

インターネット消費者取引連絡会（第46回）議事要旨

1. 日 時：令和4年9月16日（木） 10時～12時
2. 場 所：Web 会議
3. 出席者：別紙参照
4. 議 題：キャッシュレス決済（コード決済・後払い決済）

- （1）発表
- （2）意見交換
- （3）その他

5. 議事概要

- （1）上記4（1）について

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 五味様、谷口様から「キャッシュレス決済の動向整理」（資料1）について説明。

消費者庁新未来創造戦略本部から「消費生活相談の動向について」（資料2）について説明。

株式会社ネットプロテクションズ 小松様から「株式会社ネットプロテクションズ 説明資料」（資料3）について説明。

PayPay株式会社 川並様から「PayPay株式会社 説明資料」（資料4）について説明。

株式会社メルペイ 石井様から「株式会社メルペイ 説明資料」（資料5）について説明。

- （2）上記4（2）について

発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

- ・ キャッシュレス決済など、支払い手段の多様化はよいことだと思っている。ポイントがたまるということもあるが、現金よりも安全・安心な支払い手段であると広く消費者に知られることがまず一歩になるのでは。
- ・ （独）国民生活センターによると、定期購入に関するトラブル事例が多いとのこと。消費者から加盟店に問い合わせがあったが、様々な理由で対応が間に合わず、次の商品が届いてしまったり、そもそも定期購入だと気がつかなかったり、商品の受取拒否をしたが請求書だけ届いてしまったなどの場合、具体的にどのような対応をされるのか。

- ・ 加盟店側として、消費者が支払いをせず既に弁護士からの請求が来ている場合など、料金回収はできるのか。上限枠が5万円ぐらいただと、回収の手間を考慮すると実用的ではないと思うが。
- ・ 例えば SNS など個人間送金した後、詐欺が判明した場合など、どこまで対応できるのか。また、クレジットカードでチャージして送金するなど、与信枠の現金化につながるような事例があれば伺いたい。
- ・ ネットプロテクションズにおいては、消費者が定期購入だと気づかないケースや、特に通販事業者と連絡がつかない際には、直接売買契約に従うことになるため、原則として通販事業者に対し相談するようお願いしている。連絡がつかないケースが複数件発生している通販事業者に対してはこちらから連絡を取り、場合によっては詳細な状況確認や改善要請も行っている。まずは連絡が取れることが重要だと捉えており、可能な限りサポートしている。
- ・ 料金回収について、上限金額は5万円だが1回当たりの利用金額の平均は5000～6000円程となる。基本的にはメールや再請求という形で、デジタル的にシステムチックな回収方法をとっている。
- ・ リスクは発生し得ると思うが、これまで長らくサービスの提供や多くの物量を取り扱ってきた経験上、蓄積したデータを基にリスクヘッジを行っている。
- ・ PayPay においては、個人間の残高の送付は知人間についてのみ認めており、また、本来の目的とは異なる目的で利用する行為は禁止行為としている。また、詐欺的行為については注意喚起もしているが、事態を把握した際には慎重に事実確認を行って対処している。クレジットカードでチャージする場合は、現金出金できない種別にチャージされる仕様としている。
- ・ メルペイにおいては、個人間送金について注意喚起をするほか、送金手続きを行い、受取人が受け取る手続きをした後、再度、送金側のほうで、「送金するかどうかの承認」というプロセスを設けている。仮に詐欺などが疑われるような場合は、メルペイサポートセンターに連絡、警察への相談をしていただきたい。クレジットカードを利用した与信枠の現金化については、注意喚起などの啓発活動や、アカウントの一時的な利用停止も含めて個別の対応をしている。
- ・ 日本の法規制の現状についての考えを伺いたい。3社とも単なるキャッシュレス決済にとどまらない様々なサービスを展開され、複数の規制法に対応されていると理解している。
- ・ 今後、海外の BNPL などのサービスが日本でも広まってくると思われるなかで、今の日本の複雑な規制体系がキャッシュレス決済や金融サービスの発展にとって本当に望ましいのかどうか。またイコール・フットィングが保たれるのか。

- ・ 数年前の議論を経て今の割販法や資金決済法の改正につながったと理解している。所管の官庁、法律もそれぞれ違っており、それらに対応するのは大変であるというのが正直なところ。
- ・ 一方で、一つにまとめた場合どのように整合性を保っていくのか。例えば1年かけて議論をしている間に実態と違っていることになるのでは。どちらがいいとはなかなか言い難いのが現状。
- ・ 昨年、割賦販売法が改正され新たなサービスの提供ができるようになった。海外のサービス、特にイコール・フットィングについては、制度上での環境整備を進めていると認識している。
- ・ 法律によっては、日本の制度はやや海外に比べて硬直的な部分もあるので、リスクベースの対応がもう少し図られてくると、利用しやすく提供しやすいサービスになってくるのではないか。
- ・ 後払いというくくりでいうと似ているが、海外のBNPL事業者とはサービス提供価値そのものについて大きく違っている認識。海外では、分割やそれに伴う手数料収入が大きく占めているという認識である。
- ・ 法規制について、現状では直接的に関連する法令がない。業界団体としても各省行政関係者とコミュニケーションをとりながら、まずは自主的に、しっかりと消費者保護や加盟店管理に取り組んでいくことが重要だと考えている。
- ・ 日本アフィリエイト協議会では、勉強会や検討会で消費者トラブルにつながる可能性のある事例を共有している。問合わせてもらえれば、アドバイスや情報提供も行っている。まずは、全てのネット広告に問題があるわけではないと御理解いただきたい。
- ・ 今の法律に、「違法な広告を仲介してはいけない」といった条文を追記するぐらいは必要な時代に来ているのではないか。官民で協力し、悪質な事業者が広告を出せないような仕組みをつくっていくことが重要。
- ・ 国際ブランドのクレジットカードと一体型のプリペイドカードに後払いでチャージできるというサービスがあるが、それについてどう考えるか。
- ・ 現状、ネットプロテクションズではそういったサービス提供は行っていないので詳細のコメントは控えるが、上限金額の管理や利用先というところでのコントロールが非常に重要と考えている。

以上

第46回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

令和4年9月16日

○消費者庁

(消費者政策課)

おはら	ともあき	課長
尾原	知明	
おちあい	ひで	取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 室長
落合	英紀	
いとう	けんた	政策調査員
伊藤	賢汰	

(新未来創造戦略本部)

おおとも	のぶゆき	総括室長
大友	伸幸	
たじり	みさき	行政実務研修員
田尻	美早季	

○関係行政機関（国・地方）

きよかわ	としゆき	警察庁サイバー警察局サイバー企画課 課長補佐
清川	敏幸	
すえとみ	けいいち	警察庁サイバー警察局サイバー企画課 係長
末富	啓一	
ひろせ	てるたか	総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課 課長
廣瀬	照隆	
おがみ	ちかこ	経済産業省商務サービス・グループ商取引監督課 課長補佐
小神	知夏子	
なかむら	ゆき	東京都生活文化スポーツ局消費生活部取引指導課 課長代理（表示指導担当）
中村	有希	
もりた	もとこ	東京都消費生活総合センター相談課相談担当
守田	雅子	
たべい	みちよ	東京都消費生活総合センター相談課相談担当
田部井	美千代	

○事業者団体

いしかわ	やすひろ	公益社団法人日本通信販売協会消費者相談室 室長
石川	康博	
はぎわら	のりあき	公益社団法人日本通信販売協会消費者相談室 相談員
萩原	典明	
きはら	たかまさ	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 専務理事
岸原	孝昌	
てらだ	しんじ	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
寺田	眞治	
かさい	ほくと	一般社団法人日本アフィリエイト協議会 代表理事
笠井	北斗	

○消費者相談関係団体等

さわだ	としこ	一般社団法人ECネットワーク 理事
沢田	登志子	
はらだ	ゆり	一般社団法人ECネットワーク 理事
原田	由里	

○オブザーバー

ごみ	たかし	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 主任研究員
五味	崇	
しらふじ	かおる	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 主任研究員
白藤	薫	
まるやま	ともみ	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 研究員
丸山	知美	
たにぐち	しんいち	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 研究員
谷口	真一	
いいた	しゅうさく	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課 課長補佐
飯田	周作	
たまき	ゆうすけ	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
玉木	祐介	
もりさわ	まきこ	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
森澤	槇子	
ひらい	ゆきひろ	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
平井	千尋	

みながわ	ゆう や	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
皆川	祐哉	
こまつ	てつ や	株式会社ネットプロテクションズカスタマーサポートグループ
小松	哲哉	
まさい	えいと	株式会社ネットプロテクションズatoneグループ
正井	瑛人	
みやけ	ゆう き	株式会社ネットプロテクションズマーケティンググループ
三宅	悠生	
いそだ	たろう	PayPay株式会社政策渉外部
磯田	太郎	
かわなみ	み さ	PayPay株式会社政策渉外部
川並	美砂	
いしい	まさひろ	株式会社メルペイ政策企画 マネージャー
石井	真弘	
はやさか	みつはる	株式会社メルペイ政策企画 参事
早坂	光晴	