

インターネット消費者取引連絡会（第29回）議事要旨

1. 日時：平成30年6月26日（火） 10時～12時
2. 場所：中央合同庁舎4号館共用1202会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：キャッシュレス決済の多様化
 - (1) 発表
 - (2) 意見交換
 - (3) その他
5. 議事概要：
 - (1) について
 - ・ 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「キャッシュレス決済の多様化の動向整理（資料1）」について説明。
 - ・ 独立行政法人国民生活センター 玉木様から「「キャッシュレス決済」に関する消費者トラブルについて（資料2）」について説明。
 - ・ AnyPay株式会社 井上様から「AnyPay サービスご紹介（資料3）」について説明。
 - ・ GMOペイメントサービス株式会社 向井様から「GMOペイメントサービスおよび「GMO後払い」のサービス概要」（資料は非公開）について説明。
 - ・ LINE Pay株式会社 渡辺様から「LINE Pay（インターネット消費者取引連絡会資料）（資料4）」について説明。
 - (2) について
 - (1) の発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。
 - ・ 資料1の34頁、後払いサービスについて、60歳以上の利用率が57.7%となっているが、ネット通販における代行会社が入る後払いとして集計しているのか、それともカタログ通販等で商品と一緒に振込用紙が送られる、通常の後払いも含めて集計しているのか。GMO後払いについて、代引きに代わって伸びているサービスとのことだが、過去の事例にて、なりすましで個人情報を利用され、商品は届かず請求書だけが送付されるケースがあったが、このようなケースにはどの様に対応しているのか。また、加盟店への関与や審査はどの様に行っているのか。AnyPayについて、資金移動ではなく、収納代行サービスとのことだが、もう少し詳しく仕組みを教えてほしい。
 - ・ 後払いサービスについて、代行サービスに限らない、いわゆる通常の後払いも含めて集計している。
 - ・ なりすまし等への対策については、SMSを活用したPINコードによる認証を積極的に導入している。加盟店審査の際には、こちらが必要と判断した場合は、SMS認証を導入することを前提に加盟店登録を認めている。また、GMOペイメントゲートウェイによるカード決済の導入が加盟の前提となっているわけではないが、後払いだけを導入する事業者はいないため、カード決済の加盟店審査を通過していることが大きな判断基準となっている。また、従来より、換金性

の高いもの、転売されるリスクが高いものに関しては、商材として引き受けることが出来ないと断っている。例えば家電、PC、高額ブランド品等については、今も継続して断っている。さらに、利用金額の上限を5万円とすることで、支払が困難になる状況を防いでおり、また、過剰な利用を抑制している。

- ・ 後払いについては、なりすましや詐欺で使われるような換金性の高いものは断っているということか。
- ・ 原則そうした方針で加盟店審査を行っている。様々な商品を扱うECサイト等では、換金性の高い商品が混在することもあるが、システム上でどう不正を排除していくかに注力している。
- ・ Paymoにおける収納代行とLINE Payの資金移動の違いは、Paymoでは、最初の段階で本人確認が必要ないこと。収納代行のイメージとしては、コンビニ払いをイメージすると分かりやすい。ユーザーがネットで買い物をして、コンビニに請求書を持って行き支払いを行い、コンビニがいったん代金を預かった後、ショップに代金を渡す。Paymoも同じで、支払が必要な方がいったんAnyPayにお金を払い、AnyPayがいったんお金を預かった後、請求者にお金を渡す。不正対策としては、10万円を何度も割り勘するような場合はクレジットカード枠の現金化と判断せざるを得ないし、また、何度も同じ人と割り勘する人等は、細かくチェックを行い、不正を防止している。
- ・ 収納代行の場合、何らかの決済が伴うイメージがある。買い物代金をいったん預かり、手数料を引いた上で、お店に代金を渡す。個人間で割り勘を行う場合、取引が絡まないのではないか。
- ・ そのため、取引用途を絞っており、飲食店の決済、タクシーでの決済、スポーツレジャー施設での決済等、明らかに決済が発生しているものだけに絞っている。
- ・ そのためにレシートを必要としているということか。お店で何かを買ったり、飲食をしたりした時に絞っており、単に個人間でお金をやり取りすることは出来ないということか。
- ・ そのとおり。単に個人間でお金をやり取りする場合は資金移動が必要と考えているため、レシートで判断している。
- ・ 「本人確認をしないから収納代行」という説明と理解したが、本来は逆であり、資金移動業の定義に該当すれば本人確認の義務が発生する。本人確認を避けるために収納代行と位置づけているようにも見える。
- ・ そういうことではない。指摘のとおり、資金移動業には本人確認が必要だが、当初サービスを開始するに当たり、個人間の支払いサービスを展開する際に一番ハードルが高いのが本人確認ではないかと考えた。そこで本人確認を必要としなくても支払ができる方法がないかを考えた結果、収納代行かつレシートを添付するサービスを考え、サービス展開をしている。Paymoのサービスでは実際に振込みをする際にユーザーごとに判定をしていて、当社が必要と判断したユーザーには本人確認を求めており、本人確認を軽視しているわけではない。
- ・ 資金移動業に本人確認が必要とされているのは、マネーロンダリング対策だと思うが、Paymoのサービスはマネーロンダリング対策としての本人確認はあまり必要がなく、マネーロンダリングとは別の観点で本人確認が必要な際には本人確認を実施している、つまり本人確認を実施できないからしていないというわけではないということか。
- ・ そのとおり。
- ・ 資金決済法では、資金移動業でも前払い式支払手段でも、他人様の資金を預かっているため、

預かっている期間がわずかであったとしても、その間に潰れたり持ち逃げされたりしても預けた人の資産が保全されるよう、供託金を積むことが必要とされている。Paymo のサービスには貯めておけるウォレットのような機能もあると思うが、その部分も含めて収納代行と位置づけているのか。

- ・ そのとおり。前払い式支払手段では 50 パーセント、資金移動業では 100%の供託金が必要だが、当社では 100%の資金を別で管理しており、資金移動業と同じガイドラインに沿って運営している。また、資金移動に関しては、オンラインでの本人確認に期待しており、オンラインでの本人確認がもっと簡易に実施できるようになれば、そちらでのサービス展開も考えている。
- ・ 受けている消費者相談では、トラブルがあった際に返金が遅い、電話での相談窓口がない、窓口があったとしても中々見つけにくい場所にあるといったものが多い。また、トラブルがあった際にその事業者と今後取引をしたくないとなった消費者が、その事業者に個人情報削除してほしいと要請しても削除されないとの相談も入ってくる。AnyPay について、不正対応をしているとのことだが、具体的に何をしているのか。GMO 後払いについて、債権を買い取る方式とのことだが、消費者はそういった仕組みは分かっていない。商品に問題があって支払でトラブルになった際に、販売店と交渉すれば良いのか。債権が譲渡されているのであれば GMO が交渉相手となると思うが、実際はどうなっているのか。また、クレジット支払の場合、商品を引き渡すまではクレジット会社に所有権があると思うが、GMO 後払いの場合はどうなっているのか。なお、代引きで商品を受け取らない人がいるとの話が出たが、受け取らなければ商品を解約できると勘違いしている消費者が多くいることを伝えておく。
- ・ 当社の場合は、カード不正によって決済されてしまったとの問合せが多い。問い合わせがあれば、まずは消費者にカードを止めてもらい、個人間で決済されている部分は当社にてチャージバックをする等の補償を実施しており、個人に迷惑がかからないようにしている。ただ、paymo biz にて B to C のトラブルがあった際に、ショップに不正の可能性がある場合には、当社がチャージバックで賄うケースとそうでないケースがある。なお、補償については、利用規約にも記載している。
- ・ 問合せ窓口については、電話でもメールでもオープンに受け付けている。当社の場合、B to B to C であるため、加盟店やショップからの問合せも受け付けており、エンドユーザーに対しても、全ての請求書に当社の問い合わせ先を入れて提供しており、日々沢山の問合せが来ているが、自社内で全て対応している。商品トラブルについては、ショップと購入者とのトラブルであるが、その場合利用規約上、購入者に取引をキャンセルしてもらうこととしている。当社に債権を譲渡することにはなっているが、商品に何か問題があっても当社で介入することが出来ないため、ショップと購入者で話し合いをしてもらい、基本的にショップの対応に委ねることとしている。
- ・ 今の話を補足すると、請求書に当社の電話番号が記載されているため、まず当社に問合せがくることが多いが、その場合には、加盟店等の電話番号を伝え、まずは加盟店に相談するようお願いしている。加盟店に相談した結果、問題が解決すれば、キャンセルをせずに請求を継続することとしているが、利用規約上は、そこでトラブルが解決できなければ、契約をキャンセルしてもらっている。基本的には消費者に自発的にキャンセルしてもらっているが、トラブルが長引く場合には、当社にて請求を止め、強制的にキャンセルを行っている。

- ・ 通販業界における決済方法としては、金額ベースでコンビニが29%、カードが28%、代引きが25%という数字が出ている。通販業界全体では、電子マネーや本日紹介されたようなカード決済以外のキャッシュレス決済の普及率はまだまだ低く、1%かもっと少ないかである。また、デビットカード決済の返金は非常に遅く、大体30日から40日かかる。後払い決済であれば、返金に時間がかからないイメージを持っているが、新しいキャッシュレス決済手段であるLINE Payについて、実際の返金フローとそのタイミングについて教えてほしい。
- ・ LINE Payが発行しているブランドプリペイドカードの仕組みは、質問されたデビットカードとほぼ同じ仕組みと思われるが、これはクレジットカードのインフラを使って決済をしているため、国内のクレジットカードのブランドのレギュレーションに合わせて運用しなければいけないため、クレジット払いが発生した場合、有効なカードであるか、供与額内か等の与信を行い、承認が取れたら売り上げに計上する、この2つの取引が一体となって行われている。通信販売の場合、最初に商品の注文をとった際に売り上げを計上し、クレジット払いの場合月末に締めて次月に支払われるため、その期間内に与信を取った金額と売上金の調整を行い、金額が確定した後、消費者の口座から引き落とされる仕組みになっている。一方でデビットカードとブランドプリペイドカードは、与信が取れた段階で残高から引き落とししており、その後で加盟店が売上金額を補正して、正しい金額に修正した場合、2重計上となってしまったりする等、構造上返金に時間がかかる仕組みになっている。LINE Payの場合は、取引時の与信時と売上金計上時のマッチングを精緻に行い、できるだけユーザーに2重請求をしないように取り組んでいる。仮に返金が必要な2重請求が起こった場合、LINE Payにて発見した場合はすぐに返金を行っており、ユーザーから指摘があった場合も、ユーザーの言い分を是としてすぐに返金を行い、その後加盟店から正式な売り上げデータが送られた際に、返金した支払が実際の取引として計上されていれば、再度ユーザーに請求している。30日から40日かかるのは、このような見地をせずに、システム上、実際にその売り上げがデータとして送られてこないと、キャンセルとみなして返金することが出来ない事業者もいるためと聞いている。
- ・ デビットカードの場合は、即時引き落とされるが、逆に返金は1ヶ月以上も時間がかかるシステムとなっている。これが迅速化出来れば消費者には大変便利となるため、従来から検討を要望している。LINE Payについても、返品があった場合、通販会社が加盟店の立場で返品処理を行い、そのデータがLINE Payに届き、そこから処理を行うという意味では、同様に時間がかかるということか。
- ・ そのとおり。
- ・ そういうことであれば、デビットカードと同様、処理の迅速化が課題となるため、検討が必要だと思われる。
- ・ 日本では、キャッシュレス化を進めていこうと言っておきながらほとんど普及していない。銀行APIの開放が法律で義務化され、銀行を統一していたCAFISのような仕組みが日本にはあったため、Fintechは海外に比べても日本で進むといわれていたが、この仕組みを活用することは検討していないのか。この先にはマイナンバーの活用もあるかと思うがそれはまだ議論するには早いと思う。また、本人確認は、日本の法制度が公的証明という概念から離れられていないため、他は全て電子で対応しているにも関わらず本人確認だけアナログな対応をしなければならないことがネックとなっている。SMS認証もあるが、最終的には公的証明がないと新し

い電話番号を発行できない。なお、海外では、ソーシャルキャピタルが本人確認の手段として確立しているが、日本においては議論もされていないのは問題だと思うが、本人確認の問題をどう考えているか。

- ・ アメリカの Venmo という個人間送金サービスは全てデビットカードでやっており、スウェーデンも銀行口座に紐付けてやっており、韓国で行っている個人間送金サービスも銀行でやっている等、世界にはクレジットに紐付いているものはほとんどなく、銀行口座に紐付いており、銀行から支払われることが主流となっている。日本でも銀行口座への紐付けが進まない限り、個人間送金を伸ばすことは難しいと考える。また、API が開放されている話は、まだまだ進んでいないと考えている。メガバンクが更新系の API を開放するとなったとしても、自行の口座に送金することは出来るが、他行の口座に送金することは難しいことが多い。我々のようなスタートアップ企業が銀行 API に求めていることは、もっともっとオープンにすることと、そしてアクセスしやすくすること。さらに、本人確認については、銀行とつなげれば可能となっているため、銀行とつながっていることがポイントになると考える。また、本人確認を実施するにあたり、往復はがきを送って行うことは、ユーザーとしても運営側としてもコストになるため、電子的にやっていくことは重要であると考えている。また、マイナンバー、個人 ID に全ての情報が紐付いて決済が出来るようになることは理想であると考えている。
- ・ LINE Pay では、銀行 API が徐々に開放される前から銀行との連携を進めていたため、ほとんどの銀行と、旧接続手段にて連携を行っているが、銀行 API の解放が進めばそちらに切り替えていくことも考えており、ユーザーの利便性につながるものであれば、他のサービスでも銀行との連携を活用していきたいと考えている。本人確認については、アナログな KYC から EKYC に切り替えていきたいと考えており、実際に社内でも検討を進めている。
- ・ GMO 後払いサービスはほぼ現金決済であるため、銀行振り込みは継続していくが、API 連携を行う予定はない。一方で、GMO ペイメントゲートウェイについては、最近では地銀と一緒にビジネスを展開することが多く、今後も銀行とは連携を深めていく。GMO 後払いサービスについては、本人確認は実施していないが、オンライン上でのサービス提供が中心となっているため、その整合性と利便性、コストとトレードオフで考える必要があるが、これまでも決済手段として安心して安価に提供できるかを中心に事業を展開してきた。また、本人確認を必要とする後払いに近い決済サービスが世の中に出てきているため、それらのサービスの研究を行い、利用者、ショップ、加盟店等の利便性やコストとのバランスを考えながら、新しいサービスの開発を進めている。

以上

第 29 回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

○消費者庁

| | | | |
|------|-----|--------|---------|
| かわち | たつや | 消費者政策課 | 課長 |
| 河内 | 達哉 | 消費者政策課 | 国際室 室長 |
| つるその | たかお | 消費者政策課 | 政策企画専門官 |
| 鶴園 | 孝夫 | 消費者政策課 | 主査 |
| いのうえ | あゆみ | | |
| 井上 | まさと | | |
| やまぐち | 正人 | | |
| 山口 | | | |

○関係行政機関（国・地方）

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------------|-----------|-------|--------------|
| いわさか | ひろし | 警察庁 | 生活安全局 | 情報技術犯罪対策課 | 課長補佐 | |
| 岩坂 | 博 | 警察庁 | 生活安全局 | 情報技術犯罪対策課 | 係長 | |
| もろずみ | かずひこ | 経済産業省 | 商務情報政策局 | 情報経済課 | 課長補佐 | |
| 両角 | 和彦 | 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 | |
| やまもと | しゅんすけ | 東京都 | 生活文化局 | 消費生活部 | 取引指導課 | 課長代理（表示指導担当） |
| 山本 | 俊介 | | | | | |
| ひがしやま | みちこ | | | | | |
| 東山 | 道子 | | | | | |
| いちかわ | みつひろ | | | | | |
| 市川 | 光弘 | | | | | |

○事業者団体

| | | | | | |
|------|-------|--------------|------------------|--------|------|
| やしろ | しゅついち | 公益社団法人 | 日本通信販売協会 | 消費者相談室 | 室長 |
| 八代 | 修一 | 公益社団法人 | 日本通信販売協会 | 消費者相談室 | 相談員 |
| いしかわ | やすひろ | 一般社団法人 | モバイル・コンテンツ・フォーラム | | 専務理事 |
| 石川 | 康博 | 一般社団法人 | モバイル・コンテンツ・フォーラム | | |
| きしはら | たかまさ | | | | |
| 岸原 | 孝昌 | | | | |
| てらだ | しんじ | | | | |
| 寺田 | 眞治 | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| かさい | ほくと | 日本アフィリエイト協議会 | | | 代表理事 |
| 笠井 | 北斗 | 日本アフィリエイト協議会 | | | 理事 |
| すずき | たまよ | | | | |
| 鈴木 | 珠世 | | | | |

○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 | 一般社団法人 | EC ネットワーク | | 理事 |
| はらだ | ゆり | 東京都消費生活総合センター | | | 相談課 課長代理（相談担当） |
| 原田 | 由里 | 東京都消費生活総合センター | | | 相談課 主任相談員 |
| おかやす | みちこ | | | | |
| 岡安 | 道子 | | | | |
| はぎわら | のりこ | | | | |
| 萩原 | 規子 | | | | |

○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 | 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 |
| すとう | みさき | 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 |
| 首藤 | | 独立行政法人 | 国民生活センター | 相談情報部 | 相談第 2 課 係員 |
| たまき | ゆうすけ | AnyPay 株式会社 | | | 代表取締役 |
| 玉木 | 祐介 | GMO ペイメントサービス株式会社 | | | 代表取締役社長 |
| いのうえ | りゅういち | GMO ペイメントサービス株式会社 | | | 取締役 |
| 井上 | 竜一 | LINE Pay 株式会社 | | | 運営事務チーム マネージャー |
| いのうえ | たかふみ | LINE 株式会社 | | | 公共政策室 渉外チーム マネージャー |
| 井上 | 貴文 | | | | |
| むかい | かつなり | | | | |
| 向井 | 克成 | | | | |
| そうた | かつよし | | | | |
| 増田 | 克伊 | | | | |
| わたなべ | こういちろう | | | | |
| 渡辺 | 宏一郎 | | | | |
| かねやす | けいすけ | | | | |
| 兼保 | 圭介 | | | | |