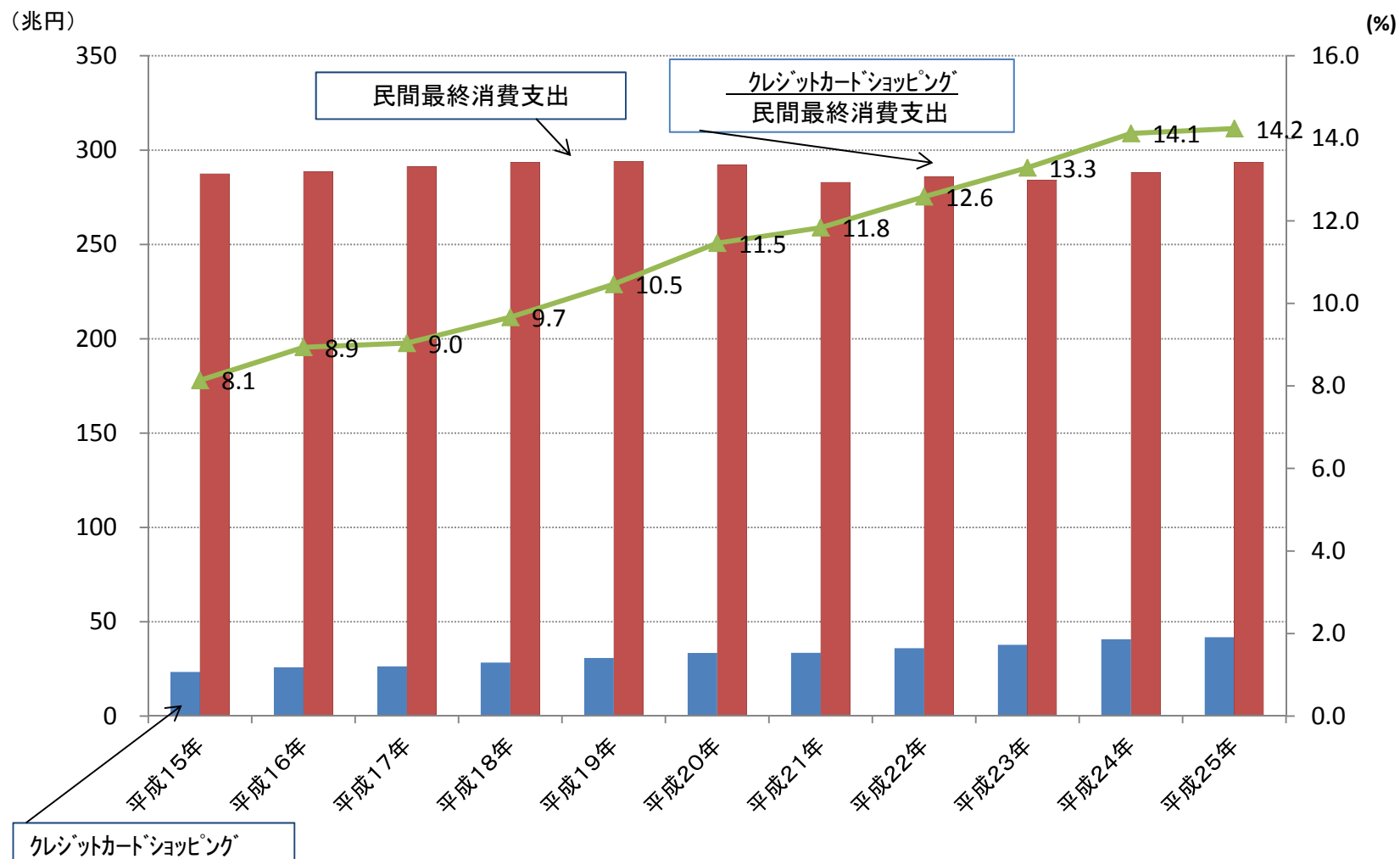


割賦販売小委員会の報告

2015年6月
割賦販売小委員会

民間最終消費支出に占めるクレジットカードショッピングの推移

○民間最終消費支出に占めるクレジットカードショッピングの割合は年々増加。

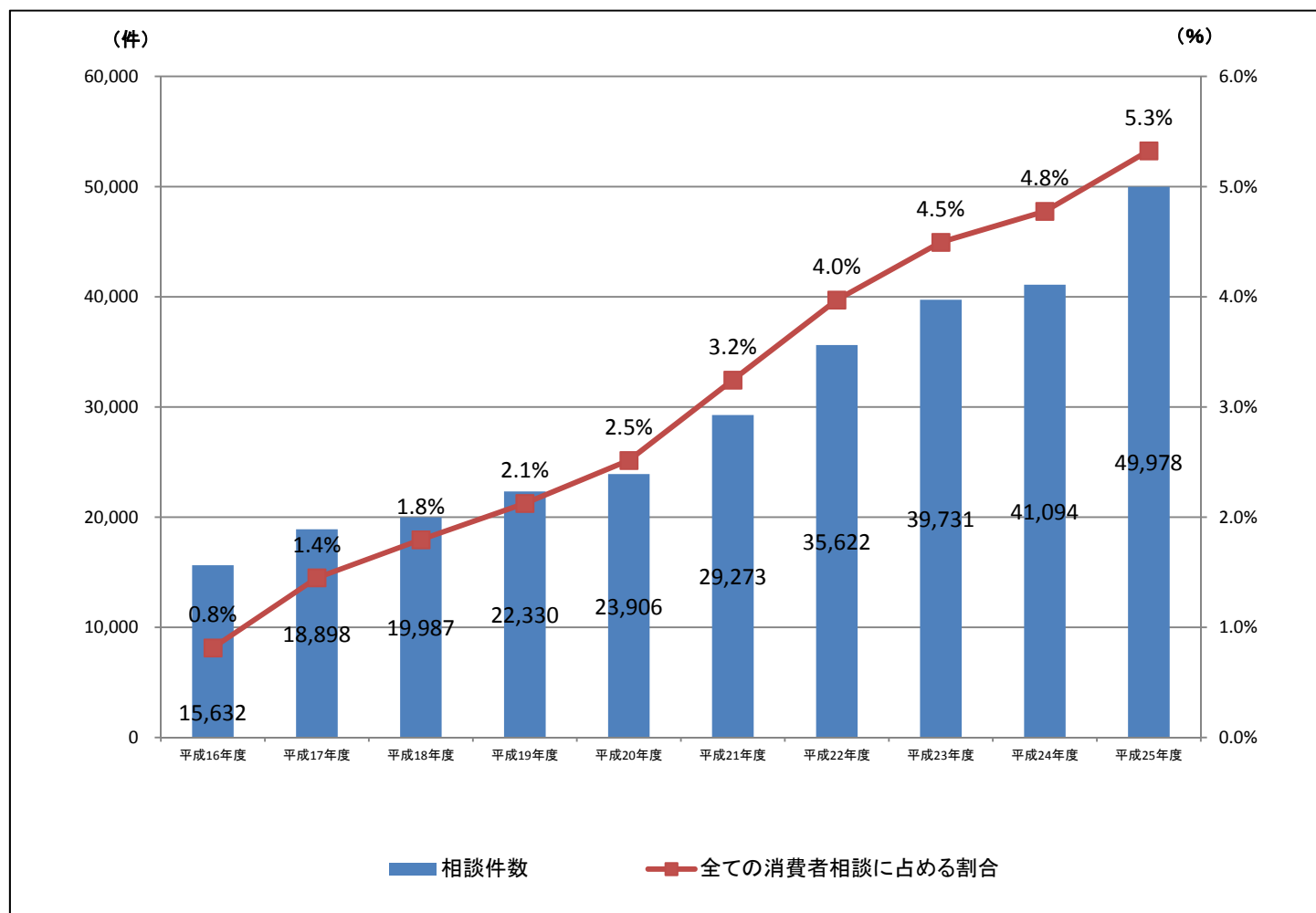


(出典) 内閣府「国民経済計算年報」民間最終消費支出：名目
(一社) 日本クレジット協会調査

(注) 平成25年分からは統計手法が変更となっている

クレジットカード取引に係る相談件数の推移

○クレジットカード取引の増加に伴い、クレジットカード取引に係る相談件数も増加。



出典：消費者委員会「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」

クレジットカード取引に関する消費者相談内容の分析

○消費者相談・苦情の内容を分析すると、与信取引そのものについての相談・苦情はほとんど見られない一方、カードを用いてなされた売買や役務提供等についてのもの、とりわけ、販売方法や解約に係るものが多い。

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。

通信販売取引に関するトラブル事例

○ネット通販においては、代金を支払ったのに商品が届かない、偽ブランド品が届いたなどの通販詐欺サイトによる被害が増加。

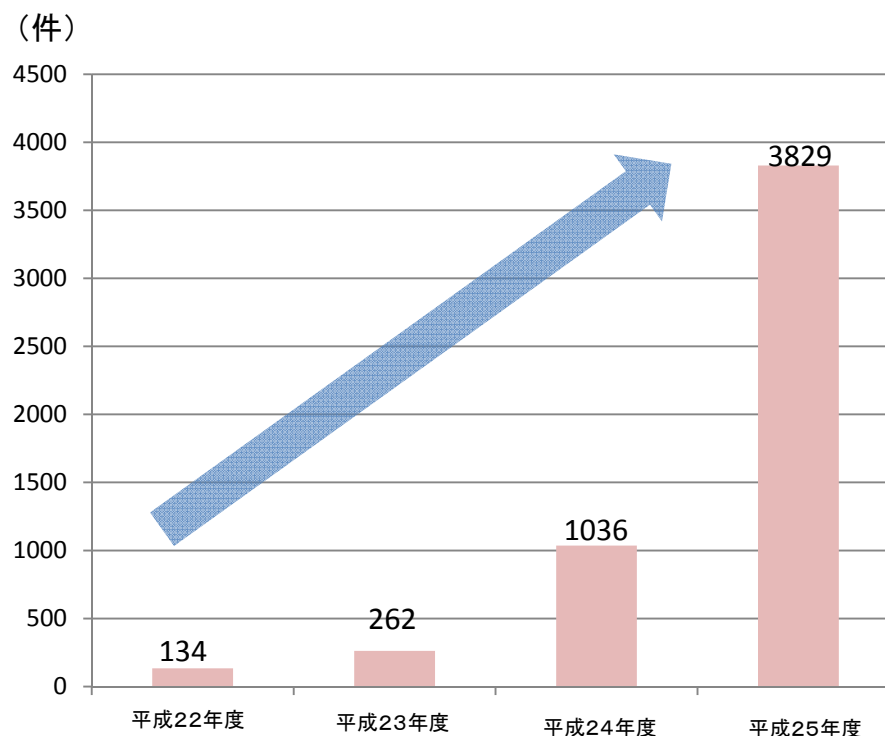
ネット通販における詐欺被害の例



出典: 通信販売協会HP「詐欺サイトで被害に遭わないための事前の対処法」

- ①有名ブランド品(バッグ、靴、衣類等)を格安で販売すると表示。(有名ネット通販店舗のウェブサイトをコピーした偽装サイトを用いるなど手口が巧妙化。)
- ②購入者にクレジットカード等により決済をさせる。
- ③商品を送付しない又はコピー商品を送りつける。
- ④購入者が連絡を取ろうとすると、住所や電話番号の表示が無い又は表示されていても実在しないものであるため、連絡が取れず被害の回復が困難。

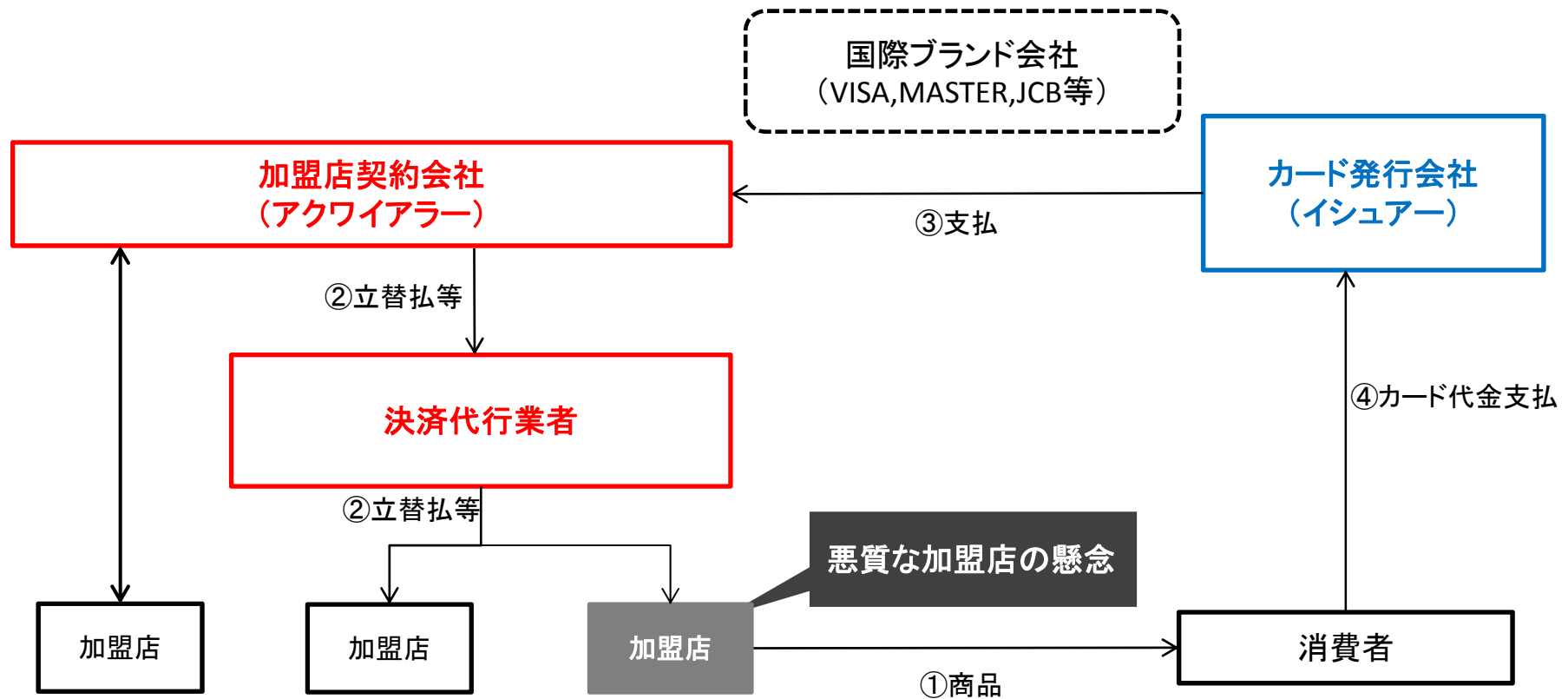
【通販110番に寄せられた相談件数】



出典: 平成25年度: 通信販売協会HP「平成25年度事業報告書」 ※詐欺サイトに関する相談件数をカウント
平成22年度まで: 通信販売協会「詐欺サイトの被害実態」 ※海外通販(越境取引)に関する相談件数をカウント

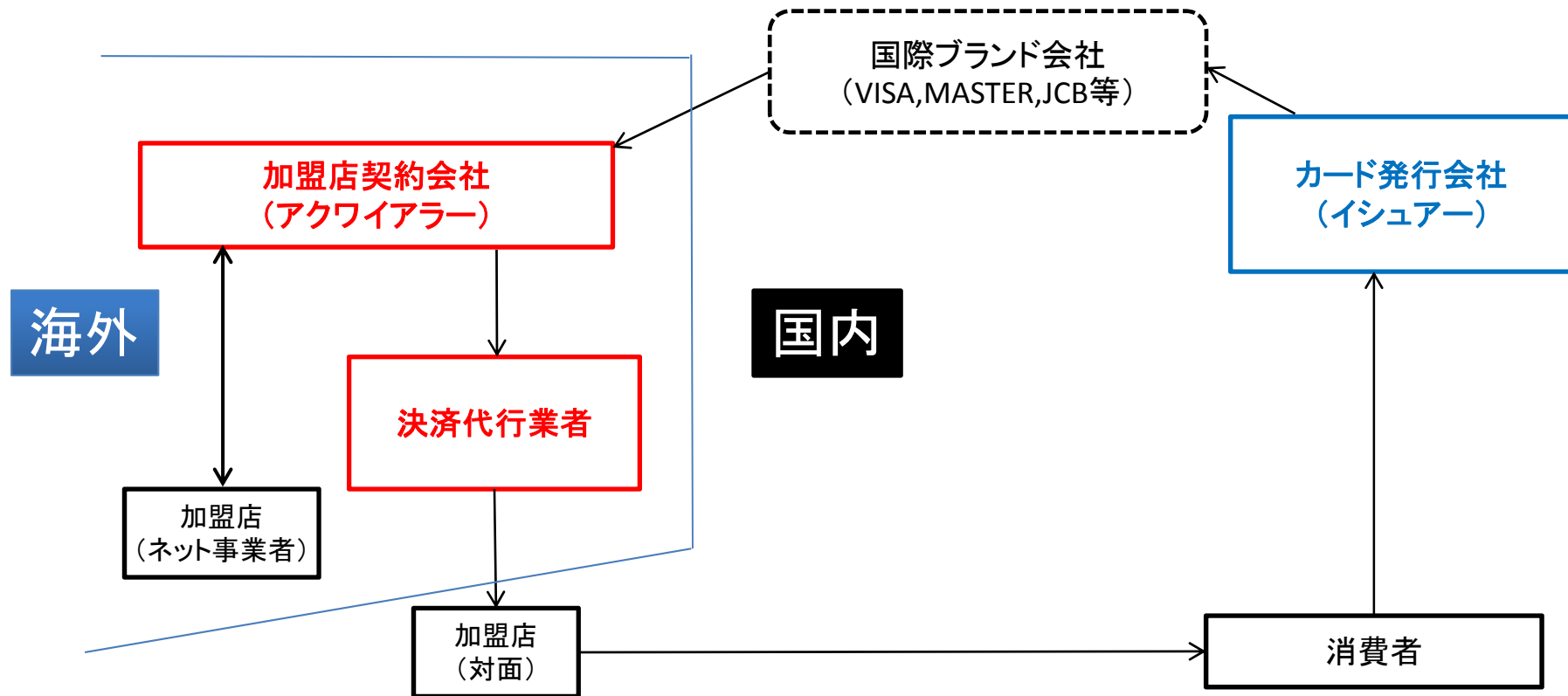
クレジットカード取引構造の変化

○クレジットカード会社同様に加盟店契約を締結する主体又は当該契約の締結のための審査に関与する主体（いわゆる決済代行業者の一部）やアクワイアラーを専門とする者が増加。



クレジットカード取引のグローバル化

○インターネットの飛躍的发展により、消費者が海外ネット加盟店との取引をクレジットカードで支払うことが容易になるとともに、国内加盟店であっても、海外決済代行業者や海外アクワイアラーと契約することによって、消費者にカード利用できる環境を提供している例が増加している。



割賦販売小委員会(委員長：山本豊 京都大学大学院法学研究科教授)の開催状況について

- 昨年9月、クレジットカード取引を取り巻く環境変化を踏まえた割賦販売法の制度見直し等に向け、議論を開始。
- 具体的には、取引構造の変化に着目し、加盟店契約を締結する主体等を新たに位置づけた上で、当該主体等に悪質な加盟店の排除を求めること等を検討中。

日時	議題
第1回(9月26日)	クレジット取引を取り巻く環境の変化及び本小委員会での検討事項(案)について
第2回(10月7日)	クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)①
第3回(10月30日)	クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)②
第4回(11月13日)	クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)③
第5回(11月27日)	(1)クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)④ (2)セキュリティ対策の強化について
第6回(12月11日)	クレジット取引の環境変化に応じた事項(討議)⑤
第7回(12月16日)	中間的な論点整理(案)について
12月25日	中間的な論点整理とりまとめ・パブリックコメント実施 http://www.meti.go.jp/committee/sankoushin/shojo/kappuhanbai/report_01.html
第8回(2月17日)	(1)「中間的な論点整理」に関するパブリックコメントの結果及び今後の検討について (2)加盟店調査の実施主体等について
第9回(3月16日)	(1)個別信用購入あっせんにおける規制対象の見直しの要否について (2)取引の電子化に対応するための技術的事項について (3)「セキュリティ対策の方向性について」に係る状況について
第10回(3月28日)	(1)加盟店調査のあり方等について (2)セキュリティ対策のあり方について
第11回(4月30日)	イシューにおける相談・苦情対応の実態等を踏まえた措置のあり方について
第12回(5月28日)	(1)特定商取引に関する法律の検討状況及び割賦販売法における対応について (2)これまでの検討を踏まえた措置の方向性について