

これまでの議論の整理

目次

第1 問題意識と現状

1 本専門調査会の問題意識

2 支払手段多様化の現状

(1) 様々な支払手段の利用実態等

(2) 複雑化・多様化する仕組み

(3) 支払手段を選択する観点

第2 支払手段の多様化に関わる消費者問題

1 主に相談現場で生じていること

(1) 多様な支払手段と消費者相談

(2) 多重債務の側面からみるキャッシュレス決済

2 主に被害救済の現場で生じていること

(1) キャッシュレス決済を利用した消費者被害の実情

(2) 被害救済の現場

3 事業者の視点

4 アンケート調査の結果概要

(1) 消費生活相談員

(2) 消費者

第3 消費者問題の要因

第4 要点整理

1 規律の対象外となっている支払手段

2 加盟店管理と決済代行会社

3 支払手段と規制・救済レベルの相違

4 支払手段の多様化と過剰与信

5 民事ルール

6 金融技術の活用

7 事業者の取組

8 決済に関する情報

9 支払事業者と消費者との契約関係

- 1 (参考資料 1) 設置・運営規程
- 2 (参考資料 2) 委員名簿
- 3 (参考資料 3) 開催状況
- 4
- 5

第1 問題意識と現状

1 本専門調査会の問題意識¹

○支払手段の多様化が進展し、キャッシュレス決済比率は、2024年に、42.8%に高まっている²。

○消費者委員会が実施した消費者アンケートによれば、現金以外の支払手段を使っている理由として、①支払が簡単で早い、②現金を持ち運ばなくて済むといった回答が多く、支払手段の多様化は、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比率の高まり）等は、①決済が対面でなくインターネット空間で行われること等により、被害が拡大し、未然防止、救済が難しい、②キャッシュレス決済の仕組が複雑化・多様化し、消費者には理解しづらいものとなっている等、様々な影響を与えていることが考えられる。

○販売信用（包括信用、個別信用、2か月内払い等を含む）に関する相談件数³は、このところ、年間20万件前後寄せられている。そのうち、2か月内払いが大きなウエイトを占めている。また、後払決済やコード決済に関する相談件数は増加傾向にある。

○支払手段に関し、デジタル化が進展して便利になる一方で、消費者に与えるリスクも増えている。便利な使い方と同時にセキュリティの重視も鑑みる必要がある。

○本専門調査会では、①支払手段の多様化が消費者にどのような影響や消費者問題をもたらしているか、その事実をデータ（エビデンス）とともに明らかにする。②その消費者問題等（事実）が生じている要因（構造）を、可能な限り明らかにしていく。③その要因を取り除くため、どのような方策が有り得るか（新規立法を含む法制度、いわゆる加盟店管理、決済代行会社等への規律、金融技術の活用、事業者の取組強化等）を検討し取りまとめる。

その過程で、以下の点についても議論していく。

○支払手段の多様化に関し、消費者との関係で、一番ポイントとして担保しなければならない部分というのは何か。

○支払手段の多様化によって新たな問題が生じている可能性がある。例えば、具体的な取引において消費者及び事業者が選択可能な、支払手段の選択肢が増える中で、消費者が合理的な選択をできるのか。

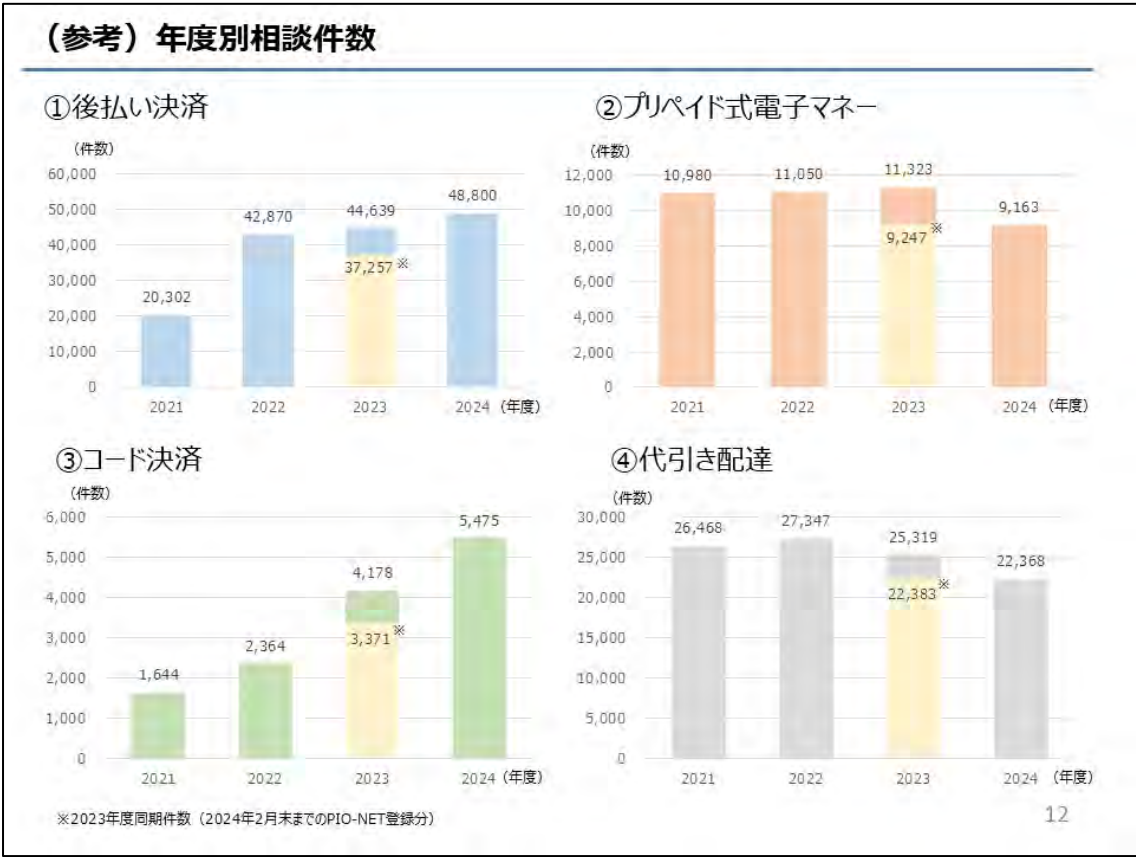
¹ 本専門調査会設置の背景、検討事項については、「消費者委員会支払手段の多様化に関する専門調査会」（2025年3月5日開催）資料1（事務局提出資料）

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/001/shiryou/index.html>

² 経済産業省（2025年3月31日）<https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>

³ P I O-N E Tの相談件数。P I O-N E Tとは、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

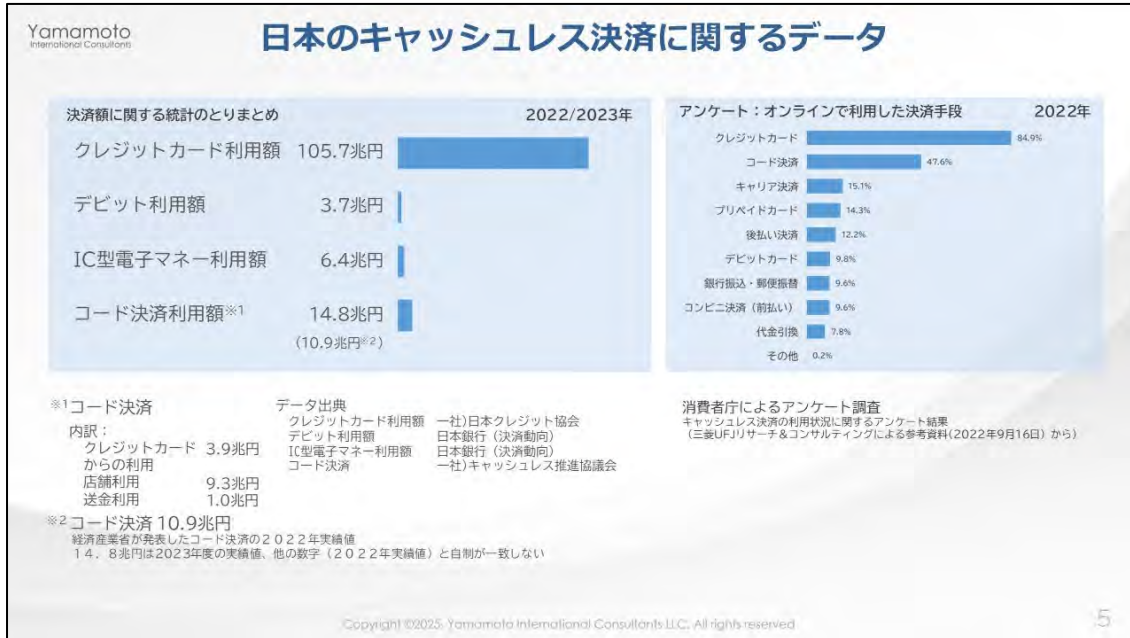
- 1 ○支払手段の多様化が消費者行動や市場に与える影響の分析、また、どのような要因が
- 2 消費者被害を引き起こしているのか。
- 3 ○本報告書は、現時点における整理である。
- 4 ・年度別相談件数



5

6

- 1 2 支払手段多様化の現状
- 2 (1) 様々な支払手段の利用実態等
- 3 ・利用額と決済手段の利用割合



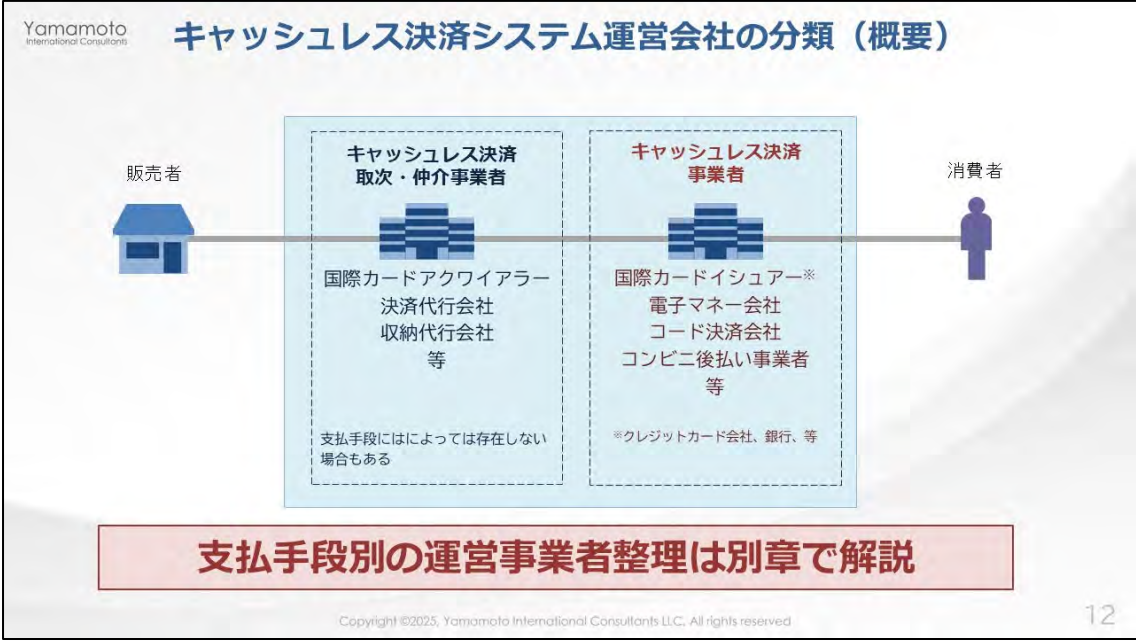
- 4
- 5
- 6

・支払方式とサービス



- 7
- 8
- 9

1 ・決済システム運営会社の分類



2

3

4 ・コード決済の方式一覧

Yamamoto International Consultants **【参考】コード決済の方式一覧**

方式	説明	制度根拠	サービスの例
① 残高チャージ型	残高にチャージして支払う方式	前払式支払手段または資金移動	PayPay、d払い、au Pay、楽天Pay、メルペイ、等大手サービス イオンペイ、等流通系決済、各地の 地域通貨、等
② 国際カード紐づけ型	国際カードを紐づけて支払う方式	クレジットカード番号等取扱 契約締結事業者	AliPay、WeChat Pay、等 クラブオン・ミレニウム等の流通系 決済の一部
③ デビット型	銀行口座で直接支払う方式	銀行	Bank Pay、銀行による〇〇ペイ （〇〇は独自の名称）
④ デビットチャージ型	銀行口座から残高にチャージして支払う方式。 （残高は預金の一部とみなされる）	銀行	J-Coin Pay（みずほ銀行等） トチツーカー、等地域通貨の一部

Copyright ©2025, Yamamoto International Consultants LLC. All rights reserved.

28

5

6

7

1

・実質的な交渉・相談先

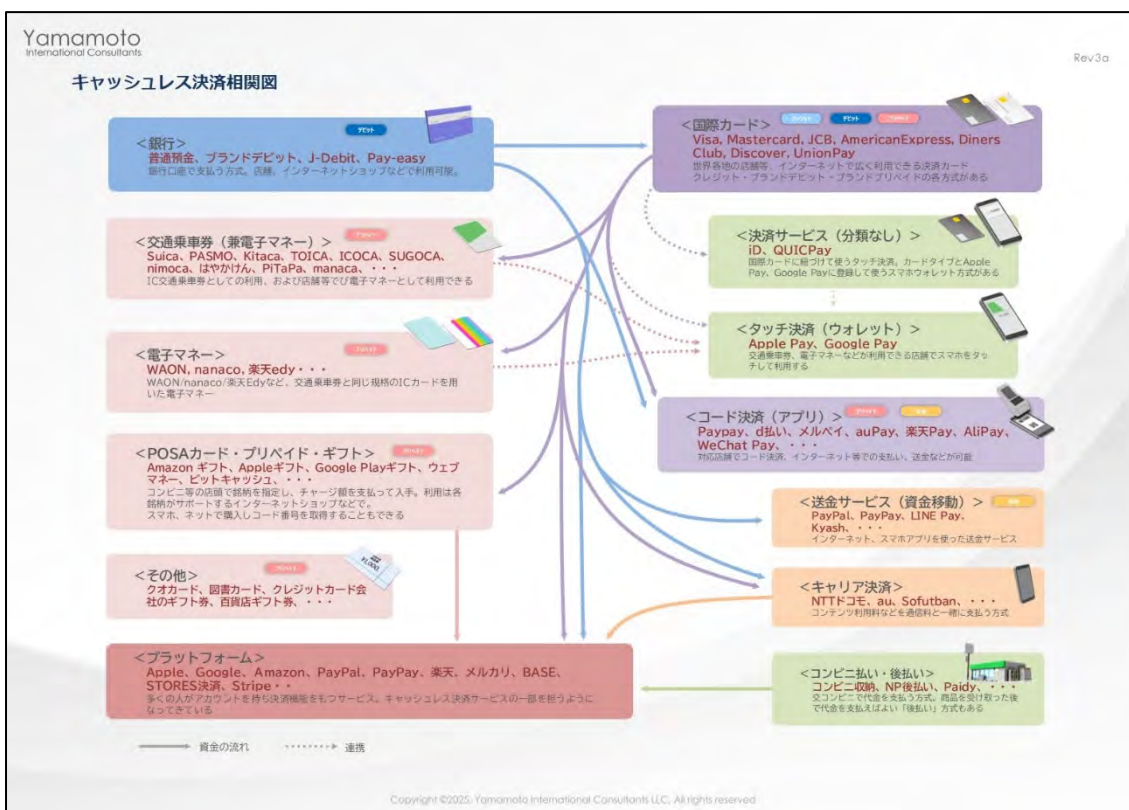
Yamamoto International Consultants		
実質的な交渉・相談先（網掛け部分）		
支払手段	事業者	主な役割
国際カード	国際ブランド会社 Visa/MasterCard/JCB,等	・ 決済システムと運営ルールの管理
	イシューア クレジットカード：クレジットカード会社 ブランドデビット：銀行 ブランドプリペイド：プリペイド会社	・ 利用者にカードを発行し、その利用を管理（クレジットの場合は利用者の与信とその管理） ・ アクワイアラーへの代金支払い ・ 利用者の苦情処理
	アクワイアラー 国内：クレジットカード会社（一部銀行） 海外：銀行	・ 加盟店または決済代行会社への代金の支払い ・ 加盟店または決済代行会社の管理
後払い決済	後払い決済会社	・ 利用者の利用管理、加盟店への代金支払い、加盟店の管理
キャリア決済	通信会社	・ 利用者の利用管理、加盟店への代金支払い、加盟店の管理
コード決済	コード決済会社	・ 利用者へのアプリサービスの提供と利用管理 ・ 加盟店または決済代行会社への代金の支払い、加盟店または決済代行会社の管理
支払手段共通	決済代行会社	・ 様々な支払手段に対応 ・ 加盟店または決済代行会社への代金の支払い ・ 加盟店の管理
	加盟店・販売者	・ キャッシュレス決済で商品、サービスを販売
	販売プラットフォーム（取引IDPFの一部）	・ コンテンツ、商品、サービスを販売するプラットフォームと、様々なキャッシュレス決済機能に対応したシステムを保有し、決済機能を外部事業者へ提供

2

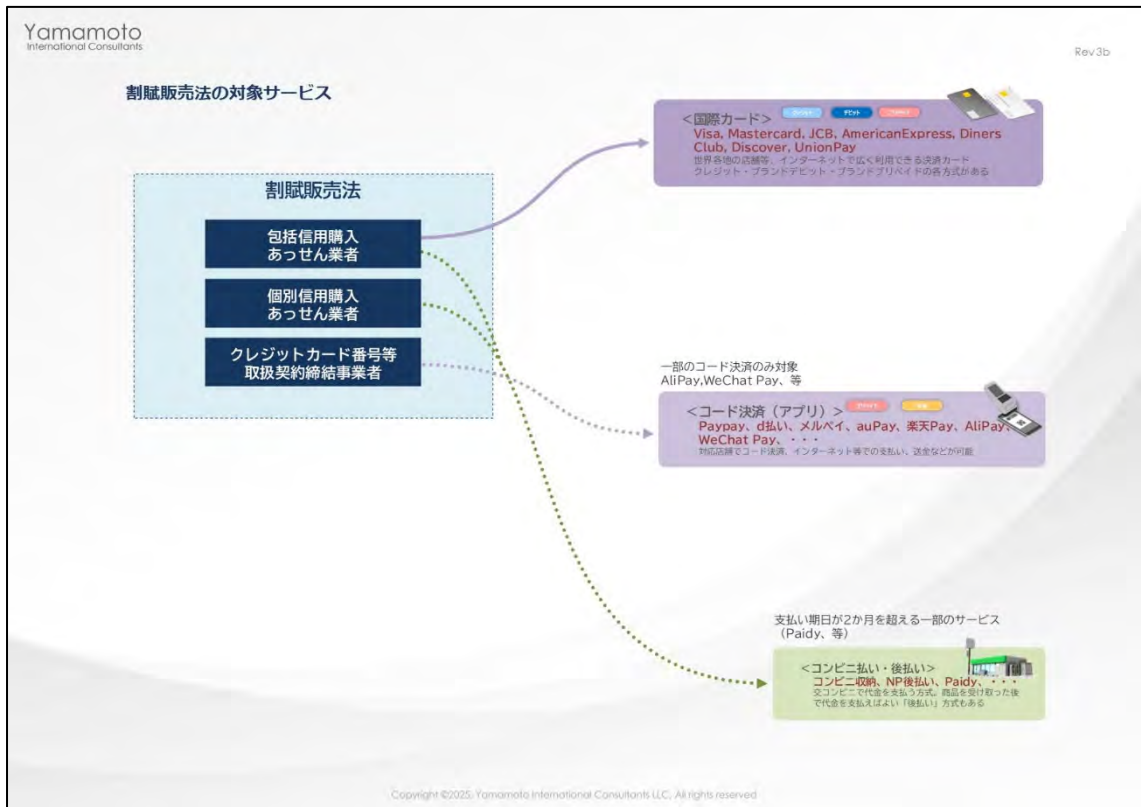
3

4

・キャッシュレス決済関連図



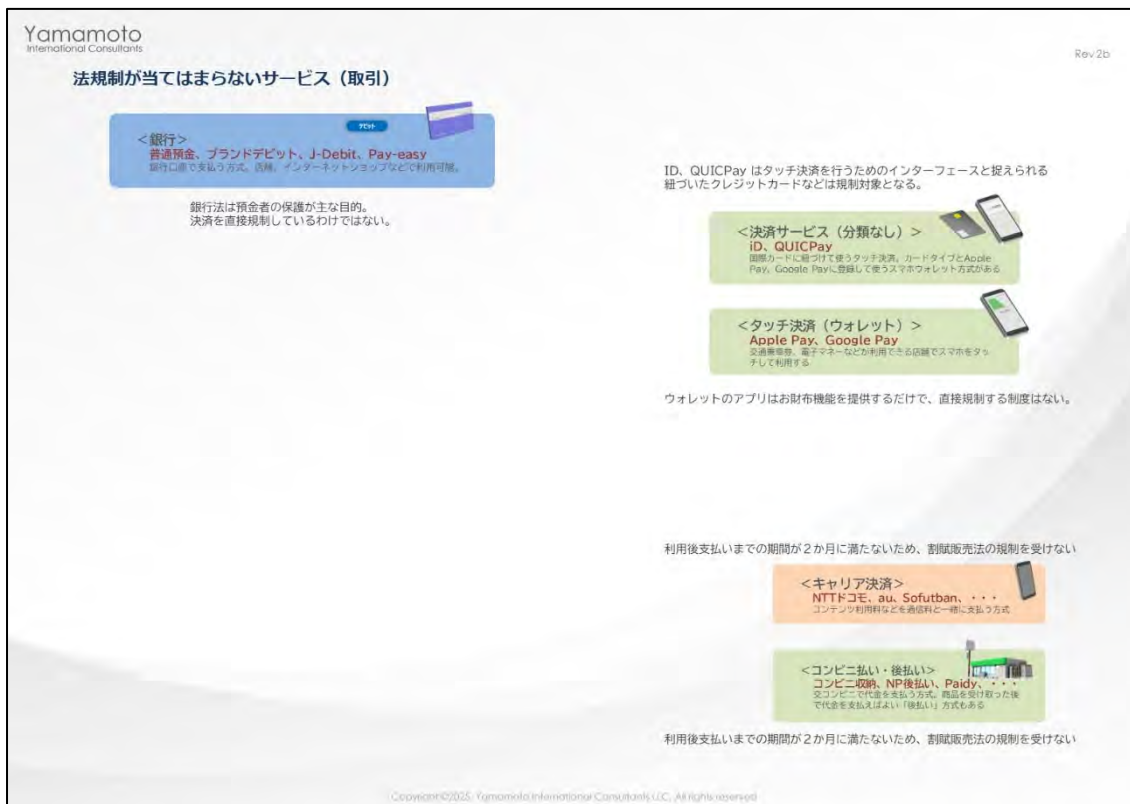
5



1



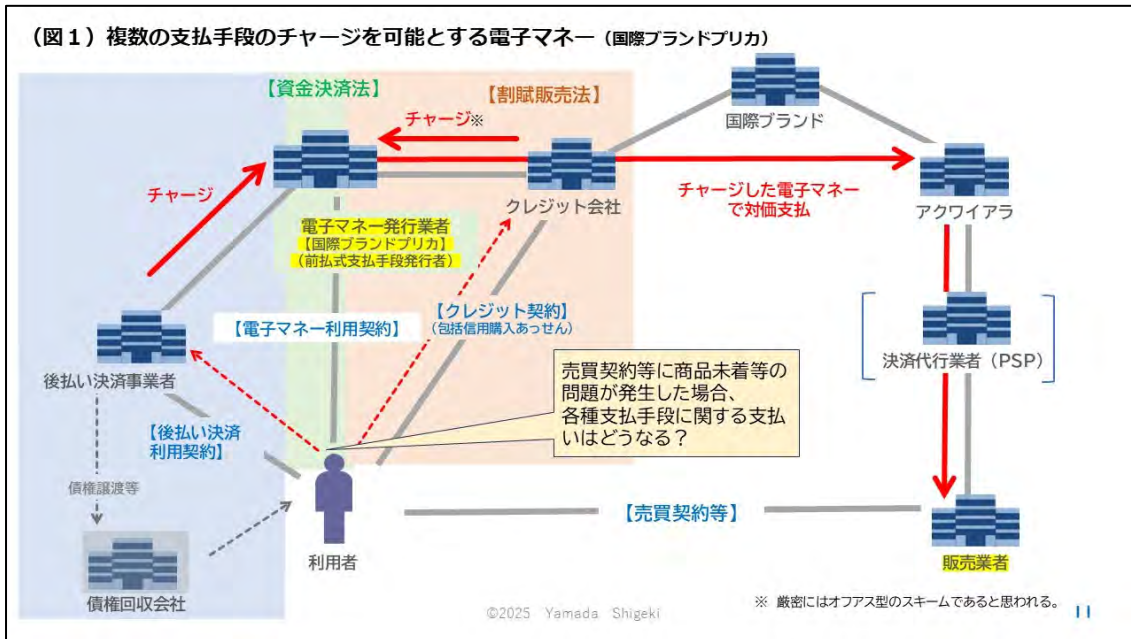
2



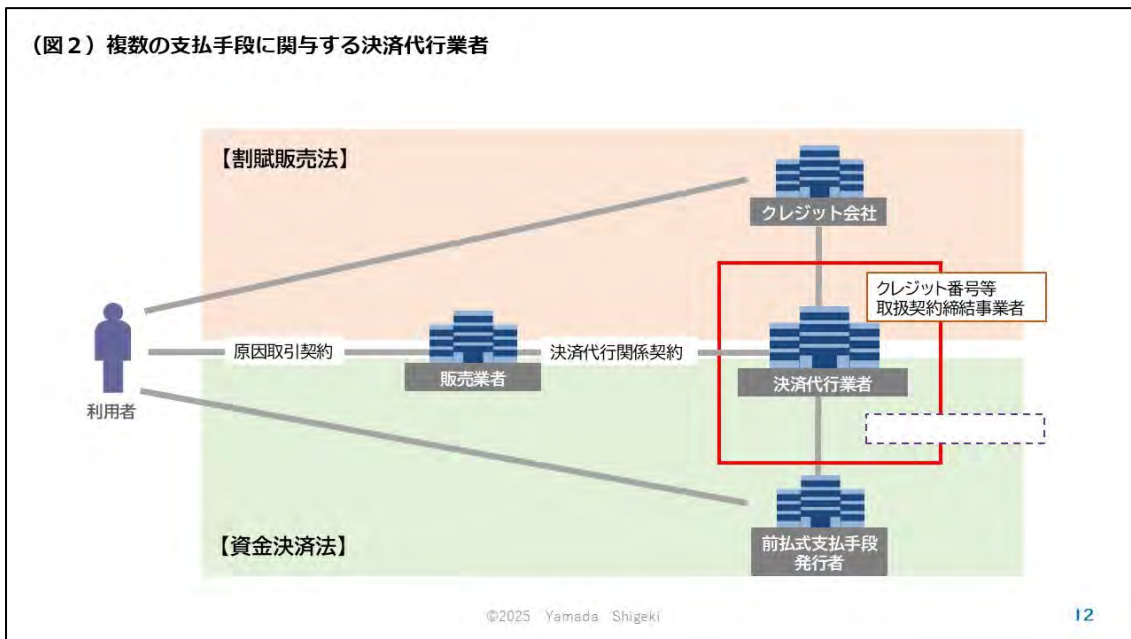
- 1
- 2
- 3 ○電子マネーの決済額は約 6 兆円となっている。コード決済は約 15 兆円である。金額
- 4 面でみると、キャッシュレス決済は実質、クレジットカード（約 106 兆円）とコード決
- 5 済の 2 つともいえる。
- 6 ○決済手段の多様化は、消費者にとって新たな課題をもたらしている。例えば、各決済
- 7 手段のコスト、手数料、ポイント⁴還元率、与信条件等が十分開示されないと、消費者
- 8 が適切な選択を行うこと・事業者間の価格比較が困難であり、結果的に消費者が不利な
- 9 契約に誘導されるリスクが高まる。
- 10 ○支払手段の多様化により、クレジット審査にとおらなくても利用可能な支払手段が提
- 11 供されるようになっている。
- 12
- 13

⁴ 無償で供与され商品・サービスの購入単価に充当したり特典・景品類との交換等を可能とするもの。

- 1 (2) 複雑化・多様化する仕組み
- 2 ・複数の支払手段のチャージを可能とする電子マネー



- 3
- 4
- 5 ・複数の支払手段に関与する決済代行会社



- 6
 - 7
 - 8
- 10 / 41

1

(図7) 決済機能付販売プラットフォームの対価支払等のなぐれ

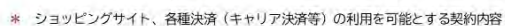


©2025 Yamada Shigeki

31

4

(図8) クレジットカード決済の仕組みからみた決済機能付販売プラットフォーム



©2025 Yamada Shigeki

32

- 1



- 3

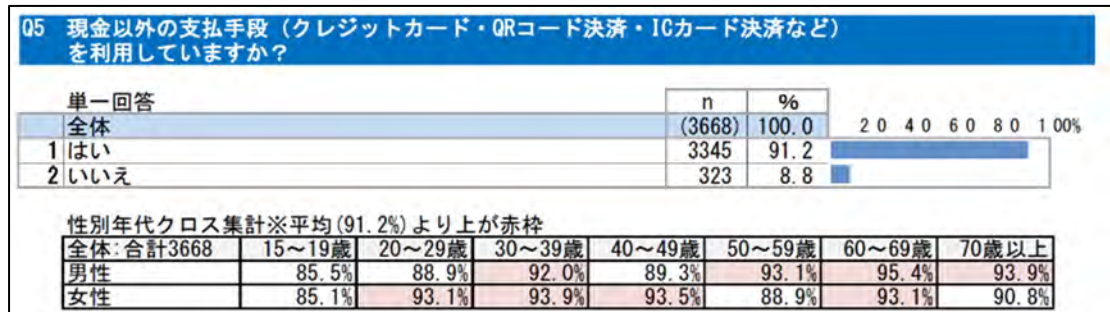
- 4

4

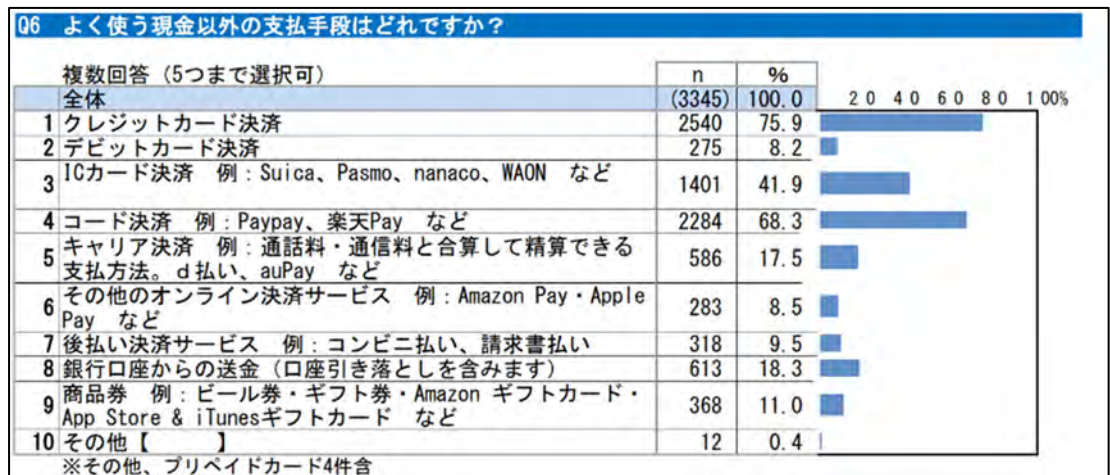
5

1 (3) 支払手段を選択する観点

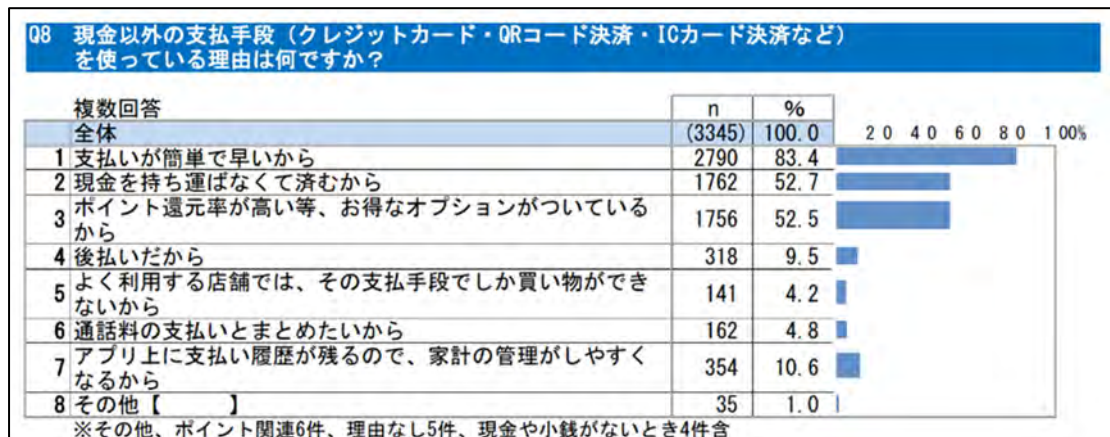
- 2 ・現金以外の支払手段を利用しているか（消費者アンケートQ5）



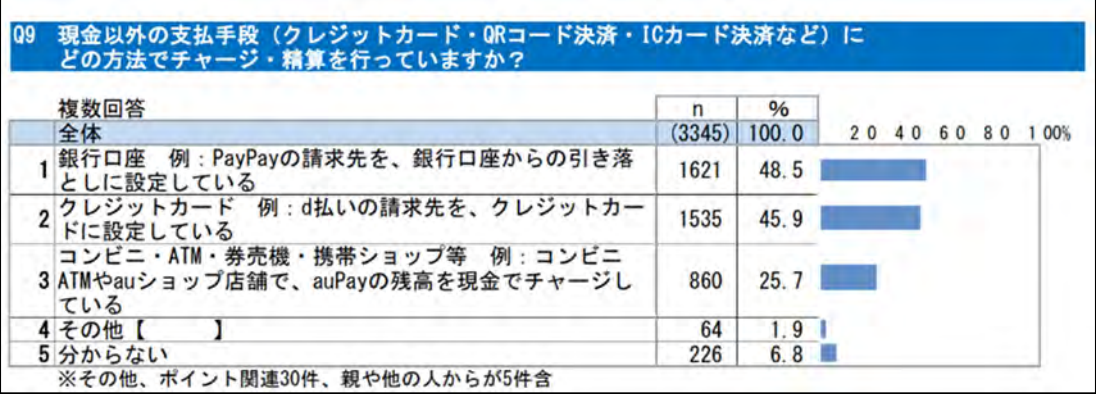
- 3
- 4 ・よく使う現金以外の支払手段（消費者アンケートQ6）



- 5
- 6 ・現金以外の支払手段を使っている理由（消費者アンケートQ8）



1 •現金以外の支払手段にどの方法でチャージしているか(消費者アンケートQ 9)



2
3
4
5

第2 支払手段の多様化に関わる消費者問題

2

1 主に相談現場で生じていること

(1) 多様な支払手段と消費者相談

- ・詐欺にあいクレジットカードのIDとセキュリティコードを渡したが、苦情の伝達をしてくれない

7

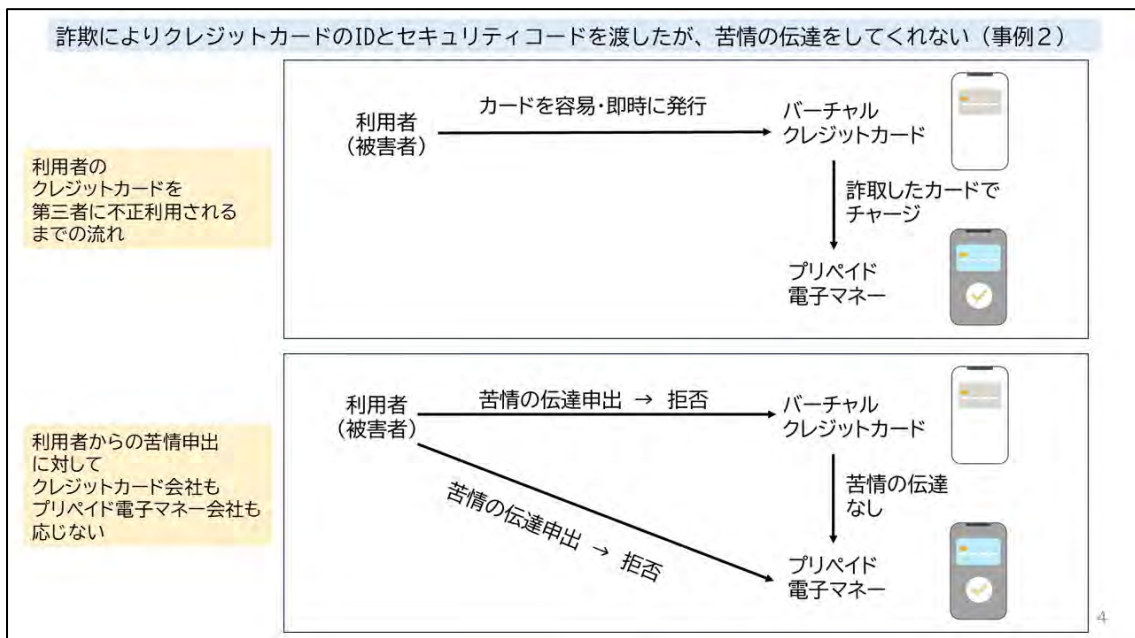


8

9

10

11



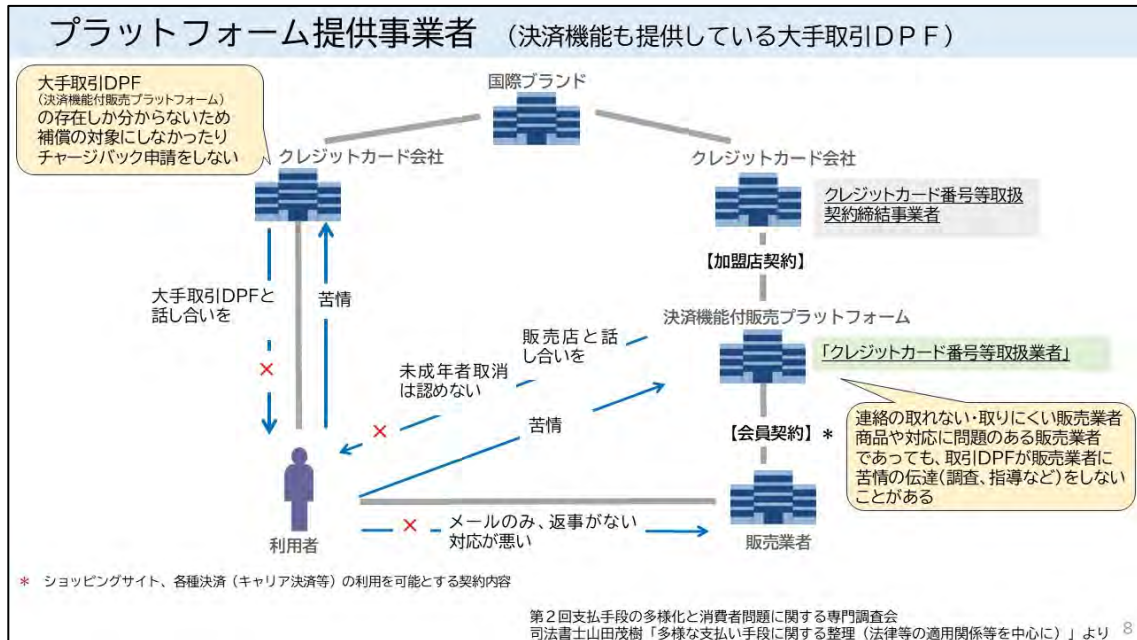
1



4



- 1 ・プラットフォーム提供事業者(決済機能も提供している大手取引 DPF)



- 2
- 3
- 4 ○消費者が簡易に利用できる一方で、仕組みが複雑で分かりにくく、トラブルに遭うと
- 5 自力で解決することが難しくなっている。消費者は、多くの支払手段から、その特性等
- 6 を理解した上で、選択、利用することは困難になっている。
- 7 ○支払手段ごとに規律する法律、仕組みが異なるため、被害回復の程度が異なっている。
- 8 新しい支払手段については、法律の規制がかからなかったり、十分でないために、悪質
- 9 な事業者利用されているのではないかとと思われる。
- 10 ○支払手段の法律や仕組みが異なり複雑なため、相談現場においても解決を図るために
- 11 は、知識や経験が必要な上、時間と労力がかかる。
- 12 ○新たな決済手段によって消費者が被害を受けないよう、事業者によるシステム整備、
- 13 加えて法整備も必要と考える。苦情受付窓口を明確にして、被害回復につながるよう苦
- 14 情の適切な処理が行われることを望む。

- 1 (2) 多重債務の側面からみるキャッシュレス決済
- 2 ・BNPLの信用調査、運用

ショッピングクレジット 後払い決済

信販会社
後払い決済提供会社、等

販売者
(加盟店)

消費者

取引毎に与信
取引毎に審査、与信を行う

分割払い
(後払い決済は原則一括払い)

信用調査

支払可能見込み額の調査義務がない。
信用情報機関の利用はない。

自己破産して数年後、精神疾患により休職した際に電話占い10社、総額20万円を利用した。

クレジットカードが使えないのでBNPLを利用した。支払いが困難。

図出典：山本正行「キャッシュレス決済に関する仕組みの整理」（消費者委員会 支払い制度の多様化と消費者問題に関する専門調査会）

3

収入確認はない。

お支払い方法の選択

☐ クレジットカード

☐ 代金引換

☐ 銀行振込

☒ ▲▲後払い

次へ

メールアドレス

携帯電話番号

☐ ▲▲利用規約およびプライバシーポリシーに同意します。

注文する

ご注文完了

◆●●●を購入いただき、ありがとうございました。

◆お客様が入力されたメールアドレス宛にご注文の確認メールを送信しました。

◆今後ともご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

A社の後払いプラン

- 携帯電話番号
- メールアドレス
- 運転免許証またはマイナンバーカード

図出典：山田茂樹「キャッシュレス決済に関する仕組みの整理」（消費者委員会 支払い制度の多様化と消費者問題に関する専門調査会）

4

利用規約（利用条件）の例

一括払い

- A社：年齢制限なし
- B社：未成年者は親権者の同意が必要
- C社：未成年は利用できない
- D社：18歳以上

分割払い

- A社：成人
- E社：高校生は定額払いを利用できない

成人：18歳以上

運用

高校生でも利用できる

18歳 高校生

ネット通販で何度もBNPLを利用していた。BNPLの分割払い（手数料無料）で18万円のSIMフリーのスマートフォンを購入した。延滞したら、法律事務所から訴訟予告通知書が届いた。

12

- ・手数料と延滞料(利用規約より)

手数料と延滞料（利用規約より）

手数料

A社：コンビニで支払う場合には

- 1回払いのみの時は390円
- 24,999円以下は120円/1回
- 25,000円以上は390円/1回

E社：定額払いの手数料は年率18%

F社

- ・3000～1万円 510円（1万円だと実質年利49%）
- ・41,000～5万円 1830円（5万円だと実質年利44%）

※各社が日本クレジット協会のシミュレーションで計算

延滞料

遅延損害金 年14.6% + 回収料

（回収料）

G社：30日後 297円、50日後 297円、70日後 297円を累積

H社

- ・翌月一括払いは、初回の支払い期限が切れた翌月から、100円を毎月10日と25日に加算
- ・つど払いは、初回の支払期限が切れた30日後から、100円を15日毎に加算

13

1 ・キャリア決済の信用調査、運用

キャリア決済

決済代行会社
スマートフォンプラットフォーム、等

通信事業者

販売者
(ゲーム運営会社、等)

消費者

包括的に与信
利用者を包括的に審査、与信を行い、取引毎には個別審査を行わない

一括払い

信用調査

携帯電話の契約には収入証明は
必要ない。

クレジットカードを延滞し利用停止になった。そのため、食品や日用品の購入のためにキャリア決済を利用していた。しかし、キャリア決済も延滞してしまったので、携帯電話の利用ができなくなった。仕事を辞めたので、求職活動をしたいが携帯電話がないので求職活動がしにくい。

相談した弁護士との連絡もとれにくい。

図出典：山本正行「キャッシュレス決済に関する仕組みの整理」（消費者委員会
支払い制度の多様化と消費者問題に関する専門調査会）

15

2

キャリア決済の上限額（1ヶ月）

A社	B社	C社	D社
初期設定	初期設定	初期設定 1万円 (携帯電話会社が増額し、自動変更できる)	初期設定
12歳以下 1,500円	12歳未満 2,000円	設定可能利用限度額	13歳以下 1万円
13~17歳 1万円	20歳未満 2万円	20歳未満 1万円	14~17歳 2万円
18~19歳 5万円	20歳以上 10万円	20歳以上 10万円	18~19歳 5万円
20歳以上 10万円			20歳以上 20万円

16

3

オンライン競輪
オートレース

車券購入用のポ
イントをチャージ
↓
ポイントで投票

信用調査

ギャンブルにも使える

パチンコやオンライン競輪などのギャンブルをしている。ギャンブル資金を借金をしてきたが、その返済が困難になった。

そこで、ギャンブルで勝って返済するつもりで、キャリア決済を利用した。

17

○BNPLについて、収入の確認、信用情報機関の利用、支払可能見込み額の調査義務がない。1件当たりの利用額は数千円とか数万円なので、弁護士を使って任意整理というのも割に合わない。支払いのときに、後払いを選んで、メールアドレスと携帯電話番号を入力する。ショートメッセージで届いたコードを入力する。実際の支払いは、コンビニ払い、銀行振込み、口座引き落としになる。高校生でも利用でき、一括払いであれば、年齢制限はない会社もある。

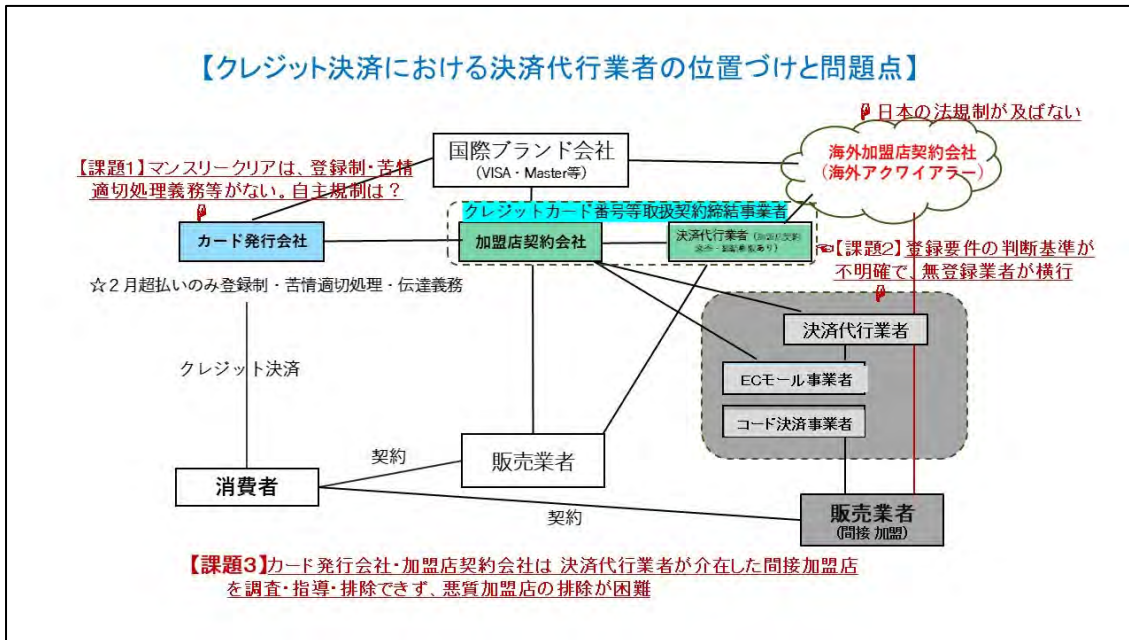
○BNPLの手数料が、510円とか1,830円とか書いてあると、そんなに大した手数料ではないと思うが、実質年利が40%を超えることもある。さらに、延滞すると、遅延損害金に回収の手数料が加わる。

○クレジットカードを延滞して利用停止になったという多重債務者が、食品や日用品の購入のためにキャリア決済を利用している。キャリア決済を延滞してしまうと、携帯電話の利用ができなくなる。そのため、他の借金があってもキャリア決済を優先して返済するという相談がある。

○キャリア決済の上限額は、各社それぞれ異なるが、初期設定で20歳以上の場合、10万円程度となっている。1か月に10万円、その次の月も10万円使える形になっており、ギャンブルに使用している場合もあった。

○多重債務については、信用調査、参入規制、紛争解決の枠組み、加盟店管理、払い戻し等、何らかの法規制があると被害解決が進むと思う。

- 1 2 主に被害救済の現場で生じていること
- 2 (1) キャッシュレス決済を利用した消費者被害の実情
- 3 ・クレジット決済における決済代行会社の位置づけと問題点



- 4
- 5
- 6 ・苦情適切処理義務と加盟店調査措置義務の有無比較表

< 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。

12

- 7
- 8

1 ・割賦販売法等の適用・不適用一覧

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表1】							
○=明確な法規定の適用がある ×=(信義則の適用等ありうるとしても)明確な法規定の適用がない ?=法規定の適用はあるが明瞭でない △=自主規則規則やガイドラインがある 黄色=法的対応が必要と考えられる箇所							
	参入	クレカ番号等取扱		加盟店管理			
	登録	クレカ番号取扱業者 35条の1e	クレカ番号過切管理 必要措置義務 35条の1e	登録 (クレカ番号等取扱契 約締結事業者) 35条の17の2	加盟店調査措置義務 35条の17の3 (契約時・定期的・苦情 発生時)	加盟店情報報告義務 35条の20	苦情適切な処理措置義務 35条の20の2
個別2月超 個別信用購入あっせん業者	○35条	○	○	○オンアス(1号) ×オフアス	○オンアス ×オフアス	○(1項)	○
個別2月内 (キャリア決済・後払決済も) 2月払購入あっせん業者	×	○	○	○オンアス(1号) ×オフアス	○オンアス ×オフアス	×	○オンアス ×オフアス △自主規制
立替払取扱業者	×	○	○	○オフアス(2号) ×海外	○オフアス ×海外	○オフアス(2号) ×海外	×
決済代行業者・決済機能付DP	×	○	○	○オフアス ○オンアス(2号) ×海外	○オフアス ○オンアス ×海外	○オフアス ○オンアス(2号) ×海外	×

2

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表2】					
	参入	加盟店管理			
	登録	登録	加盟店調査措置義務	加盟店情報報告義務 35条の20	苦情適切な処理措置義務 35条の20の2
個別2月超 個別信用購入あっせん業者	○35条の30の25	×	○特定契約 35条の30の5 (加盟店契約締結時・個別与信 契約締結時・苦情発生時) ○その他 35条の30の20 (苦情発生時)	○(1項)	○35条の30の20
個別2月内 後払決済業者(BNPL)	後払決済型 立替払型	×	△自主ルール	△自主ルール	×
決済代行業者・決済機能付DP	×	×	×	×	×
第三者型前払式支払手段発行者 (コード決済事業者も)	○資金決済法16条	×	○資金決済法16条 登録拒否要件	×	○資金決済法16条の3 苦情適切な処理義務
収納代行・送金代行・代金引換業者	△	×	△ガイドライン	△ガイドライン	△ガイドライン
決済代行業者・決済機能付DP	△	×	△	×	△

3

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表3】

	消費者への行為義務		消費者民事権		民事法行規定	
	情報提供義務	過剰与信防止義務	抗弁対抗	既払い金返還請求権	解除・期限利益喪失時・遅延利息制限(法定利率)	解除期間(20日以上の催告期間)
包括2月超 包括信用購入あつせん	○30条の2の2	○30条の2等 (極度額30万円超) ※上記金額以下	○30条の1 (支払総額4万円以上等) ※上記金額未満等	×	○30条の2	○30条の2の4
包括2月内 (キャリア決済・後払決済も) 二月払購入あつせん	×	×	△店側ブランド自主ルール・チャージ(バック)	×	※14.6% 消費者契約法9条1項2号	×

11

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表4】

	消費者への行為義務		消費者民事権		民事法行規定	
	情報提供義務	過剰与信防止義務	抗弁対抗	既払金返還請求権	解除・期限利益喪失時・遅延利息制限(法定利率)	解除期間(20日以上の催告期間)
個別2月超 個別信用購入あつせん	○35条の3の3	○35条の3の3等 (支払総額10万円超) ※上記金額以下	○35条の3の19 (支払総額4万円以上) ※上記金額未満	○特定契約+一定条件 35条の3の116以下 その他 ×	○35条の3の18	○35条の3の17
個別2月内 後払決済事業者(BNPL)	×	×	債権譲渡型 ※規約 →消費者契約法 10条適用? (○民法408条) 立替払型 ※規約 →消費者契約法 10条適用?	×	※14.6% 消費者契約法9条1項2号	×

12

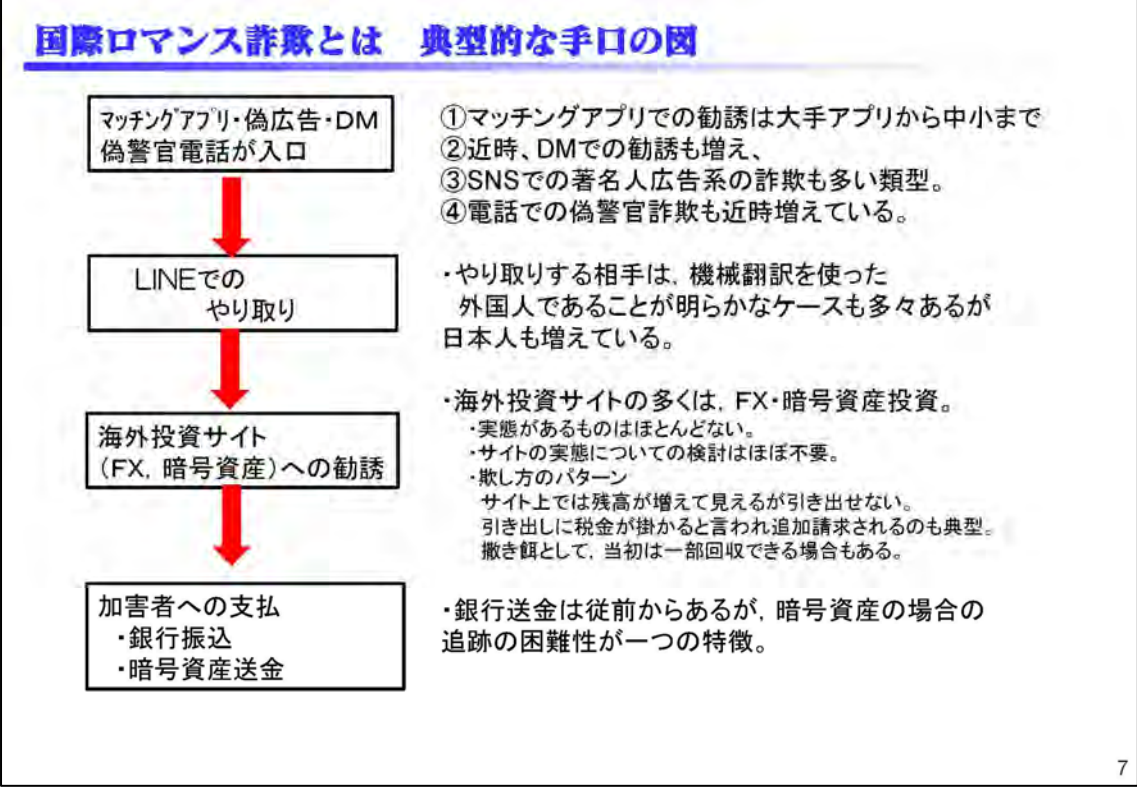
- クレジットカード発行会社について、2か月を超える後払いについては、登録制や苦情の適切処理義務があるのに、2か月内のマンスリークリアについては、登録制や苦情の適切処理義務がない。
- クレジットカード番号等取扱契約締結事業者には、アクワイアラー又はアクワイアラーから加盟店審査・契約締結の実質的な権限を受けた決済代行会社を含むことになっているが、その判断基準が不明瞭で無登録業者がいる。
- 加盟店契約を締結した当事者(決済代行会社、取引DPF業者、コード決済事業者等)に加盟店調査措置義務を課すべきであるが、当事者からはそのような義務を負わないと

- 1 主張され、結局、誰も責任を負わないというケースが生じている。
- 2 ○プリペイド決済については、電子マネー発行会社等の前払式支払手段提供事業者には
- 3 苦情の適切処理義務が課されているが、決済代行会社に対する加盟店調査義務規定はな
- 4 い。
- 5 ○被害金額が比較的少額であるために、弁護士のところに相談が届いていないという事
- 6 例がある。金額が非常に少額であるがために、コストをかけて救済することが難しいケ
- 7 ースについて、どのように対応することが有り得るかを考える必要がある。

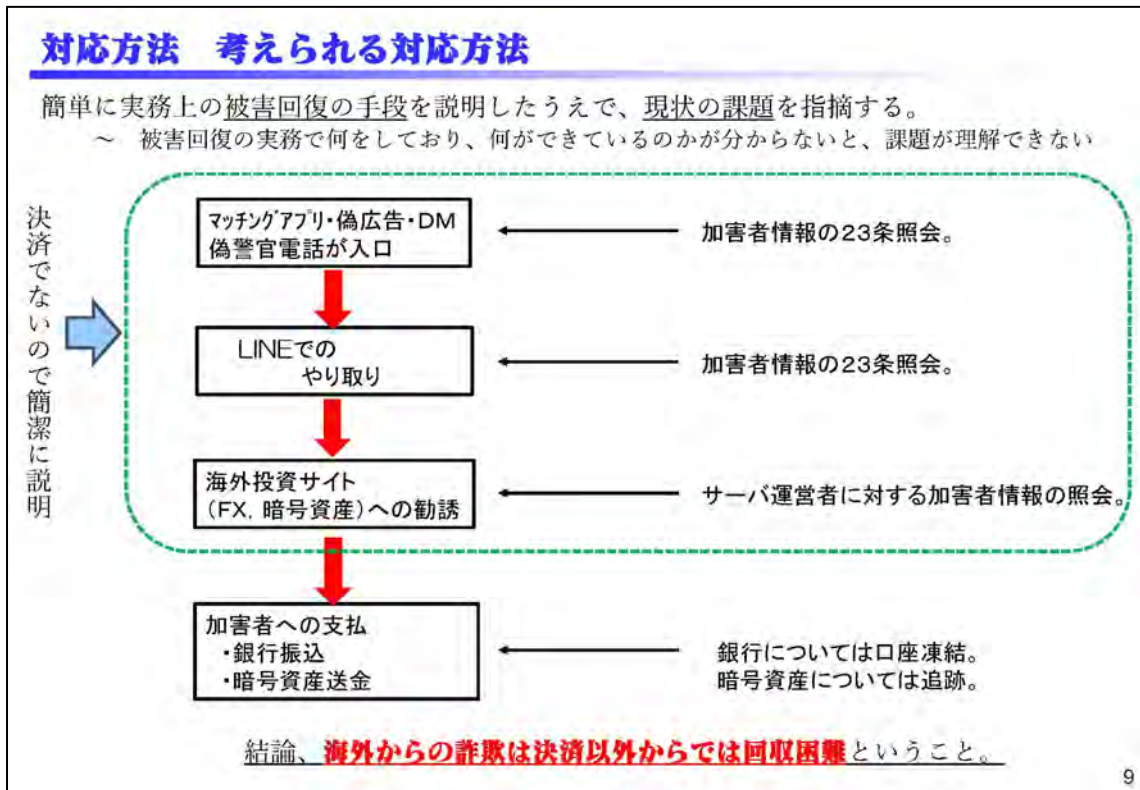
8

9 (2) 被害救済の現場

- 10 ・国際ロマンス詐欺とは 典型的な手口の図



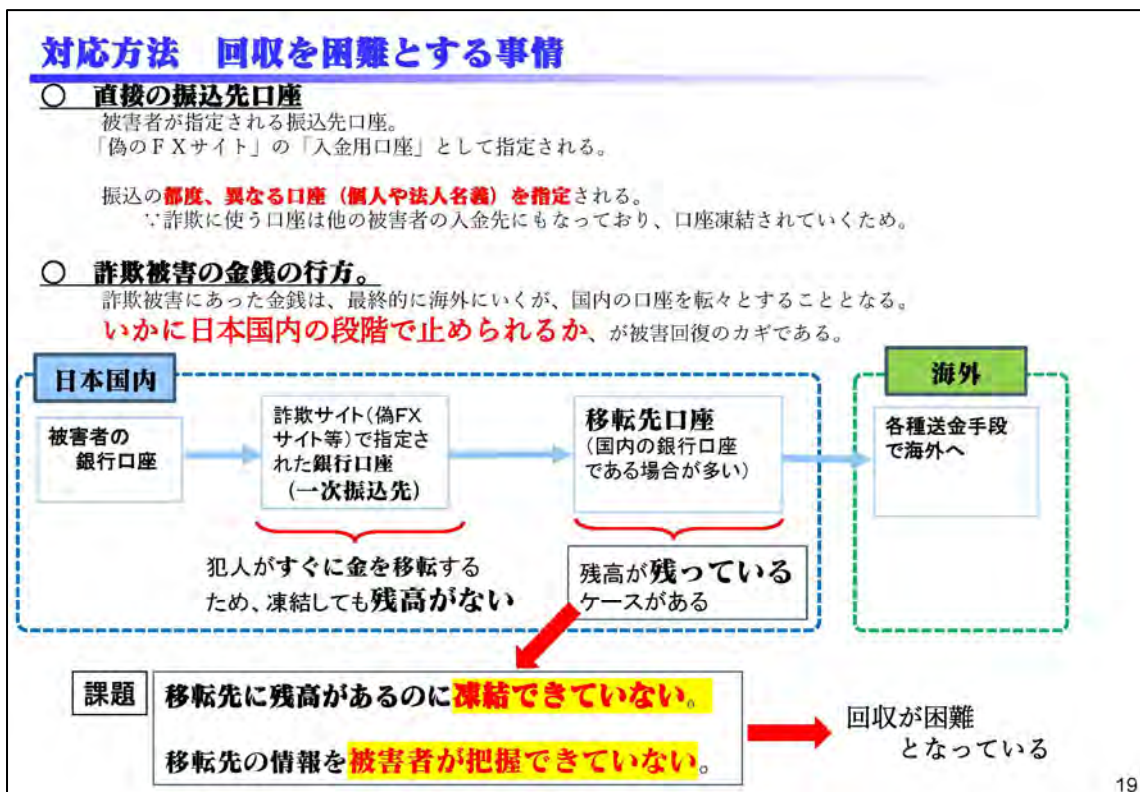
1 ・対応方法



2

3

4 ・銀行振込における対応方法 回収を困難とする事情



5

1 ・副業・セミナー詐欺

副業・セミナー詐欺

【現時点での課題】

- ・副業・セミナー商法の激増（既に他の委員からも報告があるために簡潔に）

【背景・手口】

- ・近時、相談件数が激増しているいわゆる、「副業・セミナー詐欺」においては、決済方法が、クレジットカード等の、「取消可能」（すなわち被害回復が可能な）類型ではなく、借り入れをさせたうえで、現金を交付させる形が取られることが多い。
- ・上記の詐欺類型は、若年層が被害に遭うケースが多いものであるところ、簡単に借入が可能な金額は50万円である。
- ・そして、サラ金1社から50万円を借り入れをした場合、データベースに登録され、他社からの借り入れは、本来はできないこととされている。
- ・しかしながら、「副業・セミナー詐欺」においては、データベースの登録のタイムラグを利用して、ネットでの申込を、ほぼ同時に行うことで、借り入れの総量規制を潜脱させて、概ね4～5社の借り入れをさせた結果、被害額が200万円と多額にのぼることとなっている。
- ・これは、被害者に、リモートデスクトップアプリ（「Anydesk」というツールのことが多い）を入れさせて、加害者側が、被害者のスマートフォンを遠隔操作（もしくはリアルタイムで閲覧しながら指示をする）ことによって、上記の、借り入れの申し込みをほぼ同時に行わせることを可能としているためである。
- ・口座凍結を回避するために、振込先口座は別名義の会社のケースが多く、その場合、**収納代行であるから振込先は責任を負わないと主張するケースがある。**
ただし、他の顧客を有しているわけではなく、単に仲間内で会社名義を貸すパターン。
→ 収納代行の性質とは別個に、引き出しの不自然性等から、法的責任が認められる裁判例が複数。
（サクラサイトの事例等を参照。東京地裁平成 29 年 5 月 10 日判決）

44

2

3

4 ・大規模投資詐欺被害類型

大規模投資詐欺被害類型

○ SNS型投資・ロマンス詐欺との違い

大規模な組織で、国内での勧誘をし、国内での**収納代行**がなされる。

一方で、運用母体が海外であるとして、国内では、勧誘のみ（事務代行のみと主張し、勧誘すら実施していないとして勧誘の実施すら認めないケースもある）

収納代行経由で海外に送金されたとの主張の場合、「海外の運用母体」自体の対応は困難であるため、収納代行を相手として訴訟をすることで取り戻しを図るが、直近ですら、敗訴されている事案が複数ある。

このケースでは、収納代行との主張が問題となる。

○ 詐欺被害における収納代行の種類の整理（事実上のもの）

- ① 仲間内で会社名義を貸すパターン
副業セミナー詐欺のパターンに多い。自社が凍結されたため、仲間内の会社の口座を利用。他の、収納代行の顧客を有するわけではない。
- ② いわゆる「業務として実施されている」収納代行（グローバルな企業の日本法人）
SNS型投資詐欺、ロマンス型詐欺の、二次移転先に使われるケースが多い。
日本拠点の銀行口座から、海外の首謀者らに海外送金される。
- ③ 日本国内で勧誘・収納代行をし、「海外運用先」と称する先への送金代行
近時、報告が増えている。捜査機関も、海外が絡むと捜査に困難があり、立件が、詐欺でなく、金商法の無登録営業に留まるケースもある。

46

5

1 3 事業者の視点

2 ・金融機能ごとに見た Fintech の変化

金融機能ごとに見たFintechの変化

金融機能	テクノロジーによる変化	政府による主な制度的変化 (日本を例に)	代表的な業態・商品
1. 決済	・情報処理コストの低下 ・本人認証手段の増加 ・スマホ等の普及 ・セキュリティ技術の進展	・決済インフラへのノンバンクによるアクセス ・資金移動業の制度拡充 ・給与の電子マネー払い ・銀行代理業・金融サービス仲介業の整備 ・電子決済等代行業による決済指示	・キャッシュレス化の進展 ・エンベディッドファイナンス ・ネオバンク ・電子マネー ・スーパーアプリ ・店舗決済端末
2. 資金のプール化／小口化	・企業を営む固定コストの縮小 ・検索やアルゴリズムによるマッチングコスト低下 ・ローン／証券の組成・取引コスト低下	・金融サービス仲介業の整備 ・暗号資産を活用した資金調達の整備 ・暗号資産・クラウドファンディングにおける投資家保護	・P2Pファイナンス(投資・融資) ・クラウドファンディング ・投げ銭 ・セキュリティ・トークン
3. 経済資源の移転	・信用スコアの低廉化 ・銀行口座情報・請求情報のリアルタイム連携	・クラウドファンディングにおける投資家保護 ・電子決済等代行業による口座情報参照 ・デジタルインボイスのデータ標準化活動	・オルタナティブ・レンダー ・企業の資金ギャップを縮小できる意思決定
4. リスク管理方法	・オンラインプラットフォームによる情報生成	—	・トランザクショナル・ファイナンス ・ファクタリング
5. 価格等の情報の提供	・リアルタイム情報(決済、IoT等)の活用 ・銀行口座情報のAPI開放	・行政におけるオルタナティブデータ活用 ・情報銀行の認定制度	・オルタナティブデータの資産運用での活用
6. インセンティブ設計	・スマートコントラクト	—	・DAO(自律分散型組織)

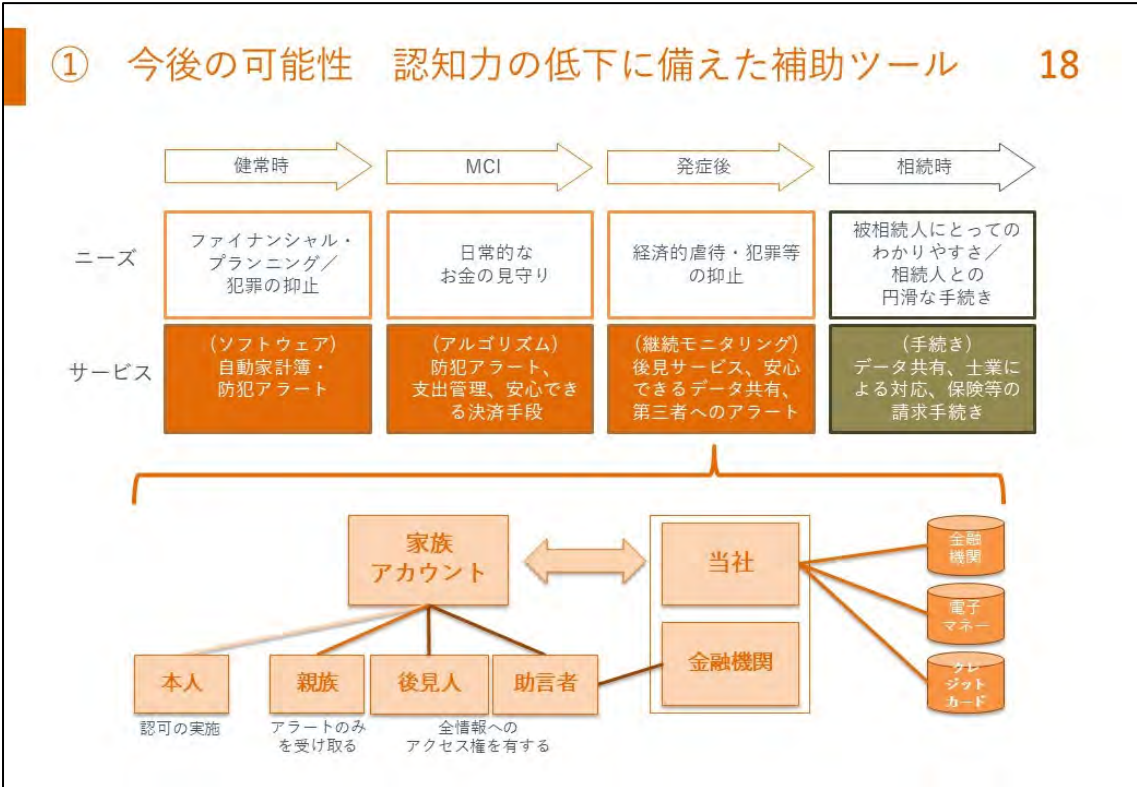
(出所) マートン・ボディ他『金融の本質』野村総合研究所[2000]の整理を元に、筆者作成

1 ・Fintech をとりまく主な制度改

Fintechをとりまく主な制度改正					9
名称	施行年	関連官庁	概要	起こった影響（筆者考察）	
資金決済法（制定）	2010年	金融庁	電子マネーや資金移動業者の規制を整備し、Fintechサービスの基盤を構築	電子マネーを社会における主たる決済手段の一つに位置付けた	
犯罪収益移転防止法	2011年	金融庁	マネーロンダリング対策として、本人確認義務の強化や疑わしい取引の届出制度を導入	口座開設が厳格化されたことで、オンライン上の金融のあり方における信頼を形成	
金融商品取引法の改正	2015年	金融庁	クラウドファンディングの法的枠組みを整備し、新たな資金調達手段を提供	不特定多数から出資を得る仕組みが認知された	
資金決済法	2017年	金融庁	仮想通貨交換業者の登録制度を導入し、利用者保護と市場の健全化を図る	複数の事件が起きる中、暗号資産取引が日本において普及する道を開いた	
割賦販売法の改正	2018年	経済産業省	カード番号等の濫用や不正使用被害に対応。契約締結事業者の加盟店調査、登録制の創設	様々な決済代行業者の台頭を前提した制度整備。店舗決済等のあり方が進化するきっかけに	
犯罪収益移転防止法	2018年	金融庁	オンラインでの本人確認（eKYC）の手段が追加	オンラインですぐに口座開設することが可能となった	
銀行法の改正	2018年	金融庁	電子決済等代行業者を定義、銀行API提供の努力義務化	未来投資戦略（2017年）KPIにより、データアクセスが容易化	
金融商品取引法	2020年	金融庁	STO（セキュリティ・トークン・オファリング）に関する規制を整備し、デジタル証券の発行を可能に	暗号資産を用いた資金調達手段の多様化。NFT・Web3経済圏を後押し	
金融商品販売法	2021年	金融庁	金融サービス仲介業が創設され、所属性をとらないワンストップ型の仲介業が誕生	利用者中心型の金融サービスチャネルが誕生	
資金決済法	2021年	金融庁	資金移動業者の上限額を引き上げ、より多様な送金サービスを提供可能に	全銀システムの参加資格拡大とあわせて、海外送金および企業間取引でも利便性が高まり、電子マネーの位置づけがより向上	
割賦販売法の改正	2021年	経済産業省	少額の分割後払い規制の導入、審査手法の高度化への対応、QRコード決済事業者等のセキュリティ対策強化等	新たなデータを活用した与信情報の生成が可能となり、決済事業者のビジネスモデルが拡充	
労働基準法	2023年	厚生労働省	給与の電子マネーによる支払が可能に	電子マネーを主たる金融ツールとして一層位置づけた	
犯罪収益移転防止法	2027年（予定）	金融庁	本人確認の画像送信・書類の写しの送付を原則廃止。マイナンバーカードを用いた認証に原則一本化	マイナンバーカードの普及を受けて、口座開設におけるセキュリティを向上させる政策	

（出所）各種資料より筆者作成。施行令の改正を含む

4 ・今後の可能性 認知力の低下に備えた補助ツール



1 ○支払手段の多様化は決済代行会社やプラットフォーム運営会社など、新たなサービス
2 提供の層によって促されてきた。金融技術により 1 つの事業者の業務をばらばらにした
3 ときに、いくつかの業務が非常に安く営めるようになっており、そこだけ切り出して専
4 門業者に任せることが進んでいる。金融技術はアンバンドリングによって進展する特性
5 上、複層化すること自体は不可避である。

6 ○複層化が進む中で、問題となる一点を特定して規制することや、消費者の自力解決は
7 困難化している。

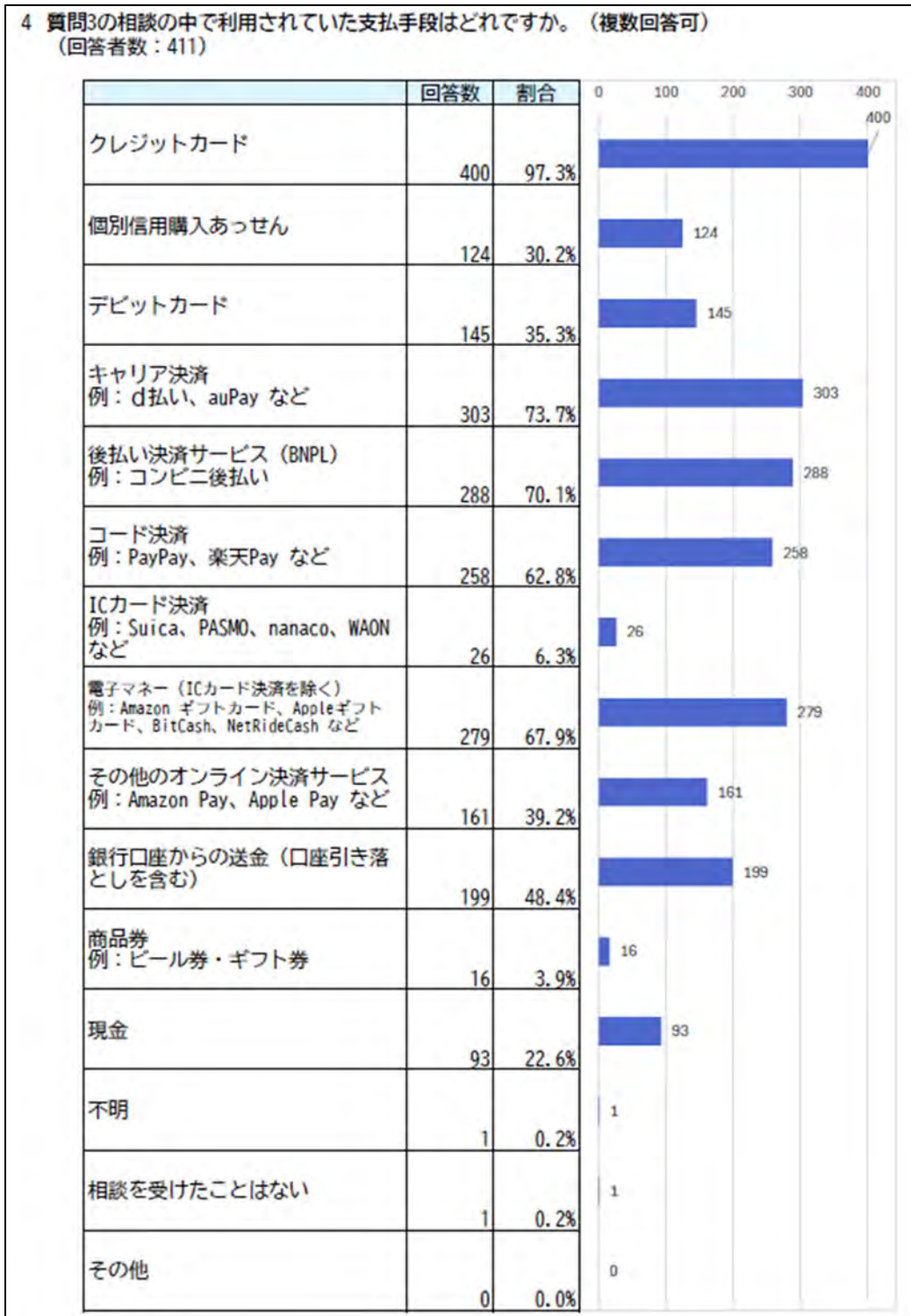
8 ○複数の事業者にまたがる行為規制をどのように設計するか。連携協働の解像度を上げ、
9 事業者間での責任分解を促せるかが重要である。

10 ○決済はネットワーク性が働くため、支配的に大きなプレーヤーが出やすく、オンアス
11 化による単層化が進む側面もある。大規模プレーヤーが課題解決を担っているか、制度
12 上その要請ができるかの検証も必要である。難易度の高い課題であるため、競争法上の
13 観点も含めた政策形成が必要である。

14 ○被害に遭いそうな兆候というのは、フィンテックのアカウントを持っている人が一番
15 最初に気づくのではないか。そういったアラートを消費者に対して出すことは可能とな
16 っているが、事業者にも連携できたらよい。そうした取組がデータの利活用の問題があ
17 って難しいのか、進めていける可能性があるのか関心がある。

18
19
20

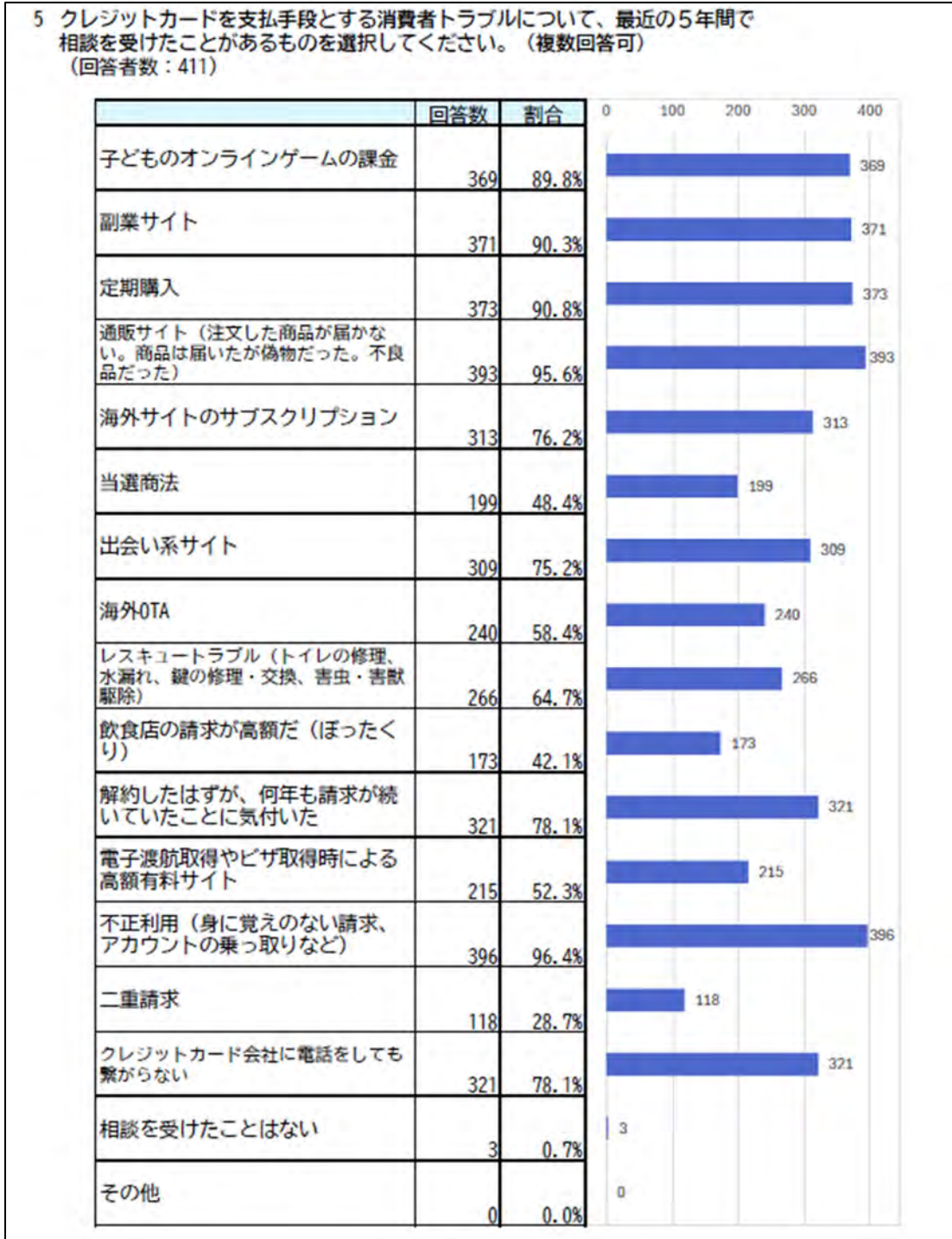
- 1 4 アンケート調査の結果概要
- 2 (1) 消費生活相談員
- 3 ・相談の中で利用されていた支払手段【Q 4】



4

5

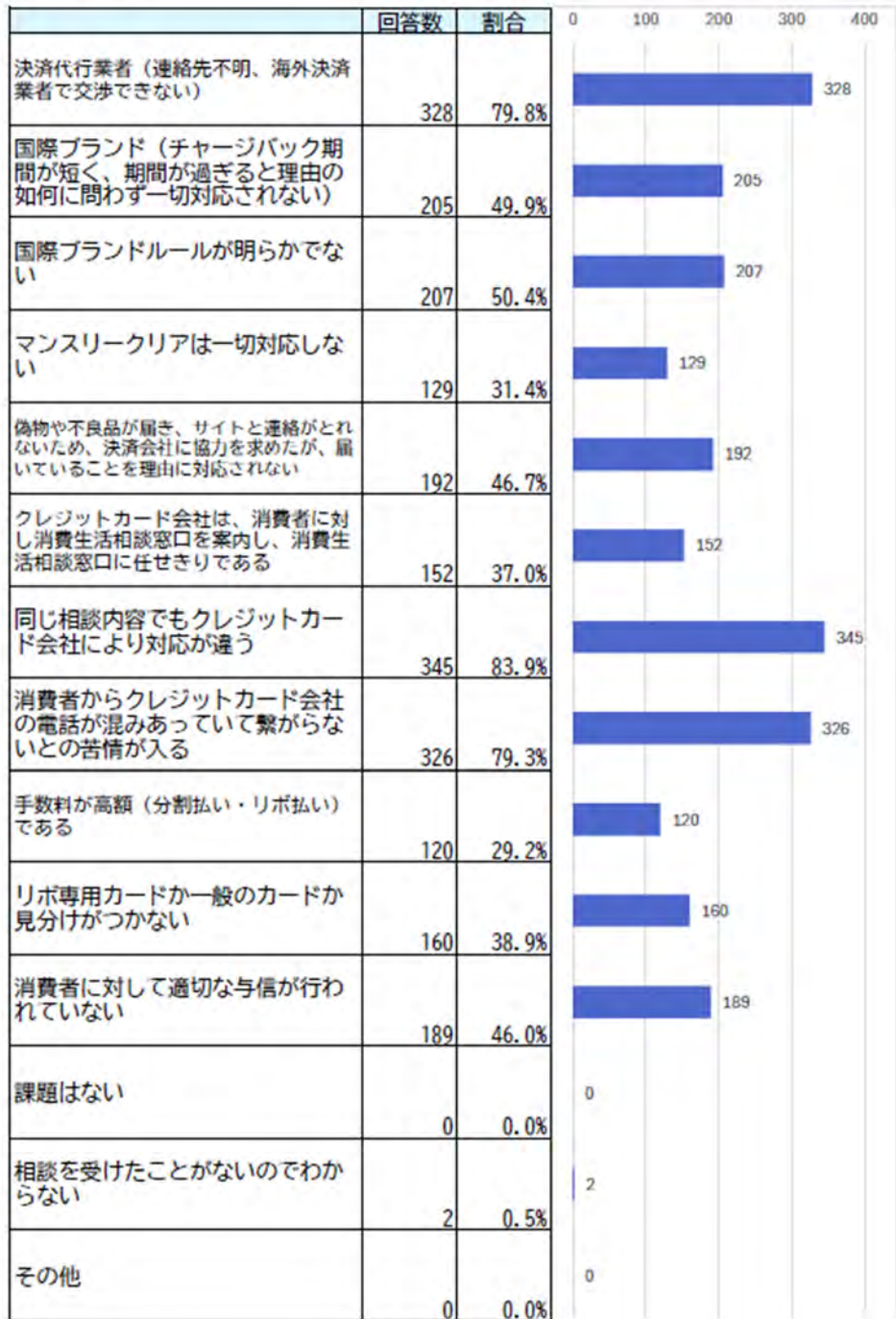
1 ・クレジットカードに関する消費者トラブル【Q5】



2
3

1 ・クレジットカードに関する消費者トラブルに関する課題【Q6】

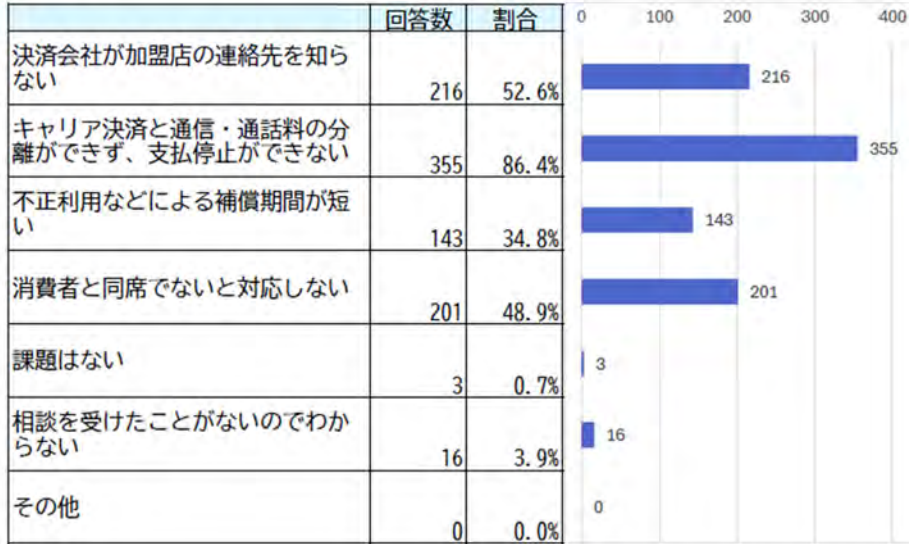
6 相談現場におけるクレジットカードを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



2
3
4
5

1 ・キャリア決済に関する消費者トラブルに関する課題【Q 1 2】

12 キャリア決済を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）

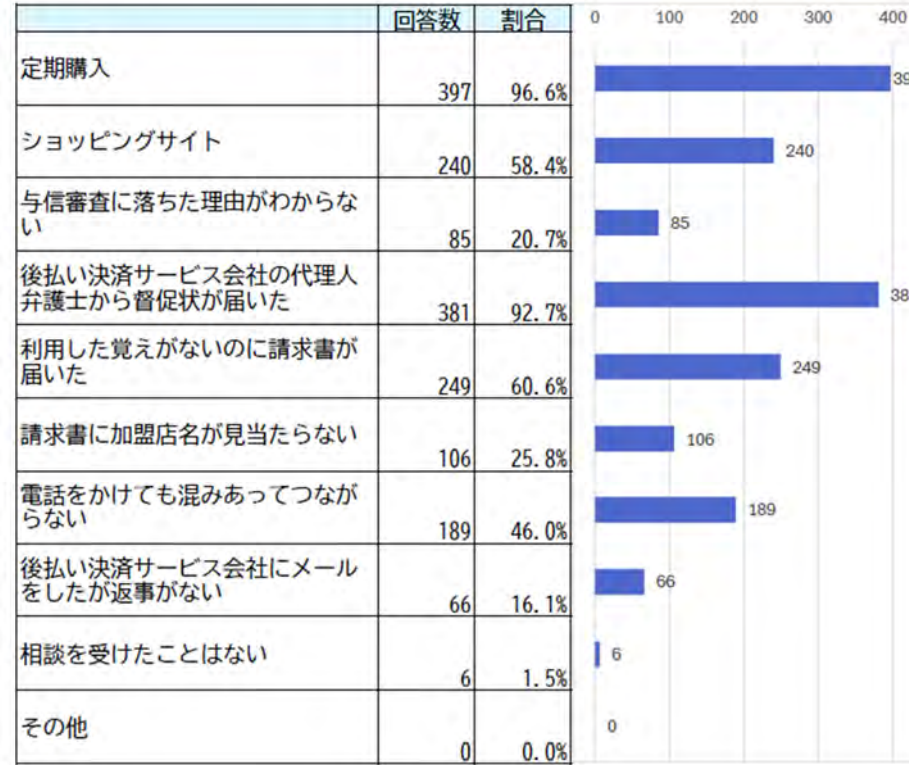


2

3

4 ・後払い決済サービスに関する消費者トラブルに関する課題【Q 1 3】

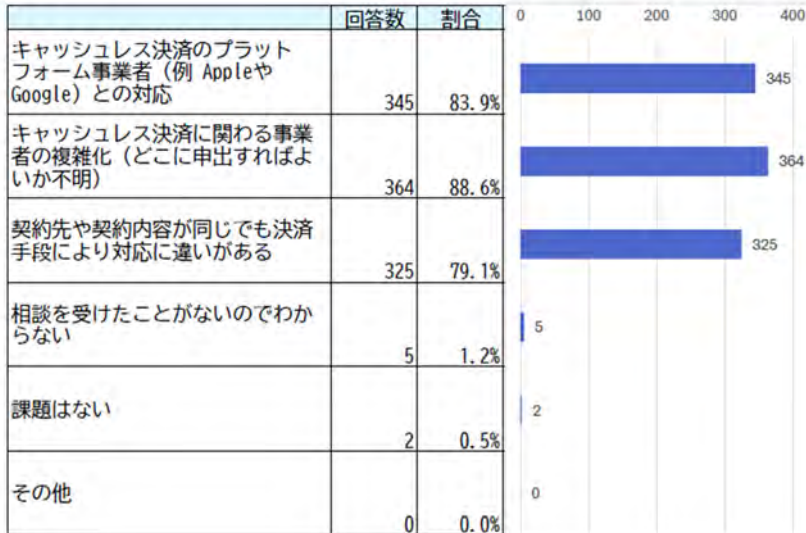
13 後払い決済サービス（コンビニ後払いなど）を支払手段とする消費者トラブルについて、
最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



5

1 ・その他の課題【Q 1 9】

19 その他 支払手段についての課題は何ですか。該当するものを選択してください。
(複数回答可)
(回答者数：411)



2

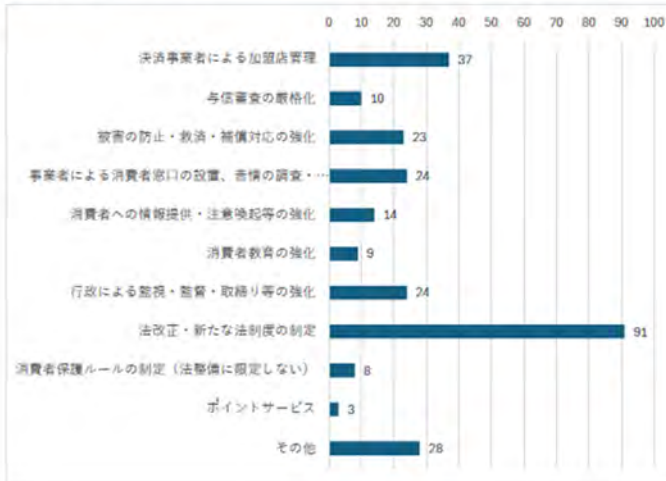
3

4 ・制度改正の必要性について【Q 2 2】

22 法律改正・制度改正で「取組をかなり強化すべき」「ある程度強化すべき」を選択した方にお聞きします。具体的な内容があれば入力してください。

(回答者数：401人)

	回答数	割合
【1】 決済事業者による加盟店管理	37	9.2%
【2】 与信審査の厳格化	10	2.5%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	23	5.7%
【4】 事業者による消費者窓口の設置、苦情の調査・処理義務	24	6.0%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	14	3.5%
【6】 消費者教育の強化	9	2.2%
【7】 行政による監視・監督・取締り等の強化	24	6.0%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	91	22.7%
【9】 消費者保護ルールの制定（法整備に限定しない）	8	2.0%
【10】 ポイントサービス	3	0.7%
【11】 その他	28	7.0%



5

○考察

(支払手段の多様化・複雑化)【消費生活相談員アンケートQ24自由記述】

・キャッシュレスは複雑で、内容も変わる。特に、コード決済は多数の事業者が存在し、ポイント等で消費者を奪い合っている状況。それが消費者のためになっているかわからない。デジタル弱者は置いていかれている。

・キャッシュレス決済において、ブラックボックス化が進んでいる。相談員でさえわかりにくいのに、消費者には一層わからない。お金を支払う消費者にとり、わかりやすく見える仕組みに変えるべき。また仕組みだけでなく名称もややこしく、わかりにくい。規約も消費者が知らない間に改訂されている。

・決済手段の多様化が進みすぎて、法規制が追い付いていない。

・支払手段多様化に係る消費者教育は不十分。使い方とリスクについてもっと教育・啓発をすべき。

(支払手段の多様化と相談窓口)【消費生活相談員アンケートを踏まえた相談員との意見交換】

・カード会社に電話を掛けてもなかなか繋がらない。最近では、メールやチャットでの問合せにしか対応していないカード会社も存在。高齢者等は自力ではメールやチャットを利用できないため、必然的に消費生活センターを通さないとやり取りができない。カード会社に無理やり電話で問い合わせようとすると、専門外の窓口が対応することになるため、余計にやり取りに時間がかかる。電話で、専門の部署に問い合わせることができるようにすべき。

・決済の構造の複雑化に伴って、決済事業者同士の関係や、大手決済事業者の社内が複雑化しており、以前よりも決済事業者の対応が悪くなっている印象。社内のコンプライアンスが働かなくなってしまうのではないかと。

・いずれの決済手段についても、相談先(特に電話)が分からないという問題点は共通。

・海外事業者を経由するケースもあり、消費者自身が交渉するのは難しい。

(制度改正【同Q22自由記述】や考えられる具体的方策【同Q23自由記述】)

・決済手段の種類を問わず、一元化した法律が必要。

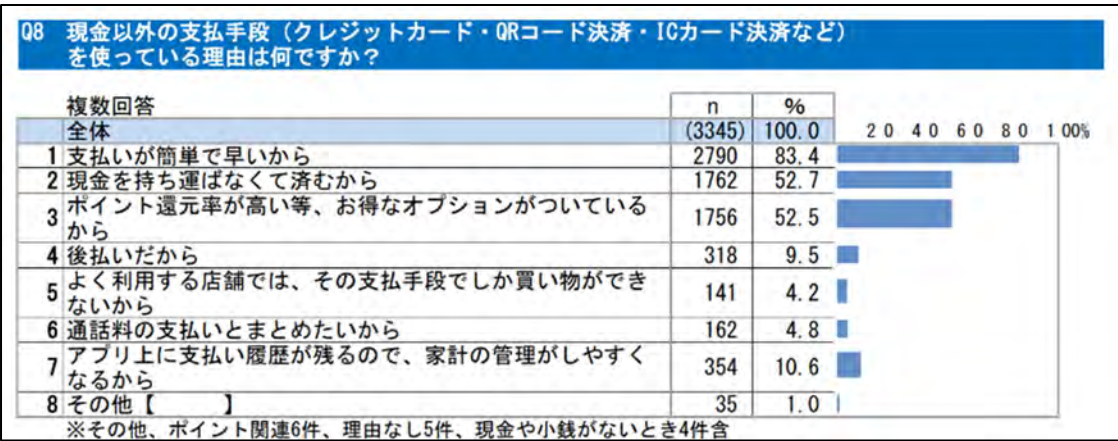
・販売店に問題があった場合に支払い手段により解決に差がでないよう、その販売店から手数料等の収益を得ている決済サービス業者すべてに、抗弁権や加盟店管理等を義務付けるべき。

・後払決済業者もクレジットカード番号等取扱契約締結事業者として登録制を導入し、クレジットカード会社と同様の加盟店調査義務、不正利用防止対策を講じるよう、割賦販売法を改正すべき。

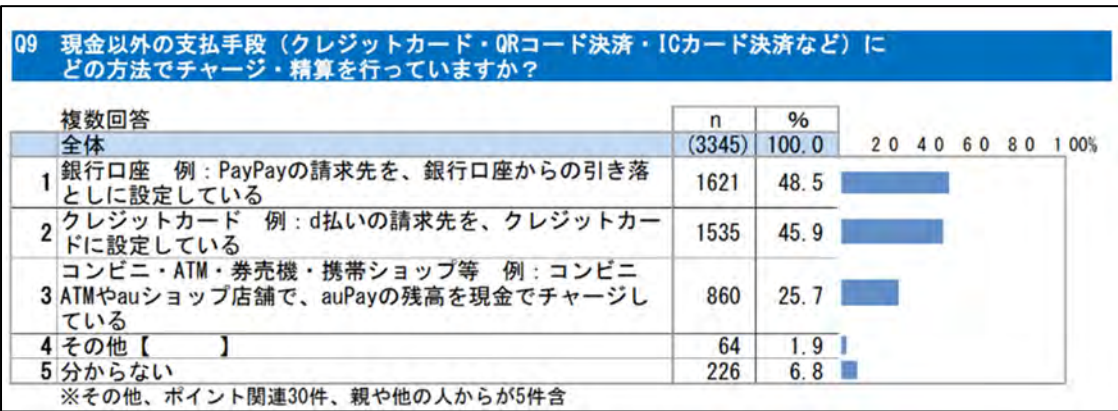
- ・クレジットカードにおけるマンスリークリアについても、割販法の対象とすべき。
- ・キャリア決済において、携帯電話料金とトラブルのある請求について分離し、支払い停止の抗弁対応ができるよう法律の整備をすべき。クレジットカード以外のキャリア決済においても、クレジットカード並みの法整備をすべき。
- ・キャリア決済、後払決済(BNP L)は、法規制がないことにより、悪質商法や消費者被害の決済手段として利用されている。事業者は法規制がないため真摯に対応しない。
- ・国はキャッシュレス化を推進する方針であるなら、トラブルが発生しているこの分野について、関わっている事業者の責任等の法規制を早急にしなければ、よく理解しないまま利用する消費者の被害は増大する。悪質な海外事業者からも日本はターゲットにされていると感じる。

(2) 消費者

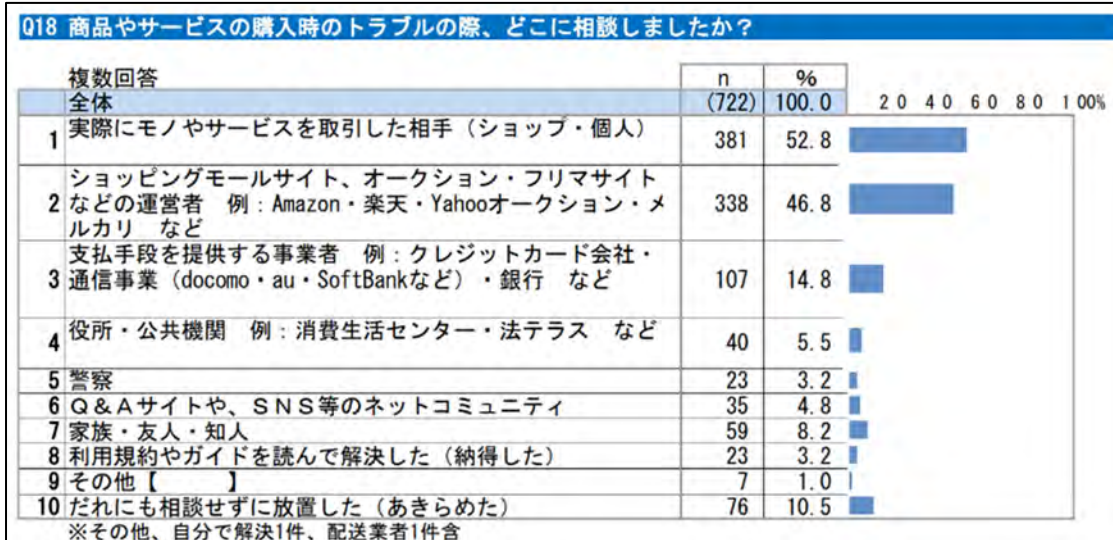
- ・現金以外の支払手段を利用する理由【Q8】



- ・チャージの方法【Q9】



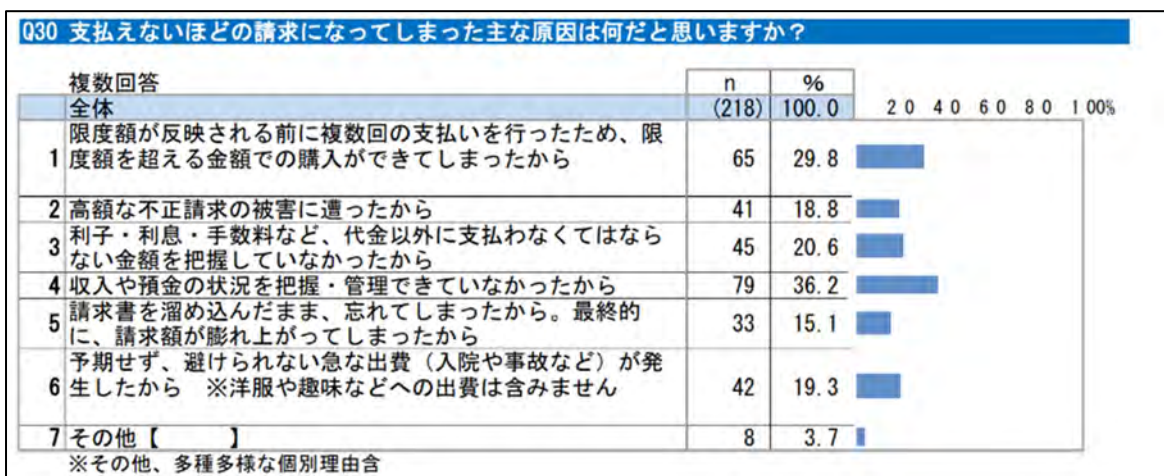
1 ・トラブルの際の相談先【Q 1 8】



2
3 ・後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気づいた際に利用していた
4 支払手段【Q 2 9】

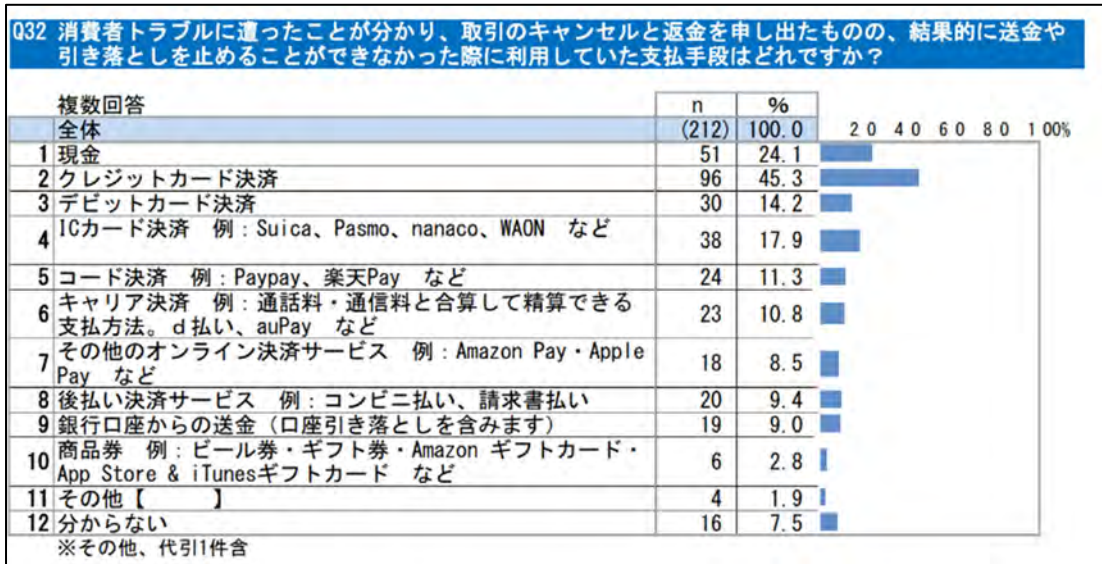


5
6 ・その主な原因【Q 3 0】

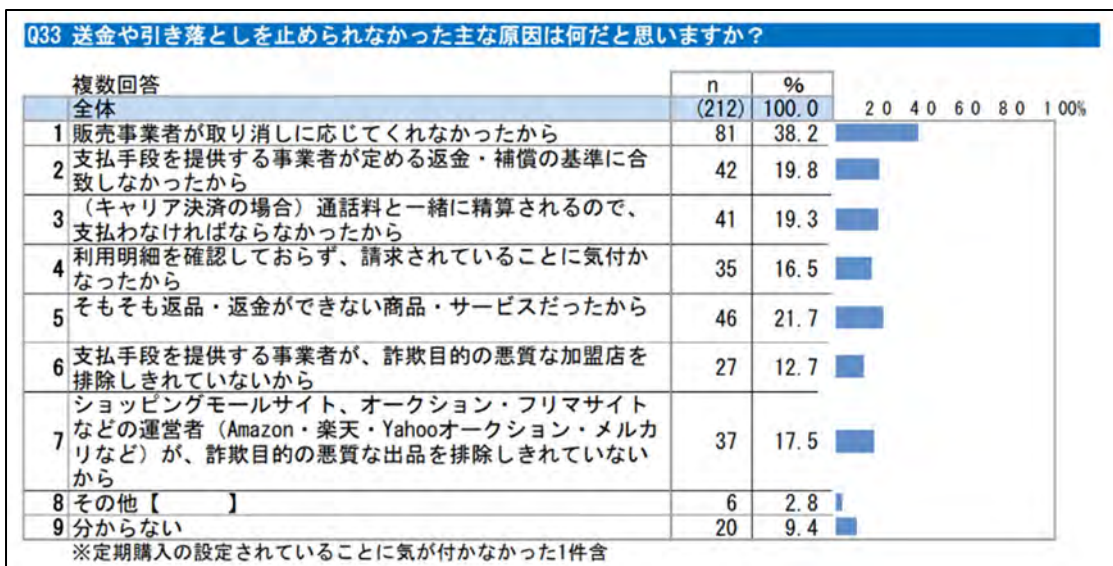


7
8

- 1 ・消費者トラブルにあい、キャンセルと返金を申し出たが止めることができなかった支
2 払手段【Q 3 2】

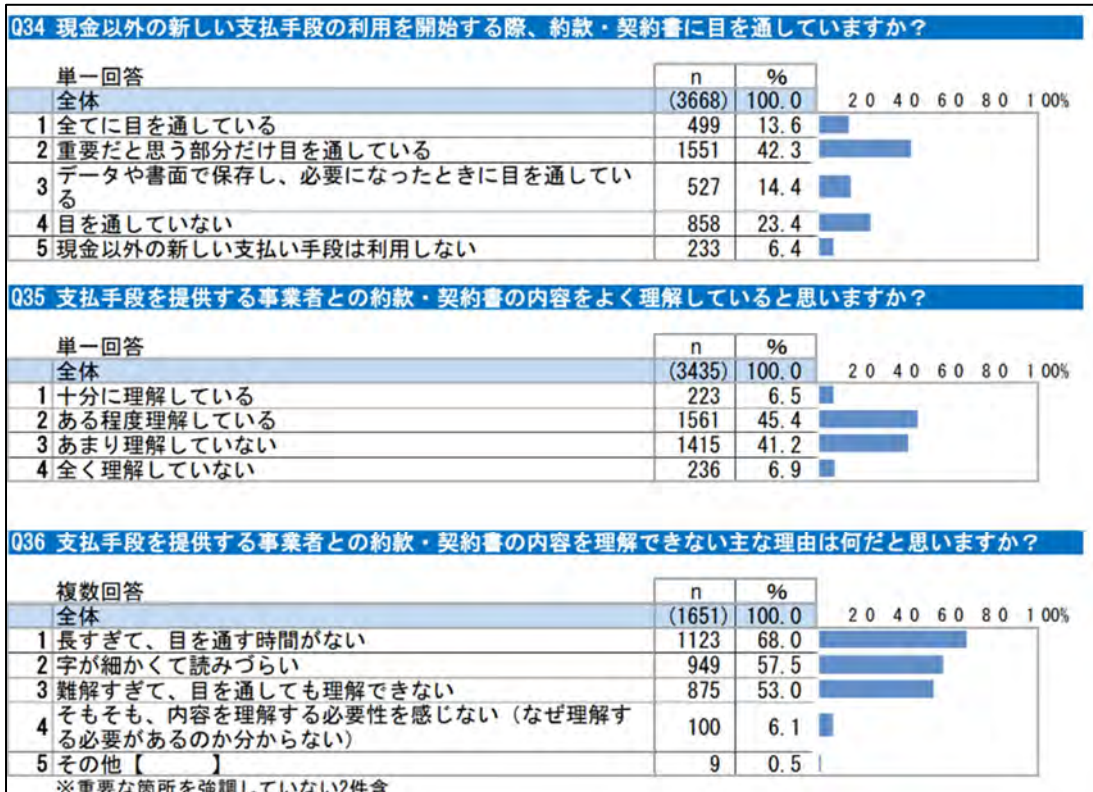


- 3
4
5 ・送金や引き落としを止めることができなかった原因【Q 3 3】



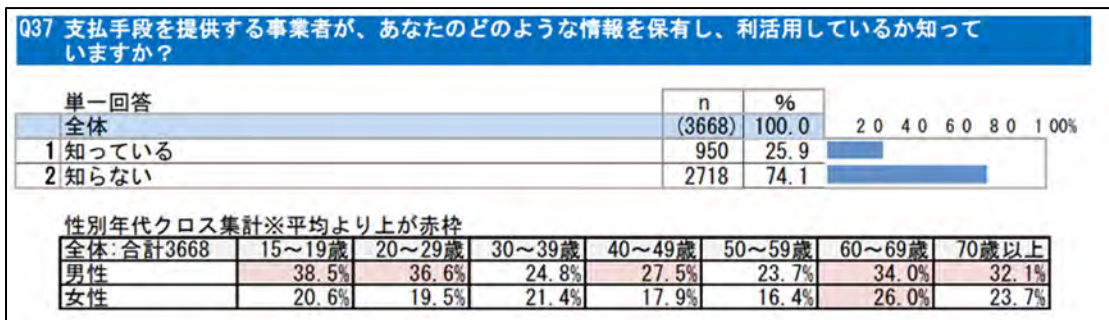
- 6
7
8

1 ・約款の理解【Q 3 4～3 6】



2
3

4 ・情報の利活用【Q 3 7】



5
6

7 ○考察

8 （支払手段の多様化について）【消費者アンケートQ 3 9 自由記述】

- 9 ・支払手段の多様化により利便性が高まっている。ポイントも貯まる。
- 10 ・自分にあった支払い方法を選択・決定できるのがよい。
- 11 ・現金管理の手間が省ける。安全面からみてもプラス。
- 12 ・現金支払のみの販売店もあるので、バランスよく使いわけることが重要。
- 13 ・自分自身どういう支払手段を選択するのか、その知識をきちんと得る必要がある。
- 14 ・クレジットカード、電子マネーまでは使いこなせているが、それ以外は複雑すぎてわ

- 1 からない。
- 2 ・セキュリティや信頼性について、どこまで信用できるかわかりにくい。
- 3 ・高齢者には対応出来ない場合がある。便利ではあるが複雑であり、不安な気持ちにな
- 4 ることがある。
- 5 ・災害時に電子決済などが使えなくなる。全てデジタルにすることには抵抗がある。
- 6 ・多くの支払手段があると、お金の管理について全体像を把握しにくい。

8 第3 消費者問題の要因

10 第4 要点整理

11 1 規律の対象外となっている支払手段

13 2 加盟店管理と決済代行会社

15 3 支払手段と規制・救済レベルの相違

17 4 支払手段の多様化と過剰与信

19 5 民事ルール

21 6 金融技術の活用

23 7 事業者の取組

25 8 決済に関する情報

27 9 支払事業者と消費者の契約関係

以上