

# インターネット取引における キャッシュレス決済の課題等

2021年9月28日

山本国際コンサルタンツ

山本 正行

[www.ym-international.com](http://www.ym-international.com)

# キャッシュレス決済関連図

## <銀行>

普通預金、ブランドデビット、J-Debit、Pay-easy  
銀行口座で支払う方式。店舗、インターネットショップなどで利用可能。

デビット



## <国際カード>

Visa, Mastercard, JCB, AmericanExpress, Diners Club, Discover, UnionPay

世界各地の店舗等、インターネットで広く利用できる決済カード  
クレジット・ブランドデビット・ブランドプリペイドの各方式がある

クレジット デビット プリペイド



## <交通乗車券（兼電子マネー）>

Suica, PASMO, Kitaca, TOICA, ICOCA, SUGOCA, nimoca, はやかけん, PiTaPa, manaca, ...  
IC交通乗車券としての利用、および店舗等で電子マネーとして利用できる

プリペイド



## <電子マネー>

WAON, nanaco, 楽天edy...  
WAON/nanaco/楽天Edyなど、交通乗車券と同じ規格のICカードを用いた電子マネー

プリペイド



## <POSAカード・プリペイド・ギフト>

Amazon ギフト、iTunesギフト、Google Playギフト、ウェブマネー、ビットキャッシュ、...  
コンビニ等の店頭で銘柄を指定し、チャージ額を支払って入手。利用は各銘柄がサポートするインターネットショップなどで。  
スマホ、ネットで購入しコード番号を取得することもできる

プリペイド

## <その他>

クオカード、図書カード、クレジットカード会社のギフト券、百貨店ギフト券、...

プリペイド



## <プラットフォーム>

Apple, Google, Amazon, PayPal, PayPay, 楽天, メルカリ, BASE, STORES, Stripe...  
多くの人がアカウントを持ち決済機能をもつサービス。キャッシュレス決済サービスの一部を担うようになってきている

## <決済サービス（分類なし）>

iD, QUICPay  
国際カードに紐づけて使うタッチ決済。カードタイプとApple Pay, Google Payに登録して使う方式がある



## <タッチ決済（アプリ）>

Apple Pay, Google Pay  
交通乗車券、電子マネーなどが利用できる店舗でスマホをタッチして利用する



## <コード決済（アプリ）>

Paypay, LINE Pay, d払い, メルペイ, auPay, 楽天Pay, ...  
対応店舗でコード決済、インターネット等での支払い、送金などが可能

プリペイド

送金



## <送金サービス（資金移動）>

PayPal, PayPay, LINE Pay, Kyash, ...  
インターネット、スマホアプリを使った送金サービス

送金

## <キャリア決済>

NTTドコモ, au, Sofutban, ...  
コンテンツ利用料などを通信料と一緒に支払う方式



## <コンビニ払い・後払い>

コンビニ収納, NP後払い, Paidy, ...  
交コンビニで代金を支払う方式。商品を受け取った後で代金を支払えばよい「後払い」方式もある



→ 資金の流れ

..... 連携

# キャッシュレス決済関連図

## <銀行>

普通預金、ブランドデビット、J-Debit、Pay-easy  
銀行口座で支払う方式。店舗、インターネットショップなどで利用可能。

デビット



## <国際カード>

Visa, Mastercard, JCB, AmericanExpress, Diners Club, Discover, UnionPay

世界各地の店舗等、インターネットで広く利用できる決済カード  
クレジット・ブランドデビット・ブランドプリペイドの各方式がある

クレジット

デビット

プリペイド



## インターネット・スマホを用いた取引で苦情の多い支払手段

- ① 国際カード
- ② プリペイド・ギフト
- ③ キャリア決済

## <POSAカード・プリペイド・ギフト>

Amazon ギフト、iTunesギフト、Google Playギフト、ウェブマネー、ビットキャッシュ、...  
コンビニ等の店頭で銘柄を指定し、チャージ額を支払って入手。利用は各銘柄がサポートするインターネットショップなどで。  
スマホ、ネットで購入しコード番号を取得することもできる

## <その他>

クオカード、図書カード、クレジットカード会社のギフト券、百貨店ギフト券、...

## <プラットフォーム>

Apple、Google、Amazon、PayPal、PayPay、楽天、メルカリ、BASE、STORES、Stripe...  
多くの人がアカウントを持ち決済機能をもつサービス。キャッシュレス決済サービスの一部を担うようになってきている

## <決済サービス（分類なし）>

ID、QUICPay

## <タッチ決済（アプリ）>

Apple Pay, Google Pay

店舗でスマホをかざすだけで決済できる（ NFC ）  
※ Apple Pay は、Apple Watch などでも利用可能

## <コード決済（アプリ）>

Paypay, LINE Pay, d払い、メルペイ、auPay、楽天Pay、...  
対応店舗でコード決済、インターネット等での支払い、送金などが可能

## <送金サービス（資金移動）>

PayPal, PayPay, LINE Pay, Kyash、...  
インターネット、スマホアプリを使った送金サービス

## <キャリア決済>

NTTドコモ、au、Softbank、...  
コンテンツ利用料などを通信料と一緒に支払う方式

## <コンビニ払い・後払い>

コンビニ収納、NP後払い、Paidy、...  
交コンビニで代金を支払う方式。商品を受け取った後で代金を支払えばよい「後払い」方式もある

→ 資金の流れ      ..... 連携

## Visa/Mastercard/JCBなどの「国際カード」

主な利用シーン：店頭・ネット



サービスの例：

**Visa, Mastercard, JCB, Amex, Diners, 銀聯**  
などのブランドマークが付いたカード

- Visa, MasterCard, JCB などのブランドマークの付くカード
- 後払いの**クレジット**方式が広く普及しているが、最近はデビット方式（**ブランドデビット**）、プリペイド方式（**ブランドプリペイド**）も増加
- 国内だけでなく海外でも利用できる
- 近年、カードレスタイプ（番号等のみ告知される）も増加

## 電子マネー・POSAカード・プリペイド・ギフト

主な利用シーン：店頭・ネット

- 事前に入金（チャージ）して残高に積み増しし、**残高の範囲で支払いに利用**するキャッシュレス決済サービスをいう
- 資金決済に関する法律に基づく「**前払式支払手段**」に分類される

### サービスの例



**Suica、Pasmo、ICOCA、・・・**

**交通乗車券（兼電子マネー）**

Suica/Pasmo等。乗車券として交通機関の利用に加え店頭での支払い（電子マネー）として利用できる



**WAON、nanaco、楽天Edy、・・・**

**電子マネー**

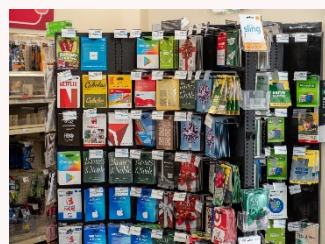
WAON/nanaco/楽天Edyなど、交通乗車券と同じ規格のICカードを用いた電子マネー



**Apple Pay、Google Pay**

**交通乗車券・電子マネーの一部はスマホでも利用可**

Apple Pay/Google Pay  
電子マネーが利用できる店舗でスマホをタッチして利用する



**Amazon ギフト、iTunesギフト、Google Playギフト、ウェブマネー、ビットキャッシュ、・・・**

**POSAカード（プリペイド・ギフト）**

iTunesギフト、Google Playギフト、Amazonギフト、等  
コンビニ等の店頭で銘柄を指定し、チャージ額を支払って入手。利用は各銘柄がサポートするインターネットショップなどで。  
スマホ、ネットで購入しコード番号を取得することもできる



**その他**

クオカード、百貨店ギフト券（紙タイプ）、等

## キャリア決済

主な利用シーン：店頭・ネット



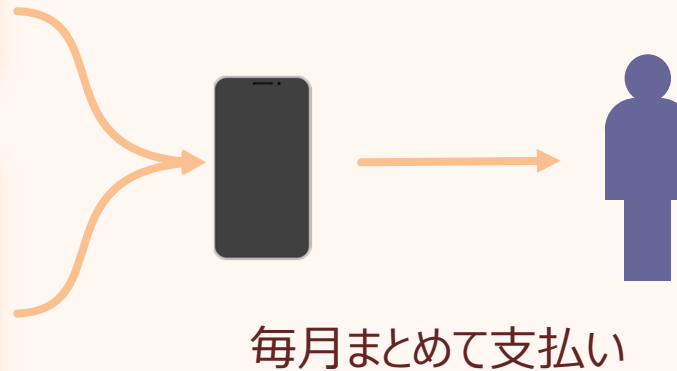
### キャリア決済

- 通信料金に上乗せ請求する支払手段
- 主にコンテンツ利用料の支払を目的とするが、近年物販にも利用されている

通信・通話料金

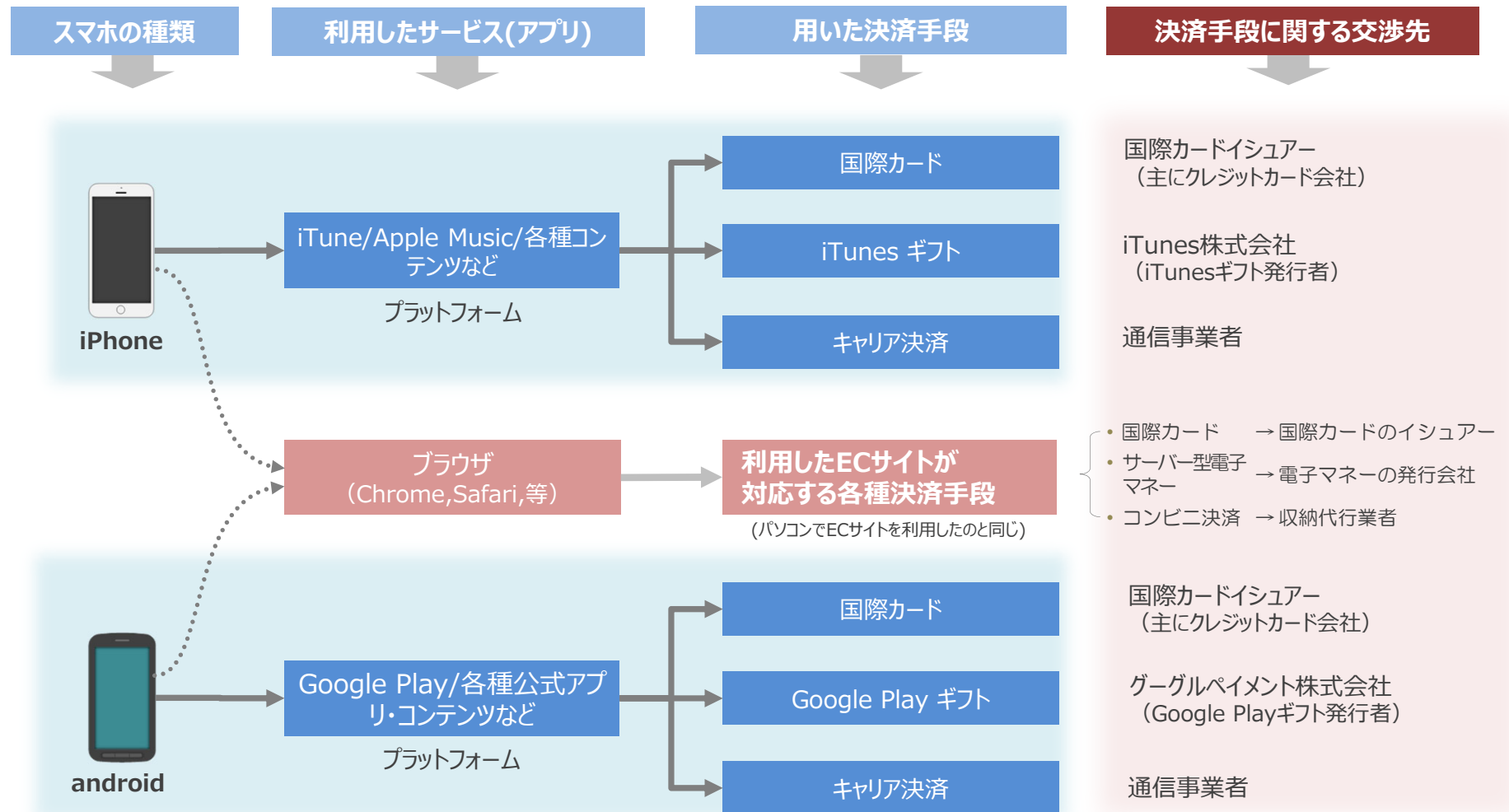
キャリア決済代金

- コンテンツ利用
- ネットショップ等利用



# スマホがキャッシュレス決済のプラットフォーム化

7



## 一般的傾向

- 国際カード(主にクレジットカード)を持つ社会人は国際カード番号を登録して使用する人がほとんど
- 国際カードを持たない学生などの若年層は、iTunesギフト、Google Playギフトを登録して使用する人が多い



国際カード番号をAppleアカウントに登録、iTunesでゲーム課金してゲームで遊ぶ



		支払手段	支払方式	取引内容
①	補助的な支払手段	国際カード	クレジット (またはデビット・プリペイド)	ゲームコインを購入
②	<b>最終的な支払手段</b>	<b>ゲームコイン</b>	<b>前払式支払手段</b>	<b>アイテムを購入</b>



キャリア決済でiTunesコードを購入し、iTunesでゲーム課金



		支払手段	支払方式	取引内容
①	補助的な支払手段①	キャリア決済	(2月以内の後払い)	iTunesギフトを購入
②	補助的な支払手段②	iTunesギフト	前払式支払手段	ゲームコインを購入
③	<b>最終的な支払手段</b>	<b>ゲームコイン</b>	<b>前払式支払手段</b>	<b>アイテムを購入</b>

### 成人に多い

- 情報商材を国際カード(主にクレジット)で次々と購入、請求額が膨れ上がり支払えない

### 未成年者に多い・・・（ほとんどが重層化事例）

- 親のクレジットカード(番号)を自分のスマホに登録して高額課金
- 親のキャリアアカウントでログイン、キャリア決済で高額課金

支払手段	事業者	苦情対応のレベル	救済の可能性
クレジットカード	クレジットカード会社	調査、場合によって返金などの対応あり	条件が整えば救済される
デビットカード	銀行	調査、場合によって返金対応がある（クレジットカードに比べて対応が進まない事例が多い）	条件が整えば救済される （クレジットカードに比べ救済されない事例が多い）
プリペイド・ギフト	プラットフォーマー	未成年者取引の場合など返金に応じる場合もある	条件が整えば救済される
キャリア決済	通信事業者	前向きに対応してもらえないことが多い	救済されにくい
ゲームコイン	ゲーム運営会社	プラットフォームを介した場合などは特に対応が良くない	救済されにくい

キャッシュレス決済が絡む苦情に対応する消費生活相談員（山本国際コンサルタンツによる講義受講生・年間約千人）の意見を取りまとめ

# YAMAMOTO INTERNATIONAL CONSULTANTS

---