

クレジットカード取引に関する消費者問題についての
調査報告及び建議の概要(案)

平成26年8月
消費者委員会

目 次

| | |
|-------------------------------|---|
| 1. 問題の背景 | 1 |
| 2. 加盟店の悪質な行為が原因で生じる被害 | 4 |
| 3. 翌月一括払い(マンスリークリア)の取引における被害 | 6 |
| 4. 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 | 8 |
| 5. 建議事項 | 9 |

1. 問題の背景

(1) クレジットカード取引の拡大

・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。

・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。

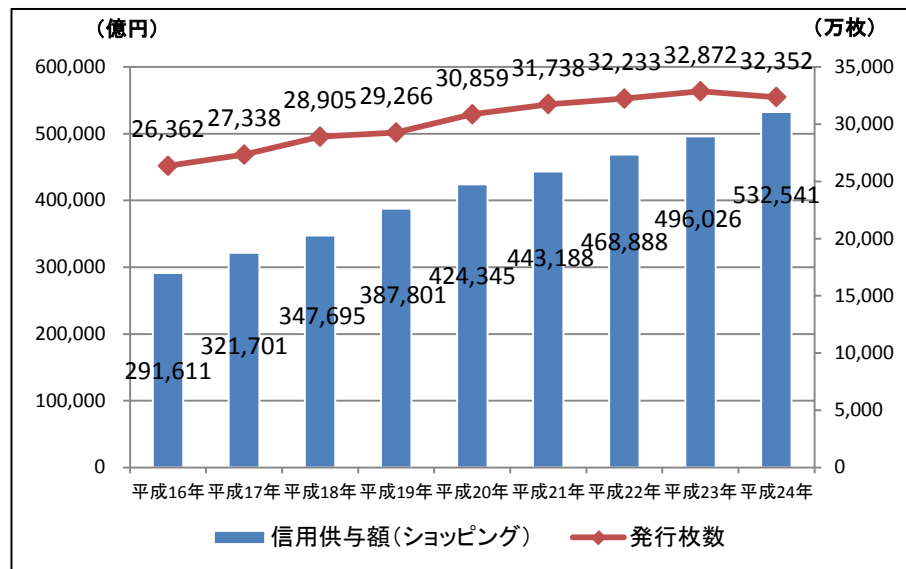
(2) クレジットカード取引に係る相談の増加

・クレジットカード取引に係る相談件数は、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。

・クレジットカード取引に係る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る。

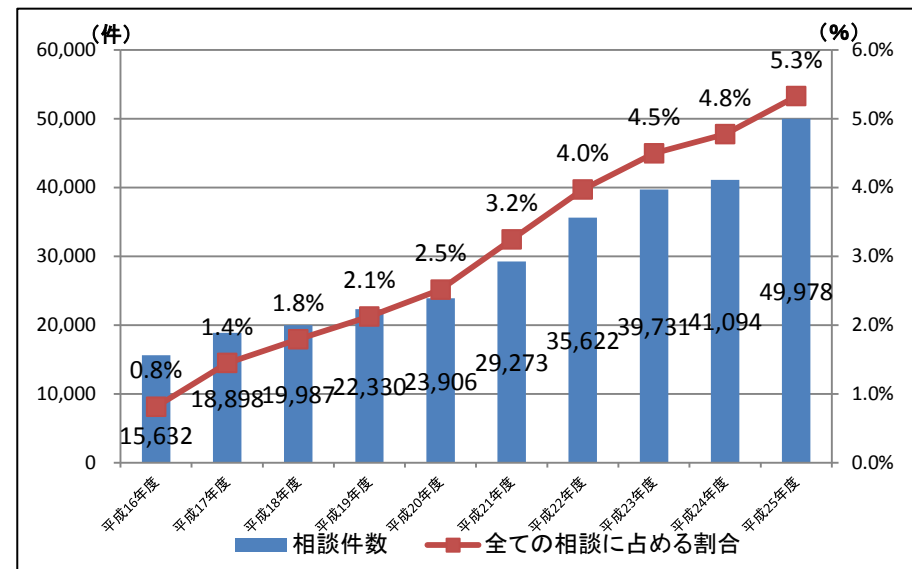
・全ての相談件数に占めるクレジットカード取引に係る相談件数の割合も年々上昇し、平成25年度は全体の5.3%を占めている。

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



(備考)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」より作成。

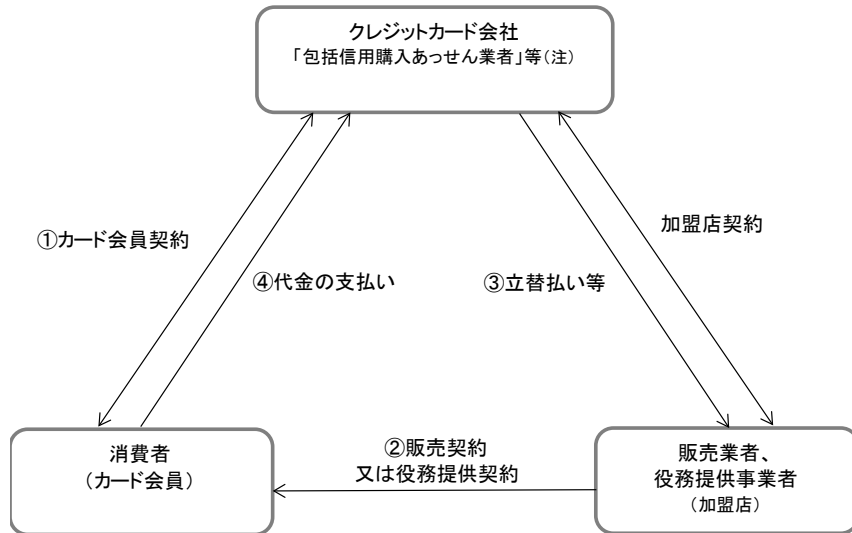
クレジットカード取引に係る相談件数の推移



(備考) 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。
2. PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)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。
3. 本資料における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複雑化、重層化

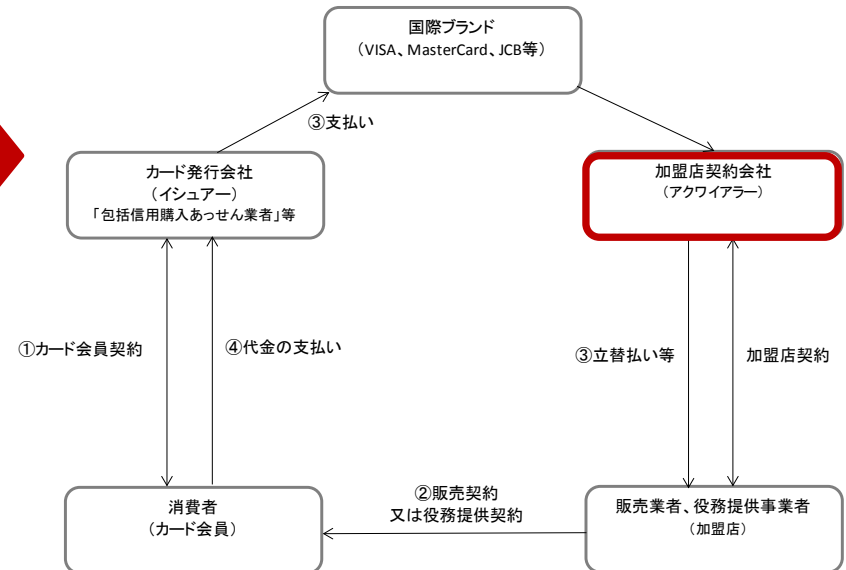
①カード発行会社が加盟店と契約する



(備考) 包括信用購入あっせん事業者及び二月払購入あっせんを業とする者。

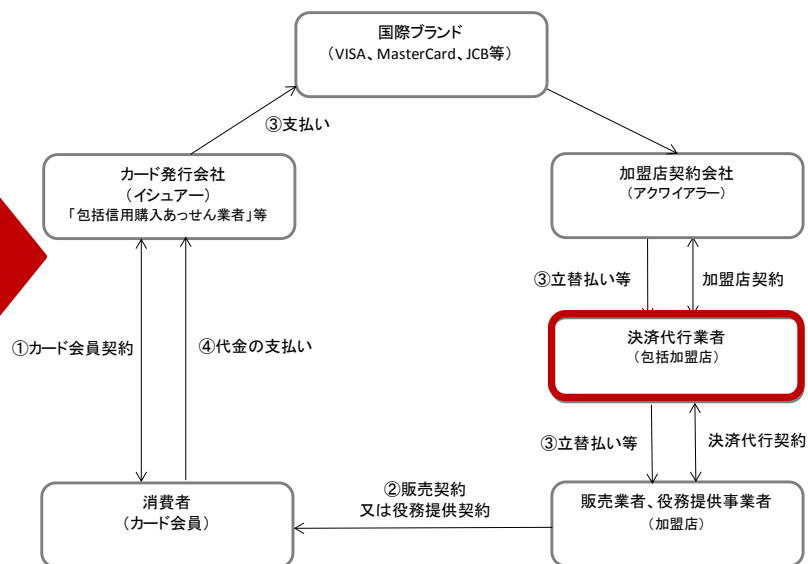
②カード発行会社(イシューア)と加盟店契約会社(アクワイアラー)とが異なる事業者である

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。

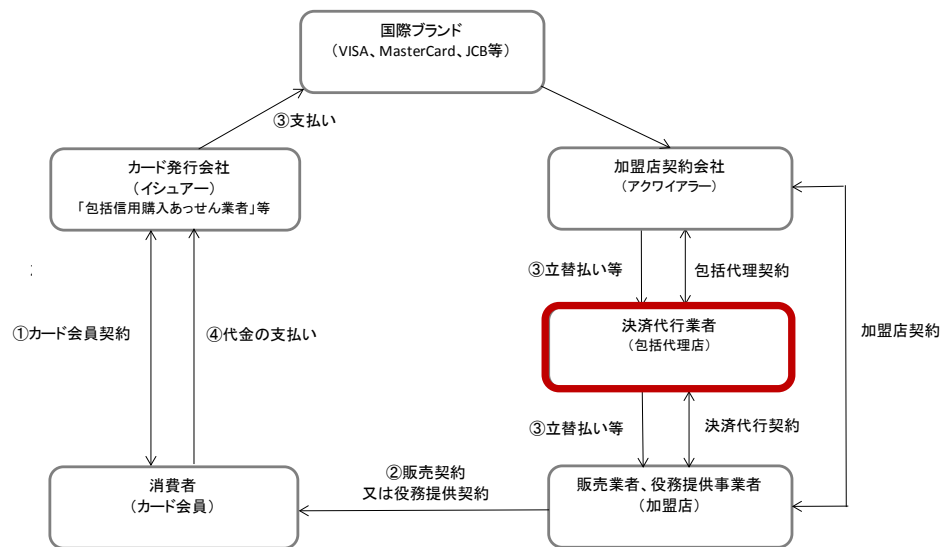


③ 加盟店契約会社(アクワイアラー)と販売業者等との間で立替払い等を行う**決済代行業者**が介在する

ア 包括加盟店方式



イ 包括代理店方式



2. 加盟店の悪質な行為が原因で生じる被害

(1) 消費者からの相談の内容

クレジットカード取引に係る相談内容は、「契約・解約」、「販売方法」に関するものが多い。

「契約・解約」、「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。

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 |

(備考)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。

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)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。

(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。

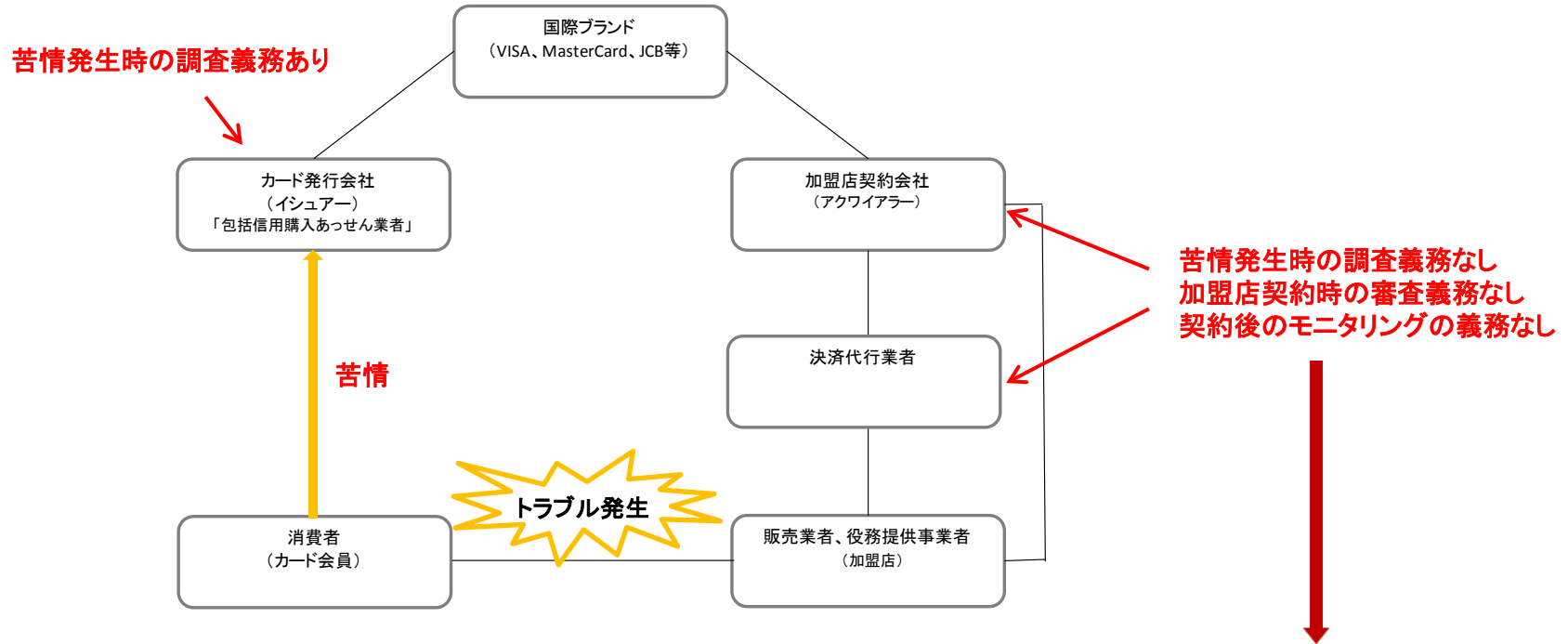
【事例】半年前、ネット通販で輸入品の家具を注文し代金をカード払いにしたが、商品は届かずキャンセル通知をしても返金されない。

【事例】相談を受ければ収入が得られるという内容の副業サイトに登録した。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、返事をしていたところ男性から、「貴方に報酬を渡したい。指示に従って欲しい」とのことだった。男性の指示通りに入力し、送信したところ、「入力番号が間違っていたり文字化けしているため、課金が必要」と言われた。初めは現金で10万円を振り込み、その後はクレジットカードで40万円を決済するようにした。しかし何度行っても入力がうまくいかなかったため、怪しく思い止めることにした。返金して欲しい。

(備考)上記の2つの事例はPIO-NETに登録された相談より抜粋。

(2) カード会社等による加盟店の調査

割賦販売法において、アクワイアラーや決済代行業者には、苦情発生時の調査義務が課せられていない。
また、加盟店契約時の審査や契約後のモニタリングの義務も規定されていない。



イシューアーは販売業者等との間に直接の契約関係がなく、悪質な販売業者等について、十分な原因究明・調査等が行われていないケースがある。

【事例】ドロップシッピング商法(自分のウェブサイト上に商品を掲載し、商品の申し込みがあった場合、メーカーや卸業者から申込者へ商品を直送する販売形態)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、業務提供誘引販売取引のクーリング・オフの通知を事業者宛にした。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。

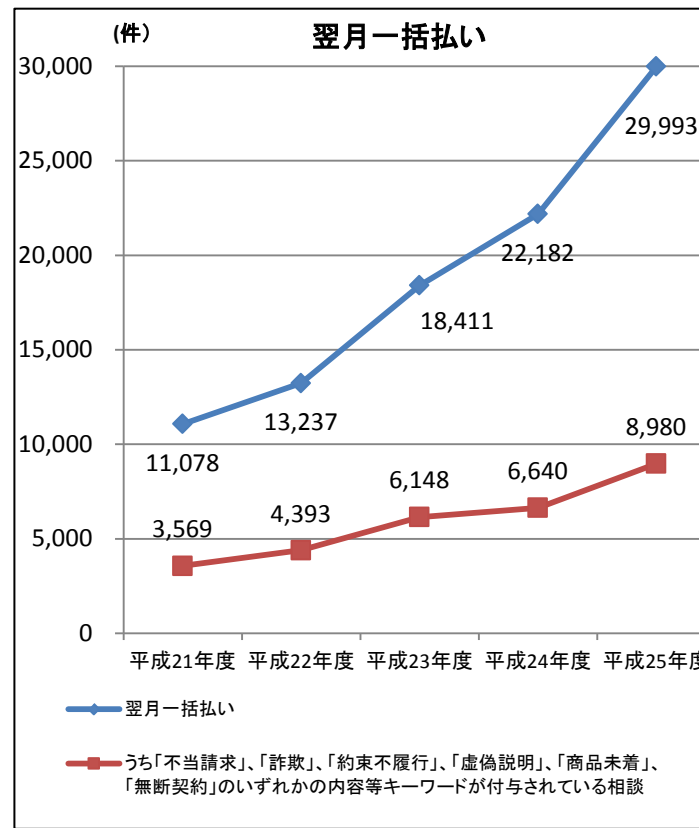
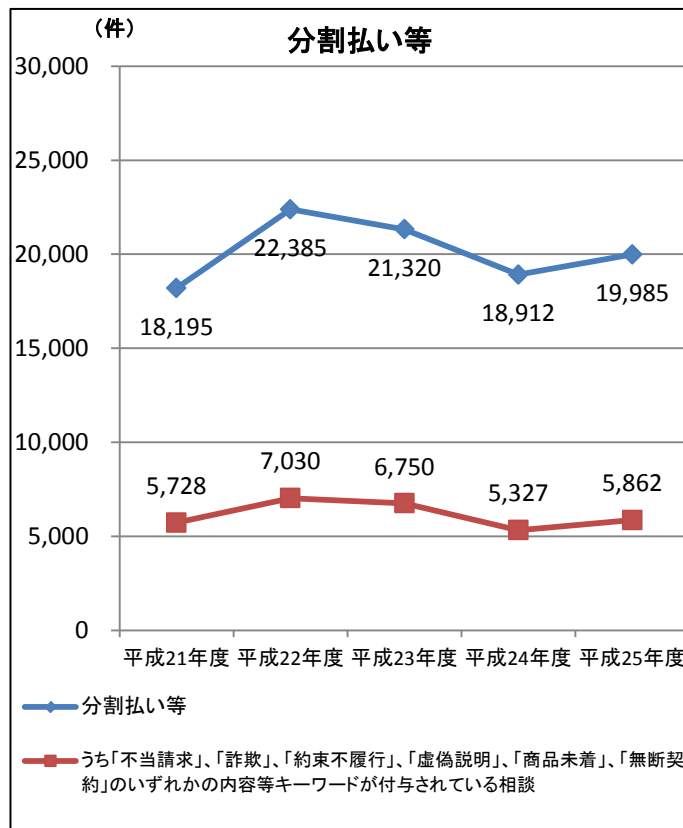
3. 翌月一括払い(マンスリークリア)の取引における被害

(1) 消費者トラブルの状況

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、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。

「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ている。

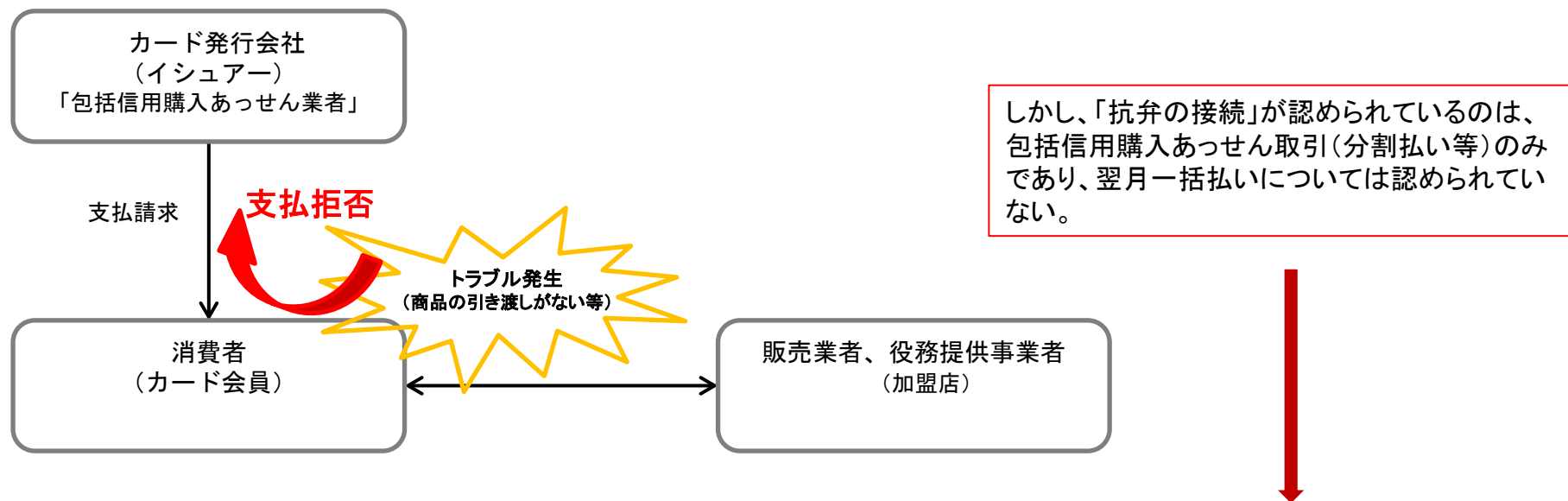
支払方法別の相談の推移



- (備考) 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。
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。
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。

(2) 支払停止の抗弁制度

割賦販売法において、販売業者等からの商品の引き渡しが無い等の場合に、消費者は、販売業者等との間で生じている理由をもって、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**」)ができる旨が定められている(分割払いにおいては支払総額が4万円以上の取引が対象)。



苦情発生時には、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、販売店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】アダルトサイトで「18歳以上」をクリックしたら「登録」になってしまった。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、「1万円でもよい」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、合計10万円の請求が上がっていた。請求を取り下げたが、

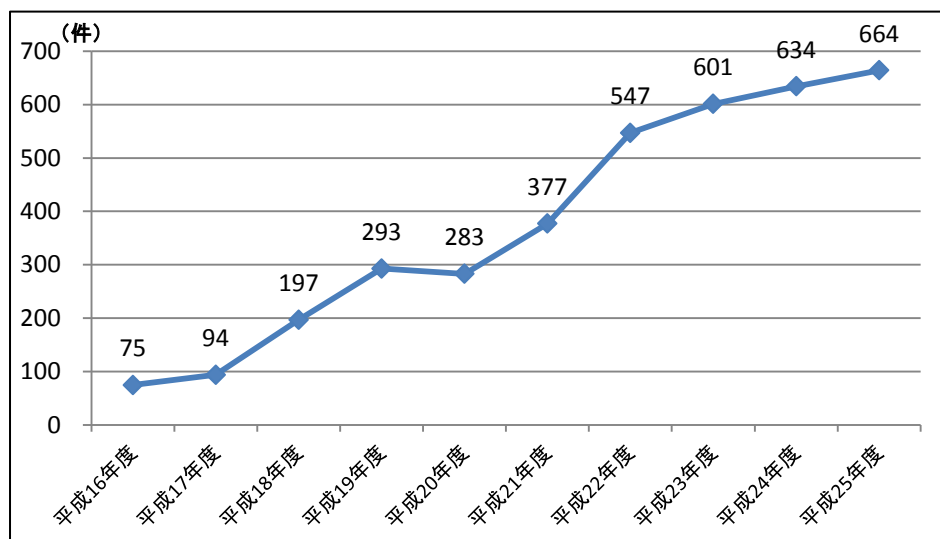
消費生活センターにおいて交渉を重ね、カード会社から「2ヶ月請求を保留にして調査する」と言われたが、その後「海外の銀行と契約している決済代行業者であるが、連絡先は不明である。決済代行業者が請求を取り下げない限り、カード会社としては請求するしかない」と回答があった。

4. 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

リボルビング方式による支払い(リボ払い)に関する相談件数は年々増加しているが、リボ払いに関する消費者への情報提供はあまり見られない。

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、非常に少ない。

リボルビング方式による支払い(リボ払い)に関する相談件数



- (備考) 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。
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)。

リボルビング方式とは、利用金額や利用件数に関わらず、毎月一定の金額を返済していく方式。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。

(備考) 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。

【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。

カード発行会社(イシューア)は、チャージバックルール(注)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。

(注)チャージバックルールとは、国際ブランド(Visa、Mastercard、JCB等)のルールであり、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、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、商品不着によるキャンセルが挙げられる。

被害実態からみた問題点

- 加盟店の悪質な行為を原因とする被害が多い。

- 翌月一括払いの取引におけるトラブルが急増している。

- 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が少ない。
- チャージバックルールが適切に運用されていない場合がある。
- リボルビング方式による支払いに関するトラブルが増加している。

建議事項

1 加盟店の管理の徹底に係る制度整備

経済産業省は、以下の制度整備に向けた措置を講ずること。

- (1) 加盟店契約会社(アクワイアラー)及び決済代行業者に対し、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こと。
- (2) 上記のアクワイアラー及び決済代行業者について、行政への登録等を義務付け、行政調査権限を規定すること。

2 翌月一括払い(マンスリークリア)の取引における抗弁の接続等の制度整備

経済産業省は、二月払購入あっせん取引(翌月一括払い(マンスリークリア)の取引)について、包括信用購入あっせん取引と同様の抗弁の接続等の制度整備に向けた措置を講ずること。

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の充実

消費者庁及び経済産業省は、以下の措置を講ずること。

- (1) 消費者庁及び経済産業省は、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積極的に推進すること。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こと。
- (2) 経済産業省は、クレジットカード業界団体に対し、チャージバックルールが適切に運用されるよう、要請すること。
- (3) 経済産業省は、カード交付時やカード利用時における利用者への書面の交付の機会等を捉え、リボルビング方式による支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よう、カード発行会社に要請すること。