

第 3 回研究会における宮居参考人からの意見聴取概要

【キャッシュレス決済の動向】

- キャッシュレス決済は、①導入店舗、②消費者、③地方公共団体のそれぞれにメリットがある。
 - ①導入店舗のメリット
 - ・持合せがなくても購入できることや、衝動買いによる客単価の増、レジスピードの向上等により、売上拡大に貢献する。
 - ・釣銭準備が不要となることや、現金の紛失・盗難リスクがなくなること等により、業務負荷やコストが削減できる。
 - ②消費者のメリット
 - ・銀行口座から現金を引き出す手間や、支払時に現金を数える必要がない。
 - ・支出の管理を行いやすい。
 - ③地方公共団体のメリット
 - ・給付の電子化により関連業務を削減し、人件費や帳票等のコスト削減を見込むことができる。
 - ・災害など緊急時の支援金などを迅速に支給可能である。
- キャッシュレス決済は高齢者が使いづらく、災害に弱いイメージがあるがそうではない。高齢者が苦手なのはスマートフォンの操作であり、交通系ICカードなどの電子マネーやクレジットカードはよく使われている。また、海外では災害被害者の支援にプリペイドカードを支給し、被災直後に支援が始められている。
- 日本はクレジットカード利用に係る手数料は海外に比べて高くなる傾向があるが、これは、旧銀行法の規定により銀行がクレジットカードを発行できないため、別途カード会社を設立していたため、人件費や顧客管理システム等のコストが別途発生するほか、銀行に引落とし手数料を支払っているといった要因がある。
- 決済サービスは、QRコードなどの媒体（端末インターフェース）とクレジット（後払い）などの支払方法の組合せであるが、大切なのはインターフェースではなく、支払方法である。日本ではインターフェースと支払方法をセットで考えがちで、混乱する可能性がある。サービス利用と決済が継ぎ目なく連動させることができるかがポイントとなる。

【キャッシュレス決済とリスク①】

- クレジットカードにおいても、交通系ICカードなどの電子マネーにおいても、利用者、イシュア（カード発行者）、スキームホルダー（決済ブランド会社）、アクワイアラー（加盟店契約者）、加盟店がいるという基本構造は同じである。
 - ○ Payなどのコード決済においては、イシュア、スキームホルダー、アクワイアラーが同一の場合もある。
- キャッシュレス決済を利用した場合、利用者→イシュア→スキームホルダー→アクワイアラー→加盟店とお金が行き渡っていくが、この流れのどこか一カ所で滞ることによって全体に影響を与えることをシステムック・リスクという。システムック・リスクが決済サービスの最も大きなリスクである。事故が起きたときのために、スキームホルダーがルールを作って責任分担で精算することを定めている。
- アクワイアラーと加盟店の間に、包括加盟店と呼ばれる加盟店（店子）をとりまとめ、取扱代金もまとめて受け取り、加盟店への支払を行っている構造もあるが、包括加盟店と加盟店（店子）の間の精算はスキームホルダーの責任範囲外である。包括加盟店から加盟店（店子）への支払が行われず、問題となった事例がある。
- ○ ○ Payなどのコード決済においては通信障害が生じるケースもある。利用者としてはお金を払ったことになっていてもシステム上、支払が完了していないこともあり、未払や二重決済のケースも生じている。コード決済においては、こういった障害に対応するノウハウを蓄積しているところであるが、こういった障害が起きているという事実は、地方公共団体においては注意しなければならない。
- 加盟店は、端末代、入金サイクル、手数料にばかり目が行ってしまうが、お金が入ってこなくなるリスクについても確認するべきではないか。
- クレジットカード会社は、60年運営されているため、異常処理のノウハウが蓄積されているが、交通系ICカードなどの電子マネーや○ ○ Payなどのコード決済は決済上のリスクがあることすら認識していない可能性がある。歴史の浅い決済事業者については、事故が起きた際の責任分担スキームなどをよく確認する必要があるのではないか。

【キャッシュレス決済とリスク②】

- リスクに対するセキュリティを強化すると手数料が上がる可能性があるが、手数料のみに着目して事業者を選択するのであれば、見えないセキュリティ対策にコストをかける事業者が少なくなり、日本社会におけるキャッシュレスは安全安心ではなく不安で使われないものになってしまう可能性がある。
- 現金を印刷する、やりとりする、お店の人が数える、保管する、持ち歩くに当たって警備するといったコストは社会全体でみれば相当なものになるのではないか。キャッシュレスを活用することで、社会全体的な業務負荷やコストがどれだけ削減できたかを定量的に分かるよう にすることは重要ではないか。
- 公金の決済において事故があった場合の損害賠償については、新興の決済事業者ではまだリスクの理解が難しい可能性があり、契約に盛り込むことは難しい一方、古参の決済事業者はリスクを理解しているため、契約に盛り込むに当たっての協議に応じていただける可能性が高い。ただし、契約に盛り込む場合は手数料に影響する可能性がある。また、公金の決済において事故が起きた際の取扱いは、地方公共団体の大きさや財政力で差が生じない方がよく、全国統一で定めた方がいいのではないか。
- 事業価値が何百億もあり、新聞社の調査では非常に優秀な企業であるとされた事業者が数ヶ月後に破綻することもあり、リスクのある企業なのかどうかは評価は難しい。金融機関側は事業者の資金繰りの面から分かるかもしれないが、評価の方法をルール化することは難しいと考える。
- 社会全体的にキャッシュレスをうまく活用しながら、コストを削減したり、利便性を高めたりということに取り組むためには、地方公共団体がまとまって決済事業者と交渉することで、とある町ではキャッシュレス支払ができず、別の町ではできる、といった事態が防げるのではないか。