

平成21年度「カードなんでも110番」結果報告(概要)

平成21年度の110番事業として『カードなんでも110番～電子マネー・各種ポイント・マイレージ・仮想通貨からケータイ決済まで～』を、平成21年11月7日(土)8日(日)の2日間にわたり、東京と大阪の2ヶ所で開催しました。相談件数は2日間で157件でした。

相談件数	合計	東日本	西日本
7日	68	49	19
8日	89	68	21
合計	157	117	40

【相談受付状況】

- 相談者の性別・・・男性が84名(53.5%)、女性が73名(46.5%)で、若干男性からの相談が多い結果になりました。契約の当事者も、男性90名(57.3%)で、女性が67名(42.7%)と相談者と同様、男性が多い結果となっています。
- 年齢別・・・50代(36名・22.9%)、40代(34名・21.7%)、30代(33名・21.0%)からの相談が僅差で続き合わせて7割近くを占めました。次に20代、70代と続き、それぞれ16名(10.2%)、10名(6.4%)でした。
続いて、当事者の年齢別を見ると、50代と30代が最も多く、34名(21.7%)、33名(21.0%)でした。次に40代で24名(15.3%)、60代で23名(14.7%)でした。30代、40代、50代で計91名で全体の58.0%、約6割を占めました。10代、10代未満の未成年者が当事者になっている契約が計12件、全体の7.6%で1割弱あったことは特徴的です。
職業別・・・給与生活者が84名と全体の53.5%を占め、家事従事者が28名(17.8%)、無職が27名(17.2%)ありました。当事者の職業別もほぼ相談者の職業別と同様の割合でしたが、学生が15名(9.6%)で全体の約1割を占めていたことは当事者の年齢別と同様、特徴的でした。
- 地域別・・・ほぼ全国から相談が寄せられましたが東京都からの相談が一番多く38件でした。続いて大阪府、神奈川県、兵庫県、埼玉県の順になりました。

【相談内容】

- 販売方法・・・通信販売が70件で全体の44.6%でした。店舗販売が62件(39.5%)訪問販売が2件(1.3%)の順でした。
- 契約金額・・・1円から1万円までのものが、40件で全体の25.5%を占めました。電子マネーやポイントカード等の相談のため、比較的少額な相談が多く、1円から10万円までのものが、90件で全体の57.4%を占め、全体の約6割でした。
金額が不明の相談も全体の35件(22.2%)あり、問い合わせ・要望など、金額が設定できない相談もありました。
- 支払方法・・・現金払いが146件で49.7%で、半数が現金払いの相談でした。買い物相談や問い合わせが多く、不明・無関係も104件(35.4%)ありました。
販売信用に関するものは、43件で14.6%でした。自社割賦・個品割賦に関するものはそのほとんどが携帯電話に関するもので、総合割賦・翌月一括・ボーナス払いはプロバイダに関する相談でした。
- 商品別分類・・・最も多かったのは運輸・通信サービスに関する相談が85件で全体の5割を占めました。その次は、金融・保険サービスに関する相談でした。

【相談事例】

1. 「商品券・プリペイドカード関連」の相談事例

ガソリンスタンドのプリペイドカードを1万円分購入した。買ってすぐ店が閉店になり使えない。返金してもらうことは可能か。

近所のセルフ式のガソリンスタンドを利用してプリペイドカード1万円を購入した。昨年8月に買ってすぐに店が閉店してしまった。残金が8,857円ほどあるので、今からでも返金して欲しい。

(50代 女性 家事従事者 大阪府)

2. 「電子マネー関連」の相談事例

携帯電話に電子マネーを入れ、1万円チャージした携帯が故障し、サービスを移行せず廃棄してしまった。チャージ分のお金は取り戻すことが可能か。

1年前に携帯電話に電子マネーの機能を入れた。コンビニで1万円を現金でチャージしたが、その後使わずにいた。携帯電話が故障し、電子マネーの移行手続きを取らないまま機種変更してしまった。その後古い携帯電話は破棄してしまい手元にない。電子マネーの会社に連絡したら、確かに残高があることは確認できるが、規約で手続きについては原則自己責任をうたっており、携帯電話自体もなく、手続きを取っていないものの補償はできないと言われた。不満。

(40代 男性 給与所得者 東京都)

3. 「ポイント・ポイントサービス関連」の相談事例

10年にわたり、レンタルビデオ店のポイントサービス(ポイントカード)を39万ポイント貯めた。しかし、レンタルビデオ店が来春、新「共通ポイントサービス」を導入することになり、現在のポイントサービスを終了するという。一方的にサービスを終了するのは問題ではないか。

平成21年11月30日で現在利用のポイントサービスが終了する。サービス終了を知ったのはTVで10月末。ポイントの利用期間は来年2月末まで。告知の期間も短いし、急なサービスの廃止は納得行かない。また、この新「共通ポイントサービス」を導入する他社のポイントサービスは移行されるらしい。不利益が多すぎる。どうにかならないのか。

(40代 男性 給与生活者 神奈川県)

4. 「収納代行サービス関連」の相談事例

小学生の子供2人が各々の携帯電話から無料のゲームを利用。パケット定額制に入っていたので利用を許していたが、携帯電話会社から連絡があり、2日間で185,000円もの高額な利用があるとされた。支払いに納得できない。

2ヶ月前、子供2人は無料のゲームを利用するためSNS(※)サイトに登録をした。テレビCMでは無料と宣伝していたので、パケット定額制に入っている安心感もあり、高額になることはないと思っていた。携帯電話会社に高額になった理由を問合せたが、サイト事業者の問題として取り合ってもらえず、支払わなければ3台の携帯電話の利用を止めると言われ、仕方なく支払いに応じたが、納得できない。

(40代 女性 給与所得者 大阪府)

※SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)…社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービス。会員制のコミュニティサイトなどの事。

5. 「決済代行サービス関連」の相談事例

SNS(※)を通じて知合った女性から「芸能人とメル友になって励まして」と依頼され、メールのやりとりをするために、出会い系サイトへの登録を誘導された。そのサイトの利用に必要なポイントを購入するため、総額で100万円に近い金額を現金やカードで支払った。今は騙し取られたようで納得できない。

出会い系サイトを通じてしかメールのやりとりができないため、1ヶ月の間に何度も断ったがメールのやりとりをやめられなかった。ポイント代約100万円のうち、20万円近くはクレジットカードを利用した。請求先は見知らぬシンガポールの会社と判明。現金を振込んだ事業者名もサイト運営者名とは違っていて、騙されたのかどうかも、今となってはわからない。納得できない。

6. 「クレジットカード関連」の相談事例

旅行会社の提携クレジットカードで旅行代金の支払いをしたら、断りもなく、旅行会社から「オーソリゼーション(信用照会)」をかけられた。「オーソリ」をかけられたため利用残高が少なくなり、他社のクレジット利用分が決済保留にされた。

10月17日にA社の通信販売で申し込んだ旅行代金2万円をクレジット決済した。10月20日に別のB旅行会社に申し込んだ旅行の代金をクレジットカードで決済したら、決済できなかった。クレジットカード会社に調べてもらったら、A社が旅行代金をクレジットカードで決済する際に、「1円オーソリ」をかけたので、クレジットの利用限度額(20万円)を1円オーバーしており、B社の18万円の代金がクレジットで決済できなかったことが判明した。オーソリをかけることは知らされていないし、約款にも記載がない。このような信用照会方法で、決済ができなくなるのは納得いかない。

(70代 男性 無職 三重県)

7. その他の相談事例

債務を整理したいが電車のつり広告の業者は信用出来るか。

消費者金融やカード会社3社から合計400万円を借り入れているが返済が苦しい。どこへ相談したらよいか教えてほしい。電車の吊広告の業者は信用できるか。(60代 女性 給与生活者 大阪府)

【まとめ】

110番に寄せられた相談157件を、支払サービスによりマルチアカウントで以下のように分類しました。

1. 商品券・プリペイドカード関連の相談(16件)
2. 電子マネー関連(ケータイ決済・仮想通貨含む)の相談(21件)
3. ポイント・ポイントカード関連(マイレージ含む)の相談(14件)
4. 収納代行サービス関連(携帯電話利用のオンラインゲーム)の相談(18件)
5. 決済代行サービス関連(決済代行会社)の相談(4件)
6. クレジットカード関連の相談(47件)
7. その他の相談(57件)

1. 『商品券・プリペイドカード関連の相談』では、プリペイドカードの有効期限切れや店舗の閉鎖・発行元の倒産により利用できなくなった、払い戻し手数料に不満等の相談が入りました。家に眠っているテレホンカードで電話料金を支払いたいとの相談も複数ありました。
2. 『電子マネー関連(ケータイ決済・仮想通貨含む)の相談』では、電子マネーカードを紛失した場合の補償についての問い合わせ、チャージした金額が返金されないという相談などが入りました。携帯電話機が故障し機種変更したため、電子マネー残高は確認できるが、規約で補償不可と言われ不満という相談もありました。
3. 『ポイント・ポイントカード関連(マイレージ含む)の相談』では、無償ポイントで貯めていたポイントが事業者の合併・閉鎖・規約変更により失効してしまったという相談が多く入りました。
4. 『収納代行サービス関連(携帯電話利用のオンラインゲーム)の相談』では、無料とうたっている携帯電話ゲームサイトで高額なコンテンツ料金やパケット料金を請求されたという相談や出会い系サイトで騙されて有料ポイントを高額購入し払えないなどの相談が入りました。
5. 『決済代行サービス関連(決済代行会社)の相談』では、出会い系サイト、情報商材、占いサイトを利用し、クレジットカードの高額な請求を受けたという相談が入りました。
6. 『クレジットカード関連の相談』では、多重債務の相談、チャージバックに関する相談、カード会費に関する相談がありました。また、オーソリゼーション(信用照会)に関する相談も入りました。

7. 『その他の相談』では、携帯電話機やパソコンによる架空請求・不当請求の相談が多く入りました。

今回の110番では「カード」というテーマでしたが、問題点を洗い出すため、支払方法を12種類の支払サービスに分けて聞き取りをしました。その結果どの支払サービスでも有効期限や、利用規約等の変更により利用できなくなったという相談が入りました。また、クレジットカードと電子マネーで支払うなど、同時に2つ以上の支払サービスを利用している人が17件(10.8%)ありました。さらに、相談者の中にはポイントカードと言っていたものが実はプリペイドカードだった等、自分の利用した支払サービスをきちんと把握していないケースも見受けられました。

なお、今回の相談の約3分の1に当たるその他の相談の多くが、「無料」というボタンを押したら変な請求をされた、などの架空請求・不当請求の相談でした。

NACSは、今回の110番を通して見えてきた問題点をふまえ、関係行政機関、企業、業界団体、消費者、それぞれに、提言・要望・意見表明をしています。