

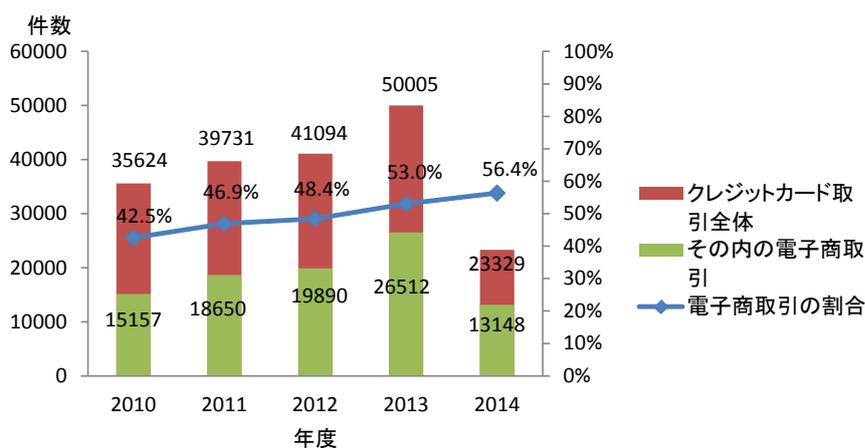
平成 26 年 10 月 7 日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者トラブルにおけるクレジットカード取引の現状

### 1. PIO-NET<sup>1</sup>における「クレジットカード取引」<sup>2</sup>に関する相談件数等の傾向

#### (1) 全国の消費生活センターに寄せられる相談件数の増加

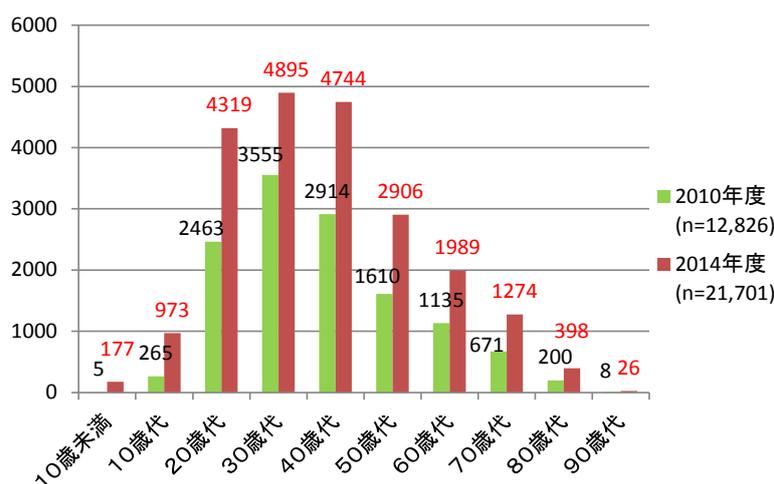
図 1. 相談件数の推移



#### (2) 契約内容の傾向<sup>3</sup>

##### ①年代の広がり

図 2. 契約当事者の年代別相談件数



<sup>1</sup> 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データベースのこと。本資料のデータは 2014 年 9 月末日までに PIO-NET に登録されたデータを分析したものである。

<sup>2</sup> 本資料では、割賦販売法 2 条 3 項の包括信用購入あっせんと与信期間が 2 か月以内の販売信用（マンスリークリア等）に該当するものを「クレジットカード取引」としている。

<sup>3</sup> 2010 年度は 2010 年 9 月末日までの登録分、2014 年度は 2014 年 9 月末日までの登録分。各集計は不明・無回答を除いたもの。

## ②トラブルとなる商品・サービスの多様化

表 1. 上位商品・役務等相談件数

| 2014年度 |                  |      |
|--------|------------------|------|
| 順位     | 商品KW             | 件数   |
| 1位     | 出会い系サイト          | 1574 |
| 2位     | 商品一般(*)          | 1397 |
| 3位     | オンラインゲーム         | 1093 |
| 4位     | パソコンソフト          | 850  |
| 5位     | 他のデジタルコンテンツ(*)   | 568  |
| 6位     | 金融関連サービスその他(*)   | 531  |
| 7位     | アダルト情報サイト        | 519  |
| 8位     | 役務その他サービス(*)     | 472  |
| 9位     | 財布類              | 423  |
| 10位    | 他の健康食品           | 413  |
| 11位    | 脱毛エステ            | 410  |
| 12位    | ハンドバッグ           | 356  |
| 13位    | モバイルデータ通信        | 355  |
| 14位    | 携帯電話サービス         | 338  |
| 15位    | 健康食品(全般)         | 327  |
| 16位    | 他のデリバティブ取引(*)    | 316  |
| 17位    | 外食               | 299  |
| 18位    | ジョギングシューズ        | 280  |
| 19位    | デジタルコンテンツ(全般)(*) | 274  |
| 20位    | 他のネット通信関連サービス(*) | 270  |

(\*)主な商品・役務等

- ・商品一般…身に覚えのない商品の料金の請求等
- ・他のデジタルコンテンツ…動画サイトや副業サイト、占いサイト等のコンテンツ利用料等
- ・金融関連サービスその他…契約覚えのないクレジットカードが届く、不正利用、年会費等
- ・役務その他サービス…電子渡航申請代行サービス、質問サイト等
- ・他のデリバティブ取引…バイナリーオプション取引等
- ・他のネット通信関連サービス…インターネットサービス会費等

## ③相談の内容からみる悪質性

表 2. 相談件数(上位 20 位)

| 2014年度 |            |       |
|--------|------------|-------|
| 順位     | 相談の内容      | 件数    |
| 1位     | インターネット通販  | 12795 |
| 2位     | クレジットカード   | 10789 |
| 3位     | 解約(全般)     | 9717  |
| 4位     | 返金         | 5311  |
| 5位     | 電子広告       | 3815  |
| 6位     | 高価格・料金     | 3450  |
| 7位     | 連絡不能       | 2989  |
| 8位     | 詐欺         | 2132  |
| 9位     | 説明不足       | 1929  |
| 10位    | 不当請求(全般)   | 1721  |
| 11位    | クレーム処理     | 1680  |
| 12位    | 契約         | 1658  |
| 13位    | 契約書・書面(全般) | 1541  |
| 14位    | 信用性        | 1433  |
| 15位    | 他の接客対応     | 1431  |
| 16位    | 決済代行業者     | 1255  |
| 17位    | 約束不履行      | 1235  |
| 18位    | 虚偽説明       | 1233  |
| 19位    | 商品未着       | 1202  |
| 20位    | 強引         | 1130  |

※複数回答項目

表 3. 特に悪質性が高いと思われる相談内容（上位 20 位より抜粋）

| 相談の内容    | 件数     |        |
|----------|--------|--------|
|          | 2010年度 | 2014年度 |
| 連絡不能     | 872    | 2989   |
| 詐欺       | 1050   | 2132   |
| 不当請求(全般) | 1512   | 1721   |
| 約束不履行    | 750    | 1235   |
| 虚偽説明     | 780    | 1233   |
| 商品未着     | 348    | 1202   |

※複数回答項目

## 2. 相談事例からみるトラブルの実態

### (1) 相談事例とその特徴

#### ①トラブル実態を把握しない（できない？）アクワイアラー

##### 【事例 1】電気通信サービス販売代理店とのトラブル

ある日「設定を変えるとプロバイダ料金が安くなり約 1,000 円程度になる」と電話があった。手続きも簡単で、すぐに業者側がこちらのパソコンに入り遠隔操作で設定をしてくれるという。大手電話会社だと信じて依頼し、月々の利用料はクレジットカードで支払うことにした。後日、大手電話会社とは全く関係ない別の業者と新たな契約をしたことが分かり、解約を申し出たが、違約金を請求された。すでにクレジットカード会社から 1 ヶ月の利用料として 5,000 円以上の請求がきている。1 ヶ月の利用料が説明された金額と違うことも納得できない。

（相談受付：2014 年 3 月 60 歳代 男性）

##### 【事例 2】美容クリニックとのトラブル

数か月前、情報誌でみつけた美容クリニックに行った。当日、問診票を記入後に白衣の男性に施術経験がないこと、初回トライアルを受けた結果をみて今後のことを決めたいと伝えたが、私の言葉を無視して、とりあえず契約書に記入するように言った。仕方なく記入し、支払いはクレジットカードで行うことにした。その後、奥の部屋で若い女性がいきなり施術を始めた。施術についての説明はなく、途中痛みがあったので訴えたが我慢するように言われた。帰宅途中から顔がかゆくなり、目の周りがただれた。今は治ったが、これ以上続けられない。クリニックに返金を求めたが応じてくれない。

（相談受付：2012 年 5 月 40 歳代 女性）

#### 【特徴】

- i) 当該業者に関する同種苦情は、全国の消費生活センターに多数寄せられており、問題点が多数ある業者であった。

（事例 1：悪質な勧誘方法を行い、全国的にトラブルが急増している業者、

事例 2：徐々に違法性の高い営業が行われるようになったクリニック）

- ii) 支払回数はマンスリークリアであった（同種事例では、包括信用の事例もみられた）。

- iii) 消費者がイシューアに申し出た後、イシューアはすぐにアクワイアラーに当該加盟店に関する調査を依頼しておらず、十分な情報を把握していなかった。
- iv) アクワイアラーは日本の大手カード会社であった。当センターから話をするまで、トラブルが多発している状況を把握しておらず、長期にわたり加盟店契約が続いていた。
- v) 通常、消費者や消費生活センター等はトラブルの解決や実態説明にはイシューアに対して行うがイシューアからアクワイアラーにその情報が適時円滑に伝わっているか実態が不明確である。また、直接伝えるには加盟店が契約しているアクワイアラーの情報が無く、イシューアから情報提供の協力も得られない場合が多い。そのため、消費者や消費生活センター等が国内アクワイアラーと直接交渉したり、悪質加盟店の情報を伝えたりすることは、困難である。
- vi) イシューアの対応格差は、アクワイアラーと比較して小規模な企業であることやカード業務がメインではない企業であることが影響していると推測されるケースもある。

## ②イシューアや決済代行業者における対応（調査等）の違い ～クロスボーダー取引～

### 【事例 1】アダルト情報サイトとのトラブル

「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、表示された番号に電話した。入会するつもりはなかったと伝えたが、料金 9 万 9,800 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ので、「1 万円でもいい」と言われたので、クレジットカードの番号を電話で伝えた。後日、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。請求を取り下げて欲しい。

(相談受付：2014 年 3 月 50 歳代 女性)

### 【事例 2】出会い系サイト（サクラサイト）とのトラブル

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り自分も騙されたと思う。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)

### 【事例 3】偽物を送ってくる通販サイトとのトラブル

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、革質に違和感があったがアウトレットで雑に扱われたからかもしれないと思った。しかし、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)



➤ 消費者側から、悪質加盟店の情報やトラブル実態を直接アクワイアラーに伝えることは困難

### 3. 相談現場からみる課題

#### (1) 悪質加盟店トラブルを適時解決し、継続的な排除に有用な仕組み（業務体制）の構築

- ①イシューアからアクワイアラーに加盟店の苦情情報等が迅速かつ正確に伝わる仕組みの構築
- ②継続的な加盟店管理を行うため、イシューア、国際ブランド、アクワイアラー、“決済代行業者”それぞれの責任範囲と業務の明確化

#### (2) 不公正な取引における消費者救済、消費者教育等の取り組み

- ①不公正な取引の排除、購入者の利益保護の観点から、イシューアにおける支払い回数によらない苦情処理体制の整備、消費者救済への対応の再構築
- ②日々進化する決済サービスを消費者が安心して利用できるよう、イシューア、国際ブランド、アクワイアラー、“決済代行業者”すべてのクレジットカード取引を担う者が、消費者トラブル等に関する情報を積極的に収集した上で行う横断的・継続的な消費者教育

以上