

相談事例等に照らした消費者トラブルの未然防止及び紛争解決等のために求められるルールの方向性

分類 (プリンシプル対応)	求められる具体的なルールの方向性
参入規制、情報提供等基盤的な消費者保護	<p>消費者の保護及び取引の適正性を確保する観点から、所管省庁への登録又は届出を求める制度</p> <p>支払関連事業者に係る手数料について、決済実行前の段階において、元金及び事務手数料を含む消費者負担額の総額を明確に表示すること。あわせて、当該手数料の表示に関する加盟店と支払関連事業者の責任分担を制度上明確化すること。</p> <p>異常な価格設定や海外決済等の不審な取引を検知した場合には、速やかに利用者へ通知するとともに、フィッシング等の不正利用についてリアルタイムで警告を行うモニタリング体制を整備すること。</p> <p>利用明細及び請求根拠について、利用者が取引内容を速やかに把握できるよう、利用明細をリアルタイムで通知する仕組みを整備し、これを適切に実施すること。</p> <p>未成年者の利用に伴うリスクを踏まえ、保護者に対して取引内容等を明確に通知するとともに、事前かつ確実な同意の取得を徹底すること。</p>
支払手段が悪質な加盟店に利用されないよう未然防止すること	<p>加盟店管理及び悪質加盟店への対応については、消費者又は消費生活センター等からの苦情を契機として加盟店調査を実施し、悪質な定期購入等が認められる場合には、加盟店契約の解除を含む厳正な措置を講ずること。</p> <p>苦情が多発している加盟店については、速やかに取引実態を精査し、その結果に応じて加盟店契約の解除等、必要な措置を適切に講ずること。</p> <p>審査時から広告表示又は取引条件が変更された場合を検知する仕組みを構築するとともに、過去に行政処分等を受けた事業者又は個人による再参入を把握・調査する体制を整備すること。</p> <p>長期契約又は継続的な役務提供を行う加盟店については管理を一層強化し、加盟店倒産時においても消費者保護が適切に図られるよう、対応体制の充実を進めること。</p> <p>加盟店管理の実効性を確保するため、支払関連事業者は、それぞれの立場から加盟店について調査・モニタリングを行い、注文履歴、発送記録及び返金対応等を踏まえた是正措置やアカウント停止等を適切に実施すること。</p> <p>海外決済代行会社を含む支払関連事業者間において、詐欺サイトに関する情報を共有し、未然防止、再発防止に努めること。</p> <p>未然防止の観点から、ギャンブル性の高いサービス等に対する利用制限を含む加盟店管理を適切に実施し、その実効性を一層高める取組を推進すること。</p>
消費者トラブル発生時の紛争解決への協力	<p>消費者から寄せられる苦情について、その内容及び性質に応じた適切かつ迅速な対応が行われるよう、苦情処理体制を整備し、これを適切に運用すること。</p> <p>消費者からの苦情に適切かつ迅速に対応するため、苦情相談窓口において、原則として有人による対応体制を確保すること。</p>

分類 (プリンシプル対応)	求められる具体的なルールの方向性
	<p>消費者からの苦情を適切に取り扱うため、消費者が異議申立てを行いやすいよう、決済代行業者に対して問合せ窓口の設置を求めること。あわせて、海外の決済代行業者についても、日本語による対応を義務付けること。</p> <p>被害救済の観点から、契約取消しの申立てが行われている間は、当該取引について支払猶予のステータスを設け、延滞料金の自動加算を一時停止する措置を講ずること。また、解約が事実上不能な事業者又は解約条件が過度に厳しい取引については、消費者保護の観点から支払停止措置を可能とすること。さらに、商品違い又は詐欺的販売が認められる場合には、速やかに支払停止等の措置を講ずること。</p> <p>加盟店の返金対応の適正性を確保するため、加盟店に対し、中途解約時における役務提供内容及び返金額の算定根拠を確認し、利用者に不利益を及ぼすおそれのある不適切な算定方法が認められる場合には、その見直しを求めること。</p> <p>販売業者との間で商品又は役務に関する紛争が生じている場合には、当該紛争に起因する事由をもって支払義務に対抗できるよう、抗弁権の接続を確保すること。</p> <p>支払制度に係る消費者保護のネットワーク責任の観点から、販売業者と決済代行業者が一体と評価される場合には、消費者が決済代行業者に対しても返金請求を行うことが可能となる仕組みを整備すること。また、加盟店が正当な理由なく返金対応を行わない場合には、決済代行業者が取引の取消し等の措置を講ずること。あわせて、ネットワーク全体として消費者からの苦情に適切に対応するため、苦情相談対応窓口の設置を義務付けること。</p> <p>アクワイアラーに対する規律は、イシューアの責任を代替するものというよりも、イシューアによる実効的な苦情処理・加盟店管理を支えるために、政策的に補完されたものと整理できる。消費者が直接支払いに関して関わる相手はイシューアでもあることから、あくまで責任主体はイシューアにあり、消費者トラブルが生じた場合には、支払関連事業者と協力し対応すること。</p> <p>クレジットカードのチャージバックについて、「商品未着」「連絡不能」「詐欺サイトの疑い」等の明確な根拠が認められる場合には、チャージバックルール及び国際ブランドルールに基づき、適切な返金手続きを行うこと。あわせて、国際ブランドへの不正情報の登録や、必要に応じた加盟店アカウントの停止等を通じて、不正取引の再発防止を図ること。</p> <p>被害救済の観点から、キャリア決済に係る契約取消しの申立てが行われている間は、最低限の通信機能を維持するとともに、支払猶予を可能とするステータスを設け、延滞料金の自動加算を一時停止する制度設計を導入すること。また、高齢者及び障害者に配慮したサポート体制として、音声案内の充実や大文字表示等のUI設計を進めること。</p>
過剰借入・多重債務の抑止	<p>過剰な支払負担を未然に防止するため、取引内容及び態様に応じて、利用者の支払可能見込額について適切な調査を実施すること。</p> <p>過度な利用を抑制する観点から、与信枠のデフォルト及び初期設定の在り方を見直し、利用者が自らの意思により能動的に設定できる仕組みとすること。</p> <p>与信管理の適正性を確保するため、必要に応じて信用情報の活用等による信用調査を適切に実施すること。</p>
生活基盤サービス停止の防止	<p>通信サービスの公益性に鑑み、通信料金と商品代金等の支払を明確に区分し、消費者の生活基盤に過度な影響が及ばない仕組みを構築すること。</p>