消費者被害の救済の観点からみる 割賦販売法平成28年改正 —イシューア・アクワイアラー・決済代行業者に 求められる適切な対応

弁護士 増田 朋記

1 はじめに

クレジットカードショッピングの市場規模は年々増大し、平成29年におけるクレジットカードショッピング信用供与額は58兆3711億円(前年比8.2%増)となっている(「日本のクレジット統計 2017年(平成29年)版」(一般社団法人日本クレジット協会))。

今日の消費生活において、クレジットカードの利便性は非常に高く、とりわけ、インターネット通販などのEC市場の拡大を考えれば、このようなクレジットカードの利用の増大も当然と考えられる。

しかし、その利便性は、時として悪質な事業者にも利用される。例えば、近年、「絶対に儲かる」などと謳ってインターネットを介して情報商材を販売する悪質な商法による被害が増えているが、その被害の実態をみると、消費者がクレジットカードを利用することで高額を支払ってしまうというものが多くみられる。消費者がクレジットカードにより信用の供与を受けることで、その被害を拡大させる結果となっているのである。

こうした中で、平成26年8月26日に内閣府消費者委員会から加盟店の管理の徹底に係る制度整備等を求める「クレジットカード取引に関する消費者問題についての建議」¹が発出された。その後、平成26年9月から開始された産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会における審議の結果²を踏まえ、「割賦販売法の一部を改正する法律」が平成28年12月2日に成立し、平成30年6月1日から施行されることとなった。

今般の改正は、クレジットカードの発行を行う会社(イシューア)と、加盟店と契約を締結する会社(アクワイアラー)が別会社となる形態(オフアス取引と呼ばれるもの)の増加に伴いクレジットカードを取り扱う加盟店の管理が行き届かないケースが生じていることや、その結果により加盟店におけるクレジットカード番号等の漏えい事件や不正使用被害が増加していること等を踏まえ、安全・安心なクレジットカード利用環

境を実現するために必要な措置を講じるものとされている。

本稿では、今般の改正内容について、クレジットカード加盟店による詐欺や悪質商法による被害に遭った消費者の救済という観点から検討を加える。

2 改正前の割賦販売法の下での加盟店の管理

クレジットカード取引については、今般の改正前から、割賦販売法(以下、単に「法」ともいう。)において「包括信用購入あっせん」として位置づけられ、各種の規定がおかれていた。

悪質な加盟店の適正化に関しては、包括信用購入あっせん業者(クレジットカード会社)に対し、「業務の運営に関する措置」を講ずべき義務が定められており(法30条の5の2)、利用者からの苦情を受け付けた際の原因究明、苦情処理のために必要な調査、再発防止策などの措置を講ずるべきこととされていた(改正前割賦販売法施行規則60条)。

このような規定は、消費者にクレジットカードを発行するクレジットカード会社(イシューア)に対する規律を設けるものであり、消費者・加盟店・クレジットカード会社の3者間取引(オンアス取引と呼ばれるもの)を想定し、主としてイシューアが自らの加盟店に対する調査を行い、措置を講ずることが期待されたものと考えられる。

しかし、クレジットカード取引の実態は、より複雑化・多様化している。現在の取引実態では、消費者にクレジットカードを発行する会社(イシューア)と、加盟店と加盟店契約を締結してクレジットカードの利用環境を提供する会社(アクワイアラー)とが分かれた取引(オフアス取引と呼ばれるもの)が一般化している(VISAやJCBといった国際ブランドを介することで、イシューアの発行したカードが、アクワイアラーが契約した加盟店で利用できることとなる)。

このようなクレジットカード取引の構造の変化により、イシューアは加盟店とは直接的な契約関係にないことが一般的となり、イシューアにおいて実効的な原因究明や調査を行うことが実質的に困難な状況となった。他方で、改正前の割賦販売法では、上記のとおりイシューアへの規律は定められているものの、加盟店を直接管理しているアクワイアラーへの調査義務は課されておらず、割賦販売法上の規律と取引の実態との間にずれが生じていたのである。

さらには、アクワイアラーと加盟店との加盟店契約の締結について、いわゆる決済代行業者(PSP(ペイメ

ントサービスプロバイダー))が関与する取引も増加している。決済代行業者の中には、海外アクワイアラーを介して、国内のアクワイアラーと加盟店契約を締結することができない事業者クレジットカード利用環境を提供するものも多く存在する。このため、悪質な事業者がクレジットカード利用環境を得ることが容易になり、しかもそのような加盟店に対するアクワイアラーの管理も期待できないという状況がさらに進展することとなったのである。

3 改正後の割賦販売法による加盟店管理の変革

改正後の割賦販売法では、上記のようなオフアス取引の一般化というクレジットカード取引の構造の変化に対応するため、加盟店の調査に係る規律は、イシューアラーではなく加盟店と直接の契約関係にあるアクワイアラーに求められるものとして位置づけられる形で制度の見直しが行われた。

まず、加盟店との間で加盟店契約を締結する事業者は「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」として経済産業省の登録簿への登録が義務づけられることとなった(法35条の17の2)。アクワイアラーが、割賦販売法上の登録事業者とされたのである。

さらに、「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」には、加盟店との契約に際しての初期調査及び加盟店契約締結後の定期調査・随時調査が義務づけられた(法35条の17の8)。そして調査の結果、問題のある加盟店に対しては、アクワイアラーが是正指導や加盟店契約の解除等の措置を講じなければならないこととされた。

また、決済代行業者についても、加盟店との契約締結について、アクワイアラーから実質的な最終決定権限を授権されている場合には、「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」に該当することとなる。その場合には、アクワイアラーと同様に登録が必要となり、かつ、加盟店への調査・措置義務を負うこととなる。

他方で、イシューアラーについては、「業務の運営に関する措置」を講ずべき義務の内容が改正され、苦情受付時において、加盟店に対する調査義務に代わり、不当勧誘行為等の苦情の内容を「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」へ通知する義務が課されることとなった(改正後割賦販売法施行規則60条)。

4 イシューアラー・アクワイアラー・決済代行業者に求められる対応

消費者が悪質商法の被害にあった場合、消費者が自ら当該悪質事業者と交渉しても、解決困難である場合が少なくない。それどころか、近年増加しているインターネットを利用した悪質商法の場合には、そもそも事業者と連絡を取ることも自体が難しい場合もある。しかし、当該悪質商法の決済にクレジットカードが利用されている場合には、消費者から悪質事業者への支払にクレジットカード会社が介在することとなるため、その被害の救済に関してもクレジットカード会社が大きな役割を果たすことが可能となる。

そもそも、クレジットカード会社が悪質事業者と加盟店契約を締結しなければ、クレジットカードが悪質商法に利用されることはなく、被害を拡大させるような事態は生じない。そして、悪質商法による被害が生じてしまった場合も、クレジットカード会社から適切な指導により返金を促すこと、あるいは加盟店契約を解除して再発を防止することも可能となるのである。

今般の改正内容は、基本的には行政規制として位置づけられるが、このような改正内容を前提に、イシューアラー・アクワイアラー・決済代行業者が、消費者の被害に適切に対応し、加盟店を厳しく管理することにより、クレジットカードを巡る被害発生の防止のみならず、被害発生時の消費者の救済も図られることが期待できるものである。

そこで、以下では、今般の改正内容を前提として、クレジットカードを利用した消費者被害が発生した場合において、イシューアラー・アクワイアラー・決済代行業者に求められる適切な対応について述べる。

(1) イシューアラー

消費者にクレジットカードを発行するイシューアラーは、消費者と直接の契約関係にあり、消費者が被害にあった際の相談・苦情窓口として位置づけられる。近年の被害実態をみれば、サクラサイト商法におけるサイト運営事業者のように加盟店たる販売事業者の実態が消費者には不明な場合もあり、その場合には、イシューアラーが、消費者にとって当該クレジットカード取引に関する情報を得ることのできる唯一の窓口ともなり得る。

ところが、相談・苦情を受け付けたイシューアラーの対応は、事業者によって大きな差があり、現状では、必ずしも消費者の被害救済に繋がる適切な対応がとられていないように見受けられる。

苦情を受け付けたイシューアラーの一般的な対応は、支払請求を留保した上で当事者間の解決を促すというものである。上記のとおりイシューアラーは、オフア

ス取引のもとでは加盟店とは直接的な契約関係にならないことから、イシューアが加盟店と直接交渉することは実質的に困難であるため、アクワイアラーへの調査依頼は行っても、それ以上に関与することには消極的となっていると考えられる。

しかし、苦情内容から加盟店の詐欺や不当勧誘行為等の不正がうかがわれるような場合には、国際ブランドルールにおけるチャージバックや、アクワイアラーとの協議による返金処理等によって、イシューアが積極的に被害の救済を図ることも可能であり、実際にそのような対応を行うイシューアも存在している。また、一般的に消費者は、当該クレジットカード取引におけるアクワイアラーを知ることができないため、アクワイアラーが誰であり、どのような対応を行っているかについてはイシューアによって情報提供される必要があり、そのような情報提供が解決の糸口となり得るものである。

上記のとおり、今般の改正により、イシューアの「業務の運営に関する措置」について、調査義務に代えて「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」へ通知する義務を課すこととされたが、これは加盟店への直接的な調査・指導をアクワイアラーに行わせるものと位置づけたに過ぎないものであって、イシューアの取るべき対応として形式的な通知を行えば足りるとしたものではないと考えられる。イシューアは、消費者の相談・苦情窓口となる立場にあり、その業務運営上、利用者の利益の保護を図るために苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講ずることが求められているのであるから、アクワイアラーその他との連携を図りつつ、消費者に必要な情報を提供して、積極的に早期の解決を図る措置を講ずるべきであろう。

なお、苦情を受け付けた多くのイシューアが、利用者が加盟店の不当な行為について抗弁書を提出すれば、その支払請求を留保するという措置を取っている。これは、マンスリークリア取引のように割賦販売法の適用がない場合であっても同様の措置を取る場合も多く、それ自体は、イシューアの柔軟かつ適切な対応と考えられる。もっとも、割賦販売法の適用がある場合については、割賦販売法上の抗弁権の接続(法30条の4)により、消費者はその権利として支払を拒絶することができるのであるから、上記のようなイシューアによる任意の支払請求留保とは峻別されなければならない。すなわち、割賦販売法上の抗弁権の接続の主張がなされた場合において、

その主張を受け付ける期間や支払請求を留保する期間を限定するような運用は許されないものである。

(2) アクワイアラー・決済代行業者

加盟店による悪質商法の被害にあった消費者は、イシューア又は決済代行業者からアクワイアラーの情報を得つつ、アクワイアラーに対して対応を求めることが考えられる。アクワイアラーは加盟店と直接の契約関係にあるため、加盟店の情報を豊富に有するだけでなく、加盟店に対して実効的な指導を行い、消費者の被害の救済を直接的に促すこともできる立場にあるといえる。ところが、法改正前は、アクワイアラーには加盟店を是正すべきインセンティブが乏しく、苦情を受け付けても、当事者間の解決を促すのみという対応もみられた。

しかしながら、今般の改正により、アクワイアラーは登録制となり、加盟店に対する調査・措置義務が明示的に定められたのであるから、今後はその適切な運用が期待される。悪質な事業者であることが判明した場合には、決して加盟店契約を締結してはならず、また、既に締結してしまっていた場合も速やかに契約を解除し、悪質事業者へ助力して消費者の被害を拡大させる結果とならないようにすべきである。

この点について、法改正前も、国内アクワイアラーが直接契約を締結する加盟店については比較的厳格に管理されていたと考えられるが、決済代行業者が介入している場合には非常に多くの問題が生じていた。決済代行業者が介入するのは、基本的に、加盟店がアクワイアラーと加盟店契約を直接に締結することができない場合である(そうでなければ加盟店には決済代行業者を介在させるインセンティブが通常存在しない)。逆に言えば、悪質な事業者は、決済代行業者を利用することで海外アクワイアラーを経由するなどしてクレジットカードの利用環境を得てきたのである。例えば、前述したサクラサイト商法や、悪質な情報商材のインターネット通販などでも、そのクレジットカード利用には、ほとんどの場合において決済代行業者が介在している。そして、このような場合には、アクワイアラーの管理が及ばず、決済代行業者も有象無象の事業者が参入しており、加盟店管理体制は全く期待できないような事態が生じていたのである。

上記のとおり、今般の改正によって、決済代行業者であっても、加盟店契約の締結について実質的な権限を有する場合には、「クレジットカード番号等

取扱契約締結事業者」として登録が義務づけられ、加盟店への調査・措置義務も課されることとなった。このため、決済代行業者が介在した場合であっても、行政規制を背景に、決済代行業者又はアクワイアラーに対して適切な加盟店管理を求めることができることとなったと考えられる。

なお、決済代行業者が登録を要するか否かは、加盟店との契約締結について実質的な最終決定権限を有するか否かにより、それはアクワイアラーと決済代行業者との間の契約内容によって定まることとなるが、この点が曖昧とされれば、実質的に悪質な事業者へクレジットカード利用環境を提供している決済代行業者が無登録のまま暗躍する結果となりかねない。アクワイアラーにおいては、今般の改正の趣旨をしっかりと受け止めて、自らが責任をもって加盟店を管理するか、登録された決済代行業者と契約を締結するか、無登録の決済代行業者に実質的に加盟店の管理を任せるようなことのないようにすべきである。

- 1 「クレジットカード取引に関する消費者問題についての建議」
(http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2014/0826_kengi.html)
- 2 「報告書 ～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」(http://www.meti.go.jp/committee/sankoushin/shojo/kappuhanbai/report_02.html)
「報告書 ～クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～<追補版>」(http://www.meti.go.jp/committee/sankoushin/shojo/kappuhanbai/report_03.html)