

相談事例(58)

ネット詐欺被害

～カード会社、決済代行業者の管理責任について考える～

相談事例

「1日たった1分アンケートに答えるだけで1万円Get! 月400万も夢ではない。あなたも始めませんか?」…突然メールが届いた。そんな簡単に稼げる方法はないと当初半信半疑だったものの、繰り返し送られてくる内容に心が動き、仮登録をした。

するとあるアンケートが送られてきて、試しに答えてみた。「一番よく利用するコンビニは?」など簡単なもので2分で答えられた。送り返すと月末に1万円支払うので振込口座を教えてほしいという。ただし、本登録し登録料25万円支払うことが条件だった。

失業中で生活の足しになればと登録を決め、決済はクレジットカードで行った。その後、毎日送られてくる膨大な量のアンケートに、多い日は2～3時間費やしどんどん送り返した。しかし、約束の月末になっても少しも支払われることがない。不審に思って問い合わせると、アンケートの内容に問題があるので支払いが見送られたという。どのような問題なのか具体的なことを尋ねてもはぐらかされてがちが明かない。

だまされたのでは? と思いつつ、それでも3か月ほどアンケート作業を繰り返したが、結局一度も支払われることはなかった。カード会社に相談したところ、返金してもらおうよう直接相手と交渉してほしいと言われた。メールのやり取りは続いているが、同じことの繰り返しで話が前に進まない。

相談処理概要

相談者が当相談室に連絡してきたのは、カード会社に申し出てから4か月経過していましたが、当該事業者のホームページを確認するとまだ同様の広告で営業を続けていました。

ホームページに記載されている広告は、わずかな時間で簡単に収入が得られることを期待させ、契約に誘導するような内容で明らかに詐欺的な怪しい取引のようです。相談者と同様の被害が多数出ているのではと推察されました。

早速、カード会社にこの旨を伝えましたが、「決済代行会社が介在しているのでそちらと話してほしい。期間が過ぎているのでチャージバックはできない」とのことでした。

決済代行会社（以下PSP）が介在していることを告げることなく、期間経過を理由にチャージバックを拒むカード会社の無責任さにはいまさらながらあきれればかりです。

まず、相談者に経緯書を作成してもらい、カード会社、PSP、事業者に送りました。次に、PSPに内容を伝え返金を求めましたが、こちらも事業者の連絡先を伝えるだけで、交渉は直接するようにとのことでした。しかも連絡先は会社でも代表者でもなく、担当者と呼

ばれる女性の携帯であり、連絡もなかなか取れない状態です。

カード会社、PSPには幾度となく対応を求めましたが、動こうとはせず、事業者は根拠のない未払い理由を繰り返すだけです。半額返金するなどの提案をしていますが、まだ合意には至っていません。

問題点

近年、インターネットを通じた詐欺的取引にかかわる消費者被害が激増しており、とくにクレジットカードや電子マネーを決済手段とした契約に問題が多く発生しています。

一般的に、国内のカード会社においてはPSPに対して厳しい管理や審査を行っており、カード会社とPSP間の契約、およびPSPとその加盟店の契約では義務規定を設けていて、加盟店が不適切なことを行った場合にはPSPが連帯責任を負う、そしてカード会社が加盟店に対して事実上の解約権をも有しているといわれています。（*改正割賦販売法 H30.6.1施行）

また、PSPだけでなくカード会社も独自に事業者に対する審査を行っており、二重審査、管理になっているようですが、当該事業者のホームページでは「審査は簡単。だれでもすぐ始められます！」など、あたかも簡単に加盟店登録ができる印象で、どこまで厳しく審査しているのか疑問が残ります。

国内のカード会社やPSPの審査に通らない事業者は、海外のカード会社やPSPと契約していて問題発生時に連絡が取れず、泣き寝入りせざるを得ないトラブルも多々見られます。

しかし、今回のケースのような国内のカード会社、国内のPSPでのトラブルには、PSPだけでなくカード会社も真摯にトラブル解決に向け積極的に対応して、管理責任義務を果たすべきでしょう。

金融庁ガイドラインで、電子マネー発行業者の加盟店管理義務について言及しているものの、現行の資金決済法には直接的な規定はありません。悪質な取引を適切に排除するためには、電子マネー発行業者にもクレジット業者と同等の加盟店管理義務を課すべきです。

また、消費者がクレジットカードや電子マネーの仕組みやリスクについて、正しく理解・利用することができるよう、啓発活動をどのように行っていくかが今後の課題と言えます。

*PSPが加盟店との契約締結について、アクワイアラーから包括的に最終決定権限を有して加盟店管理を一括的に行う場合は、そのPSPは登録が必要。しかし最終決定をアクワイアラーが留保している場合登録は不要。加盟店契約の締結について**最終判断権限を持つものが登録対象となり、加盟店管理責任を有する。**