

## 「主な論点」についての意見

2026年5月1日

委員 池本誠司

### 1. 現行制度の課題・リスク

#### (1) 論点①について

ア. 「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、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。」との指摘が、この問題の出発点である。これに以下の点が補足できる。

㉞ ネット取引は現金授受ができないため、キャッシュレス決済の利用が消費者にとっても販売業者にとっても不可欠である。

㉟ ネット取引は非対面の取引でありかつ匿名性が強いため、販売業者の信頼性を検証できないまま取引を進めがちである点で、トラブルが発生しやすい素地がある。これに加えて代金決済も非対面のキャッシュレス決済で行うことにより、販売業者の匿名性が解消されないまま取引が完了することとなる。その結果、詐欺的取引により決済対象取引に瑕疵が存在する場合に、消費者が販売業者の責任を追及することが困難となりやすい。【詐欺的取引被害リスク】

イ. 「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る一方で、消費生活相談の現場からは、同種のトラブルがあっても各カード会社の対応に差異がみられる等という指摘がなされている。」との記述も適切である。これに以下の点が補足できる。

㉞ 国民生活センターPIO-NET 情報によれば、支払方法別相談件数のうち、2か月内払いの件数が、2015年度 40,681 件から 2024 年 183,442 件と約 4.5 倍に増加している。2024 年度の相談件数には後払い決済の相談件数 48,800 件が含まれている可能性があるため、これを控除すると 2024 年度のマンスリークリア払いの件数は 134,642 件となり、2015 年度約 3.3 倍である。

これに対し、日本クレジット協会「日本のクレジット統計 2024 年版」7 頁によると、クレジットカード契約件数の推移が 2015 年 24,040 万件から 2024 年 29,766 万件と約 1.24 倍に増加している（注：2 か月超後払いと 2 月内払いを含む数字であるが、2 月超後払いは約 5%にとどまるとされているので、この数字で 10 年間の推移を検討する）。

つまり、契約件数の増加率が 1.24 倍であるのに、トラブル発生件数は 3.3 倍であるから、クレジット事業者団体の自主規制規則によって加盟店調査苦

情処理対応が実効性を確保しているとは言えない。

- ④ クレジットカード決済は、登録事業者の業界団体による自主規制規則があるケースであるが、後払い決済は事業者登録制等の法規制がない業界分野であり、加盟店調査等の法制度がないことによる詐欺的取引被害のリスクはより顕著に表れている。

ウ. そこで、法規制のないまたは不十分な各種キャッシュレス決済に共通の問題点として捉え、各種支払手段に共通のリスクに対しどのような消費者保護ルールが必要かを検討することが必要である。

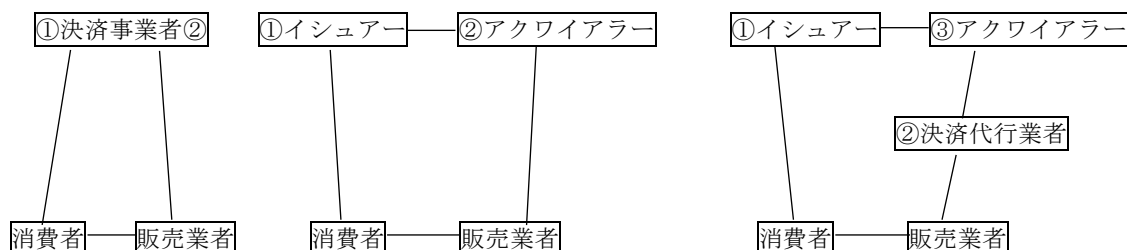
そのうえで、各種支払手段の機能や特徴の違い（後払い・同時払い・前払い、個別取引別決済・利用枠事前設定型支払手段など）に応じて、ルールのあり方に濃淡を付けるという検討方法で議論することが有益だと考える。

## (2) 論点②について

ア. 「主な論点②」は、「支払仲介会社については多様な事業を展開している」ことと、「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」ことから、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」として【責任所在不明確リスク】の存在を指摘している。

イ. ここでいう「複数の事業者が様々な形で関与する」という決済事業の実態は、クレジット決済を例にとると、次のように整理することができる。

「消費者と事業者との間の取引について支払手段を提供する事業者」の関与形態には、①消費者に支払手段を提供する事業者（クレジットカード決済でいうとイシューア）と、②販売業者（加盟店）に支払手段を提供する事業者（クレジットカード決済でいうとアクワイアラーまたは決済代行業者）と、③その中間に介在して支払手段の運営に一定の役割を果たしている事業者（アクワイアラーまたは決済代行業者の先に販売業者と直接結びついている別の決済代行業者が存在するケースなど）とに役割分化している実態が増えている



ウ. このうち、消費者に安全・安心な支払手段を直接提供する役割は、①の事業者が担うことが求められるところであり、悪質販売業者を排除する役割は、②の事業者が果たし得る立場にある。

なお、②販売業者に支払手段を提供する事業者は、一般に加盟店契約会社

と呼ぶことが多いが、加盟店契約の締結という契約形式に限らず、様々な契約形式で販売業者に支払手段を提供する取引形態があるので、契約形式で限定する定義ではなく経済的機能に着目した分類であることを確認しておく必要がある。(割販法の取引類型の定義規定も、契約形式でなく経済的機能で定義づけている)

ウ. このように支払手段提供者が複数の立場で関与し役割分担しているケースが増えているため、責任の所在が不明確となっているという点が、近年のキャッシュレス決済の特徴である。【責任所在不明確リスク】

そこで、支払手段提供者の立場を3つに分類したうえで、その役割に応じた責任のあり方をさらに議論することが有益であると考えられる。

しかも、それぞれの関与事業者がバラバラに責任を分担するのではなく、各関与事業者が相互に連携・協力して消費者に対し安全な支払手段を提供するという観点で議論を整理することが重要だと考える。

さらに決済関連事業者の関与の形態としては、各種のキャッシュレス決済を総合的に取り扱う「決済プラットフォーム」と呼ばれる事業形態や、出店者と消費者との間の取引の場を提供する取引デジタルプラットフォームが、取引代金の支払いについてキャッシュレス決済を提供する形態などがあるので、その場合の役割とルールの整備が求められる。

### (3) 論点③について

ア. 「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】」という指摘は、次のように捉えることができるのではないかな。

イ. ネット取引に利用される各種キャッシュレス決済は、支払手段の仕組みや契約構造が多種多様で分かりにくいというえ、決済手段提供者の連絡先や役割が見えにくいことや、決済対象取引の事業者名・連絡先・契約内容の情報提供がないため、問題が発生したとき消費者が誰と交渉すればよいのかも分からないという点で、【取引内容・連絡先不明リスク】の問題と呼ぶこともできる。

ウ. ネット取引にキャッシュレス決済を利用した場合は、こうした問題が特に強く現れるため、書面交付義務に相当する情報提供義務が取引適正化の基本ルールとして不可欠であることや、トラブル発生時の相談窓口の整備が必要であることにつながる問題である。

### (4) 論点④について

ア. 後払い型決済のリスクとして、返済能力調査や多重債務防止のルールや仕

組みが確立されていないという制度面の不備により、【過剰与信リスク】が存在することの指摘はそのとおりである。

イ. これに加えて、ネット取引におけるキャッシュレス決済は、ボタン一つで代金支払いが完了するため、現金支払いの負担感が薄いまま高額の利用に至るおそれがある。【多重債務リスク】

この点は、スマホを使用する子どもがゲームサイトで夢中になり、親のクレジットカードで数十万円の利用に至るトラブルが多発しているケースが象徴的であるが、現金払いに比べて高額利用に至る傾向があることは、世代を問わず認められるリスクである。

#### (5) 論点⑤について

ア. キャリア決済については、支払い遅滞が生じたとき通信料金停止に結び付けることにより【生活基盤侵害リスク】が発生している、という指摘は適切である。

イ. さらに、決済対象取引について事業者の債務不履行や取消し事由に関する消費者の苦情申出の機会を封ずる効果を生じている点で、消費者基本法 2 条に規定する【被害救済の権利侵害リスク】という捉え方も必要ではないか。

併せて、破産申立事案においては破産法に定める偏頗弁済禁止規定に違反することを強いるリスクがある点も、強行法規に違反する処理をキャリアの規約に定めているという問題として重大である。

#### (6) 論点⑥について

ア. 後払い決済において、自主規制の効果に限界があることや、割賦販売法の適用対象のすき間であるため、加盟店調査等のルールが不十分であることが指摘されている。【自主規制の限界、規制のすき間リスク】

イ. 二月内払いは割販法の規制対象でなく、加盟店調査義務や苦情適切処理義務の適用がないため、悪質サイト業者の支払手段として後払い決済が多用され被害増大の大きな要因となっていることは、極めて深刻な問題点であるが、キャリア決済も二月内払いであるため加盟店調査や苦情適切処理の対応がなされていない点で、同じリスクがある。

さらに、後払いだけでなく、国内収納代行も資金決済法の規制対象でないため、詐欺的サイト業者の代金回収手段として多用されている深刻な問題となっている。つまり、各種支払手段に共通のリスクである。

ウ. これに関して、後払い決済業界団体のヒアリングにおいて、加盟店調査の自主ルールの取組は認められるものの、加盟業者数が少数であり加盟業者拡大の動きがこの 2 年間見受けられない実情や、非加盟業者によるトラブルが増えている実情がある。

エ. しかも、後払い決済は消費者が決済事業者を選択する仕組みではなく、商品を購入しようとする場面で販売業者が提携先の後払い決済業者の決済画面を表示して利用させる仕組みである。したがって、一部の有力業者が自主規制の取組を進めても、悪質業者が審査の甘い後払い決済業者と提携すればよい。そのため、業界全体の法的ルールを定めなければ被害防止の目的は果たせない。

したがって、【規制のすき間リスク】は、各種支払手段に共通のリスクであり、その問題の重大性や広がり鑑み、論点③よりも前に置くのが適切ではないか。

## 2 根本的な規範（プリンシプル）について

### （1）根本的規範の総論

多様な支払手段の検討を通じて確認される上記のような問題点（消費者のリスク）に対し、支払手段の仕組みや契約構造の違いを問わず、消費者に対し支払手段の提供に關与する各事業者は消費者が安全かつ安心して支払手段を利用できる制度環境を整備する責任があることを示すことが極めて重要だと考える。

その際、一定程度の消費者保護が確保されるべきことの内容として、資料に記載されている①～④の根本規範を提示することはもちろん賛成であるが、こうした根本的な規範を確認する必要性やその論拠を確認しておくことが重要だと考える。

### （2）原因取引と支払手段との無因論について

ア. キャリア決済業界団体のヒアリングにおいて述べられたように、「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考えている」という見解が強調されており、いわゆる「無因論」の考え方に対し、どのように考えるべきかを整理しておく必要がある。

イ. 銀行振込は、全ての利用者に区別なく口座開設を認め、あらゆる取引の決済手段として提供されることに経済的意義があるとして、無因性を維持してきた。ただし、他人名義の預金口座への振込指定など、振り込め詐欺等の犯罪手段として口座振込が利用される被害の増大に伴い、無因性を基本としつつ、口座名義の不正利用の疑いがあるとして申出があった場合は口座凍結・本人確認制度が導入されている。

ウ. 前払式支払手段（電子マネー）は、違法な商品・役務のネット取引の決済に利用されるトラブルが増大したことから、無因性を基本としつつ、公序良

俗違反のおそれがある取引に利用させない体制整備（資金決済法 10 条、登録拒否事由）や、苦情発生時の適切処理義務（資金決済法 21 条の 3）が導入された。

エ. これに対し、二月超後払いのクレジット決済については、抗弁事由の存在につきクレジット会社の認識の有無を問わず支払い拒絶が認められる抗弁接続規定が規定されており、これは有因性に当たる規定であると言える。

これとは別に、二月払いクレジットカードのアクワイアラー等（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）に対し、加盟店調査措置義務（割販法 35 条の 17 の 8）が導入されているのは、無因性を基本としつつ、違法な取引の疑いがある情報（苦情情報等）を察知したときは、その苦情内容について加盟店の販売実態を適切に調査し、不適正な取引であることが判明したときは適切な苦情処理（当該決済の解約、加盟店契約の解除等）をすべき責任を負うという規定である。

つまり、抗弁接続制度を除いて、支払手段と原因取引とが無因か有因か（0 か 100 か）という二者択一の制度ではなく、無因性を基本としつつ、被害防止・救済に関する調査措置の対応の問題として捉えることは、現行法の中で既に広がっている。

オ. こうした基本的な制度の理解に基づいて、「消費者と事業者との間の取引について支払手段を提供することによって収益を獲得している事業者は、消費者にとって有害・違法・不適正な取引に支払を行わないよう配慮する責任を負うべきである」という考え方が基礎となるのではないか。

割販法の適用がないクレジット決済に関しては、あっせん業者において抗弁事由が生じ得ることにつき知り若しくは知りうべき特段の事情が認められない限り、支払い拒絶の抗弁主張は認められない（最判平 2・2・20 裁判集民事 159 号 151 頁 9）とか、与信対象取引について公序良俗違反による無効であっても、あっせん業者の認識の有無及び程度等に照らし、立替払契約の効力を一体的に否定することを信義則上相当とする特段の事情がない限り、既払金返還請求は認められない（最判平 23・10・25 判時 2133 号 9 頁）と解されており、無因性の原則に基づいている。

これに対し、東京高判平 22・3・10（消費者法ニュース 84 号 216 号）は、1 回払いクレジットはクレームを受けたとき支払いを停止すべき法的義務はないが、購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認調査する等して、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するとしたうえで、カード会社が購入者からの苦情及びチャージバックを踏まえた調査を依頼していれば、利用代金が返還された可能

性が高かったにもかかわらず、クレジットカード会社がこれを怠ったことにつき、債務不履行に当たると認定して損害賠償請求を認めた。この裁判例は、二月払いクレジットカードについて加盟店調査措置義務（割販法 35 条の 17 の 8）を導入する前の事案であるが、立替払契約の効力を否定することを肯定するだけの認識可能性を要件とするのではなく、消費者の苦情申出を受け止めて苦情伝達・調査要請に相当するチャージバック措置を講ずれば、代金返還となる可能性が高かったという事情に基づき、その調査を怠ったことを理由に既払金相当額の損害賠償を肯定したものである。今後、苦情適切処理義務と加盟店調査措置義務が導入されれば、苦情伝達・販売方法調査により与信対象取引の解除・取消し・無効が認められる可能性が高ければ、既払金返還義務に結びつけることが肯定される可能性が高まると言える。

- ㊦ こうした考え方を踏まえると、「主な論点」3 頁に記載されている 4 つの根本的規範が妥当なものとして理解することができる。

なお、この①～④の根本的規範について、行政規制による義務付けを設けるかどうか、設けるとすればどのような内容の規定とするか等の検討と、義務違反がある場合に消費者に対する民事責任の導入まで結びつくかどうかの検討は、各種支払手段の仕組みやトラブルの実態等を踏まえて各種支払手段ごとに検討する必要があるだろう。