

クレジットカード取引における 加盟店関係業務の現状と模倣品対応について

平成 26 年 3 月 7 日



《目次》

I 当社におけるカード加盟店関係業務 …… 3 ページ

II 模倣品トラブルの消費者対応について …… 4 ページ

(参考)

模倣品トラブルの消費者対応事例 …… 5 ページ

カードセキュリティについて …… 6 ページ

I 当社におけるカード加盟店関係業務

加盟店関係業務の概要

(1) 加盟店関係業務の目的

- ・当社顧客や一般消費者の権利・利益を保護し、安心してクレジットカードをご利用いただくために実施

(2) 組織等

- ・消費者保護、加盟店管理強化を目的とし、加盟店業務本部を平成25年7月に新設
- ・顧客苦情、支払停止抗弁の一元管理

(3) 加盟店関係業務の種類

- ・新規加盟申込時の審査と契約後の途上審査の2種類

① 加盟店契約審査

- ・販売実態、業歴、経営内容、法令遵守体制(クーリングオフ、書面交付、苦情受付)、情報セキュリティ体制(カード番号、顧客情報)等を審査

② 加盟店途上管理

- ・加盟店指導(会員苦情・消費者トラブルの発生、不正使用の多発、カード情報漏えい時)
- ・第三者によるウェブサイトパトロール(1ヶ月あたり1万件を実施)
 - ～取扱禁止商品(コピー商品[模倣品]、脱法ドラッグ、違法アダルト等)の排除
- ・既存加盟店の契約解除
- ・加盟店情報交換センターへの登録 等

Ⅱ 模倣品トラブルの消費者対応について

1. 当社の対応

(1) 現状

- ・通常、不正利用、商品未提供、重複請求、商品相違等が判明した場合は、国際ブランドルールに基づきイシューがアクワイアラーに対しチャージバック(支払拒否、または返金請求)が可能
- ・現状、チャージバックの主たる理由は不正利用や商品未提供など。主に海外の加盟店(インターネット取引)を利用し発生する商品相違(模倣品)の割合は相対的には低い

(2) 消費者視点に立った対応

- ・会員より「商品が注文したものと異なる」等の商品相違の申出があった場合、商品相違を証する資料(※)を提出頂き、アクワイアラーへのチャージバック対応等に利用
- ・日本流通自主管理協会(AACD)発行の判定結果通知書は当該資料の一つ。資料の準備に窮する会員から相談があった場合、AACDの情報を提供
(※)書面で本来の商品と届いた商品の相違部分(写真等)、説明文等

2. カード業界の取組み

- ・インターネットにおけるカード利用上の留意点を啓発
日本クレジット協会では主に若年層の消費者向けにパンフレット、HPを通じ、クレジットを正しく理解し、上手に利用するポイントを啓発 ※添付のパンフレットをご参照ください

(参考) 模倣品トラブルの消費者対応

事例

会員が海外加盟店(インターネット取引)でジャケットを購入した事例

- 11/1 会員より10月に購入したジャケットが模倣品の疑いがある、購入した中国のサイト運営会社に連絡しても返事がこない。どうしたらいいかと弊社に連絡が入る
- 11/6 弊社より商品相違を証する資料の提出をお願いし、併せて12月引落予定の当該ジャケットの請求(約10万円)を一旦保留する旨を説明
また、会員が資料の準備に窮していたため、AACDの情報を提供
- 11/15 弊社にてAACDで発行された判定結果通知書を受領。内容を精査した結果、当該取引に模倣品が使われたことを確認
- 11/18 弊社より海外アクワイアラーに対し、当該取引に関する商品相違を事由としたチャージバック(支払拒否)請求を実施
- 1/初 当該取引のチャージバックが成立
※国際ブランドルールに基づく期限までに、海外アクワイアラーからの反証なし

(参考)カードセキュリティについて

1. 当社の対応

(1)不正検知システム活用

- ・不正取引を常時監視
- ・過去の不正手口(パターン)分析

(2)カード番号の不正使用防止

- ・売上傳票への会員番号、有効期限の非表示化
- ・本人認証(3Dセキュア等)の導入推進

(3)加盟店啓発

- ・加盟店の委託先を含めたカード情報管理体制の強化を要請
- ・情報漏洩懸念時の加盟店指導(カード情報管理状況の確認、第三者調査機関の導入依頼等)
- ・個人情報取扱、カード犯罪未然防止に関するお願い等を当社ホームページに掲載

2. カード業界の取組み

(1)日本クレジット協会の取組み

「インターネット上での取引時における本人なりすましによる不正使用防止のためのガイドライン」を策定(平成24年)

→カード番号、有効期限に加え、本人なりすましによる不正使用防止策の実施を求める
カード会社は不正使用防止対策の有効な手段である3-Dセキュアを推奨

(2)PCIDSS(Payment Card Industry Data Security Standard)の対応

カード情報保護のための安全基準でカード情報を扱う業者向けに適用される国際基準
[PCIDSSの適用対象] カード会員データ・・・カード番号、カード会員氏名、有効期限など
センシティブデータ・・・トラックデータ、セキュリティーコード、PIN