

平成 22 年 1 月 7 日

消費者庁長官 内田俊一 様
消費者委員会委員長 松本恒雄 様

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)

110 番実行委員会

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18

第百生命都立大学駅前ビル 3 階

03-3718-4678 Fax 03-3718-4015

「支払サービスのトラブル防止」に関する要望書

～さまざまな支払サービスに消費者保護規制を～

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

日頃は、当協会の事業・活動にご支援ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当協会 (NACS) は設立 (1988 年) 以来、毎年時宜を得たテーマで「なんでも 110 番」活動を実施しております。本年度は、現金に代わる支払サービスに関する消費者被害が全国的に増加していることから、「カードなんでも 110 番～電子マネー・各種ポイント・マイレージ・仮想通貨からケータイ決済まで～」と題して、平成 21 年 11 月 7 日、8 日の 2 日間にわたり、東京と大阪で実施しました。

2 日間で 157 件の相談が寄せられ、それらを分析したところ、下記のようなさまざまな問題点が散見されました。

そこで、貴庁並びに貴委員会において、消費者の視点での実態調査や法規制等のご検討をしていただきたく要望いたします。

敬具

記

要望 1

各種ポイントや電子マネーなどの支払サービスについて、プリペイドカードに準じた消費者保護規制を早急に検討して戴くよう要望します。

<理由>

110 番に寄せられた 157 件の相談の販売形態と支払方法について見てみると、通信販売・インターネット取引が 70 件、店舗販売が 62 件でした。

支払サービス別では、商品券・プリペイドカードの相談が 16 件、現金以外の新しい支払サービスである電子マネー 21 件、各種ポイントに関する相談が 14 件、収納代行 16 件、決済代行サービス 4 件、クレジットカード 47 件 (複

数回答)で、現金に代わるさまざまな支払サービスにかかわるトラブルが寄せられました。

プリペイドカードや各種企業ポイントについては、「店舗閉鎖等で利用できなくなった」「不利益変更によるポイントの失効」などサービスが受けられなくなったという相談、電子マネーに関しては、有効期限切れ、手数料がかかる等の相談が多く寄せられました。

中には、携帯電話機の故障により電子マネーをチャージしたまま携帯電話機を破棄し、電子マネーがあることは確認できるが、規約上使えないという相談がありました。これは、現在、電子マネーに関する法規制がないために、救済の根拠がないという実態の一例です。早急な消費者保護の規制が必要だと考えます。

要望 2

有償・無償の各種企業ポイントの発行者に対する実態調査を定期的に行い、消費者被害を未然に防ぐ啓発や広報対策を行うよう要望します。

<理由>

プリペイドカード(含電子マネー)や各種ポイントを扱う店舗・事業者の閉鎖や規約変更による失効で支払サービスが利用できなくなるトラブルの場合、前払式証票法(平成21年、資金決済法に統合)の適用を受けるプリペイドカード等であれば、供託金の範囲内で配当を受けることができます。しかし、同法の適用外のプリペイドカード(含電子マネー)や無償で付与される各種ポイントの場合、トラブルが生じても全く消費者は救済されません。

相談者は一様に、「5千円分貯まっていた」「39万円分貯めた」と具体的な金額を言っており、現金と同じような感覚でポイントを集め使おうとしていたと思われます。

経済産業省が平成21年1月に発表した「企業ポイントの法的性質と消費者保護のあり方に関する研究会」報告書では「消費者トラブル等を踏まえ、必要に応じ、適時適切に見直しが行われることが望まれる」と記載しています。

そこで、ポイントサービスの会員規約や約款で「契約内容を事業者が自由に変更できる」と定めていても、サービスの終了や変更を実施する場合、消費者に実施までに十分な告知期間を設けているか、ポイント保有者に確実に告知する手段や周知方法を一定期間設けているかなど、現状を把握するための実態調査を定期的に行い、実態を掴み適切な対応を取る必要があります。

そして、調査結果を踏まえて、各種の有償・無償のポイントについて、適宜プリペイドカードに準じた、企業ポイントの性質に見合った消費者保護施策や、消費者への啓発・広報対策を行って戴く必要があると考えます。

要望 3

収納代行サービス・決済代行サービスに対して、事業者の登録制、支払い停止の抗弁権や不法収益返還制度等を盛り込んだ消費者保護規制を要望します。

< 理由 >

収納代行サービスや決済代行サービスは、通信販売やインターネット取引で急激に利用が伸びている現金に代わる新しい支払サービスです。

収納代行サービスに関して、携帯電話機を使う無料のオンラインゲームをしている未成年者がゲーム内の有料アイテム(小道具)を有料と分らずに購入ボタンを押し、後日携帯電話会社から高額請求されたという相談が複数寄せられました。また、決済代行サービスに関わる相談では、クレジットカードを利用させての高額なポイント料金の相談が5件入りしました。これは携帯電話用の出会い系サイト上で、サイト側が用意したサクラを使ってのメール交換による高額なポイント料金を稼ぐ手口です。タレントや難病者、不幸な家族などさまざまな役を演じるサクラが劇場型の巧妙なテクニックで、サイトを利用するために必要なポイント購入を短期間に何十万円も消費者にさせており、騙された方も悪いなどというレベルではなく、振込め詐欺に続く新手の詐欺といえます。そして、相談の殆どが、高額なポイント購入代を運営サイトの指定する決済代行業者経由でクレジットカード会社から請求され、消費者が驚き、支払に窮して苦情になるというシナリオになっています。

平成21年12月1日から改正割賦販売法が施行されました。しかし、今回の改正では、収納代行業者や決済代行業者への直接的な法規制はなされておらず、前記のような被害の救済は困難です。

携帯電話会社、プロバイダ、運営サイト会社、電子マネー会社、決済代行業者、決済収納業者、クレジットカード会社、金融機関など多くの事業者が関わり、警察や消費生活相談窓口などがそれぞれの事業者に対しても不法性を立証できないために救済が困難です。関連する事業者や行政機関が連携して、早期にこれらの被害実態を把握し、悪質な事業者を排斥できるような対策の実現を強く望みます。

まずは、割賦販売法に準じて、収納代行業者や決済代行業者にも登録制等の法の網をかぶせ、支払い停止の抗弁権や不法収益返還制度等を盛り込んだ消費者保護施策の策定・実行を期待しています。

以 上