

平成 26 年 7 月 22 日
独立行政法人国民生活センター

クレジットカードに関する相談の状況について

1. 相談件数の推移

(別紙 1 参照：年度別にみた支払方法別相談件数・構成比)

2. 最近寄せられる相談事例の特徴

(1) スマートフォンのアダルト情報サイト

最近、複数寄せられたスマートフォンのアダルト情報サイトに関する相談事例を紹介する。相談処理の過程において、カード会社の対応に差がみられた。

<各事例に共通する事項>

アダルトサイト： コールセンター（日本の電話番号）はあるが、所在地の記載はあるが実態は不明。

決済代行業者： 英語のホームページがあり、海外の電話番号が掲載されていた（海外法人？）。ケースによっては、消費者に決済メールが届いており、メールで連絡ができる場合がある。また、カード会社の調査により日本人向けの電話番号が見つかったが、電話をかけても呼び出し音になるだけか、英語で留守番電話の案内が流れ、メッセージを入れても折り返しの電話がないことが多かった。

※海外事業者の可能性が高く、直接の交渉は難しくなっている印象

①カード会社（A社）のケース

【相談事例 1】

「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 9 8 0 0 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。請求を取り下げたい。

(相談受付：2014 年 3 月 50 歳代 女性 家事従事者)

(処理概要) “請求の保留しかできない”

→センターによる粘り強い交渉の末、カード会社はチャージバック

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ヶ月請求を保留にして調査する、書面を送るように」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。

②カード会社（B社）のケース

【相談事例2】

スマートフォンでアダルトサイトに入ったら、突然登録完了になり請求画面が出た。退会申請ボタンをクリックしたところ、メールが届いた。メールには電話をかけるようにとあったので、電話をかけたら、料金を支払うようにと言われて、怖くなって仕方なくクレジットカードで支払った。しかし、支払いには納得できない。どうしたらよいか。

(相談受付：2014年2月 40歳代 男性 給与生活者)

(処理概要) “積極的な調査・チャージバックの検討をする、ただ請求の保留はできない”

相談者がクレジットカード番号を入力し、カード決済を行っていたが、相談者に経緯文を書いてもらってカード会社に協力を依頼するとともに、カード会社から提供された決済代行会社の連絡先をもとに決済代行会社と直接交渉した。カード会社は請求の保留はできないので、一旦引き落とすが、決済代行会社との交渉が上手くいかない場合はチャージバックを検討するとの回答を得た。最終的に決済代行業者がキャンセルをあげた。カード会社は、決済代行会社が返金のためにキャンセル処理したことが確認できたので、チャージバック申請を止めた。

③参考：ブランドプリカによる支払い

【相談事例3】

ある日、突然アダルトサイトを半年間利用していないので違約金を払えと電話があり、コンビニで約2万円分のプリペイドカードを4枚購入するよう指示され、購入後、アダルトサイトの事業者¹に電話をかけて、裏面の16桁のカード番号を伝えた。だまされたと思うので、返金してほしい。

(相談受付：2014年4月 50歳代 女性 給与生活者)

(2) サクラサイト

最近、ようやく多くのカード会社において、ブランドルール等を駆使した調査・チャージバック等の対応がみられるようになった。しかし、・・・いまだ、当事者の自己責任であることを重視し、調査等をしないカード会社も存在する。

【相談事例4】

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、今までに約50万円を支払っている。

(相談受付：2013年11月 40歳代 男性 給与生活者)

(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内容の妥当性については判断出来ない、加盟店と話し合っしてほしいと回答した。社会的な問題に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。

(3) インターネット通販

【相談事例5】

日本語のホームページを見てブランドのバッグを注文した。後日、中国から商品が届いた。本物と比べ、皮質に違和感を感じたがアウトレットで雑に扱われたからだろうかと思った。数ヶ国語で書かれた説明書の日本語訳を見たらおかしい日本語だった。不審に思い、業者に「偽物ではないか」とメールを送ったら、英文で返信があった。内容はわからなかったが英文の中にレプリカだという言葉があった。業者が偽物だと認めたので、返金してほしい。

(相談受付：2012年7月 40歳代 女性 家事従事者)

(処理概要)

クレジットカード会社に相談し、業者とのメールのやり取りやバッグの写真をメールで送った。カード会社から、業者に“返品するので住所を教えてください”とメールを送るよう助言された。言われたとおりにしたが業者は住所を教えなかった。カード会社にその旨を報告したら、代金はカード会社から返金された。

⇒本トラブルに関しては、早期の段階で、多くのカード会社で前向きな調査・チャージバック対応がみられた。その後、クレジットカード決済による支払いは急激に減少した。

⇒前払い(口座振込) 通販へ

3. 相談事例からみる課題

(1) 苦情対応等の明確なルール化等の検討

- ・同じ業者とのトラブルであり、悪質性・問題点が同じであっても、カード会社（イシューア）によって対応が全く異なる。
- ・消費者は自分の持っているカードによって、消費者対応が異なることを知らない。
- ・カード業界から悪質加盟店を早期に追い出すには、業界全体での取り組みが求められる。
→個社それぞれの対応では足りない。
(例：サクラサイトの問題では、各イシューアそれぞれの取り組みであった。その結果、10年以上、カード決済においてもトラブルが継続。)

(2) 国際ブランドとの連携、国内外の悪質加盟店に関する情報収集とその情報の活用等の検討

クレジットカード決済は世界に開かれた決済手段であり、消費者トラブルにおいても、クロスボーダーの苦情が多い。加えて、以前、トラブルが多発していた決済代行業者は国内事業者であったが、最近では海外事業者や所在不明の事業者が散見されるようになった。そのため、直接の交渉が困難であり、イシューアに対応を求めることしかできなくなっている事例もある。

(3) さらなる消費者教育

国際ブランドを通じたクレジットカードの仕組みは、現在、クレジットカードだけでなく、プリペイドカード、デビットカード等にも広く利用されるようになっている。そのため、アクワイアラーの先にいる悪質加盟店の問題は、支払い回数や業界を越えた課題となる。そこで、クレジットカード業界だけではなく、日本の様々なカード発行関係者全体の課題として、トラブルの未然防止・拡大防止を目指した消費者教育に取り組むことが必要であろう。

別紙1

年度別にみた支払方法別相談件数・構成比(PIO-NET*)

年度 支払方法	2004	2005	2006	2007	2008	2009		2010	2011	2012	2013
	上段：件数 下段：構成比(%)										
合計	1,645,536 (100.0)	1,047,210 (100.0)	885,250 (100.0)	861,770 (100.0)	768,646 (100.0)	723,704 (100.0)	合計	706,011 (100.0)	682,973 (100.0)	643,409 (100.0)	689,240 (100.0)
信用供与無し (小計)	1,388,341 (84.4)	792,360 (75.7)	633,916 (71.6)	623,279 (72.3)	554,911 (72.2)	541,554 (74.8)	信用供与無し (小計)	528,920 (74.9)	543,702 (79.6)	516,400 (80.3)	561,921 (81.5)
即時払	1,137,056 (81.9)	625,126 (78.9)	499,326 (78.8)	496,309 (79.6)	433,018 (78.0)	423,641 (78.2)	即時払	420,703 (79.5)	433,060 (79.7)	405,935 (78.6)	435,577 (77.5)
前払式割賦	630 (0.0)	493 (0.1)	450 (0.1)	438 (0.1)	411 (0.1)	370 (0.1)	前払式割賦	462 (0.1)	711 (0.1)	1,326 (0.3)	1,024 (0.2)
前払式特定	1,936 (0.1)	2,295 (0.3)	2,549 (0.4)	2,687 (0.4)	2,608 (0.5)	2,599 (0.5)	前払式特定	2,533 (0.5)	3,032 (0.6)	2,555 (0.5)	3,249 (0.6)
他の前払式	3,255 (0.2)	4,817 (0.6)	4,632 (0.7)	6,809 (1.1)	8,096 (1.5)	6,281 (1.2)	他の前払式	6,793 (1.3)	6,789 (1.2)	8,123 (1.6)	17,208 (3.1)
販売信用 (小計)	142,268 (8.6)	140,025 (13.4)	124,622 (14.1)	110,005 (12.8)	88,729 (11.5)	83,609 (11.6)	販売信用 (小計)	79,370 (11.2)	76,108 (11.1)	74,708 (11.6)	84,777 (12.3)
自社割賦	3,820 (2.7)	3,522 (2.5)	3,587 (2.9)	5,093 (4.6)	5,870 (6.6)	6,587 (7.9)	自社割賦	7,697 (9.7)	7,184 (9.4)	6,988 (9.4)	7,296 (8.6)
総合割賦	8,479 (6.0)	10,072 (7.2)	11,635 (9.3)	13,102 (11.9)	14,383 (16.2)	18,195 (21.8)	包括信用	22,385 (28.2)	21,320 (28.0)	18,912 (25.3)	19,846 (23.4)
個品割賦	107,986 (75.9)	102,111 (72.9)	87,296 (70.0)	69,342 (63.0)	45,387 (51.2)	33,750 (40.4)	個別信用	29,816 (37.6)	23,621 (31.0)	20,863 (27.9)	21,691 (25.6)
ローン提携販売	5,062 (3.6)	6,487 (4.6)	6,585 (5.3)	6,592 (6.0)	7,184 (8.1)	7,909 (9.5)	ローン提携販売	440 (0.6)	527 (0.7)	796 (1.1)	953 (1.1)
翌月一括・ ボーナス一括	7,153 (5.0)	8,826 (6.3)	8,352 (6.7)	9,228 (8.4)	9,523 (10.7)	11,078 (13.2)	2か月内払い	13,236 (16.7)	18,410 (24.2)	22,181 (29.7)	29,934 (35.3)
他の販売信用	2,518 (1.8)	3,050 (2.2)	2,259 (1.8)	2,015 (1.8)	1,878 (2.1)	1,684 (2.0)	他の販売信用	1,597 (2.0)	1,015 (1.3)	884 (1.2)	819 (1.0)
借金契約	114,927 (7.0)	114,825 (11.0)	126,712 (14.3)	128,486 (14.9)	125,006 (16.3)	98,541 (13.6)	借金契約	97,721 (13.8)	63,163 (9.2)	52,301 (8.1)	42,542 (6.2)

(注) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「販売信用」の小計値を100として算出した値である。

(注) 割賦販売法の改正に伴い、2010年度受付分から、販売信用の内訳について区分を変更した。PIO-NETでは、契約日に関係なく、受付日が2010年度のものについては、新しい区分としている。

(注) 表の件数は2014年5月末日までに「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)」に登録された情報である。