

2019年度消費者・事業者懇談会  
「キャッシュレス決済について」  
発言要旨（2019年11月22日）

1 開会

2 あいさつ（愛知県県民文化局県民生活部長）

3 内容

（1）基調説明 1

「新たな資金決済サービスについて」

（財務省東海財務局理財部）

- ・ 近年多種多様な資金決済サービスが登場しており、金融庁所管の「資金決済法」が施行された平成22年当時には想定されていなかった決済手段やサービスについても、法整備が進められている状況である。
- ・ 現行の資金決済法では、前払式支払手段である商品券や、磁気型、I C型のプリペイドカードのほか、情報をサーバーに保管しているサーバー型プリペイドカード等について、発行者の規模等により、届出又は登録を義務付ける等、利用者保護を目的とした規定が定められている。
- ・ 今後も皆様の御理解をいただきながら、新しい技術の発展に対応し、監督対応を行ってまいりたい。

基調説明 2

「キャッシュレスの現状及びキャッシュレス・消費者還元事業について」

（中部経済産業局産業部）

- ・ 政府は、消費税率引き上げ後の需要の平準化とキャッシュレス決済の推進を主な目的として、10月から2020年6月末まで「キャッシュレス・消費者還元事業」を行っている。2,800億円の予算を用意し、対象店舗において登録されたキャッシュレス決済で支払いをすると、最大で5%のポイント還元が受けられる。
- ・ キャッシュレス決済の推進の意義として、消費者が便利になることはもちろん、事業者にとっても、レジ締めや現金取扱時間の短縮により人手不足対策となる等の効果がある。
- ・ 消費者の方には、対象のマークやチラシを参考にさせていただくとともに、アプリを積極的に活用していただきたい。また、ポイント還元事業

においては、例えば現状のm a n a c aの場合、発行会社によって還元が受けられるものと受けられないものがあるので、注意していただきたい。

- ・ また、キャッシュレスに乗り、電話で口座番号などを聞き出そうとする詐欺の事例もあるので注意していただきたい。
- ・ 2015年の世界銀行の調査によると、日本のキャッシュレスの普及状況は約20%で、約50%のスウェーデンや約90%の韓国などと比較すると現金が強い状況であるが、今後も政府が掲げる、2025年までにキャッシュレス比率を40%に引き上げるという目標に向けて、キャッシュレスを推進していく。消費者にとっても、データの活用など利便性があることを御理解いただき、活用していただきたい。

### 基調説明 3

#### 「キャッシュレス決済についての業界の取組及び今後の見通しについて」 (一般社団法人キャッシュレス推進協議会)

- ・ 一般社団法人キャッシュレス推進協議会は2018年7月に設立され現在、合計376の法人、団体、個人、自治体などで構成されている。
- ・ 協議会では、政府が推進するキャッシュレス施策との連携を図るため、経済産業省、関係各省庁等と協力し、意見交換、提言等を行っていくこととしており、ワーキンググループごとに教育、統計、医療機関や自治体のキャッシュレスの推進等、各種年間プロジェクトを行っている。
- ・ 消費者が抱くキャッシュレス決済についての不安としては、セキュリティ面の不安が最も大きいと認識している。他の人に使われてしまうのではないかと、個人情報情報が漏えいするのではないかと、困ったときどこに相談すればよいのかといったもので、「2段階認証」等、セキュリティ用語がわかりにくいといった声もある。
- ・ 協議会では、不正利用された決済サービスの事例を受け、2019年4月に「コード決済における不正流出したクレジットカード番号等の不正利用防止対策に関するガイドライン」を策定した。例えば、新しい決済サービスであるコード決済で、どこかの時点で悪意のある者に不正にデータが取得されてしまうことによって不正利用が起こりうる。データを扱うすべての事業者がしっかり管理する必要があり、そのためのガイドラインである。
- ・ さらに、スマートフォンを用いた決済で起こった不正アクセスの事例を受け、決済事業者に対して新たに「システム間の情報連携におけるリス

ク検証の実施」を求め、コード決済に関するガイドラインを改定するなど、消費者が安心してキャッシュレス決済を利用できるような取組を行っている。例えば3Dセキュアは本人確認の手段で、他にも多要素認証、2段階認証などいろいろな用語がある。2段階認証と2要素認証は混同しやすいが、2段階認証は複数回認証を行うもの、2要素認証は、複数の別の要素を使って認証する異なるものであり、様々な取組で安全性を確保しようとしている。

- ・ また、サービスが多すぎることに對する混乱があるが、スマートフォンの操作が難しい、「〇〇ペイ」が多すぎてどれを選べばいいかわからない、使いすぎてしまいそうといった不安が多い。協議会では教育コンテンツも策定中であり、新たなコード決済だけでなく、クレジットカードやプリペイドカードなどもキャッシュレス決済であることを伝え、消費者の皆様が正しい情報を持ち、キャッシュレス決済のメリットをそれぞれの利用形態においても感じていただけるようにしていきたいと考えている。さらに、コード決済の標準化としてJ P Q R（統一規格）の普及を進め、より使いやすいものにしていこうと考えている。

## （2）情報提供

「愛知県消費生活モニターアンケートの結果及び最近の消費生活相談の概要について」

（愛知県県民文化局県民生活部県民生活課）

### ア 消費生活モニターアンケートの結果について

- ・ 年に1度、愛知県消費生活モニターを対象にアンケートを実施しており、今年度は「キャッシュレス決済」をメインテーマに実施したので、その結果を抜粋して紹介する。

キャッシュレス決済の利用状況について、①利用したキャッシュレス決済の種類について、②今後新たに利用したいキャッシュレス決済の種類について、③キャッシュレス決済を利用した理由について、④キャッシュレス決済に関わる消費者トラブルを見聞きもしくは知っているか、⑤安心してキャッシュレス決済を利用するために必要なことについて、⑥キャッシュレス決済についての自由意見を紹介。アンケート結果は以下を参照。

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kenminseikatsu/monitor-en31.html>

## イ 愛知県の消費生活相談の概要について

- ・ 2018年度に、愛知県及び県内市町村の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談は47,543件で、前年度に比べて734件、1.5%減少している。2019年度7か月間（4～10月）の件数は24,831件で、前年同期に比べて16.9%減少した。
- ・ 直近の相談で最も多かったのは、身に覚えのないハガキによる架空請求などの「商品一般」に関する相談で、以下、「デジタルコンテンツ」、「健康食品」となっている。
- ・ キャッシュレス決済に関連する相談事例としては、通信販売等で購入する際の決済手段として、クレジットカードやデビットカード、電子マネー等の「キャッシュレス決済」により支払うケースが増加しているため、それらに関連する相談は増加傾向にある。
- ・ 「キャッシュレス消費者還元事業」に関する相談は16件となっており、相談内容としては、「制度の概要が知りたい」、「総額表示について」等の問合せが中心となっている。

## (3) 意見交換

### キャッシュレス決済の疑問点、不安な点について

### 起こりうる消費者トラブルやトラブル防止に必要な取組について

### 消費者として、キャッシュレス決済の利用について留意すべきこと

### その他業界への意見・要望等

## ○消費者

- ・ スマホ決済は便利であるが、種類が多すぎて、どれが自分に合っているのかわからない。
- ・ 銀行口座と紐付いているものは、特に情報漏えいや不正利用が一番の不安。現在は事業者を信用、信頼するしかない。
- ・ 個人情報の漏えいや不正利用によるトラブルが懸念される。
- ・ 消費者としては、利用明細書をしっかりと確認することが大切。スマホ決済でも、パソコンで利用確認メールをチェックすることができ、安心である。
- ・ 利用する銀行系決済カードは、必要最低限の枚数とする。
- ・ スマホのチャージ金額は、多額の金額は入金せずリスクをおさえる。
- ・ 利用の都度又は、引落明細書が到着した都度、一項目家計簿とチェックする。

- ・地元の m a n a c a で交通機関は全て利用でき便利であるが、チャージできるクレジットカードが限られ不便。

## ○消費者

- ・「日本どこでもこのマークのお店ならキャッシュレスで最大5%還元」とあるが例えば名古屋の〇〇商店街について、どのお店が該当するかを経産省のアプリで調べられなかった。
- ・現在利用しているキャッシュレス決済手段は、電子マネー3種、チャージがいないポストペイ型（後払い）型の i D をコンビニで、スーパーでは Q u i c k p a y、交通機関ではチャージが必要な J R の T O I C A であるが、そのほかに、便利な使える電子マネーがあれば知りたい。
- ・国内では電子マネー、海外ではクレジットカードで、行き先別に欧州は V I S A、米国は M a s t e r、国内は J C B にして使い分けている。
- ・スマートフォンで使う 〇〇 p a y のセキュリティが不安。パスワードが漏れて、口座から預金が盗まれたらと心配。
- ・消費者は個人情報の取扱に注意する。
- ・一番新しいスマートフォン決済の2段階認証とは、どんな仕組みか。

## ○消費者

- ・クレジットカードのスキミングが不安。
- ・自分の目の前で処理している場合は良いが、違う場所で処理をされると確認できないので不安。個人情報の流出が不安。
- ・口座の資金不足による引き落とし不能が心配。
- ・パスワード忘れ等により使用できなくなるのが心配。
- ・スマホを持っていない、アクセスできない人が高齢者を中心に多い。
- ・毎月の明細表の確認。控えがあれば保存する。
- ・田舎にはキャッシュレスできる店が少ない。

## ○消費者

- ・本人以外に使われる不安。暗証番号がわかれば他人に使われる可能性がある。
- ・自分が使っていない決済がされる可能性があるのではないか。
- ・消費者は現金と変わらないと思ってしっかり管理する。
- ・事業者は本人確認をしっかりできるようにして欲しい。
- ・行政は良い面だけでなくリスクも伝えて欲しい。

- ・しっかりとそれぞれを管理して、使われた金額や日にちを確認することが大事。
- ・不正に使われた時の対応を知りたい。

## ○消費者

- ・スマホ決済で、例えばスマホが壊れてしまった場合や機種を変更する場合、チャージしてあったお金は保存されるのか。もしくは移動することは容易にできるのか不安。
- ・普段使っていない銀行口座を登録すれば被害を最小限で食い止められるか。本人になりすまして使われる可能性が心配。その場合の保障は、全くの消費者の過失であるのか。
- ・一般消費者でも理解できるようなわかりやすい情報が欲しい。
- ・自分で使ったものか、必ず利用明細をチェックする。
- ・キャッシュレス決済のポイント還元は、いつまで、どのように、どこから還元されるのか。

## ○公益社団法人全国消費生活相談員協会中部支部

- ・消費生活センターに入る相談で、キャッシュレス決済など新しいトラブルについては、10年前なら「不安なら使わないように」と言っていたが、今は「正しく使うように」と言っている。
- ・「もし～だったら」という相談が多い。消費生活センターに聞くと安心する人も多いので説明をするが、その後、自分で事業者を確認するよう啓発も行っている。
- ・知らないことにより不安を感じるよりも、知って正しく使いましょうというスタンスである。
- ・キャッシュ還元事業には、高齢者、障害のある方、スマホを持たない方から不公平との苦情もある。
- ・〇〇ペイの事件の時感じたのは、会社が素早い対応をされたので通常の相談時に比べ解決がとてもスピーディーであった。苦情処理体制も充実していた。通常の消費生活相談では企業の対応に時間がかかることが多い。それと比較すると、起こってしまったミスに対し、企業がしっかり対応したという印象をもっている。

(キャッシュレスの種類や事業者が多く、わかりにくい現状について)

#### ○一般社団法人キャッシュレス推進協議会

- ・種類が多いというのは、その通りである。あと2年くらいは、〇〇ペイは増えていくと思う。
- ・しかし、その後は集約やアライアンスの動きが出ていくのではないか。最近のニュースの経営統合にもその流れが見える。
- ・どの決済手段を選ぶべきかについては、大きく2つの要素があり、「外的要因」、例えば使える場所、よく行くお店で使えるもの、個人間送金などの機能を使うため知っている人と一緒に使えるもの等により、選ぶのも手である。また、「内的要因」、例えば使用しているキャリア、支払いタイミングはいつがよいかといった要素で選ぶのもよい。あらかじめチャージする前払い、後で払うクレジットカードなどが支払いのタイミング別の例となる。
- ・また、何で払うか、スマホ、プリカ、クレカ、銀行のデビットカードなど、支払手段で選んでもよい。
- ・加えて、紐づけする資金元、どのポイントが貯められるかなども、検討の際の材料にするとよい。

(不正使用、個人情報など、セキュリティ面での不安について)

#### ○東海財務局

- ・事業者の監督の観点からは、個人情報管理、苦情処理、情報セキュリティ管理態勢の整備等について、事業者に対して適切な対応を促している。

#### ○公益社団法人全国消費生活相談員協会中部支部

- ・消費生活相談をしていて感じるのだが、カード会社は24時間体制で監視しており、消費者保護に役立っている。
- ・今後、電子マネーのような他の手段でも、そのように業界が尽力されることを望みたい。
- ・事業者側においても、消費者の被害回復に役立つ制度変更がされてきている。
- ・今後、業界の方の尽力により、さらに安心して使用できるようになるのではないか。
- ・プラットフォーマーも24時間管理体制のところが出てきて、業界の動きは大変早いと感じる。
- ・消費者も事業者と対話しながら、より良い関係をもっていくことが必要

だと思ふ。

(キャッシュレス決済を利用することが難しい環境があることについて)

#### ○中部経済産業局

- ・経済産業省のアプリは、御意見を伺い今触ってみたが、確かに使いづらいつころがあった。早急に改善できるよう情報を上げていきたい。現状では最初に東京が表示されるが、画面をスクロールして愛知まで持ってきていただき、御希望の箇所を表示させてほしい。スマートフォンをお持ちでなくても、パソコンからも利用できる。
- ・キャッシュレス決済を使える店が少ない地域があるという御意見は、日本でキャッシュレス決済が進んでいないことの表れだと思ふ。今後は消費者の方を対象として、使い方も含め双方向の説明会をしていきたい。

(安全にキャッシュレス決済を利用するための対策について)

#### ○一般社団法人キャッシュレス推進協議会

- ・消費者の皆さんが挙げられた対策は、どれも有効である。一番大切なのは利用履歴をチェックすることで、被害を防止する効果が最も高い。
- ・利用する金融機関を複数持っていれば、決済用に少額の金額でやりくりする口座を紐づけておくことは有効である。
- ・クレジットカードは、必要最小限の枚数とすることなども考えられる。

(その他)

#### ○中部経済産業局

- ・当局は割賦販売法を所管している。クレジットカードのスキミングが心配点として挙げられているが、例えば、ホテルやレストランで、カード決済時に客の目の届かないところへ持っていかれ、その後サインをして決済することがある。このような場合は、「暗証番号で利用したい」旨を申し出るとよい。それができないと言われた場合は、カードを利用するか否かは御自身の判断になるが、カード会社は加盟店の管理義務があるので、カード発行会社に「この加盟店では暗証番号が使えなかった」旨を報告されるとよい。
- ・また、現在、カードのIC化、暗証番号による本人確認が進められており、来年3月までに整備される予定である。



## ○公益社団法人全国消費生活相談員協会中部支部

- ・消費生活センターは消費生活相談を受けるところであるが、不安に思っ  
て相談してくる方と一緒にカードの規約を読んだり、不安を解消できる  
よう情報提供したりすることもある。
- ・皆さんも、必要な時は消費者ホットライン188（いやや）にお電話い  
ただいたり、仲間にもPRして活用してほしい。「188」の知名度は  
約2割とのことである。

### (4) まとめ（愛知県県民文化局県民生活部県民生活課）

- ・東海財務局、中部経済産業局からの説明により、制度の趣旨や消費者保  
護の仕組みなどについて、参加者との知識共有が図られた。
- ・一般社団法人キャッシュレス推進協議会からも、業界の取組や今後の展望  
を聞くことができた。業界団体の方々には、消費者がより安心してキャッ  
シュレス決済を利用できるよう、消費者トラブルの未然防止対策の充実な  
ど、今後も消費者を第一に考えた取組をお願いしたい。
- ・今後、消費者はキャッシュレス決済を利用する機会が増えていくと考えら  
れるが、正しく仕組みを理解した上で、自らの判断により、利用すること  
が大切である。
- ・県としても、ウェブページ等を活用して広く県民の皆様に情報発信すると  
ともに、消費者からの相談に適切に対応して参りたい。
- ・万が一トラブル等があった場合は、早い段階で御家族等で話し合ったり、  
「188」に電話して、最寄りの消費生活センターに相談してほしい。

## 4 閉会（愛知県県民文化局県民生活部県民生活課長）



懇談会の様子