

平成 30 年度電話相談

契約トラブルなんでも 110 番  
報告書

令和元年 6 月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

## 目 次

I 実施目的	1
II 実施概要	1
III 実施結果	
1. 相談受付件数	2
2. 相談者、契約当事者の属性	2
3. 相談内容別分類	4
4. 販売形態	4
5. 信用供与の有無から見た支払い方法と支払手段	5
IV 支払い方法や支払い手段から見た相談事例と解説	
1. クレジットカード	6
(1) クレジットカード取引の仕組み	
(2) クレジットカードによる支払い方法の種類	
2. 個別クレジット	8
3. デビットカード	9
4. コンビニ後払い	9
5. 銀行ATM払い	11
6. 銀行引落し（口座振替）	11
7. 電子マネー	12
8. 資金移動サービス	14
8. 暗号資産（仮想通貨）	14
V まとめ	15

平成30年度

## 契約トラブルなんでも110番

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

### I 実施目的

本協会では今年度も「電話相談110番」を実施しました。本事業は、通年行っている週末相談室事業と同様に、消費者からの相談に助言やあっせん対応を行うことで個別の問題解決につなげるとともに、相談情報を集約・分析して問題があると認められることについては、関係する行政機関等へ提言や要望をすることにより制度改正等にも資することを目的としています。

今年度は、契約時のキャッシュレス化が徐々に進行している状況から、実際のところ消費者は支払い時にはどのような決済方法を選択しているのか、またそれぞれの支払いの場ではどのようなことが起きているのか、その実態を把握するため、「契約トラブルなんでも110番～支払い方法についても教えてください～」をテーマとして開催しました。

この報告書はこの「電話相談110番」に寄せられた情報を集計し、分析しています。

### II 実施概要

2018年11月10日から12月2日までの土曜日・日曜日に「契約トラブルなんでも110番」として相談を受け付けました。本協会が本部、関西、北海道事務所で行っている週末電話相談室と関東支部が担当して行いました。

【開催日】2018年11月10日（土）～12月2日（日）の土曜日・日曜日

【開催場所】全国3ヶ所（本協会事務所所在地の札幌、東京、大阪）

○北海道支部（土曜日のみ13:00～16:00） ☎011-612-7518

○関東支部（土曜日・日曜日10:00～16:00） ☎03-5614-0189

☎03-5614-0316

○関西支部（日曜日のみ10:00～16:00） ☎06-6203-7650

### III実施結果

#### 1. 受付件数

本報告書は電話相談 110 番開催時の相談受付件数 285 件

について分析を行いました。

#### 2. 相談者・契約者の属性

##### (1) 性別

表 1 相談者

性別	人数	割合
男性	132	46.3%
女性	144	50.5%
団体	9	3.2%
不明	0	0.0%
合計	285	100.0%

表 2 契約者

性別	人数	割合
男性	137	48.1%
女性	134	47.0%
団体	7	2.5%
不明	7	2.5%
合計	285	100.0%

相談者は、やや女性が多いものの相談者、契約者とも男女比に大きな差異は見られません。団体には事業者からの相談も含みます。

##### (2) 年齢別

表 3 相談者

相談者年齢	人数	割合
10代	0	0.0%
20代	44	15.4%
30代	43	15.1%
40代	63	22.1%
50代	76	26.7%
60代	36	12.6%
70代	13	4.6%
80代	0	0.0%
90代	0	0.0%
未記入	10	3.5%
合計	285	100.0%

表 4 契約者

契約者年齢	人数	割合
10代	4	1.4%
20代	45	15.8%
30代	40	14.0%
40代	59	20.7%
50代	61	21.4%
60代	34	11.9%
70代	18	6.3%
80代	7	2.5%
90代	0	0.0%
未記入	17	6.0%
合計	285	100.0%

相談者、契約者とも 50 代が最も多く 40 代がこれに続きます。相談者ではこの年代で全体の 49%を占めています。10 代や 70 代、80 代の高齢者が相談者よりも契約者の方で多くを占めているのは、相談が当事者本人からのものではなく、家族などが代わりに相談していることがうかがえます。

(3) 都道府県別

表5 相談者

北海道	16	5.6%
青森県	2	0.7%
宮城県	1	0.4%
秋田県	3	1.1%
山形県	4	1.4%
福島県	3	1.1%
茨城県	6	2.1%
栃木県	1	0.4%
群馬県	1	0.4%
埼玉県	26	9.1%
千葉県	20	7.0%
東京都	94	33.0%
神奈川県	16	5.6%
新潟県	4	1.4%
富山県	2	0.7%
山梨県	2	0.7%
長野県	3	1.1%
岐阜県	1	0.4%
静岡県	8	2.8%
愛知県	6	2.1%
三重県	1	0.4%
滋賀県	5	1.8%
京都府	6	2.1%
大阪府	22	7.7%
兵庫県	9	3.2%
奈良県	3	1.1%
島根県	1	0.4%
岡山県	1	0.4%
広島県	2	0.7%
山口県	1	0.4%
香川県	2	0.7%
愛媛県	1	0.4%
福岡県	7	2.5%
長崎県	1	0.4%
熊本県	1	0.4%
大分県	1	0.4%
沖縄県	2	0.7%
不明	0	0.0%
合計	285	100.0%

表6 契約者

北海道	16	5.6%
青森県	2	0.7%
宮城県	1	0.4%
秋田県	2	0.7%
山形県	4	1.4%
福島県	3	1.1%
茨城県	6	2.1%
栃木県	2	0.7%
群馬県	1	0.4%
埼玉県	26	9.1%
千葉県	19	6.7%
東京都	89	31.2%
神奈川県	15	5.3%
新潟県	4	1.4%
富山県	2	0.7%
山梨県	2	0.7%
長野県	3	1.1%
岐阜県	1	0.4%
静岡県	8	2.8%
愛知県	6	2.1%
三重県	1	0.4%
滋賀県	5	1.8%
京都府	6	2.1%
大阪府	22	7.7%
兵庫県	9	3.2%
奈良県	3	1.1%
島根県	1	0.4%
岡山県	1	0.4%
広島県	2	0.7%
山口県	1	0.4%
香川県	2	0.7%
愛媛県	1	0.4%
福岡県	9	3.2%
長崎県	1	0.4%
熊本県	1	0.4%
大分県	1	0.4%
沖縄県	2	0.7%
不明	5	1.8%
合計	285	100.0%

相談は全国から寄せられています。相談者、契約者とも東京が圧倒的に多く、相談の約3割を占めました。次いで埼玉、大阪と続き、首都圏の関東4県で相談件数は156件54.7%を占めています。なお、相談者、契約者ともゼロの県は記載していません。

### 3. 相談内容別分類

表 7

商品・役務	件数	割合
商品一般	18	6.3%
食料品	9	3.2%
住居品	6	2.1%
光熱水品	3	1.1%
被服品	10	3.5%
保健衛生品	9	3.2%
教養娯楽品	28	9.8%
車両・乗り物	5	1.8%
土地・建物・設備	14	4.9%
他の商品	1	0.4%
クリーニング	2	0.7%
レンタル・リース・貸借	27	9.5%
工事・建築・加工	14	4.9%
修理・補修	5	1.8%
管理・保管	1	0.4%
役務一般	0	0.0%
金融・保険サービス	10	3.5%
運輸・通信サービス	67	23.5%
教育サービス	1	0.4%
教養・娯楽サービス	16	5.6%
保健・福祉サービス	14	4.9%
他の役務	16	5.6%
内職・副業・相場	1	0.4%
他の行政サービス	1	0.4%
他の相談	7	2.5%
合計	285	100.0%

最も件数が多かったのは「運輸・通信サービス」の 67 件です。「運輸・通信サービス」の内訳は、携帯電話などの「放送・コンテンツ等」43 件、「移動通信サービス」10 件、「インターネット通信サービス」8 件等の相談です。次に多いのが、「教養娯楽品」の 28 件、「レンタル・リース・貸借」の 27 件です。

### 4. 販売形態

表 8

販売形態	件数	割合
店舗購入	87	30.5%
訪問販売	31	10.9%
通信販売	94	33.0%
マルチ	3	1.1%
電話勧誘	11	3.9%
ネガティブオプション	1	0.4%
訪問購入	0	0.0%
その他無店舗	1	0.4%
不明・無関係	57	20.0%
合計	285	100.0%

販売形態では通信販売に関する相談が 94 件で店舗購入の 87 件を上回っています。「不明・無関係」57 件には、販売購入形態を特定できない場合が多い架空請求の相談が含まれています。

## 5. 信用供与の有無から見た支払い方法と支払い手段

### (1) 支払い方法【信用供与の有無別】

表 9

#### 信用供与の有無

無	126	44. 2%
即時払い	118	41. 4%
他の前払式	8	2. 8%
販売信用	69	24. 2%
自社割賦	2	0. 7%
包括信用	8	2. 8%
個別信用	9	3. 2%
二ヶ月内払い	49	17. 2%
他の販売信用	1	0. 4%
借金契約	8	2. 8%
不明・無関係	82	28. 8%
合計	285	100. 0%

信用を要さない現金による即時払い、および前払いは 126 件、44.2%でした。コンビニ払いの支払い方法は、二か月内払いに分類しています。クレジットカードによる翌月一括払いとコンビニ払いの「二ヶ月内払い」が、全体の 49 件、17.2%を占めました。クレジットカードによるリボルビング払いは包括信用に含まれます。迷惑メールやワンクリック請求などの架空請求は、支払い方法が特定されていないので、「不明・無関係」に分類されています。「不明・無関係」は 82 件でした。

### (2) 支払い手段

支払い手段を表の 4 種で分類、集計しました。クレジットカードでの支払いは、48 件で全体の 16.8%を占め、電子マネーによる支払いは 2 件でした。

#### 支払手段

クレジットカード	48	16.8%
手形・小切手	0	0.0%
プリペイドカード・商品券・回数券等	0	0.0%
電子マネー	2	0.7%

## IV 支払い方法から見た相談事例

今回の電話相談 110 番では、様々な相談が寄せられましたが、支払い方法に着目して事例を抽出しました。

### 1. クレジットカード

クレジットカードはキャッシュレスの代表的な支払い方法です。クレジットカードは店舗ばかりではなくインターネット通販で使われることが多く、『平成 30 年度版情報通信白書』(総務省)によれば、インターネットで購入する際の決済方法は「クレジットカード払い」(72.7%)、「コンビニエンスストアでの支払い」(34.0%) の順で、「クレジットカード払い」が 7 割以上を占めています。

#### (1) クレジットカード取引の仕組み (図参照)

消費者の取引相手は、カードの発行会社（イシュアー）と販売事業者ですが実際には、加盟店契約会社（アクワイアラー）や決済代行会社が存在し、複雑な仕組みとなっています。

##### ➤ イシュアー（カード発行会社）

クレジットカードの発行を行う、カード発行会社のことをいいます。

##### ➤ アクワイアラー（加盟店契約会社）

クレジットカードを利用する加盟店開拓や管理などを行う、加盟店契約会社のことです。

##### ➤ 決済代行会社

アクワイアラーとカード決済を導入したい店舗との間に入り、カード決済システムを提供する事業者のことです。決済代行会社の存在によって、規模や実績からアクワイアラーの審査を通らない小規模の販売店も、クレジットカード決済が可能になっています。

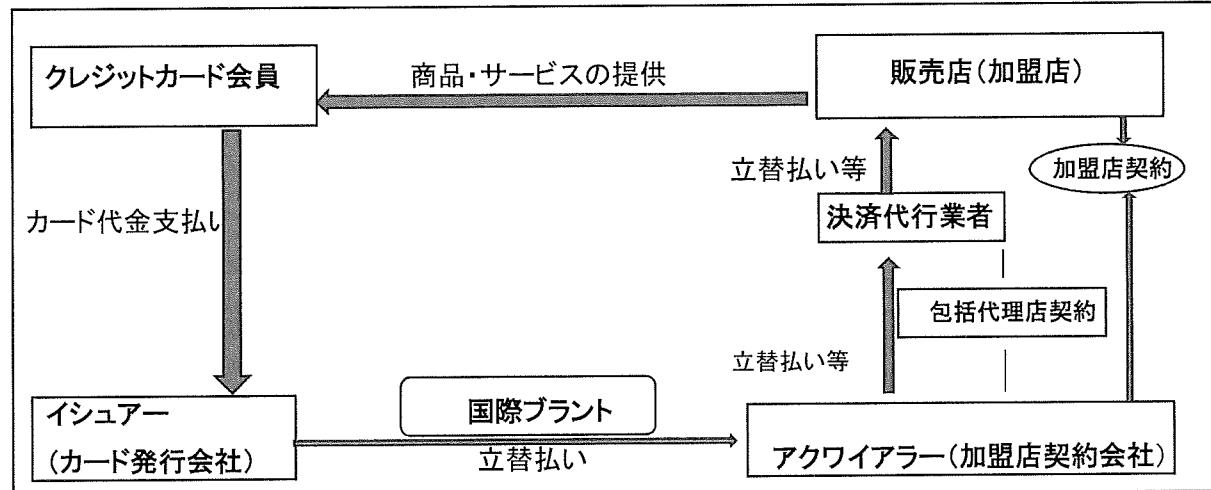
##### ➤ オンアス取引

イシュアー（カード発行会社）とアクワイアラー（加盟店契約会社）が同じ会社である場合の取引のことです。

##### ➤ オフアス取引

イシュアー（カード発行会社）とアクワイアラー（加盟店契約会社）が異なる会社である場合の取引のことをいいます。これは、VISA や MasterCard などの国際ブランドのネットワークを介して取引が成立するものです。

#### ◆クレジットカード取引の仕組み(オフアス取引)



## (2) クレジットカードによる支払い方法の種類

クレジットカードの支払い方法は i) 翌月一括払いのマンスリークリア、ii) 毎月一定額を支払うリボルビング払い、iii) その他 2ヶ月を超えた支払い（分割、ボーナス一括払い等）の 3種に分類されます。マンスリークリア以外の支払いには割販法が適用されます。

ここではこのうち i) と ii) の事例を紹介します。

### i) 翌月一括払い（マンスリークリア）

#### 事例①

3日前にネット検索中パソコン画面に「破損しているので修理が必要」と表示され、画面を閉じることができずカウントダウンも始まったので、慌ててセキュリティソフトの購入ボタンをタップしてクレジットカード決済した。しかし、パソコンが壊れていることもなくセキュリティソフトも入っているはずなので、購入完了メールに記載されていた電話番号にキャンセルしようと電話をかけたが、「現在、使われていません。」とアナウンスが流れた。クレジットカード会社に連絡したが、決済したら支払日に引き落とされると言われた。不審なのにキャンセルできないのか。

（40才代 男性）

他にも同様の事例が寄せられていました。日本語表記のサイトでの取引でトラブルであっても、加盟店、アクワイアラー、決済代行事業者が海外事業者であれば、海外での取引と同視され、クレジットカード会社（イшуア）は情報が得にくく、解決に向けて相談処理を進められない場合もあります。セキュリティソフトの事業者は海外事業者が多く、電話がつながったとしても、解約に応じてもらえないケースもあります。事例は、翌月一括払いのため、割販法の適用がないため、支払い停止の抗弁はできません。しかし、事実ではない表示によって、本来必要のないセキュリティソフトを購入していることから、事業者にメールで解約を求めます。対応されない場合は、クレジット会社に再度、詳細な経緯を説明して、調査協力を依頼することになります。

#### 事例②

2日前に自分名義のクレジットカードが見当たらないことに気付き、紛失したと思いカード会社に連絡したところ、小学生の息子がクレジットカードを持出し、スマートフォンのオンラインゲームで課金していたとわかった。4日間で計18万円も利用していた。カード会社から、請求を止めることは出来ないと言われた。請求を取消してもらうことはできないか。

（9才 小学生 40才代 父親）

小学生が親のカードを持ち出して、親の名前、年齢を使って課金取引をしたという相談です。クレジットカードはクレジットカード会社から貸与されているものです。カード保有者は適切に管理する責任があります。クレジットカードの保有者の管理に重大な問題があり不正利用された場合、請求に応じることは止むを得ません。

事例の請求元は、ゲーム会社ではなくプラットフォーマーになっていました。この場合、まず

は、プラットフォーマーに小学生の子どもが行ったことであることから、未成年者契約の取消しを申し出することになります。子どもの年齢や利用状況等によるため、未成年者契約の取消しは簡単には認められないのが現状です。

クレジットカードの不正利用について、割賦販売法の一部改正（平成28年12月公布）では、販売業者に対し、クレジットカード番号等の適切な管理及び不正使用の防止（決済端末のIC対応化、ネット上でのなりすまし対策等）が義務付けられました。クレジットカードのIC化によりクレジットカード利用時には暗証番号の入力が必要になります。インターネット利用では、クレジットカード会社に事前にパスワード等を伝えておく本人認証サービス（3Dセキュア）を利用することによって不正利用の防止になるので、利用促進のためには事業者・クレジット会社等による周知・啓発が必要です。

## ii) リボルビング払い

3年前から契約を繰り返しているフェイシャルエステサービスが5回残っているところで、新たに12回契約し、さらにコース変更と言われ8万円も上乗せされた。クレジットの総額は39万8000円になり、とても払えない。毎月1万5000円を支払うリボルビング払いにしているが、いつ終わるか先が見えない。解約したい。  
(20才代 女性)

高額なサービスや商品の購入も、クレジットカードのリボルビング払い、月々の負担を減らすことができますが、手数料が高額なことや毎月一定額の返済のため、契約を重ねて残高を膨らませてしまうことから返済不能に陥る危険があります。また、各契約がいつ支払い終わるのかわからないという問題もあります。成年年齢引き下げを考えると、社会に出る前の高校生に対して、リボルビングの仕組みについての消費者教育が必須です。

エステティックサービスは特定商取引法の特定継続的役務提供として規制され、中途解約ができますが、事例では、20才代の女性に、契約途中に何度も追加の契約を勧められていることから、勧誘に問題はなかったか検討する必要があります。

## 2. 個別クレジット

1回850円というネット広告を見て、脱毛エステに出向いたが、いろいろ説明され断り切れずに学割を使いローン（個別クレジット）を組んで17万円の契約をした。しかし、授業のため予約がとれずまだ1回も受けていない。解約を伝えたら、解約料の他にまだもらっていない化粧品代5万円を払うように言われた。  
(20才代 女性)

クレジットカードを持っていない学生に対し、個別クレジットを利用した契約を勧める強引な販売です。脱毛エステは特定商取引法の継続的役務提供契約であり、中途解約についても規定があります。役務提供前であれば、2万円（関連商品を含む）の解約料となります。

事例のように、長期に亘るエステの契約は、途中で続けられなくなる場合があることや学生の場合は、学業や就活等で支払が難しくなることもあります。クレジット契約を勧められてもきっぱりと断ることが必要です。

### 3. デビットカード※

フリマアプリで、「キズ、汚れなしの美品」と書いてあったので購入したが、届いたパックは持ち手に汚れがあり底にもシミがあった。原状の写真を撮って出品者に返品を求めたが、「主觀では美品」と言って返品に応じない。業者に申し出ると「当事者同士で話し合って」との回答だったが、出品者に問題があったことから、業者は「追跡番号を付けて出品者に返品すれば自社から出品者に送料を渡し、後日代金を返金する」との回答を得た。フリマ運営会社のポイントとデビットカードで支払ったが大丈夫か。(40才代 女性)

フリマサービスは個人同士の取引で、イメージ違いや傷などのトラブルは基本的には当事者間での解決が求められています。事例は、エスクローサービスを利用している取引と思われ、フリマ運営会社の対応となります。フリマのトラブルを避けるためには、少なくともエスクローサービスを利用し、フリマ運営会社の利用規約で利用上の注意点や保証等についても確認しておくことです。

現在、フリマアプリやオークションサイト等プラットフォームが介在する取引が拡大する中、消費者委員会では、「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」で検討が行われ、平成31年4月、報告書が公表されました。消費者が安心して取引を利用できるよう、運営事業者が提供する仕組みがどれだけ消費者対応を取り入れているかが課題となっています。

※デビットカードは、銀行口座から同時に引き落とされるカードで、口座残高の範囲内の利用に限られるためクレジットカードのように使い過ぎることはありません。

### 4. コンビニ払い

コンビニ払いは、商品代金などをコンビニエンスストアで支払うことができる決済手段です。通信販売では、コンビニ払いを指定してコンビニエンスストアで前払いに支払うことによって商品が提供される方法と、商品とともに届いた払込票をコンビニエンスストアに持参して、代金を支払う方法があります。商品到着後に支払う方法では、支払う前に届いた商品を確認することができるため、安心感があります。クレジットカードを持っていなくても後から支払うことができ、カードの不正利用の心配がないこと、金融機関が開いていない時間帯や曜日でも支払いができるなどの利便性があります。

コンビニ払いには公共料金などの支払いに利用されることの多い「収納代行型」と、商品購入後、債権がコンビニ払い運営事業者に譲渡される「債権譲渡型」があります。債権譲渡型の事業者の中には、利用の上限金額を定めて、上限金額までであれば、他の販売店でも購入でき、後日まとめて支払うことができる事業者があります。クレジットカードのように信用情報機関を利用した審査ではなく、支払期限、限度額等、事業者独自の審査によって利用可能か否かの判断をしています。クレジットカードを持たない若年層が、このようなまとめ払いのサービスを複数社で契約して、支払が困難になることはないかなど、今後に向けて注視していく必要があると考えます。

### 事例①

先月、ネットのニュースアプリのバナー広告に男性用除毛ローションが特別価格 980 円、送料込で 2060 円と紹介されていた。得だと思いコンビニ後払いを選択し申し込んだ。ところが先日、2 回目の商品が届いた。サイトへ注文していないとメールを送ると、初回 980 円、2 回目以降は 6000 円、総額 1 万 8980 円の 4 回の定期購入を申し込んでいるので、解約はできないと言われた。改めて広告を見ると 4 回の定期購入商品だったが、申込画面では総額表示や 4 回購入が条件という表示はなかった。2 回目以降の商品は受け取りたくない。 (40 才代 男性)

購入者が定期購入であることを認識せず、「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したケースです。商品を注文する際には、契約内容、価格、解約条件、特に、中途解約や返品は出来るかなどの契約内容をしっかりと確認することが大切です。インターネット通販を含む通信販売の広告は景品表示法と特定商取引法等によって規制されています。こうした定期購入のトラブルが多発したことにより、特定商取引法の省令（平成 28 年）で「商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要がある時は、その旨及び金額、契約金額その他の販売条件」が広告の表示事項に追加されています。事例のような相談では、広告に問題はないかを確認します。ただし、表示が分かり難いからといって支払わずにそのままにすると、債権の譲渡先であるコンビニ払い運営事業者から督促状が届くことになります。債権が譲渡されているとしても、まずは販売店と解約交渉をすることが必要です。

### 事例②

SNS を見て、ネット通販で最低 3 回注文の美容液を定期購入した。最初、お試し商品が届き、代金の 100 円をコンビニで支払った。使ってみたが発疹が出たので使うのを止めた。解約したいとメールしたが返信がなく、2 回目の商品が届いてしまった。商品は使っていない。2 回目の商品代金 1 万 1230 円も支払っていない。本日、3 回目の商品が届いたが受取拒否した。メールの返信もないし、解約しようにも、電話も繋がらず困っている。 (60 代 女性)

定期購入の商品によって皮膚障害を発症し、解約を申し出たが応じてもらはず、配送が続き、販売店との連絡もつかないという相談です。一般的に、商品の使用により体調を崩した場合は、すぐに商品の使用を中止し、症状が改善しない場合は速やかに医師の診断を受ける必要があります。事例のように、消費者が「解約したい」「問い合わせたい」と、販売店にメールや電話で連絡しても、返事がない、通話中でつながらないという相談が消費生活センターに多数寄せられています。債権譲渡型のコンビニ払い決済では、商品代金の債権がコンビニ払い運営事業者に譲渡されるため、購入後のトラブルに際して、現在は、販売店と解約交渉ができるますが、販売店に不信感を持ったなどの理由で消費者が一方的に支払いを拒絶していると債権譲渡された後払い運営事業者から督促を受け、そのまま放置すると支払督促等の法的手続きを取られる場合もあります。便利な支払い方法ですが、利用する前に、お金の流れと仕組みについての基本的な理解と、利用後はレシートや振り込みの控えなどの記録を後のトラブルへの備えとして一定期間保管しておくことが必要です。

### 事例③

フリマアプリで2万円でゲーム機を買った。支払いは、商品到着後、後払い代行業者にコンビニで支払うことになっていた。配送会社のミスだと思うが、当方が受取拒否をしたということで、勝手に商品が返送された。出品者にキャンセルを申し出たら了承された。出品者がフリマ運営業者に解約手続きをしたようだが、まだフリマ運営業者の手続が行われていない。解約手続きをするようメッセージを送ったが、返事がなく困っている。(20才代 男性)

フリマサービスは個人同士の取引で、イメージ違いや傷などのトラブルは基本的には当事者間での解決が求められています。事例では、出品者がキャンセルを了承して解約手続きをしたことなので、フリマ運営事業者の手續が遅れているだけと思われます。

事例ではコンビニ払いですが、このコンビニ払い運営事業者も、利用の上限金額を定めて、上限金額までであれば、他の販売店でも購入できる事業者でした。ネット通販だけではなく、フリマでも債権譲渡型のコンビニ払い決済が利用されていました。

## 5. 銀行ATM払い

銀行を通して支払う方法は、口座への振込みの他、現在は、販売会社からあらかじめ通知された収納機関番号、納付番号などを、銀行ATMやインターネットバンキングから入力することによって振込みできるサービスも提供されています。口座振込みよりも簡易に支払いができます。

写真投稿サイトから洋服の販売サイトに入り衣類を購入しようとした。購入に必要な会員登録をして申込んだが、サイトの住所や電話番号も無い事に気が付いた。申込を受けたというメールは届いたが、まだ支払いはしていない。信用できる事業者かどうか知りたい。このまま無視していくよいか。(30才代 女性)

この事例の場合、商品の発送に先立ち、支払い方法は銀行ATM等による前払いを指定されました。販売業者の信用性に疑問があるのであれば、前払いは控えたほうが良いでしょう。キャンセルについての条件を確認する必要があります。サイトの信用性を知るためにには、最低限、特定商取引法に基づく表示(運営会社、住所、電話・メール、返品規定等)があるかを確認することが必要です。

## 6. 銀行引落し(口座振替)

2年以上前に亡くなった妻のスポーツクラブの会費が、私の銀行口座から引き落とされていた。妻がスポーツクラブに通っていたことを聞いていたが、私の口座から引き落とされていることは知らなかった。また、通帳の概要欄にスポーツジムの名称はなく収納代行業者だったので気づかなかつた。スポーツクラブには退会届を出した。事情を説明し返金を求めたが、契約書にも記載しているように一旦支払った会費は一切返金できないと拒否された。(30歳代 男性)

妻がスポーツクラブの会費引落しに使っていた夫の通帳に記載されていたのは、スポーツクラブ

名ではなく、収納代行業者名だったため、妻のスポーツクラブの引落しと気付かなかった事例です。現在は、収納代行業者が入った契約も多く「知らない会社からの引落しがあるが、どうしたらよい?」「契約先がわからない」との相談も入っています。口座振替の申込みをする際に受領する書面には、収納代行業者についての記載があるので、確認しておく必要があります。

## 7. 電子マネー

店舗でもインターネットでも、電子マネーは広く使われるようになりました。

### 事例①

昨日、息子がスーパーでチョコレート菓子を購入して、代金108円をプリペイド式の電子マネーで支払った。今日食べようとして開封したところ、虫がいた。その時はまだ生きて動いていたが密閉したところ死んでしまった。その状態で保管している。どうしたらよいか。

(40才代 女性)

### 事例②

インターネットでホテルの予約をした。予約後、確認メールが来たが、画面の目立たないところに小さく清掃料やエキストラベッド代がかかることが書かれているのに気づいた。追加料金もかかるとのことだった。納得できず、すぐにキャンセルしたところ一泊分と同額のキャンセル料を請求された。携帯電話会社の電子マネーで払うことになっているが、払う必要があるのか。

(60才代 男性)

### 事例③

昨夜、満員の通勤電車でリュックに入っていた財布をすられた。財布には現金の他に、交通系電子マネー付定期券、免許証、健康保険証が入っていた。警察には届けたが、個人情報を悪用され、借金や高額な商品を購入されないか不安だ。

(40才代 男性)

事例①で用いられた電子マネーはプリペイドカード式の電子マネーです。事前にチャージしてあれば、カードをレジにかざすなどして簡単に使えます。おつりを計算する必要もないでの子どもの買い物にも便利ですが、財布からお金が無くなる経験もなく支払いを済ませることができるので、子どもの健全な金銭感覚が育つか、課題は残ります。

事例②は携帯電話会社がサービス利用者に発行しているカードです。携帯電話会社のショッピングやコンビニなどで現金でチャージしたり、クレジットカードに紐づけてオートチャージすることもできます。国際ブランドが付いた電子マネーの場合、国際ブランドが使える店舗でも利用できます。チャージ料金は携帯電話料金と一緒にまとめて支払うこともできますが、支払いが滞ると、信用情報の問題となり、携帯電話のサービスの継続にも支障が出ることがあります。

事例③は交通系ICカード型電子マネーを紛失した利用者から、拾った人が勝手に利用しないか心配する相談です。匿名性が高いので、拾われれば他人に使われる可能性があります。紛失の場合は警察だけではなく、できるだけ早く電子マネー発行会社にも届けて、他人の使

用を防ぎます。

電子マネーは資金決済法の規制を受け、前払い式支払い手段に分類されます。自社発行型と第3者発行型、媒体別では①磁気カード型 ②ICカード型 ③サーバ型に分類されます。サーバ型には、カード型とID（識別符号）型があります。今回の相談事例①、③で決済手段に利用されたのは両者ともICカード型の電子マネーです。プリペイド式であれば使い過ぎはありませんが、クレジットカードを紐づけたオートチャージの場合、絶えず一定の金額が補充されるので使い過ぎや、紛失の場合には注意が必要です。

電子マネーにはクレジットカードのような与信審査がない、誰でも利用できる、匿名性が高い、返金できないという特徴があります。サーバー型ID型の電子マネーでは識別符号をインターネット上のアカウントに登録することで入金となるため、架空請求詐欺に使われることがあります。架空請求メールを送り付けて、プリペイド式の電子マネーカードをコンビニなどで買わせ、そのカードに記載された番号を伝えさせて電子マネーを搾取するというものです（プリカ詐欺）。

資金決済法では、原則、払い戻しは禁止されています。返金される場合は、「資金決済法20条2項但し書き・内閣府令42条3号（略）……その他保有者のやむを得ない事情により当該前払い式支払い手段の利用が著しく困難になった場合」と限定的であり、騙されて購入やチャージをした場合であっても、現金で返金されることはまれです。一方で、発行会社がサービスを廃止する場合には一定期間利用者へ告知の上、返金を行います。

#### ・資金決済法では、クレジットカードのような明確な加盟店管理の規定はない

資金決済法第10条1項では、「内閣総理大臣は、登録申請者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は登録申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、その登録を拒否しなければならない。」とあり、3号に「前払式支払手段により購入若しくは借受けを行い、若しくは給付を受けることができる物品又は提供を受けることができる役務が、公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものでないことを確保するために必要な措置を講じていない法人」となっています。

また、「前払い式支払手段発行者に関する金融庁事務ガイドライン」では「II—3—3 加盟店の管理 第3者型発行者においては、利用者に物品・役務を提供するのは主に加盟店であるため、前払い式支払手段にかかる不適切な使用を防止する趣旨から、加盟店が販売・提供する物品・役務の内容について、公序良俗に反するようなものではないことを確認する必要がある。（以下略）」とされています。

電子マネーが悪質な出会い系サイト等の決済手段の一つとして使われ、サイト運営業者等と利用者が利用料についてトラブルになった場合、電子マネー発行会社に加盟店指導を求めてますが、法律は明確な加盟店管理の規定とはなっていません。

しかし、こうした詐欺的な被害に遭った場合は、警察へ届け出ることと、電子マネーの取引の記録があるときは、電子マネー発行会社の協力を頼み、支払った代金の返金交渉をします。

#### ・仕組みが複雑で理解しにくい

最近では、スマートフォンにアプリをダウンロードしてウォレットにチャージすれば、すぐに店舗での買い物に利用でき、支払いは翌月という電子マネーも登場しています。また、複数業者が関わってサービスを提供しているものもあり、トラブルに遭った時、申し出先がすぐに特定できないということも起きています。

### 8. 資金移動サービス

先月インターネットで、MBAに合格できるというウェブ講座を契約し、クレジットカードで50万円を支払った。契約時に聞いていた、サービスが受けられず、業者と連絡も取れない。決済代行会社に対応を求めているが、対応してもらえない。  
(30才代 男性)

この事例は、資金移動業者を介した支払でした。クレジットカードで決済していても資金移動業者を介している場合(資金移動業者にアカウントを登録)は、資金移動サービスで代金を送金することになります。契約代金を支払うときは、クレジットカードで資金移動業者に登録したアカウントにチャージして支払います。相手先事業者も資金移動事業者に登録したアカウントで代金を受け取ることになります。資金移動サービスは、資金決済法で規制されています。トラブルが生じたときは、資金移動事業者に申し出ることになりますが、クレジットカードと同様の消費者保護の規定とはなっていません。早急に消費生活センターに相談することが必要です。

### 9. 暗号資産（仮想通貨）

本年5月31日に成立した改正資金決済法では、「仮想通貨」の名称を「暗号資産」(Crypto-asset)に変更しました。すでに海外では「暗号資産」との呼び名が一般化しているためです。これまでも送金や支払いなど決済手段として使う場合には「通貨」との呼び名がなじみやすい一方、激しい値動きにだけ着目した投機的な売買も多いため法定通貨のような決済手段と区別すべきだとの指摘が出ていました。以下の事例と解説では110番実施時の名称である「仮想通貨」を使用しています。

自宅のパソコンに「あなたのメールをハッキングした。640ドルを仮想通貨で送金しろ」とのメールが届いた。数か月前、アダルトサイトに思いがけず登録になり、画面を削除したことがあるが、そのことと関連があるのだろうか。非常に不安だ。  
(60才代 男性)

このメールと以前のアダルトサイトの登録と関連があるかどうかは不明ですが、詐欺につながる迷惑メールの手口だと思われます。メールは無視をして削除しても問題はないでしょう。

仮想通貨の取引を行うには、登録された仮想通貨交換業者のサイトにアクセスをし、アプリを取り込むなどしてアカウントを開設する必要があります。仮想通貨で送金する方法は、他に、コンビニから仮想通貨を購入するための口座に入金することもできるので、この事例の相談者は仮想通貨の取引方法についての知識はないとのことでしたので、心配になって連

絡すると、相手先の仮想通貨の口座への入金方法を指示され、入金してしまっていたかも知れません。

仮想通貨はインターネット上で自由にやり取りができる、通貨のような経済的機能を有する電子データです。その特徴は、①法定通貨と異なり政府や中央銀行間の特定の発行者や管理者が存在しない、②貨幣や紙幣などの有体物ではなく、インターネット環境が必要、③発行者が存在しないので価値が担保されず、価値が低減したり完全に失われても誰も補償してくれない、④特定の発行者が存在しないので取引記録は中央集権的に管理されることなく、取引者全員が分散して保有する等です。

仮想通貨の相談は主に、①仮想通貨取引に関する相談、②上記事例のような迷惑メールや、仮想通貨に便乗した投資を持ち掛ける詐欺的な相談に大別されます。仮想通貨交換業者は2017年4月1日の改正資金決済法の施行で登録制になりました。このため、①の場合は、金融庁のHPにて仮想通貨交換業者の登録の有無や、資金決済法および関連する事務ガイドライン等に基づき、情報安全管理措置、委託先管理、利用者保護措置、分別管理等が適切に行われているかについて主に事業者の規約を確認することになります。最近では、企業等が電子的にトークン(証票)を発行して、広く資金調達を実行するICO(Initial Coin Offering トークンセールとも呼ぶ)もあり、トークンが仮想通貨ということもあります。ビットコイン等などは取引情報がすべて記録公開されているため取引主体の特定が可能な場合がありますが、匿名通貨は取引情報自体を技術的にわからなくしているため危険性が指摘されています。このようなリスクを理解していない消費者も多く、より一層の啓発や注意喚起が必要です。

仮想通貨は通貨交換よりもFX取引や信用取引の対象となっている現状から、「仮想通貨」の名称を海外で主流の呼称「暗号資産(crypto assets)」と名称変更することを含め、2019年3月15日には資金決済法などの改正案が閣議決定されました。激しい値動きのためにもっぱら投機の対象になっていることから、利用者保護を徹底させるために金融商品取引法の規制対象にもなる見込みです。

消費生活センターに入る相談は圧倒的に②のような投資詐欺事例が多く、仮想通貨以外にもICOに便乗した詐欺事例も報道されています。今回の110番の相談には入りませんでしたが、「SNSで知り合った友人にセミナーに誘われて参加したら、海外に取引所がある仮想通貨に投資する方法を勉強する情報商材の購入を勧められ、借金をして30万円を支払ったが解約したい」などの事例が代表的です。学生が学生ローンから借金をして商品や投資指南サービスを購入しているケースや、やり取りは全てSNSで行っているため事業者が特定できず、被害回復が困難な例が多くあります。

## V まとめ

今回の110番の実施から、消費者はその場に応じて決済方法として様々な支払い方法を選択していることが分かりました。現金を必要としない多様なキャッシュレスによる支払い方法はますます広がりを見せていますが、事例から見ると、新しい決済を利用していても、その仕組みを理解して利用しているとまでは言えない状況も見られました。

もっとも利用が多いクレジットカードについては、インターネット通販での利用も多く、

偽の警告でセキュリティソフトの購入を勧める事業者は海外事業者で決済代行会社が入った契約でした。また、子どもが親のクレジットカードを勝手に使ったオンラインゲームの請求元は、ゲーム会社ではなく、プラットフォーマーでした。

クレジットカード取引は、関係する事業者が多数で複雑なため、消費者には、非常に分かり難いものとなっています。

割賦販売法の一部改正（平成 28 年 12 月公布）により、クレジットカード会社（アクワイアラー）だけでなく、アクワイアラーから加盟店に対する審査・承認権限を付与され、実質的な最終決定権限を有する決済代行会社も経済産業省への登録義務、加盟店調査義務が課せられました。販売事業者による不正な取引は、イшуア一を通じてアクワイアラー、決済代行会社等の協力を得て解決することも多くなりました。

また、クレジットカードの不正利用を防止するためには、事前にパスワード等を設定し、クレジットカード番号等の他にパスワード等を入力する本人認証サービス（3Dセキュア）を利用することによって不正利用防止になりますが、利用はあまり進んでいないようです。販売会社のコスト負担が大きいことやパスワード等の入力による利用者の減少の心配と思われますが、積極的に3Dセキュアを導入していただきたい。

コンビニ払い決済は、収納代行型と債権譲渡型がありますが、様々な販売で利用されていました。債権譲渡型は、商品代金が債権譲渡されるため、請求元は譲渡先事業者となっています。相談では、販売店に苦情がある場合、販売店の対応が悪いという理由で支払を放置する傾向がありますが、請求は販売店ではなく、債権譲渡先となることが充分理解されていないのではないかと思われました。

債権譲渡型コンビニ払いを採用している事業者の中には、自社の与信の元、一定金額（5万円位が多い）を上限として、後日まとめて支払うことができるまとめ払いの仕組みを作っている事業者があります。クレジットカードの場合、信用情報機関に照会して与信を判断しますが、コンビニ払いの事業者の場合、事業者独自の与信でとなっています。1社の上限が5万円だとしても、複数のコンビニ払い事業者を利用した場合、合計額は高額になります。そのため、クレジットカードをもたない若年層や、すでにクレジット決済ができない消費者が複数の販売店と契約をして、支払えなくなることはないか等が懸念されます。コンビニ払いについては、現在のところ、法規制はありませんが、少なくとも加盟店管理は必要と考えます。

また、2019年3月12日の第21回産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会において「支払可能見込額調査及び指定信用情報機関の信用情報の使用の義務等の規制緩和について」議論され、利用限度額10万円以下の少額与信カードの場合に、指定信用情報機関の信用情報の使用義務を免除することが検討されています。しかし、信用情報機関の使用義務を免除するということになれば、延滞状態になっても債務の把握がされないまま、さらに債務が増える可能性があり、結果キャッシングによる返済をすることになり、多重債務者となりかねません。現状でも若年者の多重債務になるきっかけは少額の借入によるものが多いと考えられます。コンビニ払い事業者の独自与信によるまとめ払い決済と10万円以下の少額与信カードの信用情報利用義務の緩和については、1件ごとが少額であることを理由

に、総合的な与信審査をしないという点で共通しています。また、年齢や収入などにより、少額の基準が異なるため、一律に金額を決めて規制緩和することには問題があり、今後も注視していくことが必要です。

現在、スマートフォンにSMSで「未払いがある」と請求する「架空請求」が横行しています。これまで、コンビニ等で電子マネーを買ってその番号や記号を相手先に写真などで知らせることによって、電子マネーを詐取する手口でしたが、数年前から詐欺業者の仮想通貨購入用の口座にコンビニから入金させ、不正に仮想通貨を入手する手口が現れています。電子マネーは、番号や記号を教えてしまうとすぐに使われてしまい取り戻すことは困難です。また、仮想通貨も入金してしまうととりもどすことは困難です。電子マネーや仮想通貨の決済の仕組みを理解していれば、防げたかも知れない相談です。

新しいサービス、スマホのQRコード決済が注目されていますが、情報漏洩問題がありQRコード決済から撤退した事業者もいます。本協会は、今後も、様々な決済手段におけるトラブルに注視し、問題点を整理して、注意喚起等情報発信に努める所存です。

また、2020年には成年年齢引きが行われことから、学校教育において金銭管理教育の中には決済の仕組みまでも含めることが必要です。

## ① 消費者に求められること

多種多様な支払い方法が準備され、その中から自分に合った支払い方法を選ぶことが一般的になりつつありますが、決済方法それぞれの仕組み、また利点や欠点を十分に理解して利用することが大切です。少額だからと安易に債権譲渡型コンビニ払いのまとめ払いを選択すると支払えない状況になりますかねません。クレジットとまとめ払い決済の残高をよく考えて利用しましょう。

インターネット通販においては、特定商取引法で記載することが定められている会社名、責任者名、住所、電話番号、返品規定等の記載があるかを確かめますが、クレジットカードで支払うときは、カード番号を打ち込むサイトのURLがhttpではなくhttpsとsがついていることと鍵マークがついたセキュリティが守られているサイトかも確かめることが重要です。また、クレジットカードの不正利用を防止するために、本人認証サービス(3Dセキュア)を利用しましょう。

## ② 事業者に望むこと

事例から見ると、消費者はさまざまな新しい決済を利用していますが、その仕組みを十分理解して利用しているとまでは言えない状況も見られました。新しい決済サービスについては、トラブル回避のためにも、消費者に分かりやすい説明が求められます。

割賦販売法の一部改正では、販売業者に対し、クレジットカード番号等の適切な管理及び不正使用の防止（決済端末のIC対応化、ネット上でのなりすまし対策等）が義務付けられました。インターネット通販でクレジットカードが利用されることが多いことから、不正利用やなりすましを防ぐだめにも、3Dセキュアの利用を促進していただきたい。

また、少額のコンビニ払い決済であっても、いろいろな店舗やフリマなどでも利用でき、ま

とめて翌月払いができる債権譲渡型コンビニ払いのまとめ払い決済を提供する事業者には、若年層の消費者が、支払困難にならないよう方策を考えていただきたい。また、債権譲渡型コンビニ払いのまとめ払い決済など、新しいサービスについては、その仕組みや注意点などを分かりやすく情報提供して頂きたい。

### ③ 行政に望むこと

消費者が選択する支払い方法が、結果として、それぞれの消費者にとって最適のものになるためには、それぞれの支払い方法の仕組みやトラブル時の対処の方法について、消費者の理解が必要です。消費者が自分に合った支払い方法を選び取る判断能力を身に着けるためには、基礎的な金融に関する知識だけではなく、その時々の最新の知識を提供する消費者教育の機会がますます必要になります。

現在の状況から危惧される、特に収入の範囲を超えて支払いが過重に陥る可能性のある支払い方法、例えばクレジットカードの複数枚利用、債権譲渡型コンビニ払いのまとめ払い決済の複数社利用などについては、その実態を把握し、消費者が支払い困難に陥ることのないよう注視し、必要に応じて制度整備をしてください。

消費者には安心安全な商品を選ぶ権利がありますが、それは支払い方法の選択においても同じです。事業者の説明や表記が分かりやすいか、一方的に不利な条件を消費者に強いていかないかについても監視を怠らないよう、積極的に改善を求めるよう願います。

民法改正により 2020 年からは成年年齢の引き下げとなり、若年層が拡大します。社会的経験と経済力の乏しい若者も安心して支払い方法を選択できる消費者教育の機会の提供と環境整備を期待します。

以上

## 全相協「契約トラブルなんでも110番」

11月10日から12月2日の土日

全国消費生活相談員協会は、11月10日から12月2日までの土曜日、日曜日に全国3カ所で「契約トラブルなんでも110番～支払い方法についても教えてください～」を実施する。

ここ数年、プリペイドカードや電子

マネー、仮想通貨など、さまざまな決済方法が登場してきた。「大変便利になっている反面、プリペイドカードの番号を伝えるだけでお金が移動するという実感がなく、思わぬトラブルに巻き込まれるケースが増えている」と、同協会の増田悦子理事長。「取り引きした相手になかなかたどり着けず、被害回復も難しくなっている」という。

同協会では、支払方法に重点を置い

て聞き取りをし、何らかの情報提供につなげたい考えだ。「分からなかったこと、不安に思ったことも含め、なんでも相談してほしい」と気軽に相談することを呼びかけている。

東京事務所は土日、札幌事務所は土曜日午後、大阪事務所は日曜日に、消費生活相談員が相談に応じる。

問い合わせは、☎03-5614-0543  
(全相協東京事務所まで)。

### 【北海道事務所】

(土曜日のみ13時～16時)  
☎011-612-7518  
11月10日、11月17日、24日、12月1日

### 【東京事務所】

(土曜日・日曜日10時～16時)  
☎03-5614-0316  
☎03-5614-0189  
11月10日、11日、17日、18日、24日、25日、  
12月1日・2日

### 【関西事務所】

(日曜日のみ10時～16時)  
☎06-6203-7650  
11月11日、18日、25日、12月1日

## 【契約トラブルなんでも110番】

### 全相協、11月10日から3カ所で 支払い方法の被害に応じる

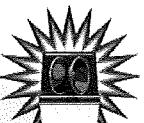
(公社) 全国消費生活  
相談協会(全相協)は、  
十一月十日(土)から十二  
月二日(日)までの土  
曜日と日曜日に全国三万  
所で「契約トラブルなん  
でも110番～支払い方  
法についても教えてくだ  
さい」という電話相談  
を110番を開催する。

金積みでは電子マネー  
など、キャッシュレス決  
済が急速に増加している  
ことを背景に、相談事例  
の複雑・多様化を重視、  
解決に時間がかかるトロ  
ブル例も増えているとす  
る。110番では支払い  
方法に重きを置いて聴き  
取り、問題点を明らかに  
する。

◎北海道事務所・○三一  
六二〇三一七六五〇二  
一月十一日、十八日、二  
十五日、十二月一日、二  
月一日

◎中部事務所・○三一  
五六一四〇三二六〇一  
三五六二四〇二〇八九  
十一月十日、十一日、  
十七日、十八日、二十四  
日、二十五日、十二月一  
日、二日

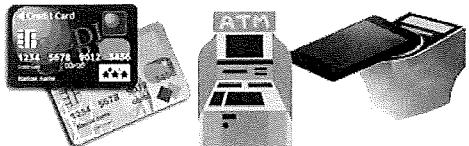
◎関西事務所・○六一  
六二〇三一七六五〇二  
一月十一日、十八日、二  
十五日、十二月一日、二  
月一日



# 契約トラブルなんでも110番



支払い方法について“も”教えてください



・二

無料相談

契約しちゃった…

2018.  
11.10<sub>土</sub> » 12.2<sub>日</sub>

関東 土日 10時~16時  
**03-5614-0189**

関西 日 10時~16時  
**06-6203-7650**

北海道 土 13時~16時  
**011-612-7518**

※相談受付は、期間中の上記曜日・時間になります

ご相談受付は  
期間中の土・日曜日  
受付時間 10時~16時

**03-5614-0316**

主催 公益社団法人全国消費生活相談員協会



JAPAN ASSOCIATION  
OF CONSUMER AFFAIRS  
SPECIALISTS

## 平成30年度 電話相談110番報告書

---

令和元年6月発行

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5  
グランドメゾン日本橋堀留101  
TEL 03-5614-0543 FAX 03-5614-0743  
URL <http://www.zenso.or.jp/>

### <関西事務所>

〒541-0041 大阪市中央区北浜2-6-26  
大阪グリーンビルB1  
TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684

### <北海道事務所>

〒060-0042 札幌市中央区大通西18-1-43  
プレジャービル大通西18-108  
TEL 011-622-2725 FAX 011-622-2725

---