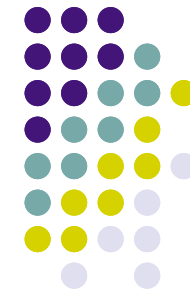


(別紙12)

**越境Eコマースのトラブル解決  
に関する研究会（ODR研究会）  
第3回「国内外のADR／ODR」**

**クレジットカードのチャージバックについて**



2015年12月18日  
株式会社ジェーシービー  
お客様相談室  
消費生活アドバイザー  
関崎裕司



# 1. チャージバックとは

## 1. チャージバックとは

カードホルダーが、イシュアからの請求に不納得の場合イシュアへ異議申立を行う。

イシュアはアクワイヤラから該当資金を取り戻す。

この手続きを「チャージバック」という。

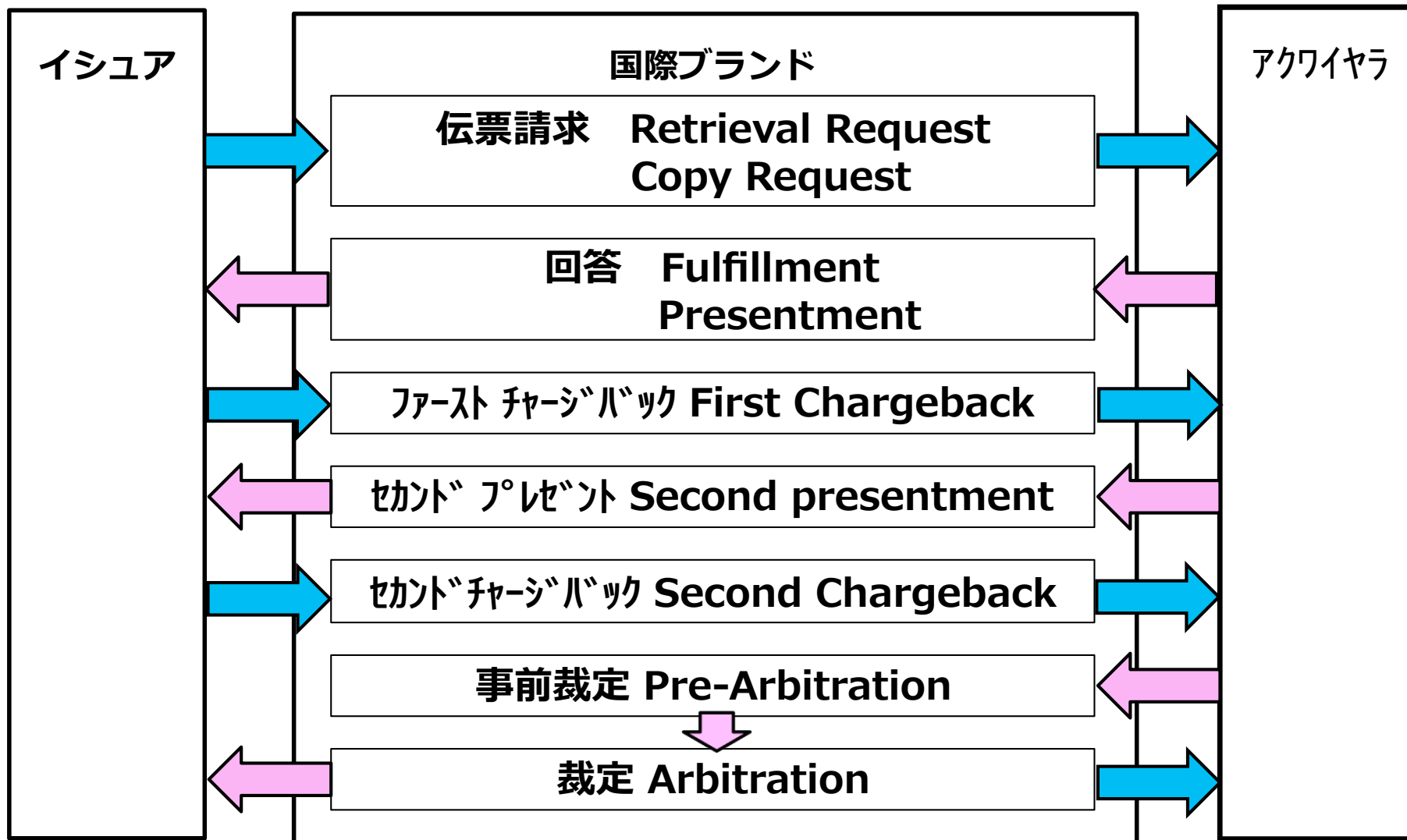
「チャージバック」はブランドルールであり、イシュアの権利である。

## 2. チャージバック事由

- ①苦情申出（利用覚えなし、商品・サービス未提供）
- ②不正使用
- ③取引エラー（古日付、二重請求、金額相違、キャンセル未処理）
- ④オーソリ事由（オーソリ拒否、オーソリ未処理、有効期限切れ、カード番号相違）



## 2. チャージバックの流れ





### 3. チャージバックによる被害回復

チャージバックによる被害回復事例は以下のとおり。

サイト	被害状況	チャージバック事由
なりすましECサイト	偽物受領 商品未着（税関で没収）	商品未提供
SNSからの勧誘	健康食品・化粧品 の継続請求・金額相違	金額相違 二重請求 利用覚えなし
	情報商材・セミナー の解約拒否	キャンセル未処理 サービス未提供 利用覚えなし
	内職商法で役務提供なし	サービス未提供
アダルトサイト ソフトウェア	不当請求	利用覚えなし キャンセル未処理



## 4. 決済代行による被害回復

### 1. PayPal 買い手保護制度

- ・商品未受領、説明と著しく異なる
- ・支払日から180日以内に異議を提出

### 2. Amazonマーケットプレイス保証

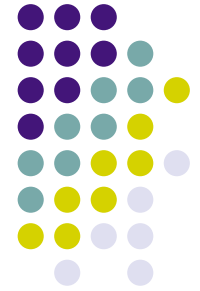
- ・商品が届かなかった、出品者の説明と著しくことなる商品であった場合
- ・商品を返品した、または返品を希望したものの、出品者からの返信がない場合
- ・お届け予定日から90日以内に申出

### 3. Yahoo!ショッピング、ヤフオク! 未着トラブルお見舞い制度

- ・商品が届かない場合で以下の要件のすべてを満たしている場合
- ・詐欺罪に該当 ・警察に相談し、被害届を提出
- ・取引の相手方に内容証明郵便で商品の送付を督促しても、取引が履行されない

### 4. 楽天あんしんショッピングサービス

- ・商品が届かない
- ・商品説明と著しく異なる商品・欠陥品が届いた
- ・返品したが対応されない
- ・1回あたり30万円、年間5回、注文日の翌日から90日以内に申請



## 5. 課題

### 1. チャージバック制度の理解

- ①ブランドルールである。
- ②違法行為を排除するものではない。
- ③期限がある。
- ④コストがかかる。

### 2. 決済代行との協力

- ①チャージバック期限切れ事案の対応
- ②悪質加盟店の排除（業種相違・詐欺
- ③取消・返金の適正化（直接返金防止）

### 3. ODRとの連携

- ①申請書の翻訳
- ②コスト