

# 相談を受ける際のポイント(2)

山本 正行 Yamamoto Masayuki 山本国際コンサルタンツ代表  
明治学院大学・関東学院大学講師、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

キャッシュレス決済が絡む相談において、決済手段の絞り込みがある程度できたら、交渉先を絞っていきます。取引の相手である販売業者が第一の交渉先ですが、連絡も取れないような場合は、キャッシュレス決済を担う事業者に交渉します。

今回は、決済手段が国際カードの場合を解説しましたので、今回は、前払式支払手段(サーバ型)などについて解説します。

## 前払式支払手段(サーバ型)の場合

相談者が前払式支払手段(サーバ型)で代金を支払った場合と、いわゆる「電子マネーを買ってきて」被害にあった場合で異なります。前者の場合は国際カード同様、まず①販売業者(加盟店)との交渉が優先されますが、販売業者が交渉に応じない場合などは②イシューア、また、決済代行会社の存在が認められ連絡先などが判明していれば③決済代行会社も交渉先になり得ます。この際にそれぞれの交渉先への依頼事項は次のとおりです(図1)。

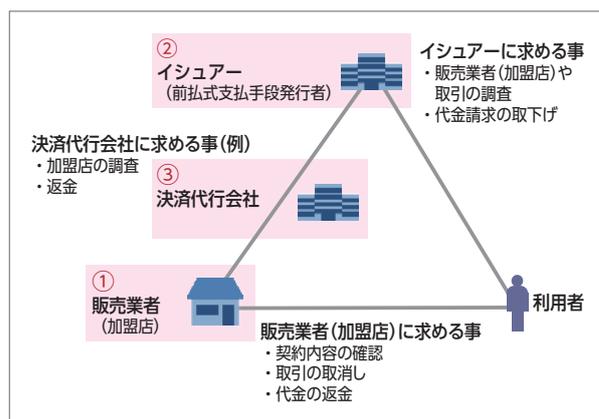
### ①販売業者(加盟店)

基本的に国際カードの場合と同じです。販売方法に問題がなかったか、約束されたサービス等が提供されているかどうか、説明の内容と実際の状況で異なる点を具体的に聞き取っておくことなどが重要です。

### ②イシューア

販売業者から聞き取った内容を正確に伝え、イシューアに取引内容の確認(調査)を依頼しま

図1 前払式支払手段(サーバ型)の場合の交渉順



※図はすべて筆者作成

す。販売業者に明らかに問題がある場合は、合理的な理由(証拠)を添えてその旨を伝えます。

### ③決済代行会社

基本的に国際カードの場合と同じです。

次に、だまされて証票をコンビニで購入し、コード番号を伝えてしまった場合は、警察に被害にあった旨を届け出、同時に前払式支払手段発行者(イシューア)に連絡して、購入したコード番号の利用停止措置を依頼してください。限定的ではありますが、証票を購入したコンビニが返金処理に応じた例もありますので、コンビニにも確認してみましょう。

## キャリア決済の場合

他の決済手段同様、①販売業者との交渉が優先されますが、うまくいかない場合にはキャリア決済を提供している②通信事業者、次に決済代行会社の存在が認められ、その連絡先が判明していれば③決済代行会社に相談します(図2)。

図2 キャリア決済の場合の交渉順

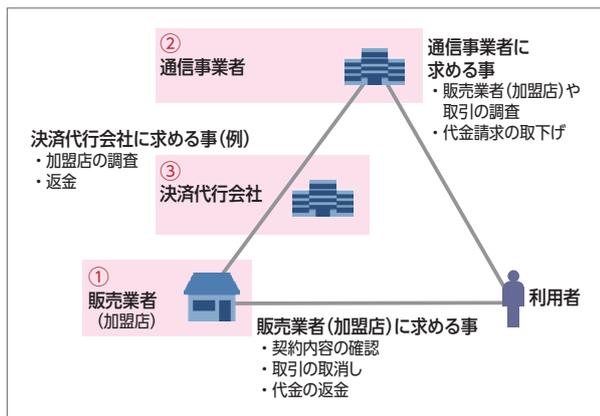
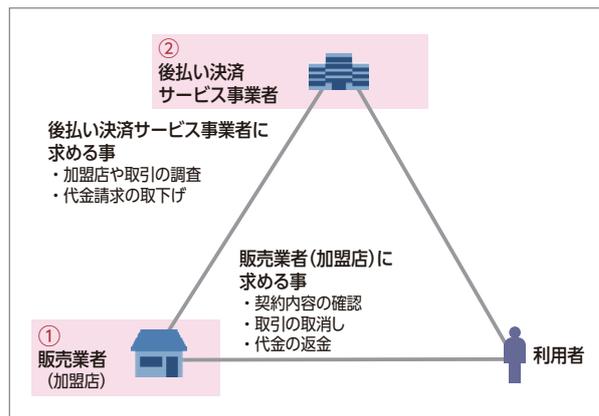


図3 (コンビニ)後払い決済の場合の交渉順



### ①販売業者

国際カード、前払式支払手段(サーバ型)の場合と同様。

### ②通信事業者

相談者、販売業者から聞き取った内容を正確に伝え、取引内容の確認(調査)を依頼します。販売業者に明らかに問題がある場合は、合理的な理由(証拠)を添えてその旨を伝えます。ただし、国際カードなど他の決済手段の 이슈アーに比べ通信事業者は積極的に協力してくれない事例が多いので、注意が必要です。

### ③決済代行会社

基本的に国際カードの場合、前払式支払手段(サーバ型)の場合と同じです。

## (コンビニ)後払い決済の場合

他の決済手段同様、①販売業者との交渉が優先されますが、最近の後払い決済が絡む事例にはアフィリエイト広告などから誘導される、悪質な販売業者による事例などが目立ち、そのような事業者は連絡が取れないことも多いようです。次に、②後払い決済サービス事業者に連絡し、苦情処理の協力を求めます(図3)。

## プラットフォーム

プラットフォームが絡むトラブルに関しては、本連載第13回\*1、第14回\*2で解説しましたのでそちらをご覧ください。

## コード決済とタッチ決済

コード決済とタッチ決済は一見よく似たアプリのように見えますが、その性質は大きく異なります。コード決済はアプリ自体がキャッシュレス決済サービスとなっており、コード決済提供事業者がキャッシュレス決済を担う事業者(イシューアー)です。それに対してタッチ決済のアプリは「お財布」機能を提供する「媒体」に過ぎません。実際の支払いは登録された電子マネーやクレジットカードなどで行われます。

相談対応では、共通して①販売業者との交渉が優先されますが、2番目の交渉先であるキャッシュレス決済の担い手が、コード決済とタッチ決済で異なります。コード決済の場合(図4)はイシューアーに当たる②コード決済提供事業者、タッチ決済の場合(図5)は実際に利用された電子マネーやクレジットカードなどの②イシュー

\*1 ウェブ版「国民生活」2023年6月号「多様化・重層化するキャッシュレス決済」第13回「プラットフォーム(1)」  
[https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202306\\_07.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202306_07.pdf)

\*2 ウェブ版「国民生活」2023年7月号「多様化・重層化するキャッシュレス決済」第14回「プラットフォーム(2)」  
[https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202307\\_06.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202307_06.pdf)

アーであり、タッチ決済アプリの提供事業者(Apple、Googleなど)ではありません。

コード決済の場合について補足しますと、コード決済提供事業者は前払式支払手段発行者、資金移動業者、銀行\*3等のいずれかに当たります。実際に多いのは前払式支払手段で、その場合の相談対応の流れは本稿の前払式支払手段(サーバ型)の項目で解説したとおりです。問題は事業者が資金移動業者または銀行等だった場合です。資金移動業者と銀行等に対しては、制度上は消費者が決済でトラブルに巻き込まれた場合の苦情処理の要件が明確ではありません。そのため、制度を根拠に事業者に協力を依頼するのではなく、より実務的に交渉を進めていくべきです。

図4 コード決済の場合の交渉順

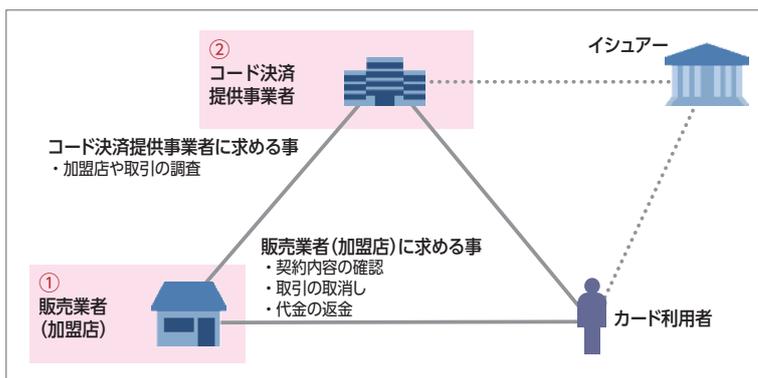
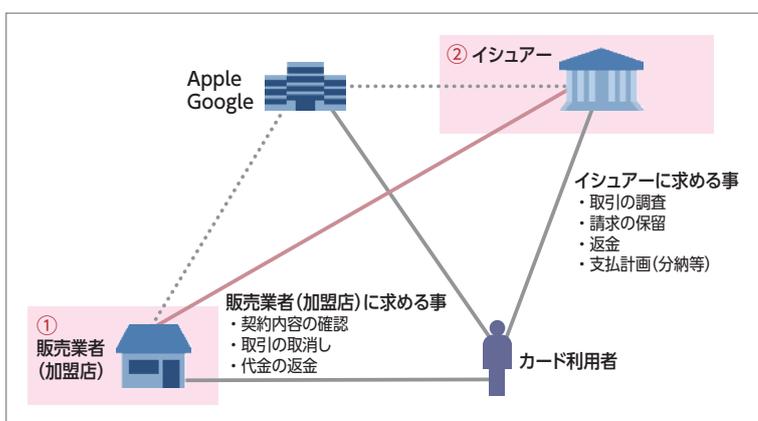


図5 タッチ決済の場合の交渉順



## 最後に

キャッシュレス決済は日々進化しており、ますます複雑化が進む状況にあります。ただでさえ複雑で分かりにくいキャッシュレス決済が、今後さらにややこしくなるわけですから、悩ましい限りです。

最近私が相談員から受ける質問は、チャージバックやお金の流れ、事業者に対応を求めるための制度根拠など、より専門的で高度な内容が多い傾向にあります。しかし、複雑化したキャッシュレス決済に関して、業務のしくみや制度を深掘りしていくことには限界があります。分からない事柄で行き詰まってしまう交渉が進まない事例も多いように思います。そのような場合には、視点を変え、全体を俯瞰<sup>ふかん</sup>して見直すこと

も必要です。

私の経験からいえることですが、相談員が細部を深掘りして調査を進めた事例には、誤認や重要な項目を見逃していることが多い場合があります。不明点が多くても、実務的に事業者との交渉を進めたほうが、解決が早いことは明らかです。

キャッシュレス決済のトラブルに限ったことではありませんが、適切な交渉先の絞り込みと交渉先に何を求めるかなどの「相談を進める戦略」がより重要だと思います。キャッシュレス決済が絡むややこしい相談は、戦略を明確にしたうえでトラブルを俯瞰し、本稿で述べたように交渉先の絞り込みを進めてみてはいかがでしょうか。

\*3 本稿で銀行とは普通銀行、信託銀行、協同組織金融機関(信用金庫、信用組合、労働金庫、農漁協等)などの金融機関を指す