

令和 7 年 3 月
消費者委員会事務局

支払手段の多様化と消費者問題について（論点メモ）

1 検討の背景

支払手段の多様化等が進展している。決済手段は現金、預金、電子マネー、暗号資産等とある。決済方法（支払方法）は、銀行振り込み、カード決済（クレジットカード決済、デビットカード決済）、QRコード決済、コンビニ決済（収納代行等）、キャリア決済、プリペイド式電子マネー等多様化している。社会のデジタル化の進展に伴い支払方法のキャッシュレス決済化も進み、キャッシュレス決済比率は、2023年には39.3%に達している。こうした支払手段の多様化、キャッシュレス決済の進展等は、消費者に一定の利便性をもたらしているといえる。

他方、支払手段の多様化（決済制度の複雑化、キャッシュレス決済）等が消費者にもたらす影響等として、以下のことが挙げられる。

第一に、インターネットやSNS上で詐欺的な消費者問題が生じ、その決済が対面ではなくインターネット空間における多様な支払手段やキャッシュレス決済で行われる。それにより、決済が即時に終了してしまう事や、場合によっては支払った相手方が所在不明等により、被害が拡大し、未然防止、救済が難しくなっている。他方、キャッシュレス決済においては、決済記録が残る側面もある。

第二に、上記で述べた決済手段と決済方法が組み合わせることにより、支払手段・キャッシュレス決済の仕組みは複雑・多様化し、消費者には理解しづらいものとなっている。金融サービスの提供者と消費者の間にどのような契約がなされているかが示される必要がある。そのサービスの提供を受けるために消費者はどのような対価を支払っているか、対価に見合ったサービスが消費者に提供されているかが明らかにされる必要があるが、それが適切に行われているか。

第三に、決済方法に応じて、割賦販売法(昭和 36 年法律第 159 号)、銀行法(昭和 56 年法律第 59 号)、資金決済に関する法律(平成 21 年法律第 59 号)と適用法令が異なる現状があり、また規制が及ばない決済方法がある。決済サービス提供事業者による加盟店調査が不十分なケースがあるのではないかと考えられるが、BNPLは後払いと考えられるが、割賦販売法、その他の規制が及ばない。キャリア決済は、通信料と一体となって請求がなされ、請求内容に納得できないまま一括で支払わざるを得ないケースもみられる。

そのような中、支払手段・キャッシュレス決済等に関する消費生活相談は総じて増加傾向にある。クレジットカードの不正利用被害額も、2022年に約437億円に達し過去最悪となった後、2023年は約541億円となりさらに悪化している。また、PIONETに登録された多重債務に関する相談件数は、依然として増加を続けている(2022年度21,445件、2023年度23,486件)が、支払手段の多様化やキャッシュレス決済の増

加等と関連している可能性もある。なお、販売促進の一環とみられている「ポイント」については、決済手段とはいえないものの、現状電子マネーに類似した機能が生じている実態がある。

2 検討事項案

○支払手段の多様化、複雑化や、キャッシュレス決済等の進展に関連して、消費者はどのようなことに不安を抱いているか、消費者被害が発生しているか、被害実態等の把握を行い、その原因や構造について分析することが消費者被害に対して効果的に対処するうえで重要である。ただし、被害件数、被害金額のみを被害実態にとらえると、果たして、その数値が正確に捕捉できているかという点や、問題を矮小化する可能性もあることに留意が必要である。キャッシュレス決済は、対面の空間とインターネット空間が融合したシステム内で行われることにより、被害が拡大し、その未然防止、救済が難しくなっているという仮説のもと被害実態の把握を行うことが重要とみられるが、その点どう考えるか。

○決済手段と決済方法が組み合わさることにより、多様で複雑な支払手段・キャッシュレス決済の仕組みが存在する。それらを消費者が理解することは難しくなっている。他方、決済という重要なサービスについて、消費者がその仕組みを理解できずに利用していることは、必ずしも望ましいとはいえない。

- ①ある決済サービスを利用する際に、どのような仕組みが使われているか
- ②決済サービスを提供する主体と消費者の間にどのような契約がなされているか
- ③契約されたサービスの内容はどのようなものか
- ④サービスの提供を受けるために消費者はどのような対価を支払っているか
- ⑤消費者の支払った対価にみあったサービスが消費者に提供されているかを、消費者に示すことは重要であるが適切に行われているか（約款、契約書はどのようになっているか）。これらの点について、どう考えるか。

他方で、消費者が利用するあらゆるサービス等に関し、その仕組み等を全て理解しているわけではないという点も含めて、どう考えるか。

○様々な支払手段・キャッシュレス決済の仕組みを分解し、それぞれの関連法制度、加盟店調査の程度、決済に係る資金等の保全制度、決済手段の不正利用等における消費者被害の防止策、法的責任関係を明らかにし、消費者が理解できるように示していくことは重要であるが、その点どう考えるか。仕組みを分解していく中で、規制の欠如、あいまいさ、規制レベルの不統一、消費者保護ルールの差異がある場合、その違いが、消費者被害を発生させる原因となっていることがあり得るが、その点どう考えるか。

様々な支払手段・キャッシュレス決済について、どのような消費者保護措置が備わっているかやその実効性を明らかにし、消費者が理解できるように示していくことは

重要であるが、その点どう考えるか。

○決済と与信についてどう考えるか。与信を利用した決済の仕組みも有り得るのではないか。分割払い、リボ払いによるカード決済、BNPL（2か月を超えないもの、2か月以上払いのものがある）は、決済と与信双方の性質を合わせもつものとして考えることもできる。マンスリークリアのカード決済は、決済に含まれるという整理も有り得るが、与信という見方もできないか。消費者保護の観点から、少なくとも与信ととらえ得るもの（お金がないのに買ってしまう）、決済サービスの中に与信が含まれるもの（与信を伴って決済するケース）について、横断的な民事ルールを設けることが有り得るか、その点どう考えるか。いわゆる消費者信用¹について、民事ルールを設けることが有り得るか、その点どう考えるか。

○生じている消費者被害は、支払手段の多様化、複雑化、キャッシュレス決済比率の高まりに起因する問題なのか、或いは、消費者保護法の法制度や執行の問題なのか、その点どう考えるか。

○多重債務に係る消費生活相談は、増加を続けている。10代、20代の若年層からの相談は増えている。本来、貸金業法及び割賦販売法により実現されるはずの厳正な与信管理による過剰与信（多重債務）の防止（信用情報機関における情報登録のタイミン等、支払可能見込額調査等は適切に機能しているかを含め）について、どう考えるか。

○決済事業者は、決済や与信に係る情報を取得・保有する。消費者に係る情報（購買履歴を含む）について、どの事業者がどのような情報を取得・保有・利用しているか、消費者に明らかにされる必要があると考えるが、それは適切に行われているか、その点どう考えるか。

○支払手段の多様化が消費者にどのような影響をもたらしているのか、その状況が生じている要因はどこにあるのか（その状況は支払手段の多様化、複雑化、キャッシュレス化がもたらしたものか、現金ならば同様の問題は生じないのか等）等について、様々な観点からご意見を頂き、まずは中間的な整理（令和7年夏頃目途）を行う。

以上

¹ 消費者信用とは、消費者金融（金銭貸付）と商品販売に伴う販売信用（クレジット）をいう。現状、複数の決済サービスを組み合わせたサービス提供が行われており、クレジットカード払いで電子マネーにチャージするような場合、クレジット部分は割賦販売法、電子マネー部分は資金決済法が適用される（第416回本会議 R5. 11. 14 坂先生資料を一部引用）。