

キャッシュレス決済の現状と 消費者問題に係る実態調査について

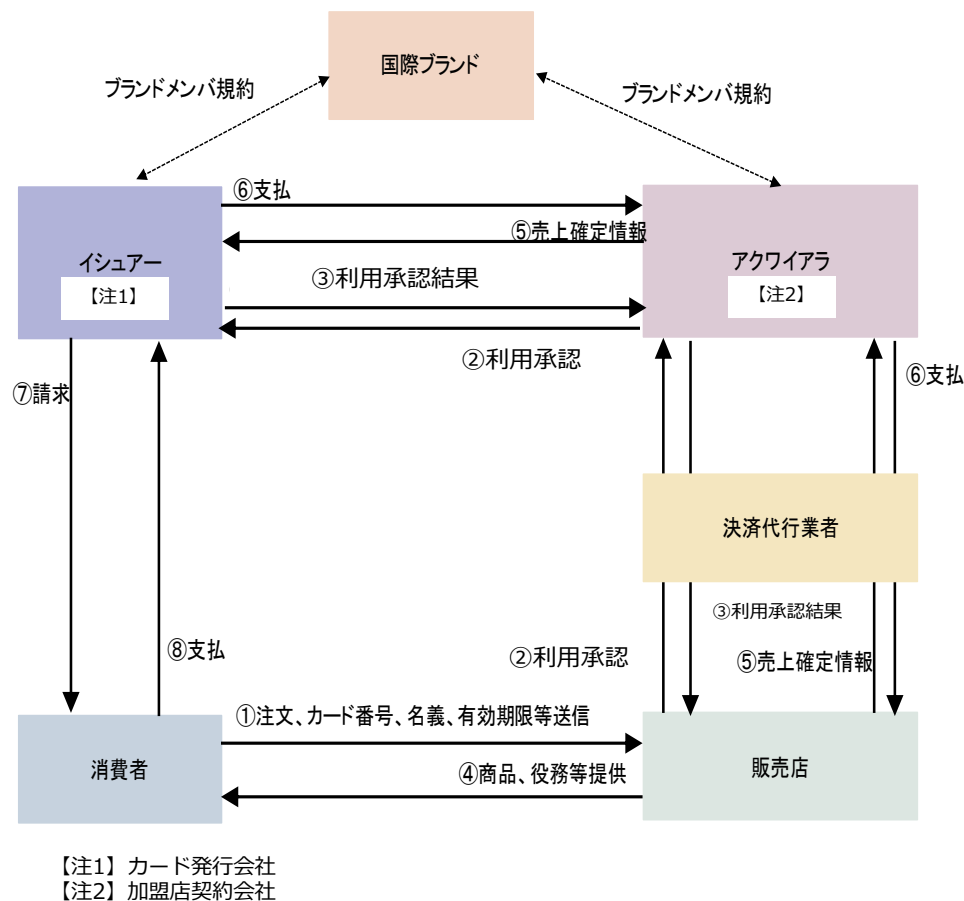
令和3年9月
消費者庁 消費者政策課

目次

1	クレジットカード決済	1
2	ブランドデビットカード決済	3
3	国際ブランド付きプリペイドカード決済	5
4	QRコード決済	7
5	キャリア決済	9
6	サーバ型電子マネー	11
7	立替払い型の後払い決済サービス	13
8	総括表	15

1 クレジットカード決済

■ 決済の仕組み・お金の流れ



- 販売店から決済代行業者等を通じて、カード情報等がイシューアへ送信され、利用承認が求められる。
- イシューアからの承認後、販売店から消費者に対し商品の提供が行われる。
- 販売店から決済代行業者等を通じて、売上確定情報がイシューアへ送信される。
- イシューアがアクワイアラへ商品代金等の立替払を行う。
- アクワイアラは、決済代行業者を通じて、販売店に対し、商品代金等の立替払いを行う。
- イシューアが消費者に対し、商品代金等を請求する。
- 消費者がイシューアに対し、請求金額を支払う。

■ 適用される法律

- ・ 割賦販売法により、イシューアに対して、過剰与信防止や苦情処理に関する規制が設けられているほか、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者（アクワイアラやアクワイアラから包括的に授權され、実質的な最終決定権限を有し、加盟店管理を行う決済代行業者）に対しては、加盟店調査等に関する規定が設けられている。

1 クレジットカード決済

■ 代表的な消費者トラブル

- ・ 第三者による不正利用

<消費生活相談事例>

- ・ クレジットカードで利用した覚えがない金額が金融機関の口座から引き落とされていた。カードの不正利用にどう対処すべきか。
- ・ 6年前から複数のクレジットカードでショッピングやキャッシングを続け、毎月の返済が高額。今後の返済が厳しく債務整理したい。

■ 問題点・課題

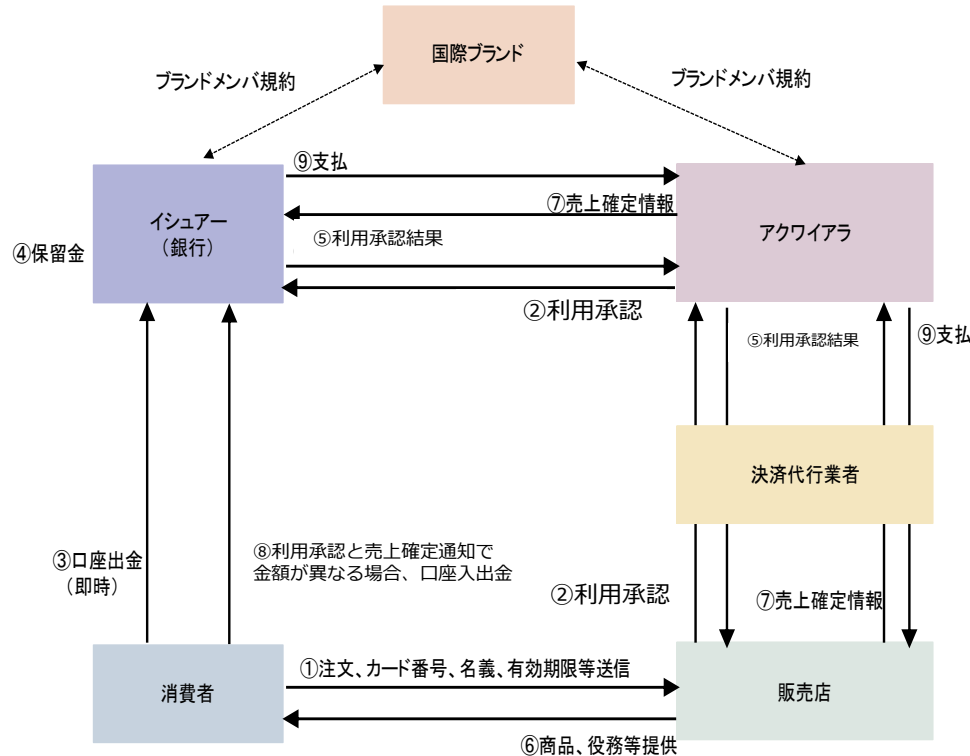
- ・ 不正に入手したクレジットカード情報を基に、本人になりすました利用が行われる場合がある。
- ・ クレジットカード決済は、支払手続きが簡単に完了するため、消費者が安易に使用してしまうおそれがある。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・ クレジットカードの紛失や盗難があった場合には、速やかにクレジットカード発行会社、最寄りの警察署、信用情報機関等へ届け出ましょう。
- ・ 身に覚えのない請求があり、クレジットカードの不正利用が疑われる場合には、家族などの周りの人が利用していないか確認し、クレジットカード発行会社に問合せしましょう。

2 ブランドデビットカード決済

■ 決済の仕組み・お金の流れ



- 販売店から決済代行業者等を通じて、カード情報等がイシューアーである銀行へ送信され、利用承認が求められる。
- 売買取引債務相当額を保留額として、消費者の銀行口座から振替が行われる。
- イシューアーが決済代行業者等を通じて販売店に対し、承認結果を通知する。
- 販売店から消費者に対する商品提供後、販売店からイシューアーに対し、売上確定情報が到達すると、保留した金額を利用額として確定する。
- 利用額確定後、イシューアーからアクワイアラに対し、アクワイアラから販売店に対し、それぞれ支払が行われる。

■ 適用される法律

- ・ブランドデビットカードそのものを規制する法令はない。ただし、イシューアーが銀行であるため、銀行法が関係する。

2 ブランドデビットカード決済

■ 代表的な消費者トラブル

- ・ 預金残高を超えた支払はできないと考えていたにもかかわらず、残高不足時に、自動的に当座貸越【注】が行われて決済され、意図せず、高額の支払が生じた。

【注】円普通預金の残高が不足した場合に、同一口座の円定期預金を担保に不足額を自動的に借入できるサービスをいいます。

<消費生活相談事例>

- ・ デビットカードの利用限度額を超えると、自動的に借入になる。カード利用時にレシートに残額が記載されるようにしてほしい。

■ 問題点・課題

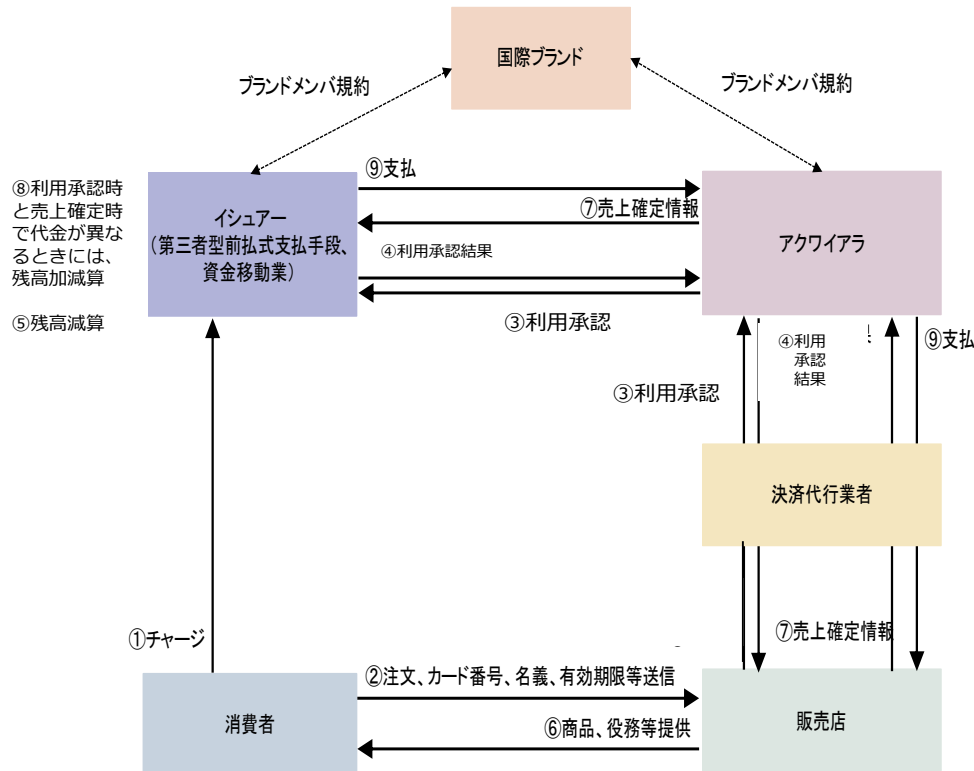
- ・ 消費者が、ブランドデビットカード決済に関する仕組みを十分に理解しないまま使用している。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・ 使用されるブランドデビットカードによっては、残高不足時に、自動的に当座貸越が行われて決済されることがありますので、仕組みを十分に理解した上で使用しましょう。

3 国際ブランド付きプリペイドカード決済

■ 決済の仕組み・お金の流れ



- 販売店から決済代行業者等を通じて、カード情報等がイシューアへ送信され、利用承認が求められる。
- イシューアは、決済代行業者等を通じて承認結果を販売店へ通知するとともに、チャージ残高を減算する。
- 販売店から消費者に対する商品提供後、販売店から決済代行業者等を通じて、売上確定情報が、イシューアに対し送信される。
- イシューアから決済代行業者等を通じて、販売店に対し、商品代金が支払われる。

■ 適用される法律

- ・ 資金決済法に基づき、苦情処理体制や加盟店調査等に関する規定が設けられている。

3 国際ブランド付きプリペイドカード決済

■ 代表的な消費者トラブル

- ・ 未成年者が、保護者の同意なく、成年であると偽った上で国際ブランド付きプリペイドカードを発行し、後払いでチャージをして利用することがある。
- ・ チャージ方法が多様化しているが、そうした仕組みを理解せずに利用することで、例えば、払戻しができないなどのトラブルが生ずることがある。

＜消費生活相談事例＞

- ・ 中学生の息子がネットでプリペイトカードを購入。短期間に7万円も使った。規約の年齢確認が緩すぎるのが問題だ。改正希望。

■ 問題点・課題

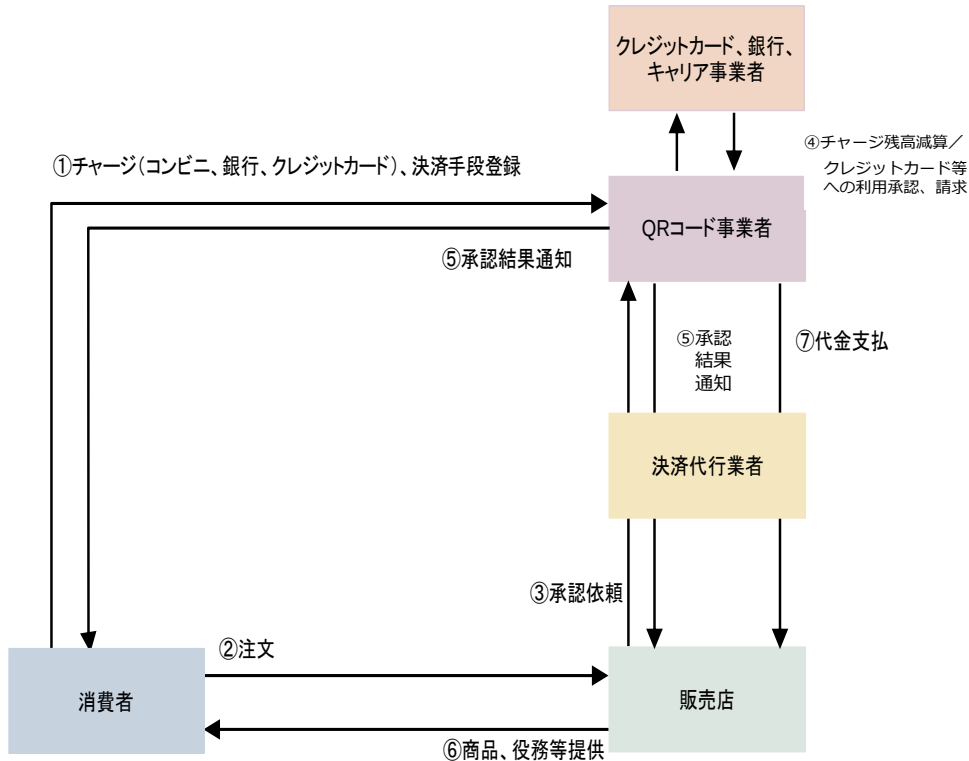
- ・ クレジットカード等とは異なり、カード発行に当たっての審査及び与信もないため、未成年者でも容易に発行及び利用できてしまう。
- ・ 国際ブランド付きプリペイドカードの中にも、様々な特徴を持ったサービスが混在しており、その違いなどについて、消費者が十分に理解して利用することが必要。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・ 未成年者が、保護者に無断で国際ブランド付きプリペイドカードを発行・利用しないよう注意しましょう。
- ・ 国際ブランド付きプリペイドカードは、チャージ方法が多様化していますので、仕組みを十分に理解した上で利用しましょう。

4 QRコード決済

■ 決済の仕組み・お金の流れ



- QRコードの読取り、又は、消費者自身の端末のQRコードを提示。
- 販売店から決済代行業者を通じてQRコード事業者に対して、承認依頼が行われる。
- QRコード事業者による承認後、承認結果が販売店及び消費者に対して送信される。
- 販売店から消費者に対し、商品・役務等が提供される。
- QRコード事業者から販売店に対し、代金が支払われる。

■ 適用される法律

- ・ 前払い式の場合、資金決済法が適用される。
- ・ 銀行が行うQRコード決済サービスの場合、銀行法が適用される。
- ・ 即時払い式、後払い式及びポイントによるチャージの場合、適用法令なし。

■ 代表的な消費者トラブル

- ・ポイント還元キャンペーンにおいて、消費者がQRコード決済サービスを利用したにもかかわらず、ポイントが取得できなかったというトラブルが生じている。
- ・紛失したスマートフォンで、QRコード決済の不正利用がなされ、高額な請求が行われることがある。

＜消費生活相談事例＞

- ・携帯電話会社が運営するQR決済のキャンペーン。ポイントが付与される条件が分かりにくい。表示の改善を求めたい。
- ・スマホを紛失し、QRコード決済アプリを不正使用された。アプリ事業者に経緯を伝えたい。

■ 問題点・課題

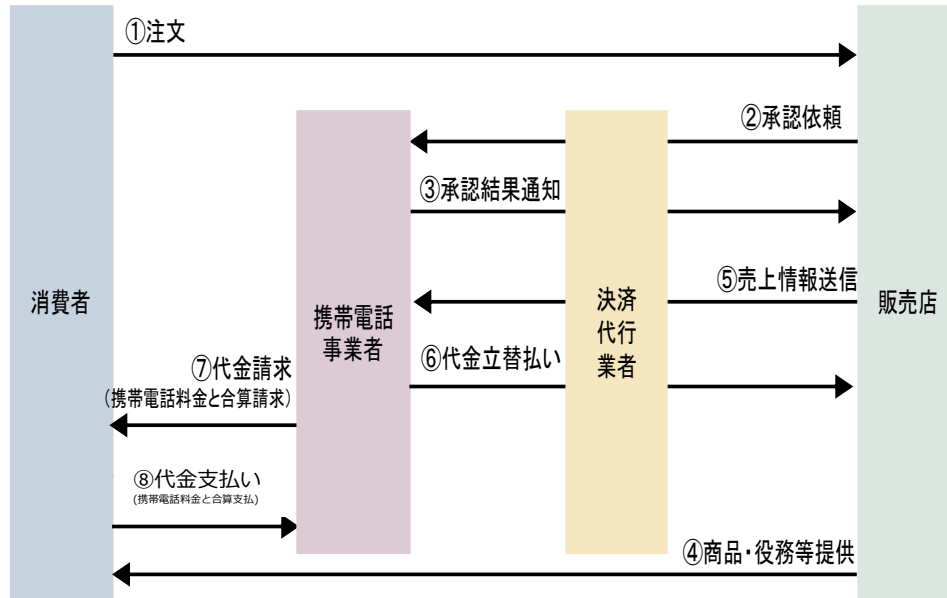
- ・ポイント還元に係るキャンペーンにおいて、追加的な条件があるにもかかわらず、消費者がそうした仕組みを十分に理解せず利用することがある。
- ・比較的、最近導入されたサービスであるため、加盟店側もQRコード決済に不慣れな場合があり、トラブル対応がスムーズに行われないことがある。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・一定条件を満たした場合に、決済金額の一定比率のポイントが還元されるなどのキャンペーンにおいては、ポイント取得の条件をよく確認するようにしましょう。
- ・不正利用が判明した場合には、直ちにQRコード事業者へ連絡するようにしましょう。

5 キャリア決済

■ 決済の仕組み・お金の流れ



- 携帯電話事業者から利用承認が得られた取引について、販売店は、携帯電話事業者に対して、（場合によっては、決済代行業者を通じて）売上情報を送信する。
- 携帯電話事業者は、（場合によっては、決済代行業者を通じて）販売店に対して、商品代金を立替払いにより支払う。
- 携帯電話事業者から消費者に対して、携帯電話料金と合算する形で、商品代金の請求が行われる。

■ 適用される法律

- ・ 適用法令なし。
- ・ 過剰与信防止や苦情処理、加盟店管理等については、キャリア決済事業者の自主的な取組みによる。

■ 代表的な消費者トラブル

- ・ 未成年者による高額課金。
- ・ 商品等の購入代金の支払に納得がいけない場合でも、支払を保留することが難しい。

<消費生活相談事例>

- ・ キャリア決済でいつもは5万円程の請求額なのに今回は10万円の請求があった。息子がゲームで課金をしたのかもしれない。

■ 問題点・課題

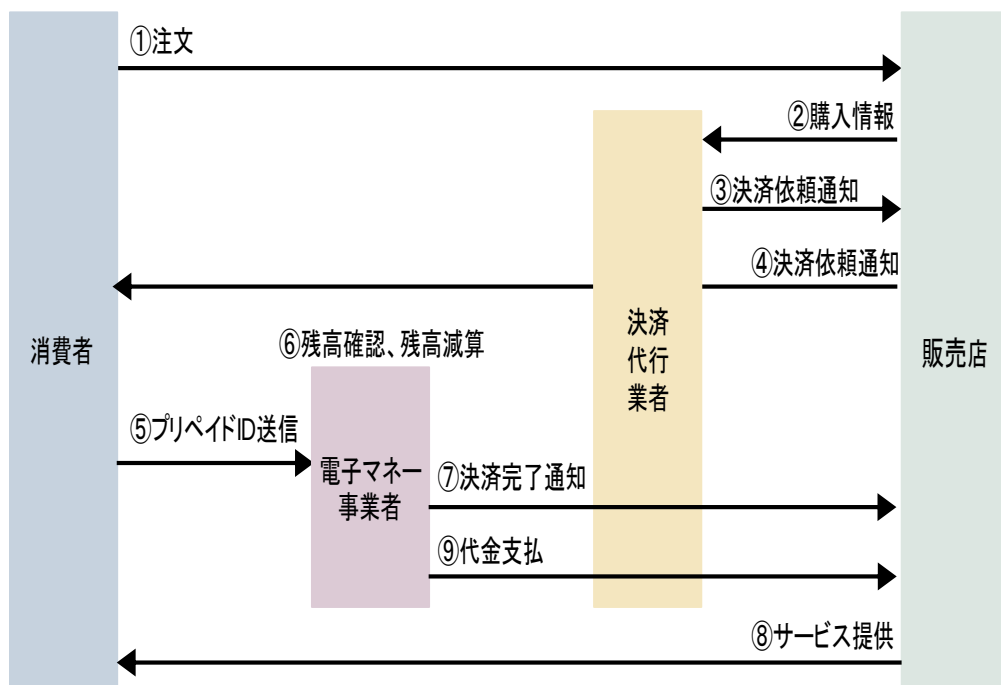
- ・ 未成年者が利用する場合であっても、必ずしも、親権者等の同意が必要とされているわけではない。
- ・ 利用規約により、商品等の購入代金と携帯電話の通信料を合算して支払うものとされているため、商品等の購入代金の支払だけを留保することができない。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・ 未成年者がキャリア決済を利用して、高額課金等を行う可能性がありますので十分注意してください。
- ・ 現時点では、キャリア決済では、購入した商品の代金と携帯電話の通信料を合算して支払うものとし、商品の購入代金のみを留保することができない場合が多いので、十分注意して利用してください。

6 サーバ型電子マネー

■ 決済の仕組み・お金の流れ



- 消費者がプリペイドIDを入力すると、当該IDが電子マネー事業者へ送信される。
- 電子マネー事業者は、プリペイドIDとデータベース内の記録を照合し、利用可能残高の範囲内の決済であれば承認を行った上、決済額に応じて利用可能残高を更新する。
- 利用可能残高を更新した時点で、消費者の販売店に対する債務は消滅し、電子マネー事業者が加盟店に対する代金支払債務を引き受ける。
- 消費者により決済された合計金額から手数料を差し引いた金額が電子マネー事業者から販売店に対して支払われる。

■ 適用される法律

- ・資金決済法に基づき、苦情処理体制や加盟店調査等に関する規定が設けられている。

■ 代表的な消費者トラブル

- ・電子マネー事業者が承認していないWEBサイト等から購入した電子マネーにおけるトラブル。
- ・プリカ詐欺。

<消費生活相談事例>

- ・ネット通販で電子ギフト券を購入した。利用したところ、不正カードなので使用できないとメールが届いた。返品・返金して欲しい。
- ・パソコンに警告のメッセージが表示されたので電話した。指示されて電子マネーを買って番号を教えてしまった。返金してほしい。

■ 問題点・課題

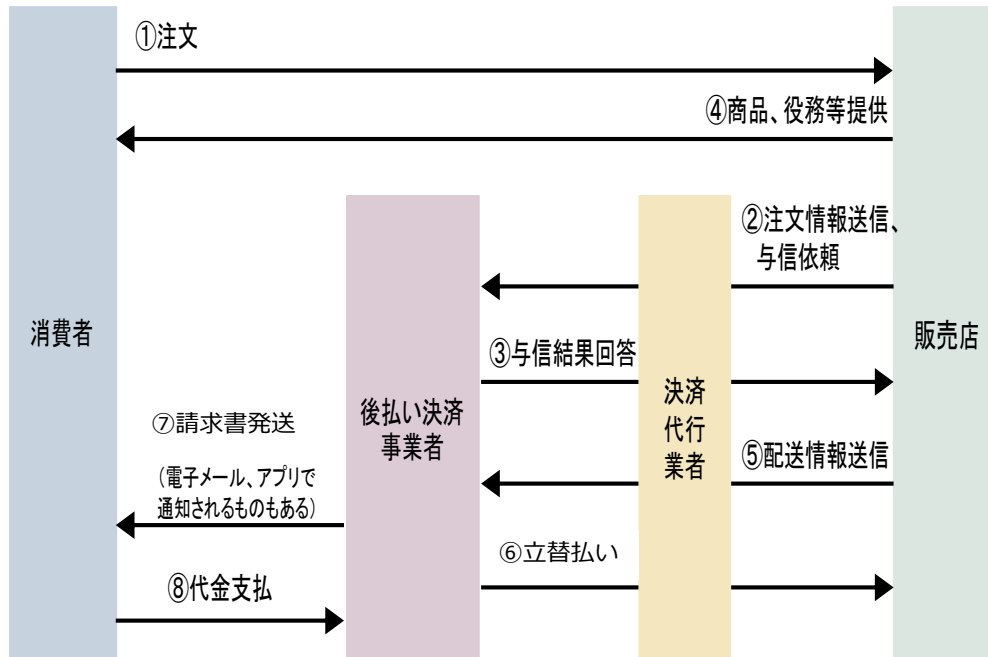
- ・利用規約で禁止される場合が多いにもかかわらず、電子マネー事業者が承認していないWEBサイトにおいて、電子マネーの購入や転売が可能となっている。
- ・サーバ型電子マネーは匿名性が高いことから、取引相手を特定することが難しい。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・電子マネー事業者が承認していないWEBサイト等から電子マネーを購入した場合、当該電子マネーを利用できない場合がありますので注意しましょう。
- ・他人からの指示でプリペイドカードを購入したり、カード番号等を伝えたりしないようにしましょう。
- ・サーバ型電子マネーは、原則払戻しができないので十分注意して利用しましょう。

7 立替払い型の後払い決済サービス

■ 決済の仕組み・お金の流れ



○ 販売店は後払い決済事業者に対し、消費者の氏名等の個人情報のほか、注文情報を送信する。

○ 後払い決済事業者は消費者の与信審査を行い、結果を販売店へ送信する。

○ 販売店は消費者へ商品を発送する。販売店は後払い決済事業者に対して、配送伝票番号等を伝達する。

○ 配送伝票番号等を基に着荷確認が取れると、後払い決済事業者から販売店へ代金の立替払いが行われる。

○ 後払い決済事業者から消費者に対して請求書が送付され、消費者は支払い期限内にコンビニ等から代金を支払う。

■ 適用される法律

- ・ 適用法令なし。
- ・ 過剰与信防止や苦情処理、加盟店管理等については、後払い決済事業者の自主的な取組みによる。

7 立替払い型の後払い決済サービス

■ 代表的な消費者トラブル

- ・ 立替払い型の後払い決済サービスにおける「お試し」定期購入に関するトラブル。
（「お試し」定期購入の決済手段として、立替払い型の後払い決済サービスが多く利用されています。）

<消費生活相談事例>

- ・ SNSの広告から除毛クリームを後払い決済で注文したが定期購入とは知らなかった。解約しようと架電したがつながらない。
- ・ 通販で美容液を購入。1回のみと思っていたのに2回目が届き、商品を返送したら返品不可という内容のメールが届いた。解約希望。

■ 問題点・課題

- ・ 消費者が支払うことになる総額が表示されていない、又は、表示されていても分かりやすく表示されていない。
- ・ 販売店に関する消費者からの苦情について、後払い決済サービス事業者の対応が十分ではない場合がある。

■ 消費者に対する注意喚起事項

- ・ 1回だけのつもりで商品を注文していても、「定期購入」が条件となっていて、総額として、注文時に想定した以上の金額を支払うことになる場合もありますので、注文をする前に「定期購入が条件となっていないか」など契約内容等をしっかり確認しましょう。

8 総括表

	クレジット カード 決済	ブランド デビット カード 決済	国際ブランド 付き プリペイド カード決済	QRコード 決済	キャリア 決済	サーバ型 電子 マネー	立替払い 型の後払 い決済 サービス
関係法令	・割賦販売法	・銀行法	・資金決済法	・資金決済法(前 払い式の場合) ・銀行法(銀行が 行うQRコード決済 サービスの場合) ・なし(即時払い式、 後払い式及びポイン トによるチャージ の場合)	・なし	・資金決済法	・なし
代表的な 消費者 トラブル	・第三者による不正 利用	・残高不足時に、 自動的に当座貸 越が行われて決 済され、意図せず、 高額を支払請求 が生じた	・未成年者による 不正利用 ・チャージ方法の 仕組みを理解せ ずに利用し、払戻 しができないなど のトラブル	・ポイント還元 キャンペーン等 におけるポイント取 得に係るトラブル ・紛失端末等を用 いた不正利用	・未成年者による 高額課金 ・商品等の代金 支払に納得がい かない場合でも、 支払の保留が難 しい	・非承認WEBサイ ト等からの購入に よるトラブル ・プリカ詐欺	・立替払い型の 後払い決済サー ビスにおける「定 期購入」に関す るトラブル
問題点 ・課題	・本人になりすま した利用が行わ れる可能性	・消費者が決済に 関する仕組みを 十分に理解して いない	・発行に当たって の審査等がない ため、未成年者 でも容易に発行 等ができる ・消費者がチャ ージ方法に関する 仕組みを十分に 理解していない	・ポイント還元キ ャンプーンにおけ る仕組み等を十分 に理解していない ・導入間もない サービスのため、 加盟店側もトラ ブルに不慣れの可 能性	・未成年者の利用 に際し、必ずしも 親権者等の同意 が必要とされてい ない ・通信料と合算請 求されるため、商 品の支払のみを 留保することが困 難	・電子マネー事業 者が承認してい ないWEBサイト において、電子 マネーの購入や 転売が可能 ・匿名性が高いた め、取引相手の 特定が難しい	・支払の総額表 示が分かりやす く表示されてい ない ・消費者からの苦 情について、後 払い決済サー ビス事業者の対 応が十分でない 可能性