

消費者トラブルにおける クレジットカード取引の現状

～消費者苦情の内容と各社の対応に関する詳細分析～
(抜粋版)

2015年4月30日

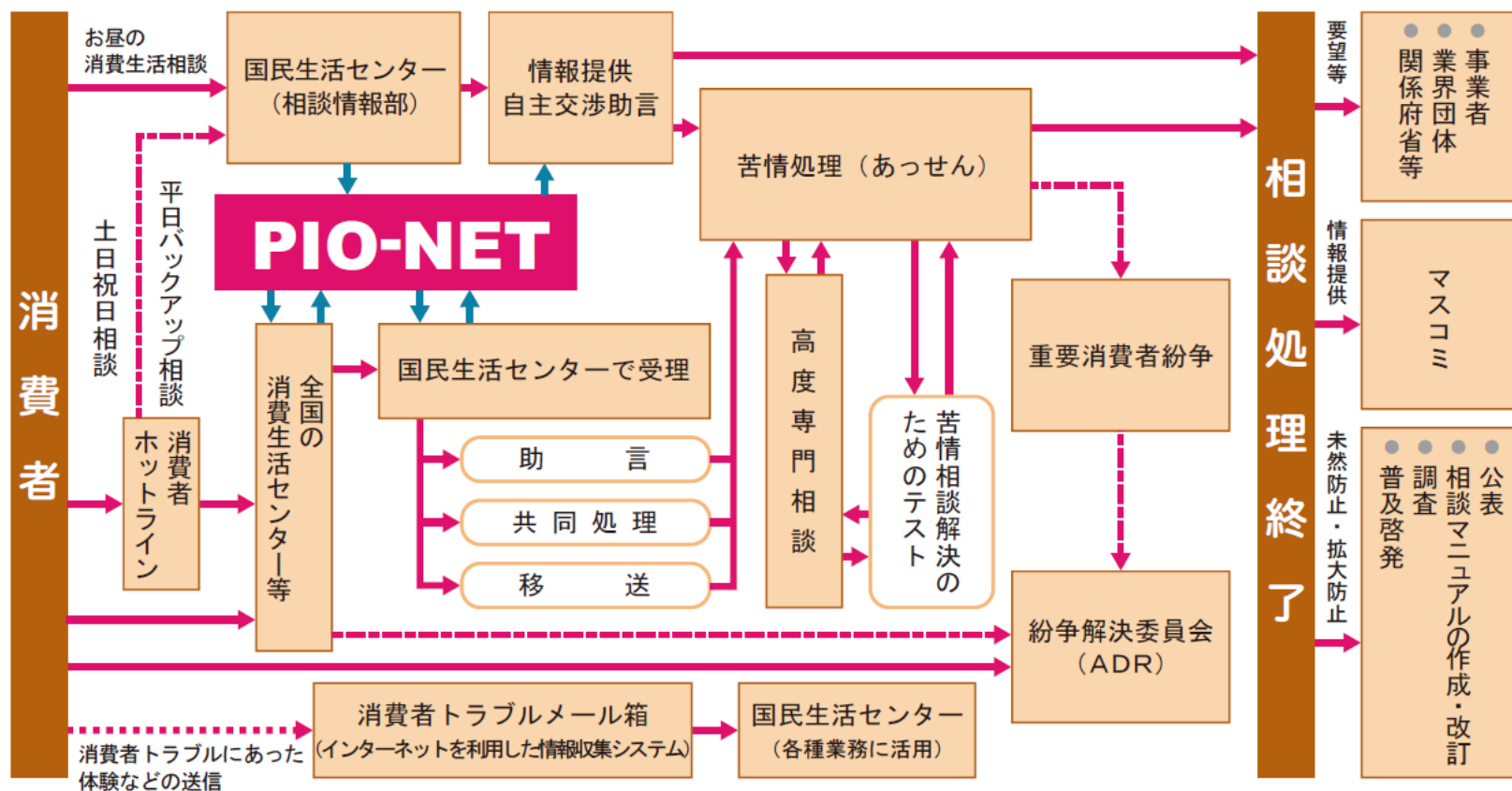
独立行政法人 国民生活センター

目的・概要	■ 消費者苦情の内容を把握する ■ 消費者苦情に関する相談を受け付けた消費生活センターにおける「あっせん」の状況を把握する ■ 消費者苦情に対する関係各社（イシューアー、決済代行業者、販売店）の対応を把握する
分析事例※1	■ 期間 2009年8月～10月、2014年8月～10月に受付けた相談 ■ 対象 ・決済手段：クレジットカード※2 ・消費生活センターで「あっせん」を行った相談事例
分析方法	■ キーワード等による統計分析 ■ 相談概要、処理概要の内容分析（1件ずつ目で見て分析）
事例数	2009年 1,558 件 2014年 2,782 件 <u>合計 4,340 件</u>

※1 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）という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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースに登録された相談事例を分析対象とした。（2015年3月20日までの登録分）

※2 PIO-NETにおいて、クレジットカード取引が多く分類される以下の項目を分析対象とした。
2009年は「総合割賦」（改正前割販法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、1号（総合方式）および3号（リボルビング方式）に該当するもの）、「翌月一括・ボーナス一括」、2014年は「包括信用」（割販法第2条第3項に定める「包括信用購入あっせん」に該当するもの）、「2か月内払い」（2か月未満の販売信用）に事例を分析対象とした。

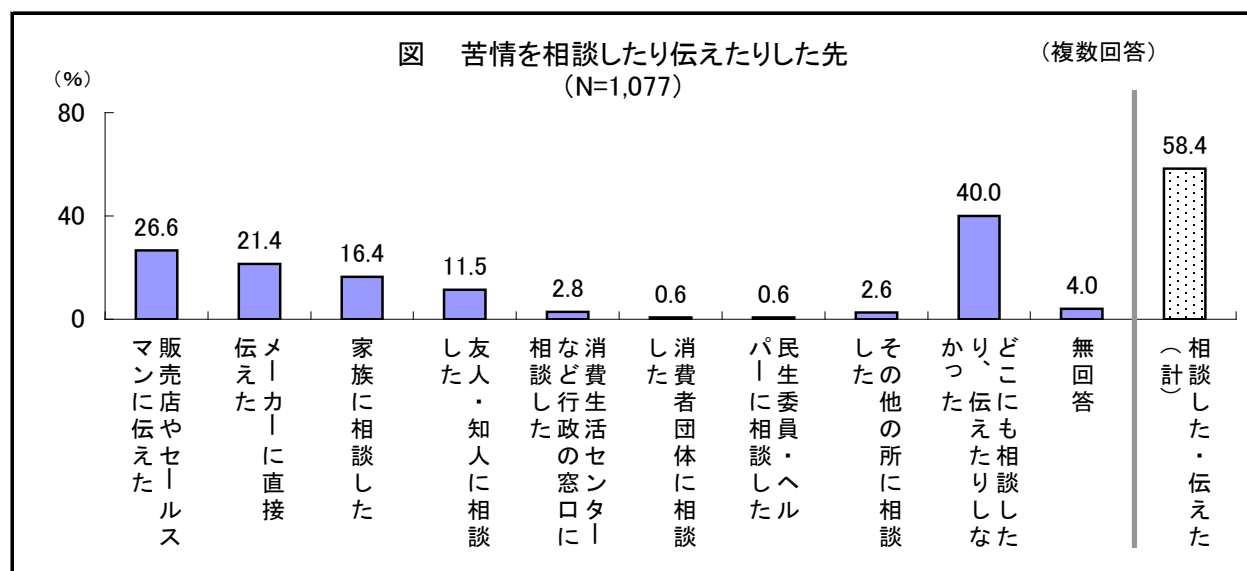
- 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している。
- 消費生活センター配備箇所数 1,055箇所 配備台数 3,825台 (2015年4月22日現在)



第41回 国民生活動向調査より要約 (実施: (独) 国民生活センター、2014年3月公表)

(※調査対象は、政令指定都市及び東京23区に居住する20歳以上79歳以下の男女6,000名)

- 1)この1年間に購入した商品や利用したサービスについて、何か不満を持ったり経済的または身体的な被害を 受けたことが「ある」は33.7%(約3人に1人)
- 2)不満を持ったり被害を受けたことがある人(N=1,077)のうち、その苦情をどこかに相談したり、伝えた人 は58.4%。
- 3)苦情を相談したり伝えたりした先は、「販売店やセールスマン」26.6%、「メーカーに直接」21.4%。「消費生活センターなど行政の相談窓口」は2.8%



まとめ

～ 消費者が安全・安心で利用できる決済を目指して ～

消費生活
センター

- クレジットカード決済におけるトラブルが消費生活センターに寄せられた際、第一義的には契約先である販売店（加盟店）と消費者間での解決を前提としているが、近年のトラブル多様化・複雑化・グローバル化等により、消費者および消費生活センターだけでは解決困難な事例が発生している。
- 全国の相談窓口において、多様化・複雑化する相談に対応するための研修（当センターだけでも2015年度95本実施予定）や定期的な情報共有を行っている。全国で年間約5万件のクレジットカード決済に関わる相談を受付け、必要に応じて解決を目指し、平均1～3か月かけてあっせんしている。

イシューア

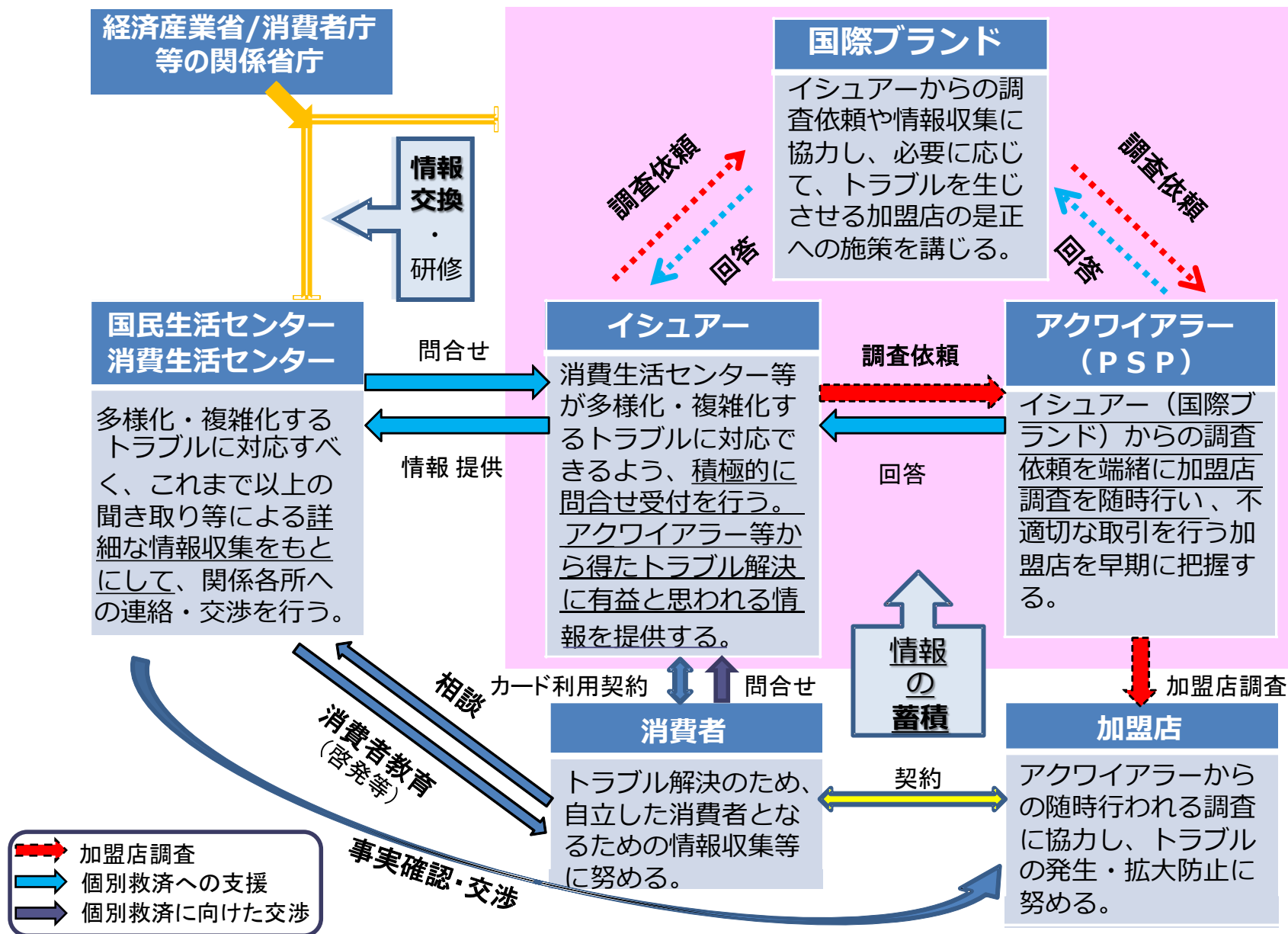
- 決済手段に関わらず、イシューアは消費者や消費生活センターからのトラブルに関する問合せを受付けており、違法性が高く同種トラブルが多発する場合には、トラブル解決に向けて対応する例が比較的多い。
- 一方、近年の多様化・複雑化・グローバル化等により発生するトラブルの中には、あっせんの過程で違法な取引の可能性があることが判明する事例がある。これらの事例において、トラブル解決に向けて積極的な対応を行うイシューアは多くなく、更に当事者間の交渉等に必要な情報（アクワイアラーからの調査結果等）の提供が十分とは言えない場合がある。

アクワイ
アラー(PSP)

- 一定の加盟店審査/調査を実施していると思われる。
- しかし、継続的に発生するトラブル情報が見られる場合、トラブル拡大防止に向けた加盟店審査/調査の実施の有無等についてアクワイアラー(PSP)ごとの対応の違いが懸念される。
- また、加盟店審査/調査の経過/結果情報のイシューアとの共有に関して連携が少ないように感じる。

加盟店

- 明らかに違法な取引を行う業者だけでなく、即座に違法と判断できない場合であっても、トラブルが複数寄せられる業者の中には、後々、詐欺罪で逮捕される業者や行政処分を受けることになる不適切な勧誘や契約を行う業者が存在する。
- 何らかの苦情発生情報や積極的な加盟店審査/調査により、問題加盟店の苦情抑制に向けた効果が期待される。



＜消費者の責務＞

第七条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

② 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

＜事業者の責務＞

第五条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

② 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第六条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。