

日本クレジット協会における消費者 トラブルの把握と消費者啓発等について



一般社団法人

日本クレジット協会

1. 決済サービスに関する消費者トラブルの状況をどのように把握しているか。

(1) 消費者相談窓口の設置

⇒平成25年度受付件数 2,943件

(2) 全国各地の消費者相談機関の訪問

⇒平成25年度 全国45機関

(3) 会員企業の消費者相談担当者との研究会の設置

⇒年間7～8回

(4) その他

⇒経済産業省消費者相談室との連絡会の開催

⇒国民生活センターとの連携 等

2. 安全性を担保する取組み(トラブルの未然防止等)としてどのような取組みを行っているか

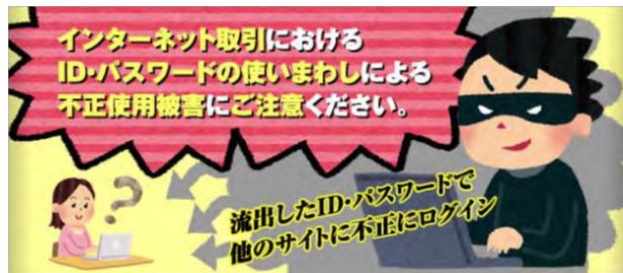
(1) 協会ホームページでの周知

① 「お願いと注意」ページで主なトラブル事例を紹介し、注意喚起

- ・「オンラインゲームのトラブルに注意」「インターネット取引におけるID・パスワードの使いまわしによる不正使用被害に注意」「『有料メール交換サイト』に注意」「協会職員、会員、クレジットカードの国際ブランドを騙る事例等について」「カードショッピング枠の『現金化』の誘いに注意」「債権譲渡を騙る金融詐欺に注意」「貸します詐欺に注意」「クレジットカード情報を狙う犯罪行為に注意」「ギャンブルサイトにご注意」「携帯電話をクレジットで購入された方の信用情報について」

② 特に注意が必要な事例はスライドバナーにより注意喚起

- ・「インターネット取引におけるID・パスワードの使いまわしによる不正使用被害に注意」「携帯電話をクレジットで購入された方の信用情報について」「オンラインゲームのトラブルに注意」等



3. 消費者が新しい決済サービスを利用するに当たって消費者向けの啓発をどのように考えているか

(1)消費者啓発

① 協会ホームページでの啓発

- ・「クレジットの基礎知識」「クレジットに関するQ&A」というページでクレジットに関する基礎的な知識、留意点について情報提供

●「クレジットの基礎知識」の一例



●「クレジットに関するQ&A」の一例



(1)消費者啓発

② パンフレット等の作成

⇒啓発用パンフレットを作成し、大学や地方自治体等を通じ配布

●まーくんとみなちゃんのクレジット青春メモリー



若者を対象にマンガでクレジットの
利用方法や注意点を解説

平成25年度配布実績 150,000部

●知っておこう!クレジットのルール、利用のポイント



クレジットの利用手順や留意点
などを図説

平成25年度配布実績 70,000部

③ マス媒体を利用した啓発

⇒駅貼りのポスター、新聞、雑誌、ネット広告等による啓発

④ 「市民講座」「相談員研修」への講師派遣

⇒必要に応じて、地方自治体等が主催する市民講座や相談員研修等
に講師を派遣

(2)消費者教育

① 学校向け教育用資料の提供

⇒高等学校を中心に全国約350校に約15万部を配布

●クレジット入門(生徒用) (平成26年度配布実績 47,905部)



主に高校生対象。
平易な文章でイラストを配し、クレジットの仕組みや利用方法などを全般的に解説。簡単なQ&Aを掲載

●クレジット教育実践の手引き(教員用) (平成26年度配布実績 3,510部)



「クレジット入門」を利用して授業するための教員用参考資料

●クレジットワークブック(生徒用、教員用) (平成26年度配布実績 生徒用49,850部、 教員用3,764部)



演習用資料、教員用は生徒用での設問の解答と簡単な解説を用意

(2)消費者教育

② 教員を対象とした勉強会の開催

⇒毎年、学校の夏休み期間等に、高等学校・中学校の家庭科教員を対象とした「クレジットに関する勉強会」を開催

[平成25年度の開催地区] 東京、大阪、名古屋、福岡

[平成26年度の開催予定地区] 東京、大阪、名古屋、広島

③ 教育関係機関等への講師派遣

⇒大学、高等学校や教員の自主的研修会等に講師を派遣

[平成26年度の実績(予定を含む)]

●大学 5校、高等学校 12校、小学校 1校

●その他(経済広報センター(教員の民間企業研修)、文部科学省消費者教育フェスタ) 2機関