

1 はじめに

当連合会において、キャッシュレス決済に係る決済代行業者等のセキュリティ面の規律に限らず販売店・加盟店の調査・管理の規律の必要性を検討したく、決済代行業者等の実態を把握するため、消費者被害事案の相談・処理の経験がある実務家アンケート調査を実施した。

本アンケートでは、クレジット決済に関する決済代行業者に限らず、キャッシュレス決済手段を提供するECモール事業者、コード決済事業者、収納代行業者を含めて、決済代行業者等と定義し、回答を求めた。

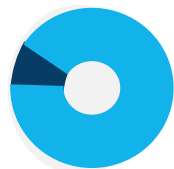
2 アンケート概要

- アンケート実施期間：2024年1月～2月
- 対象者：決済代行業者等（決済手段を提供するECモール事業者、コード決済事業者、収納代行業者を含む。クレジット決済代行業に限らない。）
- アンケート実施方法：ウェブアンケートシステムより回答
- 回答数：弁護士124名、消費生活相談員229名、合計353名から以下のような回答が寄せられた。

「決済代行業者等に関するアンケート」調査結果（概要）

日本弁護士連合会 2024年1月～2月実施

【問1】決済代行業者等の加盟店管理や紛争事案への対応（回答者353名【①】）



問題があると感じた取扱
事案がある（288名）

81.59%

【問2】問題があるという回答【②】における決済手段（複数回答可）

クレジットカード	249件（86.46%）
電子マネー	148件（51.38%）
後払い決済	85件（29.51%）
コンビニ収納代行	68件
口座提供型収納代行	39件
スマホ（キャリア）決済	62件

【問3】問題があるという回答のうち決済代行業者等の対応の具体的問題点（複数回答可）

販売方法・取扱商品等に問題がある加盟店の決済代行を行っていた【③】	251名（87.15%）
被害が発生したのに加盟店の指導を尽くしてくれない	213名（73.96%）
決済代行業者の所在・連絡方法が分からない	104名（36.11%）
決済代行業者等との連絡が取れない	77名（26.74%）

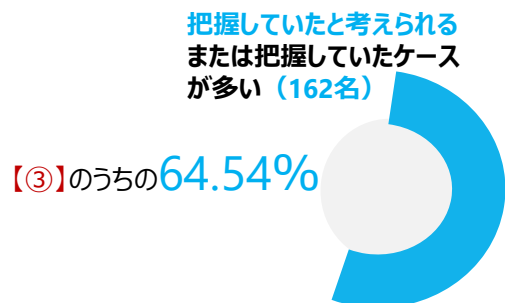
【問4】決済代行業者等が契約していた問題がある加盟店の業種（複数回答可）

サクラサイト（出会い系、金銭譲渡型、タレント相談型）	221名
情報商材	217名
占いサイト	126名
偽ブランドまたは商品未送付	34件

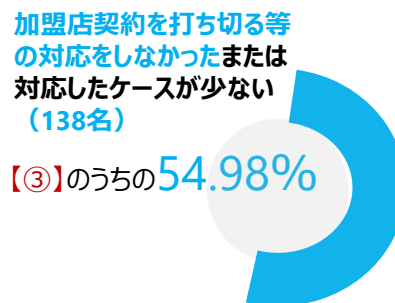
※ その他の契約類型（定期購入、国際ロマンス詐欺など、詐欺的商法）

以下は、いずれも、【問3】で、販売方法・取扱商品等に問題がある加盟店の決済代行（クレジット決済に限らない）を行っていたと回答した251名【③】に対する質問と回答である。

**【問5-1】決済代行業者等が
加盟店の販売方法・取扱商品等の問題点を把握していたか**



**【問5-2】決済代行業者等に
加盟店の問題点を指摘した
場合の対応はどうか**



**【問5-3】クレジットカード決済に関与
した決済代行業者等が、顧客の
カード番号等を把握していたか**

● 把握していたと考えられるまたは把握していたケースが多い **153名**

【問5-4】カード発行会社（イシューア）が、苦情内容の精査、加盟店契約会社（アクワイアラー）または決済代行業者等への通知等の対応をしたか

(1)分割払いまたはリボ払いの場合
⇒ 苦情適切処理・伝達義務（割販法30条の5の2）
の規定あり。

● ほぼ対応していた **115名**
● 対応しなかったケースが少ない **67名**

(2)マンスリークリア払いの場合
⇒ 同規定なし。

● ほぼ対応していた **92名**
● 対応しなかったケースが少ない **95名**

【問6】【問7】は、いずれも、【問1】で、（加盟店管理や紛争事案への対応などで）決済代行業者等が関与することにより問題があると感じた取扱事案が「ある」と回答した288名【②】に対する質問と回答である。

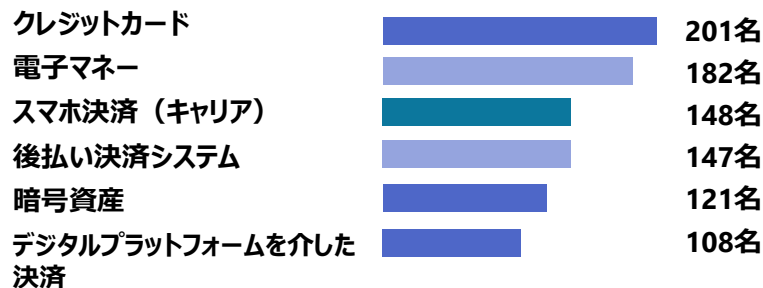
【問6】国内でクレジット決済の取次業務を取り扱う決済代行業者等が、「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録がなかったことを聞いたことがあるか

⇒ ● 聞いたことがある 89名

【問7】決済代行業者等が海外業者で国内に顧客対応等の拠点を持っていないまたは国内拠点を教えてくれないという経験があるか

⇒ ● 経験がある 171名

【問8】今、問題を起こしていると思う決済手段は何ですか（複数回答）



決済代行業者 1

【問9】は決済代行業者等の対応、関与の仕方等に特に問題がある事案の内容、問題点の記載（複数可）、【問10】は、今後、決済代行業者等を規律するにあたり、どのような措置が必要か（自由記載）をたずねた。主な回答を抜粋した。

決済代行業者に関する問題事案（問9） 加盟店管理、苦情対応

問題事案 （問9）

- 「他社の審査で落ちた方も導入可」、「他社では難しい業種でも相談ください」などと呼びかけ、詐欺的で怪しいサイトも扱う決済代行業者もある。
- 本来ならクレジットカードが使えない（信用基盤のない）加盟店にクレジット決済の手段を提供している。
- 収納代行、電子マネーの決済を代行することで、悪質業者が容易に決済可能になっている。
- 電子マネーの決済代行業者は（加盟店等の）情報提供だけで、積極的な介入をしないケースが多い。
- 決済代行が、消費者が返金を求める法的根拠の提示を執拗に求めてくる。チャージバックさせないための時間稼ぎか、嫌がらせかと思う。
- 加盟店が請求取消しに応じても、決済代行業者が取消しデータが理由不明で入力できないなどの理由で請求取り消しに応ぜず、クレジットカード決済の取引はそのまま残し、決済した金額を現金で返金する手続きをとろうとする（手数料やアクワイアラーとの契約条件のためと推測される）。
- 情報商材やサクラサイトなど明らかに問題のある加盟店が繰り返しトラブルを起こしても、決済代行業者はサイト業者との契約を打ち切らない。
- 単に詐欺的情報商材の決済代行（無登録）をするだけでなく、自らも当該商材を紹介するサイトを運営し、主体的に情報商材詐欺に関与する業者がある。同社については、情報商材詐欺であると知りながらクレジット決済を代行したと認定し、不法行為責任を認める判決が出たが、その後も、自社サイトでの宣伝を継続し被害を拡大させて続けている。など

今後の規律・ 措置 （問10）

- 加盟店管理義務、調査義務の導入。
- 苦情発生時の加盟店情報開示。など

決済代行業者 2

決済代行業者に関する問題事案（問9） 無登録

問題事案 （問9）

- サクラサイトと加盟店契約をしている決済代行業者は無登録業者が多く、それを指摘しても「海外事業者だから関係ない」と開き直り、事業者所在地を明かさない。050や0570を使用（市外局番明示）し、経産省に通報されないようにしている。
- 海外決済代行業者（無登録）から業務を委託されたとする日本の窓口業者（無登録）が、加盟店調査を行っていることを認めており実質的には加盟店契約締結の権限があるにも関わらず、割販法上の加盟店管理責任を負わないとして交渉を拒絶した。
- 国内に支社や店舗がある決済代行であるにもかかわらず、海外が本社なので日本の割販法は適用がないと主張された。
- 海外のアクワイアラーがついている事案で、割販法上の登録義務がないと主張された。
- 決済代行が国内業者で、アクワイアラーが海外で、しかもカード会社も知らないような小国の銀行等のケースがある。問題点を指摘しても一切対応しない。カード会社に伝えるといったところ、センターや相談員に対して嫌がらせをしてくるケースもあり、販売会社以上に悪質である。
- 登録取消処分を受けた後も、他の決済代行会社から業務委託を受けるという形式で、事実上従前と同じ業務を行っている業者がある。など

今後の規律・ 措置 （問10）

- 海外アクワイアラーが関与する加盟店審査・管理が形骸化しているうえ、決済代行業者が入ることで詐欺業者が決済でき被害が拡大している。そこで、国際ブランドを巻き込んだ規律が必要。例えば、国際ブランドが、海外アクワイアラーに対し、ブランドルールとして決済代行業者等と加盟店契約をする際、日本の消費者保護に関する法令の要件を満たすことを条件とするなどが必要。
- 国内業者は、加盟店契約締結権限を有しない場合でも、登録制（加盟店のセキュリティ対策や不正利用調査体制を登録要件とする）が必要。
- 海外決済代行（国内に営業所無し・無登録）は、登録義務の実効性が問題。無登録決済代行を介した決済について、国際ブランド、海外カード会社と経産省との連携が必要（無登録業者のブラックリストを経産省から国際ブランドに提供、又は登録業者からの売上しか受け付けられないよう要請して海外カード会社（アクワイアラー）に周知してもらう）。など

決済手段を提供するECモール事業者、コード決済事業者

インターネット上のモール運営事業者（取引デジタルプラットフォーマー「取引DPF」）

問題事案
（問 9）

- 電子マネーやクレジットカード等、様々な決済手段を横断的に提供している「決済DPF」は取引DPF消費者保護法の規制が及ばない。
- 決済代行ではなく、決済DPFだと主張する業務形態に問題がでてきており、何らかの規制が必要。
- 決済代行業者を規制すると、決済DPFに取引が移行してしまうおそれがあり、現在でもその傾向がある。
- 有名決済プラットフォームなのに、苦情の電話対応をせず、トラブル解決に一切対応しない。
- 連絡がつきにくく、取引明細や決済情報の開示に応じない。など

今後の規律・
措置
（問 10）

- 決済DPFの登録制が必要。
- 海外決済DPFを含む規制が必要。
- DPF上のアプリストアなどは、プラットフォーム提供者（海外）に、国内の苦情受付窓口の設置・登記・日本語対応を義務付ける。
- 決済代行業者やDPF運営事業者と、消費者との契約関係を明確にし、その契約関係に基づいた決済代行業者の消費者に対する責任を設定する。
- 取引DPF法の対象を決済プラットフォームにもひろげ、かつ、加盟店管理強化の規制をする。など

店舗取引におけるコード決済事業者等

問題事案
（問 9）

- 店舗が二次元コードを提示する方法（ユーザースキャン）と、消費者がスマートフォンで二次元コードを提示する方法（ストアスキャン、大手コンビニ等で活用されている方法）がある。
- 端末型のクレジットカード決済会社（クレジットカード、電子マネー、〇〇Pay、二次元コード、ポイント等、多様な決済手段に対応する会社）は、全く苦情対応しない、
- コンビニ等で二次元コード決済が詐欺で使われた場合、（決済事業者が）弁護士会照会に応じないケースがあった。

今後の規律・
措置
（問 10）

- Pay系も含め、きちんと苦情対応させて欲しい。など

収納代行、収納プラットフォーム

収納代行

問題事案
(問 9)

- コンビニ収納代行業者は、販売業者に問題があっても、苦情申出に協力しない。
- 口座提供型収納代行の実態は資金移動業であるが、サイトの情報開示や返金対応に協力的でない。
- 消費者に販売業者の自社割賦として契約させ、その収納代行を決済代行業者に委託しているケース（収納代行手数料が非常に高額）があり、資金決済法や割賦販売法の脱法行為ではないか。
- 収納プラットフォームの場合、登録も不要なので悪質業者が利用しているケースが多い。など

今後の規律・
措置
(問 10)

- 収納代行業者を、原則資金移動業として登録制にする（コンビニ決済など低額で問題がない業務は例外にすることも検討）。
- 収納代行を称する業者は、口座を利用させており、実態は資金移動であり資金洗浄の入り口であるから、犯収法の金融関連業者の特定事業者として登録を必要とし、登録事業者としての義務を課す。罰則を重くし両罰規定とする。など

クレジットカード決済

カード発行会社（イシューア）の対応について	
問題事案 （問9）	<ul style="list-style-type: none">● 副業や占い、サクラサイトの支払停止は受け付けないというカード会社もあった。● チャージバック期限後に、複数のイシューアに苦情を申し出たところ、いずれも「決済代行業者の情報がない。直接加盟店と交渉して欲しい」との対応だった。「リボ払取引分は、割販法上の通知義務、情報登録義務を負っているはずであり、イシューアが動くべき」と指摘したが、担当者は対応しなかった。● 立替金請求訴訟において、イシューアから「決済代行業者がどこの誰かを特定する必要はないし、特定できない」と主張された。● イシューアは、（連絡や所在が不明であっても）請求元事業者の伝票を受理し、利用代金明細書を消費者に送付し代金請求している以上、その内容を特定、説明できないのはおかしい。● イシューアは消費者がアクワイアラーに接触することを禁じているらしいが、消費生活センターまで接触禁止にする根拠はないはず。にもかかわらず、連絡を取ってはいけないし対応部門はないと主張する。アクワイアラーに聞き取り調査したいのにできない。加盟店情報に書き込みができるのはアクワイアラーなので、直接確認を取りたいのにさせてもらえないジレンマがある。● 一つの情報商材につき、代金を分割してそれぞれをマンスリークリア方式で複数回に分けて決済させることで割販法の規制潜脱を意図した事案があった。など
今後の規律・措置 （問10）	<ul style="list-style-type: none">● （翌月一括払い取引）決済代行業者等に、事故に関する苦情の適切処理及び伝達義務を適用

クレジットカード以外の決済手段 1

BNPL（Buy Now Pay Later） 立替払い型の後払い

問題事案 (問9)	<ul style="list-style-type: none"> ● カード等を発行しない2か月以内の後払いサービス（BNPL）は、割賦販売法の適用がなく、法制度の隙間を利用して、悪質なサイト業者による詐欺的定期購入などの決済手段として悪用されているのが実態である。 ● コンビニ後払い業者は、表示や広告に問題がある定期購入の通販業者が加盟店でも、加盟店管理（指導）をしない。 ● 大手通販モールで利用できる後払決済業者の多くは携帯番号とメールアドレスさえあれば登録でき、本人確認資料が不要のため、未成年者が詐欺被害にあうケースがある。 ● 実態はクレジットカード扱いの後払いシステムなのにチャージバックルールもない。通常のカードなら他人利用で救済される場合でも救済されない。など
今後の規律・措置 (問10)	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者の自主的な取組によるだけでは、もはや不十分。 ● 後払い決済事業者と販売店と間にある加盟店契約関係については債権譲渡型と立替払い型があるが、いずれにしても売買契約との密接関連性、一体性が明らかであり、加盟店管理責任、苦情処理の義務付け、過剰与信の禁止の規制が必要。など

キャリア決済（通信販売の代金を、携帯キャリア通信料と合わせてキャリアに支払う方法の決済）

問題事案 (問9)	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品未着等の債務不履行があっても「決済を代行しているだけ」と主張し対応しない。販売業者情報も教えない。 ● 問題のある決済分のみを、支払い保留にすることができない。 ● （意図的に解約を困難にしている）サブスクリプション提供事業者の連絡先電話番号を教えない。など
今後の規律・措置 (問10)	<ul style="list-style-type: none"> ● 通信会社が決済代行的な存在。社内に苦情相談窓口を置き、消費者保護研修の実施、消費生活センターのあっせんに応じることを義務化する。 ● 加盟店調査義務、消費者の抗弁対抗（支払停止の抗弁等）を検討してほしい。など

クレジットカード以外の決済手段 2

前払式支払手段（プリペイドカード、電子マネー 等）

- | | |
|------------------------|---|
| 問題事案
(問 9) | <ul style="list-style-type: none">● 電子マネー発行会社はチケットが残っていないと対応しない。チケットがあっても 1 年を経過すると履歴を破棄したと主張し、履歴開示に応じない。● すでに別の海外の会社にバリューが移っていると言われ解決できなかった。 |
| 今後の規律・
措置
(問 10) | <ul style="list-style-type: none">● （利用登録に本人確認がないため）支払を受けた業者が特定できない。利用者の本人確認をすべき● 未使用分が消費者に返金される仕組みが必要。● 履歴の保存義務（最低でも10年）が必要● クレジットで情報商材の金額を決済しているのに、一旦その金額の電磁的な符号が発行されているとして、前払式支払手段と主張する業者（関東経済産業局に登録）がある。消費者が画面上で前払を確認できないのに前払式ではあり得ない。割販法の加盟店管理義務等の脱法であるのに、所管官庁が問題性を把握していない（前払式支払手段は無因取引の支払いであり、有因取引は割販法の適用範囲であるべきであり、この点を明確にすべき）。など |

暗号資産

- | | |
|------------------------|--|
| 問題事案
(問 9) | <ul style="list-style-type: none">● 海外投資詐欺や詐欺加害者特定が困難である。 |
| 今後の規律・
措置
(問 10) | <ul style="list-style-type: none">● 暗号資産交換業者に紐づかない口座への暗号資産の送金については、（送付元の）交換業者が送金先口座の本人確認資料を徴求して送金するルールにする。● 連絡がとれない、あるいは連絡しても本人確認資料を出さない口座には送金しないようにすべき。● 海外の暗号資産交換業者については、金融庁が海外の規制当局と連携し、犯罪利用が疑われる口座について口座名義人の本人特定事項を取得できるようにして、裁判所の囑託に応じ提供するようにすべき。● マネロン規制の強化（投資被害、海外からの要望が強いにもかかわらず極めて不十分）。● 加害者特定のため、犯罪被害に関しては、個人情報保護規制を緩やかにする（弁護士の問合せには回答させる。金融機関等の回答については免責とする）。など |