

相談事例(30)

コンビニのポイントカードがクレジットカードだった！

相談事例 1

高齢の父は、「ポイントカードをお持ちですか、レンタルDVD店でも利用できポイントがどんどんたまりますよ」と、コンビニ店のレジで店員に勧められ、気楽に申し込みました。届いたカードをポイントカードとして利用していたところ、クレジット会社から突然に、身に覚えのないデジタルコンテンツ購入料金 9万 5900 円の請求明細書が届きました。請求書を見てそのポイントカードがクレジット機能付きであったことに初めて気が付きました。しかしそのカードが見当たらない。そのカードをどこで利用したかも記憶にないとひどく困惑しています。クレジット機能付きカードと気付いていればもっと慎重にカード管理したのにと悔やんでいる。不正利用された金額を支払うことになるのでとても不安でいる。同居をしている娘さんから相談でした。

相談者は、既に警察署とクレジット会社へカード紛失の申し出を済ませていました。クレジット会社への支払いについて、警察から消費生活相談を勧めてくれました。クレジット会社は購入元とされているデジタルコンテンツ業者へ直接に問い合わせをするよう助言を受けていました。

■相談処理概要

当事者はクレジットカード会社の「カード紛失・盗難デスク」窓口の信用管理センターより、①クレジット会員規約記載のとおりの対応となる。②購入元のデジタルコンテンツ業者に確認、連絡をするようにと、要件のみ事務的に伝えられたことで相談者の不安が増長されたようです。

<カードの利用履歴を確認>

平成 28 年 3 月 11 日に買い物しポイント付与で契約者本人がカード使用した後、3 月 18 日より 4 月 11 日の間にクレジットを頻繁に利用し、総額 9 万 5900 円のデジタルコンテンツを購入歴があったことをカード会社信用管理センターの調査で判明されていました。相談室では、相談者へカードの不正利用についてデジタルコンテンツ業者へ早急に申し出ることを伝え同時に、不正にカードを利用された契約者の料金請求についてデジタルコンテンツ業者へ調査を依頼しました。デジタルコンテンツ業者から、カード契約者とは別の人物がコンテンツを購入していた痕跡が確認できているので、総額 9 万 5900 円の料金請求はしないと回答がありました。

<クレジットカードの管理責任>

クレジットカードはクレジット会社から利用者に貸与されています。クレジットカードの管理責任はカードの利用者にあります。他人が不正に使用した場合であっても利用代金の支払を免れないのが原則です。たとえ身内であってもカードの利用者以外は利用できません。未成年の子どもが親のクレジットカードを使って、高額なゲームを購入し、その代金を請求されたケースでは、カード会社はそのカードの利用者である親に全額を請求した事例があります。クレジットカードの管理には、たとえ自宅であっても十分な注意が必要です。

<販売店へ>

契約者は、発行されたカードはポイントカードだと思っていました。販売店はクレジットカード機能月との説明はしていなかったようです。カードを発行する際には、主たるカード機能はクレジット機能であること、そのカードを利用することでポイントが付与されるカードであることを十分説明すべきでした。契約者もクレジットカードと説明されていれば、管理に十分な注意を払ったと思われます。たとえ様々な補償があったとしても全てが補償対象になるかは不明です。

相談のあったクレジット機能付きポイントカードのホームページには、以下の表記があります。

- カードを紛失した場合の保証もしっかり
- 紛失・盗難の保険がついて安心
- 万一、カードの紛失・盗難にあわれた場合には、すぐに紛失盗難デスクとお近くの警察署にご連絡ください
- お届け日から60日前にさかのぼり、クレジットで不正利用された金額をカード会社が負担します

高齢者がこのホームページを確認できるかは、不明です。販売店は、入会時に補償内容、届出先など事前に説明をして欲しいものです。また、「カード紛失・盗難デスク」窓口には、クレジットカードの紛失、不正利用に困惑しているカード会員等に対して、該当する約款事項や保証、手続きの流れについて丁寧な説明を求めます。

クレジットカード会社では保険による賠償制度がありますが、補償の対象になるか否かは、カード会社やカードの種類によって判断されます。

*名義冒用と名義貸し

自分の名前を他人に貸してクレジットカードを作れることを**名義貸し**と言います。勝手に使われるのが**名義冒用**です。この事例は、クレジットカードを勝手に使われたので、名義冒用にあたります。但し管理責任を問われる場合もあります。

(以上)