

消費者委員会  
支払手段の多様化と消費者問題に関する  
専門調査会（第11回）  
議事録

内閣府消費者委員会事務局

## 消費者委員会 支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（第11回） 議事次第

1. 日 時：令和7年12月12日（金） 15：00～15：45

2. 場 所：消費者委員会会議室

3. 出席者：

（専門委員）

【会議室】

坂東座長、森下座長代理、池本委員、葛山委員、加藤委員、谷本委員、永沢委員、山本委員

【テレビ会議】

柿野委員、滝澤委員、細谷委員、宮園委員

（オブザーバー）

【テレビ会議】

鹿野委員長、大澤委員、柿沼委員

（説明者）

日本後払い決済サービス協会 小林 純一 運営委員会委員長

日本後払い決済サービス協会 鈴木 隆志 運営委員会副委員長

日本後払い決済サービス協会 湯村 哲也 事務局長

日本後払い決済サービス協会 門倉 紘子 事務局

日本後払い決済サービス協会 堀江 和之 事務局

（参考人）

山田茂樹 司法書士

（事務局）

小林事務局長、吉田審議官、友行参事官、江口企画官、事務局担当者

4. 議 事：

（1）開会

（2）① 日本後払い決済サービス協会からのヒアリング

② 株式会社ネットプロテクションズからのヒアリング（非公開）

③ GMOペイメントサービス株式会社からのヒアリング（非公開）

（3）閉会

## 《 1. 開会 》

○坂東座長 本日は、皆様、大変お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから、消費者委員会第11回「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」を開催いたします。

本日、会議に御出席いただいております委員の皆様を御紹介いたします。

本日は、森下座長代理、池本委員、葛山委員、加藤委員、谷本委員、永沢委員、山本委員、それに、私、坂東は会議室で、滝澤委員、細谷委員、宮園委員、柿野委員はテレビ会議システムにて御出席いただいております。なお、井上委員、柴田委員、瀧委員は所用により御欠席との御連絡をいただいております。

また、消費者委員会からのオブザーバーとして、鹿野委員長、大澤委員、柿沼委員はテレビ会議システムにて御出席をいただいております。黒木委員長代理は、御欠席との連絡をいただいております。大澤委員、柿沼委員はテレビ会議システムにて御出席いただいております。

本日の会議について御説明いたします。

消費者委員会支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会設置・運営規程第6条第2項において、専門調査会は会議を公開することにより、当事者もしくは第三者の権利もしくは利益または公共の利益を害するおそれがある場合、その他、座長が非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。非公開とすべき事由が終了したときは、公開するものとする規定されております。

また、同条第3項において、前項の規定により座長が会議を非公開とすることを認めた場合は、専門調査会はその理由を公表する旨が規定されております。

本日の議事②及び議事③につきましては、個別の企業に係る情報を取り扱うことから、設置・運営規程に基づき、非公開とさせていただきたいと思っております。

また、資料2及び資料3につきましても、同様の理由で非公開とさせていただきますので御承知おきください。

非公開の議事の議事録については、議事要旨の形で公開することといたします。

それでは、本日の会議の進め方について、事務局より説明をお願いいたします。

○江口企画官 本日、テレビ会議システムを活用して進行いたします。一般傍聴者にはオンラインにて傍聴いただき、報道関係者のみ会議室で傍聴いただいております。

議事録については、公開部分のみ、後日公開いたしますが、議事録が掲載されるまでの間は、本日の会議の模様を公開部分のみホームページにて配信いたします。

配付資料は、議事次第のとおりです。もし、不足等がございましたら、事務局までお知らせください。

以上でございます。

○坂東座長 ありがとうございます。

---

## 《 2. ①日本後払い決済サービス協会からのヒアリング》

○坂東座長 それでは、早速ですが、本日の議事に入りたいと思います。

前回の専門調査会では、後払い決済に関する消費生活相談について、具体的な相談事例等に基づいて御議論をいただきました。

今回は、後払い決済の業界団体であります、日本後払い決済サービス協会の皆様にお越しいただいております。後払い決済の概要等を直接お伺いし、今後の調査審議をより一層深めていきたいと考えております。限られた時間の中ではございますが、有意義な意見交換となりますよう、どうぞよろしくお願いいたします。

改めまして、本日は、日本後払い決済サービス協会、小林運営委員会委員長様、鈴木運営委員会副委員長様、湯村事務局長様、門倉様、堀江様に会議室にて御出席いただいております。大変お忙しい中、お時間をお取りいただき、本当にありがとうございます。

本日の進め方ですが、後払い決済サービス協会様より、15分程度で御発表いただき、その後、意見交換を20分程度行いたいと思っております。

それでは、日本後払い決済サービス協会、小林運営委員会委員長様、どうぞよろしくお願いいたします。

○小林運営委員会委員長 ただいま、御紹介に預かりました、日本後払い決済サービス協会の運営委員会委員長を務めさせていただいております、小林でございます。本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

説明時間が15分ということですので、資料1を用いて御説明いたしますけれども、ページを飛ばしてポイントのみ、絞って御説明させていただければと考えております。

それでは、まず、4ページ目を御覧ください。

こちらは、当協会の概要となっております。設立が2021年5月になっておりまして、設立の目的といたしまして、後払い決済サービスに係る取引を公正にし、後払い決済による取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営の確保、利用者の消費生活の向上と利便に貢献することとなっております。

現在、会員の会社は7社ございまして、こちらに記載の正会員6社と、準会員1社となっております。

次の5ページ目を御覧ください。

こちらは、当協会の役割を図で示したものとなっております。真ん中の赤色のボックスを御覧いただきますと、後払い事業者間で取り組むべきことということで、こちらが当協会の役割となっております。

消費者保護に欠ける行為であったり、苦情発生状況等の情報共有となっております。

これらに関しまして、BNPL業界の健全化に向けまして、当協会におきましては、継続的に改善に向けた施策に取り組んでいるということでございます。

次の6ページ目を御覧ください。

すみません、ここは1つ誤植がございまして、2023年1月のところが2022年1月となります。こちらは当協会の主な活動歴を記載しております。

まず、2022年1月ですけれども、消費生活センターからの問合せや、苦情対応の早期着手を目的に、会員各社に専門ダイヤルを設置しております。

その後、2022年3月には、割販法の加盟店管理規制、これを参考にいたしまして加盟店審査に係る自主ルールを当協会において策定しております。

続いて、主なところでいきますと、2024年2月、こちらは、悪質な加盟店の排除を目的にしまして、会員各社が保有する加盟店に関する情報の一元化を行い、加盟店情報交換制度を、こちらで開始しております。

ただ、この頃は、まだ完全に開始しておらず、その後、2025年1月に記載がありますけれども、加盟店情報交換制度を強化と書いていますが、今年の1月から本格展開ということで、全ての情報を展開しております。

続きまして、7ページ目を御覧ください。

当協会と関係省庁であったり、国民生活センターとの情報交換の実績をこちらに記載しております。

経産省の商取引・消費経済政策課であったり、国民生活センター、全国消費生活相談員協会、そういった行政の皆さんとは定期的に情報交換を行っております。

情報交換の中では、今年度は加盟店情報交換制度を本格導入いたしましたので、そちらの報告であったりだとか、昨今、後払いに関する相談が多いということで、当協会に加盟している加盟会社の問合せの状況であったり、そういったものを報告して意見交換をしています。

国民生活センターであったり、全相協からは、特に消費生活センターの現場の意見を直接伺えることが多くできまして、非常に参考になっておりまして、それらを各事業者も実際に加盟店の是正に生かしていると、そういった状況でございます。

続いて、10ページ目を御覧ください。

こちらは、いろいろなところで後払い決済サービスの整理をさせていただいているのですが、後払い決済サービスの分類ということで、当協会では整理しております。

BNPL事業者につきましては、購入者の代わりに販売店への代金を立て替えて支払うサービスを提供しているということで、取引ごとに審査をしているということと、購入者は、商品・サービスを受け取った後に、BNPL事業者から請求書に基づき代金を支払うものとなっております。

あと、2つ目のところに記載のBNPL事業者の中には、後払い決済サービス以外に分割払いを行っている事業者も存在するというので、下の表を見ていただきますと、縦に3つ後払い決済サービスの種別が分かれていますけれども、都度請求書発行型、アプリ会員型、割販型とありますが、左の2つは、後払い決済サービスと呼ばれているものと思っております。

一方で、一番右のところ、こちらもBNPL事業者は一部行っていることがあるのですけれども、割販型ということで分割払いを行っている会社もあります。こちらは、包括信用購入あっせんになっておりまして、割販法で規制されているサービスという形になっております。

続きまして、15ページ以降に、BNPL業界の課題の実態と取組という形で、資料をまとめていただいております。

16ページ目、まず、一番大きなところで加盟店管理・消費者トラブルというところが、現在、いろいろと問題になっていると思っております。

後払い決済サービスにおける購入者からの問合せにつきましては、支払方法であったり、請求書に関する問合せを除きましては、販売店の販売方法・表示・対応等の運用に関するものが非常に多くなっております。

一部の悪質な販売方法等を行う販売店におきましては、購入者が購入の基礎となる情報に誤認が生じているといったことにより、トラブル・苦情が発生していると認識しております。

当協会といたしまして、下に対応を書いておりますけれども、先ほど言及いたしました加盟店審査に係る自主ルールの方策であったり、加盟店情報交換制度の方策であったり、国民生活センターあるいは各地の消費生活センターからの専用ダイヤルを設置して、これらに対応しているということでございます。

特に加盟店情報交換制度に関しましては、今年から完全施行という形で実施しておりますが、悪質な販売店の、いわゆる渡り歩きを防止するために、今後、データがどんどんたまっていくことによって、さらに実効性が増えていくのではないかと考えております。

続きまして、17ページ目になります。

こちらは、消費生活センターから協会加盟社に対する問合せの件数を集計してグラフにしているものでございます。

大体問合せ件数は、直近、月に200件程度ということで、昨年度よりは少しずつ減少している状況になっております。

一方で、2つ目のブレットに書かせていただいておりますが、PIO-NETの相談件数につきましては、4万3000とか5万を超えるみたいな形ですが、月に3,700とか4,000件近くあると公表されてはいますが、消費生活センターから我々のほうに問合せをいただく件数というのは、その5%程度と非常に少ない件数となっております。恐らく、残りの95%というのは、我々ではなく、BNPL事業者ではなくて、BNPL事業者では直接解決できない問題、販売店に起因する問題があつて販売店に連絡していると推察しております。

また、当協会におきましては、これからさらに消費者対応を強化していくため、今年度中に、お客様相談窓口を設置する予定にしております。恐らく2月末か3月ぐらいと、今、計画を立てている段階でございます。

次に、18ページ目を御覧ください。

こちらは、加盟店審査に係る自主ルールの概要となっております。

2022年3月に策定しておりますけれども、策定時は、一番下に記載してありますけれども、クレジットカード業界における割賦販売協会の定める自主ルール、こちらを参考にさせていただきながら、後払い決済事業者の事業の特性に合わせて策定、運用しているという状況でございます。

真ん中のところに記載しておりますけれども、購入者の利益を保護する主なポイントということで、5つほど記載しております。

詳細のポイントにつきましては、Appendixの24から26ページに記載しておりますので、そちらを御参照いただければと考えております。

次に、ページを飛ばしまして20ページを御覧ください。

こちらは、2025年1月、今年の1月から本格展開いたしました加盟店情報交換制度についての御説明のページとなっております。

左上を見ていただきますと、消費者であったり、全国消費者センター、国民生活センターという形で、まず、キックは、こちらから申出、事実確認というところをトリガーにいたしまして、その後、BNPL事業者のほうで確認作業を行い、BDMセンターへの加盟店情報を登録していくという流れになっております。

一番下が、BDMセンターのデータベースの内訳となっておりますけれども、まず、左からAのところにインシデント発生情報ということで、こちらは、購入者様から月5件問合せがあった場合や、消費生活センターから月2件問合せがあった場合に、このインシデント発生情報が登録されます。その加盟店の名前が登録されるという形になります。

こちらの登録は6か月保管することになりますけれども、ここである程度、BNPLの事業者が内容を確認して、さらに、これが問題だということで深い調査を行っていくと、右に移っていきまして、Bの苦情調査情報という形で、加盟店、販売店に是正を行ったり、改善を行っていただく、そういったことをした場合に、このBのところに登録されていくという形になります。このBのところは、一度登録されると、5年間保管されるという形になります。

さらに右に進んでいただきますと、このBのところで加盟店に対して是正を行うのですが、そこでも是正がしっかりできない、全然改善されないといった場合には、不芳認定、契約解除といった形で流れていくということで、Cのところは強制解約情報ということで、悪質行為を認定して加盟店との契約を解除した場合は、こちらのCというところで登録されまして、こちら5年間保存されることになります。

あと、一番右がZの行政処分情報ということで、こちらは消費者庁のホームページから行政処分の情報を日頃から確認いたしまして、事実確認した上で、こちら5年間保存しているという状況でございます。

次に、21ページ目です。

こちらは、その他の課題と解決に向けた取組ということで、まず、一番上のその他の課

題ということですが、第1に我々のほうとして認識しているのは、後払い決済サービスの認知、こちらが低いこと、これも含めて、金融リテラシーの低さというのが、1つ原因として、課題としてあると考えております。

こちらが、原因で発生し得る問題といたしまして、複数の金融サービスにまたがった利用であったり、不正の利用であったり、未成年による利用というものが発生しているのかなと考えております。

当協会といたしましては、課題解決に向けた取組といたしまして、一番下段に記載しておりますけれども、まずは、後払い決済サービスの認知度を向上するための啓発活動を行っていきたいと思っております、ホームページやメディア、こういったものを活用して、購入者であったり未成年者に対してしっかり発信していくということで、後払い決済サービスのメリットであったりデメリット、こういったものをしっかり説明した上で、リテラシーの向上に資する対応をしていきたいと思っております。

あとは、御利用時の注意事項等、こういった御案内も明確にしていくことで、一定のリテラシーも上がっていくのかなと思っております。

もう一つが、後払い決済サービスのデータ、こちらが世の中にあまりありませんので、こういったデータ収集をして分析体制を強化することで、しっかりと統計データとして取りまとめることで、後払い決済サービスの透明度を高めていきたいとは考えております。

最後、22ページです。こちらは国民生活センターからの要望ということで、今年の7月2日に国民生活センターから4つの要望をいただいております、これらについても真摯に取り組んでいる状況でございます。

詳細は読んでいただければと思いますけれども、いずれの要望につきましても、当協会におきましては、継続的に取り組む課題であると認識しております、28ページ目に、今年の5月に、毎年協会の中で年度の事業計画というのを立てており、いただいた御要望に関しましては、既に年度計画に盛り込んでおります、恐らく来年も継続してやっていく課題と考えております。

今回、具体的に国民生活センターから要望をいただきましたので、下記の4項目につきましては、協会の中では、各社に主担当というものをサインしていただいております、主担当のほうで、この取組について推進しているという状況でございます。

私のほうからの説明は以上となります。

○坂東座長 小林委員長、どうもありがとうございました。

それでは、小林委員長の御発表を含めて、後払い決済に関して意見交換に移りたいと思います。御発言のある方は挙手あるいはオンラインの方はチャットで御発言の旨をお知らせください。よろしくお願いいたします。

それでは、池本委員。

○池本委員 池本でございます。御説明ありがとうございました。あるいは資料も、しっかりと提出していただいて大変参考になります。



割賦販売法のルールを参考にした加盟店審査に係る自主ルールを制定されていると、これは基本的な方向性として、既に賛同し得るものだと思います。

ただ、割販法の政省令などの定め方に比べると、やや抽象的な規律が多いので、協会内部でそれが同じように遵守されているのか、あるいはばらつきがまだある段階なのかというところは多少気がかりなのですが、例えば、今、定期購入についてのルール運用のことを強化しておられるということで、ホームページにもそれが出ているのですが、例えば、そういうものについて、協会の中の事業者の中で運用のばらつきがある段階なのか、それとも、もうほぼしっかりとできている段階と協会としては評価されているのかという点が1点であります。

それから、それ以外の非加盟業者に対しての呼びかけなり、こういったものの普及について何か取り組んでおられるのかどうかという点、その2点を、まず、伺いたいと思います。

○小林運営委員会委員長 御質問ありがとうございます。

まず、1つ目の御質問ですけれども、自主ルール、こちらが協会に加盟している加盟社で、どれぐらいばらつきがあるのかという話かなと思いますけれども、こちらにつきましては、当協会といたしましては、自主ルールがあって、それに対して、そこをしっかりとやっているかという点検は行っています。自主ルールの下にある、具体的に各協会加盟社が、どういった基準で管理しているのかというところまでは、当協会では把握していないという状況でございます。どこまでをばらつきというかは分かりませんが、自主ルールについては、しっかりとばらつきなく遵守しているという状況ではございますけれども、例えば、加盟審査の基準みたいなところは、各社の色があると考えております。これが1点目の回答となります。

2点目につきましては、非加盟業者に呼びかけはしているのかという話ですけれども、こちら、実際、呼びかけを始めたのは国センから要望があった以降、何社かには、お声がけをさせていただいておりますけれども、現状、追加で加盟すると意思表示をしている会社はございません。

話す中で、やはり協会の会費が若干高いという話と、あと、自主ルールについて、しっかりと遵守していくところに、もしかしたら懸念を示されているのかなというのは、あるのかなと思っております。

○坂東座長 ありがとうございます。

山本委員、お願いします。

○山本委員 ありがとうございます。また、細かな御説明をいただき、ありがとうございました。

私からは、2点ございまして、まず、1点目は、池本先生が聞いたことと少しかぶるところと、おっしゃられたところに関するものの御質問です。

まず、1点目は自主ルールの中で、点検という言葉が表現されたと思うのですけれども、

実際に自主ルールに沿った運用が行われていて、加盟店に対するチェックなどが働いているかどうかをチェックする仕組みなり、枠組みというのはございますでしょうかというのが、1点目の質問でございます。

もう一点の質問が、今回の文脈、御説明いただいた部分と少し外れるかもしれないのですけれども、相談現場から少し出てきた意見の中からの御質問になるのですけれども、今回、加盟店を管理するという視点で詳細に御報告をいただいて、とても参考になりました。ありがとうございました。

もう一点、少し違う点で、今後、協会さんとしてまとめられる御予定があるのかという点なのですけれども、個別に利用時に審査する際の、個人の信用レベルといいますか、信用情報というのは、当然割賦販売法に基づくものでないと、照会するということはされていないのではないかとお察しするのですが、その辺の整備なり、今やっつけいらっしゃることがあるのか、あるいは今後何かお考えのことがあるのか、その2点をお願いできればと思います。

○小林運営委員会委員長 1点目は、自主ルールの点検の運用方法ということでよろしいですかね。

○山本委員 そうですね、実際に行われているかのチェックとか、あとは、場合によっては指導とか、そういう枠組みがあるのかどうかという点です。

○小林運営委員会委員長 こちらの資料1の19ページ目に、自主ルールの運用の点検ということで詳細を記載しております。

自主ルールには、細則がございまして、その中に多少運用についても記載してまして、その運用ルールがしっかり守られているかどうかというところを、自主点検表の30項目を点検している形になります。

現状、各社で自主点検という形になっておりますけれども、その中で、例えば下に記載してありますけれども、点検の中で少し改善が必要だみたいなどころがありましたら、三角マークだったり、×マークをつけて、自主的に改善していただいて、それを協会の中で共有しているという状況でございます。

2点目は、審査についてですか、すみません。

○山本委員 はい、そうですね、利用者を直接審査されていると思うのですけれども、その審査の情報とか、一度使って不払いになった方は、次にそれが分かるのかとか、そういう意味で、いわゆる信用情動的な管理の枠組みを御用意されているのか、あるいはそういう御予定があるのかという点が、お聞きしたかったことでございます。

○小林運営委員会委員長 これも利用の取引の審査については、恐らく各社でばらつきがあると思っておりまして、協会の中で統一的に、こういった審査をしましょうということは定めておりません。

恐らく各社で取引ごとに審査をしている、各社が持っている過去の利用履歴であったり、その他、各社によるかもしれないのですけれども、そういったものを使って審査をしている

という形です。

現状、信用情報機関のように各社で、例えば、未払いがあったりとか、信用情報機関でいうと移動情報みたいな、そういったものを共有するという話は、やらなくてはいけないみたいなことは、理事会の中では話は出ているのですけれども、実際にそこに向けて何か具体的に進捗しているかという、そうではないという状況ではございます。

○山本委員 ありがとうございます。

○坂東座長 ありがとうございます。

では、森下先生、お願いします。

○森下座長代理 森下と申します。詳細な御説明、資料をありがとうございました。

後払い決済は継続的な購入契約ですとか、定期購入との関係でも幅広く利用されているのではないかと認識しているのですけれども、そのような場合に、例えば、途中で利用者がやめたいといったことが簡易にできるのか、債権譲渡にしても立替払いにしても、その都度債権が発生し、それを譲渡する、あるいはその都度立替払いの依頼をするということであれば、消費者が定期購入したのだけれども、それをやめたいということを後払い決済事業者意思表示すれば、特に立替払いなどについては、立替払いをする根拠がなくなるようにも思うのですけれども、そのような点について、どうされているのか、恐らく審査も都度されているという書き方もあったので、定期購入、継続期間になると、その審査などは難しい点もあると思うのですけれども、その点について、可能な範囲で教えていただければと思っております。

○小林運営委員会委員長 ありがとうございます。

定期購入に関しましては、都度都度その取引を審査して、後払い決済を利用するかどうかというのを決めているという状況でございます。

やめられるかどうかというのは、販売店との契約による話かなと思っております、販売店のほうで解約の条項みたいなものが決まっているかと思しますので、それに従って解約するのであれば解約できることと思っております。

一方で、我々のほうとして、直近いろいろと取り組んでいることとしては、販売店が販売するときに、しっかり表示していなかったとか、そういった紛争性のあるものについては、これも恐らくこの協会の話ではなくて、多分各社の話のところ、具体を聞いていただいたほうがいいかもしれないのですけれども、各社で対応されているのではないかとと思っております。

あと、定期販売に関しましては、定期販売で後払いが多く利用されているのは、それは事実かなと思うのですけれども、定期販売の販売店では、クレジットカードも使えますので、今回、後払い事業者が、定期販売の販売店の管理ができていないのではないかとこの話は、幾つか出ているかと思っておりますけれども、クレジットカードも使える状況ではございますので、クレジットカードのアクワイアラーというのが、実際、外から見ると、見えないう状況ですので、そういった意味で、国民生活センターとかは、後払い事業者に対して直

接見えているものですから、そういったところにいろいろ話が来るというのは、1つ多いのかなとは考えております。

○坂東座長　ありがとうございます。

細谷委員と宮園委員から発言のお申し出があります。恐らくそれで時間が尽きるかなと思いますが、簡潔にお願いします。細谷委員、よろしくお願いします。

○細谷委員　全相協の細谷です。

今回は、実際にどのような活動をされているかというのを簡潔にお話しいただきまして、参考になりました。

私も消費者センターでは、後払い決済サービスの事業者団体ができたときに、当時非常に期待をしておりました、これで消費生活相談の定期購入の相談が減るのではないかと考えておりました。

しかしながら、残念ながら、やはりその後も法改正等もありましたけれども、減らずに來たのは事実でございます。

ただし、今回、お話しいただいた中に、消費者センターから協会さんのほうに苦情とか、お問合せをしたときの窓口がなくて非常に困っていましたが、今年度中にできるというお話をいただいて、大変感謝しております。

つきましては、そのような窓口ができた場合に、例えば一般の消費者からも問合せ等を受けるのかとか、また、消費者センターから相談が行った場合に、どのような対応をしていただけるのか。例えば、情報収集に限るのか、それとも各事業者に対して苦情を伝えてくれたりということもしていただけるのかということをお聞きしたいと思います。

次に、もう一点ありまして、これは非加盟店のことです。現状、貴協会の加盟事業者に至りましては、やはりお話しいただいた2025年1月の情報交換制度が効いたせいもあるのかもしれないのですが、非常に相談が、以前に比べたら減っていると現場では実感しております。

ただし、その分、加盟事業者の審査が通らなかったところが非加盟店の方と契約していて、定期購入の相談というのは、相変わらず多いという現状がございます。

ですので、やはり、貴協会のほうに、後払い決済事業者が全て入っていただけると良いと思っているところがございますが、先ほど、会費の高額さとか、あと自主ルールのところに抵抗があるとお話しいただいたのですけれども、もう少し具体的に、どのようにすれば、非加盟店業者が加盟するのか、例えば、法律を変えてほしいとか、そういう具体的な方策をお話しできる範囲で構いませんので、御教示いただきたいと思います。

以上2点です。よろしくお願いいたします。

○小林運営委員会委員長　ありがとうございます。

まず、1点目です。今、新しくつくろうとしている協会の窓口の話ですけれども、こちらは、実は協会の中の理事の皆さんとも、まだ合意を得ていない取組となりまして、今後、中身を詰めていかないといけないかなとは思っておりますので、そこまで具体的に

いるかという、そうでもないのですけれども、今、考えている構想といたしましては、一般の消費者からの相談窓口ということで、電話とフォームで受付をすることを考えております。

ここで受け付けた場合に、どこの後払い事業者の案件なのかというのが分かると思いますので、協会に加盟している事業者さんであれば、その情報を協会の加盟社さんに流して、至急、問題を解決してくださいという形で、問題解決の早期化を図ってまいりたいと考えております。

一方で、非加盟社につきましては、当然、我々は関知できない立場ではございますので、それこそ、統計情報ではないのですけれども、加盟社と非加盟社でどういった違いがあるのかとか、やはりその協会に入っていただく必要性みたいなものを、そういった情報から、しっかりと非加盟社に向けて訴えていきたいとは思っております。

それで、先ほど質問がありました、消費生活センターから協会に対して連絡ができるようになるからよかったという話なのですけれども、実は、今回協会の窓口は、消費生活センター向けにつくる予定ではございませんで、消費生活センター向けには、既に2022年の1月に、各社に専門ダイヤルをつくっていますので、もし、消費生活センターで相談がありましたら、協会を通さずとも、各事業者さんに直接連絡いただけるような体制を既につくっておりますので、そういった対応をしていただければと考えております。

2つ目の質問の非加盟社が、今後、なぜ加盟しないのか、抵抗感があるのはなぜかというところなのですけれども、こちらは、実際のところは、正直分らないところもあります。まず、会費が今、正会員だと35万円、準会員だと12万円になっているのですけれども、事業者の後払い事業をメインとしている事業者にとっては、それでもという話かもしれないのですけれども、そうでない後払い事業者さん、それ以外の事業もやっている事業者さんもあって、後払い事業自体がメインでない事業者さんに関しましては、そこまで払うのかみたいなことも当然あるのかなと考えております。そこで、今、考えているのが、会則自体を変えて、一口幾らみたいな形で柔軟に会費を出せて、入会いただけるような、そういった受入れ体制をつくっていかうかなとは考えております。

あと、法律をどう変えるとかというのは、我々は、なかなか関与できないところかなとは思っておりますが、皆さんの御支援をいただきながら、日本後払い決済サービス協会に加盟しないと、ちゃんとした事業者ではないですよみたいな、そういった世論をつくっていくみたいな、そういったところで皆さんの御協力をいただければと考えております。

○坂東座長 ありがとうございます。宮園委員、よろしくお願いします。

○宮園委員 NACSの宮園と言います。ありがとうございます。

やはり協会に入っていらっしゃるBNPL事業者であれば、トラブルも少なく安心だということを消費者が認識していくと、どんどん広がっていくのではないのかなと思っておりますが、そのところで、私は、加盟店情報交換制度はすごく期待をしております。

ここでお尋ねしたいのですが、この情報交換というのは、加盟店のお店をデータベース

にしているのか、それとも、同じ人が店を変えても営業するということはあると思いますので、役員とか社長さんとか、そういったものも入れながら、店名を変えて違う会社にしても、同じようなコントロールが利くという、そういった制度なのか教えていただければありがたいと思います。よろしくお願いいたします。

○小林運営委員会委員長　ありがとうございます。

手元に出てこないのですけれども、加盟店の名前と、あと社長だったり、住所だったり、そういったところは全て含まれているという状況でございますので、同じ社長さんが違う名前で違う販売店をつくったとしても、それにつきましては、この情報交換制度のBDMセンターを見ていただくと、そこは検知できるような形でデータベースは作成しております。

○坂東座長　ありがとうございました。

葛山委員、時間が過ぎていきますので、本当に一言だけでお願いします。

○葛山委員　すみません、葛山と申します。

時間がないので、端的に質問をさせていただきたいのですが、加盟店管理の自主ルールに関して伺いたいのですけれども、これは加盟店管理に係るものだと思うのですが、これで問題があった場合の加盟店と消費者の関係で、消費者のほう加盟店に対して抗弁を主張すると言った場合に、BNPLの事業者さんに対して、消費者側がその抗弁を対抗できるかというところ、これは法的な問題だと思うのですけれども、この辺りに関して、協会として統一的なルールの運用というのがあるのかどうか、なければ、その辺りについて考える予定があるのかどうか、教えていただけますでしょうか。

○小林運営委員会委員長　抗弁につきましては、現状、協会の中で、こうしようというルールはないという状況でございます。

ただし、この後のセッションでも、同じような質問を聞いていただければと思いますけれども、各社でそういったところの対応というのは進んでいると考えております。

協会の中で、抗弁を主張された場合にどのように対応するのかというところは、現状、そこも含めて、何かしら統一的な基準をつくっていかないといけないかなと思っておりますけれども、その具体、抗弁をどう対応するかみたいのところまで、まだ議論が進んでおらず、そこまで詳細を本当に統一しないといけないのか、もう少し上位レイヤーのところで、まずは統一しないと、そこまでいかないという話なのか、その辺りはもう少し議論に時間がかかると考えております。

○坂東座長　ありがとうございました。

もう予定の時間を過ぎておりますので、今回の意見交換は、これで終わりにしたいと思います。

小林委員長をはじめ、日本後払い決済サービス協会の皆様におかれましては、お忙しい中、本日の御発表等に向けて御準備いただきまして誠にありがとうございました。また、質疑応答にも丁寧にお対応いただき、心より感謝申し上げます。

今後もやり取りをさせていただくことがあろうかと存じます。引き続き、どうぞよろし

くお願いいたします。

次に、議事②、株式会社ネットプロテクションズからのヒアリング、その後、議事③、GMOペイメントサービス株式会社からのヒアリングとなりますが、議事②以降は、冒頭説明させていただいたとおり、設置・運営規程に基づき、議事は非公開とさせていただきます。

それでは、日本後払い決済サービス協会の皆様、どうぞ御退席ください。ありがとうございました。

(日本後払い決済サービス協会 退室)

(以降、非公開)

株式会社ネットプロテクションズから、同社が提供する後払い決済サービスの概要と取組について説明が行われ、その説明に対し、質疑応答や意見交換がなされた。

続いて、GMOペイメントサービス株式会社から、同社が提供する後払い決済サービスの概要と取組について説明が行われ、その説明に対し、質疑応答や意見交換がなされた。

以上