

# キャッシュレス決済の多様化の 動向整理

2018年6月26日

# 目次

---

1. キャッシュレス決済に関連する市場規模等	2
2. 取引の仕組み等	11
3. キャッシュレス決済の利用状況等 (キャッシュレス決済に関するアンケート調査より)	25
4. 海外における類似サービス事例・消費者トラブル事例	38
5. キャッシュレス決済における消費者保護の取組	47

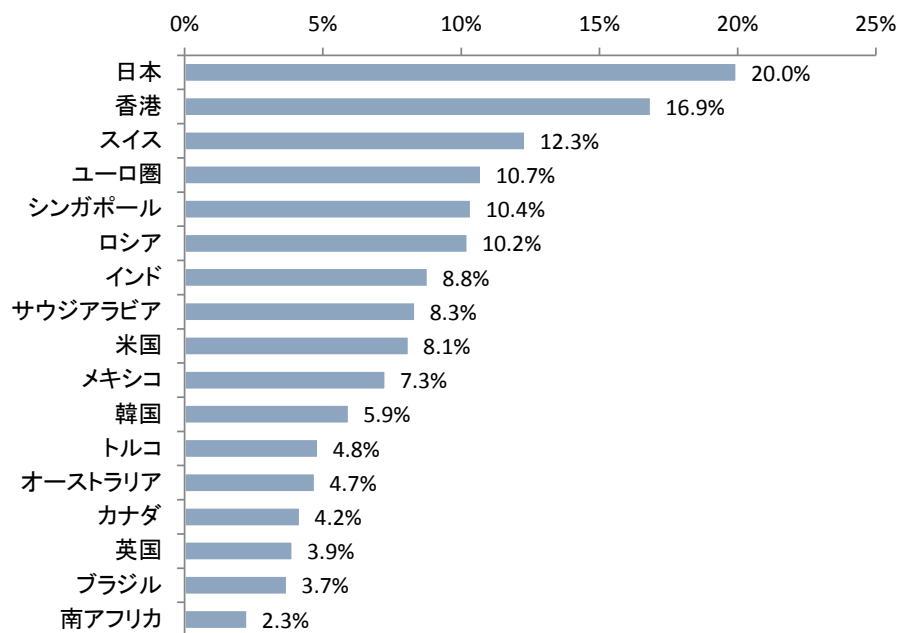
---

# 1. キャッシュレス決済に関連する市場規模等

# 1.1 キャッシュレス化の進展状況

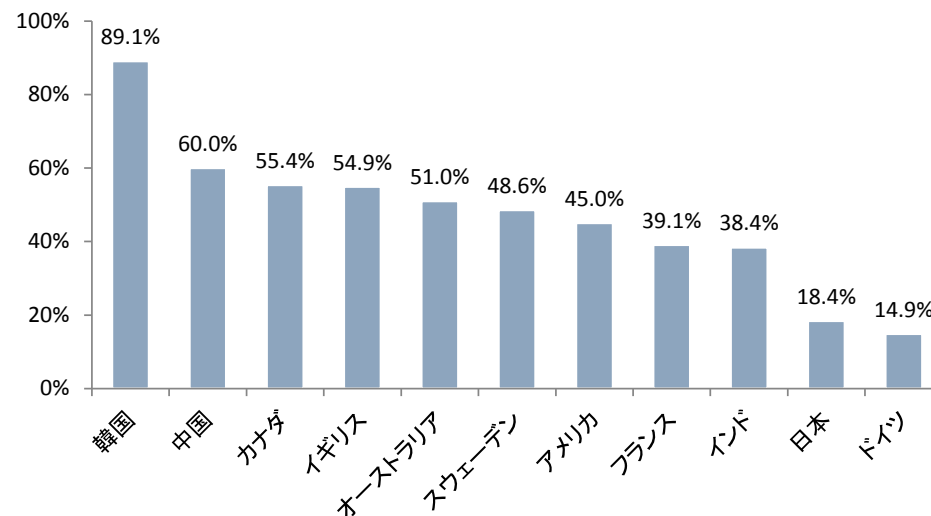
- 現金(銀行券+硬貨)の流通残高の対名目GDP比率について、我が国は20.0%と高い。
- 我が国のキャッシュレス決済比率は18.4%であり、他国と比べて相対的に低位にある。

各国の現金流通残高の対名目GDP比率の状況(2016年)



(出所) BIS, "Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPMI countries Figures for 2016(preliminary version) " 2017.10

各国のキャッシュレス決済比率の状況(2015年)

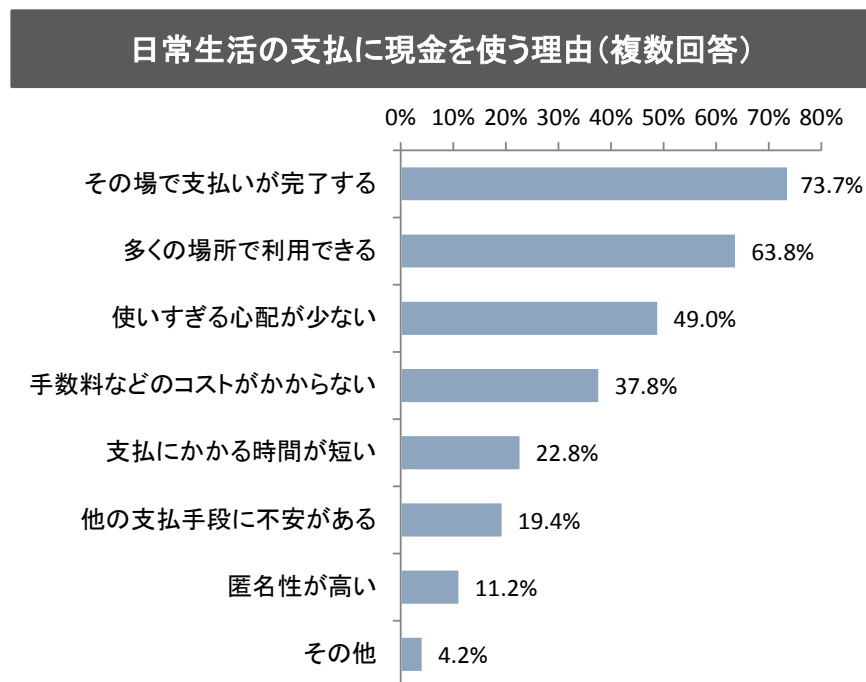


(注) キャッシュレス決済比率 =  $\frac{\text{キャッシュレス支払手段による年間支払金額}}{\text{国の会計最終消費支出}}$   
 キャッシュレス支払手段による年間支払金額は、国際決済銀行(BIS)年次報告書より「電子マネー決済額」及び「カード決済額(電子マネーを除く)」の和

(出所) 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(2018年4月)

## 1.1 キャッシュレス化の進展状況

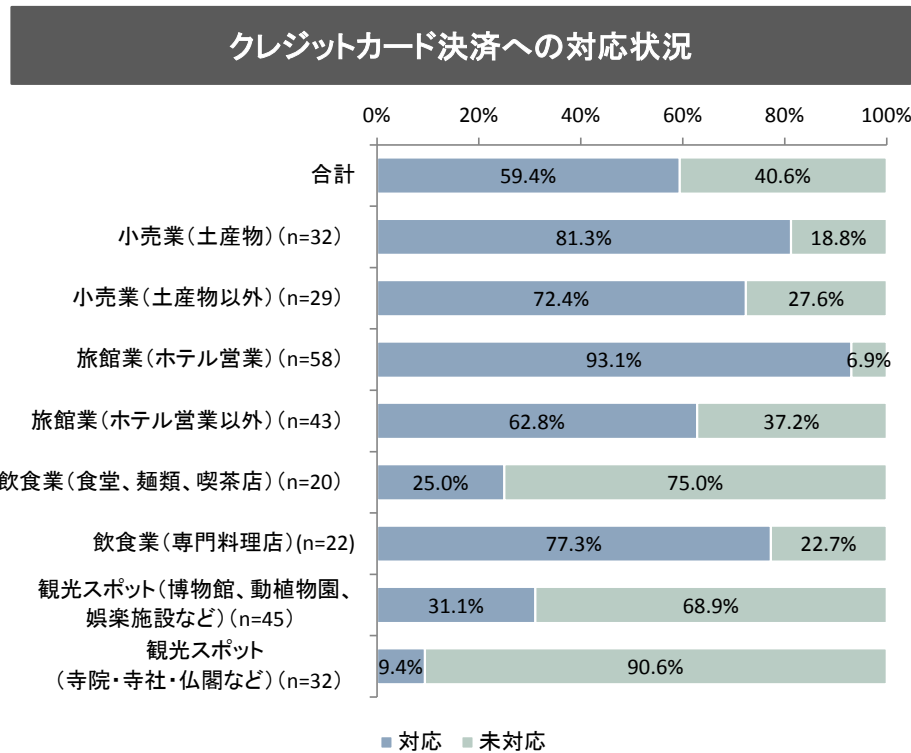
- 消費者が現金を使う理由では、「その場で支払いが完了する」「多くの場所で利用できる」が多い。



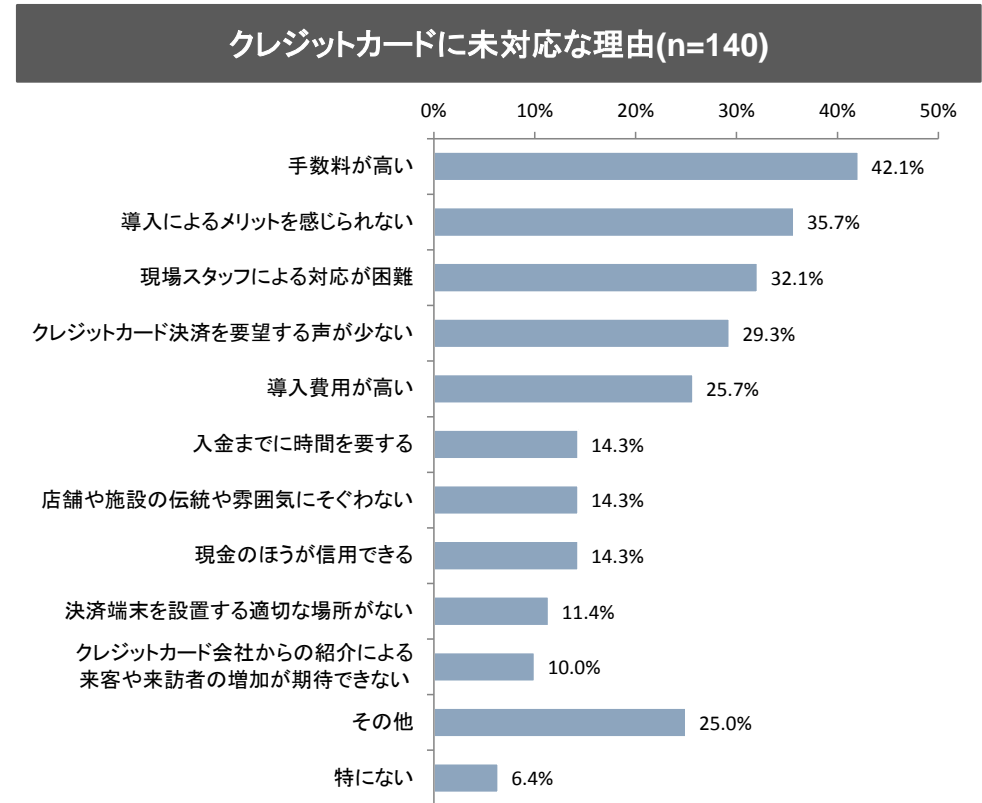
(出所) 日本銀行「生活意識に関するアンケート調査(第73回)2018年3月調査」(2018.4)

# 1.1 キャッシュレス化の進展状況

- 観光地におけるクレジットカード決済対応率は、小売業7~8割、ホテル9割、飲食業(専門料理店)8割弱。飲食業(食堂、麺類、喫茶店)、観光スポットのクレジットカード決済対応率が低い。
- 店舗がクレジットカード未対応の理由では「手数料が高い」「導入によるメリットを感じられない」「現場スタッフによる対応が困難」が多く挙げられている。



(出所) 経済産業省「観光地におけるキャッシュレス決済の普及状況に関する実態調査」(2017.2)



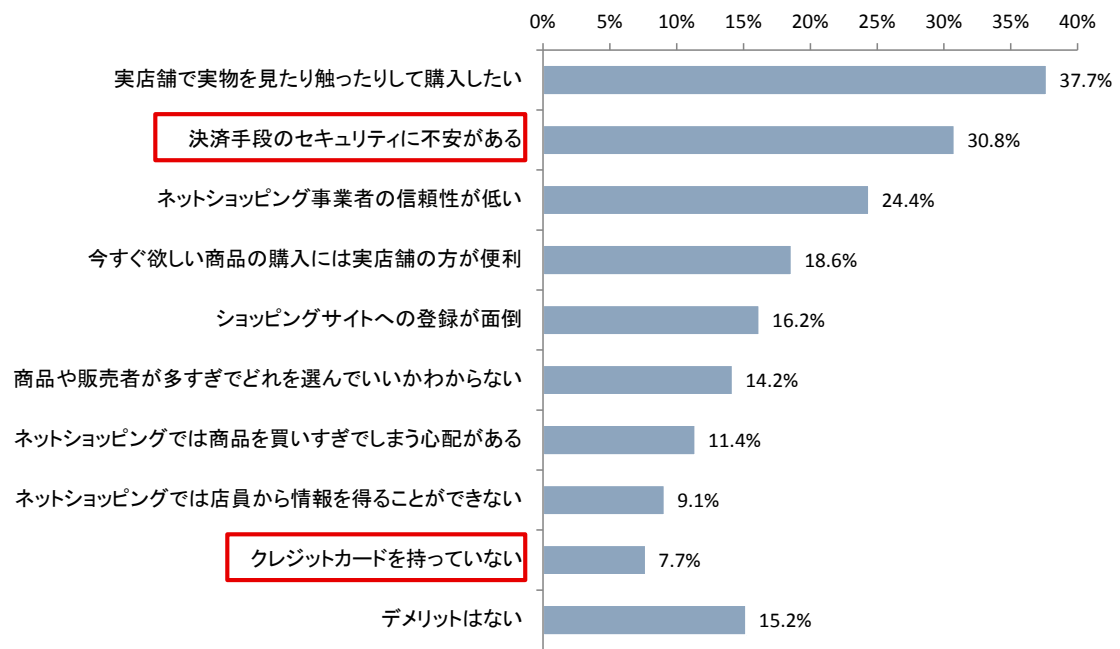
(注) 調査対象は小売業、旅館業、飲食業、観光スポット

(出所) 経済産業省「観光地におけるキャッシュレス決済の普及状況に関する実態調査」(2017.2)

# 1.1 キャッシュレス化の進展状況

- ネットショッピングを利用しない理由、ネットショッピングのデメリットとして決済関連の課題も少なくない。「決済手段のセキュリティに不安」(30.8%)、「クレジットカードを持っていない」(7.7%)。
- インターネットで購入・取引する際に利用される決済方法は「クレジットカード払い」が主(63.0%)。「コンビニエンスストアでの支払い」「代金引換」「銀行・郵便局の窓口・ATMでの振込・振替」も一定程度利用されている。

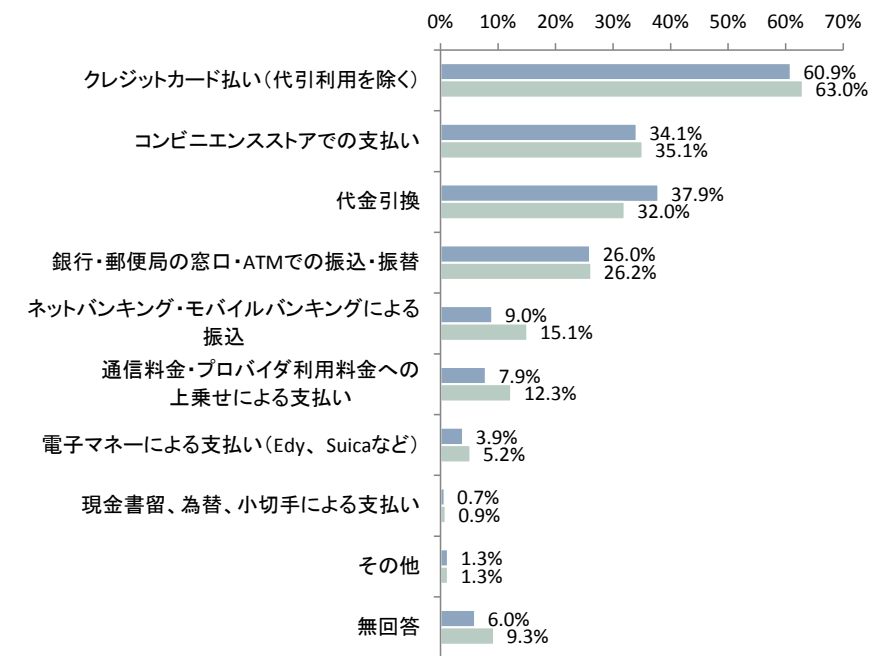
ネットショッピングを利用しない理由やネットショッピングのデメリット(複数回答)



(注) 上位回答項目を抜粋。調査対象サンプル数は1,000。

(出所) 総務省「IoT時代における新たなICTへの各国ユーザーの意識の分析等に関する調査研究」(2016.3)

インターネットで購入・取引する場合の決済方法(複数回答)



■ 2014年(n=14,964) ■ 2016年(n=1,933)

(出所) 総務省「平成28年通信利用動向調査報告書(世帯編)」

## 1.2 キャッシュレス化の推進

- 「未来投資戦略2018」(2018年6月閣議決定)では、「Society 5.0」の実現に向けて今後取り組む重点分野と、変革の牽引力となる「フラッグシップ・プロジェクト」を示し、「FinTech／キャッシュレス化推進」をその一つに掲げている。また、KPI(Key Performance Indicator)として**2027年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを**目指すとしている。
- 経産省は「キャッシュレスビジョン」(2018年4月)にて、「大阪・関西万博(2025年)に向け、未来投資戦略のキャッシュレス決済比率40%の目標を前倒しし、より高いキャッシュレス決済の比率の実現を目指すことを宣言する。将来的には、世界最高水準の80%を目指していく」としている。

### FinTech キャッシュレス化の推進に係るKPI

- 今後10年間(2027年6月まで)に、キャッシュレス決済比率を倍増し、4割程度とすることを目指す。

### 新たに講ずべき具体的施策(キャッシュレス社会の実現に向けた取組の加速)

- キャッシュレス推進に係る産官学の関係者が一堂に会する「キャッシュレス推進協議会(仮称)」を設立、事業者・消費者双方が受け入れやすいインセンティブ措置を含む、キャッシュレス社会の実現に向けた取組について包括的に検討。
- 簡易かつ高セキュリティなキャッシュレス支払の仕組みを確保しつつ、二次元コード(QRコード等)のフォーマットに係るルール整備について検討を行い、本年度中に必要な対応策をとりまとめるほか、携帯電話番号、生体認証技術等を活用したモバイル決済サービスなどの民間の取組に係るフォローアップや必要な環境整備に係る検討を行う。

(出所)「未来投資戦略2018 -「Society 5.0」「データ駆動型社会」への変革-」(2018年6月15日)



## 1.3 キャッシュレス決済の多様化

- 従来の銀行やクレジットカード事業者に加え、ECやSNSなど、決済を本業としない事業者が多く参入※。

※経済産業省「キャッシュレス研究会の方向性」第4回消費経済審議会 資料2-5(2017.12.14)

- スマートフォンアプリ(QRコード表示機能等)とインターネットを活用した支払サービスが登場。最近では、モバイルやSNSといった仕組みに、個人間送金機能を付加する形でサービス展開する事例も見受けられる※など決済・送金サービスの多様化が進んでいる。

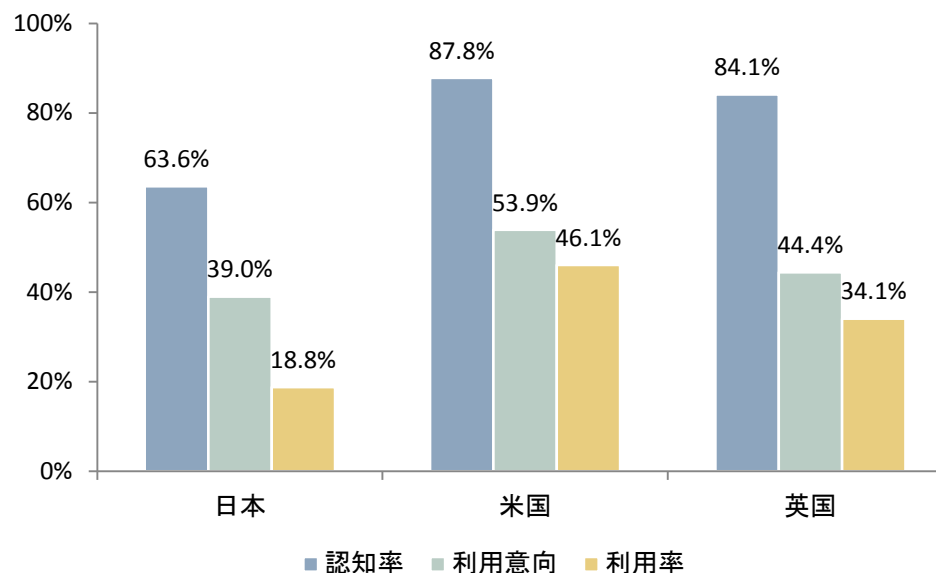
※経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(2018.4)

新しいキャッシュレス決済の例	
サービス	概要
モバイルQRコード決済	消費者のスマートフォン画面上に表示したQRコードを店舗の決済端末等で読み取る、又は店頭に表示されたQRコードを消費者のスマートフォンで読み取ることで、支払が行える。
個人間送金アプリサービス	スマートフォンアプリを利用して個人間での送金や割り勘等が行える。
後払い	オンラインショッピング等で購入後、請求書が送付され、請求書発行後の一定期限内に、コンビニエンスストアや郵便局、銀行等で代金を支払える。 自社で後払いを提供する形態に加えて、代行会社を利用して提供する形態が増えてきている。注文日から2ヶ月以内の支払を可能とする例もある。

## 1.4 スマートフォン等による決済送金サービスの普及状況

- 「個人のスマートフォン等からインターネット経由で振込や送金ができる決済サービス」の認知度は63.6%。利用意向は39.0%、利用率は18.8%。米国、英国と比べるといずれも低い水準にある。

スマートフォン等による決済送金サービスの認知度、利用意向、利用率



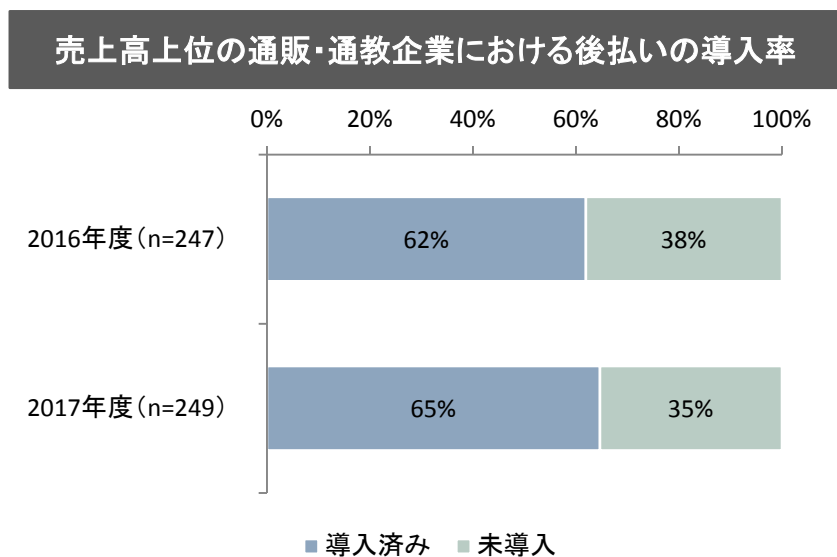
(注) 利用意向は「有料(サービス利用料・手数料分)でも利用したいと思う」「無料であれば利用したい」を合わせた比率

各国ともにn=1,000

(出所) 総務省「スマートフォン経済の現在と将来に関する調査研究」(2017.3)

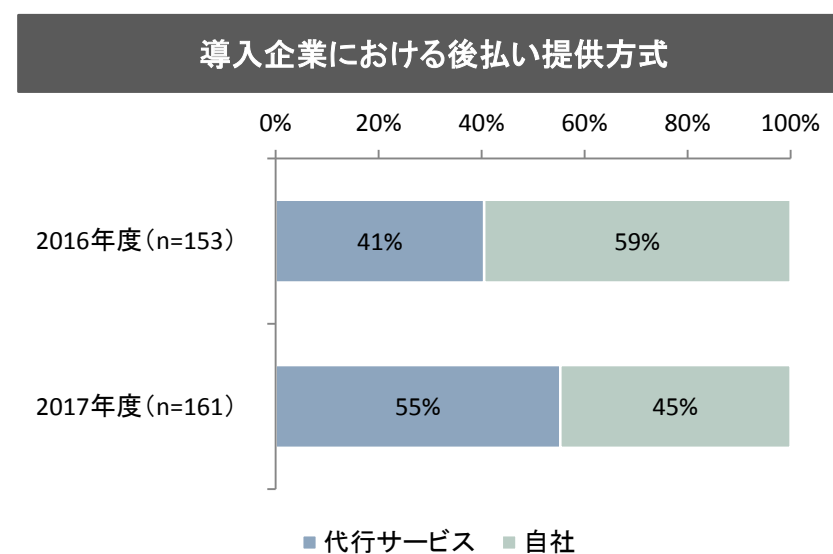
## 1.5 後払いの普及状況

- 売上高上位の通販・通信教育企業の65%で後払いが導入されている。  
後払いを導入する企業のうち、55%が代行サービスを利用。



(注) 各年度通販新聞掲載の「通販・通教売上高ランキング」の上位300社のうち、家電や高級ブランド品などを扱う企業を除いた企業が調査対象

(出所) 株式会社ネットプロテクションズ プレスリリース(2017.12)



(注) 各年度通販新聞掲載の「通販・通教売上高ランキング」の上位300社のうち、後払いを導入している企業が調査対象

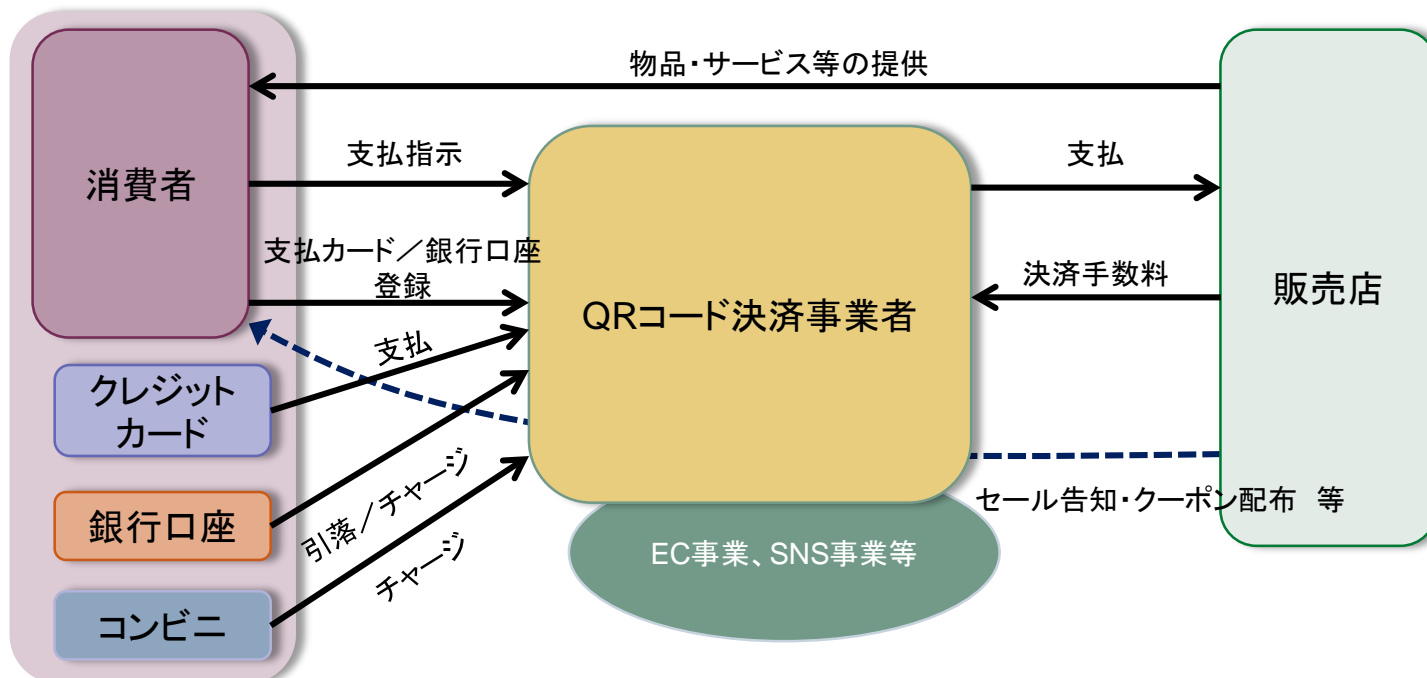
(出所) 株式会社ネットプロテクションズ プレスリリース(2017.12)

---

## 2. 取引の仕組み等

## 2.1 QRコード決済(取引構造)

- QRコード決済の利用に先立って消費者は専用アプリをインストールし、利用者登録を行う。クレジットカード、銀行口座等の決済情報を登録する。QRコード決済アカウントに、銀行口座や店頭等を通じてチャージする形態のサービスもある。
- 消費者はQRコード決済を利用することにより、料金の割引やポイントの付与等を受けられることがある。
- 販売店は、QRコード決済の利用にあたりQRコード決済事業者による審査を受ける。
- 販売店は決済手数料を負担。売上金から手数料を差し引いた金額が支払われる。
- QRコード決済を利用した消費者に販売店がセール告知やクーポン配布等ができるサービスを提供する事業者もある。
- 事業の収益性をQRコード決済単体ではなく、ECやSNS等の事業全体で捉える事業者もある。



## 2.1 QRコード決済(取引手順、支払方式)

### ■ QRコード決済の取引手順としては主に2通り存在。

- 消費者提示モード(Consumer-Presented Mode) : 消費者が端末に表示したQRコードを店員が読み取る



- ①消費者がアプリにてQRコードを表示
- ②店員にQRコードを読み取ってもらい支払

- 販売店提示モード(Merchant-Presented Mode) : 店舗が提示したQRコードを消費者が読み取る

#### ー 動的コード



店の端末に表示されたQRコードを読み取り

- ①店員にQRコードを提示してもらい
- ②消費者がQRコードを読み取って決済

#### ー 静的コード



店頭で印刷されたQRコードを読み取り

- ①消費者がアプリにて店舗のQRコードを読み取り
- ②消費者が金額を入力して決済

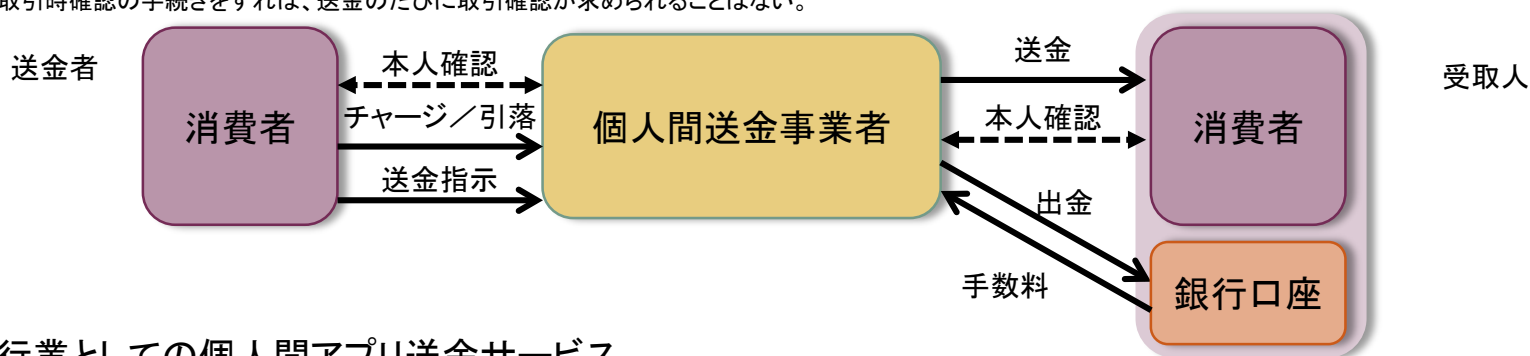
※実際の取引手順は事業者により異なる。

### ■ QRコード決済での支払方式

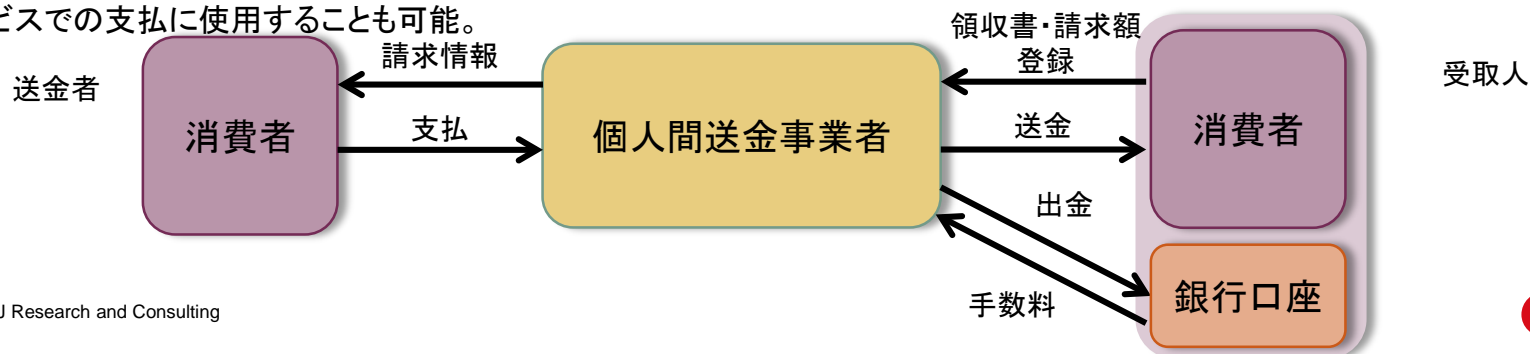
前払い型	銀行口座、コンビニエンスストア等でQRコード決済用のアカウントにチャージした残高から支払われる
即時型	登録した銀行口座からリアルタイムに代金が支払われる
後払い型	登録したクレジットカードから代金が支払われる

## 2.2 個人間送金アプリサービスの取引構造

- 個人間送金アプリサービスには、資金移動業、収納代行業、前払式支払手段発行業によるものがある。
- 資金移動業（資金移動サービス）としての個人間アプリ送金サービス
  - 送金専用口座（アカウント）を開設し、開設したアカウントにチャージし、相手のアカウントを指定して送金。登録した銀行口座から即時に引き落としをして送金するものもある。  
受取人は銀行口座への出金が可能（出金手数料が必要）。出金せずに、別の送金、他のサービス等の支払に使用することができる。
  - 送金、受取人が銀行口座へ出金を行うには取引時確認（本人確認）が必要。  
※一度取引時確認の手続きをすれば、送金のたびに取引確認が求められることはない。



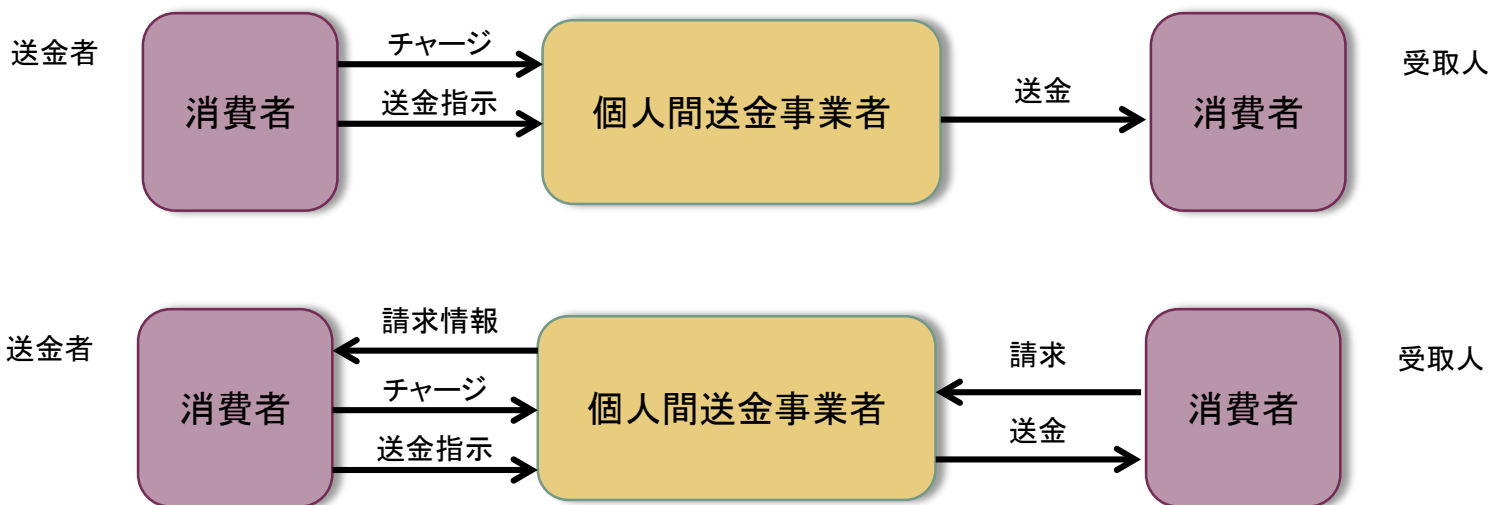
- 収納代行業としての個人間アプリ送金サービス
  - 受取人が支払った際に受領した領収書データ、個々の送金者に求める送金額を個人間送金事業者に登録。
  - 送金者は相手のアカウントを指定して送金。受取人は銀行口座への出金が可能（出金手数料が必要）。出金せずに別の送金、提携サービスでの支払に使用することも可能。



## 2.2 個人間送金アプリサービスの取引構造

### ■ 前払式支払手段発行業としての個人間送金アプリサービス

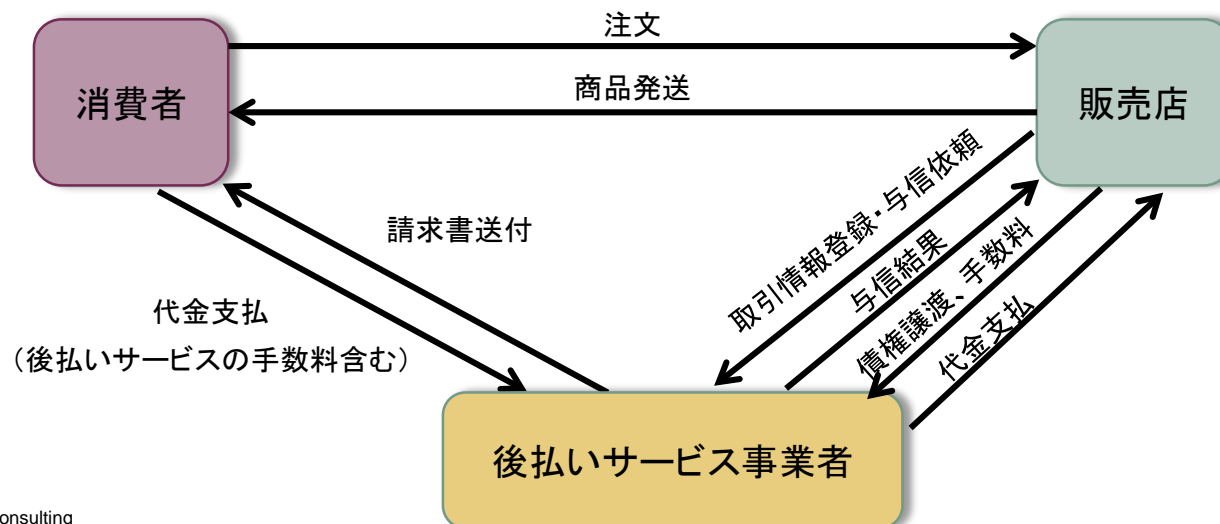
- 相手のアカウントを指定して送金。受け取った残高は、事業者発行のバーチャルカードでオンラインショップの買い物や電子マネーのチャージ等に利用可能。銀行口座への出金はできない。
- 受取人から送金を請求することもできる。





## 2.3 後払いサービスの取引構造

- 消費者が支払方法として後払いサービスを選択。後払サービスを利用する際、販売店が消費者に手数料を請求することがある。
- 後払いサービスの利用にあたり、販売店は、後払いサービス事業者による審査を受ける。
- 後払いサービス事業者は消費者の与信審査を行い、販売店から債権譲渡を受ける。
- 商品を販売店が発送、請求書を後払サービス事業者が送付する。
- 請求書を受け取った消費者は、指定期日内にコンビニエンスストアや郵便局・銀行等から支払を行う。
- 商品代金は後払いサービス事業者から販売店に支払われる。販売店は後払いサービス事業者に手数料を支払う(手数料を控除した代金が支払われる)。
- 消費者が代金支払を済ませるまで、商品の所有権は後払サービス事業者に帰属する。  
後払いサービスの累計残高に上限が設定されていることがある。



## 2.4 関連法令

- QRコード決済、個人間送金アプリサービス、後払いサービスに関連する可能性のある主な法令には、資金決済法、割賦販売法、犯罪収益移転防止法がある。
- その他、電子決済等代行業についての銀行法等が関連する可能性がある。

	関連する可能性のある法令・業
QRコード決済	資金決済法(前払式支払手段発行業) 割賦販売法(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者) <sup>※1</sup>
個人間送金アプリサービス	資金決済法(資金移動業、前払式支払手段発行業) 犯罪収益移転防止法(資金移動業)
後払いサービス	— <sup>※2</sup>

(注) サービス提供の形態により法適用の可能性が異なる。上記に示した業に該当する現行のサービスがない可能性がある。

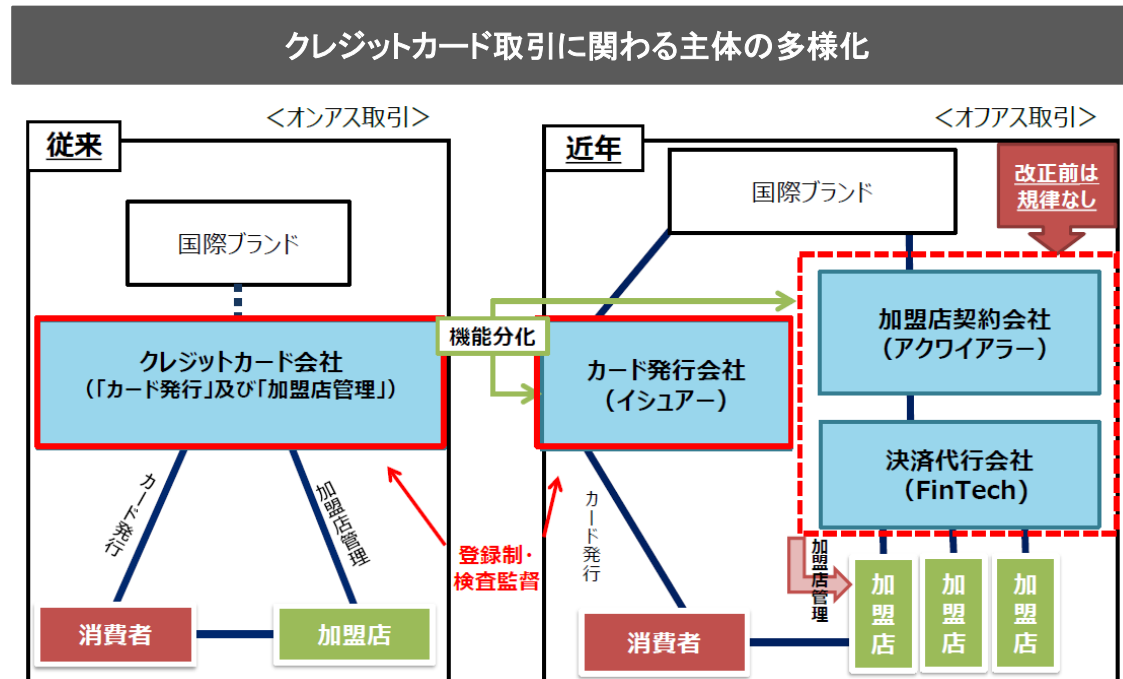
※1 QRコード決済事業者が、決済代行業者として行う加盟店との契約締結について、アクワイアラーから包括的に授権され、実質的な最終決定権限を有し、加盟店管理を行う場合に割賦販売法の適用がある可能性がある。

※2 2ヶ月以内の後払いには適用される法令はない。2ヶ月を超えた後払いの場合には割賦販売法の適用がある可能性がある。

## 2.4 関連法令(QRコード決済)

### ■ 割賦販売法

- 近年、カード発行業者と加盟店契約業者が異なるケースが一般化。さらに、いわゆる決済代行業者が加盟店契約業者と加盟店の間に入る契約も増加。従来、決済代行業者への法の適用はなかったが、2016年12月公布、2018年6月施行の改正割賦販売法により、一定の要件を満たす場合に登録(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者)等が義務づけられた。
- QRコード決済事業者が、決済代行業者としてQR決済を利用する加盟店との間でカード契約を締結する形態が考えられる。



(出所) 経済産業省「割賦販売法の動向について」第4回消費経済審議会 資料2-3

## 2.4 関連法令(QRコード決済)

### ■ 割賦販売法(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者)

- QRコード決済事業者が、決済代行業者としてQR決済を利用する加盟店との間でカード契約を締結する場合には、割賦販売法による登録が必要になる場合がある。

#### クレジットカード番号等 取扱規約締結事業者としての 登録要否

- 決済代行業者が加盟店との契約締結について、アクワイアラーから包括的に授権され、実質的な最終決定権限を有し、加盟店管理を行う場合には、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者としての登録が必要。
- 決済代行業者の業務が一次審査を行うにとどまり、最終決定権限はアクワイアラーが留保している(登録アクワイアラーの下で加盟店管理業務の一部を行う)場合には、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者としての登録は不要。

登録を受ける者については、アクワイアラーと決済代行業者間の契約に基づき、どちらが加盟店に対するクレジットカード利用の承諾権限を有しているかにより、明確に定まることになる。

#### クレジットカード番号等 取扱契約締結事業者に関する 主な規定

- **加盟店調査等の義務**(初期審査、途上審査、加盟店調査の結果に基づく必要な措置(問題がある加盟店に対しては、是正指導又は(必要な場合は)加盟店契約の解除を実施)
- **クレジットカード番号等取扱契約締結事業者が、加盟店調査等の義務に反するなどしているとき、経済産業大臣は当該事業者に対し業務改善命令や登録の取消しを行うことができる。**

※経済産業省「割賦販売法の一部を改正する法律の概要」(2018年1月)より作成

## 2.4 関連法令(QRコード決済、個人間送金アプリサービス)

- QRコード決済、個人間送金アプリサービスを前払式支払手段発行業として実現しているサービスがある。
- 前払式支払手段発行業(資金決済法)

### 前払式支払手段

前払式支払手段とは、以下をすべて備えたもの

- 金額又は物品・サービスの数量(個数、本数、度数等)が、証券、電子機器その他の物(証券等)に記載され、又は電磁的な方法で記録されていること。
- 証券等に記載され、又は電磁的な方法で記録されている金額又は物品・サービスの数量に応ずる対価が支払われていること。
- 金額又は物品・サービスの数量が記載され、又は電磁的な方法で記録されている証券等や、これらの財産的価値と結びついた番号、記号その他の符号が発行されること。
- 物品を購入するとき、サービスの提供を受けるとき等に、証券等や番号、記号その他の符号が、提示、交付、通知その他の方法により使用できるものであること。

※発行の日から6月内に限って使用できるもの、乗車券、美術館等の入場券、社員食堂の食券等、前払式支払手段に該当しないものがある。

### 登録、届出

- 発行者の店舗においてのみ利用することができる前払式支払手段の発行者(自家型発行者)は、3月末あるいは9月末において未使用残高が1,000万円を超えたときには、内閣総理大臣への届出が必要。
- 発行者以外の第三者の店舗においても使用することができる前払式支払手段の発行者(第三者型発行者)は、発行前に内閣総理大臣の登録を受ける必要がある。
- 前払式支払手段の発行者は金融庁のWebサイト(<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>)で確認できる。

### 前払式支払手段発行者の 主な義務

- **表示義務、情報提供義務**  
前払い式支払手段あるいは発行者のWebサイト等において、「発行者の氏名、商号または名称」「利用可能金額または物品・サービスの提供数量」「使用期間または使用期限が設けられている場合は、その期間または期限」等を表示あるいは情報提供する必要がある。
- **発行保証金の供託等**  
3月末あるいは9月末において、発行している前払式支払手段の未使用残高が1,000万円を超えたときは、その未使用残高の1/2以上の額に相当する額を最寄りの供託所に供託する必要がある。

## 2.4 関連法令(個人間送金アプリサービス)

- 個人間送金アプリサービスを資金移動業として実現しているサービスがある。
- 資金移動業(資金決済法、犯罪収益移転防止法)

### 資金移動業

資金移動業とは、銀行等以外の者が為替取引※1(少額の取引として政令で定めるものに限る※2。)を業として営むこと(資金決済法2条2項)

### 登録

- 資金移動業を行うには、事前に審査を受け内閣総理大臣の登録を受ける必要がある。
- 登録された資金移動業者は金融庁のWebサイト(<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>)で確認できる。

### 資金移動業者の 主な義務\*3

- **履行保証金の供託等**  
資金移動業者は、滞留資金の全額以上に相当する額の履行補償金を供託すること等が義務づけられており、万一、資金移動業者が破綻した場合等には、履行保証金から配当を受けることで、利用者保護が図られる。
- **利用者の保護を図るための措置**
  - 顧客が銀行等が行う為替取引と誤認することを防止する措置を講ずること。
  - 手数料その他の契約内容等利用者に対する情報を提供すること。
  - 送金額等の資金を受領した時は受取証書を交付すること。
  - 社内規則等を定め、従業者に研修を行うこと 等。
- **裁判外紛争解決制度(金融ADR制度)への対応**

### 犯罪収益移転防止法に基づく 本人確認義務

犯罪収益移転防止法に基づき、10万円以上の送金・受け取り、送金を継続的に又は反復して行う契約を結ぶ時には、資金移動業者に本人確認義務が課せられている。

※1「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と解するのが相当である」と解されている(平成13年3月12日最高裁第三小法廷決定)

※2 100万円に相当する額以下の資金の移動に係る為替取引

※3 金融庁「新たな資金決済サービス イノベーションの促進と利用者保護に向けて」、一般社団法人日本資金決済業協会Webサイトより作成

## 2.4 関連法令(個人間送金アプリサービス)

---

- 個人間送金アプリサービスを収納代行業として実現しているサービスがある。
- 収納代行業
  - 収納代行サービスとは、例えば、「電気・ガスなどの財・サービスの利用料金の支払において、財・サービスの提供者(債権者)から依頼を受けたコンビニエンス・ストアなどの事業者に対して、利用者(債務者)が支払を行い、事業者が受け取った代金を債権者に渡す」といったものである。
  - 収納代行業に関しては、現在、資金決済法の適用はない。
    - － 2008年の金融庁金融審議会金融分科会第二部会において、送金サービスの規制のあり方について検討。収納代行サービスについて銀行法(為替取引)に抵触する疑義がある、サービスを提供する事業者が破綻した場合には収納を依頼した者に被害が生じる可能性がある等から制度整備を行うことが適当との意見に対し、為替取引に該当しない、支払人に二重支払の危険性はない、利用者の利便性を低下させる等から制度整備は必要がないとの意見があるなど、共通した認識には到らず、性急に制度整備を図ることなく、将来の課題とすることが適当とされた。

## 2.4 関連法令(後払いサービス)

- 2ヶ月を超える後払いサービスは、割賦販売法の規制対象となる可能性がある。

割賦販売法の規制対象となる取引		
販売信用(後払式取引)	割賦販売	消費者から商品等の代金の支払いを <u>2ヶ月以上かつ3回以上の分割払い</u> で受ける方法により <u>指定商品、指定役務、指定権利</u> を販売する取引
	ローン提携販売	消費者が販売会社から購入する商品等の代金を金融機関から借り入れ、 <u>2ヶ月以上かつ3回以上で分割返済</u> することを条件に、販売会社が消費者の債務を保証し、 <u>指定商品、指定役務、指定権利</u> を販売する取引
	信用購入あっせん	消費者が、特定の販売会社(加盟店)で商品等を購入することを条件に、クレジットカード会社が当該商品の代金を消費者に代わって販売会社に立替払いをし、後日、消費者が当該代金をクレジット会社に <u>2ヶ月を超えて支払う</u> 取引
前払式取引	前払式割賦販売	会員が指定商品を購入するため、商品の引渡しに先だって、 <u>2ヶ月以上かつ3回以上の前払い</u> で払い込み、事業者は原則掛け金の払込終了後、会員の申し出により商品を提供する取引
	前払式特定取引	商品の引き渡しに先立って、 <u>2ヶ月以上かつ3回以上の前払い</u> で、商品の売買の取次ぎ又は <u>指定役務の提供若しくは指定役務の提供</u> をすること若しくは指定役務の提供を受けることとの <u>取次ぎ</u> を行う取引(令:友の会、冠婚葬祭互助会)

(出所) 経済産業省「割賦販売法の動向について」第4回消費経済審議会 資料2-3



## 2.4 関連法令(電子決済等代行業)

- QRコード決済、個人間送金アプリサービスを提供するにあたり、銀行法等による電子決済等代行業に該当する可能性がある。

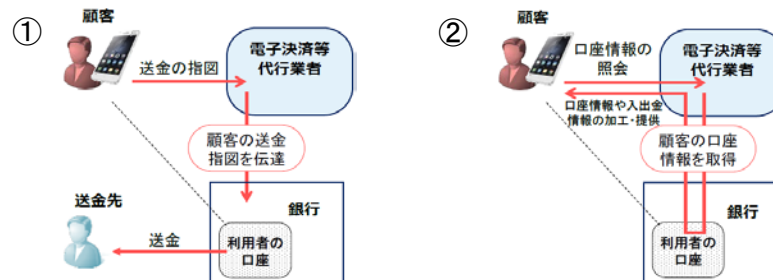
### 電子決済等代行業

### 登録

### 電子決済等代行業の 主な義務

次に掲げる行為のいずれかを行う営業

- ① 銀行に預金の口座を開設している預金者の委託(二以上の段階にわたる委託を含む。)を受けて、電子情報処理組織を使用する方法により、当該口座に係る資金を移動させる為替取引を行うことの当該銀行に対する指図(当該指図の内容のみを含む。)の伝達(当該指図の内容のみの伝達にあつては、内閣府令で定める方法によるものに限る。)を受け、これを当該銀行に対して伝達すること。
- ② 銀行に預金又は定期積金等の口座を開設している預金者等の委託(二以上の段階にわたる委託を含む。)を受けて、電子情報処理組織を使用する方法により、当該銀行から当該口座に係る情報を取得し、これを当該預金者等に提供すること(他の者を介する方法により提供すること及び当該情報を加工した情報を提供することを含む。)



※図は、金融庁「金融分野におけるオープンAPIに関する取組み」第8回AI、IoT時代におけるデータ活用ワーキンググループ資料2より

- 電子決済等代行業は、内閣総理大臣の登録を受けた者でなければ営むことができない。
- **利用者に対する説明等** (電子決済等代行業者の権限に関する事項、損害賠償に関する事項、利用者からの苦情・相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先 等)
- **銀行が営む業務との誤認を防止するための情報の利用者への提供**
- **電子決済等代行業に関して取得した利用者に関する情報の適正な取扱い及び安全管理**
- **銀行との契約締結**
- **電子決済等代行業に関する帳簿書類の作成、保存**
- **電子決済等代行業に関する報告書の作成、提出 等**

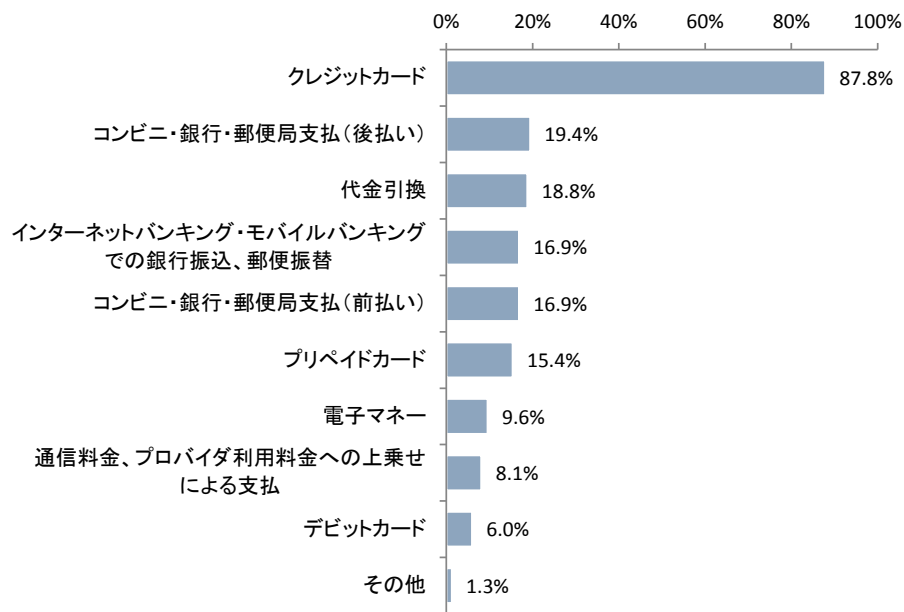
---

### 3. キャッシュレス決済の利用状況等 (キャッシュレス決済に関するアンケート調査より)

### 3.1 キャッシュレス決済の利用状況

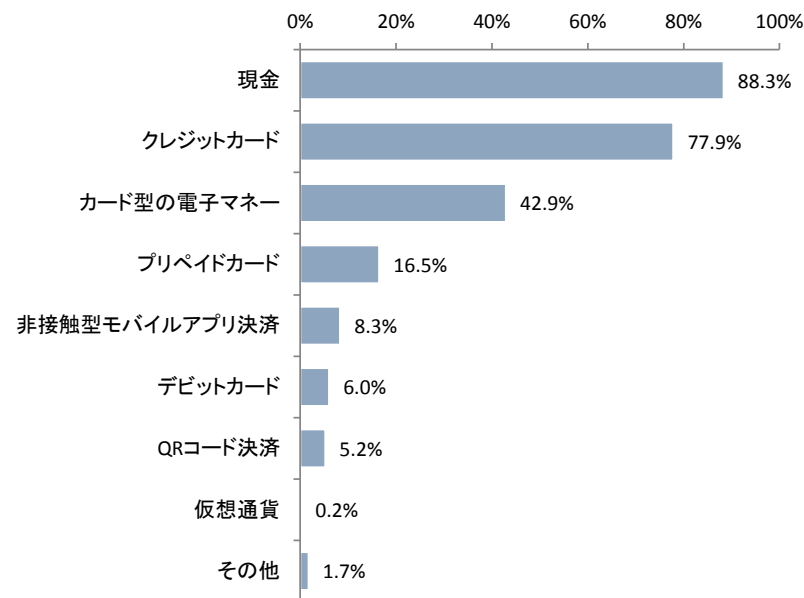
- この1年間にオンラインショッピングで利用したことがある支払方法では「クレジットカード」(87.8%)が多い。「コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)」が19.4%、「代金引換」が18.8%。
- この1年間に店舗で利用したことがある支払方法では「現金」(88.3%)、「クレジットカード」(77.9%)が多い。QRコード決済は5.2%。

この1年間にオンラインショッピングで利用したことがある支払方法  
(複数回答)(n=468)



(注) 集計母数はこの1年間にオンラインショッピングを利用した者

この1年間に店舗で利用したことがある支払方法  
(複数回答)(n=515)

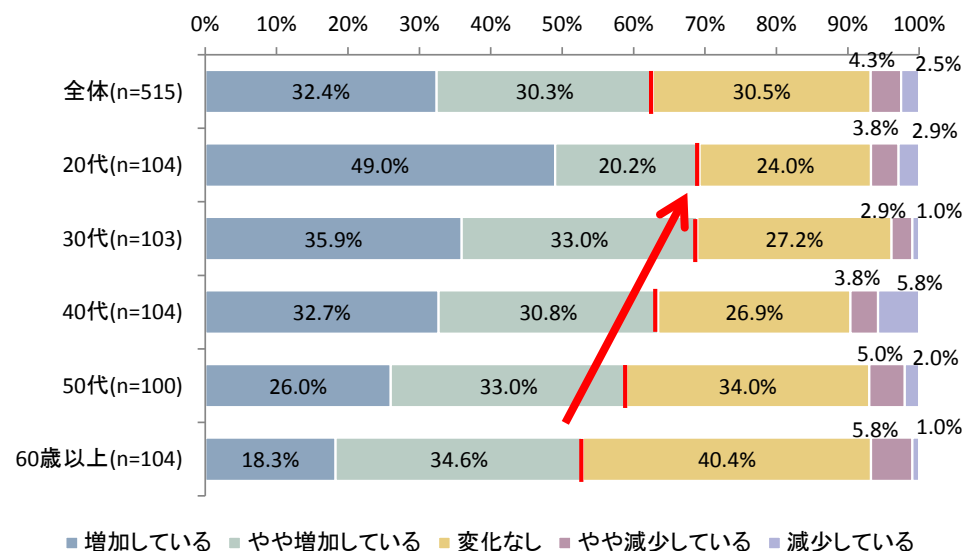


(出所) 集計母数はこの1年間に店舗での支払をしている者

## 3.2 店舗におけるキャッシュレス決済の状況

- 5年前と比較し店舗でキャッシュレス決済をする頻度は62.7%が「増加」。  
若い年代ほどキャッシュレス決済をする頻度が増加。(20・30代:69%、60歳以上:53%)
- この1年間に現金払いしか利用できずに困った経験がある消費者は46.8%。特に20代、30代に多い。  
「病院・診療所」、「飲食店」、「小規模小売店」等で現金払いしかできず困っている者が多い。

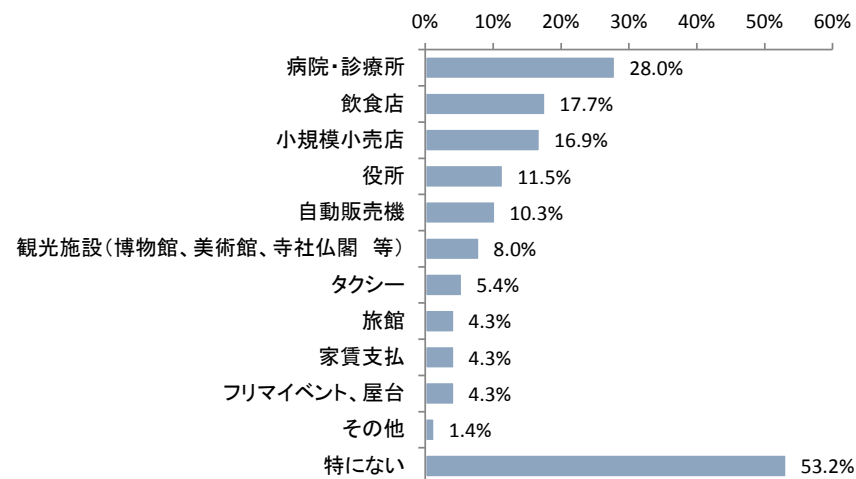
店舗でキャッシュレス決済をする頻度の増減状況(5年前との比較)



この1年間に現金払いしかできず困ったことがある比率

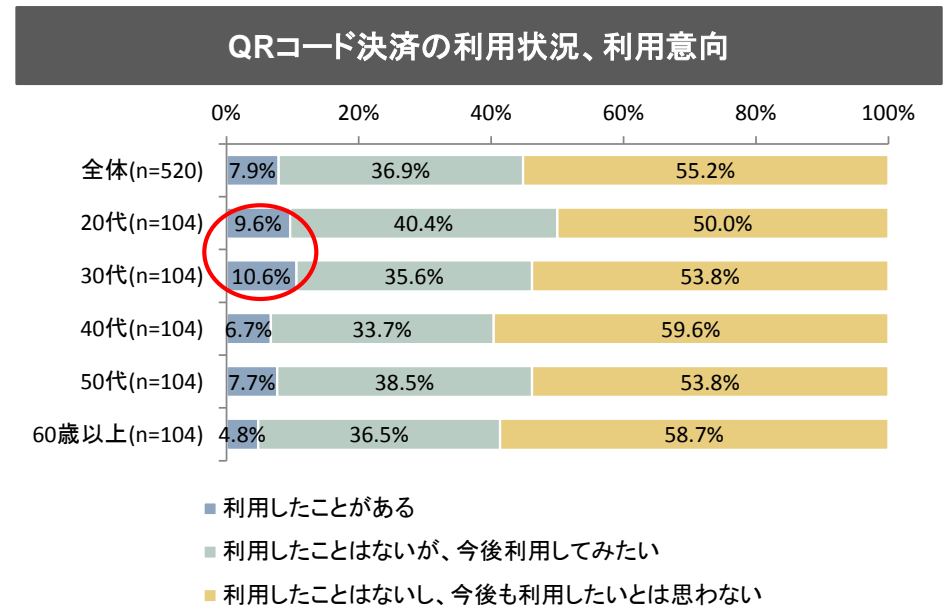
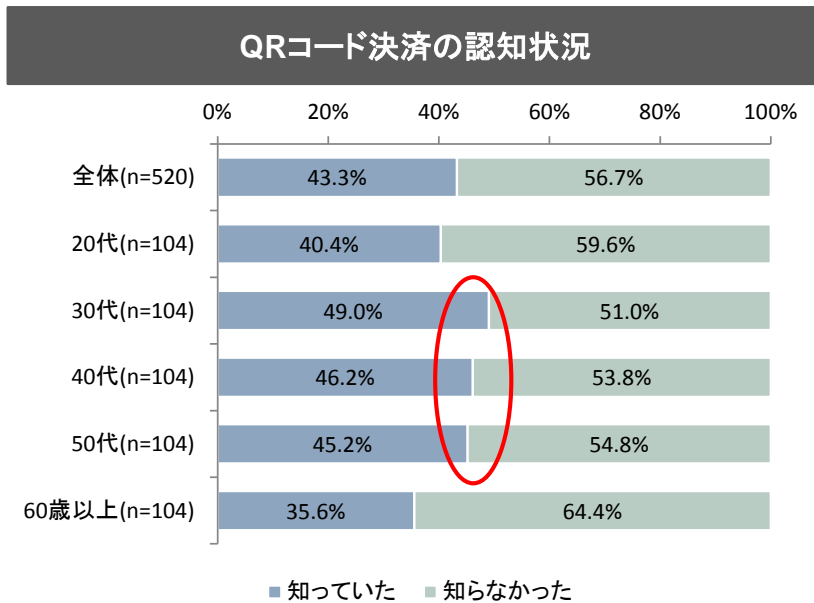
年代	20代 (n=104)	30代 (n=103)	40代 (n=104)	50代 (n=100)	60歳以上 (n=104)
比率	51.9%	59.2%	47.1%	33.0%	42.3%

この1年間に現金払いしかできず困った店舗・場面  
(複数回答)(n=515)



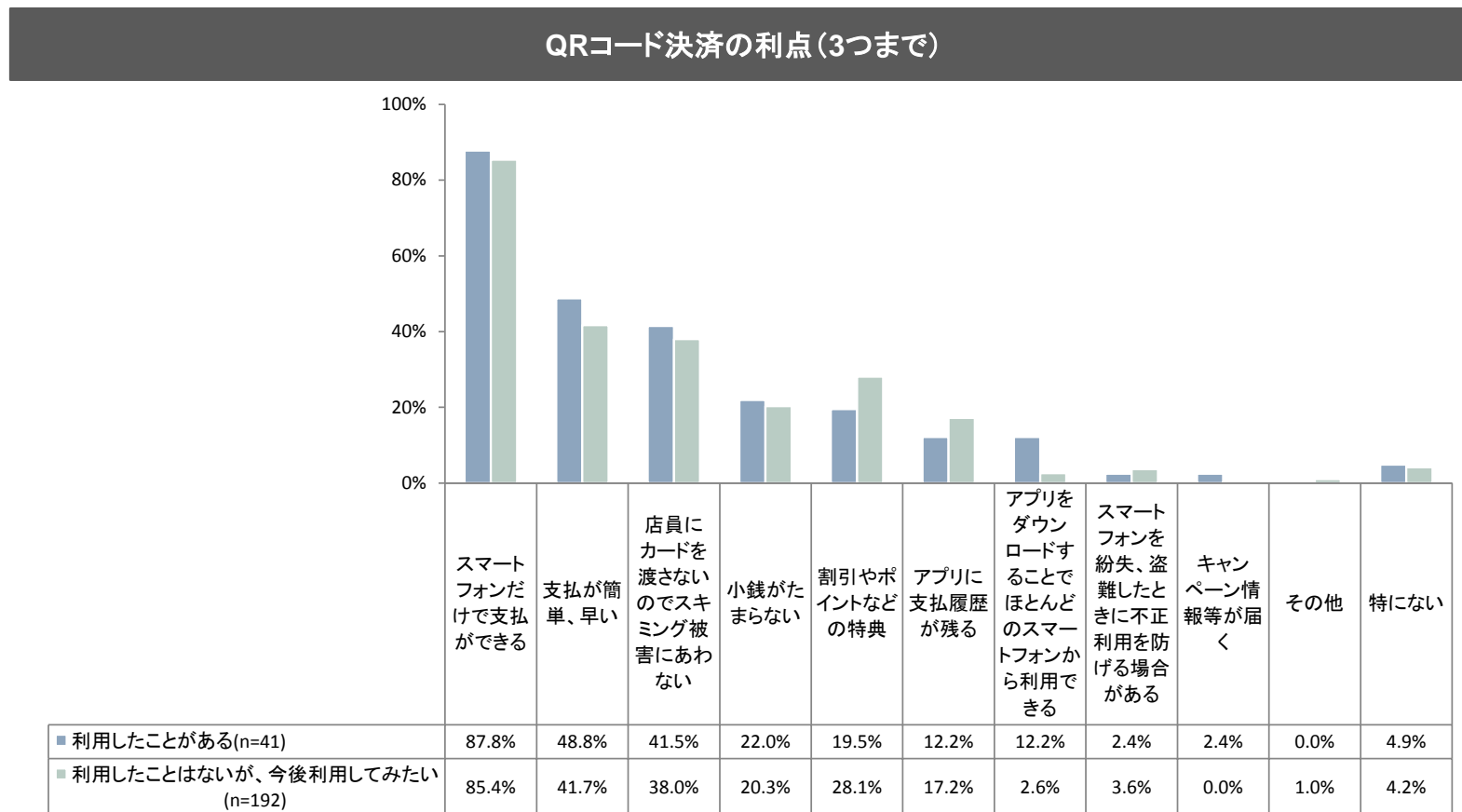
### 3.3 QRコード決済(認知・利用状況)

- QRコード決済の認知度は43.3%。30~50代の認知度が比較的高い。
- QRコード決済の利用率は7.9%。利用意向者を加えると半数弱(44.8%)。  
20~30代の利用が比較的進んでいる。



### 3.3 QRコード決済(利点)

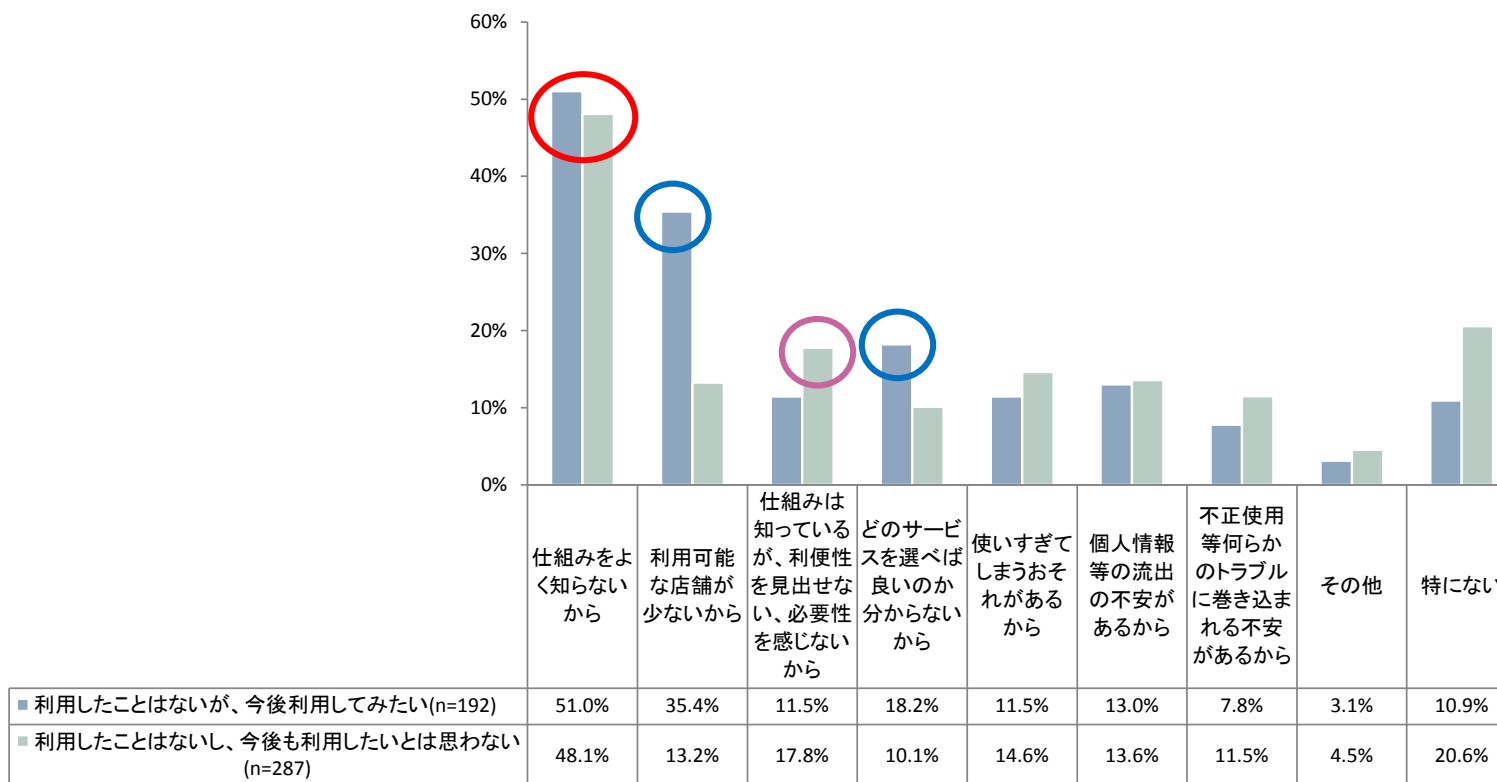
- 「スマートフォンだけで支払ができる」、「支払が簡単、早い」、「スキミング被害にあわない」といったことが利点として認識されている。



### 3.3 QRコード決済(利用していない理由)

- QRコード決済を利用していない理由では「仕組みをよく知らないから」が最も多い。利用意向を持つ者では「利用可能な店舗が少ない」、「どのサービスを選べば良いのか分からない」が比較的多い。利用意向がない者では「利便性、必要性を感じないから」が比較的多くなっている。「個人情報等の流出の不安」、「何らかのトラブルに巻き込まれる不安」を挙げる者は1割前後。

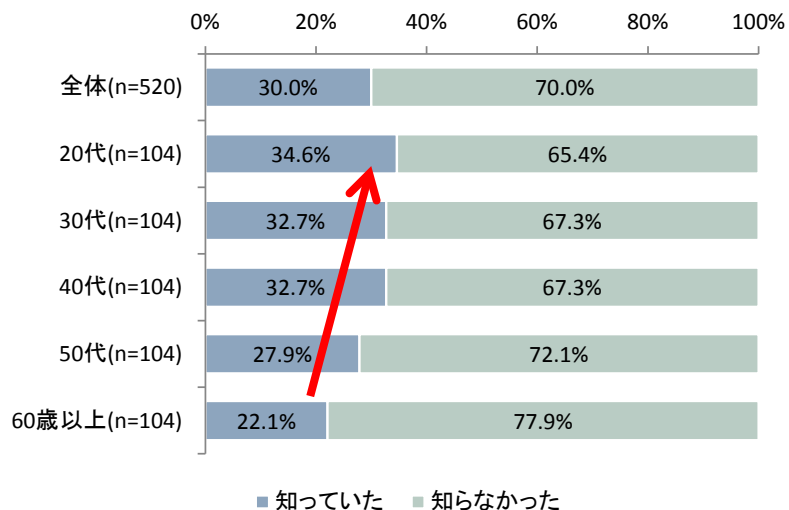
QRコード決済を利用していない理由(3つまで)



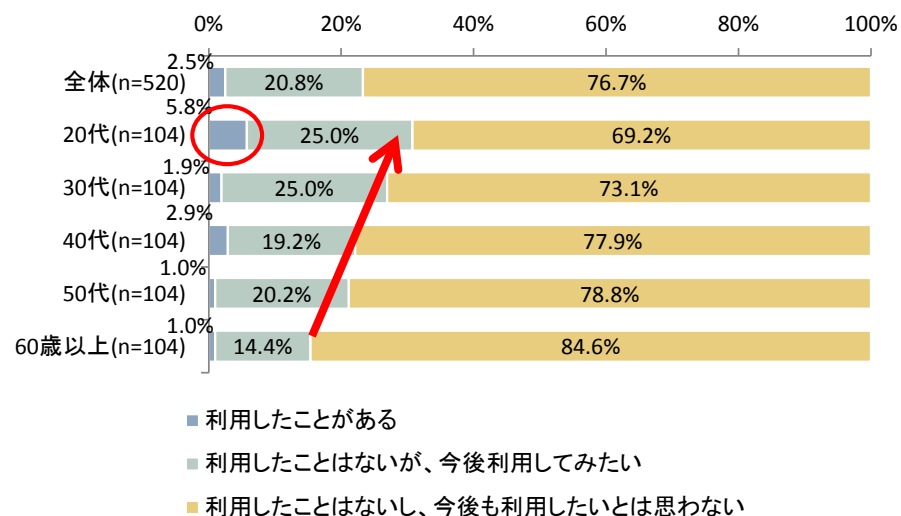
### 3.4 個人間送金アプリサービス(認知・利用状況)

- 個人間送金アプリサービスの認知度は30.0%。若い年代の方が認知度が高い傾向。
- 個人間送金アプリサービスの利用率は2.5%。20代での利用が比較的多い。  
利用意向者を加えると23.3%。若い年代の方が利用意向も高い。

個人間送金アプリサービスの認知状況



個人間送金アプリサービスの利用状況、利用意向

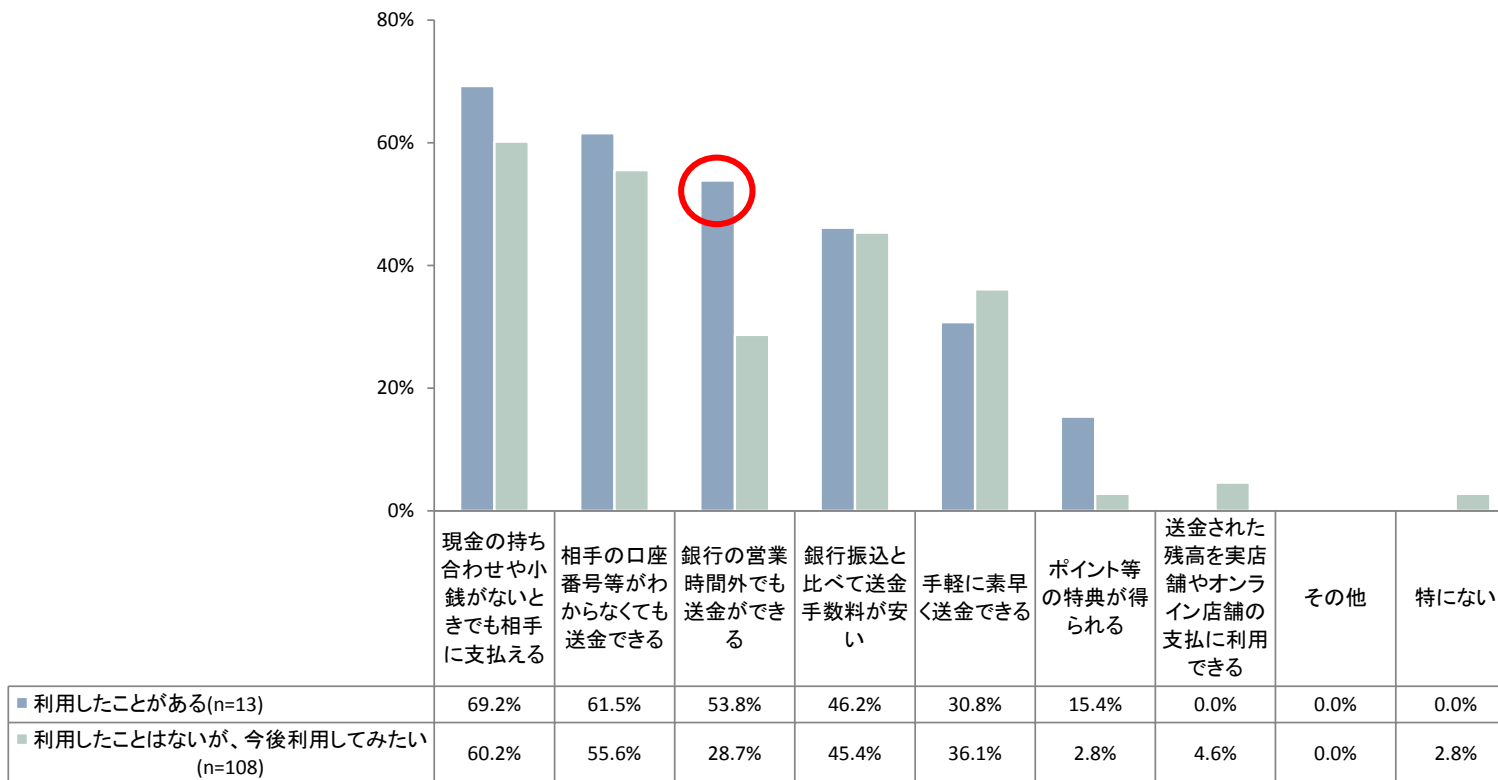




### 3.4 個人間送金アプリサービス(利点)

- 「現金の持ち合わせや小銭がないときでも支払える」、「口座番号等がわからなくても送金できる」、「銀行の営業時間外でも送金できる」、「送金手数料が安い」といったことが利点として認識されている。
- 利用経験者は、利用意向者に比べ「銀行の営業時間外でも送金できる」を利点として捉えている比率が高い。

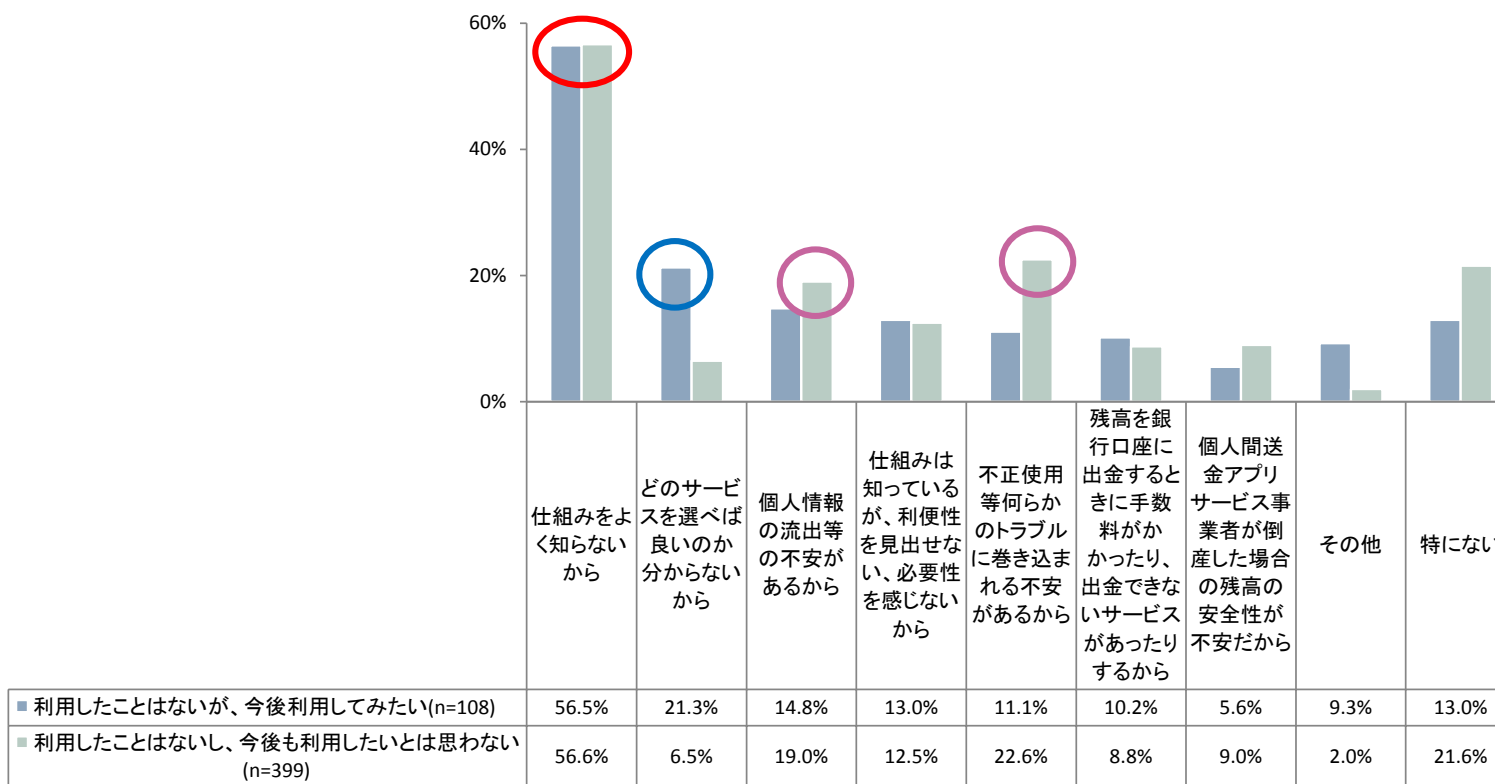
個人間送金アプリサービスの利点(3つまで)



### 3.4 個人間送金アプリサービス(利用していない理由)

- 個人間送金アプリサービスを利用していない理由では「仕組みをよく知らないから」が最も多い。利用意向を持つ者では「どのサービスを選べば良いのか分からない」が比較的多い。利用意向がない者では「何らかのトラブルに巻き込まれる不安」、「個人情報等の流出の不安」を挙げる者が多くなっている。

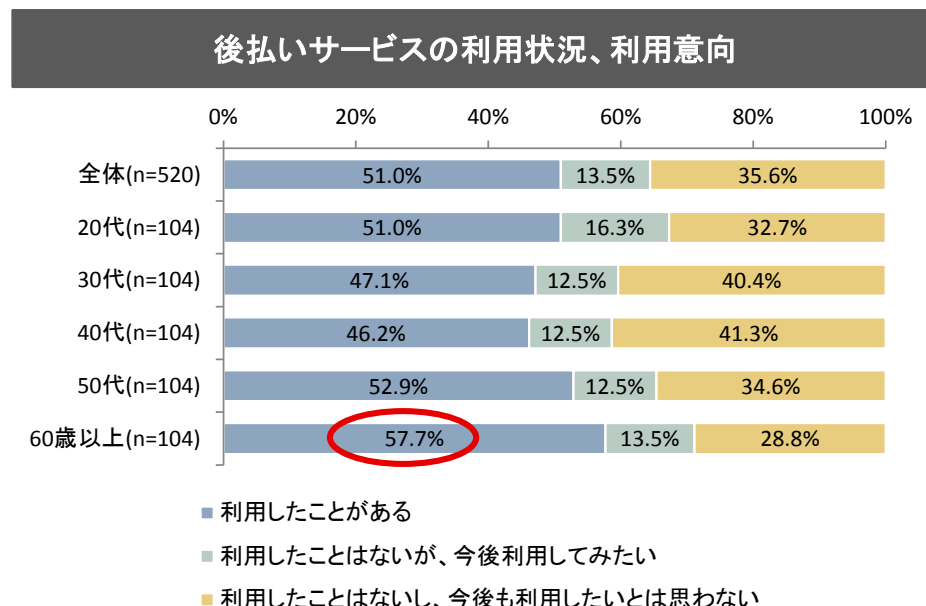
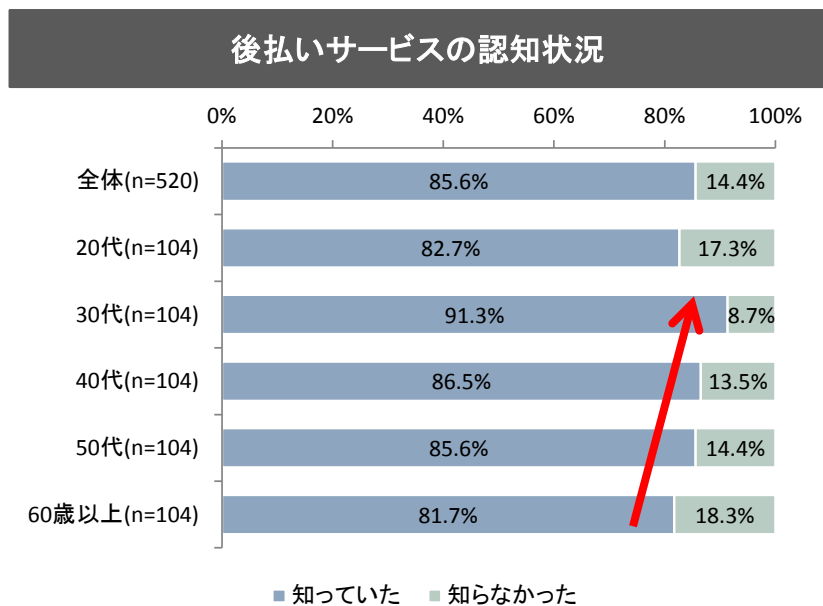
個人間送金アプリサービスを利用していない理由(3つまで)



### 3.5 後払いサービス(認知・利用状況)

- オンラインショッピングの支払方法として「コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)」(後払いサービス※)の認知度は85.6%と高い。30代の認知度が高く、20代、60歳以上の認知度が若干低い。
- 後払いサービスの利用率は51.0%。特に60歳以上に多い(57.7%)。利用意向者を加えると64.4%。60歳以上、50代、20代の順に高い。

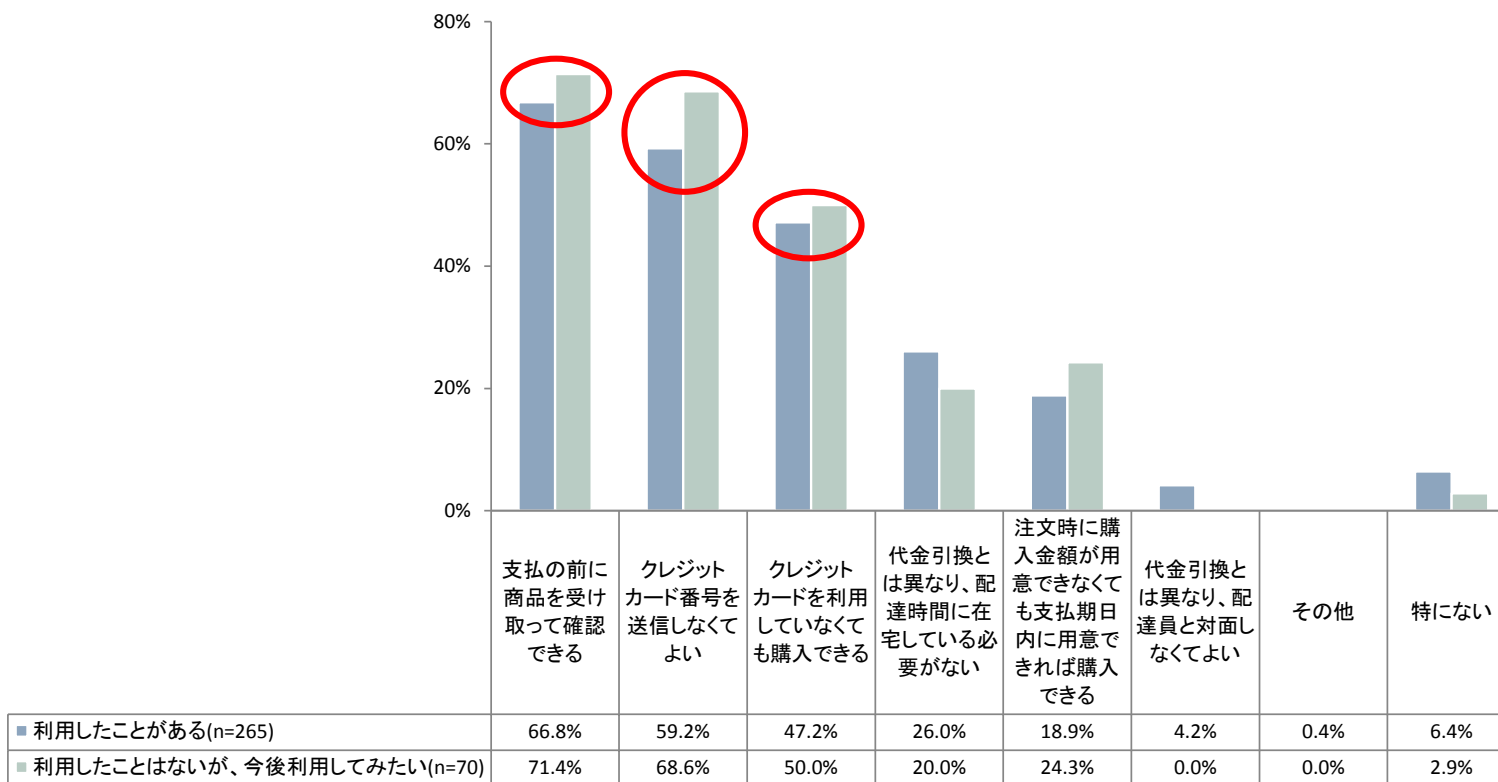
※後払いサービスには、代行サービスによるものだけでなく自社で提供するものも含む。



### 3.5 後払いサービス(利点)

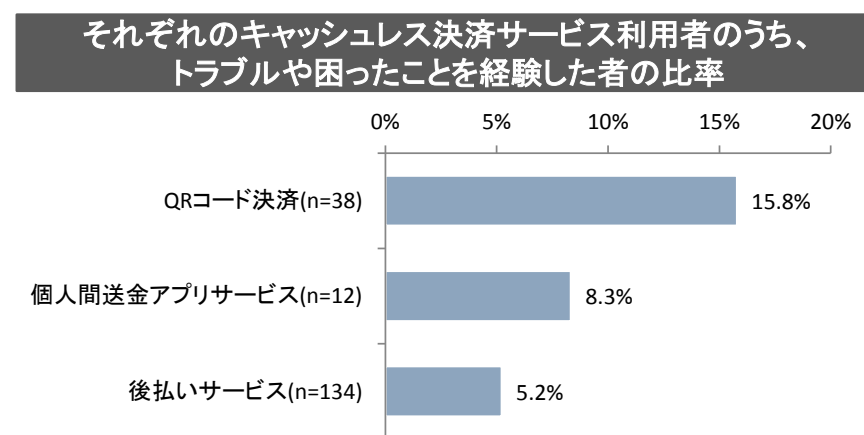
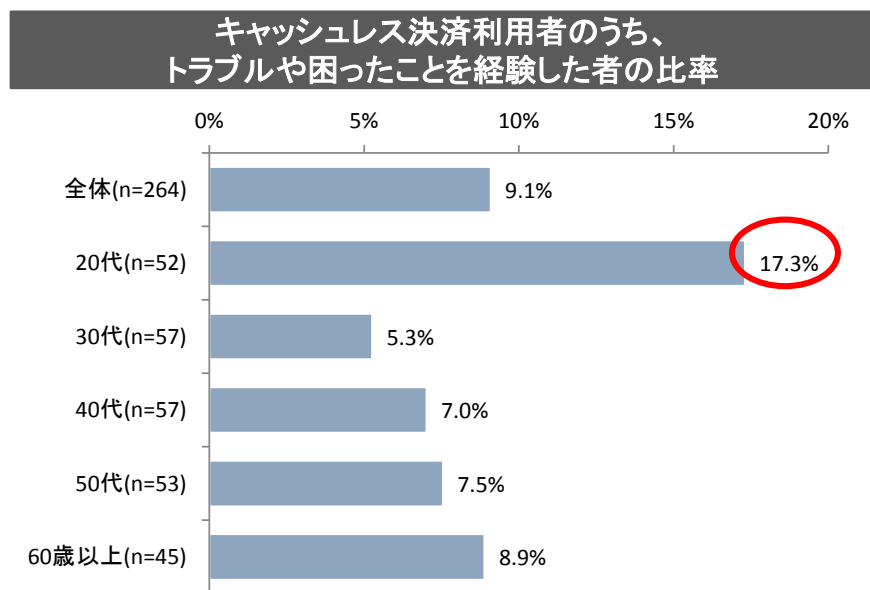
- 「支払の前に商品を受け取って確認できる」、「クレジットカード番号を送信しなくてよい」、「クレジットカードを利用していなくても購入できる」といったことが利点として認識されている。

後払いサービスの利点(3つまで)



### 3.6 キャッシュレス決済の利用に関するトラブル、困ったこと

- キャッシュレス決済を利用したことがある者のうち、トラブルや困ったことを経験したことがあるのは9.1%である。20代のトラブル等経験率は他の世代の2~3倍程度と高い。
- それぞれの決済サービス利用者に占めるトラブル等の経験者比率ではQRコード決済が15.8%、個人間送金アプリサービスが8.3%、後払いサービスが5.2%である。



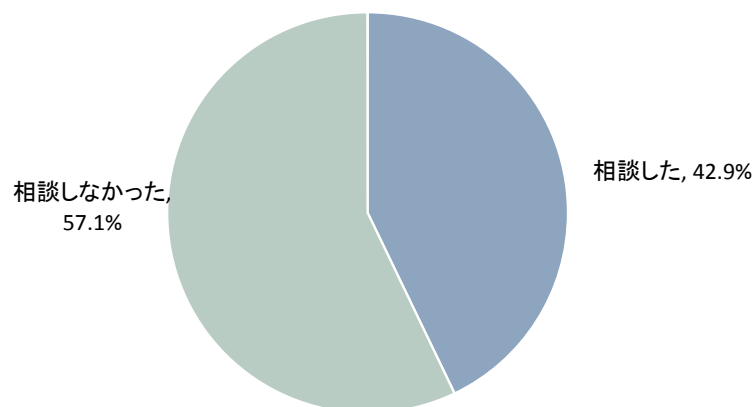
#### トラブル、困ったことの例

- QRコード決済
  - 画面にかざしたらエラーになった。(男性50代)。
  - QRコード決済では画面を更新しなくてはならず、店内が混んでいるときなどは時間がかかるため他人に気兼ねして使えないので困る。(男性20代)
- 後払いサービス
  - 使いすぎた。(女性20代)

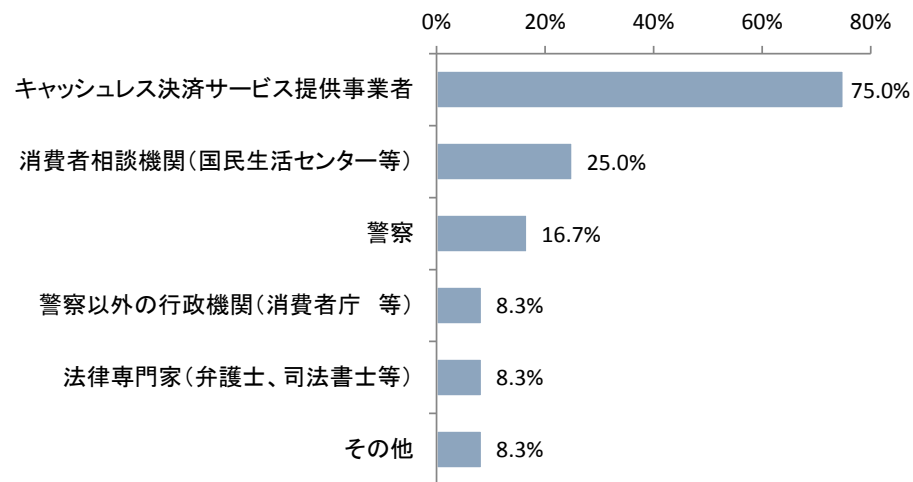
### 3.6 キャッシュレス決済の利用に関するトラブル、困ったこと

- トラブルや困ったことが起きたときに、42.9%が相談をしている。
- 相談先は、「キャッシュレス決済事業者」が75.0%と最も多く、次いで「消費者相談機関」が25.0%。

トラブルや困ったことが起きたときの相談状況 (n=28)



相談先(複数回答) (n=12)



---

## 4. 海外における類似サービス事例・消費者トラブル事例等

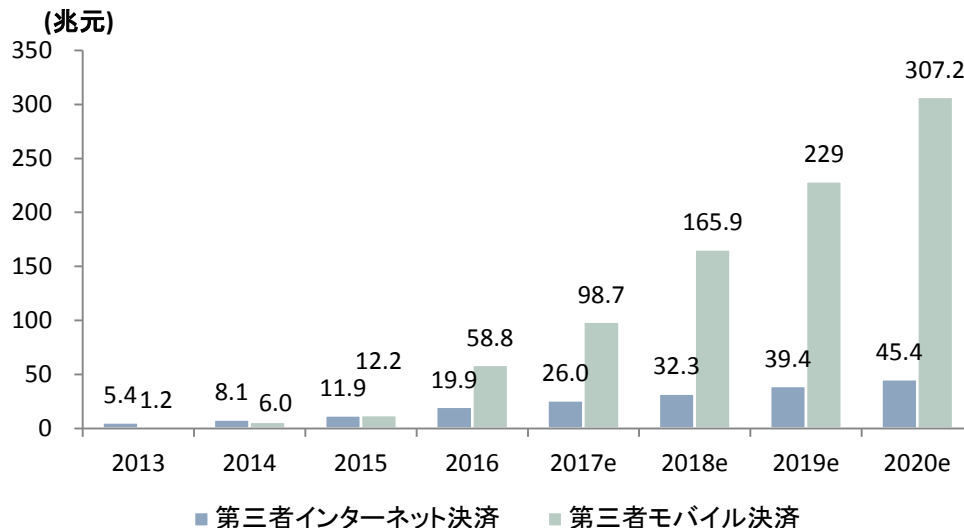
## 4.1 中国におけるモバイル決済の普及

- 中国では、現金の安全性(偽札問題)、透明性(脱税問題)、コスト(印刷・流通コスト)にかかる課題が存在。

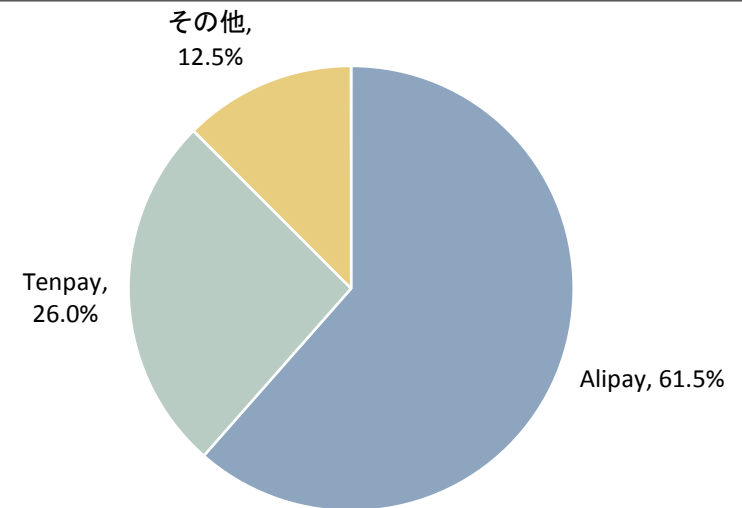
※経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(2018.4)

- 2010年に中国人民銀行が「非金融機関決済サービス管理弁法」を公布。銀行以外による第三者決済サービスの提供には中国人民銀行による「決済業務許可」の取得が必要。第三者決済サービスには、第三者オンライン決済、第三者モバイル決済などがあるが、近年第三者モバイル決済が大きく成長。
- 第三者モバイル決済ではAlipay(支付宝)、Tenpay(財付通)の2社が大きなシェアを得ている。第三者モバイル決済はオンラインだけではなくオフラインでも利用が拡大。オフラインのモバイル決済ではQRコード決済が多く利用。

第三者インターネット決済、第三者モバイル決済の取扱金額の推移



第三者モバイル決済の市場シェア



(出所) iResearch, "2017China's Third-party Online Payment Market Report"

(出所) iResearch, "2017 China's Third-Party Mobile Payment Report"



## 4.2 中国におけるQRコード決済サービス

- 主なQRコード決済サービスにはAlipay、WeChat Payがある。

サービス	概要
Alipay(支付宝)	アリババ・グループの電子商取引モール「タオバオワン(淘宝网)」のエスクロー機能を備える決済サービスとして2004年から提供開始。2009年にモバイル決済サービスの提供を開始。2016年度の年間アクティブユーザ数は5.2億人※。 ※ Ant Financial Services, “Financial Services for Consumers and Small Businesses” 2017.6
WeChat Pay(微信支付)	メッセージングアプリ(WeChat)やSNSサービス(QQ)等を提供するTencentの運営サービスで使える決済サービスとして2005年から提供開始。2013年にはTenpayをWeChatに統合、WeChat Payとしてサービス提供。2016年12月の月間アクティブユーザ数は6億人※。 ※Tencent, “2016 Annual Report”

- 決済サービスから収益を上げるのではなく、決済サービスで得た情報を他のサービスで活用するビジネスモデル※。

※金融庁「アジアにおける金融協力の推進 ～日本とアジアの成長基盤の更なる強化に向けて」関税・外国為替等審議会 第37回外国為替分科会 資料2(2018.3)

Alipayのアプリでは、以下のようなサービスを提供している。

サービス	概要
余額宝	Alipayにチャージした資金を余額宝に移動してMMF(Money Market Fund)に投資できる。消費者はいつでも資金をAlipayに戻ることができる。
螞蟻花呗(Ant Check Later)	後払いサービスであり、取引の翌月10日までの返済は無利子で可能。3、6、9、12回払いの場合には有利子となる。
芝麻信用(Zhima Credit)	「ネットショッピングの取引情報、政府から提供される学歴情報や公共料金の支払い記録等の大量データを収集し、個人の信用スコアをAIで自動算出」※。信用歴史(クレジットヒストリー)、行為偏好(行動特性)、履約能力(返済能力)、身分特質(個人特性)、人脈関係(交友関係)の5つの領域で算出され、350～950点の範囲のスコアとなる。高いスコアの消費者はレンタル時のデポジットが不要になるなどのメリットがある。 ※経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」2018.4

## 4.2 中国におけるQRコード決済サービス

### ■ トラブル事例

トラブル類型	概要
偽のQRコードの貼り付け	<p>別のQRコードへのすり替え、偽のQRコードを貼った請求書等を使った詐欺等が生じている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>20件以上の商店のQRコードを改ざんして貼り替え、10,000元以上の利益を得たとして逮捕。 ※新華社「静态扫码支付 每日限额500元，你够用吗？」(2018.3.21)</li> <li>水道代・電気料金の支払を請求する偽物の二次元コードを貼る、違法駐車の前金と称する二次元コードを貼る、シェア自転車の二次元コードを偽造するといった犯罪が生じている。 ※人民日報「中国の二次元コードの安全リスクを如何に解決するか？」(2017.3.29)</li> </ul>
ウイルス感染やフィッシングサイトへの誘導	<p>QRコードに違法なリンクやプログラムコードが設定される恐れがある。 ※中国人民銀行「中国人民银行就发布条码支付规范答记者问」(2017.12.27)</p>

### ■ QRコード決済の利用限度額についての規制導入

中国人民銀行は「QRコード決済業務規範(試行版)」を公布(2018年4月施行)。

認証要素の組み合わせ(①パスワード、②デジタル証明書、電子署名、ワンタイムパスワード、③指紋認証等のバイオメトリクス)と、バーコードが動的か静的かにより、1日あたりの決済限度額を定めている。

レベル	バーコード	認証要素	限度額(1日あたり)
A級	動的バーコード	デジタル証明書または電子署名を含む2種類以上	顧客との合意で設定
B級	動的バーコード	デジタル証明書または電子署名を含まない2種類以上	5,000元
C級	動的バーコード	1種類の認証要素	1,000元
D級	静的バーコード	—	500元

※静的バーコード: 紙に印刷されたQRコードなど

動的バーコード: 有効期間、使用回数等に制限があり、繰り返し使用されること等を防止できるもの。

## 4.3 欧米におけるキャッシュレス決済の普及

### ■ 欧州にはキャッシュレス決済が進んでいる国がある。

- スウェーデン: 紙幣やコインは法定通貨ではあるが小売店やレストラン等は受け取りを拒否できる※。店頭に「現金受取お断り」の表示がされることもあり、現金の流通量は減少。デビットカードや携帯電話番号で送金できるSwishでの支払が増加している。

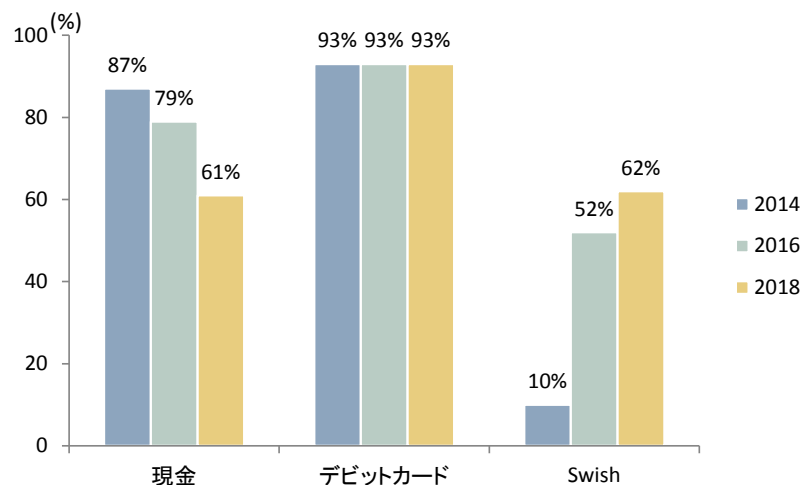
※スウェーデン国立銀行, “Frequently asked questions”

- デンマーク: デビットカードDankortによるキャッシュレス決済が普及。店頭での現金決済率は23%。1984年のDankort開始時、有人実店舗での現金受取拒否を禁止する規制を導入。2018年1月施行の決済法では条件を緩和、有人の実店舗での22時～6時の現金受取義務、強盗リスクの高いエリアでは20時以降の受取義務をなくしている。

※デンマーク国立銀行, “Danish households opt out of cash payments” 2017.12

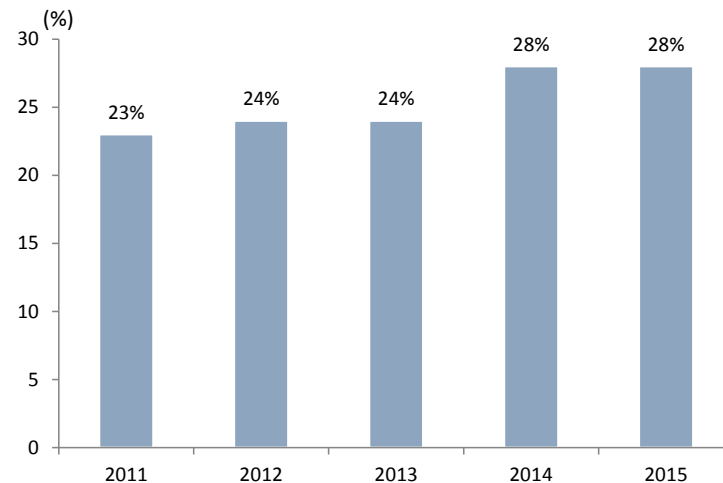
### ■ 米国では、スマートフォンの普及に伴いモバイル決済の利用が増えている。個人間送金アプリサービスの普及も進みつつある。

スウェーデン: 直近1ヶ月に利用した支払方法



(出所) SVERIGES RISKBANK, “Payment statistics”2018

米国: スマートフォン利用者のモバイル決済利用率の推移



(出所) Federal Reserve System, “Consumers and Mobile Financial Services 2016”

## 4.4 欧米におけるQRコード決済サービス

- 米国における主なQRコード決済サービスには、Walmartの「Walmart Pay」、JP Morgan Chase銀行による「Chase Pay」等がある。欧州における主なQRコード決済サービスには英国の「YoYo Wallet」がある。

サービス	概要
Walmart Pay (米国Walmart)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2015年にモバイル決済サービス「Walmart Pay」を開始。</li><li>• 消費者はアプリをダウンロードし、Walmartのアカウントにクレジットカード、デビットカード、ギフトカードを登録し、支払時に利用する4桁のパスコードを設定することで利用可能になる。</li><li>• 店舗では、アプリにパスコードを入力し、レジに表示されたQRコードを読み取ることで支払える。支払が完了するとチャイムが鳴るとともに電子レシートが消費者に送られる。同社店舗で利用できる。</li><li>• カード情報が店舗には送信されない。</li></ul>
Chase Pay (米国 JP Morgan Chase 銀行)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2016年にモバイル決済サービス「Chase Pay」を開始。</li><li>• 消費者はアプリをダウンロードし、Chase IDでサインインすることで利用可能となる。支払に利用できるのはChase発行のクレジットカード、デビットカード等。</li><li>• 店舗ではアプリのPayボタンを押してQRコードを表示し、小売店に読み取ってもらうことで支払える。小売店はギフトカードスキャナーでQRコードを読み取れる。BestBuy、Shell等の米国内の小売店で利用可能。</li><li>• 自社の決済システムを利用しているため、小売店の決済手数料も安価に設定している。</li><li>• 支払時、小売店とは消費者のユーザー名やパスワード、クレジットカード番号、口座番号等は送信せず、決済トークン※のみを提供。小売店ではクレジットカード情報等を知ることはできない。 ※カード情報と関連づけられた一意の番号</li></ul>
YoYo Wallet (英国YoYo Wallet)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2013年にモバイル決済サービス「YoYo Wallet」を開始。</li><li>• 消費者はアプリをダウンロードし、クレジットカード、デビットカードを登録し、4桁のパスコードを設定することで利用可能になる。</li><li>• アプリ上に表示したQRコードを読み取ってもらうことで支払える。</li><li>• 販売店向けには消費者の購買行動を分析する機能を提供。</li><li>• QRコードは30秒ごとに更新されるため、QRコードのコピー等による不正利用を防止している。決済時には、バーチャルアカウント番号を使用するため、カード番号は送信しない。</li><li>• 2018年5月時点で80万ユーザー(うち37万がアクティブユーザー)を有する。</li></ul>

## 4.5 欧米における個人間送金アプリサービス

- 欧米では、個人間送金アプリサービスが普及しつつある。
  - 携帯電話番号等を指定することで、個人間送金を可能とするサービスが銀行により提供されている。携帯電話番号と銀行口座が結びつけられており、無料で、簡単に送金できる。
  - 銀行以外の民間事業者による個人間送金アプリサービスも提供されており、若年層を中心に普及が進展している。

	サービス名	概要
銀行系サービス	Swish (スウェーデン)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 国内6銀行の協力により2012年12月から個人間送金サービスを提供。口座番号の代わりに携帯電話番号を指定することで送金可能。</li><li>● eCommerce、mCommerceでの支払、店舗でのQRコード決済にも対応。</li><li>● 2018年4月時点のユーザ数は633万人。</li></ul>
	Paym (英国)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 2014年に開始した個人間送金サービス。15の銀行及び住宅金融組合が提供。</li><li>● オンラインバンキングアプリからPaymに登録。口座番号の代わりに携帯電話番号を指定することで送金可能。1日あたりの送金上限は250ポンド。</li><li>● 2016年9月時点のアクティブユーザ数は330万人。</li></ul>
	Zelle (米国)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 2011年に大手3行によりclearXchangeとして開始された個人間送金サービス。2017年にサービス名称をZelleと変更、参加する金融機関を増やしている。</li><li>● オンラインバンキングアプリから電子メールアドレス、携帯電話番号を指定することで、米国内の銀行口座間での個人間送金が可能。送金、受取は無料で利用できる。</li><li>● 2017年の送金額は前年比36%増の750億ドル。</li><li>● 2018年5月現在60の金融機関が参加。</li></ul>
非銀行系サービス	Venmo (米国)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 2009年にサービス開始した個人間送金サービス。Paypalが買収。</li><li>● 銀行口座、デビットカード、プレイペイドカードからの送金手数料は無料、クレジットカードからの送金手数料は3%。受取手数料は無料。</li><li>● SNS機能があり、送金先や送金理由を共有することが可能。</li><li>● 2017年の送金額は前年比約2倍の350億ドル。</li></ul>

(出所) 各社ホームページより作成

## 4.5 欧米における個人間送金アプリサービス

### ■ トラブル事例

- Venmoによる不適切な説明(米国連邦取引委員会(Federal Trade Commission: FTC)対 Paypal (Venmo))※

FTCは連邦政府の独立機関。反競争的、欺瞞的、不公正な取引から消費者を保護している。

#### トラブル概要

- 個人間送金が行われると、受取人には、送金があり、すぐに残高を銀行口座へ出金できる旨が通知される。しかし、実際には、Venmoによる取引確認が行われ、場合によっては送金された残高の凍結や取消があり得ることを適切に利用者に伝えていなかった。
- そのため通知を受けた消費者は送金が完了したものと誤認し、イベントチケット等の物品を送金者に送ったものの、送金の取消がなされたことにより、代金が得られないといったトラブルが生じていた。
- また、Venmoによる説明とは異なり、残高をすぐに引き出せなかったために、家賃等の支払期限に間に合わないといったトラブルが生じていた。

#### FTCによる対応

- これらの説明不足、不適切な説明は欺瞞的な行為でありFTC法※違反であると申立。  
FTC法第5条では、商取引における不公正または欺瞞的な行為・慣行を禁止している。

#### 和解事項の概要

FTCは2018年5月にVenmoとの和解案を最終承認。

- サービス利用に関する重要な制限事項等についての虚偽表示の禁止
- 取引やプライバシー設定等に関する消費者への情報開示の義務づけ 等

※ Federal Trade Commission “FTC Gives Final Approval to Settlement with PayPal Related to Allegations Involving its Venmo Peer-to-Peer Payment Service” 2018.5

## 4.6 QRコード決済の標準化

---

- 経済産業省「キャッシュレス・ビジョン」(2018年4月)では、テクノロジーの進展に伴い、インターネットを用いた支払方法として、QRコード支払や生体認証(指紋等)支払等、事業者の創意工夫に基づくキャッシュレスサービスが次々と登場しており、実店舗等と消費者の接点となるインターフェース、支払データフォーマットについて、統一規格や標準化等の整備が必要であるとしている。

### ■ EMVCoによる標準化

- 安全な決済取引の互換性を促進するための国際的な技術団体EMVCo<sup>※</sup>は、2017年7月にQRコード決済の標準仕様(消費者提示モード、販売店提示モード)を策定。<sup>※</sup>American Express、Discover、JCB、Mastercard、UnionPay、Visaの6社を主要メンバーとする。
  - EMV QR Code Specification for Payment Systems: Merchant-Presented Mode
  - EMV QR Code Specification for Payment Systems: Consumer-Presented Mode
- 標準仕様に基づいたQRコード決済の普及を目的として、2018年5月にEMV QR Payment Markを発表。

EMV QR Payment Markを以下のような告知等に使用可能<sup>※</sup>。

- 店舗の窓等に表示して販売店が消費者に対し標準仕様に基づくQRコード決済に対応している旨を告知すること
- アプリ上に表示して、消費者提示モードに基づくQRコードの生成と提示がアプリによりできることを示すこと

<sup>※</sup> QR Payment Markを使用するには、EMVCoと「EMVCo Trademark License Agreement for QR Marks」を結ぶ必要がある。また、本ライセンス契約の中に、EMVCoの定めた仕様に準拠していることをQR Payment Markのライセンスを受ける者が自ら検証した上で使用すること、と定められている。

---

## 5. キャッシュレス決済における消費者保護の取組



## 5.1 キャッシュレス決済事業者の取組例(QRコード決済事業者)

### ■ QRコード決済事業者の取組例(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
不正登録防止(SMS認証)	<ul style="list-style-type: none"><li>利用登録時に携帯電話番号の登録を必須としSMS認証を行うことで、一人が複数アカウントを取得し、なりすましによる不正利用等を行うことを防止</li></ul>
加盟店審査	<ul style="list-style-type: none"><li>QRコード決済を利用しようとする販売店を審査</li></ul>
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>不正な取引を検知</li></ul>
取引通知、履歴確認	<ul style="list-style-type: none"><li>消費者、加盟店にQRコード決済が行われた通知がなされる</li><li>利用履歴を確認できる</li></ul>
決済時のパスワード認証	<ul style="list-style-type: none"><li>QRコード決済時に、パスワード認証を行う</li></ul>
セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"><li>国際カードブランド5社によるセキュリティ基準PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)に準拠</li><li>ISO27001(ISMS)に準拠</li></ul>
消費者の資産の保全	<ul style="list-style-type: none"><li>法令に基づく発行保証金の供託等をしている</li></ul>
利用者補償制度	<ul style="list-style-type: none"><li>不正行為によって発生した損害を補償</li></ul>

## 5.1 キャッシュレス決済事業者の取組例(個人間送金アプリサービス)

### ■ 個人間送金アプリサービス事業者の取組例(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
本人確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人間送金、銀行口座への出金を可能とするには本人確認を実施</li> </ul>
不正登録防止(SMS認証)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用登録時に携帯電話番号の登録を必須としSMS認証を行うことで、一人が複数アカウントを取得し、なりすましによる不正利用等を行うことを防止</li> </ul>
送金可能な上限金額設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>送金1回あたり、月あたりで送金可能な上限金額を設定</li> </ul>
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>送金状況をモニタリングし、クレジットカードのショッピング枠を現金化するなどの不正な利用を検知。不正利用が疑われるときには取引の保留、アカウントの一時制限等を実施</li> <li>個人間送金にレシート添付を必須とする事業者では適正なものか全件確認。確認が終了するまで、別の送金への利用や銀行口座への出金ができないようにしている</li> </ul>
取引通知、履歴確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者、加盟店にQRコード決済が行われた通知がなされる</li> <li>利用履歴を確認できる</li> </ul>
パスワード認証	<ul style="list-style-type: none"> <li>送金時にパスワード認証を行う</li> </ul>
残高が無効となる前のアラート	<ul style="list-style-type: none"> <li>一定期間経過後、銀行口座に出金されていない残高を無効とする運用を行う事業者では、アプリによるプッシュ通知でその旨のアラートを行っている</li> </ul>
セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>PCI DSSに準拠</li> <li>ISO27001(ISMS)に準拠</li> </ul>
消費者の資産の保全	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者資産の分別管理、法令に基づく履行保証金の供託等、発行保証金の供託等をしている</li> </ul>
利用者補償制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>不正行為によって発生した損害を補償</li> </ul>

## 5.1 キャッシュレス決済事業者の取組例(後払いサービス)

### ■ 後払いサービス事業者の取組例(事業者やサービス内容等により異なる)

取組	取組概要
不正登録防止(SMS認証)	<ul style="list-style-type: none"><li>利用時に携帯電話番号の登録を必須としSMS認証を行うことで、一人が複数アカウントを取得し、なりすましによる不正利用等を行うことを防止</li></ul>
販売店の審査	<ul style="list-style-type: none"><li>後払いサービスを利用しようとする販売店を審査</li></ul>
後払いサービスの仕組み等の説明を販売店に義務づけ	<ul style="list-style-type: none"><li>ECサイトの支払選択画面に、後払いサービスの説明を記載すること、後払いサービス事業者による説明ページへのリンクを設定することについて義務づけ</li></ul>
後払いサービス利用時に消費者を審査	<ul style="list-style-type: none"><li>注文時、支払方法として後払いサービスの利用を希望する消費者について審査。審査結果によっては後払いサービスの利用ができない場合がある</li></ul>
利用可能の上限金額設定	<ul style="list-style-type: none"><li>後払いの累計利用額に上限金額を設定</li></ul>
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>不正な利用がないかモニタリング</li></ul>
情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"><li>PCI DSSと同等の運用</li></ul>

## 5.2 キャッシュレス決済サービスの利用に当たって消費者が注意すべき事項

---

### ■ 消費者が注意すべき事項の例

- キャッシュレス決済サービスのサービス概要や制限事項等の確認
  - － 決済の仕組み、支払方法・時期、手数料等を確認
  - － 決済可能な上限金額、銀行口座等への出金の可否、利用可能な店舗、利用可能なシーン等を確認
  - － 本人確認、登録された携帯電話番号の確認(SMS認証)等の実施状況等を確認
- キャッシュレス決済サービスのセキュリティ対策等の確認
  - － キャッシュレス決済を行う際の決済アプリにおける認証方法(パスワード、指紋認証等)
  - － 登録したクレジットカード番号や口座情報等の保護対策(暗号化等)
- 支払間違い、請求違い等があった際の対処方法の確認
  - － 決済時に送られてくる通知や支払明細等を確認し、支払に間違いがないかすぐに確認
  - － 万一、間違いがあった場合には店舗やキャッシュレス決済事業者に連絡
- スマートフォンへのセキュリティ設定
  - － 第三者から不正な操作がされないよう、暗証番号やパスワード、指紋認証等による画面ロックを設定
- 端末の紛失・盗難時の対応方法・連絡先等の確認
  - － 万一、端末を紛失した際には、携帯電話会社等が提供する端末の遠隔ロックサービスを利用  
※事前の申込みや設定が必要な場合があるため事前に確認しておく必要がある。
  - － キャッシュレス決済事業者に決済サービスの利用停止等を依頼  
※端末紛失時に行うべき対応について事前に確認しておく必要がある。