

令和8年5月1日
消費者委員会事務局

主な論点について

1 現行制度の課題・リスク

これまでの調査審議を踏まえると、支払手段に係る現行制度においては以下のような課題・リスクが存在すると言えるのではないかと考えられる。

- ① 各種支払手段に共通する課題として、支払手段の多様化およびキャッシュレス決済の進展を背景に、非対面での取引が容易になり詐欺的取引や消費者トラブルが増加し¹、その未然防止や被害回復を困難なものとしていると考えられるところ、それらへの対応が現時点必ずしも十分とは言えない点である。一定の制度的枠組みに基づく義務付けが講じられている場合もあるものの、消費者トラブルが継続的に発生しているという現状がある。例えばクレジットカードを中心とする2か月内払いについては、割賦販売法等により加盟店調査や苦情対応に関する制度的枠組みが整備されているとの説明が事業者団体等からなされている一方で、消費生活相談の現場からは、同種のトラブルであっても各カード会社の対応に差異が見られる等という指摘がなされている。制度上の義務の存在とその運用における実効性との間に課題が残されている可能性がある。
- 【詐欺的取引リスク、制度と実態の乖離】**

- ② いわゆる支払仲介会社については、多様な事業を展開しているが、提供するサービスの内容に応じて適用される規制も異なっており、その位置付けが必ずしも明確ではない点である。また、決済ネットワークの中で支払仲介会社を含む複数の事業者が様々な形で関与することにより、消費者トラブルが発生した際の責任の所在が不明確となっている可能性がある。**【責任所在不明確リスク】**

¹ 例えば、手許に現金がない消費者であっても、原因取引における対価の支払いが可能となり、冷静に判断する時間を持たないまま支払いが行われ得る等が考えられる。

- ③ 支払の仕組み・契約構造が複雑で、取引に関与する事業者等の情報や契約条項等について消費者の適切な理解が困難であり、トラブルにあっても情報・交渉力が低いといえる。【情報・交渉力非対称リスク】
- ④ 後払い決済については、自主規制による一定の取組が進められているものの、クレジットカード等の他の与信手段と一体的に捉えた返済能力調査や、多重債務の防止に関するルールや仕組みが確立されているとは言い難い点である。キャッシュレス決済が、他の与信手段の利用へつながる入口等となっている可能性も踏まえると、与信的性格を有する支払手段の提供に当たっては、返済能力審査の在り方について、一定のルールや仕組みの整備が求められる。【過剰与信リスク】
- ⑤ キャリア決済のような通信料金と商品又はサービスの対価が一体として請求される仕組みは、消費者にとって生活の維持に重大な影響を及ぼし得るリスクを内包している点である。事業者側においても一定の課題認識は示されているものの、現行の制度的枠組みの下では、通信サービスの継続という消費者のライフラインにかかわる利益と、商品又はサービス代金の回収とが、適切に切り分けられているとは言い難い状況にある。【生活基盤侵害リスク】
- ⑥ 規制のすき間に位置付けられる後払い決済の分野においては、自主規制団体への参画事業者数が限定的であり、事業者間における対応の差が、結果として消費者にとってのリスクにつながっているとみられる点である。こうした状況は、規制のすき間に伴うリスクが解消されにくいことや、自主規制の枠組みが有する限界を示しているとも考えられる。【自主規制の限界、規制のすき間リスク】

2 支払関連事業者における根本的な規範（プリンシプル）

これまでの検討を踏まえると、消費者が支払手段を安全かつ安心して利用できる環境を整備するに当たっては、いかなる支払手段が用いられる場合であっ

でも、一定水準の消費者保護が確保されることを最優先の課題として位置付けることが重要ではないか。

そのため、支払関連事業者において、とりわけ以下の点が担保される必要があるのと言えるのではないか。

- ① 悪質な加盟店が支払手段を利用することを未然に防止すること。
- ② 消費者トラブルが生じた場合には、紛争解決のため、各支払関連事業者が協力し対応すること。
- ③ 過剰な借入れや多重債務の発生を抑止するための措置を講じること。
- ④ 支払サービスに係る請求の不払いを理由として、生活上不可欠なサービスの提供が一方的に停止されることのないよう配慮すること。

まずは、これらの事項を、支払関連事業者における根本的な行動規範（プリンシプル）として明確に位置付け、その業務運営全般に一貫して反映させることが必要ではないか。

3 今後整理が必要な論点

- ① 支払関連事業者については、その果たす機能の内容及び当該機能に伴って生じ得るリスクを適切に踏まえ、それぞれに対応したルールを課すことが必要ではないか。
- ② 制度運用の明確性及び予見可能性を確保する観点から、ここでいう消費者の利益を著しく害するおそれのある「悪質な加盟店」とは、いかなる行為、属性を有する事業者を指すのかについて、一定の定義又は判断基準を設ける必要があるのではないか。
- ③ その他

以上