

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（意見書）

2026年7月23日

株式会社マネーフォワード

瀧 俊雄

>第8 制度を支える観点 >2 金融技術を活用した消費者保護の在り方 についての意見

金融技術を活用した消費者保護では、現時点で行えることとして、Ⅰ 決済データを活用した消費者の自衛、があり、今後行うべきこととして Ⅱ 被害の防止・回復手段の現代化、Ⅲ AI活用を前提とした制度的反映、があると考えられる。

Ⅰ 決済データを活用した消費者の自衛

様々な支払手段が普及し、消費者が認識していないタイミングでも決済が行われるケースが増加する中、消費者トラブルや過剰与信の防止に向けては、各支払手段における決済データを活用した見える化によるトラブルの未然防止や、危険兆候の検知が重要である。

①決済前のデータ活用

- 意図せぬ／不適切な消費活動を行っていないかを、過去の決済履歴を通じて判断
- 自らが過剰与信状態にないかを、複数の決済手段の使用状況を合計して判定

②決済時の情報活用・利用制限

- クレジットカード等のオンライン決済では、取引リスクが検知された際に複数要素認証が行われる。同タイミングでは、利用者の取引意思を明確に確認できる機会でもある
- 国際ブランド等によるカードコントロール機能を活用した支払手段では、カード保持者の利用を制限（特定の店舗や環境のみで利用可能とするなど）でき、様々なトラブルを未然抑止できる
- 海外では一部展開されているような、支払先ごとにバーチャルカードを発行する方式も、消費者にとっては安心につながる方法である

③決済後の消費者保護

- 決済の明細データを経費管理や家計簿サービス等の第三者ツール等に自動連携することで、不正利用に気づきやすくなる（図表1）
- サブスクリプションのようなサービス提供と決済のタイミングが同一ではない取引についても、継続的取引を検知しアラートを出すことができる
- 予算等を設定することで、①決済前のアラートや、②決済時のカードコントロールを実施できる
- 個別の決済の明細だけでなく、複数の決済データを統合することで、過剰与信、使いすぎや消費者トラブルの傾向をデータとして検知することも可能となる

- 特に、後払い決済がECサイトごとに提供されるような状況では「マイクロ多重債務」と呼ばれる状況が懸念されるため、支払が複雑化しやすい

上記における課題

- 個別の決済事業者においても過剰与信等を防止するための努力は行われているが、消費者が複数・多様な支払手段を用いる中では、決済事業者にまたがって情報を取得する方法が不可欠となる
- このようなデータ連携は従来より、消費者から認証情報（IDやパスワード等）を預かって代理で情報を取得するスクレイピング方式と、より安全なAPI方式（金融機関・消費者双方の認可に基づく合鍵）が存在しており、後者に移行することがセキュリティ上も望ましい
- 現状、接続方式を問わず、情報取得に向けた制度整備は銀行口座（銀行法によりAPI整備が努力義務化）とクレジットカード（政府目標を掲げたAPI整備が推進中）が中心となっている
- API構築に当たっては、その構築・運用費用が常に課題となるが、海外の多くの国々では消費者保護、自己情報にアクセスする権利、競争環境維持といった趣旨による接続の無償化が法的に要請されている

II 被害防止・回復手段の現代化

①被害防止の現代化

- 被害の防止に当たっては、前述の決済データを活用した監視や、カードコントロール機能を付した決済手段を普及させることが、技術活用上は重要
- 認知力の低下した消費者であっても一定金額を自らの意思で利用できることが望ましい中、利用制約のあるカードの利用はその目的を果たすことができる
 - 死亡時のサブスクリプションの解約などが近年問題化する中で、高齢化時・認知力低下時に複数の関係者で支払手段の利用を見守ることが現実的な解となる

②回復手段の現代化

- 支払履歴に関する情報を一括管理する状況が実現すると、消費者が不正に遭った場合に被害回復を一元化されたサービスから実施することも考えられる
 - 米国では異議申し立てやサブスクリプションの解約を代行するサービスが存在（図表2）
 - 現状日本においては、同様のサービスを営んだ場合には弁護士法へ抵触する可能性も指摘される
- 消費者から受け付けられた苦情受付などを統合的なデータベースにすることで、より正確なトラブル検知も可能となる

Ⅲ （今後に向けた課題）AI活用を前提とした制度的反映

今後の社会では消費者がインターネットブラウザではなく、対話型AIから直接購買を行うことが現実的となってくる。その過程で、AIが自動的に決済実行を行うためのセキュリティや契約行為（完全自動決済も含めたAIへの委任の範囲、AIが消費者の正規の代理人であることの証明機構、契約成立の判断、取り消し可能性、契約トラブル時の責任の所在など）の整理が海外では進められている（Agentic Commerce、Agentic Paymentなどと呼ばれる）。同技術にはリスクと便益の両方の側面がある。

リスクとしては本人の最善の利益を尊重しない取引が行われてしまうことがありえる。特に、与信を伴った購買が行われる場合などへの対応は不可欠となる中で、前述のカードコントロール機能の普及や、決済事業者自らがAIにおけるガードレールをどう設計するかが重要となる。これらの制御手段は、意図せぬ契約取引自体を防止するツールともなりうる。

一方で便益としては、本人の予算や生活様式、資金管理等の情報を踏まえたうえで、消費面における安心できる受託者として、AI・決済事業者間のサービス競争が起きることも期待される。そのような消費者・利用者本位の競争が展開されるよう、リスクと便益のバランスに鑑みた制度整備が求められていくと考えられる。

(図表 1)

(参考) Xにポストされた不正利用検知の例

42

不正利用にいち早く気付くことも、連携があつてこそ

マネーフォワードで連携しているクレジットカードにAmazon USから不正請求が!!

問い合わせたら不正請求の可能性大とのことで、直ぐにクレカの停止と調査&補償申請しました
→間に合わない!と一旦支払い

連携のおかげで早く気づけたけど、不要なカードは海外旅行前にしっかり解約していきます

並べ替え 利用日の新しい順

JCB海外利用	AMZN MKTP US	利用国USA
現地利用額	29,340	
2024/01/08	1回払い	
		¥4,305
現地利用額		29,340
変動レート		¥146.729
利用者	本人様利用分	
初回請求月	2024/02	
2月以降支払金額		¥4,305
内手数料		¥0
支払い総額		¥4,305
内手数料		¥0
明細番号		0コピー

マネーフォワードのおかげでクレカの不正利用に気づきました! マネーフォワード最高!

ダウンロード

入金

検索

一覧

2023年6月28日(水)

!	APPLE COM BILL	¥-10,000
!	APPLE COM BILL	¥-10,000
!	APPLE COM BILL	¥-10,000

なんと、クレカの不正利用が発見。
たった550円でも見逃さない。
マネーフォワードMeで毎日利用明細を見ながらすぐに発見できた。
(ちなみにほぼ電子決済で現金使っていないので一元管理できます)
お金を守る気持ちが一層強くなった。

クレカの不正利用を防ぐのは難しい。
でもマネーフォワード(以下MF)に連携させておけば不正にすぐ気付くことができる。
ひと月以上前の利用が記載された明細みても見逃す可能性大。
利用後約1〜3日でMFへ連携されるから、記憶が新しいうちに確認できてる。

【詳細】
クレジットカード不正利用されていました
注意喚起を兼ねて一応記録を書いております

おはとみかー!
いま井上麻菜さんのクレカ不正利用被害のツイートを見かけて...
わたしも不正利用の調査中なのですが、気づかなかったら被害拡大してたかも。
私は、マネーフォワードのおかげで気づきました。マネーフォワードにまじで感謝です
みなさん、素敵な一日を〜!!

クレカの請求書は見ないけどマネーフォワードは見てくれるので直ぐに不正利用がわかった。
家計簿アプリは利用しておくとも便利かもしれない。
👉クレカ不正利用

(出所) いずれもX(旧Twitter)の投稿より画像引用

(出典) 消費者委員会「第2回 消費者をエンパワーするデジタル技術に関する専門調査会」
当方提出資料

(図表 2)

Built for real disputes on electricity, water, and gas bills

Bill shock this month?
Verify the charge before
you pay.

Upload one suspicious electricity, water, or gas bill. BillGuard highlights estimated reads, catch-up backbilling, and questionable line items before you call, email, or pay the provider.

Analyze My Bill Free → See Dispute Checks

Built for estimated-reading disputes Supports electricity, water, and gas

Clear findings you can use to dispute

We never sell your bill data Delete your bills anytime Pay per use — no subscription

POPULAR CHECKS PEOPLE SEARCH FOR

- Why is my electric bill so high this month?
- How to dispute an estimated meter reading
- Water bill suddenly doubled with no occupancy change
- Gas bill overcharge after tariff change
- What is equal payment plan on my gas bill?
- Why did my budget billing reconciliation charge spike?
- Why is my gas bill the same every month?
- What is budget billing on a utility bill?
- Why do I have a large catch-up charge on my gas bill?
- Is my equal payment plan calculated correctly?

What comes back Sample

Each review returns dispute-ready checks

\$127 potential overcharge found +40% vs normal

Estimated read billed 47 days instead of 30

Evidence status OCR quality + extracted references

Suspicious lines Amount + tax + IDs + fee jumps

Baseline comparison This bill vs your recent normal

Next action Dispute summary + recommendation

Illustrative example. Your actual result depends on your own bill.

(出典) Billguard社ウェブサイトより画像引用 (<https://billguardapp.com/>)