

# Payment Service Provider(PSP)の取組みについて

---

2015年1月21日



### <現状>

消費者、消費生活センターからの問い合わせは年に数件レベルで発生していますが、基本的には消費者対応は加盟店或いはカード会社が担うため、直接に決済代行事業者にお問い合わせが入ることは、稀です。

(問い合わせ例:加盟店と連絡が取れないので連絡先を教えて欲しいなど)

※クレジットカード会社からの相談・問い合わせは日常的に発生。主には利用内容調査・配送停止・チャージバック・不正防止提案など。

### 消費者保護に向けた取組み

1. 国際ブランドが禁止しているクロスボーダー取引を行わない
2. PCI DSSに完全準拠する(情報漏洩防止、セキュリティ対策の観点)
3. 消費者及び消費者センター等からの連絡を受け付ける

上記3項目についてはEC決済協議会の取組みとしても義務付けています。

### 消費者トラブル未然防止・被害回復について

- ・消費者トラブルの実態を確認し、加盟店、アクワイアラーと協力して対応しています。
- ・トラブルの未然防止策として、消費者に誤解を与えないようなサイト表記をいただくよう加盟店審査時等に啓発を実施しています。