

# 相談を受ける際のポイント(1)

山本 正行 Yamamoto Masayuki 山本国際コンサルタンツ代表  
明治学院大学・関東学院大学講師、決済サービス事業の企画、戦略立案を専門とするコンサルタント。消費生活相談員を対象とした研修も実施。講演、執筆多数

キャッシュレス決済が絡む消費生活相談に臨むに当たって最も重要なことは、キャッシュレス決済まわりを中心にトラブルとなった取引の全体像が把握できるかどうかです。相談者の説明には不正確な点も多く、また十分な情報が提供されないことも多いと思います。そういう場合には、一つ一つの決済にとらわれることなく、できるかぎり全体を俯瞰<sup>ふかん</sup>してみても取引の流れを把握するよう心がけるとよいでしょう。全体像を把握していく過程では、相談者が巻き込まれた事象の一つ一つをつないでいきますが、つながらない部分が残る場合は全体の解釈に間違いがあるか、相談者が説明していない事実が隠されている可能性もあります。

よく受ける相談に、「絶対にあり得ないことが起こった」という話があります。ここは冷静に考えていただきたいのですが、本来、「あり得ないこと」は起こらないものです。相談者からは「いつ」「どこで(ネットの場合はサイトやアプリ)」「誰が」「何を」「なぜ」「どのように」(いわゆる5W1H)の順に事象や行為面からの事実確認を優先してください。最近の消費者の多くがスマホを用いていますから、スマホをどう操作したのか、スマホで何をしていたようになったのか、などの経緯(なぜ、どのように)をつかむことも重要です。

最終的に、確認できた事実を時系列に並べて全体像を把握していきます。事実が繋がらず、流れが把握できない場合には、何らかの誤解があるか、相談者が認識していない事実が隠されていることを疑ってください。

## 最初にすべきこと

全体像を把握するには事実を示す証拠(エビデンス)が重要です。

例えば、クレジットカードなどの利用明細、注文時のメールやSNSのメッセージなどがそれに当たります。特にメールやSNSなどのメッセージには、購入した(はずの)商品やサービスが金額とともに表記されている可能性もあります。さらにメールやメッセージには受信した日時(タイムスタンプ)が正確に記されますので、それらも重要な証拠となります。

## 決済手段の仕分け

全体像の把握がすんだら、キャッシュレス決済の手段やそれに用いられたスマホ、パソコンなどを仕分けてみます。特に最近はスマホやデジタルプラットフォームの浸透によって1つの取引にキャッシュレス決済が重層化して用いられる傾向がありますから、この「仕分け」は重要です。

典型的な2つの例を見てみましょう。

### ① スマホでゲーム課金

ゲーム課金はスマホプラットフォームを通じてキャリア決済で支払い。キャリア決済は最終的に翌月にクレジットカード払いとなっている。

### ② URLがメールで送られてきてカード決済

販売業者と相談者が何らかのやりとりを行った結果メールが送られ、メールに記載されているURLをクリックし、国際カード(クレジットカード)で支払った。この場合スマホだけでなくパソコンを用いている可能性もある。

この2つを例に仕分けの方法を述べていきます。

まず④はキャッシュレス決済が、①キャリア決済 ②クレジットカードの2つに重層化した典型例です。この取引の直接の決済手段は、キャリア決済とクレジットカード決済のどちらでしょうか。言うまでもなく、それは最初に用いたキャリア決済であり、クレジットカードは直接の決済手段ではなく、あくまで二次的な決済手段です。

契約上の責任はともかく、この場合、取引の時点で用いられた決済手段はキャリア決済なので、まず販売業者、そしてキャリア決済を提供する通信事業者との交渉を優先するのが妥当です。二次的な支払手段に過ぎないクレジットカードのイシューアは、この取引に関して当事者意識が少なく、またクレジットカード取引としてみれば、キャリア決済の請求をクレジットカード払いで処理しただけですので、元となる取引の妥当性などを評価することも難しい立場にあります。

次に⑤を見てみましょう。⑤は「メール内のURL」が鍵で、これがPayPal、Stripeなどの決済サービスを用いた請求である可能性があります。しかし、相談者の多くはそれを意識せず、クレジットカードで支払ったと認識していることも多いので注意が必要です。この場合には、販売業者と相談者の間にメールで請求が可能な決済方法(メールリンク決済)を提供する決済機能プラットフォーム\*(以下、プラットフォーム)であるPayPal、Stripeなどの存在が考えられます。このような取引では本来の販売業者はプラットフォームの利用者なのですが、プラットフォームもアクワイアラーとの契約上、販売業者(加盟店)の役割の一部を担う場合もあります。つまり販売業者は販売するマーケットプレイスを提供するという意味で販売業者であり、そこで販売するプラットフォームの利用者も販売業者となる

わけです。そうなればこの例は販売業者が重層化するという特異な状態にあるともいえます。

もう1つ、プラットフォームが入った場合、その結果支払いがされたクレジットカードのイシューアに当事者意識が薄いという点も認識しておくべき傾向です。クレジットカード会社(イシューア)から見てこのような取引は「プラットフォーム上で何らかの支払いに用いられた」としか認識できません。言い換えれば、PayPalなどのプラットフォーム事業者が関与した取引について、クレジットカードのイシューアは当事者ではなく、二次的な立場にあるともいえます。実際に、チャージバック処理を依頼してもプラットフォーム事業者に受け入れられない場合が多く課題でもあります。

### 交渉先の絞り込み

決済手段の絞り込みがある程度できたら、交渉先を絞っていきます。言うまでもないことですが、トラブルの原因を生んだ取引が原点ですので、取引の相手である販売業者が第一の交渉先です。ところが、実態として最近の悪質な販売業者は顔が見えず連絡も取れないようなこともあります。そのような場合は、キャッシュレス決済を担う事業者に相談します。では、キャッシュレス決済を担う事業者とはどこでしょうか。その例を決済手段別に見ていきます。今回は国際カードが使われた場合を解説します。

### 国際カードが絡む取引の場合

まず①販売業者(加盟店)との交渉が優先されますが、販売業者が応じない場合などは②イシューア、また、取引に決済代行会社が発関しており、決済代行会社がどこかが判明している場合は③決済代行会社も交渉先になり得ます。この際にそれぞれの交渉先への依頼事項は次の

\* ウェブ版「国民生活」2023年6月号「多様化・重層化するキャッシュレス決済」第13回「プラットフォーム(1)」  
[https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202306\\_07.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202306_07.pdf)

とおりです(☒)。

☒ 国際カード取引の場合の交渉例

①販売業者(加盟店)

販売方法に問題がなかったか、約束されたサービス等が提供されているかどうか、説明の内容と実際の状況で異なる点を具体的に聞き取っておくことが重要です。

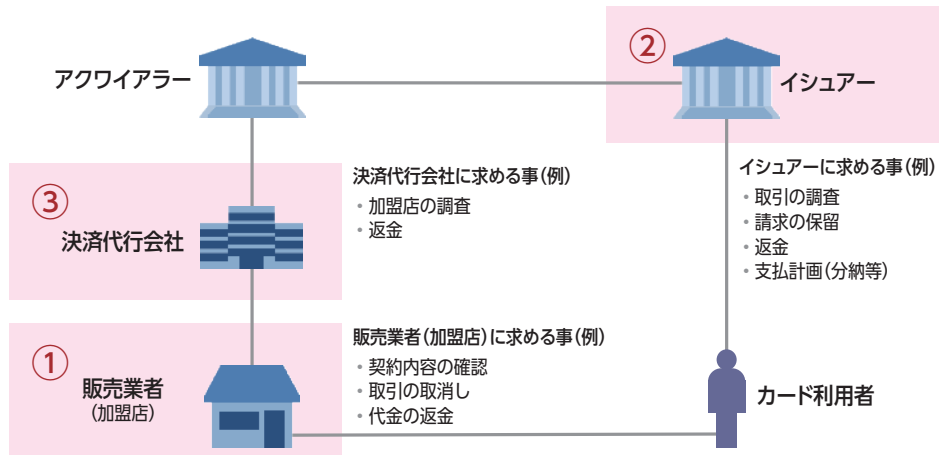
②イシューア

相談者、販売業者から聞き取った内容を正確に伝え、イシューアに取引内容の確認(調査)を依頼します。販売店の問題が明らかな場合は、合理的な理由(証拠)を添えてその旨を伝えます。クレジットカードで請求額が確定している場合は、調査を行う間、請求をいったん停止してもらえないか相談することも重要です。

なお、クレジットカード取引の請求停止措置を求める際に、割賦販売法による抗弁権の接続の対象ではない一括払いの場合に、後リボ設定を行って、イシューアに請求停止措置を強要するケースが一部にみられます。イシューアに支払い停止に応じてもらうために制度上の根拠を主張することが間違いとは言えません。しかし、請求の停止を求める目的で一括払いを後リボ設定によってリボ払いに変更する場合は注意が必要で、「イシューアから指示があった場合」に限定するようにしてください。その理由は、イシューアによっては、利用者が本来の目的ではなく、支払い拒否などの利己的な都合で後リボ設定を行った「信義に反する行為」とネガティブにとらえられることもあるからです。イシューアにそうとらえられると、後の対応が消極的になるなどマイナスの影響も考えられます。

③決済代行会社

相談者、販売業者から聞き取った内容を正確



※筆者作成

に伝えます。販売業者の問題が明らかな場合にその理由を伝えることもイシューアに伝える場合と変わりません。決済代行会社が販売業者の問題を認識した場合は、実際に代金の返金を受けられる事例が多いことも認識しておくべきです。

決済代行会社がどこか分からない、という声を聞くことがあります。その場合は類似した過去の相談事例の情報などから絞り込んでいくなどの調査が必要です。イシューアも決済代行会社がどこかを認識していない場合が多いですが、認識できている場合にはイシューアから聞き取れることもあります。

決済代行会社がどこかを見極めることは、国際カードや前払式支払手段などのトラブルではとても重要ですが、問題は確実な確認方法がないことです。相談員の経験や情報量が鍵ともいえますので、決済代行会社の情報はできる限り相談員の間でも共有するなどの工夫が求められるように思います。

国際カード取引の場合の交渉のポイントをまとめますと、イシューアには調査と請求の保留(停止)を依頼し、決済代行会社が関与していて、その連絡先が判明していれば、決済代行会社にも調査と可能な場合は返金を求める、ということです。