

コード決済における不正利用に関する
責任分担・補償等についての規定事例集
(利用者向け利用規約)

一般社団法人キャッシュレス推進協議会

2019年8月30日

目次

1	はじめに	1
1.1	補償等に関する規定の重要性	1
1.2	本事例集の対象	2
1.3	留意事項	2
(1)	2種類の不正利用の存在	2
(2)	金融機関・他の決済関連事業者等との調整	2
(3)	関連法令との関係	3
1.4	用語について	3
2	本人が利用者登録した場合における不正利用時の責任分担等に関する規定	4
2.1	総論	4
2.2	コード決済事業者は責任を負わないとする事例	4
2.3	コード決済事業者が条件付で責任を負う事例	5
(1)	コード決済事業者に故意重過失があることをコード決済事業者の責任負担の要件とする事例	5
(2)	利用者が一定の行為を行うことをコード決済事業者の責任負担の要件とする事例	6
2.4	決済取消権限のみを定める事例	7
3	本人が利用者登録をしていない場合における不正利用時の責任分担等に関する規定	7
4	賠償額の上限等	8
4.1	総論	8
4.2	賠償額の上限に関する事例	8
4.3	損害の種類による制限に関する事例	9
5	不正利用が行われた場合に備えて補償制度を設けている事例	9
5.1	補償制度の概要	10
5.2	補償制度に関する事例	10
5.3	補償規定に関する留意事項	12
(1)	一定の行為の要求	12
(2)	補償期間の限定	12
(3)	補償金額の限定	12
6	おわりに	12

1 はじめに

1.1 補償等に関する規定の重要性

キャッシュレス社会の実現にあたっては、利用者にとって安全かつ安心なキャッシュレス決済手段の提供が必要不可欠である。「安全」なキャッシュレス決済手段の提供については、各決済事業者において強固なセキュリティ対策を構築し、発展させていくことが必要であるが、セキュリティ対策の内容はその性質から利用者にすべて認識されるものではない。したがって、利用者にとって「安心」なキャッシュレス決済手段となるためには、利用者に安心感を持ってもらうための情報発信が必要となる。

不正利用はキャッシュレス決済における利用者の不安のうち、大きなものを占めるものの1つである。不正利用が行われてしまった場合に、どのような補償が受けられるのか、利用者としてどのような責任を負担する可能性があるか等があらかじめ利用規約等(コード決済サービスの利用に関して、コード決済事業者と利用者とを拘束する契約条項を意味する。以下同じ。)において明示されていることは、利用者の安心感につながると思われる。

本「コード決済における不正利用に関する責任分担・補償等についての規定事例集(利用者向け利用規約)」(以下、「本事例集」という。)は、コード決済事業者各社が、利用規約等において、不正利用に関してどのような補償や責任分担等についての規定を設けているかを調査し、それを類型ごとに記載したものである。なお、本事例集に記載している規定の例は、特定のコード決済事業者の規定をそのまま記載したものではなく、その趣旨や方針を踏まえて、当協議会において修正・編集等を行っている。また、本事例集は、すべてのコード決済事業者の利用規約等を網羅的に調査したものではない。本事例集が、コード決済事業者が自己の利用規約等の策定・改訂等する際の参考となれば幸いである。なお、各コード決済事業者の利用規約等は随時変更される可能性があるものである。本事例集に記載されている事例は、いずれも本事例集作成段階における調査時点の規定であり、その後、補償方針の変更等により変更・修正等されている可能性がある。本事例集を参照するにあたっては、そのことを念頭に置かれない。

当協議会は、本事例集において記載されている規定のうち、特定の規定を推奨等するものではないし、本事例集に記載される規定以外の規定を否定するものでもない。もっとも、前記のとおり、**不正利用における責任分担・補償等の規定が存在すること自身が利用者の安心感につながるものであり、かかる規定自体は利用規約等に明示的に記載してもらいたいと考えている。**

1.2 本事例集の対象

本事例集は、コード決済の利用に際して不正利用がなされた場合において、利用者とコード決済事業者間の責任分担や補償の有無に関する規定を集めたものである。コード決済以外の決済サービスについては対象としていない。また、システム障害や決済用アプリの目的適合性等に伴う利用者とコード決済事業者の責任分担等に関する規定等の不正利用に関する規定以外の規定は本事例集の対象とはなっていない。もっとも、利用者とコード決済事業者間の責任分担等については、不正利用の場面とそれ以外の場面において明示的に分けずに、幅広い場面を対象とした一般的な規定のみをおく利用規約等も見られた。

1.3 留意事項

(1) 2種類の不正利用の存在

不正利用には、①不正利用された本人が利用者アカウントの作成(利用者登録)をした後に、当該利用者アカウントが乗っ取り等により本人以外に利用され、当該利用者アカウント内に本人によってチャージされていた金銭的価値や登録されていたクレジットカード等で決済されてしまう場合と②不正利用された本人は利用者アカウントの作成を行っていないにもかかわらず、第三者により不正に利用者アカウント(不正利用された本人名義とは限らない。)が作成され、当該利用者アカウントにおいて本人のクレジットカードや銀行口座等が登録され、それらを用いて決済されてしまう場合の両方があり得る。②の場合には、不正利用された本人は、コード決済サービスの利用に関する事項を含めた利用客等については同意しておらず、コード決済事業者との間には契約関係が成立していない。したがって、利用規約等において、不正利用された場合の補償制度や責任分担の在り方を定めたとしても、②の場合における不正利用された本人に対しては、当該利用規約等を適用することができない。コード決済事業者が利用規約等を作成する場合にあたっては、不正利用には上記2種類が存在することを念頭に置き、利用規約等に同意している不正利用された本人だけでなく、②の場合のように利用規約等に同意していない不正利用された本人に対する対応をどのように行っていくのかも考えていく必要がある。特に後者の場合には、利用規約等だけでは対応できるものではないので、自社の対応を広く一般に発信していくことも大切と思われる。

(2) 金融機関・他の決済関連事業者等との調整

コード決済においては、チャージ型、クレジットカード型、銀行口座紐づけ型(銀行口座からのチャージと銀行口座からの即時支払いの双方を含む。)等の様々なタイプ

の決済が存在する。こういったコード決済に紐付けられる決済サービスを提供するコード決済事業者以外の決済関連事業者や金融機関等において、不正利用がされた場合の責任分担等について定めている場合があり、コード決済事業者はこういった事業者等の規定の調査や、こういった事業者等と責任分担についての事前の調整を行う必要がある可能性もある。また、当該事業者とコード決済事業者との間の契約において、コード決済事業者やコード決済サービスの利用者に特定の行為の義務づけや特定の行為の禁止等が定められている場合も考えられ、コード決済事業者はかかる契約の内容も踏まえて利用規約等を作成する必要がある。なお、本事例集は、コード決済事業者と金融機関・他の決済関連事業者との間の責任分担等の内容に関して特定の見解を述べるものではない。

(3) 関連法令との関係

利用規約等を定めるにあたっては、消費者契約法等の消費者保護に関する法律や2020年4月1日から施行される予定の改正民法における定型約款に関する規定等の関連法令にも留意する必要がある。本事例集に記載されている事例は、関連法令への適合性や適法性が保証されているものではなく、これらの関連法令等によって、規定の全部又は一部が無効等にされる可能性は否定されない。なお、コード決済事業者によっては、利用規約等において、関連法令等によってその一部が無効等と判断された場合の取り扱いについて定めているものもあった。

1.4 用語について

当協議会では、「コード決済に関するオペレーションガイドライン(統一用語集)」(Ver.1.0、2019年3月29日制定)において、コード決済に関して用いられる用語について、統一用語としてその定義を定めている。本事例集は、基本的に当該ガイドラインの用語に従って記載している。もっとも、当該ガイドラインに含まれない用語や利用規約等という性質上、当該ガイドラインの用語をそのまま使ったのでは不自然な用語も存在するため、以下に当該ガイドラインに定義のある用語も含めて、本事例集における定義を記載する。

用語	定義
チャージ	前払式支払手段、もしくは資金移動によるコード決済サービスの利用者アカウントに対し、金銭価値の増加を行うための行為
当社	コード決済サービスを提供するコード決済事業者
本サービス	利用規約等に基づいて、コード決済事業者から利用者

	に提供されるコード決済サービス
モバイルデバイス	利用者がコード決済サービスを利用する際に使用するスマートフォンやタブレット等
利用者	コード決済事業者の提供する利用規約等にあらかじめ同意した上で、自己が契約店から受けた商品・サービス等の対価をコード決済によって支払おうとする者
利用者アカウント	コード決済サービスを利用するために利用者に付与される、利用者を一意に特定可能な識別子

2 本人が利用者登録した場合における不正利用時の責任分担等に関する規定

2.1 総論

不正利用された本人が利用者登録(アカウント作成)を行い、その後に不正利用者によってアカウント乗っ取り等の不正アクセス等が行われた場合、本人とコード決済事業者との間には、利用者による利用規約等への同意という契約行為が存在するため、利用規約等に定められた責任分担や補償に関する規定等が原則として適用される。ただし、「1.3(3) 関連法令との関係」にて記述のとおり、消費者契約法等により利用規約等に定められている条項であっても無効等とされ、適用されない場合があり得る。

2.2 コード決済事業者は責任を負わないとする事例

【特に限定を設けていない事例】

利用者による自己のモバイルデバイスの紛失又は盗難、ID又はパスワード等の盗取又は詐取、その他の事由により、利用者のモバイルデバイス又は本サービスの利用者アカウントが第三者に不正利用され、利用者に損害が生じた場合であっても、当社は責任を負わないものとし、利用者は当該利用にかかる商品代金相当額等について支払う責任を負うものとします。

【所定の本人確認・認証等¹が行われることを責任免除の要件とする事例】

¹ 本人確認・認証等の具体的な内容としては、あらかじめ登録されたIDとパスワードの入力や決済用のパスワード・暗証番号等の入力等がある。また、利用者が設定により、一部の本人確認手続き

当社は、当社が定める本人確認・認証を行った場合、当該利用者アカウントにおいて行われた決済について、一切責任を負わないものとし、利用者は商品等購入代金相当額をいかなる場合であっても支払うものとし、

上記2種類については、文言上は、特に制限がないものと所定の本人確認・認証等が行われることを条件としているものとして分けられるが、実際の不正利用の場面ではコード決済事業者が定める本人確認・認証を突破している事例が多く見られるため、実際の適用においては大きな差が出ないことが多いと思われる。

2.3 コード決済事業者が条件付で責任を負う事例

(1) コード決済事業者に故意重過失があることをコード決済事業者の責任負担の要件とする事例

不正利用があった場合において、利用者に対してコード決済事業者が責任を負うのは、コード決済事業者に故意又は重過失があった場合に限定する規定が見られた。これは、消費者契約法第8条第1項第2号²を意識したものと思われる。

【不正利用に限定して明示している事例】

利用者アカウントが不正利用されたことにより生じた損害については、当社の故意又は重過失の場合を除き、当社は一切責任を負わないものとし、

【不正利用に限定せず、一般的条項に記載する事例】

当社は、当社の故意又は重過失による場合を除き、利用者が本サービスを利用したことにより、利用者又は第三者が被った損害については、いかなる責任も負わないものとし、

【所定の本人確認・認証等が行われることを責任免除の要件とする事例³】

当社は、当社所定の方法による本人確認・認証行われた場合、当該IDの保有利

(例：決済時の毎回のパスワード入力)を省略することができるコード決済サービスにおいては、こういった手続きが省略された場合においても、本人確認・認証等がされたとみなす旨の規定となっている場合も見受けられた。

² 消費者契約法第8条第1項

「次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

2. 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項」

³ 脚注1参照。

利用者本人による利用があったものとみなし、それらが盗用、不正使用その他の事情により利用者本人以外の者が利用している場合であっても、当社の故意又は重過失による場合を除き、それによって利用者が生じた損害についてはその責任を負わないものとします。

(2) 利用者が一定の行為を行うことをコード決済事業者の責任負担の要件とする事例

コード決済事業者が責任を負う前提条件として、利用者が一定の行為を行うことを要求する規定が見られた。条件としては、(i)不正利用されないように事前の策として利用者に一定の行為を求めるもの(IDの管理等)と(ii)不正利用の被害拡大の防止等を目的とした一定の行為を求めるもの(不正利用の事実の届出等)があった。なお、下記各事例においては、前提条件を便宜的に種類ごとに分けて記載しているが、実際には複数の条件を組み合わせている事例も見られた。

(i) 不正利用されないように事前の策として利用者に一定の行為を求める事例

【ID等の秘密管理を要求する事例】

利用者は、本サービスのIDとパスワードの自己の責任と負担において秘密として厳重に管理し、第三者に利用させないものとします。利用者がこれに反したことにより生じた損害は利用者の負担とし、当社はその責任を負わないものとします。

【推測されにくいパスワードの設定や定期的な更新を求める事例】

利用者は、パスワードを設定するにあたっては、他人に推測されやすいパスワードを避け、第三者に知られたり盗まれたりしないよう、利用者自身の責任において管理し、かつ、当該パスワードを随時変更するものとします。利用者がこれらを怠ったことにより生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

【利用者のモバイルデバイスの適切な管理等を要求する事例】

利用者は、自己のモバイルデバイスに画面ロックを設定する(パスワードを設定する)等第三者に当該モバイルデバイスを用いて本サービスが利用されないようにするために必要な措置を行うものとします。利用者がこれに反することに起因して生じた損害、および自己のモバイルデバイスを第三者に使用させた、又は使用されたことから生じた損害は、利用者の負担とし、当社はその責任を負わないものとします。

(ii)不正利用の被害拡大の防止等を目的とした一定の行為を求める事例

【モバイルデバイスの紛失時等において一定の行為を要求する事例】

利用者は、自己のモバイルデバイスを紛失し又は盗難等された場合は、直ちに当社所定の方法により、本サービスの ID 又はパスワードを変更する、又は、自己の利用者アカウントにおいて登録されている決済に利用可能な情報(クレジットカード情報等)を直ちに抹消するものとします。利用者がかかる措置を怠ったことにより、利用者に生じた損害については、利用者がすべての責めを負うものとします。

【モバイルデバイス紛失時や不正利用発生時の届出等を要求する事例】

利用者は、モバイルデバイス等の紛失又は盗難、ID 又はパスワードの盗取等により、自己のモバイルデバイス又は本サービスの利用者アカウントが第三者に不正に利用される可能性が生じた場合又は不正に利用されたことを知った場合、直ちに当社にその旨を届け出るとともに、当社の指示に従い損害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとるものとします。利用者がこれに違反したことにより発生した損害については、当社はその責めを負わないものとします。

2.4 決済取消権限のみを定める事例

コード決済事業者によっては、不正取引があった場合にコード決済事業者が当該決済を取消することができる旨を定める場合も見られた。この場合、コード決済事業者が不正取引として取消を行ったのであれば、不正利用されたユーザーは、結果として救済を受けることとなる。ただし、取消権限はコード決済事業者が有しており、取消しの決定はコード決済事業者にゆだねられているため、利用者としては、救済が受けられることが保証されている訳ではない。

【決済取消権限を定める事例】

当社は、不正に取得又は偽造されたコードを用いて決済がなされた場合、利用者に対する事前の通知なしに、本サービスにおいて行われようとしている決済の実行を拒否し、又は既に行われた決済を取り消すことができるものとします。

3 本人が利用者登録をしていない場合における不正利用時の責任分担等に関する規定

不正利用者が勝手に利用者アカウントを作成(利用者登録)し、本人名義のクレジットカードや銀行口座を使用して決済を行った場合、当該不正利用された本人はコー

ド決済サービスにあたって、利用規約等に同意していないため、利用規約等の規定は本人には直接適用できない。この点を考慮してか、本事例集作成過程における調査時点において、利用規約等において被害者である本人が利用者登録していない場合の不正利用における責任分担に関する規定について明示的に定めたものはなかった。もっとも、「5 不正利用が行われた場合に備えて補償制度を設けている場合」に記載のとおり、補償制度を設けている場合においては、本人が利用者登録をしていない場合の不正利用も本人に対する補償対象としている事例が見られた。

本人が利用者登録をしていない不正利用事例においては、コード決済事業者が特別に補償等する場合を除けば、当事者間に合意がないため、その責任分担は民法等の法令に従って処理されることになり、かかる種類の不正利用事例において特別の責任分担規定を設ける意義はあまりないと言える。ただし、コード決済事業者が法令に従った責任以上の責任を負担していく方向の規定については、その内容をあらかじめ明示しておくことは、当該コード決済サービスの方針を示すという点で一定の意味があると考えられる。

4 賠償額の上限等

4.1 総論

利用規約等においては、コード決済事業者が利用者に対して負う賠償額や損害の種類に制限を設けている場合が一定数見られた。これらの規定は、コード決済事業者に過大な賠償責任が生じる可能性を回避することができるものである。もっとも、少額の賠償額の上限の設定等を行う場合には、消費者契約法等に基づき無効とされる可能性⁴がある。

なお、下記事例においては、損害額の上限と損害の種類による制限の2種類に分けて記載しているが、実際の事例においては、損害額と損害の種類の双方による制限をかけている例も複数見られた。

4.2 賠償額の上限に関する事例

【固定額を上限とする事例】

当社の故意・重過失の場合の当社の利用者に対する責任は、1 利用者アカウント

⁴ 賠償額の上限がいくらであれば無効とされるかについては、コード決済サービスの内容等次第であり、一概に決められるものではない。

/1 事案あたり●●円⁵を上限とします。

【特定の期間の利用額を上限とする事例】

当社の過失(重過失を除きます。)による債務不履行または不法行為により利用者に生じた損害の賠償は、当該損害が発生した月に利用者が本サービスにチャージした金額を上限とします。

【不正利用発生時点での残高を上限とする事例】

当社の責めに帰すべき事由により利用者が損害を被った場合、当社の損害賠償の範囲は、当該事由が発生した時点において利用者が本サービスアカウントにおいて保有している残高に限られるものとします。

4.3 損害の種類による制限に関する事例

【通常損害等に限定する事例】

当社は、当社の故意又は重過失に起因する場合を除き、当社が利用者に対して損害賠償責任を負う場合、当社の責任は、当社の債務不履行又は不法行為により利用者に生じた損害のうち、現実に発生した直接かつ通常の損害額を上限とします。

【特別損害を除くとする事例】

当社は、当社の過失(重過失を除きます。)による債務不履行又は不法行為により利用者に生じた損害のうち、特別な事情から生じた損害(当社又は利用者が損害発生につき予見し、または予見し得た場合を含みます。)について一切の責任を負いません。

5 不正利用が行われた場合に備えて補償制度を設けてい

⁵ 実際に規定される上限額はコード決済事業者によって異なった。本事例集は責任分担等に関する規定の事例を類型的示し、特定のコード決済事業者の規定をそのまま記載するものではないため、ここでは具体的な金額の記載は行わない。

る事例

5.1 補償制度の概要

不正利用があった場合に、コード決済事業者側の故意・過失の有無・程度等を問わず、利用者に対して被害額の補償を行う制度を設けているコード決済事業者も存在する。ここでいう不正利用には 1.3(1)で記載した 2 種類の不正利用の双方を含むものである。1.3(1)で記載したとおり、不正利用された本人は利用者カウントの作成を行っていないにもかかわらず、第三者により不正に利用者アカウントが作成され、当該利用者アカウントにおいて本人のクレジットカードや銀行口座等が登録され、それらを用いて決済されてしまう場合については、本人は利用規約等に同意しておらず、コード決済事業者と本人との間に、当該コード決済サービスの利用に関する契約は存在していないこととなる。したがって、本来的には利用規約等に記載された事項はコード決済事業者と本人を拘束するものではない。しかしながら、補償制度を明示することは、コード決済事業者の補償に対する姿勢を世間に示すこととなり、利用者に限らず、すべての消費者に対する安心感につながる効果があると考えられる。

5.2 補償制度に関する事例

【補償制度事例 1】

当社は、利用者が①利用者の意図によらず、第三者により、利用者アカウントが不正に開設され、当該利用者アカウントを用いて不正な決済が行われた場合、又は②利用者アカウントに関する情報が盗取又は詐取され、利用者アカウント保有者の意図によらず、利用者アカウントを用いて不正な決済が行われた場合、これらに起因して被った損害に対して、その損害額(第三者に不正利用された金額から、当社以外の第三者から回収できた金額を差し引いた金額)を補償します。ただし、利用者が本補償サービスの適用を受けるためには以下の各号の行為を行う必要があります。

- (1) 当該損害について、直ちに警察署に申告すること
- (2) 損害について、当社に対する届出をすること(当社以外からの第三者から受けられる補償の有無及び内容を含む。)
- (3) 不正使用者の発見に努力及び協力すること
- (4) 当社の求めに応じ、当社が特に必要となる関連書類又は証拠について、真正なものを遅滞なく提出すること
- (5) 当社が行う損害の調査に協力すること

【補償制度事例 2】

パスワードの盗用等により、利用者以外の第三者に本サービスを不正に利用された場合(第三者が個人になりすまして当該個人名義の利用者アカウントを開設し、本サービスが不正に利用された場合を含みます。)、又は利用者のモバイルデバイスの紛失若しくは盗難により利用者以外の第三者に本サービスを不正に利用された場合に生じた取引については、利用者の責めによらず、かつ、以下の各号のすべてに該当している場合は、利用者は、当社に対し、当該不正利用の損害の額に相当する金額の補填を請求することができます。

- (1) 不正利用を認識した場合に直ちに以下の各措置を行うこと
 - (ア) 当社に対する届出
 - (イ) 利用者のモバイルデバイスを紛失し、又は盗難された場合には、当社所定の方法による利用者アカウントの停止措置
 - (ウ) 利用者のモバイルデバイスを紛失し、又は盗難された場合には、当該モバイルデバイスに関して契約している通信事業者に当該モバイルデバイスの回線遮断のために必要な手続きの実施
- (2) 当社の調査に対し協力し、十分な説明を行うこと
- (3) 当社に対し、警察署に被害届を提出していること、その他の不正利用又はモバイルデバイスの紛失、盗難にあったことが推測される事実を確認できるものを提示すること

【補償制度事例 3】

利用者は、利用者のモバイルデバイスの紛失又は盗難、利用者アカウントのID又はパスワードに関する情報の盗取又は詐取、その他の事由により、利用者アカウントが不正に利用されたこと(第三者が利用者になりすまして当該ユーザー名義の利用者アカウントを開設し、本サービスが不正に利用された場合を含みます。)を知った場合において、当該不正利用が利用者の故意又は過失によらずに生じ、かつ、当該利用者が直ちに当社にその旨を届け出るとともに、当該利用者が当社の求める書類の提出、警察署への申告等を行ったときは、当社に対し、当該不正利用にかかる損害の額に相当する金額の補償を請求することができます。かかる請求があった場合において、当社が、当該補償申請が真正かつ正確なものであることを確認し、かつ、当該利用者が不正利用に対して当社が求める適切な対応を行ったと当社が判断したときは、当該不正利用にかかる損害額を限度として当該利用者に対してその損害を補償します。

5.3 補償規定に関する留意事項

(1) 一定の行為の要求

補償規定においては、いずれも警察署への届出や不正利用に関する調査への協力、利用者による被害拡大防止策の実施等の一定の行為を補償の条件として利用者に要求していた。これは、利用者の申告のみで補償が受けられるとすると、補償制度自身を悪用される可能性があるためと考えられる。

(2) 補償期間の限定

補償期間について一定の制限を設けている事例もあった。具体的には、当該コード決済事業者に対して不正利用があった旨の通知があった日からさかのぼって一定の期間内に起こった不正利用のみを対象としている。利用者からすれば補償期間を限定されることにはなるが、コード決済事業者にとっては、リスク管理がしやすくなり、補償制度を設けやすくなる効果があると思われる。また、不正利用に関する捜査・調査という観点からも、証拠が散逸する前に利用者に届出を促す効果もあると考えられる。

(3) 補償金額の限定

補償制度においても、損害賠償額の上限を設けている例が見られた。すなわち、不正利用被害額を賠償することを原則としながらも、それに対する上限が設けられていることになる。上限の付け方については、保険における支払限度額のように固定額を1事故あたりの支払い上限としていた。当該事例においては、1事故とは1回の決済を意味するのではなく、同一の事由・原因によって生じた一連の損害は1事故とされていた。

6 おわりに

不正利用があった場合の責任の分担や補償の在り方は、各コード決済事業者のサービス設計に関わる問題であり、一概にどの規定内容が優れていると言えるものではない。しかしながら、規定等の存在自体が利用者に対し重要な情報提供をしているものであり、その内容は利用者の安心感につながるものである。コード決済事業者においては、利用規程等の策定にあたっては、利用規程等にこのような効果があることを意識しながら策定されたい。また、利用規程等が一般にはすべてを読み、理解することが難しいことを認識し、特に重要な部分は利用者にわかりやすく提示する、受けられる補償制度については別途その内容を案内するページをアプリ内に設ける等、

利用者の安心感の向上をはかるための方策も有用と思われる。

以上