

特集

3 相談事例から考えるキャッシュレス決済

国民生活センター相談情報部

はじめに

最近、現金による支払い以外に、クレジットカードやプリペイドカード(電子マネーを含む)等に代表されるキャッシュレス決済を利用できる場面が多くなってきました。ところが、全国の消費生活センター等には、実店舗だけでなく、インターネット上でも簡単に利用できるキャッシュレス決済が悪質商法（か）に係わる支払手段として利用されたり、しくみを理解しないままに支払ったりすることによって生じた消費者トラブルの相談が多数寄せられています。

そこで、最近の相談事例を紹介するとともに、トラブル解決のため、決済サービスのしくみや関係する業者等の役割や責任を整理し、消費者トラブルの解決や拡大・未然防止のために各社とどのように関わることが必要かを考えていきたいと思えます。

なお、本稿では決済に焦点を当てますが、本来、契約当事者間で生じたトラブルの解決をめざすことが原則となります。そのためまずは、消費者から取引に関する詳細な聞き取りや書類等の確認を行うことから始めることになります。

クレジットカードで支払った事例

事例 1 インターネット通販でゴルフクラブのセットを見つけ、クレジットカード払いで注文した。中国から商品が届いたが、偽物のようなだったので、業者に連絡すると、「品質には自信がある。一度使って

みて]等と言いつつ返品に 응じず、その後、業者と連絡が取れなくなった。どうしたらよいか。(30歳代 男性)

■ トラブルの解決に向けて

1. 関係者の整理

クレジットカード取引は、主に図1のようなしくみになっており、各社が、業務を分担しています。まずは、この図を参考に関係者を整理します。各社の業務内容を十分に踏まえ、「消費者との関係」「できることは何か」等を正確に整理したうえで、情報提供やトラブル解決に向けた協力を依頼します。

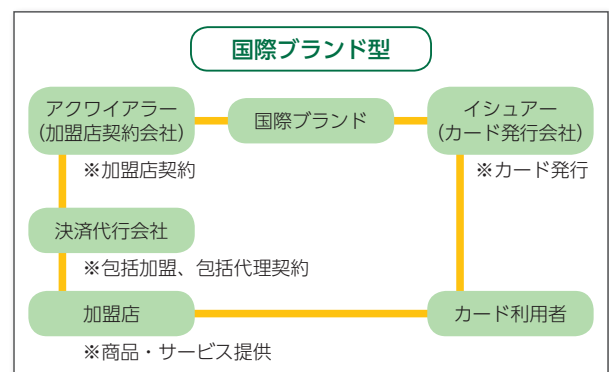


図1 国際ブランド型のしくみ

2. 各社の主な業務内容と相談処理

①イシューアー(カード発行会社)

クレジットカードを発行して消費者に貸与し、消費者がクレジットカードで支払った代金を請求する会社です。カード裏面に連絡先等の記載がありますので、まずは、消費者に確認を求め等して正確にイシューアーを把握します。そのうえで、イシューアーからの請求に「不明な点がある」「請求に納得できない点がある」等の場合

には、イシューアにトラブルの状況や問題点を伝え、消費者トラブルを解決するためには情報が必要という点から“調査”等の協力を依頼することとなります。

2カ月を超える支払いについては、割賦販売法上の抗弁の主張が可能となる場合もあります。

②アクワイアラー(加盟店契約会社)

クレジットカードの利用を受け入れる加盟店と契約している会社です。イシューアと同一の会社である場合を除き、消費者とは契約関係がありません。また、相談処理の過程において、アクワイアラーが判明することは稀^{まれ}です。しかし、アクワイアラーは、消費者トラブルを生じさせている業者と加盟店契約をしています。

決済にかかる関係者の中で、消費者側からトラブル発生情報を伝えることができるのは、原則、イシューアのみになります。そこで消費生活センター等に問題のある加盟店に関する相談が寄せられた場合には、同種トラブルの拡大・未然防止の観点から、イシューアを通して、アクワイアラーに当該加盟店の情報を伝えてもらうという意識をもつことも重要となります。

③国際ブランド

世界規模で展開する決済ネットワークを所有、または管理、運営し、イシューアとアクワイアラー間の取引・精算の仲介、取引に関する運用規定(チャージバックルール等を含む)の制定等を行っています。

④決済代行会社

会社によってさまざまなサービスを提供していますが、本稿では、大きく2つに分類します。

まずは、個々の店舗に代わりアクワイアラーと包括加盟店として契約を結ぶ決済代行会社(包括契約型)、次にアクワイアラーと直接加盟店契約を結ぶ個々の店舗へ必要となる決済インフラを提供する決済代行会社(包括代理型)です。

国内店舗を海外アクワイアラーにつなぐ決済代行会社は前者が多く、国内店舗を国内アクワイアラーにつなぐ決済代行会社は後者が多いよ

うです。また、前者では、決済代行会社はクレジットカード取引における契約当事者(利用店舗)となりますので、必要な場合には、解決に向けた対応を求めることとなります。一方、後者は、消費者との契約関係がなく、多くの場合、存在が判明しません。それでも、存在が判明した場合には、決済情報の確認等、必要に応じた協力を求めるケースもあります。

プリペイドカードで支払った事例

事例2 無料の出会い系サイトを利用していたが、途中から、相手とやり取りを続けるにはポイントを購入する必要があると言われた。コンビニの端末でプリペイドカードを購入するよう指示され、サイトの決済画面に、購入したカードの番号を入力した。その後、相手がサクラだと気づいた。返金してほしい。(10歳代 男性)

事例3 スマートフォンに有料サイトの料金を請求するメールが届いた。心配になり、メールを送ってきた業者に電話をすると業者から「約50万円の未納料金がある。今日中に払わないと裁判にする」と言われて怖くなった。業者に言われたとおりにコンビニの端末で数千円のプリペイドカードを約70枚、約50万円分買い、番号が分かるようにして業者にファクスした。冷静になるとだまされたと思う。返金してほしい。(20歳代 男性)

■トラブルの解決に向けて

1. 確認すべき点

まずは、消費者が利用したプリペイドカードの発行会社やカード名を明確にしたうえで、その購入(チャージ)の方法や、業者への支払い手順を正確に聞き取ることが重要となります。

①購入(チャージ)方法

最近、プリペイドカードはインターネットやコンビニ等の店舗で多く販売されており、クレジットカードや現金で購入できます。また、店舗においては、店頭で陳列されているカードを購入する場合と、キオスク端末等と呼ばれる端末を操作して購入する場合があります。

②業者への支払い方法

事例2のように、オンライン決済画面に購入したプリペイドカード番号を入力して支払う場合と、**事例3**のように、購入したプリペイドカード番号を業者にファクスやメール、写真等で伝えるよう指示される場合があります。

事例2の業者が加盟店となるために、イシューアと契約を結んでいるのに対し、**事例3**の業者は誰も加盟店契約を結んでいません。プリペイドカードの匿名性の高さや利便性を悪用し、消費者から価値をだまし取っています。

2. 関係者の整理

プリペイドカード取引のしくみは、主に自社型、第三者型(図2)に加え、国際ブランド型(図1)のいずれかに分類することができます。

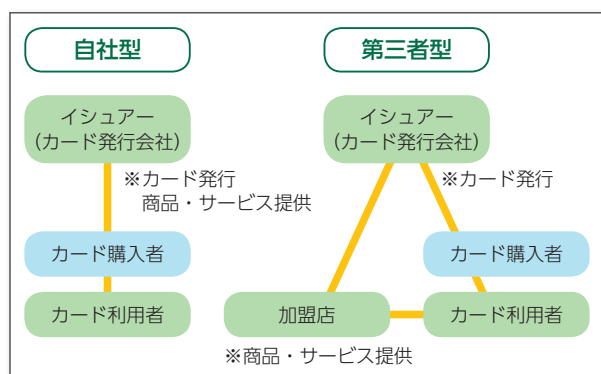


図2 自社型、第三者型のしくみ

3. 各社の主な業務内容と相談処理

各社の主な業務内容や消費者との関係はクレジットカードの事例で整理した内容とほぼ同じです。しかし、プリペイドカードは、クレジットカードと異なり、購入時・使用時の審査等がないため誰でも簡単に購入・使用することができます。さらに前払いであるため、消費者が購入した価値を発行することがイシューアの主な

業務となります。そのため、クレジットカードと比較して、価値の発行後に発生したトラブルに関する相談窓口等の体制が必ずしも十分ではないと思われるケース、調査等の対応が十分になされないケースがみられます。しかし、あっせん等では引き続き、トラブルの状況をイシューアに伝え、必要に応じて調査等を依頼していくことが必要ではないかと思われます。

最後に

キャッシュレス決済は消費者にとって大変便利な決済手段です。しかし、これら決済手段には非常に多くの関係者が、業務と責任を分担しています。そのためトラブル発生時、取引の関係者を即座に正確に把握し、その役割や責任分担を整理することは非常に難しい作業となります。相談を受け付けた際には、これまで以上に、消費者、契約先の事業者から十分な聞き取りを行うとともに、トラブルの拡大・未然防止の観点から、その他の関係者とも冷静に対話を続けることが重要となります。

今回はキャッシュレス決済として代表的なクレジットカードとプリペイドカードを取り上げましたが、他にもさまざまな決済手段があります。

消費者にはトラブルにあわないためにも、利用している決済手段について自らも学ぶ姿勢が求められます。それでも発生するトラブルについて消費生活センター等は、あっせん等を通して関係者と対話を続け、情報収集等に努めるとともに、消費者トラブルについての理解を求めることは重要な作業です。

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けたキャッシュレス決済のさらなる発展のために、消費者側を含めた、関係者全員で情報共有等を行い、悪質業者を早期に排除できる決済のしくみを構築することで、今後、よりいっそう、利便性と安全性のバランスのとれた決済サービスとなっていくことが望まれます。