

中間整理

令和7年8月

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

目次

第1	問題意識と現状 ・・・・・・・・・・・・・・・・	3
1	本専門調査会の問題意識	
2	支払手段の多様化の現状	
(1)	様々な支払手段の利用実態等	
(2)	支払手段を選択する観点	
(3)	複雑化・多様化する仕組み	
第2	支払手段の多様化に係る消費者問題 ・・・・・・・・	17
1	主に相談現場で生じていること	
(1)	多様な支払手段と消費生活相談	
(2)	多重債務の側面からみるキャッシュレス決済	
2	主に被害救済の現場で生じていること	
(1)	キャッシュレス決済を利用した消費者トラブルの実情	
(2)	詐欺的金銭詐取の側面からみるキャッシュレス決済	
3	事業者の視点	
4	アンケート調査の結果概要	
(1)	消費生活相談員向けアンケート	
(2)	消費者向けアンケート	
第3	支払手段の多様化に係る消費者問題の要因を分析する際の視点 ・・・・・・・・	44
1	おおむね委員の意見が一致した視点	
2	さらに議論を深める必要がある視点	
第4	要点整理 ・・・・・・・・・・・・・・・・	49
1	支払手段の多様化に際して課題が生じており検討が必要な消費者問題	
(1)	既存の規制の対象となっているもの	
ア	支払手段に係る規制や消費者問題における救済レベルの相違	
(2)	既存の規制の対象となっていないもの	

ア 通信料金と一体となって支払が行われるキャリア決済

イ 後払い決済(Buy Now Pay Later)

(3) 過剰与信

(4) 詐欺的な原因取引・金銭の詐取

2 消費者問題に対応するための方策

(1) 民事ルール

(2) 行政規制

ア 規律のかかる主体

(いわゆる決済代行会社、収納代行会社等)

イ 規律の手法

(加盟店管理)

(消費者からの苦情の適切な取扱い)

(3) 金融技術の活用

(4) 事業者・事業者団体の対応

3 その他

(1) 決済に関する情報

(2) 支払関連事業者と消費者の契約関係

(3) 支払手段の多様化に関する消費者教育

第5 支払手段の多様化と消費者問題に関して対応が求められると 考えられる事項について・・・・・・・・・・・・ 58

1 既存の規制の対象となっていないと考えられる支払手段

2 与信・多重債務との関係

3 いわゆる支払仲介会社（いわゆる決済代行会社、収納代行会社、決済プラットフォームを含む）について

4 民事ルールについて

5 消費者の利便性と法制度の在り方

(参考資料1) 設置・運営規程

(参考資料2) 委員名簿

(参考資料3) 開催状況

(参考資料4) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費生活相談員向け）

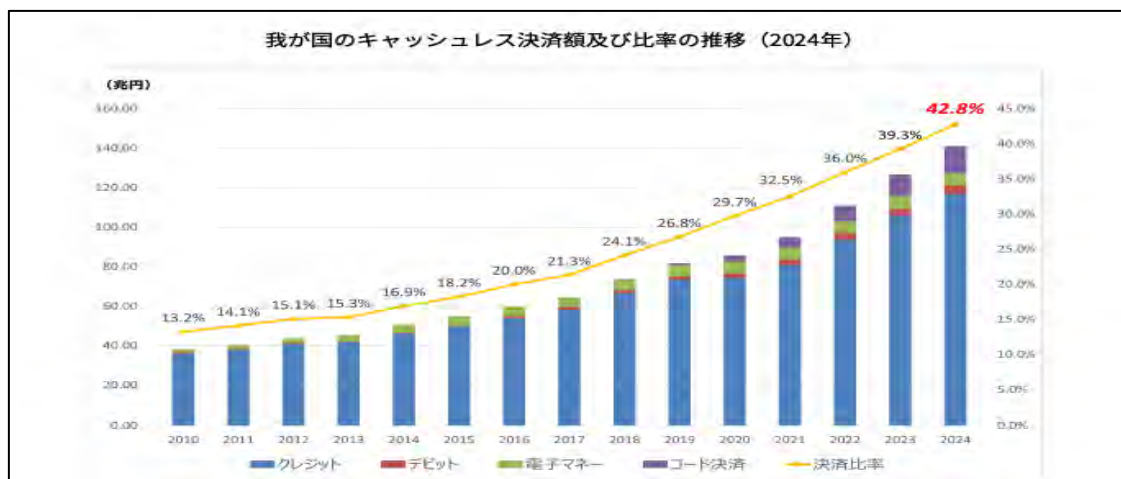
(参考資料5) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）

第1 問題意識と現状

1 本専門調査会の問題意識¹

○支払手段の多様化が進展し²、キャッシュレス決済比率は、2024年に、42.8%に高まっている³(図表1)。

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) 経済産業省公表資料(2025年3月31日)

<https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>

○消費者委員会が2025年3月に実施した消費者向けアンケート⁴によれば、現金以外の支払手段を使っている理由として、①支払が簡単で早い、②現金を持ち運ばなくて済むといった回答が多く、支払手段の多様化は、消費者に一定の利便性をもたらしているといえる。

○他方、支払手段の多様化（決済制度の複雑化、キャッシュレス決済比率の高まり）等は、①決済が対面でなくインターネット空間で行われること等により、支払手段に関わる消費者トラブルが拡大し、未然防止・被害救済が難しい、②キャッシュレス決済の仕組みが複雑化・多様化し、消費者には理解しづらいものとなっている等、様々な影響を与えていることが指摘されている。

○キャッシュレス決済において重要な役割を果たしているのは、決済額からみるとクレ

¹ 本専門調査会設置の背景、検討事項については、「消費者委員会支払手段の多様化に関する専門調査会」(2025年3月5日開催)資料1(事務局提出資料)

<https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/payment/001/shiryou/index.html>

² 本中間整理が対象とするのは、基本的には消費者が物品やサービスの対価として金銭等を支払う場面である(それに限られない場合もある)。「支払」「決済」「支払手段」等の用語が何を指すかについては議論もあるが、本書では文脈に応じて自然と思われる表現を用いている。

³ 経済産業省(2025年3月31日)<https://www.meti.go.jp/press/2024/03/20250331005/20250331005.html>

⁴ アンケート調査については、第2「支払手段の多様化に係る消費者問題」4「アンケート調査の結果概要」を参照。

ジットカードやコード決済である（図表 2）。相談件数⁵をみると、販売信用(包括信用、個別信用、2 か月内払い等を含む)に関する相談が、このところ、年間 20 万件前後寄せられている（図表 3）。そのうち、2 か月内払いが大きなウエイトを占めている。後払い決済やコード決済に関する相談件数は増加傾向にある（図表 4）。

図表 2 キャッシュレス決済額及び比率の内訳の推移

キャッシュレス決済額及び比率の内訳の推移										
(兆円)	暦年	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
キャッシュレス(CL)合計	決済額	64.7	73.5	81.9	85.8	95.0	111.0	126.7	141.0	
	比率	21.3%	24.1%	26.8%	29.7%	32.5%	36.0%	39.3%	42.8%	
	①クレジット	決済額	58.4	66.7	73.4	74.5	81.0	93.8	105.7	116.9
		CL内割合	90.2%	90.7%	89.7%	86.8%	85.3%	84.5%	83.5%	82.9%
	②デビット	決済額	1.1	1.3	1.7	2.2	2.7	3.2	3.7	4.4
		CL内割合	1.7%	1.8%	2.1%	2.5%	2.8%	2.9%	2.9%	3.1%
	③電子マネー	決済額	5.2	5.5	5.8	6.0	6.0	6.1	6.4	6.2
		CL内割合	8.0%	7.5%	7.0%	7.0%	6.3%	5.5%	5.1%	4.4%
	④コード決済	決済額	-	0.2	1.0	3.2	5.3	7.9	10.9	13.5
		CL内割合	-	0.2%	1.2%	3.7%	5.6%	7.1%	8.6%	9.6%
民間最終消費支出	額	303.3	305.2	305.8	288.6	292.0	308.5	322.4	329.8	

(出所) 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>

⁵ P I O-NE Tの相談件数。P I O-NE T（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。

販売信用(包括信用、個別信用、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。

図表3 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

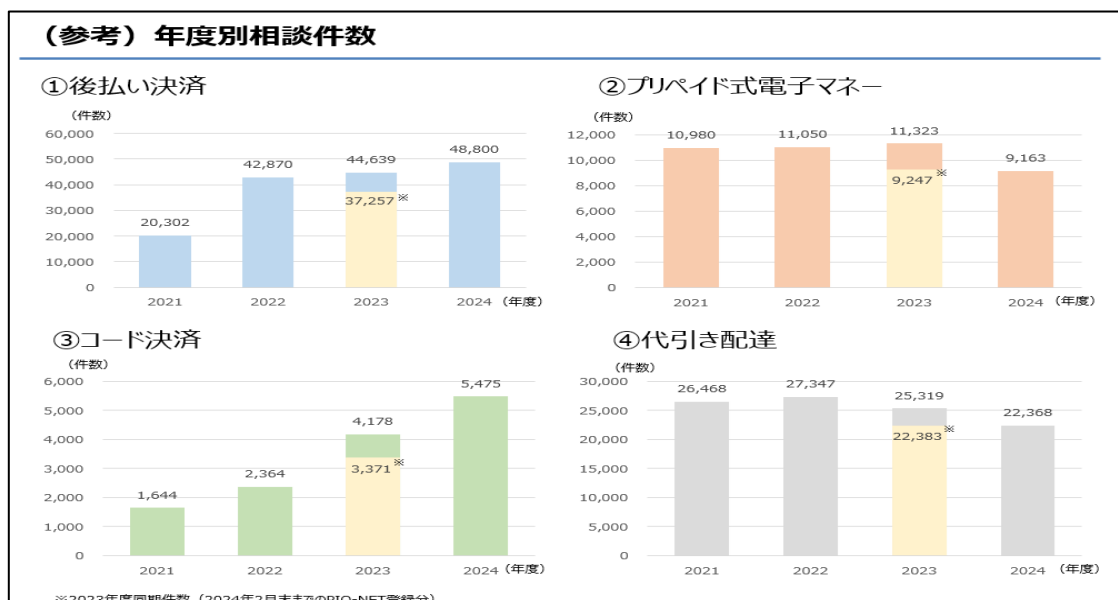
年度別にみた支払方法別相談件数・割合										
※2025年5月31日までの登録分 上段：件数 下段：割合(%)										
年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
信用供与無し (小計)	517,523 (79.5)	470,573 (77.8)	408,701 (73.7)	380,118 (70.6)	367,303 (66.3)	361,684 (63.1)	325,597 (62.0)	319,476 (55.8)	307,802 (55.2)	284,907 (52.1)
即時払	381,675 (73.8)	332,616 (70.7)	282,115 (69.0)	267,959 (70.5)	263,768 (71.8)	261,550 (72.3)	235,407 (72.3)	228,899 (71.6)	217,773 (70.8)	202,461 (71.1)
前払式割賦	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	219 (0.1)	211 (0.1)	174 (0.1)
前払式特定	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	972 (0.3)	988 (0.3)	951 (0.3)	784 (0.3)	704 (0.2)
他の前払式	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,425 (4.5)	18,532 (4.9)	19,136 (5.2)	25,672 (7.1)	24,581 (7.5)	28,302 (8.9)	28,451 (9.2)	22,925 (8.0)
無回答 (未入力)	113,594 (21.9)	114,987 (24.4)	106,373 (26.0)	92,142 (24.2)	83,076 (22.6)	73,255 (20.3)	64,402 (19.8)	61,105 (19.1)	60,583 (19.7)	58,643 (20.6)
販 売 信 用 (小計)	94,372 (14.5)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,249 (28.4)	186,580 (32.5)	175,057 (33.3)	227,743 (39.8)	222,789 (40.0)	234,169 (42.8)
自社割賦	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,850 (2.4)	3,348 (1.8)	3,434 (2.0)	3,053 (1.3)	3,145 (1.4)	3,202 (1.4)
包括信用	19,533 (20.7)	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,693 (13.8)	21,196 (11.4)	18,577 (10.6)	19,933 (8.8)	18,446 (8.3)	18,185 (7.8)
個別信用	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,019 (8.0)	14,573 (8.3)	23,523 (10.3)	21,424 (9.6)	17,924 (7.7)
ローン提携 販売	415 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	82 (0.0)	87 (0.0)	53 (0.0)	27 (0.0)	63 (0.0)
2か月内払 い	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,776 (72.8)	127,980 (73.1)	170,077 (74.7)	168,508 (75.6)	183,442 (78.3)
他の販売信 用	749 (0.8)	748 (0.8)	985 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,515 (0.8)	1,479 (0.8)	1,749 (0.8)	1,699 (0.8)	1,621 (0.7)
無回答 (未入力)	5,366 (5.7)	6,113 (6.2)	6,874 (6.1)	7,663 (6.1)	8,836 (5.6)	9,644 (5.2)	8,927 (5.1)	9,355 (4.1)	9,540 (4.3)	9,732 (4.2)
借 金 契 約	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,239 (4.4)	24,335 (4.6)	24,950 (4.4)	27,055 (4.9)	27,467 (5.0)
合 計	651,314 (100.0)	604,738 (100.0)	554,772 (100.0)	538,249 (100.0)	553,985 (100.0)	573,503 (100.0)	524,989 (100.0)	572,169 (100.0)	557,646 (100.0)	546,543 (100.0)

(注) 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。

(出所) 独立行政法人国民生活センター

支払手段別(後払い決済、プリペイド式電子マネー、コード決済、代引き配達)の消費者からの相談件数をみると、後払い決済が48,800件となり最も多い。次いで、代引き配達となっている。また、このところ決済額の伸びが高まっているコード決済の相談件数は増加傾向にある。

図表4 年度別相談件数



(出所) 第3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3月28日開催)独立行政法人国民生活センター説明資料

(注) グラフ中の色が薄くなっている部分は、2024年度同期データと比較できるように、2024年2月までのPIO-NET登録分を参考に示したものの。

○本専門調査会では、①支払手段の多様化が消費者にどのような影響や消費者問題をもたらしているか、その事実を可能な限りデータ(エビデンス)とともに明らかにすること、②その消費者問題等(事実)が生じている要因(構造)を、可能な限り明らかにしていくこと、③その要因を取り除くため、どのような方策があり得るか(新規立法を含む法制度、いわゆる加盟店管理の在り方、いわゆる決済代行会社等への規律、金融技術の活用、事業者の取組強化等)を検討し取りまとめることを目的としている⁶。

○以下では、第1で「問題意識と現状」、第2で「支払手段の多様化に係る消費者問題」とし、どちらも主として、行政機関の公表資料、委員の報告、消費生活相談員や消費者へのアンケート結果等を基に整理している。第3で「支払手段の多様化に係る消費者問題の要因を分析する際の視点」とし、専門調査会における委員の主な意見を中心に整理し、今後さらに具体的に議論を深めていく際の俯瞰的、総論的な観点を記載し

⁶「消費者及び事業者が選択可能な支払手段の選択肢が増える中で、消費者が合理的な選択をできるのか」という指摘や、「支払手段の多様化が消費者行動や市場に与える影響やどのような要因が消費者トラブルを引き起こしているのかについて分析することが必要である」との指摘があった。

ている（委員の意見を中心としていることから若干踏み込んだものもある）。第4で専門調査会での議論を踏まえた「要点整理」を行い、ここでも委員の意見をできるだけ活かしたものとしている。第5で「支払手段の多様化と消費者問題に関して対応が求められると考えられる事項について」とし、全体のまとめを行った。

○本報告書は、現時点における中間的な整理であり、今後の議論の方向性を定めるものではない。引き続き具体的な検討を進める予定であり、その過程で、さらに論点の整理、追加を行っていくことが不可欠である。

2 支払手段の多様化の現状

（1）様々な支払手段の利用実態等

支払手段の多様化

キャッシュレス決済は、支払時期の観点から、プリペイド方式、後払い方式、即時払い方式に分類される。プリペイド方式は、消費者が決済に必要な額をあらかじめ決済事業者に提供する。後払い方式は、取引の後に決済額が消費者に対して請求される。即時払い方式は、決済と同時に消費者の銀行口座から決済額が引き落とされるものである。

図表5 キャッシュレス決済の支払方式とサービス

Yamamoto International Consultancy キャッシュレス決済の支払方式とサービス		
キャッシュレス決済サービス	プリペイド方式 事前にチャージする電子マネーなど	Suica、ICOCA、WAON、nanaco、等「ICカード型電子マネー」 Visa、Mastercard、JCB、等の「ブランドプリペイド」 PayPay、d払い、au Pay、楽天Pay、等「コード決済」 Appleギフト、Google Playギフト、等「プレイペイド・ギフト」
	後払い方式 代金を後で支払うクレジットカードなど	Visa、Mastercard、JCB、等の「クレジットカード」、 「キャリア決済」、NP後払い等「コンビニ後払い」、等
	即時払い方式 銀行口座から即座に払うデビットカードなど	Visa、Mastercard、JCB、等の「ブランドデビットカード」 銀行によるコード決済「スマホデビット」、等
集金	集金・収納 コンビニ払い、銀行口座を用いた集金、など	集金サービス・決済サービス 主に、クレジットカード会社、信販会社等が提供
送金	送金・為替 資金移動サービス、銀行送金、など	銀行 PayPal、PayPay、メルペイ、等の資金移動サービス

（出所）第2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3月10日開催）山本委員説明資料

最近では、QRコードを示して決済を行うコード決済の利用が増加している。コード決済の仕組みには、残高にあらかじめチャージして支払うもの、クレジットカードと紐づけて支払うもの、銀行口座と紐づけて決済時に支払うもの、銀行口座から残高にチャージして支払うものがある。

図表6 コード決済の方式一覧

【参考】コード決済の方式一覧			
方式	説明	制度根拠	サービスの例
① 残高チャージ型	残高にチャージして支払う方式	前払式支払手段または資金移動	PayPay、d払い、au Pay、楽天Pay、メルペイ、等大手サービス イオンペイ、等流通系決済、各地の地域通貨、等
② 国際カード紐づけ型	国際カードを紐づけて支払う方式	クレジットカード番号等取扱 契約締結事業者	Alipay、WeChat Pay、等 クラブオン・ミレニウム等の流通系 決済の一部
③ デビット型	銀行口座で直接支払う方式	銀行	Bank Pay、銀行による〇〇ペイ (〇〇は独自の名称)
④ デビットチャージ型	銀行口座から残高にチャージして支払う方式。 (残高は預金の一部とみなされる)	銀行	J-Coin Pay (みずほ銀行等) トチツヅカ、等地域通貨の一部

(出所) 第2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3月10日開催)山本委員説明資料

関係する法制度の多様性

図表7 主な支払手段と法律等の適用関係

1 主な支払手段と法律等の適用関係			
決済手段(分類)		対象となる特別法等	
1 個別クレジット	法律	◆ 割賦販売法 *個別信用購入あっせんの場合	
	その他	◆ 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則関係((一社)日本クレジット協会)	
2 クレジットカード払い	法律	◆ 割賦販売法 *包括信用購入あっせんの場合	
	その他	◆ 「包括信用購入あっせんに係る自主規制規則関係」((一社)日本クレジット協会) * 国内イシュー(2月払い購入あっせん—マンスリークリアーの場合含む) ◆ 「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則関係」((一社)日本クレジット協会)* 国内アクワイアラ、PSP ◆ 国際ブランドルール	
3 デビットカード払い	法律	◆ 銀行法	
	その他	◆ 国際ブランドルール	
4 コンビニエンスストア支払い * 「収納代行」や「後払決済※」を含むと考えられる。	法律		
	その他	[収納代行関係] ◆ 「GS1-128 シンボルによる標準料金代理収納ガイドライン」(2022年4月) (一財)流通システム開発センター/日本代理収納サービス協会 [後払決済] ◆ 「加盟店審査に係る自主ルール」(日本後払い決済サービス協会)	

* 個別信用購入あっせん、包括信用購入あっせんに該当するサービスを提供している事業者も存在。

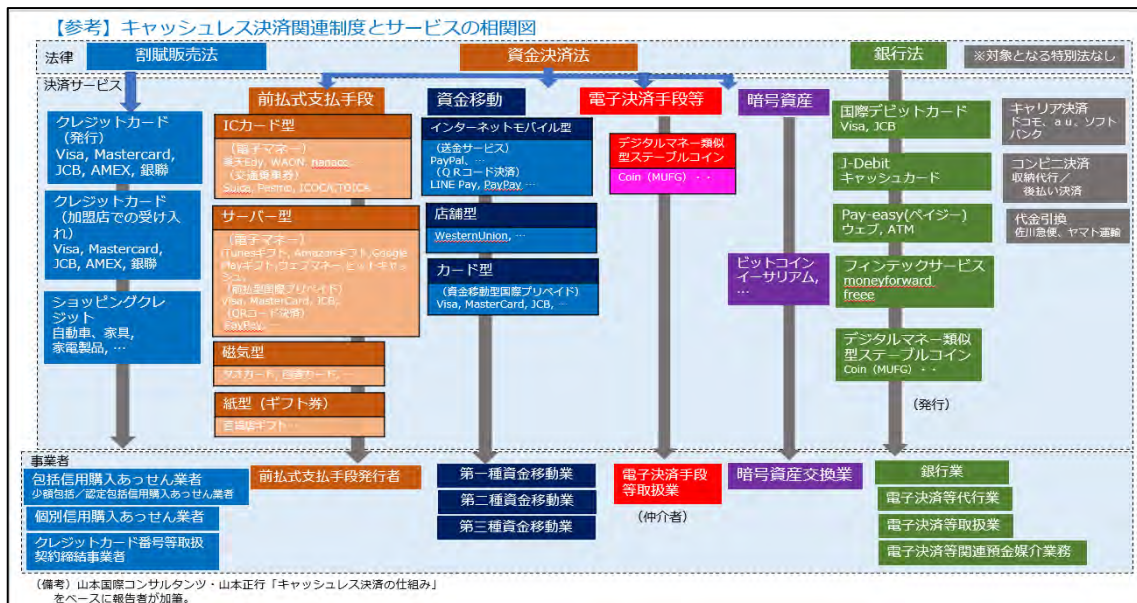
(注) 決済手段の分類は、総務省「通信利用動向調査」をベースに作成した。

©2025 Yamada Shingeki

決済手段		対象となる特別法等	
5	代金引換	法律	
		その他	◆「代金引換サービス業務の取扱いに関するガイドライン」 ((一社)全国物流ネットワーク協会)
	銀行・郵便局の窓口・ATM での振込・振替	法律	◆ 銀行法
		その他	
6	インターネットバンキング・ モバイルバンキングによる 振込	法律	◆ 銀行法
		その他	
7	通信料金・プロバイダ利用料金 への上乗せによる支払い (キャリア決済)	法律	
		その他	
8	電子マネーによる支払い	法律	◆ 資金決済法(前払式支払手段)
		その他	◆「前払式支払手段自主規制規則」((一社)日本資金決済業協会)
9	コード決済 ※「特許電子マネー型」(QRコード型・バーコード型)と「デジタル型」(QRコード型・バーコード型)に分けられる。 この場合、振替の仕方によって適用される法律は異なる。	法律	◆資金決済法(前払式支払手段or資金移動)*① ◆割賦販売法(コード決済提供事業者は同法の「クレジット番号等取扱締結事業者」)*②
		その他	
10	消費者金融からの借り入れ	法律	◆ 貸金業法
		その他	◆「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」(日本貸金業協会)

(出所) 第2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3月10日開催)山田司法書士
説明資料

図表8 キャッシュレス決済関連法制度とサービスの相関図

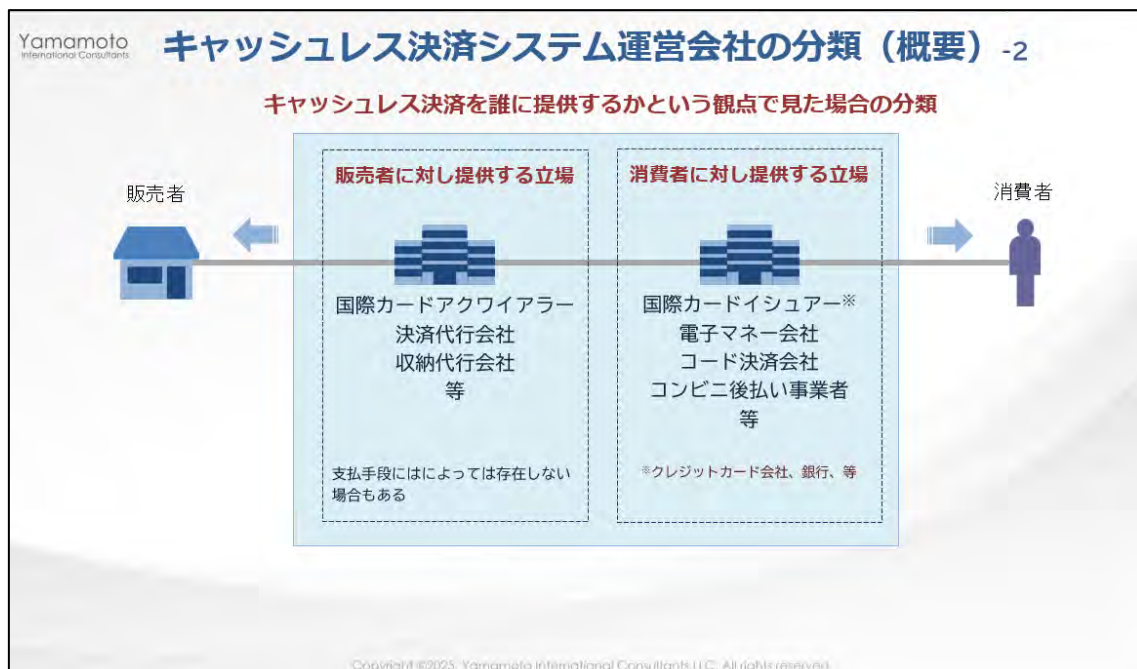
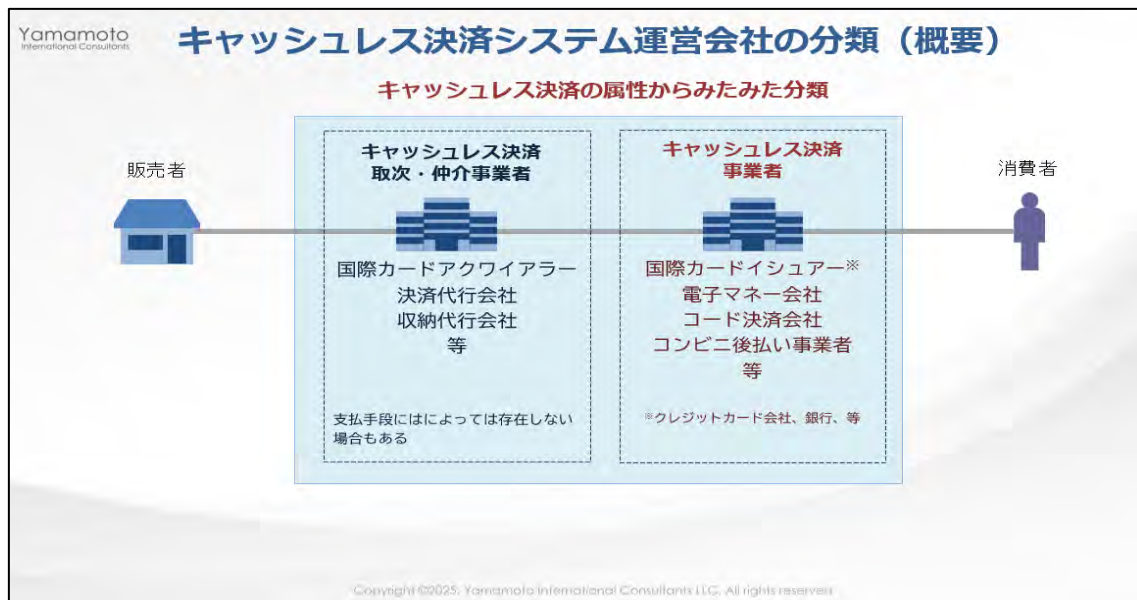


(出所) 山田司法書士作成資料

支払関連事業者の多様性

消費者と販売事業者との間に、キャッシュレス決済事業者とキャッシュレス決済取次・仲介事業者が介在する場合がある。こうした場合、消費者から決済代行会社や収納代行会社の存在がみえない場合もある。

図表 9 キャッシュレス決済システム運営会社の分類



（出所）第2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3月10日開催）山本委員説明資料

支払手段の多様化に伴い、関係する事業者も多様化し、消費者・消費生活相談員の交渉・相談先も様々になっている。支払手段により、関連法令が異なること、被害救済の仕組み(苦情処理、加盟店管理に関する規定)に差異があることが、消費者トラブルを複雑化し、被害回復を困難にしている場合がある。

図表 1 0 実質的な交渉・相談先

Yamamoto International Consulting 実質的な交渉・相談先（網掛け部分）		
支払手段	事業者	主な役割
国際カード	国際ブランド会社 Visa/MasterCard/JCB,等	・ 決済システムと運営ルールの管理
	イシューアー クレジットカード：クレジットカード会社 ブランドデビット：銀行 ブランドプリペイド：プリペイド会社	・ 利用者にカードを発行し、その利用を管理（クレジットカードの場合は利用者の与信とその管理） ・ アクワイアラーへの代金支払い ・ 利用者の苦情処理
	アクワイアラー 国内：クレジットカード会社（一部銀行） 海外：銀行	・ 加盟店または決済代行会社への代金の支払い ・ 加盟店または決済代行会社の管理
後払い決済	後払い決済会社	・ 利用者の利用管理、加盟店への代金支払い、加盟店の管理
キャリア決済	通信会社	・ 利用者の利用管理、加盟店への代金支払い、加盟店の管理
コード決済	コード決済会社	・ 利用者へのアプリサービスの提供と利用管理 ・ 加盟店または決済代行会社への代金の支払い、加盟店または決済代行会社の管理
支払手段共通	決済代行会社	・ 様々な支払手段に対応 ・ 加盟店または決済代行会社への代金の支払い ・ 加盟店の管理
	加盟店・販売者	・ キャッシュレス決済で商品、サービスを販売
	販売プラットフォーム（取引DPFの一部）	・ コンテンツ、商品、サービスを販売するプラットフォームと、様々なキャッシュレス決済機能に対応したシステムを保有し、決済機能を外部事業者を提供

（出所）第2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3月10日開催）山本委員説明資料

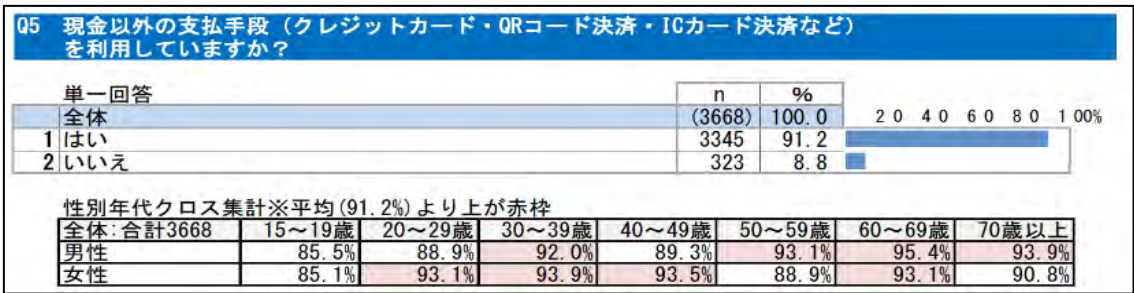
主な御意見

- 支払手段の多様化は、消費者にとって新たな課題をもたらしている。例えば、各支払手段のコスト、手数料、ポイント還元率、与信条件等が十分開示されないと、消費者が適切な選択を行うこと・事業者間の価格比較が困難であり、結果的に消費者が不利な契約に誘導されるリスクが高まる。
- 支払手段の多様化により、クレジットカードの審査に通らなくても利用可能な支払手段が提供されるようになっており、結果的に過剰な信用供与につながりやすくなっている。

(2) 支払手段を選択する観点

現金以外の支払手段(クレジットカード、QRコード決済、ICカード決済など)の利用状況について、年代別にみると、20代から70歳以上の世代でいずれも約9割の者が利用している。

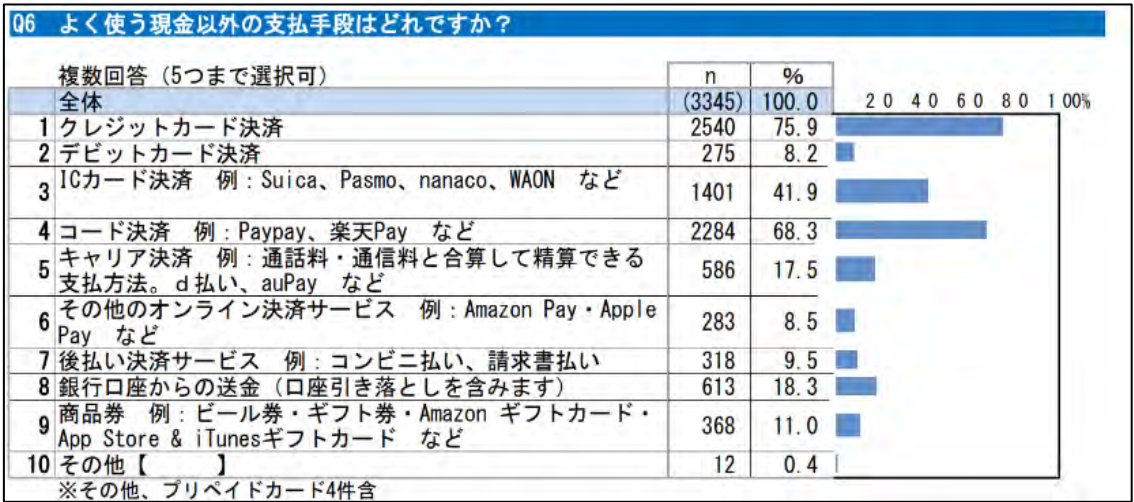
図表1-1 現金以外の支払手段を利用しているか



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)(2025年3月実施)

よく使う現金以外の支払手段は、クレジットカード決済(75.9%)、コード決済(68.3%)、ICカード決済(41.9%)、銀行口座からの送金(18.3%)、キャリア決済(17.5%)の順に多い。この調査は消費者の利用頻度に基づく実感を示すものと考えられるが、決済額についてのデータ(図表2)と比べると、少額での取引ではより一層、コード決済やICカード決済の利用が進んでいることを裏付けるものであると考えられる。

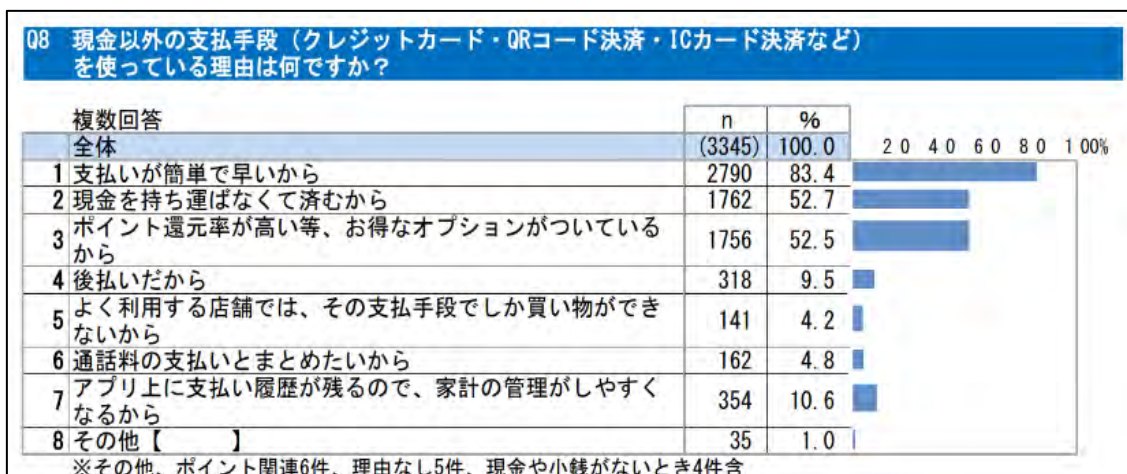
図表1-2 よく使う現金以外の支払手段



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

現金以外の支払手段を使用する理由は、支払が簡単で早い(83.4%)、現金を持ち運ばなくて済む(52.7%)、ポイント還元率が高い等お得なオプションがついている(52.5%)が上位である。また、アプリ上に支払履歴が残るので家計の管理がしやすくなる(10.6%)も一定程度いる。

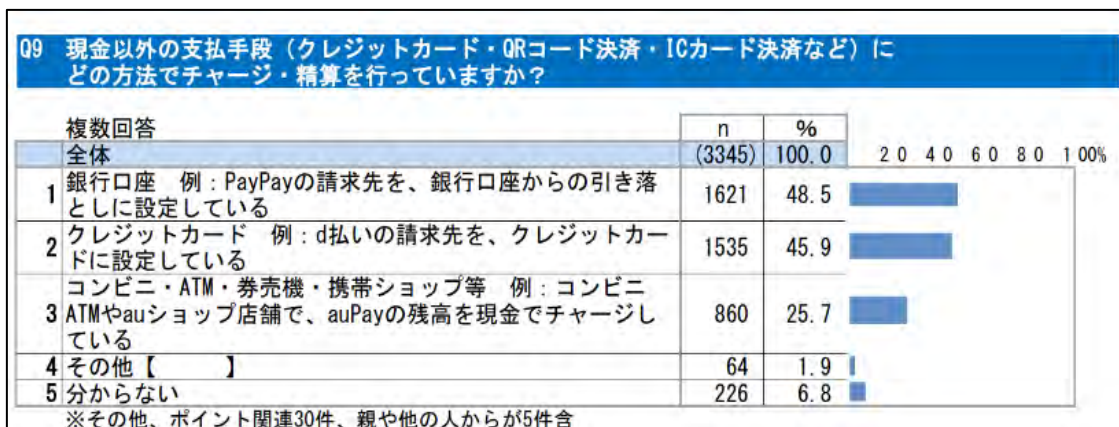
図表 1 3 現金以外の支払手段を使っている理由



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

現金以外の支払手段(クレジットカード、QRコード決済、ICカード決済など)にチャージする方法としては、銀行口座(48.5%)、クレジットカード(45.9%)となっている。

図表 1 4 現金以外の支払手段にどの方法でチャージしているか

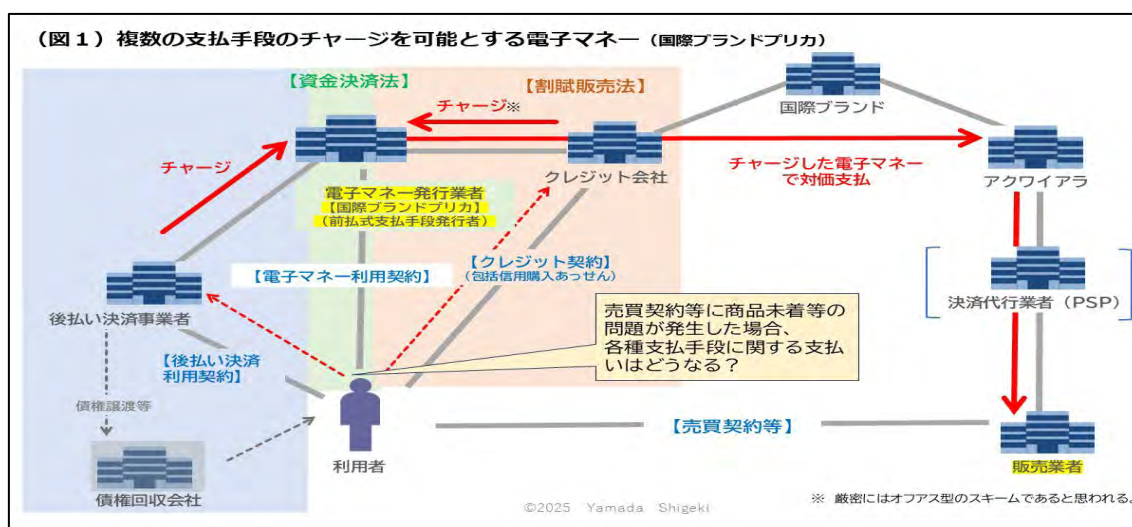


(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

(3) 複雑化・多様化する仕組み

例えば、消費者が自動チャージ機能を持つ電子マネーを利用した場合、消費者は、クレジットカード会社、後払い決済事業者等多くの支払関連事業者と関わりを持ち、それぞれの支払関連事業者と利用契約が締結されることになる。消費者の資金は、チャージという形で、各種支払手段に流れていく。このように複数の事業者が関係する結果、取引に問題が生じた場合に、誰にどのような対応を求めることができるかが分かりにくくなる可能性がある。

図表 1 5 複数の支払手段のチャージを可能とする電子マネー

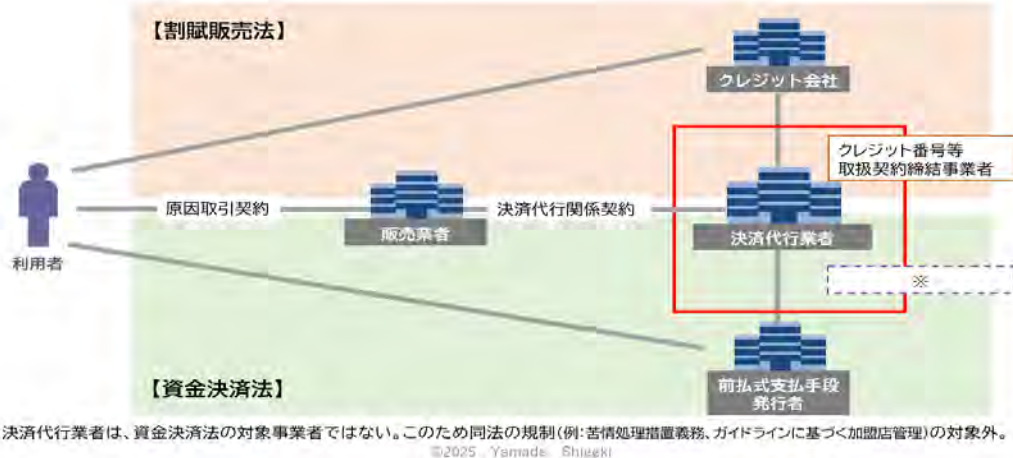


(出所) 第2回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会(2025年3月10日開催)山田司法書士説明資料

複数の業態に属するクレジットカード会社や前払い式支払手段発行者（電子マネー等）と、販売事業者との間を一括して仲介する決済代行会社が存在している（これにより、販売事業者は個々の支払手段提供者とやり取りしなくても、複数の支払手段を消費者に提供することが可能となる）。一部の決済代行会社は、割賦販売法に基づくクレジットカード番号等取扱契約締結事業者として、登録義務、加盟店調査義務等が課されている。他方、決済代行会社の態様や果たしている役割は多様であり、どのような決済代行会社が登録義務等を負うのかという登録要件が必ずしも明確でないとの指摘がある。

図表 1 6 複数の支払手段に関与する決済代行会社

（図 2）複数の支払手段に関与する決済代行業者

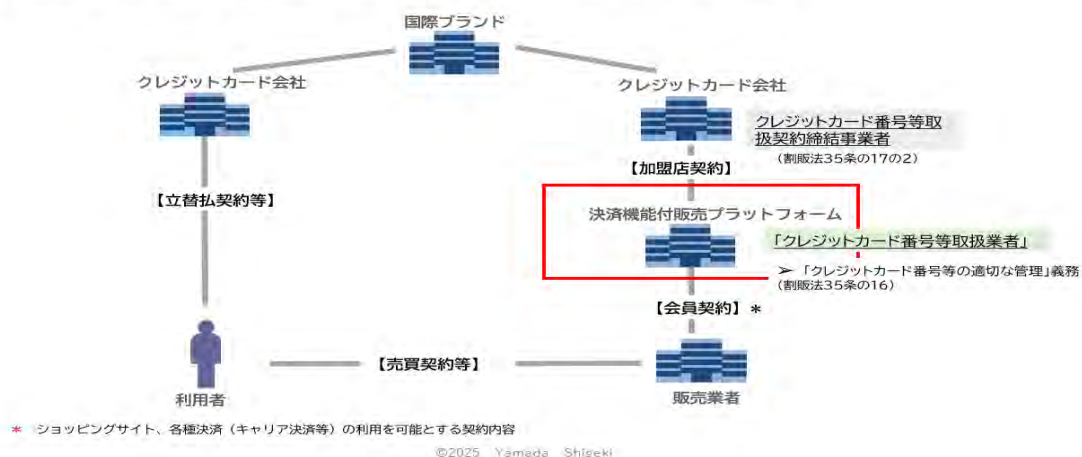


（出所）第2回支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（2025年3月10日開催）山田司法書士説明資料

商取引と決済が融合した決済機能付販売プラットフォームがある。このような決済機能付販売プラットフォームは、割賦販売法に基づくクレジットカード番号等取扱業者として、クレジットカード番号等の適切管理義務等が課せられる場合がある。

図表 1 7 クレジットカード決済の仕組みからみた決済機能付販売プラットフォーム

（図 8）クレジットカード決済の仕組みからみた決済機能付販売プラットフォーム



（出所）第2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3月10日開催）山田司法書士説明資料

国民生活センターによれば、次のような詐欺的事例は珍しくなくなっている。「インターネット検索で見つけた商品を購入し、キャッシュレスで支払を行う。その後消費者トラブルに遭ったため、返金を求め、指示されるままにスマートフォンを操作する。無料通話アプリで通話しながら言われるままに番号を入力したり、ボタンをタップしたりしているうちに、QRコード決済アプリに紐づいた銀行口座やクレジットカードから送金してしまった」。こうした事例では、全ての操作が非対面で行われ、決済アプリと銀行口座やクレジットカードが紐づいていること等から、資金の流れの把握が複雑となり、被害救済が困難となりがちである。

図表 18 ○○ペイで返金？詐欺にあった話

3. コード決済

○○ペイで返金？詐欺にあった話 (1/3) ○○ペイで返金？詐欺にあった話 (2/3) ○○ペイで返金？詐欺にあった話 (3/3)

2024.07 国民生活センター 2024.07 国民生活センター 2024.07 国民生活センター

出典：引き続き返金詐欺に注意！「○○ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！（2024年7月31日公表）

(出所) 第3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 3 月 28 日開催)独立行政法人
国民生活センター説明資料

第2 支払手段の多様化に係る消費者問題

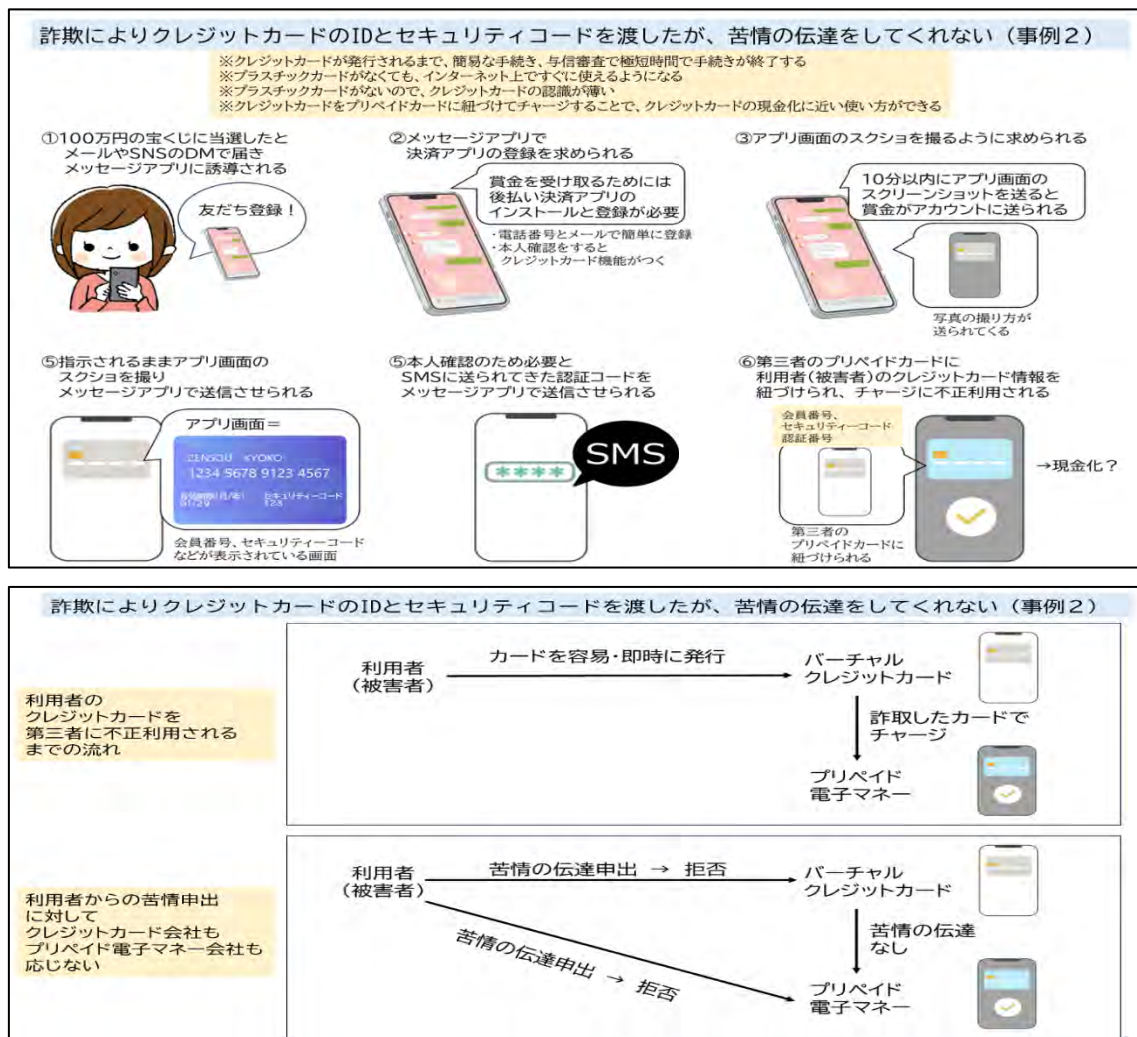
1 主に相談現場で生じていること

専門調査会では、消費生活センター等で消費者からの相談を受けている方々の意見を聞き、支払手段の多様化に伴い、消費生活相談の現場で何が生じているかを調査した。

(1) 多様な支払手段と消費生活相談

スマートフォンに届いたメール等をきっかけに、クレジットカード番号、セキュリティコードを詐取された。その情報が、第三者のプリペイドカードに紐づけられ、チャージに不正利用されるという消費者トラブルが発生している。被害に気付いた消費者が、クレジットカード会社、プリペイド電子マネー会社に苦情の申出をしても、対応されない事態が生じている。

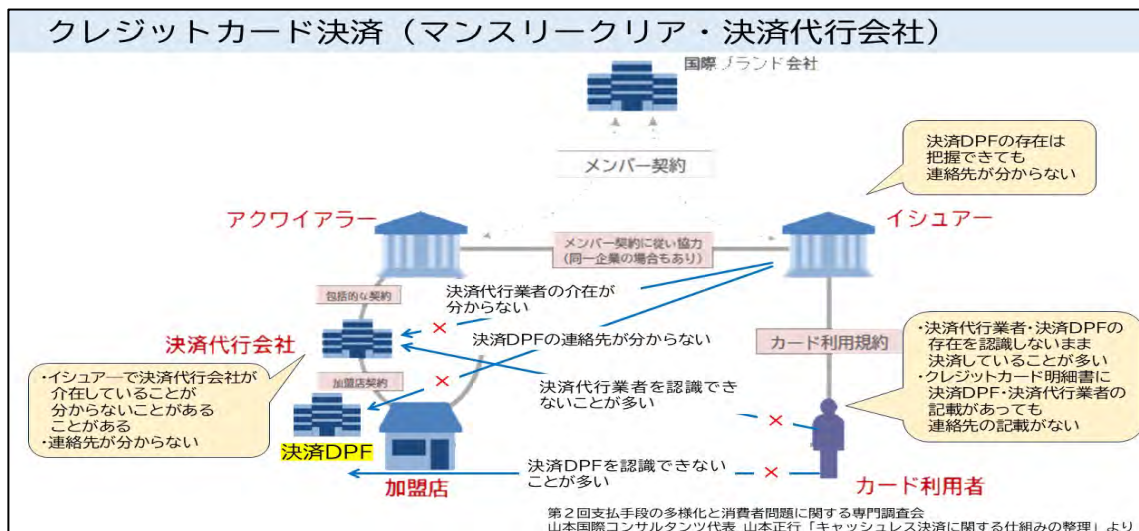
図表19 詐欺に遭いクレジットカードのIDとセキュリティコードを渡したが、苦情の伝達がない



(出所) 第3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3月28日開催)岩澤委員説明資料

クレジットカード決済を利用し消費者トラブルが生じた場合、消費者は、イシューアー（カード発行会社）に対応を求めることが通常である。イシューアーには、苦情発生時の調査義務や苦情伝達義務がある。しかし、イシューアーにおいて、決済代行会社や決済プラットフォームの存在が把握できない（連絡先が分からない）場合もある。消費者においても、クレジットカード明細書に決済代行会社や決済プラットフォームの記載・連絡先がなく、被害回復が困難になっている。

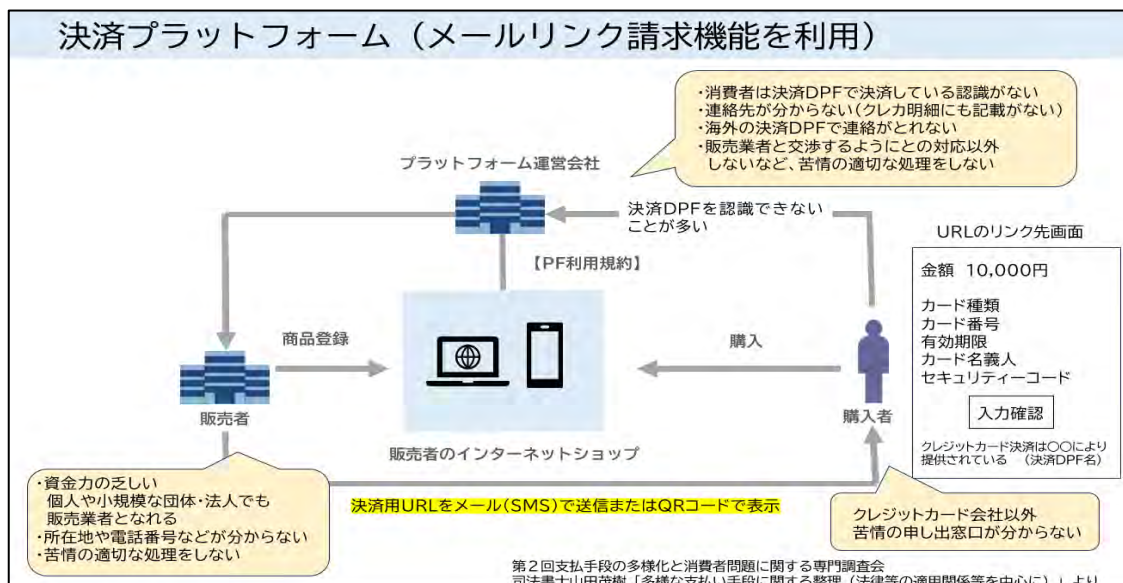
図表 2 0 クレジットカード決済(マンスリークリア・決済代行会社)



(出所) 第3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3月28日開催)岩澤委員説明資料

決済プラットフォームを利用した支払においては、販売事業者から消費者に決済用URLがメール等で送付され、消費者は、リンク先画面からクレジットカード番号等を入力することにより支払を行う。消費者は、決済プラットフォームで支払をしていることを認識しておらず、クレジットカードの明細書にも連絡先等の記載がない。また、決済プラットフォームは、消費者からの苦情対応を行わない場合もある。さらに、海外事業者の場合は連絡を取ることが困難である。

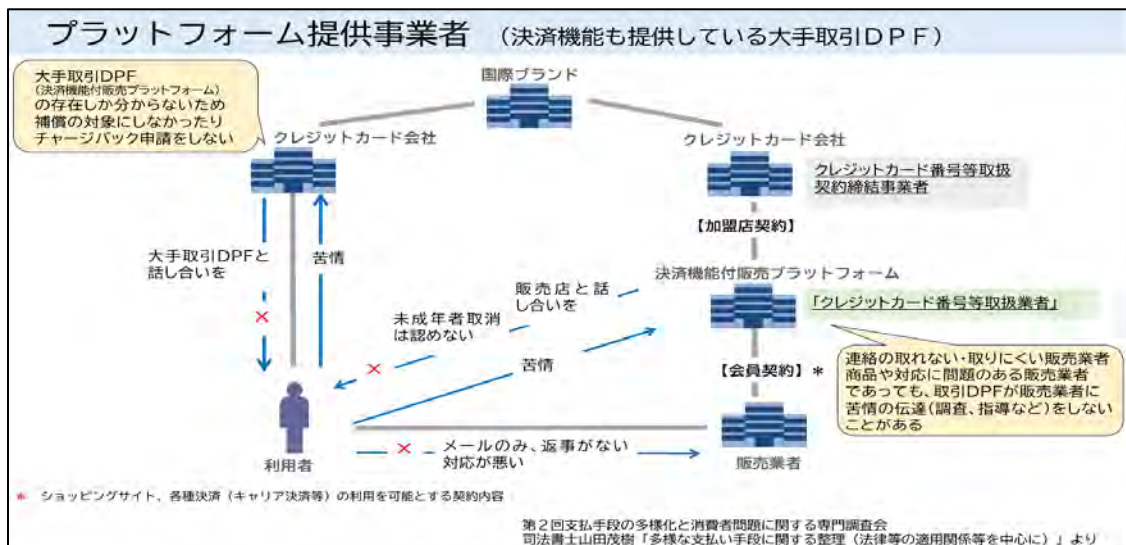
図表 2 1 決済プラットフォーム(メールリンク請求機能を利用)



(出所) 第3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3月28日開催)岩澤委員説明資料

決済機能と商品・サービスの販売が一体となっているプラットフォーム(決済機能付販売プラットフォーム)がある。このようなプラットフォームについては、割賦販売法のクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録義務、加盟店調査義務等が課せられている場合があるが、適切な加盟店調査・指導等が行われないこともある。消費者は、決済機能付販売プラットフォーム、クレジットカード会社、販売事業者のそれぞれに苦情を申し出たとしても、十分な対応をしてもらえない場合が生じている。

図表 2 2 プラットフォーム提供事業者(決済機能も提供している大手取引DPF)⁷



(出所) 第3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3月28日開催)岩澤委員説明資料

主な御意見

- 消費者が簡易に利用できる一方で、仕組みが複雑で分かりにくく、トラブルに遭うと自力で解決することが難しくなっている。消費者は、多くの支払手段から、その特性等を理解した上で、選択、利用することは困難になっている。
- 支払手段ごとに規律する法律や仕組みが異なるため、被害回復の程度が異なっている。新しい支払手段については、法律の規制の対象とならなかったり、十分でないために、悪質な事業者利用されているのではないかと懸念される。
- 支払手段に関する法律や仕組みが複雑なため、相談現場においても解決を図るためには、知識や経験が必要な上、時間と労力がかかる。
- 新たな支払手段によって消費者が被害を受けないよう、事業者によるシステム整備に加えて法整備も必要と考える。また、苦情受付窓口を明確にして、被害回復につながるよう苦情の適切な処理が行われることを望む。

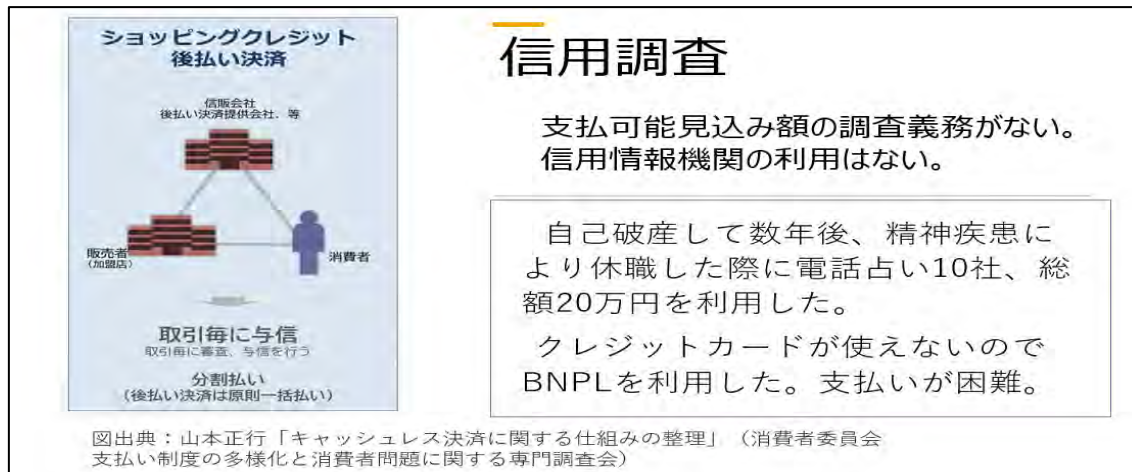
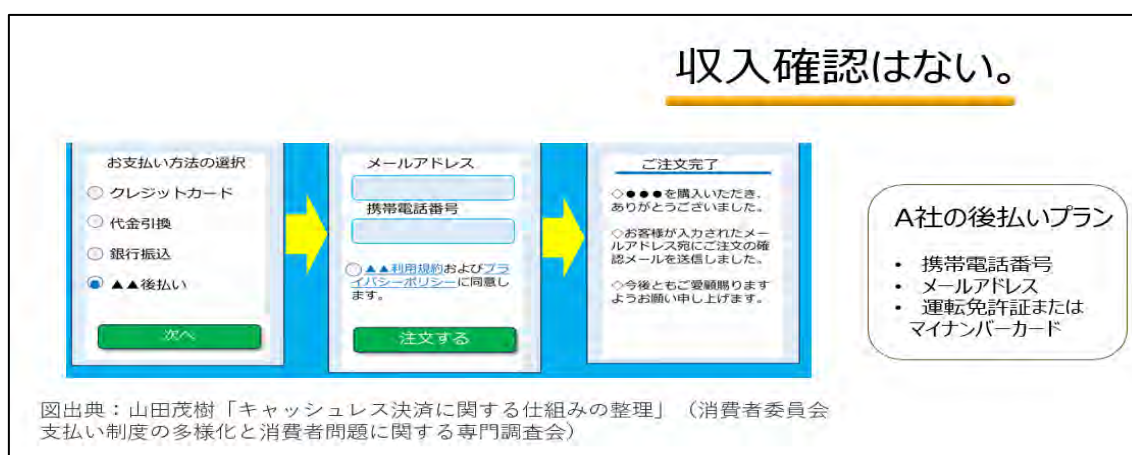
⁷ 決済プラットフォームとは、一般的に、決済処理に特化したサービスを提供するプラットフォームをいう。決済機能付プラットフォームとは、一般的に、ECサイトや予約システム等決済以外の機能も含むサービスを提供しているプラットフォームをいう。どちらも、決済機能の部分については、資金決済法の電子決済手段等取引業者に該当すればその規律等に服することになる。また、決済機能付プラットフォームにおいては、例えばそこでECサービスも提供している場合には特定商取引法等の規律がかかる。

(2) 多重債務の側面からみるキャッシュレス決済

後払い決済とキャリア決済は、多重債務問題の原因となっているとの指摘があった。

後払い決済(BNPL)には、支払可能見込額の調査義務等がなく、信用情報機関の利用も義務付けられていない。また、携帯電話番号、メールアドレス、運転免許証、マイナンバーカード等の入力のみで利用可能であり、収入確認がないものもある。年齢制限については、事業者により異なっているが、一括払いの場合、年齢制限がない事業者もあり、18歳以上であれば分割払いが可能となっている場合もある。

図表23 後払い決済(BNPL)の信用調査、運用



利用規約（利用条件）の例

一括払い
A社：年齢制限なし
B社：未成年者は親権者の同意が必要
C社：未成年は利用できない
D社：18歳以上

分割払い
A社：成人
E社：高校生は定額払いを利用できない

成人：18歳以上

運用

高校生でも利用できる

18歳 高校生

ネット通販で何度もBNPLを利用していた。BNPLの分割払い（手数料無料）で18万円のSIMフリーのスマートフォンを購入した。延滞したら、法律事務所から訴訟予告通知書が届いた。

（出所）第3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3月28日開催）宮園委員説明資料

後払い決済を利用する際の手数料をみると、事業者によっては、年率18%となる場合もある。延滞料については、事業者によっては、遅延損害金が年14.6%、それに加えて回収料金が加算される場合もある。

図表2-4 後払い決済の手数料と延滞料

手数料と延滞料（利用規約より）

手数料

A社：コンビニで支払う場合には

- 1回払いのみの時は390円
- 24,999円以下は120円/1回
- 25,000円以上は390円/1回

E社：定額払いの手数料は年率18%

F社

- 3000～1万円 510円（1万円だと実質年利49%）
- 41,000～5万円 1830円（5万円だと実質年利44%）

報告者が日本クレジット協会のシミュレーションで計算

延滞料

遅延損害金 年14.6% + 回収料
（回収料）

G社：30日後 297円、50日後 297円、70日後 297円を累積

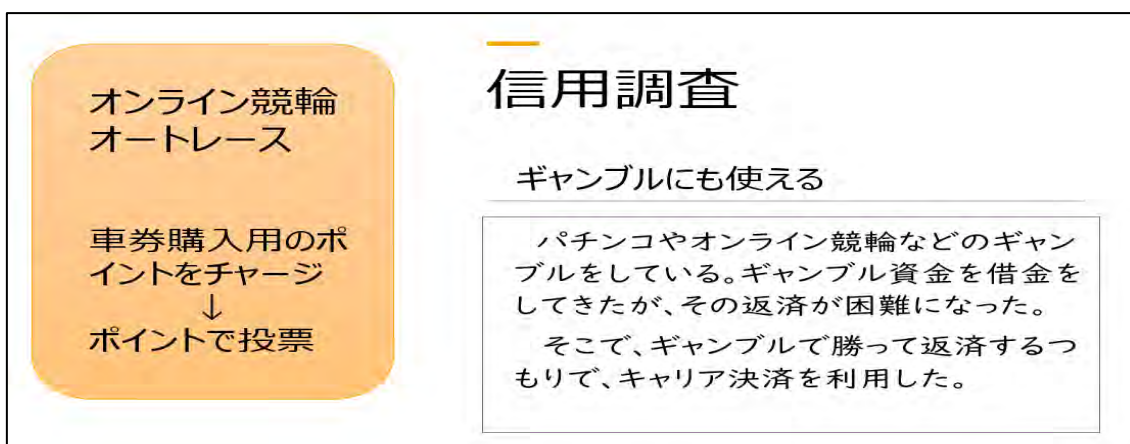
H社

- 翌月一括払いは、初回の支払い期限が切れた翌月から、100円を毎月10日と25日に加算
- つど払いは、初回の支払期限が切れた30日後から、100円を15日毎に加算

（出所）第3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3月28日開催）宮園委員説明資料

携帯電話はライフラインの1つでもあり、契約に際して必ずしも収入証明が必要ではない。このため、クレジットカードを利用できなくなった消費者等が、食品や日用品等の購入のためキャリア決済を利用することがある。食品等の支払と通信料金の支払は一括で行われるため、キャリア決済の支払を延滞した場合に、ライフラインでもある携帯電話の利用ができなくなり、日常生活に支障が生じる。キャリア決済の上限額は、一般的に初期設定されているが、20万円に設定されている例もある。また、未成年者でもキャリア決済が利用できる初期設定となっていることが通常であるが、この点が消費者に認識されていない可能性がある。

図表25 キャリア決済の信用調査、運用⁸



⁸ キャリア決済は、一定の条件の下、上限額を設定変更することが可能な場合もある。

キャリア決済の利用上限額（1ヶ月）

A社	B社	C社	D社
12歳以下 1,500円 13～17歳 1万円 18～19歳 5万円 20歳以上 10万円	12歳未満 2,000円 20歳未満 2万円 20歳以上 10万円	20歳未満 1万円 20歳以上 10万円	13歳以下 1万円 14～17歳 2万円 18～19歳 5万円 20歳以上 20万円

（出所）第3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3月28日開催）宮園委員説明資料

主な御意見

- BNPLについて、それを規制する法律や行政機関がなく、収入の確認、信用情報機関の利用、支払可能見込額の調査義務がない。手続は、支払のときに後払いを選んで、メールアドレスと携帯電話番号を入力し、ショートメッセージで届いたコードを入力する。実際の支払は、コンビニ払い、銀行振込、口座引落としになる。高校生でも利用でき、一括払いであれば、年齢制限はない会社もある。また、1件の利用額が少額でも、月単位にすると相当の金額になることも想定される。
- BNPLの手数料が、510円や1,830円など書いてあると、そんなに大した手数料ではないと思うが、実質年利が40%を超えることもある。さらに、延滞すると、遅延損害金に回収の手数料が加わる。
- クレジットカードを延滞して利用停止になった消費者が、食品や日用品の購入のためにキャリア決済を利用している。キャリア決済を延滞してしまうと、携帯電話の利用ができなくなる。そのため、他の借金があってもキャリア決済を優先して返済するという相談がある。クレジットカードとBNPLあるいはキャリア決済の併用による多重債務が問題になりつつある。
- キャリア決済の上限額は、各社それぞれ異なるが、初期設定で20歳以上の場合、10万円程度となっている。1か月に10万円、その次の月も10万円を使える形になっており、ギャンブルに使用している場合もあった。
- このようなBNPLやキャリア決済に関連する多重債務については、信用調査、参入規制、紛争解決の枠組み、加盟店管理、払戻し等、何らかの法規制があると未然防止や被害解決が進むと思う。

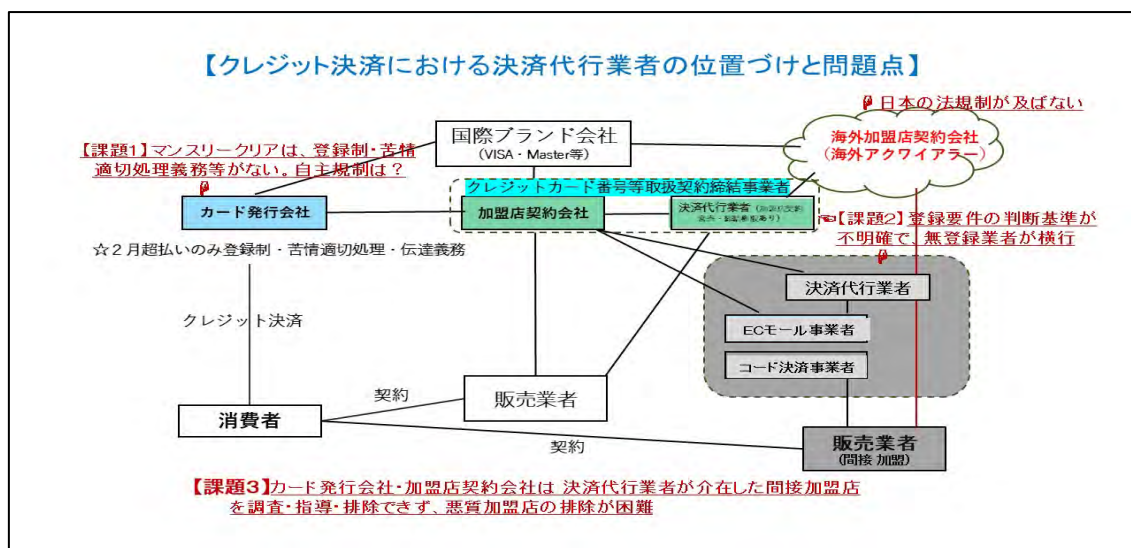
2 主に被害救済の現場で生じていること

専門調査会では、消費者からの相談を受け、被害者の救済に当たっている弁護士の意見を聞き、キャッシュレス決済に関連した消費者トラブルやキャッシュレス決済が詐欺や犯罪に用いられている事例について調査した。

(1) キャッシュレス決済を利用した消費者トラブルの実情

現状、キャッシュレス決済を利用した消費者トラブルとの関係では、以下のような3つの課題が存在する。①クレジットカード決済における2か月内のマンスリークリアには、登録制・苦情の適切処理義務がない。②クレジットカード番号等取扱契約締結事業者には、アクワイアラー又はアクワイアラーから加盟店審査・契約締結の実質的な権限を受けた決済代行会社を含むことになっているが、その判断基準が不明瞭で無登録業者がいるとの指摘がある。さらに、海外のアクワイアラーが関連することも少なくない。取引に関与した決済代行会社が、苦情の適切処理義務や加盟店調査義務を負わない場合、被害救済は困難となっている。③決済代行会社が介在する場合、イシューアラーやアクワイアラーは加盟店である販売事業者と直接の接点をもたず、加盟店の調査・指導・排除が十分に行われにくい。

図表 2 6 クレジット決済における決済代行会社の位置づけと問題点



(出所) 第4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4月17日開催)池本委員説明資料

以下は、支払期間・支払関連事業者の形態ごとに、割賦販売法等における登録義務、クレジットカード番号等適切管理義務、加盟店調査措置義務等の適用・不適用を整理したものである。○は明確な法規定の適用がある、×は明確な法規定の適用がない、？は法規定の適用はあるが明瞭でない、△は自主規制規則やガイドラインがある、となっている。

図表 27 割賦販売法等の適用・不適用一覧

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表1】							
○=明確な法規定の適用がある ×=(信義則の適用等ありうるとしても)明確な法規定の適用がない ?=法規定の適用はあるが明瞭でない △=自主規制規則やガイドラインがある 黄色=法的対応が特に必要と考えられる箇所							
	参入	クレカ番号等取扱い		加盟店管理			
	登録	クレカ番号取扱業者 35条の16	クレカ番号適切管理 必要措置義務 35条の16	登録 (クレカ番号等取扱型 約締結事業者) 35条の17の2	加盟店調査措置義務 35条の17の4 (契約時・定期的・苦情 発生時)	加盟店情報報告義務 35条の20	苦情適切処理義務
個別2月超 個別信用購入あっせん業者	○35条	○	○	○オンアス(1号) ×オフアス	○オンアス ×オフアス	○(1項)	○30条の5+2
個別2月内 (キャリア決済・後払決済も) 二月払購入あっせん業者	×	○	○	○オンアス(1号) ×オフアス	○オンアス ×オフアス	×	○オンアス ※35条の17の4による △オフアス △自主規制
立替払取次業者	×	○	○	○オフアス(2号) ×海外	○オフアス ×海外	○オフアス(3項) ×海外	×
決済代行業者・決済機能付DP	×	○	○	△オフアス ○オンアス(2号) ×海外	△オフアス ○オンアス ×海外	△オフアス ○オンアス(2項) ×海外	×

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表2】					
	参入	加盟店管理			
	登録	登録	加盟店調査措置義務	加盟店情報報告義務 35条の20	苦情適切処理義務
個別2月超 個別信用購入あっせん業者	○35条の20の2	×	○特定契約 35条の3の5 (加盟店契約締結時、個別与信 契約締結時、苦情発生時) ○その他 35条の3の20 (苦情発生時)	○(1項)	○35条の20
個別2月内 後払決済業者(BNPL)	債権譲渡型 立替払型	×	△自主ルール	△自主ルール	×
決済代行業者・決済機能付DP	△	×	△	×	△
第三者型前払式支払手段発行者 (コード決済事業者も)	○資金決済法7条	×	○資金決済法10条 登録拒否要件	×	○資金決済法21条の3
収納代行・送金代行・代金引当業者	△	×	△ガイドライン	△ガイドライン	△ガイドライン
決済代行業者・決済機能付DP	△	×	△	×	△

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表3】

	消費者への行為義務		消費者民事権		民事強行規定	
	情報提供義務	過剰与信防止義務	抗弁対抗	既払い金返還請求権	解除・期限利益喪失時・遅延利息制限(法定利率)	解除制限(20日以上の催告期間)
包括2月超 包括信用購入あつせん	○30条の2の3	○30条の2等 (極度額30万円超) ※上記金額以下	○30条の4 (支払総額4万円以上等) ※上記金額未満等	×	○30条の3	○30条の20の4
包括2月内 (キャリア決済・後払決済も) 二月払購入あつせん	×	×	△国際ブランド自主ルール・チャージバック	×	※14.6% 消費者契約法9条1項2号	×

Ⅲ 割賦販売法等の適用・不適用一覧【表4】

	消費者への行為義務		消費者民事権		民事強行規定	
	情報提供義務	過剰与信防止義務	抗弁対抗	既払い金返還請求権	解除・期限利益喪失時・遅延利息制限(法定利率)	解除制限(20日以上の催告期間)
個別1月超 個別信用購入あつせん	○35条の3の3	○35条の3の3等 (支払総額10万円超) ※上記金額以下	○35条の3の1※ (支払総額4万円以上) ※上記金額未満	○特定契約+一定条件 35条の3の10以下 その他 ※	○35条の3の18	○35条の3の17
個別2月内 後払決済事業者(BNPL)	×	×	債権譲渡型 ※現約 →消費者契約法 10条適用? (○民法468条) 立替払型 ※現約 →消費者契約法 10条適用?	×	※14.6% 消費者契約法9条1項2号	×

(出所) 第5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5月15日開催)谷本委員説明資料
(注)本図表は、全体的な構造を明示し今後の議論を明瞭化すること等を目的として一定の整理を行ったものであり、個別のケースにおいては必ずしもこのとおりの取扱いにはならない可能性があることに留意を要する。

主な御意見

- クレジットカードの2か月超後払いと前払い式支払手段の事業者には苦情の適切処理義務が課せられているのに対し、2か月内払いの事業者にはその義務がないのは制度のバランスを欠いているという指摘がある。また、決済代行会社、決済機能を有する取引DPF事業者、コード決済事業者に、具体的要件を示した上で、調査措置義務を課すべきではないか。
- クレジットカード番号等取扱契約締結事業者には、アクワイアラー又はアクワイアラーから加盟店審査・契約締結の実質的な権限を受けた決済代行会社を含むことになっているが、その判断基準が不明瞭で無登録業者がいる。
- 加盟店契約を締結した当事者(決済代行会社、取引DPF事業者、コード決済事業者

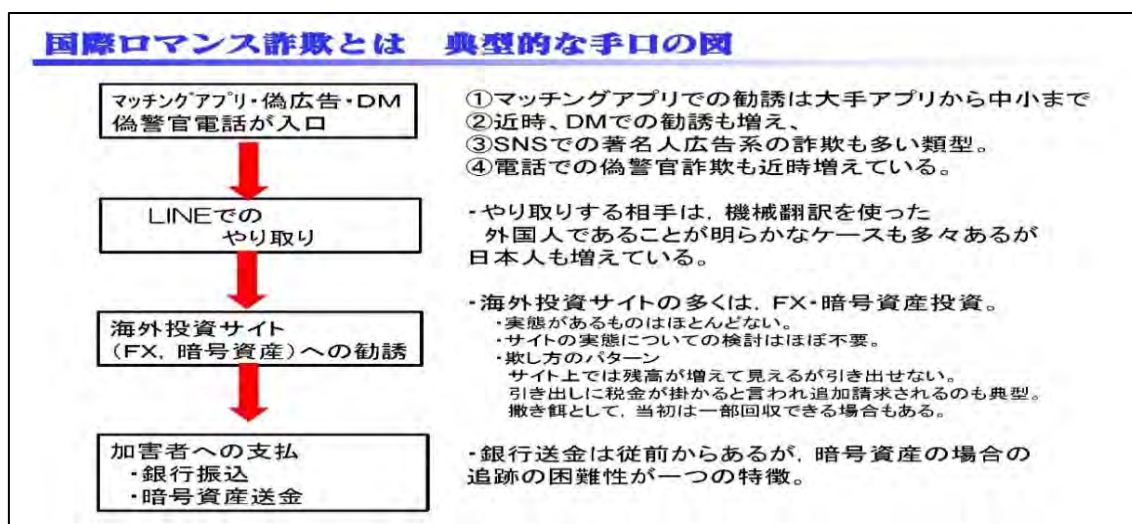
等)には、本来、加盟店調査措置義務が課されているが、当事者からはそのような義務を負わないと主張され、結局、誰も責任を負わないというケースが生じている。

- 被害金額が比較的少額であるために、弁護士のところへ相談が届いていないという事例がある。金額が非常に少額であるがために、コストをかけて救済することが難しいケースについて、どのように対応することがあり得るかを考える必要がある。

(2) 詐欺的金銭詐取の側面からみるキャッシュレス決済

キャッシュレス決済が詐欺や犯罪における金銭詐取の手段として用いられることも少なくない。例えば、国際ロマンス詐欺の典型的な手口としては、マッチングアプリや偽広告等による勧誘を入口とし、LINEへ誘導される。暗号資産やFXでの資産投資を勧められ、銀行振込あるいは暗号資産送金により支払をすることにより被害に遭う。

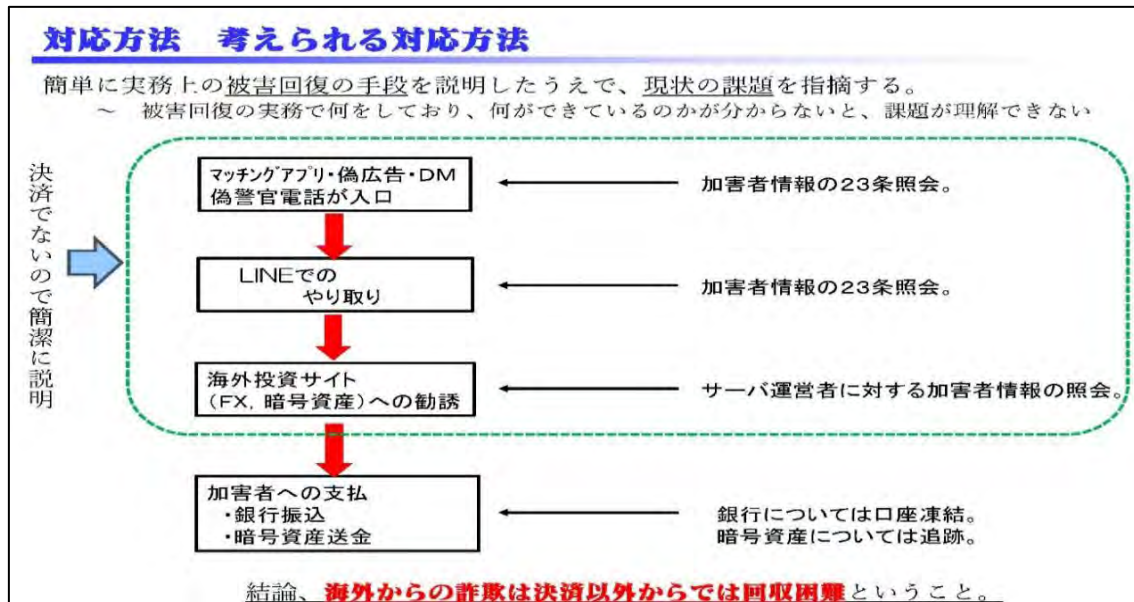
図表28 国際ロマンス詐欺とは 典型的な手口の図



(出所) 第4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4月17日開催) 葛山委員説明資料

被害救済の観点から考えられる対応方法としては、銀行振込については口座凍結があり得る。暗号資産送金については、追跡が可能な場合もあるが、海外の暗号資産交換所は、口座凍結、送金先名義の開示に応じない。

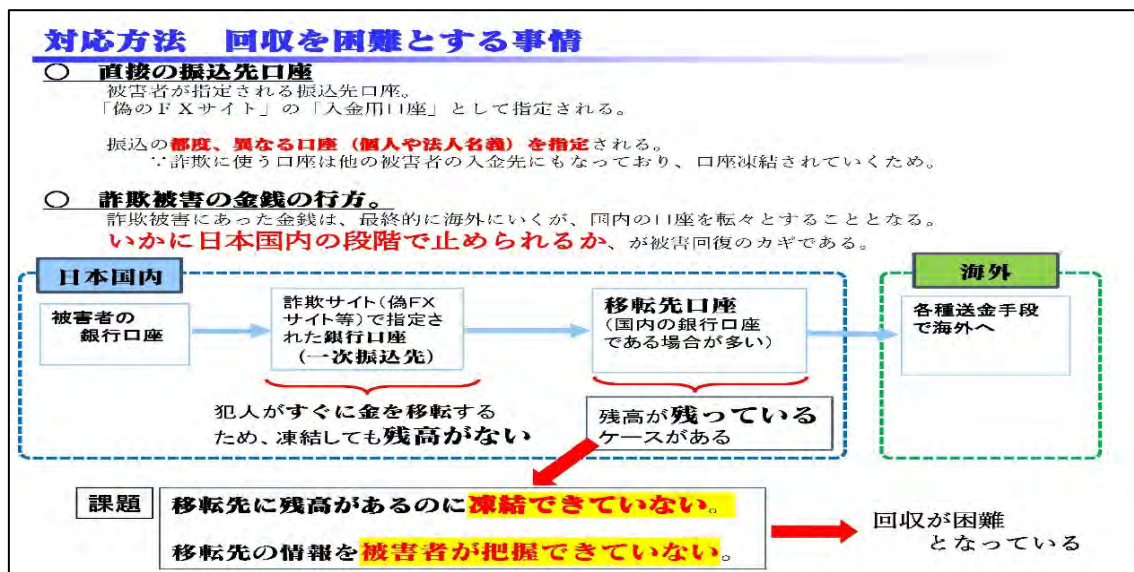
図表 2 9 考えられる対応方法



(出所) 第4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4月17日開催)葛山委員説明資料

銀行振込の場合、詐欺被害の金銭は国内の口座を転々とするため、被害者に対し移転先口座の情報提供がなされないこと、移転先口座の凍結の実施がなされないことが被害回復を困難にしている。

図表 3 0 銀行振込における対応方法 回収を困難とする事情



(出所) 第4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4月17日開催)葛山委員説明資料

副業・セミナー詐欺においては、決済の方法がクレジットカード等の取消し可能な類型ではなく、借入れをさせた上で現金を送金させる形が多い。信用情報機関のデータベースのタイムラグを利用して、インターネットにより複数の金融機関からほぼ同時に借入れをさせることにより、総量規制を潜脱させることがある。また、口座凍結を回避するために、振込先口座は別名義の会社とし、その場合、収納代行であるから責任を負わないと主張する場合もある。

図表 3 1 副業・セミナー詐欺

副業・セミナー詐欺	
【現時点での課題】	・ 副業・セミナー商法の激増（既に他の委員からも報告があるために簡潔に）
【背景・手口】	・ 近時、相談件数が激増しているいわゆる、「副業・セミナー詐欺」においては、決済方法が、クレジットカード等の、「取消可能」（すなわち被害回復が可能な）類型ではなく、借り入れをさせたうえで、現金を交付させる形が取られることが多い。 ・ 上記の詐欺類型は、若年層が被害に遭うケースが多いものであるところ、簡単に借入が可能な金額は50万円である。 ・ そして、サラ金1社から50万円を借り入れをした場合、データベースに登録され、他社からの借り入れは、本来はできないこととされている。 ・ しかしながら、「副業・セミナー詐欺」においては、データベースの登録のタイムラグを利用して、ネットでの申込を、ほぼ同時に行うことで、借り入れの総量規制を潜脱させて、概ね4～5社の借り入れをさせた結果、被害額が200万円と多額にのぼることとなっている。 ・ これは、被害者に、リモートデスクトップアプリ（「Anydesk」というツールのことが多い）を入れさせて、加害者側が、被害者のスマートフォンを遠隔操作（もしくはリアルタイムで閲覧しながら指示をする）ことによって、上記の、借り入れの申し込みをほぼ同時に行わせることを可能としているためである。 ・ 口座凍結を回避するために、振込先口座は別名義の会社のケースが多く、その場合、収納代行であるから振込先は責任を負わないと主張するケースがある。 ただし、他の顧客を有しているわけではなく、単に仲間内で会社名義を貸すパターン。 → 収納代行の性質とは別個に、引き出しの不自然性等から、法的責任が認められる裁判例が複数。 （サクラサイトの事例等を参照。東京地裁平成 29 年 5 月 10 日判決）

（出所）第4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4月17日開催）葛山委員説明資料

大規模投資詐欺では、国内で消費者を勧誘し、国内で収納代行を利用して送金させる手口がある。収納代行の形としては、仲間内の会社の口座を利用する場合、業務として営業している収納代行会社（グローバルに展開している企業の日本法人等）の場合、国内で投資勧誘を行い収納代行会社を介在させるが、最終的に海外への送金代行を介在させる場合がある。

図表 3 2 大規模投資詐欺被害類型

大規模投資詐欺被害類型

○ SNS型投資・ロマンス詐欺との違い

大規模な組織で、国内での勧誘をし、国内での収納代行がなされる。

一方で、運用母体が海外であるとして、国内では、勧誘のみ（事務代行のみと主張し、勧誘すら実施していないとして勧誘の実施すら認めないケースもある）。

収納代行経由で海外に送金されたとの主張の場合、「海外の運用母体」自体の対応は困難であるため、収納代行を相手として訴訟をすることで取り戻しを図るが、直近ですら、敗訴されている事案が複数ある。

このケースでは、収納代行との主張が問題となる。

○ 詐欺被害における収納代行の種類の整理（事実上のもの）

- ① 仲間内で会社名義を貸すパターン
副業セミナー詐欺のパターンに多い。自社が凍結されたため、仲間内の会社の口座を利用。他の、収納代行の顧客を有するわけではない。
- ② いわゆる「業務として実施されている」収納代行（グローバルな企業の日本法人）
SNS型投資詐欺、ロマンス型詐欺の、二次移転先に使われるケースが多い。
日本拠点の銀行口座から、海外の首謀者らに海外送金される。
- ③ 日本国内で勧誘・収納代行をし、「海外運用先」と称する先への送金代行
近時、報告が増えている。捜査機関も、海外が絡むと捜査に困難があり、立件が、詐欺でなく、金商法の無登録営業に留まるケースもある。

（出所）第4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4月17日開催）葛山委員説明資料

主な御意見

- マッチングアプリ等を使い、消費者を欺く目的で海外投資サイトに誘導し、暗号資産投資へ勧誘するが、実態があるものはほぼない。サイト上では残高が増えているように見えるが、引き出すことができない。支払手段としては、銀行振込や暗号資産による送金が使用されている。
- 被害金は、国内の口座をいくつか移転し、最終的には海外へ送金されていく。国内で移転銀行口座を把握したいが、その情報が把握できない。海外へ送金されると回収が一層困難になる。
- 事業者は口座凍結を回避するために、振込先口座は別名義とし、収納代行であることを主張し、責任逃れをしている。
- 詐欺的な金銭の詐取に際して、決済方法が取消し可能な類型ではなく、借入れをさせた上で詐取する事案がある。データベースへの登録のタイムラグを悪用することで、借入れの総量規制を潜脱させている。

3 事業者の視点

専門調査会では、事業者の視点からみた支払手段の多様化についても調査した。

決済、資金のプール化・小口化、経済資源の移転、リスク管理方法、価格等の情報の提供といった金融機能ごとに、技術の進化等を背景に、様々な金融サービスが進展している。

図表 3 3 金融機能ごとに見た Fintech の変化

金融機能ごとに見た Fintech の変化			
金融機能	テクノロジーによる変化	政府による主な制度的変化 (日本を例に)	代表的な事例・商品
1. 決済	・情報処理コストの低下 ・本人認証手段の増加 ・スマホ等の普及 ・セキュリティ技術の進展	・決済インフラへのノンバンクによるアクセス ・資金移動業の制度拡充 ・給与の電子マネー払い ・銀行代理業・金融サービス仲介業の整備 ・電子決済等代行業による決済指示	・キャッシュレス化の進展 ・エンベディッドファイナンス ・ネオバンク ・電子マネー ・スーパーアプリ ・店舗決済端末
2. 資金のプール化／小口化	・企業を営む固定コストの縮小 ・検索やアルゴリズムによるマッチングコスト低下 ・ローン／証券の組成・取引コスト低下	・金融サービス仲介業の整備 ・暗号資産を活用した資金調達の整備 ・暗号資産・クラウドファンディングにおける投資家保護	・P2Pファイナンス(投資・融資) ・クラウドファンディング ・投げ銭 ・セキュリティ・トークン
3. 経済資源の移転	・信用スコアの低価格化 ・銀行口座情報・請求情報のリアルタイム連携	・クラウドファンディングにおける投資家保護 ・電子決済等代行業による口座情報参照 ・デジタルインボイスのデータ標準化活動	・オルタナティブ・レンダー ・企業の資金ギャップを縮小できる意思決定
4. リスク管理方法	・オンラインプラットフォームによる情報生成	—	・トラザクショナル・ファイナンス ・ファクタリング
5. 価格等の情報の提供	・リアルタイム情報(決済、IoT等)の活用 ・銀行口座情報のAPI開放	・行政におけるオルタナティブ・情報銀行の認定制度	・オルタナティブデータの資産運用での活用
6. インセンティブ設計	・スマートコントラクト	—	・DAO(自律分散型組織)

(出所) マーティン・ゴディ他『金融の本質』野村総合研究所[2000]の整理を元に、筆者作成

(出所) 第 5 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 5 月 15 日開催)瀧委員説明資料

いわゆる Fintech の進展とともに、資金決済法、犯罪収益移転防止法、金融商品取引法、割賦販売法、労働基準法等の改正が実施されている。Fintech 関連の制度改正のポイントとしては、電子マネーやクレジットカードの利便性拡大、非対面型の本人確認が可能となったこと、資産窃盗等に対して本人確認・資産保全の手段が高度化されたこと等が挙げられる。

図表 3 4 Fintech をとりまく主な制度改正

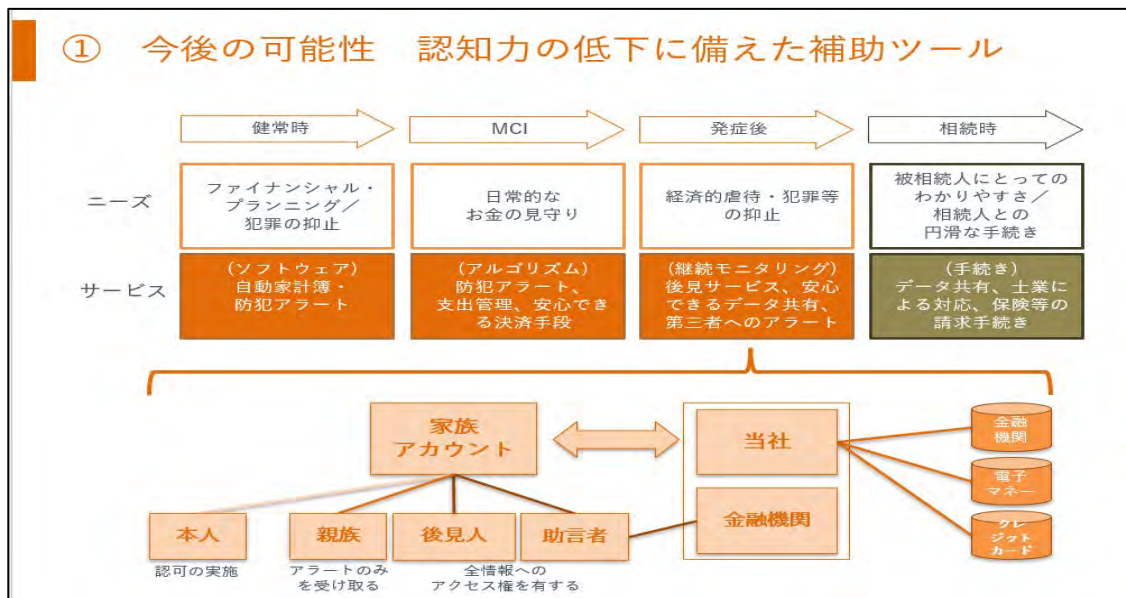
Fintech をとりまく主な制度改正				
名称	施行年	関連官庁	概要	起こった影響(筆者考察)
資金決済法(制定)	2010年	金融庁	電子マネーや資金移動業者の規制を整備し、Fintech サービスの基盤を構築	電子マネーを社会における主たる決済手段の一つに位置付けた
犯罪収益移転防止法	2011年	金融庁	マネーロンダリング対策として、本人確認義務の強化や疑わしい取引の届出制度を導入	口座開設が厳格化されたことで、オンライン上の金融のあり方における信頼を形成
金融商品取引法の改正	2015年	金融庁	クラウドファンディングの法的枠組みを整備し、新たな資金調達手段を提供	不特定多数から出資を得る仕組みが認知された
資金決済法	2017年	金融庁	仮想通貨交換業者の登録制度を導入し、利用者保護と市場の健全化を図る	複数の事件が起きる中、暗号資産取引が日本において普及する道を開いた
割賦販売法の改正	2018年	経済産業省	カード番号等の漏洩や不正使用被害に対応。契約締結事業者の加盟店調査、登録制の創設	様々な決済代行業者の台頭を前提した制度整備。店舗決済等のあり方が進化するきっかけに
犯罪収益移転防止法	2018年	金融庁	オンラインでの本人確認(eKYC)の手段が追加	オンラインですぐに口座開設することが可能となった
銀行法の改正	2018年	金融庁	電子決済等代行業者を定義、銀行API提供の努力義務化	未来投資戦略(2017年)KPIにより、データアクセスが容易化
金融商品取引法	2020年	金融庁	STO(セキュリティ・トークン・オファリング)に関する規制を整備し、デジタル証券の発行を可能に	暗号資産を用いた資金調達手段の多様化。NFT・Web3経済圏を後押し
金融商品販売法	2021年	金融庁	金融サービス仲介業が創設され、所属性をとらないワンストップ型の仲介業が誕生	利用者中心型の金融サービスチャネルが誕生
資金決済法	2021年	金融庁	資金移動業者の上限額を引き上げ、より多様な送金サービスを提供可能に	全銀システムの参加資格拡大とあわせて、海外送金および企業間取引でも利便性が高まり、電子マネーの位置づけがより向上
割賦販売法の改正	2021年	経済産業省	少額の分割払い規制の導入、審査手法の高度化への対応、QRコード決済事業者等のセキュリティ対策強化等	新たなデータを活用した与信情報の生成が可能となり、決済事業者のビジネスモデルが拡充
労働基準法	2023年	厚生労働省	給与の電子マネーによる支払が可能に	電子マネーを主たる金融ツールとして一層位置づけた
犯罪収益移転防止法	2027年(予定)	金融庁	本人確認の画像送信・書類の写しの送付を原則廃止。マイナンバーカードを用いた認証に原則一本化	マイナンバーカードの普及を受けて、口座開設におけるセキュリティを向上させる政策

(出所) 各種資料より筆者作成。施行年の改正を含む

(出所) 第 5 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 5 月 15 日開催)瀧委員説明資料

今後の課題としては、例えば、認知機能の低下に伴い、消費者が支払手段等に求めるニーズも変化する（例えば、「健常時におけるファイナンシャル・プランニング→認知症発症時における経済的虐待の防止→相続時における相続人との円滑な手続」等）ことにどう対応するかというものがある。ニーズに対応したサービスツールは、消費者に対するエンパワメント効果が大きいといえる。

図表 3 5 今後の可能性 認知力の低下に備えた補助ツール



(出所) 第5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5月15日開催) 瀧委員説明資料

主な御意見

- 支払手段の多様化は決済代行会社やプラットフォーム運営会社など、新たなプレーヤーによって促されてきた。金融技術により1つの事業者の業務をばらばらにしたときに、いくつかの業務が非常に安く営めるようになっており、そこだけ切り出して専門業者に任せることが進んでいる。金融技術はアンバンドリングによって進展する特性があり、複層化すること自体は不可避である。
- 複層化が進む中で、問題となる一点を特定して規制することや、消費者の自力解決は困難化している。
- 複数の事業者にまたがる行為規制をどのように設計するか。連携協働の解像度を上げ、事業者間での責任分解を促せるかが重要である。
- 決済はネットワーク性が働くため、支配的に大きなプレーヤーが出やすく、オンアス化による単層化が進む側面もある。大規模プレーヤーが課題解決を担っているか、制度上その要請ができるかの検証も必要である。難易度の高い課題であるため、競争法上の観点も含めた政策形成が必要である。
- 被害に遭いそうな兆候というのは、フィンテックのような新たな金融サービスの利用者ほど、最初に気付くのではないかと。そういったアラートを消費者に対して出すこと

は可能となっているが、事業者にも連携できたらよい。そうした取組がデータの利活用の問題があって難しいのか、進めていける可能性があるのか関心がある。

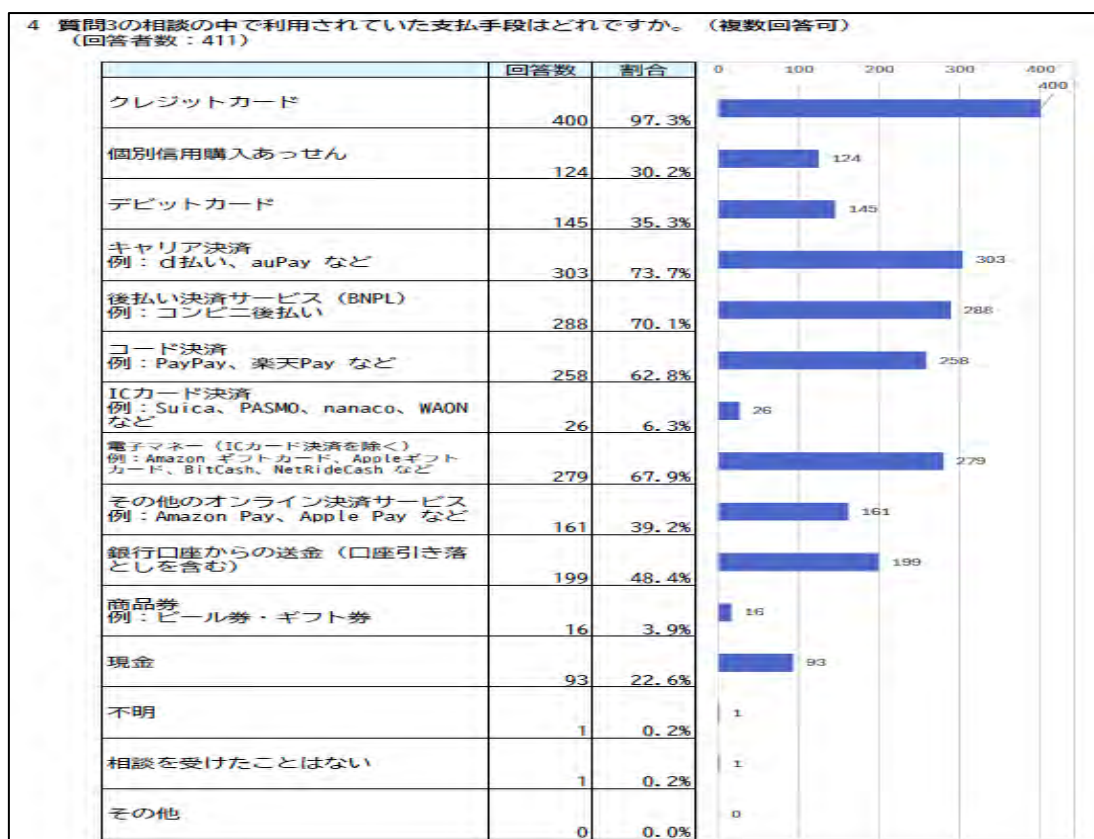
4 アンケート調査の結果概要

専門調査会では、支払手段に関する消費者トラブルの実態をよりよく知るため、消費生活相談員及び消費者を対象としたアンケートを実施した。アンケートの概要は以下のとおりである⁹。

(1) 消費生活相談員向けアンケート

相談の中で利用されていた支払手段は、「クレジットカード」(97.3%)、「キャリア決済」(73.7%)、「後払い決済サービス(BNPL)」(70.1%)、「電子マネー」(67.9%)、「コード決済」(62.8%)の順に多い。

図表 3 6 相談の中で利用されていた支払手段

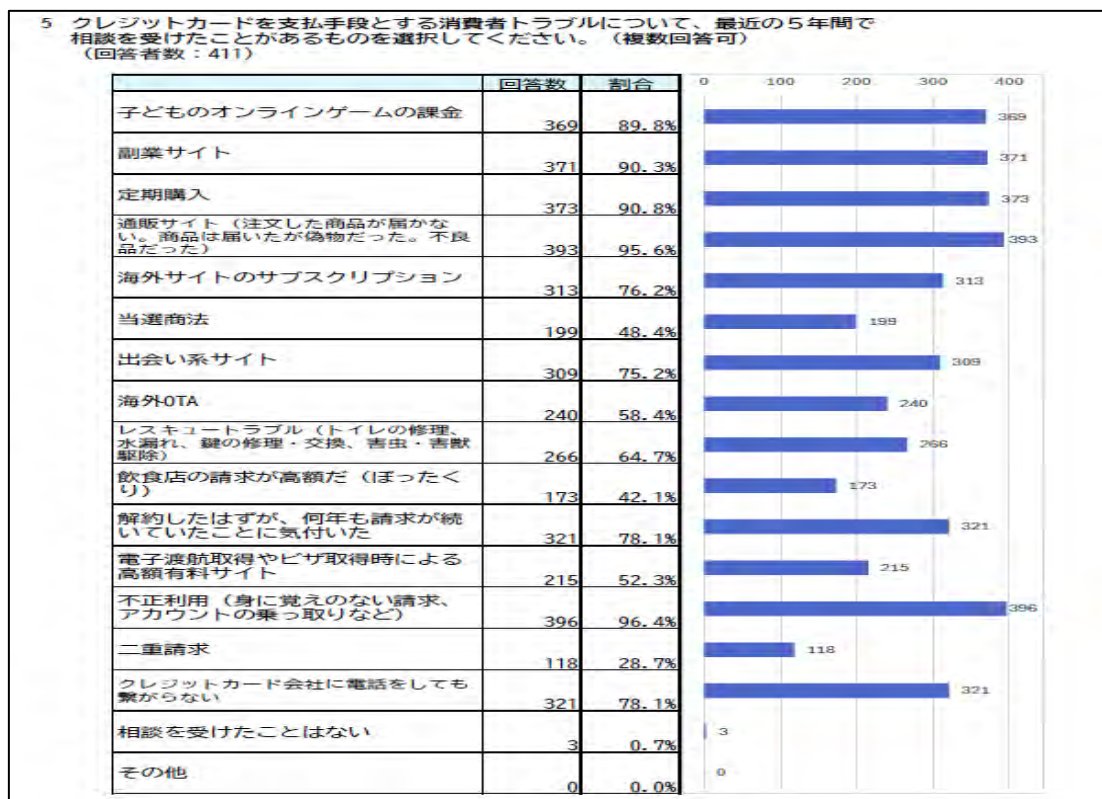


(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け)(2025年3月実施)

⁹ 消費生活相談員向けアンケートは、公益社団法人全国消費生活相談員協会に委託し、回答数は411人、2025年3月に実施(参考資料4)。消費者向けアンケートは、インターネット調査、回答数は3,668人、2025年3月に実施(参考資料5)。

クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルについては、「不正利用(アカウントの乗っ取り)」「通販サイトの商品」「定期購入、副業サイト」に関するものが多い。

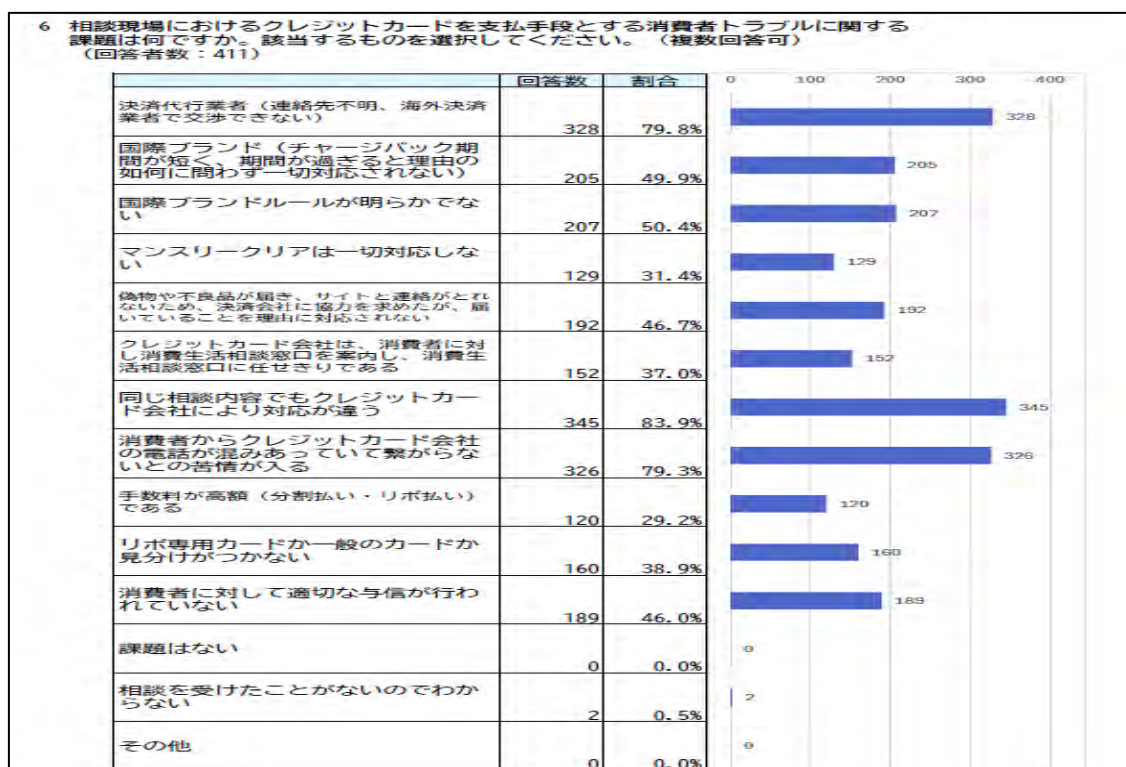
図表37 クレジットカードに関する消費者トラブル



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け)

クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルに関する課題としては、「同じ相談内容でもクレジットカード会社により対応が違う」「決済代行会社に関すること」「消費者からクレジットカード会社の電話が混み合っていてつながらないとの苦情が入る」といったことが上位となっている。

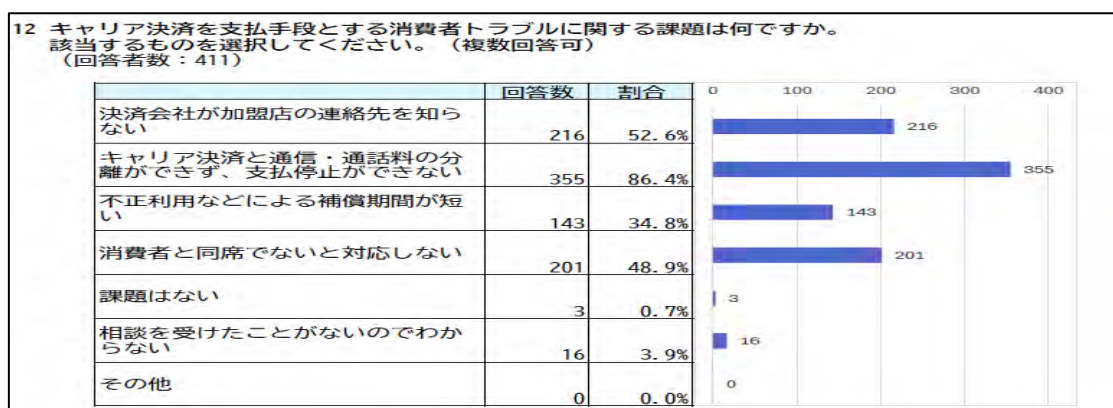
図表38 クレジットカードに関する消費者トラブルに関する課題



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費生活相談員向け）

キャリア決済を支払手段とする消費者トラブルに関する課題としては、「キャリア決済と通信・通話料の分離ができず、支払停止ができない」が最も多く、次いで、「キャリア（決済会社）が加盟店の連絡先を知らない」となっている。

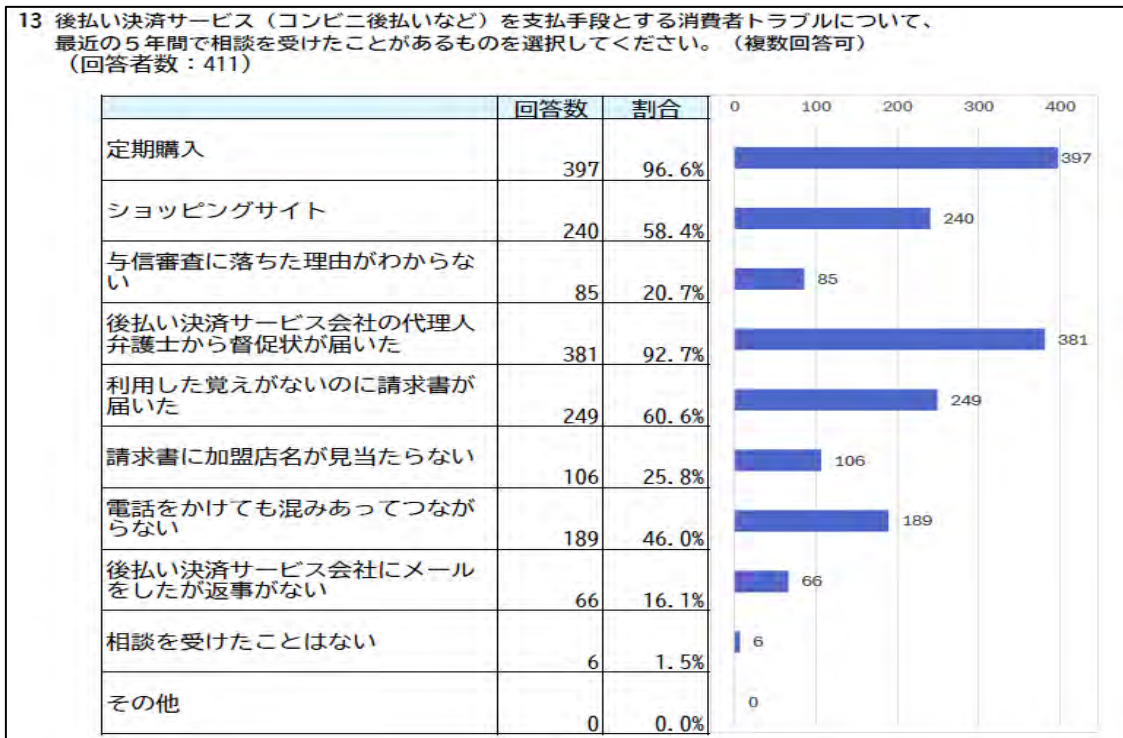
図表39 キャリア決済に関する消費者トラブルに関する課題



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費生活相談員向け）

後払い決済サービス（コンビニ後払い等）を支払手段とする消費者トラブルについての相談は、「定期購入」「後払い決済サービスの会社の代理人弁護士から督促状が届いた」が9割を超えている。

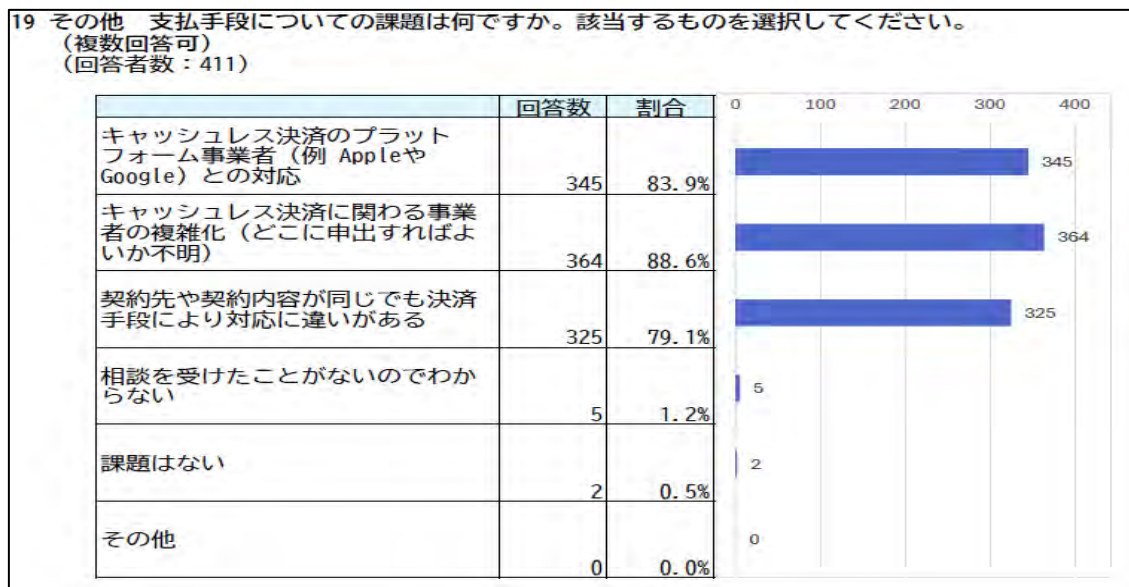
図表40 後払い決済サービスに関する消費者トラブルに関する課題



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費生活相談員向け）

その他支払手段に相談員が感じている課題としては、「キャッシュレス決済に関わる事業者の複雑化(どこに苦情等申出すればよいか不明)」「キャッシュレス決済のプラットフォーム事業者との対応」「契約先や契約内容が同じでも決済手段により対応に違いがある」が掲げられている。

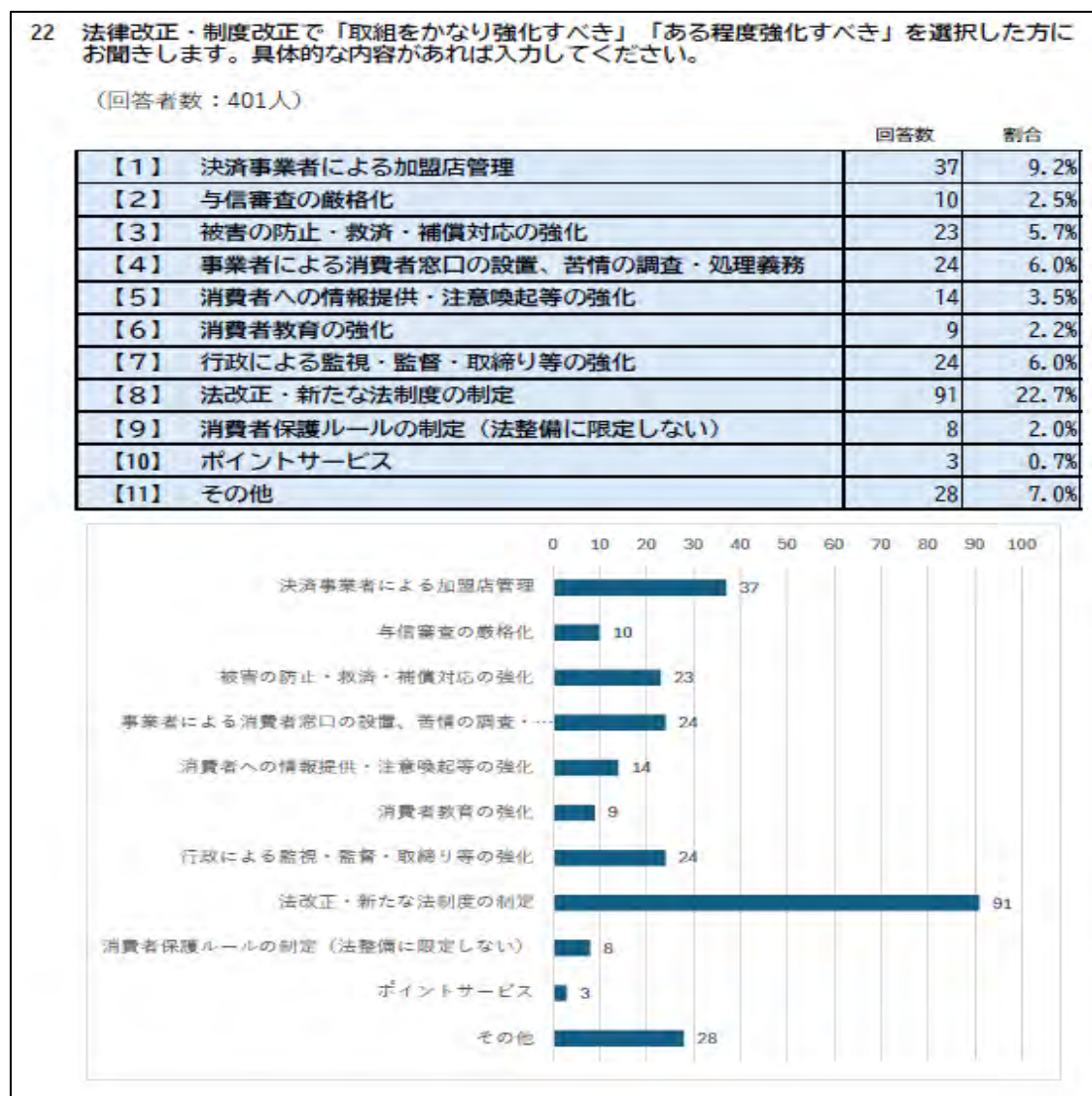
図表 4 1 その他の課題



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け)

支払手段の多様化に際し、法律改正・制度改正についての「取組をかなり強化すべき」「ある程度強化すべき」を選択した消費生活相談員は約 9 割に上った。具体的な法律改正・制度改正の内容としては、「法改正・新たな法制度の制定」「加盟店管理」「事業者による消費者窓口の設置・苦情の調査処理義務」「被害の防止・救済・補償対応の強化」を求める意見が多い。

図表 4 2 法律改正・制度改正の必要性について



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け)

消費生活相談員向けアンケートに係る考察

(支払手段の多様化・複雑化) (アンケートの自由記述欄より抜粋)

- ・キャッシュレスは複雑で、内容も変わる。特に、コード決済は多数の事業者が存在し、ポイント等で消費者を奪い合っている状況。それが消費者のためになっているか分からない。デジタル弱者は置いていかれている。

- ・キャッシュレス決済において、ブラックボックス化が進んでいる。相談員でさえ分かりにくいのに、消費者には一層分からない。お金を支払う消費者にとり、分かりやすく見える仕組みに変えるべき。また仕組みだけでなく名称もややこしく、分かりにくい。規約も消費者が知らない間に改訂されている。
- ・支払手段の多様化が進みすぎて、法規制が追いついていない。
- ・支払手段の多様化に係る消費者教育は不十分。使い方とリスクについてもっと教育・啓発をすべき。

(支払手段の多様化と相談窓口) (アンケート結果を踏まえた相談員との意見交換より)

- ・カード会社に電話を掛けてもなかなかつながらない。最近では、メールやチャットでの問合せにしか対応していないカード会社も存在。高齢者等の中には自力ではメールやチャットを利用できない者もいるため、必然的に消費生活センターを通さないとやり取りができない。カード会社に無理やり電話で問い合わせようとすると、専門外の窓口が対応することになるため、余計にやり取りに時間がかかる。電話で、専門の部署に問い合わせることができるようすべき。
- ・決済の構造の複雑化に伴って、決済事業者同士の関係や、大手決済事業者の社内体制が複雑化しており、以前よりも決済事業者の対応が悪くなっている印象。社内のコンプライアンスが働かなくなっているのではないかな。
- ・いずれの支払手段についても、相談先(特に電話)が分からないという問題点は共通。
- ・海外事業者を経由するケースもあり、消費者自身が交渉するのは難しい。

(制度改正や考えられる具体的方策) (アンケートの自由記述欄より抜粋)

- ・支払手段の種類を問わず、一元化した法律が必要。
- ・販売店に問題があった場合に支払手段により解決に差が出ないように、その販売店から手数料等の収益を得ている決済サービス業者全てに、抗弁権や加盟店管理等を義務付けるべき。
- ・後払い決済業者もクレジットカード番号等取扱契約締結事業者として登録制を導入し、クレジットカード会社と同様の加盟店調査義務、不正利用防止対策を講じるよう、割賦販売法を改正すべき。
- ・クレジットカードにおけるマンスリークリアについても、割賦販売法の対象とすべき。
- ・キャリア決済において、携帯電話料金とトラブルのある請求について分離し、支払停止の抗弁対応ができるよう法律の整備をすべき。クレジットカード以外のキャリア決済においても、クレジットカード並みの法整備をすべき。
- ・キャリア決済、後払い決済(BNP L)は、法規制がないことにより、悪質商法や消費者トラブルの支払手段として利用されている。事業者は法規制がないため真摯に対応

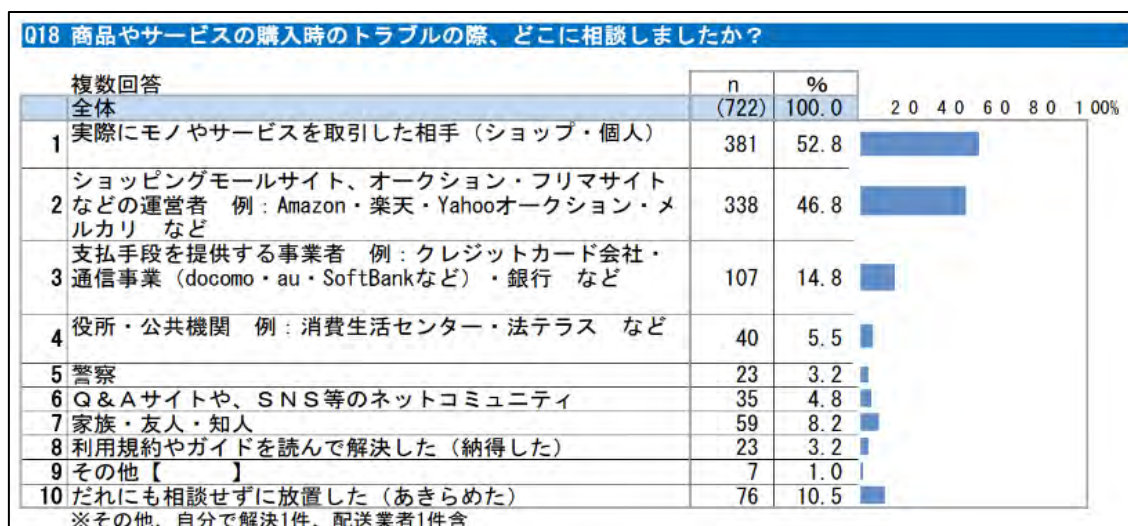
しない。

- ・国はキャッシュレス化を推進する方針であるなら、トラブルが発生しているこの分野について、関わっている事業者の責任等の法規制を早急にしなければ、よく理解しないまま利用する消費者の被害は増大する。悪質な海外事業者からも日本はターゲットにされていると感じる。

(2) 消費者向けアンケート

消費者は、商品やサービス購入時のトラブルの際、「実際にモノやサービスを取引した相手」「ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイト等の運営者等」に相談している。「支払手段を提供する事業者」に相談する者も一定数いる。

図表 4 3 商品やサービス購入時のトラブルの際の相談先



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）

後日支払えないほどの請求に気付いた際に利用していた支払手段としては、「クレジットカード決済」が最も多い。次に、「後払い決済」「コード決済」となっている。

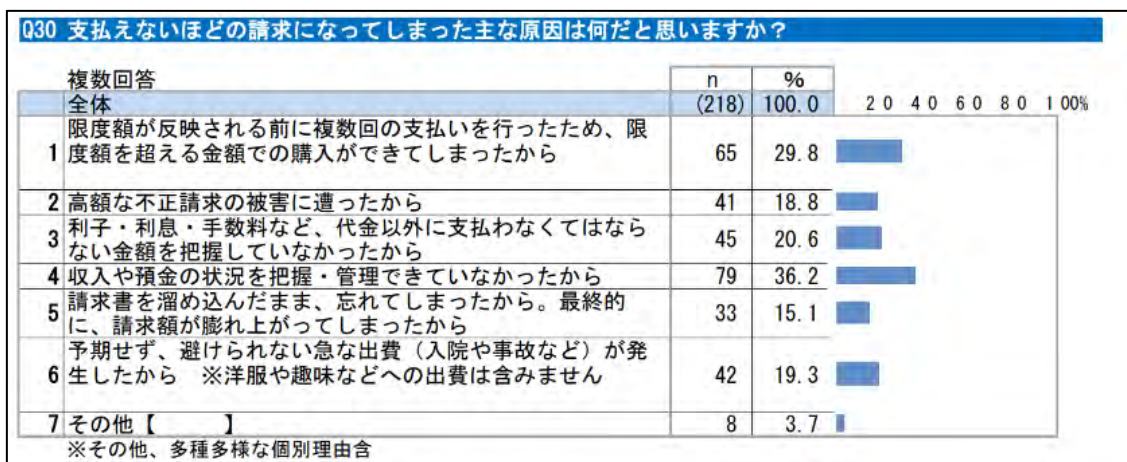
図表 4 4 後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた際に利用していた支払手段



（出所）支払手段の多様化等に関するアンケート調査（消費者向け）

支払えないほどの請求になってしまった要因は、「収入や預金の状況を把握・管理できていなかった」「限度額が反映される前に複数回の支払いを行ったため限度額を超える金額での購入ができた」「利子・利息・手数料など代金以外に支払わなくてはならない金額を把握していなかった」の順となっている。

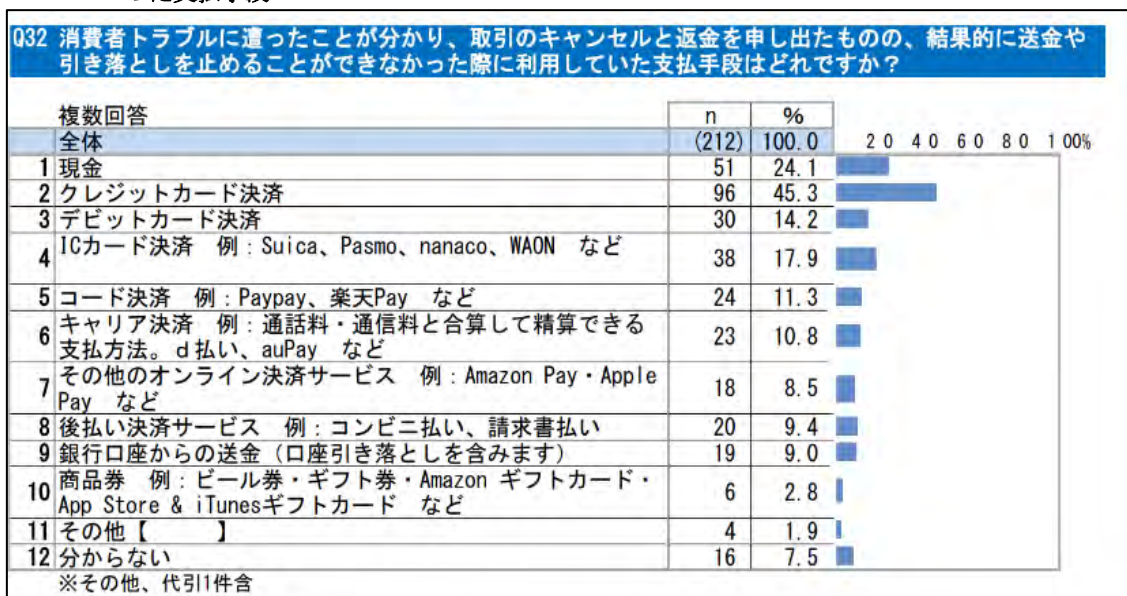
図表 4 5 支払えないほどの請求になってしまった主な原因



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

消費者トラブルに遭ったことが分かり返金等を申し出たものの、送金や引落としを止めることができなかった支払手段は、「クレジットカード決済」「現金」「ICカード決済」「デビットカード決済」の順となっている。

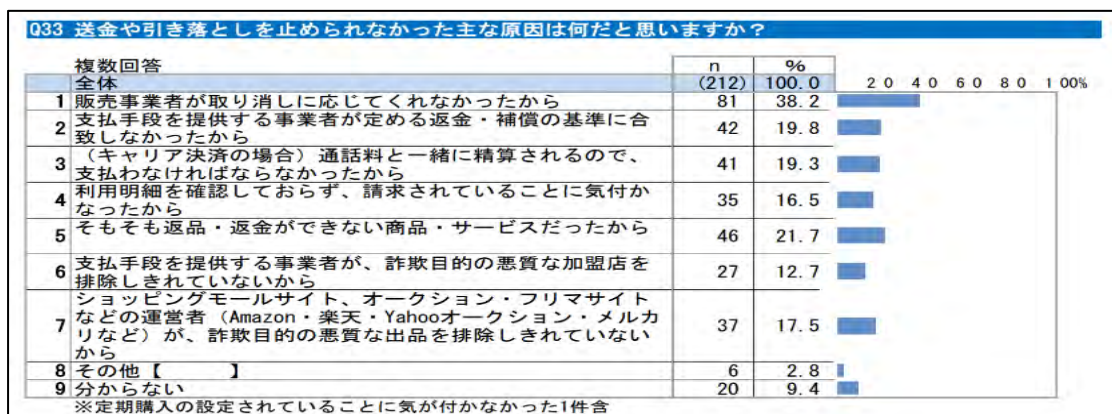
図表 4 6 消費者トラブルに遭い、キャンセルと返金を申し出たが送金や引落としを止めることができなかった支払手段



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

送金や引落しができなかった主な原因は、「販売事業者が取消しに応じてくれなかった」「そもそも返品等ができない商品・サービスだった」「支払手段を提供する事業者が定める返金・補償の基準に合致しなかった」「キャリア決済の場合通話料と一緒に精算されるので支払わなければならなかった」の順に多い。

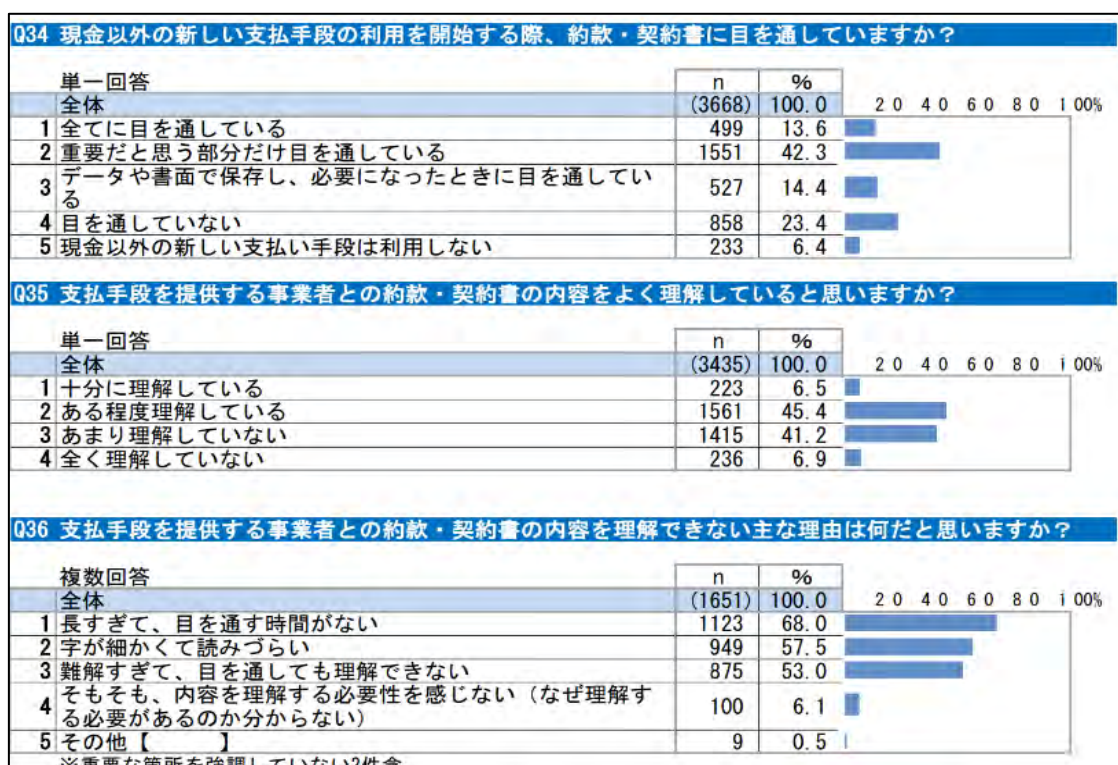
図表 4 7 送金や引落しを止めることができなかった主な原因



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

支払手段を提供する事業者との約款・契約書に目を通すかについて、「重要だと思う部分だけ目を通している」(42.3%)、「目を通していない」(23.4%)となっている。約 50%は、約款・契約書を理解していないと回答している。こうした理由に、「長すぎて目を通す時間がない」「字が細かくて読みづらい」「難解すぎて目を通してても理解できない」と回答している。

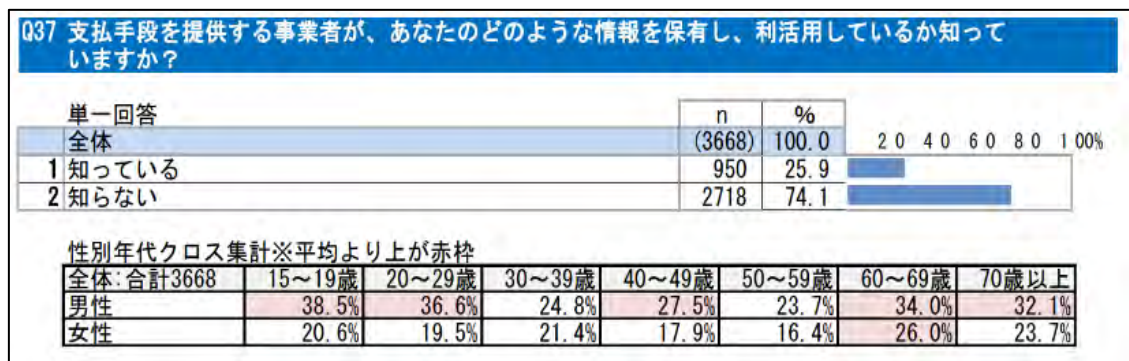
図表 4 8 約款や契約書の理解等



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

支払手段を提供する事業者における情報の利活用について、どのような情報を保有し、利活用しているか知らない消費者は約 75%である。

図表 4 9 支払手段を提供する事業者における情報の利活用



(出所) 支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費者向け)

消費者向けアンケートに係る考察

(支払手段の多様化について) (アンケートの自由記述欄より抜粋)

- ・支払手段の多様化により利便性が高まっている。ポイントも貯まる。
- ・自分にあった支払方法を選択・決定できるのがよい。
- ・現金管理の手間が省ける。安全面からみてもプラス。
- ・現金支払のみの販売店もあるので、バランスよく使い分けることが重要。
- ・自分自身どういう支払手段を選択するのか、その知識をきちんと得る必要がある。
- ・クレジットカード、電子マネーまでは使いこなせているが、それ以外は複雑すぎて分からない。
- ・セキュリティや信頼性について、どこまで信用できるか分かりにくい。
- ・高齢者には対応できない場合がある。便利ではあるが複雑であり、不安な気持ちになることがある。
- ・災害時に電子決済などが使えなくなる。全てデジタルにすることには抵抗がある。
- ・多くの支払手段があると、お金の管理について全体像を把握しにくい。

第3 支払手段の多様化に係る消費者問題の要因を分析する際の視点¹⁰

以下は、第1、第2を踏まえ、専門調査会での審議の中で出された意見のうち、今後さらに支払手段の多様化に伴う消費者問題の要因や処方箋を分析していく際の視点として重要であると思われるものを列挙した。

1 おおむね委員の意見が一致した視点

まず、専門調査会での議論を通して、おおむね意見の一致をみた点としては、以下の点がある。

支払手段の多様化・複雑化と消費者トラブルの未然防止・被害回復との関連

第一に、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などのゆえに、消費者トラブルの未然防止や被害の回復を困難にしているのではないかという観点である。支払が現金でなされた場合に比べ、支払手段が多様化し、キャッシュレスによる支払が可能であることが、トラブルを生じさせているのではないか。あるいは、被害の回復を困難にしているのではないかという点である。

この点に関して、次のような指摘が各委員から寄せられている。

- インターネット取引のサイト上で、契約締結から決済まで手続が完結するキャッシュレス決済が利用できることにより、販売業者が消費者に対してその実態を隠したまま取引を完結し決済が完了することが可能となったことで悪質商法を助長し、被害発生後の責任追及が困難となっているのではないか。
- 我が国では、決済サービスを担うプレーヤーが非常に拡大しており、複数のプレーヤーが一体となってサービスを提供することも増えている。また、決済関連サービスが物販やサービスなどと一体になって提供されるようになってきている。この結果、何らかのトラブルが生じた際に、誰に責任があり、誰に何を請求したらよいのかが分かりにくい状況が生じている。こうしたことから、責任主体が明らかでない状況でも消費者が必要な救済（例えば、正当な取引を伴わない支払を拒否したり巻き戻せたりするような仕組みなど）を受けることができるようにすべきではないか。
- 決済サービスの多様化・複雑化を踏まえ、より一層、消費者のリテラシーを向上させることが重要ではないか。

¹⁰ 消費者問題の解決に向けては、立法事実、被害の要因・構造分析、支払関連事業者の法的責任関係、具体的な対応策、対応策がマクロ経済に与える影響等について議論を深めることが必要である。

支払と「資金の移動」との関連

第二に、支払とは「資金の移動」¹¹であるとする従来の考え方では、多様化する支払手段、とりわけキャッシュレスによる決済を消費者が普通に利用している状況で、そこ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観点である。この点に関しては、各委員より次のような意見があった。

- 伝統的に支払手段として考えられてきた銀行の送金や資金移動のほかに、様々な支払手段が多様なプレーヤーによって提供されるようになってきている中で、支払手段に関する法制度の隙間や法制度ごとの差異などが大きくなってきているのではないかと。また、仲介者が果たす役割が大きくなってきているのではないかと。そうした状況に対応するため、より横断的、総合的な法制度の在り方を検討する必要があるのではないかと。
- 今までの銀行や資金移動業についての為替規制は、顧客から預かった資金を、安心確実に届ける、破綻させないというところにフォーカスをしていたものが、この専門調査会での議論というのは、異なる観点からの利用者の保護ということが問題になっている。一方で、クレジットカードなどについての割賦販売法の規制についても課題が存在する。支払手段に関する被害の予防や被害者の救済に当たる上で、どのような観点からの規制が有効であるのかを新たな視点で考える必要があるのではないかと。

2 さらに議論を深める必要がある視点

一方で、各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観点として、次の点がある。

多様な支払関連事業者の法的な定義

第一に、多様な支払手段を提供している事業者の法的な定義が現実に合致しておらず、それがゆえに規制の対象外となったり、同じような業務を行っている事業者の間での法的規制の在り方に相違が生じているのではないかとという観点である。具体的には以下のような意見が各委員から寄せられた。

- いわゆる決済代行会社、収納代行会社、決済プラットフォームは、それぞれ行為として見れば同じことをやっているように見える。それを異なる法制度の中にうまくはめ込んでいくことが困難になっていると思うが、原点に返って整理し直すことが必要で

¹¹「為替取引を行うこと」とは、「顧客から、隔地者間で直接現金を輸送せずに資金を移動する仕組みを利用して資金を移動することを内容とする依頼を受けて、これを引き受けること、又はこれを引き受けて遂行することをいう」（最高裁平成13年3月12日第三小法廷決定）とされている。

はないか。

- 支払手段の多様化・複雑化により、既存の問題を解決する仕組みが機能不全に陥っている場合があるのではないか。キャリア決済という新しい支払手段については、どのような規制がどのように適用されるべきかをより深く検討する必要があるのではないか。
- 決済機能は持っているが、規制の対象となっていない新しい支払手段に対して、法律の規制が不十分な状況にあり、苦情申出の連絡先が不明である、事業者が交渉にのらないという、商取引では考えられない事態が生じている。決済機能を持つ事業者に、一律のルールが必要ではないか。
- クレジットカードに関する相談のうち、最も多い相談は、マンスリークリアの問題となっていることから、どのような対応があり得るか議論すべきではないか。

いずれにしても、消費者に提供される多様な決済手段やキャッシュレス決済に関わる事業者の具体的な業務と責任の在り方について、それらの事業者の業務の実態を踏まえた議論が必要であり、不可欠である。そのためにはなお、調査すべき事項が残されている。

支払関連事業者の責任の分担

第二に、消費者による支払に関して消費者トラブルが生じた場合に、その決済の仕組みに関わる複数の事業者のうち、どの主体が消費者に対する責任を負担するのかという観点である。この点に関しては、以下のような意見があった。

- 消費者のみが過度なリスクを負担しないよう、支払に伴うリスクを可能な限り低減し、リスクについて消費者以外の当事者にも負担させる必要があるのではないか。これは現在の割賦販売法の考え方でもあり、これを基礎として対応を考えることができるのではないか。決済の簡便さにより利益を得ていて、かつ、加盟店のコントロールが可能な支払関連事業者に加盟店リスクへの対応義務を負担させるべきではないか。つまり、現在、明確に法適用の対象とされていない支払関連事業者を法適用の対象とすべきではないか。
- 悪質加盟店の間に入った支払関与者が、一定の責任をとるべきという考え方は、闇バイトで犯罪者に口座を提供した者の責任や、信義則上の加盟店管理義務に近い内容を認めた収納代行等の裁判例があり、詐欺の加害者に関与した者を「過失による幫助」として責任を負わせてきたという裁判実務上の価値判断にもなじむのではないか。

また、この観点に関して、支払手段、支払関連事業者の問題と支払から生ずる消費者トラブルとを分けて考える必要がないかという点も論点となった。

- 消費者問題の表れ方として、例えば決済を例に挙げた場合に、決済の機能に何らかの問題が生じたことにより生じる問題と、決済の機能が言わば詐欺業者などに悪用されていることによって生じる問題がある。これまでの決済法制は、決済の機能に内在する問題に焦点を当ててきたのではないか。そのために決済の機能と商取引の機能などが密接不可分に組み合わさってしまった場合にうまく対応できていないという側面があるのではないか。特に決済の機能が言わば詐欺的な取引の支払手段として使われるという問題に対応していくためには、個々の支払手段に着目した規制よりも、横断的な規制が必要だということになり、それをいかにして達成すべきかということが課題ではないか。
- 商取引の一連の流れの中で決済がなされ、商取引が詐欺的なものであった場合に、資金を取り戻すことができないかということで、商取引の部分における問題の処理を決済の部分でできないだろうかというような問題意識が示されているが、これまでは、商取引が不適切であったからといって決済を取り消すというような考え方は取られてこなかった。決済と商取引を一体的に処理するということが果たして適切なのか議論すべきではないか。個々の商取引の事後処理を決済事業者に求めることになると、大量の取引を処理する決済事業者にとっては負担となる可能性もあり、慎重にコストとベネフィットを考えていく必要があるのではないか。

支払手段の多様化等に関する消費者トラブルに対応する法制度の在り方

- 第三に、支払手段の多様化やキャッシュレス決済に関する消費者トラブルに対応する法律の在り方は、どうあるべきかという観点である。従来の割賦販売法による対応で何ができて、何が足りないのか。あるいは、決済を取り扱う統一的な法制度・ルールは必要ではないかという点が問題となる。この点に関しては、以下のような意見があった。
- 支払手段が多様化する中で、消費者に様々な形で被害が生じていることに鑑みて、決済自体を統一的に規制するルールが必要ではないか。今後も多様な支払手段が出てくるかもしれず、これらをカバーできるような一般的なルールを策定する必要があるのではないか。消費者が直接接することになる決済の主体については、名称、苦情の申立ての制度等について消費者が認識できることが必要ではないか。
 - 多様な支払手段について、登録制、加害者情報の開示、苦情対応窓口の明確化、決済自体のキャンセル、加盟店管理義務等について、被害実態を基にその要否を検討していくことが重要ではないか。
 - これまで、機能別・横断的な法制についての議論はあったが、全体的・横断的な見直しが実現する機会はなかった。こうした規制の横断化が改めて検討されるべきではな

いか。なおこの点につき、海外の法制度¹²を調査する必要があるとの意見もあった。海外の規制態様についても、今後の検討課題ではないかとみられる。

支払手段多様化等と消費者トラブルに係る経済学的な視点からの分析

最後に、支払に関する消費者トラブルの効果的な救済のためにも、支払手段の多様化とそこから生ずる消費者トラブルについて、経済学のマクロ的な視点から適切に問題状況を把握するべきとの観点がある。この点については、次のような指摘があった。

- 消費者トラブルの要因分析にあたっては、マクロ的な視点からみると、利用者層別のリスクのデータ、年齢・性別、高齢者・若年者等の脆弱層に対する今後の配慮事項や、決済プラットフォームの市場構造、競争構造と寡占化、囲い込みに関連するデータ等があると全体像が分かってよいのではないかな。
- 様々な支払手段が組み合わさって決済がなされるようになる中で、どの支払手段で特に問題が発生しているのか、消費者トラブルが起きているのか、そもそも特徴があるのかどうかの分析が必要ではないかな。デジタル技術を活用した分析や、リスクやアラートをあげる設計を見いだすことができるのではないかな。

¹² 例えば、EUでは、PSD2（Payment Services Directive 2）という金融規制が2018年に施行されている。これは、決済の安全性・安定性の向上、利用者保護、決済サービス市場の効率化、フィンテック企業も含めた競争上の公平性の確保等の観点から、決済サービス指令（PSD：Payment Services Directive）が改正されたものである（PSD2：Revised Payment Services Directive）。PSD2では、以下の業について規制の枠組みを整備。①決済指図伝達サービス提供者（PISP：Payment Initiation Service Provider）（利用者の依頼により、他の決済サービス提供者（銀行、電子マネー事業者、決済サービス事業者）に開設されている利用者の決済口座に係る決済指図を伝達するサービス、②口座情報サービス提供者（AISP：Account Information Service Provider）（利用者が、他の決済サービス提供者（銀行、電子マネー事業者、決済サービス事業者）に開設されている1つ又は複数の決済口座の情報を統合して提供するオンラインサービス）。（金融庁説明資料「決済に関する中間的業者に係る欧米における制度面での対応等」より引用）
https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/financial_system/siryoku/20161028/01.pdf

第4 要点整理

以下では、消費者が直面している問題やそうした問題に対する解決策について専門調査会で示された意見や考えを整理する。

1 支払手段の多様化に際して課題が生じており検討が必要な消費者問題

(1) 既存の規制の対象となっているもの

ア 支払手段に係る規制や消費者問題における救済レベルの相違

おおむね意見の一致をみた点

○キャッシュレス決済の中には、規制があるものとなないものが混ざっている。さらに規制があるものの中でも保護のレベルに相当な差があるのではないかと。

今後さらに議論を深める点

○リスクに応じた柔構造的規制体系¹³というが、経済学的には例えば価格メカニズムに基づく調整・アプローチなどに通じるのではないかと思う。つまり、二者択一の規制から脱却して、リスク水準や市場の影響の程度に応じた調整的負担を課すということで、制度の効率性とイノベーションの促進を両立させるという構想があり、これは経済学と非常に親和性が高いのではないかと。

○決済事業者間の力のアンバランスがあり、それが加盟店管理やその他の消費者保護法制にも影響を与えているのではないかという点についてどのように考えるか。

○マンスリークリアのクレジットカードがキャッシュレス決済において相当の割合を占めていることを考えると、現在のリスク分担の在り方や規制等について精査・再検討する必要があるのではないかと¹⁴。

(2) 既存の規制の対象となっていないもの

ア 通信料金と一体となって支払が行われるキャリア決済

おおむね意見の一致をみた点

○通信契約については、電気・ガス等と同様ライフラインなので収入証明はなくてもよ

¹³ 金融審議会では、「「決済」手段・サービスの態様や規模によって異なる、利用者保護等の観点からのリスクに応じて規制を適用するため、規制の柔構造化を行う」とされていた(金融審議会金融制度スタディグループ「「決済」法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告《基本的な考え方》(2019年7月26日)」8ページ)。※規制の柔構造化(Regulatory Flexibility)とは、規制を一律に適用するのではなく、業務の内容やリスクに応じて柔軟に調整することを指す。規制が過度に厳しくなることを防ぎ、イノベーションを促進しつつ利用者保護を確保する。

¹⁴ 消費者委員会は、2014年8月に「クレジットカード取引に関する消費者問題についての建議」を発出している。https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2014/0826_kengi.html

いが、それに加えて、キャリア決済という金融サービスを提供する際に収入証明による確認がないことの当否について検討を深めるべきではないか。

- スマートフォン・通信料金と一般の財・サービスの利用料金が一緒に支払われる仕組みとなっているが、スマートフォン、通信料等は今やインフラとして必ず支払が必要な性質のものであり、それと一般商品の支払が一体となって言えば強制力をもって支払わせる状況が良いのかどうかは検討すべき論点ではないか。

今後さらに議論を深める点

- キャリア決済事業者はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者として登録制・加盟店調査義務等の規制対象と解される可能性についてどう考えるか。
- キャリア決済について、通信料金と商品代金分の支払を分離できないとの規約については、キャリア決済についても割賦販売法の抗弁対抗規定が適用されれば、規約が強行規定に反するとして無効となり、商品代金分の支払のみを拒絶して通話料金については別途支払うことが可能になるという考え方についてどう考えるか¹⁵。

イ 後払い決済(Buy Now Pay Later)

おおむね意見の一致をみた点

- コード決済の決済額は約 13.5 兆円で相談件数は約 5,500 件、電子マネーの決済額は約 6.2 兆円で相談件数は約 10,000 件である。他方、後払い決済の決済額は市場規模約 1.8 兆円で相談件数は約 50,000 件となっている¹⁶。この数字を見ると、客観的事実として、後払い決済は非常に苦情が多い。後払い決済は、悪質事業者にも利用されやすいといえるのではないか。
- 後払い決済について、事業者団体のルール、その他の自主的な取組による加盟店管理及び苦情の適切処理が十分なされているか確認する必要があるのではないか。

今後さらに議論を深める点

- 後払い決済について、国による規制、あるいは、自主的な取組で対応すべきかどうかや、規制を行うとした場合、立法事実は明確であるか、規制のコストとベネフィットをどう評価するか等について議論を深めるべきではないか。また、海外の制度がどのようなものであるかの調査も重要ではないか。

¹⁵ 商品代金支払を遅滞すると、約款により通信サービスの提供を停止するという定めは、例えば破産法により認められている利用者の立場を約款の定めにより排除する状態となっているとの指摘もあった。

¹⁶ 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より引用。相談件数は、独立行政法人国民生活センター資料より引用。

(3) 過剰与信

おおむね意見の一致をみた点

- 後払い決済、キャリア決済は信用調査（支払可能見込額の調査義務、信用情報機関の利用）、収入確認がない。また、若年者（高校生、未成年者）も利用できてしまうことが消費者トラブルの要因となっているのではないかな。
- 多様な支払手段（前払い、即時払い、後払い等）により支払時期が様々なことから、全てを把握し家計管理をすることが困難である。特に後払い決済やキャリア決済は、信用調査も不十分なままスマートフォンで簡単に決済できることから、もともと多重債務状態であった方の生活再建が遅れ、多重債務が深刻化するケースもあるのではないかな。

今後さらに議論を深める点

- 信用情報機関に登録がされる前に、数社からの借入手続が同じ日にできてしまい、過剰与信となりやすい。信用情報機関に登録するタイミングが遅いため、総量規制を超えて数社から借りられてしまうのではないかな¹⁷。この点、どのような対応が考えられるか、議論を深めるべきではないかな。
- 貸金業法や割賦販売法に過剰与信規制が入った際、「業界単位ではなくて信用情報を統合して全体の数字を把握できるようにできないかな」という議論があった。一定のルールの下に業界横断的な信用情報の把握の可能性を議論する必要があるのではないかな。
- 包括的に消費者に与信する包括信用購入あっせん、支払の都度与信を審査していく個別信用購入あっせんがあるが、それに当てはまらない2か月内払いがある。また2か月内払いで法制度がない後払い決済やキャリア決済がある。様々な形態の与信という行為が、過剰与信という観点からどういう効果をもたらすのかの検討が必要ではないかな。

(4) 詐欺的な原因取引・金銭の詐取

¹⁷ 貸金業法第41条の35第2項は、貸付契約により取得した情報は、「遅滞なく提供する」と定めており、監督指針「貸金業者の監督に当たっての評価項目」では「個人信用情報は取得当日中に提供することを原則とする」としながら、「それが困難な場合は、翌日の指定信用情報機関の情報提供開始時刻までに情報登録が行われるよう、各機関が定める締切り時刻までに提供すること」とされている（上記監督指針Ⅱ—2—14（2）留意事項）。悪質サイト業者は、この点の登録時期の遅れの実態を利用して、同一日に複数の借入れを一気に行わせることにより、支払能力のない若年者に高額な借金を背負わせる被害が生じている。今日のデジタル技術の進展と被害実態を踏まえれば、①指定信用情報機関の情報登録受付時間を夜間まで拡大すること、②貸金業者の信用情報の提供時期を「直ちに」とすること、③少なくともインターネット上で貸付けの審査・決定・貸付けを実行している貸金業者については、貸付実行（信用情報取得）に伴い即時登録を義務付けるべきではないかなという指摘があった。

今後にさらに議論を深める点

- 詐欺的な原因取引・金銭の詐取に係る消費者問題について、未然防止・被害救済の観点から、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。
- 支払関係が複雑になればなるほど、資金の受取人を消費者が把握できず、責任追及に困難が生じる。受取人の情報を、中間者が把握していないと、被害者に情報が提供されず、被害回復はなし得ない。また、詐欺的な取引のように原因となる取引の違法性が明らかな事案こそ加害者が匿名性を求めるので、真の受取人が把握しづらい、という現場の状況を踏まえ、有効な施策がないか議論を深めるべきである。
- 被害救済の観点からは、銀行振込については口座凍結、送金先名義の開示、暗号資産送金については暗号資産交換所による口座凍結、送金先名義の開示が有効と考えられるが、各支払手段との関係で被害者の救済のために実際にどのような対応がなされているか議論を深めるべきである。

2 消費者問題に対応するための方策

(1) 民事ルール

おおむね意見の一致をみた点

- キャッシュレス決済の被害防止・救済の実効性を確保するには、行政規制とともに民事ルールの整備が重要である。

今後にさらに議論を深める点

- 民事ルールとして、抗弁権の接続、信用契約の解除、損害賠償責任、情報の開示、資金の凍結等が考えられるが、現行法の規制がどの範囲に及び、それがどのような効果をあげているのかを整理する必要がある。また、規制の手法として、現行法の適用を広げることで可能なのか、それとも支払手段に関する統一的な法制度が考えられるべきなのかも検討すべき課題である。
- 行政規制として事業者には課せられている加盟店管理や苦情の適切処理義務が適切に履行されない場合に、それが民事ルールにどのような影響を与え得るのかについてもより具体的に検討する必要があるのではないか。

(2) 行政規制

ア 規律のかかる主体

(いわゆる決済代行会社、収納代行会社等)

今後にさらに議論を深める点

- いわゆる決済代行会社、収納代行会社、デジタルプラットフォーム等が果たしている機能、役割を明らかにし、法制度上の定義・位置付けの整合性等を検討すべきではないか。その上で、消費者被害を生じる可能性がある取引に利用されるおそれのある類型とそうでないタイプの検討を踏まえて決済代行会社等に求められる規律について議論を深めるべきではないか。
- その際、既存の枠組みの中に入れ込むのか、あるいは新しい枠組みをつくるかという観点も検討する必要があるのではないか。

イ 規律の手法

(加盟店管理)

おおむね意見の一致をみた点

- イシューア(カード発行会社)、アクワイアラー(加盟店管理会社)、決済プラットフォーム、収納代行、決済代行会社等が、加盟店に対して一体となって決済システムを提供している。こうした事業者について、加盟店調査や苦情処理等の義務が課されているか、義務の網を適切にかけられているか整理すべきではないか。
- 決済システムにおいて、事業者が専門特化して、間に何社も挟まっている。また、金融サービスに関係なさそうな会社が実は決済機能を持っている場合もある。問題の予防のために誰にどのような役割を担わせるべきか、何か問題が生じた際に誰がどのような責任を負うべきか、どこに規制や責任の重心を置くべきか等を早急に検討する必要があるのではないか。
- ある決済サービスについて、加盟店調査等によりその利用が認められない事業者が、別の決済サービスを利用できる現状でよいのか。横断的な加盟店管理の枠組みについて検討する必要性があるのではないか。

今後にさらに議論を深める点

- 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。
- 欧米では、複数の事業者が一体となってネットワークを形成してサービスを提供している場合において、ネットワーク内部で事故が発生した場合には、まずは顧客と接している事業者が顧客に補償し、その後ネットワーク内部で責任ある事業者に求償する

という考え方が採用されている。このような考え方について検討する余地があるのではないか。ただし、従来のネットワーク責任は、決済事業者のグループの中で何か事故があったときには、そのグループの中で処理をさせようというような考え方である。それを超えて、例えば加盟店での不当な取引があった際に、加盟店から決済事業者までを一つのネットワークとして考えて、ネットワーク内部で処理をするという考え方は取られていない点には注意が必要ではないか。

- 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。

(消費者からの苦情の適切な取扱い)

おおむね意見の一致をみた点

- 消費者トラブルの未然防止・解決や、キャッシュレス決済に対する消費者の安心の向上のためには、苦情の適切な処理が重要である。

今後さらに議論を深める点

- 消費者からの苦情の適切な取扱いについては、イシューア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アに報告し、イシューア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。

(3) 金融技術の活用

おおむね意見の一致をみた点

- 支払手段の多様化は、技術の進展により、情報処理コストの低下、本人認証手段の増加、スマートフォンの普及、セキュリティ技術の進展がもたらしたものである。また、そうした技術の進展を受けて、人々の物やサービスの購買の仕方が変わってきていることも、支払手段に対する法や規制の在り方を考える上で重要である。

今後さらに議論を深める点

- 支払手段の多様化と消費者トラブルへの対応について、法制度以外の取組による対応もあり得る。キャッシュレス決済は、デジタル技術と親和性が高いので、支払管理に

についてデジタルを活用して行うという発想もあり得るのではないか。一方で、デジタル・ディバイドにどう対応するかという視点も重要ではないか。

- 金融技術により、銀行口座情報、請求情報等のリアルタイム連携が可能になっている。また、デジタルプラットフォームが情報を取得し、それを基に情報生成を行うことによりリスク管理方法も進化している。こうした技術を金融ビジネスの発展のみならず消費者問題の未然防止等に活用することはあり得るのではないか。
- 多様な支払手段がある中で、どのパターンの時に、消費者トラブルが発生しやすいのか。何かしらのパターン化ができるのではないか。例えば関係する事業者が、過去のトラブル事例を分析することにより、悪徳事業者や犯罪者等に悪用されやすい穴が見つかる可能性がある。トランザクションやその分析について、AI等でモニタリングすることも可能性としてあるのではないか。

（４）事業者・事業者団体の対応

おおむね意見の一致をみた点

- クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルを扱う相談の現場では、「同じ相談内容でもクレジットカード会社により対応が違う」「消費者からクレジットカード会社の電話が混み合っていてつながらないとの苦情が入る」という課題が上位となっており、こうした点について事業者の確認が必要ではないか。

今後さらに議論を深める点

- 決済代行会社や加盟店管理義務を負う支払関連事業者が、消費者トラブルの未然防止、再発防止、拡大防止等に向け、具体的にどのような工夫や取組を行っているのかを明らかにする必要があるのではないか。
- 事業者の調査確認義務は重くするが、被害回復のところは、事業者のイノベーションを止めたり消費者トラブルの全責任を事業者に負わせるのではなく、調査を円滑化し、被害回復を実務的に経済的な手法を使って分担・実施するという発想もあるのではないか。
- クレジットカードの不正利用被害額は、2024年に過去最高を更新し555億円となっている¹⁸。不正利用対策として、カード決済時のEMV 3-Dセキュア¹⁹の導入等が行われているが、セキュリティ対策の進捗状況等についても確認することが必要ではないか。

¹⁸ 一般社団法人日本クレジット協会「クレジットカード不正利用被害の状況について」

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/measures_against_fraud/pdf/001_01_04.pdf

¹⁹ カード利用者の決済情報などを基に、カード会社が高リスクと判断する取引にのみワンタイムパスワードなどの追加認証を行う本人認証の仕組み。

3 その他

(1) 決済に関する情報

おおむね意見の一致をみた点

- キャッシュレス化ということは必ず誰かの手元にデータが残る。そのデータを誰がどのように利用できるかについてのルールが不明確ではないか。海外では、ルールをつくってデータの利用ができるということのみならず、そのデータが利用できるためのインターフェースの整備についての法制度も整備するというようなところまで進んでおり、参考にすべきではないか。
- 「支払手段を提供する事業者が、あなたのどのような情報を保有し、利活用しているか知っていますか」について、約 74%は「知らない」と回答しているが²⁰、そのような状態は問題ではないか。
- 消費者の決済情報が事業者により不適切に利用されている可能性も生じさせているという点も検討する必要がある。令和 2 年の改正割賦販売法によって導入された認定包括信用購入あっせん登録少額信用購入あっせんについては、信用スコアリングを前提とする信用力調査が法律上認められることになったが、その情報利用については、施行規則によって不当に利用しないことが求められている。法規制の対象となっていない後払い決済事業者は、消費者データを分析して信用力分析を行っていると推測されるが、その中身がブラックボックスとなっているのではないか。
- 消費者は、決済システム運営会社に対し様々な個人情報を提供し、販売者に対し必要に応じて様々な個人情報を提供する。他方、販売者と決済システム運営会社の間で相互に消費者の個人情報、あるいは販売者の販売情報が交わされることは一般的にはないと考えられる。仮に、同一グループ企業間で情報共有がなされる可能性があるのだとすると、その際、消費者にどのような影響があるかの検討が必要ではないか。

今後さらに議論を深める点

- 支払手段の多様化、キャッシュレス化により、決済事業者は、決済や与信に係る情報を取得・保有する。消費者に係る情報について、どの事業者がどのような情報を取得・保有しているか消費者に明らかにされる必要があるが、それは適切に行われているか。情報の利活用の規律がどのようなになっているのか議論を深めるべきではないか。

(2) 支払関連事業者と消費者の契約関係

²⁰ 図表 49 を参照。

おおむね意見の一致をみた点

- 「現金以外の新しい支払手段の利用を開始する際、約款・契約書に目を通しているか」について、全てに目を通している(約 14%)、重要だと思う部分だけ目を通している(約 42%)、必要になった時に目を通している(約 14%)、目を通していない(約 23%)となっている²¹。また、「支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容をよく理解していると思いますか」について、理解している、理解していないは概ね 50%ずつである。理解できない理由としては、長すぎる、字が細かすぎて読みづらい、難解で理解できないとなっている。このような状況をどう考えるかの検討が必要ではないか。
- クレジットの手数料等についてどこまで考慮するかは検討が必要である。海外では消費者が高額なりボロピング払い手数料を負担する地域が多いが、日本は一括払いが中心で、消費者はほぼ負担していない。決済システムは、実質販売者(加盟店)が払う決済手数料によって維持されている可能性がある。また、我が国では、カードにカード利用価値が上乗せされず、加盟店側が様々なコストを負担しており、クレジットカード会社は、それを原資としながらポイント経済圏を拡大してきたという実態がある。このような事情が支払手段についての制度の在り方を考える上でどのように影響するかも大切な視点ではないか。

今後さらに議論を深める点

- 多様な支払手段について、サービスを提供する主体と消費者の間にどのような契約がなされているか、そのサービスの提供を受けるために消費者はどのような対価を支払っているか、対価に見合ったサービスが消費者に提供されているか(約款、契約書はどのようなになっているか)について、議論を深めることが重要ではないか。

(3) 支払手段の多様化に関する消費者教育

今後さらに議論を深める点

- 支払手段が多様化・複雑化している中で、消費者トラブルを未然に防止し、消費者が安全かつ賢く様々な支払手段を利用できることが必要である。そのため学校やその他の場での消費者教育が重要であり、実践的かつ最新の技術に対応した消費者教育(多重債務問題も含め)の実現に向けた対応策を検討することが必要ではないか。

²¹ 図表 48 を参照。

第5 支払手段の多様化と消費者問題に関して対応が求められると 考えられる事項について

消費者委員会に本専門調査会が設置され、これまで計9回の調査審議を行ってきた。審議前半では、支払手段の多様化が消費者にどのような影響や消費者トラブルをもたらしているかを明らかにすることを中心とした議論を行い、審議後半では、中間整理に向けた議論を行ってきたところである。

審議を重ねる中で、大切にしてきた観点がいくつかある。

第1に、本専門調査会を設置した目的は、支払手段の多様化をめぐる消費者被害の未然防止、消費者トラブルの解決、そして消費者の安心の向上に寄与することである。消費者トラブルの解決に尽くしている関係者は多数いる。その関係者が、消費者トラブルが生じている現場の状況や現場で何が生じているかを共有する。そして、「支払関連事業者にこういう対応をとってもらえたら」、「支払手段に関してこういう規律・法制度があるのなら」、消費者被害を未然防止、救済することができたのではないかなどについて議論する。限られた時間の中ではあるが、支払手段に関する消費者トラブルの実態と課題を、具体的に明らかにすることを試みた。

消費者トラブルの内容は、様々である。詐欺的な原因取引、詐欺的な金銭の詐取も含まれる。こうしたトラブルについては、まずは、民法・消費者法等によりトラブルの原因となった取引の当事者間で解決すべきだという議論もある。しかし、実際には、制度的・法的な要因等により当事者間でのトラブル解決は必ずしも容易ではない場合も少なくない。消費者トラブルの解決に努力している全国の消費生活センターに在籍する消費生活相談員、消費者問題の解決をライフワークとする弁護士、消費者団体、有識者、また、トラブルに直面した一人ひとりの消費者の切実な思いも踏まえ、消費者トラブルの未然防止、消費者トラブルの解決、消費者の安心の向上がキャッシュレス決済が広く利用されるためにも重要であるという観点から、より良い仕組みの在り方を考えることが重要と考えている。

第2に、消費者を取り巻く生活全般が、デジタル化・非対面化しており、これが、支払手段の多様化や消費者トラブルの解決の困難さに影響を与えているのではないかという視点である。スマートフォンの世帯普及率が9割を超えていること、デジタルプラットフォームを通じて商品・サービスを購入する取引が普及していること、リスク資産でもある金融商品への投資を非対面で行うことが拡がりを見せていること、SNSの利用が拡大していること（そこでの勧誘も行われていること等）が実態としてある。

デジタル技術の進展は、様々な支払手段を誕生させており、消費者はその仕組みを理解せずとも、手元のスマートフォンで簡単に支払を行うことができることに慣れてしまっている。ポイントが付与される等様々なインセンティブもあって、消費者は現金によ

る支払よりもむしろキャッシュレス、非対面で支払う方向へと、誘導されている状況にあるともいえる。

消費者の手元のデバイスは「スマートフォン」で一見共通しているようにみえたとしても、その最終的な支払は、前払い、後払い、即時払いが絡み合う支払手段に対し、現状の金融法や消費者法は対応できているかという点も検討すべき視点である。

第3に、支払手段の多様化と多重債務問題の関係である。かつて、我が国は、多重債務問題に直面し、2006年12月に貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律を成立させた。そこでは、金利規制の強化、過剰融資の規制強化、貸金業者の適正化などが盛り込まれ、それもある、その後多重債務の状況は改善されてきた。しかし、足元では、複数機関から借入れを行っている者の数や一人当たりの借入残高は緩やかではあるが増加に転じている。こうした状況が支払手段の多様化と関係していることが懸念される。改めて、統計データを分析し、その上で、必要な対応に着手することが必要である。

以上で述べた観点に加えて、本中間整理の第1から第4に記載した事項及びこれまでの専門調査会における調査審議を踏まえ、当専門調査会において、現時点において、支払手段の多様化と消費者問題について特に迅速な対応が必要と考えられる事項は以下のとおりである。なお、これは、現時点における中間的な整理であって、今後、引き続き具体的な検討を進める予定であり、その過程で、さらに論点等の追加等があり得る。

1 既存の規制の対象となっていないと考えられる支払手段

支払手段の多様化が進展している中で、金融システムの安定や消費者保護の観点等から支払手段の対象で法的な規制の対象とすべきものについての検討あるいは見直しが行われてきている。そうした議論にあってもなお、規制の対象外となっている支払手段で消費者トラブルの増加が懸念されるものとして、後払い決済とキャリア決済がある。

後払い決済は、取扱決済金額に比して、消費生活相談件数が多いことが指摘されている²²（図表50）。具体的な相談内容としては、「解約したのに後払い決済サービスで定期購入の請求が続けられる」「契約を断ったのに後払い決済サービスで料金を請求される」等が上位となっている²³。後払い決済の事業者団体は存在するが、自主ルール等が適切に機能しているのか確認する必要がある。後払い決済の市場規模は、2028年度には2.8

²² 後払い決済で購入する商品は、衣類、健康食品・サプリメント等が上位となっている。年代別の後払い決済利用状況は、10代が最も多いものの60代でも利用されている。

²³ 独立行政法人国民生活センター「増加し続ける後払い決済サービスが関連する消費者トラブル商品が届いた後に支払えるからといって安心せず、契約条件をよく確認しましょう」（2025年7月2日）

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20250702_1.pdf

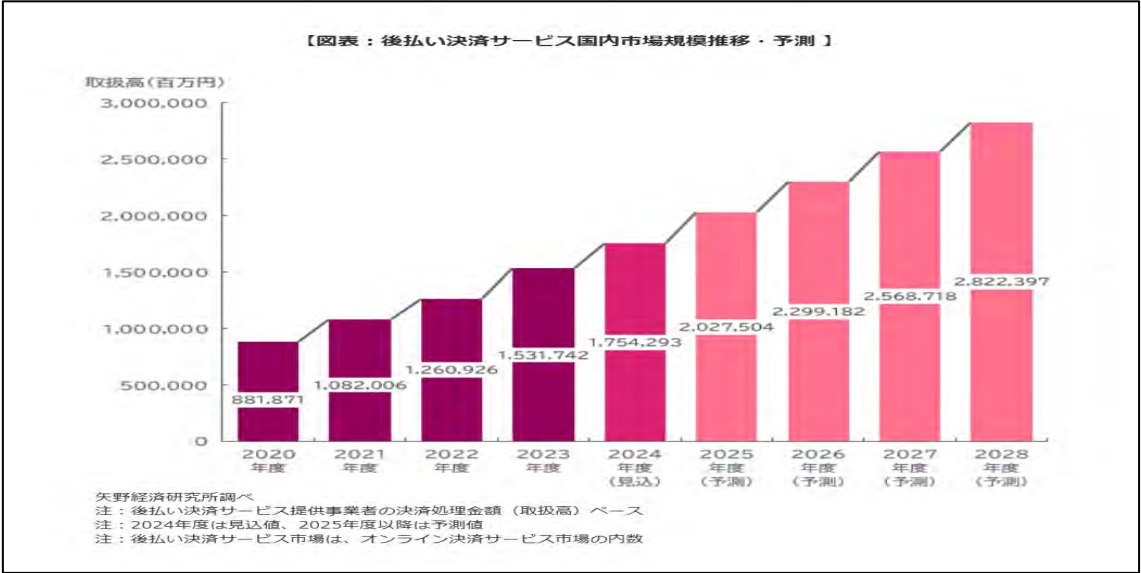
兆円に拡大するとの予測もあり、相談件数も比例して伸びる可能性が高く、放置できる問題ではない（図表 51）。

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。

図表 5 1 後払い決済サービス国内市場規模推移・予測



（出所）矢野経済研究所「レポートサマリーオンライン決済サービス市場に関する調査を実施」（2025 年）

キャリア決済に関する具体的な相談内容としては、「キャリア決済と通信・通話料の分離ができず、支払停止ができない」が最も多くなっている。そもそも、なぜ分離ができないのか、その要因を法的、技術的な観点を含めて確認する必要がある。キャリア各社においては、初期設定により、利用上限額が定められていることがある。それをみると、必ずしもその金額は大きくないが、繰返しの利用により利用額が相当の金額に上ることもあり得、年間 5,000 件程度の相談が寄せられている。さらに、スマートフォンは、今や生活上のインフラであり、通信料はそれを維持するために必要な支払であるが、キャリア決済は実質的に強制力をもって通信料と一般の商品等の代金を一体的に支払わせる支払手段となっている。スマートフォン等による通信を維持するためには、消費者

はキャリア決済による代金を通信料とともに支払わざるを得ない。こうしたいわゆる特別な力をもつ支払手段に対し、それを規制する法制度が無い状況を看過し得るのか、早急に検討する必要がある。

2 与信・多重債務との関係

1 で述べた後払い決済とキャリア決済は、与信機能を有する支払手段でもある。多重債務の状況をみると、前述のように、足元では複数機関から借入れを行っている者の数や一人当たりの借入残高は緩やかではあるが増加に転じている(図表 52)。

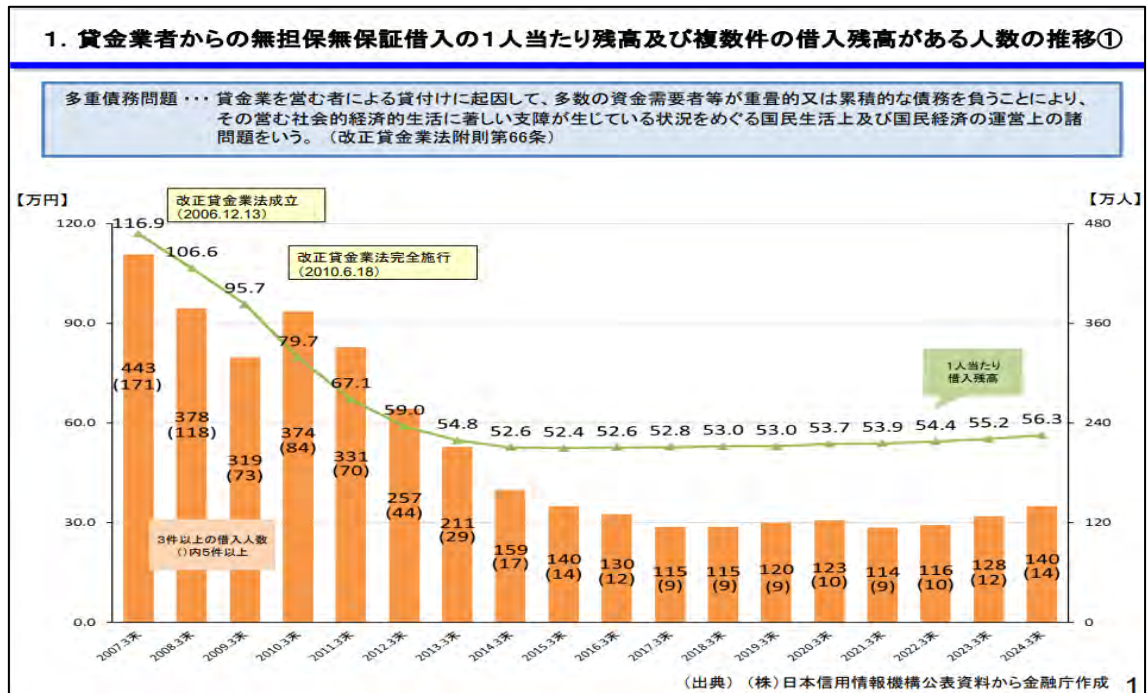
借入経験者に借入目的を問うアンケート調査²⁴により、クレジットカード会社のキャッシング・カードローン利用者の借入目的をみると「クレジットカード、ネットショッピングにおける後払い決済等の利用代金を支払う資金の不足を補うため」との回答が全体の 26.2%となっている。また、キャッシュレス決済の返済のための 1 回の平均的な借入金額は、1～5 万円が 35.8%、1 万円未満が 24.1%の順となっている(図表 53)。10 万円以上の者も全体の 18.7%となっており、必ずしも少額とは言い切れない。

支払手段の多様化が多重債務に与えている影響の有無、信用情報機関が支払手段の多様化に対応しているかどうかについて、分析することが必要である²⁵。また、消費者に与信＝「借金を負わせる」という支払手段が、法規制のない状態であることを放置し得るかについて早急に検討をする必要がある。

²⁴ 株式会社MSS「貸金業利用者に関する調査・研究」(2025 年 3 月 31 日)

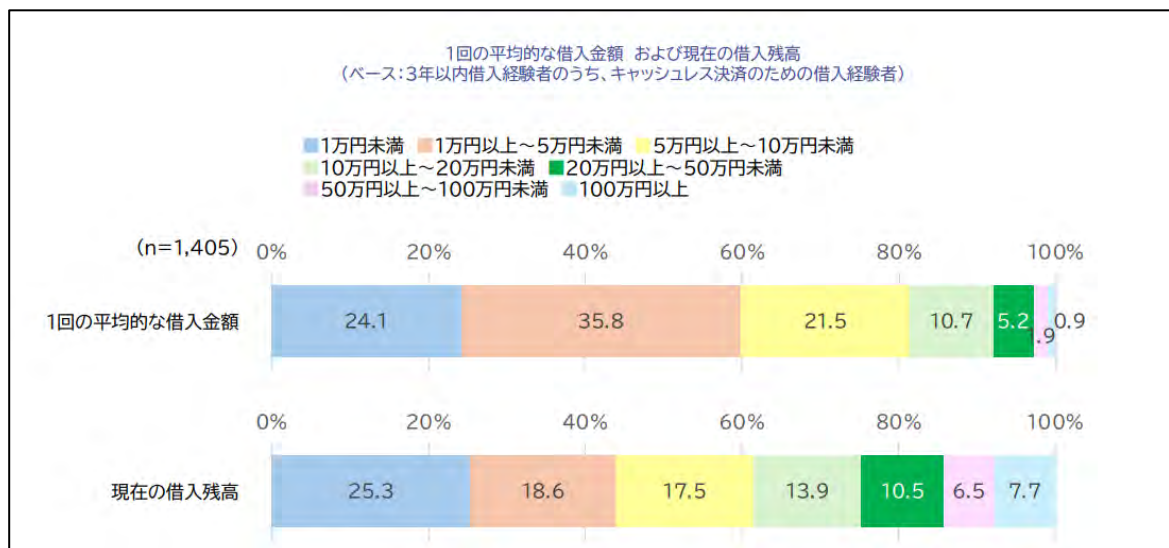
²⁵ 与信機能を有する支払手段の増加により、ある事業者で借入れができなくなった消費者が他の事業者で新たな借入れを行い、多重債務化する例が生じやすくなったのではないか、という指摘があった。

図表 5 2 貸金業者からの無担保無保証借入の1人当たり残高及び複数件の借入残高がある人数の推移



（出所）多重債務者対策をめぐる現状及び施策の動向（2024年10月9日金融庁/消費者庁/厚生労働省（自殺対策推進室/法務省）

図表 5 3 キャッシュレス決済のための借入れ状況



（出所）株式会社MSS「貸金業利用者に関する調査・研究」（2025年3月31日）

3 いわゆる支払仲介会社（いわゆる決済代行会社、収納代行会社、決済プラットフォームを含む）について

既存の規制の対象となっているのかどうか、不明確な主体として、いわゆる決済代行会社、収納代行会社、決済プラットフォーム等（ここでは、それらを「いわゆる支払仲介会社」という）がある。

いわゆる支払仲介会社は、デジタル金融技術の進展により、既存の事業者の業務をアンバンドリングし、いくつかの業務をより安価で効率的に営めるようになり、そうした一部の業務を切り出して専門業者に任せることが進んでいった結果、広がった事業会社であると指摘されている。金融技術はアンバンドリングによって進展する特性上、こうした複層化自体は不可避であるとの指摘もある。

現状、このようないわゆる支払仲介会社は多様な業態を含み、消費者が外部から法の適用関係を判断することが難しい場合がある。他方、こうしたいわゆる支払仲介会社の存在によって取引に関与する様々な事業者の関係性が見えにくくなり、消費者トラブルの未然防止、被害回復を困難にしているとの指摘が多数なされている。したがって、いわゆる支払仲介会社の果たしている役割やいわゆる支払仲介会社に関する法律関係の実態やそこでの消費者トラブルや被害回復の課題を精査する必要がある²⁶。

4 民事ルールについて

民事ルールは、①消費者被害の事後救済のための手段（紛争の事後的な解決規範）を提供すること、②紛争の予防につながる事業者の行為規範を示すこと、③基本方針、道徳規範といったプリンシプルを示すことといった役割・機能を担うものである。当事者（消費者等）のイニシアティブで、私人間の権利義務関係の中で消費者取引の適正化を図るものといえる²⁷。

実際に消費者トラブルが発生し、消費者が損害を被った際に、そのような損害を回復するために機能するのは民事ルールであり、行政機関の監督による規制だけでなく、民事ルールの在り方について、議論することには意義がある。民事ルールとして、抗弁権の接続、信用契約の解除、損害賠償責任、情報の開示、資金の凍結等が考えられるが、

²⁶ 複数の事業者が一体となってサービスを提供する場合の責任分担に関しては、欧米の決済法制で採用されているネットワーク責任という考え方（事業者がネットワークを構成して一体となってサービスを提供している場合に、ネットワーク内で事故が生じた場合には、ネットワークの窓口となっている事業者がまず利用者に補償し、そのうえで、ネットワーク内部で事故に責任を負う者に求償していくという考え方）は、様々な検討課題が残されているものの、基本的な考え方として参考になる点があるのではないかと、という意見が複数の委員から示された。

²⁷ 消費者委員会「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会報告書」（2025年7月4日）
https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2025/doc/202507_para_houkokul.pdf から引用。

現行法がどのように機能し、どのような課題があるのか、現在生じている被害のより適切な回復のために具体的にどのような対応が考えられるのかを整理する必要がある。さらに、いわゆる行政規制として課せられている加盟店管理責任や苦情の適切な処理の義務が、民事ルールとの関係でどのように機能し得るのかについても、その立法の在り方による影響などを踏まえて検討する必要がある。また、課題に対応するために現行法の枠組みで十分なのか、何らかの新たな法的手当てが必要なのかも検討する必要がある。

5 消費者の利便性と法制度の在り方

支払手段のうち、最も決済額が多いのは、クレジットカードとなっている。このうち、マンスリークリアについて、相談件数の大きさ等から抗弁の接続等の適用を求める意見が多数あった。マンスリークリアに抗弁の接続等を認める場合に、それにかかるコストは誰がどのように負担するか等、その実態の調査等を踏まえ、消費者の利便性に与える影響等について考える必要がある。

また、クレジットカードに限らず、一般的に、規制に対応するコストが大きくなると少額の支払サービスの運営が困難になり、かえって消費者の利便を損なうことになるという意見もある。制度の枠組みを考える際には、こうした消費者の利便性、消費者トラブルの深度、金融技術の発展へ与える影響、マクロ経済への影響等という観点を乗り越えていく必要がある。今後、こうした視点も含め、調査審議を発展させていく必要がある。

以上

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
設置・運営規程

令和 6 年12月20日
消費者委員会決定

消費者委員会令（平成21年政令第216号）第四条の規定に基づき、この規程を定める。

（総則）

第一条 消費者委員会（以下「委員会」という。）の支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会の設置、所掌事務、会議及び議事録の作成等については、この規程の定めるところによる。

（専門調査会の設置）

第二条 委員会に支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（以下「専門調査会」という。）を置く。

- 2 専門調査会に属すべき構成員は、委員長が委員、臨時委員及び専門委員のうちから指名する。
- 3 専門調査会には座長を置き、専門調査会に属する構成員から委員長が指名し、座長は、専門調査会の事務を掌理する。
- 4 座長に事故があるときは、専門調査会に属する構成員のうちから座長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

（専門調査会の所掌）

第三条 専門調査会は、委員会の求めに応じて、支払手段の多様化と消費者問題に関する重要事項について調査審議する。

（調査会の設置）

第四条 座長は、必要に応じて、委員会の同意を得て専門調査会に調査会を置くことができる。

- 2 調査会は、専門調査会が行う調査審議に関し、必要な専門的事項を調査審議し又は検討する。
- 3 調査会に属すべき構成員は、委員長が委員、臨時委員及び専門委員のうちから指名する。

- 4 調査会には座長を置き、当該調査会に属する構成員から委員長が指名し、座長は、当該調査会の事務を掌理する。
- 5 調査会の座長に事故があるときは、当該調査会に属する構成員のうちから調査会の座長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

(専門調査会の会議)

第五条 座長（座長に事故があるときはその職務を代理する者。以下同じ。）は、専門調査会の会議を招集し、その議長となる。

- 2 専門調査会の会議への出席には、会議の開催場所への出席のほか、座長が必要と認めるときには、テレビ会議システムを利用した出席を含めるものとする。
- 3 専門調査会に属さない委員は、あらかじめ座長に届け出ることにより、専門調査会にオブザーバーとして出席することができる。
- 4 座長は、必要により、専門調査会に属さない臨時委員若しくは専門委員、行政機関職員又は調査審議事項に関して識見を有する者をオブザーバーとして会議に出席させることができる。
- 5 座長は、各回ごとの調査審議事項及びこれに係する事項に関する意見又は説明を得る必要があると認める場合には、専門調査会に属さない臨時委員若しくは専門委員、行政機関職員又は当該調査審議事項に関して識見を有する者を参考人として会議に出席させることができる。

(審議の公開)

第六条 専門調査会の開催予定に関する日時及び開催場所等については、公開する。

- 2 専門調査会は、会議を公開することにより、当事者若しくは第三者の権利若しくは利益又は公共の利益を害するおそれがある場合その他座長が非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。非公開とすべき事由が終了したときは、公開するものとする。
- 3 前項の規定により座長が会議を非公開とすることを認めた場合は、専門調査会はその理由を公表する。
- 4 会議の議事録については、第2項の規定により座長が会議を非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。
- 5 第2項の規定により座長が会議を非公開とすることを必要と認めた場合は、議事要旨を速やかに作成し、公表するものとする。

(議事録の作成)

第七条 専門調査会の議事については、次の事項を記載した議事録を作成する。

- 一 会議の日時及び場所
- 二 出席した構成員の氏名及びこのうちテレビ会議システムを利用した出席者の氏名
- 三 議題となった事項
- 四 審議経過
- 五 審議結果

(雑則)

第八条 この規程に定めるもののほか、専門調査会の運営に関し必要な事項は、座長が委員会に諮って定める。

(準用)

第九条 第五条から前条までの規定は、調査会について準用する。この場合において、これらの規定中「専門調査会」とあるのは「調査会」と読み替えるものとする。

附 則

この規程は、令和6年12月20日から施行する。

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 委員名簿

(五十音順)

	氏 名	所 属
座長	坂 東 俊 矢	京都産業大学法学部教授
	池 本 誠 司	弁護士
	井 上 裕 美	日本アイ・ビー・エム株式会社取締役執行役員
	柿 野 成 美	法政大学大学院政策創造研究科准教授 公益財団法人消費者教育支援センター理事・首席主任研究員
	葛 山 弘 輝	弁護士
	加 藤 貴 仁	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	柴 田 潤 子	神戸大学大学院法学研究科教授
	瀧 俊 雄	株式会社マネーフォワード執行役員グループCoPA
	滝 澤 美 帆	学習院大学経済学部教授
	谷 本 圭 子	立命館大学法学部教授
	永 沢 裕 美 子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 世話人
	細 谷 佳 世 美	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事・北海道支部長
	宮 園 由 紀 代	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会金融委員会副委員長
座長代理	森 下 哲 朗	上智大学法学部教授
	山 本 正 行	山本国際コンサルタンツ合同会社代表

以上15名

※ なお、消費者委員会の鹿野菜穂子委員長、黒木和彰委員長代理、大澤彩委員、柿沼由佳委員及び星野崇宏委員が、支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会のオブザーバーとして、調査審議に参画する。

※ 令和7年1月27日から令和7年6月1日まで、岩澤信子委員(公益社団法人全国消費生活相談員協会理事)が、専門調査会の委員として在任していた。令和7年6月1日より、細谷佳世美委員が就任している。

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会 開催状況

回	日程	議事内容
1	R7 3/5	① 専門調査会の運営について ② 検討の背景及び検討事項案 ③ 山本委員プレゼンテーション及び有識者ヒアリング（山田茂樹 司法書士） ④ 意見交換
2	3/10	① 山本委員プレゼンテーション及び有識者ヒアリング（山田茂樹 司法書士） ② 意見交換
3	3/28	① 国民生活センターヒアリング ② 岩澤委員プレゼンテーション ③ 宮園委員プレゼンテーション
4	4/17	① 池本委員プレゼンテーション ② 葛山委員プレゼンテーション
5	5/15	① 瀧委員プレゼンテーション ② 谷本委員プレゼンテーション ③ 森下座長代理プレゼンテーション
6	6/12	中間整理骨子
7	7/2	中間整理素案
8	7/24	中間整理案①
9	7/30	中間整理案②

支払手段の多様化等に関するアンケート調査(消費生活相談員向け) 集計結果

1 所属支部

(回答者数：441)

記載省略

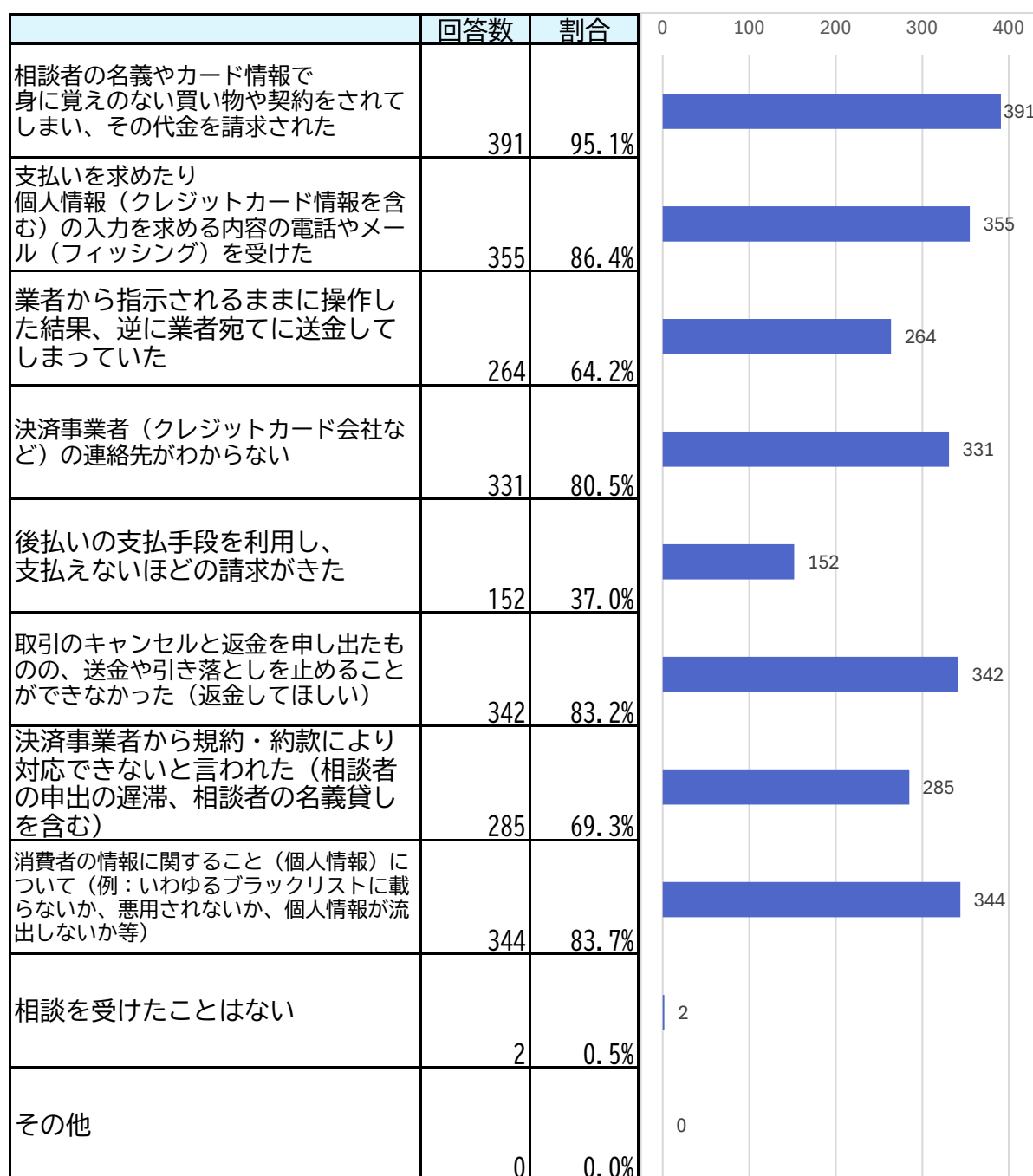
2 回答日現在において、消費生活センター等において消費生活相談を受けていますか。

(回答者数：441)

記載省略

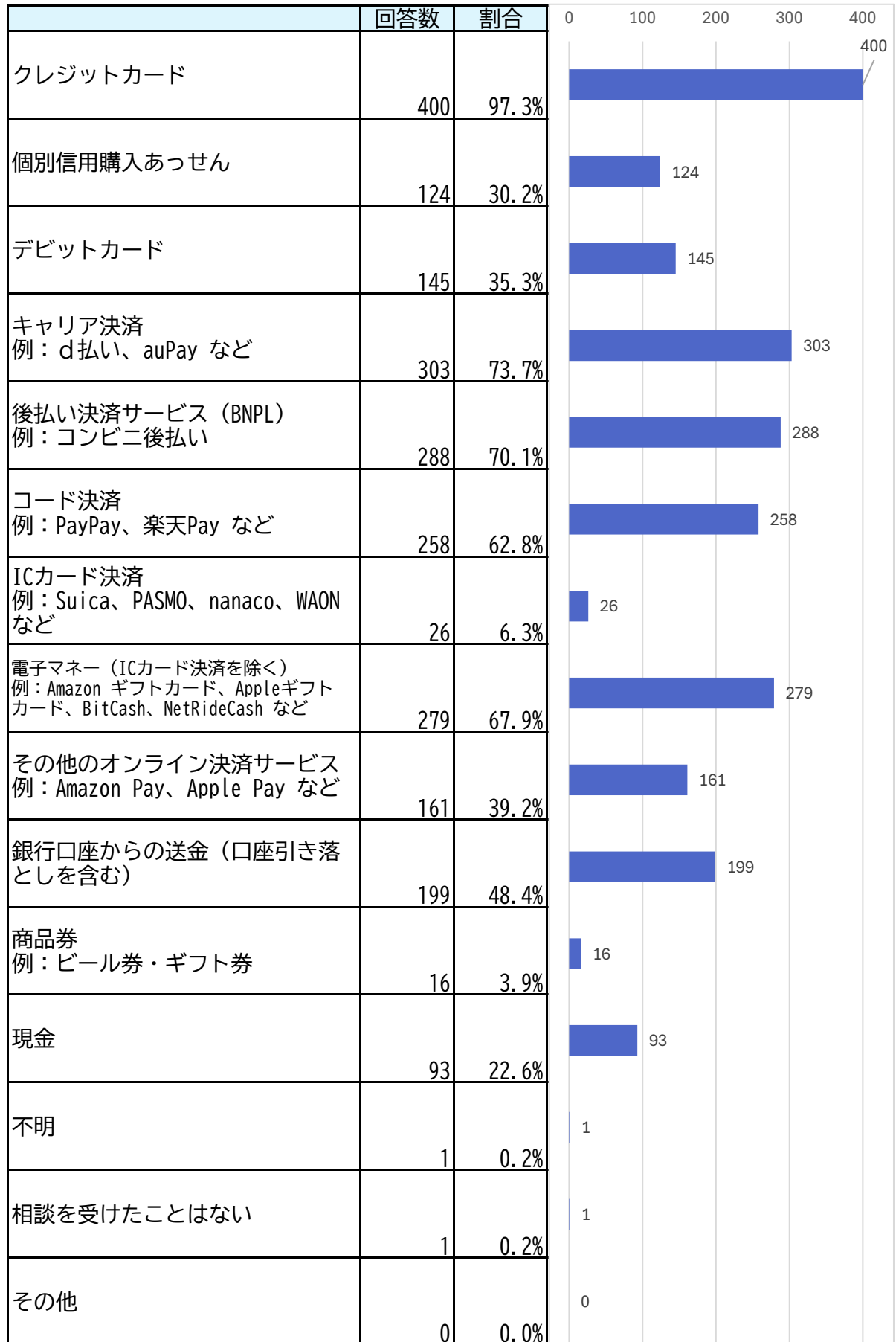
3 支払手段や決済事業者に関する相談について、以下内容の相談を受けたことがありますか。(複数回答可)

(回答者数：411)



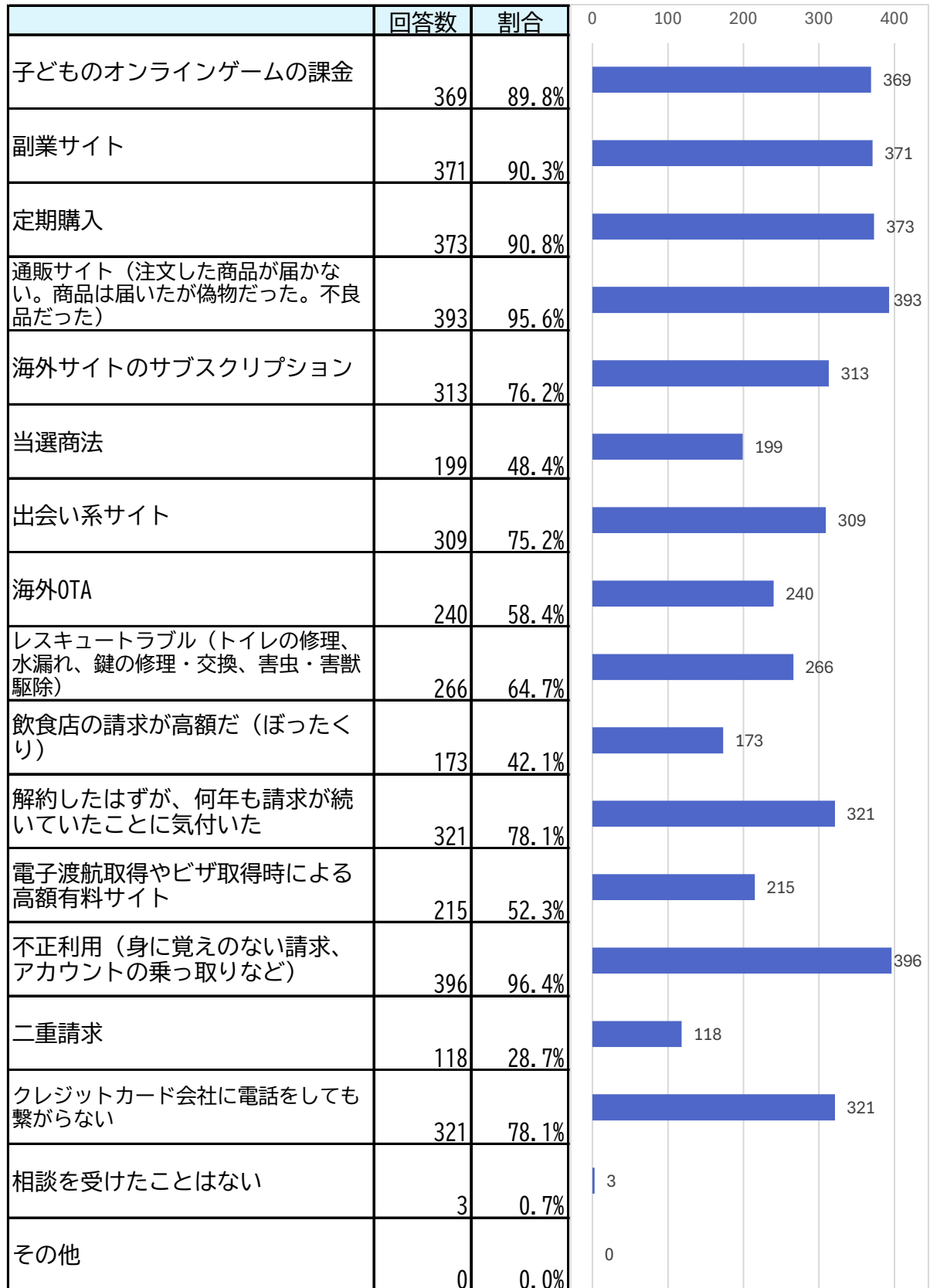
※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

4 質問3の相談の中で利用されていた支払手段はどれですか。（複数回答可）
（回答者数：411）



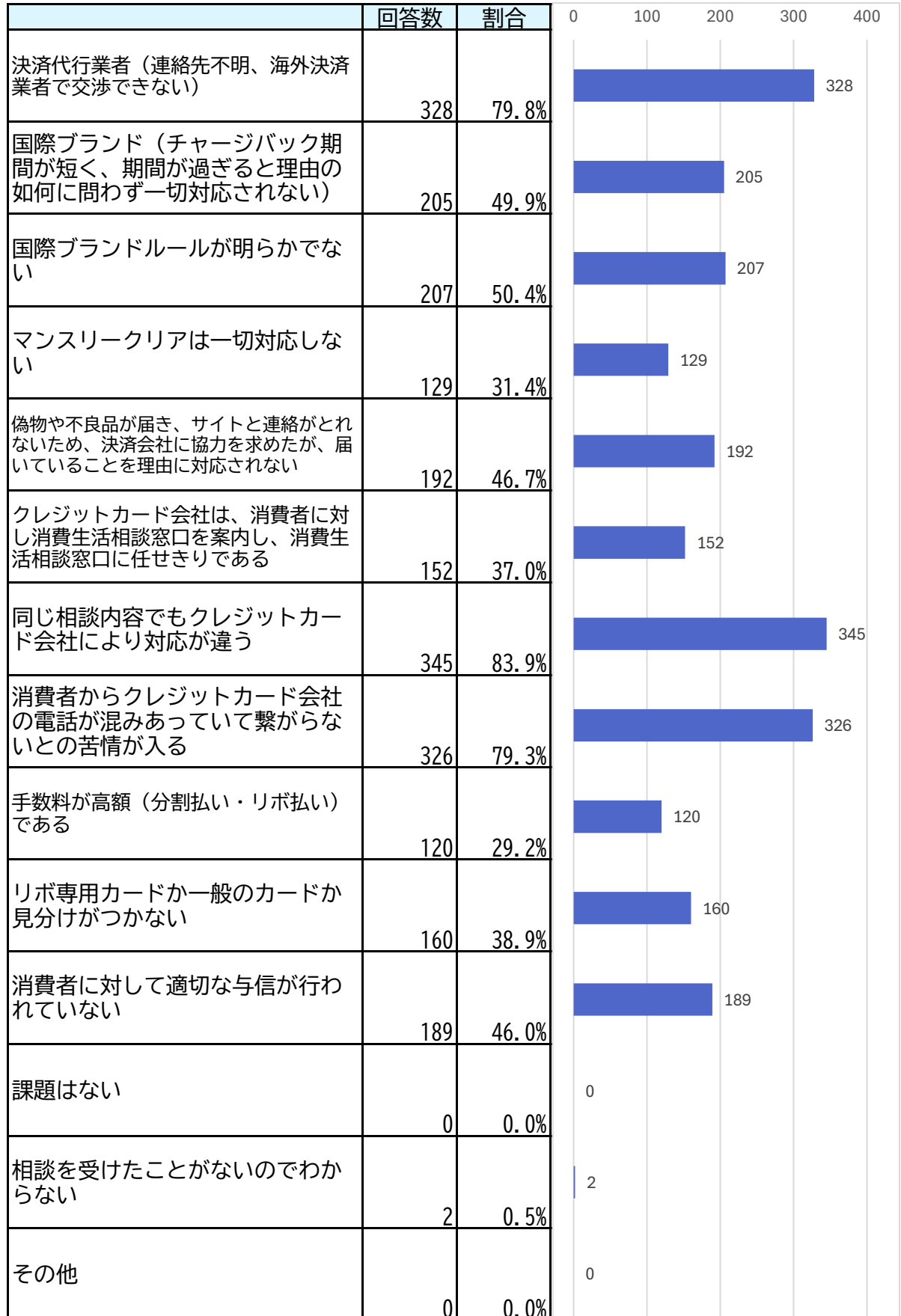
※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

5 クレジットカードを支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



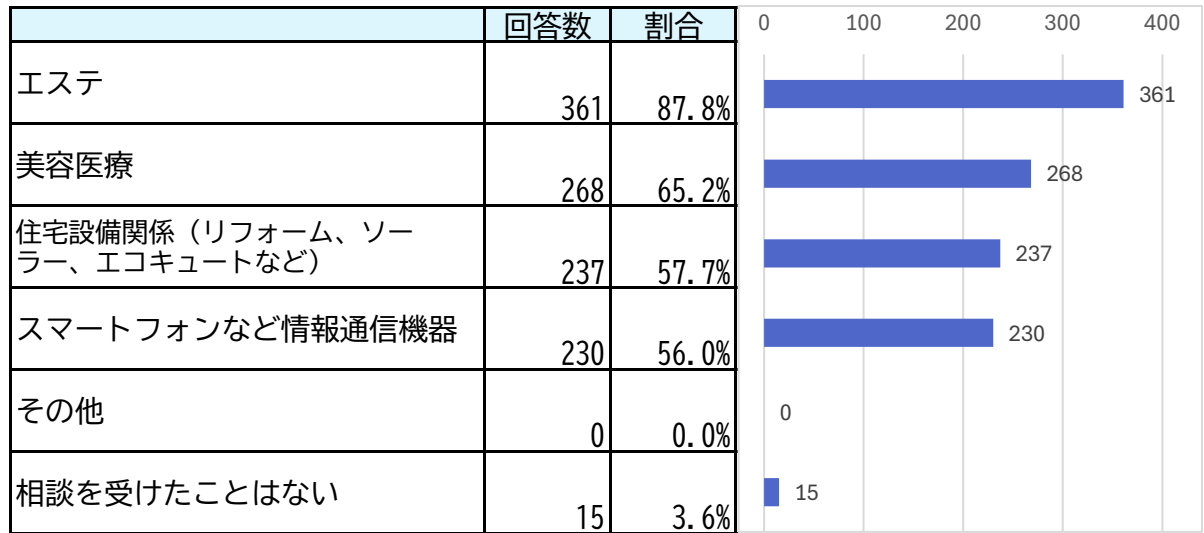
※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

6 相談現場におけるクレジットカードを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）

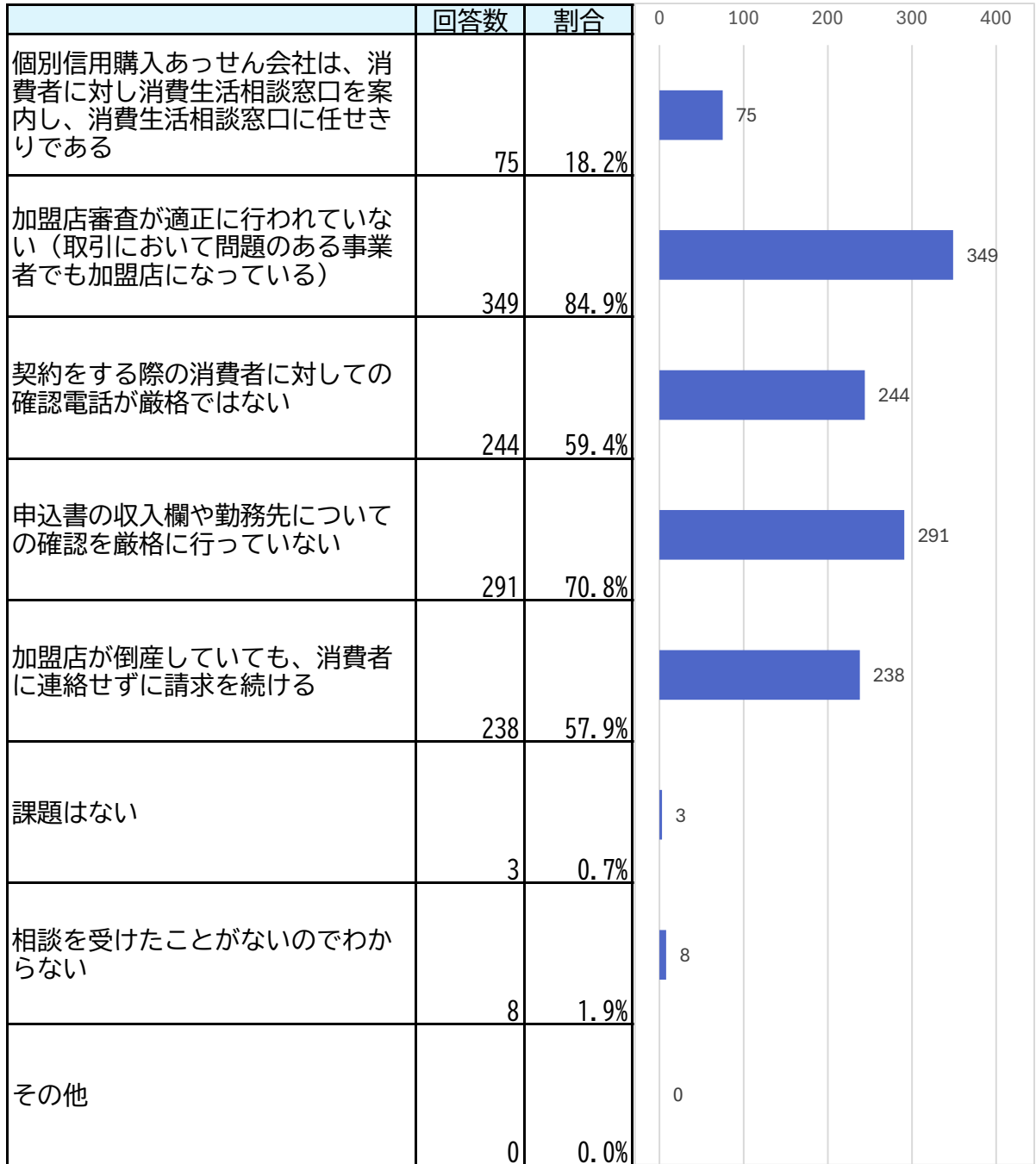


※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

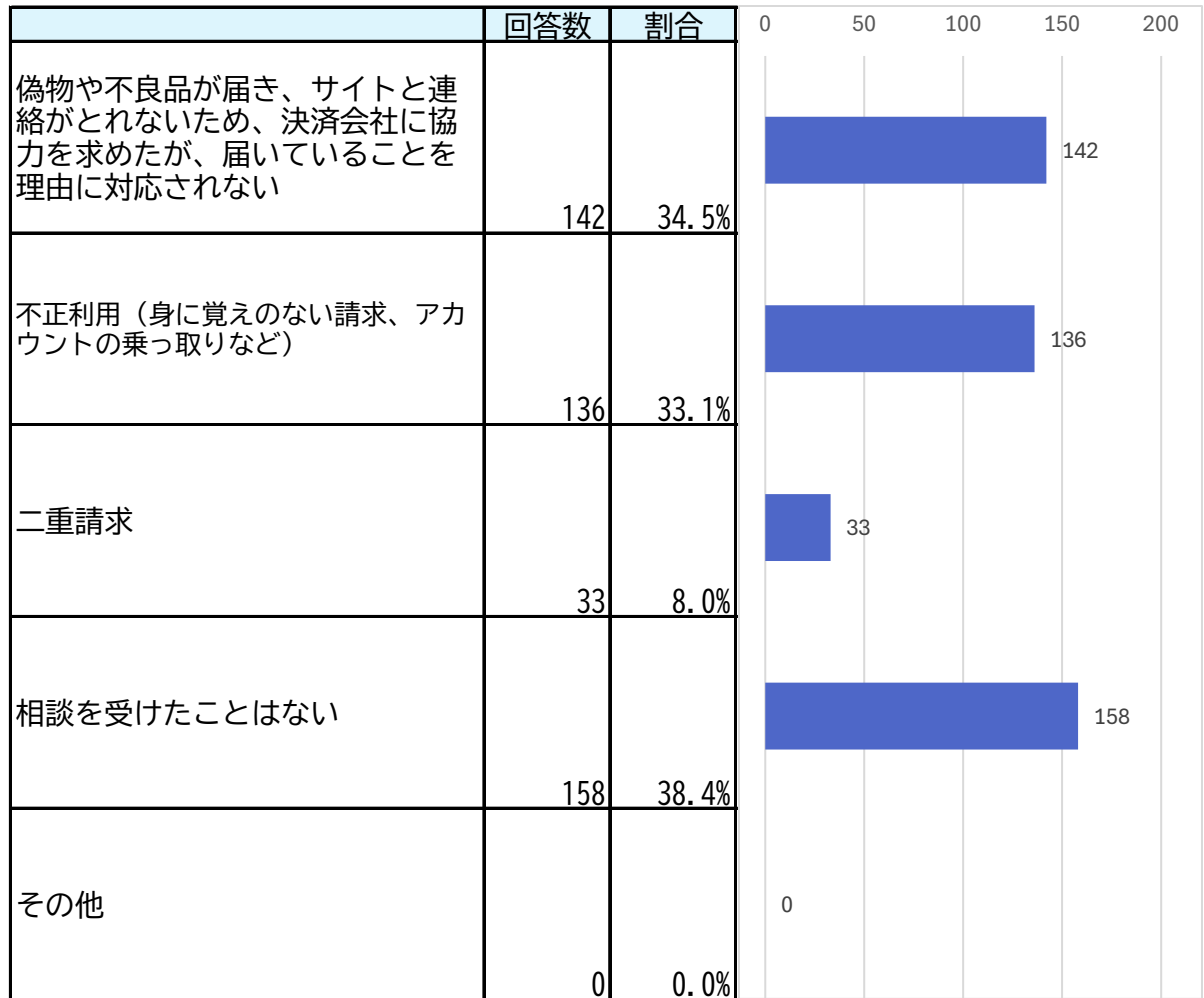
7 個別信用購入あっせん（個別割賦）を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



8 個別信用購入あっせんを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）

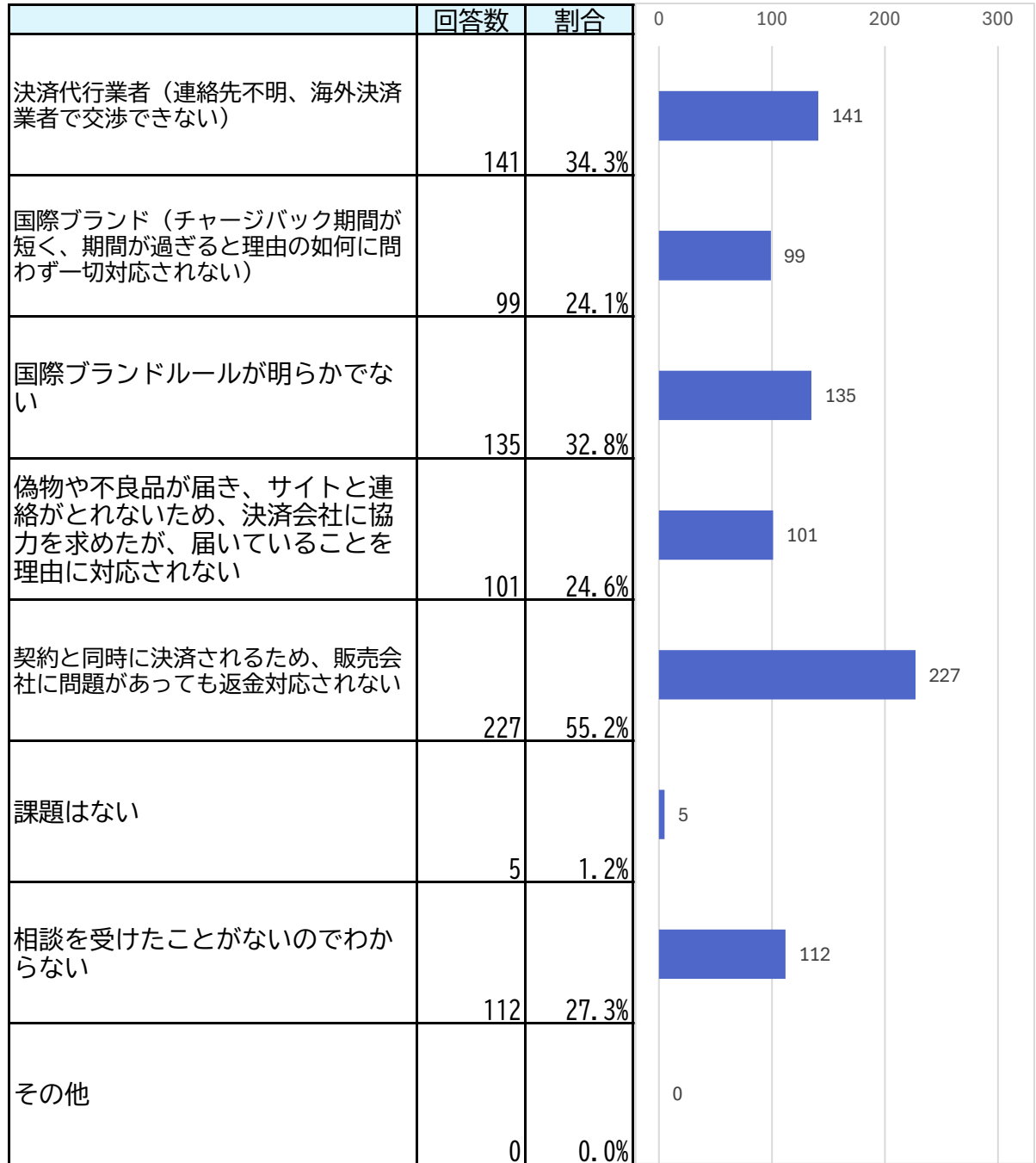


9 デビットカードを支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）

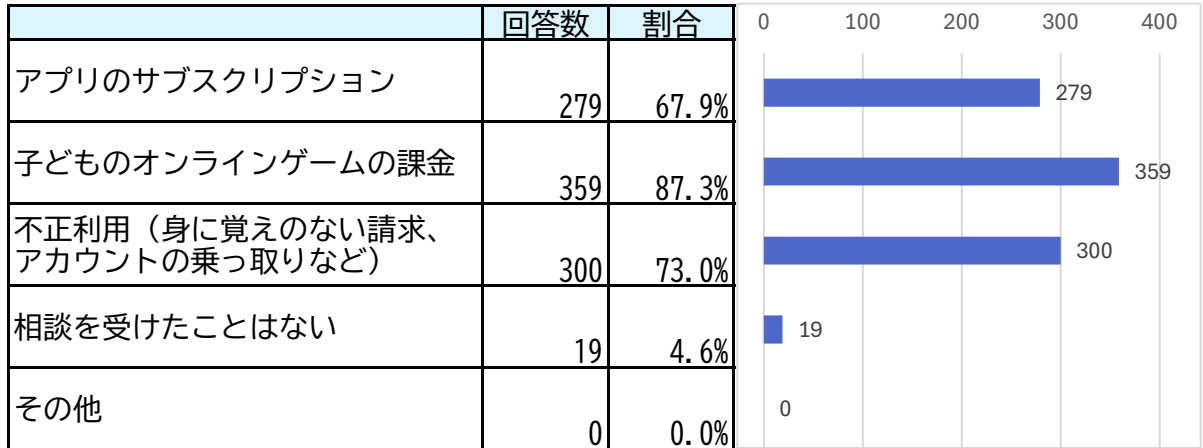


※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

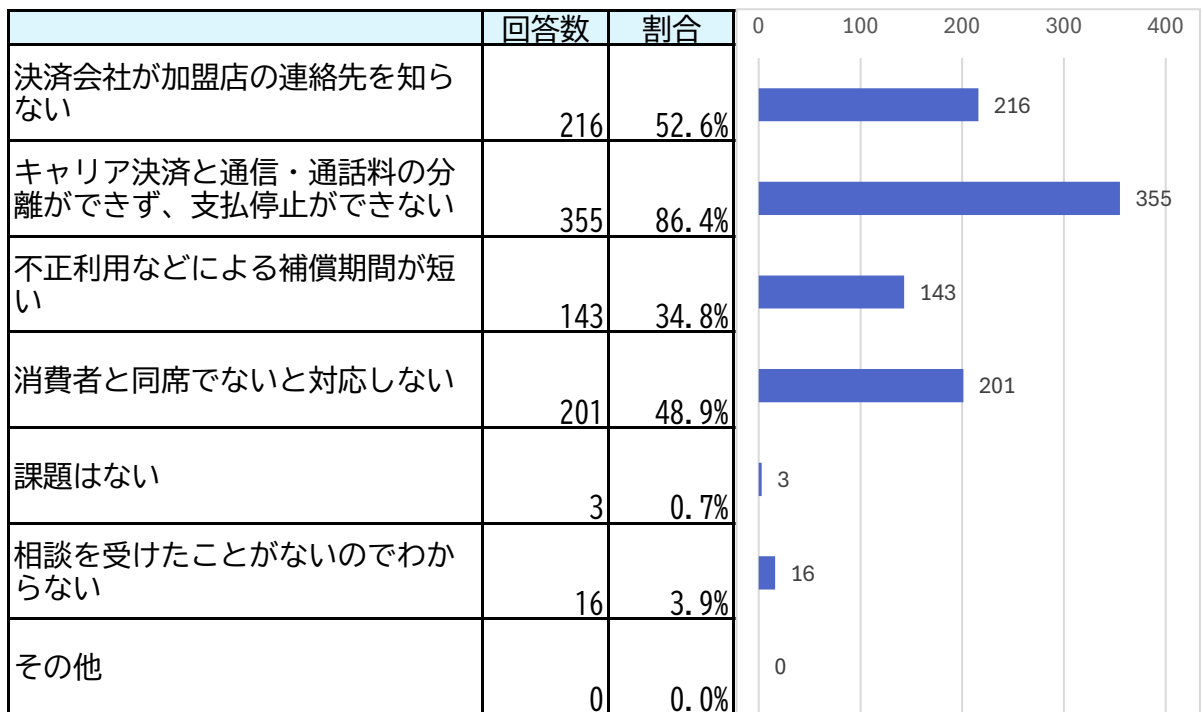
10 デビットカードを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



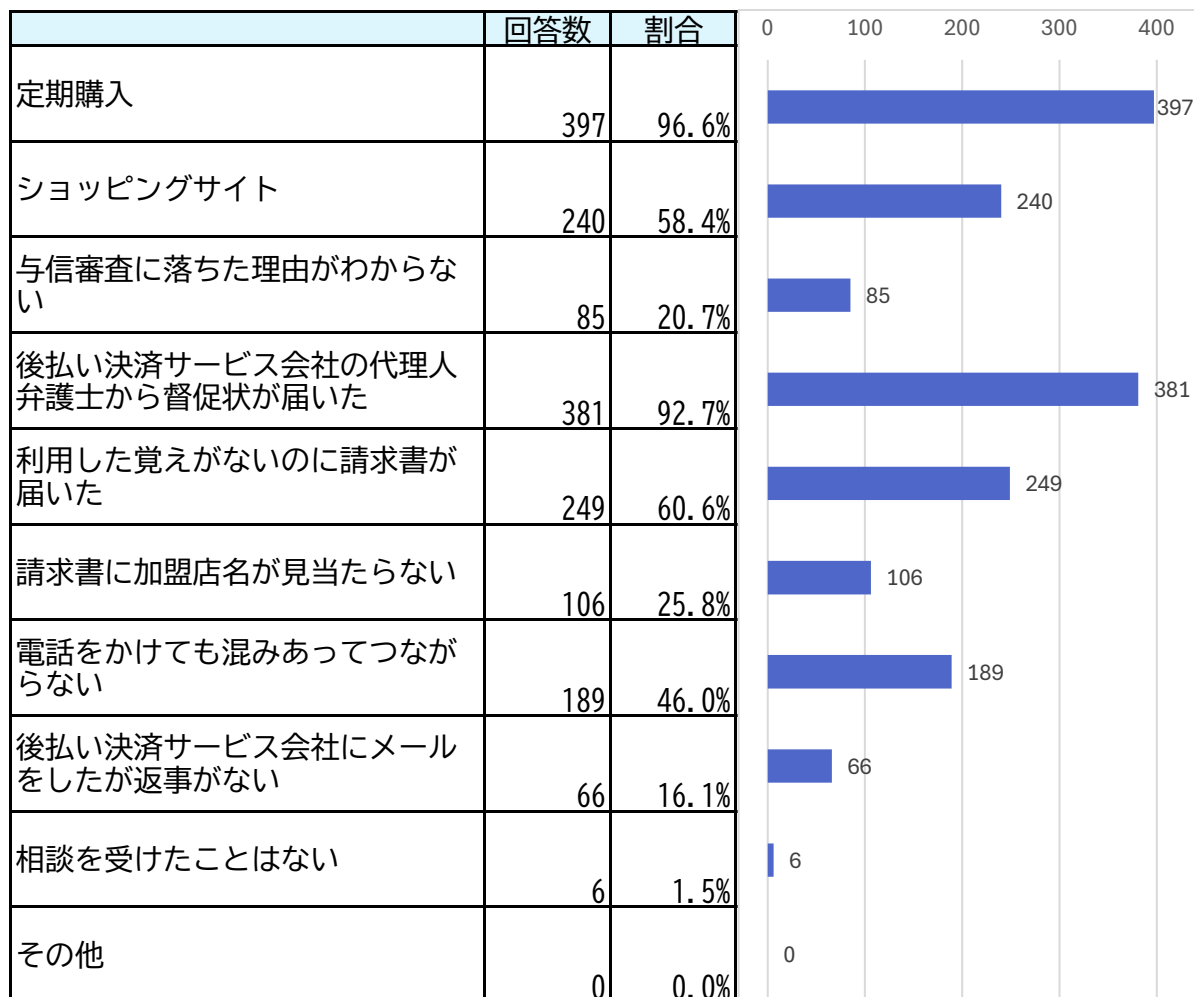
- 11 キャリア決済を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



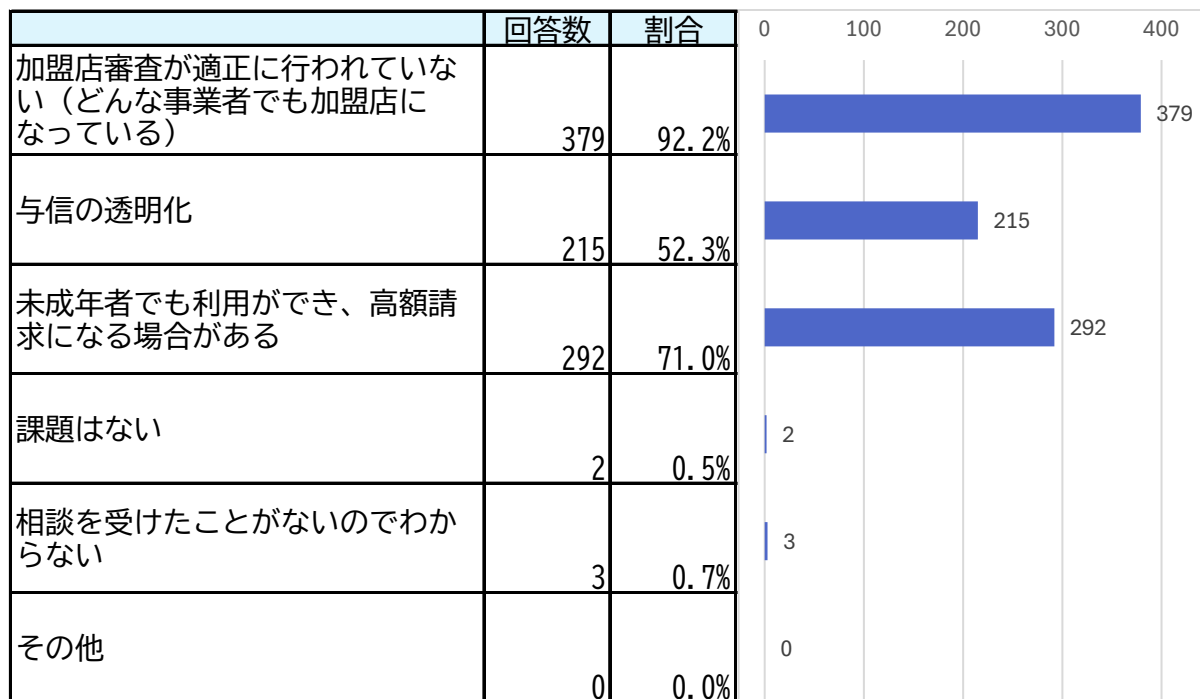
- 12 キャリア決済を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



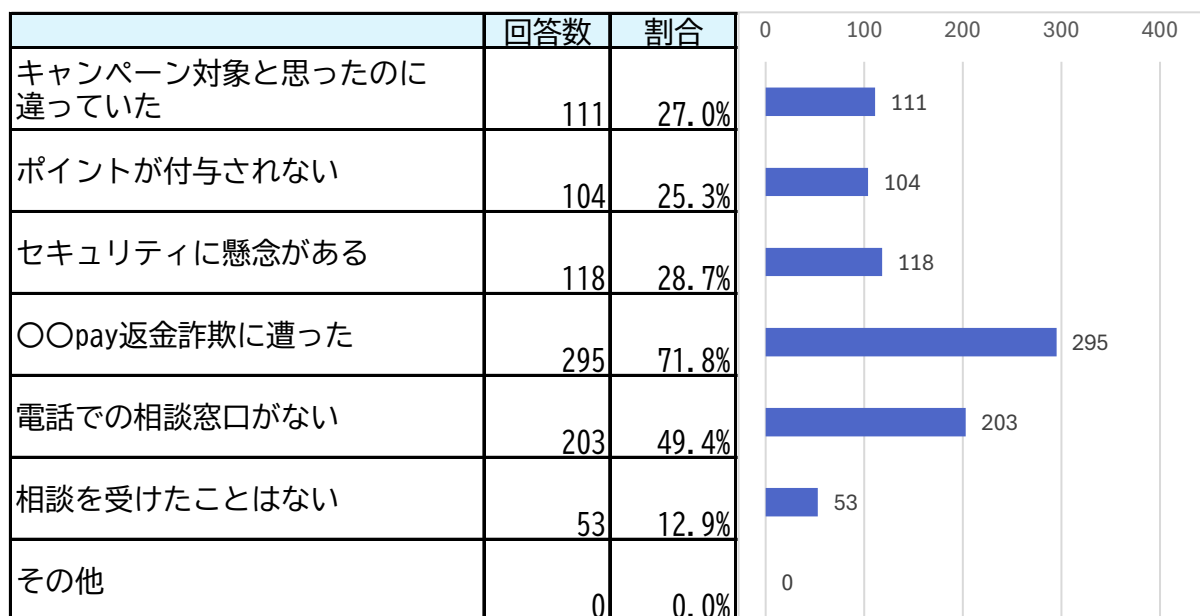
- 13 後払い決済サービス（コンビニ後払いなど）を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



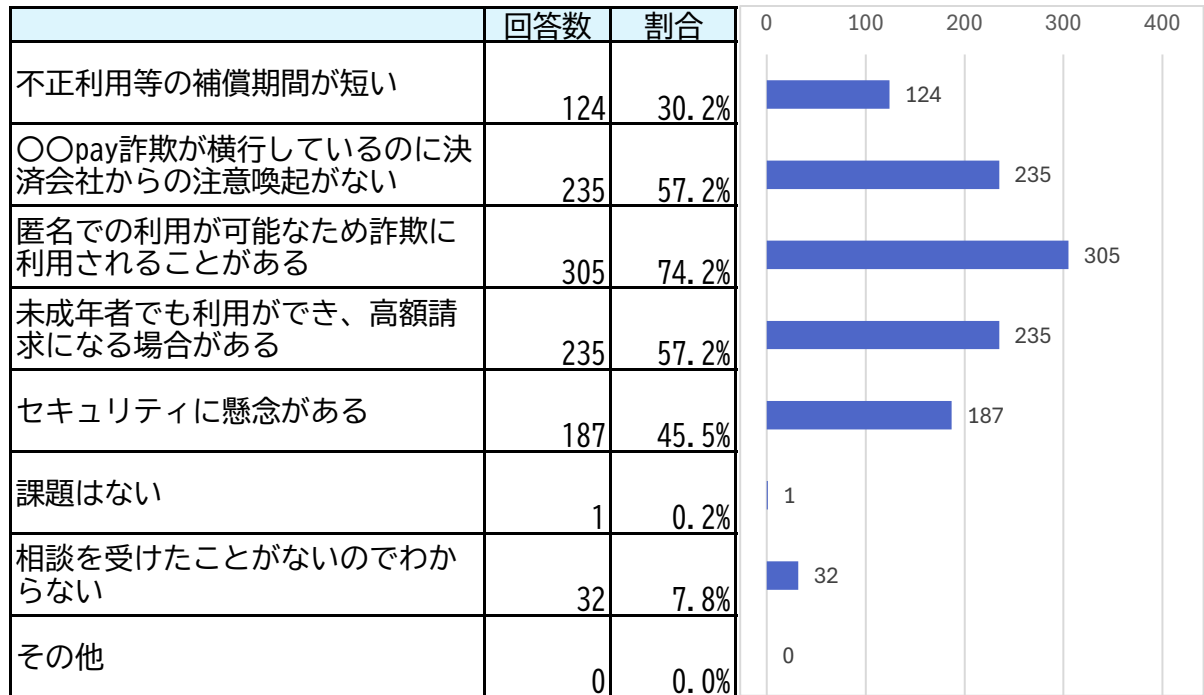
- 14 後払い決済サービスを支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



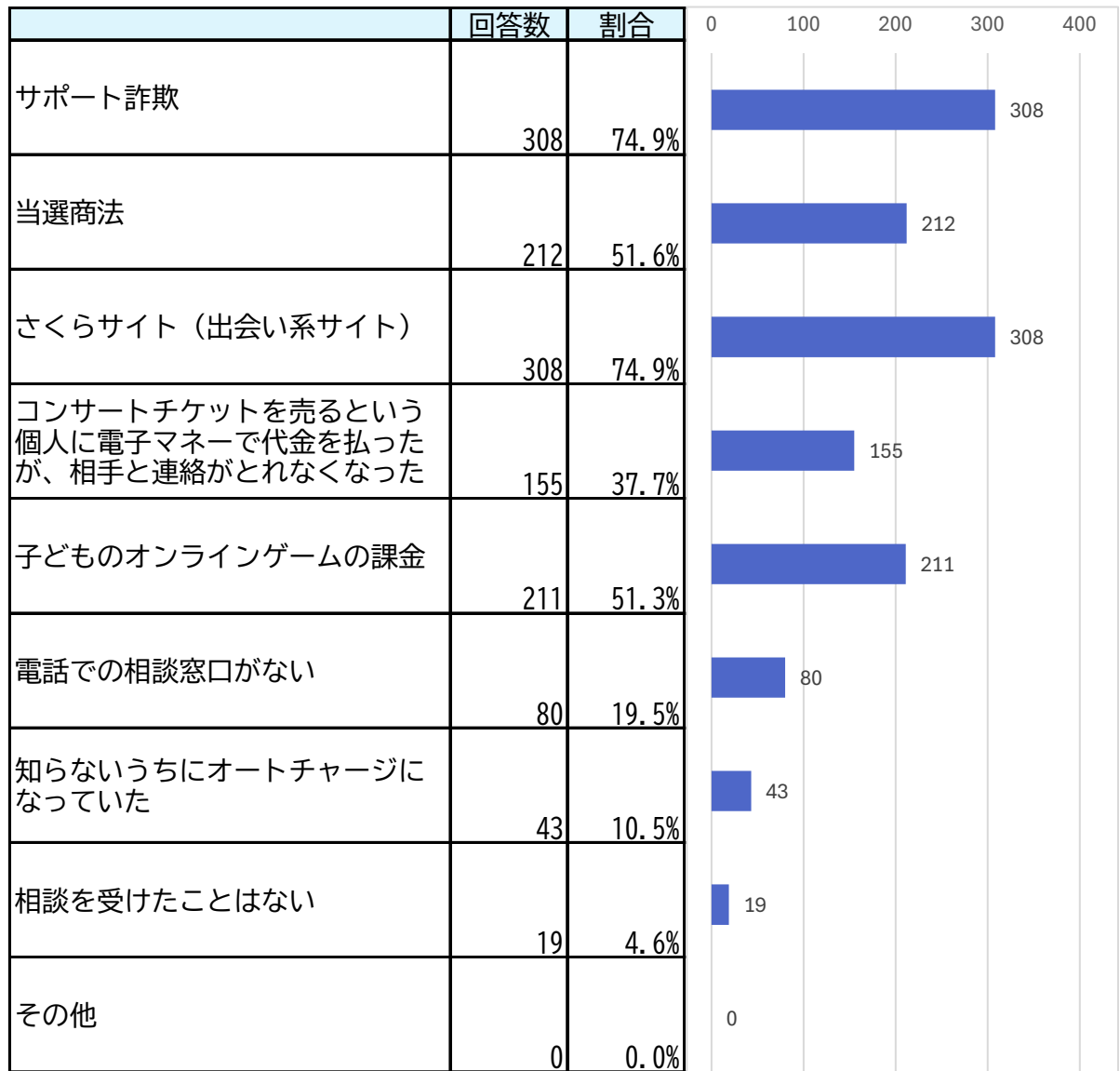
- 15 コード決済を支払手段とする消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



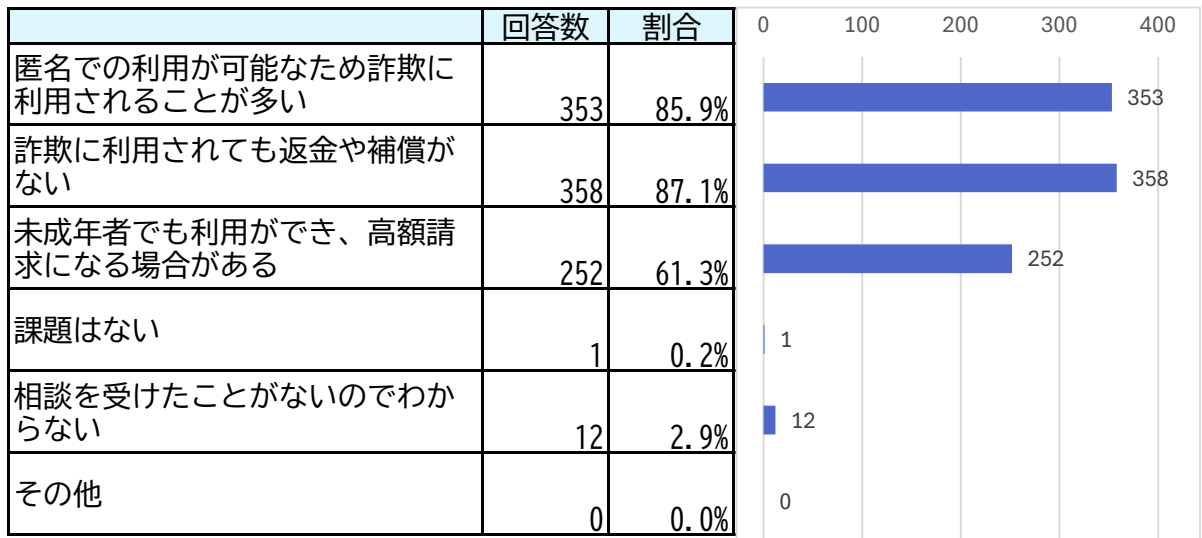
- 16 コード決済を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。
該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



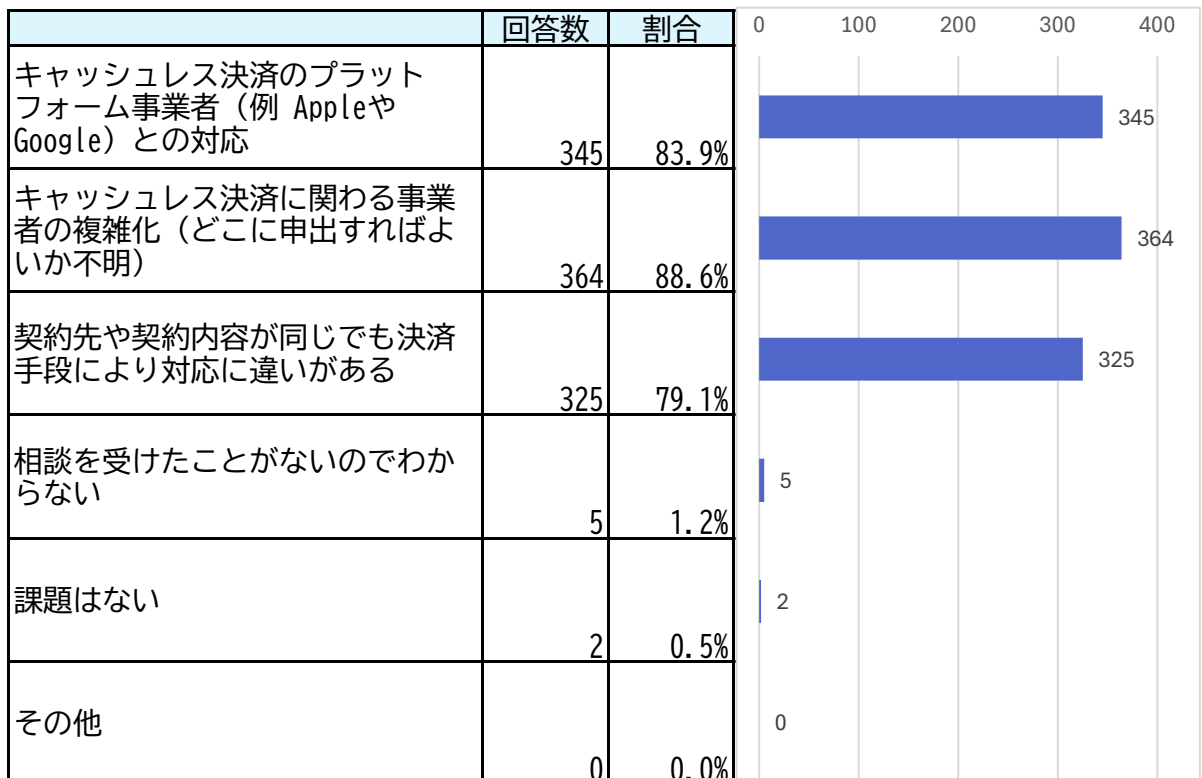
- 17 前払い式の電子決済手段（プリペイド式ギフトカード（Amazon ギフトカード・NetRideCashなど）やICカード決済（Suicaなど）を支払手段とする消費者トラブルに関する消費者トラブルについて、最近の5年間で相談を受けたことがあるものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



- 18 前払い式の電子決済手段（プリペイド式ギフトカード（Amazon ギフトカード・NetRideCashなど）やICカード決済（Suicaなど））を支払手段とする消費者トラブルに関する課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）

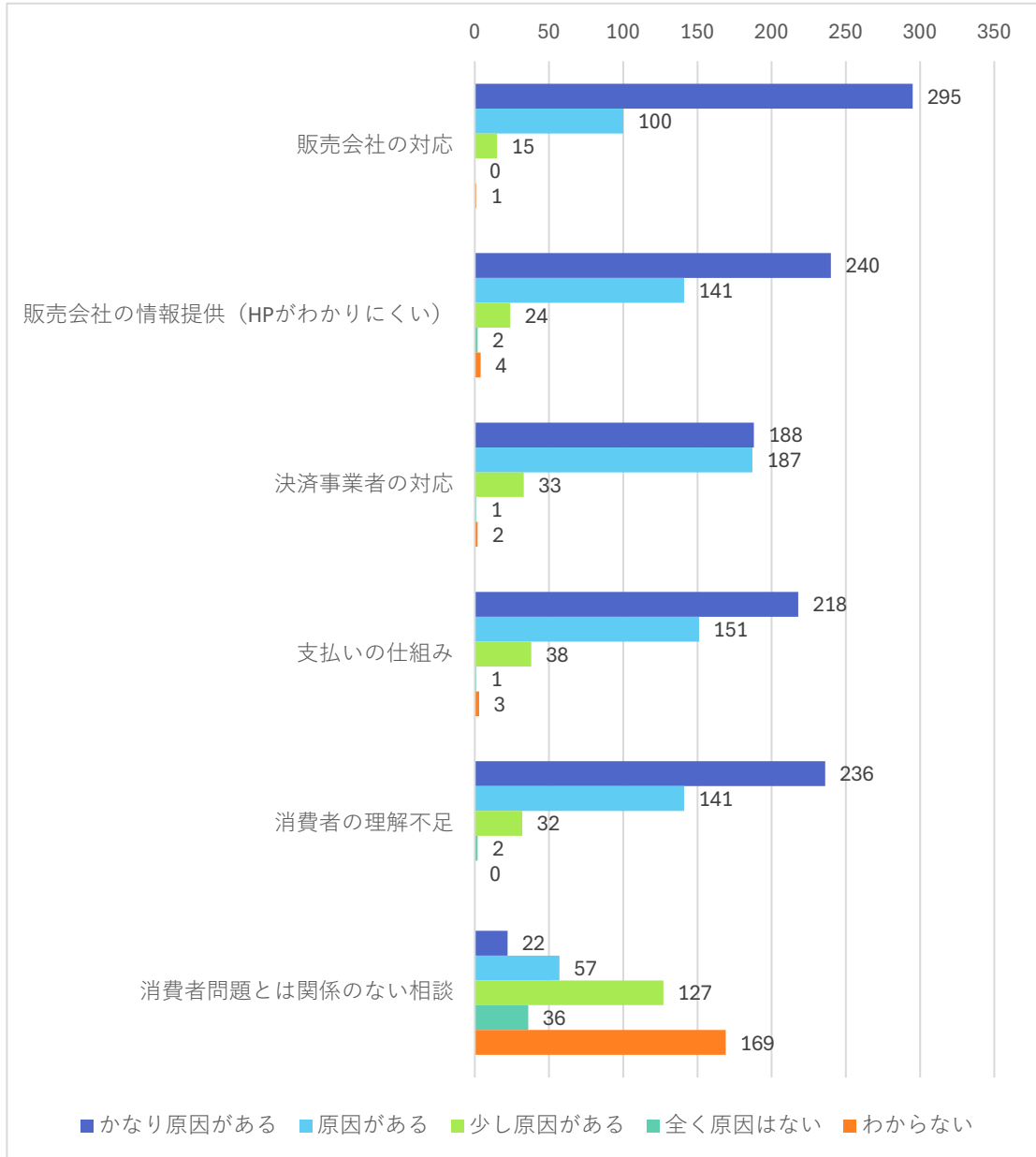


- 19 その他 支払手段についての課題は何ですか。該当するものを選択してください。（複数回答可）
（回答者数：411）



20 トラブルの原因はどこにあると感じていますか。
（回答者数：411）

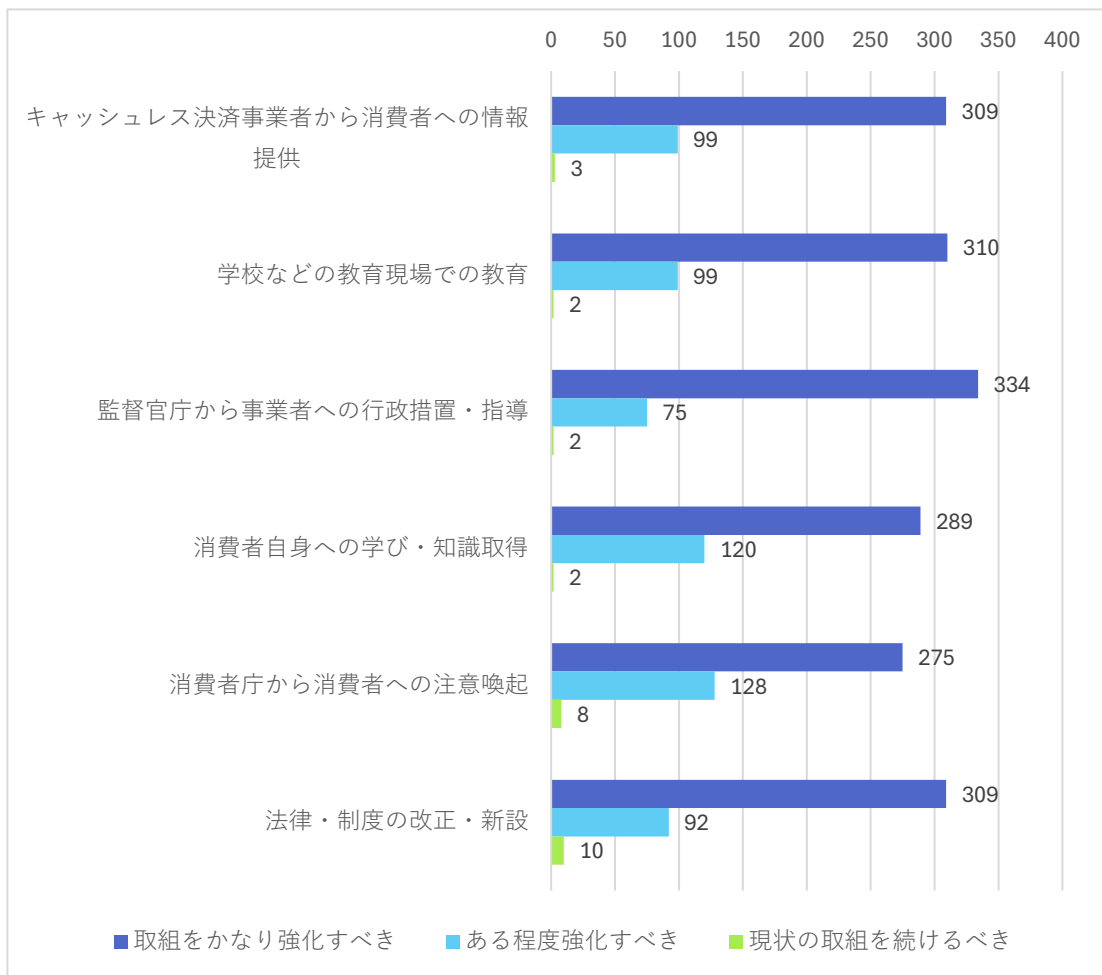
	かなり原因 がある	原因があ る	少し原因 がある	全く原因 はない	わからな い
販売会社の対応	295	100	15	0	1
販売会社の情報提供（HPがわかりにくい）	240	141	24	2	4
決済事業者の対応	188	187	33	1	2
支払いの仕組み	218	151	38	1	3
消費者の理解不足	236	141	32	2	0
消費者問題とは関係のない相談	22	57	127	36	169



※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

21 相談対応に当たって次の要素に関しそれぞれの必要性をどの程度感じていますか。
（回答者数：411）

	取組をかなり強化すべき	ある程度強化すべき	現状の取組を続けるべき
キャッシュレス決済事業者から消費者への情報提供	309	99	3
学校などの教育現場での教育	310	99	2
監督官庁から事業者への行政措置・指導	334	75	2
消費者自身への学び・知識取得	289	120	2
消費者庁から消費者への注意喚起	275	128	8
法律・制度の改正・新設	309	92	10

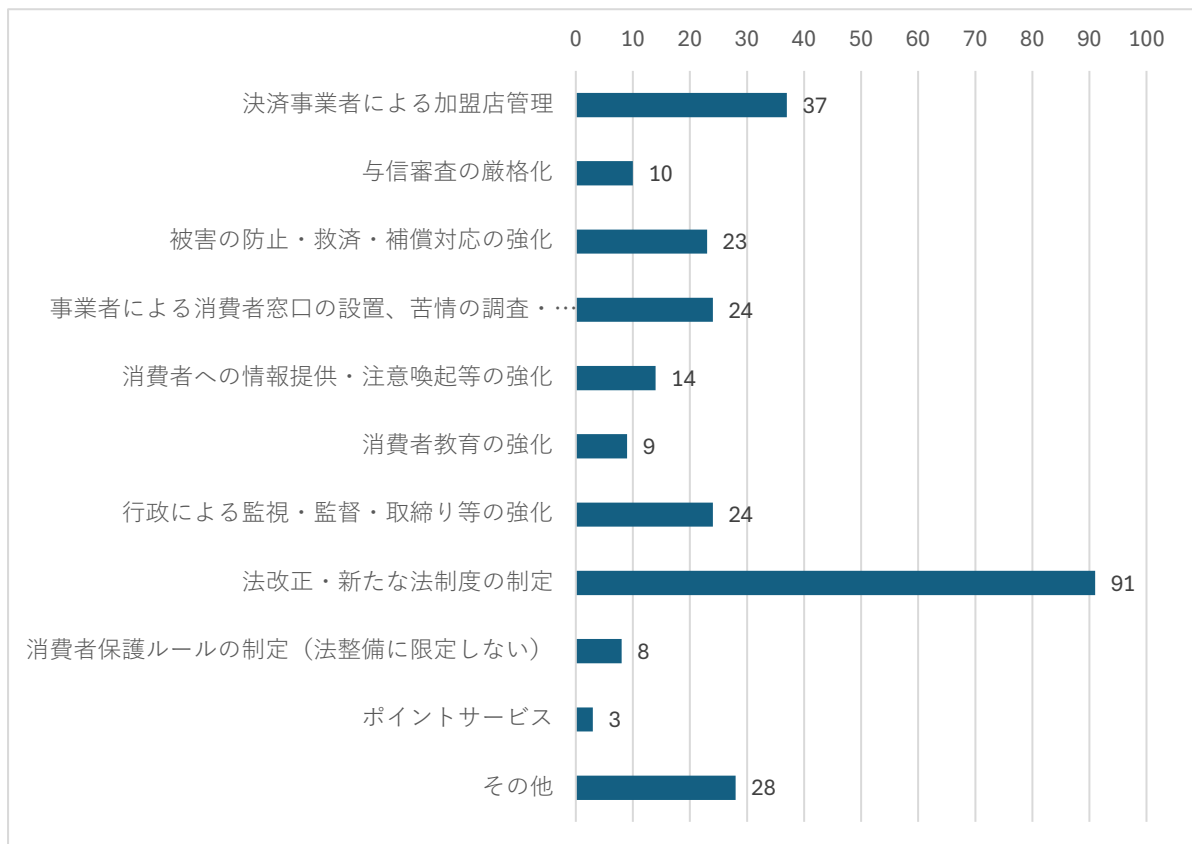


※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

22 法律改正・制度改正で「取組をかなり強化すべき」「ある程度強化すべき」を選択した方にお聞きします。具体的な内容があれば入力してください。

（回答者数：401人）

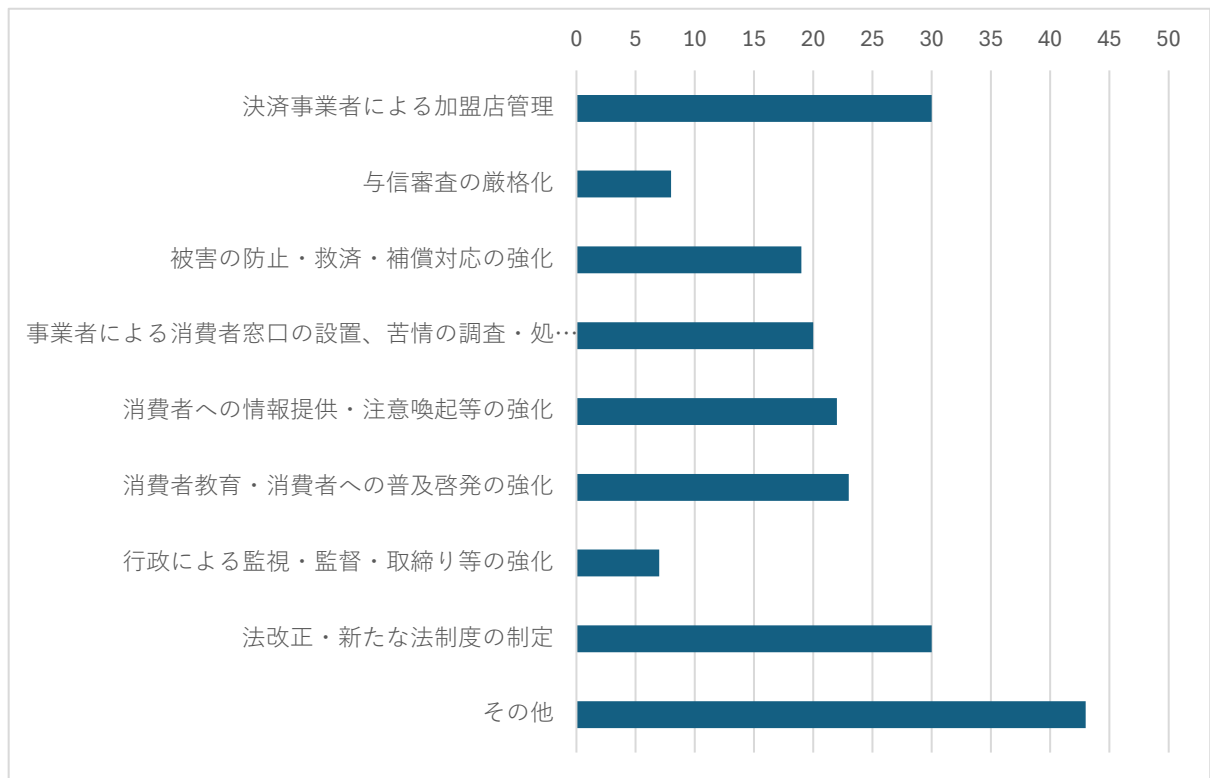
	回答数	割合
【1】 決済事業者による加盟店管理	37	9.2%
【2】 与信審査の厳格化	10	2.5%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	23	5.7%
【4】 事業者による消費者窓口の設置、苦情の調査・処理義務	24	6.0%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	14	3.5%
【6】 消費者教育の強化	9	2.2%
【7】 行政による監視・監督・取締り等の強化	24	6.0%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	91	22.7%
【9】 消費者保護ルールの制定（法整備に限定しない）	8	2.0%
【10】 ポイントサービス	3	0.7%
【11】 その他	28	7.0%



※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

23 各支払手段における課題について考えられる具体的対策・方策があれば入力してください。
（回答者数：441人）

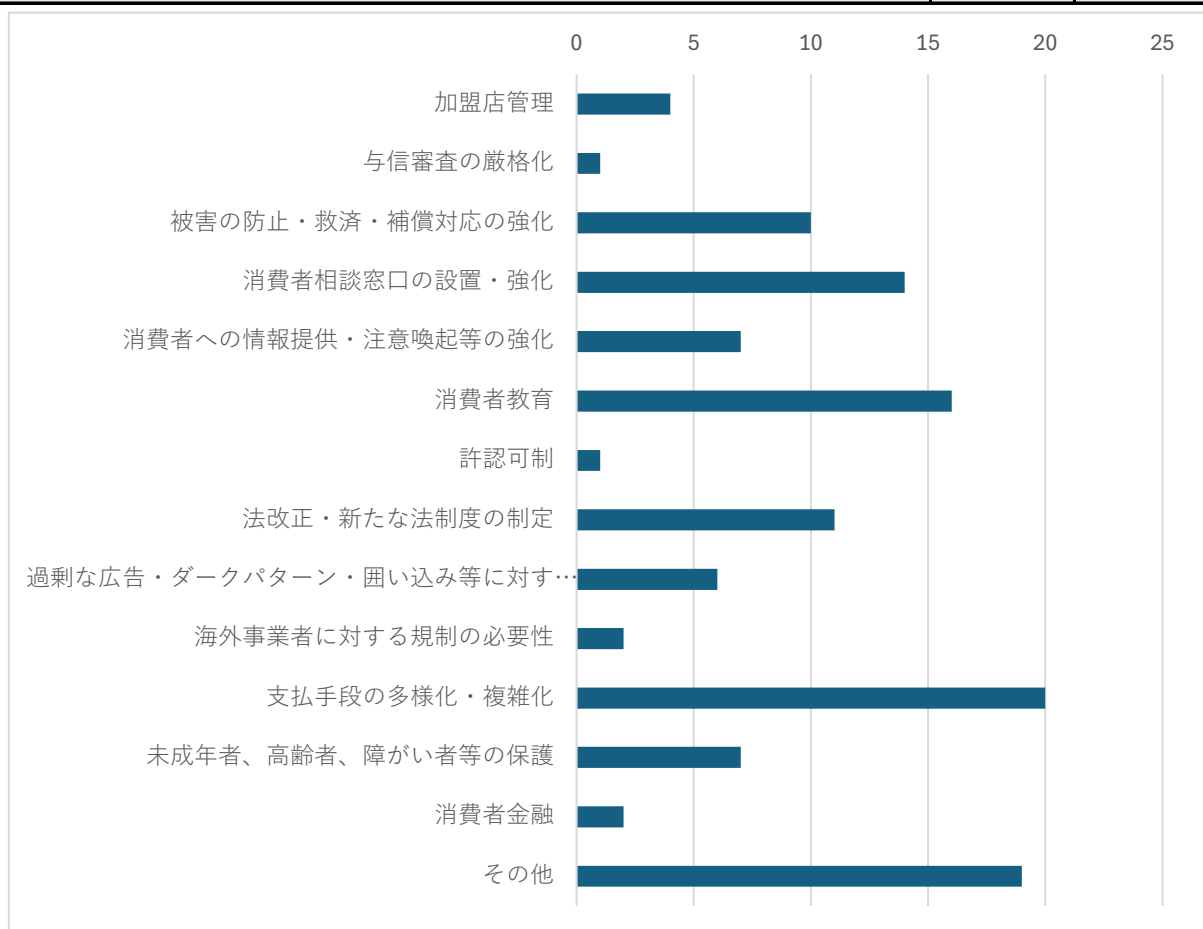
	回答数	割合
【1】 決済事業者による加盟店管理	30	6.8%
【2】 与信審査の厳格化	8	1.8%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	19	4.3%
【4】 事業者による消費者窓口の設置、苦情の調査・処理義務	20	4.5%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	22	5.0%
【6】 消費者教育・消費者への普及啓発の強化	23	5.2%
【7】 行政による監視・監督・取締り等の強化	7	1.6%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	30	6.8%
【9】 その他	43	9.8%



24 上記の他にご意見、ご感想があれば入力してください。

（回答者数：441人）

	回答数	割合
【1】 加盟店管理	4	0.9%
【2】 与信審査の厳格化	1	0.2%
【3】 被害の防止・救済・補償対応の強化	10	2.3%
【4】 消費者相談窓口の設置・強化	14	3.2%
【5】 消費者への情報提供・注意喚起等の強化	7	1.6%
【6】 消費者教育	16	3.6%
【7】 許認可制	1	0.2%
【8】 法改正・新たな法制度の制定	11	2.5%
【9】 過剰な広告・ダークパターン・囲い込み等に対する指摘	6	1.4%
【10】 海外事業者に対する規制の必要性	2	0.5%
【11】 支払手段の多様化・複雑化	20	4.5%
【12】 未成年者、高齢者、障がい者等の保護	7	1.6%
【13】 消費者金融	2	0.5%
【14】 その他	19	4.3%



※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

「支払手段の多様化等に関するアンケート調査」(消費者向け)集計結果

【調査目的】支払手段の多様化等と消費者問題に関し、消費者はどのようなことに不安を抱いているか、何に対して困っているか、どのような消費者被害が発生しているか等いわゆる被害実態等について把握することを目的とし、アンケート調査を実施する。

【実施時期】2025. 03. 04～2025. 03. 06

【調査方法】インターネット調査

【調査対象】日本全国を対象、満15歳以上かつ日本在住の者、日本の人口構成比に沿うように配信

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	262	262	262	262	262	262	262
女性	262	262	262	262	262	262	262

設問表

- Q1 どこにお住まいですか？
- Q2 最終学歴を教えてください。
- Q3 どの業界で働いていますか？
- Q4 個人年収はどのくらいですか？
- Q5 現金以外の支払手段を利用していますか？
- Q6 よく使う現金以外の支払手段はどれですか？
- Q7 現金のみを利用している理由は何ですか？
- Q8 現金以外の支払手段を使っている理由は何ですか？
- Q9 現金以外の支払手段にどの方法でチャージ・精算を行っていますか？
- Q10 支払いをする際に、現金と現金以外の支払手段を利用する割合はそれぞれどの程度ですか？
- Q11 【リアル店舗（コンビニ、スーパー、レストランなど）】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q12 【公共交通機関（電車・バス・タクシーなど）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q13 【インターネットショッピング】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q14 【固定費（家賃・電気ガス水道代・租税など）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？
- Q15 あなたの支払手段の利用方針を教えてください。
- Q16 商品やサービスの購入時に、トラブルにあった経験はありますか？
- Q17 商品やサービスの購入時のトラブルの内容を教えてください。
- Q18 商品やサービスの購入時のトラブルの際、どこに相談しましたか？
- Q19 商品やサービスの購入時のトラブルの際、「支払手段を提供する事業者」に相談した結果、トラブルの解決に役立ちましたか？
- Q20 あなた以外の誰かによって、あなたの名義やカード情報で身に覚えのない買い物や契約をされてしまい、その代金を請求された経験はありますか？
- Q21 身に覚えのない買い物や契約は、どのような支払手段で支払うようになっていましたか？
- Q22 身に覚えのない買い物や契約を結ばされ、その請求を受けた理由は何だと思いませんか？
- Q23 あたかも本当の請求であるかのように装って、支払いを求めたり個人情報の入力を求める内容の電話やメールを受けたことはありますか？
- Q24 本当の請求であるかのように装った、個人情報入力の電話やメールを受けた際に、どの支払手段での支払いを求められましたか？あるいは、どの支払手段の情報の入力を求められましたか？
- Q25 「業者から指示されるままに操作した結果、知らないうちに業者宛てに送金してしまっていた」という経験はありますか？
- Q26 その際に、業者から指示された送金方法はどれですか？
- Q27 送金してしまった主な原因は何だと思いませんか？
- Q28 後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた経験はありますか？
- Q29 後払いの支払手段を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた際に、利用していた支払手段はどれですか？
- Q30 支払えないほどの請求になってしまった主な原因は何だと思いませんか？
- Q31 注文や契約をした後に、消費者トラブルに遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかったという経験はありますか？
- Q32 消費者トラブルに遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかった際に利用していた支払手段はどれですか？
- Q33 送金や引き落としを止められなかった主な原因は何だと思いませんか？
- Q34 現金以外の新しい支払手段の利用を開始する際、約款・契約書に目を通していませんか？
- Q35 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容をよく理解していると思いませんか？
- Q36 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容を理解できない主な理由は何だと思いませんか？
- Q37 支払手段を提供する事業者が、あなたのどのような情報を保有し、利活用しているか知っていますか？
- Q38 その他、支払手段に関するトラブルについて、ご意見やご経験など自由に記載してください。
- Q39 現在、支払いについて、現金・クレジットカード・電子マネー・コード決済・暗号資産など、手段が多様化・複雑化しています。支払手段が多様化していることについて、どのように思いますか？

このアンケートの目的は、支払手段の多様化、決済制度の複雑化、キャッシュレス決済の高まりなどの状況と、消費者問題の状況について把握することです。
これらの分析情報は、今後の消費者委員会（下部組織を含む）における審議に利用いたします。

あなたについて教えてください。

Q1 どこにお住まいですか？

単一回答		n	%	
	全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	北海道	157	4.3	
2	青森県	29	0.8	
3	岩手県	34	0.9	
4	宮城県	90	2.5	
5	秋田県	32	0.9	
6	山形県	33	0.9	
7	福島県	41	1.1	
8	茨城県	66	1.8	
9	栃木県	48	1.3	
10	群馬県	42	1.1	
11	埼玉県	207	5.6	
12	千葉県	185	5.0	
13	東京都	428	11.7	
14	神奈川県	302	8.2	
15	新潟県	61	1.7	
16	富山県	42	1.1	
17	石川県	33	0.9	
18	福井県	16	0.4	
19	山梨県	17	0.5	
20	長野県	41	1.1	
21	岐阜県	56	1.5	
22	静岡県	93	2.5	
23	愛知県	240	6.5	
24	三重県	60	1.6	
25	滋賀県	34	0.9	
26	京都府	77	2.1	
27	大阪府	266	7.3	
28	兵庫県	154	4.2	
29	奈良県	50	1.4	
30	和歌山県	18	0.5	
31	鳥取県	14	0.4	
32	島根県	13	0.4	
33	岡山県	63	1.7	
34	広島県	84	2.3	
35	山口県	31	0.8	
36	徳島県	18	0.5	
37	香川県	31	0.8	
38	愛媛県	49	1.3	
39	高知県	13	0.4	
40	福岡県	170	4.6	
41	佐賀県	22	0.6	
42	長崎県	41	1.1	
43	熊本県	49	1.3	
44	大分県	29	0.8	
45	宮崎県	17	0.5	
46	鹿児島県	36	1.0	
47	沖縄県	32	0.9	
48	その他	0	0.0	
49	回答しない	4	0.1	

Q2 最終学歴を教えてください。※現在在学中の方は、在学中の学校をお選びください。

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 中学校	106	2.9	
2 高等学校（全日制、定時制、通信制すべて含む）	1223	33.3	
3 高等専門学校	126	3.4	
4 専門学校	400	10.9	
5 短期大学	299	8.2	
6 大学	1356	37.0	
7 大学院	103	2.8	
8 その他	10	0.3	
9 回答しない	45	1.2	

Q3 どの業界で働いていますか？※複数の業界で働いている場合、最もメインのものをお選びください。

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 農業、林業	23	0.6	
2 漁業	2	0.1	
3 鉱業、採石業、砂利採取業	1	0.0	
4 建設業	119	3.2	
5 製造業	332	9.1	
6 電気・ガス・熱供給・水道業	24	0.7	
7 情報通信業	119	3.2	
8 運輸業、郵便業	92	2.5	
9 卸売業、小売業	256	7.0	
10 金融業、保険業	80	2.2	
11 不動産業、物品賃貸業	52	1.4	
12 学術研究、専門・技術サービス業	51	1.4	
13 宿泊業、飲食サービス業	101	2.8	
14 生活関連サービス業、娯楽業	62	1.7	
15 教育、学習支援業	121	3.3	
16 医療、福祉	307	8.4	
17 複合サービス事業	21	0.6	
18 サービス業（他に分類されないもの）	241	6.6	
19 公務（他に分類されるものを除く）	111	3.0	
20 分類不能の産業	11	0.3	
21 その他【 】	92	2.5	
22 就労していない	1450	39.5	

※その他、具体的な職種名の回答多数

Q4 個人年収はどのくらいですか？

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 300万未満	1646	44.9	
2 300～500万未満	606	16.5	
3 500～700万未満	345	9.4	
4 700～1,000万未満	158	4.3	
5 1,000～1,500万未満	62	1.7	
6 1,500～2,000万未満	15	0.4	
7 2,000万以上	18	0.5	
8 わからない	225	6.1	
9 回答しない	593	16.2	

支払手段の利用状況についてお伺いします。

Q5 現金以外の支払手段（クレジットカード・QRコード決済・ICカード決済など）を利用していますか？

単一回答		n	%	
全体		(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 はい		3345	91.2	
2 いいえ		323	8.8	

性別年代クロス集計※平均(91.2%)より上が赤枠

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	85.5%	88.9%	92.0%	89.3%	93.1%	95.4%	93.9%
女性	85.1%	93.1%	93.9%	93.5%	88.9%	93.1%	90.8%

Q6 よく使う現金以外の支払手段はどれですか？

複数回答（5つまで選択可）		n	%	
全体		(3345)	100.0	20 40 60 80 100%
1 クレジットカード決済		2540	75.9	
2 デビットカード決済		275	8.2	
3 ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など		1401	41.9	
4 コード決済 例：Paypay、楽天Pay など		2284	68.3	
5 キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など		586	17.5	
6 その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など		283	8.5	
7 後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い		318	9.5	
8 銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）		613	18.3	
9 商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など		368	11.0	
10 その他【 】		12	0.4	

※その他、プリペイドカード4件含

Q7 現金のみを利用している理由は何ですか？

複数回答		n	%	
全体		(323)	100.0	20 40 60 80 100%
1 安心感・信頼感があるから		170	52.6	
2 慣れていて分かりやすいから		160	49.5	
3 他の支払手段の使い方がよくわからないから		52	16.1	
4 よく利用する店舗では、その支払手段でしか買い物ができないから		28	8.7	
5 他の支払手段になんとか不安感があるから		85	26.3	
6 その他【 】		8	2.5	

※その他、理由なし5件含

Q8 現金以外の支払手段（クレジットカード・QRコード決済・ICカード決済など）を使っている理由は何ですか？

複数回答		n	%	
	全体	(3345)	100.0	20 40 60 80 100%
1	支払いが簡単で早いから	2790	83.4	
2	現金を持ち運ばなくて済むから	1762	52.7	
3	ポイント還元率が高い等、お得なオプションがついているから	1756	52.5	
4	後払いだから	318	9.5	
5	よく利用する店舗では、その支払手段でしか買い物ができないから	141	4.2	
6	通話料の支払いとまとめたいから	162	4.8	
7	アプリ上に支払い履歴が残るので、家計の管理がしやすくなるから	354	10.6	
8	その他【 】	35	1.0	

※その他、ポイント関連6件、理由なし5件、現金や小銭がないとき4件含

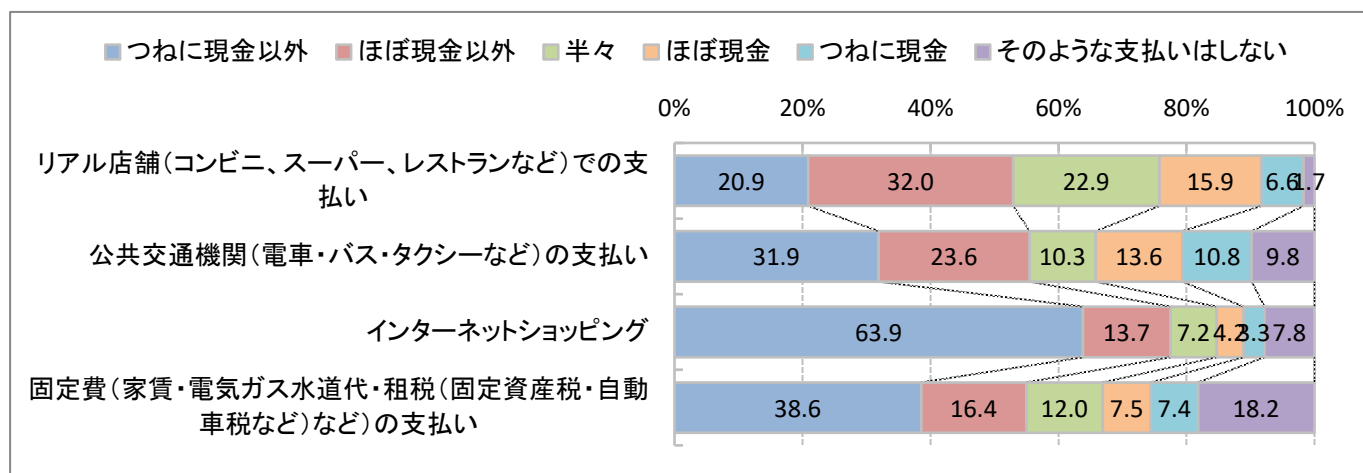
Q9 現金以外の支払手段（クレジットカード・QRコード決済・ICカード決済など）にどの方法でチャージ・精算を行っていますか？

複数回答		n	%	
	全体	(3345)	100.0	20 40 60 80 100%
1	銀行口座 例：PayPayの請求先を、銀行口座からの引き落としに設定している	1621	48.5	
2	クレジットカード 例：d払いの請求先を、クレジットカードに設定している	1535	45.9	
3	コンビニ・ATM・券売機・携帯ショップ等 例：コンビニATMやauショップ店舗で、auPayの残高を現金でチャージしている	860	25.7	
4	その他【 】	64	1.9	
5	分からない	226	6.8	

※その他、ポイント関連30件、親や他の人からが5件含

Q10 支払いをする際に、現金と現金以外の支払手段を利用する割合はそれぞれの程度ですか？

単一回答 マトリクス	全体	つねに現金 以外	ほぼ現金 以外	半々	ほぼ現金	つねに現金	そのよう な支払い はしない
1 リアル店舗（コンビニ、スーパー、	(3668)	765 20.9	1175 32.0	840 22.9	582 15.9	243 6.6	63 1.7
2 公共交通機関（電車・バス・タク	(3668)	1170 31.9	864 23.6	379 10.3	500 13.6	395 10.8	360 9.8
3 インターネット ショッピング	(3668)	2345 63.9	501 13.7	263 7.2	153 4.2	120 3.3	286 7.8
4 固定費（家賃・電気ガス水道代・租	(3668)	1415 38.6	601 16.4	441 12.0	274 7.5	271 7.4	666 18.2



Q11 【リアル店舗（コンビニ、スーパー、レストランなど）】で最もよく使う支払手段はどれですか？

単一回答	n	%	
全体	(3605)	100.0	
1 現金	1147	31.8	
2 クレジットカード決済	930	25.8	
3 デビットカード決済	48	1.3	
4 ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	210	5.8	
5 コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	1088	30.2	
6 キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	125	3.5	
7 その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	27	0.7	
8 後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	8	0.2	
9 銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	3	0.1	
10 商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	6	0.2	
11 その他【 】	13	0.4	

※その他、ポイント3件、プリペイドカード2件含

Q12 【公共交通機関（電車・バス・タクシーなど）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？

単一回答		n	%	
	全体	(3308)	100.0	20 40 60 80 100%
1	現金	1104	33.4	
2	クレジットカード決済	360	10.9	
3	デビットカード決済	34	1.0	
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	1736	52.5	
5	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	54	1.6	
6	その他【 】	20	0.6	

※その他、敬老パス4件、プリペイドカード2件含

Q13 【インターネットショッピング】で最もよく使う支払手段はどれですか？

単一回答		n	%	
	全体	(3382)	100.0	20 40 60 80 100%
1	クレジットカード決済	2317	68.5	
2	デビットカード決済	118	3.5	
3	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	22	0.7	
4	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	439	13.0	
5	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	87	2.6	
6	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	37	1.1	
7	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	223	6.6	
8	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	52	1.5	
9	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	67	2.0	
10	その他【 】	20	0.6	

※その他、現金11件、プリペイドカード3件含

Q14 【固定費（家賃・電気ガス水道代・租税（固定資産税・自動車税など）など）の支払い】で最もよく使う支払手段はどれですか？

単一回答		n	%	
	全体	(3002)	100.0	20 40 60 80 100%
1	現金	539	18.0	
2	クレジットカード決済	1207	40.2	
3	デビットカード決済	27	0.9	
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	27	0.9	
5	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	117	3.9	
6	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	29	1.0	
7	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	5	0.2	
8	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	20	0.7	
9	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	1021	34.0	
10	その他【 】	10	0.3	

※その他、自分で払っていない6件含

Q15 あなたの支払手段の利用方針を教えてください。

単一回答		n	%	
	全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	常に現金以外の支払手段を利用したい	732	20.0	
2	なるべく現金以外の支払手段を利用したい	1122	30.6	
3	どちらかというと現金以外の支払手段を利用したい	370	10.1	
4	現金と現金以外の支払手段をバランスよく併用したい	768	20.9	
5	どちらかというと現金を利用したい	205	5.6	
6	なるべく現金を利用したい	175	4.8	
7	常に現金だけ利用したい	60	1.6	
8	あまり意識したことがない	236	6.4	

Q16 商品やサービスの購入時に、トラブルにあった経験はありますか？

単一回答		n	%	
	全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	ある	722	19.7	
2	ない	2946	80.3	

性別年代クロス集計※平均(19.7%)より上が赤枠

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	29.4%	27.5%	21.8%	19.1%	19.5%	18.7%	19.5%
女性	14.1%	21.4%	22.5%	20.6%	16.0%	14.5%	11.1%

Q17 商品やサービスの購入時のトラブルの内容を教えてください。

複数回答		n	%	
全体		(722)	100.0	20 40 60 80 100%
1	商品やサービスの“品質”に関するトラブルがあった	403	55.8	
2	商品やサービスの“数量”に関するトラブルがあった	90	12.5	
3	商品やサービスの“金額”に関するトラブルがあった	126	17.5	
4	商品やサービスの“支払手続”に関するトラブルがあった	111	15.4	
5	注文したものと違うものが届いた	183	25.3	
6	配送に関するトラブルがあった	181	25.1	
7	解約や返品に関するトラブルがあった	102	14.1	
8	インターネット上等に掲載された広告に関連するトラブルがあった	24	3.3	
9	ポイントや割引などに関連するトラブルがあった	34	4.7	
10	その他【 】	26	3.6	

※その他、商品が来ない3件、詐欺3件、キャンセルされた2件含

Q18 商品やサービスの購入時のトラブルの際、どこに相談しましたか？

複数回答		n	%	
全体		(722)	100.0	20 40 60 80 100%
1	実際にモノやサービスを取引した相手（ショップ・個人）	381	52.8	
2	ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイトなどの運営者 例：Amazon・楽天・Yahooオークション・メルカリ など	338	46.8	
3	支払手段を提供する事業者 例：クレジットカード会社・通信事業（docomo・au・SoftBankなど）・銀行 など	107	14.8	
4	役所・公共機関 例：消費生活センター・法テラス など	40	5.5	
5	警察	23	3.2	
6	Q&Aサイトや、SNS等のネットコミュニティ	35	4.8	
7	家族・友人・知人	59	8.2	
8	利用規約やガイドを読んで解決した（納得した）	23	3.2	
9	その他【 】	7	1.0	
10	だれにも相談せずに放置した（あきらめた）	76	10.5	

※その他、自分で解決1件、配送業者1件含

Q19 商品やサービスの購入時のトラブルの際、「支払手段を提供する事業者」に相談した結果、トラブルの解決に役立ちましたか？

複数回答		n	%	
全体		(107)	100.0	20 40 60 80 100%
1	解決につながり、満足のいく対応内容であった	45	42.1	
2	解決につながったが、時間や手間を要した（解決したが面倒だった）	54	50.5	
3	解決につながったが、対応内容には満足していない	39	36.4	
4	アドバイスはあったが、解決に役立つものではなかった	22	20.6	
5	取引の相手方と当事者間での解決（直接交渉）をうながされ、解決につながらなかった	16	15.0	
6	支払手段を提供する事業者には責任がない（約款・契約書に責任範囲が明示されている）ことを示され、解決につながらなかった	8	7.5	
7	その他【 】	1	0.9	

※その他、現在調査中1件

Q20 あなた以外の誰かによって、あなたの名義やカード情報で身に覚えのない買い物や契約をされてしまい、その代金を請求された経験はありますか？

単一回答		n	%	
全体		(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	ある	387	10.6	
2	ない	3281	89.4	

性別年代クロス集計※平均(10.6%)より上が赤枠

全体: 合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	11.5%	13.7%	12.6%	8.4%	9.5%	13.4%	16.0%
女性	3.4%	11.5%	9.9%	9.9%	10.7%	8.4%	8.8%

Q21 身に覚えのない買い物や契約は、どのような支払手段で支払うようになっていましたか？

複数回答		n	%	
全体		(387)	100.0	20 40 60 80 100%
1	クレジットカード決済	316	81.7	
2	デビットカード決済	27	7.0	
3	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	23	5.9	
4	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	32	8.3	
5	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	22	5.7	
6	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	15	3.9	
7	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	11	2.8	
8	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	15	3.9	
9	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	5	1.3	
10	その他【 】	0	0.0	
11	分からない	15	3.9	

Q22 身に覚えのない買い物や契約を結ばされ、その請求を受けた理由は何だと思いますか？

複数回答		n	%	
全体		(387)	100.0	20 40 60 80 100%
1	支払手段の情報（クレジットカード情報など）をだまし取られたから	159	41.1	
2	販売店や支払手段を提供する事業者のセキュリティ対策が不十分で、情報が漏洩したから	130	33.6	
3	フィッシング詐欺に引っ掛かってしまったから	72	18.6	
4	自分のセキュリティ対策・情報管理が不十分で、情報が漏洩したから	60	15.5	
5	その他【 】	45	11.6	

※その他、分からない34件、海外関連3件含

Q23 あたかも本当の請求であるかのように装って、支払いを求めたり個人情報（クレジットカード情報を含みます）の入力を求める内容の電話やメール（フィッシングなど）を受けたことはありますか？

単一回答		n	%	
全体		(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	ある	972	26.5	
2	ない	2696	73.5	

性別年代クロス集計※平均(26.5%)より上が赤枠

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	21.8%	23.7%	29.4%	27.5%	32.4%	35.9%	43.5%
女性	7.6%	22.5%	28.2%	20.6%	28.2%	25.6%	24.0%

Q24 本当の請求であるかのように装った、個人情報入力の手続きやメールを受けた際に、どの支払手段での支払いを求められましたか？あるいは、どの支払手段の情報の入力を求められましたか？

		n	%	
	全体	(972)	100.0	20 40 60 80 100%
1	現金	81	8.3	
2	クレジットカード決済	394	40.5	
3	デビットカード決済	24	2.5	
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	25	2.6	
5	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	45	4.6	
6	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	31	3.2	
7	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	27	2.8	
8	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	25	2.6	
9	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	76	7.8	
10	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	37	3.8	
11	支払手段以外の情報（個人情報など）を求められた	59	6.1	
12	その他【 】	10	1.0	
13	分からない（そのようなメールは読まずに削除しているため、内容が分からない など）	433	44.5	

※その他、暗号資産、ビットコイン、仮想通貨6件含

Q25 「業者から指示されるままに操作した結果、知らないうちに業者宛てに送金してしまっていた」という経験はありますか？

	単一回答	n	%	
	全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1	ある	100	2.7	
2	ない	3568	97.3	

性別年代クロス集計※平均(2.7%)より上は赤字

全体: 合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	8.4%	7.6%	5.0%	3.8%	1.5%	1.9%	1.1%
女性	1.5%	2.3%	1.9%	0.8%	0.0%	0.8%	1.5%

Q26 その際に、業者から指示された送金方法はどれですか？

複数回答		n	%	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%				
	全体	(100)	100.0					
1	現金	40	40.0					
2	クレジットカード決済	39	39.0					
3	デビットカード決済	19	19.0					
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	23	23.0					
5	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	21	21.0					
6	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	13	13.0					
7	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	13	13.0					
8	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	11	11.0					
9	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	18	18.0					
10	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	6	6.0					
11	その他【 】	0	0.0					
12	分からない	2	2.0					

Q27 送金してしまった主な原因は何だと思いますか？

複数回答		n	%	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%				
	全体	(100)	100.0					
1	悪質な販売事業者に巧みに誘導されてしまい、立ち止まって考えられなかったから	47	47.0					
2	操作中の、アプリケーション上の注意喚起や警告が不十分だったから	40	40.0					
3	アプリケーションの使い方がよくわからなかったから	34	34.0					
4	周りに相談できる人がいなかったから	27	27.0					
5	ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイトなどの運営者（Amazon・楽天・Yahooオークション・メルカリなど）が、詐欺目的の悪質な出品を排除しきれていないから	14	14.0					
6	送金手段が、悪質事業者に利用されたから	8	8.0					
7	その他【 】	1	1.0					

Q28 後払いの支払手段（※）を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた経験はありますか？ ※クレジットカード、コンビニ後払い、請求書払い など

単一回答		n	%	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%				
	全体	(3668)	100.0					
1	ある	218	5.9					
2	ない	3450	94.1					

性別年代クロス集計※平均(5.9%)より上は赤字

全体：合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	10.3%	13.0%	9.5%	5.7%	5.7%	2.7%	3.1%
女性	4.6%	11.1%	5.0%	5.3%	3.4%	1.9%	1.9%

Q29 後払いの支払手段(※)を利用し、後日支払えないほどの請求に気付いた際に、利用していた支払手段はどれですか？※クレジットカード、コンビニ後払い、請求書払い など

複数回答	n	%	
全体	(218)	100.0	20 40 60 80 100%
1 クレジットカード決済	142	65.1	
2 後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	52	23.9	
3 コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	34	15.6	
4 キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	22	10.1	
5 その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	19	8.7	
6 銀行口座からの送金(口座引き落としを含みます)	22	10.1	
7 その他【 】	2	0.9	
8 分からない	8	3.7	

※その他、請求金額を分割にした1件、クレジット会社に相談1件

Q30 支払えないほどの請求になってしまった主な原因は何だと思いますか？

複数回答	n	%	
全体	(218)	100.0	20 40 60 80 100%
1 限度額が反映される前に複数回の支払いを行ったため、限度額を超える金額での購入ができてしまったから	65	29.8	
2 高額な不正請求の被害に遭ったから	41	18.8	
3 利子・利息・手数料など、代金以外に支払わなくてはならない金額を把握していなかったから	45	20.6	
4 収入や預金の状況を把握・管理できていなかったから	79	36.2	
5 請求書を溜め込んだまま、忘れてしまったから。最終的に、請求額が膨れ上がってしまったから	33	15.1	
6 予期せず、避けられない急な出費(入院や事故など)が発生したから ※洋服や趣味などへの出費は含みません	42	19.3	
7 その他【 】	8	3.7	

※その他、多種多様な個別理由含

**Q31 注文や契約をした後に、消費者トラブル(※)に遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかったという経験はありますか？
※「消費者トラブル」の例：注文した商品が届かなかった、定期購入と気付かずに購入してしまった、届いた商品が不良品や偽物だった、詐欺の被害に遭った など**

単一回答	n	%	
全体	(3668)	100.0	20 40 60 80 100%
1 ある	212	5.8	
2 ない	3456	94.2	

性別年代クロス集計※平均(5.8%)より上は赤字

全体：合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	13.4%	11.5%	8.0%	5.3%	5.0%	6.1%	6.9%
女性	2.7%	4.6%	3.1%	1.9%	1.9%	5.0%	5.7%

Q32 消費者トラブルに遭ったことが分かり、取引のキャンセルと返金を申し出たものの、結果的に送金や引き落としを止めることができなかった際に利用していた支払手段はどれですか？

複数回答		n	%	
	全体	(212)	100.0	20 40 60 80 100%
1	現金	51	24.1	
2	クレジットカード決済	96	45.3	
3	デビットカード決済	30	14.2	
4	ICカード決済 例：Suica、Pasmo、nanaco、WAON など	38	17.9	
5	コード決済 例：Paypay、楽天Pay など	24	11.3	
6	キャリア決済 例：通話料・通信料と合算して精算できる支払方法。d払い、auPay など	23	10.8	
7	その他のオンライン決済サービス 例：Amazon Pay・Apple Pay など	18	8.5	
8	後払い決済サービス 例：コンビニ払い、請求書払い	20	9.4	
9	銀行口座からの送金（口座引き落としを含みます）	19	9.0	
10	商品券 例：ビール券・ギフト券・Amazon ギフトカード・App Store & iTunesギフトカード など	6	2.8	
11	その他【 】	4	1.9	
12	分からない	16	7.5	

※その他、代引1件含

Q33 送金や引き落としを止められなかった主な原因は何だと思いますか？

複数回答		n	%	
	全体	(212)	100.0	20 40 60 80 100%
1	販売事業者が取り消しに応じてくれなかったから	81	38.2	
2	支払手段を提供する事業者が定める返金・補償の基準に合致しなかったから	42	19.8	
3	（キャリア決済の場合）通話料と一緒に精算されるので、支払わなければならなかったから	41	19.3	
4	利用明細を確認しておらず、請求されていることに気付かなかったから	35	16.5	
5	そもそも返品・返金ができない商品・サービスだったから	46	21.7	
6	支払手段を提供する事業者が、詐欺目的の悪質な加盟店を排除しきれていないから	27	12.7	
7	ショッピングモールサイト、オークション・フリマサイトなどの運営者（Amazon・楽天・Yahooオークション・メルカリなど）が、詐欺目的の悪質な出品を排除しきれていないから	37	17.5	
8	その他【 】	6	2.8	
9	分からない	20	9.4	

※定期購入の設定がされていることに気が付かなかった1件含

Q34 現金以外の新しい支払手段の利用を開始する際、約款・契約書に目を通していますか？

単一回答		n	%	
全体		(3668)	100.0	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%
1	全てに目を通している	499	13.6	
2	重要だと思う部分だけ目を通している	1551	42.3	
3	データや書面で保存し、必要になったときに目を通している	527	14.4	
4	目を通していない	858	23.4	
5	現金以外の新しい支払い手段は利用しない	233	6.4	

Q35 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容をよく理解していると思いますか？

単一回答		n	%	
全体		(3435)	100.0	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%
1	十分に理解している	223	6.5	
2	ある程度理解している	1561	45.4	
3	あまり理解していない	1415	41.2	
4	全く理解していない	236	6.9	

Q36 支払手段を提供する事業者との約款・契約書の内容を理解できない主な理由は何だと思いますか？

複数回答		n	%	
全体		(1651)	100.0	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%
1	長すぎて、目を通す時間がない	1123	68.0	
2	字が細かくて読みづらい	949	57.5	
3	難解すぎて、目を通してても理解できない	875	53.0	
4	そもそも、内容を理解する必要性を感じない（なぜ理解する必要があるのか分からない）	100	6.1	
5	その他【 】	9	0.5	

※重要な箇所を強調していない2件含

Q37 支払手段を提供する事業者が、あなたのどのような情報を保有し、利活用しているか知っていますか？

単一回答		n	%	
全体		(3668)	100.0	2 0 4 0 6 0 8 0 1 00%
1	知っている	950	25.9	
2	知らない	2718	74.1	

性別年代クロス集計※平均より上が赤枠

全体:合計3668	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
男性	38.5%	36.6%	24.8%	27.5%	23.7%	34.0%	32.1%
女性	20.6%	19.5%	21.4%	17.9%	16.4%	26.0%	23.7%

Q38 その他、支払手段に関するトラブルについて、ご意見やご経験など自由に記載してください。

自由記述	n	%
全体	(3668)	100.0
意見なし(意味不明含)	2568	70.0
トラブルについてのご意見やご経験	260	7.1
その他	840	22.9

トラブルについての意見例

- ・ クレジットカード不正利用
- ・ QRコード決済のトラブル
- ・ 定期購入のトラブル
- ・ フィッシング詐欺
- ・ システム・技術的問題 等

Q39 現在、支払いについて、現金・クレジットカード・電子マネー・コード決済・暗号資産など、手段が多様化・複雑化しています。支払手段が多様化していることについて、どのように思いますか？

自由記述	n	%
全体	(3668)	100.0
意見なし(意味不明含)	987	26.9
肯定的意見	943	25.7
中立的意見	643	17.5
否定的意見	1095	29.9

※消費者委員会事務局において自由記述の内容を肯定的、中立的、否定的に分類したもの。

肯定的意見（一部コメント抜粋）

- ・ 支払い手段の多様化により便利になったと思う。
- ・ キャッシュレスは正しい使い方をすればポイントも貯まり、財布も軽くなり便利であると思います。
- ・ 多様化しているが、自分にあった支払い方法を決定でき便利になっている事は確かだと思う。
- ・ キャッシュレス化が進むことは現金管理の手間が省け、安全面からみても、もっと普及すべき。

中立的意見（一部コメント抜粋）

- ・ キャッシュレス時代とはいえ、現金がなくては困るお店もある中で、バランスが重要だと考える。
- ・ 自治体などでの教育を実施してほしい。
- ・ 自分で選択する知識をきちんと得る必要があると感じている。

否定的意見（一部コメント抜粋）

- ・ 現金、クレジットカード、電子マネーまでは使いこなせているが、それ以外は複雑すぎてついていけない。
- ・ 正直セキュリティとか信頼性の問題があると思う。どこまで信用できるかがわかりにくい。
- ・ 高齢者には対応出来ない場合があると思う。 便利になるほど複雑になり不安な気持ちになる。
- ・ 災害時に電子決済などが使えなくなるので全てデジタルにするのは抵抗がある。
- ・ どのお店でも全部使えれば良いが、場所によっては使えないところもあるのでそれがめんどくさい。
- ・ いろいろな手段があると、お金の管理について全体像を把握しにくくなる。