

速報！！ 「キャッシュレスでの買い物トラブル 110 番」の実施結果報告

近年、全国の消費生活センターには、現金を用いない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、多様な決済手段に関する相談が寄せられています。現金を用いない“キャッシュレス決済”は、現金を持ち歩かずにカードやスマートフォンで買い物できる手軽さから、今後、身近な決済手段としてより多くの消費者が利用すると思われます。一方で、悪質商法に利用されたり、複雑な仕組みを理解しないまま支払ってしまったことによるトラブルや、決済手段への不安についての相談も寄せられています。

そこで、国民生活センターではキャッシュレスでの買い物に関するトラブルの問題点、課題などを洗い出すため、平成26年11月21日（金）から22日（土）にかけて、「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」を実施し、2日間で合計67件の相談が寄せられました。その結果を報告します。なお、今後、詳細な分析を行い報告する予定です。

1. 実施概要

実施日：平成 26 年 11 月 21 日（金）～22 日（土） 2 日間
相談受付時間：10：00～16：00
場 所：国民生活センター相談情報部（特設電話回線を設置した）

2. 相談件数

本 110 番で受け付けた相談は、21 日（金）に 41 件、22 日（土）に 26 件、合計 67 件でした。

3. 相談の傾向

寄せられた67件の相談のうち、キャッシュレスでの買い物に関する相談は45件ありました。この他にキャッシュレス決済自体に関する相談が8件ありました。以下、キャッシュレスでの買い物に関する相談（45件）につき分析を行いました¹（2014年12月16日現在²）。

（1）契約当事者の属性等（不明・無回答を除く）

40歳代、50歳代の相談であわせて約半数を占めていますが、10歳代から80歳代という幅広い年代から相談が寄せられました（図1）。平均年齢は49.4歳でした。性別を見ると、女性が61.9%、男性が38.1%でした。また、19都道府県から相談が寄せられました。

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）の入力項目とは別に、今回特別に集計項目を設けた。

² 「契約内容を把握していない」「契約内容の確認に時間を要する」等の相談が複数寄せられているため、今後の分析や相談者への聞き取りの過程で、内容が変更になる場合がある。

(2) 相談内容（決済手段別、商品・役務別）

決済手段別では、クレジットカードやキャリア決済³等に関する「後払い」が33件と最も多く、次いでプリペイドカード（電子マネー）等に関する「前払い」が10件、代引きや口座振替等に関する「即時払い」が2件寄せられました（図2）。

図1. 契約当事者年代別割合（n=40）

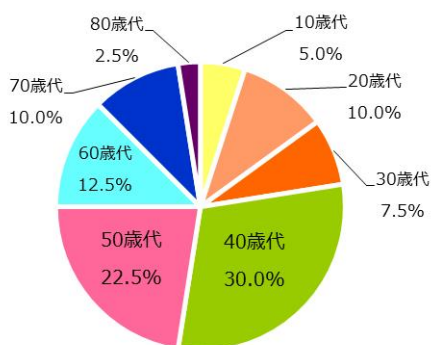
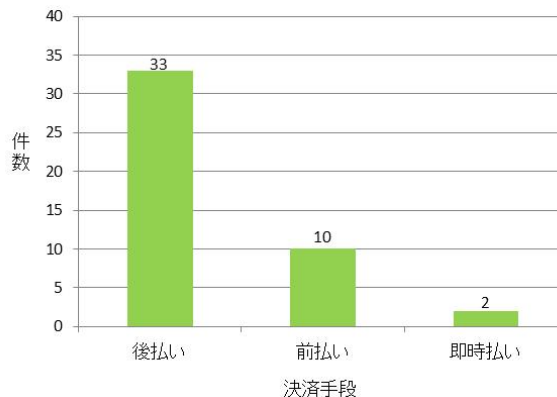


図2. 決済手段別件数（n=45）



商品・役務別では、「運輸・通信サービス」（アダルト情報サイトやインターネット通信サービス等）が20件と最も多く、「金融・保険サービス」（電子マネー等）が5件と続きました。

なお、キャッシュレス決済自体に関する相談（8件）については、「クレジットカード」に関する相談が4件、「プリペイドカード（電子マネー）」に関する相談が4件寄せられました。内容は、決済手段の仕組みに関するものや、利用に際しての注意点等でした。

4. 主な相談事例

【事例1】インターネット通販でクレジットカード決済をしたが、商品が届かない

ショッピングサイトでブランドバッグが3個で3万8000円だった。クレジットカードの翌月一括払いで購入したが、商品が届かない。改めてサイトを確認したら、住所は国内だが番地の記載はなく、サイトへの連絡手段はメールしかない。クレジットカード会社に連絡したら、すでに代金はサイトに払われていることや、直接の加盟店ではないので調査には時間がかかること、いったんお金を引き落してからの対応になることを言われた。どうすればよいか。

（契約当事者：50歳代、女性）

【事例2】SNSで知り合った女性から頼まれてプリペイドカードを購入してしまった

無料通話アプリで知り合った女性と親しくなった。女性から頼まれ、よくわからないままにコンビニエンスストアで指定されたプリペイドカードを2回にわたり、計8万円分を購入した。また、プリペイドカードに記載されていた番号も女性に伝えた。「また買ってほしい」と言われたので、何に使うのか尋ねたところ、突然女性の態度が変わり、だまされたことに気付いた。

（契約当事者：40歳代、男性）

【事例3】インターネットオークションで落札し、キャリア決済で支払った商品が届かない

インターネットオークションでクレジットカード会社のギフト券5万円分を4万6500円で落札し、発送方法も選択してキャリア決済したが、ギフト券が届かない。業者に連絡したが、「当社はきちんと発送した。配送途中の事故で当社に責任はない」と言われた。

（契約当事者：30歳代、男性）

³インターネットで購入した各種代金を、携帯電話やインターネット回線利用料と合算して支払うことができる決済サービス

5. 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決済手段は、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に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クレジットカードやキャリア決済等で支払う際には、金額や支払い先の事業者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相手に伝えたり、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、利用したのかわ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。

相手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、指示された相手の番号にチャージしないようにしましょう。

(3) 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、様々な決済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。

6. 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