

クレジットカード取引における消費者被害の防止のために 今後求められる方策について

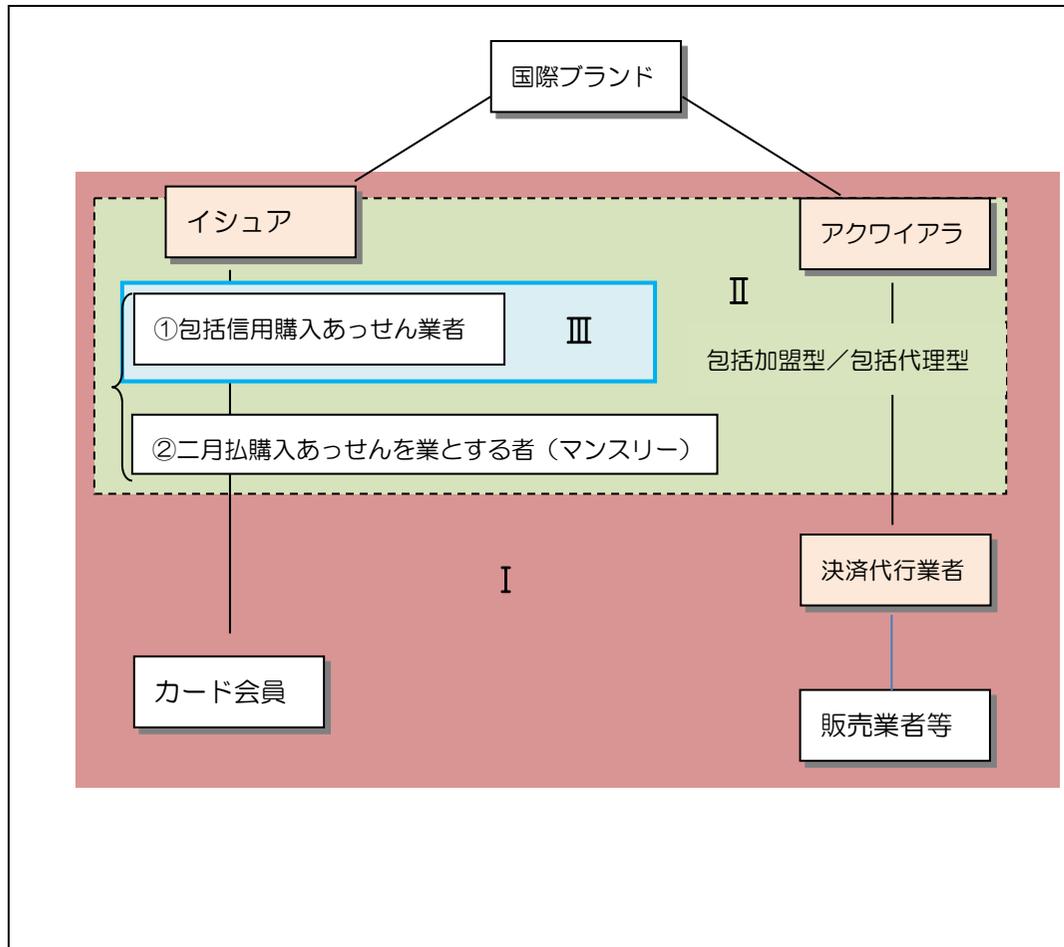
2014年7月29日

日本司法書士会連合会 消費者問題対策委員会

委員 山 田 茂 樹（司法書士）

※ なお、本報告はすべて報告者の個人としての意見・見解であり、所属団体としてのものではない。

1 対象となるクレジット取引の全体像



I 割販法において自らを含む用語が存在する事業者の範囲

- マンスリークリア方式によるクレジット事業者は「二月払購入あっせんを業とする者」
(法35条の16)
- アクワイアラは、「立替払取次事業者」(同条)
- 決済代行業者は「クレジット番号等保有業者」(同条)
- 販売業者等は、「包括信用購入あっせん関係販売業者」等(30条の2の3) ⇒ 書面交付義務

II クレジット番号等の適切な管理義務の客体となる事業者の範囲

- (法35条の16)
- アクワイアラやマンスリークリア方式による事業者も行為規制の客体となる。
⇒ 決済代行業者は「クレジット番号等保有業者」として、アクワイアラの管理の対象とされているにとどまる(直接の行為規制の客体ではない)

III 主要な行為規制の対象となる事業者の範囲

- 抗弁の対抗, 書面交付義務, 支払可能見込額調査義務, 業務の運営に関する措置等

2 典型的な相談事例

【事例1】 マンスリークリア方式の事案（サクラサイト詐欺）

いわゆるサクラサイト詐欺の被害にあった。支払方法はすべてクレジットカード決済（マンスリークリア方式）である。イシュアからは「請求を一定期間留保するが、期間が経過すれば請求を再開する」、「決済代行業者と直接交渉をしてほしい」、「自社の直接の加盟店ではないからこちらかは何もできない」などと言われている。

【事例2】 包括信用購入あっせんの事案（情報商材）

ある日、いわゆるドロップ SHIPPING 商法の勧誘を受け、そのために必要とされるホームページ作成等の役務提供契約を締結し、クレジットカード決済をした（分割払い）。ところが到底利益を得られる代物ではなさそうであるため、同取引は業務提供誘引販売取引にあたるとしてクーリング・オフの通知を事業者宛にし、イシュアには「抗弁の対抗」を主張した。

ところが、イシュアは請求を停止するとしたものの「直接販売業者と話をして解決をするように」と告げるに留まった。事業者と交渉したが、事業者は強硬であり、話し合いに応じる姿勢をまったくみせない。

3 現行法（割販法等）における問題点

(1) マンスリークリア方式の場合、イシュアは任意の「請求留保」を認めるに過ぎない

- 実務上は、マンスリークリア方式のケースでイシュアに支払いを停止したい旨を申し出た場合、イシュアからは「一定期間に限り請求を留保する」との対応（【事例1】）を受けることがある。

⇒ 包括信用購入あっせんの場合（【参考①】を参照）

(2) 個別の紛争解決に向けて、イシュアが尽力する規定の不存在

ア 「抗弁の対抗」が出された場合の対応

- イシュアは「状況調査」を行うとされている（【参考①】）

⇒ 紛争の解決に向けて尽力することまでは求めている。

【参考①】「包括信用購入あっせんに係る自主規制 規則」¹

（支払停止の抗弁の手続き）

第49条会員は、購入者等から抗弁の申出があった場合には、次の手続きにより当該申出を処理することとする。

(1) 購入者等に対し、抗弁事由、商品等の内容、加盟店名その他の内容を記載した書面の提出を求める場合には、別紙記載例9の内容を参考にして行うこととする。

(2) 申出の受付後、購入者等の抗弁事由その他の状況を確認するため、直ちに購入者等及び加盟店に対する状況調査を行うものとする。

(3) 明らかに抗弁事由に該当しないと判断した場合を除き、前号の調査結果を当該購入者等に伝えるまでの間は、当該購入者等に対する包括クレジット契約に基づく債務の支払に関する請求は行わないこととする。

2会員は、購入者等からの抗弁の申出があった場合には、当該手続きの処理を長期間放置してはならない。

¹ http://www.j-credit.or.jp/association/self_imposed.html

(支払停止の抗弁に対する支払請求の再開)

第50条

会員は、その抗弁事由が解消されるまでの間、購入者等に対して前条第1項第3号に基づき停止した請求を再開してはならない。
2会員は、抗弁事由が解消されたと判断した場合には、購入者等に支払方法、期間、再開の理由を説明したうえで、支払請求を再開することとする。なお、会員は、請求手続の停止期間を遅延扱いとしてはならない。

イ 業務の運営に関する措置（割販法30条の5の2）

- 包括信用購入あっせん業者は、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とされている。
- しかしながら、ノン・オン・アスの場合は、苦情の発生件数が多い場合に調査義務が発生するに留まること（【表1】）、調査の結果、業務に関し改善が必要な場合は所要の措置を講じることとされているに留まることから（規則60条4号）、同措置が直ちに個別紛争の解決に資するとはいえない。

【表1】

	加盟店の勧誘方法が不実告知等に該当	加盟店の勧誘方法がその他の問題行為	包括クレジット業者の業務に問題行為
イシューア 加盟店	1件でも調査義務 (規則60条2号イ)	発生状況が多い場合に調査義務 (規則60条3号イ)	1件でも調査義務 (規則60条2号ロ)
アクワイアラー 加盟店	発生件数が多い場合に調査義務 (規則60条3号ロ)		

(後藤巻則・池本誠司「解説編割賦販売法」212頁をもとに作成)

【参考②】「包括信用購入あっせんに係る自主規制 規則」

(他社加盟店に係る苦情に基づく調査等)

第65条会員は、第60条の規定による原因の究明により知った事項からみて、他社加盟店に係る苦情である場合であって当該苦情の発生状況からみて利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に該当すると判断したときは、当該苦情の内容に応じ、その処理のための必要な事項を調査しなければならない。

2会員は、前項の判断の基準について、あらかじめ社内規則等において定めておくこととする。

3会員は、第1項の調査の実施及びその調査結果の報告について、当該他社加盟店と契約している立替払取次業者に依頼することとする。

4会員は、前項により立替払取次業者から報告を受けた調査結果より、当該他社加盟店において苦情の再発防止のため改善が必要と認める場合には、その状況に応じて当該他社加盟店に対する所要の措置を講ずるよう当該立替払取次業者に依頼することとする。

ウ 国際ブランドルール

- あくまでも、チャージバックルール等は、イシューアー・アクワイアラー・国際ブランド間のビジネスルール
⇒ 伝票請求（リトリバル）の活用なども考えられるが、チャージバックは期間、理由等が限定的であり、消費者被害回復のための制度としては限界がある。
- もっとも、後述の「ゼロ・ライアビリティ」など消費者被害回復の視点から有益なルールもみられる。

(3) アクワイアラや決済代行業者の法的責任の位置づけが不明確

ア 不正な取引を行う店子（サイト事業者等）にクレジットカード決済を利用させている現状への対処

- 直接的にノン・オン・アスにおけるアクワイアラ、決済代行業者の店子に対する「加盟店調査義務」等を明文で規律する法律はない。
- 冒頭の【事例】など、ノン・オン・アス（決済代行業者介在型）による消費者被害事例が多数発生。

イ 包括加盟型に対する考え方

- いわゆる「包括加盟型」は、いわゆる「枝番・子番」と同視できるところ²、経済産業省はかつて通達で「枝番・子番」については、「実質的な販売店等を直接、審査・管理を行うことなく、加盟店と同様に取り扱う、いわゆる枝番・子番については、原則として、これを行わないこと」としていた³。
- 経済産業省は、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」⁴の制定並びに割賦販売法第35条の18第2項第1号の規定に基づく認定割賦販売協会による自主規制規則の制定⁵を踏まえ、平成25年3月31日をもって、従来の通達（抗弁の対抗に関するものや、枝番・子番等にかかる通達など）の多くを廃止している（【表2】）⁶。
- なお、「包括信用購入あっせんに係る自主規制規則」は、従来の通達とほぼ同様の規制を置いている（参考③）

² 包括加盟型につき、平成23年2月10日消費者庁「いわゆる決済代行問題の考え方について」（18頁）は「〇決済代行会社がクレジットカードの加盟店となり、販売業者は決済代行業者の個別店舗（枝番）と同様の位置づけとなる」、「我が国においては、「枝番」は消費者トラブルに関する責任が不明確となるおそれがあることを踏まえて、原則禁止」としている。

³ 例えば、割賦購入あっせん業者における加盟店管理の強化について（平成14年5月15日）
（<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/release/kappukounyu.pdf>）

⁴<http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/credit/kappuhanbaihoukantokukihonhoushin.htm>

⁵ http://www.j-credit.or.jp/association/self_imposed.html

⁶ <http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/credit/111kappuhanbaihoujoubun.htm>

【表2】

従来の通達（廃止）	基本方針
<p>【枝番（子番）の廃止の徹底】 <u>実質的な販売店等に対して、直接、審査・管理を行うことなく、加盟店と同様に取り扱う、いわゆる枝番・子番については、その呼称の如何にかかわらず、原則として、これを行わないことについて、その徹底を図ること。</u>その際、実際の商取引を行っていない者が割賦購入あっせん業者の加盟店となり、当該加盟店の傘下にある販売店等が当該加盟店の名義の下クレジットを利用して商品販売等を行い、購入者等との間でトラブルが生じている事例が多く報告されていることに留意すること。</p> <p>なお、割賦購入あっせん業者は、例外として販売業者等の審査・管理を加盟店の責任の下に行わせる場合には、当該加盟店が購入者等とのトラブル防止の観点から適切な審査・管理を行っているか把握すること。</p>	<p>Ⅱ－2－2－2－3 加盟店管理</p> <p>1. 加盟店管理に係る社内体制の整備</p> <p>信用購入あっせん業者が購入者等と直接の取引を行う加盟店の状況を把握し、適切な取引を確保することは、購入者等の利益の保護、健全なクレジット取引環境の整備という観点から重要である。</p> <p>このため、信用購入あっせん業者は、以下の点に留意して加盟店管理体制を整備しなければならない。</p> <p style="text-align: center;">（中略）</p> <p>（4）信用購入あっせん業者は、適切な加盟店の審査、運営を確保する観点から、加盟店が提携する枝番・子番の販売店等（以下「提携販売店等」という。）との取引を行っている場合、<u>①及び②に該当しているか把握するよう努めること。</u>（◇⁷）</p> <p>① 提携販売店等に対して加盟店と同等の審査・管理を行っていること、又は提携販売店等の審査・管理が加盟店の責任の下に行われており、当該提携販売店等に生じた事由により、信用購入あっせん業者から当該加盟店との加盟店契約の解除及び当該加盟店への賠償請求が行い得ること。ただし、後者については、当該加盟店が賠償請求に対応し得る資力があることを前提とする。</p> <p>② 信用購入あっせん業者及び加盟店が提携販売店等に起因する抗弁の申立て、苦情等に対して適切な処理を行う体制を整えていること。</p>

⁷ 「◇」は、「法令には規定されていないものの、割販法の趣旨である消費者保護や適正なクレジット取引の実現のためには実施されることが望ましいと考えられる事項」を指す（基本方針7頁）

【参考③】「包括信用購入あっせんに係る自主規制 規則」

(枝番・子番先販売店等との取引の制限)

第77条会員は、会員の加盟店が提携する枝番・子番先の販売店等（以下「提携販売店等」という。）との取引を行わないこととする。ただし次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

(1) 提携販売店等について、加盟店と同等の審査を行っている場合

(2) 提携販売店等を有する加盟店が、当該加盟店の責任の下に当該提携販売店等の審査を行っており、当該提携販売店等に生じた事由により、会員から当該加盟店との加盟店契約の解除及び当該加盟店への賠償請求が行い得る場合。ただし、当該加盟店が賠償請求に対応し得る資力があることを前提とする。

ウ 決済代行業者と店子の関係

● あくまでも、当事者間の規約によって定まる。

⇒ 悪質な店子の排除，売上の支払の停止措置等の限界

(4) インターネット取引被害で多くみられる「クロスボーダー」取引への実効性のある対応策がない

● クロスボーダー・アクワイアリング禁止ルールは、あくまでもビジネス上の権益を保護することを目的とする、国際ブランドとアクワイアラの契約条項にすぎず、違反についてもペナルティはないとされる⁸。

⁸ 三菱UFJリサーチ&コンサルティング「平成23年度商取引適正化・製品安全に係る事業（クレジット取引に係る問題の調査）」（3頁），消費者庁「平成25年度調査研究 クレジットカードに係る決済代行業者登録制度に関する実証調査」（29頁）

4 考えられる対応策（割賦販売法の改正を基礎として考えた場合）

（1）イシューについて

ア 検討に際してのポイント

① ノン・オン・アス取引を前提とした契約（債務）であること

【参考④】クレジットカード規約の例

第〇条（カードショッピング）

1. 利用可能な加盟店

会員は、次の加盟店においてカードを利用することができます。但し、会員は、加盟店におけるカード利用に際し、会員番号その他個人情報情報の窃取・悪用・売上傳票等の偽造・変造等の危険について十分に注意するものとします。

（1）当社の加盟店

（2）当社と提携したクレジットカード会社（以下「提携クレジットカード会社」という）の加盟店

（3）Visa カードについてはVISA インターナショナルサービスアソシエーションと、マスターカードについてはマスターカードインターナショナルインコーポレーテッドと提携した銀行・クレジットカード会社（以下「海外クレジットカード会社」という）の加盟店

② イシューのカード会員に対する債権は、原因取引との関連性を有する

● 包括信用購入あっせんにおけるイシューの請求原因事実としては、個々の取引の内容を明らかにしなければならないという見解も有力である⁹。

● 東京地判平成25年5月29日（消費者法ニュース98号279頁）は、マンスリークリア方式の事案につき「サイトを運営している加盟店を特定していない原告の主張は、債権発生のための請求原因事実の主張として不十分であり、主張自体失当である」としてカード会社（からの債権譲渡を受けた会社）の請求を棄却している。

⁹ 梶村太市・石田賢一・西村博一編「新割賦販売法」（265頁、296頁）など

③ マンスリークリア方式と包括信用購入あっせんの類似性

- 上記のとおり，原因取引との関連性を有すること，与信としての性質を有する等，マンスリークリア方式は，「抗弁の対抗」（割販法30条の4）の対象として，有因性を認める包括信用購入あっせんと類似の性質をもつこと
⇔ 電子マネーやデビットカード（無因性）

④ イシューアの信義則上の義務に関する裁判例

- 東京地判平成21年10月2日消費者法ニュース84号211頁¹⁰は，次のとおり判示している。

「・・・1回払いを選択したこと等により，抗弁を原告に対抗し得ない購入者からクレームを受けた場合には，原告（注：イシューア）においては支払請求を停止すべき法的義務はないものの，購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認する等してむやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するものというべきである」

「原告は・・・被告からの申立てに対し，加盟店ではないから対応できないと述べているところ，本件会員規約において原告のカード加盟店ではないVISA加盟店において原告カードによるサービスを受けることができるとし，VISA加盟店と契約関係にあるZを間に介在させ，Zから立替払金支払債権の譲渡を受けて，被告に支払請求をするという形式を利用しているのであるから，原告においては原告カード会員からの苦情，申立てに対し，自らの加盟店ではないことを理由にして対応を拒むことはできず，これをZ（注：ブランド加盟一次会社）に申し送りをし，Zを介して販売店と連絡をとり，その結果をするなどの対応をとるべき信義則上の義務があるというべきである」

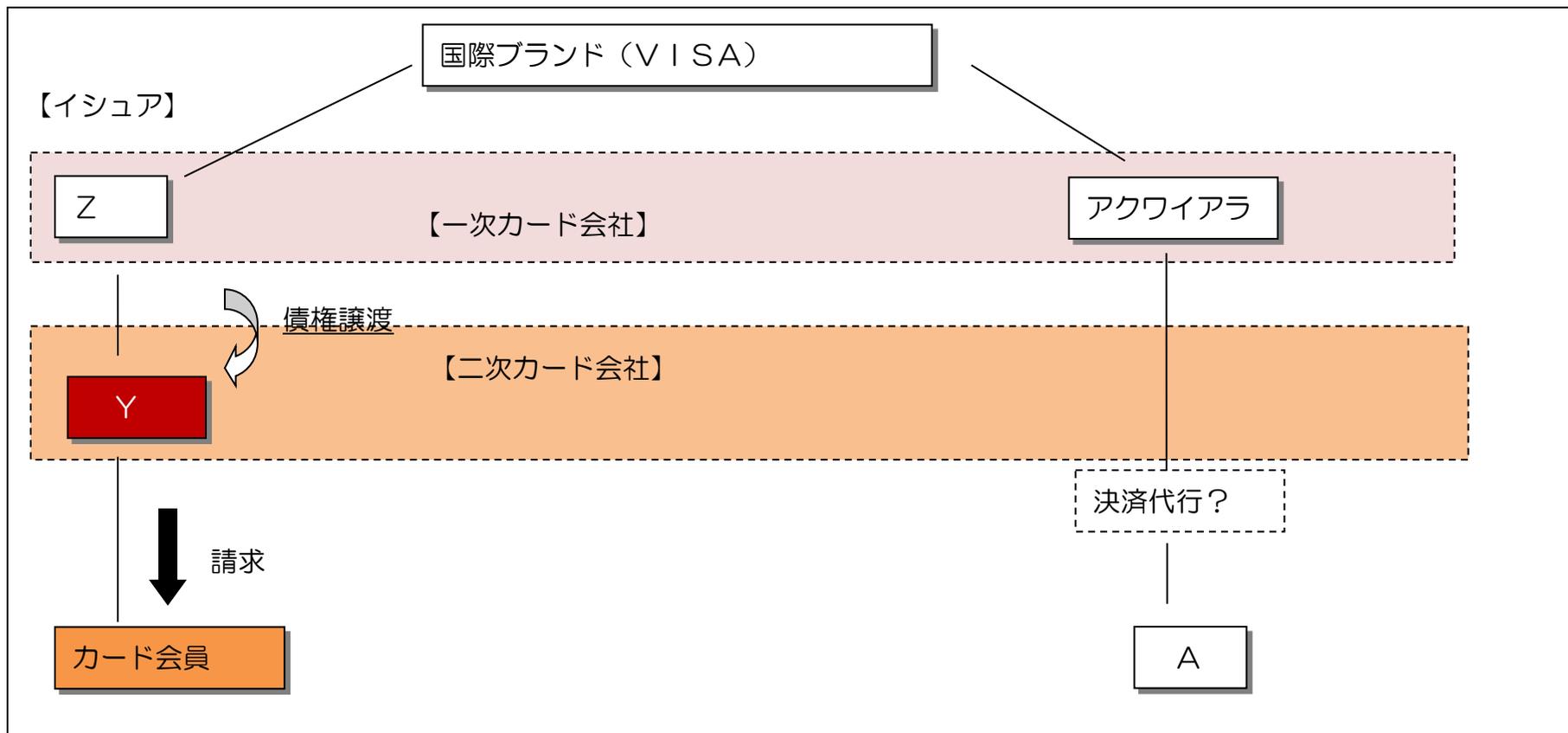
⑤ 国際ブランドルール「ゼロ・ライアビリティ」

- 国際ブランドルールのうち，VISAにおいては，「イシューアはいかなる不正取引からも消費者を完全に守らなければならない」，「第三者による不正取引の場合，チャージバックを行うかどうか，チャージバックが可能であるかどうかに関わらず，イシューアは消費者に対し補償・返金といった対応をとるべき」とする”ゼロ・ライアビリティ”という基本ルールが存在するとされる¹¹。

¹⁰ 控訴審である東京高裁平成22年3月10日判決（消費者法ニュース84号）も原審の判断を維持。

¹¹ 前掲注8消費者庁資料28頁は，「VISAにはグローバルな基本ルールとして「ゼロ・ライアビリティ」，つまり，イシューアはいかなる不正取引からも消費者を完全に保護しな

【図1】東京地裁平成21年判決の事案



ければならないという考え方がある。このため、第三者による不正取引の場合、チャージバックを行うかどうか、チャージバックが可能かどうかに関わらず、イシューアは消費者に対して補償・返金といった対応をすべきであるとしている」とする。

イ 抗弁の対抗

- 「包括信用購入あっせん」と類似の性質を有するマンスリークリア方式についても「抗弁の対抗」としてはどうか。
⇒ 対象取引の拡大に伴う取引への影響をどう考えるか。

ウ 紛争解決に向けた行動

- 前述の、イシュアの債権の性質，上記東京地裁判決，一部の国際ブランドルール等からすれば，「業務の運営に関する措置」に加え，個別の紛争解決に向けたイシュアの行為を法律上明記することを考えてはどうか。
⇒ クレジットカードの安全・信頼性を高めることは結果としてクレジットカード決済の健全な発展に資するともいえるのではないか。

エ 小括

- もっとも，被害回復・被害の未然防止という観点からすれば，イシューアーのみの対応では限界がある。
したがって，クレジットシステムの他の当事者である，アクワイアラやさらには決済代行業者に対する対応も併せて行うべき。

(2) アクワイアラ

ア 登録制度の導入・加盟店管理責任の明記

● これまでのクレジット会社の加盟店管理に関する学説や裁判例に加え、一部の国際ブランドルール（【参考⑤】）からすれば、アクワイアラの加盟店管理義務を法律上明確にし、さらに登録制度を導入してはどうか。

⇒ もっとも、海外アクワイアラは対象外となってしまう。

【参考⑤】 国際ブランド（VISA）のサードパーティ・エージェント登録制度（TPA登録制度）¹²

● PSP（報告者注：決済代行業者）に関するルールの中に「アクワイアラはPSPをTPAとして登録し、TPAおよびスポンサード加盟店の活動・行動について常に監視・管理する義務を負う」という条項があり、決済代行業者に対する監督責任を明確にしている。

イ 海外アクワイアラの国内事業者との加盟店契約の制限（あるいは、後記（3）イ）

● 資金決済法の資金移動業に関する規定を参考に（【参考⑥】）、無登録の海外アクワイアラが、国内事業者と加盟店契約を締結することを禁止する規定を設けるのはどうか。

⇒ 違反に対する効果をどう考えるか。

⇒ この場合の対象範囲を、国際ブランドの「クロスボーダー・アクワイアリング禁止ルール」と同様とした場合の現在の取引実務に与える影響はどうか（すなわち、アクワイアラと決済代行業者が同国であり、当該決済代行業者が越境して国内事業者と契約を締結する場合等を除いた場合）

【参考⑥】 資金決済法

（外国資金移動業者の勧誘の禁止）

第六十三条 第三十七条の登録を受けていない外国資金移動業者は、法令に別段の定めがある場合を除き、国内にある者に対して、為替取引の勧誘をしてはならない。

¹² 前注8消費者庁報告書（27頁）

(3) 決済代行業者

ア 登録制度の導入・加盟店管理責任の明記

● これまでの決済代行業者の法的責任に関する議論に加え、国内アクワイアラの運用実態等を踏まえると、決済代行業者についても、店子に対する管理義務を法律上明確にし、さらに登録制度を導入してはどうか。

⇒ 決済代行業者の役割の重要性からすれば、任意登録制度では限界があり、法律上の登録制度を設けるべきではないか。

【参考⑦】三菱UFJリサーチ&コンサルティング「平成23年度商取引適正化・製品安全に係る事業（クレジット取引に係る問題の調査）」（9頁）

確認できた全てのアクワイアラでは、アクワイアラと決済代行業者との包括加盟店契約において、包括加盟店が店子の管理に全責任を持ち、店子による義務（商品引渡しなど）の不履行については、包括加盟店と店子の連帯責任となることが明記されており、アクワイアラの側では、決済代行業者がこれらの責任を果たすことができると確認した上で、包括加盟店契約を締結している。

※国内アクワイアラを対象とした調査

イ クロスボーダー・アクワイアリングを許容したうえで、決済代行業者の責任を明確にする

● クロスボーダー・アクワイアリングを法律上禁止した場合の実効性・取引への影響を鑑み、正面からこれを禁止とはしないかわりに、かつての枝番・子番に関する通達、上記【参考⑦】の実態を踏まえ、店子が債務不履行等の契約上のトラブルを発生させた場合の、決済代行業者の法的責任規定（損害賠償責任等）を導入してはどうか。