

特集

非

## 3

クレジットカード取引における  
消費者トラブルの現状と今後の課題

国民生活センター 相談情報部

クレジットカード取引を  
取り巻く現状

近年、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)等のキャッシュレス決済を利用する場面が多くなりました。特にクレジットカードは、実際の店舗はもちろん、インターネット取引の増加に伴い利用がさらに広がっています。

消費者がクレジットカードを積極的に利用する背景には、利用可能な場所が増えたことだけでなく、マンスリークリア(翌月一括払い)であれば手数料なしで利用できることや、手元に現金がなくても比較的高額な買い物ができること等が挙げられます。加えて、利用金額に応じたポイントが付与されたり、さまざまな特典やサービスが受けられたりすること等も影響していると考えられます。

このように、利便性の高い決済手段として利用が増加したクレジットカードですが、全国の消費生活センター等では「契約した商品・サービスに対し、クレジットカードで支払った結果、利用店舗(クレジットカード加盟店)とトラブルになった」等の相談が増加しており、2010年度に寄せられた相談件数34,950件と比べて2014年度は55,572件と約1.5倍になっています\*1。

\*1 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)に登録された相談件数(2015年5月末日までの登録分)。

\*2 PIO-NET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)。



## 消費者相談の詳細分析

## (1) 分析概要

国民生活センターでは今後の法規制や行政機関や事業者等の関係各所に求められる取り組み等を検討するため、2009年および2014年の8~10月に受け付けた相談のうち、消費生活センター等であっせんを行った相談事例の内容について詳細分析を行いました(表)。その結果をもとに、クレジットカード発行会社(以下、イシューア)、加盟店契約会社(以下、アクワイアラ)等の現状と課題を検討しました。

## (2) 結果概要

相談内容を、A) 違法な取引の可能性が高い、B) 本来予定された販売・役務提供の不履行、C) 事業者による説明と提供された商品・役務との

目的・概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 消費者苦情の内容を把握する</li> <li>● 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</li> <li>● 消費者苦情に対する関係各社(イシューア、決済代行会社、販売店)の対応を把握する</li> </ul>
分析事例*2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 期間 2009年8月~10月、2014年8月~10月に受け付けた相談</li> <li>● 対象               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 決済手段: クレジットカード*3</li> <li>・ 消費生活センターで「あっせん」を行った相談事例</li> </ul> </li> </ul>
分析方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● キーワード等による統計分析</li> <li>● 相談概要、処理概要の内容分析(1件ずつ目で見て分析)</li> </ul>
事例数	2009年 1,558件 2014年 2,782件 合計 4,340件

表 分析の実施概要

\*3 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」(改正前割賦法第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」(割賦法第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カ月内払い」(2カ月未満の販売信用)の事例を分析対象とした。

相違、D) サクラサイトの疑いのある出会い系サイト、E) その他、と分類したところ、2009年から2014年にかけて、以下のような変化がありました。

- ① A) は、2009年の事例にはみられないが、2014年には、若干の事例がみられた。
- ② 全体の構成比率をみると、D) がやや減少し、E) がやや増加したが、いずれの年もA)～C) がら割以上を占めていた。

通常、あっせんの過程において、アクワイアラーがどの事業者か分かる事例は少数ですが、それでも、アクワイアラーが国内の事業者であると合理的に推認できた事例は、どの事業者がアクワイアラーなのかが不明な事案も含めた全体の15～20%程度ありました。

その他、消費生活センター等、イシューア、アクワイアラー、決済代行会社、加盟店それぞれの現状は図のとおりでした。



### 今後の課題と展望

クレジットカード取引における消費者トラブルは年々、増加しており、トラブルを未然に防ぐための啓発や消費者教育等の充実は必須といえます。しかし、消費者が注意したとしても、消費者トラブルを発生させる悪質業者が「加盟

店」として入り、その数が増加しては、消費者トラブルをなくすことはできません。

そこで、消費者教育等と同時に、早期かつ継続的に悪質加盟店を排除していくしくみ作りが必要となります。具体的には、「消費者、あるいは消費者からの相談を受け付けた消費生活センター等がトラブル発生情報をイシューアに伝え、イシューアはアクワイアラーとその情報を共有する、アクワイアラーはそれをきっかけに加盟店調査を行い、悪質業者であれば早期排除に結び付ける」という、情報が関係機関に円滑に流れるしくみです。

加えて、イシューア、国際ブランド、アクワイアラー間における、よりいっそうの充実した双方向の情報連携や、その情報を蓄積し、継続的に活用するしくみの構築も求められます。

インターネット取引等の増加により、クレジットカードの利用は今後も拡大することが予想されます。クレジットカードが、さらなる利便性と安全性のバランスを兼ね備えた決済サービスになるために、カード決済サービスを提供する事業者だけでなく消費者、消費生活センター等を含めた情報連携を推進し、悪質業者を適切に排除するしくみを有効に活用していくことが望まれます。

消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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や定期的な情報共有を行っている。全国で年間5万件起こるクレジットカード決済にかかわる相談を受け付け、必要に応じて、解決をめざし、平均1～3カ月かけてあっせんしている。</li> </ul>
イシューア	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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い合わせを受け付けており、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。</li> <li>● 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、さらに当事者間の交渉等に必要情報(アクワイアラーからの調査結果等)の提供が十分とはいえない場合がある。</li> </ul>
アクワイアラー 決済代行会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一定の加盟店審査/調査を実施していると思われる。</li> <li>● 継続的に発生するトラブル情報がみられる場合、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や決済代行会社ごとの対応の違いが懸念される。</li> <li>● 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。</li> </ul>
加盟店	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>

図 クレジットカード取引にかかわる関係事業者等の現状