

主な論点について（第3回）に対する意見

2026年7月10日

委員 池 本 誠 司

1 プリンシプルの実効性確保に向けた役割分担の考え方

事業者の機能別分類の役割分担について、当事者が複層化している場合の基本的な考え方（機能①～③と行為規範の割り付けについて）として、消費者と接点を持ち得る者（複数いる場合もある）、加盟店と接点を持ち得る者（複数いる場合もある）、いずれの接点もない者（複数いる場合もある）と分けたうえで、機能①、②に該当する当事者が複数いる場合の考え方（責任のあり方）を整理することが必要ではないか。

(1) 機能別3分類について

○事務局「主な論点」7頁に提示されている機能別3分類は適切である。

その適用対象事業者の範囲と果たすべき役割について、以下の考え方はどうか。

①＜消費者に支払手段を提供する事業者＞

＜果たすべき役割＞消費者への情報提供義務・苦情適切処理義務等

＜対象事業者の範囲＞

- ・契約締結の有無を問わない。
- ・消費者と基本契約を締結する包括方式や、個別方式でも与信契約を伴う類型は契約締結があるが、㉞収納代行業のように支払手段を提供する形態や、㉟決済プラットフォーム事業者のように複数の支払手段の選択肢を提供する形態などは、消費者との契約締結を伴わないので。
- ・販売業者に支払手段を提供する役割を兼ねる事業者が少なくない。

②＜販売業者に支払手段を提供する事業者＞

＜果たすべき役割＞加盟店調査措置義務

- ・義務発生場面：①加盟店審査時の加盟店調査義務（悪質業者排除）、
②個別式は支払手段契約締結時も、③苦情発生時

＜対象事業者の範囲＞

- ・販売業者と加盟店契約を締結している事業者だけでなく、委託を受けて加盟店審査を行っている事業者も「販売業者に支払手段を直接提供している」に含むものとすべき。

（理由）自ら加盟店契約を締結している事業者でなく、加盟店契約会社の委託を受けて加盟店審査や締結代行を行っていると主張する事業者がおり、外部からは判断がつかないため、脱法を許す結果となっている。

- ・後払い決済業者の基本形は、販売業者に支払手段提供と消費者に支払手段提供とを兼ねている。

③上記①②以外の支払手段提供事業関与者

＜果たすべき役割＞加盟店情報・決済情報を②から①に適切に伝達する役割、苦情申出内容を①から②に迅速に伝達する役割

＜対象事業者の範囲＞上記①②の事業者を実質的に広く捉えることで、対象範囲は限られよう。

2 加盟店調査義務違反に対する私法上の効果

プリンシプル2の下で、加盟店調査義務違反が認められる場合における私法上の法的効果（損害賠償請求、取消権及び既払金返還請求等）についてどう考えるか。

(1) 悪質加盟店排除のための加盟店契約締結審査時の加盟店調査義務の違反がある場合 →民事規定は、補完的な位置付けであるが設けることが適切である。

①加盟店契約締結時の加盟店調査を怠り、トラブルが多発する悪質業者を加盟店として取引を継続していた場合には、その後の支払手段提供契約の原因取引について無効・取消し・解除事由が認められる場合、請求制限・既払金返還責任を認めるべきである。

⇒対象事案だけでなく、それ以前の加盟店審査の不履行を解明する必要があるため、下記苦情発生時の義務違反責任の補完的機能である。

⇒現在、弁護士実務において決済代行業者等に対して責任追及を行っている訴訟はこの責任構成が多い。

②＜販売業者に支払手段を提供する事業者＞の義務違反が認められれば、その後に、消費者に支払手段を提供した契約について民事責任を認める紛争解決協力義務またはネットワーク責任の構成が前提となる。

(2) 苦情発生時の苦情伝達・適切処理義務違反または伝達した苦情に関する加盟店調査措置義務違反がある場合 →民事規定を設けるべきである。

①支払手段提供の原因取引に無効・取消し・解除事由があり、＜消費者に支払手段を提供した事業者＞が申出を受けた苦情の伝達・適切処理義務を怠った場合、または＜販売業者に支払手段を提供する事業者＞が伝達を受けた販売業者に対する調査措置義務の履行を怠った場合、請求制限・既払金返還責任を認めるべきである。

②＜消費者に支払手段を提供した事業者＞の苦情伝達義務は履行したが、＜販売業者に支払手段を提供する事業者＞の加盟店調査措置義務を怠った場合にも、消費者に支払手段を提供した契約について支払手段関連事業者が連携協力して紛争を解決する民事責任を認める責任構成が前提となる。

3 苦情受付及び紛争解決のための体制整備

プリンシプル3の下で、紛争解決体制の整備については、その実効性を確保する観点から、事業者が実施すべき具体的な対応事項を明確化する必要があるのではないか。

○体制整備の主な事項

○割販法は、登録拒否事由の中に苦情受付及び紛争解決のために体制整備をも読める規定があり、その法令及び監督指針に定める項目が参考になるのではないかな。

【参考】包括信用購入あっせん業者の登録拒否事由
(割販法33条の2、省令66条)

- ①法人でない者。外国法人である場合は国内に営業所を有しない者
 - ②支払可能見込額調査、カード番号等安全管理の適切な体制が整備されていない者
 - ③購入者の苦情を迅速・適切に処理する体制が整備されていない者
 - ④業務の適確な実施を確保する社内規則(責任体制の明確化を含む)定めていない者
 - ⑤割販法令・社内規則等を遵守するために必要な体制を整備していない者
- (割賦販売法(後払分野)に基づく監督の基本方針Ⅱ-2-2-2-4)

- ①苦情処理担当窓口の設置
- ②苦情処理手続を定め実践すること
- ③苦情処理調査結果に基づき講ずる措置について経営陣の責任の下で判断する体制
- ④苦情処理業務の記録、保存、分析の体制

4 苦情適切処理義務の履行及び必要な対応

プリンシプル3の下で、苦情の適切な処理義務については、その実効性を確保する観点から、事業者が講ずべき具体的措置を明確化する必要があるのではないか。

○原因取引に関する苦情は、＜消費者に支払手段を提供する事業者＞に対し申出があるため、その申出内容について販売業者側の実態を調査し、適切な解決方法を見極めるためには、速やかに＜販売業者に支払手段を提供する事業者＞に苦情を伝達し、加盟店調査を実施したうえで、その結果をフィードバックしたうえで、消費者に対して適切な解決方法を回答する必要がある。

(1) 苦情発生時の適切処理義務

- ・割販法は、苦情申出に対する処理義務・調査義務の発生要件、処理手順について具体的に定めており、参考になると考える。

【参考】包括信用購入あっせん業者の義務規定
(割販法30条の5の2、省令60条)

ア. 義務主体

- ・＜消費者に支払手段を提供する事業者＞

イ．処理義務の発生

- ・消費者から決済に係る原因取引について苦情申出を受けたとき

⑦「苦情申出内容が原因取引の取消事由・罰則付き禁止行為に当たり得る場合は1件でも」

⑧「その他の販売方法に関する苦情（債務不履行・契約不適合・行政処分対象行為等）の場合は多数発生したとき」

ウ．処理事項

①消費者の申出内容を聴取し、上記⑦⑧に該当するか否かを判別

②上記⑦⑧に当たるときは、加盟店調査措置の実施に進む

※この時点で支払い請求が一時的に留保となる。

- ・＜加盟店に支払手段を提供する事業者＞（決済代行業者等）が介在している場合は、苦情を伝達し加盟店調査措置を依頼

- ・自社が加盟店契約締結会社を兼ねている場合は、自社の加盟店調査措置部門に通知し調査開始

③加盟店契約会社から調査措置結果の報告を受け、消費者に対し報告し決済事項の解約清算処理等の対応

(2) 苦情発生時の加盟店調査義務

【参考】クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の義務規定

（割販法 35 条の 17 の 8 第 3 項・4 項、省令 133 条の 8・9）

ア．調査義務の主体

- ・＜対象加盟店に支払手段を提供する事業者＞

イ．調査義務発生時

- ・対象加盟店について、
「取消事由・罰則付き禁止行為に当たり得る苦情が、1件でも寄せられたとき」、「その他の販売方法に関する苦情（債務不履行・契約不適合・行政処分対象行為等）が多数発生したとき」
- ・これらの苦情が、＜消費者に支払手段を提供する事業者＞から通知されたとき、または加盟店情報交換制度を通じて知ったとき

ウ．調査事項

⑦消費者の申出内容の精査

⑧当該加盟店の取扱商品・販売方法・広告表示・履行体制が当初の調査と食い違い・瑕疵が発生していないか

⑨同種苦情の発生状況、他の決済手段提供事業者の加盟店契約解除の有無等

エ．調査方法

⑦＜消費者に支払手段を提供する事業者＞による事情聴取内容の確認・補充

聴取の依頼（苦情連携）

④消費者の申出内容と同種苦情発生状況の比較検討

⑤加盟店情報報告制度の照会

オ．調査結果と対応（割販法 35 条の 17 の 8 第 4 項、省令 133 条の 9）

i) 消費者の苦情内容が認められるときは、契約解除・代金清算等の指導

ii) 調査・措置結果を当該苦情を通知した支払手段提供事業者に報告

iii) 不適正な販売方法の改善を指導

iv) 加盟店が改善に応じない場合は加盟店契約解除

5 支払の回避及び損害の回復による救済の確保

プリンシプル 3 の下で、関係事業者の義務違反によって消費者が不利益を被ることのないよう、支払関連事業者の義務の不履行が生じた場合には、支払の停止・回避や損害の回復等の適切な救済手段が確保されるべきではないか。また、加盟店の義務の不履行が認められる場合についても、一定の要件の下で支払の回避を認めることについてどのように考えるか。あわせて、消費者保護と事業者負担との均衡にも配慮しつつ、いかなる要件及び手続の下で救済手段を提供することが適当か、また、支払の回避をどこまで認めるべきか。

○前項の苦情適切処理義務と次項の抗弁接続制度の問題において述べる。

6 苦情処理義務等の不履行に対する私法上の効果

プリンシプル 3 の下で、利用者保護の実効性を確保する観点から、事業者において、紛争解決体制の整備義務及び苦情の適切な処理義務が適切に履行されず、その結果として消費者に損害が生じた場合における私法上の法的効果（損害賠償請求、取消権及び既払金返還請求等）についてどう考えるか。

また、利用者保護と制度の安定性との均衡を図る観点から、いかなる要件及び手続の下で救済を認めることが適当か、さらに、認められるべき救済の範囲をどのように設定すべきかについて、どのように考えるか。

1 <消費者に支払手段を提供する事業者>の民事責任の要件・効果の選択肢

(1) 抗弁接続構成

原因取引が解除・取消・無効である場合、決済契約について未払金の請求停止（支払手段提供事業者の認識・認識可能性・過失を問わない）の導入は？

➡ 2 月超後払いに導入されている抗弁接続規定を翌月一括払い決済に適用対象を拡張するか？

➡ 最高裁判決は否定しているがこれを肯定する実質的・理論的根拠はどうか

➡ 包括式・カード方式と個別方式とで区別することはどうか

- ・個別式クレジットを特商法 5 類型に利用した場合で、原因取引に取消し事由があるときは、消契法 5 条（媒介者の法理）の適用により、個別クレジット契約の取消しを認めている（割販法 35 条の 3 の 12）。

(2) 判例法理における過失責任構成

原因取引に解除・取消・無効事由が存在していたことを、知り若しくは知りうべきであったのに、決済契約を実行した場合、決済契約につき請求制限または既払金返還責任

- ・最高裁平成 2 年 2 月 20 日判決、最高裁平成 23 年 10 月 25 日判決等）
- ➡支払手段提供事業者が加盟店の販売方法等の違法性について認識・認識可能であったことを、消費者側で立証することは困難ではある。
- ➡＜販売業者に支払手段を提供する事業者＞（決済代行業者等）が介在する場合、消費者が直接接していない決済代行業者等と加盟店との間の内部関係により認識・認識可能性を立証することは一層困難である。

(3) 苦情適切処理義務違反による責任構成

ア) 苦情申出の内容が原因取引に解除・取消・無効事由が存在していた可能性が高いにもかかわらず、苦情適切処理義務を履行しなかった場合には、取引上の信義則違反による民事効果の考え方を参考に、請求制限または既払金返還責任を認めるのが適切である。

➡東京高裁平成 22 年 3 月 10 日判決（消費者法ニュース 84-211）

判決：1 回払いは苦情申出に対し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内容等を調査するなどして、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、チャージバックルールは業界内の自主ルールであるため、消費者の苦情申出がチャージバック処理を導くものではないが、遅滞なくチャージバックにより当該苦情を伝えて調査を求めているれば、立替金相当額の返金処理に至った可能性が高い事由があったにもかかわらず、チャージバックルールを前提とした調査申出をしなかったことにつき、債務不履行に当たるとして損害賠償請求を認めた。

➡東京高裁平成 28 年 2 月 4 日判決

判決：電子マネー業者が資金決済法による金融庁ガイドラインに定める確認・対応を怠った場合は、契約上ないしこれに付随する信義則上の義務違反として民事責任が生じ得るとする規範を認めたが、当該事案は義務履行済であるとして請求を棄却した。

イ) ＜消費者に支払手段を提供する事業者＞に対し苦情申出に対する苦情適切処理（伝達）義務及びその義務発生要件を規定し、＜販売業者に支払手段を

提供する事業者>に加盟店調査措置義務及びその義務発生要件を規定した場合は、両社が協力して苦情適切処理（伝達）及び加盟店調査措置を講じていれば紛争が解決できる可能性が高い。

こうした義務規定により、苦情申出内容が原因取引の解除・取消し・無効事由が認められる可能性が高い事案について、加盟店調査措置義務の違反が認められる場合は、その不履行の効果として民事上の請求制限及び既払金返還義務を規定することが適切ではないか。

【論点】決済ネットワークにおける責任主体論、または紛争解決協力義務の捉え方

<消費者に支払手段を提供する事業者>は、消費者から申出を受けた苦情を、<販売業者に支払手段を提供する事業者>（決済代行業者等）に伝達したが、決済代行業者等が加盟店調査措置義務を履行しなかったため、原因取引の解約清算等の機会を失ったと考えられる場合、<消費者に支払手段を提供する事業者>が消費者に対する義務不履行の民事責任を負うのか。

【考え方】

①<消費者に支払手段を提供する事業者>の民事責任が成立すると捉えるか、②決済代行業者等の独自の民事責任と捉えるか？

⇒①は<消費者に支払手段を提供する事業者>が、加盟店契約の締結・管理を提携先事業者に委託しているものと捉える。

⇒②は加盟店契約の締結・管理の不履行があった決済代行業者等が消費者に独自の責任を負うものと捉える。

➡支払手段を消費者に提供する事業者が第一次的に責任を負担し、複数の関与事業者間は内部の求償問題として対応すべきではないか。

（実質的根拠）

- ・ サイト被害弁護団等では決済代行業者等を被告として訴訟を提起しているが、直接の契約関係のない事業者について不履行責任の立証は容易ではない。
- ・ 消費生活センターにおいて、直接の契約関係のない決済代行業者等の責任を立証することは一層困難である。

（関係法令の考え方）

- ・ 資金決済法は、前払式支払手段提供者の苦情適切処理義務（同法 21 条の 3）を規定し、委託先事業者が介在する場合も同水準の苦情処理を求めている。

【関連論点】支払手段提供事業者が複数関与する事案の責任関係

(1) <消費者に支払手段を提供する事業者>が複数関与している場合の責任の

所在

(例1) 原因取引の代金支払い手段として①後払い決済を利用し、その支払方法として決済事業者からコンビニ収納代行の利用が指定されて、②コンビニ収納代行を利用した場合

(例2) 原因取引の代金支払い手段として①キャリア決済を利用し、その支払方法として消費者がクレジットカード決済（預金口座引落を事前に設定）を選択し、②クレジットカード決済を利用した場合

(例3) 原因取引の代金支払い手段として①代引き宅配（収納代行）を利用し、商品受領時の支払方法として消費者がクレジット決済を選択し（口座引落）、②クレジットカード決済を利用した場合

<考え方>

○原因取引の支払手段として利用した<①消費者に支払手段を提供した事業者>が、苦情を受け付けることにより、<原因取引の販売業者に対し支払手段を提供する事業者>に苦情が伝達され、加盟店調査措置に結びつくのではないかな。

○原因取引の支払手段として利用した支払手段の支払方法として<②の支払手段>を利用した場合、②の支払手段の原因取引＝支払先は、①の支払手段提供事業者宛となるため、原因取引の販売業者との関係は存在しないのではないかな？

➡<②の支払手段提供事業者>は、苦情受付窓口において消費者から苦情を受け付けたときは、㊦消費者に対し苦情申出先（①の支払手段提供事業者）を教示するとともに、㊧<①の支払手段提供事業者>に苦情申出を受けたことを伝達することが必要か？②の支払手段の利用における原因取引（①の支払手段の内容）には解除・取消し・無効事由がないのではないかな？

➡漏れが生じないか検証が必要。

(2) 決済代行業者等の<販売業者に支払手段を提供する事業者>が複数関与している場合の行政規制の対象・民事責任の所在

(例1) 国内アクワイアラーの先に決済代行業者が介在し、<その決済代行業者が販売業者との加盟店契約を締結>している場合

➡現行法は、国内アクワイアラーがクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録をしていれば、その先の決済代行業者は登録義務・加盟店調査措置義務を負わない。それでは加盟店調査措置の実効性が不十分ではないかな？

(例2) 海外アクワイアラー経由で国内決済代行業者が介在し、<その先の決済

代行業者が関与して加盟店契約締結を担当している場合

- ➡加盟店調査措置の実効性確保で見れば、加盟店契約を締結している事業者が加盟店調査措置義務を負うことが必要であると考える。
- ➡海外アクワイアラー経由の決済代行業者も加盟店調査措置義務や登録制の対象とすべきか？

(例3) 国内アクワイアラー経由で＜決済プラットフォーム事業者＞が介在し、
＜その先に決済代行業者が関与して加盟店契約を締結＞している場合

- ➡複数の決済代行業者等が介在している場合、(決済プラットフォーム事業者は、販売業者との加盟店契約を締結していることが通例であるが)、単に情報連携の役割だけであれば(機能③類型)、登録制・加盟店調査措置義務を適用する必要性は低いのではないかと？
- ➡加盟店契約を締結している事業者が加盟店調査措置義務を負うことが必要であると考えるが、＜決済プラットフォーム事業者＞が加盟店契約を締結していなくとも、決済プラットフォーム事業者がサイト画面に複数の支払手段を列挙している状態は、＜消費者に支払手段を提供する事業者＞としての機能を併存的に果たしていると評価できるのではないかと。そうであれば、＜消費者に支払手段を提供する事業者＞として、苦情申出窓口の整備、苦情申出の分析・苦情伝達・苦情適切処理義務を負うべきではないかと？

この場合、本来の＜消費者に支払手段を提供する事業者＞の責任との関係をどう整理するか？

7 消費者に与信を伴う支払手段を提供する事業者の範囲

プリンシプル4の下で、消費者に対して与信を伴う支払手段を提供する事業者については、過剰与信の防止及び利用者保護の観点から、現行の割賦販売法又は貸金業法の適用範囲を適切に拡張するなどの対応を検討することが考えられる。その際、規制の実効性及び事業者間の競争条件の公平性にも配慮しつつ、いかなる事業者を規制対象とすべきか。

○後払い決済を行う事業者は、決済契約の審査において、消費者の支払能力を調査し過剰与信を防止する義務を負うものとすべきである。

(1) 過剰与信防止義務の必要性

ア) 後払い決済は簡易な手続で利用でき、個々の決済額は数万円程度が多いとしても、上限規制がないため高額契約を認める事業者もあり、複数の事業者の後払い決済を並行して利用することもあるので、支払能力を超える過剰与信・多重債務に陥るおそれがある。

イ) 破産申立受付件数の推移(最高裁判所司法統計年報)

- ・ 2003年：251, 800件⇒2015年：71, 533件⇒2022年に70, 601件まで減少。⇒2024年：85, 115件⇒2025年：92, 059件（速報値）と増加。

➡キャッシュレス決済の拡大に伴う多重債務者の増加が現実化しているものと考えられる。

(2) 割販法の規律と後払い決済における適用

ア) 2008年改正：年間支払可能見込額調査義務（割販法30条の2, 35条の5の5）

- ・「契約者の年収－既存クレジット債務年額－政令で定める生活維持」（省令39条、40条、71条、72条）という画一的な基準により過剰与信防止の実効性を確保した。

イ) 2020年改正：包括信用購入あっせん業者に対し、AI・ビッグデータを利用した事業者独自の与信審査方法「利用者支払可能見込額調査」を規定
・主務省が審査・認定・監視することを条件として少額与信について導入を認めた（割販法35条の5の4, 35条の5の5）。

- ・多重債務防止の実効性確保の観点で踏まえ、与信審査時の個人情報情報機関の情報調査義務（割販法35条の5の5第2項）は維持。

ウ) 支払能力調査事項：ネット取引における後払い決済については、「クレジット債務額・年収・生活維持費」という画一的な審査は現実的でない。

➡調査義務の方法について、AI・ビッグデータを利用した与信審査方法を認める方法や、調査対象事実を個人情報情報機関に延滞事故等の情報登録や残高の確認に絞るなどの方法や、ごく少額の決済については調査義務の適用を除外する方法など、調整規定の検討も必要。

➡義務違反の効果 行政処分。民事効果は割販法・貸金業法になし

エ) 【論点】個人情報情報機関の利用

○個人情報情報機関は、後払い決済業界だけで設置しても消費者のクレジット債務の全体像が把握できないことから、クレジット業界の個人情報情報機関と情報共有することが求められる。

- ・消費者の個人情報保護との関係で、どこまでの個人情報情報を関連業界で共有することを認めることが許容されるかという観点の検討も必要である。
- ・現在は、クレジット会社系（株式会社シーアイシー）と消費者金融業者系（株式会社日本信用情報機構）と金融機関系（全国銀行個人情報センター）が存在するが、延滞事故情報の限度で3機関の情報共有が行われている。

- ・クレジット業界の個人信用情報を共有するとしても、与信業者名や購入商品や債務額の内訳を共有する必要はなく、当該機関における個人信用情報の合計債務残高だけを共有するという方法も考えられる。
- ・以上のような個人信用情報の共有を認める場合、個人信用情報の目的外利用の防止等を実効的に確保するため、後払い決済業者も登録制の導入や守秘義務規定が前提となろう。

8 与信枠のデフォルト設定及び自動増額の見直し

プリンシプル4の下で、キャリア決済における与信枠のデフォルト設定や、利用状況等に応じて利用可能額が自動的に増額される仕組みについて、過剰与信の防止及び利用者保護の観点から、どのような見直しを行うべきか。

- クレジットカードの発行時及び利用可能額増枠の実情との比較も含めて検討が必要である。

クレジットカード発行時の与信枠の設定は、通常は30万円、若年者は10万円などカード会社側で設定している。ただし、クレジットカード発行時には、取引条件情報提供義務（割販法30条）が規定されており、極度額も表示対象である（省令36条6項）。カード発行申込手続過程での利用可能枠の表示と確認がどのように行われているかは、調査が必要である。カード発行時の支払可能見込額調査義務（同30条の2）もある。

キャリア決済の場合、携帯電話契約締結の手続の過程でまとめて手続を行っているため、消費者がオプション契約の内容を認識・理解する暇がないケースが多いのではないかと考えられる。契約締結時の情報提供義務または説明義務を定めることが必須であることの根拠になるとと思われる。

- 利用可能枠の増額は、クレジットカード発行後の利用期間の経過や利用額の傾向等により自動増枠の取り扱いを行うカード会社が少なくない。

クレジットカードの発行時だけでなく利用可能枠の増枠の場合も、支払可能見込額の調査を踏まえて行うものと規定されている（割販法30条の2第1項）。利用可能枠の増枠は、利用促進のためカード会社側が積極的に表示している。

キャリア決済の場合、利用枠の増枠が行われており、利用促進のためキャリア側が積極的に表示している。過剰与信防止のため、利用枠増額についても調査義務を課す必要がある。

- 利用可能枠の設定・自動増枠に対し、消費者の側で**減枠変更の手続を分かりやすく表示・設定**することが重要である。

9 後払い決済について

プリンシプル4の下で、後払い決済については、その実質が与信機能を有する場合があるにもかかわらず、現行の法規制の対象外となるケースが存在することによる課題が指摘されている。こうした状況を踏まえ、利用者保護及び規制の整合性を確保する観点から、制度改正の必要性についてどのように考えるか。

(1)トラブルの実態と法整備の必要性

後払い決済は以下のようなトラブルが多発しており、トラブル防止・救済を図る法整備が必要である。

- ① **定期購入商法など悪質サイト業者の取引**について、2021（令和3）年特商法改正によりネット通販の規制が強化されたにもかかわらず、消費生活センターに寄せられる定期購入トラブルの相談件数が増大している。

⇒「定期購入」に係る消費生活相談件数（PIO-NET）が、2023年度85,217件、2024年度94,178件、2025年度98,455件（2023年度・2024年度：国民生活センター「2024年度全国の消費生活相談の状況」12頁。2025年度：国民生活センターHP「消費生活相談データベース」5月30日現在登録件数）。

- ② **【詐欺的取引リスク】定期購入商法に対し簡易迅速な代金決済手段として後払い決済が広く提供されており**、クレジット会社が定期購入の加盟店を排除する対応を見せているのに対し、後払い決済業者が悪質定期購入業者を加盟店として受け入れていると考えられる（全相協2024年9月19日付「詐欺的定期購入商法の被害実態に鑑みたコンビニ後払い決済サービスについて法規制を求める意見」）。後払い決済が悪質商法の温床となっている。

- ③ **【規制のすき間リスク】**市場取引規模に対する苦情件数の発生比率を比較すると、後払い決済の比率が極めて大きい。

㊦後払い決済サービス

市場規模 **1兆7542億円**（2024年度見込み。第11回調査会資料1：13頁）

消費生活相談件数 **48,800件**（第3回調査会資料1 国民生活センター報告・2024年度相談件数）

1兆円当たり相談件数 **27,819件**

㊦クレジットカードショッピング

信用供与額 **116兆8924億円**（日本のクレジット統計2024年：6頁）

消費生活相談件数 **201,627件**（PIO-NET2024年度、2月内払い＋包括信用購入あっせん）

1兆円当たり相談件数 **1,725件**

㊦ショッピングクレジット（個別式）

信用供与額 **11 兆 0221 億円**（日本のクレジット統計 2024 年：15 頁）

消費生活相談件数 **17,924 件**（PIO-NET2024 年度、個別信用購入あっせん）

1 兆円当たり相談件数 **1,626 件**

クレジット決済に比べ後払い決済の苦情発生率が **16～17 倍**に上る。

⇒ 2 月内払いの後払い決済は割販法の規制対象でなく、登録制度、加盟店調査義務、契約情報提供義務、抗弁接続等の諸規定の適用がないため、悪質サイト業者への支払手段の提供について歯止めがない。

- ④【自主規制の限界】後払い決済の業界団体（日本後払い決済サービス協会）が結成され、「加盟店調査等の自主ルール」を設けているが、加盟事業者数が限られており、取引適正化の自主ルールが非加盟業者に及ばない。

後払い決済の仕組みは、原因取引の締結に伴って消費者が「後払い決済」を選択すると、原因取引業者が提携した後払い決済業者が登場するという個別式決済の仕組みであるため、自主ルールを設けている加盟業者か非加盟業者かを消費者側で選択ができない。

悪質サイト業者は、加盟店調査が不十分な後払い決済業者と提携することにより市場から排除されずに活動を継続できる。

- ⑤【情報・交渉力非対称リスク】契約書面交付義務・契約情報提供義務がないため、定期購入契約など原因取引の内容が明示されず、広告と実際の契約内容との食い違いや原因取引業者や後払い決済業者の名称や連絡先を消費者が理解しないまま取引が完結しがちである。トラブルが発生したとき、どこに連絡すればよいのか分からないケースが多い。

後払い決済は翌月一括払いの契約であると言われながら、定期購入契約の支払手段として多用されている実態があり、契約条件が不明朗な実態である。

- ⑥【過剰与信リスク】支払能力調査義務や個人信用情報機関の加盟・照会義務がないため、他の後払い決済業者の利用を含めて支払能力を超える過剰与信が発生するおそれがある。簡易迅速な支払手段で気軽に利用しているうちに支払困難な状態になっていた、という事態が報道においても取り上げられている。

(2) 後払い決済に対する法規制の方向性

- ・後払い決済は、個別方式の翌月一括払い決済の仕組みとされており、割販法の個別信用購入あっせんに対する規制事項を基礎として、上記トラブルの実態を踏まえて、適用が必要な規定と不要もしくは不適切な規定を検討してはどうか。

<その他の検討課題について>

(9 頁) 情報提供に関して今度採るべき行為規範

1 適切な支払手段の選択を支える情報提供

- (1) 消費者が自己の経済状況及び取引の特性を的確に踏まえた上で、適切な支払手段を選択することができるようにするため、どのような情報が提供されるべきか。その内容、範囲、提供の在り方、提供のタイミングについて、消費者の理解可能性の確保という観点も含め、どのように整理することが適切か。

➡ (提供事項) 販売業者名・連絡先・購入商品、支払手段提供事業者の名称・連絡先、支払総額・支払期日・回数・方法等は必要。原因取引が継続的契約の場合は、数量・支払総額・支払回数・解除条件も必要。

(提供方法) 電子メールに PDF ファイルを添付、または販売業者のサイトに契約者の契約情報を掲示し電子メールでアクセス先を通知 (割販法参照)。

(提供時期) 個別方式は支払手段利用後遅滞なく、包括方式は毎月の支払い日の一定期間前

- (2) 小規模事業者への適用事業規模又は取扱金額が一定水準以下の事業者に対して、当該行為規制を一律に適用することについて、どのように考えるか。

➡ 情報提供義務は支払手段提供の適正化の基本であり、**小規模事業者**を適用除外することは、脱法を許すこととなり不適切である。

➡ **原因取引が少額**である場合に情報提供事項の省略は検討課題と言えるが、包括方式の場合、毎月 1 回の情報提供であれば大きな負担とならない。

(12 頁) 加盟店情報交換制度の拡充及び適切な運営の確保

(1) 加盟店情報交換制度の意義と必要性

悪質加盟店排除は、支払手段提供事業者が個別に取り組んでも、悪質業者が支払手段提供事業者を次々と渡り歩くことで潜脱できるため、業界全体で情報共有したうえで、加盟店契約締結の審査時にはこれを調査する仕組みが必要である。

現在は、日本クレジット協会が運営する加盟店情報報告 (交換) 制度に、包括信用購入あっせん業者、個別信用購入あっせん業者、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者が加盟し、苦情申出内容の登録、加盟店調査措置の登録を行っている (割販法 35 条の 20)。

今後、新たな業界ごとに設置しても実効性が確保できないため、現在の加盟店情報交換制度の加盟対象事業者を拡大することにより、悪質加盟店をキャッ

シュレス決済市場から排除する方策を採るべきである。

(2) 登録情報加盟する事業者の要件

加盟店情報交換制度には、加盟店に関する苦情申出内容や調査措置の結果が記録されており、誤った内容を登録した場合や目的外利用が生じた場合は販売業者の営業活動に重大な影響を及ぼすことから、登録内容の正確性確保や目的外利用の禁止、守秘義務など、厳正な運用が不可欠である。

したがって、苦情適切処理、加盟店調査措置の体制を整備することを要件とする登録事業者であることが加盟の前提となると考える。

(記述順序の一部見直しについて)

○「主な論点について（第3回）」の記述の中で、「1 情報提供」の（3）において（10頁）「登録・届出を通じた監督の実効性確保」の項目がある。

個別行為規制については、当該規制事項の実効性確保のために行政処分・民事効果等を加えるか否かが検討課題となるが、「登録制・届出制」の採否は各種の規制事項を通じた体制整備全体の実効性確保のための制度的措置である。例えば、個人信用情報機関の情報照会や加盟店情報交換制度の利用なども、登録制による規律確保が必要かどうか論点となる。

そこで、「登録・届出を通じた監督の実効性確保」は独立項目としてはどうか。