

日本代理収納サービス協会

ガイドブック



日本代理収納サービス協会は
コンビニエンスストアを中心とした代理収納サービスにおいて
サービス全体の安全性と
業界の健全な発展を促進することを目的とします。

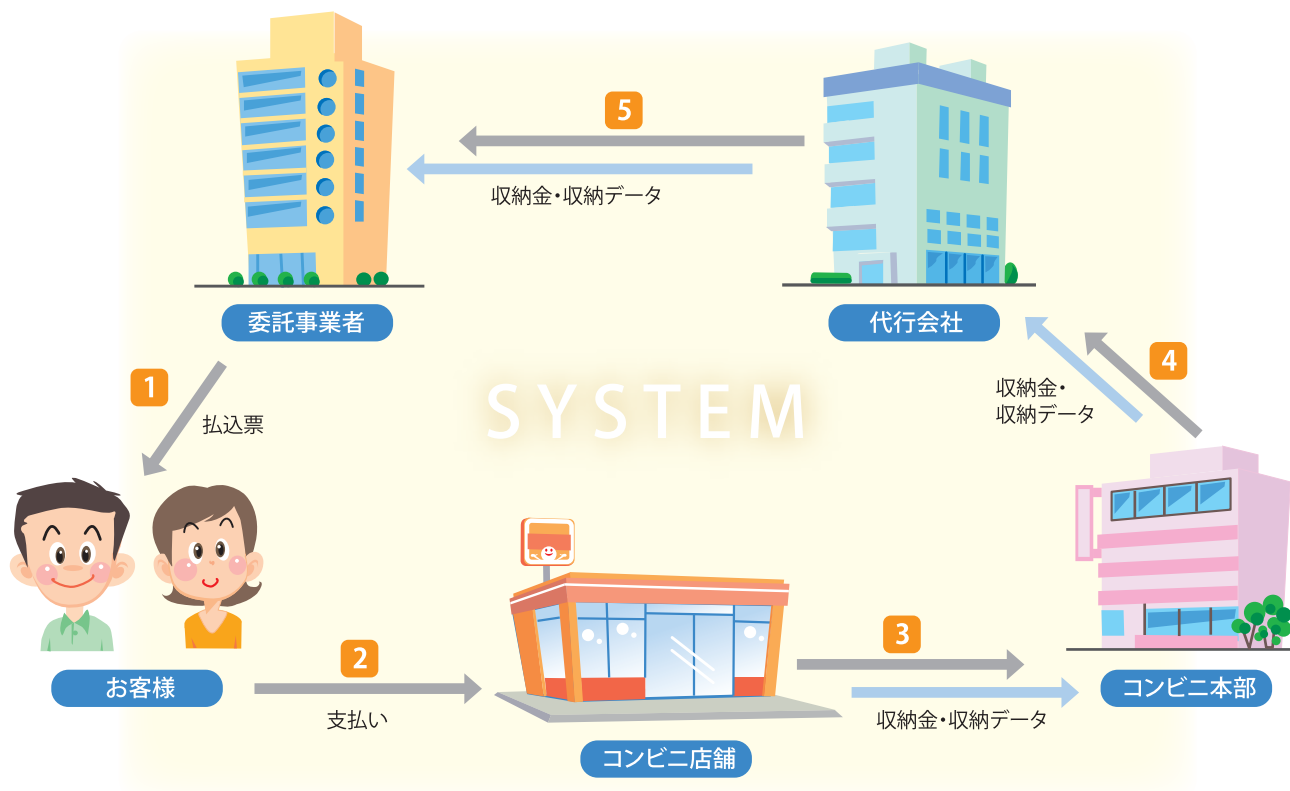


コンビニ代理収納サービスの仕組み

■ コンビニの料金回収はいつでもどこでもお支払いができます

いつでも 365日24時間営業のコンビニ

どこでも 全国4万以上のコンビニ店舗でお支払いができます



- 1** 委託事業者がバーコード付の払込票をお客様に送付します。
- 2** お客様はコンビニで料金を支払います。
- 3** 支払われた収納金と収納データはコンビニ店舗からコンビニ本部に回収されます。
- 4** 代行会社がコンビニ本部からの収納金と収納データを取りまとめます。
- 5** 委託事業者に代行会社から収納金と収納データをお渡しします。

1 協会の設立目的

コンビニエンスストア等(※)を中心とした「代理収納サービス」は、身近な場所で24時間支払ができ、店舗でのレジの処理も短時間で済む等が支持され、多くの消費者にご利用いただいております。

従来の電気料金などの「公共料金」や、インターネットショッピングなどの「購入代金」に加えて、自動車税などの「税金」の支払等にも利用され、重要な社会インフラにもなっています。

代金受領者である委託事業者にとっても、入金データが詳細かつタイムリーに入手できることによる前払い(入金後発送)や個別入金情報の自動消し込み等の処理が正確・迅速にできる等のメリットがあります。

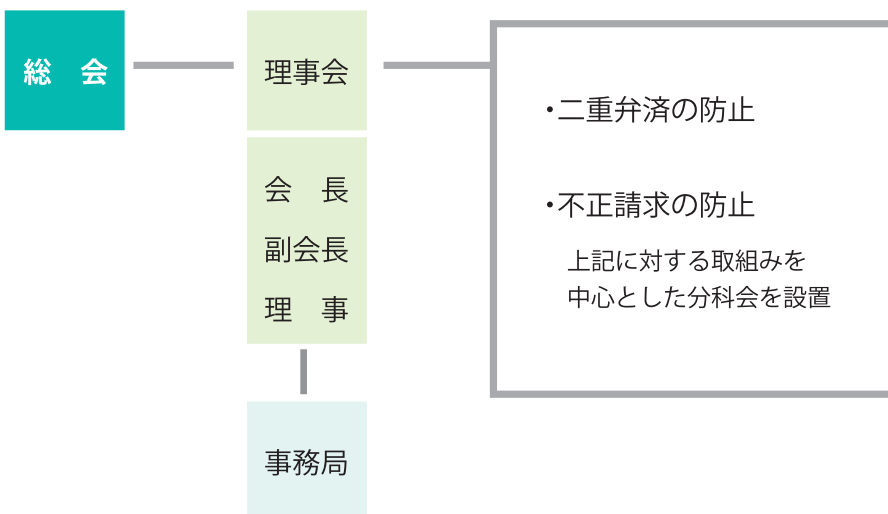
「代理収納サービス」は重要な社会インフラであるという認識の下、適正な取引の確保を図ることにより第一に消費者利益の保護(安全性)の確保と利便性の向上を図るとともに、公共の利益に反する利用を排除し、業界の健全な成長・発展を促進することが当協会の目的です。

※ コンビニエンスストアの他、ドラッグストアや各小売店舗など、代理収納サービスの利用可能なPOSレジやキオスク端末が設置されている店舗を指しています。

本ガイドブックでは特に注意がない限り、以下「コンビニ」と表記します。

2 協会の組織図

▼分科会の設置



3 協会として取組むべき課題

当協会の目的にもあるとおり代理収納サービスでは、消費者の安全・安心を確保し、サービスの利用の更なる拡大を図ることが重要です。消費者、コンビニ、代行会社、委託事業者(利用企業)など、代理収納サービスにかかわる全員にとって、より安全で使いやすいサービスを実現するため、当協会としては以下の課題に取り組めます。

1 二重弁済の防止

代理収納サービスにおいては、委託事業者(利用企業)から代理受領権限を付与されたコンビニが代金を利用者から受領した段階で原因関係たる代金債務も決済されたものとされます。したがって、当該決済時点の後、コンビニが倒産等不測の事態が生じて、そのリスクは委託事業者(利用企業)が負担することとなり、支払者の側では法律上は二重払いのリスクを負うことはありません。収納代行会社を介して収納代行を受託している場合も同様の扱いとなり、支払者が二重払いのリスクを負うことはありません。

当協会として、二重弁済の防止に向けて取組みを行います。

2 不正請求の防止

代理収納サービスにおいて公共の利益に反する利用を排除し、適正な取引の確保を図ることにより、当協会として不正請求の防止に向けた取組みを行います。

4 行動指針

協会として取組むべき課題、「二重弁済の防止」と「不正請求の防止」を確実に実行していくために、この2項目を協会の行動指針として取り上げ全会員が順守いたします。

1 二重弁済の防止

代理収納サービスを利用した消費者の二重弁済を防止します。

具体的には、下記2点についての取組みを行います。

i 収納代行契約が「代理受領」であることの確認

委託事業者(利用企業)、収納代行会社、コンビニの間の「料金代理収納契約」の内容を確認し、当該契約内容が「代理受領」であると判断できない場合は、確認書面の取り交わしや変更覚書の締結により、代理受領であることを明確にいたします。

また、収納票や受領証にも「代理受領」である旨を記載していきます。

ii 代理受領を行うにあたり領収書を交付すること。

債務が履行済みとなっている状況での二重支払を防止するために、支払を証明するものである領収書およびレシートの交付を徹底していきます。

2 不正請求の防止

代理収納サービスの不正な利用を防止します。

具体的には、下記2点についての取組みを行います。

- i 委託事業者(利用企業)の審査において悪質事業者の排除を図ります。
- ii 消費者からの相談、クレーム等に応じる統一的な窓口を設け、一元的な対応を行います。

5 ガイドライン

行動指針に基づき以下の具体的なガイドラインを定めます。

1 二重弁済の防止のためのガイドライン

i 収納代行契約が「代理受領」であることの確認

① コンビニと利用企業(代行会社を含む)との代理受領契約の締結

各コンビニ本部と利用企業(代行会社を含む)との業務委託契約において、各コンビニ本部の受託する業務が代理受領である旨を記載します。また既存の契約書にその旨の記載がない場合は追加覚書を締結します。

記載例 1

8ページ 記載例1参照

② 代行会社と委託事業者(利用企業)との代理受領契約の締結

代行会社と委託事業者との業務委託契約書に、代行会社の受託する業務が代理受領である旨を記載します。契約書に代理受領の記載がない場合は覚書を締結します。

記載例 2

8ページ 記載例2参照

ただし、法律上提供する業務内容が代理収納であることが明らかな次の場合を除く。

- ① 地方公営企業法第33条の2において公金等の収納については「私人に委託することができる」と定めており、法律上資金移動ではなく収納事務の委託であることが明確である地方公営企業との契約。
- ② 地方自治施行令第158条の2において税金等の収納については「私人への委託」と定められているため法律上資金移動ではなく収納事務の委託であることが明確である地方自治体との契約。

ii 払込票をはじめとする支払手続きを行う為の専用用紙や店頭端末・スマートフォン画面などへの明記

代理収納サービスを使用する支払者に対して、収納代行サービスが代理受領であることを明確に告知します。

告知内容は、以下をご覧ください。

委託事業者は、支払者が支払手続きを行う中で専用用紙や店頭端末・スマートフォン画面などを利用して支払う場合、支払者が代理受領であることを容易に確認ができるよう、代理受領であることの内容を明記します。

記載例 3

9ページ 記載例3参照

iii 消費者への啓蒙

支払者が正規の領収書およびレシートを保有していれば、二重払いせざるを得ない事態は回避できます。したがってコンビニ店舗での支払い時に領収書とレシートを受取ってもらうことのアピールを協会として継続して行います。

2 不正請求防止のためのガイドライン

i 不正請求の定義

- ① 購入していない(したつもりのない)商品・サービスの代金を請求された
- ② 代金を支払ったのに商品・サービスが提供されない
- ③ 公序良俗に反するもの、違法なものを販売している

ii 委託事業者の管理について

① 新規契約先のコンビニへの申請

新規の取引先の追加については協会の統一申請フォームで各コンビニ本部(協会加盟のリテール会員)に申請し、承認を得るものとします。

(協会のホームページの会員専用ページに申請フォームを掲載)

② 年1回のコンビニへの取引先報告

取引先の管理を徹底し、取引先の業務内容変更等を把握するため、毎年1回協会の統一フォームで各コンビニ本部(協会加盟のリテール会員)に報告します。

毎年7～9月の間に自社の取引先データを更新し、9月に各コンビニ本部(協会加盟のリテール会員)に報告します。
(協会のホームページの会員専用ページに報告フォームを掲載)

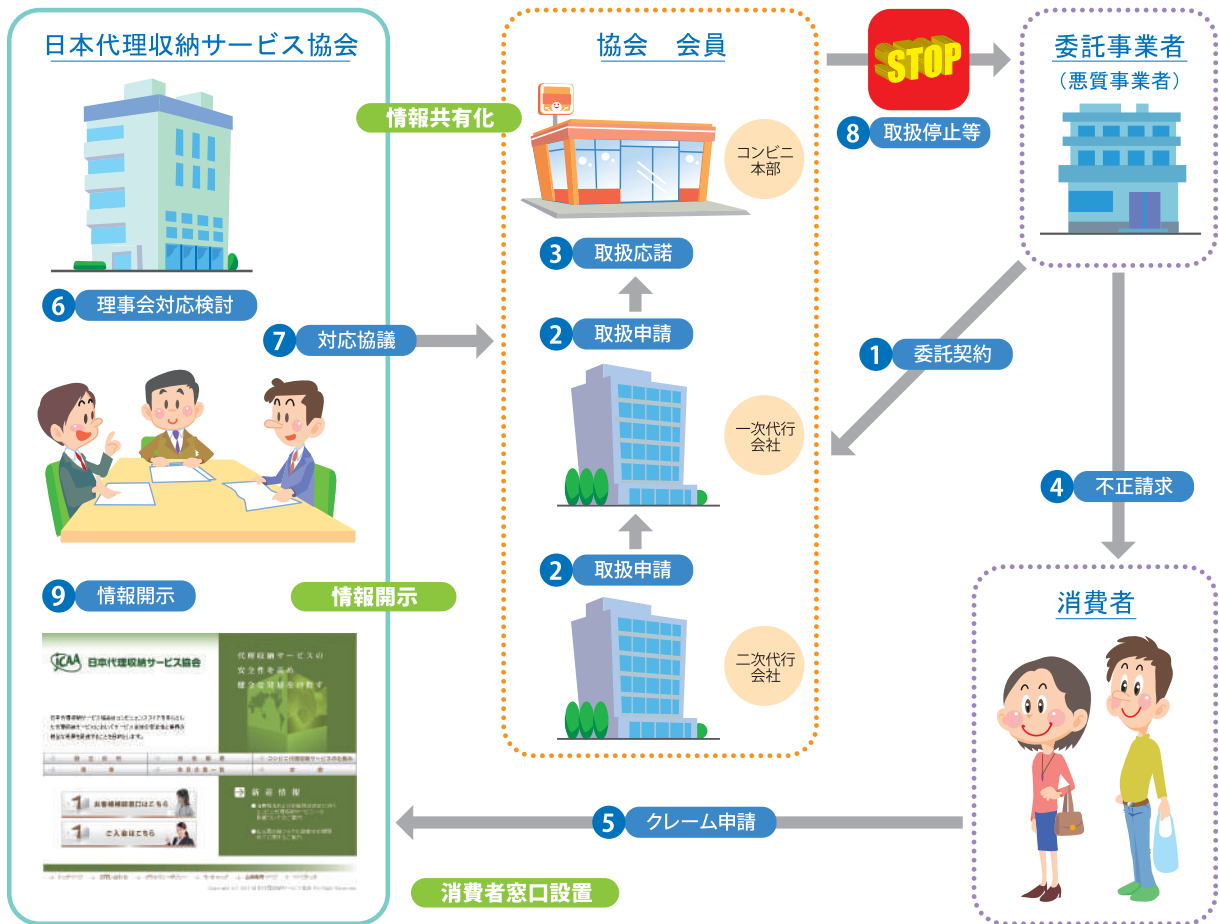
iii 消費者相談窓口の開設

消費者から不正請求についてのトラブル・相談について一元的な対応が可能になるようにするため、協会のホームページに統一的な窓口を設置します。



不正請求の防止の運用フロー

● 以下が不正請求防止のための運用イメージとなります。



- 1 委託契約** 委託事業者から収納代行会社へ業務委託契約の締結申請が発生します。
- 2 取扱申請** 委託事業者の管理のため、各会員は新規契約先発生時と、年1回に協会の統一フォームで各コンビニ本部に申請を行います。
- 3 取扱応諾** 各コンビニ本部は内容を確認・応諾します。
- 4 不正請求** 悪質事業者から消費者へ不正請求が発生します。
- 5 クレーム申請** 消費者からの不正請求に対する相談・クレーム等に応じる統一的な窓口として**【消費者窓口】**を設置して対応します。
- 6 理事会対応検討** 消費者からのクレーム申請に対して、適切な対応について検討を行います。
- 7 対応協議** 会員に情報提供を行い、適切な対応にむけて協議します。
- 8 取扱停止** 当該会員側で、悪質事業者の取扱を停止する等の手続きをとります。
- 9 情報開示** 必要な**【情報開示】**を行うことによって不正請求から消費者を保護する対策をとります。将来的に必要な情報を協会内で共有することにより不正請求の防止に努めます。

記載例 1

コンビニ本部と利用企業(代行会社を含む)の代理受領覚書

(甲=利用企業 乙=コンビニ本部)

【乙の義務】

第1条 乙は甲の代理人として、甲の顧客から商品またはサービス等の代金を受領し、甲に代って領収書およびレシートを発行する。

【払込票への記載】

第2条 甲は、甲の発行する払込票に前条の内容を記載する。なお、具体的な記載内容及び実施時期については甲乙協議のうえ決定する。

記載例 2

代行会社と委託事業者(利用企業)の代理受領契約

(1)委託業務契約書に挿入する場合

(甲=委託事業者 乙=代行会社)

第×条(代理収納)

- 1) 乙は、乙の指定するコンビニエンスストアをして、甲の代理人として、甲の顧客等から商品またはサービス等の代金を受領させ、甲に代って領収書およびレシートを発行させるものとする。
- 2) 甲は、甲の発行する払込票に、前項のコンビニエンスストアが甲の代理人として甲の顧客等から商品またはサービス等の代金を受領し、甲に代って領収書およびレシートを発行する旨記載する。この場合の払込票の具体的な記載内容、実施時期その他の事項については別途甲乙協議の上決定する。

(2)委託業務契約書について別途覚書を締結する場合

(甲=委託事業者 乙=代行会社)

甲及び乙は、両者が締結した平成××年××月××日付業務委託契約書(以下「原契約書」という。)に関し、以下のとおり覚書(以下「本覚書」という。)を締結する。

第1条(代理収納)

- 1) 乙は、乙の指定するコンビニエンスストアをして、甲の代理人として、甲の顧客等から商品またはサービス等の代金を受領させ、甲に代って領収書およびレシートを発行させるものとする。
- 2) 甲は、甲の発行する払込票に、前項のコンビニエンスストアが甲の代理人として甲の顧客等から商品またはサービス等の代金を受領し、甲に代って領収書およびレシートを発行する旨記載する。この場合の払込票の具体的な記載内容、実施時期その他の事項については別途甲乙協議の上決定する。

第2条(原契約との一体性)

本覚書は、××××年××月××日に効力を生じ、原契約と一体となるものであり、本覚書に規定のない事項は原契約の規定に従うものとする。

第3条(協議事項)

本覚書に定めのない事項または本覚書の解釈に疑義を生じたときは、甲乙協議のうえ誠意をもって解決する。

代理受領の記載文言例

(****は代行会社名)

- i ****と取扱可能コンビニエンスストアとは代行業務を行うための「料金収納業務契約」を結んでいます。
- ii ****は、事業者の委託を受けて収納代行事務を行っております。
取扱可能コンビニエンスストアは、****の委託により代理受領を行っております。

6 その他の取組み事業

業界の健全な成長・発展を促進するため、当協会では会員間のコミュニケーションを促進し、課題の解決に向けて検討を進めます。

取組み事業の例

- 1 代行の多重化に対する管理の徹底(グループ会員の募集)
- 2 払込票の様式統一
- 3 収納金額上限設定





日本代理収納サービス協会

E-Mail info@dairisyuno.org

Web <http://dairisyuno.org>