

# 消費者トラブルにおける 決済手段とその現状

---

2014年12月8日

独立行政法人 国民生活センター

# 国民生活センターの役割

---

<p><b>(1) 目的</b></p>	<p><b>【消費者基本法 第25条】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供</li> <li>・ 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談</li> <li>・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決</li> <li>・ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等</li> <li>・ 役務についての調査研究等</li> <li>・ 消費者に対する啓発及び教育等</li> </ul> <p>における中核的な機関として積極的な役割を果たす</p> <p><b>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</b></p> <p>国民生活の安定と向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施</p>
<p><b>(2) 沿革</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足</li> <li>・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更</li> </ul>
<p><b>(3) 所在地</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1</li> <li>・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22</li> </ul>
<p><b>(4) 役職員</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 役員：6名(理事長 松本恒雄、理事3名、監事(非常勤)2名)</li> <li>・ 職員：123名(平成26年4月1日現在)</li> </ul>
<p><b>(5) 予算</b> (運営費交付金)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成25年度当初予算：2,687百万円</li> <li>・ 平成26年度当初予算：2,717百万円</li> </ul>

### ① 相談

- ・ 消費生活センター等では解決困難な相談の処理方法等をアドバイス〔経由相談〕
- ・ 「消費者ホットライン」で最寄りの消費生活センター等に繋がらなかった相談の受付〔平日バックアップ相談等〕
- ・ 相談に基づく注意喚起、制度等に関する改善要望

### ② 相談情報の収集・分析・提供

- ・ 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)を通じた相談情報の収集・分析
- ・ 相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

### ③ 商品テスト

- ・ 消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・ 被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・ 注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

### ④ 広報・普及啓発

- ・ 消費者に注意喚起情報を提供するための記者説明会、出版物、リーフレット、ホームページ等を通じて、広報・普及啓発及び巡回訪問事業を通じた支援

### ⑤ 研修・資格制度

- ・ 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・ 資格認定試験を全国各地で実施し、「消費生活専門相談員」資格を認定

### ⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

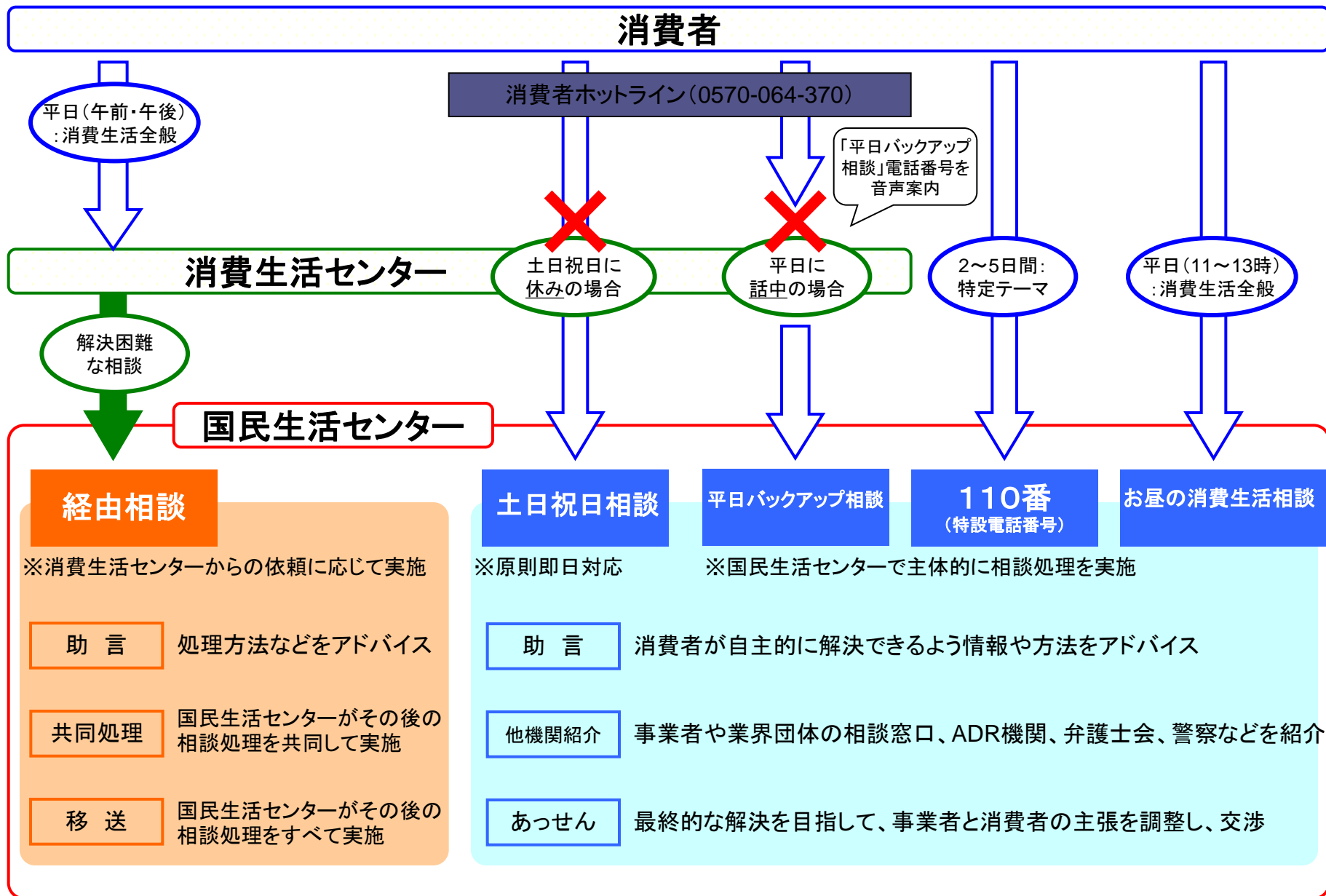
- ・ 「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・ 手続の結果概要を公表

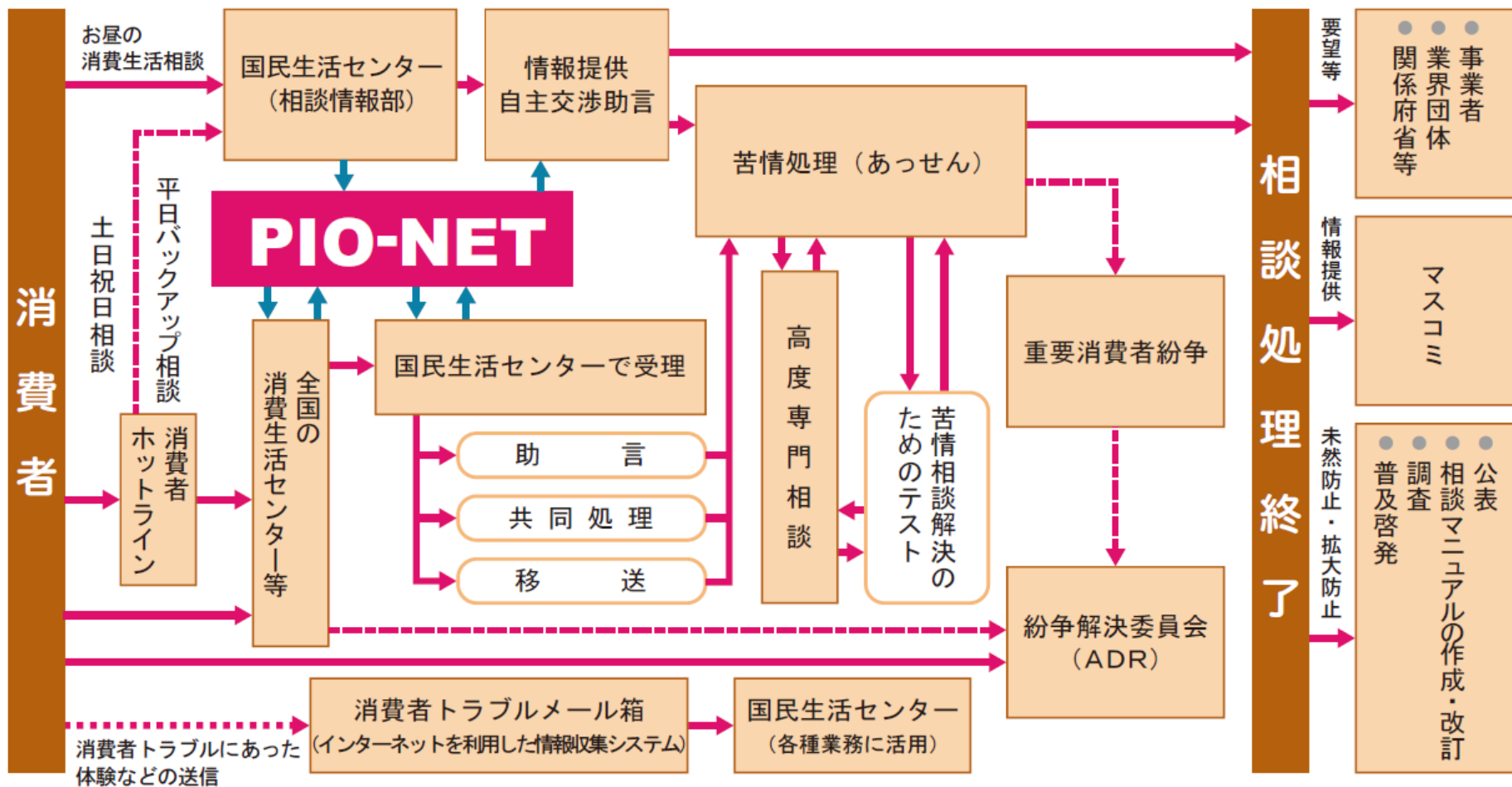
(注) 1. 東京事務所 : 上記①、②、④、⑤、⑥の業務を実施  
2. 相模原事務所 : 上記③の業務を実施



# 国民生活センターの相談

---







○ 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している

○ また、相談情報の収集にあたっては、全国共通の入カールの制定・改定や登録された情報の確認・修正などのデータ管理と、システムの運用・保守を担当。情報の精度やシステムの使い勝手の向上を図り、全国の消費生活センターの相談業務を支援している

(注)PIO-NET接続先(2014年4月1日現在)：消費生活センター 1,056カ所、3,825台  
中央省庁等 13カ所

○ PIO-NETで収集した相談情報の具体的な活用目的は以下のとおり

- ① 全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援
- ② 消費者に対する注意喚起
- ③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行 等

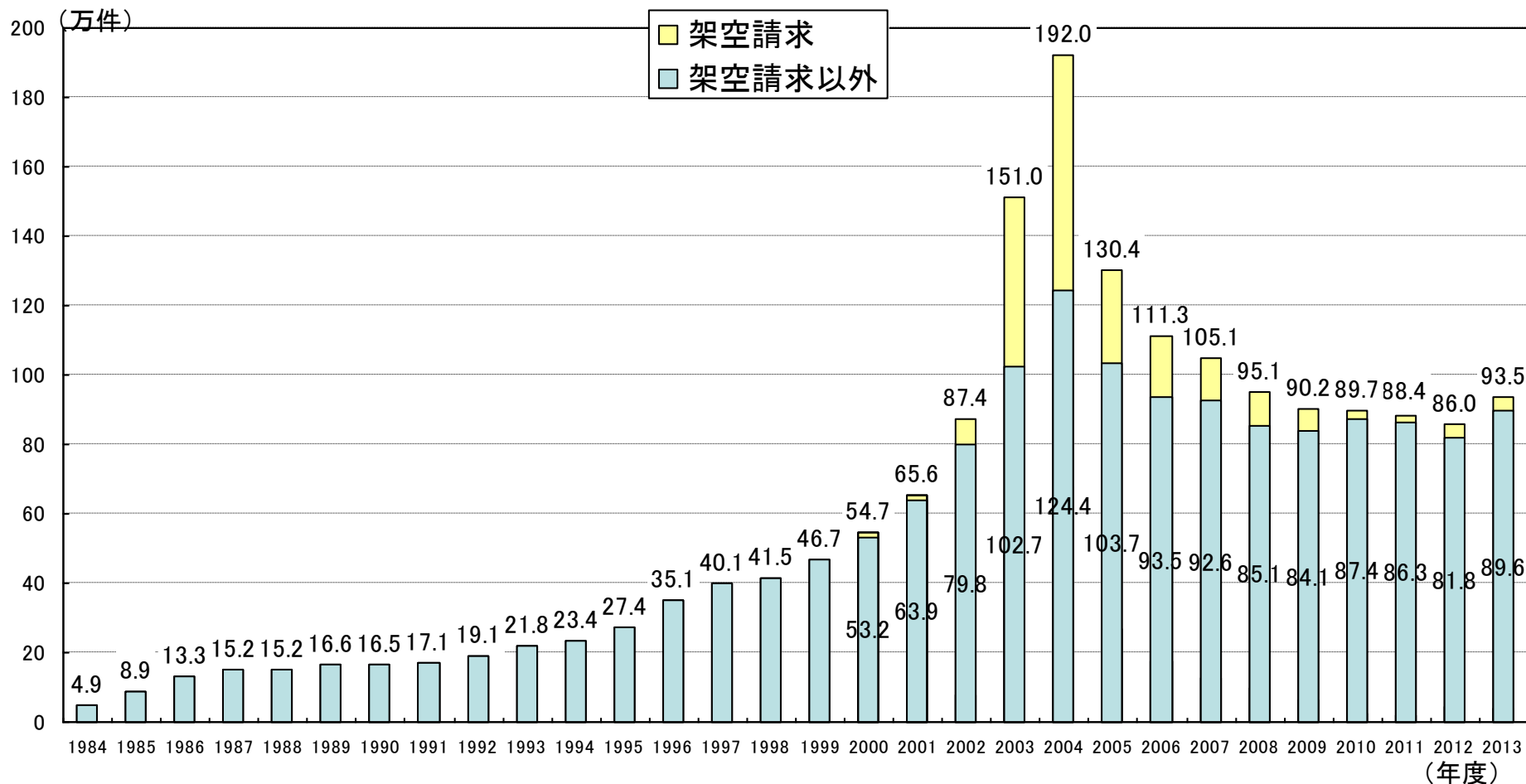
○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間約90万件

○ PIO-NETの特長

- ・ 国際的に高く評価されているシステム(信頼性の高い相談情報データベース)
- ・ わが国の消費者行政の基礎情報

# PIO-NETデータより

---



(注1) PIO-NET : 全国消費生活情報ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System)

(注2) データは2014年5月末日までの登録分

年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009			2010	2011	2012	2013
	上段:件数 下段:構成比(%)											
支払方法												
合計	1,645,536 (100.0)	1,047,210 (100.0)	895,250 (100.0)	861,770 (100.0)	768,646 (100.0)	723,704 (100.0)	合計	706,011 (100.0)	682,973 (100.0)	643,409 (100.0)	689,240 (100.0)	
信用供与無し (小計)	1,388,341 (84.4)	792,360 (75.7)	633,916 (71.6)	623,279 (72.3)	554,911 (72.2)	541,554 (74.8)	信用供与無し (小計)	528,920 (74.9)	543,702 (79.6)	516,400 (80.3)	561,921 (81.5)	
即時払	1,137,056 (81.9)	625,126 (78.9)	499,326 (78.8)	496,309 (79.6)	433,018 (78.0)	423,641 (78.2)	即時払	420,703 (79.5)	433,060 (79.7)	405,935 (78.6)	435,577 (77.5)	
前払式割賦	630 (0.0)	493 (0.1)	450 (0.1)	438 (0.1)	411 (0.1)	370 (0.1)	前払式割賦	462 (0.1)	711 (0.1)	1,326 (0.3)	1,024 (0.2)	
前払式特定	1,936 (0.1)	2,295 (0.3)	2,549 (0.4)	2,687 (0.4)	2,608 (0.5)	2,599 (0.5)	前払式特定	2,533 (0.5)	3,032 (0.6)	2,555 (0.5)	3,249 (0.6)	
他の前払式	3,255 (0.2)	4,817 (0.6)	4,632 (0.7)	6,809 (1.1)	8,096 (1.5)	6,281 (1.2)	他の前払式	6,793 (1.3)	6,789 (1.2)	8,123 (1.6)	17,208 (3.1)	
販売信用 (小計)	142,268 (8.6)	140,025 (13.4)	124,622 (14.1)	110,005 (12.8)	88,729 (11.5)	83,609 (11.6)	販売信用 (小計)	79,370 (11.2)	76,108 (11.1)	74,708 (11.6)	84,777 (12.3)	
自社割賦	3,820 (2.7)	3,522 (2.5)	3,587 (2.9)	5,093 (4.6)	5,870 (6.6)	6,587 (7.9)	自社割賦	7,697 (9.7)	7,184 (9.4)	6,988 (9.4)	7,296 (8.6)	
総合割賦	8,479 (6.0)	10,072 (7.2)	11,635 (9.3)	13,102 (11.9)	14,383 (16.2)	18,195 (21.8)	包括信用	22,385 (28.2)	21,320 (28.0)	18,912 (25.3)	19,846 (23.4)	
個品割賦	107,986 (75.9)	102,111 (72.9)	87,236 (70.0)	69,342 (63.0)	45,387 (51.2)	33,750 (40.4)	個別信用	29,816 (37.6)	23,621 (31.0)	20,863 (27.9)	21,631 (25.6)	
ローン提携販売	5,062 (3.6)	6,487 (4.6)	6,585 (5.3)	6,592 (6.0)	7,184 (8.1)	7,909 (9.5)	ローン提携販売	440 (0.6)	527 (0.7)	796 (1.1)	953 (1.1)	
翌月一括・ ボーナス一括	7,153 (5.0)	8,826 (6.3)	8,352 (6.7)	9,228 (8.4)	9,523 (10.7)	11,078 (13.2)	2か月以内払い	13,236 (16.7)	18,410 (24.2)	22,181 (29.7)	29,934 (35.3)	
他の販売信用	2,518 (1.8)	3,050 (2.2)	2,259 (1.8)	2,015 (1.8)	1,878 (2.1)	1,684 (2.0)	他の販売信用	1,597 (2.0)	1,015 (1.3)	884 (1.2)	819 (1.0)	
借金契約	114,927 (7.0)	114,825 (11.0)	126,712 (14.3)	128,486 (14.9)	125,006 (16.3)	98,541 (13.6)	借金契約	97,721 (13.8)	63,163 (9.2)	52,301 (8.1)	42,542 (6.2)	

(注) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「販売信用」の小計値を100として算出した値である。

(注) 割賦販売法の改正に伴い、2010年度受付分から、販売信用の内訳について区分を変更した。PIO-NETでは、契約日に関係なく、受付日が2010年度のものについては、新しい区分としている。

(注) 表の件数は2014年5月末日までに「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」に登録された情報である。

# 相談事例

1. 決済システム内に加盟店として入り込む悪質業者
  2. 決済システム外から決済手段を悪用する業者（非加盟店）
-

# 1. 決済システム内に加盟店として入り込む悪質業者

## 【最近、全国の消費生活センター等に多数寄せられる相談事例】

### 【事例1】怖がらせて支払わせるアダルトサイト (支払手段：クレジットカード)

「無料」で検索した**アダルトサイト**で「18歳以上」をクリックしたら「登録」になった。あわてて表示された番号に電話をすると、男性から約10万円支払わないと退会できないと言われた。払えないと言うと「**すぐに払えば1万円でもいい**」と**強く言われたので怖くなって**、クレジットカード番号を伝えてしまった。後日、明細書を確認すると、同じ日に1万円、3万円、2万円、4万円の複数の請求が上がっていた。**同意していない請求を取り下げてほしい。** (50歳代 女性)

### 【事例3】偽ブランドを送る通販サイト (支払手段：キャリア決済)

インターネット通販でブランドのスニーカーを注文し、携帯電話会社から通信料と共に請求される方法 (キャリア決済) で支払った。後日、届いた商品は正規店では販売されていない**偽物だ**と思われるものだった。返品したい。 (30歳代 男性)

### 【事例2】未成年を騙す出会い系サイト (サクラサイト) (支払手段：プリペイドカード)

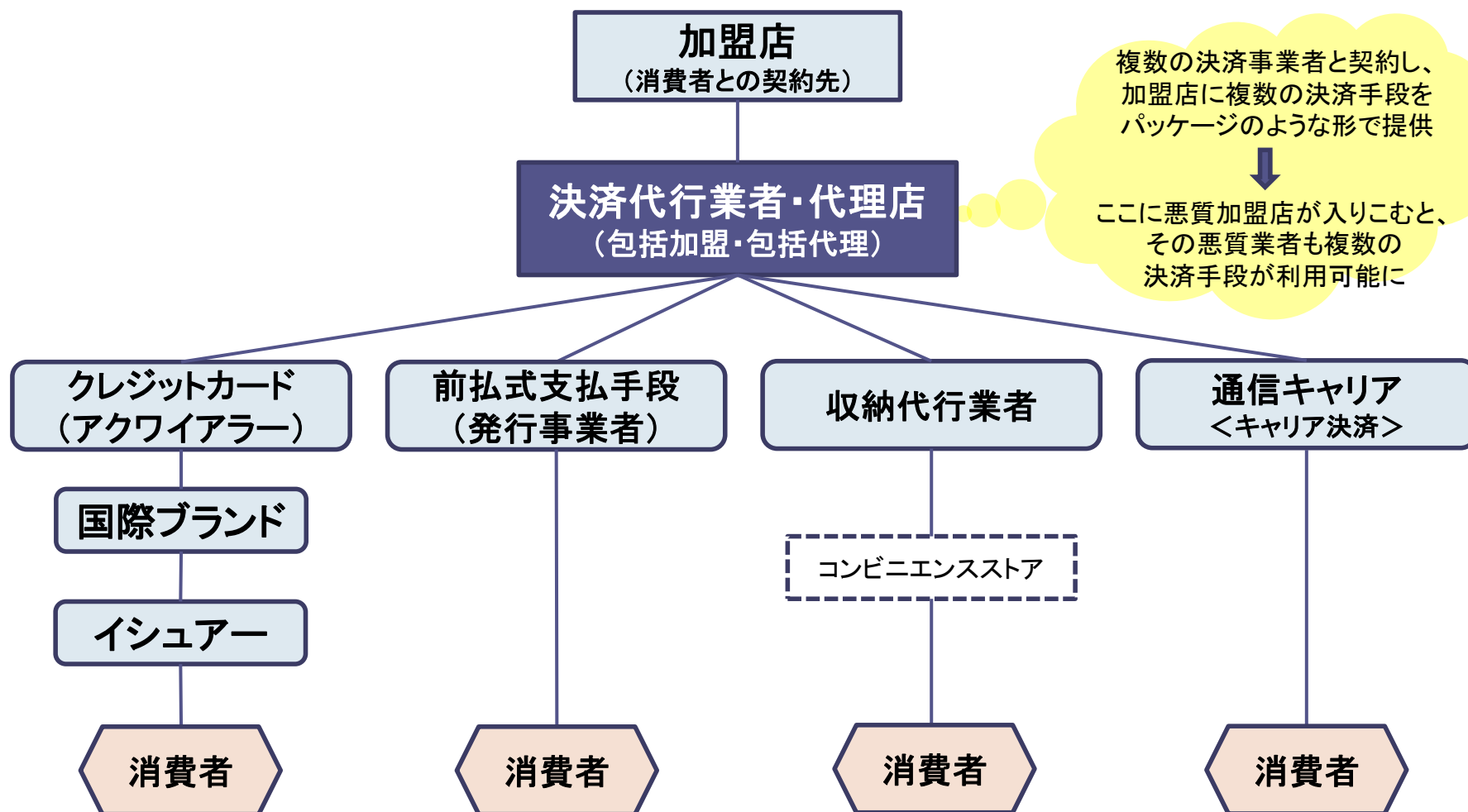
無料の**出会い系サイト**を利用していたが、途中から、相手とやり取りを続けるにはポイントを購入する必要があると言われた。自分が**学生**だったせいか、コンビニで**プリペイドカード**を購入するよう指示され、サイトの決済画面に、購入したカードの番号を入力した。その後のやり取りで**相手がサクラだと気づいた**。返金してほしい。 (10歳代 男性)

### 【事例4】定期購入の解約ができない通販サイト (支払手段：コンビニ払い)

インターネット通販で初回はお試し価格、次月から定期購入になる健康食品を注文した。代金は**コンビニ払い**である。商品を試したが合わなかったため、次月から定期購入をやめたいと思い、**解約窓口である電話番号に何度も連絡したが誰も出ず**、商品が届いてしまった。わざと電話に出ないようにして定期購入の料金を支払わせようとしているのではないか。**メールも返事がない。** (30歳代 女性)

これら悪質業者への支払いは、複数の決済手段が利用できる場合が多い。

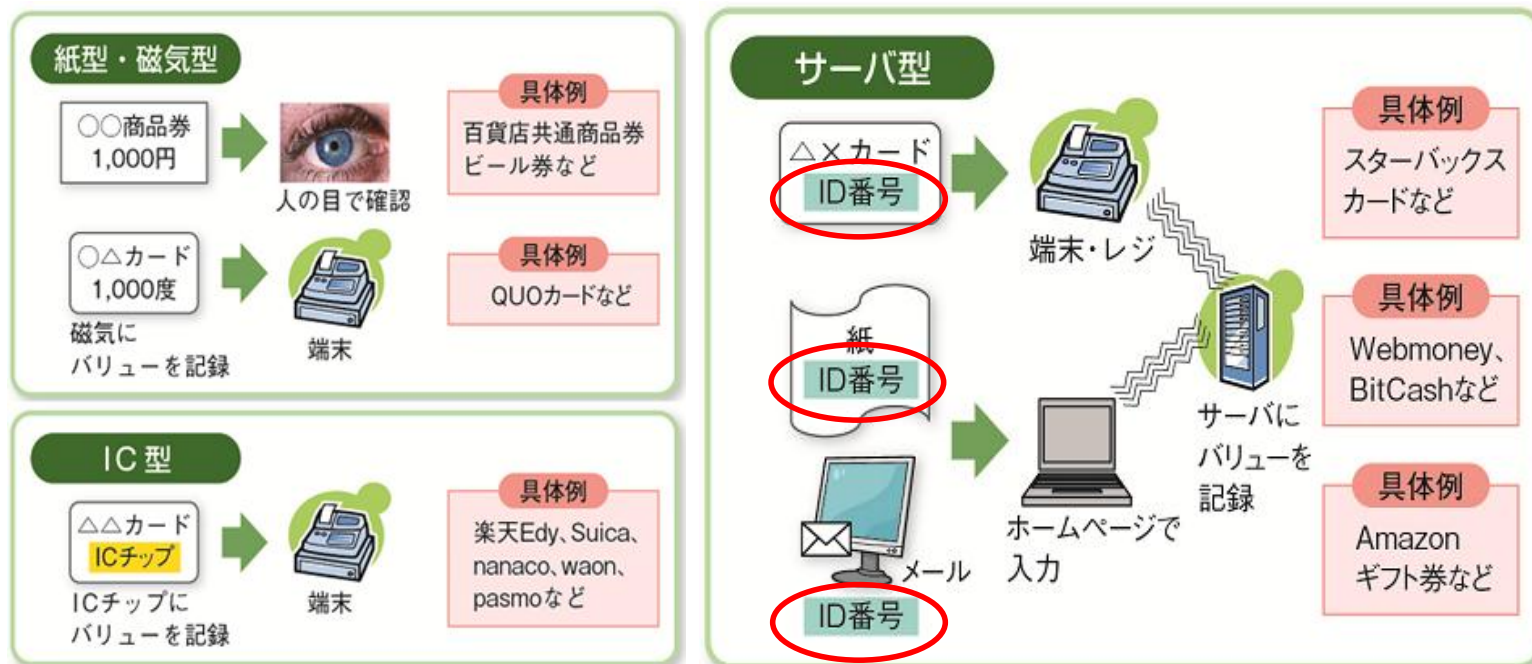
# 1. 決済システム内に加盟店として入り込む悪質業者 (相談現場で見え隠れする決済代行業者の存在)



## 2. 決済システム外から決済手段を悪用する業者 (非加盟店)

最近、サーバ型のプリペイドカードをコンビニ払い（収納代行）やクレジットカードで購入させて、発行された証票（ID番号）等を様々な手口で不正に取得しようとする悪質業者とのトラブルが寄せられている。

### ＜プリペイドカードの類型（価値を記録する場所）＞



(国民生活2013年12月号「プリペイドカード 基礎知識と新たな動き」より抜粋)

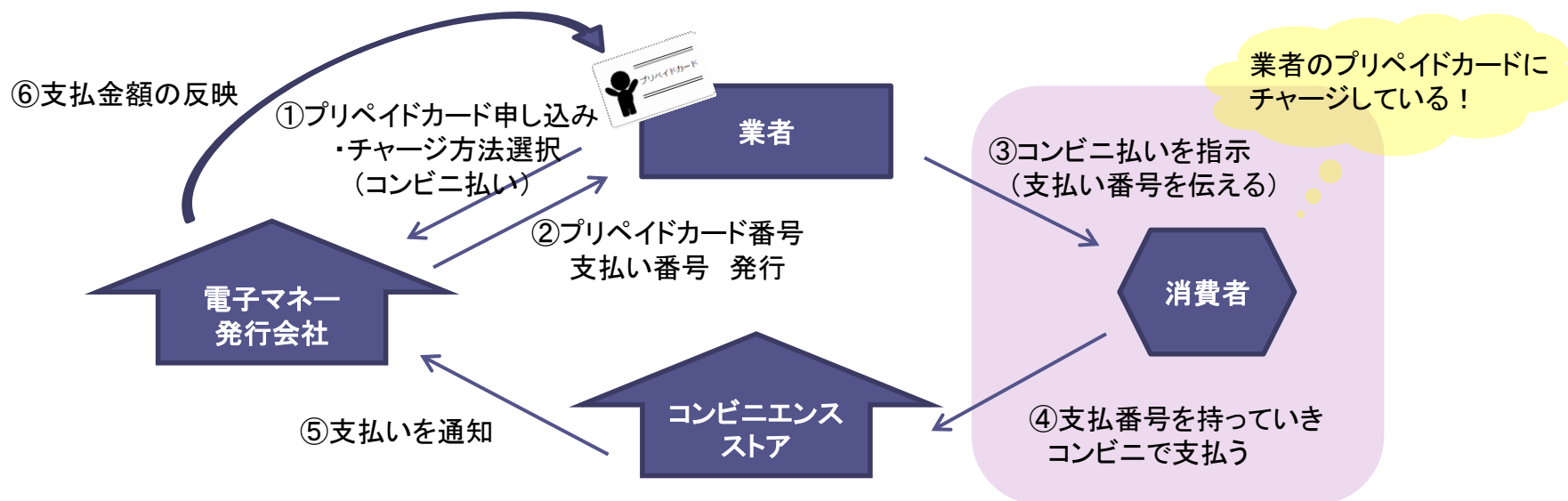


## 2. 決済システム外から決済手段を悪用する業者 (非加盟店)

### 【事例1】

#### 指示されるままにコンビニで支払い、相手の電子マネーにチャージしてしまった

深夜に携帯電話でインターネットを見ていたとき、アダルトサイトにアクセスしてしまい、クリックした覚えはないのに登録完了となった。問い合わせ番号に電話すると、男性が出て「すぐに払ってくれば半額で済むが、支払いが長引けば高額になる」と言われた。有料であるという記載をみた記憶はなかったが、怖くなったため、相手に言われるままコンビニに行き、端末の前で携帯電話から指示された通り、アダルトサイトが保有する電子マネー（プリペイドカード）に関する数字を入力する等した後、端末から出てきたレシートに記載された合計約10万円をレジで支払った。帰宅して冷静になると、不信感が出てきた。返金してもらえないか。（50歳代 女性）

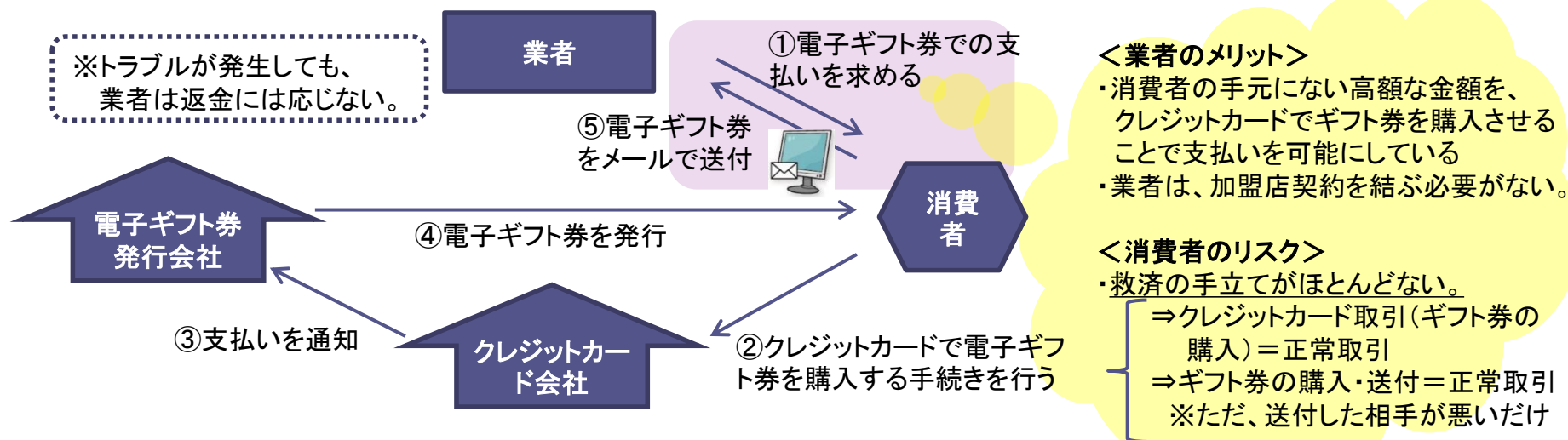


## 2. 決済システム外から決済手段を悪用する業者 (非加盟店)

### 【事例2】

#### 指示されるままにクレジットカードで電子ギフト券を購入して業者に送ってしまった

街を歩いていたら、モデルの仕事をしなかと声をかけられ、事務所に出向むくと、「提携しているエステ店にいけば無料で脱毛エステが受けられる」と言われ、話を聞きに行った。すると「うちアクセサリーの販売会社で、購入者に対し無料でエステの施術をしている。今後、店の知名度を上げるため、売上高を大きく見せたい。キャッシュバックを行うので、あなたに負担はない」と言われた。負担がなく、エステも無料で受けられるのであればよいと思い、ダイヤのネックレスを約120万円で購入した。指示されるままに、販売会社のパソコンを使い、メールで送ることができる電子ギフト券をクレジットカードで購入して支払った。施術はその日に別の場所で1回受けた。その後、クレジットカード会社からの請求がきているが、商品も届かないし、キャッシュバックもない。騙されたのだろうか。(20歳代 女性)



## 報道（例）

- 朝日新聞 2014年11月13日  
「コンビニ端末 悪用詐欺 ネットプリペイドカードで被害」
- 毎日新聞 2014年12月5日  
「架空請求：新手の手法は「プリカ」使い 匿名性を悪用」

消費者が安全・安心で利用できる  
決済サービスを目指して

---

消費者トラブルの現状：救済困難な事例が多発している

## 1. 悪質業者の新たな手口に関する積極的な注意喚起（啓発）

- 決済サービスを担う事業者、業界団体等が、消費者トラブルに関する情報を積極的に収集し、横断的・継続的に行う消費者啓発

## 2. 市場の健全な発展のため、トラブルを適時解決し、継続的な悪質加盟店の排除に有効な仕組み（業務体制）の構築

- 継続的な加盟店管理を行うため、決済サービスを提供する事業者における苦情処理体制の整備、決済代行業者を含めた関係事業者の責任範囲と業務の明確化
- 決済サービスに関わる全ての事業者が、苦情発生を把握した際、迅速に加盟店調査を行い、悪質加盟店を排除する仕組みの構築