

クレジットカード取引における被害の実態と解決困難の原因

平成 26 年 7 月 22 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

増田悦子

■ クレジットカード取引の現状の問題

1 決済代行業者に対して直接的な法規制がない

- ① 事 故が発生して回収不能の債権は決済代行業者がかぶることになっていることが多く、そのため決済代行業者自身で与信の精度をあげる工夫をしている。しかし、決済代行業者は「包括信用購入あっせん業者」「クレジットカード等購入あっせん業者」「立替払取次業者」には該当しないので割賦販売法の直接適用はなく、法律上の加盟店管理責任が課されていない。実質上、加盟店管理は十分ではない。苦情が発生した場合の法律上の調査義務もなく、行政処分の対象にもならない。
- ② 決済代行業者はクレジットカード決済を行うための取次ぎをしていることから、多くの個人情報を取得している。個人情報の取り扱いの義務を負い、民事的にも責任が発生すると考えられる。決済代行業者が立替払取次業者の委託先または加盟店の委託先である場合は、クレジットカード番号等の適切な管理について指導を受けることになる。(法 35 条の 16 第 4 項)。

2 交渉が困難

- ① 特に海外の決済代行業者が介入し、海外の金融会社がアクワイアラーの場合は交渉ができない。日本のイシューアもアクワイアラーがどこか知らないと言っている。
- ② チャージバックは、イシューアとアクワイアラー間で紛争が起こった場合に国際ブランドのルールに基づき処理されるものである。カード会員には要請する権利がなく、そのような制度があることも知らされていない。
- ③ チャージバックが可能な条件（チャージバックリーズン、期間）であれば、イシューアから申請をすることができるが、条件に合わなければイシューアは申請しない。また、条件に適合しているとしても、イシューアは簡単にはチャージバック申請をせず、消費者に支払い請求をすることが多い。

消費生活センターとしては、販売会社を説得し続け、また、説得できない場合は、クレジットカード会社に支払い停止を申し出した上で対応を待つ等の対処しかできない。抗弁事由が明らかにあるとしても、どのような解決となるか、結果の予測がつかず不安定なまま長期間保留となる。

- ④ 国際ブランドのルールにおいては、アクワイアラーが越境して加盟店と契約すること（クロスボーダー取引）は原則として禁止されているが、事実上、越境型決済がなされている。海外の決済代行業者の日本事務所と称するケースがあるが、一人で、携帯電話

番号だけで対応していたり、外国人のオペレーターが出るが話し合いができない。

- ⑤ 消費者は、チャージバックの制度を知らない。

3 マンスリークリアは規制対象外であり抗弁権がない。

- ① 多くのクレジットカード会社は、申し出をすることで3カ月程度支払いを待つが、それは、消費生活センターから連絡をしたり、消費者が強く強く申し出した時であり、一消費者が申し出しても、「とりあえず払ってください」「遅延損害金がどんどんつく」などの対応であり、支払い猶予をしてくれないという相談が寄せられている。「事実上待つ」ということにはなっていない。
- ② 支払いを止めていると言いつつ請求書には記載されているため、消費者としては、心理的な圧迫がある。また、遅延損害金が加算される可能性を考えると不安である。
- ③ 銀行系のクレジットカードの場合、代位弁済をするまでの期間が短いことがある。その場合は、抗弁権ではなくなる。

【参考】

○平成16年12月22日経産省通達「割賦購入あっせん業者における加盟店管理の強化・徹底について」

・加盟店の実態把握の徹底

加盟店管理については、個品割賦購入あっせんの分野のみならず、クレジットカードの分野においても十分行うこと。

この場合において、実質的な販売店等に対して、直接、審査・管理を行うことなく、加盟店と同様に取り扱うことは、原則として、行わないこと。例外的に認められるのは、加盟店がその管理下にある販売店等について、購入者等とのトラブル防止の観点から適切な審査・管理を行う場合であって、かつ当該割賦購入あっせん業者及び当該加盟店において当該販売店等に起因する抗弁の申立て、苦情等に対して適切な処理を行う体制を整えている場合に限られる。

また、割賦購入あっせん業者は、当該加盟店がその管理下にある販売店等を適切に審査・管理しているか把握するとともに、購入者等とのトラブルの速やかな解決を図る等の観点から、割賦購入あっせん業者は加盟店の管理下にある販売店等の名称、所在地、連絡先、業種等について自ら把握しておくものとする。

・枝番（子番）の廃止の徹底

実質的な販売店等に対して、直接、審査・管理を行うことなく、加盟店と同様に取り扱う、いわゆる枝番・子番については、その呼称の如何にかかわらず、原則として、これを行わないことについて、その徹底をはかること。その際、実際の商取引を行っていない者が割賦購入あっせん業者の加盟店となり、当該加盟店等の傘下にある販売店等が当該加盟店の名義の下、クレジットを利用して商品販売等を

して、購入者との間でトラブルが生じている事例が多く報告されていることに留意すること。

なお、割賦購入あっせん業者は、例外として販売業者等の審査・管理を加盟店の責任の下に行わせる場合には、当該加盟店が購入者等とのトラブル防止の観点から適切な審査・管理を行っているか把握すること。

○平成17年6月2日 経済産業省 インターネット商取引とクレジット事業研究会
・・・12月の通達（平成16年）に基づいてカード会社は決済代行会社や宅配業者の取引システムのチェックを行ったのか。・・・
決済代行会社との契約はトラブルのもととなりうる点もあると認識している。

○平成18年6月7日 経済産業省産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会
クレジット取引関連事業者の責務と役割について
・・・クレジットカード発行会社、アクワイアラー、決済代行業者、クレジットカードブランド会社等、それぞれの関連業者が消費者保護と適正な取引秩序維持のためにどのような役割と責務を果たすべきか、検討が必要である。

○平成22年10月22日 消費者委員会 提言（抜粋）

（3）通信販売業者による決済代行業者に係る表示の義務付け

現在、問題となっている事例の多くでは、ネット事業者の表示する決済に関する画面上、決済代行業者が決済取引に介在していることや当該事業者の連絡先が明示されていないため、上記2. のとおり、被害救済が困難になっている。

したがって、特定商取引法の規定を見直し、通信販売業者の表示義務事項として、決済代行業者を経由した決済である旨や当該事業者の連絡先などを追加する措置を講じることが必要である。

（4）その他必要な制度改正に向けた検討

上記2. のとおり、決済代行業者を経由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害は、海外のアクワイアラー及びその加盟店である決済代行業者を経由した取引であることが多く、現行法の厳正な運用のみでは、十分な被害救済が実現できないと考えられる。

したがって、関連法令の見直しの検討や、海外アクワイアラー等の関係事業者間での紛争処理のルールの見直しに関する海外への働きかけ等、どのような対応が必要かつ効果的であるのか、あらゆる対応を検討すべきである。

■ 事例

1 マンスリークリアーにおいて、イシューアが抗弁の接続を認めない。

《健康食品 海外マルチ》

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。

○販売会社が連鎖販売取引としてクーリング・オフの処理をせず、クレジットカード会社が通信販売であると主張する

①クレジットカード会社の主張

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。

チャージバックリーズンではない。

② イシューアーに対し請求の根拠となる伝票の提出を請求する（リトリバーリクエスト）。チャージバックを嫌がるイシューアーに対しては、イシューアーからアクワイアラーに対する「リトリバーリクエスト（伝票請求）」を強く求めることが有効な場合がある。アクワイアラーから決済代行業者への問い合わせが発生し、結果的に不良取引を認め、返金処理されることがある。

③ それでも解決しない場合は、どこまで支払い拒絶をするか、消費者の判断になる。消費者の置かれた立場、今後起こりうること、その際の対処等を助言し終了することとなる。

2 マンスリークリアーにおいて、イシューアーが指定した一定期間内に解決に至らないと、イシューアーは請求を再開し、抗弁権がないために、消費者が支払う。

《健康器具》

ウエストに巻いて収縮運動をする健康器具を、インターネット通販で購入した。忙しか

ったため、届いてすぐには開封せず、昨日初めて使用してみた。スイッチを入れたら一瞬ランプが点いたが全く動かず、その後は電源が入らない。販売店に交換をしてほしいとメールをしたが、商品到着後8日間は交換、返品ができるが、8日を過ぎたら何も対応はできないと返信が来た。HPを確認したところ、「すべての商品について、商品到着後8日間は返品に応じる」と記載されていた。修理、交換もしくは返金してほしい。

○当該事例の返品についての記載

「すべての商品について、商品到着後8日間は返品に応じる」

- ・返品特約の表示か、瑕疵担保に関する表示か不明瞭である。
- ・両者の区別がつかない場合は、法の趣旨からみた広告内容の解釈として商品に瑕疵がない状態における返品特約についてのみ規定したものと、民事上も解釈され、商品に瑕疵がある場合の瑕疵担保責任については、民商法一般原則によると解釈されることとなる。(特商法解説 P106)

→ その場合、民法の一般原則によることとなり、商品について、修理、交換、返金を求めることができる。

○経緯

- ① 上記を踏まえ、販売会社とクレジットカード会社への書面通知を助言。
- ② クレジットカード会社に請求を一時止めてもらい、販売会社と交渉。
- ③ 販売会社からの回答 → 返品特約、瑕疵担保責任の記載方法として問題がないと考えている。修理、交換等の要望には応じることはできない。
クレジットカード会社 → 販売会社と話し合ってもらいたい。解決ができない場合は請求を再開する。

3 イシューアが調査をしようとしなない、できない。

《ブーツ》

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。クレジットカード会社はとりあえず払ってもらおうと言う。

○経緯

- ① 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。
- ② 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。

《偽ブランド》

インターネット通販でブランドのスポーツシューズを申込み、クレジットカード決済

をした。中国から届き、箱はぼろぼろ、テープでぐるぐる巻きになっていた。スポーツシューズも縫い目があまく、ほつれや、靴底にバリが目立つ。明らかに偽物である。返品しようと思ったが、業者の住所、電話番号がわからず、返品条件の記載もない。

○経緯

① 具体的にどこが本物と違うか、相手方に連絡がつかないこと等を伝えること、写真を撮って送ること等を助言する。取消しとなったケースもあるが、カード会社、相手方により結果は不明である。

②チャージバック申請をしても相手から反論があった場合、カード会社は、「新たな強力な反証がない限り、チャージバックされる可能性は低く、その場合は請求せざるを得ない」という回答となる。

③返品条件や住所、電話番号等の記載がない場合、日本の法律では違反であり、8日間は返品ができるということになっている。販売店とも話し合いができない状態であるにも関わらず、請求をするのは問題である。

4 分割払いと消費者に認識させながら一括払いを複数回行う契約形態を取り、規制を逃れる。

《ビジネス講座 決済方法》

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。

○経緯

① 販売会社、クレジットカード会社に書面通知をした。

②クレジットカード会社から決済代行業者の連絡先を確認し、決済代行業者へFAXした。

③販売会社から、「相談者はまだ1回しか受講していない。今後の講座は満足のいく講座になるのでぜひ受講してほしい。そもそもビジネス講座だけでなく、人脈の作り方や人とコミュニケーションを取る方法などの講座である。解約には応じられない」と回答があった。

④相談者より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。

⑤クレジットカード会社へ、チャージバックリーズンに該当すると申し入れた。

クレジットカード会社は当初、チャージバックリーズンに該当しないという対応であったが、結果として、チャージバック申請をすることに決定した。

チャージバックされ、全額返金された。

⑥国際ブランド経由の取引は、分割払いやリボ払いとなるような契約ができないはずが、マンスリークリアの取引として毎月売上をあげる、あるいは、数日のうちにマンスリークリアで数回の決済をさせる等の取引が増加している。

5 決済代行業者が海外のアクワイアラーと取引を行っている

《エステ》

体質改善できると言われ38万円で痩身エステを契約。クーリングオフを電話で告げたが来店要請を受け、さらに勧誘されて20万円の追加契約をした。ともにクレジットカード翌月1回払い。高額なので翌日電話でクーリングオフを申し出た。店は応じたが翌月、2契約分の金額が引き落とされた。返金すると言われ、その翌月の利用明細には1件目の契約分「△38万円」の記載があったが、別途「10500円現地通貨円換算レート」と記載あり。10500円の負担に不納得。2回目の契約分はまだ返金処理されていない。

○経緯

消費者が承知しないままに海外事業者が関連し、クーリングオフであるにも関わらず、原状回復されない。

《ドロップ SHIPPING》

夫が病気療養中で休職しているため、自宅で副業ができないかとネット検索すると、ドロップ SHIPPINGの広告が見つかった。ネット上から資料請求すると、担当者から電話があり、「今月はキャンペーン期間なので品揃えが充実する。必ず月15～20万円の純益が出る」と説明された。その後メールや電話で、「SEO対策や顧客へのメルマガにより店の広告をするので確実に売れる、月収30万円は固い。クレジット決済もできるようにする。」と説明された。仕事をするためには、HP作成等のために70万円の費用がかかり、現金かクレジット一括払いと言うので、お金がない、一度には支払えないと言った。すると、「一括払いで決済をして、後から分割に変更できる。」と教えられ、契約することにした。1社のカードで決済しようとしたら決済ができなかったので、2社に分けて、マンスリークリアで決済した。その後、1社の契約をリボ払いに変更した。1ヵ月後に、HPが立ち上がったが、クレジットカード決済のシステムを入れてくれず、卸価格も契約前に示された価格の6割増しにも高騰し、全く利益はない。解約し返金してほしい。

会員側カード発行会社（イシューア）	A社	85万円	（リボ）
	B社	3万円	（マンスリー）

加盟店側カード会社（アクワイアラー） シンガポールの金融会社

決済代行会社 a社（日本事務所あり）

b社（不明）

○経緯

①クレジットカード会社に書面通知後、しばらくして、クレジットカードA会社から決済代行業者a社の日本事務所の連絡先が知らされたため、日本事務所に電話をし、相談者記載の書面をFAXした。

②マンスリークリアのクレジットカードB社からは、「すでに決済されておりチャージバッ

ク期間も過ぎているため対応はできない」と回答された。

③センターより販売会社に交渉をした結果、販売会社が50万円の契約を取り消すという回答を得たため、すぐにクレジットカード会社へ伝えた。

④数か月経過しても赤伝処理されない。その間、何度も販売会社と決済代行業者に連絡し、赤伝処理を促した。

⑤販売会社によると、決済代行業者日本事務所に通知して処理をしたという。

⑥決済代行業者日本事務所からは、「海外の本社に確認したが海外の本社がシンガポールの金融会社に契約の取消しを通知している。シンガポールの金融会社で滞っているのはいか」と回答された。

⑦さらに、販売会社へ催促をしたところ、取り消しをすると決定した時点で、決済代行業者との新たな契約と差し引きしていると繰り返すため、そのことを記載した書面作成し、センターあてFAXしてもらった。その書面をクレジットカード会社へFAXした。

⑧クレジットカード会社は、その書面をVISAへ提出するとのことだった。

結果、イシューアー（クレジットカード会社）がVISAの裁定に勝ち、全額返金された。

*海外の決済代行業者で、日本事務所と言っても、担当者一人で固定電話番号や携帯電話番号でしか連絡ができないような場合、越境しての加盟店契約であり、国際ブランドルールの違反ではないか。

*当該事例は販売会社が取り消したことを書面作成してくれたが、多くは書面作成されることはない。その場合、チャージバックされず、消費者が請求される可能性が高い。