

相談事例(14)

クレジットカード払いをしたら手数料を加算された

相談事例

美容室でクレジットカード払いをしたところ5%の信販会社手数料を加算された。今までこんな対応はなかった。カード発行の信販会社に問い合わせたところ、手数料はカードの加盟店が信販会社に支払うもので、客に支払わせるものではない、と言われた。請求されて決済した5%分のお金を返してほしい。(50歳代 女性)

<処理概要>

相談者が、クレジットカード発行の信販会社に問い合わせをした結果、この「手数料」は、信販会社と加盟店契約をしている美容室が信販会社に支払うものであり、客であるクレジットカードの所有者に支払わせるものではない、と回答しています。

「手数料」は一信販会社への「加盟店手数料」を言います。しかし、相談者は本来支払う必要のない5%の手数料分のお金を返してほしいと申し出ています。信販会社は、相談者には、返金手続きをする旨伝えるべきでした。又、信販会社の加盟店である美容室が顧客から徴収できない手数料を徴収している事実を知らされた以上、自社の加盟店に対して適切な指導なり注意をする義務があります。

相談者には、金融機関から利用代金が引き落とされないよう、残高不足にすること、カード発行の信販会社にはあらためて、請求されていた5%を差し引いた利用料の請求を求めるよう助言しました。

■販売店が信販会社の加盟店になる、その利点とは・・・

加盟店手数料は、信販会社と加盟店間で手数料率が決められているようです。販売店が「加盟店手数料」を支払ってまで、信販会社の加盟店になるのは、次の利点があるからと考えられます。

- ・現金の持ち合わせがない消費者にも「カード」で購入してもらえる
- ・クレジットカードを所有していると余分な買い物をする消費者が多くみられる
- ・現金払いより購入単価が高い
- ・釣り銭などが不要 など

消費者側からも現金が不足しているときに買い物ができる、というメリットがあります。このケースの場合、販売店側に認識不足があったといえます。従業員などのクレジットカードの決済等について十分な教育を求めたいところです。

(以上)