

カードなんでも 110 番相談のまとめ

今回の 110 番に寄せられた相談 157 件を、支払サービスによりマルチカウントで以下のように分類しました。

1. 商品券・プリペイドカード関連の相談(16 件)
 2. 電子マネー関連(ケータイ決済・仮想通貨含む)の相談(21 件)
 3. ポイント・ポイントカード関連(マイレージ含む)の相談(14 件)
 4. 収納代行サービス関連(携帯電話利用のオンラインゲーム)の相談(18 件)
 5. 決済代行サービス関連(決済代行会社)の相談(4 件)
 6. クレジットカード関連の相談(47 件)
 7. その他の相談(57 件)
1. 『商品券・プリペイドカード関連の相談』では、プリペイドカードの有効期限切れや店舗の閉鎖・発行元の倒産により利用できなくなった、払い戻し手数料に不満等の相談が入りました。家に眠っているテレホンカードで電話料金を支払いたいとの相談も複数ありました。
 2. 『電子マネー関連(ケータイ決済・仮想通貨含む)の相談』では、電子マネーカードを紛失した場合の補償についての問い合わせ、チャージした金額が返金されないという相談などが入りました。携帯電話機が故障し機種変更したため、電子マネー残高は確認できるが、規約で補償不可と言われ不満という相談もありました。
 3. 『ポイント・ポイントカード関連(マイレージ含む)の相談』では、無償ポイントで貯めていたポイントが事業者の合併・閉鎖・規約変更により失効してしまったという相談が多く入りました。
 4. 『収納代行サービス関連(携帯電話利用のオンラインゲーム)の相談』では、無料とうたっている携帯電話ゲームサイトで高額なコンテンツ料金やパケット料金を請求されたという相談や出会い系サイトで騙されて有料ポイントを高額購入し払えないなどの相談が入りました。
 5. 『決済代行サービス関連(決済代行会社)の相談』では、出会い系サイト、情報商材、占いサイトを利用し、クレジットカードの高額な請求を受けたという相談が入りました。
 6. 『クレジットカード関連の相談』では、多重債務の相談、チャージバックに関する相談、カード会費に関する相談がありました。また、オーソリゼーション(信用照会)に関する相談も入りました。
 7. 『その他の相談』では、携帯電話機やパソコンによる架空請求・不当請求の相談が多く入りました。

今回の 110 番では「カード」というテーマでしたが、問題点を洗い出すため、支払方法を 12 種類の支払サービスに分けて聞き取りをしました。その結果どの支払サービスでも有効期限や、利用規約等の変更により利用できなくなったという相談が入りました。また、クレジットカードと電子マネーで支払うなど、同時に 2 つ以上の支払サービスを利用している人が 17 件(10.8%) ありました。さらに、相談者の中にはポイントカードと言っていたものが実はプリペイドカードだった等、自分の利用した支払サービスをきちんと把握していないケースも見受けられました。

なお、今回の相談の約 3 分の 1 に当たるその他の相談の多くが、「無料」というボタンを押したら変な請求をされた、などの架空請求・不当請求の相談でした。