

インターネット消費者取引連絡会（第42回）議事要旨

1. 日 時：令和3年9月28日（火） 14時～16時

2. 場 所：Web会議

3. 出席者：別紙参照

4. 議題：キャッシュレス決済

（1）発表

（2）有識者ヒアリング

（3）意見交換

（4）その他

5. 議事概要

（1）上記4（1）について

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「キャッシュレス決済の動向整理」（資料1）について説明。

独立行政法人国民生活センター 飯田様から「国民生活センター報告資料」（資料2）について説明。

（2）上記4（2）について

山本国際コンサルタント合同会社 山本様から「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」（資料3）について説明。

（3）上記4（3）について

発表等を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

- ・ 資料2について、オンラインゲーム等で返金対応を行うと、翌月以降の料金に相殺されるという記載があるが、毎月の料金と相殺されても、10万～20万円に達するまで何か月もかかる。携帯電話事業者が携帯電話料金に充当して返金することについて規約等根拠はあるか。

ゲーム等の課金は携帯電話事業者が直接提供しているものではないので、おそらく債権譲渡か収納代行かと思うが、どういった類型なら携帯電話料金に充当して返すといったルールになるのか。

携帯電話料金と一緒にすることとは、コンテンツ料金を払いたくない場合、携帯電話料金の滞納と同様の処分をされてしまうのか。電気通信サービスを提供する上

での対応として許可されているのか。

- 規約等の根拠について、規約があると確認できている事業者もあるが、必ずしも規約が明確ではないようなケースもある。

債権譲渡型、収納代行型の2つの類型があると思うが、債権譲渡型が主だと思っている。問題なのはコンテンツ料金と携帯電話料金を分けられない場合、支払いをやめてしまうと、携帯電話料金が未納になり通信サービスが止められてしまう、以降の契約ができなくなるおそれがあるといったリスクがある。

対応として許可されているかについては詳しく承知していない。

- 理由がありコンテンツ料金を払いたくないという消費者に対して、携帯電話料金と一緒にさせて、払いたくなかったら携帯電話料金も払わない状態とし、電気通信サービスという国民にとってなくてはならないインフラを止めてしまうという行為はいかがか。電気通信サービスとコンテンツ料金の回収は分けて考えるべき。
- 携帯電話事業者としては、携帯電話料金とコンテンツ料金の両方を合算して支払う契約なので、分けるのは認めないと考え方かと思う。実際には勘定科目は分かれているため、分けることはできるのではないか。
- キャリア決済の不正利用に関して、プラットフォーム事業者等、通信事業者以外のIDで認証された決済の場合、通信事業者の補償が適用されないケースがあるが、オープンIDで決済したケースかと思う。サービスの利用をオープンIDでやったとしても、なぜ補償の有無が変わるのであるのか。

また、自分が契約している携帯電話会社名で「電話代が高額になっています」とSMSが届いた事例について、フィッシング詐欺だと考えられるが、直後に携帯電話会社から2段階認証の確認メールが届き認証した、その1時間後から、通販サイトで決済されたというメールが次々に届いたということだが、2段階認証はユーザー目線でどういったものであったのか。

- プラットフォーム事業者の中には、支払い手段としてクレジットカード以外にキャリア決済でも支払いを紐づけられる事業者がある。コンテンツやネットショッピングの支払い時、プラットフォーム事業者のID、パスワードで一旦認証して決済を行うと、そこに紐づけられたキャリア決済で請求が来るというような流れになる。

認証で悪用されたものは、プラットフォームのID、パスワードになり、キャリア決済のID、パスワードが直接悪用されたわけではないことから、その通信事業者が持っている補償制度の適用はできないケースがある。

2段階認証の確認メールが届いた際に、認証しなければ被害は防げたわけだが、このケースでは認証しているようだ。確認メールの内容までは個別に把握してはいない

が、通常の認証のメールが送られてきたものと思われる。

- ・ 資料2の事例1や事例4の子どものオンラインゲーム課金のようなケースは、モラルハザードが原因の可能性もあると感じている。
- ・ 2段階認証の確認メールの事例については、携帯電話会社からの本物の確認メールだったのではないか。
- ・ 御指摘のように、この2段階認証の確認メールは本物だと思われる。まず最初に偽サイトでID、パスワード、暗証番号等を入力して、それらが悪用された結果、2段階認証のメールが届いた。メール自体は本物であり、それを認証したために、その後第三者によって悪用されたケースと思われる。
- ・ こうしたケースはセキュリティ上古典的な手法であり、2段階認証の穴である。
- ・ 今後、プラットフォームの決済はどう広がり、消費者の行動にどんな影響を与えていくのか、また、消費者がさらに気をつけるべきこととして想定されていることはあるか。
- ・ プラットフォームはキャッシュレス決済の環境に影響を与えている。今まで物やコンテンツの販売者は法人や事業者に限られていたが、個人でもプラットフォームを通じて販売行為ができるようになってきた。キャッシュレス決済のハードルが下がってきてているというのが、販売者という側面で見たときの傾向。

また、プラットフォームを通じているかどうかは、消費者には分かりにくい場合があり、単にキャリア決済やクレジットカード決済で購入したと認識されることが多い。消費者からすれば、販売している事業者がクレジットカード決済やキャリア決済に対応していても、大手なのか個人なのか区別ができない状態で取引をすることになる。

販売者が誰か分からぬため、問題のある販売者か大手の販売事業者なのかといった判定能力が消費者に求められ、今後の懸念材料になってくる。

- ・ 決済代行業者がそのクレジットカードの利用を幅広く可能にすることによって、クレジットカード加盟店が有象無象になったが、これまでクレジットカードを広く利用できるようになることが消費者に与えるインパクトについて議論をしてきた。CtoCで決済できるようになり、かつそれが携帯電話料金と合算されることによって、電話が利用できなくなることもあり消費者問題として重要。

キャリア決済の利用限度額について、資料2の事例3では、11万円がキャリア決済されていたと記載があるが、上限の10万円を超えているのではないか。

- ・ 資料2の事例3について、このケースは11万円のキャリア決済と記載があり、単純にひと月の上限額で考えると10万円を超えているように見えるが、場合によっては数か月間にわたって不正利用をされていて、不正利用に気づいた時にまとめて申

告をされるケースもあるので、補足させていただく。

- ・ 決済については関係者が多く、法律とその所管官庁が金融庁と経産省に分かれているなど、同じ機能に対して統一的な規制になっていない。また、どの法律も手を伸ばせていない収納代行という業態もある。決済に関する統一的なルールを検討すべき。
 - ・ 資料2の事例2について、おそらく子ども用の携帯を与えていたりのケースだと思うが、各キャリアにおける小学生の利用限度額は数千円程度のはずだが、どのような経緯で6万円もの課金がキャリア決済でなされたのか。また、この事例では請求の取消はなされたのか。
 - ・ 小学生なので6万円の課金は上限との関係でできなかったと思われる。このケースに関して詳細は把握していないが、親の契約名義のままのため大人の通常の上限で課金ができてしまう場合が多い。他方、携帯電話の場合、子どもを利用者として登録すると、その年齢に応じた上限が適用される利用者登録制度があるので、小学生であれば1か月で6万円の課金というのは基本的にはできない。
- 個別の結果については御紹介ができないが、一般論としては、コンテンツの提供事業者やプラットフォーム事業者等を通じて交渉をすることになる。

第 42 回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧 (敬称略)

令和 3 年 9 月 28 日

○消費者庁

よしだ 吉田	きょうこ 恭子	消費者政策課 課長
おちあい 落合	ひでき 英紀	消費者政策課 企画調整官
やばな 矢花	ひろたか 弘嵩	消費者政策課 政策企画専門職

○関係行政機関 (国・地方)

きよかわ 清川	としゆき 敏幸	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
すえとみ 末富	けいいち 啓一	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
ふるい 隆井	りょうじ 寮治	経済産業省 消費経済企画室 室長
おがみ 小神	ちかこ 千夏子	経済産業省 消費経済企画室 室長補佐
みき 三木	たけし 豪	経済産業省 消費経済企画室 係長
なかむら 中村	ゆき 有希	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 課長代理
もりた 守田	もとこ 雅子	東京都 消費生活総合センター 相談課 相談担当 課長代理
やまもと 山本	ゆうき 夕輝	東京都 消費生活総合センター 相談課 消費生活相談員

○事業者団体

いしかわ 石川	やすひろ 康博	公益社団法人日本通信販売協会 消費者相談室長
きしはら 岸原	たかまさ 孝昌	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 専務理事
てらだ 寺田	しんじ 眞治	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
かさい 笠井	ほくと 北斗	一般社団法人日本アフィリエイト協議会 代表理事

○消費者相談関係団体等

さわだ 沢田	としこ 登志子	一般社団法人 EC ネットワーク 理事
はらだ 原田	ゆり 由里	一般社団法人 EC ネットワーク 理事

○オブザーバー

もり 森	りょうじ 亮二	弁護士法人英知法律事務所 弁護士
ごみ 五味	たかし 崇	三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社 政策研究事業本部 主任研究員
まるやま 丸山	ともみ 知美	三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社 政策研究事業本部 研究員
いいだ 飯田	しゅううさく 周作	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第 2 課 課長補佐
たまき 玉木	ゆうすけ 祐介	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第 2 課
もりさわ 森澤	まきこ 楨子	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第 2 課
ひらい 平井	ゆきひろ 千尋	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第 2 課
やまがた 山縣	まり 麻里	独立行政法人国民生活センター 消費生活相談員
やまもと 山本	まさゆき 正行	山本国際コンサルタント合同会社 代表