

苦情相談

国民生活センター 相談情報部

クレジットカードでの身に覚えのない旅行代金の請求



クレジットカードで利用した覚えのない旅行代金の請求があり、カード会社に調査を依頼したが返金等の対応がされなかった事例を紹介する。

相談内容

クレジットカード利用明細に利用した覚えのない2カ月前の旅行代金の請求があった。請求元の旅行会社に問い合わせをしようとしたが、連絡先が分からなかったため、カード会社へ連絡をした。カード会社は「調査して書面で回答する。調査に1~2カ月かかる。請求額はいったん引き落とすが、カードの不正利用と確認できれば返金する。カードは止めなくてもよいので、このまま利用できる」と言ったので、調査を依頼した。

1カ月後、カード会社から調査の結果として、「海外のホテルを予約し宿泊している。予約者氏名とカードホルダー（相談者）が一致しているので、自身で旅行会社に連絡をして不正利用だと伝えるように」という内容の書面が届いた。カード利用額は、海外ホテルの予約3件で、総額およそ9万円だった。

そこで、旅行会社に電話をして経緯を伝えると、「不正利用かもしれないが、カード会社から依頼がないと対応できない」と言われた。そのため、カード会社へ対応を頼んだが、「カード利用から既に3カ月を過ぎており何もできな

い。すぐにカードの利用を止めていればよかったが、申し訳ない」と言われた。

請求後すぐにカード会社に調査を依頼し、その際にカードの利用も止めなくてもよいと言われたのに、何もできないという対応はひどいと思う。返金してほしい。

(30歳代 女性 家事従事者)

結果概要

相談を受け付けた国民生活センター（以下、当センター）において、あっせん処理を行った。

相談者は4人家族で、過去にカード紛失等の事実はない。相談者が旅行会社に問い合わせた際、「ウェブサイトから予約する場合、カードのセキュリティコードの入力が必須である。何らかの理由でカード情報が漏れ、不正利用された可能性がある」と言われた。相談者から当センターへカード会社の調査結果を送ってもらったところ、海外のホテル3カ所で1人宿泊の利用があったとの内容だった。予約者属性はカードホルダーと氏名が一致していたが、宿泊日とされる日に相談者をはじめ家族全員海外渡航の事実はなかった（相談者がパスポートの写しを当センターへ提出して確認）。

一方で、カード会社が相談者から調査依頼を受けてからどのような処理をしたのかが明らかにされていないため、当センターはカード会社に対応を依頼した。

カード会社は、「一度調査をしており、これ以上は対応できない。国際決済ブランドのルールに基づいて決済されている」との回答であったが、再調査を強く求めたところ、カード会社において再調査を行うことになった。

再調査の結果、「3件のうちの1件については旅行会社を通してキャンセルされている。残る2件について、専門部署で検討した結果、不正利用の疑いが極めて高いという判断が出たので、返金手続きを行う。ただし返金に至った経緯の詳細は回答できない」とのことだった。なお、1件のみがキャンセルされている理由や経緯の説明もなかった。

前記のカード会社の回答について相談者も納得したため、相談処理を終了した。



問題点

●不正利用におけるカード会社の処理

国際決済ブランド*¹付きのクレジットカードでは、越境取引において不正利用が疑われた場合に国際決済ブランドのルールに基づく処理（伝票請求やチャージバック）*²を行うことがある（国内取引においても、国際決済ブランドルールに準じた処理を行うブランドもある）。また、カード会社が保険適用や損金処理等を行うことにより、消費者の負担なく救済が図られることもある。ただし、一般的にカード会社は

利用規約に免責条項を設けており、暗証番号が一致している取引については、カードホルダーは支払責任を免れないとされていることが多い。そのため、カード会社によっては、不正利用の可能性が高くても、カードホルダーのカード管理に責任があるとして、救済の措置が図られないことも少なくない。

●本件におけるカード会社の対応

カード会社は、国際決済ブランドルールに基づく処理で対応できる期限が過ぎていると説明したが、最初に問い合わせを受けた時点では対応が可能だったと考えられ、調査に2カ月を要し、調査結果が出た段階では対応できる期限を超過していた、という対応には疑問があった。カード会社は当初、「カード利用を止めなくても調査できる。調査に1～2カ月かかるが、その間もカードを利用できる」と回答している一方、後日になって「請求直後の時点でカード利用を止めていれば返金できた」と回答を翻していた。当センターはカード会社に対して、当初の回答は適切であったか質問をしたが、返答はなかった。

●まとめ

インターネットサイトに不正アクセスして、カード番号や有効期限などのカード情報を盗み出したり、インターネットサイトで利用者になりすましたりするなどの被害が引き続き発生している。利用者自身もカード管理や利用明細を確認するなどのセキュリティ対策を行う必要がある*³。

*1 国際決済ブランドとは、ビザ、マスターカード、JCBなどのロゴマークで象徴されるカードと、その背後にある決済システムや運営会社（国際決済ブランド運営会社）などを象徴する用語（ウェブ版「国民生活」2015年9月号「キャッシュレス決済入門」第2回より）。

*2 伝票請求とは、売上提示に疑義がある場合に、イシューアークワイアラーに詳しい内容を問い合わせるための処理。チャージバックとは、イシューアークワイアラーが問題取引と判断した売上提示について、アクワイアラーに代金の払い戻しを請求する処理。期限はチャージバックの理由により異なるが、売上提示からおおむね90日程度（ウェブ版「国民生活」2015年10月号「キャッシュレス決済入門」第3回より）。

*3 利用者自身でできるセキュリティ対策については、ウェブ版「国民生活」2017年6月号「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策」第1回「クレジットカードの不正使用とセキュリティ対策」を参照。
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201706_11.pdf