消費者委員会本会議（第500回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第500回）
議事次第

１．日時　令和8年9月17日（木）　10時30分～12時01分

２．場所　消費者委員会会議室及びテレビ会議

３．出席者

（委員）

【会議室】　　鹿野委員長、黒木委員長代理、中田委員

【テレビ会議】今村委員、大澤委員、小野委員、柿沼委員、善如委員

（説明者）

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会　坂東座長

（事務局）

小林事務局長、小堀審議官、三谷参事官

４．議事

(1)開　会

(2)支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会の報告書等について

(3)閉　会

《１．　開会》

○鹿野委員長　本日は、お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。

定刻になりましたので、ただいまから第500回「消費者委員会本会議」を開催いたします。

本日は、黒木委員長代理、中田委員、そして、私、鹿野が会議室にて出席しており、今村委員、大澤委員、小野委員、柿沼委員、善如委員がテレビ会議システムにて御出席です。

なお、原田委員、山本委員は、本日、御欠席と伺っております。

それでは、本日の会議の進め方等について、事務局より御説明をお願いします。

○三谷参事官　本日も、テレビ会議システムを活用して進行いたします。

配付資料は、議事次第に記載のとおりであります。もしお手元の資料に不足がございましたら、事務局までお申し出くださいますようお願いいたします。

事務局からは以上です。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

《２．　支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会の報告書等について》

○鹿野委員長　本日の議題は「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会の報告書等について」でございます。

令和6年12月に設置した支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会において、支払手段の多様化が消費者に及ぼす影響等について検討し、消費者が安心して支払手段を利用できる環境を実現していく上での課題について調査審議を行ってまいりました。

計20回の公開での調査審議を経て、今般、報告書が取りまとめられましたので、本日は、その内容について御報告いただきます。

本日は、支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会の坂東座長に会議室にて御出席いただいております。本日は、お忙しいところ、大変ありがとうございます。

○鹿野委員長　まず、坂東座長から報告書の概要を御報告いただいた後、事務局から報告書の詳細について御説明をお願いしたいと思います。

それでは、坂東座長、お願いします。

○支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会坂東座長　坂東でございます。報告の機会をいただきまして、大変ありがとうございます。

本専門調査会は、2025年の3月から2026年9月までの間、約1年半で、45回にわたり、委員の皆様とともに精力的な議論を重ねてまいりました。

支払手段というのは、国民生活を支える社会基盤でありますが、多様化、複雑化が進む中で詐欺的取引や意図しない定期購入の代金支払に利用される、あるいは取引後に問題が

生じた際に、決済事業者の責任の所在が曖昧なまま、消費者が複数の事業者の間を転々とさせられるといった消費者トラブルが発生して、被害の未然防止と救済が困難になっています。決済方法の違いによって、消費者トラブルの救済レベルが異なることは適切だとは言えません。

こうした問題の背景には、何よりも支払手段が多様化しており、キャッシュレス決済が一般的になりつつあるという現実があります。そして、それは我が国の政策課題にもなっています。

一方で、支払手段を規律する法律や所管省庁は複数に分かれています。また、現行法の規制の対象外にある支払手段も存在しています。業態ごとの個別規制だけでは、昨今の複雑化した取引実態に対応しきれないという問題意識から、当初から委員間で共有されていました。

そこで、いかなる支払手段が用いられる場合にあっても、共通して確保されるべき消費者保護の中核的原則、すなわちプリンシプルを明示し、それの実現を確保するための制度的な枠組みを整理したものが、今回の報告書であります。

報告書の詳細、内容については、この後、事務局から説明がなされると思いますが、私からは、この報告書に対する思いを少しだけ述べさせていただきたいと思います。

まず、この報告書は、消費者が利用する多様な決済手段のリスクを6項目に整理した上で、それに対応するプリンシプルを明示しています。

ここでいうプリンシプルは、単に遵守することが望ましい目標ではなく、必ず実現されるべき結果を示したものであります。そして、それゆえに、プリンシプルを実現するための制度的な枠組みを具体的に示しています。その実現は、多様な手段によって図られます。

報告書では、3段階でその対応を考える必要を指摘しています。既存の法の活用による場合もあるでしょうし、事業者による実質的な努力が適切な場合もあり得ます。場合によっては、既存の法の適用を広げる努力が必要になる場面もあるかもしれません。いずれにしても、関係する省庁、事業者団体、事業者、そして、消費者もプリンシプルを実現させるために、それぞれ役割を担うことが求められます。

なお、後払い決済とキャリア決済に関しては、できるだけ早期に解決すべき課題があると考えられることから、具体的な課題の指摘とその対応について、報告書にまとめています。

専門調査会は、1年半の期間に45回の会議を行いました。委員間の打合せの会議は、専門調査会の会議の回数を超えて行われています。そして、その会議の前には、委員による自主的な意見交換が行われていました。

多様な専門性を有する委員の皆様からは、時に文書で、また議論として積極的に御発言をいただき、予定した時間を超えるときもありました。事務局には、そこで出された意見を真摯に受け止め、その報告書への反映と整理に御尽力をいただきました。

森下座長代理と私は、毎回、事務局との議論を整理するための打合せをオンラインで行

いました。そうした努力や成果を積み上げてまとめられたものが、この報告書です。決済という消費者にとって当たり前の日常に関することについて、基本ルールをつくり上げていくための考え方が、この報告書には随所に記載されています。そして、それは消費者が安心して多様な決済手段を利用するために不可欠のルールであると私は受け止めています。

ぜひ、この報告書を基礎に、多くの皆さんが改めて消費者が利用する決済について考えていただけることを切に希望します。

私の発言は以上でございます。ありがとうございました。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

それでは、事務局から詳細についてお願いします。

○三谷参事官　事務局でございます。

それでは、資料に沿って今回の専門調査会の報告書について御説明申し上げたいと思います。

資料としては、資料1-1が報告書本体、資料1-2が、その概要となっております。今回は、便宜的に、概要の資料1-2を用いて御説明をさせていただきたいと存じます。

資料1-2、1ページ目でございます。一番上でございます。背景、現状認識ということでございます。

先ほど来、座長からお話しいただいております、支払手段は、クレジットカード、後払い決済、キャリア決済、コード決済等、多様化・複雑化・複層化が進展していること。

それから、支払手段を規制する法律は、割賦販売法、資金決済法、銀行法等複数存在し、所管省庁も複数に分かれていると。現在、規律が課されていない支払手段もあるということでございます。

それから、支払手段の多様化・複雑化に伴いまして、1つの決済サービスに複数の事業者が関与するという構造が一般化しているということでございます。

その下に図表1ということで、多様化・複雑化・複層化する支払手段の例ということで、その図の左下に利用者とありますけれども、それを取り巻くプレーヤーが複数いて関与しているという構造が一般化しているということでございます。

この結果、支払トラブル発生時の責任関係が大変分かりにくくなっているという現状がございます。

それから、戻っていただいて4番目の黒丸でございます。

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談を支払方法別に見ますと、2025年度、販売信用に関する相談は約27万件、それから、後払い決済が関連する相談は約6万7000件ということで、この1ページの左下に図表2ということで、後払い決済が関連する消費生活相談件数のグラフを掲載しておりますが、2021年度、2万件程度であったものと比べて約3倍に増加しているといった現状がございます。

それから、相談事例としては、この1ページの中段ほどにございますけれども、こうしたことも踏まえまして、関係行政機関あるいは支払関連事業者に対応を求める根拠といった

ことを整理してございます。

支払手段は、電気、ガス、水道、通信等と並ぶ社会基盤であるということでありまして、その利用は消費者にとって回避可能なものではないということであります。

それから、支払手段で生ずる被害は、詐欺的な取引による金銭の喪失あるいは債務の累積という事後の回復が容易ではないという性質を有しているということでありまして、また、キャリア決済のように、財・サービスの不払い、これを支払わないことが、通信サービスの停止に直結し得るという、ほかの支払手段には存在しない性質のものも存在してございます。

したがいまして、支払関連事業者に対する対応の要否を判断するに当たりましては、相談件数といった定量的な情報に加えまして、先ほど申し上げた社会基盤であるということ。それから、取引構造の複雑化によって、消費者が責任主体を把握しにくいこと。それから、同様の機能あるいはリスクを有する支払手段の間に保護水準の差があること。それから、請求による不利益を消費者のみの対応で回復することが困難であること。そして、自主規制が事業者団体非加盟の事業者に及ばないこと等を総合的に勘案することが必要であると、このように根拠を整理してございます。

おめくりいただきまして、2ページ目でございます。

こういった支払手段が多様化・複雑化する中にありまして、この図の左側に消費者が直面する6つのリスクということで整理してございます。

1つ目が、詐欺的取引リスクということでございます。非対面取引が拡大するに伴いまして、詐欺的取引、消費者トラブルの未然防止あるいは被害回復をすることが困難になるといったリスクでございます。

2つ目、規制の隙間リスクでございます。同一の機能あるいはリスクでも、規制が多様、あるいは自主規制に限界があるといった中で、十分な利用者保護の確保が難しいといったリスクでございます。

3つ目、情報・交渉力非対称リスクということで、仕組みや契約構造が複雑であるために、消費者が適切な選択ができず、相対的に不利な立場に置かれるといったリスクでございます。

4番目、責任所在不明確リスク、複数事業者が関与しているということで責任の所在、相談先が不明となると、その結果、適切な対応が受けられない、こういったリスクでございます。

5番目、過剰与信のリスク、支払が後日になるということでありますので、支払能力を超えた与信あるいは利用によって債務が過大になると、こういったリスクでございます。

最後、6番目が生活基盤侵害リスク、キャリア決済に支払をしないということの結果、通信サービスまで停止されて、生活基盤に影響が及ぶ、こういったリスクでございます。

こういったリスクがあるわけでありますけれども、上の箱に戻っていただいて、従来支払に関する規律は、主として業態ごとの法制度によって構築されてきたわけでありますけ

れども、こういった多様化・複雑化の進展の中にあっては、業態別の規制のみでは、消費者トラブルに十分対応しきれないため、業態ではなく機能に着目した横断的な規律への転換が求められるという視点を打ち出してございます。

そこで、このリスクに対応するために、各支払手段に共通して確保されるべき消費者保護の中核的原則、プリンシプルを5つに整理していただいております。それが、この図の右側、5つのプリンシプルということでございます。

1つ目が、情報提供の充実ということで、消費者が支払手段の仕組み、あるいはリスクを理解して、自らに適した支払手段を適切に選択できるよう必要な情報を分かりやすく提供すること。

2つ目が、悪質加盟店の排除による未然防止ということで、悪質な販売事業者による支払手段の利用を防止し、加盟店調査や監視を通じて消費者被害を未然防止すること。

3番目が、紛争解決体制の整備・苦情適切処理ということで、消費者トラブルが発生したときに、支払関連事業者が連携して紛争解決に当たり、苦情処理、被害救済を適切に行うこと。

4番目が過剰与信の防止ということで、過剰な借入れや多重債務の発生を防ぐために、利用者の支払能力に応じた適切な信用供与を行うということであります。

最後、生活基盤サービスの保護ということで、不払いを理由に、通信など生活上不可欠なサービスが停止されない仕組みの整備を図ると、こういったことでございます。

ということで、6つのリスクと対応する5つのプリンシプルといったことを、線が引いてございますけれども、このように整理しているというのが、この調査報告書の大きなところであります。

1ページおめくりいただきまして、3ページ目でございます。

プリンシプルの実現に向けて求められる具体的な方策というものを左側の箱に整理してございます。

先ほど来申し上げているプリンシプルは、達成されるべき結果としての原則を示すものでありまして、現在、各事業者が何らかの規制の対象になっているか否かにかかわらず、その実現に向けて努力されるべきものであると。

それで、その実現手段というのは一様ではない。ガイドラインや自主規制等による対応がふさわしいものもあれば、制度による担保が適切なものも含まれ得るということで、具体的な方策として、先ほど申し上げた、5つのプリンシプルの柱立てに沿って、こちらを整理してございます。

情報提供の充実としては、原因取引の説明、支払手段の説明、高齢者、障害者、若年者等への配慮。

2番目の悪質加盟店の排除による未然防止については、取引環境の変化に対応した初期調査、定期調査、随時調査を実施、加盟店情報交換の仕組みの拡充及び適切な運営。

3番目の紛争解決体制の整備と苦情適切処理に関しては、苦情受付窓口の設置、担当部署

の配置、あるいは支払関連事業者の連携・協力による苦情適切処理、紛争解決。

4番目の過剰与信の防止については、支払可能見込額の調査あるいは信用情報機関の活用。

最後、5番目の生活基盤サービスの保護に関しては、生活基盤サービスと財・サービス取引の支払関係の分離、こういったものを整理してございます。

右側の箱でございますけれども、そのプリンシプルを実現するための制度的な枠組みということでございます。

これについては、3つのレイヤー、3層に整理してございます。

1つ目の層でありますけれども、関係行政機関や支払関連事業者に対して、全ての支払関連事業者に共通するプリンシプルを示す。これが第1層。

それから、第2層が、現行の法令、監督指針、ガイドライン及び自主規制機関における自主規制等をプリンシプルに照らして見直すことを求める。

そして、第3層が、これらの取組だけでは解消できない事象が存在する場合については、関係行政機関に対し、実効性ある適切な対応の検討を求めるということであります。

下の黒丸に制度的検討を求める具体的な事項を4つに整理してございます。

1つ目が、登録・届出を通じた監督の実効性確保ということでありまして、現在必ずしも法令上の登録または届出の対象となっていない支払関連事業者についても、その機能、役割の重要性に応じて登録・届出の対象とすることを検討すること。特に支払実現や利用者保護に重要な機能を担う事業者については、行政による適切な監督の枠組みに位置付けるということであります。

2つ目、消費者被害発生時における民事上の効果及び救済の在り方ということでございます。これは、4つ整理してございます。

支払関連事業者から消費者への請求留保。

加盟店調査・措置に関する規律の明確化と私法上の評価。

個別信用購入あっせんと特定商取引法における消費者保護の考え方。

原因取引上の問題を支払段階にも反映させる観点からの抗弁の接続でございます。

3つ目、後払い決済についてであります。

後払い決済は現行の法規制の対象外ではありますが、実態は与信としての性質を有しております。したがいまして、取引実態や消費者トラブルの特徴を検証し、その結果を踏まえ、割賦販売法における個別信用購入あっせんに対する考え方を参考に、消費者保護の在り方を検討すること。

4番目、キャリア決済についてであります。

これは、通信サービスの停止及び過剰与信という両面のリスクを有していると、こういったことを踏まえまして、利用者保護及び規制の整合性を確保するという観点から、通信サービスの停止及び利用者に信用を供与する機能を有していることに対して、消費者保護の在り方を検討すること。

こういった具体的な事項を整理してございます。

最後、4ページになります。

左上、制度を支える観点ということで、2つ整理しております。

消費者保護の実効性確保のためにということでありまして、支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方ということでございます。

消費者教育の推進と事業者責任の確保、あるいは消費者教育の機会の確保、消費者教育における金融リテラシーの強化ということであります。

2つ目は、金融技術を活用した消費者保護の在り方ということでありまして、支払データを活用した消費者被害防止の支援、AIによる購買・決済の進展を踏まえた消費者保護等といった整理をしてございます。

右側に、関係行政機関に求める取組を整理しております。

3つありますけれども、先ほどとやや重複いたしますが、現行の法令、監督指針、ガイドライン、自主規制機関における自主規制等が、この5つのプリンシプルの実現という観点から見て必要十分なものであるか検討を行う。その結果、規律の空白、保護水準の不均衡あるいは実効性の不足、こういったものが認められる事項について必要な対応の在り方を検討することが必要である。

重要であるのは、各支払関連事業者がプリンシプルの実現を図ることでありまして、関係行政機関においては、そういった事業者による取組を積極的かつ継続的に勧奨するとともに、必要な場合には規制により対処することが必要であるということ。

2番目の丸は、先ほど申し上げた4つの事項について、その制度の在り方に関する検討を深めることが必要である。

その上で、検討結果を公表し、規律の空白、保護水準の不均衡または実効性の不足が認められる事項については、具体的な改善措置の要否及び対応方針を明らかにして、必要な事項については速やかに対応を進めることが必要であると、このようなことを関係行政機関に求めていくということであります。

資料1－2が概要でございまして、資料1－1は、こういったものを具体的な文字にしたものであります。説明は割愛させていただきたいと思います。

事務局からの説明は以上です。

○鹿野委員長　御説明ありがとうございました。

ただいま御報告をいただいた報告書につきまして、消費者委員会としてどのように取り扱うかという点の検討に移りたいと思います。

この点について、既に委員間打合せで意見交換を行い、本件については、当委員会として意見表明を行うという方向で合意をいただいております。

そこで、本日は、建議案を資料1－3として配付しております。

それでは、事務局から、この資料1－3についての御説明をお願いします。

○仙北政策企画調査官　事務局でございます。

今、御紹介いただきましたとおり、支払手段の多様化に関する消費者問題についての建議の案を説明させていただきます。

冒頭から3ページまでの部分については、先ほど坂東座長、そして事務局からの説明にありましたとおりでございますので、ところどころ割愛させていただきながら、御説明申し上げたいと思います。

資料の1ページの冒頭は、現在、我が国におけるキャッシュレス決済の現状、そして、消費者に利便性をもたらすキャッシュレス決済ではございますが、一方で、消費者トラブルになった場合には、被害救済が必ずしも容易ではない、それから未然防止といった対策も、まだ難しいところがある。そして、支払手段の仕組みが多様化・複雑化する中で、消費者にとって理解しづらいものとなっていることなど、様々な影響や不安も生じているという背景について、でございます。

こうした支払手段は、社会インフラとして求められる役割がある一方で、消費者の信頼が損なわれるということは、やはり整合しないという問題意識がございました。

1ページの最後は、支払手段が多様であり、多くの事業者が関与して提供されていること、そして支払手段を規律する法律も複数存在すること。2ページ目に参りまして、法律が複数にまたがっている、そして、所管の省庁も複数に分かれているという現状と、現時点で、何らかの規制の対象になっている事業者もいれば、そうでない事業者も関与している場合があることを述べております。

こうした実情に鑑み、専門調査会において検討されてまいりましたが、従来の業態ごとの法制度を前提とするアプローチのみでは十分に対応することが困難な、支払手段の多様化及び機能の分化・複層化に伴って生じている横断的な消費者問題にも対処できるよう、当該支払手段が規制の対象となっているかどうかにかかわらず、各支払手段について、共通して確保されるべき消費者保護の中核的原則、すなわちプリンシプルを明示することが必要と考え、その内容を示すとともに実現を求めることとした、としております。

次のパラグラフでは、プリンシプルという語の説明として、一般的に理解されている遵守することが望ましい指針とは異なり、支払関連事業者において達成されるべき結果としての原則、すなわち、必ず確保されなければならない業務の水準を示しているということを強調しております。

そして、次のパラグラフでは、現行の法令又は自主的取組等では、必要な消費者保護を確保できない事象が存在する場合には、実効性のある適切な対応の検討を求めているということで、制度的枠組みとして報告書で説明されている部分を記載しております。

次に「さらに」の部分でございますが、ここは、こうした消費者保護の実効性を確保するために、上記の対応に加えて、消費者リテラシーを高める視点、消費者教育の視点が重要であるということを示しております。

以上の内容を踏まえて、支払手段の多様化が進展していく中で、消費者が安心して安全に各支払手段を利用することが可能になり、そのことが我が国でのよりよいキャッシュレ

ス決済の推進につながるようにということで、この度、消費者委員会として、内閣府特命担当大臣（金融）それから、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、総務大臣、文部科学大臣及び経済産業大臣に対しまして、建議を行うということといたしました。

本建議への対応でございますが、各大臣に対して、2027年、来年6月までにその実施状況の報告を求めることとしております。

2ページ最後の「なお」でございますが、本建議においては、支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会における調査審議を経て取りまとめられた報告書を基礎として発出しており、本建議は報告書と一体をなすということを掲げております。

4ページに参りまして、ここからは建議事項の第1でございます。

1つ目の建議は「各支払手段について共通して確保されるべき消費者保護の中核的原則（プリンシプル）の実現」としております。

枠内、建議事項でございますが、金融庁、総務省及び経済産業省は、プリンシプルの実現に向け、以下の取組を行うこと。その際、消費者庁は、関連する消費生活相談情報を取りまとめ、金融庁、総務省及び経済産業省に共有するなど、関係行政機関と連携して消費者トラブルの実態把握を行い、関係行政機関の取組を促すこととしております。

なお、次に述べる（1）から（3）と異なる方策によりプリンシプルの実現に取り組む場合においても、建議に係る実施状況の報告をすること。

具体的には、（1）として、それぞれが監督し、又は制度的に関与する支払関連事業者及び事業者団体に対し、プリンシプルに沿った取組を進めるよう求めること。重要であるのは、各支払関連事業者が主体的にプリンシプルの実現を図ることであり、そうした事業者による取組を積極的かつ継続的に勧奨すること。

次の段階としまして（2）現行の法令、監督指針、ガイドライン等が、プリンシプルの実現という観点から必要十分なものであるかについて検討を行い、その上で必要な場合には、適切な取組を行うこと、また、事業者・事業者団体に自主規制の見直し等の取組を行うよう要請すること。

最後に、前記（1）及び（2）の取組だけでは必要な消費者保護を確保できない事象が存在する場合には、実効性のある適切な対応の検討を行うこと。ここでも3層の考え方に沿った建議としております。

理由以下につきましても、報告書でまとめられた内容に沿っております。

4ページの下の2でございますが、消費者にとっては、各事業者がいずれの業態に属するか、いずれの業法によって規制されているかということは非常に分かりにくい状態になっておりますし、併せて、同じような機能を果たす事業者であるにもかかわらず、保護の程度が異なるということは混乱を生じさせる原因となるということで、業態にかかわらず、消費者保護という観点から、当該リスクに適切に対応するためにはどうしたらよいか、ということが重要である、としております。

3以下はプリンシプルの説明と併せまして、以下のプリンシプルが具体的に実現される

ことが、消費者に安心感をもたらす上で重要であるとしております。

続いて、6ページの4で、ここも繰り返しプリンシプルの説明をした上で、実効性の担保等に鑑みれば、各プリンシプルの実現手段は一様ではなく、ガイドラインや自主規制等による対応がふさわしいものもあれば、制度による担保が適切なものも含まれ得ると。報告書の第8という章では、各プリンシプルを実現する上で、支払関連事業者に求められる行為規範を明示しております。現在、規制の対象となっているかどうかにかかわらず、各支払関連事業者及び事業者団体における自主的な取組の参考とされ、実践されることを求めるものであります。

また、行政機関による監督下にある事業者との関係では、行政機関には、事業者によるプリンシプルの実現に向けた取組を積極的かつ継続的に勧奨するとともに、必要な場合にはガイドライン等の見直し等により対処することが求められます。

その上で、5としまして、現行の法令、監督指針、ガイドライン、事業者・事業者団体による自主的取組等のみでは改善しないと考えられる場合については、関係行政機関は実効性のある適切な対応の検討を行うべきであるということで、制度的対応の重要性ないしは検討の必要性を挙げております。

（1）として「登録・届出を通じた実効性確保」、（2）が「消費者被害の発生時における民事上の効果及び救済の在り方」として事業者に一定の行為を求めるだけではなく、その義務が履行されなかった場合や消費者トラブルが発生した場合に、消費者が具体的な救済を受けられる仕組みが整備されていることが重要であると。仮に行為規範や監督上の措置が存在したとしても、それらが行政上の対応にとどまり、個々の消費者の被害回復につながらないのであれば、消費者保護としては十分とは言えず、このため、民事上の権利義務関係を明確化し、被害の未然防止と被害回復の双方に資するルールの整備を図ることが重要であると。このような観点から検討を行うに当たっては、以下の内容が考慮されるべきであるとしております。

続いて(3)「後払い決済について」でございます。先ほどの概要版と重複いたしますが、非常に利用が増えており、比較的新しい仕組みでありますが、個別信用購入あっせんとの共通性を有しているとも考えられるため、後払い決済の取引実態及び消費者トラブルの特徴の検証を行って、その結果を踏まえ、割賦販売法における個別信用購入あっせんに対する考え方を参考に、消費者保護の在り方を検討することが必要としております。

8ページに移りまして、（4）キャリア決済でございます。

キャリア決済は、通信サービスという生活基盤サービスの料金請求と財・サービスの対価の請求が一体的に運用されているということから、未払いの場合は、通信サービスが停止されてしまうという生活基盤侵害リスクの問題が存在いたします。加えて、キャリア決済は通信契約を基礎として利用者に後払いによる信用供与の行う機能を有しているということから、利用者に後日の支払義務を負わせる機能に着目すれば、過剰与信の防止、それから利用者保護に関する規律については、クレジットカードや後払い決済と整合的な水準

を確保することが重要であるといたしまして、対応としましては、現状キャリア決済事業者において行われている取組を考慮しつつ、消費者保護の在り方を検討することが必要としております。

以上を踏まえまして、金融庁、消費者庁、総務省及び経済産業省に建議事項1に対しての適切な対応を求めるものでございます。

続きまして、9ページ、建議事項の2でございます。

こちらは、消費者教育の取組の充実ということで、金融庁、消費者庁及び文科省は、支払手段の多様化・複雑化を踏まえ、消費者が安心して安全に支払手段を利用できるよう、消費者教育における金融リテラシー強化の一層の充実を図ることとしております。

現状でも消費者教育の推進及び金融経済教育ということが推進されており、2024年には金融経済教育推進機構も設立され、金融リテラシーに関する教育機会の充実も図られたところでございますが、さらに、こうした既存の取組に加え、消費者が安心して安全に支払手段を利用していくための取組を一層充実させ、継続して取り組んでいく必要があるとしております。

理由の3として、報告書の第10で詳細を記載してございますが、各関連省庁は支払手段の多様化・複雑化を踏まえた消費者教育における金融リテラシーの強化の一層の充実を図ることとして、例えば、9ページの下に様々な消費者が必要な身につけるべき力、それに対する消費者教育について記載してございます。

自らの生活状況や支払能力に応じた適切な支払手段を選択する力を身につけること。様々な情報があふれている社会において、批判的思考力を活用しながら主体的に判断するなど、デジタル社会において契約や情報を適切に読み解く力を養うこと。

将来の支払負担ということを自分で見越しながら計画的に利用するなど、家計を管理するという力を身につけること。

詐欺的な取引や不正利用に関しても、そういった新しい手口を理解し、リスクも理解した上で予防する、被害に遭わないという力を養うこと。

何か一たび問題が発生した場合には、10ページに移りますが、適切な相談機関に申し出るなどの行動を取ることができる力を身につけること。

分かりやすく比較可能な情報提供や、安全な利用環境の重要性を理解した上で、それらが十分に確保されていないと思ったときには、事業者や行政に対して改善を求めることができる力を養うこと、としております。

以上を踏まえまして、消費者教育に関しましては、金融庁、消費者庁及び文部科学省に対して、適切な対応を行うべきであるということを求めております。

以上が建議案の内容でございます。

○鹿野委員長　御説明ありがとうございました。

それでは、これより意見交換を行いたいと思います。時間は40分程度を予定しております。いかがでしょうか。

中田委員、お願いします。

○中田委員　ありがとうございます。

専門調査会の報告書及び建議案の御説明をいただき、ありがとうございます。

建議案の内容に関して、2点特に重要であると考える点についてコメントをさせていただきます。

まず、坂東座長及び専門委員会の皆様には、1年半にわたり調査審議をいただき、私たちの生活の中で日常的に起きている支払時の消費者トラブルの実情と、課題解決に向けた重要な論点を明示いただき、約70ページ以上に及ぶ調査報告書の取りまとめをいただいたことに、感謝を申し上げます。ありがとうございます。

その上で、1点目として、今回の消費者委員会からの建議案は、この報告書を基礎として発出されるものであり、担当省庁におかれましては、建議書別添の調査報告書の内容と趣旨をお酌み取りいただいた上での対応を、ぜひお願いしたいと思います。

そして、2点目として、今回の建議の大きな目的として、事業者が複雑に絡み合って、監督省庁も異なる支払手段に関する課題を横断的に解決するための最初の一歩として、5つのプリンシプル、すなわち、支払に関する消費者保護の共通ルールを示して、その内容を御認識いただいた上で必要な対応をしてもらいたいという点があると認識しております。

その上で、今回の建議においては、このプリンシプルの意図するところがとても特徴的で、プリンシプルというと、一般的には遵守することが望ましい指針として定義されていると思いますが、今回の定義におけるプリンシプルの意図するところは、建議の2ページに記載されているとおり、支払関連事業者において達成されるべき結果としての原則、すなわち必ず確保されなければならない業務の水準とされている点が重要であり、この共通理解の下、プリンシプルベースのアプローチからリスクアプローチに移行するプロセスを経ていただければと思います。

また、必ず確保されなければならない業務水準の共通ルールは、支払手段の事業に従事されている規制事業者の方々のみならず、規制がかかっていない事業者であっても同様に守ってもらいたい。

もっと言えば、今後どのような新たな支払手段が出てきたとしても、この5つのプリンシプルは守っていただきたい共通ルールであることの共通認識を周知、浸透することを期待しております。

少し具体的に、この建議内容につながった背景を申しますと、冒頭の坂東座長の御説明にもありましたが、日常生活の中で、キャッシュレス決済をはじめ、支払手段の多様化が進んで消費者は利便性の恩恵はかなり受けている一方で、1回の支払において、多くの事業者が複雑に絡み合って関与していることによって、支払によるトラブル件数は増えていて、おのずと消費者からの相談件数が増える一方で、トラブルが発生した場合、報告書の43ページに記載のあるように、消費者が事業者に相談しても事業者間を転々とさせられて、誰も責任を取ってくれずに泣き寝入りせざるを得ないような状態がある、多数発生していて、

このような状況を放置できないということがあると思います。

今回の建議を契機に、各省庁において必要な対応を進めていただくことによって、支払に伴う消費者トラブルの未然防止や、被害があった場合でも被害回復が徐々に図られて、被害に遭って問合せをした消費者がたらい回しにされることがなくなり、被害回復につながることを切に期待したいと思います。

以上、2点、コメントとしてお伝え申し上げます。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

中田委員からは、とても重要な点について強調していただきました。特に、事務局からの御説明等にもありましたとおり、プリンシプルをここで挙げていることについてです。そういうアプローチは、今まで消費者委員会としてあまり取ってこなかったと思うのですけれども、どうして、今回はこのような形を取ったのかということの意味合いと、プリンシプルという概念が指す意味について、ぜひ誤解しないでほしいという点がございます。

先ほども御説明がありましたし、中田委員も今おっしゃいましたけれども、従来の何々法のここを改正してという形では、この問題に対して、うまく対処できないだろうということ、もっと言えば、従来の業態ごとの法制度を前提とするようなアプローチというのは不十分であろうというところが問題意識としてあります。そこで、まず、そういう業態ごとではなくて、どういう形を取っていようと、あるいは、既存の法律がある程度あるところと、ないところとあるのですが、そのような状態にあることも踏まえて、支払に関して達成されなければならない業務の水準というところを示すことが重要であるという考え方から、このプリンシプルというアプローチを取ったというところを御理解いただきたいということでございます。

それから、プリンシプルという用語自体、ほかの分野では、特に金融関係の分野では、遵守することが望ましいという少しソフトな意味合いで使われているところもありますが、ここでは、それと異なる意味でプリンシプルという語を使っているのだというところを、ぜひ理解していただきたいと思います。

専門調査会でも、このプリンシプルという言葉については、誤解を招く可能性があるかもしれないので、それを採るべきかどうかということについて御議論いただいたところです。その結果、誤解をできるだけ解くような説明を加える必要はあるけれども、先ほど申し上げましたように、全体を通じて達成されなければならない水準というところを示すためには、やはりこの用語を用いることが必要であろうということで、あえてこの表現にしたのだと思いますし、そのプリンシプルを示している点が重要なところだと私自身も認識しているところでございますので、そこをぜひ皆様に御理解いただきたいと思っているところです。

すみません、中田委員の御発言を受けて、私の思いも少しだけ加えさせていただきました。

それでは、ほかにいかがでしょうか。

柿沼委員、お願いします。
○柿沼委員　柿沼です。
この専門調査会につきましては、長時間、多くの回数にわたって御検討をいただいたことに対して、まずは感謝を申し上げます。
プリンシプルの実現についてですが、決済を行う事業者をはじめ、消費者と直接契約関係にある事業者においても、プリンシプルの趣旨を十分に理解していただいて、適切に取り組んでいただくようにお願いしたいと思います。また、これに関しては、各関係省庁や各事業者団体においても必要な対応をお願いしたいと思います。
その上で、4点、強調しておきたいコメントを述べさせていただきたいと思います。
まず、1点目です。新たな決済発生時においても、まず、取りこぼしがないようにしてほしいと思います。
悪質事業者は、常に消費者保護の規制の弱い領域を狙った決済を利用する傾向にあります。今ですと、特に新しい決済に流れている内容といたしましては、コード決済の送金機能が悪用されているというのが、現場においてよく相談が入ってくるところです。自分が送金していることから、コード決済会社からの保証対象とはなっておらず、取り戻しができないという状況で泣き寝入りするしかないという状況にございます。
今後も新しい決済手段が次々と生まれることが予測されますが、新しい決済が登場しても、共通して守るべきプリンシプルの趣旨を各決済事業者が理解していただき、どの決済においても、消費者トラブルが起きにくいように、取りこぼしがないようにしてほしいと思います。
また、決済の名称や画面周りの文言、それから画像が事業者ごとに異なることで、消費者の判断が誤りやすくなる傾向があります。この判断を誤りやすくするところを突いて、悪質事業者が誘導する傾向というのがあります。消費者保護の観点から、これは大きな課題と思っておりますので、このような画面周りの言葉、表示方法などについての標準化についても、積極的に事業者団体においては検討していただきたいと思っております。
2点目です。貸し回りに対する対応の検討です。
貸し回りについては、総量規制を超える貸付が発生するということで、これは、基本的には法律においても違反行為であるわけですけれども、当日借り入れた情報を、個人信用情報機関のシステムにリアルタイムで反映することについては、システムの改修費用が見合わないことから、改修ができないということを、私もお聞きはしています。
しかしながら、そこをやはり悪質事業者が、この仕組みの隙を利用し、当日中に複数の貸し回りを行うことで、消費者に過剰な債務を負わせるということでありますので、システム改修が難しいとしても、詐欺から国民を守るために何らかの対策を早急に検討していただきたいと思います。
3点目です。消費者教育と、それを担う消費生活相談員、それから事業者とあっせんを行う、現場の対応をしている消費生活相談員への丁寧な説明をお願いしたいと思います。

まず、消費者教育についてですけれども、消費者に対しては、決済の専門的な仕組みを細部まで理解させる必要はないと思っております。

しかし、決済方法によって、トラブルの起こり方が違っていたり、対応の仕方が異なることを消費者自身が判断できるレベルでわかりやすく伝えることが、極めて重要と思っております。

そのためには、決済の種類ごとに、特徴やリスクやトラブル時の対応を整理して、消費者が自分に合った決済方法を選べるようにする、そのような消費者教育が必要であると思っておりますので、このような消費者自身が決済手段を選択し判断できるような消費者教育の実現を、なるべく早急に行っていただきたいと思います。

また、現場において、決済会社及び決済代行会社等と直接話し合いを行う消費生活相談員においても､今回のこの趣旨をきちんと理解できることが不可欠と思っておりますので、ぜひ、説明をお願いしたいと思っております。

最後になりますが、この取組結果の振り返りの実施をぜひお願いしたいと思います。必ず振り返りを行っていただき、その中から課題の抽出及び改善策の検討を行うことによって、より決済においてクリアな、安心・安全な消費行動ができると思いますので、その辺りについての御対応も御検討いただければと思います。

私からは以上です。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

それでは、大澤委員、お願いします。

○大澤委員　ありがとうございます。

申し上げたいことはたくさんあるのですが、まず初めに申し上げたいことは、専門調査会、とりわけ坂東座長、森下座長代理をはじめとする、本当に40回以上でしたか、その審議及び委員間打合せの成果としての報告書ということで、その御尽力に心から感謝申し上げます。ありがとうございます。

そのおかげだと思うのですが、この専門調査会報告書というのは、物すごく非常にまとまっているというか、非常に価値の高い報告書だと私は思っております。構成、目次だけを見ても一見して分かるように、例えば、単純に相談事例の現状を整理したというだけではなく、消費者が直面するリスクという観点から分類をし、かつ、そのために、そのリスクを最小にするために確保されるべきプリンシプルというのを、非常にこれも明快に示している。明快ではありますが、非常に踏み込んだ示し方をしているという点で物すごく価値があると思っています。

プリンシプルについては、今も中田委員、あと、鹿野委員長からもお話がありましたので、私からは、この点についてはあまり踏み込まないですが、この点を踏まえて、私から今後各省庁及び関係事業者等々にお願いしたいことというのは、とにかく消費者がどういう決済手段を使ったかによって、受けられる保護等々が変わってしまうということは、今後本当になるべくそういうことは減らしていただきたいと。そのためには、共通して確保

されるべきプリンシプルというのを、きちんと本当に各省庁及び事業者で真摯に受け止めて対応をしていただきたいと思っています。要は消費者をたらい回しにしないようにということです。

とりわけ、今だと直接管轄している法律がない、例えば後払い決済、あとはキャリア決済に関しても、その決済部分に関しては、何となくブランクになってしまっているというものだと思うのですが、こういったものを使った消費者が、例えば、ほかのクレジットカードとか、ほかの決済手段を使ってしまった消費者より不利になってしまうということ、とはいえ、官庁がないということで、全く消費者としては救いを求めるところがないという状況は、本当に一刻も早く改善していただきたいと思っております。

そのために、建議案の4ページにもあると思うのですが、PIO－NET情報を活用してということで、この建議案のここを見ると、消費者庁がということを書いていますが、もちろん消費者庁だけではなくて、ほかの所管省庁、今回の名宛人になっている各省庁におかれましても、実際のPIO－NET情報を使いつつ、どういう声が本当に消費者から上がっているのか、どういう問題が起きているのかというのを、この報告書を踏まえつつ、きちんと対応をお願いしたいというのが、まず私の個人的なお願いになります。

そして、私、もともと民法と消費者法の専門でもあるので、この報告書は本当に価値が高く、いろいろなところがあるのですが、1点強調したいのが、やはりこの民事効果について、きちんとはっきりと書いているというところです。

これは、専門調査会報告書で言いますと、55ページからになります。プリンシプルの実現を確保するための制度的枠組みというところで、55ページから民事上の効果及び救済の在り方というところに書いてあって、ここは、私は非常に大事だと思っています。

こういう決済手段に関しては、御案内のとおり、割賦販売法、資金決済法のように、まずは登録制をスタートとする行政規制というのがあるわけですが、割販法は、もちろん抗弁の接続というのがありますけれども、例えば既払い金に関しては、現状一部の取引対応ではないと既払い金は返してもらえないとか、いろいろな問題点があって、やはり消費者からすると、実際被害を受けたときには、端的に言うと、やはり払ってしまったお金を返してもらいたい、そういう財産的被害は消費者が回復できる状況でないと、やはり救済にはつながらないと思っています。

この点で、こういう民事上の効果、救済の在り方というのを、報告書でこれだけ書いてあるというのは、これは本当に非常に価値の高いことだと思っています。そして、それを踏まえて建議でも、この点は明示しています。建議は、もちろん、いろいろ紙幅の関係等々もあるので、さすがに報告書を全部打つわけにはいかないのでしょうが、脚注でもきちんと、どういうものが、この報告書のどこに対応するのか等々書かれていますので、もちろん監督、登録といった行政規制、あるいは行政的な手段でプリンシプルを実現するというのもとても大事なのですが、私は、この民事上の効果、救済の在り方というのが書かれている点というのが、とても大事だと思いますので、ここは本当に前向きに、御検討いただ

きたい。かつ、全ての決済手段について、消費者がちゃんと民事的に救済を受けられるような状況を、今後御検討いただきたいと思っております。

最後になりますが、今回これだけの報告書が出て、かつ建議も発出されるということでしたら、やはり消費者委員会の役割として、今後、これだけの成果物をどんどん広めていくというのか、きちんと皆さんに読んでいただくと、皆さんというのは、各省庁だけではなく、事業者はもちろんですが、この報告書でも最後に消費者教育の在り方ということにも表れているように、やはり消費者にもきちんとそれぞれの決済手段で、どういう問題が起きていて、かつどういうリスクがあり得るかというのを消費者にも認識してもらうための広報というか、方策というのがとても大事なのではないかと思います。

それとともに、今回、本当に網羅的に、本当にまさに横断的にいろいろな決済手段を取り上げていただいていますが、残念ながら、今後、また別の決済手段というか、そういう手段を使った悪質商法等々が出てくるのではないかと不安には思っております。

先日、新聞でも報道されていましたが、いわゆる詐欺商法的なもので、個人間でQR系コード決済を使わせるといった問題が起きていますということも新聞に出ていましたけれども、こういったまさに規制の隙間を狙うようなものというのは、残念ながら今後も追加されていくと思いますので、これは、各省庁ももちろんなのですが、消費者委員会としても、今後、この報告書の続きとして新たな問題とかが出てこないかどうかというのをきちんと注視してくというのが、責務ではないかなと思っております。

以上になります。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

今、柿沼委員、そして大澤委員からも御指摘があったように、やはり支払手段はどんどん変わっていくのですね。そのこともあって、変化に対応できなければならない。具体的な規制ルールをつくるときには、ある程度かっちりとつくる必要も生じてくるのかもしれないですけれども、このプリンシプルというのは、そのように支払手段が変わってきたときにも、基本的に、これは達成されなければならないのだというところを示しているわけで、そういう意味でも、とても重要なものと認識しているところでございます。

それでは、善如委員、お願いします。

○善如委員　まずは、専門調査会の委員の皆様と事務局の皆様、このような大変有益な報告書、レポートをつくっていただき、ありがとうございます。

既に、もう何人かの委員からも御指摘といいますか、評価があったように、非常に完成度が高く、そして非常にまとまったレポートですので、このレポートが提示しておりますプリンシプルの実現、また、その実効性を確保するための様々な取組を進めていくことに、何の疑問も持たないといいますか、進めない理由が見つからないほど完成されたレポートだと思います。

建議もその報告書に沿って作成されておりますので、まずは関係の省庁におかれましては、そのプリンシプルの実現を通して、安全なデジタル決済の環境を整備していただくと

いうことに期待したいと思っております。

それと同時に、1つ懸念といいますか、不安があるとするならば、報告書の中でも規制の隙間リスクという表現がされていましたが、やはり隙間に関しまして、うまく運用がされていくのかということに関しまして、慎重に考えなければならないのだろうなと思っております。各省庁が個別に取り組むこともちろん重要ですが、バランスを取りながら適宜交通整理といいますか、そういったものをしながら、隙間が生じないようにしていく必要があると考えております。

もう少し具体的に隙間を言いますと、まずはどの省庁にもカバーされないような隙間があってはいけないというところだと思います。もちろん、消費者庁が司令塔として率先して交通整理を行うことによって、そういった誰にもカバーされない隙間をなくすということは重要だと思っており、その点で消費者庁のリーダーシップは期待したいと思っております。

それと同時に、また異なるタイプの隙間もあるのではないかなと思っております。報告書の中でも後半のところに言及があったかと思うのですが、悪質な事業者たちは、一番規制が緩いところになだれ込んでくるということがあると思います。

よって、例えばですが、100点、100点、50点だと、50点のところが狙われてしまって、結局プリンシプルの価値は50になってしまうというようなことが起こり得ます。よって、そういったことが起こらないように、80点、80点、80点のほうがもしかしたらいいかもしれません。こういった各省庁間のバランス感覚、どれぐらい厳しくやるのか、どれぐらい緩めてもいいのかというものは、各省庁単独ではできないことだと思いますので、全体の交通整理をうまく、適宜、適切に行っていただくということを期待したいと思っております。

これらの隙間に関しまして、もし可能であれば、あと時間があればなのですが、既に報告書にも書かれておりますが、専門委員会の中でどのような議論があって、ここが少し心配だなというような具体的な意見や、その議論の内容が、もしございましたら坂東座長などに適宜補足していただければ幸いです。

私からの意見、感想は以上です。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

それでは、坂東先生、御発言をお願いします。

○支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会坂東座長　御質問といいましょうか、大変貴重な、しかも適切な御意見をありがとうございます。

私どもは、基本的には全ての決済手段を前提にして、たとえ、今後、新たな決済手段が出てきたとしても、そこに対する基本原則を議論したつもりではいます。

ただ、現在使われている、いわゆる決済手段においても、それが、この報告書が適用できると私は考えていますが、考え方によっては、なかなか難しいのではないか、例えば、収納代行という、いわゆるお金を扱う、代金の支払を受け取る、そういう業者などがいま

すが、それは、いわゆる従来の厳密な概念から言えば、決済と言っていいのかということも含めて議論が残っているのは事実だと思います。

そのことも含めて、今後、それを隙間にしないためには、具体的にどのような議論が必要なのかということを考えなければいけない時期が来るというのは、恐らく、専門調査会の委員の皆さんの共通認識かなと思っています。

つまり、先ほど規制の点数を80点で整えるにはどうしたらいいかと、含蓄のある御指摘をいただいたわけですけれども、この報告書が出したばっかりでこんなことを言うと怒られますが、100点満点だとは決して思っておりません。まだまだ幾つもの課題が残されていますし、実際にある様々なお金の支払手段、あえてお金の支払手段と言いますが、その枠組みとの関係で言えば、要するに、この報告書の枠外ではないかと認識されるかもしれないというリスクがまだ残っているかなと思っています。そのことも含めて、この報告書を御議論いただき、逆に言えば、自分たちの業界が、この報告書の範疇に入っているかどうかは微妙かもしれないけれども、でも、消費者のお金を取り扱うのだから、これを基本的な考え方として対応していかなければならないと理解をしていただけることがあれば、これは大変貴重かなと思っています。

御質問に十分なお答えになっていないかもしれませんが、そういった議論がなされていました。

○鹿野委員長　ありがとうございます。

善如委員、よろしいでしょうか。

○善如委員　坂東座長、どうもありがとうございます。

私もそういった方針で進んでいくことを本当に期待しております。

以上です。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

そもそもどこまでが支払手段の決済と言えるのかというのが、坂東座長からもお話があったように、なかなか難しいところでもあり、報告書でも全てを網羅的にということは難しいところもあります。ただ、どんどん変わっていく状況がありますので、ある程度の時期に、きちんとした形でまとめて出すということの重要性を踏まえて、この時期にまとめていただいたのだろうと思います。

課題的なところは、報告書の最後のほうに、66ページから67ページにかけても整理されているところでございますし、今後、引き続き当委員会としても注視をしていきたいと考えているところです。

ありがとうございました。

それでは、小野委員、お願いします。

○小野委員　小野でございます。ありがとうございます。

専門調査会の報告書の取りまとめと、それまでの御尽力に坂東座長をはじめ、委員の皆様に改めて私もお礼を申し上げたいと思います。

私からは、消費者教育の観点から発言をさせていただきます。

報告書の61ページで言及されていますように、消費者教育は、消費者保護の実効性確保のため、その機会を確保するとともに、金融庁、消費者庁及び文科省に加えまして、消費者と日々対峙され、事情をよく御存じの事業者の方々にも、その推進の担い手であることを改めて確認させていただきたいと思います。

既に実践いただいているということもありますけれども、今後は、さらに業界の垣根を越えて、その内容や方法を見直す必要があると報告書にもありまして、私も強く賛同するところでございます。

それから、報告書の62ページになりますが、地域や職域などを通じた全世代の学習機会と、加えて消費者教育における金融リテラシーに関する部分の強化、これも報告書に盛り込まれています。

これは、学校教育だけではなくて、若年層から高齢者までの、いわゆる社会教育もその範疇であるということ、これを改めて認識をいただきたいと思います。

私自身も、ここ数年、複数の県の社会福祉協議会で支援者の方々を対象に、いわゆる見えないお金であるキャッシュレス決済、これをテーマにしたお話をする機会が続いております。寄せられる質問とか御意見には、キャリア決済とか、後払い決済といった新しい決済手段の困りごとが確実に増えております。

支援が必要な消費者は、もちろん、先ほど柿沼委員からもございました、消費生活相談員についても触れられておりましたが、私からも、当事者の方々を支える家族とか支援者など、消費者のエンドユーザーだけではなくて、それを助けるような、そういった消費者教育の支援の担い手といった、生活課題の解決に携わるキーパーソンの方が活用できる情報とか、教材とか、そういったものの提供、これにも目を向けていただきたいなと思います。

以上、消費者保護の実効性の確保の一方策になるかと思いまして、最後は個人的なこともお話ししましたけれども、消費者教育について、一言申し添えたいと存じます。

以上でございます。

○鹿野委員長　ありがとうございます。

建議事項の第2としてまとめて書いているように、やはり教育、どのように皆さんに気をつけていただくかというところも非常に重要なところであり、今、小野委員からは御自身の経験も踏まえた御意見をいただきました。ありがとうございます。

それでは、今村委員、お願いします。

○今村委員　今村です。遅れての参加、申し訳ありません。

今回の建議と調査報告書についてコメントをさせてもらいたいと思います。

まず、専門調査会、坂東座長をはじめとして、大変御苦労いただいてまとめていただいたことに、心から感謝を申し上げたいと思います。

私は、キャッシュレス決済そのものの専門家ではありませんので、内容というよりは、

このフレームについて少しコメントをさせてもらいたいと思います。

今回、専門調査会からこのプリンシプルの概要を出していただいて、それを今回、消費者委員会から建議で出すということの、このフレームは本当にいい形だと思っています。

同じようなフレームは、私、医療や食品や環境といった分野で、行政にも携わっておりましたけれども、全く同じようなフレームはつくられていまして、例えば、食品のようにリスクが非常に曖昧なものに対して、どう規制をするのかということに対しては、国際会議などで一般原則と言われているものが設定されていまして、それを、各行政が規制をつくるときに、その一般原則に基づいてつくりましょうよということを、枠組みとして条約的にそれを遵守しているというような形であります。

まさに、この調査会の報告書が、学術的にそのフレームを決めて、建議によって行政的にこの枠組みの中に行政の規制をはめるという形ができていることは、本当にすごいことだと思うのです。

参考までに、食品の原則とは何ですかということを少しお話しさせいただきますと、環境でもそうなのですが、リスク分析という方法が使われています。そもそも食品の安全性ということをどう評価するのかというのが難しいという背景があって、人間は食べているから死ぬので、発がん物質を全て禁止したら、食べ物は全て禁止されるというような、そういう背景の中で、発がん性物質の入っているものをどう規制するのですかとか、食べて直接死んでいるという意味では、多分、御飯を喉に詰めて死んでいる人が一番多いのではないかと思うのですけれども、そうすると御飯を禁止するわけにもいかない中で、一体どういう規制をするのですかということを決めるための原則が世界的につくられています。

リスクは何ですかという評価をして、そのコントロールをどう規制するのですかということ、そして最後に、リスクコミュニケーションと申しまして、どうしても残るリスクをどう消費者が受け取りますかということが一番大きな問題になります。

先ほどのように、喉に詰めたら死にますねというようなことで言えば、こんにゃくゼリーのようなものは、どこまで規制するのですかということが、常に議論になっています。

まさに、このキャッシュレス決済は、この曖昧なリスクの中で、どこに規制をつけますかという意味では、もうこのプリンシプルをつくって対応していくしかないという、その考え方もぴったり合っていて、食品もどんどん新しいものができてくるので、そのときに毎回規制をという以前に、原則は何ですかということを振り返って考えていくという、そういうことが、今、実際に規制の難しい世界では行われていると理解しています。

このキャッシュの世界にも、その考え方を用いていただいて、そして、このフレームを使うということは本当にいいことだと思います。

あえて意見を言わせていただくとすれば、ゼネラル・プリンシプルの下には、幾つか文書が下についていまして、プロシージャー・マニュアル、要は実施要領をどうするのですかということと、リスクプロファイリングといって、何からやっていくのですかというようなことがついてくるのですね。

それで、今回、プリンシプルを決めていただくことが何よりも重要だと思いますが、今後は、リスクプロファイリングに当たるようなもの、優先順位が何ですかというようなこと、そして、実施していくときに、何をチェックポイントにするのですかということがつくられていくことが望ましいと考えています。

その上で最後に残ってくるリスクをどう消費者に理解していただきますかというのは、この建議の2番では、まさにその分野で、どうしても残る自己責任の部分を、自分で抱える必要がありますよと、それの前段の規制は、このプリンシプルにのっとってつくりますよと、でも、どうしても残るリスクというのがあるのですよということをちゃんと知っていただくということも重要なのだと思っております。

雑駁な意見となりましたけれども、コメントとしては以上です。

○鹿野委員長　ありがとうございました。

今村委員からは、フレームとしてのプリンシプルの重要性と、今後の進め方に関するコメントを頂戴いたしました。

それでは、黒木委員長代理、お願いします。

○黒木委員長代理　今回、消費者庁及び消費者委員会設置法第6条第2項第1号に基づく建議を発出することについて、私は非常に意味があると思っております。

まず、坂東座長に務めていただいた支払制度に関する専門調査会についてです。消費者委員会は、設立の過程において、消費者庁の諮問機関ではなく、内閣府に附随する独立の委員会となりました。その結果、消費者委員会は独自に調査ができるようになりました。第8次の委員会のときに、私たちは、支払や弁済について、民法に書かれているような弁済という概念だけでは、もう社会は回っていないのではないか、では一体どう考えるべきなのか、それにもかかわらず、この問題を横断的に考えている省庁はどこにもないのではないか、と考えました。

そうであれば、この問題を考えるのは、設置法に基づき、諮問事項だけを検討する委員会ではない私たち内閣府消費者委員会であるべきです。私たちがこれを消費者の問題として取り上げて考えるべきではないかということで、専門調査会を設立させていただきました。

そして、先ほど坂東座長がおっしゃったとおり、私もオブザーバーとして参加させていただきました。1回だけ欠席しましたが、それ以外は、主にオンラインで、時には会場で、全ての回に参加し、委員の皆様には大変充実した議論をしていただきました。この過程を、私は本当によく知っております。

そして、今日は内閣府消費者委員会の第500回です。その第500回に、私たちは、支払制度を考える際の5つのプリンシプル、すなわち5つの視座を示します。この5つのプリンシプルはもはや原則であり、今後の制度も、今ある制度も、この視座をもって問題点を考えていかなければなりません。そして、その対応を3つの階層のフレームワークに分け、まず何ができるのか、次にどうするのか、それでも駄目ならどうすべきか、という3層構造の建議

としました。これは、もちろん専門調査会の報告書を私たちが分析した結果として、このような建議になっているわけです。

また、この建議で私が画期的だと思っているのは、民事効への言及です。私たちは行政機関ですので、行政機関が民事効に言及することは、ある意味では法の支配や三権分立に少し干渉していると思われるかもしれません。しかし、規制がなければ、最終的には私人間でこの問題を解決しなくてはいけません。そのときに、5つのプリンシプル、すなわち視座から考えた民事効はこうあるべきではないか、というところまで私たちは示しています。そういう意味でも、この建議には非常に大きな意味があると思います。

もう一つだけ申し上げますと、後払い決済とキャリア決済については、項目を立てて議論しています。これらは、今の条文の解釈や条項を見る限り、適切な監督官庁がありません。しかしながら、社会の中でどんどん進展し、利用されています。とりわけ後払い決済においては、決済回数の増加に比例して苦情が増えています。これを放置していいはずがありません。

したがって、5つの視座、プリンシプルから考えたときに何を考えるべきか、どの省庁がこの問題を受け止めるのかについて、私たちとしては、幾つかの省庁に検討してほしいと伝えることになります。それがまさに委員会の宿命ですので、この建議ではそういう形で考えています。

そして、キャリア決済についてです。今や携帯電話は生活基盤そのものです。携帯電話がなければ緊急地震速報も届かず、その人だけが地震が起きていることに気がつかないことになります。そのような生活基盤を、通話料金とは全く違う理由で止めてしまえるというのは、まさに電話担保金融としか言いようがありません。これについてきちんとした規制や考え方がないのはおかしいではないか、と私は思います。これは当たり前のことだと思うのですが、私たちは行政機関として、1つの機関として、これだけまとまった意見書のもとで、建議という形で発出します。

そして、何度も申し上げますが、2026年9月17日、第500回の会議において、5つのプリンシプルを示した建議を出すことは、本当にこの消費者委員会の歴史の中の画期だと思います。各省庁におかれましては、この建議を受け止め、今の日本社会における支払がどうなっているのかを分析していただきたいと思います。私自身も、キャリア決済がどのように進んでいるのか、QRコード決済が一体どのようになっているのか、分からないところがたくさんあります。私がまともに勉強したのは大学が最後で、これらは全てそれ以降に始まったものですから、私が説明しろと言われても、この専門調査会の報告書を全部読んでもまだ足りないと思っています。それぐらいの状況になっているのですから、消費者委員会も、この問題についてまだまだこれで終わるわけではないと思います。坂東座長も今日で座長が終わるわけではないと思っておりますので、今後も調査を続けていただきたいと思います。そして、国民あるいは消費者のために重要な決済制度、支払制度として、社会の中でトラブルがないようになっていくことについて、非常に意味のある建議を今日発出で

きることを、私は大変うれしく思っております。
以上です。
○鹿野委員長　ありがとうございました。
黒木委員長代理からは、改めて、消費者委員会の役割という観点から、今回の建議を出すことの重要性及び意義ということについて強調していただきました。今もおっしゃったように､消費者委員会は､独自調査ができる独立の第三者委員会ということでございます。今回は諮問を受けてということではないのですが、まさにそれが消費者委員会の重要な役割の1つということができると思います。
さらには、どこが担当するかということが不明確なところ、もちろん既存の法律等がある部分もないわけではないのですけれども、しかし、新しい支払手段に関しては、担当する所管官庁というのが明確ではない、決まっていない、あるいはその隙間に落っこちているというようなところところがあり、これについて、横断的に見直しを図らなければならないのだという観点から、これを取り上げることにして、専門調査会において非常に精力的に、これを御検討いただいたこと、その上で、今回の建議の発出に至ったということの意味合いを、また改めて強調していただきました。ありがとうございます。
ほかには、よろしいでしょうか、ほぼ全員御発言いただきましたが、一言これもということが、もし残っていましたらお願いします。よろしいでしょうか。
ありがとうございます。それでは、各委員から今回の建議案につきまして強調しておきたいこと、あるいは補足しておきたいこと等について御発言をいただきました。
建議案については、特に異論がなかったと思いますので、皆様に御了解いただいたものとして､建議として確定させていただき､この建議案の2ページにも記載しておりますとおり、内閣府特命担当大臣（金融）、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、総務大臣、文部科学大臣及び経済産業大臣宛てに、こちらを送付したいと思いますが、これでよろしいでしょうか。
○黒木委員長代理　はい、全く異論ありません。
（異議なしの意思表示あり）
○鹿野委員長　ありがとうございます。
皆様の御了解を得ましたので、こちらをもちまして建議としたいと思います。
坂東座長及び森下座長代理をはじめ、専門調査会の皆様におかれましては、非常に多数回にわたり、しかも精力的に御検討をいただき、報告書を取りまとめていただきまして、その御尽力に心より感謝申し上げます。ありがとうございました。
また、坂東座長におかれましては、本日もお忙しいところ御対応いただき、誠にありがとうございました。

《３．　閉会》

○鹿野委員長　それでは、本日の本会議の議題は以上となります。
　最後に事務局より、今後の予定について御説明をお願いします。
○三谷参事官　次回の本会議の日程と議題につきましては、決まり次第、委員会ホームページを通じてお知らせいたします。
　事務局からは以上です。
○鹿野委員長　それでは、本日は、これにて閉会とさせていただきます。
　お忙しいところ、お集まりいただきまして、ありがとうございました。