

# 2025 年度 消費者相談の概要

## ～ サマリー ～

### 1. 相談等受付状況

| 項目           | 2025 年度 | 前年度比・特徴              |
|--------------|---------|----------------------|
| 総受付件数        | 4,533 件 | 前年度比 282 件増。過去最多を更新。 |
| 【件数の内訳】      |         |                      |
| 相談・苦情        | 4,172 件 | 総受付件数の 92.0%         |
| 問い合わせ        | 281 件   | 前年度比 40 件増。          |
| 【属性】         |         |                      |
| 個人からの相談      | 3,556 件 | 全体の 78.4%。           |
| 【取引形態別の相談件数】 |         |                      |
| 包括方式         | 3,718 件 | 相談の中心はクレジットカード取引。    |
| 個別方式         | 469 件   |                      |

2025 年度の相談等に関する実態は、まず、総受付件数が 4,533 件となり、前年度から 282 件増加した。相談・苦情が全体の大部分を占めており、消費者が単に制度や手続きを確認する段階にとどまらず、取引内容、請求、本人認証、不正利用、加盟店対応等について具体的な不安や不満を抱えている状況がうかがえる。

### 2. 2025 年度におけるクレジット業界等の環境変化

#### 【2025 年度の変化の特徴】

- ・不正利用関連相談の増加により、補償制度・調査手続・利用停止時の説明品質が重要性を増した。
- ・本人認証(EMV 3-D セキュア)に関する相談が増加し、認証の目的や仕組みについての説明と理解が課題となった。
- ・利用明細・条件表示に関する相談が増加し、デジタル明細時代の分かりやすさが求められている。
- ・海外取引・越境 EC 関連の相談が増加し、返品・返金や為替、海外加盟店対応の理解促進が必要となった。
- ・PIN バイパス廃止に伴い、消費者・加盟店双方への周知と合理的配慮対応の重要性が確認された。

相談件数の増加は、単にトラブルが増えたというよりも、クレジット取引の利用場面が広がり、取引の仕組みが複雑化したことに伴い、消費者が判断に迷う局面が増えていることを示している。

### 3. 相談内容の実態を踏まえて(消費者が求めている事項)

| 相談内容等          | 消費者が会員企業に求めている主な事項                          |
|----------------|---------------------------------------------|
| 不正利用関連         | 補償可否、調査期間、必要書類、利用停止後の流れを平易に説明してほしい。         |
| 本人認証関連         | EMV 3-D セキュアの目的、認証失敗時の対応、認証済み取引の扱いを周知してほしい。 |
| 条件表示・書面関連      | 利用明細、継続課金、請求名義、海外加盟店名の表示を分かりやすくしてほしい。       |
| 海外取引関連         | 為替、海外加盟店対応の基本的な仕組みを FAQ 化してほしい。             |
| PIN バイパス・合理的配慮 | 暗証番号取引の趣旨と、障がい者等への代替手段・案内を整備してほしい。          |

今年度の相談内容の状況を見ると、上記表に記載のとおり、各相談内容において、消費者が会員企業に求めている主な事項を記載している。

### 4. 協会相談室の役割

当協会は、個別紛争をあっせん・裁定する機関ではないが、消費者に対して制度や手続きを分かりやすく説明し、必要に応じて会員相談窓口や関係機関を案内する役割を担っている。

一方で、協会相談室に寄せられる相談は、個別の問い合わせや苦情対応にとどまらず、消費者がクレジット取引を利用する中で感じる不安や疑問、制度やサービスに対する理解の難しさを把握するための重要な情報でもある。このため、相談内容を分析し、業界全体の消費者対応の向上に資する情報として会員企業へ還元していくことも、協会相談室の重要な役割である。

これらを踏まえ、2026 年度以降においても、相談件数の集計に加え、相談内容の背景、消費者が理解しにくい点、会員企業に共通する課題、制度変更時の周知不足、合理的配慮に関する実務上の論点等を整理し、より実践的な情報発信を行っていくことが求められる。

協会が把握する消費者の声は、会員企業にとっても、自社の商品・サービスや顧客接点を見直すための貴重な外部視点となる。本報告書を起点として、会員各社との情報共有や対話をさらに深めるとともに、他団体や他機関に寄せられたクレジット取引に関する相談情報等にも目を向けながら、業界全体の信頼性向上につながる取組みを推進していくことが重要である。

また、当協会に寄せられる相談内容から、会員各社の内部データだけでは把握しにくい横断的な課題を整理・提示し、各社が自社の相談データと照合することで、業界共通の課題として改善策を検討できるような仕組みづくりを進めていくことも重要であると考えます。

# ～2025 年度消費者相談の内訳～

本章では、2025 年度の相談・苦情等の全体像について整理した。ここでは共通認識として押さえておきたい主なポイントを中心にまとめている。

なお、図表における構成比は、小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、各構成比の合計が 100%にならない場合がある。

## 【把握すべきポイント】

- ・受付件数は増加傾向にあり、2025 年度は 4,533 件。
- ・相談の中心は個人からの包括方式、すなわちクレジットカード取引。
- ・不正利用、本人認証、条件表示、海外取引が重要テーマ。
- ・会員企業の説明品質と消費者啓発の重要性が増している。

## 1. 受付件数

2025 年度の総受付件数は 4,533 件であり、前年度比 282 件(6.6%)の増加となった。内訳は、「相談・苦情」が 4,172 件、「問い合わせ」が 281 件、「その他」が 80 件である。相談・苦情が全体の 92.0%を占めていることから、協会相談室に寄せられる声は、単なる照会ではなく、会員企業、加盟店、決済手続、請求内容、本人認証、不正利用等に関する具体的な不安・不満を含むものが中心である。

受付件数の増加は、キャッシュレス取引の利用拡大に伴う自然増に加え、不正利用被害への関心、PIN パイパス廃止\*に伴う問い合わせ、本人認証や利用明細に関する理解不足などが複合的に影響していると考えられる。

\*クレジットカード取扱い加盟店店頭でのカード支払い時、暗証番号の入力を省き、サイン(署名)で本人確認を行う認証を 2025 年 3 月末で終了した取り組み。

| 項目    | 2024 年度 | 2025 年度 | 増減  |
|-------|---------|---------|-----|
| 相談・苦情 | 3,902 件 | 4,172 件 | 270 |
| 問い合わせ | 241 件   | 281 件   | 40  |
| その他   | 108 件   | 80 件    | △28 |
| 合計    | 4,251 件 | 4,533 件 | 282 |

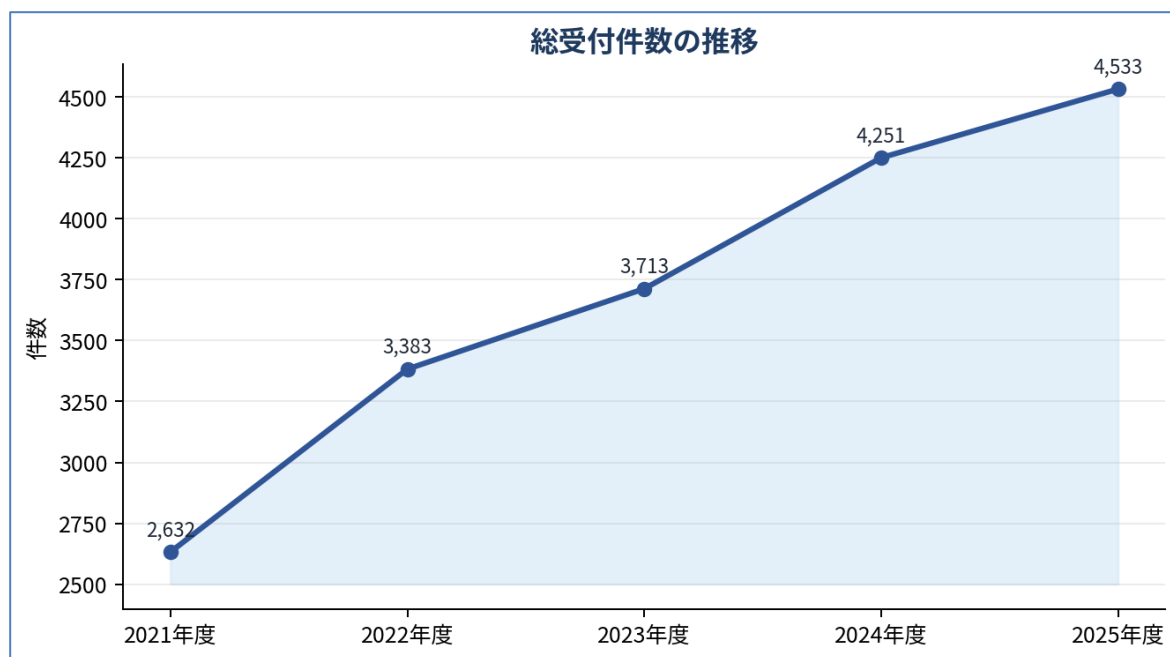


図1 総受付件数の推移(2021年度～2025年度)

総受付件数は2021年度以降、概ね増加傾向にあり、2025年度は4,533件となった。2022年度以降の増加基調は、キャッシュレス利用の拡大、インターネット通販等非対面取引の増加、不正利用への関心の高まり等を背景とするものと考えられる。

## 2. 月別受付件数



図2 2025年度 月別受付件数

2025年度は、月間受付件数が400件を超えた月が5か月あり、月平均では378件であった。月別の変動は、制度変更、報道、加盟店の倒産、本人認証や不正利用被害への社会的関心等の影響を受けることがある。特に年度末・年度初めは、新生活、契約更新、利用明細確認、カード切替等に伴う問い合わせが増加しやすい。

### 3. 相談内容の特徴

総受付件数の大部分を「相談・苦情」が占めている。これは、消費者が自らの取引に関する判断、請求内容、会員企業の説明、加盟店対応等について納得できず、第三者的立場である協会に確認を求めるケースが多い。

「問い合わせ」に関しては、制度や仕組みの理解が十分でない場合、初期段階では問い合わせであっても、説明不足や案内不備により苦情に発展することがある。

| 区分    | 件数      | 構成比   | 主な内容の傾向               |
|-------|---------|-------|-----------------------|
| 相談・苦情 | 4,172 件 | 92.0% | 説明不足・納得不足が苦情化する傾向にある。 |
| 問い合わせ | 281 件   | 6.2%  | 制度・手続の平易な情報提供を求めている。  |
| その他   | 80 件    | 1.8%  | 業界への要望・意見。            |

### 4. 相談者別件数の内訳

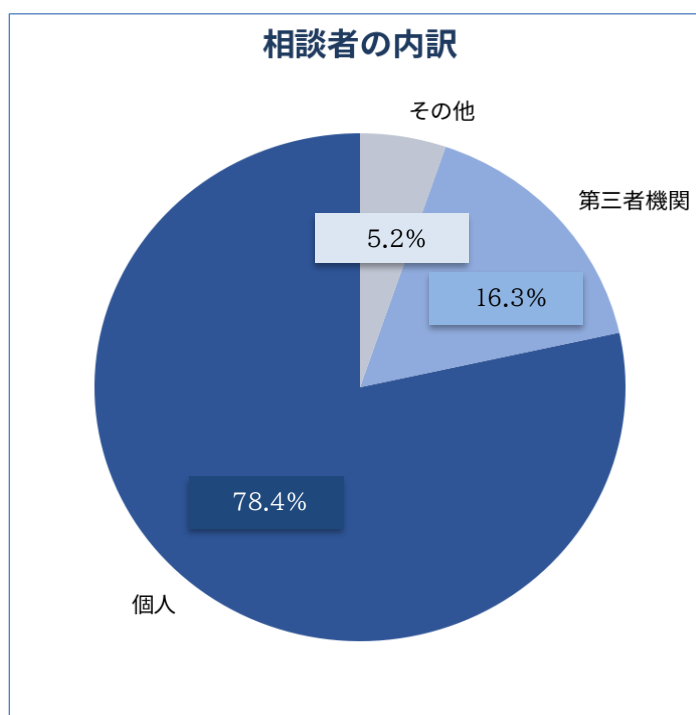


図 3 相談者の内訳

相談者の内訳は、「個人」が 3,556 件で全体の 78.4% を占めた。クレジット取引に関する消費者相談は、契約者本人のみならず、親族、知人、代理人等からも寄せられている。高齢の契約者や判断能力に不安がある契約者に関する相談では、親族からの問い合わせが重要な入口となる場合がある。

第三者機関からの相談は 740 件、全体の 16.3% であり、その多くは公的機関である。

## 5. 申込・契約者の年代別内訳

申込・契約者本人からの相談は、年代・性別が判明しているものが3,001件であった。

年代別では、40歳代が690件(23.0%)で最も多く、30歳代640件(21.3%)、50歳代594件(19.8%)が続いている。

また、60歳代以上の相談では、カード利用、暗証番号、継続課金、解約手続、代理人・親族からの問い合わせ等が多く、共通するのは説明の分かりやすさと手続支援を求めている。一方で若年層は、オンライン取引、決済代行、サブスクリプション、リボ・分割払いの利用が多いことから、それらの仕組みに関する理解不足が相談につながっている。

| 年代    | 件数   | 構成比   | 主な相談内容等               |
|-------|------|-------|-----------------------|
| 10歳代  | 3件   | 0.1%  | カード紛失と補償、与信拒否など。      |
| 20歳代  | 366件 | 12.2% | オンライン取引・分割払いなど。       |
| 30歳代  | 640件 | 21.3% | EC・継続課金・本人認証など。       |
| 40歳代  | 690件 | 23.0% | 支払関連・不正利用・与信関連など。     |
| 50歳代  | 594件 | 19.8% | 請求・明細・不正利用対応など。       |
| 60歳代  | 480件 | 16.0% | 暗証番号・解約・代理相談。         |
| 70歳以上 | 228件 | 7.6%  | 全てにおいて分かりやすい説明や案内の要望。 |

## 6. 取引形態別相談の内訳

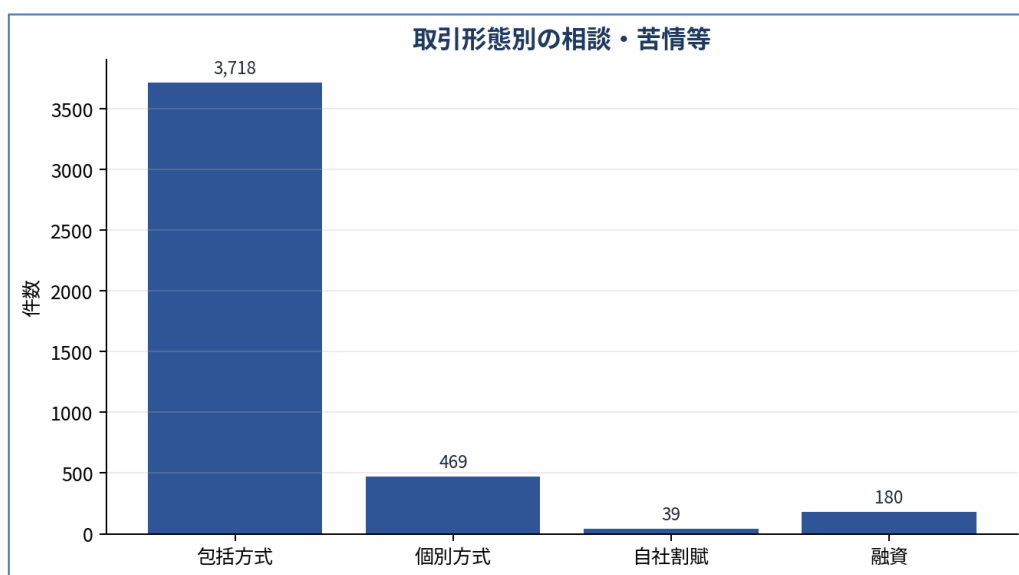


図4 取引形態別の相談・苦情等

取引形態別の相談・苦情等のうち、包括方式は3,718件で、前年度から208件増加した。相談の中心は引き続きクレジットカード取引であり、非対面取引、不正利用、本人認証、利用明細、海外取引等、カード利用に付随する幅広い論点が相談に反映されている。

個別方式は469件で、前年度から42件増加した。全体の件数としては包括方式に比べ少ないものの、支払停止の抗弁、加盟店倒産、エステ・通信講座等の役務提供トラブル、与信判断等の相談を含んでいる。

## 7. 相談・苦情等の内訳

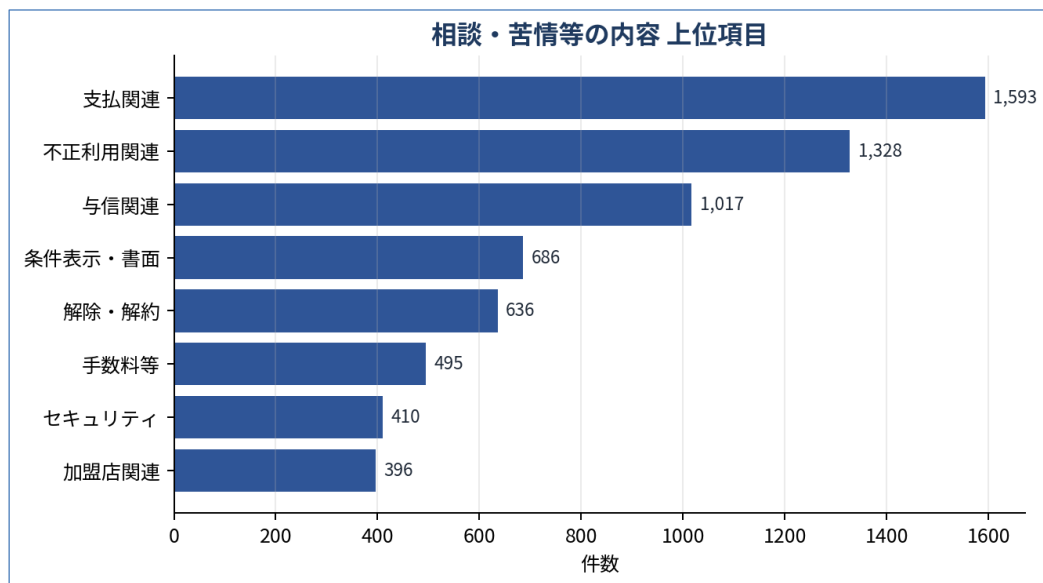


図 5 相談・苦情等の内容 上位項目

相談内容では、支払関連が1,593件で最も多く、不正利用関連1,328件、与信関連1,017件が続いた。条件表示・書面関連、クレジット契約の解除・解約、手数料等関連、セキュリティ関連、加盟店関連も一定数を占めている。

これらの相談は相互に関連している。不正利用の相談では、利用明細の表示、本人認証、補償可否、利用停止後の請求、加盟店名の表示等が複合的に問題となることがある。

## 8. 相談・苦情等に対する対応

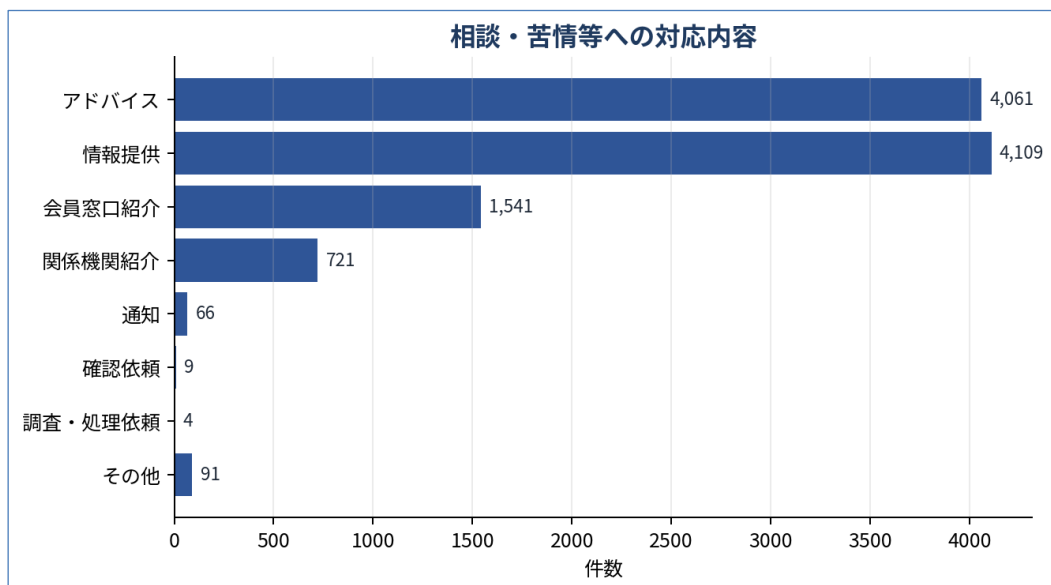


図 6 相談・苦情等への対応内容



2025 年度の総対応件数は 10,602 件であり、前年度から 783 件増加した。対応内容では、情報提供 4,109 件、アドバイス 4,061 件が中心であり、会員相談窓口紹介 1,541 件、関係機関紹介 721 件が続いた。会員企業との連携対応は 79 件であり、内訳は、通知 66 件、確認依頼 9 件、調査・処理依頼 4 件であった。

相談者に対しては、協会相談室で制度や手続の一般的な説明を行う一方、個別契約の確認や実務対応は会員企業の相談窓口の紹介を行っている。

## 9. 相談対応時間の内訳

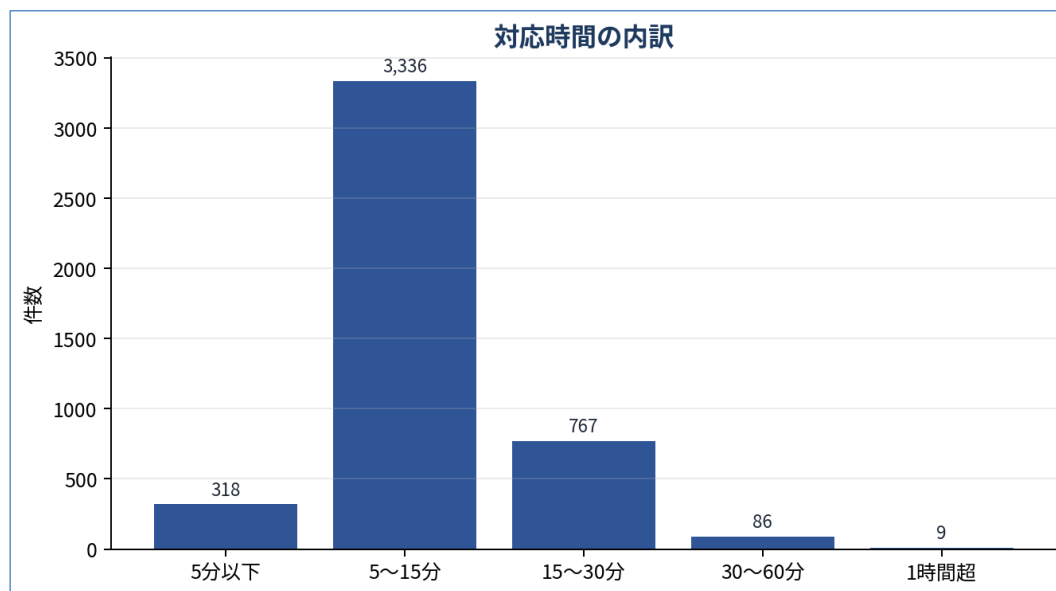


図 7 対応時間の内訳

対応時間では、「5 分超～15 分以下」が 3,336 件で最も多く、30 分以下の対応が全体の大部分を占めた。一方で、1 時間を超える対応を要する事案も 9 件あり、契約内容、請求、不正利用、加盟店とのトラブル、障がい者・高齢・親族関与等が複合的に絡む相談では、丁寧な聞き取りと整理を行っている。

## 10. 2025 年度の相談実態を踏まえた留意すべき点

2025 年度の相談動向を総括すると、件数面ではクレジットカード取引を中心とする包括方式の相談が大宗を占め、内容面では支払関連、不正利用、与信関連、条件表示・書面関連、セキュリティ関連が主な事項であった。これは、消費者がカード利用そのものに加え、請求・本人認証・補償・加盟店・利用明細といった周辺手続を含めて不安を感じている消費者が多いと思われる。



2025 年度 消費者相談報告書

2026 年 8 月

発行 一般社団法人日本クレジット協会  
〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町 14-1  
住生日本橋小網町ビル  
消費者相談室専用 03-5645-3361

※無断転載はご遠慮ください。

※本報告書についてのお問い合わせ等は、上記消費者相談室までご連絡ください。