

特集
3

多様化する決済手段と利用時の 注意点



山本 正行 Yamamoto Masayuki **山本国際コンサルタンツ代表**

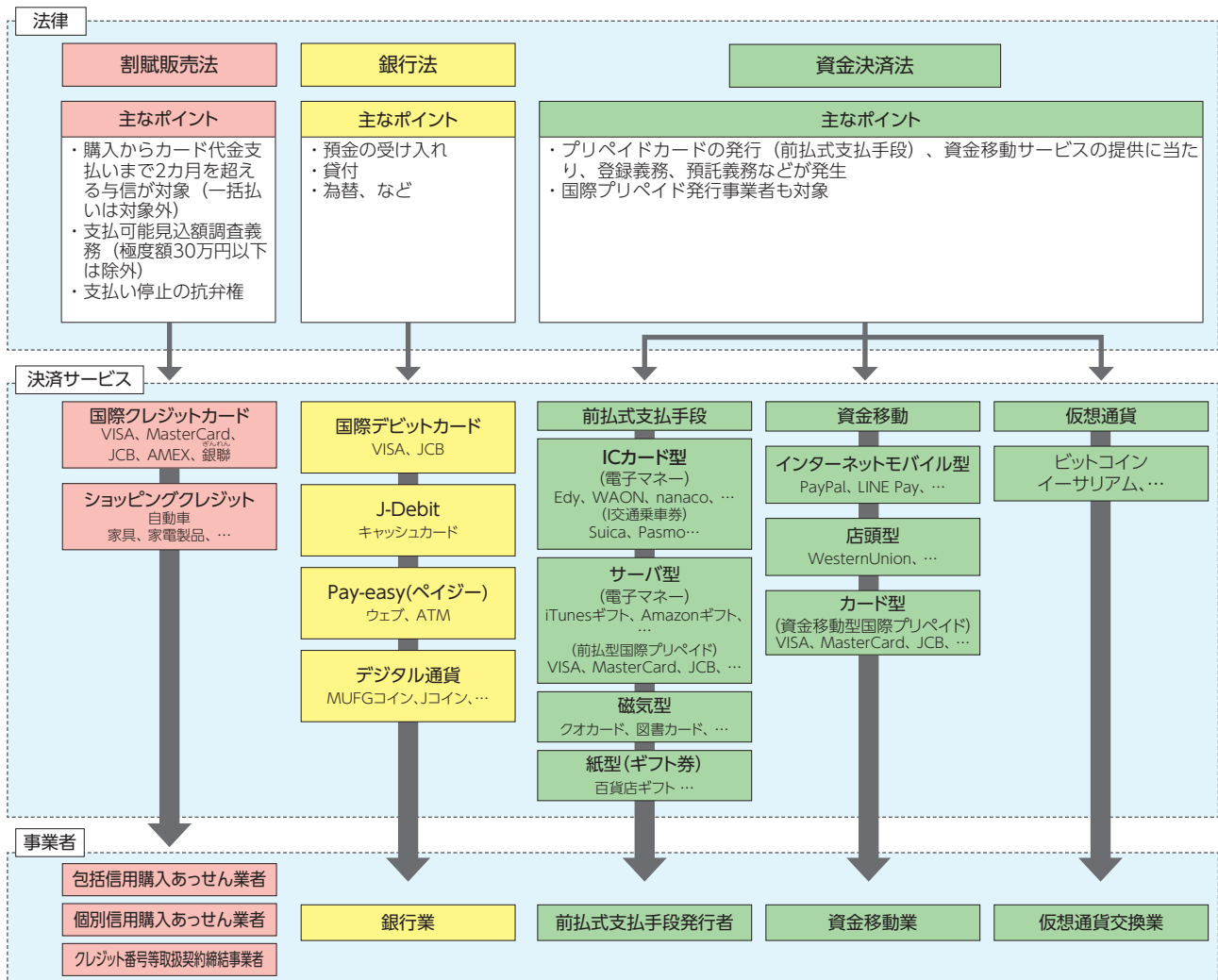
関東学院大学経営学部講師、決済サービス事業の企画、戦略立案を専門とするコンサルタント。消費生活相談員を対象とした研修も実施。講演、執筆多数。

近年、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済サービスの種類や方式が増え、従来のカードタイプばかりでなくスマートフォン（以下、スマホ）のアプリケーションを使うものも数多く現れています。今回は多様化したキャッシュレス決済サービスの中の、代表的なサービスと利用時の注意点について解説します。

国際カード (VISA、MasterCard、JCB 等)

従来はクレジットカードのみだったVISA、MasterCard、JCBなどのブランドマークの付いた「国際カード」は、今では銀行が発行する国際デビットカードや、事前にチャージして使う国際プリペイドカードにまで用途が広がりま

図1 多様化する決済サービスと法制度



した。クレジットカードの場合、発行に際して審査が必要ですが、国際デビットカードの場合、年齢制限はありますが銀行口座があれば誰でも持つことができます。国際プリペイドカードも発行の際に審査はありません。発行者が独自に年齢制限を設けていますが、中学生から持てるカードも現れています。

■国際カードの規制

クレジットカードは割賦販売法、国際デビットカードは銀行法、国際プリペイドカードは資金決済法の規制を受けます(図1、図2)。

クレジットカードの場合、利用から代金の支払いまで2カ月を超える後払いは規制の対象となり、発行者(イシューア)には利用者からの「支払停止の抗弁」の対応や、カード発行時に申し込み者の収入調査などが義務づけられます。

国際デビットカードの発行者(イシューア)は銀行で、利用者は口座保有者に限られます。口座残高から支払うため実質的に前払いです。国際デビットカードでの決済は預金口座から代金を振り替えることと同じ扱いです。

国際プリペイドカードには、①前払型②資金移動型、の2方式があり、それぞれの発行者(イシューア)は「前払式支払手段発行者」「資金移動業者」に当たります。実際には多くの国際プリペイドカードが①前払型となっています。

前払型では残高を現金で払い戻すことが原則として禁止されていますが、資金移動型の場合には海外のATMで現金を引き出せるなど、現金で払い戻しできるものがあります。

プリペイド・ギフトサービス

ここではインターネットショップやスマホの有料(課金)サービスの支払いを目的としたプリペイド・ギフトサービスについて解説します。

大手インターネットショップのAmazonで利用可能なAmazonギフト券や、iPhoneで利用するiTunesギフト、アンドロイド方式の機種で利用するGoogle Playギフトなどがあります。いずれも支払設定画面などで「シリアルコード(以下、コード)」を入力して支払います。

これらのプリペイド・ギフトの証票はコンビニエンスストアやインターネットなどで誰もが簡単に購入できます。コンビニエンスストアでは、裏にコードが印刷されたカードを購入するか、店頭で設置してあるマルチメディア端末を操作してギフト券を申し込み、端末から出てきたシートをレジに持っていき支払うことでコードが印刷されたチケットを入手します。インターネットで購入してコードを入手することもできます。iTunesギフト、Google Playギフトは通信キャリアが運営するサイトで、Amazonギ

フト券はインターネットのAmazonで販売されています。Amazonギフト券をAmazonで購入する場合は、人にギフトとして送ることができるしくみになっており、購入するとコードが送り先のメールに届くようになっています。

このようにプリペイド・ギフトサービ

図2 国際カードと法制度

国際カードの種類	支払手段	発行会社(イシューア)	適用法	利用場面	
国際クレジット	マンスリークリア	クレジットカード会社 信販会社	対象外	ショッピング	
	リボ払い		割賦販売法	ショッピング	
	キャッシングリボ キャッシング(一括)		割賦販売法 貸金業法	キャッシング(ATM)	
国際デビット	銀行口座(預金)	銀行	銀行法	ショッピング 預金引出(ATM)	
国際プリペイド	前払型	前払式支払手段 (サーバ型電子マネー)	前払式支払手段発行者	資金決済法	ショッピング
	資金移動型	資金移動	資金移動業者	資金決済法	ショッピング 現金払戻(ATM)

スは誰でも簡単に入手でき、コードさえ分かれば利用できるため、そのしくみを悪用し、だましてカードを購入させ、コードを送らせる詐欺が多発して問題となっています*1。

■プリペイド・ギフトサービスの規制

プリペイド・ギフトのサービスは「前払式支払手段」に当たり、資金決済法の規制を受けます。前述の、Amazon ギフト券、iTunes ギフト、Google Play ギフトなどは発行者のサーバで残高を管理するため「サーバ型」とも呼ばれます。発行者は前払式支払手段発行者として金融庁の登録を受け、未使用残高の一部供託、苦情処理体制の整備などが義務づけられます。プリペイド・ギフト利用のトラブルでは、代金は既に支払い済みのため、ギフトの販売者に返金を求めるか、発行者に取引をキャンセルしてもらうなどの対処が中心となります。また、資金決済法は前払式支払手段発行者に対し原則として残高を現金で払い戻すことを禁じています。そのためトラブル対処として発行者が現金ではなく残高（バリュー）で戻されることもありますので注意が必要です。

スマホを用いた決済

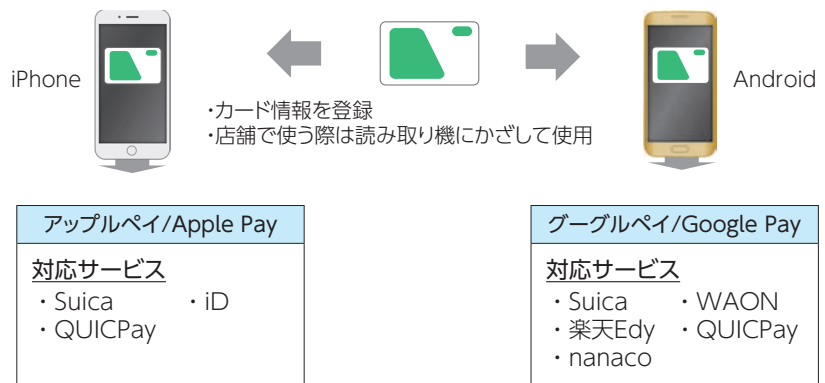
スマホアプリにクレジットカード情報などを登録し店舗などでスマホで支払うサービスで、ここでは代表的な方式である「タッチ決済」と「QRコード決済」について解説します。

■タッチ決済

タッチ決済はSuicaなどのICカードタイプの交通乗車券（兼電子マネー）と同じ方式のICチップが組み込まれたスマホを使った決済サー

図3 タッチ決済（Apple Pay/Google Pay）

iPhone（iPhone 7以降）、新しいAndroid方式のスマホなど、接触型ICチップが組み込まれているスマートフォンが対象



ビスです。現在、iPhoneはApple Pay、Android方式のスマホにはGoogle Payというアプリケーションが用意されており、SuicaやQUICPayなどを登録できます(図3)。店舗ではカードの代わりにスマホを読み取り機にタッチさせて支払います。なお、スマホの機種によってはこのサービスに対応していないものもあります。

■QRコード決済*2（コード決済）

QRコード決済は、スマホのQRコード決済アプリでバーコードまたは二次元バーコードを読み取り、アプリにひもづけしたクレジットカード等で決済を行うサービスです。店舗での支払いのほか、一部のサービスは個人間の送金機能にも対応しています。二次元バーコードにはいくつかの方式がありますが、デンソー社の開発部門（現デンソーウェーブ社）が規格を定めた「QRコード」と呼ばれる方式が最も普及しています。そのため、二次元バーコードを用いた決済サービスをすべて「QRコード決済」と呼ぶようになりました。しかし、QRコード以外の方式の二次元バーコードを用いるサービス（Amazon payなど）もあるため、より正確に「コード決済」と呼ぶこともあります。QRコード決済はおおむ

*1 国民生活センター「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！－『購入したカードに記載された番号を教える』は危ない！－」（2015年3月26日公表）http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html

*2 デンソー社の開発部門（現デンソーウェーブ社の前身）が規格を定めた二次元バーコードの方式でデンソーウェーブ社の登録商標となっている。二次元バーコードにはQRコード以外の方式もあり、Amazon payのようにQRコード方式ではない二次元バーコードを採用するサービスもある。

ね次のような使い方になっています。

① 店舗での決済

[方法1] 店舗のバーコードリーダーでスマホに表示されたバーコードを読み取って決済

[方法2] スマホのカメラ機能を使って店舗の液晶画面などに表示された二次元バーコードを読み取って決済

コンビニエンスストアなどバーコードリーダーなどの設備が整う店舗では**[方法1]**がよく用いられ、バーコードリーダーを持たない店舗や個人商店などでは**[方法2]**が用いられます。

店舗で決済した代金の支払い方法は各QRコード決済サービスによって異なります。例を挙げれば次のとおりです。

- チャージしたり送金で受け取った残高で支払う
- 登録した国際カードで支払う
- 登録した銀行口座の残高で支払う
- ポイント残高を支払いに充てる

どの方法で支払うかは利用者が決めますが、サービスによっては対応していないものもあります。

② 送金

LINE Pay や PayPay など、QRコード決済サービスには送金に対応しているものがあります。対面して送金する場合、送り手のスマホで受け手のスマホに表示した二次元バーコードを読み取り、宛先を特定して送る方法がよく取られます。遠隔地にいる相手に対してはメールアドレスを指定するなどして送金します。

QRコード決済は現在既に**図4**にあるように複

図4 QRコード決済サービスの例

	LINEペイ	楽天ペイ	オリガミペイ	d払い	アマゾンペイ	ペイペイ
サービス開始	2014/12	2016/10	2016/5	2018/4	2018/8	2018/10
加盟店数	9万4千店	120万店	約2万店	約1万6500店	数十店	不明
提供会社	LINE Pay	楽天	Origami	NTTドコモ	amazon	PayPay (ソフトバンク・ヤフー合併)
機能	決済・送金	決済	決済	決済	決済	決済・送金

数のサービスが始まっています。2018年の暮れにはPayPayが大規模な割引(キャッシュバック)キャンペーンを打ち出して話題となったことも記憶に新しい事柄です。

利用時の注意点

ここで消費者のみなさんに向けて、すべてのキャッシュレスサービスに関して共通する注意点から説明します。一番大切なことは、利用しないサービスは申し込まないことです。申し込んでみたものの必要ななかった場合は速やかに解約することも重要です。次に、申し込む場合や利用する前に利用規約などをしっかり読んで理解しましょう。利用者に悪意がない場合でも、間違った利用方法が結果的に不正利用とみなされて以後サービスを停止されてしまうこともあります。

■国際カード

利用していないカードの情報が漏えいし悪用される、という被害が発生しています。利用しなくなって久しい高齢者のカードが何者かに悪用されるという被害も少なくありません。国際カードに関しては、例えば1年間使わなかったものは解約することをおすすめします。またカードの管理に注意してください。例え家族や親しい友人でも、カードに簡単に触れられる状態にはおかないでください。第三者による悪用被害にあっても利用者本人の管理がしっかりしていない場合は返金などの対応が受けられません。

■プリペイド・ギフトサービス

Amazonギフトなどのプリペイド方式のサービスの場合は、制度上現金で払い戻しを受けることができません。国際カードと同様、プリペイド・ギフトサービスもコードが他人に知られることのないよう注意して管理してください。自分のアカウントにコードを登録できるAmazonギ

フト、iTunes ギフト、Google Play ギフトなどの場合は速やかに登録することで、他人による利用を防ぐこともできます。

■スマホ決済

割引やキャッシュバックが受けられるスマホ決済サービスが増えています。そのようなキャンペーンを目当てに新しいサービスを利用すること自体問題ではありません。しかし、スマホ決済はスマホに関する十分な知識がないと利用することが難しく、場合によってはトラブルになることもあります。スマホ決済を利用するには使いこなすだけの十分な知識が必要です。自信のない人は使わない、あるいはすぐ聞ける詳しい知人や専門家が近くにいるかどうか重要なポイントになると思います。

相談を受けたら

多様化し複雑化するキャッシュレス決済サービスのすべてを理解することはもはや困難な時代です。消費生活相談の現場で相談を受けた際には、次のポイントを心がけて対応することをおすすめします。

- 事実関係の確認
- むやみに法制度を当てはめようとしない
- しくみの理解よりも事実関係の認識を優先
- 適切な交渉先・協力先と対話する

なお、決済手段別の連絡先は図5のようになります。

■スマホ決済

トラブル対応の際はまず利用者のスマホに残る利用履歴を確認したうえで、販売者（加盟店）と交渉するのが順当です。決済に関する情報を得るためにスマホ決済事業者の協力を得るのもよいと思います。クレジットカードが支払い手段として登録されている場合は、クレジットカード会社に苦情を伝えることも有効です。

■国際カード

交渉の順序は、1.販売事業者2.発行者（イシューア）です。決済代行会社が販売事業者

の決済業務を代行している場合などは、決済代行会社との交渉も有効に働くことがあります。

■プリペイド・ギフト

だまされてプリペイド・ギフトを購入し、コードを相手に伝えてしまった場合、まず警察に通報し、次に発行者（イシューア）に連絡してください。イシューアにはコードを正確に伝え、利用停止措置を取ってもらいます。コードが不明な場合は対処ができません。いずれの場合も、プリペイド・ギフトを他人にだまされて購入、コードを伝えてしまった場合は被害の救済が難しいのが現実です。

図5 トラブルの場合の連絡先

サービス	トラブルの内容	連絡先・相談先	備考
国際カード	利用時に生じたトラブル	①販売者（加盟店） ②イシューア その他：決済代行会社	イシューア クレジット：クレジット カード会社 デビット：銀行 プリペイド：発行者 場合によって決済代行会社とも交渉
	カードの盗難・紛失	①警察 ②イシューア	
プリペイド・ギフト（サーバ型電子マネー）	利用時に生じたトラブル	①販売者（加盟店） ②イシューア その他：プラットフォーム	iTunesギフト、Google Playギフトの場合、プラットフォームであるアップル、グーグルに協力を得られる場合がある
	だまされて商標を購入・コードを知らせてしまった	①警察 ②イシューアならびに購入したコンビニエンスストア等	場合によってコンビニエンスストア等が返金に応じてくれるケースもある
スマホ決済	利用時に生じたトラブル	①販売者（加盟店） ②スマホ決済事業者	スマホ決済アプリの利用履歴も確認