

令和8年7月23日
消費者委員会事務局

主な論点について(第4回)

第1 はじめに

消費者委員会では、支払手段の多様化が消費者にどのような影響を及ぼしているのか、また、そうした状況が生じている要因はどこにあるのかといった点について、多角的な観点から検討を行うこととし、消費者委員会の下に「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」を設置し、2025年3月より検討を開始した。同年8月には、それまでの議論を踏まえた中間整理を公表した。その後、中間整理に対する事業者団体や関係者との意見交換を重ねるとともに、中間整理において迅速な対応が求められる検討課題の一つとして整理した後払い決済については、全国放送の報道番組で特集される等、社会的関心の高まりもみられた。こうした状況を踏まえ、専門調査会においては、相談事例の分析を進めるとともに、事業者団体及び事業者の協力も得ながら、更なる実態把握と論点整理を行い、審議を重ねてきたところである。

第2 相談事例まとめ

(匿名化・キャッシュレス化の進展に伴う消費者トラブルの未然防止・救済の困難性)

当専門調査会において調査審議を行った相談事例からは、財・サービスの取引そのものがインターネット上で完結するようになったことで、消費者は、意図しない定期購入の契約や、詐欺的取引による被害など、新たな消費者トラブルに直面していることがうかがえる。販売店と消費者との間でトラブルが発生した場合、インターネット上の匿名性の高い販売店を相手とする取引では、消費者自らが問題解決を図ることが従来にも増して困難であり、さらに支払手段についてもキャッシュレス決済が主流となっており、支払を止める等消費者自らが解決することが困難となっている実態がうかがえる。その結果、販売店側に明らかな不正行為が認められる場合であっても、事実関係の確認や責任主体の特定に時間を要し、その間も消費者に対する支払請求が継続されるという構造が生じている。一方、支払関連事業者においては、消費者と販売事業者との間でトラブルが継続している状況にもかかわらず、消費者に対して一方的に督促や訴訟提起に関する通知が行われている事例が見受けられる。その背景には、問題のある加盟店との取引

が継続していた事例もみられることから、加盟店調査やモニタリングを含む消費者保護を支える仕組みについて検討の余地があるものと考えられる。

第3 事業者団体及び事業者ヒアリングまとめ

(デジタル化・キャッシュレス化の中で複雑化・複層化した取引実態)

当専門調査会において実施した事業者団体及び事業者ヒアリングからは、現行法令や自主的な取組を通じて加盟店調査や苦情対応等について、一定の対応が図られていることが確認できる。

例えば、一般社団法人日本クレジット協会では、会員事業者による割賦販売法に関する自主ルール of 適切な運用を確保するため、定期的に体制整備の状況や自主ルールの運用実態等について調査を実施しているとのことであった。また、日本後払い決済サービス協会では、割賦販売法における加盟店管理ルールを参考として、加盟店審査に係る自主ルールを策定しているとのことであった。さらに、悪質な加盟店の排除に資する取組として、加盟店情報を一元的に共有する加盟店情報交換制度を運用するとともに、非加盟事業者の加盟を促進するための取組を実施しているという説明があった。こうした自主的な取組は、悪質な事業者の排除や取引の適正化を通じて利用者保護の向上に資するものとして評価できる。

一方、こうした取組にもかかわらず、悪質な販売店がデジタル取引の特性を利用して消費者を容易に勧誘し得る環境が形成されていることに加え、支払関連事業者においても、アンバンドリングの進展によりその機能が複雑化・複層化している。このため、販売店と消費者との間で生じているトラブルを支払関連事業者が早期に把握し、適切に対応することが難しくなっている可能性がある。

また、消費生活センター等に寄せられる相談件数と、事業者団体が把握している相談件数との間には、乖離が存在することが明らかとなった。例えば、日本後払い決済サービス協会の資料によれば、同協会に寄せられる相談は月平均約 200 件となっている。他方、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）によれば、後払い決済に関連する消費生活相談は年間約 6 万件に達しており、その件数は増加傾向にあるなど、消費生活センター等に寄せられている相談件数と事業者団体が把握している相談件数にひらきがある。加えて、事業者団体への加盟事業者と非加盟事業者との間で、消費者対応や苦情処理体制等に差異が生じている可能性も指摘された。

第4 支払手段が多様化することに伴う消費者が直面するリスク

全ての消費者が、自己の事情や取引の特性に応じた支払手段を、安全かつ安心して利用できる環境が確保されていることは、消費者一人ひとりの生活の安全・安心にとどまらず、取引全体に対する信頼を支える基盤となるものであり、社会経済活動の円滑な遂行及び国民経済の発展の前提である。しかしながら、相談事例や事業者・事業者団体との意見交換等を踏まえると、支払手段の多様化、キャッシュレス化等が急速に進展する中で、不正利用や情報漏えいといったリスクに加え、悪質な加盟店に支払手段が利用されている事例や、支払手段に関わるトラブルが生じた場合における紛争解決の枠組みが必ずしも十分に機能していない状況が見受けられる。これらのリスクに対し、適切かつ実効的に対処することが喫緊の課題となっている。これまでの調査審議を踏まえると、支払手段が多様化・複雑化する中で、消費者にとって主に以下のリスクが存在すると考えられる。

1 詐欺的取引リスク

各種支払手段に共通する課題として、支払手段の多様化及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ころ、それらへの対応が現時点では必ずしも十分とはいえないと考えられる。

2 規制の隙間リスク(自主規制の限界、制度と実態の乖離)

様々な支払手段がある中で、同様の機能を果たしリスクを持つようなものについて、規制の在り方や法制度が多様であり、機能・リスクに照らして支払手段を横断的に見た場合、不整合や隙間が散見され、これが消費者にとってのリスクにつながっていると考えられる。

また、事業者団体が設立され、それによる自主規制が行われている場合であっても、事業者団体に参加している事業者が限定的であり、事業者団体に参加しない事業者によるトラブルが報告される等、自主規制の限界ともいえる状況を生じているケースもある。

さらに、制度と実態の乖離に関する課題として、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。

3 情報・交渉力非対称リスク

支払の仕組みや契約構造が複雑であるため、取引に関与する事業者の役割分担や契約条項等について、消費者が適切に理解することが困難と考えられる。また、消費者が支払手段を適切に選択するための情報や、何らかの不測の事態が生じた場合における相談・連絡先等の必要な情報が、十分に分かりやすく提供されているとは言い難い状況にある。この結果として、情報力及び交渉力の面において、消費者が相対的に不利な立場に置かれている。

4 責任所在不明確リスク

複数の事業者が様々な形で関与して支払サービスを提供していることから、誰が何についての責任を負い、トラブルが生じた際に誰が責任を持って解決に当たるのかは不明確になっていると考えられる。例えば、申込み等のキャンセルについて決済代行業者に連絡したところ販売事業者への申出を求められ、さらにクレジットカード会社に相談すると消費生活相談窓口への相談を案内されるなど、責任の所在が曖昧なまま、消費者が複数の主体の間を転々とさせられる事例が見受けられる¹。特に、いわゆる支払仲介会社については、多様な事業を展開し、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。

5 過剰与信リスク

後払い決済²やキャリア決済等は、支払を後日に繰り延べる仕組みにより、利用者の資力を超える支払を可能とする与信性のあるサービスであり、インターネット取引において容易に利用できる環境が整っていることもあって過剰借入が生じやすくなっていると考えられる。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。

6 生活基盤侵害リスク

キャリア決済のような通信料金と財・サービスの対価が一体として請求される仕組みは、消費者が財・サービスに関する支払を行わないと通信サービスが停止されるという形で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と考えられる。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

¹ 第15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5月1日開催)資料1。

² ここでいう後払い決済とは、財・サービスの利用から代金の支払までの期間が2か月以内である後払いの支払手段のうち、クレジットカードに付帯する2か月内払いとキャリア決済を除いたものをいう。

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関わる利益と、財・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。

第5 支払手段について共通して確保されるべき消費者保護の中核的原則(プリンシプル)

支払手段が多様化・複雑化する中で生じている以上のようなリスクを踏まえると、消費者トラブルの未然防止及び事後救済を図るためには、業態ごとに個別のルールを設けるのではなく、支払手段が有する機能に着目し、それぞれの機能に伴って生じ得るリスクに対応したルールを課す必要がある。

なぜならば、消費者にとっては、各事業者がいずれの業態に属するか、いずれの業法によって規制されているかということは分かりにくく、また、同じような機能を果たす事業者であるにもかかわらず保護の程度が異なるということは混乱を生じさせる原因となることに加え、消費者保護という観点からは、業態にかかわらず、消費者がどのようなリスクに晒されているか、当該リスクに適切に対応するためにはどうしたらよいか、ということこそが重要であるからである。このような観点からは、従来、支払に関する規律は主として業態ごとの法制度により構築されてきたが、支払手段の多様化・複雑化が進展する中においては、こうした業態別規制のみでは必ずしも十分に対応しきれない側面が顕在化していると考えられる。

こうしたことから、業態ではなく機能に着目した横断的な規律への転換が求められていると考えられる。消費者が支払手段を安全かつ安心して利用できる公正で健全な取引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ても、共通して確保されるべき一定水準の消費者保護が確保されることが必要であり、特に、以下の点が具体的に実施されることが、消費者に安心感をもたらす上で重要である。

1 情報提供

消費者が自己の事情や取引の特性に応じて支払手段を適切に選択でき、また、利用に関する相談・連絡先や費用等を明確に認識できるよう、必要な情報を分かりやすく提供すること。

2 未然防止

悪質な販売事業者が支払手段を利用することを未然に防止すること。また、悪質な販売事業者については、加盟店契約の解除等により支払手段を利用できないようにするこ

と。

3 紛争解決

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。消費者からの苦情を適切に処理すること。また、関係する事業者の義務の不履行によって消費者が損害を被らないようにすること。そのため、支払関連事業者の義務の不履行に際しては、支払の回避や損害の回復等の救済手段が適切に提供されること。

4 過剰与信防止

支払サービスの利用に関連して、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。

5 生活基盤サービスの保護

支払サービスに係る請求の不払を理由として、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にすること。

当専門調査会としては、これらの事項を、支払関連事業者における中核的原則(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ていくことが必要であるとする。

第6 プリンシプルの実現に向けて求められる具体的な方策

これまでの調査審議においては、支払手段の多様化に伴い消費者が直面するリスクを整理するとともに、それらのリスクに対応するため、支払サービス全体に共通して求められる中核的な原則(プリンシプル)に着目した検討を行ってきた。

以上のようなプリンシプルが実現されるべきことについて異論はないものと思われるが、問題は、こうしたプリンシプルをどのような考え方にに基づき実現していくか、具体的にどのような施策を取ることが考えられるかである。そこで、以下では、各プリンシプルの実現に向けた基本的な考え方と、それを具体化するため考えられる方策を示している。考えられる方策は、各事業者がプリンシプルを実現するに当たり参考とすべき行為規範(対応の方向性)を示すものである。

重要なのは、各支払関連事業者がプリンシプルの実現を図ることであり、その具体的な実現方法については、本報告書が示す考えられる方策も参考に、各事業者が自らのサービスの特性等を踏まえ、より適切な方法によってその実現を図るべきであり、関係行

政機関においてはその取組を支援することが必要である。

なお、プリンシプルの実現のためには、事業者による取組に加え、必要に応じて法制度上の措置を講ずることが求められる場合もある。

1 情報提供

(プリンシプル1)

消費者が自己の事情や取引の特性に応じて支払手段を適切に選択でき、また、利用に関する相談・連絡先や費用等を明確に認識できるよう、必要な情報を分かりやすく提供すること。

(1) プリンシプルの実現に向けた基本的な考え方

(支払手段の適切な選択のための情報提供)

消費者が自己の事情及び取引の特性に応じて支払手段を適切に選択できるよう、分かりやすく十分な情報提供を行うことは、消費者に支払手段を提供する事業者の責務である。

支払手段の多様化が進展する中、消費者が取引において複数の支払手段の中から自ら選択することが可能となっている場合もあり、そのような場面においては、支払手段の選択に資するよう比較可能な形で情報提供がなされる必要がある。例えば、分割払いや後払いに係る支払手数料の有無、遅延損害金等の費用負担に関する情報、一括払いか後払い・支払時期等の支払義務の内容に関する情報、不正利用時の補償制度や返金手続等の利用者保護に関する情報、支払停止の可否を含む紛争発生時の対応に関する情報、さらに個人情報及び信用情報の取扱いに関する情報等が適切に提供されることが求められる。

他方で、財・サービスの内容によっては、利用可能な支払手段があらかじめ限定され、消費者が選択できない場合も見受けられる。こうした場面においては、それを利用することによる法的効果やリスクについて情報提供されることが求められる。例えば、消費者の支払から加盟店への支払が行われるまでに一定の期間がある場合、消費者からの申立てに一定の理由があると考えられる場合に、支払関連事業者から加盟店への支払を留保可能とする場合の消費者保護の範囲、紛争発生時の取扱い、解約後の継続課金停止方法等が考えられる。

(現行制度の概要³)

割賦販売法においては、包括信用購入あっせん業者には、クレジットカード交付時、

³ 本報告書の検討対象と関係する範囲を中心に、現行制度の概要を整理している。

利用時等取引条件等（支払期間、回数、手数料の料率等）を利用者に情報提供する義務が課せられている。また、個別信用購入あっせん業者には、契約申込時、契約締結時に法定事項を記載した書面を交付しなければならないとされている。さらに、これらの事業者には、情報提供義務や書面交付義務に加え、利用者に関する情報の適正な取扱い、苦情処理体制の整備等の義務が課されている。

（２）行為規範(対応の方向性)

【論点】

（適切な支払手段の選択を支える情報提供）

- ① 消費者が自己の置かれた状況、属性及び取引の特性に応じて適切に支払手段を選択できるとともに、利用に関する相談を円滑に行うことができるよう、消費者の理解に配慮した分かりやすい情報提供を行うことが必要ではないか。その際、消費者が複数の支払手段の中から自ら選択することが可能な場合と、利用可能な支払手段があらかじめ限定されており実質的に選択の余地がない場合とでは、提供されるべき情報の内容や重点は異なることから、それぞれの場面に応じた情報提供がなされることが求められるのではないか。

例えば、支払条件、支払関連事業者及び販売事業者の特定、相談先並びに権利義務関係を消費者が的確に把握できるよう、次に掲げる事項が場面に応じ、明確かつ分かりやすく提示されることが必要ではないか。その際、ピクトグラムやアイコンによる視覚的な説明の活用や、契約上重要な事項を画面遷移を伴わずに確認できるようにすること等について標準化が進めば、消費者の理解の向上に資するものと考えられる。

- ・支払総額
- ・支払時期及び支払方法
- ・支払関連事業者の名称、住所及び電話番号
- ・販売事業者の名称
- ・契約年月日
- ・支払回数
- ・問合せ先機関の名称、住所及び電話番号
- ・支払停止の抗弁に関する事項
- ・解除に関する定めがある場合には、その内容
- ・期限の利益を喪失した場合その他期限未到来の未払分の請求に関する定めがある場合には、その内容
- ・損害賠償額又は違約金に関する定めがある場合には、その内容
- ・その他重要な特約がある場合には、その内容

望ましい取組内容としてさらにどのようなものが考えられるか。

①消費者が複数の支払手段の中から自ら選択することが必要な場面と、利用可能な支払手段があらかじめ限定されており実質的に選択の余地がない場合とで、それぞれどのような情報提供がなされるべきか。

②高齢者や障害者等、情報取得や理解に配慮を要する消費者に対しては、どのような情報提供や情報伝達の工夫がなされるべきか。

③オンライン環境下において大量の情報が提供される中、消費者はそれらの情報をどの程度理解し、活用できているのか。消費者が求めている情報提供の内容や方法はどのようなものか。

2 未然防止

(プリンシプル2)

悪質な販売事業者が支払手段を利用することを未然に防止すること。また、悪質な販売事業者については、加盟店契約の解除等により支払手段を利用できないようにすること。

(1) プリンシプルの実現に向けた基本的な考え方

(販売事業者を調査・排除し得る者の責務)

詐欺的取引リスクに対応するためには、悪質な加盟店による支払手段の利用を未然に防止することが重要である。

クレジットカードにおいては、国際ブランドの普及により、イシューア（カード発行会社）とアクワイアラー（加盟店契約会社）が分離し、イシューアは消費者や取引内容に関する情報は持っているが販売事業者の情報を持たない、販売事業者と直接契約関係にはないとの状況が生じている。他方、アクワイアラーは、販売事業者を審査、契約を締結、悪質な販売事業者を排除し得る立場にある。このため、割賦販売法では販売事業者に対する調査・監督が可能な主体に責任を負わせる観点から、アクワイアラーその他加盟店契約締結に関する最終決定権限を有する者をクレジット番号等取扱契約締結事業者と位置付け、加盟店調査義務を課している。

販売事業者を調査し、排除し得る機能を持つ事業者に対し、加盟店調査義務を負わせるというこのような考え方は、割賦販売法に限ったものではなく、他の支払手段においても採用されるべきである。なぜなら、プリンシプルに基づく規律の下では、法形式や業態ではなく、各支払関連事業者が有する機能及びリスクへの関与の程度に応じて役割と責任が定められるべきである。これを踏まえれば、現行の割賦販売法の考え方を拡張し、販売事業者を調査し、排除し得る機能を持つ事業者は、加盟店調査義務及び調査結果に基づく指導、契約解除、イシューアへのフィードバック等の義務を負うことが必要

である。

(加盟店情報交換制度の対象拡大)

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については、割賦販売法に基づき、認定割賦販売協会である、一般社団法人日本クレジット協会が運営する加盟店情報交換制度に参加している。加盟店に関する情報が支払関連事業者間で横断的に共有されることは、悪質加盟店を排除する上で有用であることから、こうした情報ができるだけ幅広い事業者間で共有されることが必要である。

この点に関し、例えば、後払い決済については、事業者団体において加盟店情報の交換が行われているものの、当該団体に加盟する事業者数には限りがある。

従って、日本クレジット協会が運営する加盟店情報交換制度について、後払い事業者等にも利用範囲を拡大し、支払関連事業者間で加盟店情報を幅広く共有することにより、悪質な加盟店の排除につなげていくべきである。

(現行制度の概要)

割賦販売法においては、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対し、加盟店に関する初期調査、定期調査及び随時調査を義務付けるとともに、その調査結果に基づく、指導、契約解除、包括信用購入あっせん業者から苦情の内容の通知を受け、当該通知に基づく調査を行ったときは、必要に応じて当該調査に関する状況を当該包括信用購入あっせん業者に提供すること等の必要な措置を講ずることを求めている。

資金決済法においては、金融庁「事務ガイドライン」において、第三者型前払式支払手段発行者に対し、加盟店管理の適切な実施及び詐欺被害への対応、反社会的勢力による被害の防止を求めている。また、同「事務ガイドライン」において、資金移動業者に対し、反社会的勢力の排除及び不正取引に対する補償対応を求めている。

(2) 行為規範(対応の方向性)

【論点】

(取引環境の変化に対応した加盟店調査の実施)

- ① 悪質な加盟店による支払手段の利用を未然に防止するため加盟店調査を実施するとともに、その結果を踏まえ、悪質な加盟店に対する是正措置、取引停止その他の適切な措置を講ずることが必要ではないか。

インターネット取引やその支払がキャッシュレスで行われるという環境下において、初期調査(加盟店契約に先立って実施)、定期調査(平時において定期的に実施)、随時調

査(有事の際に実施)について以下が考えられるが、これに限らず、望ましい調査手法としてさらにどのようなものが考えられるか。

初期調査

- ・財・サービス取引のデジタル化、インターネット取引の増加及び支払手段のキャッシュレス化が進展する中、こうした取引環境の変化に適切に対応した加盟店調査を実施すること。例えば、売上高や返金率、苦情発生状況の異常な変動、短期間における高額決済の集中といった取引データに加え、SNS広告等による勧誘等の販売手法、商品の発送実績や返送状況等についても把握・分析を行い、加盟店リスクを早期に検知するための実効的な調査態勢を構築すること。また、海外販売事業者との取引の増加を踏まえ、加盟店の所在地、その事業実態及び苦情発生状況等についても適切に把握できる調査体制を整備すること。
- ・支払関連事業者間において、詐欺サイト等に関する情報を共有し、被害の未然防止、再発防止に努めること。

定期調査

- ・支払関連事業者は、それぞれの立場から加盟店について調査・モニタリングを行い、注文履歴、発送記録及び返金対応等を踏まえた是正措置やアカウント停止等を適切に実施すること。

随時調査

- ・悪質加盟店への対応については、消費者又は消費生活センター等からの苦情を契機として加盟店調査を実施し、悪質な定期購入等の苦情が多発している加盟店については、速やかに取引実態を精査し、その結果に応じて加盟店契約の解除等、必要な措置を適切に講ずること。

(加盟店情報交換制度の拡充及び適切な運営の確保)

- ② 不適切な加盟店に関する情報共有の実効性を確保する観点から、加盟店情報交換制度への参加主体を、可能な限り支払関連事業者全体へと拡大することが必要ではないか。

他方、当該制度の実効性を確保するためには、加盟店管理を担う事業者が、苦情の分析及び加盟店調査を適切に実施した上で、正確かつ信頼性の高い情報を登録し、これを適切に利活用することが不可欠である。このため、本制度を利用する支払関連事業者には、加盟店調査及び苦情処理に関する適切な体制を整備するとともに、登録情報の適正な管理及び守秘義務の厳格な履行を確保することが必要ではないか。

3 紛争解決

(プリンシプル3)

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。消費者からの苦情を適切に処理すること。

また、関係する事業者の義務の不履行によって消費者が損害を被らないこと。そのため、支払関連事業者の義務の不履行に際しては、支払の回避や損害の回復等の救済手段が適切に提供されること。

(1) プリンシプルの実現に向けた基本的な考え方

(支払関連事業者の連携・協力による紛争解決)

消費者が注意を払い、支払関連事業者が対策を講じたとしても、消費者トラブルの発生を完全に防止することには限界がある。こうした点を踏まえれば、消費者トラブルが生じた際の紛争解決は重要である。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及び消費者からの苦情を適切に処理することが必要である。

(消費者と直接の接点を有する事業者の責任)

現在、支払手段を取り巻く環境は、デジタル化及びアンバンドリングの進展により、複雑化・複層化している。支払手段の提供者、販売事業者及び消費者の間には多数の支払関連事業者が介在しており、消費者にとって、どの事業者がどの段階で不正行為や不適切な対応を行ったのかを把握することは困難となっている。

現状、消費者トラブルが発生した場合に、消費者が事業者に相談しても、自社の責任ではない、他社に相談せよ、といった形でたらいまわしとなり、消費者がいろいろな事業者に相談してみようことを強いられ、結局は泣き寝入りせざるを得なくなる、といった事態が発生していることが、消費生活センター等によって少なからず報告されている。しかし、前記のように消費者が事実関係や責任主体を把握することは困難であり、どの事業者がどの段階でどのような役割を果たし、どこに不適切な行為があったのかを調査しなければならないという負担を消費者に負わせることは不適切である。むしろ、支払関連事業者は、このような分業体制の下で事業を展開し利益を得ているし、調査も連絡を取り合うことも消費者よりは適切に行える以上、その分業によって生じるリスクについても適切に負担すべきである。

したがって、紛争解決に当たっては、まず消費者と直接接点を有する事業者が支払関連事業者を代表して責任ある窓口として対応し、関係する支払関連事業者との連携を主導することが必要である。その上で、支払に関与する事業者全体が、それぞれの機能及び保有情報に応じて相互に連携・協力しながら紛争解決に当たることが求められる。このような考え方が必要とされるのは、これを欠けば消費者が泣き寝入りを余儀なくされ

るおそれがあるだけでなく、責任の所在が不明確な仕組みを放置することが、結果として悪質な事業者にとって都合のよい事業環境を許容することにつながるためである。

(現行制度の概要)

割賦販売法においては、包括信用購入あっせん業者及び個別信用購入あっせん業者に対し、加盟店に関し以下に掲げる事由が認められる場合には、包括信用購入あっせん事業者は、苦情の内容をクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に通知しなければならない。また、個別信用購入あっせん事業者は、苦情の処理のために必要な事項を調査しなければならないとされている。その上で、これらの事業者は、苦情を申し出た利用者等に対し、当該調査の結果について適切なフィードバックを行うこと等が求められている。

- ・特定商取引法⁴において禁止される行為が行われたと認められる場合。
- ・消費者契約法に基づく契約の取消事由に該当する行為が行われたと認められる場合。
- ・苦情の発生状況等に照らし、加盟店が消費者の利益の保護に欠けると認められる場合。

また、資金決済法においては、前払式支払手段発行者については苦情処理に係る措置を講ずることが求められており、資金移動業者については指定資金移動業務紛争解決機関との契約締結義務等が課されている。

さらに、消費者保護の観点から、割賦販売法においては、包括信用購入あっせん及び個別信用購入あっせんのいずれについても、一定の要件を満たす場合には、消費者は、販売契約に関する抗弁をもって支払の停止を主張することができる支払停止の抗弁の規定がある。また、個別信用購入あっせん業者については、原因取引が特定商取引法の5類型の場合について、個別信用購入あっせん契約に関するクーリング・オフが行われた場合における販売契約とクレジット契約の同時解除のほか、加盟店による虚偽説明等があった場合にはクレジット契約の取消し及び既払金の返還が認められている。

なお、本プリンシプルのうち、「関係する事業者の義務の不履行によって消費者が損害を被らないこと。そのため、支払関連事業者の義務の不履行に際しては、支払の回避や損害の回復等の救済手段が適切に提供されること。」については、救済の在り方に関する論点として別途整理している。

(2) 行為規範(対応の方向性)

⁴ 特定商取引法のうち、訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売、特定継続的役務提供、業務提供誘因販売の5類型。

(紛争解決のための体制整備)

- ① 支払関連事業者は、消費者の支払に関連するトラブルに対応し得るよう、苦情受付窓口の設置、担当部署の配置、有人窓口の整備、内部規程・苦情を受け付けた場合の手続フローの整備、ADR制度の活用(紛争解決体制の整備義務)を負うことが必要ではないか。

【論点】

(苦情適切処理義務の履行及び必要な対応)

- ② 支払関連事業者は、苦情適切処理の義務を負い、機能に応じ、苦情を受け付けて調査することが必要ではないか。苦情適切処理に関する義務の内容については、支払関連事業者の機能及び実態、すなわち消費者との接点の強さ、取引内容に関する情報の保有状況、並びに紛争に対する是正可能性等を踏まえ、差異を設けることが考えられるのではないか。

プリンシプル3の下で紛争解決体制整備や苦情適切処理について、具体的に何を行うべきかさらに具体的に整理する必要があるのではないか。

市場環境や取引構造、消費者被害の態様を踏まえ、平時から紛争解決の実効性確保に向けた体制整備や苦情処理義務の履行を行うべきであり、消費者の視点から具体的に望まれる取組として、例えば以下のような事項を検討することが考えられるのではないか。またこれに限らず、さらにどのようなものが考えられるか。

・割賦販売法においては、包括信用購入あっせん業者の登録拒否事由に関し、苦情処理及び紛争解決に必要な体制整備の考え方が読み取れることから、その趣旨を参考にすることが考えられる。

・「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」においては、信用購入あっせん業者等の監督に関する基本的な考え方が示されており、加盟店管理、苦情処理、内部管理等に関し、事業者が整備すべき体制や実施すべき事項について、監督上の着眼点として具体的に整理されている。これらは行政処分等の監督権限の行使に当たっての判断基準となるものであるが、裏返せば事業者に求められる規律の内容を具体化したものといえる。このため、支払関連事業者に求められる体制整備や業務運営上の規律を検討する上で参考となるものと考えられる。

・超高齢社会の進展、キャッシュレス決済の利用年齢層の拡大、利用者の使用言語の多様化に加え、認知機能が低下した高齢者や知的障害・精神障害のある消費者への対応の必要性が高まっていることを踏まえ、多様な利用者の特性に適切に配慮した紛争解決体制を構築することが考えられる。

・ISO10002（JIS Q 10002）等を参考に、苦情受付窓口の明確化、苦情対応手続の標準化、対応状況を利用者が確認できる仕組みの整備、指定紛争解決機関（ADR）その他の関係機関との連携体制の構築等を図ることが考えられる。

・消費者トラブルが生じた場合には、紛争解決のため、支払関連事業者が全体として相互に連携しつつ協力して対応し、その上で、消費者からの苦情を適切に処理することが必要ではないか。

消費者に支払手段を提供する機能を担う事業者（後述する機能1の事業者）は、消費者からの苦情・相談の一次的な受付窓口として、紛争解決に向けて支払関連事業者との連携・協力を主導するとともに、事案の進捗及び処理結果を消費者に適切に説明することが求められるのではないかと。その際、調査結果のフィードバック、対応記録の作成・保存並びに返金又は請求停止に係る判断の透明性の確保等を通じ、苦情処理の適正性及び検証可能性を担保することが望ましい。

販売事業者に支払手段を提供する機能を担う事業者（同機能2）は、加盟店との直接的な関係を有する立場から、苦情の内容に応じて加盟店調査を実施し、事実関係の確認、是正措置、加盟店との交渉、必要に応じた取引停止又は加盟店契約の解除等を行うことにより、紛争の原因となった問題の解決を図ることが求められるのではないかと。また、苦情の多発や詐欺的取引の疑いを認知した場合には、加盟店に対する精算留保又は支払停止等を適切に実施することにより、被害の拡大防止を図ることが求められる。さらに、販売事業者に関する情報について、機能1の事業者及び消費者に対し必要な情報提供を行うことが望ましい。

その他支払の実現に関与する機能を担う事業者（同機能3）は、その保有する取引情報、資金移動情報その他紛争解決に必要な情報について、機能1及び機能2の事業者に適時・適切に提供するとともに、事実関係の確認、資金の追跡及び原因究明等に協力し、実効的な紛争解決を支援することが求められるのではないかと。その際、取引ログ、資金移動情報その他の関連情報を適切に保存するとともに、紛争解決に必要な範囲でこれらの情報を提供する体制を整備することが望ましい。

4 過剰与信防止

（プリンシプル4）

支払サービスの利用に関連して、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。

（1）プリンシプルの実現に向けた基本的な考え方

【論点】

（過剰与信防止規制の適用範囲）

消費者に与信を伴う支払手段を提供する事業者の範囲をどう考えるか。例えば、「後払い決済を行う事業者は、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者」と考えられるか。

あるいは、法形式ではなく、機能で考えるべきではないか。例えば、「財・サービスの提供時点と支払時点(販売事業者を支払われる時点)との間に期間を置き、又は支払債務を累積させることにより、利用者の現在の資力を超える利用を可能とする支払手段」をその範囲とすることが考えられるのではないか。

(過剰与信防止のための調査)

多重債務の発生を防止するため、与信を伴うサービスを提供する事業者には、利用者の支払可能見込額を適切に調査することが求められる。

現行法をみると、割賦販売法においては、包括信用購入あっせん業者は、利用者とのクレジット契約の締結に先立ち、包括支払可能見込額を算定するための調査を行わなければならない。また、クレジットカードの交付時及び極度額の増額時には調査を実施し、設定しようとする利用可能枠が包括支払可能見込額の一定割合を超える場合には、カード交付又は極度額の増額が禁止されている。

他方、個別信用購入あっせん業者についても、クレジット契約の締結に先立ち、個別支払可能見込額を算定するための調査が義務付けられている。そして、当該契約に基づく年間支払額が個別支払可能見込額を超える場合には、クレジット契約の締結が禁止されている。

加えて、これらの事業者については、指定信用情報機関への照会及び登録が義務付けられている。さらに、貸金業法においては、貸金業者に対し過剰貸付の禁止及び総量規制が設けられている。こうした制度的枠組みに鑑みれば、消費者に与信を伴う支払手段を提供する事業者については、現行の割賦販売法又は貸金業法の考え方を適切に拡張するなどして、過剰与信の防止に関する措置を講ずることが必要である。

(多重債務防止の観点による初期与信枠の見直し)

現在、キャリア各社のキャリア決済においては、利用開始時点から一定の与信枠がデフォルト設定される仕組みが一般的である。その初期設定額は年齢区分等に応じて異なるものの、未成年者の契約回線についても例外なく一定額の与信枠が自動的に付与される場合がある⁵。このような初期設定は利便性の観点では合理性を有する一方で、利用者の認識や関与が不十分なまま利用可能枠が付与されることにより、多重債務の入口と

⁵ 利用期間や利用実績に応じて事業者側の判断により与信枠が増額される場合もある。

なるおそれがある。そのため、その設定方法や上限額等の在り方について見直しが必要である。

（２）行為規範(対応の方向性)

（支払可能見込額調査）

① 与信を伴う支払手段の利用に関連して、過剰な借入や多重債務の発生を抑止するため、利用者の支払可能見込額を適切に調査することが求められる。

支払可能見込額調査については、

- ・ A I やビッグデータを活用した与信審査手法等取引の態様に応じて有効な方法を考えること
- ・ 個人信用情報機関に登録された延滞情報その他の事故情報及び債務残高の確認を中心とする簡素な調査方法を認めること
- ・ 少額の決済については調査義務の適用除外とすること等、取引の実態やリスクに応じた調整規定について検討すること が考えられるのではないか。

（信用情報機関の活用）

② 消費者の支払能力に応じた適切な信用供与を確保するための枠組みを整備することが必要ではないか。

個人信用情報機関は、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信用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、どこまでの個人信用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。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る。

（与信枠のデフォルト設定）

③ クレジットカードの利用可能枠(極度額)については、一般にカード会社が利用者の属性等を踏まえて設定しており、その水準は通常 30 万円程度、若年者については 10 万円程度とされることが多い。また、クレジットカードの発行に当たっては、取引条件に

関する情報提供義務⁶が課されており、利用可能枠についても表示事項とされている⁷。
さらに、カード発行時には支払可能見込額調査義務⁸が課されている。

キャリア決済については、携帯電話契約の締結過程において、他のオプション契約等と併せて手続が行われることが多く、利用者がその契約内容や法的効果を十分に認識・理解しないまま契約に至る場合も少なくないと考えられる。

このような実態を踏まえれば、利用者による適切な意思決定を確保する観点から、契約締結時における与信枠の情報提供及び説明の在り方について、既存の規律の実効性向上を含め、必要な措置を検討することが考えられるのではないかと。

(利用可能枠増額の見直し)

④ 利用可能枠の増額については、クレジットカード発行後の利用実績、利用期間の経過、利用額の推移等を踏まえ、利用者からの申込みによらず与信枠の増額を行う取扱いを採用しているカード会社も少なくない。他方で、割賦販売法においては、利用可能枠の設定時のみならず、その増額に際しても、支払可能見込額の調査を踏まえて行うこととされている⁹。

キャリア決済については、利用可能枠の増額が利用者の支払能力に与える影響を踏まえ、増額時における調査の在り方について、既存制度の実効性向上を含めて検討することが適当である。また、利用可能枠の設定及び増額については、利用者自身による適切な利用管理を可能とする観点から、減枠を希望する場合の手続を容易かつ分かりやすいものとし、その方法を適切に表示することについても検討することが考えられる。

消費者保護及び過剰与信防止の観点から、与信枠の設定及び増額に関しては、例えば以下のような措置を講ずることが考えられるのではないかと。①初期与信枠はゼロ又は極小額を原則とし、利用者が自らの意思で能動的に設定する仕組み（オプトイン）とすること、②未成年者の利用回線は原則ゼロとすること、③自動増額は原則として行わず、増額には利用者の明示の申請・同意と支払能力の確認を要すること、④延滞・苦情・短期間の利用急増が認められる場合には増額を停止し又は与信枠を引き下げること、⑤契約取消し等の申立て中は与信枠の利用・延滞登録・通信停止を行わないこと。

5 生活基盤サービスの保護

(プリンシプル5)

⁶ 割賦販売法第30条

⁷ 施行規則第36条第6項

⁸ 割賦販売法第30条の2

⁹ 割賦販売法第30条の2第1項

支払サービスに係る請求の不払を理由として、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にすること。

(1) プリンシプルの実現に向けた基本的な考え方

(生活基盤サービスの不当な停止の防止)

現行法上、財・サービスの不払を理由として通信サービスの提供を停止することを直接に禁止する明文の規定は存在しない。他方で、次に掲げる点が指摘されている。

- ・通信サービス（通信料金及び端末代金）に係る契約と、財・サービスに係る立替払契約とは別個の契約であり、財・サービス契約に不払があったとしても、それが当然に通信サービスの停止に連動すると解すべきかについては疑義があること。
- ・このような取扱いが消費者に一方的に不利な条件であると評価される場合には、不当条項に該当する可能性があること。
- ・いわゆるライフラインサービスについては、支払困難者等への配慮が求められるとの指摘があること。

これらの点に鑑みれば、財・サービス代金の不払を理由として生活基盤サービスを停止することについては、その妥当性を慎重に検討する必要がある、少なくとも当該不払を直ちにサービス停止の理由とすることを禁止し、両者の支払関係を分離する仕組みを整備することが必要である。

(2) 行為規範(対応の方向性)

(生活基盤サービスと財・サービス取引の支払関係の分離)

- ① 生活基盤サービス（携帯電話、電気、ガス、水道、インターネット接続等）と財・サービス（デジタルコンテンツ、ゲーム課金、物品購入、動画配信サービス等）の対価を一体として請求している事業者は、財・サービスの対価の不払を、直ちに生活基盤サービス停止の理由とすることを禁止することが必要ではないか。

第7 プリンシプル実現に向けた事業者の機能に基づく類型

支払手段が上記のプリンシプルに従って消費者に安全に提供されるためには、プリンシプルをより効果的に実現できる事業者が、その役割を果たすことが重要である。そして、上記のプリンシプルが、消費者に対する適切な説明や救済、加盟店に対する監督等を内容とするものであることに鑑み、消費者及び加盟店との接点の有無が重要な視点となり得る。

したがって、かかる接点の有無を基礎として支払関連事業者の類型を整理している。なお、一事業者が以下1、2、3の機能のいずれか一つを担う場合にとどまらず、複数

の機能を併せて担う場合もあり得る。さらに、支払手段を取りまく環境は複雑化・複層化していることから、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もあり得る。例えば、後払い決済を利用しその支払方法をコンビニ収納代行とする場合や、キャリア決済を利用しその支払方法をクレジットカード決済(預金口座引落し)とする場合等があり得る。

1 消費者に支払手段を提供する機能

消費者との契約の有無を問わず、取引の実態等に基づいて、消費者が利用できる支払手段を提供する機能をいう。例えば、消費者に対し、クレジットカードを発行する、後払いの請求書や払込票を送付する、プリペイドカードを発行する、携帯電話料金との合算払いを可能にする、スマートフォンのアプリやウェブサイトを通じて支払手段を提供する、バーコードや二次元コードを用いた支払サービスを提供する、購入時に複数の支払方法から選択できる決済画面を提供する、銀行口座からの引落としや送金の仕組みを提供するなど、消費者が商品・サービスの代金を支払うための仕組みを提供する事業者である。

なお、消費者との契約の有無を問わないとする理由は、契約関係は加盟店との間に存在する場合であっても、加盟店や支払手段発行者等と契約したうえで消費者に対して支払手段を利用できる環境を提供したり、消費者に対して支払手段に関する様々な説明や対応等を行っている者については、自ら支払手段を提供している事業者と同様に、消費者に対する適切な情報提供や、トラブル発生時における対応の窓口としての機能を果たすことが、消費者の保護という観点からは重要であるからである。

このような機能を有する事業者は、消費者と接点を持ち、消費者による支払手段の利用に関して、消費者に様々な情報提供を行ったり、トラブル発生時に消費者とコミュニケーションを取り得る事業者である。このため、当該事業者の名称や連絡先が消費者に対して明確に示されることが不可欠である。また、後記2に掲げる機能を有する事業者との連携・協力の下、当該支払手段を利用できる販売事業者の範囲を決定する機能も担っていることから、消費者トラブルが発生した場合には、支払関連事業者が相互に連携・協力しながら紛争解決に当たることを主導するなど、プリンシプル1～5の全てにおいて重要な役割を果たす。

2 販売事業者に支払手段を提供する機能

財・サービス等を消費者に提供する事業者との契約の有無を問わず、取引の実態等に基づき、販売事業者に支払手段を提供する機能をいう。例えば、販売事業者に対し、クレジットカード決済、後払い決済、キャリア決済その他の支払手段を利用できるように

する（ＥＣサイトやアプリに決済機能を導入できるようにする、決済端末や決済画面を提供する、複数の支払手段を一括して利用できるようにすることを含む）、加盟店契約の締結やその取次ぎ、加盟店審査、加盟店管理等を行う等、販売事業者が消費者から代金の支払を受けるための仕組みを提供する事業者である。

なおここでは、販売事業者と加盟店契約を締結している事業者に加え、その委託を受けて加盟店審査や加盟店契約の締結代行を行う事業者についても、販売事業者に支払手段を提供している者に含まれるべきである。なぜなら、加盟店契約を自ら締結する事業者と、その委託を受けて実質的に加盟店管理機能を担う事業者との間で、外形上の契約形態のみを理由として取扱いに差異を設けることは適当ではないためである。特に、利用者等からは両者を区別することが困難であり、対象範囲を加盟店契約の当事者に限定した場合には、実質的に同様の機能を果たす事業者が規律の射程外となるおそれがある。

このような機能を有する事業者は、販売事業者との直接的な接点及び継続的な関係性を有する事業者であり、販売事業者に対して当該支払手段の利用を認めるか否かについて重要な役割を担う。

3 その他支払の実現に関与する機能

上記１、２以外で支払の実現に関与する機能（１、２の支払関連事業者と連携し、利用者の支払指図の伝達や資金の移動、支払手段の利用を可能とするサービス等の機能を提供する事業者）をいう。例えば、消費者が入力した支払情報や支払指図を関係事業者に伝達する、クレジットカード会社、後払い決済事業者、金融機関その他の関係事業者との間で決済データを連携する、販売事業者のシステムと決済システムを接続する、本人確認や利用者認証、不正利用の検知等を行う等、支払の実現を支える機能を提供する事業者である。

このような機能を有する事業者は、加盟店と消費者との間に消費者トラブルが生じた場合等において、支払関連事業者が相互に連携・協力しながら紛争解決に当たることが必要であることを踏まえ、他の事業者からの問合せ・調査等に応じる役割を担う。

（プリンシプルの実効性確保に向けた役割分担の考え方）

前述の第６において、各プリンシプルについて事業者の行為規範を記載しているが、その役割に関する基本的な考え方は、原則として以下のとおりである。

消費者との直接の接点を有する機能を担う事業者（機能１）は、消費者に対する情報提供、苦情対応等の消費者対応について第一次的な役割を担う。販売事業者に支払手段を提供する機能を担う事業者（機能２）は、加盟店に関する調査、是正及び契約解除等の役割を担う。その他支払の実現に関与する機能を担う事業者（機能３）は、その保有

する情報の範囲及び関与の程度等に応じて、他の事業者による調査及び紛争解決に協力する役割を担う。

なお、一つの支払行為について複数の事業者や機能が関与する場合（当事者が複層化している場合）がある。例えば、クレジットカードから電子マネーへチャージして利用する場合、コード決済アプリの支払元としてクレジットカードや銀行口座を利用する場合等がある。そうした場合には、それぞれの当事者が自らの提供するサービスにおいて重要な内容を説明する等、役割分担を前提としつつ、必要に応じて連携して対応するものとする。

消費生活相談の現場では、しばしば「事業者間でたらい回しにされ、解決に至らない」「誰に相談すればいいのかを把握できない」という指摘が数多く寄せられている。消費者が商品未着等について商品購入先の販売事業者にお問い合わせでも返信が得られず、また、支払手段として利用したクレジットカード会社からは対応が困難である旨の説明を受け、さらに支払仲介会社である決済代行業者にも連絡がつかないことから、最終的に消費生活相談窓口で相談が寄せられる事例がみられる。また、取引のキャンセルを希望して決済代行業者に連絡したところ、キャンセルの権限を有していないとして販売事業者にお問い合わせよう案内され、販売事業者と連絡を取ろうとしても十分な対応が得られないため、クレジットカード会社に相談したものの、最終的には消費生活相談窓口への相談を勧められる事例がみられる。

消費者が最初に問合せをした事業者は、①どの事業者が責任を持って解決してくれるのかという情報提供を行う、②消費者から問合せを受けた事業者が、たとえ解決を自己完結できなくても、消費者を適切な窓口につなぐことが必要である。消費者保護の実効性を確保する観点から、消費者との最初の接点となった事業者が、関係する支払関連事業者との連携を主導することが必要である。

第8 プリンシプルの実効性確保のための制度的枠組み

消費者保護を実効的なものとするためには、事業者に求められる行為規範を明確化するだけでなく、その遵守を担保し、被害の未然防止及び適切な救済を確保するための制度的枠組みを整備することも重要である。このため、プリンシプルの実効性確保の観点から、以下について、検討することが適当ではないか。

【論点】

1 登録・届出を通じた監督の実効性確保

プリンシプルの実効性を確保する観点から、現在必ずしも法令上の登録又は届出の対象となっていない支払関連事業者についても、その機能や役割の重要性に応じて、登録・届出等の対象とすることを検討すべきではないか。少なくとも、支払の実現や利用者保護の確保において重要な機能を担う事業者については、行政による適切な監督の枠組みの下に位置付けることが求められるのではないか。

ただし、事業規模又は取扱金額が一定水準以下の事業者に対し適用除外とすること、事業形態によって登録又は届出要件について差異を設ける等態様に応じて有効な方法をとることが考えられるのではないか。

【論点】

2 消費者被害の発生時における民事上の効果及び救済の在り方

前回の御議論を踏まえ、「消費者被害の発生時における民事上の効果及び救済の在り方」について以下のとおり整理したところ、各項目についてどう考えるか。

前回の論点

○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。（前回論点2）

○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。（前回論点5）

○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。（前回論点6）

（1）支払関連事業者から加盟店への支払の留保

前回までの御議論

加盟店の債務不履行や詐欺などの違法行為が明白な場合だけでなく、クーリング・オフや未成年者取消権の行使など、消費者側の正当な権利行使の場面について、支払回避の対象とすべきではないか。

消費者の苦情申出の内容が、以下のいずれかに該当する可能性が高い場合には、一定期間の請求留保とした上で、その間に支払関連事業者側の加盟店調査を行い、並行して消費者と販売業者との交渉を促し、原因取引が解約処理を相当とするか否かを検討する、という構成が望ましいのではないかと考えられる。

- ・ 消費者契約法第4条の取消事由
- ・ 特定商取引法の罰則付き禁止行為
- ・ 販売方法に関する苦情が類型的に多く存在するものであること
- ・ 販売事業者の債務不履行による消費者の契約解除
- ・ 契約不適合による消費者の契約解除 等

(2) 抗弁の接続

割賦販売法においては、包括信用購入あっせん及び個別信用購入あっせんのいずれについても、一定の要件を満たす場合には、消費者は、販売契約に関する抗弁をもって支払の停止を主張することができる。このような支払停止の抗弁の考え方を、消費者トラブルの発生から加盟店への実際の支払のタイミングまで一定の期間がある支払手段について拡張することが考えられるか。

(3) 個別信用購入あっせんと特定商取引法における消費者保護の考え方

割賦販売法においては以下のことが認められている。

- ①個別信用購入あっせん業者に訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売、特定継続的役務提供、業務提供誘因販売（以下「特商法5類型」という。）を行う加盟店（販売事業者）の行為について調査を義務付け、不適正な勧誘があったと認められる場合、消費者に対する与信を禁止している。（割賦販売法第35条の3の5～7関係）
- ②個別信用購入あっせん業者において、特商法5類型による与信契約について、与信契約をクーリング・オフすれば、販売契約も同時にクーリング・オフされることとしている。（割賦販売法第35条の3の10～11関係）
- ③特商法5類型において、訪問販売業者等が虚偽の説明をした場合に、販売契約に加えて、与信契約を取り消すことを認めることにより、訪問販売業者等と密接な関係がある個別信用購入あっせん業者から既払金の返還を受けることを可能としている。（割賦販売法第35条の3の13～16関係）

個別信用購入あっせんにおける消費者保護の考え方を、一定の通信販売取引(消費者に誤認を与える表示がなされている場合や解約妨害等がみられる場合等)に準用することについて、どのように考えるか。

(4) 加盟店調査義務違反や苦情適切処理義務違反が認められる場合の私法上の効果

前回までの御議論

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はないか。

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はないか。

判例法理に基づく過失責任や、信義則違反に基づく責任の在り方について検討することが考えられるのではないか。

【論点】

3 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、実質的に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。(前回論点9)

前回までの御議論

後払い決済については、事業者団体があり、加盟事業者については消費者保護が改善しているものの、非加盟事業者が悪質加盟店の受け皿となっている。定期購入等のトラブルの決済手段として利用されていることが顕著でもある。

後払い決済は、実質的には与信であることに加え、クレジットカード会社に課されている加盟店調査義務等がない。割賦販売法の対象となれば、加盟店情報交換制度や個人情報情報機関の活用も可能となる。

後払い決済は、利用者に対して与信を行い、後日、その代金を回収する仕組みであることから、個別信用購入あっせんと共通性を有しているとも考えられる。このため、割賦販売法における個別信用購入あっせんに対する規律の考え方を基礎とし、後払い決

済の取引実態及び消費者トラブルの特徴を踏まえ、消費者保護の観点から必要な規律を検討することが考えられるのではないかと。

【論点】

4 生活基盤サービス停止に関する運営ルールの整備

第9 制度を支える観点

ここまで、支払手段に関するルール整備の方向性を示してきたが、消費者保護の実効性を確保するためには、制度的対応に加え、消費者の理解や金融技術の活用といった視点も不可欠といえるのではないかと。

【論点】

1 支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方

支払関連事業者から様々な情報提供が行われ、また消費者保護のための手段が用意されていたとしても、消費者がこれらを認識し、その内容を十分に理解できなければ、期待される保護機能は必ずしも有効に機能しない。プリンシプル及び行為規範の実効性を高める観点から、消費者が支払手段の機能、リスク及び消費者保護の内容を正しく理解し、適切な行動をとることができるようにするため、どのような消費者教育を推進すべきか。

また、支払手段の多様化・複雑化が進展する中、消費者保護と自己責任の適切な均衡を確保する観点から、事業者による消費者保護措置の充実に加え、支払手段ごとの機能やリスクの特性を踏まえ、消費者が負担すべきリスクの範囲をどのように考えるべきか。例えば、少額取引に係る消費者の損失については、取引金額や救済コストとの均衡にも留意する必要がある、リスクに起因する損失の全てを事業者負担とすることが必ずしも合理的でない場合もある。こうした点も踏まえ、消費者の理解と適切な行動を促すため、どのような消費者教育・情報提供を行うことが適当か。

【論点】

2 金融技術を活用した消費者保護の在り方

キャッシュレス化の進展に伴い、様々な新たな課題が生じ得ることが想定されるが、対応に当たっては、規制による手当てのみに依拠するのではなく、技術の活用によって解決を図ることが可能な領域も少なくないと考えられる。例えば、異常な取引の検知、不自然な取引傾向の把握、特定の加盟店に対する苦情の集中状況のモニタリング等につ

いては、データ分析やシステム的な対応により、一定の予防的な対応が期待される。こうした技術的手段を適切に活用することにより、事業者の実務負担を過度に増加させることなく、利用者保護の実効性を高めることが可能となるのではないか。そのため、規制的手法と技術的手法を適切に組み合わせた利用者保護の在り方についても、検討を深める必要があるのではないか。

以上