

令和 8 年 8 月 3 日  
消費者委員会事務局

## 取りまとめについて

(案)

### はじめに

我が国においては、消費者が利用できる支払手段の多様化が進展し、キャッシュレス決済の利用比率が着実に高まっている。これにより、現金を持ち歩く必要がなく、支払が簡単で早いこと、利用履歴の確認を行うことが可能で、それを利用した家計管理が可能になること等、消費者に対して一定の利便性がもたらされている。他方、決済が対面ではなく主としてインターネット空間において行われること等を背景として、消費者トラブルの発生に関する未然防止や被害救済が必ずしも容易ではないこと、キャッシュレス決済の仕組みが複雑化・多様化する中で消費者にとって理解しづらいものとなっていること等、様々な影響や不安も生じているとの指摘がなされている<sup>12</sup>。

支払手段は、電気、ガス、水道、通信等と並び、国民生活と経済活動を支える基本的な社会基盤の一つである。消費者にとって、その利用は商品やサービスの選択の一つではあるものの、一般の商品購入の場合と同列に論ずることは適切ではない。支払手段が悪質な事業者による消費者被害に利用されることや、その被害が十分に救済されないまま放置されることは本来あってはならず、そのような事態によって消費者の信頼が損なわれることは、社会インフラとしての支払手段に求められる役割と整合しない。

そこで、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た。このため、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、同年 8 月に中間整理を公表した。中間整理の公表後、支払関連事業者・事業者団体や関係者との意見交換が進み、また、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がみられた。

---

<sup>1</sup> 消費者庁インターネット消費者取引連絡会 キャッシュレス決済の利用状況に関するアンケート調査 (2022 年 9 月 16 日)

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/meeting\\_materials/assets/internet\\_committee\\_cl\\_230330\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/meeting_materials/assets/internet_committee_cl_230330_01.pdf)

<sup>2</sup> 消費者委員会支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会中間整理 参考資料 5 支払手段の多様化等に関するアンケート調査 (2025 年 8 月)

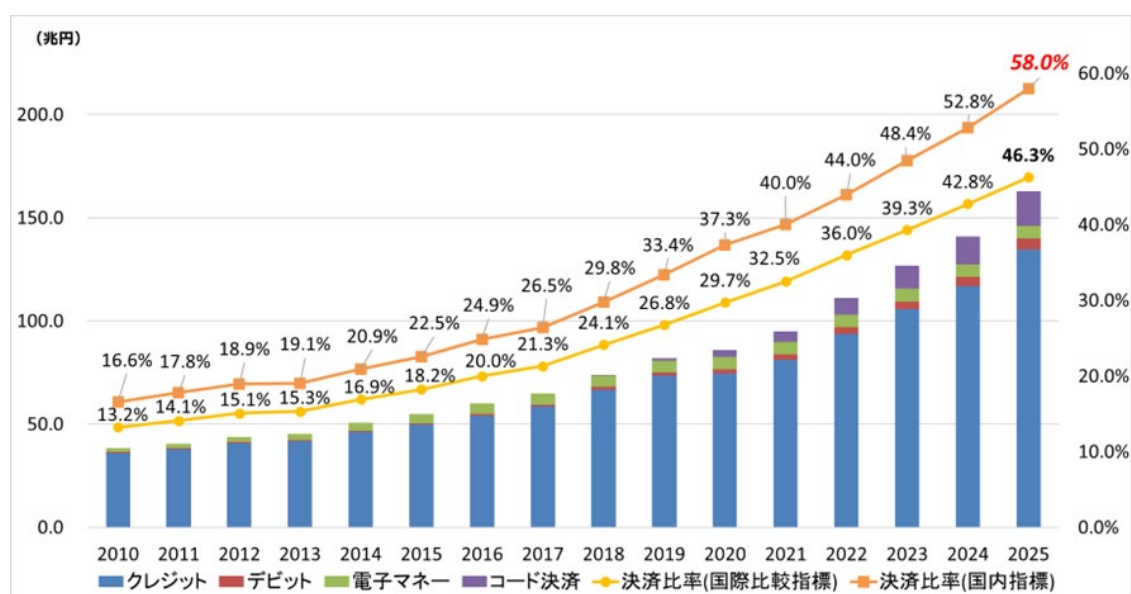
[https://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2025/469/doc/20250820\\_shiryou1.pdf](https://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2025/469/doc/20250820_shiryou1.pdf)

そうした中で、当専門調査会は、主として中間整理で確認された迅速な対応が必要と考えられる事項について検討するとともに、消費者が安心して支払手段を利用できる環境の実現のため、多様な支払手段について横断的に達成されるべき事項等について、これまで計〇回（委員間打合せも含む）の調査審議を行ってきた。なお、このうち4回は、事業者団体や事業者のご協力を得て、事業者団体や事業者における取組についてヒアリングを実施した。

ここで取り上げた課題は、従来の業態ごとの法制度を前提とするアプローチのみでは十分に対応することが困難な、支払手段の多様化及び機能の分化・複層化に伴って生じている横断的な課題である。そのため、各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すなわちプリンシプルを明示しその実現を求めている。ここでいうプリンシプルは、いかなる支払手段が用いられる場合であっても必ず確保されなければならない到達点を言う。それは、今後新たに消費者に提供される決済手段にも共通して必ず対応されるべき事項である。そして、それらの原則は、遵守しない理由を説明すれば足りる趣旨のものではない。

以下では、こうした認識を踏まえ、支払手段の多様化及び機能の分化・複層化が進展する中においても、消費者保護の水準が損なわれることのないよう、多様な支払手段に共通して実現されるべき原則（プリンシプル）を示すとともに、その実現に向けた課題と対応の方向性を整理するものである。まず中間整理において示した事項を振り返ることとする。

図表1 我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移



（出所）経済産業省「2025年のキャッシュレス決済比率を算出しました」（2026年3月31日）

<https://www.meti.go.jp/press/2025/03/20260331006/20260331006.html>

## 第1 中間整理の概要

### 1 中間整理で示した事項

中間整理においては、支払手段の多様化の現状について、決済金額に関する各種データや消費生活相談件数等の分析を通じて明らかにするとともに、消費生活相談員及び一般消費者を対象としたアンケート調査を実施する等多面的な実態の把握に努めた。これらの調査結果を踏まえて調査審議を行った結果、支払手段の多様化に伴って生ずる消費者問題の要因を分析するに当たり、いくつかの重要な視点が示された。

(中間整理で示された意見の要点)

中間整理においては、①支払手段の多様化に際して問題が生じており検討が必要な消費者問題、②消費者問題に対応するための対応策について、要点整理を行った。そこでは、おおむね意見の一致を見た点と今後さらに議論を深める点にわけて要点を整理した。今後さらに議論を深める点については、例えば、加盟店管理について、「現状、明確な法適用の対象とされない決済事業者が、オンラインで簡便な支払手段を提供することで、消費者には少額多数回払いのリスクや被害が新たに発生していると言える。また、決済事業者に対する規制がはっきりしないために、事業者が契約において加盟店リスクを引き受けない旨を定めることが可能となっている。司法だけでは対応できないリスクが生じていて、実効性ある自主規制もない状況である。つまり、「現状では多大なリスクを消費者のみが負担する構造となっているのではないか。」「デジタルプラットフォームが支払に介在している場合等、複数の支払関連事業者が重層的に関与するケースについては、加盟店管理を、どの主体が負うべきかについても、検討する必要がある。決済代行会社の加盟店管理を考えるに当たっては、現行法上も、加盟店管理義務を負うべき主体をどう解釈するかによって、責任主体が不明確になっているという指摘を踏まえた議論が必要である。」という点が指摘されている。また、消費者からの苦情の適切な取扱いについては、「消費者からの苦情の適切な取扱いについては、イシューが消費者からの苦情を受け付け、その内容を分析してアクワイアラーに伝達し、アクワイアラー・決済代行会社が加盟店の実態調査を行い、その結果をイシューに報告し、イシューが消費者に説明し必要な対応を行うという流れが考えられる。これを踏まえ、消費者トラブルの未然防止・被害救済の観点から、各支払手段において、どのような仕組みがあればよいか、どのような対応が可能か議論を深めるべきではないか。」という点が指摘されている。

(中間整理で委員の意見が一致した点)

委員の意見が最も一致した点は、支払手段の多様化あるいはキャッシュレス決済の進展が、その複雑さや匿名性等ゆえに、消費者トラブルの未然防止や被害回復を困難にしているのではないかという点である。また、支払手段に関する従来の規制や法制度・自主ルールだけでは、キャッシュレス決済から生ずる消費者トラブルの未然防止や被害回復を効果的に行うことは困難になっているのではないかという点である。

(中間整理でさらに議論を深める必要があるとされた視点)

また、中間整理では、「委員の基本的な問題意識は共通であるものの、それを具体的に解決する方策を探るために、なお議論を深める必要がある」と考えられる点としては、以下の4点が挙げられた。

①多様な支払手段を提供する事業者（以下「支払関連事業者」という。）に関する法的定義が、必ずしも実態に整合しておらず、その結果として、規制の対象外とされる主体が生じていることや、同様の業務を行う事業者間において法的規制の在り方に差異が生じている可能性があるという、多様な支払関連事業者の法的整理の点である。

この点については、業態ごとの法的規制にとらわれるのではなく、支払関連事業者が果たしている機能及びそれに伴うリスクに着目し、現状では規制の対象外となっている支払関連事業者を含め、同様の機能をもつ場合には、等しくプリンシプルの実現のため役割と責任を担うべきとの考え方に立った。

②消費者による支払に関連してトラブルが発生した場合に、当該決済の仕組みに関する複数の事業者のうち、いずれの主体がどの範囲で消費者に対する責任を負うべきかという、支払関連事業者間における責任分担の在り方に関する点である。

この点については、複雑化・複層化した支払サービスの構造の下で消費者が責任主体を特定する負担を負うべきではないとの観点から、消費者との直接の接点を有する事業者が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べきとの考え方を採った。

③支払手段の多様化やキャッシュレス決済に起因する消費者トラブルに対応する法制度の在り方に関する点である。例えば、現行の割賦販売法による規律によって対応可能な事項と、必ずしも十分とは言えない事項は何か、また、支払手段の機能を横断的・統一的にカバーする法制度又はルールの整備が必要ではないかという点が課題として示された。

この点については、支払手段の多様化及び機能の複層化が進展する中、従来の業態別規制のみでは十分な対応が困難となっていることを踏まえ、支払手段に内在するリスクに着目し、それに対応する横断的なプリンシプルに基づく規律を検討するとの考え方を

採った。

④支払手段の多様化およびそれに伴う消費者トラブルについて、個別事例の積み重ねにとどまらず、経済全体における位置付けや影響を適切に把握するため、経済学的、とりわけマクロ的な視点から問題状況を分析する必要があるとの点である。

この点については、その重要性について委員間で認識を共有したものの、十分な調査審議には至らなかった。今後の検討課題として位置付けることが適当である。

(中間整理で迅速な対応を要するとされた事項)

中間整理では、これらの視点等を踏まえ、支払手段の多様化に伴って生じている消費者問題のうち、特に迅速な対応を要すると考えられる事項として以下の5点を挙げた。

- ①既存の規制対象として位置付けられていない後払い決済やキャリア決済
- ②与信・多重債務との関係
- ③現行法令上の位置付けが必ずしも明確でない主体である、いわゆる支払仲介会社の在り方
- ④民事ルールについて
- ⑤クレジットカードを中心とする二か月内払いの利便性と法制度の在り方

これらについては、いずれも放置できない課題であるとの指摘を行い、一定の対応が必要と整理した。

これは、こうした中間整理において示された問題意識および論点を前提とし、その後に行われた調査審議の成果を踏まえ、取りまとめたものである。

## 第2 相談事例の概要

以下では、PIO-NET<sup>3</sup>に寄せられた相談事例の状況を概観し、特に迅速な対応が必要と考えられる事項については、相談事例の具体的な内容にまで立ち入って調査審議を行った。具体的な相談事例の調査を通じて明らかとなった、代表的な相談事例の状況をまとめると以下の通りである。

### 1 後払い決済

#### (相談事例①)

今年2月、動画共有SNSで美容液の広告を見た。サイトに「継続回数の約束なし」と表示有り。回数縛りがないので、不要であれば解約すれば良いと思い注文。注文完了後『限定クーポン』が表示されたので利用した。商品が届き、コンビニ後払いで約8千円支払った。商品を使用したけど肌に合わず、2回目商品が届く前に解約申請したが、解約期日を過ぎていたため解約できなかった。5月上旬、2回目商品が届き、代金約1万5千円を支払った。その後、ネット上で解約申請したが、『4回縛りのコースなので、4回受け取るまで解約できない』との返答。クーポンを使用したことで、4回縛りの定期コースに変更されたことがわかった。6月上旬に3回目、8月に4回目の商品が届き手元にある。後払い請求業者AからSMSで支払い督促が届く。販社とAに解約と代金請求の取り下げについて、メール等で交渉しているが、対応してくれない。7月末には、販社から行政処分を受けた旨の通知書が届いた。Aから『訴訟決定通知書』というメールも届き、9月中旬までに債務を履行しない場合、訴訟を申し立てる旨が記載されている。4回縛りの契約をしたつもりはない。解約、請求の取り下げを希望。(20歳代女性)

#### (消費者トラブルの状況)

「継続回数の約束なし」と表示された広告を見て申し込んだにもかかわらず、クーポン利用により実際には「4回縛り」の定期購入契約とされるなど、表示内容と契約条件との間に乖離がみられた。また、契約条件の変更について十分な説明が行われず、消費者がその内容を十分に認識しないまま取引が進められていたほか、解約申請が受け付けられない状況もみられた。

一方、支払関連事業者においては、販売契約の有効性や請求の正当性に争いが生じているにもかかわらず、その状況が請求・回収手続に十分反映されず、消費者に対する督

<sup>3</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

促や訴訟通知が行われていた。販売契約上の紛争が生じた場合における情報連携や対応の在り方にも課題がみられた。

(相談事例②)

スマホに出てきた広告を見て、滋養強壮サプリメントをコンビニ後払いで注文した。毎回〇万円の定期購入だったと思う。1か月ほど経った頃、事業者から電話があり、効果を感じているかと聞かれた。全く感じていないので、初回限りにしようと思っていると答えると、「4回目まで解約できないコースだが、この電話で解約を受け付ける」と言われた。後日解約確認のメールが届いた。だが、翌月末に再度商品が届いた。メールで問い合わせると、調査すると返信があった。先週、後払い業者から督促のメールが届いたため、解約済みだと連絡すると、販売業者に連絡するようにと言われた。販売業者に連絡すると、契約状況が分からないので、後払い業者に連絡するようにと言われた。どうなっているのだろうか。(70歳以上男性)

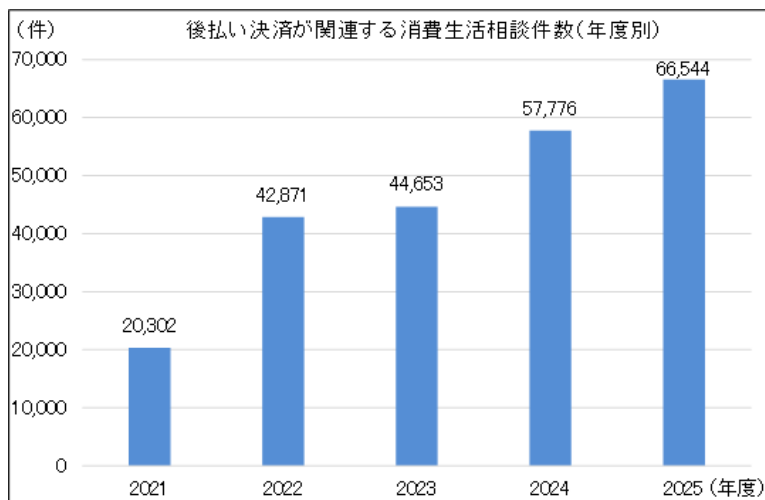
(消費者トラブルの状況)

加盟店においては、消費者からの解約申請を受け付けたとされながら、その内容が適切に処理されず、解約情報が関係事業者へ正確に連携されていなかった可能性がある。また、消費者が請求停止を求めた後も、販売事業者と後払い事業者の間で責任の所在が明確にならず、消費者が両者の間を行き来する状況が生じていた。

一方、支払関連事業者においては、解約の成否や販売契約の有効性に争いがあるにもかかわらず、その状況を十分に確認しないまま請求や督促を継続していた可能性がある。契約上の紛争や解約情報が請求業務に適切に反映されず、解約済みであれば支払義務そのものが生じない可能性がある事案においても、通常の債権回収手続が進められていた実態がみられた。

図表 2 後払い決済が関連する消費生活相談

後払い決済が関連する 2025 年度の相談件数は、2021 年度に比べ 3 倍に増加。



※2026 年 6 月 30 日までの PIO-NET 登録分（消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

中間整理から抜粋：図表 5 0 支払手段別の決済額と相談件数

|         | コード決済   | 電子マネー    | 後払い決済    |
|---------|---------|----------|----------|
| 決済額(兆円) | 約 13.5※ | 約 6.2※   | 約 1.8    |
| 相談件数(件) | 約 5,500 | 約 10,000 | 約 50,000 |

(出所) 決済額は、コード決済、電子マネーは経済産業省公表資料(2025 年 3 月 31 日)

<https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>、後払い決済は矢野経済研究所資料を基に事務局作成。相談件数は、独立行政法人国民生活センター資料から引用。

※は 2024 年、その他は 2024 年度の数値。

## 2 キャリア決済（電話料金合算払い）

### (相談事例①)

独居高齢者で年金とパート収入で生活している。携帯電話料金、外食等の買い物はカードを利用している。他のカード会社でキャッシングリボ払いもしているが、何とか支払ってきている。しかし、今月、携帯電話のファイナンス会社から約 10 万円と高額な請求が来た。ポイ活のボタンを押したせいだろうか。こんなに利用した覚えはない。今月中旬に携帯電話等の支払いに利用しているカード会社の請求約 10 万円を支払っている。支払い期限は来月初日である。支払えないので、ファイナンス会社に分割払いを申し出た。しかし「払ってください」と言われるだけで、分割払いには同意してもらえなかった。どうしたらよいか。(70 歳以上男性)

### (消費者トラブルの状況)

携帯電話の通信料、端末代金の分割払い、キャリア決済による商品・サービス利用料

などが複雑に請求される仕組みとなっており、利用者にとって請求内容や支払先の関係が分かりにくい状況がみられた。また、広告のタップやポイ活等を契機として契約申込みが成立した可能性もあり、利用者が請求の発生原因や契約内容を十分に認識できていなかったことがうかがわれる。

一方、支払関連事業者においては、複数の信用供与型サービスの利用によって返済負担が高まっていたにもかかわらず、利用者の支払状況や信用供与額の妥当性について十分な確認が行われていたかが課題となる。加えて、「何の利用か分からない」との申出に対する説明や利用内容照会への対応、高齢者にも理解しやすい利用明細の提供が十分であったかについても検討を要する事案である。

(相談事例②)

キャリア決済に高額請求があり、子どもに問い質すとオンラインゲームで課金をしていたとわかった。携帯電話を持たず際、安心サポートを設定していたのでこのような事がないと思っていたが、数か月前にキャリアを変更した際に外れてしまっていたようだ。プラットフォームに取消を2度申し出たが、返金対象外と断られてしまった。返金してほしい。(20歳以下男性)

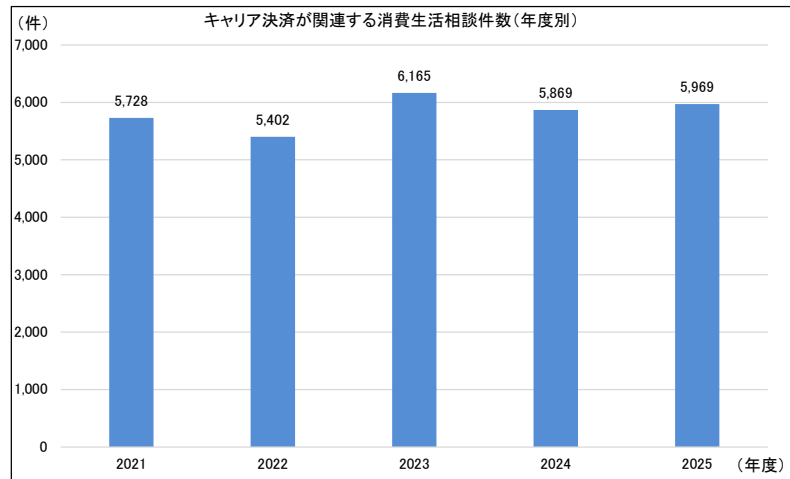
(消費者トラブルの状況)

子どもが親のスマートフォンを使用してオンラインゲームに高額課金を行った背景には、キャリア変更時に安心サポート(利用制限機能)の設定が適切に引き継がれず、本来制限されるはずのキャリア決済が利用可能な状態となっていたことがある。また、未成年者による利用であるにもかかわらず、高額な課金が可能となったことから、プラットフォーム事業者における年齢確認や利用制限の仕組みが十分に機能していたかが問題となる。

一方、支払関連事業者においては、利用上限額の設定や利用金額の通知、フィルタリング及び利用制限設定の管理・運用が利用者保護の観点から適切であったかが課題となる。特に、未成年者による無断利用を防止するための措置や、キャリア変更時における設定引継ぎの在り方について、より適切な運用が求められる事案である。

図表3 キャリア決済が関連する消費生活相談

キャリア決済が関連する相談件数は、年間 6,000 件程度で推移。



※2026 年 6 月 30 日までの PIO-NET 登録分（消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

### 3 いわゆる支払仲介会社

#### （相談事例①）

8 月にインターネットでほしかった縫いぐるみを注文した。取引したサイトは他のサイトより安く、代金約 7,000 円はクレジットカードで一括払いした。サイトには注文して一両日中に確認メールが届くと記載があったのにも関わらず、全く、メールがこないため、連絡してみたが、返信もなかった。ネット上の書き込みを調べたら、商品が送られてこない詐欺サイトとの書き込みがあった。クレジットカード情報を伝えてしまったことが気になり、クレジットカード会社に連絡してカード情報を変更した。販社の名称は分からないが、クレジットカード会社に商品未着で連絡不能と伝えしたが、自分で取引したものについてのトラブルの対応は出来ないと言われた。決済代行業者は海外の業者と分かり、連絡の取りようもない。他に返金を求める手段はないか。(50 歳代女性)

#### （消費者トラブルの状況）

商品を注文したにもかかわらず商品が届かず、販売事業者とも連絡が取れない状況となっており、通常期待される返金や苦情対応のルートが機能していなかった。また、海外の決済代行業業者が介在していたことから、消費者が販売事業者に対して直接権利行使をすることが困難となっていた。

一方、支払関連事業者においては、問題のある加盟店を取り扱うに至った加盟店審査やモニタリングが適切であったかが課題となる。加えて、商品未着にもかかわらずクレジットカード会社による異議申立て手続や紛争解決に関する案内が十分であったか、利

用者からの苦情申出を受け止める窓口として適切に機能していたかについても検討を要する事案である。

(相談事例②)

SNSから「資金ゼロでもできる」無料投資動画視聴のため、Web会議サービスに移った。プロジェクト登録に必要というのでクレジットカードを登録し、登録料約30万円を決済代行経由で支払い、完了メールが届いた。プロジェクトの案内メールも届かず、1～2日考え、無料と謳っていたのに登録料がかかることが不審になった。ネットで検索すると「詐欺である」との書き込みが多数ある。キャンセルすると決済代行業者に送ったら、「キャンセルの権限がないので、販社にキャンセルするように」と返信があった。販社サポートセンターにもキャンセルメールを送信した。窓口から手続きするように言われ、メールアドレスと電話番号を知らせるように言われたので、断った。不審なので、警察にも出向き情報提供した。クレジットカード会社に申し出たら、消費生活相談窓口で手続きするように言われた。登録料を返金して欲しい。(70歳以上女性)

(消費者トラブルの状況)

SNS広告を通じて「資金ゼロでできる」「無料投資動画視聴」などとうたいながら、高額な登録料の支払いへ誘導する勧誘が行われており、消費者が十分な情報を得られないまま契約を締結していた可能性がある。さらに、代金支払後も案内された動画やサービスが提供されず、販売事業者による契約履行や苦情対応が適切に行われていなかった。

一方、支払関連事業者においては、加盟店に関する苦情やトラブルの実態を十分に把握しないまま決済インフラを提供していた可能性があり、加盟店管理の実効性が課題としてうかがわれる。加えて、契約トラブルが発生した後も、販売事業者、決済代行業者及びクレジットカード会社のいずれからも十分な救済が得られず、本来成立すべきでなかった可能性のある取引に対して決済機能が利用されていた実態がみられた。

#### 4 クレジットカードを中心とする2か月内払い

(相談事例①)

当該社で顔と身体の医療脱毛6回の契約をした。単価約2万円。合計約12万円をクレジットカード一括払いで決済した。施術後のダウンタイム期間を2か月とった方が脱毛効率も上がると説明を受け、2回分の施術を受けたが当該社が倒産。カード会社に1週間前に問い合わせをしたが、担当者から「チャージバック期間3か月を経過しており何も対応できない」と返事を受けた。今後どう対応したらいいのか。(20歳)

代女性)

(消費者トラブルの状況)

医療脱毛サービスについて6回分を前払いしていたにもかかわらず、事業者の倒産により施術の継続が不可能となり、消費者は未利用分に相当する不利益を負うこととなった。特定継続的役務提供に該当するサービスでは、長期間にわたる役務を一括前払いする契約形態が採られることが多く、事業者の経営破綻による履行不能リスクが顕在化した事案である。

一方、支払関連事業者においては、チャージバック期間の経過後であっても利用者が取り得る対応策や救済制度について十分な案内が行われていたかが課題となる。加えて、加盟店の倒産によってサービス提供が不能となった場合における抗弁の接続の考え方や利用者保護の仕組みについて、適切な説明と対応がなされていたかが問われる事案である。

(相談事例②)

昨年夏、当該業者主催の半年間の美容整体のセルフケア講座(約160万円)を契約。受講開始1回目に、今回解約希望の一年間のレベルアップ講座(約480万円)の契約をした。セルフケア講座代は毎月約6万円を36回に分けて業者に払うことになり、クレジットカードのマンスリークリアで毎月業者に支払中だ。新たな契約は業者に24回に分けて同様に払っている。事前説明とサービス内容に違いがあることを弁護士に相談し、債務不履行を理由に業者に契約解除を申し出、今月以降は払いたくないと考えているが、業者から今月もまたクレジットカードに請求が上がっている。セルフケア講座の契約代も既払分を元の約160万円から引いた差額だけを一括で払うことは可能か。(30歳代女性)

(消費者トラブルの状況)

美容整体講座について高額な継続契約が締結された後、利用者はレベルアップ講座について事前説明と実際のサービス内容が異なるとして契約解除を申し出ているが、加盟店側との見解の相違により紛争が継続している。また、複数の契約が異なる支払枠で管理されていることから、一方の契約に争いが生じて他方の支払には影響が及ばず、利用者にとって契約関係や債務の範囲が分かりにくい状況となっていた。

一方、支払関連事業者においては、利用者から支払停止や異議申立てがなされているにもかかわらず、契約解除の有効性が確定するまで継続課金が停止されない仕組みとなっており、契約上の紛争が請求手続に十分反映されにくい実態がみられた。加えて、契約内容をめぐる争いが生じた場合における支払停止の取扱いや、異議申立てへの対応、継続課金の停止手続の在り方について課題がうかがわれる。

図表4 支払方法別相談件数と割合

販売信用（包括信用購入あっせん、個別信用購入あっせん、2か月内払い等を含む）に関する相談件数は、このところ、年間20万件前後寄せられている。そのうち、2か月内払いが大きなウエイトを占めている。年度別にみた支払方法別相談件数・割合全体としては、2025年度は61万件で、過去10年で最多となっている。

年度別にみた支払方法別相談件数・割合

| 上段:件数 下段:割合(%) |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |
|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 年度             | 2016               | 2017               | 2018               | 2019               | 2020               | 2021               | 2022               | 2023               | 2024               | 2025               |
| 信用供与無し<br>(小計) | 470,573<br>(77.8)  | 408,701<br>(73.7)  | 380,118<br>(70.6)  | 367,304<br>(66.3)  | 361,683<br>(63.1)  | 325,597<br>(62.0)  | 319,482<br>(55.8)  | 307,860<br>(55.2)  | 286,106<br>(52.1)  | 313,028<br>(51.2)  |
| 即時払            | 332,616<br>(70.7)  | 282,115<br>(69.0)  | 267,959<br>(70.5)  | 263,769<br>(71.8)  | 261,550<br>(72.3)  | 235,407<br>(72.3)  | 228,904<br>(71.6)  | 217,816<br>(70.8)  | 203,125<br>(71.0)  | 221,684<br>(70.8)  |
| 前払式割賦          | 155<br>(0.0)       | 288<br>(0.1)       | 216<br>(0.1)       | 202<br>(0.1)       | 235<br>(0.1)       | 219<br>(0.1)       | 219<br>(0.1)       | 211<br>(0.1)       | 174<br>(0.1)       | 215<br>(0.1)       |
| 前払式特定          | 1,882<br>(0.4)     | 1,500<br>(0.4)     | 1,269<br>(0.3)     | 1,121<br>(0.3)     | 972<br>(0.3)       | 988<br>(0.3)       | 951<br>(0.3)       | 784<br>(0.3)       | 708<br>(0.2)       | 675<br>(0.2)       |
| 他の前払式          | 20,933<br>(4.4)    | 18,425<br>(4.5)    | 18,532<br>(4.9)    | 19,136<br>(5.2)    | 25,672<br>(7.1)    | 24,581<br>(7.5)    | 28,302<br>(8.9)    | 28,454<br>(9.2)    | 22,968<br>(8.0)    | 26,133<br>(8.3)    |
| 無回答<br>(未入力)   | 114,987<br>(24.4)  | 106,373<br>(26.0)  | 92,142<br>(24.2)   | 83,076<br>(22.6)   | 73,254<br>(20.3)   | 64,402<br>(19.8)   | 61,106<br>(19.1)   | 60,595<br>(19.7)   | 59,131<br>(20.7)   | 64,321<br>(20.5)   |
| 販売信用<br>(小計)   | 99,084<br>(16.4)   | 112,685<br>(20.3)  | 125,301<br>(23.3)  | 157,249<br>(28.4)  | 186,581<br>(32.5)  | 175,057<br>(33.3)  | 227,747<br>(39.8)  | 222,819<br>(40.0)  | 235,033<br>(42.8)  | 271,163<br>(44.4)  |
| 自社割賦           | 5,736<br>(5.8)     | 5,093<br>(4.5)     | 4,311<br>(3.4)     | 3,850<br>(2.4)     | 3,348<br>(1.8)     | 3,435<br>(2.0)     | 3,053<br>(1.3)     | 3,146<br>(1.4)     | 3,220<br>(1.4)     | 3,894<br>(1.4)     |
| 包括信用           | 19,095<br>(19.3)   | 20,302<br>(18.0)   | 21,387<br>(17.1)   | 21,693<br>(13.8)   | 21,197<br>(11.4)   | 18,577<br>(10.6)   | 19,932<br>(8.8)    | 18,449<br>(8.3)    | 18,316<br>(7.8)    | 19,414<br>(7.2)    |
| 個別信用           | 20,271<br>(20.5)   | 20,006<br>(17.8)   | 17,682<br>(14.1)   | 16,695<br>(10.6)   | 15,019<br>(8.0)    | 14,572<br>(8.3)    | 23,523<br>(10.3)   | 21,426<br>(9.6)    | 18,013<br>(7.7)    | 22,872<br>(8.4)    |
| ローン提携<br>販売    | 102<br>(0.1)       | 70<br>(0.1)        | 70<br>(0.1)        | 78<br>(0.0)        | 82<br>(0.0)        | 87<br>(0.0)        | 53<br>(0.0)        | 27<br>(0.0)        | 63<br>(0.0)        | 40<br>(0.0)        |
| 2か月内払<br>い     | 47,019<br>(47.5)   | 59,355<br>(52.7)   | 73,045<br>(58.3)   | 104,608<br>(66.5)  | 135,776<br>(72.8)  | 127,980<br>(73.1)  | 170,082<br>(74.7)  | 168,532<br>(75.6)  | 184,023<br>(78.3)  | 212,167<br>(78.2)  |
| 他の販売信用         | 748<br>(0.8)       | 985<br>(0.9)       | 1,143<br>(0.9)     | 1,489<br>(0.9)     | 1,515<br>(0.8)     | 1,479<br>(0.8)     | 1,749<br>(0.8)     | 1,699<br>(0.8)     | 1,637<br>(0.7)     | 1,759<br>(0.6)     |
| 無回答<br>(未入力)   | 6,113<br>(6.2)     | 6,874<br>(6.1)     | 7,663<br>(6.1)     | 8,836<br>(5.6)     | 9,644<br>(5.2)     | 8,927<br>(5.1)     | 9,355<br>(4.1)     | 9,540<br>(4.3)     | 9,761<br>(4.2)     | 11,017<br>(4.1)    |
| 借金契約           | 35,081<br>(5.8)    | 33,386<br>(6.0)    | 32,830<br>(6.1)    | 29,433<br>(5.3)    | 25,239<br>(4.4)    | 24,335<br>(4.6)    | 24,950<br>(4.4)    | 27,062<br>(4.9)    | 27,587<br>(5.0)    | 26,882<br>(4.4)    |
| 合 計            | 604,738<br>(100.0) | 554,772<br>(100.0) | 538,249<br>(100.0) | 553,986<br>(100.0) | 573,503<br>(100.0) | 524,989<br>(100.0) | 572,179<br>(100.0) | 557,741<br>(100.0) | 548,726<br>(100.0) | 611,073<br>(100.0) |

※2026年6月30日までのPIO-NET登録分（消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

※合計、小計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(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・事業者団体との意見交換の概要

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会では、支払関連事業者との意見交換を実施した<sup>4</sup>。本意見交換における主な論点の概要は、以下のとおりである。

#### 1 日本後払い決済サービス協会（以下「後払い協会」という。）<sup>56</sup>

（加盟店調査）

後払い協会からは、2022年3月に、割賦販売法における加盟店管理規制を参考として、加盟店審査に関する自主ルールを自主規制団体として策定した旨の説明があった。また、2024年2月には、悪質な加盟店の排除を目的として、会員各社がそれぞれ保有する加盟店情報を一元的に共有する「加盟店情報交換制度」を開始したとの説明があった。（相談窓口）

後払い協会からは、自主規制団体として一般消費者を対象とした相談窓口を設置し、電話および専用フォームによる相談受付を行うことを検討していること、消費生活センターの相談員向け専用窓口については、2022年1月に、各社において専門ダイヤルを設置済みであることについて説明があった。

（支払可能見込額調査）

後払い協会からは、支払可能見込額調査の取扱いに関しては、自主規制団体として統一的な審査基準を定めているわけではなく、各事業者がそれぞれ、過去の利用履歴等を踏まえた独自の基準に基づき審査を行っているとのことであった。また、信用情報機関に類似した仕組みの構築については、一定の議論は行われているものの、現時点では具体的な進展には至っていないとの説明があった。

#### 2 一般社団法人電気通信事業者協会（以下「電気通信事業者協会」という。）<sup>7</sup>

（加盟店とのトラブル）

---

<sup>4</sup> 第3 1～3のほか、GMOペイメントゲートウェイ株式会社、SBペイメントサービス株式会社と非公開で意見交換を実施した。第13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3月18日開催）

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/013/shiryou/index.html>

<sup>5</sup> 第11回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（2025年12月12日開催）

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/011/shiryou/index.html>

<sup>6</sup> 日本後払い決済サービス協会との意見交換は公開、株式会社ネットプロテクションズ及びGMOペイメントサービス株式会社との意見交換は非公開。

<sup>7</sup> 第12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1月23日開催）

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/012/shiryou/index.html>

電気通信事業者協会からは、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の基本的な考え方が示された。ただし、フィッシング詐欺等身に覚えのない取引であるという申告の場合は、個別に申告内容を確認し、対応する場合があるとの説明があった。  
(相談窓口)

電気通信事業者協会からは、協会のコールセンターであるT C A相談窓口を設置し、会員事業者や業界に関する苦情、問合せを受付けていること、窓口に寄せられるお客様申告内容について、会員事業者と連携を図り、課題に対する改善の検討、推進に取り組んでいること、国民生活センター、全国消費生活相談員協会、総務省をはじめ、関係機関と随時意見交換を実施し、会員事業者の活動へ反映しているとの説明があった。

(通信料金とそれ以外のサービス代金の支払いの分離)

電気通信事業者協会からは、通信料金と、それ以外の商品又はサービスに係る代金の支払の分離の在り方については、近年におけるキャリア決済の利用形態の変化を認識しているとの説明があった。その上で、キャリア決済サービスについて、サービス開始当初の仕組みを前提とした運用を維持すべきものとは考えておらず、利用実態等を踏まえ、適切な在り方を検討していくとの認識が示された。

### 3 一般社団法人日本クレジット協会（以下「クレジット協会」という。）<sup>8</sup>

(加盟店調査)

加盟店調査の在り方について、カード発行会社に対し悪質な決済代行業者を利用しないよう義務付けることについてどう考えるかという専門調査会からの意見に関しては、クレジット協会からは、割賦販売法は、クレジット番号等取扱契約締結事業者（以下「締結事業者」という。）が加盟店調査義務を負う制度設計となっており、決済代行業者が介在する取引であっても、加盟店との取引に問題が生じた場合には、当該締結事業者が、加盟店に対する調査、是正対応、さらには契約解除に至るまでの責任を負う構造が既に法律上整備されている旨の説明があった。

(海外アクワイアラー、海外決済代行業者が関わる取引)

クレジット協会からは、海外のアクワイアラーや海外決済代行業者が関与する事例であっても、国内の加盟店と直接的に関係する部分については、必ず国内の締結事業者が存在しており、この締結事業者が割賦販売法に基づく加盟店調査義務を負うことになる

---

<sup>8</sup> 第14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3月26日開催)  
<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/014/shiryou/index.html>

との説明がなされた。現行の割賦販売法においては、消費者からの苦情について、カード発行会社が受け付けた苦情情報を締結事業者へ連携し対応する仕組みが既に整備されており、各取引における義務主体が不明確となることはないとの認識が示された。

#### （苦情伝達）

クレジット協会からは、クレジットカード発行会社に求められる締結事業者への苦情内容の連携について、2か月を超える支払いにおいては、割賦販売法上の義務であり、2か月内払い取引にあっては、協会の自主ルールにおいて努力義務を課しており、その結果、支払い方法による取扱いの差は生じない仕組みとなっているとの説明があった。

#### （自主的取組の遵守）

クレジット協会からは、会員事業者が割賦販売法の自主ルールを適切に運用できているか確認するため、以下のように目的の異なる複数の調査を実施しているとの説明があった。一般調査は、登録事業者を対象に毎年実施する書面調査と、おおむね5年に一度行う実地調査の2種類があり、体制整備、運用に問題がないかなどについて確認するとの説明があった。特別調査は、社会的影響が懸念される事案などが発生した際に、必要な情報を迅速に把握するために実施する調査であり、加えて、フォローアップ調査では、協会として何らかの処分を行った場合に、その後の改善状況を確認し、確実な是正につなげるとの説明があった。

#### （2か月内払い取引に関する自主的取組）

2か月内払い取引に関する苦情対応の取組については、自主ルールに基づき、カード発行会社が消費者対応、締結事業者が加盟店対応を両方で役割分担をしながら、連携して苦情処理を行っているとの説明があった。

#### （クレジットカード取引に関する費用）

クレジットカード取引を成立させるためには、分割払いや2か月内払い取引にかかわらず、カードネットワーク利用料、インターチェンジフィー、ポイントサービス、端末費用、カード発行費用、システム運用費用、その他人件費など、様々なコストがかかっていること、2か月内払い取引のみを支払手段としている場合は、カード取引を無料で実現でき、かつ必要な補償や問い合わせなどを可能にする窓口サービスの利用、利用ごとのポイント付与、割引などが受けられる等様々な利便を享受できていること、こうしたサービスは、カード取引における限られた収益から捻出されているところ、更なる規制強化として抗弁による手続や、それによる新たなシステム対応などについては、コストを吸収することは難しく、最終的に消費者に御負担をいただくざるを得ないとの説明があった。

#### （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、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<sup>9</sup>。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。

---

<sup>9</sup> 当該件数は、日本後払い決済サービス協会が受け付けた相談件数であり、各事業者が直接受け付けた相談件数は含まれていない。

## 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（詐欺的取引に巻き込まれるリスク）

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）（十分な利用者保護が確保されていないサービスを利用するリスク）

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(必要な情報や契約条件を十分に理解・比較できないまま利用するリスク)

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(トラブル時に責任の所在や申出先が分からず、適切な対応を受けられないリスク)

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が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<sup>10</sup>。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(支払能力を超えた与信や利用によって債務が過大になるリスク)

後払い決済<sup>11</sup>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。

---

<sup>10</sup> 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。

<sup>11</sup> 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。

## 6 生活基盤侵害リスク(キャリア決済の未払いにより通信サービスが停止され、生活基盤が損なわれるリスク)

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 情報提供の充実

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 悪質加盟店の排除による未然防止

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 紛争解決体制の整備と苦情適切処理

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考えます。

## 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特段の異論は生じにくいと考えられる。なぜなら、自己が関与する支払手段やサービスが消費者に被害をもたらす悪質な事業者を利用されたり、被害にあった消費者が事業者間を転々とさせられて泣き寝入りを余儀なくされる状況を望む事業者は通常想定し難いからである。

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本プリンシプルの実現に向けて不断の取組を進めることである。ここでいうプリンシプルとは、各事業者が目指すべき到達点を示すものであり、その具体的な実現の在り方については、以下の行為規範において示している。また、その実現手段は一律ではなく、法制度による担保が適切なものもあれば、ガイドラインや自主規制等による対応がふさわしいものも含まれる。

### 1 情報提供の充実

#### (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、一括払いや後

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において、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<sup>12)</sup>)

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、利用時等に取引条件等（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)

### (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

---

<sup>12</sup> ここで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。

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。

#### 情報提供されるべき基本的事項

- ・ 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

#### 情報提供の内容に関するもの

(複数の支払手段から消費者自らが選択可能な場面)

複数の支払手段から消費者自らが選択可能な場面では、比較可能性を有する情報が中心となると考えられる。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）で提示することが考えられる。フォーマット等の標準化手法としては、官民協議会等の場で業界横断的なガイドラインを策定することが考えられる。

(利用可能な支払手段があらかじめ限定されている場面)

利用可能な支払手段があらかじめ限定されており選択の余地がない場面では、トラブル時の消費者保護に関わる情報提供を中心とすることが考えられる。例えば、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等が考えられる。

(支払関連事業者の登録・届出を容易に確認できる表示)

消費者が決済時又は契約時に、当該支払関連事業者が登録又は届出事業者であることを容易に確認できる表示・情報提供を行うことが考えられる。登録又は届出の有無、監

督官庁、苦情処理体制、紛争解決手続の有無等について、消費者が決済時に確認できるよう統一的な表示様式（マーク等）を設けることが考えられる。

#### 情報提供の仕方・方法に関するもの

##### （情報提供の工夫）

消費者は情報を「読まない」のではなく、画面設計上「読めない・気づけない」状況に直面しているケースも生じているように思われる。そのため設計上の様々な工夫が求められる。

例えば、重要情報の階層化（第一画面に要約を記載し、詳細画面への導線を設ける）、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等が考えられる。

##### （高齢者、障害者、若年者等への配慮）

高齢者、障害者、若年者を含む多様な消費者を対象に、重要事項表示、警告表示、苦情申出画面等についてユーザーテストを実施し、理解度や到達しやすさを検証することが必要である。ウェブコンテンツのアクセシビリティとして、文字サイズの拡大、音声読み上げへの対応、十分なコントラストの確保、点滅や強い光の使用の抑制、シンプルで予測可能な画面構造、確認画面やエラー表示の明確化など、入力ミスや誤認を防ぐための支援が考えられる。詳細は、JIS X 8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—」を参考にすることも考えられる。形式的な情報提供ではなく、実際に理解され、行動につながる情報提供であることを継続的に改善することが重要である。

##### （有人対応）

高齢者、障害者その他情報の取得又は理解に配慮を要する消費者が存在することを踏まえ、オンライン上の情報提供のみで完結することなく、必要に応じて有人による説明や相談対応を受けることができる体制を整備することが望ましい。

##### （消費者トラブル対応に資する分かりやすい情報提供）

トラブル発生時に実効的に機能する連絡先、申出方法、必要資料、対応期限等が、消費者に分かりやすく提供されることが期待される。あわせて、支払関連事業者、決済代行会社、収納代行会社、プラットフォーム等について、消費者がどこに申し出ればよいかを決済画面、請求画面、利用明細、アプリ内に分かりやすく表示し、受付後の一次回答期限、調査開始期限、結果通知期限を標準化することが望まれる。

### 情報提供の実効性の確保

消費者に対する情報提供については、既に多くの情報が提供されているとの指摘もある。一方、消費者トラブルの実態を踏まえると、単に情報量を増やすだけでは必ずしも消費者の理解や適切な行動につながらない場合がある。

このため、情報提供の在り方については、「どのような情報を提供するか」に加え、「消費者が必要なときに必要な情報を容易に発見し、理解し、活用できるか」という観点を重視することが重要である。特に、契約内容、権利義務関係、相談窓口、苦情処理・紛争解決手続等については、平常時だけでなくトラブル発生時にも迅速に確認できるよう、消費者の利用実態を踏まえた設計が求められる。

## 2 悪質加盟店の排除による未然防止

### (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、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。もっとも、加盟店情報交換制度は認定割賦販売協会の制度として割賦販売法上に位置付けられているものであるため、同法の規律の対象とされていない事業者が参加するためには、法令上の根拠を整備する必要があると考えられる。

#### (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)

#### (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。この点、クレジットカードの分野においては、

2016年の割賦販売法改正以降、加盟店に対する初期調査、定期調査及び随時調査並びに調査結果に基づく措置に係る実務が相当程度整っている。これは、新たに加盟店調査に係る義務を負うこととなる事業者にとって参考とすべき先行的な取組として評価できるものであり、以下に述べる行為規範は、この到達点を踏まえたものである。他方、デジタル取引の特性を利用した勧誘の手法は絶えず変化しており、既存の実務によっても対応しきれない事案が生じているとみられ、技術の活用を含めた不断の改善が期待される。なお、技術の活用については、消費者保護の実効性向上の観点等から、別途整理している。

## 初期調査

(初期データやSNS広告の分析等)

- ・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
- ・ウェブサイトの表示確認を行うこと。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見ることも考えられる。

(行政処分歴等の確認)

- ・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。
- ・行政処分歴・加盟店情報交換制度・PIO-NET 多発情報の照会を初期審査の必須項目とすることも考えられる。

(ウェブサイト上の事業者情報の確認)

- ・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）。

(海外販売事業者への対応)

- ・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し、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。

## 定期調査

(返金、苦情、解約動向のモニタリング)

- ・返金、苦情、解約の動向をモニタリングし、高リスクと評価された販売事業者については調査を行うこと。

(表示の変更の有無の確認)

- ・初期審査時から表示や財・サービスの内容が変更されていないかの確認を行うこと。

#### **随時調査**

(消費者の苦情情報に基づく対応)

- ・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。
- ・消費生活センター・PIO-NET 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関連する支払関連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。
- ・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ことが望ましい。

(調査記録の作成・保存・開示)

- ・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。

(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 紛争解決体制の整備と苦情適切処理**

#### **(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、といった形で事業者間を転々とし、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<sup>13</sup>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、救済の在り方に關  
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)

### <紛争解決のための体制整備>

---

<sup>13</sup> 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。

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。

(受付記録の作成)

対応の際には、受付記録(受付番号・日時・対象取引・申出内容)の作成・通知を行うこと。また、一定の標準処理期間を設定することが望ましい。

(高齢者、障害者等への配慮)

高齢者、障がい者などへの援助スキルを備えた人材を配置することが望ましい。苦情を申し出る消費者は、詐欺的被害への不安やデジタル機器の操作による混乱等に直面する場合もあり、苦情を的確に伝えることが困難な場合が多い。単なるマニュアル通りの機械的な対応ではなく、消費者の感情を受け止め、苦情を引き出すスキルを備えた担当者を育成し、窓口配置することが考えられる。

高齢者、障害者、外国人等への対応に当たっては、高齢者の権利擁護、障害者差別解消法の趣旨、外国人消費者への支援の観点を踏まえ、企業が本人のみを対象として対応するのではなく、必要に応じて支援者が関与できる体制を整備することが期待される。具体的には、本人の同意を前提として支援者に対して必要な説明を行うことや、支援者が本人に代わって苦情を申し出ることを可能とすること等が考えられる。また、外国人消費者については、言語のみならず文化的背景の違いが紛争の理解や解決に影響する場合があることから、単に日本語を外国語に翻訳するだけでなく、通訳者その他の支援者が紛争解決手続に関与できる苦情対応体制を整備することが望まれる。

(有人対応)

苦情処理及び紛争解決に当たっては、高齢者、障害者その他意思疎通に配慮を要する消費者や、事案の内容が複雑で定型的処理になじまない場合について、有人による対応を確保することが必要である。AI チャットボットその他の自動化された手段による対応を活用する場合であっても、消費者が希望するとき、又は自動応答による解決が困難と認められるときには、速やかに有人対応へ移行できる仕組みを設けることが求められる。

(消費生活センターとの連携)

消費者が自身で解決できない場合は、速やかに消費生活センター等に相談できるように、窓口での案内やWEBサイトで消費者ホットラインを案内すること。ただし、事業者自身での解決が優先され、消費者に対し事業者間を転々とさせないこと。

(期待される対応の例)

自社が解決の権限を有しない場合には、権限を有する事業者の名称及び連絡先を特定して案内すること。

案内を行う場合には、消費者の同意を得た上で、申出の内容及び受付番号を案内先の事業者を引き継ぐこと。

案内後も、案内先における対応の状況を把握し、対応が行われていない場合には再度の連絡を行うこと。

(避けるべき対応の例)

自社は決済のみを行っているとして、案内先を示すことなく対応を終了すること。

自社における一次対応を行うことなく、消費生活センターへの相談を案内すること。  
消費者に対し、関係する事業者を自ら特定した上で申し出ることを求めること。

< 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。

(割賦販売法の考え方の準用)

・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。

(高齢者、障害者等への配慮)

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と苦情適切処理の枠組みを構築することが考えられる。

(JIS Q 10002 (品質マネジメント・顧客満足・苦情対応指針))

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。

(支払関連事業者の連携・協力による苦情適切処理、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、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。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。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。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。

また、支払関連事業者が、他の事業者と連携する際には、契約において紛争解決への協力義務を明確に規定しておくことが考えられる。こうした取組が広がることにより、支払関連事業者間における協力関係が制度的に担保され、円滑かつ実効的な紛争解決につながることを期待される。

#### 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

(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「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提供する事業者」と捉えると、当該事業者においては、以下の点が求められる。

(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<sup>14</sup>。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。もっとも、後払い決済に係る消費者トラブルは、一取引あたりの金額の大きさによるものではなく、複数の事業者のサービスを併用することによる債務の累積によるものも多いことから、少額であることを理由として指定信用情報機関への照会及び登録に係る義務を適用除外とすることは適当ではなく、調整は調査の方法の簡素化等によることが適当であることが考えられるのではないかな。

### （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

---

<sup>14</sup> 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。

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いる。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<sup>15</sup>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<sup>16</sup>。さらに、カード発行時には支払可能見込額調査義務<sup>17</sup>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<sup>18</sup>。

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。

## 5 生活基盤サービスの保護

### (プリンシプル5)

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

<sup>15</sup> 割賦販売法第30条

<sup>16</sup> 施行規則第36条第6項

<sup>17</sup> 割賦販売法第30条の2

<sup>18</sup> 割賦販売法第30条の2第1項

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、支払手段を取り巻く環境は複雑化・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。

＜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例＞

- ・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
- ・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(預金口座引落とし)とする場合
- ・代引き宅配を利用し、商品受領時の支払方法としてクレジットカード決済(預金口座引落とし)とする場合

### 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。

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。

#### ＜消費者に支払手段を提供する機能の例＞

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。

## 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。

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。

#### ＜販売事業者に支払手段を提供する機能の例＞

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。

## 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。

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。

＜その他支払の実現に関与する機能の例＞

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。

(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「事業者間を転々とさせられ、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相談に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業者に問い合わせるよう案内され、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こと、②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。

＜消費者が最初に問合せをした事業者の役割の例＞

#### 1 クレジットカードから電子マネーへチャージして利用した場合

消費者が電子マネーの利用に関するトラブルについて電子マネー発行事業者に問い合わせた場合には、当該事業者は、まず苦情の内容を受け付け、必要な情報を整理するとともに、当該トラブルの原因がチャージ元であるクレジットカード取引に関係する可能性があるときは、クレジットカード会社と連携して事実確認を行うことが求められる。電子マネー発行事業者自らが解決権限を有しない事項であっても、単に他の事業者への問合せを求めるのではなく、消費者に対して適切な相談先及び必要な手続を案内するなど、消費者が事業者間を転々とさせられないよう対応することが望ましい。

また、クレジットカード会社は、電子マネー発行事業者から協力要請を受けた場合には、チャージ取引に関する情報の提供、事実関係の確認その他紛争解決に必要な対応を行うとともに、その権限及び保有情報の範囲に応じて、苦情処理及び被害の拡大防止等に協力することが求められる。

#### 2 コード決済アプリの支払元としてクレジットカード又は銀行口座を利用している場合

消費者がコード決済アプリの利用に関するトラブルについて当該アプリ提供事業者に問い合わせた場合には、アプリ提供事業者は一次的な窓口として苦情を受け付け、必要に応じてクレジットカード会社又は金融機関その他支払関連事業者との連携を図りつつ、事実関係の確認を行うことが求められる。特に、消費者から見れば、実際に利用したサービスはコード決済アプリであることが多いことから、アプリ提供事業者は支払関連事業者との調整や情報連携を主導し、事案の進捗及び結果について消費者に説明することが望ましい。

また、クレジットカード会社は、コード決済アプリ事業者から協力要請を受けた場合には、支払元となったクレジットカード取引に関する情報の提供、利用状況の確認、不正利用の有無の調査その他その保有する情報及び権限の範囲内で必要な対応を行うことが求められる。

金融機関は、支払元となった預金口座に係る取引情報の確認その他その保有する情報の範囲内で事実関係の確認に協力するとともに、自ら対応することが困難な事項については、適切な相談先を案内するなど、消費者が事業者間を転々とさせられないよう努めることが求められる。

## 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ある。なお、本取りまとめは、業態ごとに個別の規律を設ける従来の枠組みのみでは対応しきれない状況を踏まえ、支払サービスが果たす機能に着目した横断的な規律の必要性を指摘するものである。他方で、消費者保護上の課題への速やかな対応も求められることから、当面は既存法制の活用及び拡張により必要な措置を講ずるとともに、中長期的には支払手段全体を対象とした横断的な法制の在り方について検討を進めることが望まれる。

### 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。

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。

(対応の方向性)

消費者に支払手段を提供する事業者は、提供する支払手段の仕組みや連絡先等の情報提供義務、苦情発生時の関係事業者と連携協力して苦情適切処理義務、過剰与信防止の調査義務など、支払手段提供事業の中核を担う事業者であり、その体制整備及び義務履行を確保するため、登録制による行政的監督が必要ではないか。

販売事業者に支払手段を提供する事業者は、悪質加盟店による支払手段の利用を未然防止するため取引開始時の加盟店調査措置義務並びに苦情発生時の苦情内容に応じた加盟店調査措置義務を履行する重要な立場であり、その体制整備及び義務履行を確保するため、登録制による行政的監督が必要ではないか。

その他の支払に関与する事業者は、上記のような直接的義務を負う立場ではないが、支払資金の移動の公正さの確保や、苦情適切処理と加盟店調査措置の連携協力の連絡を

確保する観点から、関与事業者の名称や連絡先等は明らかにされるべきであり、届出制は必要ではないか。

なお、近年の金融規制の整備において、任意の登録制を設けた上で、既に業規制の対象となっている事業者が登録又は届出済みの事業者と取引をする場合には、役割・機能の分化を業規制に反映させる例がある。元来、登録制・届出制は登録義務及び届出義務を前提とするものであるが、そのような義務を前提としない登録制・届出制も選択肢となり得る。例えば、アクワイアラーについて登録義務を前提とする登録制を設けた上で、アクワイアラーが加盟店管理義務を他の事業者へ委託する場合には、受託業者が登録または届出済みであるか否かによって、アクワイアラーの業規制に差異を設けることが考えられる。

なお、支払サービスに様々な事業者が関与することは合理的な役割・機能の分担とあることは否めないが、その結果として責任の所在が不明確になることが懸念される。登録制・届出制の対象とすべき事業者を絞った上で、そのような事業者が他の事業者へ業務委託をすることにより責任の所在が不明確になることを避けるために、未登録または未届出の事業者への業務委託に基づく責任分担(放棄)を認めないことも考えられる。

## 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

消費者保護の実効性を確保するためには、事業者に一定の行為を求めるだけでなく、その義務が履行されなかった場合や消費者トラブルが発生した場合に、消費者が具体的な救済を受けられる仕組みが整備されていることが重要である。仮に行為規範や監督上の措置が存在したとしても、それらが行政上の対応にとどまり、個々の消費者の被害回復につながらないのであれば、消費者保護としては十分とはいえない。このため、民事上の権利義務関係を明確化し、被害の未然防止と被害回復の双方に資するルールの整備を図ることが重要である。

このような観点から、ここでは、①支払関連事業者から加盟店への支払の留保、②加盟店調査義務違反が認められる場合の私法上の効果、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、④原因取引上の問題を支払段階にも反映させる観点からの抗弁の接続の4点を、特に重要な論点として整理した。

各項目についてどう考えるか。

### (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、調査期間

中の資金流出を防止するための支払留保の仕組みと、契約の取消し、解除その他の事由に基づき消費者が支払義務を免れることを可能とする支払回避の仕組みの双方が重要ではないか。

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

なお、支払留保は、加盟店調査、事実確認及び当事者間の交渉を実効的に行うための措置であり、紛争解決手続の一環としても位置付けられるべきものとして考えられるのではないかと考えられる。

#### （対応の方向性）

支払手段に係る消費者被害救済については、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。日本クレジット協会の自主規制規則においては、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定めており、その考え方を参考に、他の支払関連事業者にも同様の対応を求めることが考えられる。

「包括信用購入あっせんに係る自主規制規則」

（支払停止の抗弁の手続き） ※「会員」とは包括信用購入あっせん業者をいう。

第49条 会員は、購入者等から抗弁の申出があった場合には、次の手続きにより当該申出を処理することとする。

(1) 購入者等に対し、抗弁事由、商品等の内容、加盟店名その他の内容について、書面又は電磁的方法等による提出を求める場合には、別紙記載例12の内容を参考にし、行うこととする。

(2) 申出の受付後、購入者等の抗弁事由その他の状況を確認するため、直ちに購入者等及び加盟店に対する状況調査を行うものとする。

(3) 明らかに抗弁事由に該当しないと判断した場合を除き、前号の調査結果を当該購入者等に伝えるまでの間は、当該購入者等に対する包括クレジット契約に基づく債務の支払に関する請求は行わないこととする。

2 会員は、購入者等からの抗弁の申出があった場合には、当該手続きの処理を長期間放置してはならない。

(支払停止の抗弁に対する支払請求の再開)

第50条 会員は、その抗弁事由が解消されるまでの間、購入者等に対して前条第1項第3号に基づき停止した請求を再開してはならない。

2 会員は、抗弁事由が解消されたと判断した場合には、購入者等に支払方法、期間、再開の理由を説明したうえで、支払請求を再開することとする。なお、会員は、請求手続の停止期間を遅延扱いとしてはならない。

※「個別信用購入あっせんに係る自主規制規則」62条、63条にはこれと同様の規定が設けられている。

(加盟店への支払留保権限の要件と情報基盤の整備)

「支払関連事業者から加盟店への支払の留保」については、どのような場合に支払関連事業者に留保権限を認めるのかを明確にすることが重要である。例えば、「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典型的に多く存在するものであること」、「販売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に関する情報」等が信頼性の高い形で集約され、それを支払関連事業者が参照できる仕組みを構築することが、仕組みの実効性を持たせる上で重要である。支払関連事業者が参照できる仕組みとは、例えば、行政処分情報、消費生活センター情報、適格団体情報、裁判例、加盟店調査集約結果などが集約された信頼性のある参照リストといったことが考えられる。

なお、支払関連事業者から加盟店への支払の留保は、事業者間の資金決済に対する介入を伴うものであることなどから、明文の規定によらなければ支払の拒絶は認められないと解されていることに照らせば、留保の権限及び要件については法令上の根拠を設ける必要があるのではないか。

(2) 加盟店調査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。

(対応の方向性)

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や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、私法上の効果を認めるべきではないか。

原因取引に解除・取消し・無効事由が発生することを、支払手段提供事業者において知り若しくは知りうべきであった場合に請求制限・既払金返還責任を認める判例法理を基礎としつつ、悪質加盟店排除のための具体的調査措置義務を定めることにより、未然防止と被害救済を結びつけることが考えられる。

すなわち、加盟店契約締結時の加盟店調査や苦情発生時の調査・措置に関する義務を明確化することは、支払手段提供事業者に求められる注意義務の内容を具体化するものである。このため、その違反の内容や程度に応じて、民法上の不法行為責任の有無が判断されることとなり、被害者の救済につながることを期待されるのではないか。

<参考>平成 20 年改正時の個別信用購入あっせん契約に係る原因取引の調査義務（割販法 35 条の 3 の 5）には、調査の結果、違法な勧誘行為による取引であると認めるときは、個別クレジット契約の締結禁止（割販法 35 条の 3 の 7）を規定している。

平成 28 年改正時のクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の加盟店調査措置義務（割販法 35 条の 17 の 8）には、①加盟店契約締結時の調査の結果、法令基準に不適合またはそのおそれがある場合は、加盟店契約の締結禁止とされ（同条 2 項）、②苦情発生時の調査の結果、法令基準に不適合の場合は、加盟店契約解除その他の措置を講ずるものと規定されている（同条 4 項）。

(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

前回までの御議論

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）に準用することが考えられるのではないか。

（対応の方向性）

２００８年の割賦販売法改正においては、販売方法調査義務（第３５条の３の５）、不適正与信の禁止（第３５条の３の７）及び取消権（第３５条の３の１３～１６）については、特定商取引法上の５類型に対象が限定された。一方、苦情の適切処理義務や抗弁の接続については、そのような限定は設けられず、通信販売も対象に含まれていた。

当時、特定商取引法上の５類型に限定が設けられた背景には、被害の中心が訪問販売や電話勧誘販売等の対面型・不意打ち型の勧誘であったことがあると考えられる。一方で、近年はＳＮＳ広告、偽サイト、詐欺的な定期購入などを通じた誤認型の被害が増加しており、消費者被害の態様は変化している。こうした変化を踏まえれば、利用者保護の観点から、特定商取引法の通信販売規制における一定の違反行為（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）の割賦販売法上の取扱いについても検討の余地があると考えられる。

ただし、オンライン取引におけるキャッシュレス決済という環境を考え、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（第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（第３５条の３の１３～１６相当）を中核とした制度とすることが考えられる。

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、通信販売は、広告、ＳＮＳ、動画等を通じて勧誘が行われることが多く、消費者は表示情

報に依拠して契約する。そのため、最終確認画面の不表示や虚偽・誇大表示による誤認が生じた場合には、特定商取引法上の取消権等が重要な意味を持つ。従って、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考えられるのではない。

クーリング・オフの同時解除（35 条の 3 の 10～11）については、通信販売には一般的なクーリング・オフ制度が存在しないことから、そのまま適用することは必ずしも適当ではない。他方で、通信販売においても、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）や法定返品権の行使により、消費者が契約関係から離脱することが認められている。このため、これらの権利が適法に行使された場合には、原因取引と与信契約との連動を図り、請求停止や既払金返還等の処理を行うことが考えられるのではない。

#### （４）原因取引上の問題を支払段階にも反映させる観点からの抗弁の接続

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。被害者救済の観点からすれば、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のではない。

抗弁の接続は、原因取引と支払取引との密接な関連性を踏まえ、原因取引に関する問題を支払段階においても主張することを認めることにより、消費者保護を図るものである。このような制度趣旨に鑑みれば、その適用の可否は、包括信用購入あっせん又は個別信用購入あっせんに該当するか否かといった法形式のみを基準として判断されるべきものではなく、原因取引と支払取引との関連性、支払関連事業者による事実確認及び被害拡大防止の可能性その他の事情を踏まえて検討されることが考えられるのではない。

<明文規定がなければ抗弁対抗は認められず、拡張には立法が必要>

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。

### 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信用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、個別信用購入あつせん<sup>19</sup>との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つ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。

#### (対応の方向性)

後払い決済は、財・サービスの提供時点では利用者による支払を要せず、後日、その代金を回収することを内容とするものであり、利用者に信用を供与する機能を有している。割賦販売法は、このような信用供与を伴う取引について、加盟店調査、苦情処理、支払能力調査等の利用者保護措置を講じているところ、後払い決済についても同様の消

---

<sup>19</sup> 割賦販売法第2条第4項

この法律において「個別信用購入あつせん」とは、カード等を利用することなく、特定の販売業者が行う購入者への商品若しくは指定権利の販売又は特定の役務提供事業者が行う役務の提供を受ける者への役務の提供を条件として、当該商品若しくは当該指定権利の代金又は当該役務の対価の全部又は一部に相当する金額の当該販売業者又は当該役務提供事業者への交付（当該販売業者又は当該役務提供事業者以外の者を通じた当該販売業者又は当該役務提供事業者への交付を含む。）をするとともに、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者からあらかじめ定められた時期までに当該金額を受領すること（当該購入者又は当該役務の提供を受ける者が当該販売業者から商品若しくは指定権利を購入する契約を締結し、又は当該役務提供事業者から役務の提供を受ける契約を締結した時から二月を超えない範囲内においてあらかじめ定められた時期までに受領することを除く。）をいう。

費者保護上の要請が認められることから、利用者保護の観点から必要な対応の在り方について検討を深めることが考えられる。

#### 4 生活基盤サービス停止に関する運営ルールの整備

キャリア決済は、通信契約を基礎として利用者に後払いによる信用供与を行う機能を有する一方、通信サービスという生活基盤サービスと一体的に運用されていることから、過剰与信及び生活基盤侵害の両面のリスクを有している。

法形式は電気通信事業であっても、利用者に後日の支払義務を負わせる機能に着目すれば、過剰与信防止及び利用者保護に関する規律については、クレジットカードや後払い決済と整合的な水準を確保する必要がある。

このため、利用者保護及び規制の整合性を確保する観点から、以下のような制度整備の必要性について検討すべきではないか。

(対応の方向性)

対応の方向性としては、以下のことが考えられる。

##### (1) 過剰与信防止

- ・利用可能枠の設定及び増額に際し、利用者の支払能力その他の事情を確認する仕組みを導入すること
- ・未成年者回線については、利用可能枠を原則ゼロ又は極めて限定的な額とすること
- ・利用者の明示的な申込みによらない自動増額を制限すること
- ・他の与信手段の利用状況も含めた多重債務防止のための情報連携の在り方を検討すること

##### (2) 生活基盤サービスの保護

- ・キャリア決済に係る財・サービス代金の不払のみを理由として、通信サービスを停止することを禁止すること
- ・通信料金等とキャリア決済利用代金を区分して請求し、それぞれ別個に支払うことを可能とする仕組みを整備すること
- ・契約内容に争いがある場合や利用者から苦情申出が行われた場合には、調査終了まで通信停止を留保すること

##### (3) 未成年者・高齢者等の保護

- ・利用限度額超過時又は短期間での利用急増時に、本人及び契約者へ通知すること
- ・フィルタリング及び利用制限設定の引継ぎを義務付けること
- ・高齢者及び認知機能に配慮を要する利用者について、不自然な利用を検知した場合の確認措置を講ずること

#### （４）紛争解決

- ・利用者から「利用した覚えがない」「契約内容が分からない」との申出があった場合には、キャリア事業者が一次窓口として苦情を受け付けること
- ・調査期間中は請求及び回収手続を留保すること
- ・加盟店、プラットフォーム及びキャリア事業者間で情報共有を行い、利用者に調査結果を説明すること

## 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。

### 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。

（消費者教育の推進と事業者責任の確保）

リスクがあるので注意すべきという点と、リスクが顕在化したときに誰が責任を負うかという問題は区別すべきである。

消費者教育は事業者に対する規律の代替とはならない（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）。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。

支払手段の選択肢が多様化する中では、業界の垣根を超えて教育内容を見直す必要がある。これまで日本クレジット協会を中心に行われてきた教育に加え、関係団体が連携し、現在の支払手段の多様化に対応した教育を共同で開発していくことが望まれる。金融経済教育推進機構についても、資産形成教育に加え、支払手段の多様化の教育の充実が期待される。特に学校教育での取組は急ぐ必要がある。特に、後払い決済等が収入のない未成年者にも広がっていることを踏まえ、信用を管理するという考え方を早い段階から教育にとりいれることが必要である。この点では、C I Cが開始したクレジットガイダンスのような取組も積極的に活用されることを期待する。

（金融リテラシーの強化）

支払手段の多様化に対応する消費者教育については、自立した消費者を育成する消費者教育を基盤としつつ、デジタル社会に対応したメディアリテラシーやキャッシュレス時代の家計管理を軸とした金融リテラシーの内容強化が必要である。例えば以下が考えられる。

まず決済手段の仕組みや機能（前払い、即時払い、後払い等）、費用、利用限度、補償制度及び利用者保護の違いを理解し、自分の生活や支払能力に適した方法を選択するという多様な決済手段を適切に選択する力である。

次に、利用規約、契約条件、アルゴリズムによる表示、ダークパターン等を理解し、批判的思考力を活用して主体的に判断するというデジタル社会における契約・情報を読み解く力である。

また、クレジット、後払い、キャリア決済などを含めて家計管理し、将来の支払いを見通して計画的に利用するという家計を管理し、支払能力に応じて利用する力である。

また、詐欺や不正利用の最新手口を理解し、安全に利用するというデジタル社会のリスクを予防する力である。

また、相談先、救済制度、責任関係を理解し、適切に相談・申し立てを行うという問題発生時に適切に行動する力である。

最後に、分かりやすく比較可能な情報提供や安全な利用環境の必要性を理解し、不十分な場合には企業や行政に改善を働きかけるという適切な情報提供や安全や利用環境の整備を企業や行政に働きかける力である。（消費者市民社会の構築）

#### （消費者教育の機会）

現在、学校教育においては、契約の理解、家計管理、消費者被害への対応など、支払手段を適切に利用するための基礎的な資質・能力の育成が発達段階に応じて位置付けられている。一方、現在は学習指導要領の改訂時期であり、支払手段の多様化・複雑化を踏まえ、上記内容の一層の充実が求められる。

また、急激な社会変化の中で地域や職域等を通じて全世代の学習機会をどのように確保するのかが喫緊の課題となっている。地域での出前講座の拡充や活用できる学習教材の開発等に加え、Web 上での情報提供や教育機会の提供等、デジタル時代における消費者力を高める施策の工夫が一層求められる。

## 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と。また、事業者の実務負担について実態把握を行うことが重要である。

(決済データを活用した消費者の自衛(消費者被害防止))

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
- ・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

（被害防止・回復手段の現代化(消費者のエンパワー)）

#### 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

- ・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

（(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。

## おわりに

ここで示すプリンシプル及び行為規範が実現された場合においても、なお対応が容易でない領域が残ることに留意する必要がある。

第一に、少額の取引に係る被害である。一件あたりの金額が小さい取引については、調査及び救済に要する費用との均衡から、個別の事案ごとに詳細な調査を行うことが困難な場合がある。この点は、第6の4（過剰与信防止）及び第8の3（後払い決済）において、少額であることを理由に与信情報の照会義務を免除せず、調査の方法の簡素化によって対応することとした理由でもある。もっとも、少額多数の被害を典型的に把握し、加盟店単位で対応する仕組みが不十分である点は、引き続きの課題である。

第二に、海外に所在する販売事業者との取引である。加盟店の調査、是正措置及び契約の解除は、国内に所在する事業者を前提として設計されており、海外事業者に対する実効性には限界がある。国内連絡先及び送達受領先の確保を加盟店契約の条件とすること（第6の2（悪質加盟店の排除による未然防止）参照）は一定の対応となるが、執行の在り方については、関係行政機関において国際的な連携を含めた検討が求められる。

第三に、中間整理において示された、支払手段の多様化を経済全体における位置付けの中で把握するためのマクロ的な視点からの分析である。この点は、調査審議では十分にに取り組むことができなかったものであり、今後の検討課題である。

また、ここでは様々な考え方を示したが、それが実際の消費生活の改善に結びつくためには、事業者、事業者団体、そして、関係行政機関の積極的な取組が必須である。オンライン環境下での消費者取引に係る様々な課題については、関係行政機関においても様々な検討が進められている。そうした取組とともに、ここで行った調査審議が、消費者がより一層安心して便利な支払手段を利用できる環境づくりに寄与することを願っている。

以上