

- 支払手段は、クレジットカード、後払い決済、キャリア決済、コード決済等、多様化・複雑化・複層化が進展。
- 支払手段を規制する法律は、割賦販売法、資金決済法、銀行法等複数存在し、所管省庁も複数に分かれている。現在、規律が課されていない支払手段もある。
- 支払手段の多様化・複雑化に伴い、一つの決済サービスに複数の事業者が関与する構造が一般化している。この結果、消費者トラブル発生時の責任関係が分かりにくくなっている。
- 全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談(2025年度)を支払方法別にみると、販売信用に関する相談は約27万件。また、後払い決済が関連する相談は、約6万7,000件で、2021年度に比べ約3倍に増加。

相談事例

8月にインターネットで以前から欲しかった縫いぐるみを注文した。取引したサイトは他のサイトより安く、代金約7,000円はクレジットカードで一括払いした。ただし、販売事業者の名称はよく確認しなかった。サイトには注文して一両日中に確認メールが届くと記載があったのにもかかわらず、全く、メールが来ないため、連絡してみたが、返信もなかった。ネット上の書き込みを調べたら、商品が送られてこない詐欺サイトとの書き込みがあった。クレジットカード情報を伝えてしまったことが気になり、クレジットカード会社に連絡してカード情報を変更した。クレジットカード会社に商品未着で連絡不能と伝えたが、自分で取引したものについてのトラブルの対応はできないと言われた。決済代行業者は海外の業者と分かり、連絡の取りようもない。他に返金を求める手段はないか。(50歳代女性)

【消費者トラブルの状況】

クレジットカード会社及び決済代行業者においては、問題のある加盟店を取り扱うに至った加盟店審査やモニタリングが適切であったかが課題となる。加えて、商品未着にもかかわらずクレジットカード会社による異議申立手続や紛争解決に関する案内が十分であったか、利用者からの苦情申出を受け止める窓口として適切に機能していたかについても検討を要する事案である。

図表1-10 電子マネー・クレジットカードの決済フロー

この図は、電子マネーとクレジットカードの決済プロセスを詳細に示しています。背景色で法律分野が区別されています：

- 緑色領域（左側）：【資金決済法】** - 主に電子マネーに関連する部分。
- オレンジ色領域（中央）：【割賦販売法】** - クレジットカードの取扱いに関する部分。
- 青色領域（右側）：【電子マネー利用契約】** - 電子マネーの利用契約に関する部分。

主要な関係者と流れ：

- 国際ブランド** は **電子マネー発行業者【国際ブランドプリカ】（前払式支払手段発行者）** と **クレジット会社** の両方と提携しています。
- 利用者** は **電子マネー発行業者** と **クレジット会社** の両方にチャージ（赤い矢印）を行います。
- 電子マネー発行業者** は **後払い決済事業者** と **債権譲渡等** を行い、**債権回収会社** に移します。
- クレジット会社** は **決済代行業者（PSP）** と連携し、最終的に **販売業者** に支払いを行います。
- 決済代行業者（PSP）** は **販売業者** から商品を受け取り、**利用者** に提供します。

重要な注釈（黄色いボックス）：

売買契約等に商品未着等の問題が発生した場合、各種支払手段に関する支払いはどうなる？

※ 厳密にはオフアス型のスキームであると思われる

(出所)第2回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2025年3月10日開催) 山田司法書士説明資料

(件)

年度	件数
2021	20,302
2022	42,871
2023	44,653
2024	57,776
2025 (年度)	66,544

※2026年6月30日
までのPIO-NET登録
分(消費生活センタ
等からの経由相談は含
まれていない)。

※PIO-NET分類・
キーワードマニュアル
上の特性キーワード
「後払い決済」(支払手
段として後払い決済が
使われたもの)により
抽出されたもの。

支払手段は、電気、ガス、水道、通信等と並ぶ社会基盤であり、その利用は消費者にとって回避可能ではない。支払手段で生ずる被害は、詐欺的な取引による金銭の喪失、債務の累積という事後の回復が容易でない性質を有しているといえ、キャリア決済のように、財・サービスの不払が通信サービスの停止に直結し得るという他の支払手段には存在しない性質のものも存在している。支払関連事業者に対する対応の要否を判断するに当たっては、相談件数その他の定量的な情報に加え、

- ・ 支払手段が国民生活を支える社会基盤であること
- ・ 取引構造の複雑化により消費者が責任主体を把握しにくいこと
- ・ 同様の機能・リスクを有する支払手段の間に保護水準の差があること
- ・ 請求による不利益を消費者のみの対応で回避・回復することが困難であること
- ・ 自主規制が事業者団体非加盟事業者に及ばないこと 等を総合的に勘案することが必要である。

6つのリスクと対応する5つのプリンシプル

- 支払手段が多様化・複雑化する中、消費者が直面する6つのリスクが存在すると考えられる。
- 従来、支払に関する規律は主として業態ごとの法制度により構築されてきたが、支払手段の多様化・複雑化が進展する中では、こうした業態別規制のみでは消費者トラブルに十分対応しきれないため、業態ではなく機能に着目した横断的な規律への転換が求められる。
- そこで、支払手段に伴う6つのリスクに対応するため、各支払手段に共通して確保されるべき消費者保護の中核的原則(プリンシプル)を5つに整理。

消費者が直面する6つのリスク

① 詐欺的取引リスク

非対面取引の拡大 → 詐欺的取引や消費者トラブルの未然防止・被害回復が困難

② 規制の隙間リスク

同一の機能・リスクでも規制が多様、自主規制の限界 → 十分な利用者保護の確保が困難

③ 情報・交渉力非対称リスク

仕組みや契約構造が複雑 → 消費者が適切な選択ができず、相対的に不利な立場に

④ 責任所在不明確リスク

複数事業者が関与 → 責任の所在や相談先が不明となり、適切な対応が受けられない

⑤ 過剰与信リスク

支払が後日 → 支払能力を超えた与信や利用により債務が過大に

⑥ 生活基盤侵害リスク

キャリア決済の未払 → 通信サービスが停止され、生活基盤に影響

5つのプリンシプル

① 情報提供の充実

消費者が支払手段の仕組みやリスクを理解し、自らに適した支払手段を適切に選択できるよう、必要な情報を分かりやすく提供

② 悪質加盟店の排除による未然防止

悪質な販売事業者による支払手段の利用を防止し、加盟店調査や監視を通じて消費者被害を未然に防止

③ 紛争解決体制の整備・苦情適切処理

消費者トラブル発生時に、支払関連事業者が連携して紛争解決に当たり、苦情処理や被害救済を適切に行う

④ 過剰与信防止

過剰な借入れや多重債務の発生を防ぐため、利用者の支払能力に応じた適切な信用供与を行う

⑤ 生活基盤サービスの保護

支払サービスの不払を理由に、通信など生活上不可欠なサービスが停止されない仕組みの整備

プリンシプルの実現に向けて求められる具体的な方策

プリンシプルは、達成されるべき結果としての原則を示すものであり、現在、各事業者が何らかの規制の対象になっているか否かにかかわらず、その実現に向けて努力されるべきものである。

その実現手段は一樣ではなく、ガイドラインや自主規制等による対応がふさわしいものもあれば、制度による担保が適切なものも含まれ得る。

具体的な方策としては、以下のものが考えられる。

- ① 情報提供の充実(情報・交渉力非対称リスクに対応)
 - ・ 原因取引の説明
 - ・ 支払手段の説明
 - ・ 高齢者、障害者、若年者等への配慮
- ② 悪質加盟店の排除による未然防止(詐欺的取引リスクに対応)
 - ・ 取引環境の変化に対応した初期調査、定期調査、随時調査の実施
 - ・ 加盟店情報交換の仕組みの拡充及び適切な運営
- ③ 紛争解決体制の整備と苦情適切処理(責任所在不明確リスクに対応)
 - ・ 苦情受付窓口の設置、担当部署の配置
 - ・ 支払関連事業者の連携・協力による苦情適切処理、紛争解決
- ④ 過剰与信防止(過剰与信リスクに対応)
 - ・ 支払可能見込額調査
 - ・ 信用情報機関の活用
- ⑤ 生活基盤サービスの保護(生活基盤侵害リスクに対応)
 - ・ 生活基盤サービスと財・サービス取引の支払関係の分離

プリンシプルの実現を確保するための制度的枠組み

関係行政機関や支払関連事業者に対して、全ての支払関連事業者に共通するプリンシプルを示し(第一層)、現行の法令、監督指針、ガイドライン及び自主規制機関における自主規制等をプリンシプルに照らして見直すことを求める(第二層)。

そして、これらの取組だけでは解消できない事象が存在する場合については、関係行政機関に対し、実効性ある適切な対応の検討を求める(第三層)。

● 制度的検討を求める具体的事項

① 登録・届出を通じた監督の実効性確保

現在必ずしも法令上の登録又は届出の対象となっていない支払関連事業者についても、その機能や役割の重要性に応じて登録・届出の対象とすることを検討すること。特に支払実現や利用者保護に重要な機能を担う事業者については、行政による適切な監督の枠組みに位置付けること。

② 消費者被害発生時における民事上の効果及び救済の在り方

- ・ 支払関連事業者から消費者への請求留保
- ・ 加盟店調査・措置に関する規律の明確化と私法上の評価
- ・ 個別信用購入あっせんと特定商取引法における消費者保護の考え方
- ・ 原因取引上の問題を支払段階にも反映させる観点からの抗弁の接続

③ 後払い決済について

後払い決済は現行の法規制の対象外であるが、実態は与信としての性質を有しているため、取引実態や消費者トラブルの特徴を検証し、その結果を踏まえ、割賦販売法における個別信用購入あっせんに対する考え方を参考に、消費者保護の在り方を検討すること。

④ キャリア決済について

キャリア決済は、通信サービスの停止及び過剰与信という両面のリスクを有していることを踏まえ、利用者保護及び規制の整合性を確保する観点から、通信サービスの停止及び利用者に信用を供与する機能を有していることに対して、消費者保護の在り方を検討すること。

制度を支える観点 ― 消費者保護の実効性確保のために

- 支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方
 - ・ 消費者教育の推進と事業者責任の確保
 - ・ 消費者教育の機会の確保
 - ・ 消費者教育における金融リテラシーの強化
- 金融技術を活用した消費者保護の在り方
 - ・ 支払データを活用した消費者被害防止の支援
 - ・ AIによる購買・決済の進展を踏まえた消費者保護 等

委員名簿

(座長) 坂東俊矢	京都産業大学法学部教授
(座長代理) 森下哲朗	上智大学法学部教授
池本誠司	弁護士
井上裕美	日本アイ・ビー・エム株式会社取締役執行役員
柿野成美	昭和女子大学大学院福祉社会・経営研究科特命教授 公益財団法人消費者教育支援センター理事・首席主任研究員
葛山弘輝	弁護士
加藤貴仁	東京大学大学院法学政治学研究科教授
柴田潤子	神戸大学大学院法学研究科教授
瀧俊雄	株式会社マネーフォワード執行役員グループCoPA
滝澤美帆	学習院大学経済学部教授
谷本圭子	立命館大学法学部教授
永沢裕美子	Foster Forum良質な金融商品を育てる会世話人
細谷佳世美	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事・北海道支部長
宮園由紀代	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 金融委員会委員長
山本正行	山本国際コンサルタンツ合同会社代表

以上 15名
座長・座長代理を除き五十音順・敬称略。

※ 消費者委員会の鹿野菜穂子委員長、黒木和彰委員長代理、大澤彩委員、柿沼由佳委員が
オブザーバーとして出席

関係行政機関に求める取組

関係行政機関においては、

- まず、現行の法令、監督指針、ガイドライン及び自主規制機関における自主規制等が5つのプリンシプルの実現という観点からみて必要十分なものであるかについて検討を行い、検討の結果、規律の空白、保護水準の不均衡又は実効性の不足が認められる事項について必要な対応の在り方を検討することが必要である。
重要であるのは、各支払関連事業者がプリンシプルの実現を図ることであるが、関係行政機関においては、そうした事業者による取組を積極的かつ継続的に勧奨するとともに、必要な場合には規制により対処することが必要である。
- また、
 - ① 登録・届出を通じた行政機関による監督
 - ② 消費者被害の発生時における民事上の効果及び救済の在り方
 - ③ 後払い決済
 - ④ キャリア決済について、その制度の在り方に関する検討を深めることが必要である。
- その上で、検討結果を公表し、規律の空白、保護水準の不均衡又は実効性の不足が認められる事項については、具体的な改善措置の要否及び対応方針を明らかにし、必要な事項については速やかに対応を進めることが必要である。