

(未定稿)

令和8年5月1日  
消費者委員会事務局

## 事業者・事業者団体との意見交換の概要

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会では、支払関連事業者との意見交換を実施した<sup>1</sup>。本意見交換における主な論点の概要は、以下のとおりである。

### 1 日本後払い決済サービス協会（以下「後払い協会」という。）、株式会社ネットプロテクションズおよびGMOペイメントサービス株式会社<sup>23</sup>との意見交換

（加盟店調査）

後払い協会からは、2022年3月に、割賦販売法における加盟店管理規制を参考として、加盟店審査に関する自主ルールを自主規制団体として策定した旨の説明があった。また、2024年2月には、悪質な加盟店の排除を目的として、会員各社がそれぞれ保有する加盟店情報を一元的に共有する「加盟店情報交換制度」を開始しているとの説明があった。

（相談窓口）

後払い協会からは、自主規制団体として一般消費者を対象とした相談窓口を設置し、電話および専用フォームによる相談受付を行うことを検討していること、消費生活センターの相談員向け専用窓口については、2022年1月に、各社において専門ダイヤルを設置済みであることについて説明があった。

（支払可能見込額調査）

後払い協会からは、支払可能見込額調査の取扱いに関しては、自主規制団体として統一的な審査基準を定めているわけではなく、各事業者がそれぞれ、過去の利用履歴等を踏まえた独自の基準に基づき審査を行っているとのことであった。また、信用情報機関に類似した仕組みの構築については、一定の議論は行われているものの、現時点では具体的な進展には至っていないとの説明があった。

---

<sup>1</sup> 以下1～3のほか、GMOペイメントゲートウェイ株式会社、SBペイメントサービス株式会社とは非公開で意見交換を実施した。第13回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2026年3月18日開催)

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/013/shiryu/index.html>

<sup>2</sup> 第11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12月12日開催)

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/011/shiryu/index.html>

<sup>3</sup> 日本後払い決済サービス協会との意見交換は公開、その他の事業者との意見交換は非公開。

## 2 一般社団法人電気通信事業者協会（以下「電気通信事業者協会」という。）との意見交換<sup>4</sup>

（加盟店とのトラブル）

電気通信事業者協会からは、加盟店と消費者との間で発生したトラブルへの対応については、原則として、当該加盟店と消費者との間において解決が図られるべきものとの基本的な考え方が示された。ただし、フィッシング詐欺等身に覚えのない取引であるという申告の場合は、個別に申告内容を確認し、対応する場があるとの説明があった。

（相談窓口）

電気通信事業者協会からは、協会のコールセンターであるTCA相談窓口を設置し、会員事業者や業界に関する苦情、問合せを受付けていること、窓口に寄せられるお客様申告内容について、会員事業者と連携を図り、課題に対する改善の検討、推進に取り組んでいること、国民生活センター、全国消費生活相談員協会、総務省をはじめ、関係機関と随時意見交換を実施し、会員事業者の活動へ反映しているとの説明があった。

（通信料金とそれ以外のサービス代金の支払いの分離）

電気通信事業者協会からは、通信料金と、それ以外の商品又はサービスに係る代金の支払の分離の在り方については、近年におけるキャリア決済の利用形態の変化を認識しているとの説明があった。その上で、キャリア決済サービスについて、サービス開始当初の仕組みを前提とした運用を維持すべきものとは考えておらず、利用実態等を踏まえ、適切な在り方を検討していくとの認識が示された。

---

<sup>4</sup> 第12回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2026年1月23日開催)  
<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/012/shiryoushou/index.html>

### 3 一般社団法人日本クレジット協会（以下「クレジット協会」という。）との意見交換<sup>5</sup>

#### （加盟店調査）

加盟店調査の在り方について、カード発行会社に対し悪質な決済代行業者を利用しないよう義務付けることについてどう考えるかという専門調査会からの意見に関しては、クレジット協会からは、割賦販売法は、クレジット番号等取扱契約締結事業者（以下「締結事業者」という。）が加盟店調査義務を負う制度設計となっており、決済代行業者が介在する取引であっても、加盟店との取引に問題が生じた場合には、当該締結事業者が、加盟店に対する調査、是正対応、さらには契約解除に至るまでの責任を負う構造が既に法律上整備されている旨の説明があった。

#### （海外アクワイアラー、海外決済代行が関わる取引）

クレジット協会からは、海外のアクワイアラーや海外決済代行業者が関与する事例であっても、国内の加盟店と直接的に関係する部分については、必ず国内の締結事業者が存在しており、この締結事業者が割賦販売法に基づく加盟店調査義務を負うことになるとの説明がなされた。現行の割賦販売法においては、消費者からの苦情について、カード発行会社が受け付けた苦情情報を締結事業者へ連携し対応する仕組みが既に整備されており、各取引における義務主体が不明確となることはないとの認識が示された。

#### （苦情伝達）

クレジット協会からは、クレジットカード発行会社に求められる締結事業者への苦情内容の連携について、2か月を超える支払いにおいては、割賦販売法上の義務であり、2か月内払い取引にあっては、協会の自主ルールにおいて努力義務を課しており、その結果、支払い方法による取扱いの差は生じない仕組みとなっているとの説明があった。

#### （自主的取組の遵守）

クレジット協会からは、会員会社が割賦販売法の自主ルールに適切に運用できているか確認するため、以下のように目的の異なる複数の調査を実施しているとの説明があった。一般調査は、登録事業者を対象に毎年実施する書面調査と、おおむね5年に一度行う実地調査の2種類があり、体制整備、運用に問題がない

---

<sup>5</sup> 第14回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2026年3月26日開催)  
<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/014/shiryuu/index.html>

かなどについて確認するとの説明があった。特別調査は、社会的影響が懸念される事案などが発生した際に、必要な情報を迅速に把握するために実施する調査であり、加えて、フォローアップ調査では、協会として何らかの処分を行った場合に、その後の改善状況を確認し、確実な是正につなげるとの説明があった。

（2か月内払い取引に関する自主的取組）

2か月内払い取引に関する苦情対応の取組については、自主ルールに基づき、カード発行会社が消費者対応、締結事業者が加盟店対応を両方で役割分担をしながら、連携して苦情処理を行っているとの説明があった。

（クレジットカード取引に関する費用）

クレジットカード取引を成立させるためには、分割払いや2か月内払い取引にかかわらず、カードネットワーク利用料、インターチェンジフィー、ポイントサービス、端末費用、カード発行費用、システム運用費用、その他人件費など、様々なコストがかかっていること、2か月内払い取引のみを支払手段としている場合は、カード取引を無料で実現でき、かつ必要な補償や問い合わせなどを可能にする窓口サービスの利用、利用ごとのポイント付与、割引などが受けられる等様々な利便を享受できていること、こうしたサービスは、カード取引における限られた収益から捻出されているところ、更なる規制強化として抗弁による手続や、それによる新たなシステム対応などについては、コストを吸収することは難しく、最終的に消費者に御負担をいただかざるを得ないとの説明があった。