

## クレジットカード取引に関する被害の実態とクレジットカード会社・決済代行業者等の対応について

平成26年10月7日

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
消費者相談室 副室長 大谷 聖子

■マンスリークリアカード決済において、イシューアが抗弁の接続を認めないなど、十分な対応をしてくれない事例をいくつか紹介します。

### 【事例1】

SNSの投稿をみて、ネットで為替レートの上がり下りの賭けをする海外バイナリーオプションを知り口座開設をした。2枚のクレジットカードで合計40万円を決済した。その後、口座から出金しようとしたができなくなったので、おかしいと思い調べてみたら、この事業者は金融庁から無登録で金融商品取引業を行う業者として警告書が出ている業者であるとわかった。悪質な業者なので、返金して欲しい。(30代 男性 給与生活者)

A クレジットカード会社 (国際ブランドのカード会社) 34万円決済

B クレジットカード会社 (国際ブランドのマークの付いたカード会社) 6万円

C 決済代行会社

消費生活センターでは、事業者は海外であり連絡がつかない状態だったため、まず、契約までの経緯等を文書にしてこの契約の違法性等を主張して、クレジットカード会社に支払停止の抗弁をすることを助言・指導した上で、2社のクレジットカード会社に調査・協力のため連絡を入れました。

### A社の対応、

「対応はむずかしい。書面は受け取るが、基本的には決済代行業者と交渉してもらえない。支払いをとめることは難しい」と言われ、決済代行業者の連絡先を聞いたが、「情報がないのでわからない」というのみであった。書面通知後も何度も連絡をとり、「無登録業者であり、違法性が高い取引であり、決済代行業者と交渉しても解決できない場合、チャージバック等の対応を検討して欲しい」とお願いしましたが、基本的には最後まで、「決済代行業者と話してくれ」の一点張りで、チャージバックをするという協力的な回答はもらえなかった。しかし、交渉の途中から、当初とは対応が変わり、センターに協力的になり、話は聞いてくれ、支払停止の方向にはなった。

### B社の対応、

センターの申し出内容を真摯に聞いてくれ、「書面が届いたら、一定期間(長くて3ヶ月)は支払いを止めます。こちらも調査はするが、とりあえず決済代行会社とも話してみてく

ださい。うまくいかない場合は、チャージバックの申し出も考えます。」と言われ、決済代行業者の連絡先等を聞いたらすぐ教えてくれた。

#### 決済代行業者の対応、

すでに金融庁から警告書がだされていたこともあり、事業者にお金をわたさずに、プールしていたようで、「全額取り消しをする」との対応がされ、取り消しが行われた。

#### 【事例2】

ネットで見つけた海外バイナリーオプションのサイトで、「今ならキャンペーン中で入金額の半額をボーナスポイントとして付与する」と記載があったので、口座開設を申し込み、アカウント登録後 25,000 円をクレジットカード決済で入金した。その後「キャンペーンボーナスを受領するには最低 5 万円が必要」といわれたので、仕方なく、追加で 25,000 円をクレジットカード決済した。その後、規約等をよく見てみたら出金する際の手続き方法等の記載がなく、不審に思い、調べてみたら、ネット上でも悪い評判が書かれていた。騙されたと思うので、初期投資した 5 万円を返して欲しい。(30 代 男性 給与生活者)

A クレジットカード会社 (国際ブランドのマークの付いたカード会社) 5 万円

決済代行会社 なし、

サイト運営事業者が別途あり

消費生活センターで調べたところ、この事業者は金融庁から無登録で金融商品取引業を行う業者として警告書が出ている業者であるとわかった。その旨相談者には伝え、事業者とサイト運営業者、クレジットカード会社に契約までの経緯等を文書にしてこの契約の違法性等を主張して、返金をもとめるように助言・指導しました

#### A 社の対応

センターに相談する前に、相談者は、クレジットカード会社に相談をしていた。その際には、「自分自身で事業者と返金交渉してください」としか言われなかったようだ。

センターから、A 社に連絡をいれ、支払停止と今後の調査・協力をお願いしたが、「投資は自身の判断で行うものであり、チャージバックリーズンには当たらない。自ら進んで、カード番号をいれているんでしょう？」と言われ、支払停止もチャージバック等の対応も一切認めてくれなかった。決済代行業者が入っている取引ではなかったのも、直接の加盟店かどうか、別途アクワイアラーが存在するのかも訪ねたが、「お教えできない」との回答しかなかった。

#### サイト運営事業者と事業者の対応

事業者とサイト運営業者ともに連絡が付く状態 (電話のみ) であったので、センターが直接、事業者とサイト運営業者と交渉し、契約の問題点を指摘し、最終的には全額取り消しを行うとの話になり、クレジット決済の取り消しが行われ解決した。

**【事例3】**

大手ショッピングモールのIDとパスワードが盗まれ、自分の知らぬ間に、勝手に様々な物を買われ、登録してあったクレジットカード決済が使われた。(30代 男性 給与生活者)

Aクレジットカード会社（国際ブランドのマークの付いたカード会社） 約20万円

大手ショッピングモールの購入履歴等を確認したところ、メールアドレスの変更がされており、アドレス変更後に、様々な物を買われており、購入商品の送付先も別途指定をされたことが判明した。センターでは警察にも被害届を出すよう助言し、自身が使ったのではないという、購入時の相談者のアリバイも含め、書面にして、クレジットカード会社と大手ショッピングセンターに対応を求めた。

**A社の対応、**

「明確に個人情報の流出等あれば別だが、現時点では、とりあえず支払停止を2ヶ月間はみとめるが、直接、大手ショッピングモールと話しあって欲しい」との対応であった。しかし、2ヶ月たっても、解決できなかったため、A社は請求を再開し、仕方なく、消費者は支払った。しかし、支払い後も、粘り強く交渉を続け、警察等の協力もあり（被害届はクレジットカード会社になるので、受けられないが、協力はしてくれた）、1年近くたった後に、「保険対応する」とクレジットカード会社から回答がきて、全額返金され解決した。

**大手ショッピングモールの対応**

「基本的に本人しか知りえないパスワードが使われており、情報流出したとは考えにくいことから、対応はできない」との回答・対応であった。多少の調査・情報提供には応じてくれた。

これ以外にも、トラブルを解決するためには、イシューであるクレジットカード会社の協力が不可欠です。

「クレジットカード会社自ら決済代行業者等に連絡をとり、回答を求める姿勢や、場合によっては、リトリバルリクエスト（伝票請求）、チャージバックをするなどの対応が、決済代行業者やアクワイアラーに対して解決の姿勢を促すことにもなります。」

最後に、消費者は、決済代行業者がはいっていることも、アクワイアラーという存在も知りません。決済代行業者やアクワイアラーが介在することで、責任の所在が不明確になり、誰も責任をもって対応してくれない状況が発生しています。

責任の所在を明確にし、悪質な業者をはびこらさないための、加盟店管理等の対応を強く求めるとともに、決済代行業者に対しての、直接的な法規制も、強く求めたいと思います。

また、マンスリークリアのカード決済において、支払停止の抗弁の接続も検討して欲しいと思います。

以上