

「決済代行業」に関する 消費者トラブルへの対応について

平成22年11月11日
消費者庁

消費者トラブルの現状

- 販売業者の決済業務を代行する「決済代行」は、販売業者が自前でカード決済システムを導入するよりもコストが低いことなどから、我が国において中小零細業者等で活用。
- PIO-NETにおいて「決済代行」を含むキーワードで抽出される相談の多く(約7割)は、出会い系サイト等のサービスそのものに関するトラブルであり、その決済に関しては海外通貨が使われているものが含まれる。
- なお、このような出会い系サイト等のサービスのトラブルについては、クレジットカード以外にも、振込みや電子マネーによる決済も含まれている。

< PIO-NETにおける「決済代行業者」が介在していると思われる相談件数の推移 >

年度	2009年度	2010年度 上半期
相談件数	3374	2221
うち出会い系	2272	1506

左記件数は、内容等キーワード「決済代行業者」に加え、件名・相談概要等から決済代行業者が介在していると思われる相談内容を集計したもの。なお、「決済代行業者」というキーワードは2009年度に新設された。

PIO-NETにおける「決済代行業者」の定義は、販売店と契約し、販売店に代わってクレジット会社等との決済業務の代行をする業者。決済に関して、決済代行業者が関与している場合に相談員が付与。ただし、宅配事業者、郵便事業者による代金引換はここには含めない。決済方法には、クレジットカード決済、コンビニ決済、銀行振込などがある。

< 主な相談事例 >

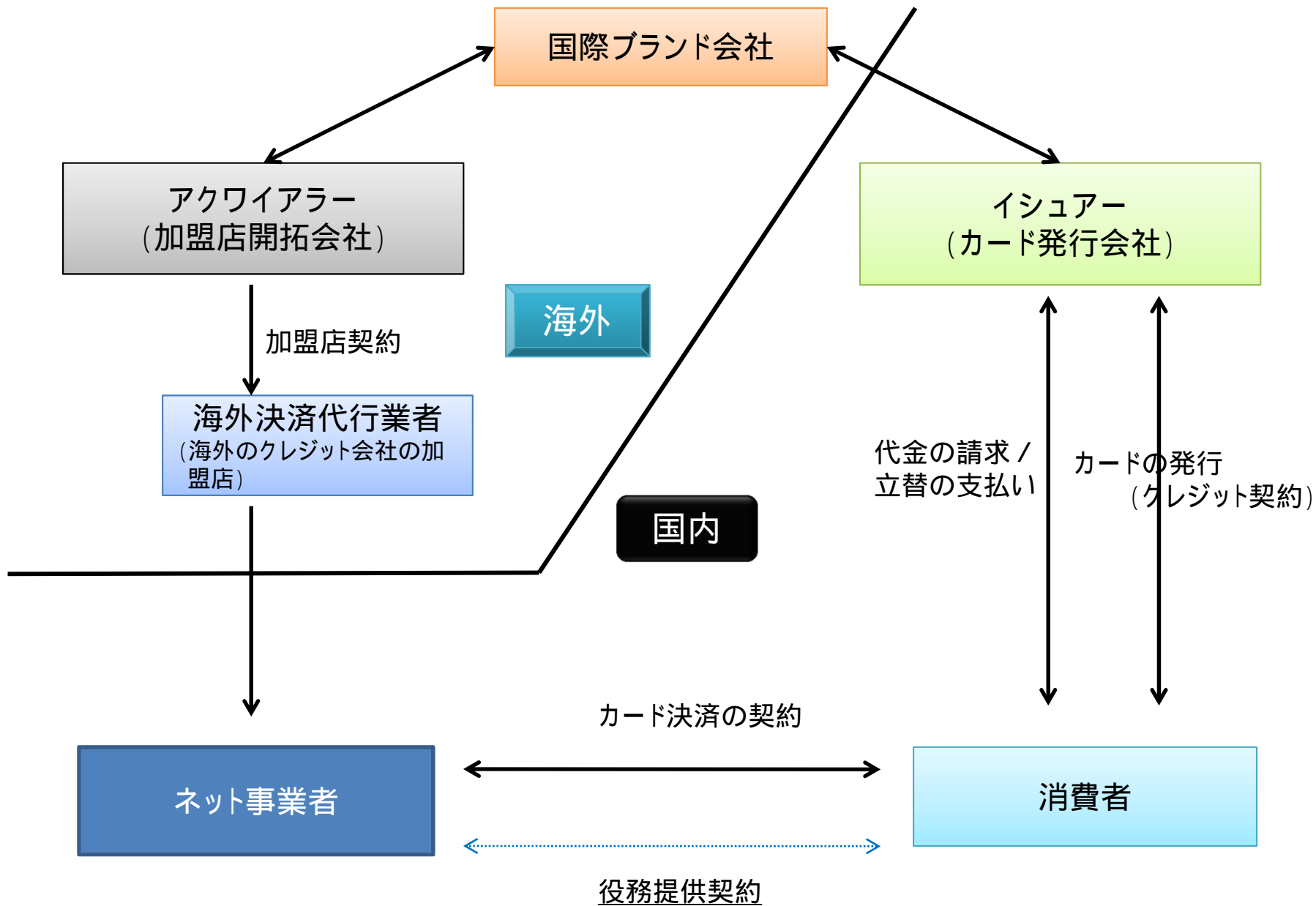
【事例1】

懸賞サイトに登録したら出会い系サイトからメールがくるようになり、女性と会えば1500万円くれるという。その女性と会おうとクレジットの番号を入力しポイントを購入し、何度もメールのやり取りをしたが、結局会えなかった。後日2社のカード会社から外国決済で16万と8万の請求があった。ネット等で調べたらポイントを買わせるためのサクラのサイトとあった。支払いたくない。

【事例2】

雑誌に広告が載っていた出会い系サイトを利用し、利用料をクレジットカードで決済した。なぜか、外国通貨で決済され為替の差損も含む。クレジットカードの支払いのために消費者金融で借金をし、返済できない。

(参考) 海外決済代行業者が介在する決済の流れ



今後の検討の方向性(案)

➤消費者への広報・啓発

多くの消費者トラブルは出会い系サイトや情報商材サイトにおいて発生しているため、そもそもこれらの分野にまきこまれないことを消費者に対して注意喚起・周知。

➤悪質販売業者の取締り

サクラなどの存在が疑われる詐欺的な出会い系サイトなどの取締りについて、特商法等の厳格な法執行に加え、警察との連携を強化。

➤カード会社への指導

悪質販売業者の国内カード会社加盟店からの排除について、クレジットカードの事業者団体を通じて徹底。

➤国際ブランドへの働きかけ

VISAやMASTERなどの国際ブランドに対して、例えば、クロスボーダー取引を行っている事業者の排除を徹底するよう働きかけ。

➤実態把握

決済代行の業界実態の把握。(例えば、決済代行業者が何社存在し、どのような存在意義を果たしているのか。海外における決済代行業者に係る消費者トラブルの調査など。)

➤法制面の検討

実態把握をしつつ、立法事実に足る場合は、法制面での対応の可能性について検討。