

2026（令和8）年7月18日

「主な論点について（第4回）」に対する意見（意見メモ）

— 消費者被害救済の実務の視点から —

葛山 弘輝

第1 総論

「主な論点について（第4回）」（以下「本論点整理」という。）が、

- ① 私法上の効果に関する論点（前回論点2・5・6）を第8の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」に集約し、集中的な議論の場を設けたこと、
- ② 「登録・届出を通じた監督の実効性確保」を第8の1として独立の項目に立てたこと、
- ③ 第6の各行為規範において「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」と問い、取組の具体例の補強を求めたことは、いずれも取りまとめに向けた議論の焦点を適切に設定するものであり、賛成する。

第2 「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）」の【論点】について

1 総論

第6の各【論点】は、いずれも「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」を問うものである。個別の具体例は後記2以下で述べるが、報告書の記載方法として、各取組例を現行法（割賦販売法・資金決済法等）の義務水準との対応関係で、三類型（横断化、上乘せ、実効化）に区分して検討する

ことがありうると思われる。なお、取り組みとして、望ましい例の意見を求められているため、ありうるところを可能な限り挙げたものである。

2 情報提供（「プリンシプル1」・「第6・1・（2）」の【論点1】）

(1) 【本論点整理の【論点1】（8頁）】

（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。（列挙事項は略）

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) 意見の骨子

行為規範①及び列举事項（支払総額～重要な特約）に賛成する。

列举事項は個別信用購入あっせんの書面交付事項に相当する水準であり、これを全支払手段に場面に応じて及ぼすものとして支持する〔横断化〕。

その上で、問い①～③に対し以下のとおり意見を述べる。

(3) 「問い①」：選択可能な場面と選択の余地がない場面

両場面の区別に賛成する。

- ・ 選択可能な場面では、比較可能性が中核である。手数料・遅延損害金の有無、支払停止・返金の可否と手続、不正利用補償の有無、紛争時の相談先を、支払手段横断の共通フォーマット（標準化された比較表・アイコン）で提示すること〔上乘せ〕。標準化は、官民協議会又は業界横断ガイドラインの策定によることが考えられる。
- ・ 選択の余地がない場面（例：定期購入サイトで後払い決済のみが指定される場合）では、「選べない場面でこそ保護情報」を中核とすべきである。すなわち、苦情申出先と申立て方法、請求留保・精算留保の可否、解約後の継続課金の停止手順、実販売者の特定情報の提供である〔上乘せ〕。
- ・ 追加の具体例として、（i）トラブル時導線の常設表示（「困ったときは」ページの設置、申立て標準様式への直接リンク、消費者ホットライン188の併記）〔上乘せ〕、（ii）利用明細のリアルタイム通知と、明細への実販売者名・連絡先の表示（「見覚えのない請求」の照会を可能にする。包括加盟店方式・プラットフォーム

ム経由の取引では実販売者（サブマーチャント）名の表示を義務付ける）〔上乘せ〕、（iii）解約・減枠・利用停止の導線の簡明化（加入時と同等の容易さ。いわゆるダークパターンの排除）〔上乘せ〕、（iv）契約上重要な事項の画面遷移を伴わない確認（本論点整理の例示に賛成）〔上乘せ〕を提案する。

（4）「問い②」：高齢者・障害者等への配慮

- ・ 有人対応への到達可能性の確保（チャットボット・メールフォームのみで実質的に有人対応に到達できない運用の禁止、電話窓口の維持）〔実効化〕。
- ・ 重要情報の大きな文字・平易な表現による要約版の提供、多言語対応〔上乘せ〕。
- ・ 本人の同意に基づく見守り通知（利用通知・高額利用アラートの家族・支援者への送付設定。本人の明示的な設定によるものとし、いつでも撤回できるものとする）〔上乘せ〕。
- ・ 取引パターンの客観的な異常（深夜の高頻度課金、短期間の急増等）を検知した場合の確認連絡・一時停止（本人があらかじめ選択した保護設定を尊重し、誤検知には人による速やかな再審査を確保する）〔上乘せ〕。

（5）「問い③」：オンライン環境下の情報過多

情報の「量」を増やす発想ではなく、「時点」と「粒度」の設計に転換すべきである。（i）重要情報の階層化（第一画面に要約、詳細への導線）、（ii）行動経済学・消費者調査の知見に基づく表示の効果検証（誤認率の測定と改善）を業界ガイドラインに位置付けること、（iii）取引デジタルプラットフォーム・ダークパターン規制との接続、を提案する〔上乘せ〕。

消費者は情報を「読まない」のではなく、設計上「読めない・気づけない」状況に直面しているケースもあるように思われる。

3 未然防止（「プリンシプル2」・「第6・2・（2）」の【論点2】）

(1) 本論点整理の【論点2】（10～11頁）

（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・定期調査・随時調査の例示は略）

（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。

(2) 意見の骨子

行為規範①②に賛成する。クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の初期・定期・随時調査の枠組み（割賦販売法35条の17の8）を全支払手段に及ぼすことが基本である〔横断化〕。「これに限らず望ましい調査手法」として、

以下を追加提案する。

(3) 初期調査の追加例

望ましい調査方法として、一案として、以下を提案する。

- ・実販売者（サブマーチャント）単位の審査。包括加盟店方式・決済プラットフォーム方式では、契約名義者単位の審査にとどまる限り悪質な店子が審査を潜脱する。名義貸し・名義偽装の検知（申込情報と実際のサイト運営者の突合）を含む〔上乘せ〕。
- ・所在地・代表者・特定商取引法表記の実在性確認（登記情報・電話・所在地の突合、バーチャルオフィスの確認）〔実効化〕。
- ・ウェブサイトの表示審査。定期購入の最終確認画面の適法性（特定商取引法12条の6）、解約導線の有無、打消し表示の態様を、加盟店契約前に現認する〔上乘せ〕。
- ・行政処分歴・加盟店情報交換制度・P I O－N E T多発情報の照会を初期審査の必須項目とする〔横断化・実効化〕。
- ・海外販売事業者については、国内連絡先・送達受領先の確保を加盟店契約の条件とする〔上乘せ〕。

(4) 定期調査の追加例

望ましい調査方法として、一案として、以下を提案する。

- ・返金率・チャージバック率・苦情率・解約率等の重要リスク指標の閾値監視と、閾値超過時の自動的な精査着手〔上乘せ〕。あわせて、高リスクと評価された加盟店については、精算サイクルの延長・精算保留金（リザーブ）の設定により被害発生時の返金原資を確保すること（国際ブランド実務におけるリザーブに相当する仕組みの水平展開）〔上乘せ〕。
- ・ウェブ表示の定期巡回（審査時から表示・商材が変更されていないかの検知）。

取扱商材の無断変更は悪質化の典型的兆候）〔上乘せ〕。

- ・解約導線の確認（頻度・対象類型の最低基準を設け、結果の記録・報告と接続させる）〔上乘せ〕。

(5) 随時調査の追加例

望ましい調査方法として、一案として、以下を提案する。

- ・苦情申出の内容が取消事由等に該当し得る場合には1件でも調査に着手する（割賦販売法モデルの横断化）〔横断化〕。
- ・消費生活センター・P I O－N E Tからの情報提供を随時調査の発動事由として明記する。あわせて、消費生活センターから機能2の事業者への調査要請の標準様式（電子化・回答期限付き）を整備し、行政・相談現場からの導線を定型化する〔上乘せ〕。
- ・調査中の新規取扱停止・精算留保を標準対応として位置付ける〔上乘せ〕。
- ・調査記録の作成・保存・（消費者側からの求めに応じた）開示。調査事務を外部委託した場合でも記録義務は義務者自身に残ることを明記する〔上乘せ〕。

(6) 行為規範② 加盟店情報交換制度

参加主体の拡大に賛成する〔横断化〕。

その実効性確保のため、(i) 参加資格を登録制と接続させ（登録事業者であること・苦情処理及び加盟店調査の体制整備を参加要件とする。

第17回池本委員提出資料と同旨）、(ii) 参加にとどまらず登録・照会の義務化まで進めること、(iii) 悪質サイトのURL・口座情報・広告（クリエイティブ）単位の識別情報等のデータ項目の拡充、(iv) 誤登録に対する加盟店側の異議手続の整備が望ましい。

4 紛争解決（「プリンシプル3」・「第6・3・（2）」の【論点3】）

（1）本論点整理の【論点3】（13～14頁）

（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。

（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。（例示は略）

（2）意見の骨子

体制整備義務（①）・苦情適切処理義務（②）の具体化に賛成する。

割賦販売法の登録拒否事由（33条の2）、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」の着眼点を支払手段横断の体制整備水準として参照するという本論点整理の方向に賛成する〔横断化〕。

その上で、「窓口の設置」にとどまらない実効性の要素を求める。

(3) ①体制整備の具体化

望ましい方法として、一案として、以下を提案する。

- ・ 有人対応への到達可能性（前記 2）と、受付記録（受付番号・日時・対象取引・申出内容）の作成・通知〔実効化〕。
- ・ 標準処理期間の設定（例：初動 7 日・一次判断 30 日・延長時最大 60 日）と進捗の通知〔上乘せ〕。
- ・ 対応記録の作成・保存（目安 5 年又は紛争継続中）〔上乘せ〕。
- ・ 申立てを受けた場合に請求留保・精算留保を発動する内部フローの整備（後記第 3・2（1）と接続）〔上乘せ〕。

(4) ②苦情適切処理の具体化

機能別に義務の内容に差異を設けることに賛成する。

判断基準としては、消費者との接点の強さ・情報保有量・是正可能性の 3 要素に、「資金への関与（保持・移動）」を第 4 の基準として加えるべきである。返金の現実的可能性は誰が資金を握っているかで決まるからである。機能別の役割（本論点整理 14～15 頁）の例示に概ね賛成した上で、以下の点は特に重要と思われる。

・機能 1

調査結果の消費者へのフィードバック義務、返金・請求停止の判断基準の透明化〔実効化〕。**最初に申出を受けた事業者の受理義務（たらい回しの禁止）**を明記する〔上乘せ〕。

・機能 2

苦情多発・詐欺的取引の疑いを認知した場合の**精算留保・支払停止**、チャージバック等の取消処理の実施、実販売者の特定情報の機能 1・消費者への提

供〔上乘せ〕。

・機能3

取引ログ・資金移動情報の保存とデータ提供〔上乘せ〕。

- ・機能間の照会義務は、照会を受けた側の回答義務とセット（双方向）で明記すべきとおもわれる〔上乘せ〕。

5 過剰与信防止（「プリンシプル4」・「第6・4・（1）」の【論点4】）

（1）本論点整理の【論点4】（15～16頁）

（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。

（2）意見

本論点整理が示す機能による画定、すなわち「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」を対象とする考え方に賛成する。

第3 「第8（プリンシプルの実効性確保のための制度的枠組み）」の【論点】

1 登録・届出を通じた監督の実効性確保（「第8・1」の【論点5】）

(1) 本論点整理の【論点】（22～23頁）

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と。

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と。

(2) 意見の骨子

登録・届出の対象拡大に賛成する。

適用除外の設計には慎重を期すべきである。

(3) 理由

登録簿は、①参入時の適格性審査、②監督権限の基盤、③被害救済実務における相手方特定（訴訟提起・送達の出発点）、④無登録営業の違法性の明確化と、無登録業者へ決済機能を提供した者への責任追及の足掛かり、の四つの機能を持つ。

クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録制・加盟店調査義務の導入後、情報商材・サクラサイト等の相談が時系列上大幅に減少したこと（国民生活センター公表資料）は、要因を単一に還元することはできないものの、参入規制が悪質事業者の決済網からの排除に寄与することを示唆するものであ

る。

相談現場においても、無登録・無届出であることを消費者・関係事業者に教示できることは、あっせん交渉上極めて有用である（第17回細谷委員提出資料と同旨）。

(4) 適用除外・差異の設計

ア 事業規模・取扱金額による適用除外

反対する。

悪質な販売事業者は規制の緩い決済経路を選んで侵入する（規制裁定）。閾値を設ければその直下に悪質業者が集中し、また取扱いを分散して閾値未満を装う誘因を与え、制度自らが新たなすき間を作り出す。仮に何らかの適用除外を設けるとしても、規模基準ではなく、（a）消費者に対する債権を取得しない、（b）資金を保有しない、（c）加盟店の選定・取引承認・精算条件を支配しない、（d）与信をしない、（e）苦情を上位の登録事業者へ確実に接続し記録を残す、というリスクが少ない類型という条件をすべて満たす場合に限定すべきと思われる。

イ 態様に応じた差異

「対象から外す」のではなく、（i）登録制か届出制かの選択（例：機能1・機能2に該当する事業者は登録制、機能3のみを担う事業者は届出制）、（ii）審査事項・添付書類の簡素化、（iii）義務の履行方法の簡素化（標準様式・共同利用型の調査インフラ〔加盟店情報・不正検知情報を低コストで照会できる共通API等〕・申請手続のデジタル化）、（iv）既存事業者への経過措置（登録申請中の営業継続を含む移行期間）で設けるべきである。

考え方としては、「適用除外は原則として設けず、登録・届出の区分と履行方法において規模・態様に応じた簡素化を許容する」との整理を提案するこ

とがありうるとおもわれる。

(5) 越境事業者への対応

越境事業者への対応として、国内における代表者又は拠点（送達受領・苦情対応窓口を含む）の確保を登録・届出の要件とすべきである。

実効性確保のため、無登録営業への罰則とともに、登録簿の公開（消費者・相談員が検索可能であること）が望ましい。

あわせて、アクワイアラー・決済プラットフォーム・通信事業者等に対し、公開登録簿により相手方の登録の有無を確認し、無登録の事業者に新規の接続・精算を提供しないこと（ゲートキーパーとしての確認義務）を行為規範として位置付けるべきとおもわれる。

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（「第8・2」の【論点6】）

(1) 本論点整理の【論点6】（23頁）

○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）

(2) 総論

私法上の効果に関する論点が本項に集約されたことは検討のために望ましいものと思われる。その上で、「前回までの御議論」として整理された二つの枠組み——（1）の請求留保・精算留保構成と、（4）の請求制限・既払金返還責任——を、報告書では専門調査会としての提言（結論）に記載することが被害救済の観点から望ましい。

行政措置と民事効果は車の両輪であり、行政措置のみでは、実際に被害を受けてしまった被害者に対する救済とならない。

(3) 支払関連事業者から加盟店への支払の留保

ア 本論点整理の記載（23～24頁）

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な。

- ・消費者契約法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典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

イ 意見の骨子

上記に整理された構成に賛成し、報告書の結論として明記することが望ましい。

ウ 制度設計の付言

被害救済は、時間との兼ね合いが問題となるケースもあり、資金が加盟店へ精算されてしまうと、悪質加盟店からの回収は困難となる。

そこで、支払の留保の要件は重たくせず、取引の特定と事由の概要の申し出で足りるものとし、資料の提出不能を理由に受付を拒否しないようにすべきである。

なお、この枠組みは既存の類似の実務的対応の水平的な展開の側面があり、完全に新たな制度ではないとおもわれる。

日本クレジット協会の自主規制規則は、抗弁の申出があった場合には直ちに状況調査を行い、明らかに抗弁事由に該当しない場合を除き調査結果を伝えるまで請求を行わないこと、停止期間を遅延扱いとしてはならないことを既に定めている(包括信用購入あっせんに係る自主規制規則49条・50条)。

また国際ブランドのチャージバックは、法定の制度ではないものの、同種の留保・取戻しの仕組みを事実上、大規模に運用している。

また、クレジットカード決済や電子マネーの決済においては、決済代行が関与する取引に関して、特に、情報商材のような、トラブルの多い類型については、加盟店に対する支払サイトがそもそも長期に取られているケースも見受けられ、被害を申告した消費者に対する返金を事実上しやすくするような対応が取られていることもある〔横断化・実効化〕。

(4) 抗弁の接続

ア 本論点整理の問い（２４頁）

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。

イ 意見の骨子

本論点整理は「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」への拡張可能性を問うものであるが、支払停止の抗弁は消費者に対する請求を拒み得る権利であるから、その適用範囲は「消費者に対する請求・徴収が完了するまで」で画すべきであり、加盟店への精算の先後によって決すべきでないものであるとおもわれる。

加えて、精算時期は消費者からは見えず、事業者側の契約設計で変更可能であるから、これを適用範囲の画定基準とすれば保護の範囲が事業者の設計次第で伸縮することになり適当でなく、「加盟店への支払までの期間」の存在は、(1)の精算留保の実効性の検討として位置付けるのが望ましいとおもわれる。

被害者救済の観点からすれば、抗弁の接続は、本来は、後払い型の支払手

段全般に拡張すべきである〔横断化〕。

最判平成2年2月20日（裁判集民事159号151頁・判例時報1354号76頁）は、割賦販売法30条の4第1項（昭和59年改正で新設）は購入者保護の観点から抗弁の対抗を**新たに認めた**（創設的）規定であるとした上で、同規定の適用がない場面では、特別の合意があるとき又は不履行の結果をあっせん業者に帰せしめるのを信義則上相当とする特段の事情があるときでない限り、購入者は売買契約上生じている事由をもってあっせん業者の履行請求を拒むことはできないと判示した。すなわち明文の外では原則として救済されないことが確立しているのであって、適用範囲の拡張は立法によってしか実現できない。

（5）個別信用購入あっせんにおける消費者保護の考え方の通信販売への準用

ア 本論点整理の問い（24頁）

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。

イ 意見

個別信用購入あっせんの消費者保護の考え方（割賦販売法35条の3の5～7・10～11・13～16）を一定の通信販売取引に準用するという問題提起自体には、賛成する。

ウ 理由

問題提起を前提に、以下、消費者保護のために望ましい方針という趣旨での検討である。

平成20年改正が特商法5類型を対象としたのは、当時の被害の多くが訪

問販売・電話勧誘販売等の対面型・不意打ち型勧誘にあったからである。

現在の被害は、SNS 広告・偽サイト・詐欺的定期購入という通信販売型に移っており、個別方式の与信（都度審査型の後払い決済を含む）が通信販売の決済手段として多用されている以上は、5 類型限定を維持する理由は実質的にはないものとおもわれる。

準用対象は、本論点整理の例示（消費者に誤認を与える表示、解約妨害等）を基礎に、特定商取引法の通信販売規制（誇大広告等の禁止・最終確認画面の表示義務等）の違反類型として検討しうる。

準用内容は、①与信契約締結前の表示・販売方法調査義務と、不適正が認められる場合の与信禁止（35 条の 3 の 5～7 相当）、②虚偽・誇大表示により消費者が誤認して契約した場合の与信契約の取消し・既払金返還（35 条の 3 の 13～16 相当）を中核となると思われる。

通信販売には「勧誘」概念がないとの技術的難点は、広告・最終確認画面の「表示」を勧誘行為に相当するものと位置付けることも検討しうる。

この際、媒介者の法理（消費者契約法 5 条）の解釈による処理に委ねるのではなく、原因契約が取り消され、無効となり、又は適法に解除された場合に、これに対応する与信契約について支払拒絶・既払金返還を認める明文の連動規定を置くことが、消費者保護のためには望ましい。

クーリング・オフの同時解除（35 条の 3 の 10～11）は通信販売に直ちには馴染まないとしても、特定商取引法上の申込みの意思表示の取消し（同法 15 条の 4。最終確認画面の不表示・不実の表示等による誤認を要件とするもの）・法定返品権の行使があった場合の与信契約の連動処理（請求停止・既払金返還）として同等の帰結を確保することが消費者保護に資するとおもわれる。

(6) 加盟店調査義務違反・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

ア 本論点整理の記載（２５頁）

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、請求制限又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。

イ 意見の骨子

私法上の効果（支払請求の制限、取消権及び既払金返還、損害賠償）を認めるべきである。本論点整理２５頁の「前回までの御議論」（加盟店契約締結時の調査を怠り、トラブル多発の悪質業者との取引を継続していた場合において、原因取引に無効・取消し・解除事由が認められるときの請求制限・既払金返還責任）を、報告書の結論として明記することが望ましい

ウ 判例法理の限界

判例法理は存在するが、被害者がそこに到達するハードルが高すぎる。これが立法による明定を必要とする理由である。

最判平成２３年１０月２５日（民集６５巻７号３１１４頁）は、販売契約

が公序良俗違反により無効の場合でも、立替払契約が当然に無効となるものではなく、「販売業者とあっせん業者との関係、販売業者の立替払契約締結手続への関与の内容及び程度、あっせん業者の認識の有無及び程度等に照らし」、販売契約と一体のものとして効力を否定することを信義則上相当とする特段の事情があるときに限り無効となるとした。

この枠組みの下では、消費者は、決済事業者と加盟店との内部関係や決済事業者の主観的認識という、外部からは立証が困難な事情の立証が必要となるが、決済代行業者等が介在する場合はなおさらである。

下級審裁判例には、業規制・ガイドラインを媒介として私法上の義務を認める流れが現に存在する。苦情の申出を受けたカード会社の調査依頼義務を信義則上認めて損害賠償請求を一部認容した東京地判平成21年10月2日（前掲。控訴審も維持）、電子マネー発行業者につき資金決済法を前提とする金融庁ガイドライン所定の確認・対応を怠り利用者に損害が生じた場合には契約上ないし信義則上の義務違反として責任を負い得るとの規範を判示した東京高判平成28年2月4日（同事案では義務の履行があったとして請求自体は棄却）などである。

しかし、これら肯定裁判例には三つの限界がある。（i）認識可能性への依存、（ii）過失相殺による減額、（iii）一般的義務を否定する裁判例との併存（規制法は私法上の個別具体的義務を直接発生させないとする判断も存在し、結論の予測可能性がない）。行為規範の法定と民事効果の明定は、この判例状況を安定化させ、事業者にとっても予見可能性を高めるものである。

具体的な制度としては、原因取引に無効・取消し・解除事由が認められ、かつ、加盟店調査義務・苦情適切処理義務の重大な懈怠（加盟店の不正を知り又は容易に知り得たのに支払手段の提供・精算を継続した場合等）があるときの支払請求の制限・取消し・既払金返還を法定することが考えられる。

損害論・過失相殺を経ずに全額回復に至り得る点で、損害賠償構成の弱点

（賠償範囲の限定・過失相殺による減額）を回避できる。個別信用購入あっせんの既存モデル（割賦販売法 35 条の 3 の 1 3 以下）の拡張である（ただし、この類型が、どの範囲で適用されるかは検討が必要とおもわれる）。

また、義務違反により消費者が被害の回避又は回復の機会を失った場合の損害賠償は過失責任の原則から導かれやすい。被害救済の観点からは、義務違反がなければ当該加盟店への支払手段の提供・精算がされなかったこと（因果関係）、及び消費者が支払った額を損害額とすることの各推定規定を置き、消費者の立証負担を軽減することなどが望ましい。事業者の義務違反が重大な場合における過失相殺の制限も検討されるべきとおもわれる。

なお、実務上の課題として、義務違反の立証は、内部資料に依らざるを得ないため、調査記録・苦情対応記録の作成・保存義務（外部委託時も義務者自身に）と、記録を保存せず又は提出しない場合の不利益推定が、消費者保護のために必須である。

3 後払い決済について（第 8 の 3 【論点 7】）

(1) 本論点整理の【論点 7】（25 頁）

○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、制度改革の必要性についてどのように考えるか。（前回論点 9）

(2) 意見の骨子

制度改革（法規制の対象化）が必要である。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するという本論点整理の整理に賛成する。

(3) 理由

後払い決済は、与信（支払繰延べ）・加盟店接続・債権回収という機能を現に果たしており、相談事例（解約済みでも督促が続く、販売契約の争いが請求に反映されない、訴訟予告通知が一方的に送付される等）が示すとおり、規制のすき間の典型である。決済規模に対する相談発生率がクレジットカードの1.6～1.7倍に達するとの試算（第17回調査会・池本委員提出資料。決済規模・相談件数の集計定義に依存する試算ではあるが、桁の異なる乖離を示している）は、規制の緩い支払手段に悪質取引が流れ込むことを強く示唆する。非加盟事業者が悪質加盟店の受け皿となっている自主規制の限界（本論点整理25頁）も、既に確認されたとおりである。

(4) 制度設計

登録制、加盟店調査義務、苦情適切処理義務、支払停止の抗弁（及び申立て時の請求留保）、過剰与信防止措置、取引記録保存を最低限のメニューとし、短期・少額・デジタル完結という取引特性に応じて書面交付等はデジタル表示で代替する（ただし支払総額・支払期限・遅延損害金・相談窓口・支払停止の可否は明示させる）。既存類型への単純編入で過不足が生じる場合は、「短期の信用購入あっせん」等の特別類型の創設を検討することも考える。

なお、以下はA Iで概要を調査したのみであるが、海外動向について、若干の補足をするので、調査の端緒とされたい。

- ・ **英国**：2026年7月15日、FCAによるBNPL（第三者提供型の後払信用）規制が施行された。事業者の認可制、返済能力調査（アフォードビリティ・チェック）、金融オンブズマン（FOS）への申立権に加え、消費者信用法75条（販売業者と信用提供者の連結責任）の適用により、販売契約に問題があった場合に信用提供者へ返金を求め得る仕組み（我が国

の抗弁の接続・既払金返還に機能的に対応するもの）がBNPLに及ぼされた。

- ・EU：改正消費者信用指令（CCD2、指令(EU)2023/2225）は、従来適用外であった無利息の信用・200ユーロ未満の少額信用（BNPLを含む。一定の除外類型あり）にも適用範囲を拡大し、加盟国は2026年1月20日から適用を開始する。
- ・米国：CFPBは2024年、BNPLのデジタル利用アカウントをクレジットカードと同様に扱い紛争処理・返金権を及ぼす解釈規則を公表したが、2025年5月に同規則を正式に撤回した。法改正を伴わない監督上の解釈・運用による対応は、政策方針の変更により変動し得る不安定さを示していると思われる。

第4 「第9（制度を支える観点）」の【論点9】について

1 支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方（「第9・1」の【論点9】）

(1) 本論点整理の【論点9】（26頁）

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り、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。

(2) 意見の骨子

消費者教育の推進自体に異論はないが、次の2点を報告書上明記することを求める。①消費者教育は事業者に対する規律の代替とはならないこと（詐欺の手口は教育の浸透速度を常に上回って進化し、被害は教育が最も届きにくい層に集中する）。②消費者教育の充実が、被害事案において「教育されていたのに騙された」ことを消費者の落ち度に転化する方向（過失相殺の拡大）で用いられてはならないこと。

(3) 「消費者が負担すべきリスクの範囲」の枠組みについて

この枠組みは、自己責任の拡張と読まれる危険を常に伴う。特に「少額取引に係る消費者の損失については、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」との記載は、次の三点を踏まえて慎重に扱われたい。(i) 少額被害は定期購入・サブスクリプション・複数手段の併用により累積する。(ii) 少額被害の多発は加盟店管理の失敗の徴表であり、不正検知システム・加盟店情報・取引データを保有し最も低コストでリスクを管理できるのは事業者側である（リスク配分の基本原則）。(iii) 「救済コストとの均衡」の問題は、救済水準の切下げではなく、救済手続の簡素化・低コスト化（標準様式・ADR・技術活用）によって解消すべきである。なお、リスク分担の整理としては、(a) 不正利用（無権限取引）は本人に重大な帰責事由がない限り事業者側の負担とする（現行の不正利用補償実務の水準を下回らない）、(b) 詐欺的取引・加盟店の債務不履行等は本メモ第3・2の救済枠組

みで受け止める、(c) 適法な取引についての自己都合（単なる後悔）は、解約ルール・クーリング・オフ等の既存の枠組みによる、という区分を明示すれば、「損失の全てを事業者負担とする趣旨ではない」ことは明確になる。消費者の役割は「自衛」ではなく、①支払手段の特性を理解した選択、②利用明細を確認する習慣、③異変時に速やかに止める・記録する・相談する（消費者ホットライン 188）という行動と捉え、教育をその支援と位置付けるべきである。

(4) 教育の具体像

「信用を管理する」観点の教育（指定信用情報機関の信用情報開示・クレジットガイダンス等の活用）、学校教育・J－F L E C等との連携、被害類型のリアルタイムの注意喚起（手口は変化し続けるため、教材の定期改訂と速報的発信を組み合わせる）を挙げる。

2 金融技術を活用した消費者保護の在り方（「第9・2」の【論点10】）

(1) 本論点整理の【論点10】（26頁）

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。

(2) 意見の骨子

賛成する。ただし、技術の活用を事業者の自主的取組にとどめず、義務の履行手段として制度に組み込むべきである。

(3) 具体化

①加盟店ごとの苦情率・返金率・チャージバック率・解約率等の継続監視と、閾値超過時の随時調査・精算留保の発動、②消費者から申立てがあった取引の関連ログの自動保存、③消費生活センター・P I O - N E T情報を加盟店リスク評価に反映する制度的経路（目的・提供範囲・個人情報保護・訂正手続を制度上明確にした上で）、④不正パターン情報の事業者間共有（加盟店情報交換制度のデータ版）、⑤A I ・自動判定を用いる場合の理由説明・人による再審査・誤検知や差別的影響の検証の確保、⑥不正検知・苦情対応の運用状況（検知件数・留保件数・返金件数等）の定期的な公表、である。技術は事業者の実務負担を増やさずに義務の実効性を高める手段であり、この位置付けであれば「規制か技術か」の二項対立にはならない。他方、技術活用を義務の免責事由や規制の代替とすることには反対する。

以上