

令和2年1月23日  
独立行政法人国民生活センター

## (特別調査) 消費者トラブルからみる 立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題

### はじめに (調査の目的)

現在、商品やサービスの購入時の決済手段としては、店頭での現金払い、口座振込、代金引換、クレジットカード、電子マネー、キャリア決済、コード決済等の様々な決済手段が存在していますが、ECサイトでのインターネット通販における決済手段の一つとして、「立替払い型の後払い決済サービス」があります。2018年に実施されたキャッシュレス決済に関するアンケート調査<sup>1</sup>によれば、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<sup>2</sup>）の認知度は8割を超えており、実際に後払いサービスを利用したことがある人は約5割いました。今後利用してみたいと思う人も含めると6割以上になり、消費者の後払い決済サービスへの認知度や関心の高さが伺えます。

その一方で、全国の消費生活センター等には立替払い型の後払い決済サービスが利用された取引に関するトラブルが近年寄せられはじめています。国民生活センターに寄せられた具体的な相談事例を示しながら、立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題を検討します。

### 1. 立替払い型の後払い決済サービスについて

#### (1) 立替払い型の後払い決済サービスの概要

立替払い型の後払い決済サービスは、消費者・販売店・後払い決済サービス事業者の三者間の契約関係の中で決済が行われています<sup>3</sup>。2002年から始まり、現在では複数の事業者が立替払い型の後払い決済サービスを提供しています。利用限度額はクレジットカードほど高くありませんが、1カ月あたり一定の与信額があり、商品が手元に届いた後で支払うことができることから、クレジットカードを持たない消費者でも利用できる便利な決済手段です。また、ECサイト等の販売店にとっては、後払い決済サービス事業者が消費者に代わり商品代金の立替払いをしてくれるため、消費者への請求コストや商品代金の未回収リスクを回避できる等、販売店側にとっても利便性が高い決済手段です。なお、販売店が持つ消費者が購入した商品の代金債権が後払い決済サービス事業者へ譲渡される場合もあります。

<sup>1</sup> 消費者庁 第29回 インターネット消費者取引連絡会（2018年6月26日）三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社発表資料「キャッシュレス決済に関するアンケート結果」「キャッシュレス決済の多様化の動向整理」

<sup>2</sup> 後払い決済サービス事業者が提供する後払いのほか、販売者が自社で提供する後払いも含まれる。

<sup>3</sup> 販売店と後払い決済サービス事業者の間に、決済代行業者が介在しているケースもある。

## (2) 立替払い型の後払い決済サービスの流れ (図1)

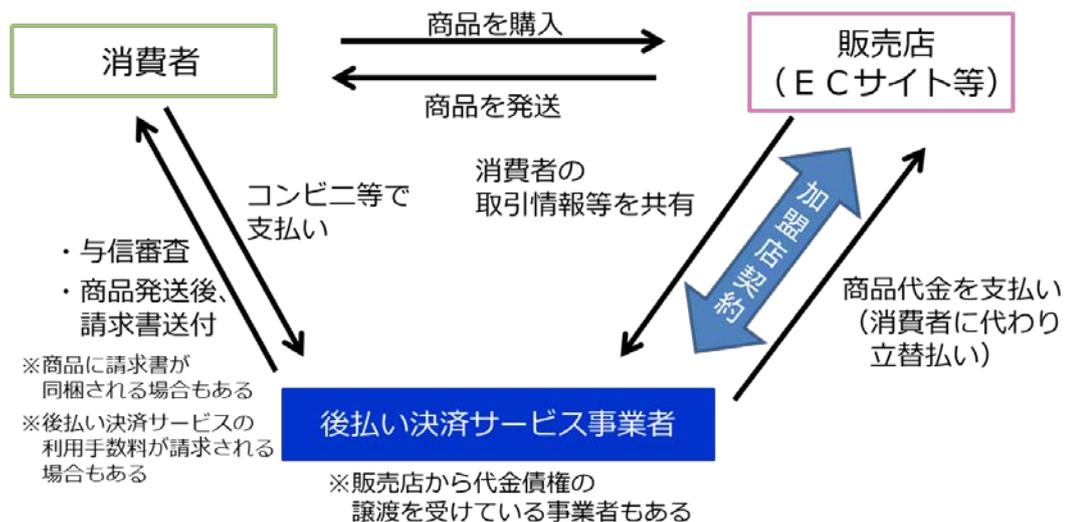
- ・消費者が後払い決済サービス事業者の加盟店である販売店で商品を購入し、決済手段に後払い決済サービスを選択
- ・販売店から後払い決済サービス事業者へ、消費者の名前・住所・メールアドレス等の取引情報を共有
- ・後払い決済サービス事業者は消費者の与信審査を行い、問題なければ販売店へ承諾の通知
- ・販売店は消費者へ商品を発送し、消費者の手元に商品が届く
- ・後日、後払い決済サービス事業者から消費者に対して請求書が送付<sup>4</sup>される
- ・後払い決済サービス事業者が消費者に代わって販売店へ商品代金の立替払いを行い、消費者は支払期日までにコンビニや銀行等から後払い決済サービス事業者へ代金<sup>5</sup>を支払う

後払い決済サービス事業者への商品代金の支払期日は、後払い決済サービス事業者が請求書を発行した日から14日以内に1回払いで支払うと定めている事業者が多く、長くても2カ月以内に期日が定められています。多くの事業者は1取引ごとに請求書を発行していますが、1カ月分の取引をまとめて請求する方式をとっている事業者もあります。

消費者が購入した商品の代金債権を販売店が後払い決済サービス事業者に譲渡するケースでは、商品の代金債権が販売店から後払い決済サービス事業者へ譲渡されることは、販売店のホームページに記載がある場合と、販売店のホームページに後払い決済サービス事業者へのリンクがあり、後払い決済サービス事業者のホームページに記載がある場合があります。消費者はいずれかのホームページで記載を確認し、承諾した上で後払い決済サービスを選択していることとなります。

なお、立替払い型の後払い決済サービスには、「割賦販売法」や「資金決済に関する法律(以下、資金決済法)」の適用はなく、過剰与信防止や苦情処理、加盟店調査等については後払い決済サービス事業者の自主的な取り組みによります(参考参照)。

図1. 立替払い型の後払い決済サービスの流れ



<sup>4</sup> 発送された商品に請求書が同梱されるケースもある。

<sup>5</sup> 商品の代金のほかに、後払い決済サービスの利用手数料が追加される販売店もある。

## 2. 国民生活センターで受け付けた相談の傾向（2014年度以降）

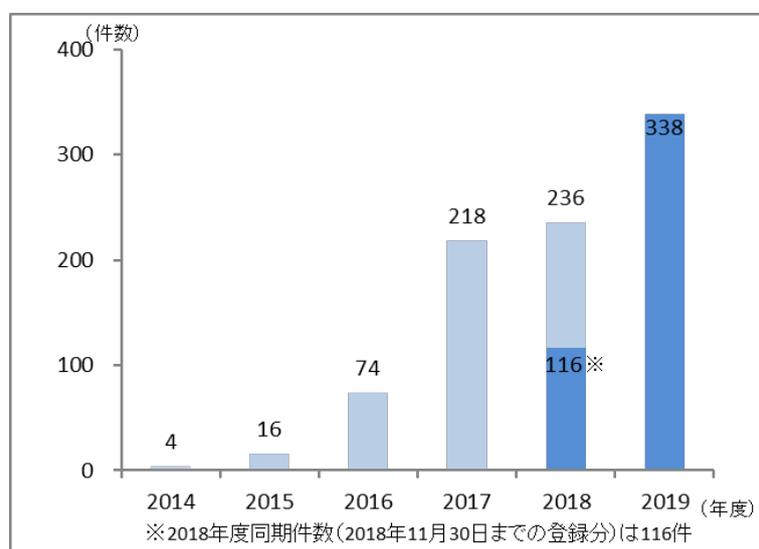
本項目では、国民生活センターに寄せられた相談の中で、立替払い型の後払い決済サービスが関連する相談（886件<sup>6</sup>）について以下の通り分析を行いました。

なお、相談内容をみると、販売サイト等で「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など通常価格よりも低価格で購入できることを広告で強調し、実際には数カ月以上の継続（定期購入）が条件等となっている健康食品や化粧品等の通信販売（以下、「お試し」定期購入）に関する相談が多くみられます<sup>7</sup>。

### （1）相談件数

年度別の相談件数の推移をみると、相談件数は年々増加傾向にあり、2014年度から886件の相談が寄せられています。2018年度の同時期と比較すると、2019年度の相談件数は約3倍に増加しています。

図2. 立替払い型の後払い決済サービスが関連する相談件数の推移



### （2）商品・役務等の傾向

上位の商品・役務等について分析したところ、各年度とも「健康食品」や「化粧品」が相談の大半を占めており、その他には「紳士・婦人洋服」、「洋装下着」等がみられます。

表1. 商品・役務等件数の推移

2014年度(4件)		2015年度(16件)		2016年度(74件)	
商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
健康食品	2	健康食品	6	健康食品	42
油脂・調味料	1	化粧品	4	化粧品	16
書籍・印刷物	1	その他	6	その他	16

<sup>6</sup> 国民生活センターで特別に件数を精査したもの。2019年11月30日までの登録分。2019年度は4月から11月までの件数。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

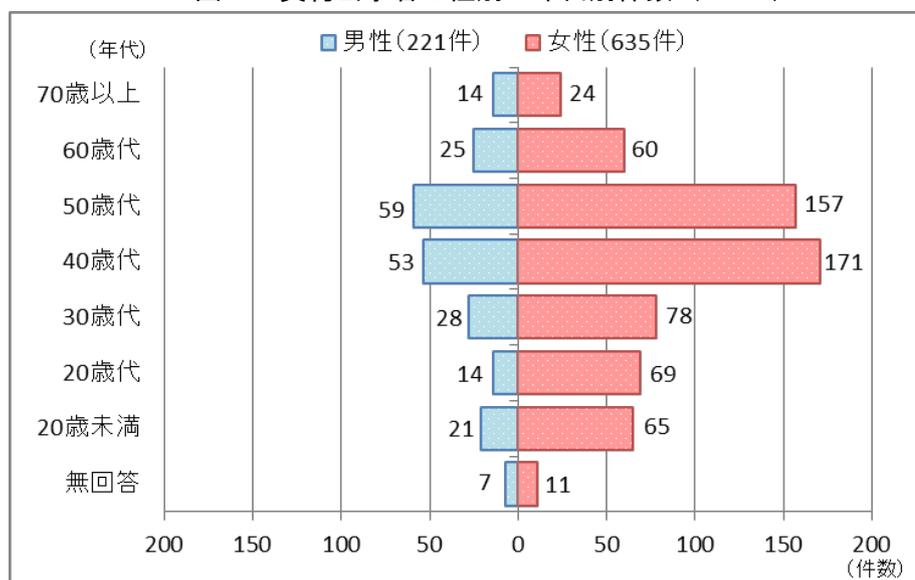
<sup>7</sup> 2019年12月19日公表「相談激増！「おトクにお試しだけ」のつもりが定期購入に！？－解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」・・・」（[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219_1.html)）

2017年度(218件)		2018年度(236件)		2019年度(338件)	
商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
健康食品	124	化粧品	105	健康食品	186
化粧品	66	健康食品	93	化粧品	123
その他	28	その他	38	その他	29

(3) 契約当事者の属性（性別の不明・無回答等は除く、n=856）

契約当事者の性別・年代別にみると、男女ともに40歳代、50歳代の相談が多く寄せられています。また、20歳未満は86件で内訳は中学生13件、高校生48件、その他学生が14件でした（無回答11件）。

図3. 契約当事者の性別・年代別件数（n=856）



(4) 販売購入形態（n=868、不明・無回答等は除く）

販売購入形態別にみると、「通信販売」が865件（99.7%）と最も多いです。

(5) 契約購入金額<sup>8</sup>（n=822、不明・無回答等は除く）

契約購入金額をみると、「1万円以上5万円未満」が566件（68.9%）と最も多く、約7割を占めています。

表2. 契約購入金額の金額別件数（n=822、不明・無回答等は除く）

契約購入金額	件数
千円未満	23
千円以上1万円未満	219
1万円以上5万円未満	566
5万円以上10万円未満	11
10万円以上	3

<sup>8</sup> 後払い決済サービスの利用額とは必ずしも一致しない。

### 3. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者・相談者の属性）

#### 【事例1】未成年者が親の承諾なく後払いで商品を購入していた

高校生の娘がスマートフォンのSNSに表示されたポップアップ広告を見て、約1,200円の除毛クリームを注文した。後日、販売店とは別の決済サービス事業者から届いた請求書でコンビニから支払ったようだ。本日、さらに3本の除毛クリームが届き、代金が1万円を超えていた。娘は定期購入を注文した認識はなく、高額なので小遣いで支払うことは無理だ。サイトからは定期購入の回数も分からない。親権者である私は購入の同意をしていないし、娘も注文時に親権者の同意を求められなかったと言う。業者に電話をしたが連休のようで誰も出なかった。

(2019年7月受付 契約当事者：10歳代 女性、相談者：40歳代 男性)

#### 【事例2】未成年者が定期購入を複数注文してしまい、高額で支払うことができない

昨夜、スマートフォンのSNS広告を見て、約1,000円のお試し価格の除毛クリームを注文した。代金は送料、手数料込みの約1,800円で、コンビニの後払い決済を選んだ。購入後に商品名でネット検索したところ、6回縛りがある定期購入でありだまされたとの書き込みを見つけた。心配になり自分が申し込んだ画面を確認したら、やはり自分も定期購入になっていることが分かった。6回分の代金は約3万円にもなる。しかも自分は、別のアドレスを使ってもう1個注文してしまったので、総額が6万円を超えてしまう。高校生であり、親にはこのことを話していないので、到底支払うことができない。今から解約はできないだろうか。

(2019年8月受付 契約当事者・相談者：10歳代 男性)

#### 【事例3】請求が高額のため支払うことができない

パソコンで「商品は無料で送料が100円、いつでも解約できる」と書いてある広告を見て、コンビニの後払い決済を選んでサプリメントを注文した。届いたサプリメントを飲んだところ、体調不良になった。病院を受診したらサプリメントの飲用を中止するように言われたので事業者へ解約の電話をしたら、「10日後に4カ月分が届く契約で、約4万円を払わなければ解約できない」と言われた。定期購入だということは分かっていたが、4カ月分を購入しないとやめられないとは書いてなかったと思う。生活保護を受けており4万円も支払うことができない。何とかならないか。

(2019年6月受付 契約当事者・相談者：40歳代 女性)

#### 【事例4】支払いに納得できず放置していたら、弁護士事務所から督促状が届いた

パソコンから約4,500円の美白クリームを購入した。代金はコンビニの後払い決済で支払った。1回だけの注文と思っていたが、2回目・3回目の商品が届き、定期購入だと知った。私は肌につける商品を試すことなく定期購入を申し込むことはしない。定期購入と認識して申し込んでいないので支払いを放置していたら、後払い決済サービス事業者から委任されたという2カ所の弁護士事務所から1通ずつ督促状が届いた。美白クリームの販売会社に認識せずに申し込んだことを伝えたら、「定期購入が条件の契約なので支払うように」と言われた。支払ってもよいが、納得がいけない。

(2019年7月受付 契約当事者・相談者：70歳代 男性)

**【事例5】購入した覚えのない商品の請求書が届き、勝手に代金の支払者に設定されていた**

数日前、後払い決済サービス事業者から、覚えのない約6,000円の請求書が届いた。通販サイトでの購入代金のように商品は届いていない。不審に思い後払い決済業者へ問い合わせたが、「うちは決済代行のみ行っており契約に関与していない。販売店がこの請求を取り下げない限り、請求は続く」と言われた。「何も覚えはなく商品も届いていないのに納得できない」と主張したが「このサポートデスクと消費者センターと一緒に調査するので消費者センターへ相談するように」と言われた。「消費者センターへ行く時間などない」と言う。「電話でも受け付けているようだ。ネットで調べてやってください」と言われた。どうしたらよいか。

(2019年7月受付 契約当事者：不明、相談者：20歳代 男性)

**【事例6】電話がつながらないので解約できず、後払い決済サービス事業者も対応してくれない**

数カ月前、スマートフォンの広告を見て美白効果がある洗顔クリームを注文した。1カ月に1回届く定期コースで、今までに2回分の約3,000円を後払い決済サービスを利用してコンビニで支払っている。美白効果を感じないので解約しようと思い、毎日事業者へ電話をしたが混み合っていてつながらない。後払い決済サービス事業者に連絡し、困っていると伝えたが「何もできない」と言われた。また商品が届いてしまい、今まで届いた分は支払うがこれ以上送らないでほしい。

(2019年6月受付 契約当事者・相談者：70歳代 女性)

**【事例7】商品が届かず、販売店とも連絡が取れないが請求を止めてもらえない**

ファッションアプリで14,000円のかわいい子供用ジャケットを見つけた。卒園式・入学式で着用させたいと思い、そのブランドのオンラインショップがあるプラットフォームサイトからコンビニの後払い決済を選んで注文した。商品サイトには注文から10日～2週間後に商品が届くと記載されていたが、2週間を過ぎても商品が届かなかった。販売店へ電話したが、呼出音は鳴るが一向に出ず、メールの返信もない。後払い決済サービス事業者の支払期日を過ぎても販売店と連絡が取れないが、後払い決済サービス事業者に事情を説明しても「未着については販売店やプラットフォーム業者へ問い合わせるように。代金は請求する」と言われた。昨日プラットフォーム業者へメールで問い合わせたが、返答はない。どうしたらよいか。

(2019年1月受付 契約当事者・相談者：30歳代 男性)

#### 4. 消費生活相談からみる立替払い型の後払い決済サービスの課題

国民生活センターや全国の消費生活センター等には、「お試し」定期購入に関する相談が多く寄せられています。また、「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。これらの相談事例や、相談処理における決済サービス事業者からの聞き取り等から、立替払い型の後払い決済サービスについて以下のような課題があげられます。

##### (1) 消費者の支払い能力を超えた請求がされている

後払い決済サービスの利用の可否についての審査は、販売店のサイト上の注文画面等に消費者が氏名や住所等の情報を入力・送信することで行われます。多くの後払いサービス事業者が利用限度額(1カ月あたりの利用限度額が5万円など)を定めているものの、「通販サイトで注文をし、後払い決済サービス事業者から請求書が届いたが、高額で支払えない」といったケースのほか、「生活保護受給者だが、請求が高額で支払えない」といったケースもみられます。なお、「お試し」定期購入のトラブルでは、販売店のサイト上の注文画面等に消費者が氏名等を入力した後に表示される最終確認画面において、消費者が支払うことになる総額(後払い決済サービス事業者から請求されることとなる総額)が表示されていないケースや、表示はされていても分かりやすく表示されていないことにより多数のトラブルが発生しています。消費者が支払いをしない場合、最終的には後払い決済サービス事業者から債権回収の委託を受けた法律事務所等から督促を受ける場合があります。

また、後払い決済サービス事業者の限度額が定められていても、消費者が利用する販売店が複数あり、それぞれの後払い決済サービス事業者が異なっていた場合は、総合的にみると消費者の支払能力を超えた与信になるおそれがあります。

特に未成年者の利用に関しては、中学生や高校生から「高額で支払えない」といった相談が寄せられています。後払い決済サービス事業者の利用規約では多くの場合、年齢制限は設けられていませんが、未成年者は親権者等の法定代理人の同意を得なければ利用できないと定められています。一方、すべての販売店がサイト上の注文画面等で消費者に生年月日や年齢を入力させているわけではなく、また、未成年者の後払い決済サービスの利用については親権者等の同意が必要であることを明示的に表示したり、後払い決済サービス事業者が実際に親権者に対して確認したりするわけではありません。

また、販売店のサイト上の注文画面等に、消費者の氏名・住所等が第三者により入力された場合でも、審査の結果、後払い決済サービス事業者によって承諾されれば、当該消費者が支払者として後払い決済サービス事業者からの請求を受けることとなります。こうした不正利用について、消費者が後払い決済サービス事業者に身に覚えのない請求であると申し出ても、後払い決済サービス事業者は「販売店に問い合わせるように」「消費生活センターや警察等に相談するように」等の案内をし、消費者からの申し出だけでは後払い決済サービス事業者において不正利用の調査・対応が行われていないケースもあります。

このように、後払い決済サービス事業者において消費者への過剰与信や第三者による不正利用を防止する取り組みや消費者への対応が十分に行われておらず、消費者トラブルが発生しています。

## (2) 消費者トラブルへの対応が不十分

「数カ月の購入が条件との表示が分かりにくく、1回だと思い注文してしまった。高額で支払えないので解約したいが、販売店が応じてくれない」「何度も電話をしているが、販売店と連絡が取れない」といった「お試し」定期購入のトラブルについて、消費者から後払い決済サービス事業者に対して、販売店との間にトラブルが生じていることを理由に支払いを止めてほしいと連絡しても、後払い決済サービス事業者は消費者に「販売店に連絡するように」等の案内だけを行うケースがほとんどで、トラブル発生後も消費者には請求書が送付されています。また、消費者が販売店との契約を解除した場合に、販売店と後払い決済サービス事業者との情報連携がされておらず、「解約したはずなのに、請求書が届いた」という相談もみられます。

国民生活センター等から後払い決済サービス事業者に対し、サイト上の契約内容等の表示が分かりにくい・連絡が取れないなどの相談が特定の販売店に関して多数寄せられている旨を連絡し、販売店への対応を求めても「法律違反など特段のことがなければ、販売店と連絡を取り合うことはない」等と説明する後払い決済サービス事業者もあり、その後も販売店上のサイトの表示や消費者からの苦情受付体制に改善がみられず、引き続き当該販売店において消費者トラブルが発生しています。後払い決済サービス事業者が販売店と加盟店契約を解除するケースもみられますが、加盟店契約を解除された販売店が、別の後払い決済サービス事業者と加盟店契約を新たに締結することもあり、この場合も引き続き当該販売店について消費者トラブルが発生しています。

このように、加盟店である販売店に関する消費者からの苦情への対応が後払い決済サービス事業者において十分ではないほか、問題のある販売店について後払い決済サービス事業者間の共有もされておらず、消費者トラブルが発生しています。

## (3) 加盟店調査等が十分ではない

「お試し」定期購入のトラブルについて、販売店のサイトを確認すると、数カ月以上の継続が条件であることや、消費者が支払うことになる総額などの契約内容が認識しづらい表示がみられます。また、消費者庁は「お試し」定期購入に関連して特定商取引法に違反した通信販売業者に対する行政処分<sup>9</sup>や注意喚起<sup>10</sup>を行っているほか、適格消費者団体が販売店に対して、サイト上の表示について有利誤認となる表示を止めるよう等の差止請求を多数行っています。

後払い決済サービス事業者によっては、販売店のサイト上の表示について加盟店契約時に審査を行っていますが、契約内容等について認識しづらい表示をしている販売店との加盟店契約が多くみられます。

また、加盟店契約時には「1回ごとに商品を送付し、その都度請求する」という販売店の販売方法が、「2回目に数回分の商品を送付し、その分を請求する」という内容に変更され、こうした販売方法により消費者トラブルが多発しているケースもありますが、国民生活センターから後払い決済サービス事業者へ問い合わせたところ、新しい販売方法への変更や、自社からの消費者への請求額が増額されたことを把握できていないケースがあります。

<sup>9</sup> 2019年12月27日消費者庁公表（<https://www.caa.go.jp/notice/entry/018419/>）、（<https://www.caa.go.jp/notice/entry/018420/>）

<sup>10</sup> 2019年12月27日消費者庁公表「これって!1回限りじゃないの!?!」（[https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms203\\_191226\\_03.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_191226_03.pdf)）

販売店の住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先に変更があった場合、連絡先の変更について報告するよう販売店に要請している後払い決済サービス事業者もありますが、消費者がこれまでの連絡先に連絡をしても販売店と連絡が取れないという場合に、国民生活センターから後払い決済サービス事業者へ新しい連絡先を問い合わせたところ、後払い決済サービス事業者が把握していないというケースもあります。

このように、販売店との加盟店契約時や、契約後は継続的又は消費者からの苦情発生時に、後払い決済サービス事業者においてモニタリングを含む加盟店調査が十分に行われておらず、消費者トラブルが発生しています。

## 5. 後払い決済サービス事業者への要望

後払い決済サービス事業者の加盟店である販売店に関して消費者トラブルが増加していることから、消費者トラブルを防止するよう後払い決済サービス事業者に以下の要望を行います。

- ・販売店のサイト上の最終確認画面で、消費者が支払うこととなる総額を分かりやすく表示するなど、注文・契約にあたって消費者が後払い決済サービス事業者を支払うこととなる総額が十分に認識できるよう、販売店と協力して取り組むこと。
- ・後払い決済サービスの利用にあたっては、利用者の年齢等により未成年者であるかの確認を行い、未成年者である場合には親権者等の同意を確認する手段や同意を得ることが必要である旨を注文画面等に分かりやすく表示するなど、販売店と協力して取り組むこと。
- ・消費者からのトラブルの申し出については、トラブルの原因が販売店における消費者保護に欠ける行為によるものかを調査等し、販売店にトラブルの情報を通知するなど、トラブルの解決に向けて適切かつ迅速に対処すること。
- ・不正利用の防止に取り組むとともに、消費者からの不正利用の問い合わせについては、後払い決済サービス事業者自らが販売店と事実確認を行うこと。
- ・販売店との加盟店契約にあたっては、販売店のサイト上の表示について、消費者庁のガイドライン等や適格消費者団体による差止請求の情報等を参考に、トラブル発生のおそれがないか確認すること。
- ・加盟店契約締結後は、定期的に販売店の連絡先、販売方法、サイト上の表示等について調査・把握するとともに、消費者からトラブルの申し出があった際には、販売店に対して苦情の発生状況等について調査を行い、調査結果に応じて、販売店への改善の要請や加盟店契約の解除を行うこと。
- ・販売店における消費者保護に欠ける行為や苦情の発生状況等の情報を後払い決済サービス事業者間で共有することについて検討を行うこと。

## 6. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・経済産業省商務情報政策局商務サービスグループ商取引監督課 (法人番号 4000012090001)
- ・金融庁総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室 (法人番号 6000012010023)

## 参考. 決済手段に関連する主な法律

消費者が利用する決済手段に関連する主な法律としては、「割賦販売法」「資金決済法」があり、過剰与信防止や苦情処理、加盟店調査等のルールが定められています。

### (1) 割賦販売法

割賦販売法では、代金の後払いの取引類型として「割賦販売」「ローン提携販売」「信用購入あっせん」「二月払購入あっせん」が規定<sup>11</sup>されています。「信用購入あっせん」「二月払購入あっせん」は消費者と販売店と信用購入あっせん業者（以下、クレジット会社）の三者間取引<sup>12</sup>です。

「信用購入あっせん」とは、商品等の代金をクレジット会社を立て替え、消費者がクレジット会社に対して2カ月を超えて後払いで支払う<sup>13</sup>方式のことです（支払回数は問わないため、分割払いである必要はありません）。さらに、「信用購入あっせん」はクレジットカードを使って支払う「包括信用購入あっせん」（割賦販売法第2条第3項。以下、包括クレジット）と、クレジットカードを利用せずに支払う「個別信用購入あっせん」（割賦販売法第2条第4項。以下、個別クレジット）の二つに分けられます。

「二月払購入あっせん」（割賦販売法第35条の16第2項）とは、商品等の代金をクレジット会社を立て替え、消費者がクレジット会社に対して2カ月以内に後払いで支払う方式のことです。クレジットカード取引において多く利用されている「マンスリークリア（翌月一括払い）」がこれにあたります。

包括クレジットや個別クレジットは、経済産業大臣の登録を受けなければ、業として営むことはできません（割賦販売法第31条、第35条の3の23）。また、包括クレジットやマンスリークリア等のクレジットカード取引においては、販売店（加盟店）と加盟店契約を締結するアクワイアラーや、実質的な加盟店契約権限を有する決済代行業者（以下、アクワイアラー等）についても登録<sup>14</sup>が義務付けられています（割賦販売法第35条の17の2。）

### ① 過剰与信防止

クレジット会社には、消費者への過剰与信を防止するため、消費者と個別クレジット契約の締結前や、包括クレジットではクレジットカードの発行時等に、消費者の年収、預貯金、クレジット債務額や支払状況等の支払可能見込額<sup>15</sup>を算定するために必要な事項を調査する義務<sup>16</sup>が課されています（割賦販売法第30条の2、第35条の3の3）。クレジット会社は調査結果に基づき、個別クレジット契約の締結や、包括クレジットの場合はクレジットカードの交付等が禁止されることがあります（割賦販売法第30条の2の2、第35条の3の4）。なお、クレジット会社は、消費者のクレジット債務額や支払状況等の調査にあたっては、指定信用

<sup>11</sup> 前払いの取引類型として、前払式割賦販売、前払式特定取引が規定されている。

<sup>12</sup> 「包括信用購入あっせん」「二月払購入あっせん」の場合、販売店とクレジット会社との間に決済代行業者が介在することがある。

<sup>13</sup> リボルビング払いも含む。

<sup>14</sup> 「クレジットカード番号等取扱契約締結事業者」の登録が義務付けられている。

<sup>15</sup> クレジット債務を支払うために、消費者が現に生活している住宅を奪われず、最低限度の生活を維持でき、債務を持続的に支払可能と見込まれる1年あたりの額。

<sup>16</sup> 消費者の保護に支障を生ずることがない契約の場合は、過剰与信防止義務は適用されない。

情報機関<sup>17</sup>が保有する信用情報の使用が義務付けられています（割賦販売法第30条の2、第35条の3の3）。指定信用情報機関を利用するためには、クレジット会社は指定信用情報機関への登録が必要となり、登録業者は自社が保有する基礎特定信用情報<sup>18</sup>を指定信用情報機関に提供する義務も課されています（割賦販売法第35条の3の56）。消費者が複数のクレジット会社とクレジット契約を締結する場合でも、それぞれのクレジット会社が指定信用情報機関で消費者の信用情報を確認して与信審査を行い、過剰与信を防止しています。

未成年者の利用については、割賦販売法に基づき認定される「認定割賦販売協会<sup>19</sup>」が定める自主規制規則の中で、個別クレジット・包括クレジットにおいては、クレジット会社が消費者への与信判断を行うにあたり、未成年者の場合は親権者の同意を得るよう留意しなければならないと定めています<sup>20</sup>。なお、クレジット会社では通常、未成年者へのクレジットカード発行に一定の年齢制限を設けており、おおむね18歳未満の場合はクレジットカードを作ることができません。

## ②苦情処理

割賦販売法では、クレジット会社に対し、消費者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じる義務が課されています（割賦販売法第30条の5の2、第35条の3の20）。包括クレジットの場合、苦情の原因が包括クレジット会社または加盟店による消費者の利益の保護に欠ける行為に起因するかを判別し、自社での調査や、包括クレジット会社からアクワイアラー等への苦情情報の通知等を行います。

## ③加盟店調査

個別クレジット会社は、特定商取引に関する法律（以下、特定商取引法）に規定する5種類の取引（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引）において、個別クレジットが利用される場合、販売店（加盟店）との加盟店契約時<sup>21</sup>、消費者との個別クレジット契約時<sup>22</sup>、消費者からの苦情発生時に、販売店の勧誘行為等に関する調査を行うことが義務付けられています（割賦販売法35条の3の5）。加盟店調査等により、販売店が特定商取引法の禁止行為等をしたことが判明した場合には、個別クレジット会社は個別クレジット契約の申し込みを承諾してはならないとされています（割賦販売法第35条の3の7）。

包括クレジットやマンスリークリア等のクレジットカード取引においては、登録アクワイ

---

<sup>17</sup> 個人の支払能力に関する情報（消費者の債務残高・支払履歴等）を集積し、与信事業者に提供する業務を行う機関。経済産業大臣により、シー・アイ・シー株式会社が認定を受けている。

<sup>18</sup> 契約者の氏名、住所、生年月日等の本人を識別するための情報のほか、契約年月日やクレジット債務残高、年間支払見込額等、クレジット契約に関する情報のこと。

<sup>19</sup> クレジット取引を公正し、クレジット取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営を確保し消費者利益の保護やクレジット産業の健全な発展に資することを目的として設立された機関。経済産業大臣により、一般社団法人日本クレジット協会が認定を受けている。

<sup>20</sup> 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則第22条、包括信用購入あっせんに係る自主規制規則第37条。

<sup>21</sup> 調査項目は特定商取引の類型、販売店の名称・住所・営業地域等の情報、商品・役務の内容、営業実態・信用状況、特定商取引法の処分歴、苦情処理体制等。

<sup>22</sup> 調査項目は役務・商品の内容等に関する虚偽説明、断定的説明、付帯状況等による申込者の誤認の有無、その他特定商取引法・消費者契約法違反行為の有無等。消費者に対し、電話等で行われる。

アラワー等は、販売店（加盟店）との加盟店契約時、加盟店契約締結後は定期的または消費者からの苦情発生時に、販売店に対して消費者トラブルの発生状況等に関する調査を行う義務が課されています（割賦販売法第35条の17の8）。調査の結果、販売店において法令で定める基準に適合しないことが判明した場合には、必要な対策を早急に講じるべく指導を行い、指導に従わないまたは改善が見込まれない販売店に対しては加盟店契約の解除等の措置を講じなければならないとされています。

なお、加盟店調査では、販売店の苦情の発生状況について認定割賦販売協会が運営する「加盟店情報交換制度（JDM）」（以下、JDM）の登録情報も調査に用いられています。認定割賦販売協会の会員であるクレジット会社等<sup>23</sup>が、加盟店における消費者の保護に欠ける行為に関する情報等をJDMに登録し、登録された情報は会員間で共同利用されています。加盟店調査時に登録情報を利用することで、問題のある加盟店の排除等に活用されています。

## （２）資金決済法

資金決済法では、前払いの支払手段として「前払式支払手段<sup>24</sup>」が規定されており、具体的には、商品券やカタログギフト券、磁気型やIC型のプリペイドカード（電子マネー）、インターネット上で使えるプリペイドカード（電子マネー）等があげられます。前払式支払手段には、「自家型前払式支払手段」と「第三者型前払式支払手段」の二つがあります。このうち、「第三者型前払式支払手段」とは、前払式支払手段の発行者以外の販売店（加盟店）で提供する商品・サービスの支払いのためにも使用できる前払式支払手段のことです<sup>25</sup>。第三者型前払式支払手段は、発行前に内閣総理大臣への登録が義務付けられており、登録を受けた法人でなければ第三者型前払式支払手段の発行を行うことはできません（資金決済法第7条）。

### ①苦情処理

前払式支払手段発行者は、消費者からの前払式支払手段の発行及び利用に関する苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じる義務が課されています（資金決済法第21条の2）。

また、資金決済法で定める認定資金決済事業者協会<sup>26</sup>では、会員が行う前払式支払手段の発行の業務について消費者から苦情の申し出があった場合には、その相談に応じ、消費者へ必要な助言を行い、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対してその苦情内容

<sup>23</sup> 個別クレジットや包括クレジットを行うクレジット会社、登録アクワイアラー等。

<sup>24</sup> 以下の四つの要件をすべて備えたもの。①金額又は物品・サービスの数量（個数、本数、度数等）が、証票、電子機器その他の物（証票等）に記載され、又は電磁的な方法で記録されていること。②証票等に記載され、又は電磁的な方法で記録されている金額または物品・サービスの数量に応ずる対価が支払われていること。③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票等や、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。④物品を購入するとき、サービスの提供を受けるとき等に、証票等や番号、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。ただし、上記の四つの要件を満たしていても、発行日から6月内に限って利用できるもの、乗車券、美術館等の入場券、社員食堂の食券等、資金決済法の規制の適用除外になる場合もある。

<sup>25</sup> 「自家型前払式支払手段」とは、前払式支払手段の発行者が自社で提供する物品・サービスの支払いのためのみ使用できる前払式支払手段のこと。

<sup>26</sup> 資金決済法に基づき、資金決済業の適切な実施を確保し、健全な発展および消費者の利益の保護に資することを目的として設立された機関であり、前払式支払手段及び資金移動業に関しては、一般社団法人日本資金決済業協会が内閣総理大臣により、認定を受けている。

を通知して迅速な処理を求めなければならない義務も課されています（資金決済法第91条）。

なお、会員は、消費者の保護に欠ける行為に関する情報等を取得したときは、認定資金決済事業者協会に報告しなければならないとされています（資金決済法第92条）。

## ②加盟店管理

第三者型前払式支払手段発行者は、加盟店が販売・提供する商品や役務の内容について、公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものでないことを確保するために必要な措置を講じることが必要とされています（資金決済法第10条第1項第3号）<sup>27</sup>。

### （3）立替払い型の後払い決済サービスとの関係

立替払い型の後払い決済サービスは、【消費者-販売店-後払い決済サービス事業者】との三者間取引であり、クレジットカードを用いない取引ですが、支払期間が2カ月を超えない場合は割賦販売法の「個別信用購入あっせん」には該当しません。また、支払期間が2カ月を超えないものの、クレジットカードを用いない取引であることから、割賦販売法の「二月払購入あっせん」に該当しません。また、代金の後払いであるため、資金決済法での「前払式支払手段」にも該当しません。

このように、立替払い型の後払いサービスには割賦販売法や資金決済法の適用はなく、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サービス事業者の自主的な取り組みによります。

---

<sup>27</sup> 金融庁事務ガイドライン「第三分冊：金融会社関係」の「5 前払式支払手段発行者関係」において、苦情処理態勢や加盟店の管理（第三者型前払式支払手段発行者のみ）に関する監督における留意点が定められている。