

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会 第4回 2025年4月17日

キャッシュレス決済を利用した 消費者被害の実情と課題

弁護士 池 本 誠 司

【はじめに】

- ⑦インターネット・SNSを利用するサイト業者の中には、匿名性を悪用する悪質業者が横行しているうえ、被害発生後の責任追及が著しく困難である。
- ⑧これにネット上の決済手段が提供されることにより、匿名性が一層強化され、悪質商法・詐欺的商法から詐欺犯罪にまで被害が増大している。

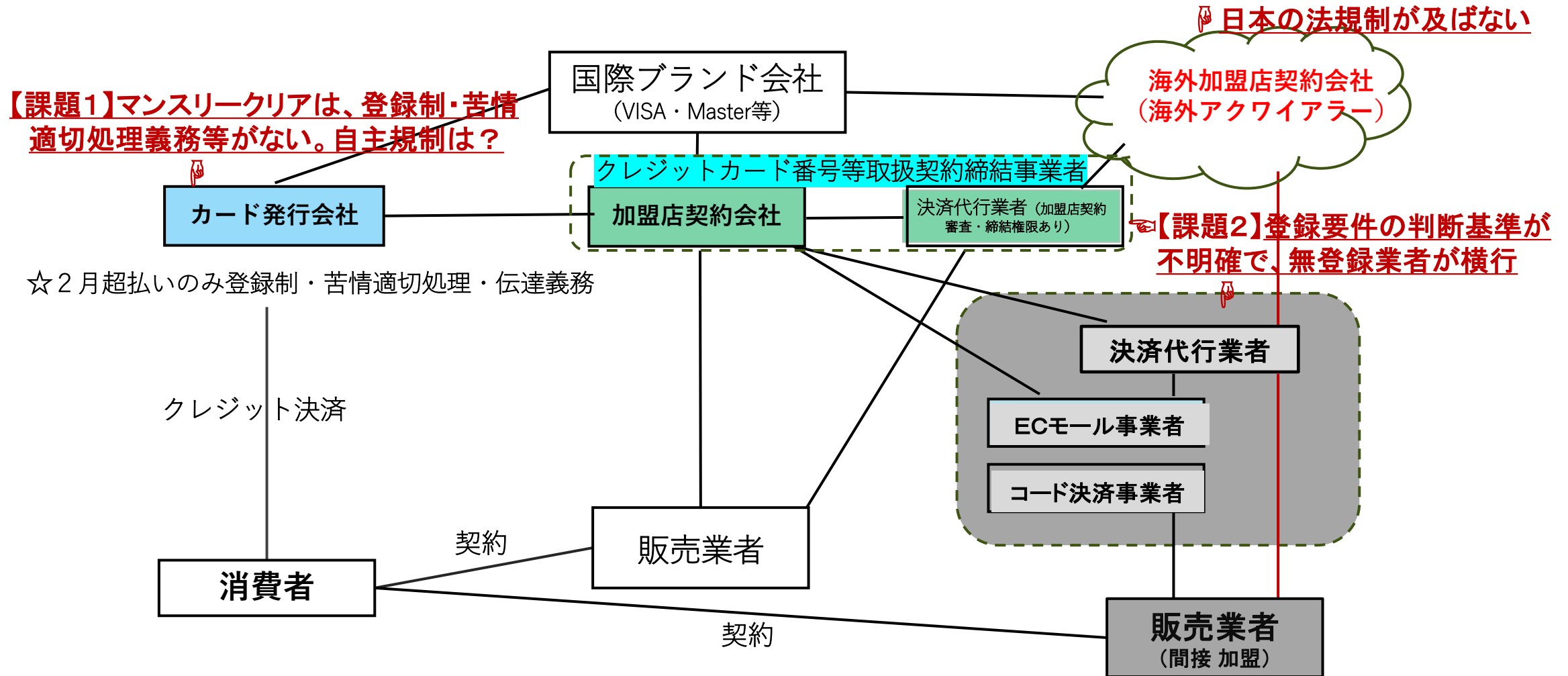


- ⑨キャッシュレス決済手段は、「抗弁接続」の適用取引を除いて、「無因性」が基本であるとしたうえで、一部の決済手段について「苦情の適切処理義務と加盟店調査措置義務」が規定されているが、こうした責任根拠規定がない又は不十分な事業者に対しては、弁護士が交渉や訴訟手続等を駆使しても著しく救済困難である実態を紹介する。
- ⑩決済手段提供者に対して苦情適切処理義務＋加盟店調査措置義務の規定があっても、加盟店契約を直接締結している決済代行業者に加盟店調査措置義務が規定されていない場合は、被害救済も再発防止も困難であることを紹介する。



- ⑪「口座提供型収納代行」にみられるような「口座振込」に関する救済策として、「口座凍結」の対策が設けられているが不十分であること、「暗号資産」による送金にはついては現状では回収不能であることなど、キャッシュレス決済の外延に当たる問題もある。

【クレジット決済における決済代行業者の位置づけと問題点】



1 2月超後払いのクレジットカード決済＋決済代行業者介在型の被害救済

(割賦販売法の適用あり)

(1) 包括信用購入あっせん業者(カード発行会社)

ア) 登録制(法31条、33条の2)

イ) 苦情の適切処理義務(法30条の5の2、省令60条)

義務発生要件が具体的

○加盟店契約会社に苦情伝達義務

【要件】取消し事由に当たる苦情は1件でも直ちに伝達、その他の苦情は多発時に伝達

ウ) 加盟店情報報告制度に報告義務(法35条の20)

・加盟店の苦情情報を業界全体で共有し、悪質加盟店を排除

エ) 抗弁接続(法30条の4)

・販売業者に対する抗弁事由があるときは、与信業者の認識可能性の証明を問わず、未払金支払い拒絶を認める。

【実務の実情】

⇒消費者側がサイト業者の取引の違法性(抗弁事由)を立証すれば抗弁接続が適用され、
抗弁事由が生じ得ることを知り若しくは知りうべき特段の事情の立証不要

⇒苦情適切処理義務は、カード発行会社のリスク回避のため同種トラブルの再発防止・悪質加盟店排除として機能

(2) 2月超後払いカード決済における「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」

(2016(平成28)年21月改正、2018(平成30)年6月1日施行)

<法改正の趣旨>

- ⇒従来から、包括信用購入あっせん業者の苦情適切処理義務(調査・是正・苦情解決)があったが、アクワイアラー(特に海外アクワイアラー)・決済代行業者が介在するサイト業者には実効性が欠ける。
- ⇒カード加盟店と契約を締結した事業者が加盟店の調査・指導措置を行うことが実効性を有する。

ア) 登録制(法35条の17の2) クレジットカード番号等取扱契約締結事業者(アクワイアラー等)

⇒「加盟店審査・契約締結の実質的権限を有する者」の判定が不透明

イ) 加盟店調査措置義務(法35条の17の8、省令133条の5～9)

義務発生要件が具体的

①加盟店契約締結時(基本的事項の審査)

- ②苦情受付時: 取消し事由に当たる苦情は1件でも直ちに加盟店調査、その他の苦情は多発時
- ・調査結果に基づき是正指導・加盟店解除等の措置(省令133条の9第1項)
 - ・通知を受けたカード発行会社に調査結果を報告(省令133条の9第5項)

苦情伝達⇒加盟店調査⇒調査結果報告により、カード発行会社とアクワイアラー等が相互に連携して不適正取引につき適切な解決を図る

ウ) 加盟店情報報告制度に情報登録義務(省令133条の9)

⇒抗弁接続が適用されるので、加盟店調査義務の履行・取引の違法性の認識可能性は争点とならない

2 マンスリークリア・クレジットカード決済＋決済代行業者介在型の被害救済

(カード発行会社には割賦販売法の苦情適切処理義務の適用なし)

(1)クレジットカード番号等取扱契約締結事業者には加盟店調査措置義務規定あり

⇒カード発行会社は業界団体の自主規制規則により苦情伝達に努める旨規定

【実務の実情】(消費生活センターのあっせん交渉で対応しない事案が弁護団に寄せられる)

ア)問題事案:出会い系サイト・投資情報商材・副業サポート商材・占いサイト等の事案に、海外アクワイアラー経由＋無登録決済代行業者によるカード一括払い決済事案が多い

イ)サイト業者の対応:詐欺的商法の確信犯であり、取引無効・取消し事由があることを主張しても否認するだけで、所在不明・連絡不能となることが多い。

ウ)カード発行会社の対応:

- ・海外アクワイアラー経由＋無登録決済代行業者の事案でカード会社に苦情を申し出たとき、調査措置対応が見込めないとして苦情伝達の対応をしないケースが目立つ。
- ・無効・取消し事由に当たる事案であることを粘り強く情報提供することで、チャージバックを実施するカード発行会社もある。
- ・無効・取消し事由を認識し得たはずであるとして支払い拒絶・既払金返還を求めても、自社の直接加盟店ではないからサイト業者の実態は把握できないと主張。
- ・消費者側がサイト業者・決済代行業者との返金交渉をする期間につき暫定的な支払い停止には応じてても、1～2か月経過すると請求再開というカード会社が多い。

【実務の実情】 続き

エ) アクワイアラーの対応

○顧客対応はカード発行会社、加盟店対応はアクワイアラー、との業界内ルールにより、カード発行会社はアクワイアラーの名称を一切開示しない。

⇒交渉・訴訟の対象にできない。

オ) 無登録決済代行業者の対応

○【登録の要否】海外アクワイアラー経由の事案であるのに、決済代行業者は、加盟店契約の最終決定権限を与えられていないから無登録であることは違法でない、登録業者ではないから加盟店調査義務は発生しないと主張。

登録要件の判断基準が不明確

○【カード発行会社の対応との関係】カード発行会社が苦情伝達処理やチャージバック申請をすれば、アクワイアラー側を通じて請求中止・既払金返還につながるケースもあるが、それがないと決済代行業者が自主的に調査・キャンセル処理をするケースは少ない。

○【消費者側の対応】カード発行会社・決済代行業者・サイト業者に取引の違法性を指摘する交渉を重ねることで、**決済代行業者がアクワイアラーとの提携契約関係を維持するためか、(クレジット決済のキャンセル処理でなく) 直接の返金に応じるケースがある。**

カ)カード発行会社に対する訴訟

【裁判例】大阪地判平27・4・14(対クレジットカード会社及び決済代行業者。消費者側敗訴)

<判断枠組み>

- ①抗弁事由が生じ得ることを知り若しくは知りうべきでありながら与信を行ったという特段の事情が認められない限り、信義則に基づく請求制限(未払金支払い拒絶)は認められない(最判平2・2・20判時1364－76)。
- ②販売業者の公序良俗違反取引に対する認識の有無及び程度等照らし、販売契約の無効をもって立替払契約の効力を否定する信義則上の特段の事情がない限り、既払金返還義務が生じることはない(最判平23・10・25)

<事案の認定>

カード発行会社の直接加盟店でなく、海外アクワイアラー＋決済代行業者を通じた間接加盟店であるため、加盟店の販売方法の違法性を認識し得えた事情は認められない。

立証不能

- ➡消費者代理人は決済代行業者との交渉・訴訟に重点を置き、割販法改正(2018年6月施行)後も、カード発行会社に対する訴訟事案はほとんど見当たらない。
- ➡自主規制による苦情適切処理は法的責任に結びついていない。

【実務の実情 続き】

キ)無登録決済代行業者に対する訴訟

【裁判例】(サクラサイト被害全国連絡協議会編「サクラサイト被害救済の実務(第2版)」116頁以下)

- ・静岡地裁浜松支判平26・7・28、東京高判平26・11・11。消費者側敗訴
- ・大阪地判平27・4・14(前掲)、消費者側敗訴
- ・横浜地判平28・6・10、消費者側敗訴

＜判断枠組み＞ 無登録決済代行業者は加盟店調査義務を負わない。認識可能性の有無。

＜事実認定＞ サイト業者の取引が違法であることを認識し得た特段の事情が認められない

【勝訴事案】第一審簡裁敗訴、さいたま地判令5・7・12勝訴、東京高判令6・2・14上告棄却確定

- ・被告FP社は情報商材広告サイト部門(IT)と無登録決済代行部門を展開。
- ・広告サイトITの出店者R社による副業情報商材(暗号資産転売ビジネスにより儲かる)の販売契約につき、代金のクレジット決済を取次ぐ。

＜事実認定＞ 広告サイトについて、売上高ランキング・殿堂入りの公表により誇大広告サイトでの購入を推奨、上位サイトでの購入を推奨するDM送付などに鑑み、詐欺的サイトであることを十分認識しつつ利用者の購入を容認していた。

故意の幫助による不法行為損害賠償責任が認められる。

＜評価＞ 加盟店調査義務がない場合、認識可能性ありと認定されるハードルは高い
本件は、単なる決済代行業でなく、デジタルプラットフォーム型に当たる事案

3 プリペイド決済(電子マネー・前払式支払手段提供事業者)事案の被害救済

(1)資金決済法の規制

①電子マネー発行会社

- 購入商品・役務が公序良俗違反のおそれがないことを確保する措置(法10条・登録拒否事由)
⇒加盟店調査と悪質加盟店排除の体制整備
- 苦情の適切処理義務(法21条の3)の導入(2016(平成28)年改正、2017(平成29)年4月1日施行)
⇒苦情発生時の調査措置、適切な解決

②決済代行業者:加盟店調査義務規定なし

(2)【実務の実情】

- ア)消費者代理人:電子マネー業者、決済代行業者及びサイト業者に通知して交渉する。
⇒決済代行業者・サイト業者とのやり取りを電子マネー業者に通知する。
- イ)苦情適切処理義務導入後、電子マネー業者がサイト業者と直接提携は減少し、
決済代行業者介在型が増加。
- ウ)交渉事案では、電子マネー業者が決済代行業者に連絡して調査・対応を促すことにより、決済代行業者が返金に応じるケースもあるが、応じないケースも少なくない。

(3)【裁判例】(電子マネー業者に対する訴訟

＜裁判例＞取引の違法性の認識可能性がないとして敗訴(前掲全国連絡協議会著作)

- ①東京高判平成27・9・30消費者側敗訴
- ②東京地判平成27・6・19、東京高判平成27・12・9消費者側敗訴
- ③東京地判平27・6・25判時2280・104、東京高判平28・2・4消費者側敗訴
- ④名古屋地裁岡崎支判平成28・8・3消費者側敗訴
- ⑤さいたま地裁川越支判平成28・11・10消費者側敗訴
- ⑥さいたま地裁川越支判平成29・1・19消費者側敗訴

(例) 上記③東京高判平28・2・4の判断枠組みと事案のあてはめ(2016改正法施行前の事案)

- 資金決済法及びガイドラインにより、加盟店の商品・役務が公序良俗違反でないことを確認すること、契約締結後も加盟店の営業に問題があった場合は契約解除を含めた対応をすることが示されており、その確認・対応を怠り利用者に損害が発生した場合は、信義則上の義務違反として債務不履行または不法行為損害賠償責任を負う。
- 電子マネー業者が膨大な数の加盟店の多種多様な商品・役務を事前にチェックすることは事実上不可能である。
- 消費生活センターから、本件サイトに関する代金返還を求める事案が以前に6件寄せられているが、サイト利用者全体からすれば多いとは言えず、いずれもサイト側と利用者との間で解決しているから、サイト自体に問題があると認識することは困難であった。

＜実務の課題＞2016年改正による苦情適切処理義務導入後の義務違反事例による責任を明らかにする判決を獲得する必要がある。

⇒責任が濃厚な事案について電子マネー業者に訴訟提起すると全額支払いで和解終了

＜苦情適切処理義務と加盟店調査措置義務の有無 比較表＞

クレジットカード決済		プリペイド決済
2月超後払い 包括信用購入あっせん業者 苦情適切処理義務あり	2月内払い 2月払購入あっせん業者 なし①	前払式支払手段提供事業 苦情適切処理義務あり
アクワイアラー等 加盟店調査義務措置 あるが登録基準不明確②	アクワイアラー等 加盟店調査措置義務 あるが登録基準不明確②	アクワイアラー等 なし
決済代行業者等 なし③	決済代行業者等 なし③	決済代行業者等 なし③

課題

- ① 2月超後払いと前払いについて提供業者の苦情適切処理義務があるのに、
2月内払いのカード発行会社についてなしとなっているのはバランスを欠く。
- ② 加盟店審査・契約締結の実質的権限を有する決済代行業者を含むが、登録を要する判断基準が不明確なため無登録業者が横行している。
- ③ 加盟店調査措置の実効性を確保するには、加盟店契約を締結した当事者である
決済代行業者・取引DPF業者・コード決済業者に具体的要件による調査措置義務を
課すべきではないか。カード番号不正利用防止の実効性確保も共通の課題である。

【運用上の課題】海外アクワイアラーを経由する無登録決済代行業者への対策

⇒制度導入の検討当時から割賦販売小委員会で審議されていた。

2014(平成26)年11月27日割賦販売小委員会「VISAジャパンヒアリング」資料11頁～13頁

https://www.meti.go.jp/shingikai/sankoshin/shomu_ryutsu/kappu_hambai/005.html

《ビザのルール：代表例》11～13頁

○Visa Global Brand Protection プログラム(GBPP)

ビザは加盟店の違法行為が確認された場合は、アクワイアラーに即時契約解除を要求するとともに、自らも世界中のウェブサイトのモニタリング等を行う。

○GBPPの活用例

- ・バイナリーオプションの海外無登録業者について、金融庁H/Pでの業者名公表と、イシューからの被害報告をもとに、GBPPによりアクワイアラーが加盟店契約を解除した例。
- ・クレジットカード現金化について警察庁が事業者名リストをVISAに提供し、VISAがアクワイアラーにGBPPによる契約解除を要求した例。

《2015(平成27)年7月3日割賦販売小委員会報告書》14頁

○「海外経由の取引について、アクワイアラー等に措置の遵守を求めるためには、国際ブランドとのより一層の連携強化が必要である。」

https://www.meti.go.jp/shingikai/sankoshin/shomu_ryutsu/kappu_hambai/20150703_report.html

第30回割賦販売小委員会2022(令和4)年6月2日における商取引監督課の報告

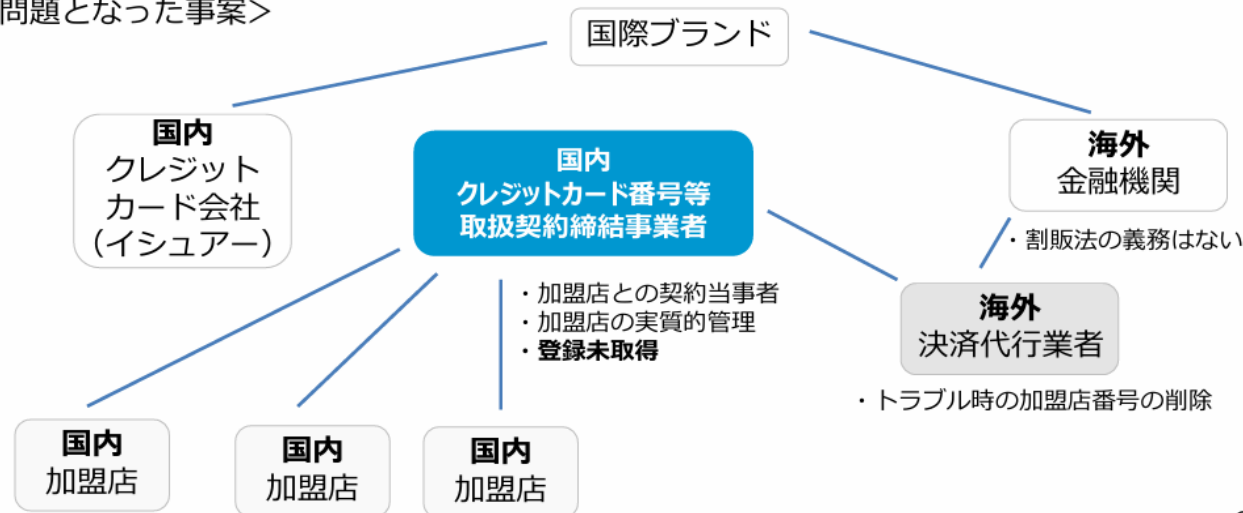
https://www.meti.go.jp/shingikai/sankoshin/shomu_ryutsu/kappu_hambai/030.html

(資料2-1 6頁)

(追補) 監督実務上の課題例

- 一方、登録を受けず、加盟店とクレジットカード番号等取扱契約を締結する事業者（無登録業者）も存在。
- 加盟店と契約を締結し、実質的に加盟店を管理しているにもかかわらず、契約先の海外の決済代行業者との間で割賦販売法に基づく登録取得を取り決めていない事例があった。
- 国内の加盟店も、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録の有無について認識していないまま、契約を締結し、事業を続けていることが考えられる。

<問題となった事案>



6

○国際ブランドの会員である海外アクワイアラー(海外金融機関)や海外決済代行業者経由の国内決済代行業者が、「クレジットカード番号等取扱約締結事業者」の立場であるのに無登録で活動している実態がある。

○2023年11月14日消費者委員会本会議でも同資料に基づき報告

経産省は、無登録決済代行業者について国際ブランドに対しアクワイアラーによる契約解除の要請をしているのか、検証が必要。

4 後払い決済業者(BNPL)に関する被害救済

(1) 後払い決済と割賦販売法の適用関係

<定義と適用関係>

○後払い決済サービスとは、販売契約ごとに個別式で代金立替払い決済を行い、2月内払いを約する決済サービスは、個別信用購入あっせん、二月払購入あっせん、包括信用購入あっせんのいずれにも該当しない。⇒脱法形態につき次頁参照

(2)【実務の実情】

○5万円以下の比較的少額の利用限度額設定の業者が多いため、弁護士が受任処理するケースは少ない。

○大阪市消費者センター「令和5年度消費生活相談まとめ」(令和6年6月)に次のような記述がある。「『詐欺的定期購入商法』の決済手段として、クレジットカード情報を入力することなく、気軽に申込むことができる後払い決済サービスが広く利用されていることから、令和3年度には、後払い決済サービスの業界団体に対して、問題点を指摘し適正な加盟店管理を要請するとともに、令和5年度には後払い決済サービス会社に対して、大阪市消費者保護条例に基づく与信契約に係る事業者指導を実施しました。」

【参考論点】後払い決済の関連取引形態と割販法の脱法形態

①ID・パスワードを付与し一定の利用限度額を設定する形態

ネット上に利用者のアカウントを設定し、ID・パスワードを付与し一定の利用限度額を設定して、ID/パスワードの照合により後払い決済を行い、二月内払いとする方式は、「二月払購入あっせん」(割販法35条の16第2項)に当たる。

※二月払購入あっせんは、カード番号等安全管理義務(法35条の16第1項)を負う。

二月払購入あっせんを含むクレジットカード等購入あっせん業者が、**サイト業者との間で加盟店契約を締結する場合は、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者**(割販法35条の17の2第1号)として、登録制、加盟店調査措置義務等の規制を受ける。

⇒後払い決済業者が消費者へのアカウント設定により一定額まではID・パスワードで迅速に後払い決済を利用できる形態でサイト業者と加盟店契約を締結していれば、割販法違反(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の無登録営業罪)の疑いがある。

②1回の契約により定期購入の毎回の支払い請求書を順次発行する形態

定期購入契約の締結時に、毎回の代金支払い方法として後払い決済サービス契約を締結し、毎回の代金請求書を順次発行する形態は、**2ヶ月を超える継続的な商品・役務提供契約の代金支払い義務を立替払いする契約**を締結し、その支払い方法を分割払いとする約定であり、**個別信用購入あっせん**に該当するものと解され、登録制、書面交付義務、加盟店調査義務、抗弁接続等の規制を受ける。

⇒BNPL業者が「分割払いを選択できる」と表示する事案は、割賦販売法違反(個別信用購入あっせんの無登録営業罪)の疑いがある。

＜個別式クレジット・後払い決済の規制 比較表＞

2月超後払い	2月内払い
個別信用購入あっせん業者 登録制 (1)訪問販売等5類型 加盟店契約締結時の調査義務 個別与信契約締結時の調査義務 苦情発生時の加盟店調査措置義務 抗弁接続 クーリング・オフ、取消権 (2)その他(店舗販売・通信販売) 苦情発生時の加盟店調査措置義務 抗弁接続	後払い決済業者(BNPL) 登録制なし (1) 規定なし (2) 規定なし①

① ネット通信販売に対する決済手段としてBNPLの利用によるトラブルが増加している実態に照らし、何らの規制もない現状はアンバランスではないか。

5 クレジットカード不正利用被害対策に関する決済代行業者の役割

期 間	クレジット カード不正 利用被害額
2014年(1月～12月)	114.5
2015年(1月～12月)	120.9
2016年(1月～12月)	142.0
2017年(1月～12月)	236.4
2018年(1月～12月)	235.4
2019年(1月～12月)	274.1
2020年(1月～12月)	253.0
2021年(1月～12月)	330.1
2022年(1月～12月)	436.7
2023年(1月～12月)	540.9
(1月～ 3月)	121.8
(4月～ 6月)	141.0
(7月～ 9月)	139.5
(10月～12月)	138.6
2024年(1月～12月)	555.0
(1月～ 3月)	124.1
(4月～ 6月)	135.9
(7月～ 9月)	132.7
(10月～12月)	162.3

👉2021年以降の不正利用被害は番号盗用被害が**90%超**

👉2024年**555.0億円** 過去最高額更新

(1) 不正利用被害の推移とセキュリティ対策の課題

- ・2008年改正 カード発行会社(2月内払いを含む)、立替払取次業者(アクワイアラー)に対し、カード番号適切管理義務(35条の16)
- ・2016年改正 カード加盟店に対し、カード番号適切管理義務(35条の16)及び不正利用防止義務(35条の17の15)
⇒カード加盟店に対する行政規制の規定はなく、**アクワイアラー等が加盟店調査措置義務(35条の17の8)を実行することを通じて加盟店のセキュリティ対策の強化する。**
- ・2020年改正 決済代行業者、ECモール事業者・コード決済業者・カード番号等取扱受託業者に対し、自社のカード番号適切管理義務を規定。
⇒**決済代行業者等には加盟店調査措置義務の規定なし**

(2)セキュリティ対策の強化対策の実効性の検証

○近年のカード番号盗用(不正取得)の手口:カード加盟店のコンピュータへの不正アクセスまたはネット上の偽サイトにカード番号・暗証番号等を入力させるフィッシング詐欺の手口が急増
⇒手口・画面の巧妙化により、利用者の注意だけでは不正取得防止が困難

【今後の対策】(2022年6月～2023年1月 割賦販売小委員会・クレジットカードセキュリティ対策検討会報告書
2023年2月割賦販売小委員会で承認)

- ①カード加盟店における不正アクセス防止・不正利用防止のセキュリティ対策の強化
 - ㊦ 暗証番号入力(EMV-3Dセキュア方式)を2024年度末までに全加盟店に導入(報告書10頁)
※高額取引・転売されやすい商品の取引や従来の利用歴と異なる取引等リスクの高い取引に設定
 - ①さらに、二段階認証手続の導入を促進する
- ② ㊦の実効性を確保するため、(カード加盟店と直接の契約関係にある)「PSP(決済代行・ECモール)を通じた加盟店に対する管理のあり方」(報告書12頁)、「(法的論点例)PSPの登録(実効的な加盟店管理)」が検討課題とされた。

【検証課題】

- ①この間の不正利用被害の増大とEMV-3Dセキュア全加盟店導入の実施状況の検証が必要
- ②決済代行業者の登録制・加盟店調査義務導入に関する検討状況の検証が必要
⇒2023年度・2024年度割賦販売小委員会開催なし

6 コンビニ収納代行、キャリア決済の被害

(1) コンビニ収納代行、代金引換、口座提供型収納代行(送金代行)

- 取扱金額が比較的少額のため、弁護士が受任するケースはほとんど見当たらない。
- 以前、コンビニや宅配業者が直接加盟店契約を締結する取引は、公共料金・大手業者などトラブルが少ない取引であったが、決済代行業者やBNPL業者が介在するようになった以降、悪質サイト業者の事案が増えているのではないかな。
- ⇒収納代行業の規制がないため、「口座提供型収納代行」の被害が増大している。
※「送金代行業」ともいう(山田茂樹司法書士:第3回資料2 49頁)
- ⇒第三者口座への振込送金の口座凍結と回収の実効性の検証へ

(2) キャリア決済

- 取扱金額が比較的少額のため、弁護士が受任するケースはほとんど見当たらない。
- キャリアが直接加盟店契約を締結していた取引は、公共料金・大手業者などトラブルが少ない取引であったが、決済代行業者が介在した以降、悪質サイト業者の事案が入るようになったのではないかな。
- ⇒苦情のある取引の代金について支払いを拒絶すると、日常生活で不可欠な携帯電話の利用停止を受けるので、争うことをあきらめるケースがある。
- ⇒破産事件において、携帯料金の支払いは光熱費等と同様に生活必需の契約であるとして支払い継続が認められるが、キャリア決済の債務は区別する必要がある。これが区別されないため、携帯電話の契約先を変更せざるを得ない実情がある。

キャッシュレス決済を利用した 消費者被害の実情と課題

ご清聴ありがとうございました。

弁護士 池 本 誠 司