

## カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか？ ーキャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！ー

近年、キャッシュレスでの支払い手段が次々に登場しており、クレジットカードやプリペイドカードに代表される電子マネー等を利用する場面が多くなってきています。しかし、現金を用いず、インターネット上でもすぐ買い物できる等の利便性・効率性の陰で、最近、全国の消費生活センターや国民生活センターには、新しいタイプの消費者トラブルが寄せられています。例えば、様々な決済の仕組みの中に、問題のある業者が入り込んでいて、消費者トラブルが発生したり、プリペイドカード等を不正に取得しようとする悪質業者とのトラブルです。

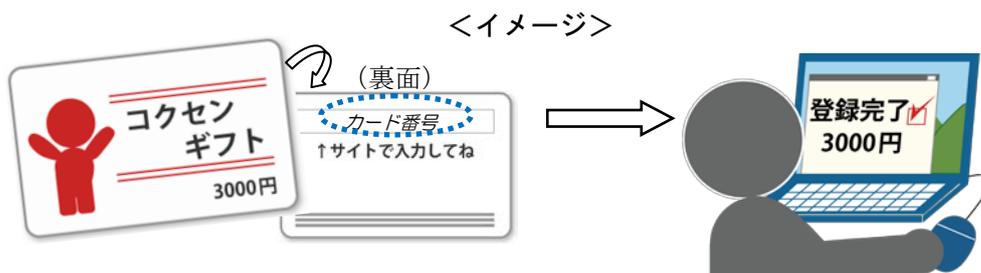
2020 年に東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、訪日外国人の増加も予想され、今後より一層キャッシュレス社会の進展が図られようとしています。急速に発展し続けるこれらの便利な決済手段について消費者は必ずしも十分に理解できているとはいえません。

そこで、新たな相談事例を中心にまとめ、消費者に注意を呼びかけます。

### 1. 最近のプリペイドカードとは

プリペイドカードとは、事前にバリュー（価値）をチャージ（購入）することで、商品やサービスの支払いとして利用できるものです。カードを持つための審査はないため誰でも簡単に持つ無記名のカードが多く、第三者にギフトとして渡すものもあります。

近年、チャージした価値をプリペイドカード発行会社が保有するサーバで管理する「サーバ型」のプリペイドカードが増えており、この場合、カードそのものがなくても、カード番号だけで利用することができます。さらに、国際ブランド<sup>1</sup>のロゴがついているお店で広く利用できるプリペイドカードや、メールアドレスだけでやりとりできる番号等だけが発行される電子ギフト券もみられます。



<sup>1</sup> VISA、MasterCard、JCB 等、世界で決済システムを提供している会社のこと。

## 2. 相談事例

### (1) プリペイドカード等を不正に取得しようとする悪質業者とのトラブル

#### **【事例1】指示されるままにコンビニで支払い、相手の電子マネーにチャージしてしまった**

深夜に携帯電話でインターネットを見ていたとき、アダルトサイトにアクセスした。クリックした覚えはないのに登録完了となった。「クーリング・オフはこちら」という表示とメールアドレスがあったので、「登録した覚えはない」と2回メールを送ったが、返信がなかった。そこで問い合わせ番号に電話すると、男性が出て「有料であることは小さく書いてあり、契約が成立している。すぐに払ってくれば半額で済むが、支払いが長引けば高額になる」と言われた。有料であるという記載を見た記憶はなかったが、怖くなった。一度払えば終わりだと思い、相手に言われるままコンビニに行き、端末の前で携帯電話から指示された通り、アダルトサイトが保有する電子マネー（プリペイドカード）に関する数字を入力する等した後、端末から出てきたレシートに記載された合計約10万円をレジで支払った。帰宅して冷静になると、不信感が出てきた。返金してもらえないか。（2014年9月受付 50歳代 女性 和歌山県 家事従事者）

#### **【事例2】指示されるままにクレジットカードで電子ギフト券を購入して業者に送ってしまった**

街を歩いていたら、モデルの仕事をしていないかと声をかけられ、事務所にし向くと、「提携しているエステ店に行けば無料で脱毛エステが受けられる」と言われ、話を聞きに行った。すると「うちはアクセサリーの販売会社で、購入者に対し無料でエステの施術をしている。今後、店の知名度を上げるため、売上高を大きく見せたい。キャッシュバックを行うので、あなたに負担はない」と言われた。負担がなく、エステも無料で受けられるのであればよいと思い、ダイヤのネックレスを約120万円で契約した。指示されるままに、販売会社のパソコンを使い、メールで送ることができる電子ギフト券をクレジットカードで購入して支払った。施術はその日に別の場所で1回受けた。その後、クレジットカード会社からの請求がきているが、商品も届かないし、キャッシュバックもない。だまされたのだろうか。

（2014年9月受付 20歳代 女性 千葉県 給与生活者）

### (2) その他、様々な決済手段に入り込む悪質業者とのトラブル

#### **【事例3】偽物のため返品希望を伝えたが対応されない**

インターネット通販で、ゴルフクラブのセット計11本とクラブカバーを約9万円で売っていた。ホームページの日本語が少しおかしいと感じながらも注文し、クレジットカードで決済した。中国から商品が届いたが、保証書が付いておらず、クラブカバーも注文したものと違っていった。インターネットで偽物の可能性について調べたら、ブランド名の文字がにじんでいる、品質保証シールが貼られていない、など偽物の条件に合っていた。10日以内で「未使用」であれば返品対応するとサイトに表示があったので、受け取ってすぐに返品返金を希望する旨をメールしたところ、「品質には自信があるので一度使ってみて」と返信があった。使用したら返品できなくなる。再度、返品要望を送ったがまだ返信がない。（2014年7月受付 30歳代 男性 秋田県 給与生活者）

#### **【事例4】返金保証付きの情報商材を買ったが広告通りの収入が得られない**

インターネットでもうかる方法を調べるうちにアフィリエイトに関する情報商材の購入を勧めるサイトを見つけた。自身のホームページでビジネス商材を広告するとアフィリエイト収入が手

元に入るという。広告する商材は、ビジネス分野で定評のある人物のものだった。アフィリエイト事業の方法等、全面的なフォローが得られ、その上「助言通りに進めて、90日間1円の収入も得られなければ商材代金は全額返金する」と言う。すっかり信用し、約4万円をクレジットカード一括払いで決済して、その情報商材を購入した。メールで来た情報商材をダウンロードし、助言通りに作業をした。それから2カ月経つが、広告収入はまったく入らない。当初はフォローのメール等も来たが最近は何の連絡も来ない。先日決済したクレジットカード代金が引き落とされたが、このまま続けてもしかたがない。業者に返金保証を受けられるか確認しようと電話をかけたが、連絡先携帯電話の番号はいくらかけても誰も出ない。返金してほしい。

(2014年10月受付 40歳代 男性 宮崎県 自営・自由業)

### 【事例5】ブランドのスニーカーを購入したのに偽物が届いた

インターネット通販でブランドのスニーカーを注文した。支払いは、携帯電話会社から通信料と共に請求される方法で支払った。後日、届いた商品を確認すると、作りも荒く、調べてみると、そのブランドの正規店では販売されていないものだった。店の返品・交換規定では「いかなる理由でも、交換や返品等は受付しません」と記載があったが、正規品でないなら返品したい。

(2013年12月受付 30歳代 男性 栃木県 給与生活者)

## 3. 消費者へのアドバイス

### (1) 表示や金額をしっかりと確認した上で、支払い手続きを行う

キャッシュレスでの支払い手段は、いずれも簡単に支払い手続きが完了する大変利便性が高いものです。安易に手続きをしてしまいトラブルとなったという相談が複数寄せられていますので、商品やサービスの代金を支払う際には、金額等を十分に確認した上で、慎重に支払いの手続きをしましょう。特に、実物を見られないインターネット通販においてはサイトの記載（業者の連絡先が不明瞭ではないか、日本語がおかしくないか、など）もよく見るのが不可欠です。

### (2) 絶対に、口頭やメール等でプリペイドカード番号を業者に伝えたり、指示された番号にチャージしたりしない

プリペイドカードは匿名性が高いサービスであるため、誰がチャージ（購入）し、利用したのか分からないカードです。そのため、いったん、相手にカード番号を伝える等して渡したバリュー（価値）を取り戻すことは大変困難となります。

業者に指示されたとしても、絶対に、プリペイドカード番号を伝えたり、指示された番号にチャージしたりしないようにしましょう。

### (3) プリペイドカード番号を伝えたり、指示された番号にチャージしてトラブルとなった場合には、早急にプリペイドカード発行会社に連絡する

トラブルに気づいた場合には、プリペイドカードを購入したことを証明するレシート等を保管した上で、早急にプリペイドカード発行会社に連絡をしてください。

悪質業者は、消費者からプリペイドカード番号等を聞く等してバリュー（価値）を取得した後、すぐに利用してしまうため、プリペイドカード発行会社が確認した時には、すでにバリュー（価値）がなくなっている場合が多くみられます。しかし、プリペイドカード発行会社への

連絡が早ければ、悪質業者が利用する前に使用を停止することが可能な場合もあります。もちろん、使用の停止ができたとしても、プリペイドカードは、原則、チャージした金額を購入者等に払い戻すことが難しいサービス<sup>2</sup>ですが、悪質業者へのお金の流れを止めることも重要となります。

**(4) 不安に思ったりトラブルにあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談する**

近年、様々な決済サービスが拡大しており、消費者は、現金で支払うだけでなく、様々な支払手段を選択できるようになりました。その中で、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

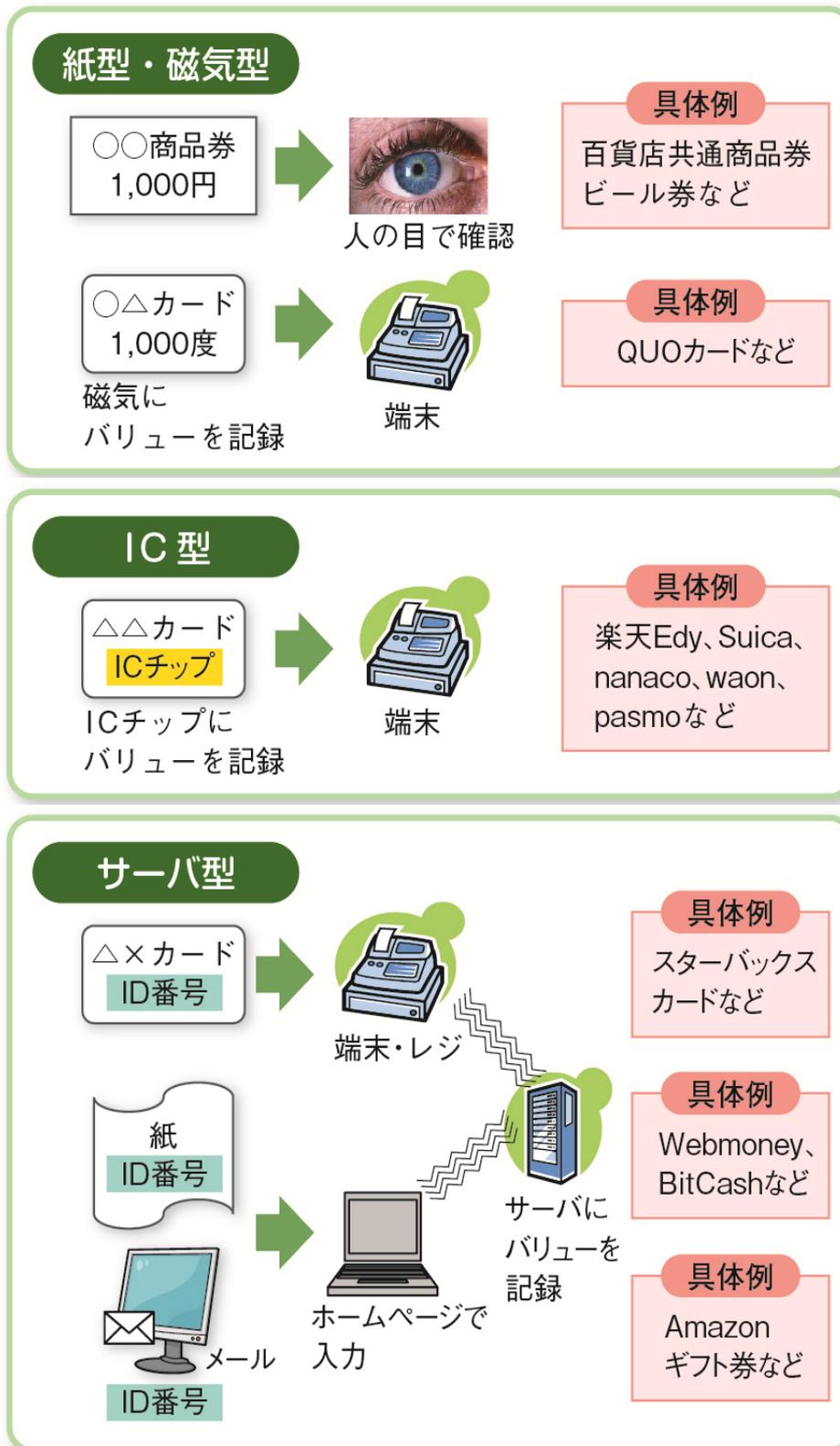
#### 4. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者政策課
- ・ 内閣府消費者委員会事務局
- ・ 経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課
- ・ 金融庁監督局総務課金融会社室
- ・ 一般社団法人日本クレジット協会
- ・ 日本クレジットカード協会
- ・ 一般社団法人日本資金決済業協会

---

<sup>2</sup> 資金決済法第20条において、発行の業務を廃止した場合等には払戻しを義務付けるとともに、その他の場合については原則として払戻しを禁止している。ただし、「払戻金額が少額である場合、その他の前払式支払手段の発行の業務の健全な運営に支障が生ずるおそれがない場合」に限り、前払式支払手段発行者の判断において、払戻しを行うこともできるとしている。

図. プリペイドカードの種類（価値を記録する場所）



(国民生活 2013年12月号「プリペイドカード 基礎知識と新たな動き」より抜粋)  
<http://www.kokusen.go.jp/wko/data/wko-201312.html>