

中間整理

(素案)

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かかる消費者問題

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トラブルの実情

(2) 詐欺的金銭詐取の側面からみるキャッシュレス決済

3 事業者の視点

4 アンケート調査の結果概要

(1) 消費生活相談員向けアンケート

(2) 消費者向けアンケート

第3 支払手段の多様化にかかる消費者問題の要因を分析する際の視点

(支払手段多様化・キャッシュレス化(複雑化・匿名性等)が消費者問題の未然防止・被害回復を困難にしているのではないか(現金ならば同様の問題は生じないか))

(支払とは「お金の移動」であるという考え方では消費者問題の未然防止・被害回復を達成できなくなっているのではないか)

(支払手段を提供している事業者の定義が現実と合致しておらず、規制の対象外や規制レベルの相違が生じているのではないか)

(支払という行為において消費者問題が生じた場合にどの主体が責任をもつのか)

(支払手段・支払事業者の問題と消費者問題を分けて考える必要はないか)

(決済を規制する統一的なルールが必要ではないか)

(支払手段の多様化と消費者問題についてマクロ的な視点で適切に問題状況を把握できているか)

(海外における法制度がどのようなになっているかも参考にすべきではないか)

第4 要点整理

1 支払手段の多様化に際して課題が生じており検討が必要な消費者問題

(1) 既存の規制の対象となっているもの

ア 支払にかかる規制や消費者問題における救済レベルの相違

(2) 既存の規制の対象となっていないもの

ア 通信料と一体となって支払が行われるキャリア決済

イ 後払決済(Buy Now Pay Later)

(3) 過剰与信

(4) 詐欺的な原因取引

(5) 詐欺的な金銭の詐取

2 消費者問題に対応するための方策

(1) 民事ルール

(2) 行政規制

ア 規律にかかる主体

(決済代行会社)

(収納代行会社)

イ 規律の手法

(加盟店管理)

(消費者からの苦情の適切な取扱い)

(3) 金融技術の活用

(4) 事業者・事業者団体の対応

3 その他

(1) 決済に関する情報

(2) 支払事業者と消費者の契約関係

(参考資料1) 設置・運営規程

(参考資料2) 委員名簿

(参考資料3) 開催状況

(参考資料4) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け)

(参考資料5) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

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(図表1)。

○消費者委員会が実施した(2025年3月)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決済が対面ではなくインターネット空間で行われること等により、支払手段に関
わる消費者トラブルが拡大し、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
与えていることが指摘されてる。

○キャッシュレス決済において重要な役割を果たしているのはクレジットカードやコ
ード決済である(図表2)。相談件数³をみると、販売信用(包括信用、個別信用、2か
月内払い等を含む)に関する相談件数は、このところ、年間20万件前後寄せられてい
る(図表3)。そのうち、2か月内払いが大きなウエイトを占めている。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(図表4)。

○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こと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こ
と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のあり方、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ことを目的としている⁴。

○本報告書は、現時点における中間的な整理であり、今後の議論の方向性を定めるもの
ではない。引き続き具体的な検討を進める予定であり、その過程で、さらに論点の整

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。

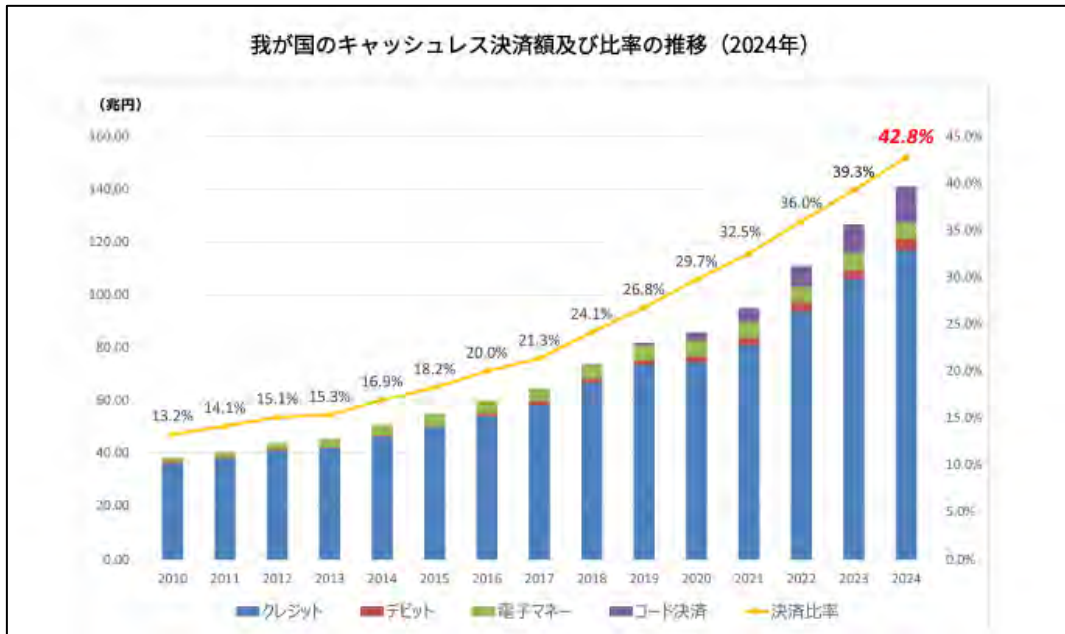
⁴ 「消費者及び事業者が選択可能な支払手段の選択肢が増える中で、消費者が合理的な選択をできるのか」という指摘や、「支払手段の多様化が消費者行動や市場に与える影響」や「どのような要因が消費者トラブルを引き起こしているのかについて分析することが必要である」との指摘があった。

1 理、追加を行っていくことが不可欠である。

2

3

図表1 我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移



4

5 (出所) 経済産業省公表資料(2025年3月31日)

6 <https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>

7

8

図表2 キャッシュレス決済額及び比率の内訳の推移

キャッシュレス決済額及び比率の内訳の推移										
(兆円)	暦年	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
キャッシュレス(CL)合計	決済額	64.7	73.5	81.9	85.8	95.0	111.0	126.7	141.0	
	比率	21.3%	24.1%	26.8%	29.7%	32.5%	36.0%	39.3%	42.8%	
	①クレジット	決済額	58.4	66.7	73.4	74.5	81.0	93.8	105.7	116.9
		CL内割合	90.2%	90.7%	89.7%	86.8%	85.3%	84.5%	83.5%	82.9%
	②デビット	決済額	1.1	1.3	1.7	2.2	2.7	3.2	3.7	4.4
		CL内割合	1.7%	1.8%	2.1%	2.5%	2.8%	2.9%	2.9%	3.1%
	③電子マネー	決済額	5.2	5.5	5.8	6.0	6.0	6.1	6.4	6.2
		CL内割合	8.0%	7.5%	7.0%	7.0%	6.3%	5.5%	5.1%	4.4%
	④コード決済	決済額	-	0.2	1.0	3.2	5.3	7.9	10.9	13.5
		CL内割合	-	0.2%	1.2%	3.7%	5.6%	7.1%	8.6%	9.6%
民間最終消費支出	額	303.3	305.2	305.8	288.6	292.0	308.5	322.4	329.8	

9

10 (出所) 経済産業省公表資料(2025年3月31日)

11 <https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>

12

13

14

15

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 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。

図表 3 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

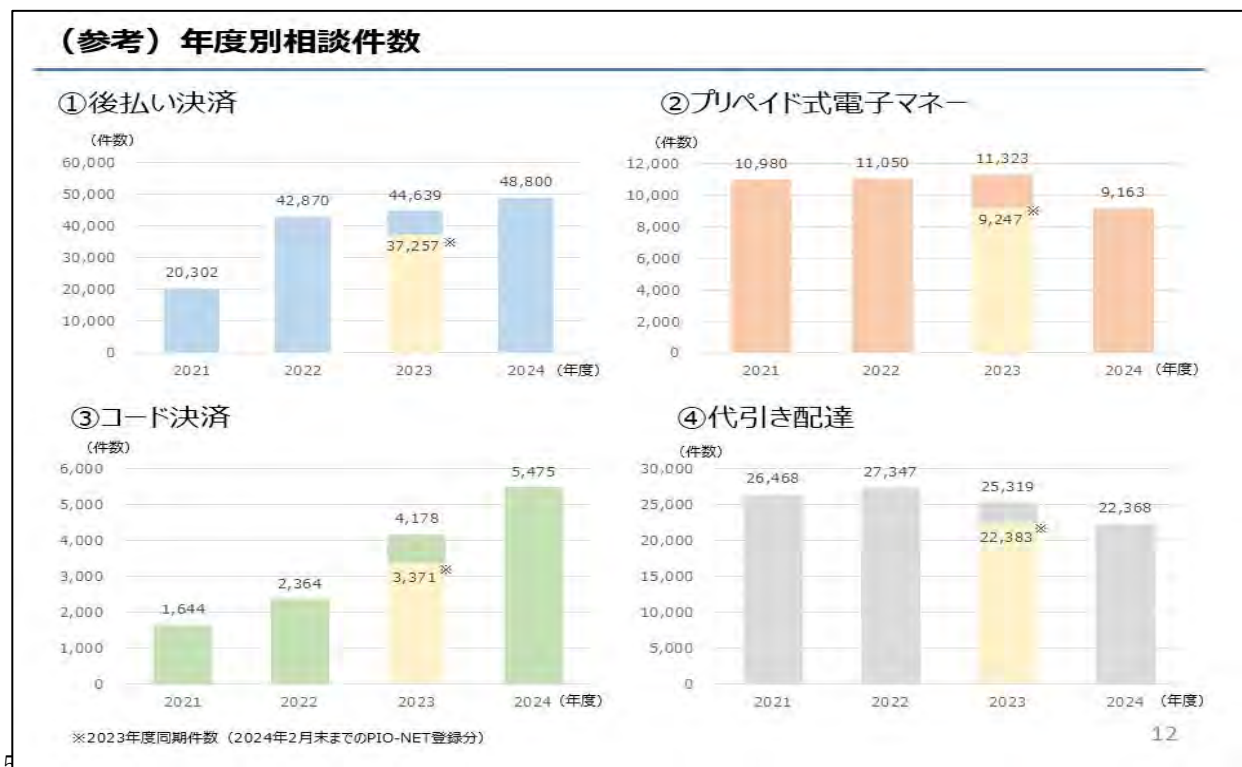
年度別にみた支払方法別相談件数・割合											
※2025年5月31日までの登録分 上段：件数 下段：割合（％）											
年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
信用供与無し (小計)	517,523 (79.5)	470,573 (77.8)	408,701 (73.7)	380,118 (70.6)	367,303 (66.3)	361,684 (63.1)	325,597 (62.0)	319,476 (55.8)	307,802 (55.2)	284,907 (52.1)	
即時払	381,675 (73.8)	332,616 (70.7)	282,115 (69.0)	267,959 (70.5)	263,768 (71.8)	261,550 (72.3)	235,407 (72.3)	228,899 (71.6)	217,773 (70.8)	202,461 (71.1)	
前払式割賦	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	219 (0.1)	211 (0.1)	174 (0.1)	
前払式特定	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	972 (0.3)	988 (0.3)	951 (0.3)	784 (0.3)	704 (0.2)	
他の前払式	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,425 (4.5)	18,532 (4.9)	19,136 (5.2)	25,672 (7.1)	24,581 (7.5)	28,302 (8.9)	28,451 (9.2)	22,925 (8.0)	
無回答 (未入力)	113,594 (21.9)	114,987 (24.4)	106,373 (26.0)	92,142 (24.2)	83,076 (22.6)	73,255 (20.3)	64,402 (19.8)	61,105 (19.1)	60,583 (19.7)	58,643 (20.6)	
販売信用 (小計)	94,372 (14.5)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,249 (28.4)	186,580 (32.5)	175,057 (33.3)	227,743 (39.8)	222,789 (40.0)	234,169 (42.8)	
自社割賦	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,850 (2.4)	3,348 (1.8)	3,434 (2.0)	3,053 (1.3)	3,145 (1.4)	3,202 (1.4)	
包括信用	19,533 (20.7)	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,693 (13.8)	21,196 (11.4)	18,577 (10.6)	19,933 (8.8)	18,446 (8.3)	18,185 (7.8)	
個別信用	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,019 (8.0)	14,573 (8.3)	23,523 (10.3)	21,424 (9.6)	17,924 (7.7)	
ローン提携 販売	415 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	82 (0.0)	87 (0.0)	53 (0.0)	27 (0.0)	63 (0.0)	
2 か月内払 い	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,776 (72.8)	127,980 (73.1)	170,077 (74.7)	168,508 (75.6)	183,442 (78.3)	
他の販売信 用	749 (0.8)	748 (0.8)	985 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,515 (0.8)	1,479 (0.8)	1,749 (0.8)	1,699 (0.8)	1,621 (0.7)	
無回答 (未入力)	5,366 (5.7)	6,113 (6.2)	6,874 (6.1)	7,663 (6.1)	8,836 (5.6)	9,644 (5.2)	8,927 (5.1)	9,355 (4.1)	9,540 (4.3)	9,732 (4.2)	
借 金 契 約	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,239 (4.4)	24,335 (4.6)	24,950 (4.4)	27,055 (4.9)	27,467 (5.0)	
合 計	651,314 (100.0)	604,738 (100.0)	554,772 (100.0)	538,249 (100.0)	553,985 (100.0)	573,503 (100.0)	524,989 (100.0)	572,169 (100.0)	557,646 (100.0)	546,543 (100.0)	

(注) 合計、小計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(出所) 独立行政法人国民生活センター

支払手段別(後払い、プリペイド、コード、代引き)の消費者からの相談件数をみると、後払い決済が 48,800 件となり最も多い。次いで、代引き配達となっている。また、このところ決済額の伸びが高まっているコード決済の相談件数は増加傾向にある。

図表 4 年度別相談件数



(出所) 第3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28日開催)独立行政法人
国民生活センター説明資料

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

キャッシュレス決済は、支払時期の観点から、プリペイド方式、後払い方式、即時払い方式に分類される。プリペイド方式は、消費者が決済に必要な額をあらかじめ決済事業者に提供する。後払い方式は、取引の後に決済額が消費者に対して請求される。即時払い方式は、決済と同時に消費者の銀行口座から決済額が引き落とされるものである。

図表5 キャッシュレス決済の支払方式とサービス

Yamamoto International Consultants キャッシュレス決済の支払方式とサービス		
キャッシュレス決済サービス	プリペイド方式 事前にチャージする電子マネーなど	Suica、ICOCA、WAON、nanaco、等「ICカード型電子マネー」 Visa、Mastercard、JCB、等の「ブランドプリペイド」 PayPay、d払い、au Pay、楽天Pay、等「コード決済」 Appleギフト、Google Playギフト、等「プレイペイド・ギフト」
	後払い方式 代金を後で支払うクレジットカードなど	Visa、Mastercard、JCB、等の「クレジットカード」、 「キャリア決済」、NP後払い等「コンビニ後払い」、等
	即時払い方式 銀行口座から即座に払うデビットカードなど	Visa、Mastercard、JCB、等の「ブランドデビットカード」 銀行によるコード決済「スマホデビット」、等
集金	集金・収納 コンビニ払い、銀行口座を用いた集金、など	集金サービス・決済サービス 主に、クレジットカード会社、信販会社等が提供
送金	送金・為替 資金移動サービス、銀行送金、など	銀行 PayPal、PayPay、メルペイ、等の資金移動サービス
Copyright ©2025, Yamamoto International Consultants LLC. All rights reserved. 10		

(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)山本委員説明資料

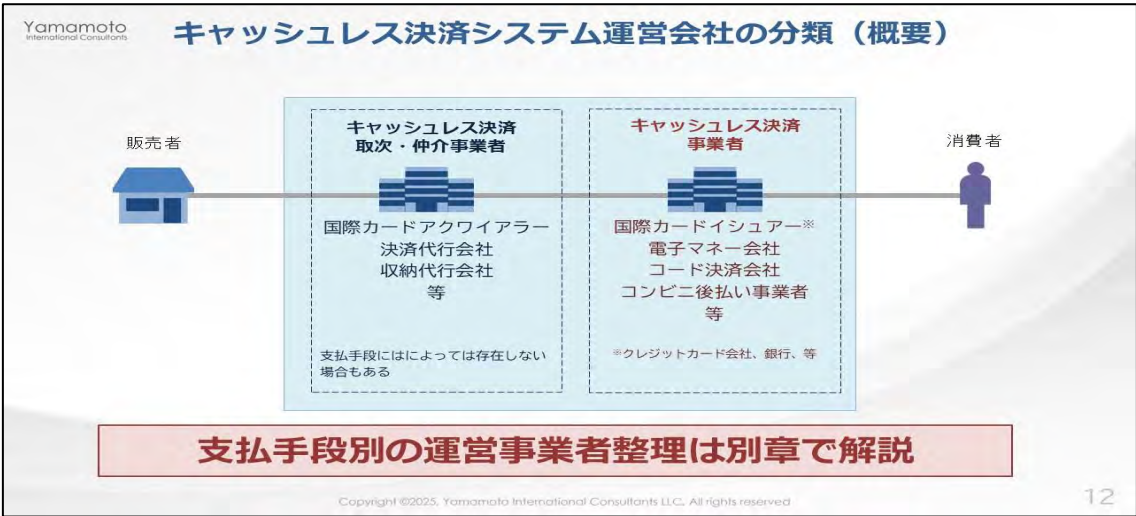
最近では、QRコードを示して決済を行うコード決済の利用が増加している。コード決済の仕組みには、残高にあらかじめチャージして支払うもの、クレジットカードと紐づけて支払うもの、銀行口座と紐づけて決済時に支払うもの、銀行口座から残高にチャージして支払うものがある。

図表6 コード決済の方式一覧

【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

消費者と販売事業者との間に、キャッシュレス決済事業者とキャッシュレス決済取次・仲介事業者が介在する場合がある。こうした場合、消費者から決済代行会社や収納代行会社の存在がみえない場合もある。

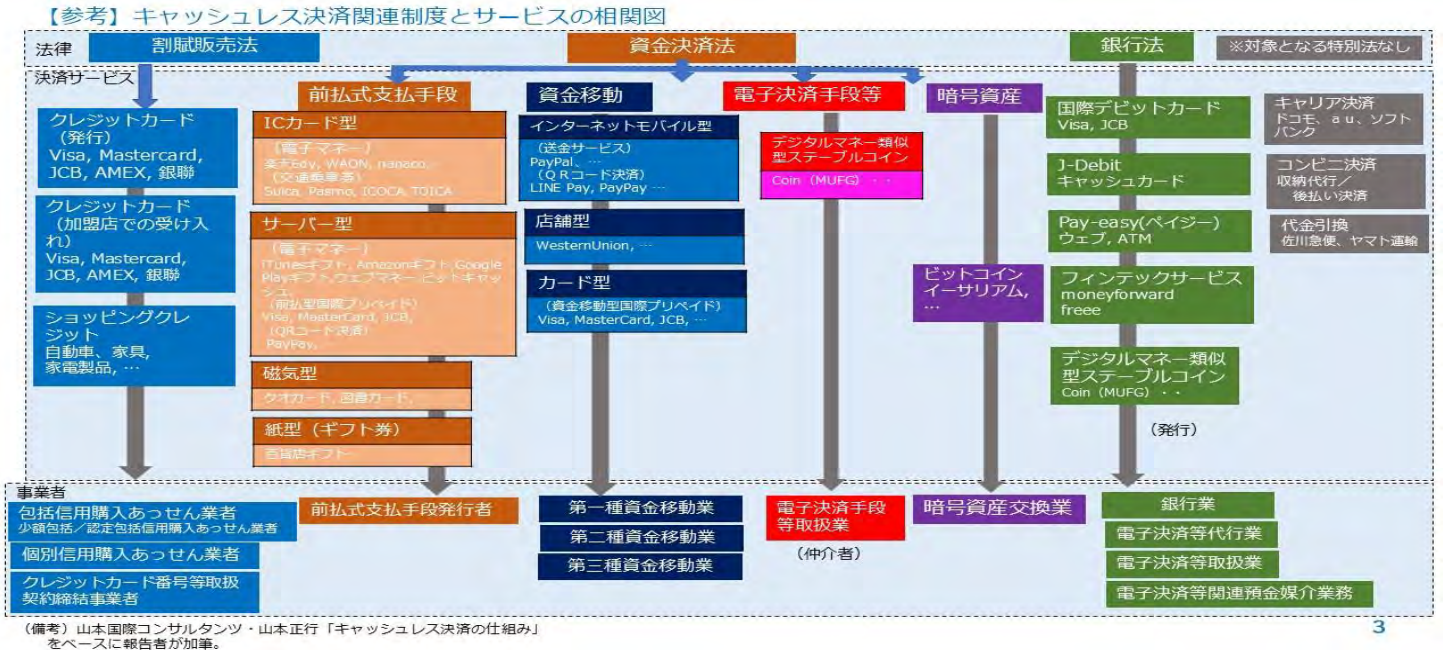
図表7 キャッシュレス決済システム運営会社の分類



(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)山本委員説明資料

1

図表8 キャッシュレス関連法制度とサービスの相関図



3 (出所) 山田司法書士作成資料

4 支払手段の多様化に伴い、関係する事業者も多様化している。消費者・消費生活相談員の交

5 渉・相談先も様々になっている。支払手段により、関連法令が異なること、被害救済の仕組

6 み(苦情処理、加盟店管理に関する規定)に差異があることが、消費者トラブルを複雑化し、

7 被害回復を困難にしている場合がある。

図表9 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身信とその管理) ・ 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、
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DPF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を提供

9 (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)山本委員説明資料

主な御意見

○電子マネーの決済額は約6兆円となっている(2024年度)。コード決済は約14兆円である。金額面でみると、キャッシュレス決済は実質、クレジットカード(約117兆円)とコード決済の2つともいえる。

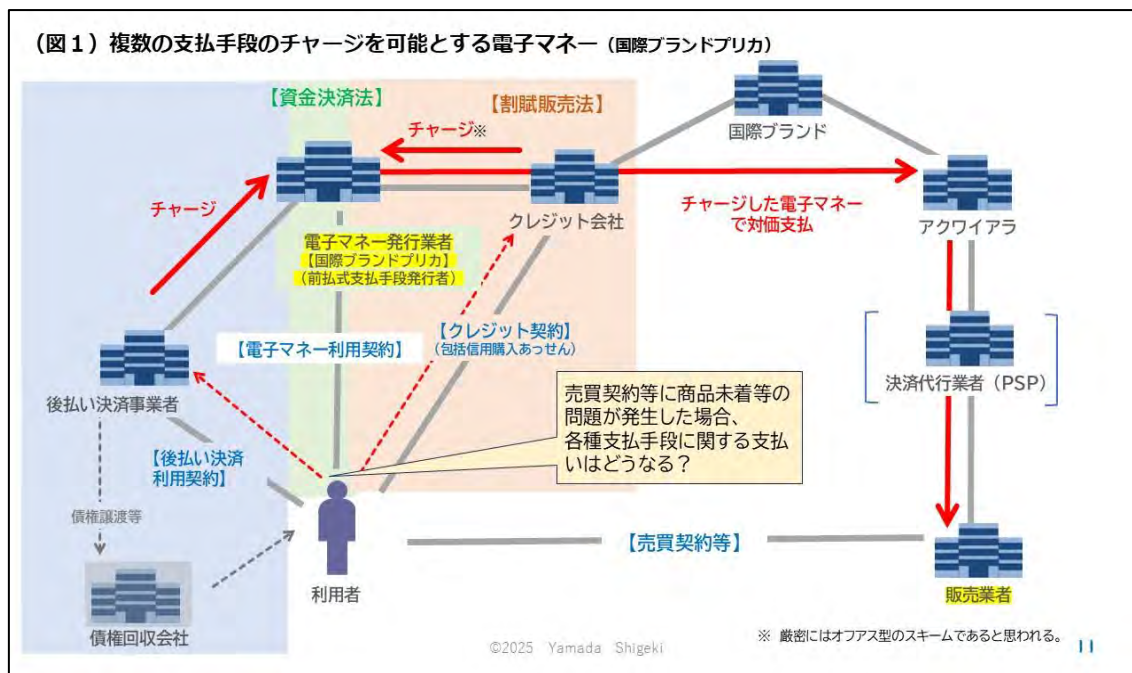
○支払手段の多様化は、消費者にとって新たな課題をもたらしている。例えば、各支払手段のコスト、手数料、ポイント還元率、与信条件等が十分開示されないと、消費者が適切な選択を行うこと・事業者間の価格比較が困難であり、結果的に消費者が不利な契約に誘導されるリスクが高まる。

○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供されるようになっている。

(2) 複雑化・多様化する仕組み

消費者が電子マネーを利用した場合、消費者は、クレジットカード、後払い決済等多くの支払関連事業者とかかわりをもち、それぞれの支払事業者と利用契約が締結されることになる。消費者の資金は、チャージという形で、各種支払手段に流れていく。

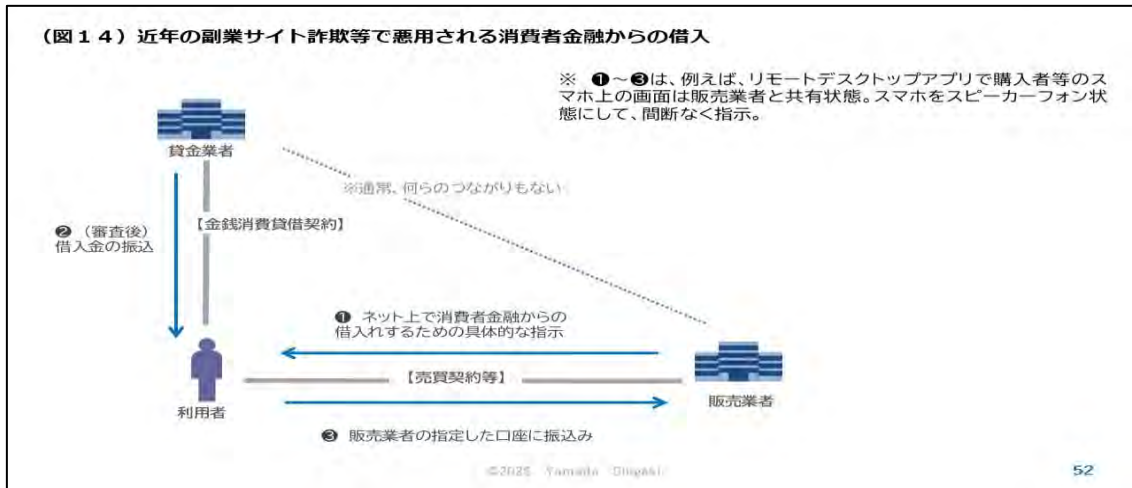
図表10 複数の支払手段のチャージを可能とする電子マネー



(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

副業サイト詐欺等で悪用される消費者金融からの借入の手口は、消費者が①インターネット上で販売事業者から消費者金融からの借入をするための具体的な指示を受け、②貸金業者から借入をし、③販売業者の指定した口座に振込を行うという流れとなっている。

図表 1 3 近年の副業サイト詐欺等で悪用される消費者金融からの借入



(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

インターネット検索で見つけた商品を購入し、キャッシュレスで支払を行う。消費者トラブルにあったため、返金を求め、指示されるままにスマホを操作する。無料通話アプリで通話しながら言われるままに番号を入力したり、ボタンをタップしたりしているうちに、QRコード決済アプリに紐づいた銀行口座やクレジットカードから送金してしまった。全ての操作が非リアルで行われ、決済アプリと銀行口座やクレジットカードが紐づいていることから、資金の流れの把握が複雑となり被害救済が困難となっている可能性がある。

図表 1 4 ○○ペイで返金？詐欺にあった話

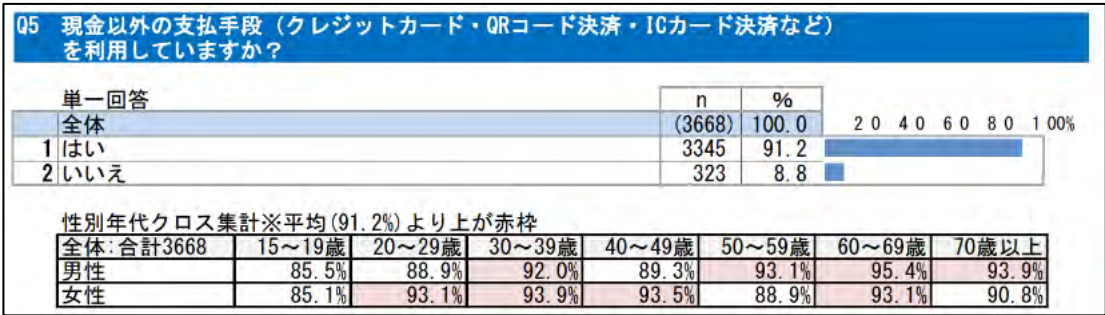


(出所) 第 3 回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会 (2025 年 3 月 28 日開催) 独立行政法人国民生活センター説明資料

(3) 支払手段を選択する観点

現金以外の支払手段(クレジットカード、QRコード決済、ICカード決済など)の利用状況について、年代別にみると、20代から70歳以上の世代でいずれも約9割の者が利用している。

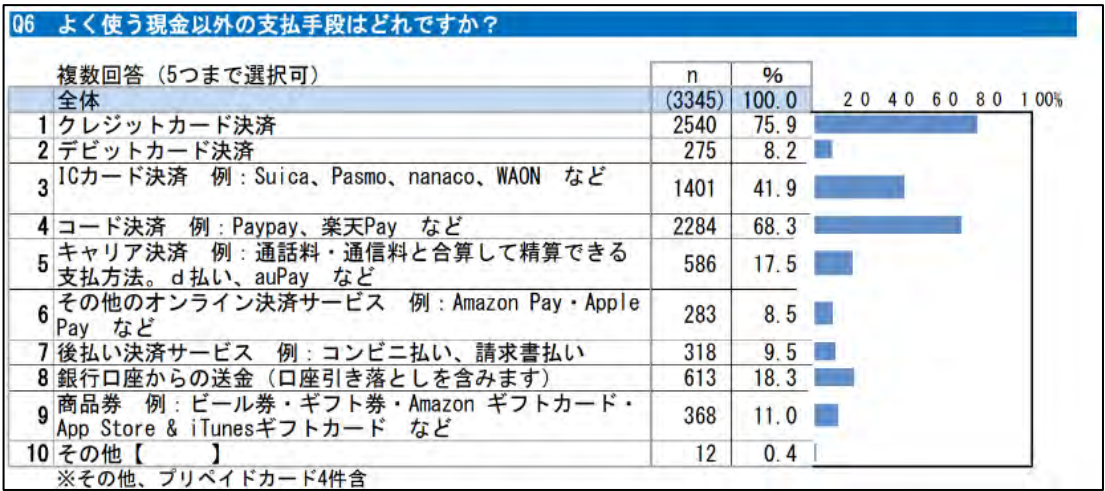
図表 15 現金以外の支払手段を利用しているか



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)(2025年3月実施) Q5

よく使う現金以外の支払手段は、クレジットカード決済(75.9%)、コード決済(68.3%)、ICカード決済(41.9%)、銀行口座からの送金(18.3%)、キャリア決済(17.5%)の順に多い。

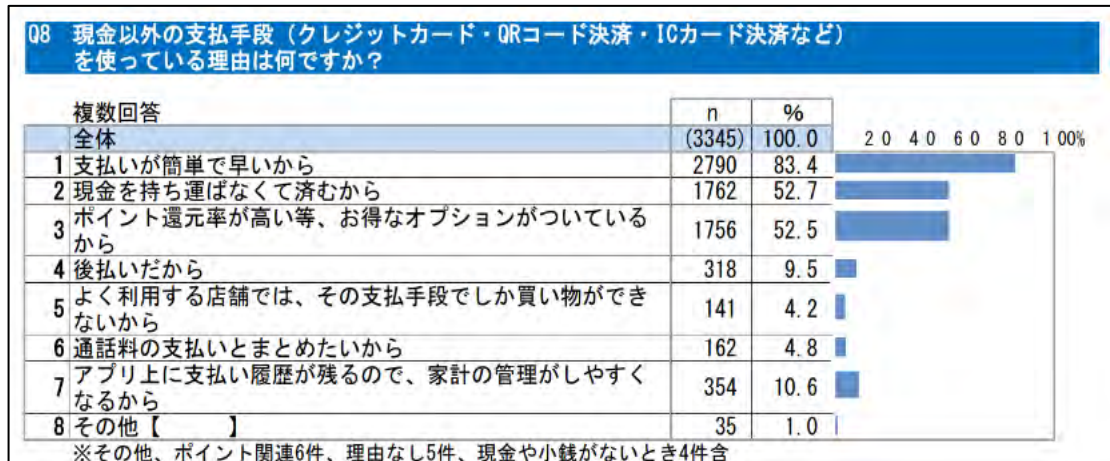
図表 16 よく使う現金以外の支払手段



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け) Q6

現金以外の支払手段を使用する理由は、支払が簡単で早い(83.4%)、現金を持ち運ばなくて済む(52.7%)、ポイント還元率が高い等お得なオプションがついている(52.5%)が多い。また、アプリ上に支払履歴が残るので家計の管理がしやすくなる(10.6%)も一定程度いる。

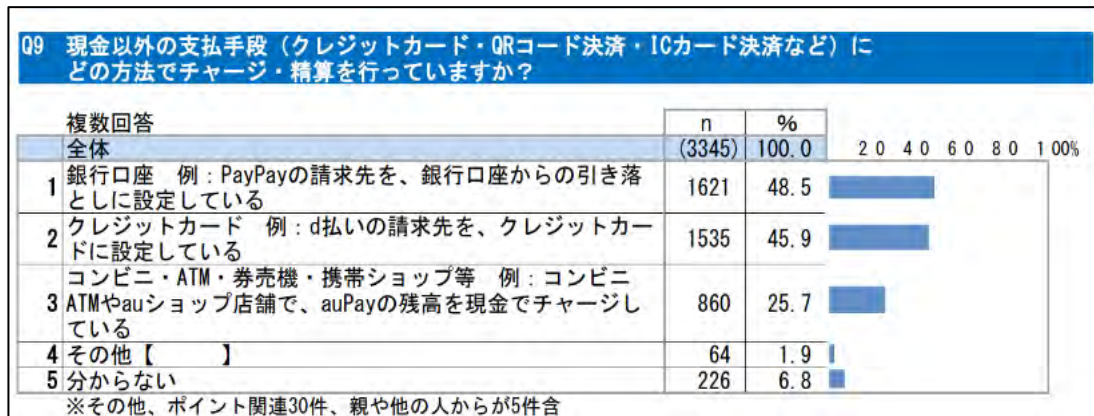
図表 1 7 現金以外の支払手段を使っている理由



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け) Q 8

現金以外の支払手段(クレジットカード、QRコード決済、ICカード決済)にチャージする方法としては、銀行口座(48.5%)、クレジットカード(45.9%)となっている。

図表 1 8 現金以外の支払手段にどの方法でチャージしているか



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け) Q 9

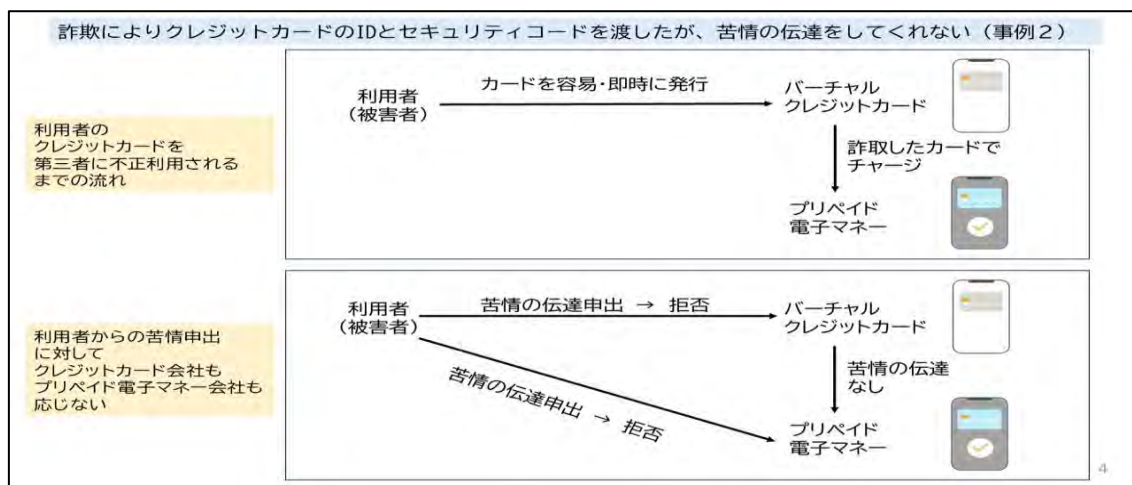
第2 支払手段の多様化にかかる消費者問題

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

スマホに届いたメール等をきっかけに、クレジットカード番号、セキュリティコードを詐取された。その情報が、第三者のプリペイドカードに紐づけられ、チャージに不正利用されるという消費者トラブルが発生している。被害に気づいた消費者が、クレジットカード会社、プリペイド電子マネー会社に苦情の申し出をしても、対応されない事態が生じている。

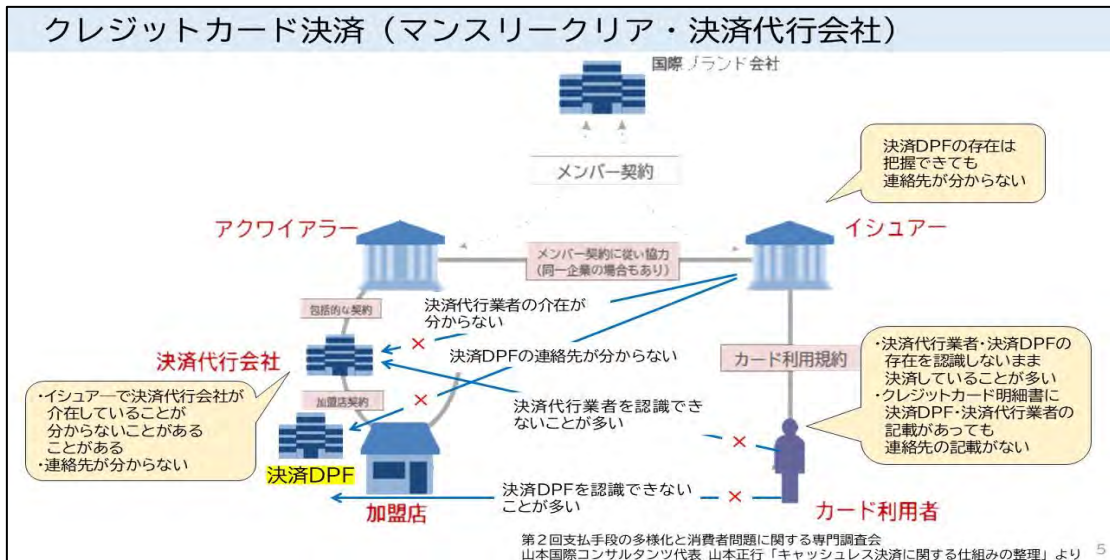
図表19 詐欺にあいクレジットカードのIDとセキュリティコードを渡したが、苦情の伝達がない



(出所) 第3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28日開催)岩澤委員説明資料

クレジットカード決済を利用し消費者トラブルが生じた場合、消費者は、イシューア（カード発行会社）に対応を求める。イシューアには、苦情発生時の調査義務や苦情伝達義務がある。しかし、イシューアにおいて、決済代行会社や決済プラットフォームの存在が把握できない（連絡先がわからない）場合もある。消費者においても、クレジットカード明細書に決済代行会社や決済プラットフォームの記載・連絡先がなく、被害回復が困難になっている。

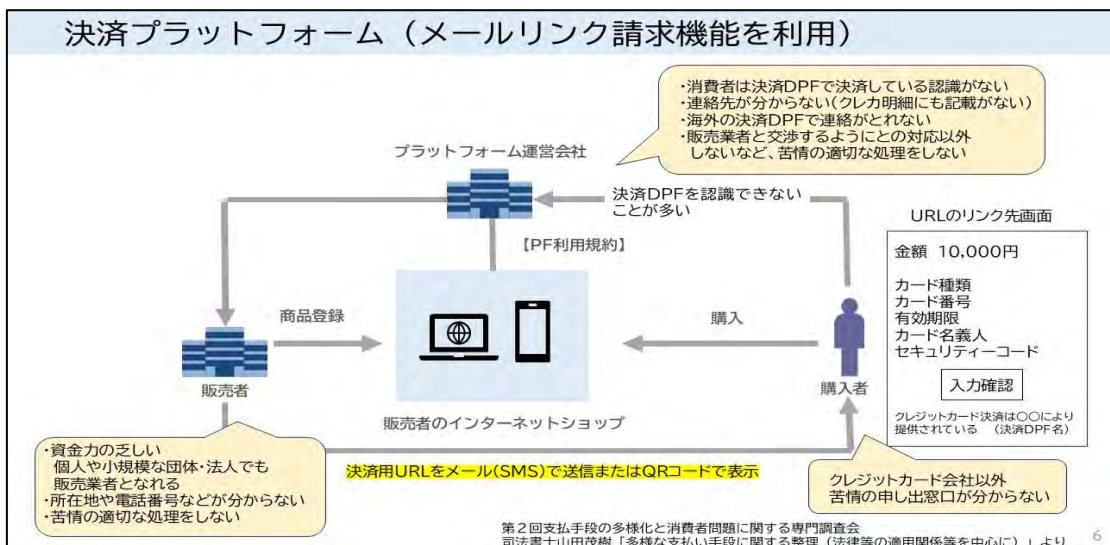
図表 2 0 クレジットカード決済(マンスリークリア・決済代行会社)



（出所）第3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28日開催）岩澤委員説明資料

決済プラットフォームを利用した支払においては、販売事業者から消費者に、決済用URLがメール等で送付され、消費者は、リンク先画面からクレジットカード番号等を入力することにより支払を行う。消費者は、決済プラットフォームで支払をしていることを認識しておらず、クレジットカードの明細書にも連絡先等の記載がない。決済プラットフォームは、消費者からの苦情対応を行わない場合もある。海外事業者の場合は連絡を取ることが困難である。

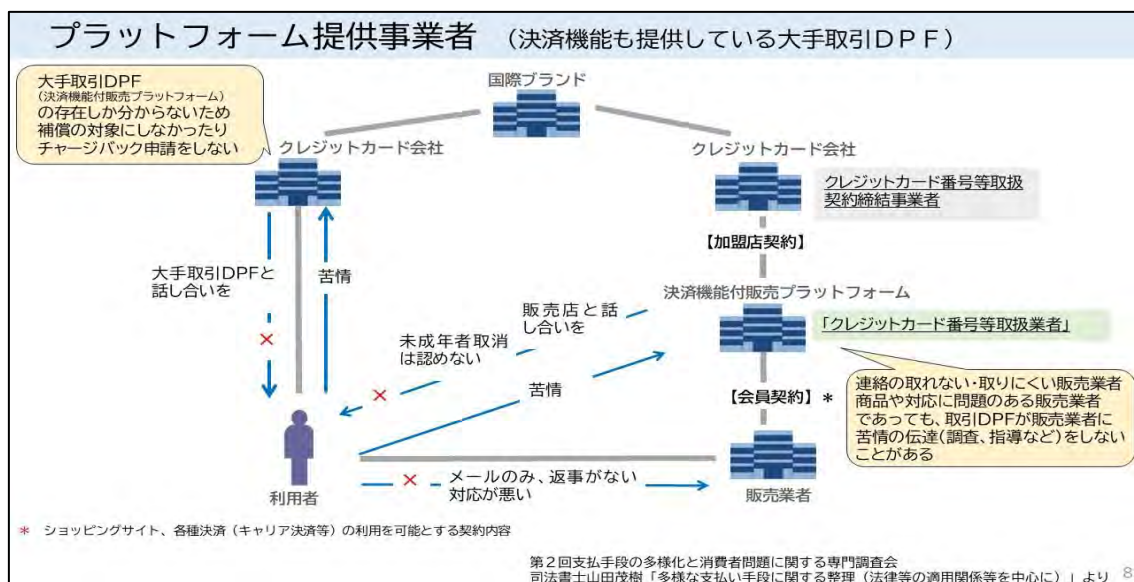
図表 2 1 決済プラットフォーム(メールリンク請求機能を利用)



（出所）第3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28日開催）岩澤委員説明資料

決済機能と商品・サービスの販売が一体となっているプラットフォーム(決済機能付販売プラットフォーム)がある。割販法のクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録義務、加盟店調査義務等が課せられている場合があるが、加盟店に対し、適切な調査・指導等が行われないこともある。消費者は、決済機能付販売プラットフォーム、クレジットカード会社、販売事業者のそれぞれに苦情を申出たとしても、十分な対応をしてもらえない場合がある。

図表 2 2 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)



(出所) 第3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28日開催)岩澤委員説明資料

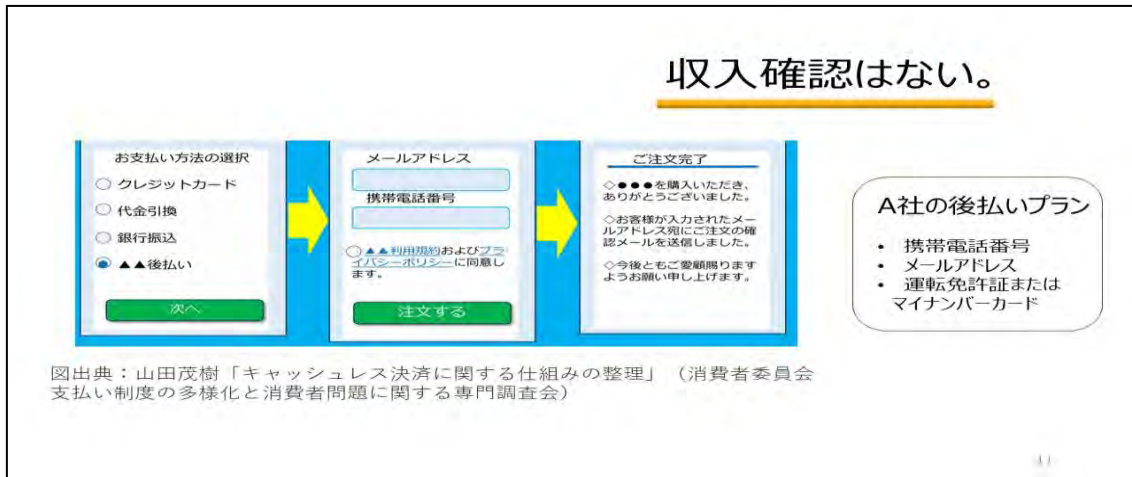
主な御意見

- 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、その特性等を理解した上で、選択、利用することは困難になっている。
- 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。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、悪質な事業者利用されているのではないかとと思われる。
- 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は、知識や経験が必要な上、時間と労力がかかる。
- 新たな支払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、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 後払決済(BNPL)には、支払可能見込額の調査義務がなく、信用情報機関の利用も義務付けられ
3 ていない。また、携帯電話番号、メールアドレス、運転免許証、マイナンバーカード等の入力のみで
4 利用可能であり、収入確認がないものもある。年齢制限については、事業者により異なっているが、
5 一括払いの場合、年齢制限がない事業者もあり、18歳以上であれば分割払いが可能となっている場
6 合もある。

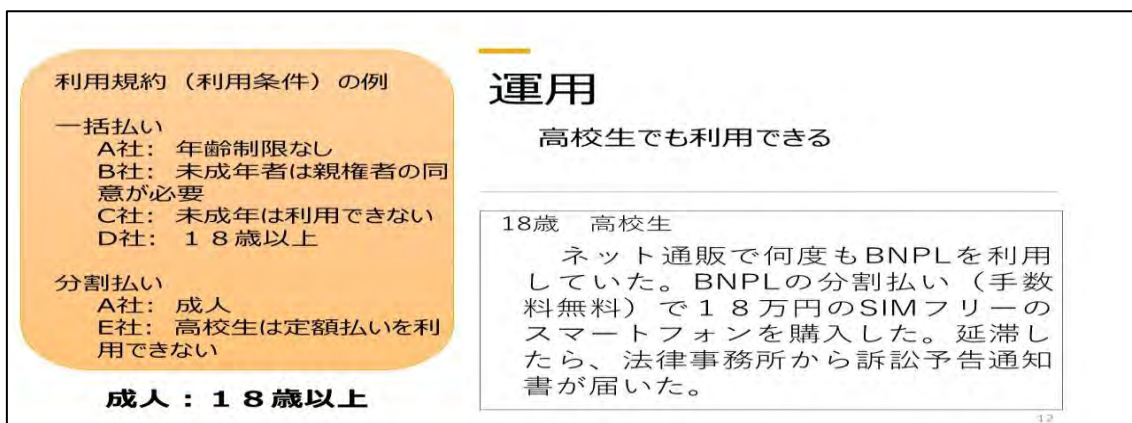
図表23 BNPLの信用調査、運用



7



8



9

10

後払決済を利用する際の手数料をみると、事業者によっては、年率 18%となる場合もある。
延滞料については、事業者によっては、遅延損害金が年 14.6%、それに加えて回収料金が加算される場合もある。

図表 2 4 手数料と延滞料

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%） ※利用者が日本クレジットサービスを明細から「ショッピング」で計費	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

（出所）第3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 28 日開催）宮園委員説明資料

携帯電話はライフラインの1つでもあり、契約に際して必ずしも収入証明が必要ではない。消費者は、食品や日用品等の購入のためキャリア決済を利用することがある。食品等の支払と通信料金の支払は一括で行われるため、キャリア決済の支払を延滞した場合に、ライフラインでもある携帯電話の利用ができなくなり、日常生活に支障を生じる。キャリア決済の上限額は、一般的に初期設定されている。未成年者でもキャリア決済が利用できる初期設定となっていることが、消費者に認識されていない可能性がある。

図表 2 5 キャリア決済の信用調査、運用

キャリア決済

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）

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。

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

（出所）第3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28日開催)宮園委員説明資料

1 **主な御意見**

2 ○BNPLについて、それを規制する法律や行政機関がなく、収入の確認、信用情報機
3 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
4 万円なので、弁護士に依頼して任意整理というのも割に合わない。手続きは、支払の
5 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し、ショートメッセー
6 ジで届いたコードを入力する。実際の支払は、コンビニ払い、銀行振込み、口座引き
7 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。
8 また、利用回数の制限がないため、1件の利用額が少額でも、月単位にすると相当の
9 金額になることも想定される。

10 ○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
11 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
12 損害金に回収の手数料が加わる。

13 ○クレジットカードを延滞して利用停止になったという者が、食品や日用品の購入のた
14 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
15 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
16 という相談がある。クレジットカードとBNPLあるいはキャリア決済の併用による
17 多重債務が問題になりつつある。

18 ○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
19 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
20 り、ギャンブルに使用している場合もあった。

21 ○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
22 し等、何らかの法規制があると被害解決が進むと思う。

2 主に被害救済の現場で生じていること

2

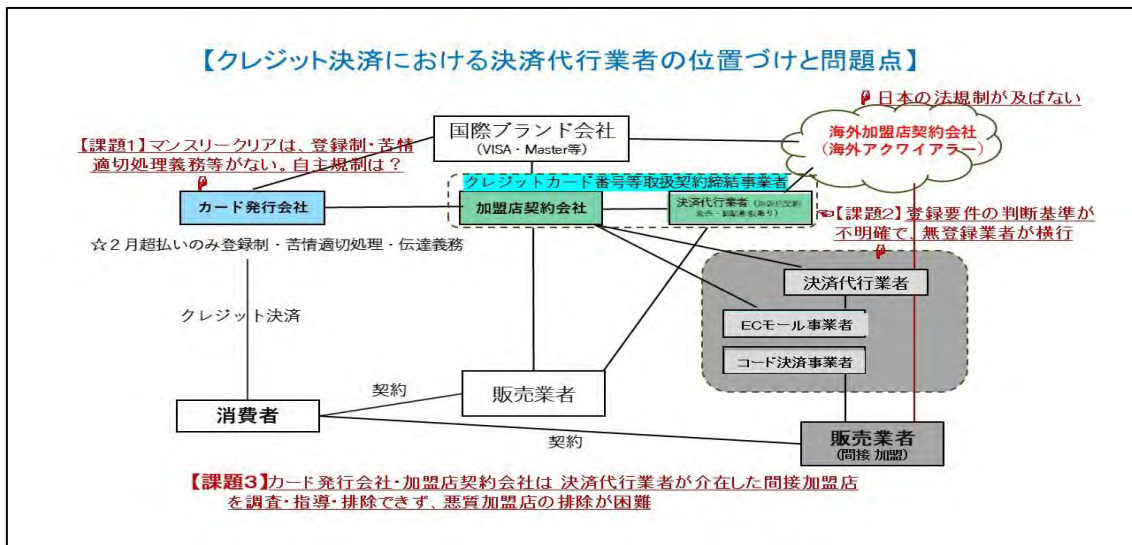
(1) キャッシュレス決済を利用した消費者トラブルの実情

4

クレジットカード決済における2か月内のマンスリークリアには、登録制・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との指摘がある。苦情適切処理義務、加盟店調査義務がかからない場合、被害救済は困難となっている。

8

図表2-6 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



9

(出所) 第4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4月17日開催)池本委員説明資料

11

12

2か月超後払と前払式支払手段の事業者には苦情の適切処理義務が課せられているのに対し、2か月以内払いの事業者にはその義務がないのは制度のバランスを欠いているという指摘がある。また、決済代行会社、決済機能を有する取引D P F事業者、コード決済事業者に、具体的要件を示した上で、調査措置義務を課すべきではないかとの指摘があった。

14

＜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・契約締結の実質的な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。

15

(出所) 第4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4月17日開催)池本委員説明資料

17

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表2】

	加盟店管理				加算店情報有資格 35条の20	加算店情報有資格 35条の20	加算店情報有資格 35条の20
	参入	登録	登録	登録			
個別2月超 個別信用購入あっせん業者	登録 ○35条の30の23	×	×	○特定契約 35条の30の5 (加盟に契約締結時・個別与信 契約締結時・告借発生時)	○(1項)	○35条の30の20	○35条の30の20
個別2月内 後払決済業者 (BNPL)	債権譲渡型 立替払型	×	×	○その他 35条の30の20 (告借発生時)	△自主ルール	△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7条	×	×	○資金決済法10条 登録拒否要件	×	○資金決済法21条の3 加算店切取連轉格	○資金決済法21条の3 加算店切取連轉格
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	△ガイドライン
決済代行業者・決済機能付DP	×	×	×	×	×	×	×

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		民事執行規定	
	情報提供義務	過剰与信防止義務	拒否対抗	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)	解除制限 (20日以上の催告期間)
包括2月超 包括信用購入あっせん	○30条の2の3	○30条の2等 (総取組30万円超) ✕上記金額以下	○30条の4 (支払総額4万円以上等) ✕上記金額未満等	×	○30条の3	○30条の104
包括二个月内 (キャリア決済・後払決済も) 二月払購入あっせん	×	✕	△国際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	✕

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・期間利益喪失時・遅延利息制限(法定利率)	解除制限(20日以上の催告期間)
個別に月起 個別信用購入あっせん	○35条の3の8	○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10以下 その他 ×	○35条の3の18	○35条の3の17
個別に月内 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468条)	×	×14.0% 消費者契約法9条1項号	×
			立替払型 ×規約 →消費者契約法 10条適用?			

1 **主な御意見**

2 ○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
3 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
4 情の適切処理義務がない。

5 ○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
6 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
7 ているが、その判断基準が不明瞭で無登録業者がいる。

8 ○加盟店契約を締結した当事者（決済代行会社、取引D P F 業者、コード決済事業者等）
9 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
10 と主張され、結局、誰も責任を負わないというケースが生じている。

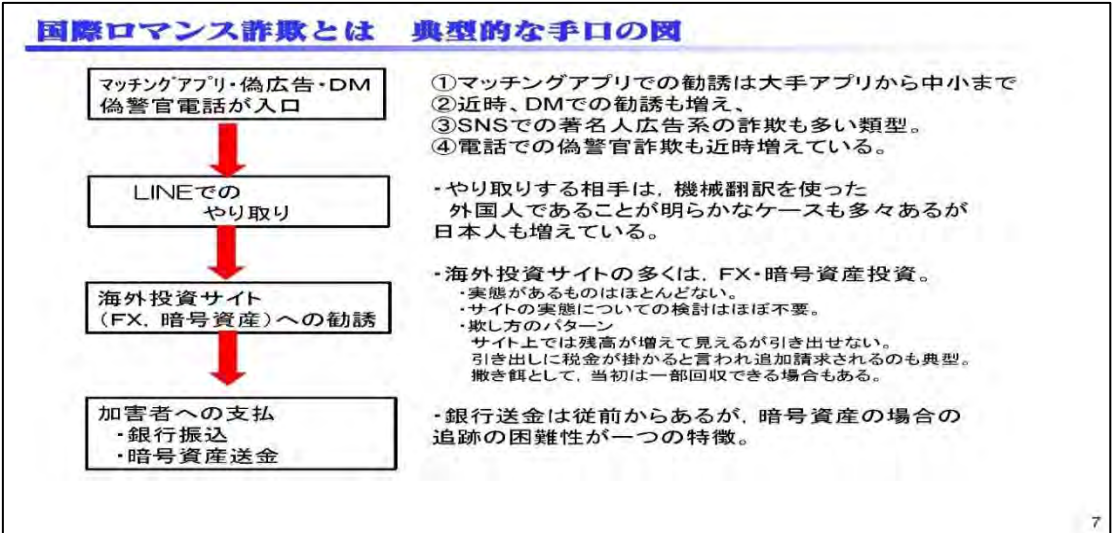
11 ○プリペイド決済については、電子マネー発行会社等の前払式支払手段提供事業者には
12 苦情の適切処理義務が課されているが、決済代行会社に対する加盟店調査義務規定は
13 ない。

14 ○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
15 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
16 ケースについて、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。

（２）詐欺的金銭詐取の側面からみるキャッシュレス決済

国際ロマンス詐欺の典型的な手口としては、マッチングアプリや偽広告等による勧誘を入口とし、LINEへ誘導される。暗号資産やFXでの資産投資を勧められ、銀行振込あるいは暗号資産送金により支払をすることにより被害にあう。

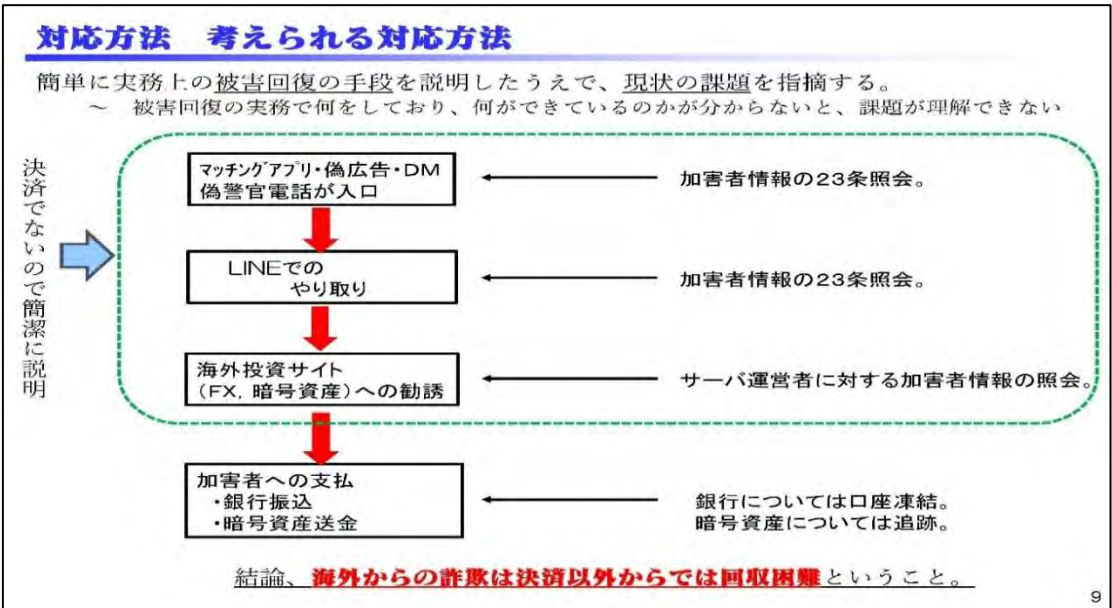
図表 2 9 国際ロマンス詐欺とは 典型的な手口の図



（出所）第4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4月17日開催）葛山委員説明資料

被害救済の観点から考えられる対応方法としては、銀行振込については口座凍結が有り得る。暗号資産送金については、追跡については可能な場合もあるが、海外の暗号資産交換所は、口座凍結、送金先名義の開示に応じない。

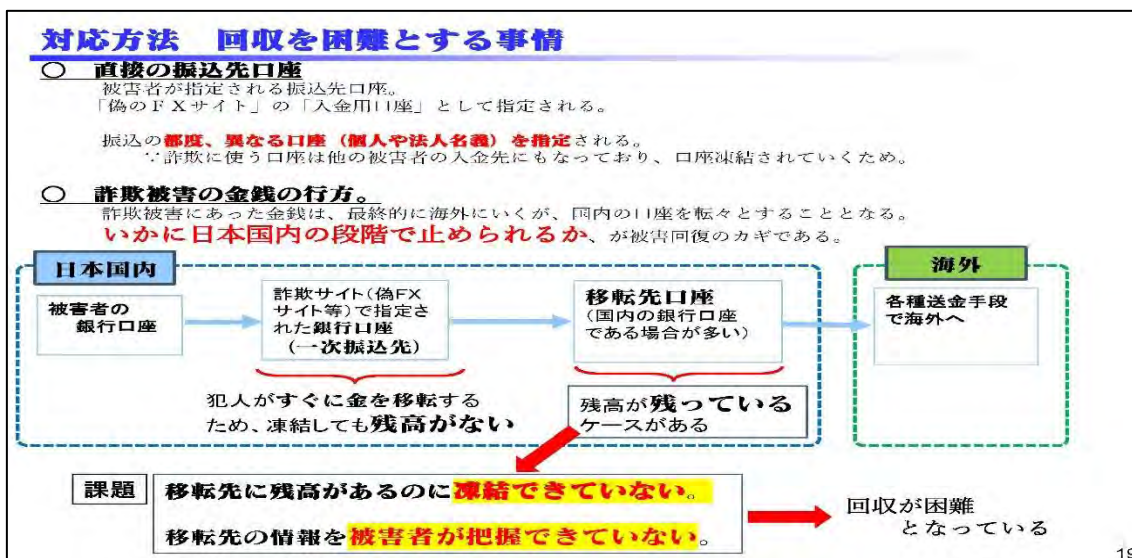
図表 3 0 考えられる対応方法



（出所）第4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4月17日開催）葛山委員説明資料

銀行振込の場合、詐欺被害の金銭は国内の口座を転々とするため、被害者に対し移転先口座の情報提供がなされないこと、移転先口座の凍結の実施がなされないことが被害回復を困難にしている。

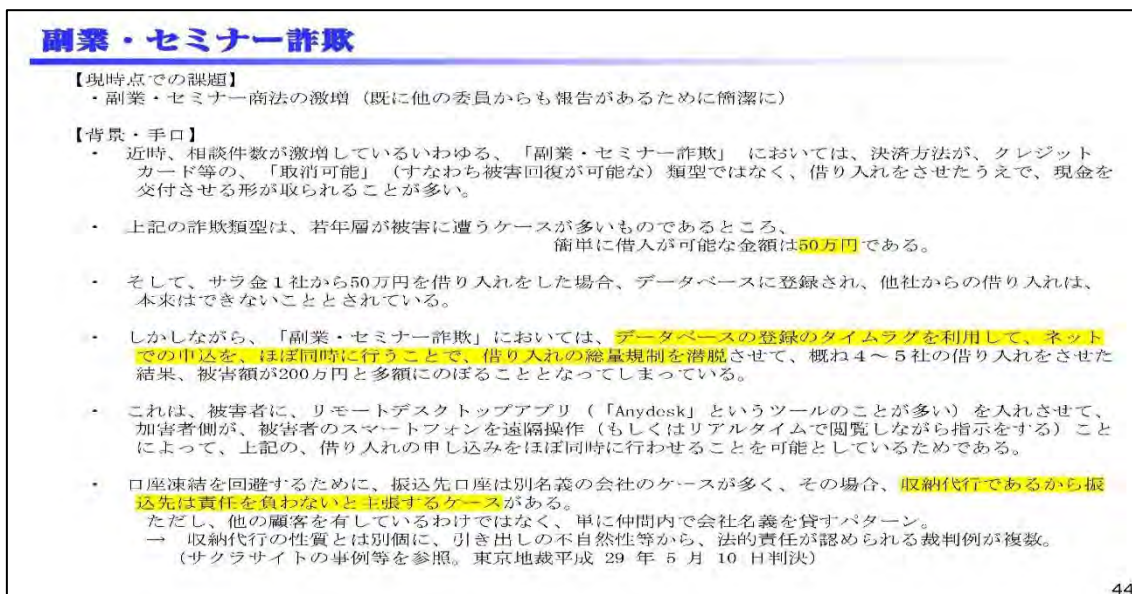
図表 3 1 銀行振込における対応方法 回収を困難とする事情



(出所) 第4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4月17日開催) 葛山委員説明資料

副業・セミナー詐欺においては、決済の方法がクレジットカード等の取消可能な類型ではなく、借入をさせた上で現金を送金させる形が多い。信用情報機関のデータベースのタイムラグを利用して、インターネットにより複数の金融機関からほぼ同時に借入をさせることにより、総量規制を潜脱させることがある。また、口座凍結を回避するために、振込先口座は別名義の会社とし、その場合、収納代行であるから責任を負わないと主張する場合もある。

図表 3 2 副業・セミナー詐欺



(出所) 第4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4月17日開催) 葛山委員説明資料

大規模投資詐欺では、国内で消費者を勧誘し、国内で収納代行を利用して送金させる手口がある。収納代行の形としては、仲間内の会社の口座を利用する場合、業務として営業している収納代行会社（グローバルに展開している企業の日本法人等）の場合、国内で投資勧誘を行い収納代行会社を介在させるが、最終的に海外への送金代行を介在させる場合がある。

図表 3 3 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

（出所）第4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4月17日開催）葛山委員説明資料

主な御意見

- マッチングアプリ等を使い、消費者を欺く目的で海外投資サイトに誘導し、暗号資産投資へ勧誘するが、実態があるものはほぼない。サイト上では残高が増えているように見えるが、引き出すことができない。支払手段としては、銀行振込や暗号資産による送金が使用されている。
- 被害金は、国内の口座をいくつか移転し、最終的には海外へ送金されていく。国内で移転銀行口座を把握したいが、その情報が把握できない。海外へ送金されると回収が一層困難になる。
- 事業者は口座凍結を回避するために、振込先口座は別名義とし、収納代行であることを主張し、責任逃れをしている。
- 詐欺的な金銭の詐取に際して、決済方法が取消可能な類型ではなく、借り入れをさせた上で詐取する事案がある。データベースの登録のタイムラグを悪用することで、借入の総量規制を潜脱させている。

3 事業者の視点

決済、資金のプール化・小口化、経済資源の移転、リスク管理方法、価格等の情報の提供といった金融機能ごとに、技術の進化等を背景に、様々な金融サービスが進展している。

図表 3 4 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

6 (出所) 第5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5月15日開催)瀧委員説明資料

いわゆる Fintech の進展とともに、資金決済法、犯罪収益移転防止法、金融商品取引法、割賦販売法、労働基準法等の改正が実施されている。Fintech 関連の制度改正のポイントは、電子マネーやクレジットカードの利便性拡大、非対面型の本人確認が可能となったこと、資産窃盗等に対して本人確認・資産保全の手段が高度化されたこと等があげられる。

図表 3 5 Fintech をとりまく主な制度改正

Fintech をとりまく主な制度改正

9

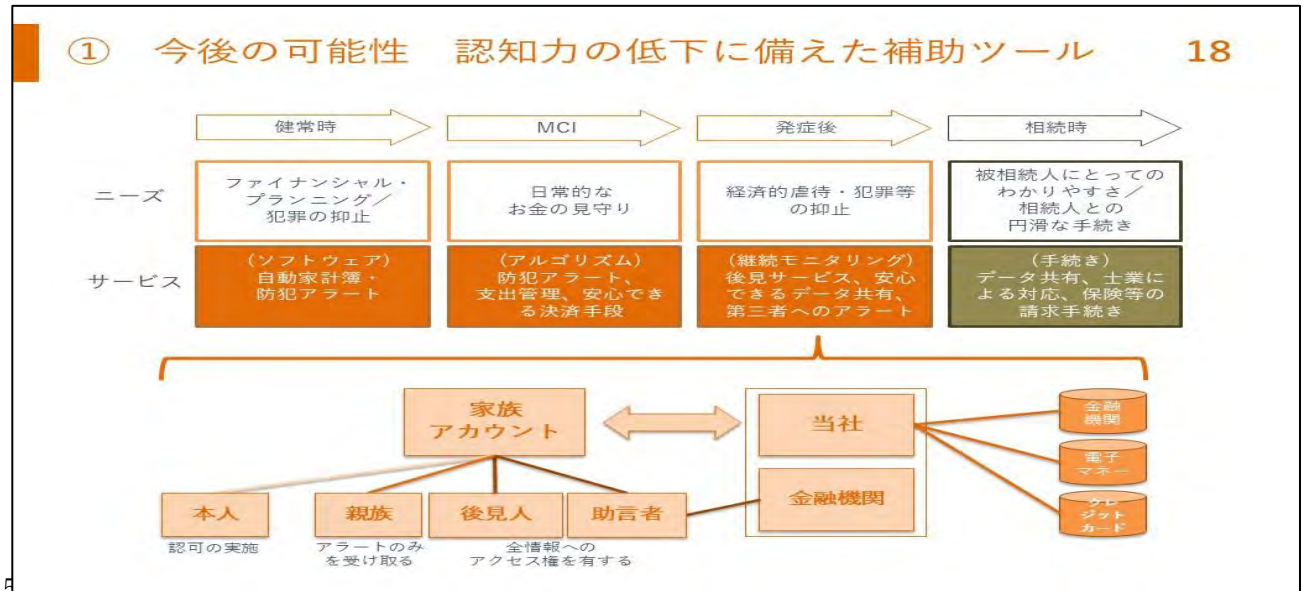
名称	施行年	関連官庁	概要	起こった影響(筆者考察)
資金決済法(制定)	2010年	金融庁	電子マネーや資金移動業者の規制を整備し、Fintech サービスの整備を促進	電子マネーを社会における主たる決済手段の一つに位置付けた
犯罪収益移転防止法	2011年	金融庁	マネーロンダリング対策として、本人確認義務の強化や疑わしい取引の届出制度を導入	口座開設が厳格化されたことで、オンライン上の金融のあり方における信頼を形成
金融商品取引法の改正	2015年	金融庁	クラウドファンディングの法的枠組みを整備し、新たな資金調達手段を提供	不特定多数から出資を得る仕組みが認知された
資金決済法	2017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	カード番号等の漏洩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、審判手続の高度化への対応、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

(出所) 第5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5月15日開催)瀧委員説明資料

認知機能の低下に伴い、消費者が支払手段等に求めるニーズも変化する（例えば、「健常時におけるファイナンシャル・プランニング→認知症発症時における経済的虐待の防止→相続時における相続人との円滑な手続き」等）。ニーズに対応したサービスツールは、消費者に対するエンパワメント効果が大きいといえる。

図表3-6 今後の可能性 認知力の低下に備えた補助ツール



(出所) 第5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5月15日開催) 瀧委員説明資料

主な御意見

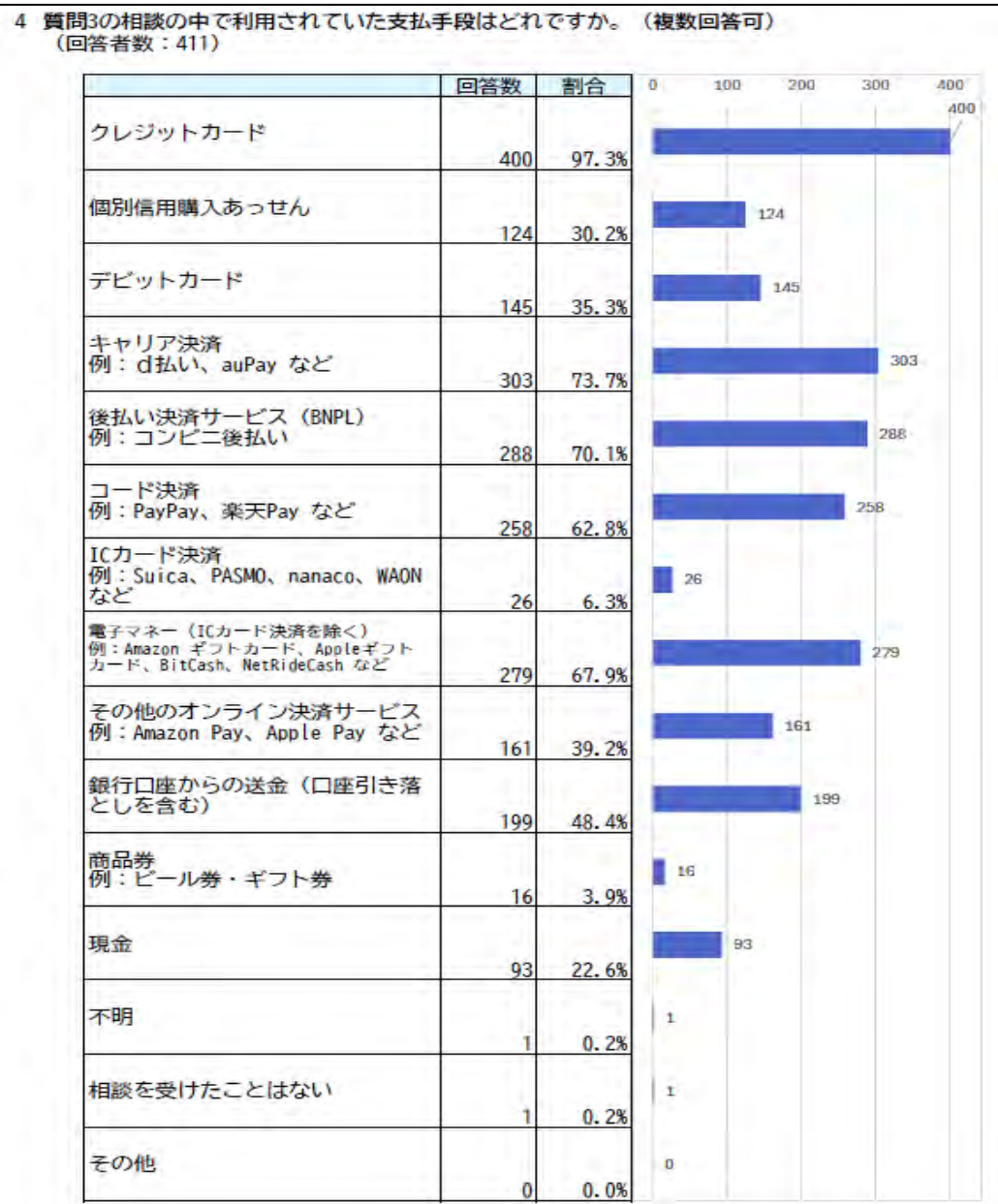
- 支払手段の多様化は決済代行会社やプラットフォーム運営会社など、新たなサービス提供の層によって促されてきた。金融技術により1つの事業者の業務をばらばらにしたときに、いくつかの業務が非常に安く営めるようになっており、そこだけ切り出して専門業者に任せることが進んでいる。金融技術はアンバンドリングによって進展する特性上、複層化すること自体は不可避である。
- 複層化が進む中で、問題となる一点を特定して規制することや、消費者の自力解決は困難化している。
- 複数の事業者にまたがる行為規制をどのように設計するか。連携協働の解像度を上げ、事業者間での責任分解を促せるかが重要である。
- 決済はネットワーク性が働くため、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、競争法上の観点も含めた政策形成が必要である。
- 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最初に気づくのではないかと。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。

4 アンケート調査の結果概要

(1) 消費生活相談員向け

相談の中で利用されていた支払手段は、「クレジットカード」(97.3%)、「キャリア決済」(73.7%)、「後払サービス(BNPL)」(70.1%)、「電子マネー」(67.9%)、「コード決済」(62.8%)の順に多い。

図表 3 7 相談の中で利用されていた支払手段

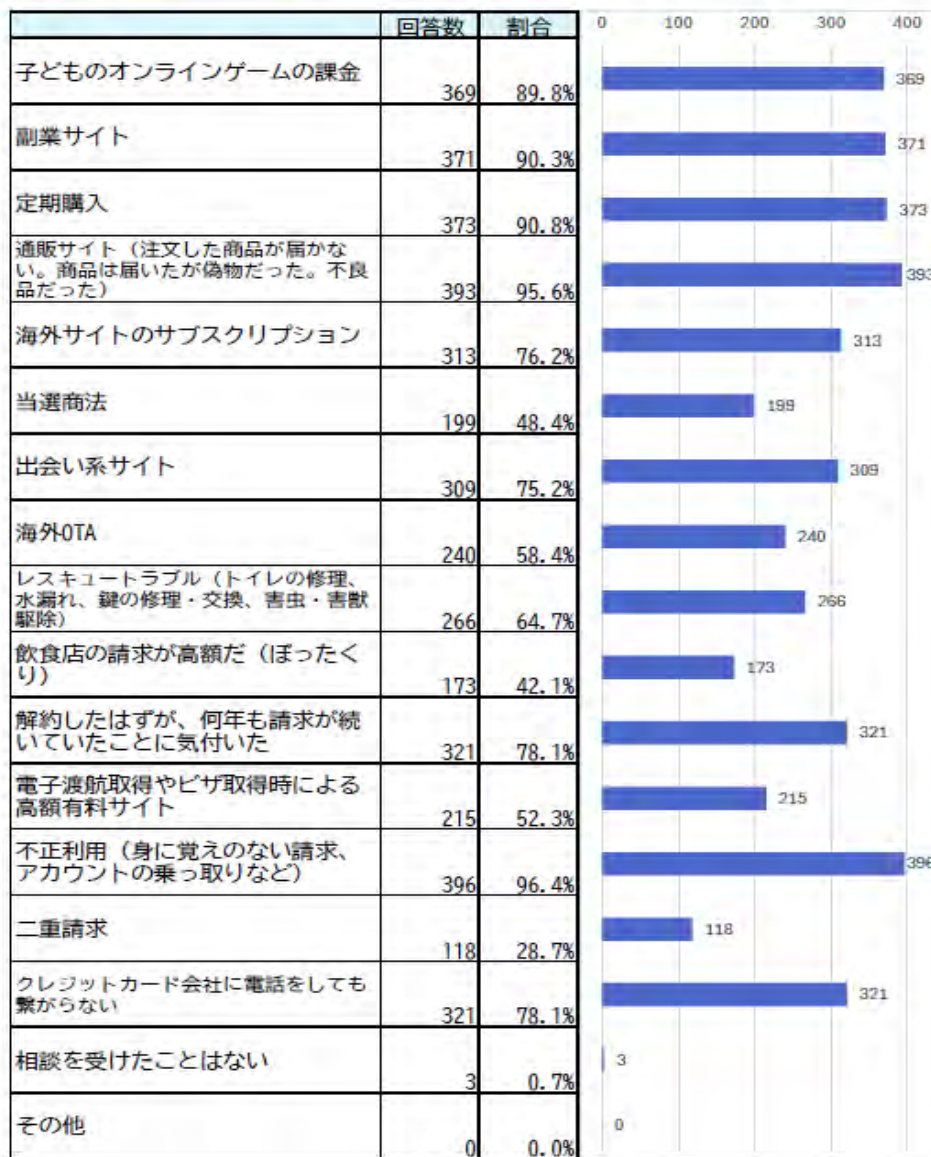


(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け)(2025年3月実施)Q4

クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルについては、「不正利用(アカウントの乗っ取り)」「通販サイトの商品に関するもの」「定期購入、副業サイト」に関するものが多い。

図表 3 8 クレジットカードに関する消費者トラブル

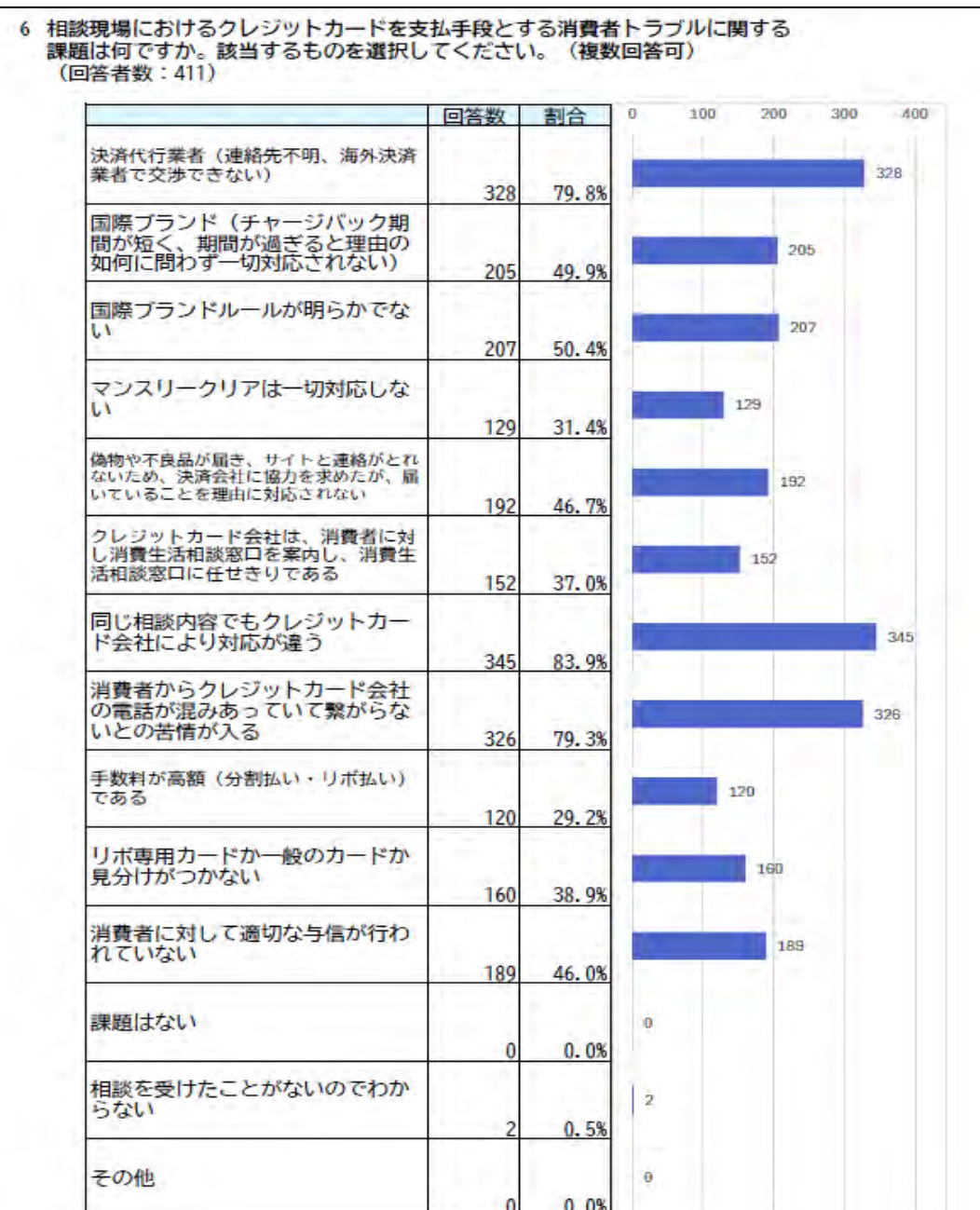
5 クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。(複数回答可)
(回答者数：411)



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け) Q 5

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としては、「同じ相談内容でもクレジットカード会社により対応が違う」「決済代行会社に関すること」「消費者からクレジットカード会社の電話が混みあっていて繋がらないとの苦情が入る」といったことが上位となっている。

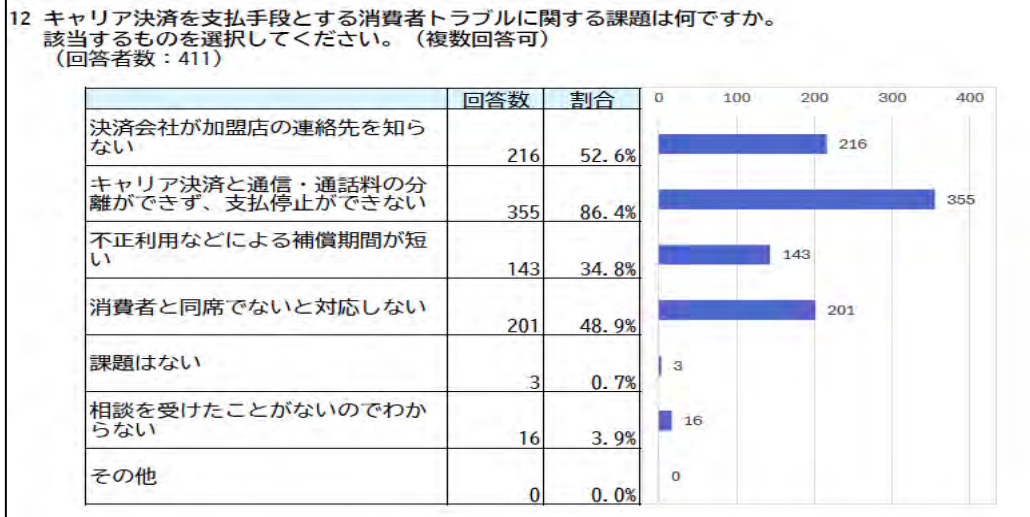
図表3-9 クレジットカードに関する消費者トラブルに関する課題



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費生活相談員向け）Q 6

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、「キャリア決済と通信・通話料の分離ができず、支払停止ができない」が最も多く、次いで、「キャリア(決済会社)が加盟店の連絡先を知らない」となっている。

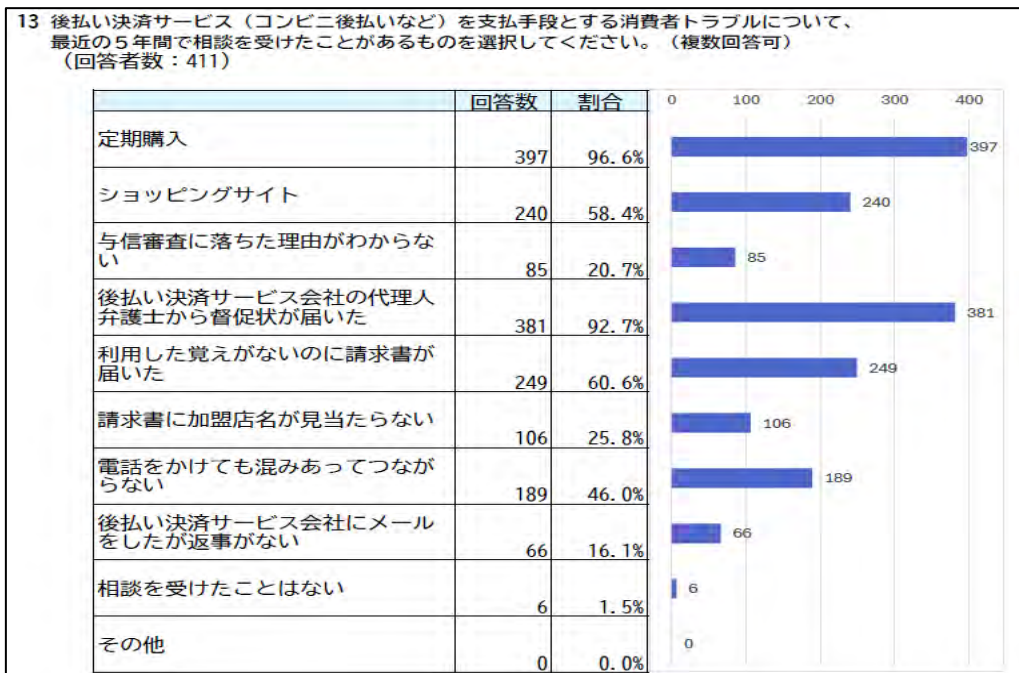
図表４０ キャリア決済に関する消費者トラブルに関する課題



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け) Q 1 2

後払決済サービス(コンビニ後払等)を支払手段とする消費者トラブルについて相談を受けたのは、「定期購入」「後払決済サービスの会社の代理人弁護士から督促状が届いた」がどちらも9割を超えている。

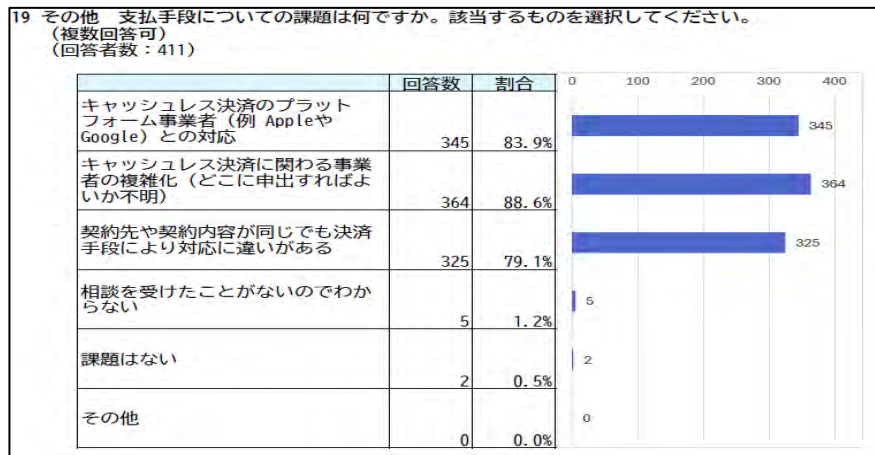
図表４１ 後払い決済サービスに関する消費者トラブルに関する課題



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け) Q 1 3

その他支払手段についての課題としては、「キャッシュレス決済に関わる事業者の複雑化(どこに苦情等申出すればよいか不明)」「キャッシュレス決済のプラットフォーム事業者との対応」「契約先や契約内容が同じでも決済手段により対応に違いがある」が掲げられている。

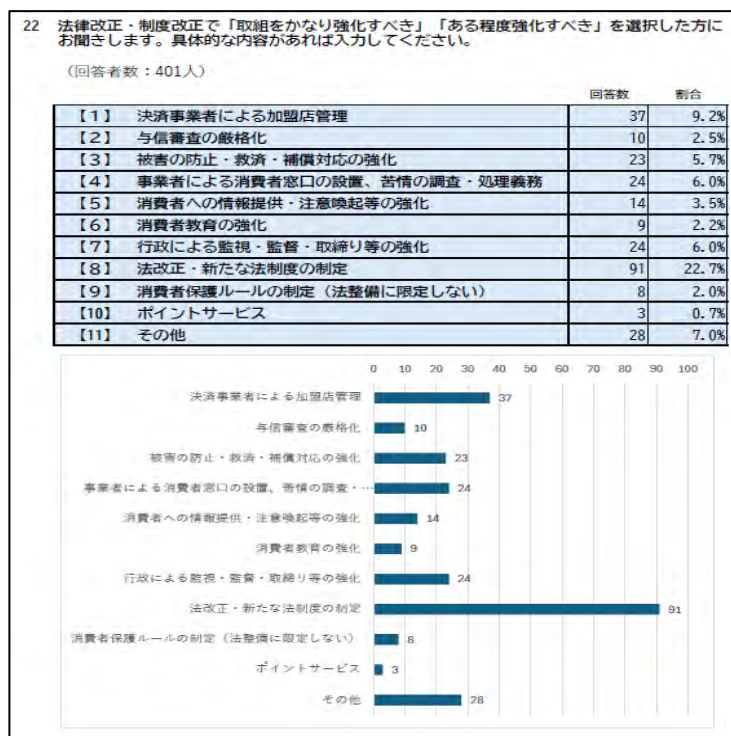
図表 4 2 その他の課題



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け) Q 1 9

支払手段の多様化に際し、法律改正・制度改正について、「取組をかなり強化すべき」等を選択した消費生活相談員からは、「法改正・新たな法制度の制定」「加盟店管理」「事業者による消費者窓口の設置・苦情の調査処理義務」「被害の防止・救済・補償対応の強化」を求める意見が多い。

図表 4 3 法律改正・制度改正の必要性について



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け) Q 2 2

消費生活相談員向けアンケートにかかる考察

(支払手段の多様化・複雑化) (アンケートの自由記述欄より抜粋)

- ・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。
- ・支払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) (アンケート結果を踏まえた相談員との意見交換より)

- ・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。高齢者等の中には自力ではメールやチャットを利用できない者もいるため、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いるのではないかな。
- ・いずれの支払手段についても、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。

(制度改正や考えられる具体的方策) (アンケートの自由記述欄より抜粋)

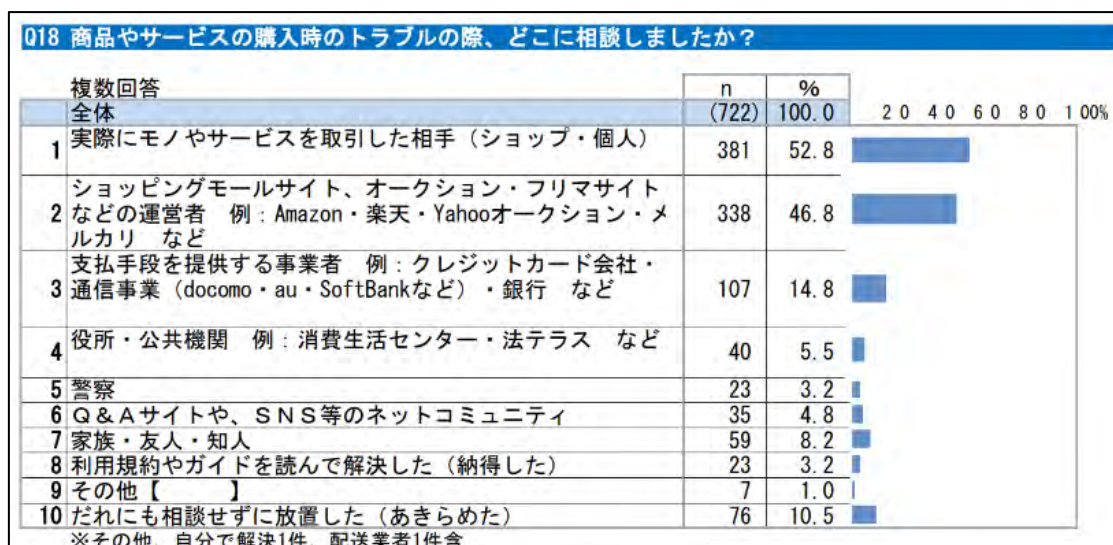
- ・支払手段の種類を問わず、一元化した法律が必要。
- ・販売店に問題があった場合に支払手段により解決に差がでないよう、その販売店から手数料等の収益を得ている決済サービス業者すべてに、抗弁権や加盟店管理等を義務付けるべき。
- ・後払決済業者もクレジットカード番号等取扱契約締結事業者として登録制を導入し、クレジットカード会社と同様の加盟店調査義務、不正利用防止対策を講じるよう、割賦販売法を改正すべき。
- ・クレジットカードにおけるマンスリークリアについても、割賦法の対象とすべき。

- ・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、悪質商法や消費者トラブルの支払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) 消費者向けアンケート

消費者は、商品やサービス購入時のトラブルの際、「実際にモノやサービスを取引した相手」「ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイト等の運営者等」に相談している。「支払手段を提供する事業者」に相談する者も一定数いる。

図表 4 4 商品やサービス購入時のトラブルの際の相談先



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け) Q 1 8

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支払手段としては、「クレジットカード決済」が最も多い。次に、「後払決済」「コード決済」となっている。

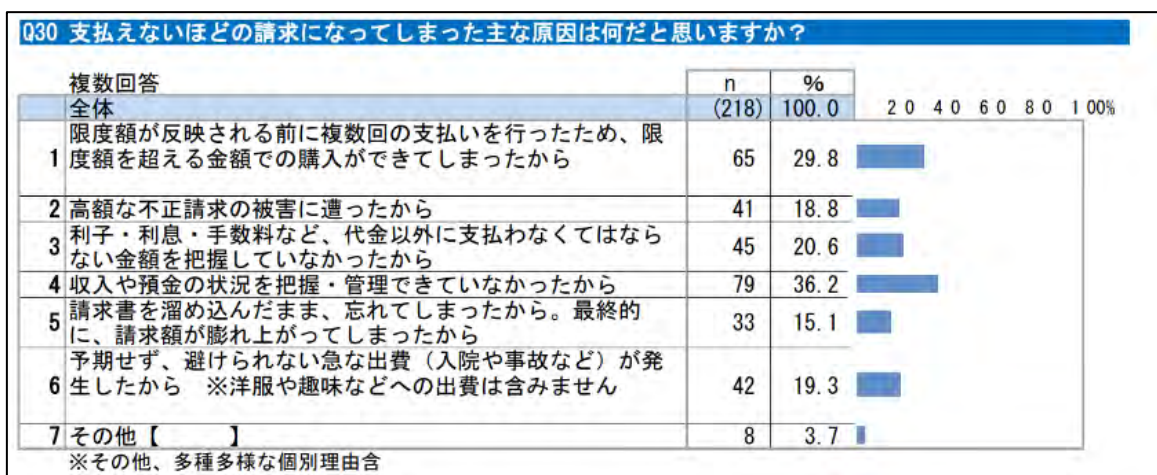
図表 4 5 後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気づいた際に利用していた支払手段



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）Q 2 0

支払えないほどの請求になってしまった要因は、「収入や預金の状況を把握・管理できていなかった」「限度額が反映される前に複数回の支払いを行ったため限度額を超える金額での購入ができた」「利子・利息・手数料など代金以外に支払わなくてはならない金額を把握していなかった」の順となっている。

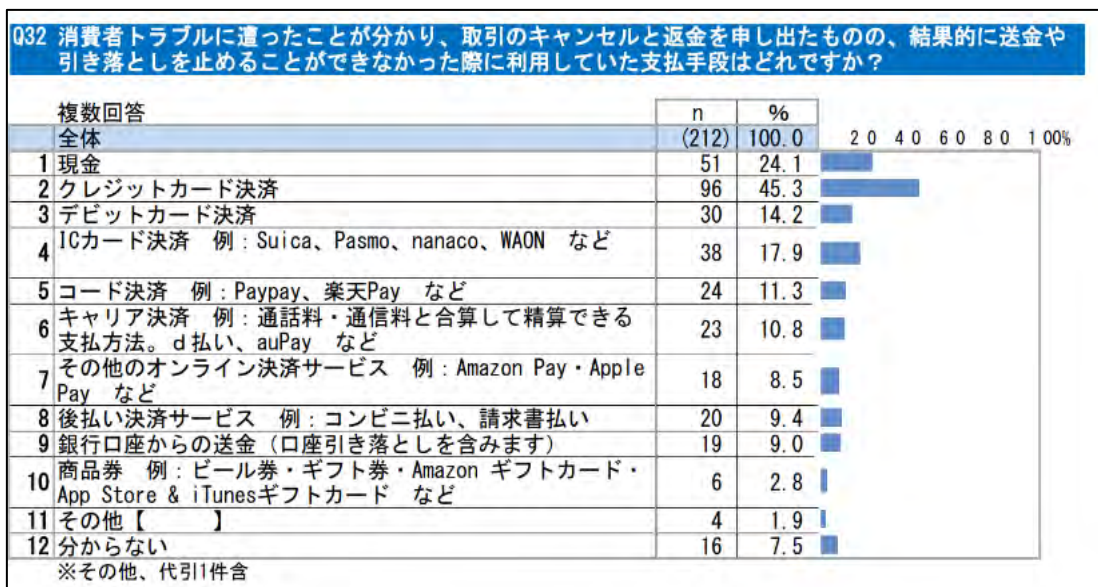
図表 4 6 支払えないほどの請求になってしまった主な原因



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）Q 3 0

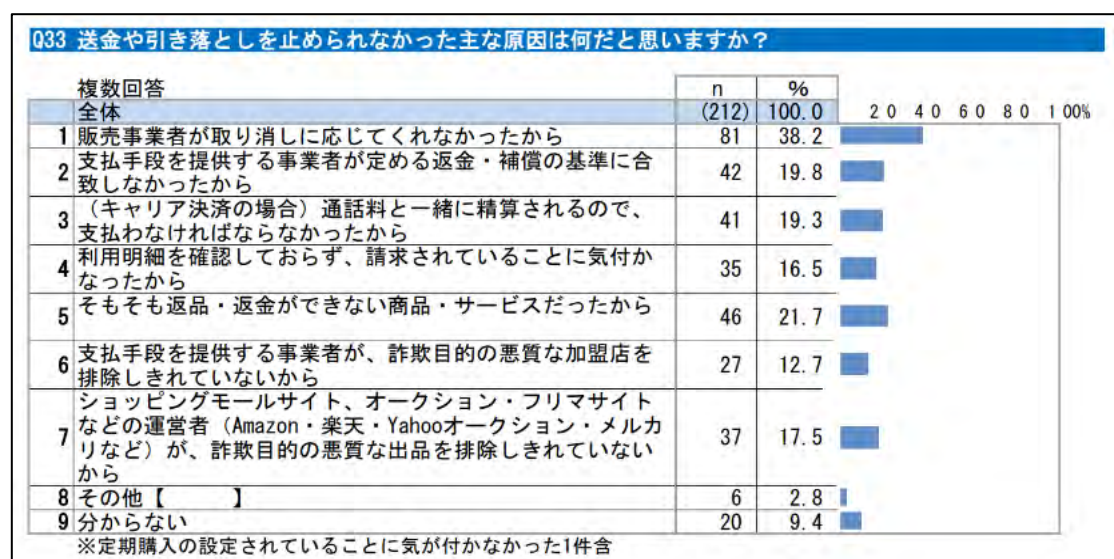
消費者トラブルに遭ったことがわかり返金等を申し出たものの、送金や引き落としを止めることができなかった支払手段は、「クレジットカード決済」「現金」「ＩＣカード決済」「デビットカード決済」の順となっている。

図表４７ 消費者トラブルにあい、キャンセルと返金を申し出たが送金や引き落としを止めることができなかった支払手段



送金や引き落としができなかった主な原因は、「販売事業者が取消に応じてくれなかった」「そもそも返品等ができない商品・サービスだった」「支払手段を提供する事業者が定める返金・補償の基準に合致しなかった」「キャリア決済の場合通話料と一緒に清算されるので支払わなければならないかった」の順に多い。

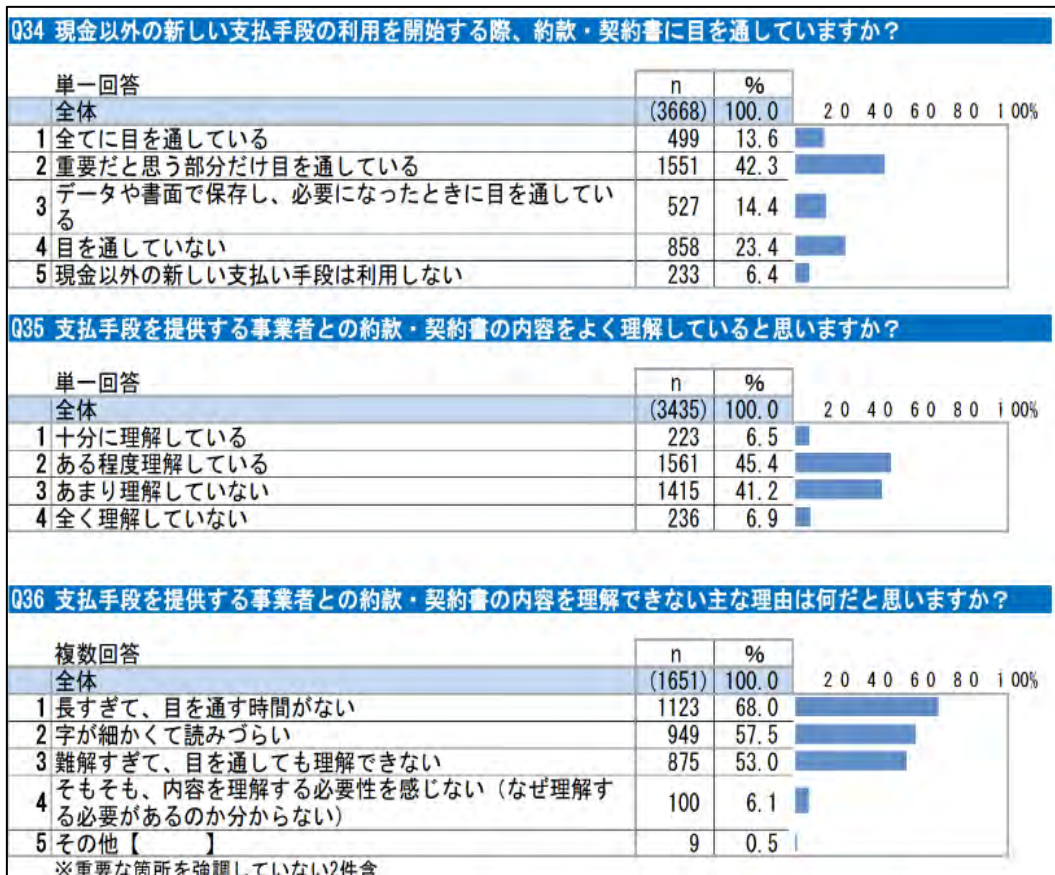
図表４８ 送金や引き落としを止めることができなかった主な原因



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）Q33

支払手段を提供する事業者との約款・契約書に目を通すかについて、「重要だと思う部分だけ目を通して」（42.3%）、「目を通していない」（23.4%）となっている。約 50%は、約款・契約書を理解していないと回答している。こうした理由に、「長すぎて目を通す時間がない」「字が細かくて読みづらい」「難解すぎて目を通して理解できない」と回答している。

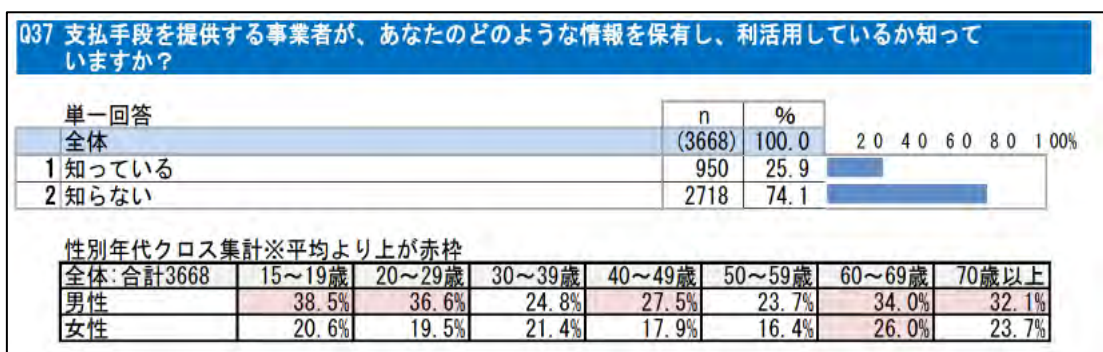
図表 4 9 約款や契約書の理解等



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）Q 3 3～3 6

支払手段を提供する事業者における情報の利活用について、どのような情報を保有し、利活用しているか知らない消費者は約 75%である。

図表 5 0 支払手段を提供する事業者における情報の利活用



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）Q 3 7

1 **消費者向けアンケートにかかる考察**

2 (支払手段の多様化について) (アンケートの自由記述欄より抜粋)

- 3 ・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。
- 4 ・自分にあった支払方法を選択・決定できるのがよい。
- 5 ・現金管理の手間が省ける。安全面からみてもプラス。
- 6 ・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。
- 7 ・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。
- 8 ・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
- 9 からない。
- 10 ・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。
- 11 ・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
- 12 ることがある。
- 13 ・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。
- 14 ・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。

第3 支払手段の多様化にかかる消費者問題の要因を分析する際の視点⁵

以下は、第1、第2を踏まえ、調査審議の中で出された主な御意見を中心に整理しており、今後さらに具体的に議論を深めていく際の観点である。

概ね意見の一致をみた点

(支払手段多様化・キャッシュレス化(複雑化・匿名性等)が消費者問題の未然防止・被害回復を困難にしているのではないか(現金ならば同様の問題は生じないか))

○インターネット取引のサイト上で、契約締結から決済まで手続きが完結するキャッシュレス決済が利用できることにより、販売業者の匿名性が留保可能となったことで悪質商法を助長し、被害発生後の責任追及が困難となっている。

○我が国では、決済サービスを担うプレーヤーが非常に拡大している。複数のプレーヤーが一体となってサービスを提供する。また、決済関連サービスが物販やサービスなどと一体になって提供されるようになってきている。こうしたことから、責任主体が明らかでない状況でも顧客が必要な救済を受けることができるようにすべきではないか、あるいは正当な原因関係がない資金移動・決済を巻き戻せるようにすべきではないかといったようなニーズが生じている。

(支払とは「お金の移動」であるという考え方では消費者問題の未然防止・被害回復を達成できなくなっているのではないか)

○決済に関する規制は、「為替取引」という概念を軸に組み立てられてきた。「為替取引を行うこと」とは、「顧客から、隔地者間で直接現金を輸送せずに資金を移動する仕組みを利用して資金を移動することを内容とする依頼を受けて、これを引き受けること、又はこれを引き受けて遂行することをいう」(最高裁平成13年3月12日第三小法廷決定)とされている。為替取引を行うことができるのは、本来、銀行(銀行法)と資金移動業者(資金決済法)のみであるが、それが実態としてそのとおりになっているか。

○資金移動業以外にも、プリペイド型の電子マネーや、コード決済のように、非常に簡単に価値移転の手段というものができる状況が生まれている。

○今までの為替規制は、お客さんから預かったお金を、安心確実に届ける、破綻させないというところにフォーカスをしていたものが、この専門調査会での議論というのは、

⁵ 消費者問題の解決に向けては、立法事実、被害の要因・構造分析、支払事業者の法的責任関係、具体的な対応策、対応策がマクロ経済に与える影響等について議論を深めることが必要である。

全く違う観点からの利用者の保護ということが問題になっている。被害者の救済に当たると、非常に使い勝手がいい有効なツールというのは何があるか。例えば、資金の行き先の情報が出てこない、最終的にお金を凍結してもらえない状況に対応できるもの、加盟店との取引を切る等どういうものが考えられるのか。

今後さらに議論を深める点

(支払手段を提供している事業者の定義が現実と合致しておらず、規制の対象外や規制レベルの相違が生じているのではないか)

○プラットフォーム、収納代行、決済代行は、それぞれ行為として見れば同じことをやっているように見える。それを複雑な異なる法制度の中にうまくはめ込んでいくことが困難になっていると思うが、原点に返り、整理することが必要である。

○支払手段の多様化・複雑化により、既存の問題を解決する仕組みが機能不全に陥っている場合があるのではないか。キャリア決済事業者がクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に該当する可能性が有り得ることが、その例示として挙げられる。

○決済機能は持っているが、規制の対象となっていない新しい支払手段に対して、法律の規制が不十分な状況にあり、苦情の連絡先が不明である、事業者が交渉にのらないという、商取引では考えられない事態が生じている。決済機能をもつ事業者に、一律のルールが必要ではないか。

○消費者と悪質商法を行う販売事業者の間に、後払、代引決済等の支払事業者が介在することにより、資金回収は支払事業者が行うことで、販売事業者が代金を回収できないリスクを低減させる。販売事業者自らは苦情対応しなくても支払がなされるシステムが提供される結果になっている。

(支払という行為において消費者問題が生じた場合にどの主体が責任をもつのか)

○紛失、盗難、横領によって無権限取引が行われた場合の支払事業者による損失負担について、EUのPSD⁶では、無権限取引が行われた場合、支払者が取引前に察知し得ないようなものである場合か、決済サービス事業者の従業員の作為・不作為によっ

⁶ PSD 2 (Payment Services Directive 2) とは、EUが2018年に施行した金融規制。決済の安全性・安定性の向上、利用者保護、決済サービス市場の効率化、フィンテック企業も含めた競争上の公平性の確保等の観点から、決済サービス指令 (PSD: Payment Services Directive) を改正。(PSD2: Revised Payment Services Directive)。PSD 2では、以下の業について規制の枠組みを整備。①決済指図伝達サービス提供者 (PISP: Payment Initiation Service Provider) (利用者の依頼により、他の決済サービス提供者 (銀行、電子マネー事業者、決済サービス事業者) に開設されている利用者の決済口座に係る決済指図を伝達するサービス、②口座情報サービス提供者 (AISP: Account Information Service Provider) (利用者が、他の決済サービス提供者 (銀行、電子マネー事業者、決済サービス事業者) に開設されている1つ又は複数の決済口座の情報を統合して提供するオンラインサービス)。(金融庁説明資料より引用)

て紛失が発生した場合を除き、支払者は 50 ユーロを上限に損失を負担しなければならない。ただし、それを超えた部分は事業者が負担をする等、無権限取引に関する責任の分担の在り方についてのルールがある。

○消費者のみが負担するリスクや被害を未然に防止し拡大しないよう、リスクを排除し、そして生じたリスクについて分散させる必要がある。これは現在の割賦販売法の考え方でもあり、これを基礎として対応を考えることができる。決済の簡便さにより利益を得ていて、かつ、加盟店のコントロールが可能な決済事業者に加盟店リスクへの対応義務を負担させるべきである。つまり、現在、明確に法適用の対象とされていない決済事業者を法適用の対象とすべきである。

○悪質加盟店の間に入った決済関与者が、一定の責任をとるべきという考え方は、闇バイトで犯罪者に口座を提供した者の責任や、信義則上の加盟店管理義務に近い内容を認めた収納代行等の裁判例があり、詐欺の加害者に関与した者を「過失による幫助」として責任を負わせてきたという裁判実務上の価値判断にもなじむ。

(支払手段・支払事業者の問題と消費者問題を分けて考える必要はないか)

○消費者問題の表れ方として、例えば決済を例に挙げた場合に、決済の機能に何らかの問題が生じたことにより生じる問題と、決済の機能が言わば詐欺業者などに悪用されていることによって生じる問題がある。これまでの決済法制は、決済の機能に内在する問題に焦点を当ててきたと思う。そのために決済の機能と商取引の機能などが密接不可分に組み合わさってしまった場合にうまく対応できていない。特に決済の機能が言わば詐欺的な取引の支払手段として使われるという問題に対応していくためには、結局個々の支払手段に着目した規制というよりも、要は横断的な規制が必要だということになり、それをいかにして達成すべきかということが課題である。

○決済と商取引の融合という現象がある。商取引の一連の流れの中で決済がなされ、商取引が詐欺的なものであった場合に、資金を取り戻すことができないかということで、商取引の部分の法制度の後始末を決済の部分で何とか処理できないだろうかというような問題意識が示されている。それが例えば割賦販売法の抗弁接続というようなことの適用範囲の拡大というような形で示されている。しかしながら、従来は決済と商取引をワンセットにして、その上で、商取引の部分に不適切なものがあつたからといって、決済を取り消すというような考え方は取られてこなかった。そこを一体的に処理するということが果たして適切なのか。個々の商取引の後始末を決済事業者にも全部負荷をかけるということになると、大量の取引を処理する決済事業者にとっては負担となる。ここは慎重にコストとベネフィットを考えていく必要がある。

1 **(決済を規制する統一的なルールが必要ではないか)**

2 ○支払手段が多様化する中で、消費者に様々な形で被害が生じていることに鑑みて、統
3 一的な決済自体を規制するルールが必要ではないか。今後も多様な支払手段が出てく
4 るかもしれない。これらをカバーできるような一般的なルールを策定する必要がある。
5 消費者が直接接することになる決済の主体については、名称、苦情の申し立ての制度
6 等について消費者が認識できることが必要である。

7 ○多様な支払手段について、登録制、加害者情報の開示、苦情対応窓口の明確化、決済
8 自体のキャンセル、加盟店管理義務等について、被害実態をもとにその可否を検討し
9 てはどうか。

10 ○これまで、機能別・横断的な法制についての議論はあったが、全体的・横断的な見直
11 しが実現する機会はなかった。金融審議会では、「「機能」・リスクが同一であるにも
12 かかわらず課される規制が異なることによるアービトラージ⁷を防ぐため、規制の横
13 断化を行う」とされていた⁸。

15 **(支払手段の多様化と消費者問題についてマクロ的な視点で適切に問題状況を把握で
16 きているか)**

17 ○消費者トラブルの要因分析にあたっては、マクロ的な視点からみると、利用者層別の
18 リスクのデータ、年齢・性別、高齢者・若年者等の脆弱層に対する今後の配慮事項や、
19 決済プラットフォームの市場構造、競争構造と寡占化、囲い込みに関連するデータ等
20 があると全体像が分かってよい。

21 ○支払手段の多様化の中で、複数チャネルの仕組みにより、どのチャネルで特に問題が
22 発生しているのか、どの支払手段により被害が起きているのか、そもそも特徴がある
23 のかどうかの分析が必要ではないか。A I を用い支払手段に関してこの動きは危ない
24 かどうかの分析や、同じような過去の被害事例を参考に、リスクをあげる、アラート
25 をあげる設計を見出すことができるのではないか。

27 **(海外における法制度がどのようなになっているかも参考にすべきではないか)**

28 ○海外の規制態様で参考になりそうなものはないのかについても、今後の検討課題か
29 と思われる。

⁷ アービトラージとは、ある分野では厳しい規制があるが、別の分野では規制が緩い場合、その緩い規制を利用して取引を行うことで利益を得ること。

⁸ 金融審議会金融制度スタディグループ「「決済」法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備について」の報告《基本的な考え方》(2019年7月26日) 8ページ

https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20190726/houkoku.pdf

第4 要点整理

1 支払手段多様化に際して課題が生じており検討が必要な消費者問題

(1) 既存の規制の対象となっているもの

ア 支払手段にかかる規制や消費者問題における救済レベルの相違

概ね意見の一致をみた点

○キャッシュレス決済の中には、規制があるものとないものが混ざっている。さらに規制があるものの中でも保護のレベルに相当な差がある。

今後さらに議論を深める点

○金融審議会では、「「決済」手段・サービスの態様や規模によって異なる、利用者保護等の観点からのリスクに応じて規制を適用するため、規制の柔構造化⁹を行う」とされていた¹⁰。

○リスクに応じた柔構造的規制体系というか、経済学的には例えば科学メカニズムに基づく調整・アプローチなどに通じるのではないかと思う。つまり、二者択一の規制から脱却して、リスク水準や市場の影響の程度に応じた調整的負担を課すということで、制度の効率性とイノベーションの促進を両立させるという構想があり、これは経済学と非常に親和性が高い。

○決済事業者間の力のバランスがあり、それが加盟店管理やその他の消費者保護法制にも影響を与えているのではないか。

(2) 既存の規制の対象となっていないもの

ア 通信料金と一体となって支払が行われるキャリア決済

概ね意見の一致をみた点

○通信契約については、電気・ガス等と同様ライフラインなので収入証明はなくてもよいが、それに加えて、キャリア決済という金融サービスを提供する際に収入証明による確認がないのはおかしい。

○スマホ・通信料代金と一般の財・サービスの利用料金が一緒に支払われる仕組みとなっているが、スマホ、通信料等は今やインフラとして必ず支払が必要な性質のもので

⁹ 規制の柔構造化 (Regulatory Flexibility) とは、規制を一律に適用するのではなく、業務の内容やリスクに応じて柔軟に調整することを指す。規制が過度に厳しくなることを防ぎ、イノベーションを促進しつつ、利用者保護を確保する。

¹⁰ 金融審議会金融制度スタディグループ「「決済」法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告《基本的な考え方》(2019年7月26日)」8ページ

https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20190726/houkoku.pdf

あり、それと一般商品の支払が一体となっていれば強制力をもって支払わせる状況が良いのかどうかは検討すべきポイントと思う。

今後にさらに議論を深める点

○キャリア決済について、支払手段利用者の特定のための番号・記号は携帯電話番号が利用されており、各キャリア事業者とも利用限度額をあらかじめ設定していることから、カードレスの二月払購入あっせんに該当しうる。キャリア決済事業者は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・加盟店調査義務等の規制対象と解されるのではないかな。

○キャリア決済について、通信料金と商品代金分の支払を分離できないとの規約については、抗弁対抗規定が適用されれば、規約が強行規定に反するとして無効となる。そして、商品代金分の支払のみを拒絶して、通話料金については別途支払うことが可能になるのではないかな。

イ 後払決済(Buy Now Pay Later)

概ね意見の一致をみた点

○コード決済の市場規模は 14 兆円程度で相談件数は約 5,500 件。電子マネーの市場規模は 6.2 兆円程度で相談件数は約 10,000 件。他方、後払(BNPL)は市場規模 1 兆円程度で相談件数は約 50,000 件。客観的事実として、後払決済は非常に苦情が多い。後払決済は、悪質事業者にも利用されやすいといえるのではないかな。

○後払(BNPL)は、事業者団体の自主ルールによる加盟店管理および苦情の適切処理が不十分である。

今後にさらに議論を深める点

○後払(BNPL)等決済機能を有しながら決済としての規制の対象になっていないものがある。国による規制か、自主的な規制か、事業者の努力で対応するのか。規制を行うとした場合、立法事実は明確であるか。規制のコストとベネフィットをどう評価するか。海外の規制立法の動向の調査も重要である。

(3) 過剰与信

概ね意見の一致をみた点

○後払決済、キャリア決済は信用調査(支払可能見込額の調査義務、信用情報機関の利用)、収入確認がない。また、若年者(高校生、未成年者)も利用できてしまうことが問題である。

○信用情報機関に登録がされる前に、数社からの借入手続きが同じ日にできてしまい、

過剰与信となりやすい。信用情報機関に登録するタイミングが遅いため、総量規制を超えて数社から借りられてしまう。

○多様な支払手段（前払い、即時払い、後払い等）により支払時期が様々なことから、全てを把握し家計管理をすることが困難である。特に後払決済やキャリア決済は、信用調査も不十分なままスマホで簡単に決済できることから、多重債務に陥るケースもある。

今後さらに議論を深める点

○貸金業法や割販法に過剰与信規制が入った際、業界単位ではなくて信用情報を統合して、全体の数字を把握できるようにできないかという議論があった。その当時は消費者団体側から反対があったが、一定のルールのもとに、全体の在り様を議論する必要がある。

○過剰与信ということ以前に、与信の考え方を整理すべき。現状、包括的に消費者に与信する包括信用購入あっせん、支払の都度与信を審査していく個別信用購入あっせんがあるが、それに当てはまらない2か月内払いがある。また2か月内払いで法制度がないコンビニ後払いやキャリア決済がある。様々な形態の与信という行為が、どういう効果をもたらすのか整理が必要である。

（４）詐欺的な原因取引

概ね意見の一致をみた点

○クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルについて、消費生活相談を受けたことがあるものとしては、通販サイト関連（注文した商品が届かない、商品は届いたが偽物だった、不良品だった）、定期購入、副業サイト、出会い系サイト、海外サイトのサブスクリプションが目立っている（相談員向けアンケート）。

今後さらに議論を深める点

○詐欺的な原因取引にかかる消費者問題について、未然防止・被害救済の観点から、支払手段においてどのような仕組みがあればよいか、どのような対応が可能か議論を深めるべきである。

（５）詐欺的な金銭の詐取

概ね意見の一致をみた点

1 **今後にさらに議論を深める点**

- 2 ○詐欺的な金銭の詐取にかかる消費者問題について、未然防止・被害救済の観点から、
3 支払手段において、どのような仕組みがあればよいか、どのような対応が可能か議論
4 を深めるべきである。

5

6

2 消費者問題に対応するための方策

(1) 民事ルール

概ね意見の一致をみた点

○キャッシュレス決済の被害防止・救済の実効性を確保するには、行政規制とともに民事ルールの整備が不可欠である。

今後さらに議論を深める点

○民事ルールとして、抗弁権の接続、信用契約の解除、損害賠償責任等が考えられるが、現行法の規制がどの範囲に及び、それがどのような効果をあげているのかを整理する必要がある。また、規制の手法として、現行法の適用を広げることで可能なのか、それとも決済に関する統一的な法が考えられるべきなのかも検討すべき課題である。現状どのようなものがあるか整理すべき。また、その他、具体的に求められる仕組みにはどのようなものがあるか議論を深めるべき。

(2) 行政規制

ア 規律のかかる主体

(決済代行会社)

概ね意見の一致をみた点

○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について、一部の決済代行業者について、連絡先不明、海外決済業者で交渉できないとの回答がある（相談員向けアンケート）。

今後さらに議論を深める点

○決済代行会社が果たしている機能、役割を明らかにし、法制度上の定義・位置づけの整合性等を検討すべきではないか。その上で、決済代行会社に求められる規律について議論を深めるべきではないか。

(収納代行会社)

概ね意見の一致をみた点

今後さらに議論を深める点

○収納代行会社が果たしている機能、役割を明らかにし、法制度上の定義・位置づけの整合性等を明らかにすべきではないか。その上で、収納代行会社に求められる規律について議論を深めるべきではないか。

イ 規律の手法

(加盟店管理)

概ね意見の一致をみた点

○イシューア(カード発行会社)、アクワイアラー(加盟店管理会社)、決済プラットフォーム、収納代行、決済代行会社が、加盟店に対して決済システムを提供している。こうした事業者について、加盟店調査や苦情処理等の義務が課されているか、義務の網を適切にかけられているか整理すべき。

○決済システムにおいて、事業者が専門特化して、間に何社も挟まっている。何か問題が生じた際に誰をガバナンスすればよいのか。普通の会社が実は決済機能を持っているようにみられていく側面があるので、どこに規制のアンカーを置くのか、規制手段をもつべきかをとらえる必要がある。

○ある決済サービスについて、加盟店調査等によりその利用が認められない事業者が、別の決済サービスを利用できる現状でよいのか。横断的な加盟店管理の枠組みについて検討する必要性がある。

今後さらに議論を深める点

○現状、明確な法適用の対象とされない決済事業者が、オンラインで簡便な支払手段を提供することで、消費者には少額多数回払いのリスクや被害が新たに発生していると言える。また、決済事業者が契約により加盟店リスクを引き受けない旨を定めているが、明確な法適用の対象とされないために、これが可能となっている。さらに信義則の適用の可能性があり、司法への期待もあるが、それだけでは制御できないリスクが生じていて、実効性ある自主規制もない状況である。つまり、現状では多大なリスクを消費者のみが負担する構造となっている。

○ネットワーク責任(他の事業者に起因して生じた顧客の不利益について、事業者が顧客との関係で一次的な責任を負うという考え方)が採用されていない。欧米では、複数の事業者が一体となってネットワークを形成してサービスを提供している場合において、ネットワーク内部で事故が発生した場合には、まずは顧客と接している事業者が顧客に補償し、その後ネットワーク内部で責任ある事業者に求償するという考え方が採用されている。

○ネットワーク責任は、欧米では要は決済事業者のグループの中で何か事故があったときには、そのグループの中で処理をさせようというような考え方である。そこを超えて、例えば加盟店での不当な取引があった際に、加盟店での不始末を決済事業者まで一つのネットワークとして考えて、ネットワーク内部で処理をするという考え方は、決済法制からは今のところ出てこないと思う。

1
2 (消費者からの苦情の適切な取扱い)

3 概ね意見の一致をみた点

4
5 今後さらに議論を深める点

6 ○消費者からの苦情の適切な取扱いについて、消費者トラブルの未然防止・被害救済の
7 観点から、支払手段において、どのような仕組みがあればよいか、どのような対応が
8 可能か議論を深めるべきである。

9
10 (3) 金融技術の活用

11 概ね意見の一致をみた点

12 ○支払手段の多様化は、技術の進展により、情報処理コストの低下、本人認証手段の増
13 加、スマートフォンの普及、セキュリティ技術の進展がもたらしたものである。

14
15 今後さらに議論を深める点

16 ○支払手段の多様化と消費者トラブルへの対応について、法制度以外の取組による対応
17 もあり得る。キャッシュレス決済は、デジタル技術と親和性が高いので、支払管理に
18 ついてデジタルを活用して行うという発想もあり得る。

19 ○金融技術により、銀行口座情報、請求情報等のリアルタイム連携が可能になっている。
20 また、オンラインプラットフォームが情報を取得し、それをもとに情報生成を行うこ
21 とによりリスク管理方法も進化している。こうした技術を金融ビジネスの発展のみな
22 らず消費者問題の未然防止等に活用することは有り得るのではないか。

23 ○多様な支払手段がある中で、どのケースの 패턴の時に、消費者トラブルが発生す
24 るのか。何かしらのパターン化ができるのではないか。例えば関係する事業者が、こ
25 れとこれのケースの場合に、こういうトランザクションが起きたからと中身を分析し
26 ていくと、悪用される穴が見つかる可能性がある。トランザクションやその分析につ
27 いて、AI等でモニタリングすることも可能である。

28
29 (4) 事業者・事業者団体の対応

30 概ね意見の一致をみた点

31 ○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
32 について、「同じ相談内容でもクレジットカード会社により対応が違う」「消費者から
33 クレジットカード会社の電話が混みあっていてつながらないとの苦情が入る」という
34 内容が上位となっている（相談員向けアンケート）。

1 **今後にさらに議論を深める点**

2 ○決済代行会社や加盟店管理義務を負う支払事業者が、消費者トラブルの未然防止、再
3 発防止、拡大防止等に向け、具体的にどのような工夫や取組を行っているのかを明ら
4 かにする必要がある。

5 ○事業者の調査確認義務は重くするが、実際の被害回復のところは、裁判等他の行政機
6 関と分担する等、事業者のイノベーションを止めることなく義務を課すというように、
7 消費者トラブルの全責任を負わせるのではなく、調査を円滑化し、被害回復を実務的
8 に経済的な手法を使って行う発想もある。

9 ○金融審議会では、「不正利用の態様や各事業者のビジネスモデルが多様な中で、統一
10 的なルールの整備を直ちに実現するには課題があることや、利用者保護の観点から望
11 ましい補償ルールの整備も進みつつある現状を踏まえれば、当面は、事業者による自
12 主的な対応を促していくことが適当と考えられる。」とされていた¹¹。

¹¹ 金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ報告」（2019年12月20日）15 ページ https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20191220/houkoku.pdf

3 その他

(1) 決済に関する情報

概ね意見の一致をみた点

○キャッシュレス化ということは必ず誰かの手元にデータが残る。そのデータを誰がどのように利用できるかについてのルールが不明確である。海外では、ルールをつくってデータの利用できるということのみならず、そのデータが利用できるためのインターフェースの整備についての法制度も整備するというようなところまで進んでいる。

○消費者の決済情報について、個人情報を用いてプロファイリングに用いる、不適切に利用される可能性も生じさせているという点も検討する必要がある。令和2年の改正割賦販売法によって導入された認定包括信用購入あっせん登録少額信用購入あっせんについては、信用スコアリングを前提とする信用力調査が法律上認められることになったが、その情報利用については、施行規則によって不当に利用しないことが求められている。法規制の対象となっていない後払決済事業者は、消費者データを分析して信用力分析を行っているという点も推測されるが、その中身がブラックボックスである。

○消費者は、決済システム運営会社に対し様々な個人情報を提供し、販売者に対し必要に応じ様々な個人情報を提供する。他方、販売者と決済システム運営会社の間で相互に消費者の個人情報、あるいは販売者の販売情報が交わされることはまずない。消費者にどのような影響があるのかと考えると、同一グループ企業間で情報共有がなされる可能性がある。

○「支払手段を提供する事業者が、あなたのどのような情報を保有し、利活用しているか知っていますか」について、約74%は「知らない」としている（消費者向けアンケート）。

今後さらに議論を深める点

○支払手段の多様化、キャッシュレス化により、決済事業者は、決済や与信に係る情報を取得・保有する。消費者に係る情報について、どの事業者がどのような情報を取得・保有しているか消費者に明らかにされる必要があるが、それは適切に行われているか。情報の利活用の規律がどのようになっているのか議論を深めるべきではないか。

(2) 支払事業者と消費者の契約関係

概ね意見の一致をみた点

○「現金以外の新しい支払手段の利用を開始する際、約款・契約書に目を通してしているか」について、全てに目を通してしている（約14%）、重要だと思う部分だけ目を通してしている

(約 42%)、必要になった時に目を通して(約 14%)、目を通してない(約 23%)
となっている。また、「支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容をよく理
解していると思いますか」について、理解している、理解していないは概ね 50% ずつ
である。理解できない理由としては、長すぎる、字が細かすぎて読みづらい、難解で
理解できないとなっている(消費者向けアンケート)。

○クレジットの手数料等についてどこまで考慮するか。海外では消費者が高額なりボ手
数料を負担する地域が多いが、日本は一括払いが中心で、ほぼ負担していない。決済
システムは、実質販売者(加盟店)が払う決済手数料によって維持されている。

○カードにカード利用価値が上乗せされていないのはなぜか。日本では加盟店側が負担
していて、日本のキャッシュレスというのは、それを原資としながらポイント経済圏
を拡大してきた。

今後さらに議論を深める点

○多様な支払手段について、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、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(約款、契約書は
どのようになっているか)について、議論を深めることが重要ではないか。

以上