

「資料1 取りまとめについて（案）」に対する意見

2026年8月3日

池 本 誠 司

1) はじめに（1 頁）について

「キャッシュレス決済の利用比率が着実に高まっている。」という客観的な推移の紹介にとどまっているが、「経済産業省は、将来的な目標（キャッシュレス決済比率 80%）及び、キャッシュレス決済比率を 2030 年までに 65%にするという中間目標の達成に向け、関係省庁と連携しつつ、キャッシュレス決済の推進に取り組んでいる」と記述されているとおり、政府が政策目標として推進していることも指摘する必要がある。

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

これによって、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」が、事業者の自主的な方策だけでなく、社会インフラとしての支払手段が消費者保護の水準を確保できるよう、法制度的な施策を含めて政府の役割が重要であることの指摘につながると考える。

2) はじめに（2 頁第 2 段落後段）について

「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（⇒支払手段）にも共通して必ず対応されるべき事項である。」

この記述は、本調査会ではヒアリング等ができていない支払手段や今後新たに登場する支払手段を含めた普遍的ルールを提示しようとする趣旨であり、本調査会での議論を反映した重要な表現である。

ただし、「プリンシプル」という用語は、他の分野では法規制を伴わない事業者の自主的対応または配慮事項を指す意味で用いられているケースが少なくないため、本調査会での意味づけを付記することが必要であると考え。

そこで、次のような記述（アンダーライン部分）を加えてはどうか。

「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い、事業者の自主的対応と法制度の措置とを適切に組み合わせて実現することが求められるものである。それは、今後新たに消費者に提供される支払手段にも共通して必ず対応されるべき事項である。」

なお、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」の頭書き

(24 頁)においても、「(プリンシプル)の実現手段は一樣ではなく、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者も含まれる。」と記述されているところであるが、報告書の冒頭でプリンシプルの意味を明記することで、本報告書の記述内容の趣旨が正しく伝わると考える。

3) 第6 2 悪質加盟店の排除による未然防止 (2) 行為規範 (対応の方向性) について

取りまとめ案は、「取引環境の変化に対応した加盟店調査の実施」として、割販法において採用されている「初期調査」「定期調査」「随時調査」という手法を紹介しており、適切な提言であると考ええる。

ただし、悪質加盟店の広告・勧誘の手法は多種多様であり日々変化することから、現在の法制度に規定されている調査手法を踏襲するだけでは、後手に回るおそれがある。

そこで、法令において、不適正な取引方法を行う加盟店について実効性ある調査措置を講ずるという規範を規定するほか、支払手段提供事業者による横断的協議会等を設置し悪質加盟店対策の情報交換を行い、加盟店調査のポイントを順次見直すというルールと、これを行政庁による事業者指導において参酌するという共同規制のルールを加えてはどうか。

こうした規律方法は、クレジットカード番号のセキュリティ対策の推進において採用されている。すなわち、カード番号情報の不正アクセス・不正利用被害が激増している事態に対し、①割販法 35 条の 16 第 1 項には、「省令で定める基準に従い・・・クレジットカード番号等の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。」という規範を規定し、②省令 133 条には、一定の行動指針を定めるほか、基本的な性能基準の規定を定め、③クレジットカード関係業界団体である「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」が、不正アクセス・不正利用の手口とセキュリティ対策の情報交換を毎年行い、「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を毎年改訂して、関係業界関係者に対し具体的対策の実施を呼びかけ、④経産省の「割賦販売法（後払い分野）に基づく監督の基本指針」Ⅱ－2－2－5－1において、セキュリティガイドラインに定める措置を講じているかどうかを調査事項に加えるものと規定している。

《参考》

割賦販売小委員会平成27年7月3日報告書（19頁）

第3款 セキュリティ対策に係る考え方及び具体的な措置

クレジットカード番号の管理及びクレジットカード利用時の不正使用について対策の推進が必要である。この推進に際しては、不正を企図する攻撃者に対し、多面的かつ一般には公開できない取組を行うことが必要であり、技術自体も日々進歩するものであるから、法令等により特定の技術的手段を求めることにはなじまない面があるという点にも留意が必要である。

また、各加盟店におけるセキュリティ対策については、多額の投資や業務の変更等を要するため、対応が必要な事項についても、個々の加盟店のシステム更改・改修期に配慮した現実的な対応を求めることが必要であるという観点に十分配慮しつつ、実現に向け着実な時間軸を設定していくことが必要である。

このように、とりわけセキュリティ対策については、法令等の制度整備による対応のみならず、取引に関与する各主体の取組を実務的に推進することが必要である。

4) 第6 1 情報提供の充実 (2) 行為規範(対応の方向性)のうち(適切な支払手段の選択を支える情報提供について

取りまとめ案は、現行割販法が、カード交付時と利用時の取引条件情報提供義務を規定し、個別方式の場合は、契約申込時・締結時の書面交付・情報提供義務を規定していることを紹介したうえで、多様な支払手段においても、消費者が適切に支払手段を選択できるように分かりやすい情報提供を行うことを提言しており、適切かつ重要な提言である。

ただし、情報提供のタイミングと内容・方法については、次の点に留意が必要である。

(1) 支払手段提供契約を締結したときの情報提供義務

- 消費者が契約内容・条件等を事後的に確認するために契約条項全体を提供する場面では、必要な情報を網羅的に提供することが必要である。

《参考》

- ・クレジット契約におけるクレジット会社の書面交付・情報提供義務（包括式：割販法30条の2の3、個別式：35条の3の9。21項目。原因取引の内容に関する事項、与信契約の内容に関する事項、販売業者及び与信業者の名称・住所・電話番号等）

包括式はカード交付時（基本契約締結時）の情報提供義務もあるため、カード利用時の情報提供事項は11項目であるのに対し、個別式は原因取引締結に伴う支払手段提供契約が全てであるから、情報提供事項は21項目である。

(2) 支払手段提供契約を締結する前または支払手段を選択する際の情報提供義務

- ① 原因取引の締結に伴ってその代金について支払手段を選択し利用しようとする場面では、契約締結後の情報提供項目全部である必要はなく、消費者も簡略な手続で迅速に進めることを希望する傾向があると考えられることから、必要最小限の情報提供事項を容易に認識できるように情報提供することが必要である。

《参考》

- ・ネット通販における特定申込最終確認画面の表示義務（特商法12条の6第1項。6項目：商品・役務の分量、販売代金、支払時期・方法、商品引渡し時期・対価提供時期、申込期間の定め、契約解除に関する特約）

⇒ガイドラインに表示例を掲載している。

- ② 支払手段提供契約の内容及び対象となる原因取引の内容は、支払手段提供契約締結後の情報提供義務において提供されることを前提として、支払手段提供契約を締結する前または支払手段を選択する際の必要最小限度の情報提供事項としては、当該支払手段提供事業者について、①支払手段の仕組みの概要、②登録制等の行政的監督の対象事業者か否か、その監督省庁及び登録番号、③悪質加盟店排除の加盟店調査義務を負うか否か、④苦情発生時の相談窓口及び相談方法の選択肢、⑤苦情申出に対し苦情適切処理義務を負うか否かなど。

(3) 情報提供における留意事項

- ① 表示方法の明確化

ネット上の情報提供は、画面の見える範囲が限られており、スクロールすると無限の広がりがあるため、契約情報の提供事項を定めるだけでは、消費者が容易に認識し理解することが確保できるとは言えない。

法定情報提供事項を絞るとともに、他の事項と混在させることなく、囲みの中に一覧性を持たせることや、分かりやすい用語を用いることなど、情報提供の方法をガイドライン等により明示することが必要である。

- ② 用語の標準化

後払い決済やコード決済等の多様な支払手段は、各事業者が独自の用語で特徴を表示しているため、契約の仕組みや内容の理解や比較検討が困難となっている。各事業者が独自の機能を付加することは妨げないが、業界として標準的な用語を設定し、分かりやすく表示するルールを設けることが必要で

ある。

5) 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

＜消費者が最初に問い合わせをした事業者の役割の例＞（44 頁）について

同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

(1) 取りまとめ案は、「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係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い合わ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、消費者が転々とさせられないような対応をすることが望ましい。」と記述している。

(2) もっとも、「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」のケースをどのような事例を想定するかを確認する必要がある。

すなわち、このケースの通常の流れは、クレジットカードは電子マネーへのチャージが原因取引であり、それ自体のトラブルではない。トラブルの対象となる原因取引は販売業者からの商品購入・役務提供であり、その代金を電子マネーで支払ったことである。そうであれば、トラブルの原因取引に関する支払手段提供事業者は電子マネー発行事業者であるから、電子マネー発行事業者は消費者から受け付けた苦情を確認し、原因取引の当事者が自社の直接加盟店であれば加盟店の事情聴取等の調査を行い、決済代行業者を通じた間接加盟店であれば、決済代行業者に苦情を伝達して、加盟店に支払手段を提供した決済代行業者が加盟店調査を行い必要な措置を講ずることとなる。

消費者が事業者間を転々とさせられないような対応を求めるケースとして論じるのであれば、上記の事案において、「消費者がクレジットカードの自動引落を受けたことについて、販売業者の販売方法に問題があるという苦情をクレジットカード会社に申し出た場合に、クレジット会社は単に、当社の問題ではないと苦情申出を断るだけでなく、トラブルの対象となる原因取引がチャージした先の電子マネーを利用した販売業者との取引であることを聴取したときは、電子マネー発行事業者に苦情を申し出るよう連絡先を紹介し、かつクレジットカード会社から電子マネー発行事業者に対してもこうした苦情申出を受け付けたことを通知し、消費者からの苦情申出に迅速に対応できるように連携す

ることが求められる」という指摘ではないか。

- (3) また、コード決済アプリの取引について、消費者に支払手段を提供する事業者と販売業者に支払手段を提供する事業者の役割という分析を本調査会で十分議論していないと思われるので、これを例示することが適切かどうか危惧がある。

むしろ複数の支払手段を複層的に利用する典型ケースとしては、サイト業者での商品購入について後払い決済を利用し、その支払方法としてコンビニ払い又は銀行振込を利用したケースを挙げるのが適切ではないか。

この場合、次のような指摘ではないか。

『トラブルの対象となる原因取引は、サイト業者と消費者との間の商品購入契約であり、その支払手段を消費者に提供したのは後払い決済事業者である。コンビニは、消費者から後払い決済業者への支払について、後払い決済事業者が支払先を指定した結果として、代金を受領した立場である。そうであれば、仮に、消費者が、実際に現金を支払ったコンビニに苦情を申し出た場合、コンビニは原因取引に関する支払手段提供者は後払い決済事業者であることを説明し、その連絡先を紹介すること、及び後払い決済事業者に対しこうした苦情が寄せられたことを通知し、当該消費者から苦情申出があったときは迅速に対応するよう連携することが求められる。』

6) 第8 プリンシプルの実効性確保のための制度的枠組みについて

- (1) 登録・届出を通じた監督の実効性確保は不可欠であり、賛成である。

特に、消費者に支払手段を提供する事業者と販売業者に支払手段を提供する事業者は、個別的な義務履行のための体制整備も必要であることから、登録制による体制整備について行政的監督が重要である。

- (2) 消費者被害の発生時における民事上の効果および救済の在り方についても、これまで議論してきたように、多様な支払手段に共通の民事的ルールとしては、加盟店調査義務及び苦情適切処理義務の履行に関連付けた「暫定的な加盟店への支払留保や消費者への請求留保」と「義務違反による損害賠償としての既払金返還責任」が求められる。

抗弁接続は、未払金の支払停止という効果については性質上、後払い型の支払手段が対象となるが、原因取引と支払手段との密接性の強さと消費者トラブルの発生頻度等を踏まえて政策的判断により導入する対象を検討することとなる。

(3) 4「生活基盤サービス停止に関する運用ルールの整備（4）紛争解決（53頁）について

利用者から「利用した覚えがない」「契約内容が分からない」との申出は、キャリア決済制度の利用自体に関する申出であるから、キャリア事業者が苦情受付窓口として機能すべきことは言うまでもない。

しかし、近年の消費者トラブルは、決済代行業者を通じてキャリア決済を利用するサイト業者の事案が増えており、次のような問題場面があることも指摘すべきである。

近年は、決済代行業者がキャリア事業者と提携して広範なサイト業者の代金支払いをキャリア決済による回収手続に計上する形態が広がっており、悪質加盟店による消費者トラブルが発生している。

この場合、キャリア事業者が消費者に支払手段を提供する事業者として苦情を受け付け、決済代行業者に当該苦情を伝達して加盟店調査措置を求め、調査結果に基づいて消費者に対する苦情の適切処理を行うことが求められる。

8)「おわりに」について

- (1) 残された課題の一つとして、第4に、国内収納代行業者に関する規律のあり方の問題があることを触れること。

本調査会において、収納代行と称する事業者が介在する詐欺的業者の被害規模や解決困難性について、到底放置できないほど大規模かつ深刻な問題が発生していることが紹介されたが、どのような規律が適切かについて方向性を検討するには至らなかった。

そこで、残された課題として、少なくとも次のような指摘をすることが必要である。

『 第四に、収納代行と称する事業者が、SNS型投資詐欺や副業詐欺など詐欺的業者から代金回収業務の委託を受け、不正に取得した第三者の預金口座を利用するなどして消費者から代金を振り込ませ、詐欺的取引による被害の回復を不能にする深刻な被害が広がっていることが紹介された。これについては、コンビニ収納代行など代理受領権限を付与されて本来的な収納代行の支払手段を提供する事業者との線引きを含めて、国内収納代行業の規律のあり方の検討が求められる。』