

キャッシュレス決済の概要

2020年4月24日

山本国際コンサルタント

山本 正行

www.ym-international.com

1. キャッシュレス決済サービスの種類
2. ネット利用におけるキャッシュレス決済の動向
3. 苦情処理の課題と求められる対策等
4. 参考資料（発表なし）

1. キャッシュレス決済サービスの種類

支払方式	支払時期	しくみ	例
クレジット	後払い	<ul style="list-style-type: none"> カード払いの際、利用代金をクレジットカード会社などが立て替える 一括払い方式と分割・リボ払い方式がある 発行にあたって法令に基づいた審査がある 延滞を繰り返した場合などは個人情報情報機関に登録される 	<ul style="list-style-type: none"> 国際カード ビザ、マスターカード、ジェーシービー、アメリカンエクスプレス、ダイナースクラブなどのカード
デビット	即時払い	<ul style="list-style-type: none"> カード払いの際、利用代金を銀行口座の残高から支払う 	<ul style="list-style-type: none"> ジェイデビット（キャッシュカード） ブランドプリペイド ビザ、ジェーシービー、など（今後増える予定）
プリペイド	前払い	<ul style="list-style-type: none"> 事前に利用額分を支払い（チャージ）しておく 店舗での支払時にはチャージ額（残高）から利用代金分を引き去る 	<ul style="list-style-type: none"> 電子マネー Suica,PASMO,Edy,WAON,nanaco,など ギフト券 百貨店ギフト券、クレジットカード会社のギフト券、など サーバー型電子マネー iTunesギフト、Google Playギフト、アマゾンギフト、ブランドプリペイド、など

クレジットカード（デビット・プリペイド含む）

主な利用シーン：店頭・ネット



サービスの例：

Visa, Mastercard, JCB, Amex, Diners, 銀聯
などのブランドマークが付いたカード

- Visa, MasterCard, JCB などのブランドマークの付くカード
- 後払いの**クレジット**方式が広く普及しているが、最近ではデビット方式（**ブランドデビット**）、プリペイド方式（**ブランドプリペイド**）も増加
- 国内だけでなく海外でも利用できる
- 近年、カードレスタイプ（番号等のみ告知される）も増加

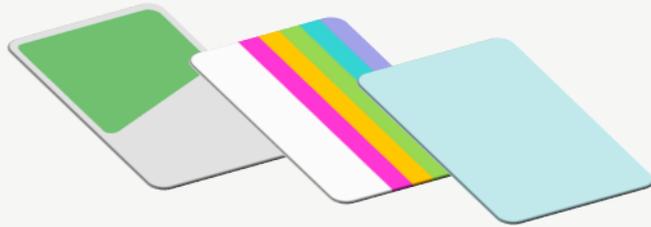
クレジット

デビット

プリペイド

電子マネー

主な利用シーン：店頭



サービスの例：

Suica, Pasma, WAON, nanaco, 楽天Edy,
等

- **Suica/Pasma**などの交通乗車券兼電子マネー
- **WAON/nanaco/楽天Edy**などの電子マネー
- コンビニ、スーパー、駅の売店などで広く利用できる
- 非接触型と呼ばれるICチップがカードに組み込まれている

プリペイド

プリペイド・ギフト

主な利用シーン：ネット



コンビニで販売されているギフトカード

未成年者が最もよく利用するキャッシュレスサービス

サービスの例：

iTunesギフト、Google play ギフト、アマゾンギフト、ウェブマネー、ビットキャッシュ、ゲーム用プリペイド各種

- 番号や文字列の「コード」を購入
- カードなどの媒体は不要で「コード」があれば支払に利用できる
- 購入方法
コンビニで現金払い、インターネットでカード払い、など
- 使い方
インターネットショップ、スマホアプリなどの支払い画面でコードを入れて支払う

プリペイド

タッチ決済

主な利用シーン：店頭



アプリ（サービス）例：

Apple Pay、Google Pay

利用可能なキャッシュレスサービス

Suica, iD, QUICPay (Apple Pay)

Suica, iD, QUICPay, 楽天Edy, WAON, nanaco
(Google Pay)

- 利用者がもつカードの情報をスマホに登録
- カードが無くても設定できるサービスもある
- 複数のカードを登録できる
- 登録（設定）後店舗ではカードのかわりにスマホで支払う

クレジット

デビット

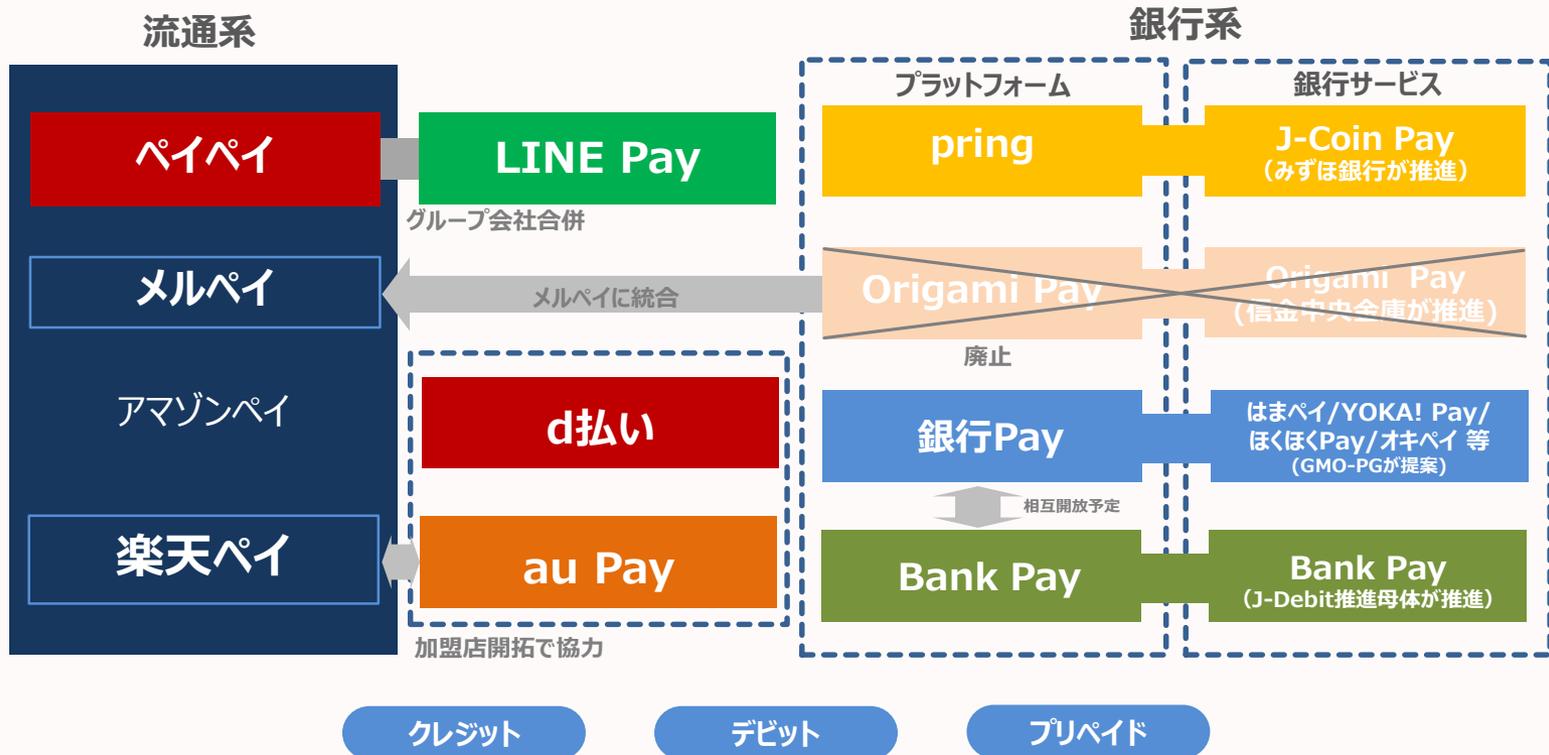
プリペイド

QR・バーコード決済

主な利用シーン：店頭



- スマホアプリで支払うキャッシュレスサービス
- 店舗ではQRコードを使って使用
- 個人間送金やインターネットでの支払いにも利用できるものが多い



その他のキャッシュレス決済サービス

主な利用シーン：ネット



コンビニ払い（収納代行）

- ① 立替払いを伴わないコンビニ収納
消費者は購入前に代金をコンビニで支払う
- ② 立替払いを伴う「**後払い決済**」
消費者は期日までに代金をコンビニで後払い



キャリア決済（収納代行）

- 通信料金に上乗せ請求する支払手段
- 主にコンテンツ利用料の支払を目的とするが、近年物販にも利用されている



送金アプリ・サービス（C to C）

送金アプリ、メッセージャー、QR/バーコード決済アプリなどで送金

- ① プリペイドの残高を送る方式
- ② 資金移動業者による送金

インターネットバンキング（IB）を利用

- ① 銀行口座間の送金
- ② ペイジー

2. ネット利用におけるキャッシュレス決済の動向



パソコンが主体 のネット利用

サービス	<ul style="list-style-type: none"> ECサイト（物販） 予約 オークション、など
アプリ	<ul style="list-style-type: none"> ブラウザ
支払い手段	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード コンビニ払い 銀行口座払い キャリア決済、など



スマホが主体 のネット利用

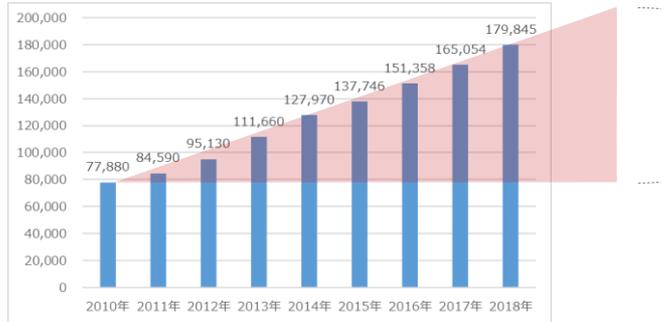
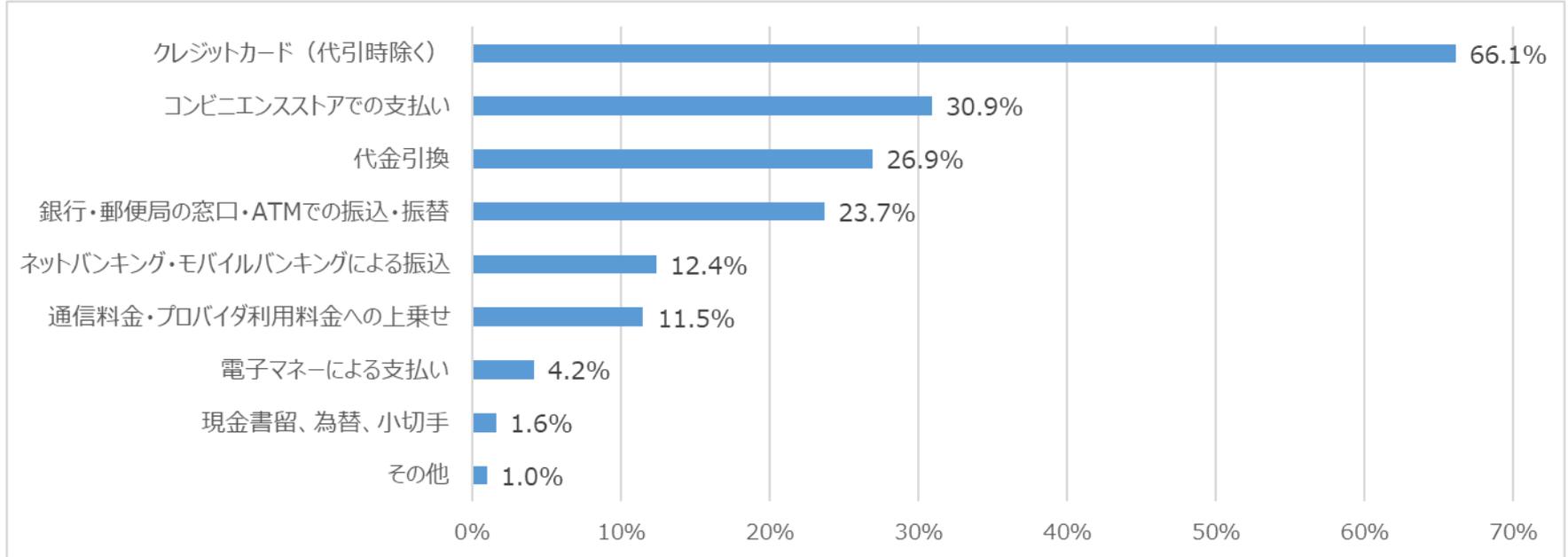
サービス	<ul style="list-style-type: none"> デジタルコンテンツ ECサイト（物販） 予約 オークション シェアリングエコノミー、など
プラットフォーム	<ul style="list-style-type: none"> iOS（APPStore） アンドロイド（Play Market）
支払い手段	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード コンビニ払い（後払い） iTunesギフト・Google Playギフト 銀行口座払い キャリア決済 スマホ（C to C）決済 など



2018年 スマートフォン経由の市場規模（B to C EC物販）

B to C EC市場規模	9兆2,992億円
うち、スマートフォン経由	3兆6,552億円
スマートフォンの比率	39.3%

出典：経済産業省「平成30年度 電子商取引に関する市場調査」



ネット利用は10年で2倍
 → **キャッシュレス利用増加に直結**

イタリアではコロナウイルス感染症対策による外出禁止令が2月に発令されたのち、3月中旬でインターネット取引が81%増えたとされる(ウォールストリートジャーナル)

データ出典：経済産業省「平成30年度 電子商取引に関する市場調査」

【参考データ】スマホでの有料コンテンツ／サービス利用時の決済手段14

スマホで大学生が最も良く用いる決済手段はiTunesギフトとGoogle Playギフト

	iPhoneを使用			iPhone以外のスマホを使用				フィーチャーフォンを使用
	クレカ*	iTunes ギフト	不明	クレカ*	Google Play ギフト	キャリア決済	不明	
2015 年度 (全34人中)	スマホ保有率 = 97%							
	23 (68%)			10 (29%)				1 (3%)
	クレカ*	iTunes ギフト	不明	クレカ*	Google Play ギフト	キャリア決済	不明	
	10	10	3	4	2	2	2	
2016 年度 (全91人中)	スマホ保有率 = 99%							
	74 (81%)			16 (18%)				1 (1%)
	クレカ*	iTunes ギフト	不明	クレカ*	Google Play ギフト	キャリア決済	不明	
	26	<u>40</u>	8	5	<u>10</u>	1	0	

関東学院大学経済学部「e-ビジネス事情」履修生アンケート結果から（キャンパスの所在地：神奈川県横浜市 履修対象は主に経済学部にて在学する2～4年生）

*クレジットカードはビザ、マスターカード、JCBなどの国際ブランドによるもの。近年、国際ブランドによるプリペイド方式、デビット方式のカードも増えており、その利用もこれに含まれる

サーバー型電子マネー**ウェブマネー***でデジタルコンテンツを利用
(デジタルコンテンツ利用料の支払)



購入の手順

- ① クレジットカードでウェブマネーを購入 (残高を積み増し)
- ② ウェブマネーで商品を購入



使われた支払手段の整理

- | | |
|------------|----------------------|
| ① クレジットカード | 包括信用購入あっせん (リボ払いの場合) |
| ② ウェブマネー | 前払式支払手段 |

*インターネット、スマホで購入できるプリペイド決済 (前払式支払手段)

スマホのブランドプリペイド **Kyash*** でネットショッピング
(インターネット販売 (物販))



購入の手順

- ① クレジットカードでKashにチャージ (残高を積み増し)
- ② Kyash(Visa)で商品を購入



使われた支払手段の整理

- | | |
|---------------|----------------------|
| ① クレジットカード | 包括信用購入あっせん (リボ払いの場合) |
| ② Kyash(Visa) | 前払式支払手段 (ブランドプリペイド) |

* インターネットスマホからアプリ登録することでブランドプリペイド (Visa)の番号が発行されるサービス。希望すればカードタイプも取得可能。制度上の整理は前払式支払手段

スマホのブランドプリペイド **バンドルカード*** でネットショッピング
(インターネット販売 (物販))



購入の手順

- ① 後払い決済でバンドルカードにチャージ (残高を積み増し)
- ② バンドルカード(Visa)で商品を購入



使われた支払手段の整理

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ① 後払い決済 | 制度なし |
| ② バンドルカード(Visa) | 前払式支払手段 (ブランドプリペイド) |

* インターネットスマホからアプリ登録することでブランドプリペイド (Visa)の番号が発行されるサービス。希望すればカードタイプも取得可能。制度上の整理は前払式支払手段 Kyashと似たサービスだが、チャージ方法に後払い決済が利用できる点が特徴の一つ

iTunesコード*でゲーム課金



購入の手順

- ① キャリア決済でiTunesコードを購入
- ② iTunesコードでゲームコインを購入
- ③ ゲームコインでアイテムを購入



使われた支払手段の整理

- | | |
|-------------|---------|
| ① キャリア決済 | 制度なし |
| ② iTunesコード | 前払式支払手段 |
| ③ ゲームコイン | 前払式支払手段 |

*インターネット、スマホで購入できるiTunesギフト（前払式支払手段）

iTunesギフトはiOSで利用可能な商標。アンドロイド方式のスマホで利用可能なGoogle Playギフトもある

複数の決済事業者と包括的に契約し取りまとめ提供する「決済の代理店」のような位置づけ

クレジットカード会社

電子マネー事業者

コンビニ決済事業者

通信事業者
(キャリア決済)

超大手事業者はクレジットカード決済に関してクレジットカード会社と直接契約（直収）
※一部、電子マネー等その他も直収するところがある

決済代行会社

複数の決済事業者と包括的に契約し取りまとめ店子に提供

決済代行会社はインターネット取引を行う事業者にとって必要不可欠な存在

国内EC市場:約18兆円

超大手・特定事業者



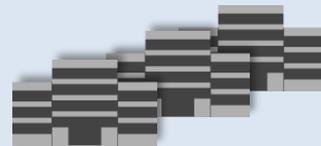
amazon.co.jp



楽天



Yahoo!



主要プラットフォーム等

4~6兆円

(決済代行会社を経由しない)

左記以外のインターネット販売事業者

約12兆円以上

(決済代行会社を経由)

(数値は経済産業省などのデータからなどをもとに山本国際コンサルタンツが推測)

3. 苦情処理の課題と求められる対策等

適用制度がなく苦情処理の解決が困難な支払手段の存在

- **後払い決済（コンビニ払い）**

クレジットカードによる販売ができないなど、相対的に信用レベルの低い事業者による販売でも利用されている。未成年者を巻込むトラブルなどの事例もある



- **キャリア決済**

通信事業者の苦情相談があまり協力的でなく、相談あっせんが不調に終わる事例がある



- **ブランドデビット・プリペイド**

- ✓ クレジットカードと同じ仕組みで運営されるサービスだがクレジットカードにある抗弁接続などが適用できない
- ✓ 比較的対応が進むクレジットカード会社に対し、ブランドデビットの発行者（銀行）、プリペイド発行者などの対応が劣る事例も



キャッシュレス決済の重層化により苦情処理が困難に

- 多様化・重層化が進む決済シーン①～④(スライド15～18)にある事例など

キャッシュレス決済に関する消費者教育の拡充

〈啓発のポイント〉

- ネット、スマホに関する基本知識
- 情報セキュリティに関する実務的な知識
- 若年層へ向けた支出の概念とキャッシュレス決済の知識
- 全世代へ向けたキャッシュレス決済の知識

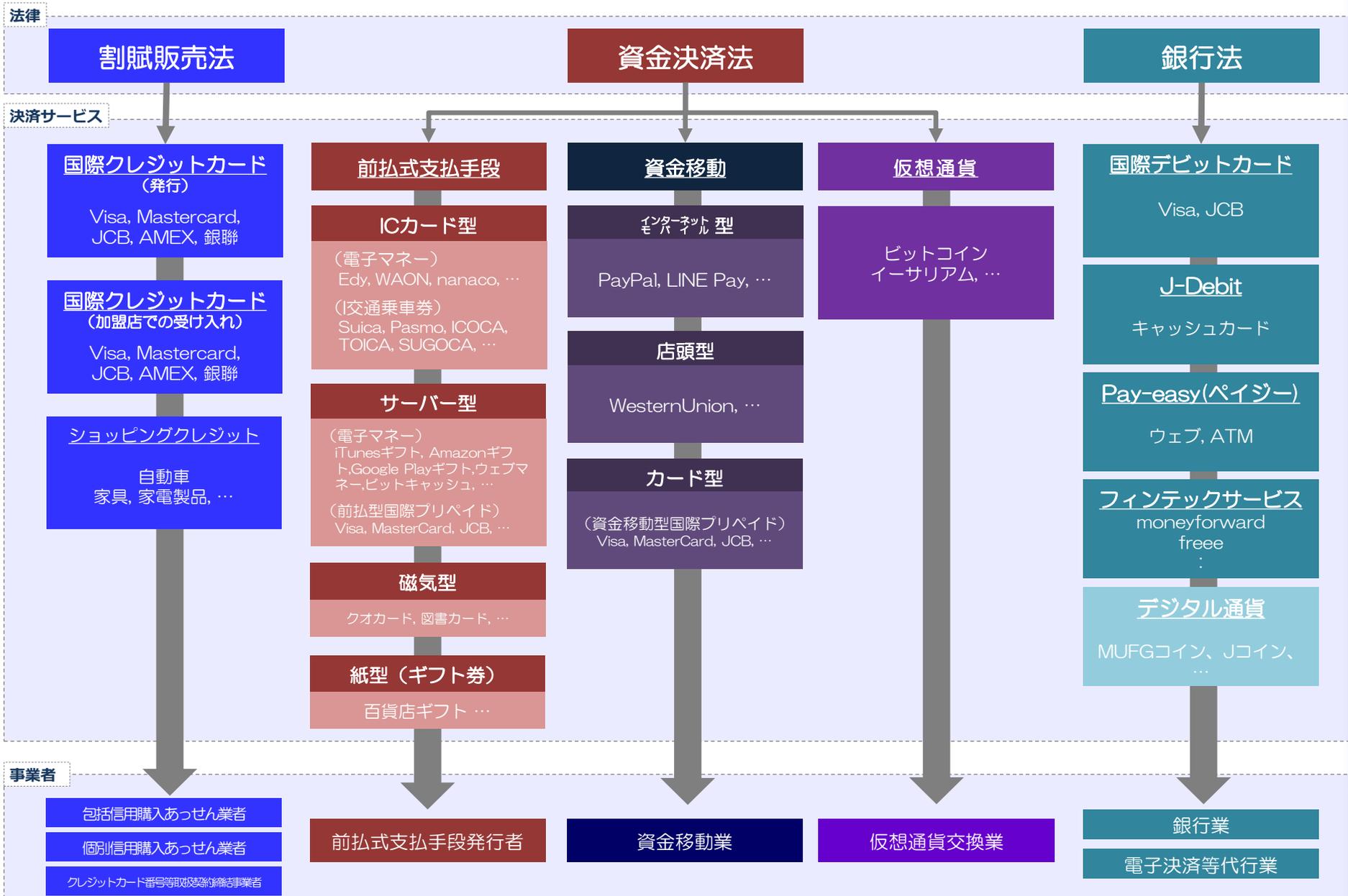
消費者行政に就く相談員等に対するキャッシュレス教育の拡充、および専門家の育成

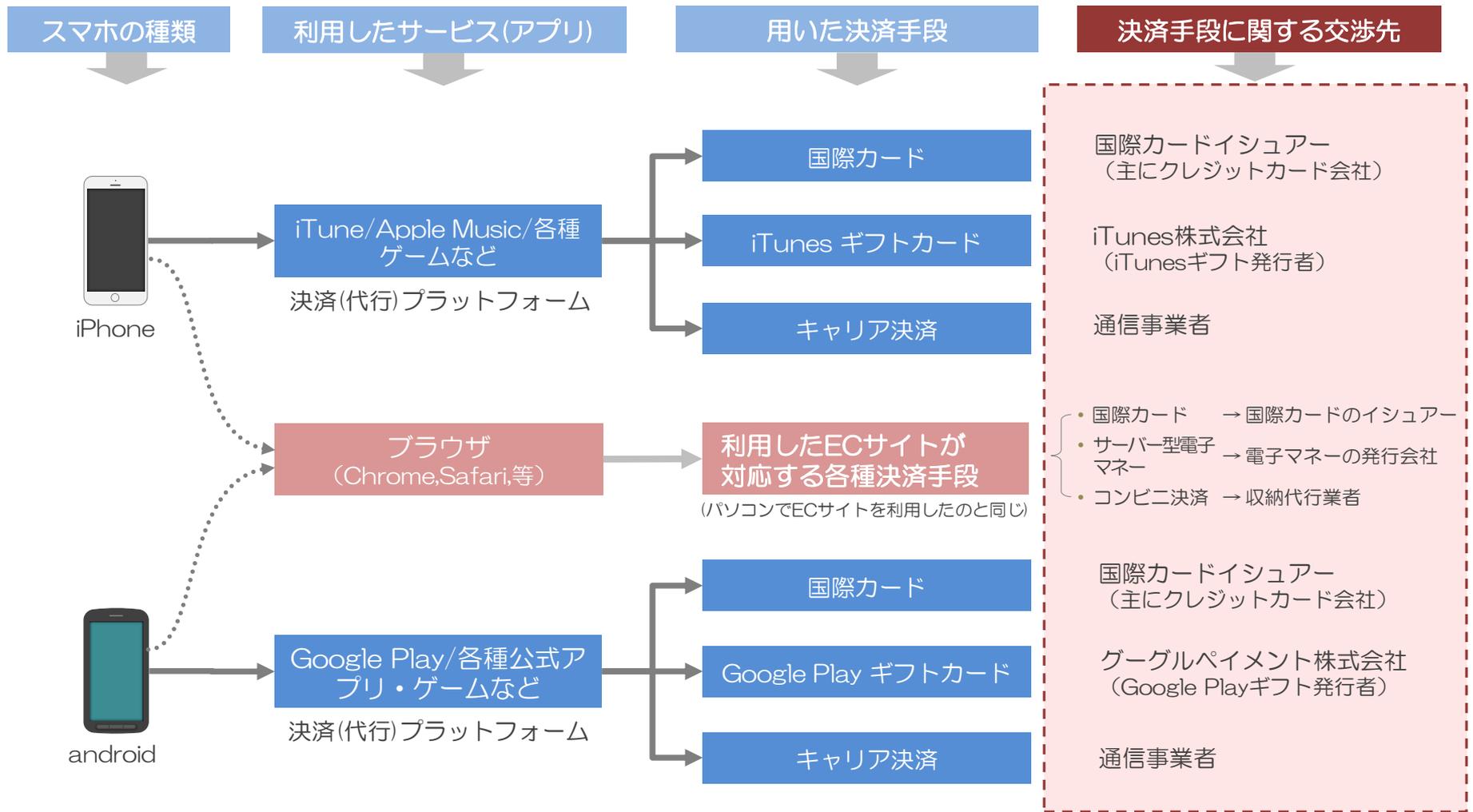
- 相談員、行政職員、弁護士、司法書士等などの教育体制の充実
- 地方の相談員の受講機会を増やすための支援

制度の充実

- 後払い決済、キャリア決済等（現状制度なし）

4. 参考資料（解説なし）



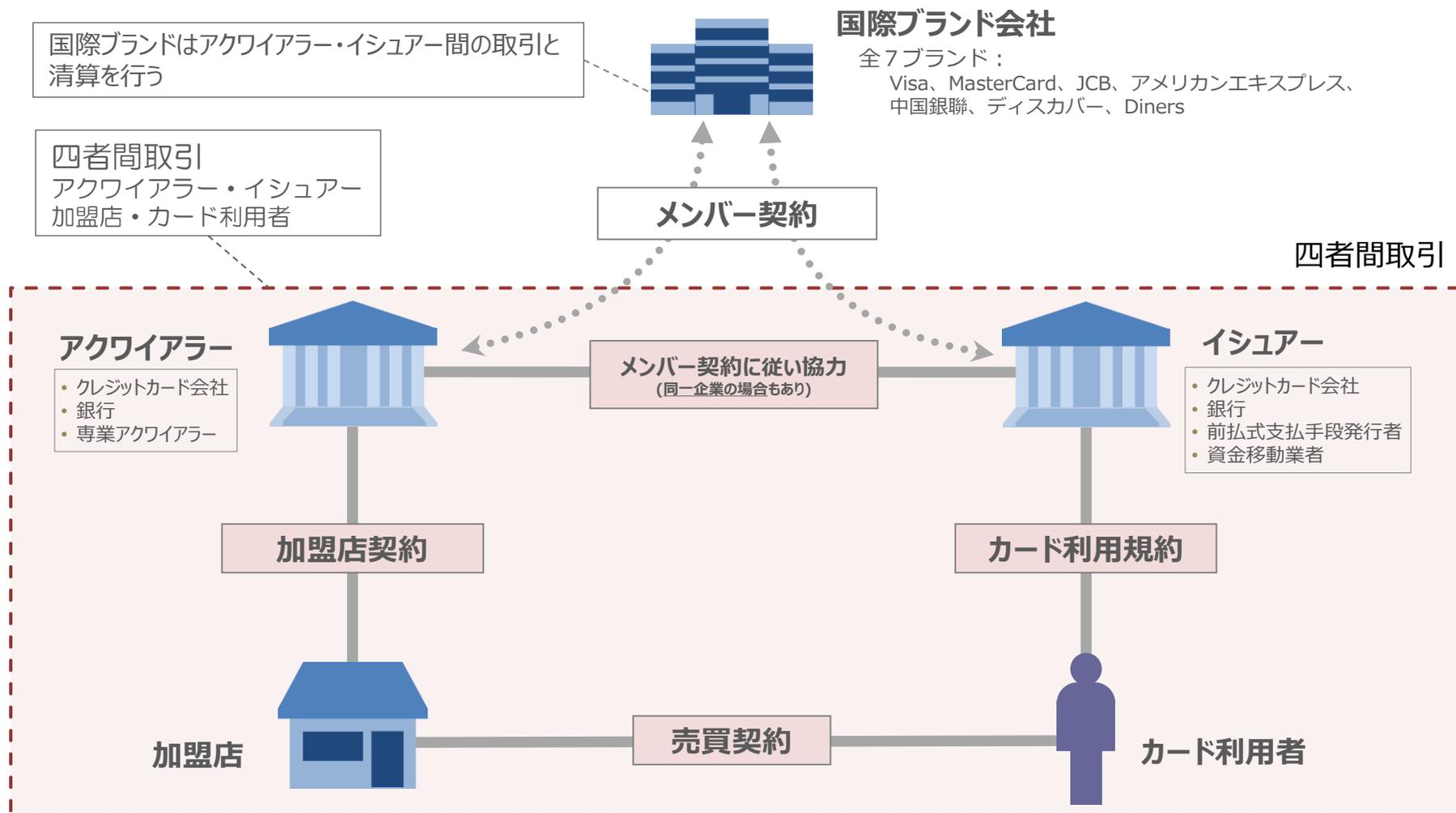


一般的傾向

- ✓ 国際カード(主にクレジットカード)を持つ社会人は国際カード番号を登録して使用する人がほとんど
- ✓ 国際カードを持たない学生などの若年層は、iTunesギフト、Google Playギフトを登録して使用する人が多い

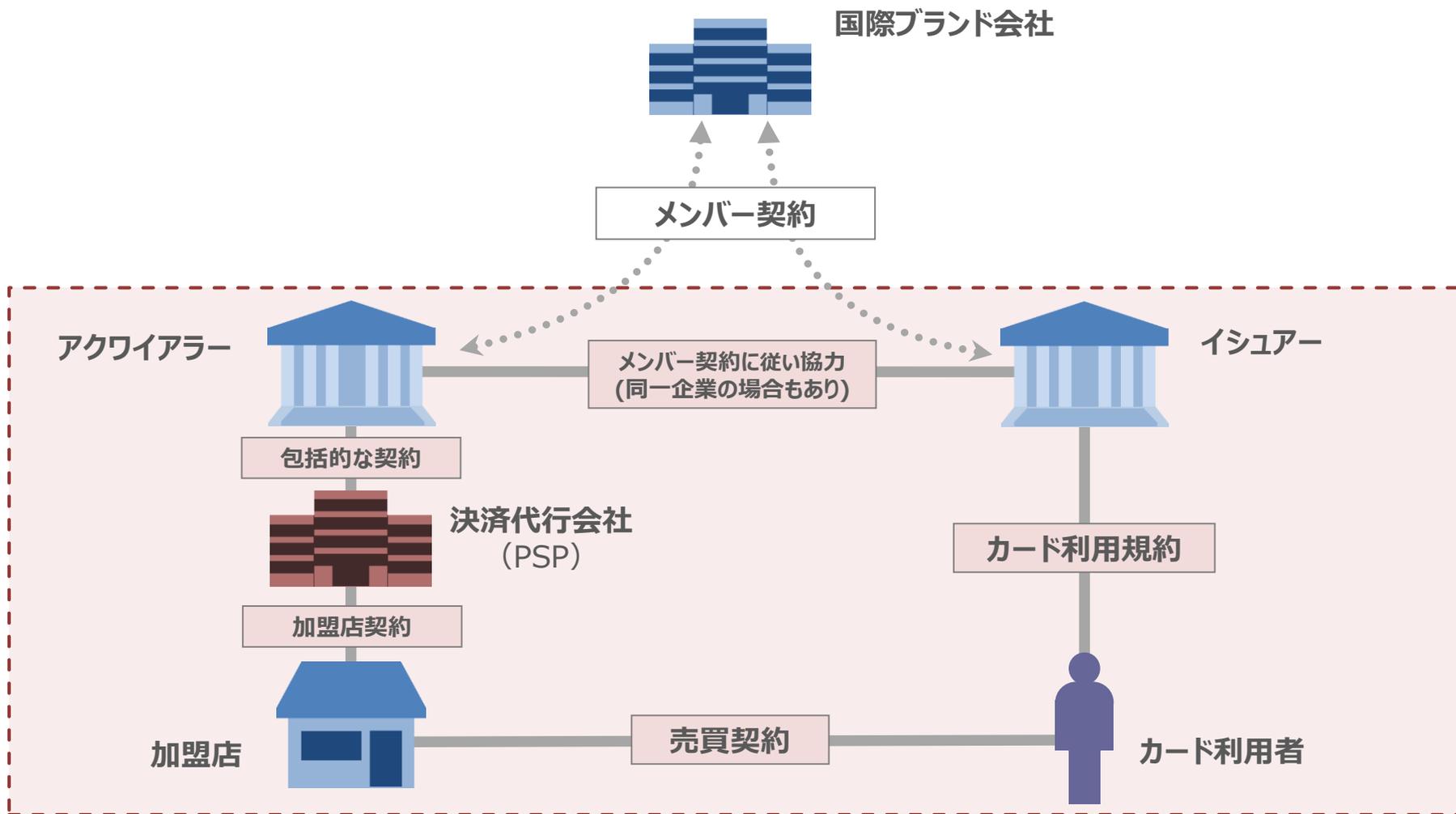
ポイント

- アクワイアラー、イシューア、加盟店、カード会員、の**4者間取引**（オフアス）
- イシューアと加盟店、アクワイアラーと利用者の間に直接契約関係は無い
- クレジット/デビット/プリペイドの**方式を問わず共通**

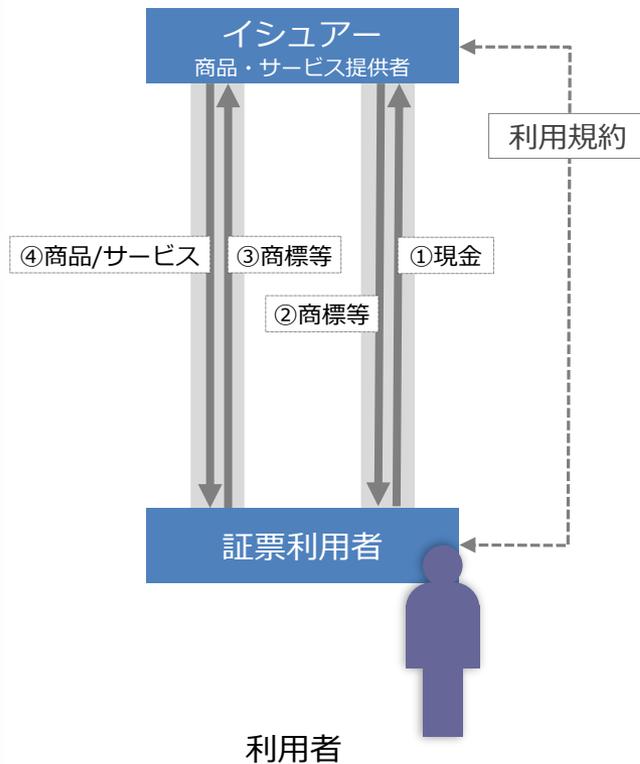


ポイント

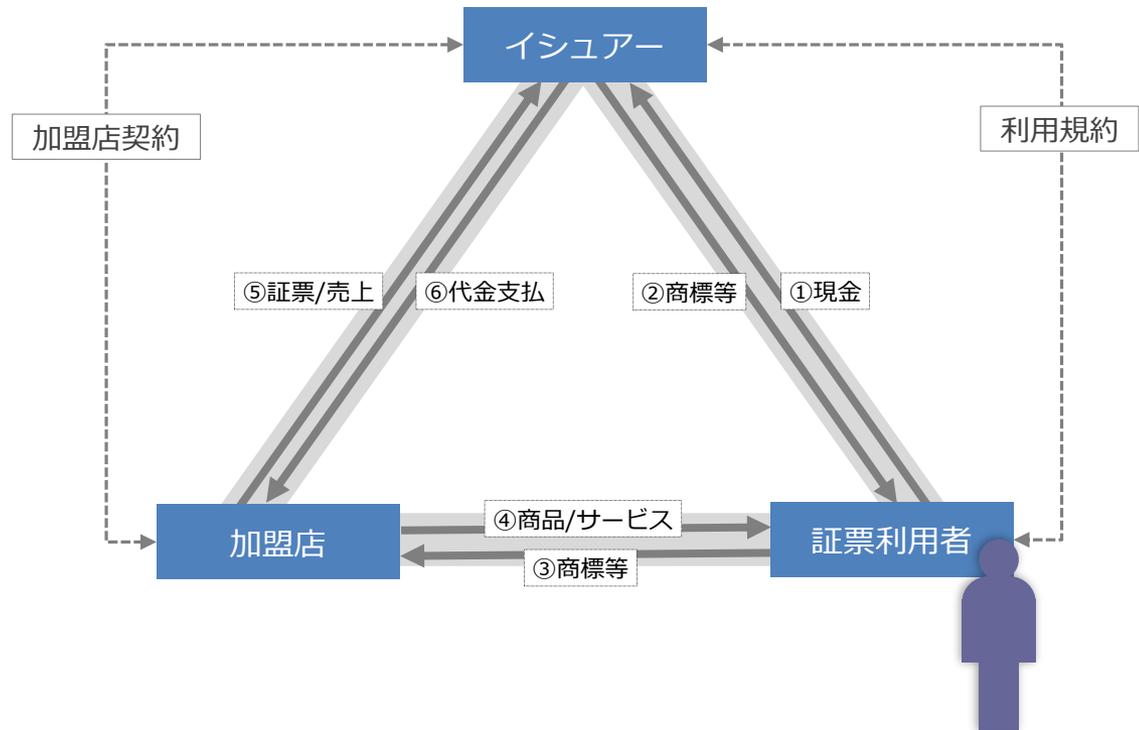
- 決済代行会社は**アクワイアラーと加盟店を仲介する位置づけ**
- アクワイアラーの業務代行と、加盟店の代理（代表）加盟 2 つの立場が存在する



自家型

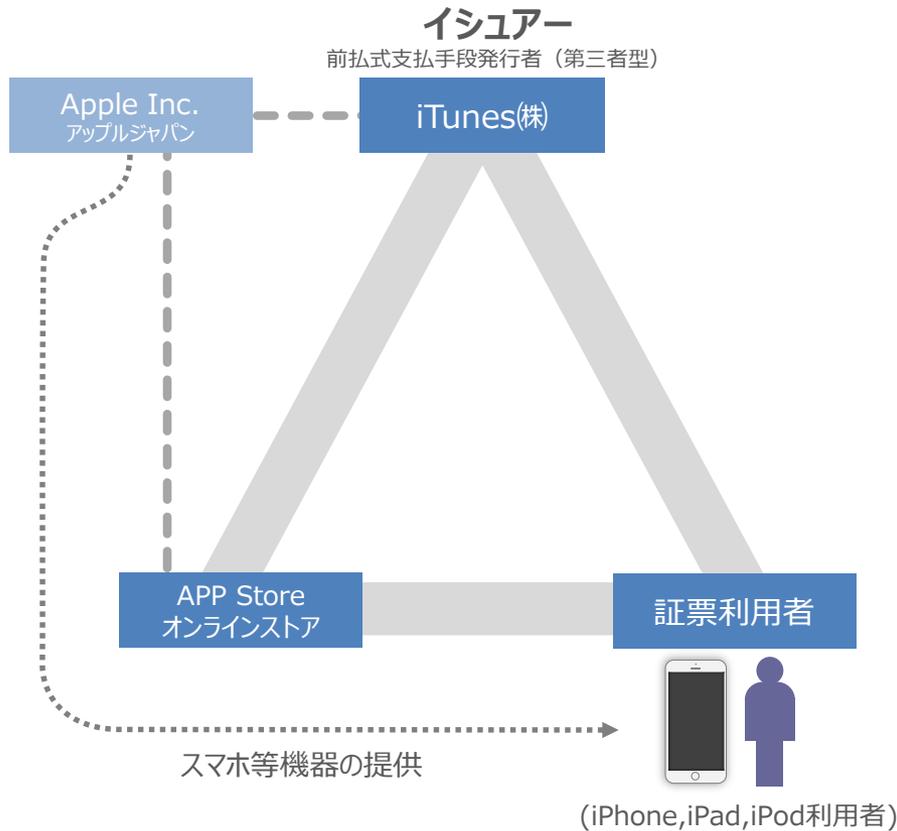


第三者型

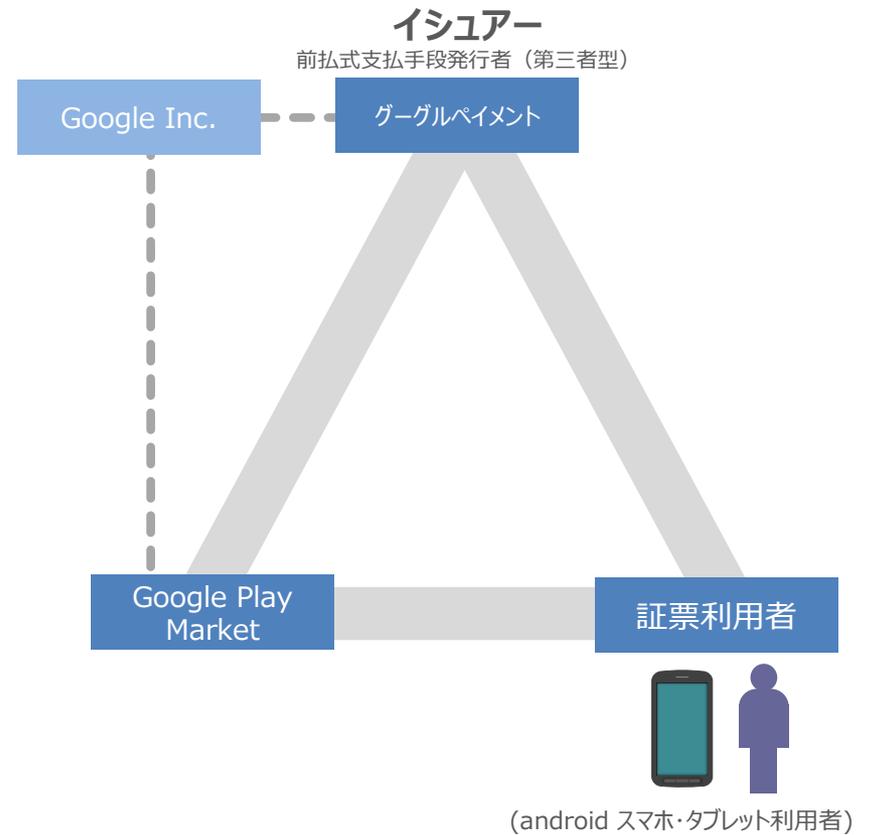


(但し、規制対象は未使用残高1000万円以上の事業者)

iTunesギフト

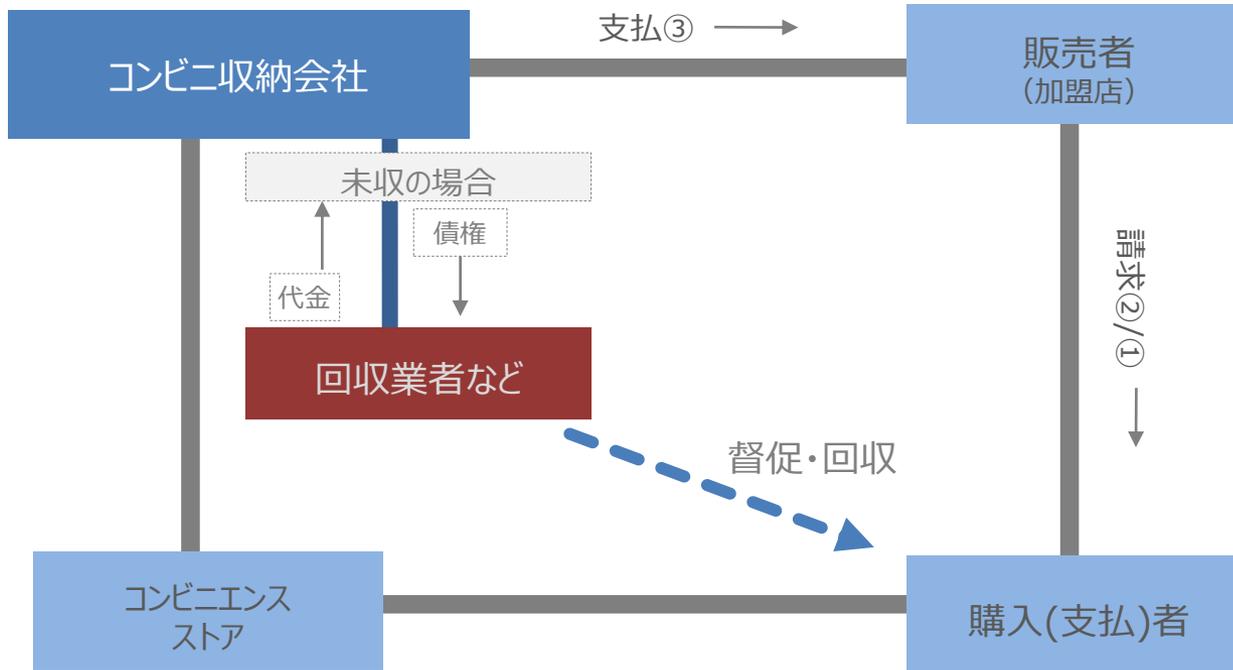


Google Playギフト



対応事業者の例：

GMOペイメントサービス、ネットプロテクションズ、キャッチボール（後払いドットコム）、ニッセン（ニッセンコレクト）、ヤマトクレジットファイナンス（クロナコダイキン後払いサービス）、セイノーフィナンシャル、ジャックス・ペイメント・ソリューションズ（アドディーネ）、佐川フィナンシャル（SAGAWA後払い）



- 従来の収納代行ではなく、コンビニ収納会社が代金を立替払いするサービス事業者が増加
- 代金未収の場合はコンビニ収納会社、あるいは回収業者が購入者に督促し回収を行う

YAMAMOTO INTERNATIONAL CONSULTANTS