

クレジットカード取引に関する 消費者問題についての調査報告

平成 26 年 8 月

消費者委員会

目次

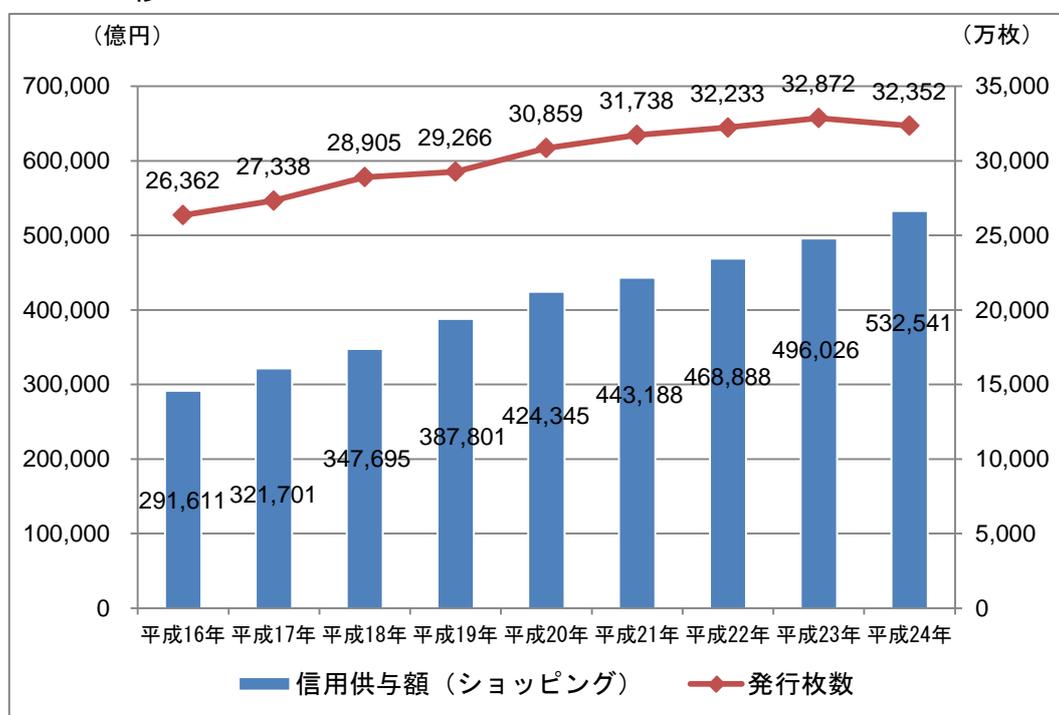
	頁
はじめに	
1 クレジットカード取引の拡大	1
2 クレジットカード取引に係る相談の増加	2
3 クレジットカード取引の仕組みの一層の複雑化、重層化	3
第1 加盟店の悪質な行為が原因で生じる被害	
1 悪質な加盟店	7
(1) 消費者からの相談の内容	7
(2) 決済代行業者を介在した取引に係るトラブル	9
2 カード会社等による加盟店の調査	13
(1) イシューアの苦情発生時の調査の義務	13
(2) 決済代行業者が介在する取引における苦情発生時の調査	16
(3) 決済代行業者登録制度	16
3 必要な対策	17
第2 翌月一括払い（マンスリークリア）の取引における被害	
1 制度	18
(1) 包括信用購入あっせん（分割払い等）	18
(2) 二月払購入あっせん（翌月一括払い）	20
2 消費者トラブルの状況	21
3 必要な対策	24
第3 クレジットカード取引に関する消費者教育及び情報提供等	
1 消費者への説明や情報提供の不足を原因とする消費者トラブルの状況	26
2 制度及び取組	27
(1) カード交付時、取引時及び請求時における書面交付	27
(2) 消費者教育及び情報提供等	28
3 必要な対策	30
関係法令等	

はじめに

1 クレジットカード取引の拡大

近年のインターネット取引の増加もあり、クレジットカード¹を利用した取引の普及が進んでいる。クレジットカードの発行枚数は平成20年に3億枚を超え、成人1人当たり平均3枚以上所有していることとなる²。クレジットカード取引による信用供与額は、平成16年から平成24年までの間に約1.8倍に増加し、50兆円を超えている。

図表1 クレジットカードの発行枚数及びクレジットカード信用供与額の推移



(注) 一般社団法人日本クレジット協会「日本の消費者信用統計 平成26年版」より。

¹ クレジットカードにはキャッシングの機能もあるが、本調査報告ではショッピングの機能に限定して取り扱う。

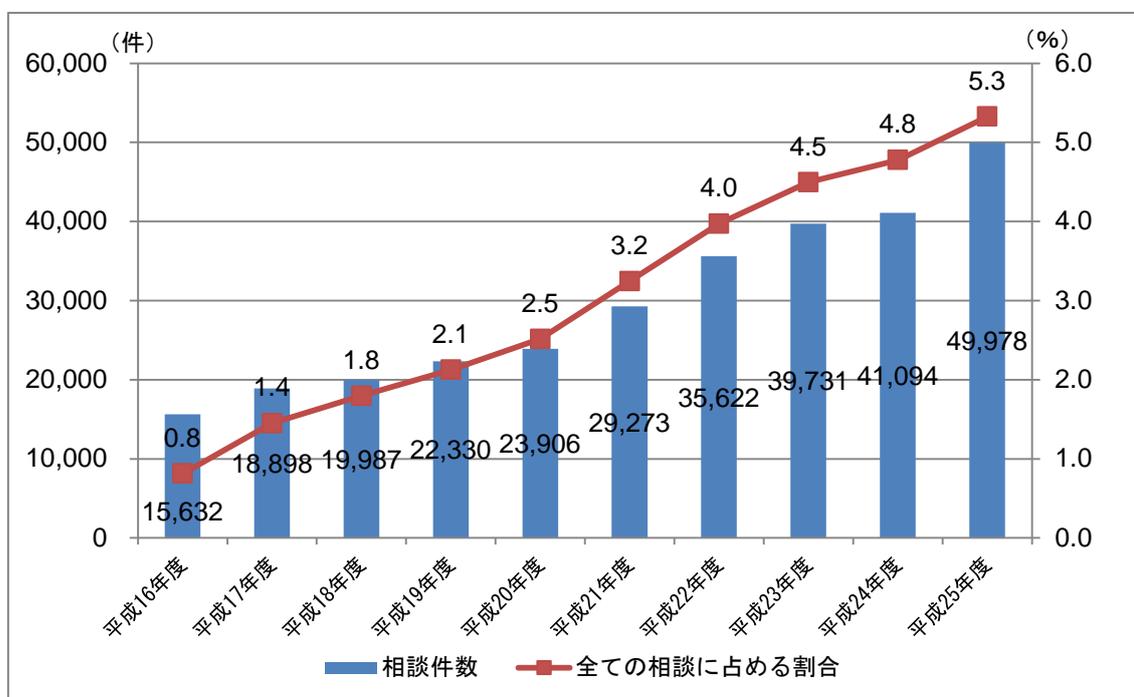
² 平成25年3月末の成人1人当たりの保有枚数は3.1枚である。

2 クレジットカード取引に係る相談の増加

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）³に登録されたクレジットカードを支払手段とする取引に係る消費者からの相談の件数⁴は、平成16年度から平成25年度までの間に約3.2倍（平成16年度から平成24年度までの間に約2.6倍）に増加している。

このような相談件数の増加率は、クレジットカードの発行枚数やクレジットカード取引の増加率を大きく上回っている。また、全ての相談件数に占めるクレジットカード取引に係る相談件数の割合も年々上昇しており、平成25年度は全体の5.3%を占めている。

図表2 クレジットカード取引に係る相談件数の推移



(注) PIO-NET データにより当委員会が作成。データは平成26年7月31日受付登録分まで。

³ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET（パイオネット））とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているシステムである。

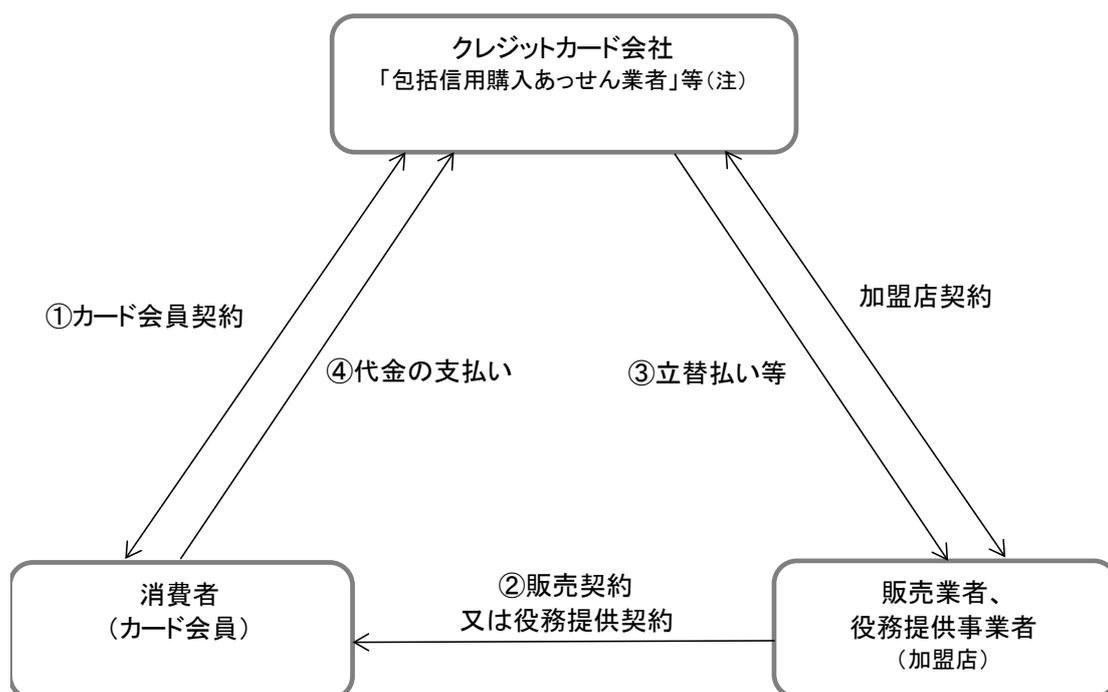
⁴ 本調査報告におけるPIO-NETのクレジットカード取引に関する相談件数は、割賦販売法第2条第3項の包括信用購入あっせんと与信期間が2か月未満の販売信用に該当するもの。平成21年度以前は、「総合割賦」と「翌月一括・ボーナス一括」に該当する件数を表示している。

3 クレジットカード取引の仕組みの一層の複雑化、重層化

クレジットカード取引の仕組みは、現金を決済手段とした販売店と消費者との間での取引（二者間取引）よりも複雑である。

すなわち、カード取引においては、比較的単純な場合でも、カード会社、カード会員、加盟店の三者が契約を結ぶことになる（自社加盟店取引。図表3参照）⁵。カード会社は、カード利用希望者を会員規約に基づきカード会員として登録し、会員にカードを貸与する。カード会社は販売業者等とカードの利用（受入れ）に関する加盟店契約を締結し、加盟店となった販売業者等はカード会員に対して信用販売等を行う。加盟店はカード会社から代金の立替払いを受ける。

図表3 自社加盟店取引



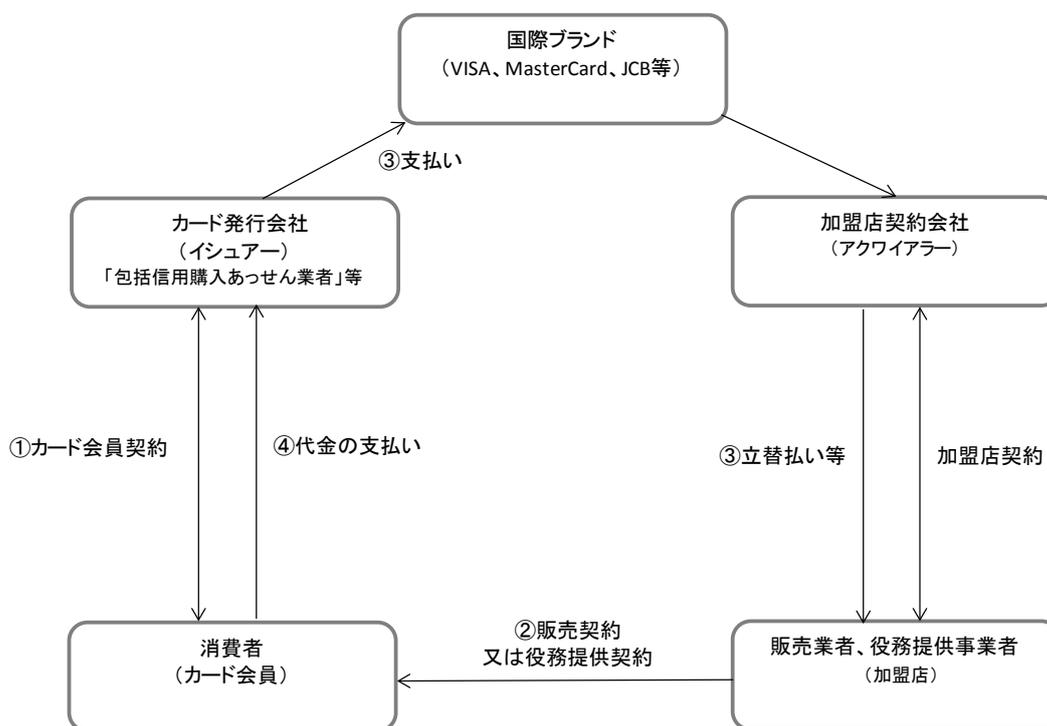
(注) 包括信用購入あつせん事業者及び二月払購入あつせんを業とする者。

⁵ なお、販売業者等がカード事業も行う場合には、販売業者等兼カード会社と消費者（カード会員）との二者間取引となる。

カード会社の主な業務には、カード発行、与信、会員管理などを中心とした会員業務と、カード決済代金の立て替えや加盟店契約などの加盟店向けの業務がある。

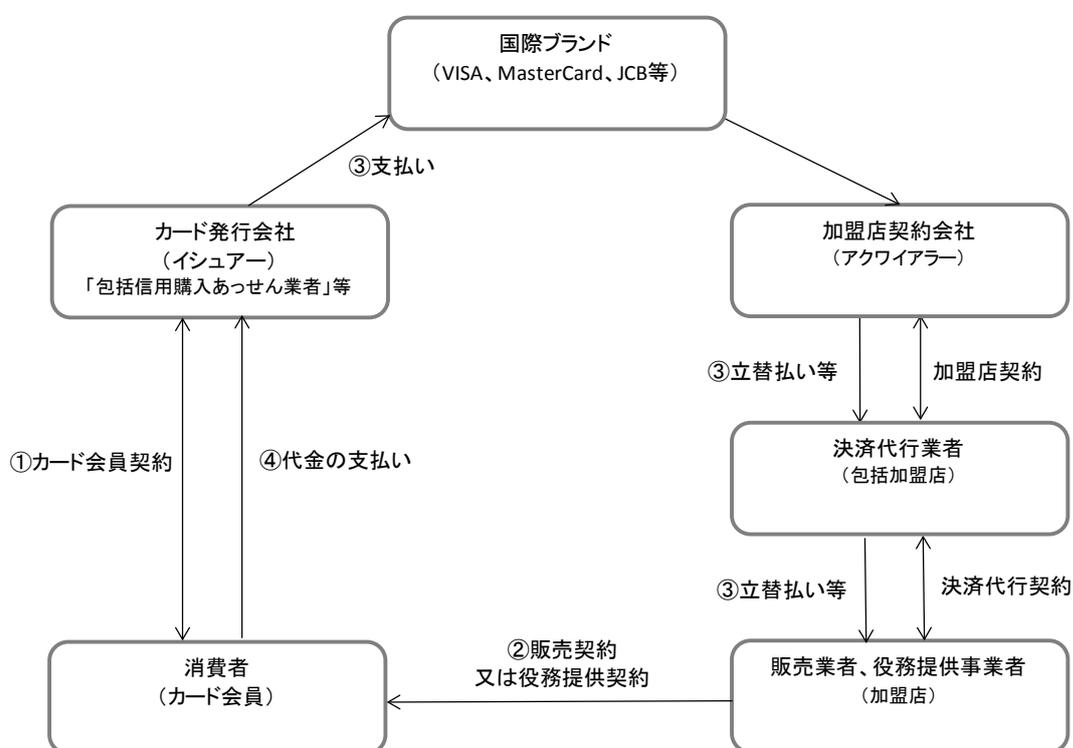
現在では、このようなカード発行業務と加盟店管理業務の機能が分化し、カード会員と会員契約を結んだカード会社（カード発行会社。以下「イシューア―」という。）と、加盟店と加盟店契約を締結したカード会社（加盟店契約会社。以下「アクワイアラー」という。）が異なる場合がほとんどとなっている（他者加盟店取引。図表4参照）。このような場合、例えば、国際ブランドが介在することによって、カード利用者は、自分の持つカードの発行会社の加盟店とはなっていない販売店でも、同じ国際ブランドとメンバー契約をしているカード会社の加盟店において、カードを利用できることとなる。

図表4 他社加盟店取引



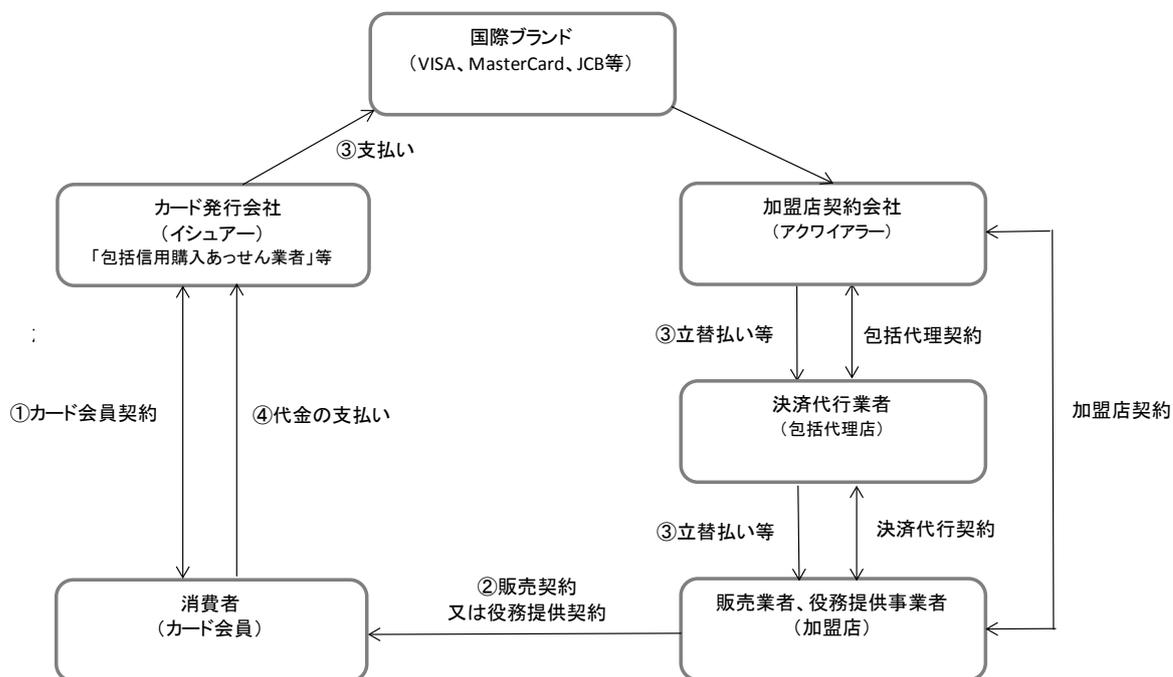
さらに、アクワイアラーの業務が分化し、アクワイアラーと販売業者等との間で立替払い等を行う決済代行業者が介在することが多くみられるようになってきた（決済代行業者介在取引）。決済代行業者には、「包括加盟店」として、複数の販売業者等を取り次ぐ形でアクワイアラーとの間で加盟店契約を締結する事業者（図表5）や、アクワイアラーとの間で包括代理店契約を締結し、この契約に基づき、アクワイアラーと販売業者等との加盟店契約を成立させる事業者（図表6）等がある⁶。

図表5 決済代行業者介在取引（包括加盟店方式）



⁶ 決済代行会社には、この他に、販売業者等に代わってアクワイアラーと決済データ、顧客データ等の授受、管理等を行う情報処理業務やクレジットカードの取扱いを希望する販売業者等をアクワイアラーに紹介する業務を専ら行う事業者もあるが、このような事業者は以下における検討の対象としない。

図表6 決済代行業者介在取引（包括代理店方式）



以上のような、取引の複雑化、重層化は、クレジットカード取引の一層の普及に資するものであったと思われるが、他方で、消費者に被害が生じた際には、利害関係者が多いため、その解決をより難しいものとしていると思われる。

以下においては、クレジットカードを利用した取引における消費者被害の実態について調査し、必要な対策について検討する。

第1 加盟店の悪質な行為が原因で生じる被害

1 悪質な加盟店

(1) 消費者からの相談の内容

クレジットカードを利用した取引に係る消費者からの相談の内容をみると、「契約・解約」（平成25年度は約4万4千件）、「販売方法」（平成25年度は約2万7千件）に関する相談が多い。

図表7 クレジットカード取引に係る相談の内容別件数（平成25年度）

内容	件数
契約・解約	43,902
販売方法	26,950
価格・料金	8,823
接客対応	8,399
品質・機能、役務品質	6,287
表示・広告	4,651
法規・基準	978
安全・衛生	945
計量・量目	61
包装・容器	59
無回答(未入力)	42
施設・設備	33

(注) PIO-NET データにより当委員会が作成。データは平成26年7月31日受付登録分まで。複数回答項目。

「契約・解約」及び「販売方法」の詳細を見ると、「連絡不能」、「不当請求」、「説明不足」、「詐欺」、「約束不履行」、「虚偽説明」、「強引・強迫」、「無料商法」、「商品未着」等が多く、販売業者等の悪質な行為が原因であると考えられるトラブルが多い。

図表8 クレジットカード取引に係る相談のうち相談内容が「契約・解約」又は「販売方法」に該当する相談の主な内容別件数（平成25年度）

	内容	件数
1	電子商取引	25,789
2	クレジットカード	20,860
3	解約	20,446
4	返金	10,505
5	連絡不能	5,345
6	不当請求	4,494
7	契約書・書面	4,211
8	説明不足	4,183
9	詐欺	3,684
10	契約	3,555
11	未成年者契約	2,805
12	約束不履行	2,630
13	虚偽説明	2,506
14	名義冒用	2,484
15	強引・強迫	2,454
16	クーリングオフ	2,438
17	無料商法	2,305
18	解約料	2,064
19	商品未着	2,055
20	無断契約	1,875

（注1）PI0-NET データにより当委員会が作成。データは平成26年7月31日受付登録分まで。複数回答項目。

（注2）「不当請求」には「架空請求」、「ワンクリック請求」を含む。「契約書・書面」には「書面不交付」、「書面偽造」、「書面不備」を含む。

（注3）「契約・解約」又は「販売方法」に関する内容等キーワードを件数の多い順に20位まで記載したものである。

(事例) 半年前、ネット通販で輸入品の家具を注文し代金をカード払いにしたが、商品は届かずキャンセル通知をしても返金されない⁷。

(事例) 相談を受ければ収入が得られるという副業サイトに会員登録した。その後、相談を聞いて欲しいという男性からメールが届き、返事をしたところ、「貴方に報酬を渡したい。指示に従って欲しい。」と言われた。男性の指示通りに、手続きの入力や本人確認のため運転免許証の送信をしたところ、「入力番号の誤りや文字化けのため、課金が必要である。」と言われた。そこで、クレジットカードで決済をした。しかし何度行っても文字化け等が解消しないため、怪しく思いやめることにした。払った40万円を返金して欲しい⁸。

(2) 決済代行業者を介在した取引に係るトラブル

決済代行業者を介在した取引に係るトラブルについて、ここでは、三菱UFJリサーチ&コンサルティング「平成24年度商取引適正化・製品安全に係る事業（決済代行業等に関する実態調査）最終報告書」⁹（平成25年3月）により、概観する。

PIO-NETに登録された相談情報（受付年度が平成21年度～平成23年度）のうち、決済代行業者を介在したクレジットカード決済に係る消費者トラブルが9,641件ある。トラブルが生じた取引の形態を見ると、9,641件のうち、通信販売が96.0%（9,255件）を占め、中でも有料メール交換が77.7%（7,487件）と多い。その他の取引形態では、情報商材、アダルトサイト、攻略法詐欺・競売情報詐欺・宝くじ情報詐欺などのデジタルコンテンツの販売に係るトラブルが12.0%（1,161件）となっている。

有料メール交換で最も多いトラブル類型は「高額請求」で、全体の87.7%（6,564件）に上っている。これは加盟店が悪質な手法によって消費者がサービスを利用するように仕向け、その結果、利用料金が高額になってしまうというものである。

⁷ PIO-NETに登録された相談より抜粋。

⁸ PIO-NETに登録された相談より抜粋。

⁹ 当該報告書内のPIO-NET集計結果は、経済産業省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものである。

高額請求に係るトラブル事例の 78.5%では、サイトを運営する事業者と結託していると思われる「サクラ」が、消費者との間でメールの交換を促すような内容のやり取りを行い、サービスを利用するよう促していた。

これらのサイトでは、外貨建てで決済が行われている等の理由から、海外のアクワイアラーと包括加盟店契約を締結している決済代行業者（海外・国内）を経由してクレジットカード決済を行っているものと思われ、トラブル事例のうち、海外事業者の関与が推測されるものは 78.8%を占めている。

(事例) 突然、見知らぬ人からメールが届き、出会い系サイトに誘導された。その人とやり取りをするためには、サイトに登録する必要があった。サイトには、3日間 100 円で利用できるという記載があったので、クレジットカードで決済して利用した。ところが、翌月、クレジットカード会社から届いた請求書には 100 円だけでなく、2万円の請求がされていた。おかしいと思い、請求書に記載されていた利用店舗（決済代行会社）に問合せたところ、「あなたが登録した出会い系サイトの月額利用料だ」と言われた。再度、サイトの表示を確認すると、「100 円の支払いはこちらへ」という箇所から、さらにスクロールしたページの下の方に数日間後からは自動的に月額制に移行し、毎月 2 万円請求するとの記載があった。登録時は「100 円の支払いはこちらへ」という表示から、支払い手続きのページへ遷移してしまった。100 円だと思い、クレジットカードで決済したので、2 万円は支払いたくない¹⁰。

¹⁰ 独立行政法人国民生活センター（平成 24 年 7 月 26 日報道発表資料）「速報！ “サクラサイト商法” 新たな手口にご用心！ー性別・世代を問わず被害拡大の可能性もー」より抜粋。

同様に、それぞれの取引形態別の相談件数が多いトラブル類型について、トラブルの直接的原因が整理されたものが図表9である。

図表9

トラブル類型	①架空請求	②ワンクリック請求	③高額請求		④商品の未受領	⑤商品・サービス提供前の解約希望	⑥商品・サービス提供後の解約希望					⑦未成年者契約		
	取引形態	有料メール交換	アダルトサイト	有料メール交換	その他有料ポイント消費型サービス	物販	物販	その他有料ポイント消費型サービス	攻略法詐欺ほか	情報商材	物販	業務提供誘引販売	業務提供誘引販売に類似のもの	有料メール交換
分析対象となる相談件数	203	60	5,517	119	53	41	43	125	395	61	53	64	263	
トラブルの直接的原因(複数選択)	加盟店の行動													
	特商法上の不当行為・行政処分の対象となる行為	66.0%	100.0%	22.3%	30.3%	15.1%	29.3%	23.3%	80.0%	88.6%	41.0%	84.9%	-	16.3%
	消費契約法上の不当行為	6.9%	-	3.3%	0.8%	-	-	-	14.4%	16.2%	16.4%	71.7%	61.7%	2.3%
	違法ではないが悪意が疑われるもの													
	不適切な勧誘	11.8%	-	45.0%	6.7%	-	-	7.0%	17.6%	-	-	-	-	26.6%
	退会・途中解約の拒否	25.6%	-	5.5%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.0%
	消費者への強迫行為	16.3%	-	3.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.6%
	さまざまな名目での費用請求	6.4%	-	29.7%	3.4%	-	-	2.3%	-	-	-	-	-	15.6%
	約束の不履行	-	-	-	9.2%	100.0%	39.0%	11.6%	11.2%	6.8%	54.1%	26.4%	25.9%	-
	営業中止	4.4%	-	2.2%	2.5%	60.4%	39.0%	16.3%	10.4%	18.0%	26.2%	17.0%	28.4%	1.1%
	消費者の行動													
他人名義のカードによる支払	4.9%	-	7.5%	0.8%	-	-	7.0%	1.6%	-	-	-	-	75.3%	
契約内容の理解が不十分	1.5%	5.0%	0.9%	2.5%	-	4.9%	2.3%	7.2%	2.0%	2.0%	-	3.7%	2.3%	
海外事業者の関与が推測されるもの	84.7%	70.0%	78.8%	84.0%	49.1%	68.3%	83.7%	78.4%	90.9%	49.2%	56.6%	79.0%	92.8%	

(注) 「分析対象となる相談件数」は、「相談件数全体」から「詳細不明」を除いたもの。

(出所) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング「平成24年度商取引適正化・製品安全に係る事業(決済代行業等に関する実態調査)最終報告書」(平成25年3月)

相談件数の多い7種のトラブル類型¹¹⁾のうち、「架空請求」は、このような行為を行うこと自体が詐欺又は恐喝として犯罪となるものであり、加盟店側にトラブルの責任があるものと言える。

(事例) 登録した覚えの無い出会い系サイトから携帯に大量の迷惑メールが届くようになった。暫く放置していたところ、配信停止手続きのURL付のメールが届いたので、URLからアクセスして、配信停止の手続きをした。その後、配信停止には未納料金5千円の支払いが必要とのメールが毎日届くようになり、仕方なくクレジットカードで決済した。しかし今度は、解約手続きには10万円が必要とのメールが頻りに届くようになり、同様にクレジットカード

¹¹⁾ 「架空請求」、「ワンクリック請求」、「高額請求」、「商品の未受領」、「商品・サービス提供前の解約希望」、「商品サービス提供後の解約希望」及び「未成年者契約」。

で決済した。その後も、130万円ほどの未納料金を請求され、騙されたと思った。クレジットカード利用分の取り消しは可能か¹²。

その他のトラブル類型のうち「未成年者契約」では、消費者の行動（他人名義のカードによる支払）が主要なトラブル原因となっている。

（事例）今日届いたカード会社からの請求書によると利用額は12万円で、2日間のうちに身に覚えのない決済を13回もしていることになっていた。確認してみると、母親の外出中に息子が「無料のゲームで遊びたい」と言ったので、父親がゲーム機で利用者登録をしたこと、その後、親が4つに折ってごみ箱に捨てておいたクレジットカードを、息子がごみ箱から拾い、カード番号などの情報をゲーム機に入力して使用したことが分かった。息子はカードを使えばお金を支払わなくてよいと思っていたらしい。自宅は無線LANを利用している。ゲーム機は休日だけ使用させており、その2日に遊んだと思われる。親としての管理責任も分かっているが、払わなければならないか¹³。

他の5つのトラブル類型（「ワンクリック請求」、「高額請求」、「商品の未受領」、「商品・サービス提供前の解約希望」、「商品サービス提供後の解約希望」）においては加盟店の行動がトラブルを引き起こしている。

このようなトラブルの発生の直接的な原因となっている加盟店の行動には、特定商取引法上の不当行為や行政処分の対象となる行為、消費者契約法上の不当行為に当たるもの、違法ではないものの加盟店の悪意が疑われるもの、約束の不履行が多く含まれている。

このように、決済代行業者が介在したトラブルについては、悪質な加盟店が、加盟店の管理を十分に行わない海外のアクワイアラーの加盟店である決済代行業者を経由することにより、クレジットカード取引を行っているケースが多い。

¹² 消費者庁（平成23年9月28日公表資料）「出会い系サイトに関する相談事例」より抜粋。

¹³ 独立行政法人国民生活センター（平成25年12月12日報道発表資料）「増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ー」より抜粋。

2 カード会社等による加盟店の調査

(1) イシューアの苦情発生時の調査の義務

以上のような悪質な加盟店の適正化を図るためには、これらの事業者と加盟店契約等を結んでいる事業者が加盟店の管理を適切に行っていくことが考えられる。

この点、割賦販売法において、包括信用購入あっせん（18 頁参照）については、カード発行会社（イシューア）に対して、苦情処理に係る内部管理体制の整備を、以下のとおり義務付けている（同法第 30 条の 5 の 2、割賦販売法施行規則（以下「施行規則」という。）第 60 条）。

ア 原因の究明¹⁴

包括信用購入あっせん業者は、利用者等から苦情を受け付けたときは、遅延なく、当該苦情に係る原因を究明する必要がある（施行規則第 60 条第 1 号）。基本的には、苦情の内容が、自社の行為に対してのものか、加盟店による行為に対してのものかを把握し、また、加盟店による行為に対するものである場合には、加盟店が自社と加盟店契約を締結している加盟店（又はその下にぶら下がっている枝番・子番の販売業者等）かどうかを把握し、かつ、当該加盟店による割賦販売法第 35 条の 3 の 7 各号に定める事由（不実告知等）があったと主張する苦情の内容であるか等を把握することが求められる。

イ 必要な事項の調査

(ア) 自社と加盟店契約を締結している加盟店（イシューア加盟店）の場合

A 利用者等からの苦情が、自社と加盟店契約を締結している加盟店に係る取引についてのものである場合

包括信用購入あっせん業者は、その苦情の内容を把握し、その苦情の内容が販売契約又は役務提供契約の申込み又は締結の勧誘をするに際し、加盟店が割賦販売法第 35 条の 3 の 7 各号のいずれかの行為に該当する行為をしたことにある場合には、当該苦情の処理のために必要な事項を調査しなければならない（施行規則第 60 条第 2 号イ）。

¹⁴ 「ア 原因の究明」及び「イ 必要な事項の調査」については、経済産業省商務情報政策局取引信用課編「平成 20 年版 割賦販売法の解説」を基に記載。

B 利用者等からの苦情が、イシューア－加盟店の行為を理由とするが、第 35 条の 3 の 7 各号の行為のいずれかに該当する行為をしたこと以外の理由である場合

認定割賦販売協会の保有する情報の確認その他の方法により、包括信用購入あっせん取引との関係で、当該加盟店についての苦情であって加盟店に問題があるとされる苦情発生状況と、自社が加盟店契約を締結した他の加盟店に係る苦情の発生状況を比較する。比較の結果、問題となっている苦情に係る加盟店が、自社が加盟店契約を締結した他の加盟店と比べ、利用者等の利益の保護に欠けると認められるときは、当該苦情処理のために必要な事項を調査しなければならない（施行規則第 60 条第 3 号イ）。

C 利用者等からの苦情が、包括信用購入あっせん業者（自社又は委託先）が利用者等の利益の保護の欠ける行為をしたことを内容とする場合

包括信用購入あっせん業者は、当該苦情の処理のために必要な事項を調査しなければならない（施行規則第 60 条第 2 号ロ）。

(イ) 自社と加盟店契約を締結していない加盟店（アクワイアラー加盟店）の場合

利用者等からの苦情が、アクワイアラー加盟店に係る取引についてのものである場合、認定割賦販売協会の保有する情報の確認その他の方法により、アクワイアラー加盟店による包括クレジット取引に関する利用者等の利益の保護に欠ける行為に係る苦情の発生状況からみて、当該加盟店が利用者等の保護に欠けると認められるときは、苦情処理のために必要な事項を調査しなければならない（施行規則第 60 条第 3 号ロ）。

以上の調査結果に基づき、包括信用購入あっせんに係る業務に関し、改善が必要な場合には、所要の措置を講ずることが必要となる（施行規則第 60 条第 4 号）。具体的には、その個別の苦情に関し適切な処理を行うとともに、一定数の苦情に基づき同種の苦情の発生を未然に防止する必要があると認められる時は、再発防止策を講じる等の必要があるとされている。

以上のように、包括信用購入あっせん業者（イシューア－）には、苦情発生時の調査が義務付けられているものの、加盟店と直接加盟店契約を結ん

でいるアクワイアラーには、調査義務は課せられていない。割賦販売法では、カード発行業務と加盟店管理業務を同じ事業主体が行う取引を念頭においており、カード利用者と会員契約、加盟店と加盟店契約を締結するカード会社の業務を規制すれば、カード発行会社を通じてその加盟店の行為を規制できるという考え方が採られてきた¹⁵。また、同法において、加盟店契約時の審査や契約後のモニタリングについての義務は規定されていない。

しかし、現在一般的にみられるように、イシューアとアクワイアラーが異なる事業者である場合、イシューアは加盟店との間に直接の契約関係がなく、悪質な加盟店について、十分な原因究明、調査等が行われていない場合がある。

(事例) 婚活サイトで知り合った女性から「別のところで連絡を取りたいので、サイトに登録して欲しい」と言われた。知らされた URL を開き登録をした。クレジットカードでポイントを購入し女性にメッセージを送り会う約束をしたが、何度も直前で断られた。別の女性も同様であった。インターネットでサクラサイトの被害が多いことを知った。去年の5月からの利用で、今までに50万円を支払っている。

(処理概要)

カード会社は、取引は当事者の意思で行われたものでサービスの妥当性については判断できない、加盟店と話し合っしてほしいと回答した。社会的な問題となっていることを伝え、調査等を求めたが、対応されなかった¹⁶。

(事例) ブーツをネット通販で申込み、クレジットカードの翌月1回払いの決済をした。すぐにキャンセルのメールをした。未開封なら返品できると記載あり。商品が届いたが受け取り拒否をして再度メールでその旨通知。業者からは何も連絡はない。今月のカード支払い明細に請求があがっていることがわかった。

返品特約があるにも関わらず、販売会社が対応せず、クレジットカード会社は支払いを要請する。クレジットカード会社は、販売会社が処理をした場合は返金するので、とりあえず払ってほしいと言いつける¹⁷。

¹⁵ 消費者委員会『「消費者契約法に関する調査作業チーム」論点整理の報告』(平成25年8月)第11章(132頁)。

¹⁶ 第167回消費者委員会本会議(平成26年7月22日)における独立行政法人国民生活センター提出資料より抜粋。

¹⁷ 第167回消費者委員会本会議(平成26年7月22日)における公益社団法人全国消費生活相談員協会提出資料より抜粋。

(事例) ある日、いわゆるドロップ SHIPPING 商法¹⁸の勧誘を受け、そのために必要とされるホームページ作成等の役務提供契約を締結し、クレジットカード決済をした(分割払い)。ところが到底利益を得られる代物ではなさそうであるため、同取引は業務提供誘引販売取引にあたるとしてクーリング・オフの通知を事業者宛にし、イシューアーには「抗弁の対抗」を主張した。

ところが、イシューアーは請求を停止するとしたものの「直接販売業者と話をして解決をするように」と告げるに留まった。事業者と交渉したが、事業者は強硬であり、話し合いに応じる姿勢をまったくみせない¹⁹。

(2) 決済代行業者が介在する取引における苦情発生時の調査

割賦販売法においては、決済代行業者が介在する取引について、上述のイシューアーへの苦情発生時の調査の義務付け以外には規定されていない。イシューアーが調査する場合には、決済代行業者の傘下の販売業者等について、決済代行業者を通じて(あるいは、アクワイアラー及び決済代行業者を通じて)調査することとなり、これらの事業者による調査の実施や協力が不可欠であるが、現行法では何らの規定がないため、アクワイアラーや決済代行業者が調査の実施や協力を行わなくとも、法令違反にはならない。

(3) 決済代行業者登録制度

消費者庁は、平成 23 年 7 月より、消費者に対して決済代行業者の名称・連絡先、決済代行業者の介在する取引であること等を分かりやすく示すことを目的とし、決済代行業者の任意の登録制度(決済代行業者登録制度)を運営している。平成 26 年 8 月 22 日現在で 34 社が登録されている。

決済代行業者登録制度は、登録されている決済代行業者の事業活動全般の適法性及び適正性並びに当該決済代行業者が関与する個々の取引の適法性及び適正性を保証するものではない。また、国内で EC(電子商取引)におけるネット決済代行サービスを提供している企業は約 60 社あり²⁰、決済代

¹⁸ ドロップ SHIPPING とは、自分のウェブサイト上に商品を掲載し、商品の申込があった場合、メーカーや卸業者から申込者へ商品を直送するという販売形態である。仲介業者に依頼して自分のウェブサイトを開設することが多く、その際に高額な契約を結び、トラブルが発生している。

¹⁹ 第 168 回消費者委員会本会議(平成 26 年 7 月 29 日)における日本司法書士会連合会提出資料より抜粋。

²⁰ 株式会社ミック経済研究所「ECにおけるネット決済代行サービス市場の現状と展望 2014 年度版」(平成 26 年 3 月 27 日)による。

事業者登録制度において十分な数の事業者が登録されているとは言えない²¹。このため、消費者、消費生活相談員等は、決済代行事業者登録簿を見ても、ある決済代行事業者が優良な事業者か否かを判断することができない。

3 必要な対策

アクワイアラーや決済代行事業者は、加盟店と加盟店契約等を結び、手数料を得ている。したがって、加盟店が不当な販売行為等により利益を得た場合、その一部をアクワイアラーや決済代行事業者も受領していることになるため、加盟店の行為についての消費者からの苦情に対して、アクワイアラーや決済代行事業者は調査を行う等、真摯に対応するべきである。

アクワイアラーや決済代行事業者に対し、割賦販売法における義務付けを含む、加盟店の管理の実効性の向上のための措置を講ずる必要がある。なお、措置の検討に際しては、苦情発生時の調査等の義務付けのほか、加盟店契約時の審査や契約後のモニタリングの義務付け等も含めて、検討する必要がある。

また、これらの措置が適切に実施されているかどうかを行政が確認し、必要な対応をとることを可能とするために、これらのアクワイアラー及び決済代行事業者の登録等を義務付け、行政調査権限を規定する必要がある。その際、金融商品取引法や資金決済法に例があるように、外国の事業者についても登録を義務付けることが考えられる²²。

²¹ 株式会社ミック経済研究所による個別調査が行われた24社のうち、6社は決済代行事業者登録制度に登録されていない（平成26年8月22日現在）。

²² ○金融商品取引法

第二十九条 金融商品取引業は、内閣総理大臣の登録を受けた者でなければ、行うことができない。
第二十九条の二 前条の登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した登録申請書を内閣総理大臣に提出しなければならない。この場合において、第一種金融商品取引業を行おうとする外国法人は、国内における代表者（当該外国法人が第一種金融商品取引業を行うため国内に設ける全ての営業所又は事務所の業務を担当するものに限る。）を定めて当該登録申請書を提出しなければならない。

○資金決済法

第六十三条 第三十七条の登録を受けていない外国資金移動業者は、法令に別段の定めがある場合を除き、国内にある者に対して、為替取引の勧誘をしてはならない。

第2 翌月一括払い（マンスリークリア）の取引における被害

1 制度

クレジットカード会社による一般的なクレジットカード取引として、割賦販売法において、「包括信用購入あっせん」と「二月払い購入あっせん」が規定されている。

（1）包括信用購入あっせん（分割払い等）²³

包括信用購入あっせんの支払い方法は、2か月超の期間にわたる支払いが予定されているもの（分割方式）、又は、代金がリボルビング方式により支払われる予定のものであることが要件とされている。2か月超の期間にわたるのであれば、分割払いでも、ボーナス一括払いでも、包括信用購入あっせんに該当する。リボルビング方式とは、あらかじめ約定された支払時期に、債務残高を基礎として（一定の計算式により）算定して得た金額を支払う方式である。

包括信用購入あっせん業者には、割賦販売法において、開業規制（登録制度）、過剰与信防止義務、書面交付義務、苦情処理等の行政規制及び支払停止の抗弁制度等の民事ルールが定められている。

支払停止の抗弁制度は、販売業者等からの商品の引渡しがない等の場合に、購入者等は、販売業者等との間で生じている事由をもって、支払の請求をする包括信用購入あっせん業者に対抗すること（いわゆる「抗弁の対抗」又は「抗弁の接続」）ができることとしたものである（割賦販売法第30条の4）。

この規定が設けられた背景としては、割賦購入あっせんにおいては、購入者等は、商品の引渡しと代金相当額の決済とで相手方の異なる（商品の引渡しについては対販売業者、代金相当額の決済については対割賦購入あっせん業者）別個の契約関係に置かれるため、販売業者等との間の契約に係る意思形成過程に瑕疵がある場合、販売業者等が債務不履行である場合等にも、購入者等は割賦購入あっせん業者からの支払請求を拒むことができず、これに起因するトラブルが多発していたことがある。このようなトラブルの多発の背景には、購入者等が商品の引渡しに係る契約について販売業者等に主張する事由を有する場合であっても、販売業者等は割賦購入あっせん業者から代

²³ 支払い停止の抗弁制度については、経済産業省商務情報政策局取引信用課編「平成20年版 割賦販売法の解説」を基に記載。

金回収を終えており、購入者の主張に積極的に応じる誘因がないことも挙げられた。

販売業者等に対して生じている事由は、必ずしも抗弁権である必要はない。例えば、債務不履行による損害賠償請求権、瑕疵担保責任としての損害賠償請求権等を有する場合にも、かかる請求権を有することをもって包括信用購入あっせん業者の請求を拒むことができると解するとされている。

販売業者等に対して生じている事由を類型化して例示すると次のとおりとなるが、事由はこれらに限定されるものではない。

ア 購入者等の契約意思形成過程の瑕疵（例—錯誤による無効、詐欺による取消）

イ 契約の履行関係（例示のみ）

（ア） 商品の引渡し、役務の提供

A 引渡しがされない、役務が提供されない—引渡し、提供との同時履行の抗弁権

B 見本、カタログと異なる物の引渡し—代物の引渡しとの同時履行の抗弁権

C 引渡すべき時期に引き渡されない—損害賠償請求権

（イ） 商品の瑕疵

A 明らかな瑕疵の存在—修補又は代物の引渡しとの同時履行の抗弁権

B 隠れたる瑕疵の存在—損害賠償請求権、修補又は代物の引渡しとの同時履行の抗弁権

ウ 取消、解除による債権債務関係の消滅（ア及びイと重複する部分あり）

「対抗」とは、包括信用購入のあっせん業者の支払請求を拒む抗弁権的な作用を意味する。したがって、本条に基づいて包括信用購入あっせん業者に対して商品の売買契約等に係る解除権、取消権等の形成等を行うことはできない。また、代物請求権、瑕疵修補請求権、損害賠償請求権の行使は、民法本来の考え方どおり販売業者等に対してのみ認めつつ、これが履行されない間は包括信用購入あっせん業者の支払請求を拒むことができると考えられている。

割賦販売法第 30 条の 4 第 4 項は、本条の適用除外を規定しており、購入者等の支払総額が割賦販売法施行令で定める金額に満たない場合には、適用はない。同法施行令で定める金額は、「分割方式」の包括信用購入あっせん

については支払総額が4万円、「リボルビング方式」については現金販売（提供）価格が38,000円である（同法施行令第21条）。

（2）二月払購入あっせん（翌月一括払い）

二月払購入あっせん取引とは、クレジットカードの利用から2か月以内の期間内に利用者がカード発行会社（イシューア）への支払いを完了することが予定されているクレジットカード取引である。

例えば、クレジットカードの利用の際に、加盟店で「1回払いで」と指定すると、通常、翌月の1回払いとして扱われ、クレジットカードの利用から2か月経つまでにカード利用者の預金口座からの引落としがなされる。このように、クレジットカードの利用の際に「1回払い」と指定する場合、毎月のクレジット利用額の支払日に、クレジット未払い残高が0となるため、「マンスリークリア（monthly clear）」と呼ばれる。このようなクレジットカードのマンスリークリア（翌月一括払い）の取引は、基本的に二月払購入あっせんの取引に該当する²⁴。

二月払購入あっせんについては、割賦販売法に基づく規制は、クレジットカード情報（会員番号等）の管理義務（同法第35条の16）のみである²⁵。

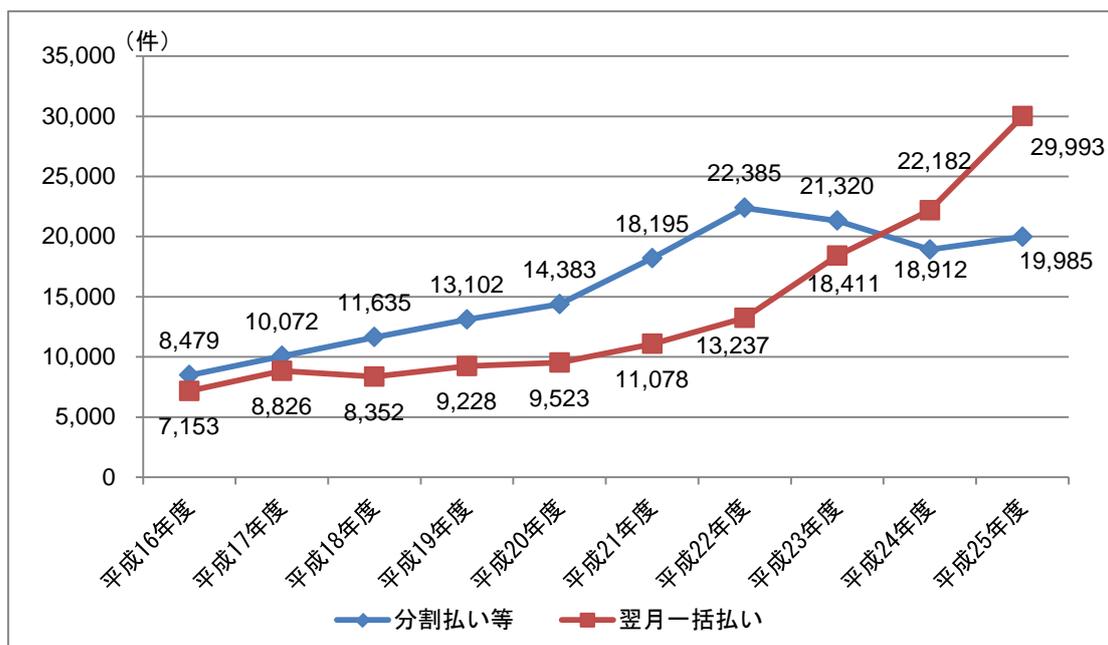
²⁴ マンスリークリア（翌月一括払い）の取引でも、締め日から口座引落としがされるまでの期間が長く、クレジットカードの利用日から支払期限までの期間が2か月を超える取引は、包括信用購入あっせんに該当する。

²⁵ 非常に短期間のうちに決済が1回払いで完了し、所持している現金より多額の取引をする誘因が少ないこと及び被害の実態を踏まえ、このような規制になっている。しかし、マンスリークリアについても、与信である点では分割払い等と違いはなく、後述するように、消費者トラブルはその後も増加を続けている。

2 消費者トラブルの状況

二月払い購入あっせん取引（翌月一括払い（マンスリークリア）の取引）に係る消費者からの相談の件数が急増しており、平成 24 年度以降、包括信用購入あっせん取引（分割払い等）に係る相談件数を上回り、平成 25 年度は約 3 万件に上っている。

図表 10 支払方法別にみたクレジットカード取引に係る相談件数の推移



（注 1）PIO-NET データにより当委員会が作成。データは平成 26 年 7 月 31 日受付登録分まで。

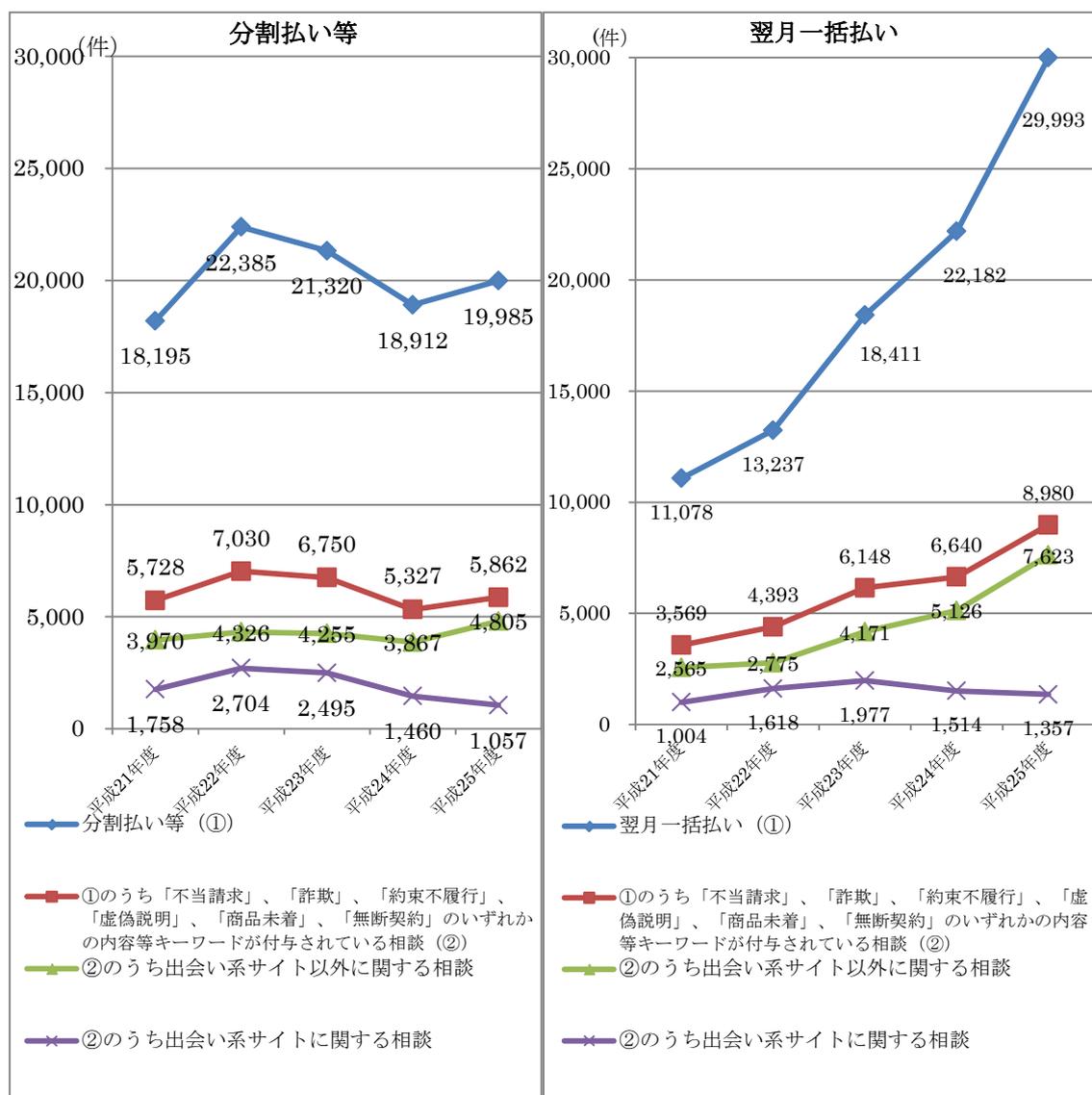
（注 2）「分割払い等」とは、割賦販売法第 2 条第 3 項の「包括信用購入あっせん」をいう。平成 21 年度以前は「総合割賦」の件数を表示している。なお、割賦販売法の改正により、平成 22 年度以降の件数にはボーナス一括払いの件数を含む。

（注 3）「翌月一括払い」の平成 21 年度以前は「翌月一括・ボーナス一括」の件数を表示している。平成 22 年度以降は与信期間が 2 か月未満の販売信用に該当する件数を表示しており、ボーナス一括払いは「分割払い等」に含む。

また、相談の内容が、「不当請求」、「詐欺」、「約束不履行」、「虚偽説明」、「商品未着」、「無断契約」のいずれかであるもの²⁶の件数は、分割払い等ではほぼ横ばいで推移しているのに対し、翌月一括払いでは急速に増加し、平成 25 年度は約 9 千件に上っている（図表 11）。翌月一括払い等の内訳をみると、出会い系サイトに関する相談件数は減少傾向に転じているものの、出会い系サイト以外に関する相談件数が急速に増加している。

²⁶ これらについては、購入者等が立証した場合には、包括信用購入あっせん取引では割賦販売法における抗弁の接続の対象となるものも考えられる。

図表 11 支払方法別にみた「不当請求」、「詐欺」、「約束不履行」、「虚偽説明」、「商品未着」、「無断契約」に関する相談の推移



(注1) PIO-NET データにより当委員会が作成。データは平成 26 年 7 月 31 日受付登録分まで。

(注2) 「分割払い等」とは、割賦販売法第 2 条第 3 項の「包括信用購入あっせん」をいう。平成 21 年度以前は「総合割賦」の件数を表示している。なお、割賦販売法の改正により、平成 22 年度以降の件数にはボーナス一括払いの件数を含む。

(注3) 「翌月一括払い」の平成 21 年度以前は「翌月一括・ボーナス一括」の件数を表示している。平成 22 年度以降は与信期間が 2 か月未満の販売信用に該当する件数を表示しており、ボーナス一括払いは「分割払い等」に含む。

このような苦情が発生した時には、イシューアの自主的対応により一時的には支払請求を止める対応をとることがあるが、イシューアは消費者に対し、トラブル解決そのものについては直接アクワイアラー、決済代行業者、販売業者等と交渉するよう求め、交渉の結果、イシューアが指定した一定期間内

に解決に至らないと、イシューアは請求を再開し、消費者が支払うことになる。

(事例)「無料」で検索したアダルトサイトで「18歳以上」をクリックしたら「登録」になってしまい、あわてて「退会」をクリックして、出た電話番号に電話した。入会するつもりはなかったと伝えたが、料金9万9800円を払わないと退会できないと言われた。そんな高額な料金はとても払えないという、「1万円でもいい」と言われた。クレジットカードの番号を聞かれたので、電話で伝えた。翌日ウェブ明細を確認すると、同じ日に1万円、3万円、2万円、4万円の合計10万円の請求が上がっていた。1万円の支払いにも納得していないが、それ以外の請求については全く同意していない。請求を取り下げて欲しい。

(処理概要) カード会社に聞いても、現段階では連絡先も所在地も分からないとのことで、調査するとは言われたが、反応が鈍い。消費生活センターにおいて交渉を重ね、やっと「2か月請求を保留にして調査する、書面を送るよう」と言われたが、「すでにカード会社としては、加盟店に立て替えが済んでいるので、請求については何とも言えない」とのことだった。書面を送った後、カード会社は「海外の銀行と加盟店契約している決済代行業者であるが、連絡先は不明である。しかし、顧客が自らカード番号を伝えているので、支払ってもらうことになる。決済代行業者が請求を取り下げない限り、カード会社としては請求するしかない」と回答した²⁷。

また、そもそも、イシューアが一時的にも請求を留保しない場合もある。

(事例) 久しぶりに友人から電話があり、「人間の胃や腸は長い間に汚れてしまう。体には自浄作用があるが加齢とともにその力は弱ってくる。だから体内のクリーニングが必要となる。この会社のサプリメントは宿便や老廃物を取り除くことができる。」とサプリメントを紹介された。「海外の会社で日本にはまだ会社はないが、これから日本に広まることは間違いないので、会員になって人に紹介すれば収入にもなる。会員となる人を増やせばもっと利益がある。」と言われた。商品の購入金額によりマージン率が変わるので、一番マージン率が高いコース、日本円で19万円分のサプリメントの契約をすることにした。友人がパソコンでダウンロードして印刷した書面を渡され、住所、氏名、クレジットカード番号等必要事項をそれに記入して、販売会社の日本のFAX番号に送った。後日、登録を受け付けたと

²⁷ 第167回消費者委員会本会議（平成26年7月22日）における独立行政法人国民生活センター提出資料より抜粋。

いうメールが海外から届いた。

その後、1回目のサプリメントが届いた。飲んでみたが蕁麻疹が出たため、飲むのをやめたら治った。個人輸入枠を超えない範囲でサプリメントが送られてくるため、何回に分けて送ってくるかわからない。健康被害が心配なのでやめたい。

クレジットカード会社の主張は以下のようなものであった。

- ・通信販売であり、商品も既に引き渡しているため請求を止めることはできない。
- ・自らのクレジットカード番号を告げている以上、不正利用とも判断できない。
- ・マンスリークリアであり、そもそも抗弁権はない。
- ・国際ブランド経由で海外の金融会社、決済代行会社を通じて販売会社に調査をしなくてはならないが、事実確認ができない。
- ・チャージバックリズン²⁸ではない²⁹。

消費者が分割払いを選択しても、加盟店が、一括払いを複数回行う契約形態を取り、規制を逃れるケースがある。

(事例) インターネット検索をして、ビジネス講座 36 万円の契約をした。クレジットカード決済の分割払いを選択して、カードNOを入力した。1度講座を受けたが、ビジネス講座とはほど遠く、なぜ自分が人にもてるかなどの自慢話であり、とても継続して受講する気持ちになれなかった。解約したい。利用明細を確認したところ、マンスリークリア決済であることが判明した。相談者は、12 回の分割払いという認識であった³⁰。

3 必要な対策

翌月一括払いの場合でも、途中でリボルビング方式による支払（以下「リボ払い」という。）又は分割払いに変更できる取扱いがされているクレジットカードもあるが、変更された場合には規制の対象となる。このように、翌月一括払いとリボ払い又は分割払いとの差異は絶対的なものではない。それゆえ、これらの中で抗弁の対抗に違いを設けるべきではない。

一つのクレジットカードの使用において、支払回数等によって規制の対

²⁸ 後掲脚注 33 を参照。

²⁹ 第 167 回消費者委員会本会議（平成 26 年 7 月 22 日）における公益社団法人全国消費生活相談員協会提出資料より抜粋。

³⁰ 脚注 29 に同じ。

象となるのかどうか異なることは、消費者の納得を得られないものと思われる。

翌月一括払いの取引は、イシューアのカード会員に対する債権が販売契約等との関連性を有すること、与信としての性質を有すること等、包括信用購入あっせん取引との類似性が大きいと考えられる。

一連のクレジットカード決済の仕組みによってカード会社（イシューア及びアクワイアラー）は利益を得て、一定の共同事業者性を有している。カード会社は、加盟店から直接又は間接に手数料を得ており、また、加盟店でカードを利用できることを消費者に約束してカードは発行されているので、加盟店の悪質な行為を原因とする被害については、加盟店のみならず、カード会社側も対応するべきである。

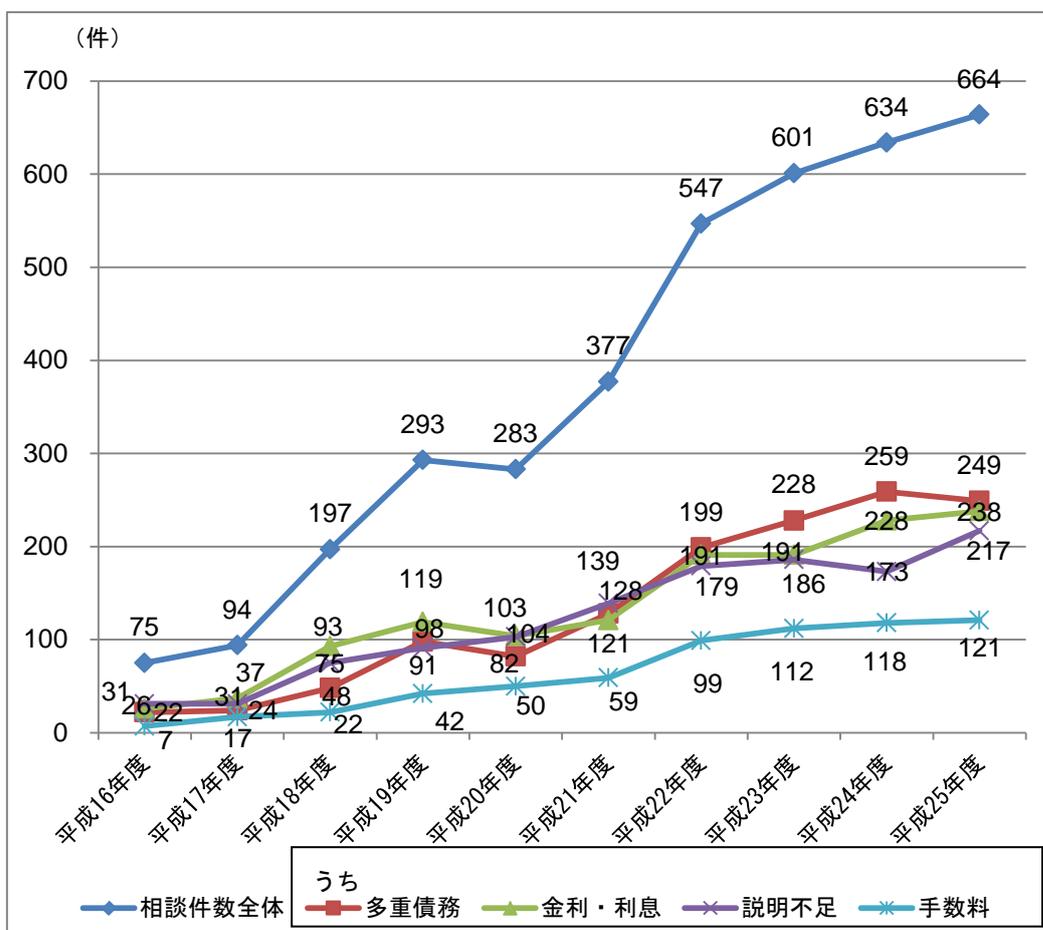
このため、翌月一括払いの取引においても、消費者被害を最小限に抑えるため、決済期間が2か月以上の取引と同様の規制（抗弁の接続）が必要である。

第3 クレジットカード取引に関する消費者教育及び情報提供等

1 消費者への説明や情報提供の不足を原因とする消費者トラブルの状況

リボ払いに関する相談件数は、年々増加している。特に、改正貸金業法が平成19年度から平成22年度にかけて段階的に施行された時期に、急速に増加している。

図表12 リボ払いに関する相談件数



(注1) PIO-NET データにより当委員会が作成。データは平成26年7月31日受付登録分まで。

(注2) リボ払いに関する相談件数は、クレジットカードのショッピング利用で、リボ払いを利用している（利用予定を含む）と分かった相談のうち、「リボ払いの手数料が高い」などの「金利・利息」「手数料」、「リボ払いについての説明が足りなかった」などの「説明不足」、支払困難に陥っている「多重債務」の相談のものを指す（複数回答）。

国民生活センター公表資料「「ポイントがお得！」と強調されて作ったら、リボ払い専用カードだった」(平成 26 年 3 月 27 日)によると、リボ払いには、以下のような問題点がある。

- ・リボ払いは、いくら買物をしても毎月の支払額が一定のため、支払期間が長引くと手数料がかさむ問題がある。また、手数料も年利換算で 10～20%程度となっているものが多く、気づかないまま使い続けると、予期せぬ返済額に膨れ上がっていることがある。

- ・カード入会申込書時にリボ払い専用カードだと認識せずにカードを申し込み、気づかないまま使用し、毎月の支払設定額を超えた時に初めてリボ払い専用カードと気づくケースが見られる。

- ・リボ払い専用カードには、買物の際に「一括払い」と告げても、自動的にリボ払い設定になっているものや、月々の支払設定額に満たない場合でも、その残高に対して手数料がかかるものもある。

(事例) 店頭で勧誘されるまま入会し、ポイント特典が受けられるクレジットカードを作った。後日、請求書を確認したら、リボルビング払い専用だと気づいた。知っていたら入会しなかった³¹。

2 制度及び取組

(1) カード交付時、取引時及び請求時における書面交付

包括信用購入あっせん業者は、カード交付時に、以下の事項を記載した書面を利用者に交付しなければならない。

ア 分割方式（割賦販売法第 30 条第 1 項）

- ・支払期限、支払回数
- ・手数料の料率
- ・そのほか、省令で定める事項（施行規則第 36 条第 3 項）

イ リボルビング方式（同法第 30 条第 2 項）

- ・利用者が弁済をすべき時期及びその時期ごとの弁済金の額の算定方法
- ・手数料の料率
- ・そのほか、省令で定める事項（施行規則第 37 条第 3 項）

³¹ 独立行政法人国民生活センター（平成 26 年 3 月 27 日公表）「「ポイントがお得！」と強調されて作ったら、リボ払い専用カードだった」より抜粋。

包括信用購入あっせん業者は、個々の販売契約（又は役務提供契約）に包括クレジットを付す旨の契約を締結したときは、遅滞なく、その契約に係る以下の事項を記載した書面を交付しなければならない

ア 分割方式（同法第 30 条の 2 の 3 第 1 項）

- ・ 支払総額
- ・ 各回ごとの支払い分の額、並びにその支払いの時期及び方法
- ・ そのほか、省令で定める事項（施行規則第 49 条）

イ リボルビング方式（同法第 30 条の 2 の 3 第 2 項）

- ・ 当該商品若しくは当該権利の現金販売価格又は当該役務の現金提供価格
- ・ 弁済金の支払いの方法
- ・ そのほか、省令で定める事項（施行規則第 51 条）

包括信用購入あっせん業者は、リボルビング方式の弁済金の支払いを請求するときは、あらかじめ省令（施行規則第 53 条）で定めるところにより、弁済金を支払う時期、並びにその時期に支払われるべき弁済金の額及びその算定根拠を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に対し交付しなければならない（同法第 30 条の 2 の 3 第 3 項）。

しかし、イシューアーカーがカード発行時や利用時に消費者に交付する書面において、リボルビング方式についての説明が記載されていても、そのリスクの特性等についての詳細な説明は記載されていないのが一般的である。

（２）消費者教育及び情報提供等

高等学校学習指導要領に消費者信用を扱うこと等が記載されており、「公民」及び「家庭」の教科書の多くで、クレジットカード取引についての説明が掲載されている。

上記（１）の、事業者からの書面の説明内容を理解するために必要な基礎知識については、関係省庁、消費者団体、事業者団体等が提供している資料や開催している研修等によって得ることができると考えられ（図表 13）、また、個別に消費者が問い合わせ可能な相談窓口も設置（図表 14）されている。

図表 13 消費者教育及び消費者への情報提供の取組の事例

省庁・団体名	取組
消費者庁	消費者教育ポータルサイトを運営 ³²
経済産業省	リーフレット「クレジットカード一年目の教科書」等をホームページに掲載
文部科学省	高等学校学習指導要領に消費者信用を扱うこと等を記載
国民生活センター	クレジットカードの消費者への注意喚起情報を提供 公的機関で作成された消費者教育用教材の紹介
東京都消費生活総合センター	消費者教育読本 WEB 版(都作成)の提供、消費者教育用 DVD(都作成)の貸出し、出前講座(講師派遣)などを実施
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	金融教育テキスト『『見えないお金』の物語～Financial Fantasy』を提供 金融トラブル、クレジット、多重債務をテーマとした講師派遣
一般社団法人日本クレジット協会	学校における消費者教育の支援(学校向け資料の提供、教員を対象にした勉強会の開催、機器の貸し出し、教育関係機関への講師派遣) 一般消費者に向けた情報提供(ホームページ、資料提供、啓発キャンペーンの実施、不正使用防止のための広報、「市民講座」「相談員研修」等への講師派遣)
公益社団法人日本クレジットカウンセリング協会	パンフレット、リーフレットなどの資料提供 研修会や講座などへの講師派遣
日本クレジットカード協会	クレジットカードに関する知識(カードの仕組み、支払いの種類、規制、トラブル情報等)をホームページで紹介
東京弁護士会	高校生も対象に含めた消費者教育講座(講師派遣型講座)の実施。
静岡県司法書士会	高校生を対象に、悪質商法・クレジット・多重債務をテーマとした消費者教育講座を実施
三菱 UFJ ニコス株式会社	クレジットカードの仕組みや発行までの流れ、カードにまつわるトラブル事例をホームページで紹介

図表 14 消費者が利用できる相談窓口の一例

	相談窓口設置団体
相談内容の聞き取り及び解決手段の紹介	経済産業省、消費者庁、国民生活センター、各地の消費者センター、日本クレジット協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
問題解決対応	日本クレジットカウンセリング協会、各地の弁護士会、各地の司法書士会

しかし、近年トラブルが増加しているリボ払いに関する情報提供はあまり見られない。また、消費者が被害の拡大防止や回復を図る際に有用と思われる知識についての分かりやすい情報提供は、他の情報と比較すると非常に少ない状況である。

³² 自由検索キーワードで「クレジットカード」と入力すると、52件の情報が出てくる(第168回消費者委員会本会議(平成26年7月29日)における消費者庁の説明)。

また、これらの情報については消費者自らが積極的に入手を試みないと得ることができない状況のため、個人により情報量の差が大きく生じることは否めず、情報自体も書面や映像等の一方的なものが多く、理解程度を確認できる質疑応答が可能な研修等は一般的な消費者にとっての参加機会が少ない。

消費者相談の現場からは、イシューア－は、チャージバック³³の条件に適合している場合であっても、簡単には申請してくれないことがあり、また、イシューア－の担当者がチャージバックルールを知らないことがあるという実態が聞かれる。

3 必要な対策

クレジットカードの利用に関する知識について、消費者教育及び消費者への情報提供を一層推進する必要がある。その際、消費者が被害の拡大防止や回復を図る際に有用と思われる知識について、分かりやすく周知する必要がある。

特に、カード発行会社は、カード交付時やカード利用時における書面の交付の機会等を捉え、トラブル防止の観点からリボ払いの仕組みやリスクについて、より分かりやすく消費者に情報提供することが望ましい。

チャージバックルールはイシューア－とアクワイアラー（及び加盟店）と間の責任関係を明確にしたものであり、消費者被害の救済のための制度ではないとされているが、結果として、被害の回復、悪質業者の排除及び被害の再発防止につながると考えられることから、適切に運用されるべきである。

³³ チャージバックルールとは、法的規制ではなく、国際ブランド（Visa、Mastercard、JCB等）の定めた民間ルールで、イシューア－が、カード利用者からのクレームに対し返金を行い、当該クレームが国際ブランドが規定する事由に該当する場合、清算された資金をアクワイアラーから回収することが許されるというもの。

チャージバックの理由となる事由（チャージバックリーズン）としては、例えば、以下の理由が挙げられる。

- ・クレジットカード利用の際に署名していないこと（盗用等）
- ・二重請求
- ・過大請求
- ・商品の不着によるキャンセル

国際ブランドによりチャージバックリーズンが異なる。チャージバックリーズン毎に45日～180日程度の期間制限がある。