

第一東京弁護士会 金商法部会

割賦販売法・特商法の概要

2023年4月17日

1

中崎 隆

決済業界と業規制の概要

行為類型	規制内容
為替取引の業務（送金業）	為替取引を行う場合、[銀行業免許又は]資金移動業の登録が必要。資金移動業の登録により、①個人間送金のサービス、②デビットカードの発行、③海外ATMから金銭を引き出せるサービス等の先行事例あり。
クレジットカードの発行 ショッピング機能	割賦販売法に基づく包括信用購入あっせん業の登録が必要。 ※ B to Bは登録不要。マンスリークリア専用カードも登録不要。
キャッシング機能	貸金業法に基づく貸金業の登録が必要。
クレジットカードのアクワイヤリング・決済代行	原則として、割賦販売法に基づく最終的決定権限を保有するクレジットカード番号等取扱契約締結業（加盟店契約締結業）の登録必要。 ※ B to Bでも登録必要。マンスリークリア専用でも登録必要。
個別クレジット	割賦販売法に基づく個別信用購入あっせん業の登録が必要。 ※ B to Bは登録不要。マンスリークリア取引も登録不要。
前払式支払手段発行業	プリペイドカード・電子マネーであって、原則払戻禁止のもの
暗号資産交換業	Bitcoin等の暗号資産の交換・預り等の業務に登録が必要。
収納代行	原則として未規制（※但しC to Cの収納代行は、基本的に為替取引に該当するなど、一定の例外あり。）

割賦販売法 (加盟店契約締結業に 係る規制)

割賦販売法の目的

- ▶ 割賦販売法は、割賦販売等にかかる取引の公正の確保、購入者等が受けることのある損害の防止及びクレジットカード番号等の適切な管理等に必要な措置を講ずることにより、割賦販売法等にかかる取引の健全な発達を図るとともに、購入者等の利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を円滑にし、もって国民経済の発展に寄与することを目的としている。
- ▶ なお、割賦販売法に定義される「カード等」は、「カードその他の者」（クレジットカード等の有体物）又は、有体物ではない「番号、記号その他の符号」も含まれる。

加盟店契約締結業に係る規制の概要

行政規制

概要	根拠条文（割賦販売法）
登録制	35条の17の2
加盟店調査義務 + 記録作成・保存義務	35条の17の8
不正利用の防止義務	35条の16
業務の運営に関する措置 [カード番号取扱委託時の義務]	35条の17の9
法令等遵守体制の整備義務	35条の17の5第8号参照
変更届出義務	35条の17の6
日本クレジット協会に対する報告義務	35条の20第2項

民事ルールに関する規制

なし

登録制

- ▶ 平成28年（2016年）割賦販売法改正により、アクワイヤラーに係る規制が新設され、登録が必要となった（法35条の17の2）。
- ▶ 詳細については割愛

加盟店調査義務

- ▶ 契約締結時調査（法35条の17の8第1項）
 - ▶ 加盟店契約締結に**先立って**、加盟店に関する基本的な事項等を調査しなければならない。
- ▶ 定期調査（法35条の17の8第3項）
 - ▶ 加盟店契約締結後、1年に1回などと定期的に調査しなければならない。
- ▶ 随時調査（法35条の17の8第3項）
 - ▶ 加盟店契約締結後、問題が生じた場合等、必要に応じて調査しなければならない。

契約時調査

■ 基本的事項（1号）

対面・非対面の別、特商法5類型への該当

個人 氏名、生年月日、住所、電話番号

法人 名称、本店所在地、電話番号、法人番号、代表者の氏名・生年月日

■ 商材の種類（2号）

■ 非保持か・PCIDSSか、IC対応端末かなどのセキュリティ対応（3号）

■ 割賦販売法35条の3の7各号の行為の有無（具体的には、5年内の消費者契約法4条での敗訴判決、特商法違反の行政処分の有無をJDM/申告等により確認）（4号）

■ ある場合は、その内容を確認し、再発防止のための体制整備状況について要調査

■ 苦情の状況

■ JDMの確認等により確認。

■ 苦情が多い場合は、適切な対応を確保するための体制整備状況について要調査（7号）

■ その他の調査（8号）

■ 反社かどうか等の確認。その他、リスクベースの対応

契約時調査 — 記録し保存すべき事項 (規則 1 3 3 条の 1 0)

- ▶ 調査年月日
- ▶ 調査により得られた情報／結果（当該調査に関して取得した書面その他の資料がある場合にあっては、当該資料を含む。）
- ▶ 契約締結をした場合は契約締結日

契約締結が禁止される場合

- ▶ カード番号の適切な管理ができない（例：カード情報を保持するのにPCIDSS未対応）
- ▶ カード番号の不正対策ができていない（例：不正利用率が著しく高い、対面加盟店でIC未対応）
- ▶ 詐欺等を行っている加盟店

定期調査

調査対象	調査方法
セキュリティ措置	加盟店に変更があれば、変更届出を促す旨の通知を行うこと等が考えられる。
苦情の状況	JDMに照会をかけ、情報を取得。 また、自社に寄せられた苦情の件数をチェック。 → 苦情が多ければ、追加調査。
その他クレジットカード番号等の適切な管理等を図るために必要かつ適切な事項	反社チェック等

1年に1回は少なくとも実施する必要。
例外：カード取り扱いのない加盟店
休眠加盟店 → 取引再開時に、定期調査

定期調査に係る記録

- ・ 調査年月日（各調査の実施日と、調査完了日）
- ・ 調査の結果（JDMの照会結果、調査票への回答等を含む。）

随時調査

以下の場合に、調査が必要。

- ・ 加盟店の基本的事項（名称、所在地、商材等）に変更があった場合
- ・ 加盟店が特商法35条の3の7各号に該当する行為を行った場合（要は、特商法違反/消費者契約法4条違反）
- ・ 他の加盟店と比べ、苦情の状況等により、カード利用者保護が十分でないと認められる場合
- ・ カード番号の漏洩又はそのおそれ
- ・ 加盟店において不正利用の防止に支障を生じ、又は生じるおそれ（例：対面でIC未対応、カード不正利用が止まらない）

随時調査の調査方法

随時調査としては、

- ・ インターネット検索、加盟店への調査票の送付/情報提供の依頼等を通じて、現況を把握
- ・ 適切な対応が得られない場合は、さらに警告し、又は、契約解除に。
- ・ 不適切な加盟店については、JDM登録の要否を検討する必要

注意点：

直ちに契約解除をしても、随時調査（&JDM登録の要否）の検討は必要。

随時調査の記録事項

- 調査の結果

※加盟店との調査に係る全ての電子メールのやりとりを保存
電話で調査をすると、その電話を記録しないといけませんが
煩雑。できる限り、電子メール・文書でのやりとりとする。

- 調査年月日

加盟店調査に関する留意点

16

- ▶ 特商法5類型に特に注意。該当しないと加盟店が主張するが、該当するケースが多数ある。
 - ▶ 代理店ビジネスには要注意。連鎖販売に該当する場合あり。
- ▶ 加盟店の事業の適法性に注意。特商法、刑法、景表法等に特に注意。
 - ▶ インターネット・カジノサイトに、日本法の適用がないと主張する弁護士もいるが、域外適用との関係では、行為と結果のいずれかが国内で生じていれば、日本法が適用可能とするのが、通説・判例の立場（偏在説）。
- ▶ JDMから入手した情報を加盟店に開示することは禁止されている（加盟店情報交換制度運営規則28条）。
 - ▶ JDMに登録されている内容を加盟店に提示して、加盟店調査を行うことはできない。
 - ▶ 法人名・代表者名等＋「詐欺」「逮捕」「違法」「悪質」「処分」等のキーワード検索を活用する。

記録作成・保存義務

- 加盟店調査に関する記録を作成し、5年間保存しなければならない（法35条の17の8第5項）
- 契約締結時調査に関する記録事項（規則133条の10第1項）
 - 調査年月日
 - 調査の結果（調査に関して取得した書面その他の資料を含む。）
 - 当該調査に係る加盟店と契約を締結した年月日
- 定期調査・随時調査に関する記録事項（規則133条の10第2項）
 - 調査年月日
 - 調査の結果（調査に関して取得した書面その他の資料を含む。また、契約解除等の措置を講じた場合には、その内容を含む。）

記録作成・保存義務に関する留意点

- ▶ 加盟店調査票を送り、質問事項に対する回答や証跡を入手した場合、当該回答・証跡も保存する。
- ▶ 加盟店調査の過程で、加盟店とやり取りした電子メールのデータを保存する。
- ▶ 電話・訪問・リモート会議等の口頭でのやり取りについては、その概要を把握できる文書を作成し、保存する。

不正利用の防止義務

- ▶ クレジットカード取引の安全性を確保するために、次の二種類の措置を講じる義務を負う。
 - ▶ クレジットカード番号等の漏えいを防ぐために必要な措置
 - ▶ クレジットカード番号等の不正利用を防止するために必要な措置

業務の運営に関する措置

- ▶ 加盟店契約締結業務に関して取得したクレジットカード番号等に関する情報の適切な管理のために一定の措置を講じる必要がある（法35条の17の9）。
- ▶ 協会は個人情報保護法に基づき、認定個人情報保護団体として、「個人情報保護指針」を定めており、クレジットカード番号等契約締結業者は、この個人情報保護指針に準じた対応が必要となる。
- ▶ 次の3点について、クレジットカード番号等に関する情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置（規則133条の11）
 - ▶ 取り扱うクレジットカード番号等に関する情報の安全管理
 - ▶ 従業者の監督
 - ▶ 当該情報の取扱いを委託する場合には、委託先の監督

委託先の管理

- ▶ 委託先の選定の基準を定める必要
- ▶ 委託先の選定に際し、当該基準を満たしているかを確認する必要。
- ▶ カード情報、個人情報の委託がある場合は、①漏洩時に、自社に通知を義務付ける条項、②漏洩時に自社の指導に従う旨の条項を、委託契約に入れるか、その旨の覚書を締結する必要。
- ▶ 委託先について、定期的に、チェックする必要（年1回以上が目安）

法令等遵守体制の整備義務

- 法令等遵守体制の整備とは、法律を適正に遵守するための仕組みを作り、これをきちんと機能させるような事業経営をするということ。
- アクワイヤラー業務・加盟店調査の適確な実施を確保するために必要な体制を適切に整備していない場合、改善命令（法35条の17の10）・登録取消し（法35条の17の11）の対象になり得る。
- また、レピュテーションリスク等の社会的制裁のおそれもある。

体制整備の基本的な考え方

トップの意識



リスク評価



リスクに対応した
社内規程等の整備



研修



実践



チェック・見直し



体制整備の手順

- 法令等遵守という目的達成のために障害となり得るリスクの洗い出し
- リスクの評価（受容できるのか、リスク低減策・回避策を講じるのか等）
- 実現手段及び方法については、各事業者の創意工夫に基づくオープンなものとする「性能規定」の考え方がとられている。
- その結果を踏まえた社内規程・マニュアル・システム等の整備
- 社内規程等の内容を教育・研修することで、社内に周知徹底
- 社内規程等に基づいたオペレーションの実践
- 自己チェック・内部管理部門（法務／コンプラ部門）チェック・内部監査
 - 法務／コンプラ部門チェックのモニタリングは年1回以上、内部監査年1回以上
 - 重要な問題がある場合は経営陣への報告
- 適宜、社内規程等の見直し
 - 年1回以上
 - 法令改正がないか、JCAのモデル社内規程の変更がないか

反社対応

- ▶ 反社との契約（委託先等を含む）については、排除の必要
- ▶ 反社の基本方針を制定し、公表する必要
- ▶ 全国暴力追放運動推進センターの情報等を活用
- ▶ 懸念があれば、法務・コンプラ部門に相談ください。

変更届出義務

- ▶ 次の事項に変更がある場合、遅滞なく、その旨を経済産業大臣に届け出なければならない（法35条の17の6第1項）。
- ▶ 名称
- ▶ 本店その他の営業所の名称・所在地
- ▶ 役員の氏名

経済産業省に対する報告義務

- ▶ 年次報告書を経済産業省に提出する必要

日本クレジット協会に対する報告義務

- ▶ 次の報告事項に関する情報を取得した場合、日本クレジット協会に報告しなければならない（法35条の20第2項）。
- ▶ 報告事項（規則135条2項各号）
 - ▶ 随時調査情報
加盟店が不実告知を行ったと認める場合、利用者の利益保護に欠けると認める場合等に随時調査を行ったときは、当該調査の事実及び事由
 - ▶ 是正措置情報
加盟店に対し、基準に適合したクレジットカード番号等の適切な管理措置を講じるよう指導する等の是正措置を講じたときは、当該措置を講じたことの実事及び事由
 - ▶ 属性情報
加盟店の氏名、生年月日、住所及び電話番号（法人の場合は、名称、住所、電話番号、法人番号、並びに代表者の氏名及び生年月日）

苦情に関する登録情報の種別

- 加盟店の「利用者等の保護にかける行為」に係る情報を確認し、調査の可否判断の参考資料

種類	概要
申出情報 (MO)	割賦販売法が適用される取引に係る利用者等からの申出があるが、加盟店に連絡がつかない等、「利用者等の保護にかける行為」があったか否かの判断が難しい場合
苦情発生情報 (QH)	当該加盟店の行為に関して、申出者および加盟店に対して原因究明を行った後に、当該加盟店との取引履歴、申出の発生状況、相互の主張の信憑性から、加盟店の行為が「利用者等の保護にかける行為」に該当する疑いがあると判断した場合
苦情原因分類情報 (QJ)	苦情内容の詳細な確認を行い、その内容が客観的に証明できるだけでなく、加盟店が認めている場合や、同様の苦情が多数寄せられている場合等、加盟店の行為が「利用者等の保護にかける行為」に該当することが明確となった場合

JDM登録に関する留意点①

「問合せ」と「苦情」の区別

- ▶ 「問合せ」
加盟店の勧誘行為、契約の締結に係る争いの要素又は契約内容の変更若しくは解除に係る要素が含まれていないと合理的に認めたもの
ex 「口座にお金を用意しておきたいので、今月のカードの請求額及び引落日を教えてください」
- ▶ 「苦情」
原因となった加盟店の行為が利用者等の保護に欠ける行為又はそのおそれがある行為（**不適正行為**）と認めたもの
ex 「『絶対に儲かる』と言われて投資セミナーを受講したが、その内容は抽象的なもので、これにより利益を得られるようなものではなかった」
- ▶ 上記のいずれにも該当しないものは「相談」に分類される。
ex 「紛失したカードが第三者に利用されたため、支払いを拒絶する」

JDM登録に関する留意点②

- ▶ 苦情発生時において既に加盟店契約を解除済みの（元）加盟店であっても、苦情の原因となった取引が行われた時点においては契約関係にあったものについては、JDM登録をする必要がある。

→加盟店契約を解除したからといって、直ちにJDM登録が不要になるわけではない。

登録取消等の行政処分

- ▶ 割賦販売法の規制に違反した等の一定の場合には、次の行政処分等を受ける可能性がある。
 - ▶ 報告徴収（法40条）
 - ▶ 立入検査（法41条）
 - ▶ 改善命令（法35条の17の10）
 - ▶ 登録取消し（法35条の17の11）

報告徴収・立入検査（法40条、41条）

- ▶ 経済産業大臣等は、割賦販売法の施行に必要な限度において、次のことを行うことができる。
 - ▶ クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対し、業務に関する報告を求めること（法40条）
 - ▶ 営業所・事務所への立入り、帳簿・書類・その他の物件の検査の実施を命じること（法41条）

改善命令（法35条の17の10）

- ▶ 次に掲げる場合、経済産業大臣から業務改善のために必要な措置をとるべきことを命じられ得る（法35条の17の10）。
- ▶ アクワイヤラー業務・加盟店調査の適確な実施を確保するために必要な体制を整備していないと認められる場合
- ▶ 加盟店調査義務・クレジットカード番号等に関する情報の適切な管理措置を講じる義務に違反していると認められる場合

登録取消し（法35条の17の11）

- ▶ 次に掲げる場合、クレジットカード番号等取扱締結事業者の登録を取り消され得る（法35条の17の11）。
 - ▶ 必要的取消し（法35条の17の11第1項）
 - ▶ 登録拒否事由のいずれかに該当することとなった場合（同項1号）
 - ▶ 不正の手段によりクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録を受けた場合（同項2号）
 - ▶ 任意的取消し（法35条の17の11第2項）
 - ▶ 改善命令に違反した場合（同項1号）
 - ▶ 変更の届出をしない場合又は虚偽の届出をした場合（同項2号）

登録取消しの事例

- ▶ 加盟店契約締結業者である株式会社S.P.Aの登録取消しの事例。改善命令（加盟店調査・記録保存義務等の履行、加盟店[解除等の]措置義務の履行を命じた模様）にもかかわらず、適切に対応しなかったこと等を理由とする。
- ▶ 加盟店調査義務、記録保存義務、体制整備義務違反
 - ▶ 加盟店調査について、「苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備の状況に関する事項の調査に関する記録がなかった」
 - ▶ マニュアルにも当該事項を調査する旨の記載がない。
- ▶ 加盟店措置義務違反
 - ▶ 改善が認められなくても、指導を繰り返すにとどまる。解除すべきものを解除していない。
- ▶ 体制整備義務違反
 - ▶ 改善命令では、マニュアルへの記載がないこと等も記載されており、体制整備義務にも違反していたと考えられる。

登録取消の事例 加盟店調査義務に係る命令違反 (SPA社からの教訓)

加盟店調査義務を適正に実施すべき命令に、以下の理由で反している。

- ① 同社が苦情に係る加盟店調査の内容を記録する「苦情調査記録簿」（以下「記録簿」という。）の「苦情類型」欄に「詐欺的商法・その他問題商法」「断定的判断の提供」「不実の告知」と記載されているものに、当該加盟店によるクレジットカード等購入あっせんに係る業務に関する苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備の状況に関する事項の調査に関する記録がなかった。
- ② 改善命令後に改訂した加盟店調査及び加盟店への措置等に関するマニュアルにも当該事項を調査する旨の記載がない。



加盟店調査票において、苦情体制についての質問を入れ、その回答を保存し、記録の一部と位置付けることが重要。その旨をマニュアルに入れることも重要。

登録取消の事例 加盟店調査義務に係る命令違反 (SPA社からの教訓)

加盟店調査義務に係る理由の検証・分析及び再発防止策を講ずべき命令に、以下の理由で反している。

- ① 加盟店調査を行っていなかった理由の検証及び分析について、改善報告での言及がなく、聴聞等での回答がなかった。
- ② 改善命令後に変更した加盟店調査及び加盟店への措置等に関する社内 規程及びマニュアルには、加盟店が法第 35 条の 3 の 7 各号のいずれかの行為をしたと認められる場合に調査を実施する基準を苦情発生件数が 5 件を超える場合と規定しており、本来は 1 件でも苦情が発生すれば必要な調査を実施すべきところを不当に限定している。



不祥事件の届出や報告を行う場合には、理由（＝原因）の検証・分析と記載が重要。

原因分析をした上で、その原因を除去するための改善施策ということになる。

1件でも、随時調査が必要となる場合がある。（施行規則の文言よりかなり厳しい運用）

登録取消の事例 加盟店措置義務に係る命令違反 (SPA社からの教訓)

39

基準不適合加盟店に対する指導、指導に従わない加盟店に係る解除の措置命令に以下の理由で反している。

① 2021年2月16日までの間に11件の苦情を受け付けた加盟店について、...[加盟店の]「対応状況」は、「事実関係調査で加盟店は否定、苦情元から根拠と詳細が無い為、真偽不明」「同様の苦情が発生しないように運用状況について注意指導を行い、今後多発した場合には一時停止、解約の措置を行うことを伝えた。」「また、そのようなやり取りが発生しないようサイト内監視を強化するよう指導を行った」と毎回同じ対応を繰り返すばかりであった。

② ①の加盟店以外でも、記録簿において複数回にわたり苦情の発生している加盟店に対して、毎回同じ対応を繰り返すばかりであった。 ↓

加盟店に是正が見られなければ、一定件数の解除は必要。(解除数が少ないと、上記のとおり、措置義務違反との認定がなされるおそれ。)

解除しなくてよいようにするためには、加盟店に是正をしていただく必要あり。

そのためには、改善が必要な根拠・証拠をつきつけて、調査票等に基づき、改善を求めることが重要。

証拠も付さずに改善を求めるだけでは、改善していただかず、のらりくらりと逃げられて、SPA社の二の舞。証拠徴求可能な事案では、消費者側から証拠を徴求し、これを加盟店につきつけることが重要。

登録取消の事例 加盟店措置義務に係る命令違反 (SPA社からの教訓)

加盟店措置義務に係る理由の検証・分析及び再発防止策を講ずべき命令に、以下の理由で反している。

- ① 指導等を行っていなかった理由の検証及び分析について、改善報告での言及がなく、聴聞等での回答がなかった。
- ② 苦情が発生した際の加盟店への指導に関するマニュアルには、苦情による利用者等の保護に欠ける行為が認められる場合」の対応について、「総合的に認められる場合、指導」と定めるにとどまり、具体的な指導基準や指導内容の定めがない上、「**特定商取引上の処分を受けていた場合**」や、消費者からの**苦情が10件を超える場合**は、総合的判断を行い必要に応じて契約解除を行う。」などとして、契約解除を行う場合を不当に限定している。



役所の指摘を受けた場合には、速やかに改善することが重要である。

契約の解除事由をマニュアルで限定しすぎないことが重要である。

[I A R S 等を通じた] 苦情の連携について

- ▶ イシューア側として、有効かつ効率的な苦情連携・調査を意図するのであれば、消費者から、証拠を集め、これを加盟店契約締結業者側に連携することが重要。
- ▶ 加盟店契約締結業者側として、イシューアから、消費者による苦情しか連携されていない場合は、勧誘に用いられた SNS や、電子メール等の証拠を連携いただけるよう依頼することが重要。
- ▶ 近時は、違法な勧誘、誇大広告等を、HP で行わずに、SNS 等で行い、違法行為が潜在化する傾向。
- ▶ 加盟店に、苦情がありましたと伝えるだけでは、真実の解明につながらないことが多い。
- ▶ HP 等で違法な記載が発見できないと、適切な苦情処理が不能。
- ▶ きちんと証拠をつきつけないと加盟店側から問題を認識していただかず、のらりくらりと加盟店にかわされてしまい、行政処分事例のような帰結となりかねない。
- ▶ イシューア側も、加盟店契約締結業者側も、協働して犯罪に対応するためには、証拠の連携が重要。

苦情情報連携システム

連携情報回答 未回答一覧画面

未回答の連携情報のみを表示しています。

ソート：

26件、未回答情報があります。

連携年月日	売上年月日	利用金額	カード番号	アクワイアラBIN	詳細	回答	
利用明細書表示加盟店名		ARN				該当有	該当無
2022/09/22	2022/08/21	90,000 JPY	358751*****478 1	350000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BPM-INFO.INT		5100067400					
2022/09/22	2022/07/21	90,000 JPY	358751*****478 1	350000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INT.INFO-BPM		5100053059					
2022/09/22	2022/08/21	90,000 JPY	358751*****478 1	350000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BPM-INFO.INT		5100067400					

不正利用とブランドルール等に基づく情報リトリバル

- カード業界としては、セキュリティ対策、犯罪対策が、割賦販売法、犯収法等に基づき、期待されている所。
- にもかかわらず、カードによる不正利用額は、高止まり。
- イシュー側から、[犯罪組織等による]不正利用事案について、情報提供を求めても、加盟店によっては、情報提供に協力的でない加盟店も。
- 背景として、国際ブランドによる情報リトリバルが可能な範囲が狭くなったことも影響しているのか。
- 不正対策においては、やはり、利用者、加盟店等からの情報・証拠の収集・保全が特に大事。

支払停止の抗弁

- ▶ 「支払停止の抗弁」とは、包括信用購入あっせん（＝クレジットカード等）で、利用者が、商材を購入した場合に、商材の引渡しがなかったり、注文と違った商材が提供されたなどの、加盟店に対して主張できる事由があるときには、その事由が解消されるまではクレジットの支払いを拒否することができることをいいます。
- ▶ イシューアーへの規制であり、アクワイヤラー/PSPへの規制ではありません。
ただ、抗弁の接続がある場合は、チャージバックを請求されることが
少なくとも、アクワイヤラー/PSPとして協力せざるを得ないケースが多い印象
- ▶ 下記の場合は不適用
 - ▶ マンスリークリア取引
 - ▶ B to B取引

2022年10月1日から新制度

- ▶ クレジット取引セキュリティ対策協議会では、カード会社及び非対面包括事業者がEC加盟店からの新規契約申込時に「セキュリティ・チェックリスト2.0版」に基づくセキュリティ対策措置状況の申告を求め、適切な対策を実施しているEC加盟店と加盟店契約を締結することとする取組について、今後の本格導入を見据えた「試行」を実施することが決定。

特定商取引法

決済関連業者にとっての特商法の重要性

- ▶ 加盟店に法令違反があれば、苦情が生じ、加盟店調査、抗弁の接続、返金、加盟店契約解除等の原因となりうる。
- ▶ カード会社の場合、加盟店が特商法に基づき、行政処分を受けている場合には、原則として加盟店とできず、加盟店とするのであれば、業務改善等がなされていること、法令等遵守の体制整備がされていること等の確認が必要となる。
- ▶ カード会社自身にも特商法の適用がある取引がある。例えば、6か月以内の有効期限の前払式支払手段の発行など、適用除外とならないサービスをB to Cで提供している場合など。

特商法の規制する主な取引類型

類型	例(トラブル事例)
訪問販売	事業者が個人宅を訪問し、商品を販売する。キャッチ・セールス、アポイントメント・セールスもこれに該当。
通信販売	事業者のホームページを通じて商品を注文。カタログ販売もこれに該当。
電話勧誘販売	事業者が消費者を電話勧誘し、商品を販売する場合。
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法の場合。
特定継続的役務提供	1ヶ月超の期間にわたる5万円超の美容医療サービス。 2ヶ月超の期間にわたる5万円超の語学・教育等サービス。
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、いわゆるモニター商法。
訪問購入	事業者が個人宅を訪問し、貴金属等の買取を行う場合。

消費者トラブルの生じやすい7類型につき、行為規制、民事ルール規制等を行っている。許認可を必要とする「業法」ではない。

特商法に基づく行為規制

	書面交付義務	不当行為禁止	氏名等の明示義務	広告時の表示義務	虚偽・誇大広告の禁止	再勧誘禁止	未承諾者への電子メール広告禁止
訪問販売	○	○	○	×	×	○	×
通信販売	×	×→△ (注)	×	○	○	×	○
電話勧誘	○	○	○	×	×	○	×
連鎖販売	○	○	○	○	○	×	○
特定継続	○	○	×	×	×	×	×
業務提供	○	○	○	○	○	×	○
訪問購入	○	○	○	×	×	○	×

(注) 2021年特商法改正13条の2参照。

特商法に基づく民事ルール

	クーリング オフ	不実告知等に 基づく取消権	中途解約権	損害賠償等の 額の制限	過量販売解除 権
訪問販売	○(8日)	○	×	○	○
通信販売	×(注1)	×→△(注2)	×	×	×
電話勧誘	○(8日)	○	×	○	○
連鎖販売	○(20日)	○	○	△(注3)	×
特定継続	○(8日)	○	○	△	×
業務提供	○(20日)	○	×	○	×
訪問購入	○(8日)	×	×	○	×

(注1) ただし、返品に関する特約の表示がない場合の解約返品権（法15条の3第1項）の規定がある。

(注2) **通販の最終画面での法定記載事項の表示義務・誤認表示の禁止の規定（法12条の6）に違反した場合の取消権の規定が新設**されている（法15条の4）。

(注3) 中途解約権を行使した場合の損害賠償等の額の制限の規定はある(法40条の2第3項・第4項)。

R3年特商法改正 12条の6、15条の4

- 最終申込み画面で、所定の事項を表示する必要(12条の6第1項)。
- ① 販売する商品、提供役務等の分量(1号)
- ② 代金額、役務の対価(2号)、これらの支払い時期 (3号)
- ③ 契約申込みの撤回、契約解除に関する事項(4号)
- ④ その他主務省令で定める事項(5号)

- 最終申込画面で、誤解を招く表示は禁止される(12条の6第2項)。
- 違反した場合は、取消権 (15条の4)

留意点： 加盟店調査や、消費者からの苦情、抗弁の接続、返金等の対応に際して要注意。

R3年特商法改正 クーリングオフの電磁化

- 消費者側からの特商法に基づくクーリングオフが、書面だけでなく、電磁的方法によっても可能に。
- 割賦販売法については、特商法改正に対応する法改正がなされていない。
- このため、割賦販売法に基づく消費者側からのクーリングオフは、書面でないと受け付ける必要がない。誤って電磁的クーリングオフが来た場合は、法律に基づき無効である旨を伝え、書面で送っていただけるよう依頼するか。
- もっとも、合意解約で応じることは可能。

R3年特商法改正 事業者の交付書面の電磁化

- ▶ 特商法に基づく書面交付の電磁化が可能に。
- ▶ 顧客（消費者）の同意取得は別途必要。
- ▶ 国会での法案の修正により、施行時期は、当初予定より遅れることに。

特商法との関係で問題となる事例

▶ 無料セミナー ⇒ セミナー会場での勧誘

○ インターネットで、「契約者の9割が15%以上の利益をあげている」「今ならお得なキャンペーン中」などと勧誘。まずは、無料セミナーから！と記載し、無料セミナー会場で、勧誘。

○ どの類型に留意すべきか。 どの点に注意すべきか。

訪問販売の要件

主体	主体は、事業者である。
販売方法	①営業所等以外の場所で消費者から申込みを受け若しくは消費者の承諾を受ける販売方法、又は ②営業所等において取引を行う販売方法であって、次のいずれかに該当する顧客（「特定顧客」）を相手方とするものが対象である ・路上等で呼び止めて営業所等に同行させた顧客 ・勧誘の意図を告げずに営業所等への来訪を要請した顧客 ・著しく有利な条件で商品の購入などができると告げて営業所等への来訪を要請した顧客
対象となる商品・役務・権利	基本的に全ての商品販売行為や役務提供行為が対象となる。ただし、権利との関係では、特定権利のみが、対象となる。

留意すべきは、①勧誘場所が「営業所等か」と、②該当する場合は、勧誘目的を告知せず、又は「特に有利な条件」を示して、「営業所等」に来させたか。

特商法との関係で問題となる事例

▶ Zoomによる勧誘

- インターネットで、「契約者の9割が15%以上の利益をあげている」「今ならお得なキャンペーン中」などと勧誘。SMSなどでZoomの予約を入れて、ZoomでMTGし、Zoomで申込みを受け付け、IVRでカード決済。
- 特商法の逐条解説では、Skype等のインターネット電話は、「電話」に該当するとされているが、加盟店（事業者側）側は、Zoomは、「電話」に該当しないため、電話勧誘販売に該当しないと主張。

電話勧誘販売の要件

主体	主体は、事業者である。
行為類型	(事業者が消費者に) 電話をかけ、又は政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘により、その相手方から当該契約の申込みを郵便等により受け、若しくはその相手方と契約を郵便等により締結する取引形態である。
対象	基本的に全ての商品販売行為や役務提供行為が対象となりうる。ただし、特定権利については維持されており、権利の販売との関係では、政令で指定された特定権利の販売のみが対象となりうる。

勧誘目的の不告知、特に有利な条件を告げてZoomに参加させているかを検討する必要。

関連：拙著『詳説 特定商取引法・割賦販売法』（きんざい、2021年）52頁参照

特商法が問題となる事例

58

▶ **せどりビジネス（転売により儲けられると勧誘）**

せどりで儲かります、との

せどりビジネスの勧誘が、業務提供誘因販売に該当するのか。

せどりの商品を提供する、せどりの販売HPも用意する、せどりの売上処理・請求も行う、あなたがすればよいのは、商品を選定するだけで、システム利用料又はコンサル料として、100万円がかかるなどという事案もある。

業務提供誘引販売取引の要件

- ▶ 「業務提供誘引販売業」とは、事業者が、一定の業務に従事することにより業務提供誘引販売業者からの利益（「**業務提供利益**」）が得られると説明して相手方を誘引し、その業務に利用される商品の代金として、あるいは、その業務を行うために利用される役務の代金等として、一定の負担（「**特定負担**」）を負わせる取引を行う事業をいう。
- ▶ 業務提供利益の要件と、特定負担の要件が重要である。
- ▶ 業務提供利益は、業務提供誘引販売業者からのものである必要がある。
- ▶ せどりビジネスの場合は、業務提供利益の要件を満たさず、業務提供誘引販売に該当しないケースも多い。
- ▶ 業務提供誘引販売に該当しないとしても、紹介料が支払われたりして、連鎖販売にあたるケースもあるので、要注意である。

加盟店からの適用除外にあたるもの 主張について

- ➡ 儲かる系の勧誘を行う事業者には、特商法、景表法が適用されないとの主張を行う加盟店も。
 - ➡ 本当に適用除外となるのか。
 - ➡ 例えば、専業主婦などでも簡単に始められるビジネスなどとの記載があり、実際に、専業主婦も勧誘されているような事例で、特商法の適用がないという主張が通るのか。
- ⇒ 加盟店規約で、[消費者に該当するかと関係なく、] 不実、誇大、誤解・誤認を招く広告・勧誘を禁止しておくことが重要。
- ⇒ 悪質加盟店の対策として、損害賠償の予定の条項等も考えられる所。

参考図書



ご清聴ありがとうございました。