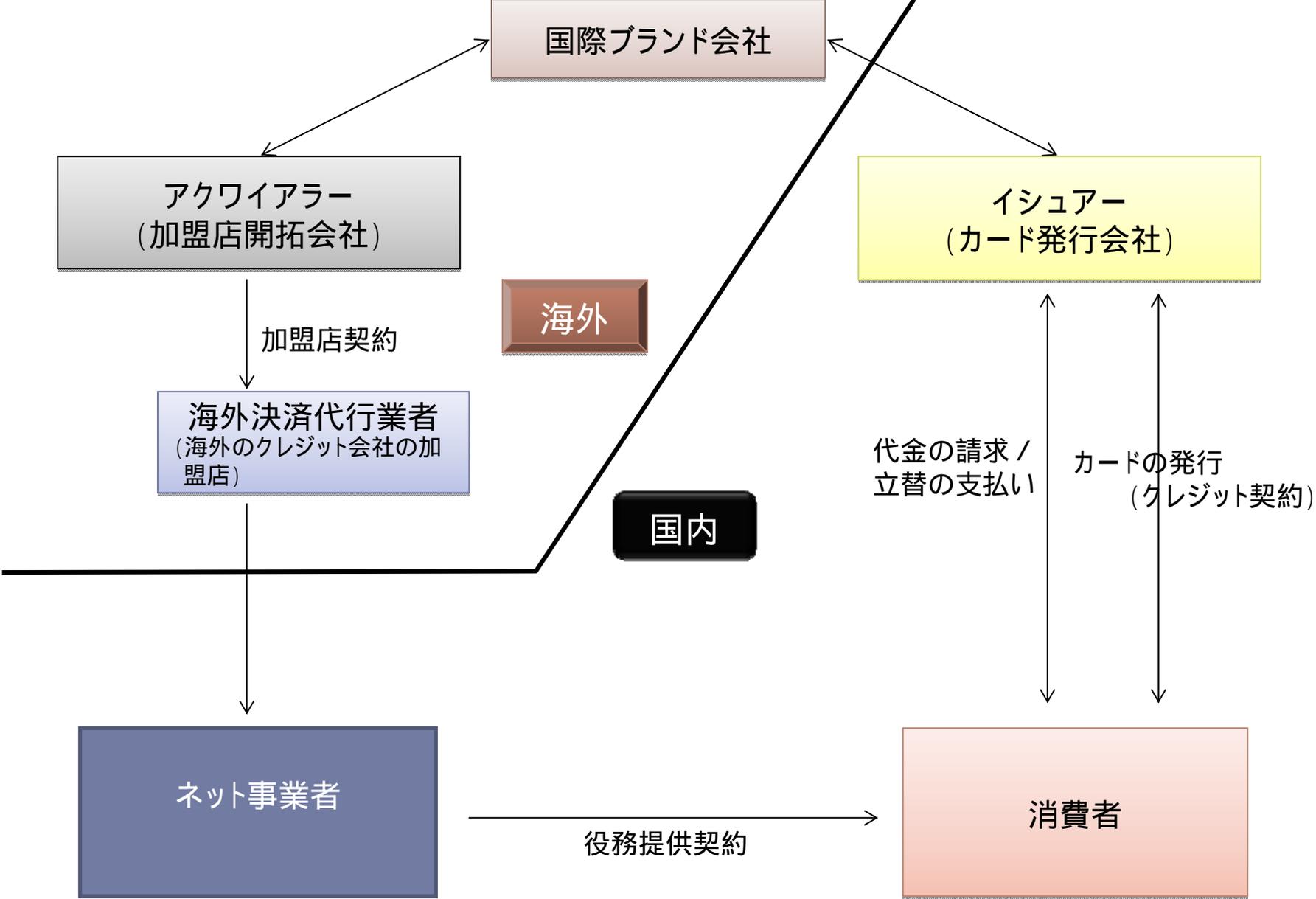


# 海外アクワイアラーに係る消費者トラブル



## 決済事業者に関する対応事項・不可能な事項

	国内アクワイアラーと加盟店契約をしているケース	海外アクワイアラーと加盟店契約をしているケース
<p><b>対応が可能な事項</b>(注1)</p> <p>(注1)事業者等との調整を行う必要があるため、現時点では、必ずしも列挙したとおりに対応が可能となるとはいえない。</p>	<p>▶クレジットカード事業者による対応 問題ある加盟店の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・加盟店審査による悪質な加盟店の排除</li> <li>・加盟店情報交換制度を活用した、問題あるサイト会社と契約を行っている加盟店及び包括加盟店の情報登録</li> <li>・問題ある決済代行会社との加盟店契約解除</li> </ul> <p>苦情対応の強化、苦情情報の整理・共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者及び事業者団体における苦情対応を強化</li> <li>・苦情を(自己責任の範疇と考えられるものと詐欺的要素が高いものに)整理した上で、公的な苦情相談窓口と情報(及びその整理)の共有を図る。</li> </ul> <p>消費者広報・啓発</p> <p>▶経済産業省による対応 割賦販売法の執行推進(第30条の5の2関連)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者からの苦情がカード発行会社にあった場合に、国内アクワイアラに対し、苦情処理のために必要な体制の整備と適切な対応を行うことを徹底する。</li> </ul>	<p>▶クレジットカード事業者による対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国内クレジット業界としてトラブル情報を国際ブランドに提供し、国際ブランドによる対応を要請</li> <li>・カードホルダーに対する啓発活動(悪質加盟店との取引への注意 等)</li> </ul> <p>▶行政による対応</p> <p>海外アクワイアラーと契約している加盟店については、クレジット業界所管の当省だけの取り組みでは対処不可能。このため、関係行政との連携を取りつつ、取り組みを推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令による対応</li> <li>・クレジット業界による自主的な取り組みの支援</li> <li>・決済代行問題に関係する各種業界(携帯電話業者、インターネット販売業者等)との消費者啓発等の連携</li> </ul>
<p><b>対応が不可能な事項</b></p>	<p>契約が履行されていると考えられる場合、民事ルールによる救済は受けられない(抗弁権の接続の適用もない)</p> <p>チャージバックルールの可否は国際ブランド 自主ルールによる</p>	<p>イシューアが義務主体者である割賦販売法では直接的にアクワイアラーに規制が及ばない。</p> <p>問題となる海外加盟店と加盟店契約を締結していない国内クレジットカード事業者による海外の加盟店に対する直接的なアプローチ等</p>

## 海外アクワイアラーが介在する消費者トラブルの対応の現状

	具体的な対応
国内イシュー	<ul style="list-style-type: none"><li>・国内においては、消費者トラブルが多発している業種・業態については慎重な審査を行い、加盟店契約は締結に至らない。</li><li>・苦情申し立て、チャージバック発生時にその都度審査を実施、また苦情が多い業種・業態には定期的にモニタリング審査を実施し、調査の結果加盟店に問題があると判断された場合には契約解除。</li><li>・国内の包括加盟店の場合には店子にも加盟店審査を実施。</li></ul>
国際ブランド社	<ul style="list-style-type: none"><li>・海外アクワイアラーに対する加盟店管理の義務づけ。決済代行業者が包括加盟店として加盟店契約を締結している場合であっても店子に対する加盟店管理義務を負う。</li></ul>
業界全体	<ul style="list-style-type: none"><li>・(社)日本クレジット協会において海外アクワイアラーが介在する消費者トラブルについて現状を調査した。更なる調査を行い、原因や対応策について引き続き検討しているところ。</li></ul>