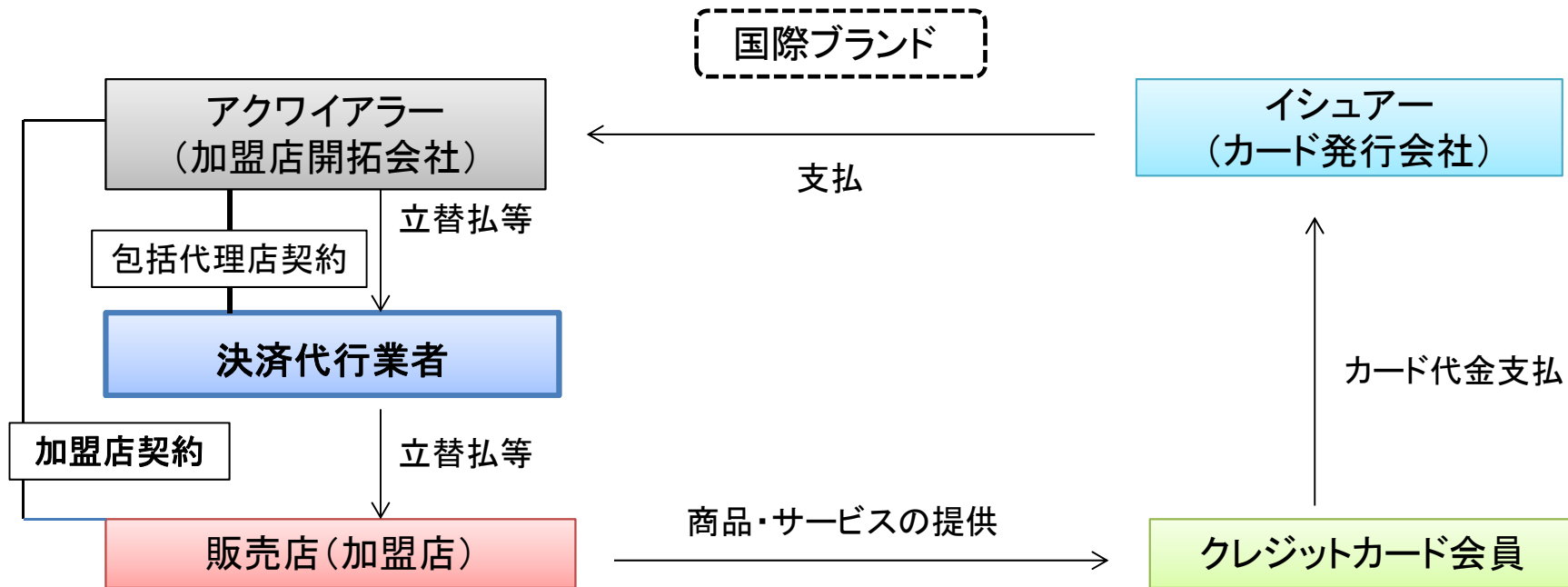


決済代行問題

平成24年5月
経済産業省商務流通G

1. 決済代行の種類

(1) 決済代行会社（包括代理店型）[国内]



① 業務形態

- ・ 販売店のシステム運営、売上管理等の業務の代行。
→コストの節約
- ・ 業務の請負範囲は決済代行業者のサービスメニューによって異なる。
- ・ カード請求明細書上、請求元の名称は販売店名。

② 加盟店管理： 販売店の業務の適正は、加盟店契約先であるカード会社が管理

2. 国内決済代行問題に対する取り組み

加盟店が国内アクワイアラーと加盟店契約を締結しているケース

▶クレジットカード事業者による対応

(1) 加盟店管理の実施

- ・通常業務の中で、苦情が多発している加盟店に定期的にモニタリング審査を実施。
- ・消費者からの苦情申し立て、チャージバック発生時に加盟店審査を実施。

【参考】割賦販売法30条の5の2(業務の運営に関する措置)

包括信用購入あっせん業者は、利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、その包括信用購入あっせんの業務に関して取得した利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に関する情報の適正な取り扱い、その包括信用購入あっせん業者を第三者に委託する場合における当該業務の的確な遂行及びその利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならない。

(2) 問題ある加盟店の排除

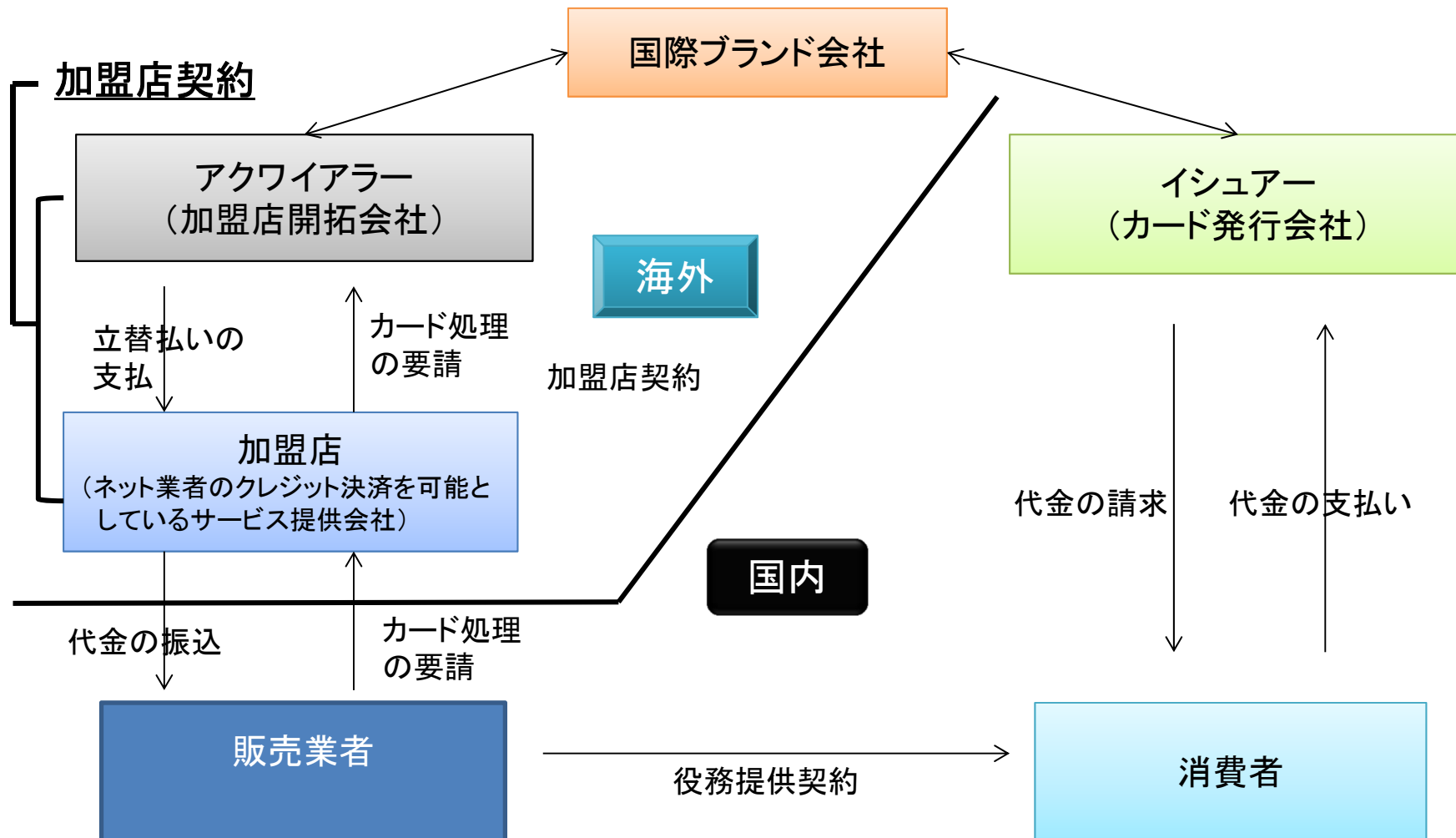
- ・加盟店審査の結果、加盟店に問題があると判断された場合には加盟店との契約を解除する。
- ・加盟店情報交換制度を活用した、問題あるサイト会社と契約を行っている加盟店及び決済代行業者(包括代理店型及び包括加盟店型)の情報を登録

▶経済産業省は、国内決済代行取引に係る調査を実施(平成23年度)

- －国内アクワイアラーが決済代行業者及び販売店(店子)の管理を適切に行っていることを確認

3. 海外アクワイアラーが加盟店契約した決済代行業者の取扱の仕組み

- ・顧客苦情の多い「出会い系サイト」は海外アクワイアラーが加盟店契約した決済代行業者の取り扱いと言われている。
- ・国際ブランドルールでは海外アクワイアラーにより加盟店の審査(違法性等の確認等)が行われているが、決済代行業者が加盟店の立場で契約することにより、アクワイアラーが店子の存在を認知していないケースもあり、管理が及ばない。



4. 決済代行問題に対する取り組み(海外アクワイアラーが介在するケース)

加盟店が海外アクワイアラーと加盟店契約を締結しているケース

▶クレジットカード業界による対応

ー顧客視点に立った対応の実施

a)消費者への啓発

消費者トラブルの発生を抑止するための対応として、「有料メールサイト」を利用する場合にカード会員及び消費者がトラブルに巻き込まれないよう注意を促す広報・啓発文を日本クレジット協会会員各社のホームページに掲載した。

- ・当該サイトのルール等の確認の呼びかけ
- ・使いすぎの注意喚起
- ・当該サイトの記載や案内に事実と相違がある場合などは、決済に利用したクレジットカード会社への相談を呼びかけ

b)クレーム受付時の対応の統一化を促進

「有料メール交換サイト」に関する苦情・相談がカード会社に寄せられた際には、ある程度クレジット業界としての対応が統一化し、消費者への丁寧な対応を行うよう、日本クレジット協会から会員各社に要請を行った。

- ・クレジット会社に「有料メール交換サイトに係る」相談があった場合、海外アクワイアラーの加盟店であることのみを理由に相談を拒否しない。
- ・消費者が加盟店と直接交渉する必要がある場合のサポート(交渉に必要となる一定期間における請求の留保や加盟店連絡先の伝達)を行う。

ー国内カード会社の情報を国際ブランド会社に提供、国際ブランドはクロスボーダーアクワイアリング取引を行っていると思われる海外アクワイアラーに対して調査を実施。その結果、ブランドルールへの違反が確認された場合は当該海外アクワイアラーに是正要求する等の方策を実施。効果を検証することとした。