

支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（意見書）

2026年7月10日

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

宮園 由紀代

1 プリンシプルの実効性確保に向けた役割分担の考え方

支払手段の提供主体が複層化する中で、消費者が「誰に相談すればよいか」を把握できず、結果としてたらい回しが生じている。

このため、消費者と直接接点を持つ主体（UI を提供する主体）が、消費者対応の第一次的な担い手として位置付けられることが望ましい。

また、加盟店と接点を持つ主体が複数存在する場合には、加盟店調査・モニタリングについて共同して責任を担う構造を制度上明確化することが期待される。

機能③の主体については、情報提供・調査協力の役割を明確化し、関係主体間の連携を制度的に担保することが望ましい。

2 加盟店調査義務違反に対する私法上の効果

行政処分歴のある事業者や詐欺的事業者が決済手段を継続利用している事例が多数確認されている。加盟店調査が不十分なまま決済インフラが提供されることで、消費者被害が拡大している。

加盟店調査義務違反が認められる場合に、返金・取消し等の民事的救済が可能となる仕組みが整備されることを支持する。

また、消費者が加盟店の倒産リスクを予測することは困難である。そのため、加盟店管理責任を踏まえ、倒産時の返金保証や保険等による救済・補償制度などを併せて検討することが望ましい。

3 苦情受付及び紛争解決のための体制整備

ISO10002（JIS Q 10002）を参考に、苦情受付窓口の明示、対応プロセスの標準化、進捗確認手段の提供、ADR との連携など、最低限の体制整備が進むことを期待する。

4 苦情処理義務の履行及び必要な対応

苦情処理は「受付」だけでは不十分であり、事実確認・関係事業者との情報共有・期限を

定めた回答など、実質的な解決に向けた対応が求められる。関連事業者間での契約情報の連携義務が制度的に位置付けられることが望ましい。

5 支払の回避及び損害の回復による救済の確保

「支払停止 → 調査 → 必要に応じた返金・取消し」という一連の流れが制度化されることを支持する。支払停止の要件については、割賦販売法を参考に、相談現場で頻発する類型を中心に整理されることが望ましい。

クレジットカードのマンスリークリアを利用した継続課金の形で支払う契約の中には、契約期間完了前に解約すれば、高額な解約料等を求められるケースがある。このような契約については個別信用購入あっせんと同様な扱いにし、消費者の利益擁護を図ることが期待される。

6 苦情処理義務等の不履行に対する私法上の効果

義務不履行が消費者の損害につながった場合の民事的救済（返金・損害賠償等）が認められる方向性を支持する。事業者負担との均衡を図るため、要件を明確化しつつ、実効性ある仕組みとなることが期待される。

7 消費者に与信を伴う支払手段を提供する事業者の範囲

与信機能を有する支払手段を広く規制対象に含める方向性を支持する。キャッシュレス決済が多様化する中、現行の信用調査が特定の決済手段にとどまるため、他の後払い決済やキャリア決済等の利用状況を十分に把握できず、結果として消費者が返済困難に陥るケースが散見される。そのため、多様な与信手段を一体的に捉えた返済能力の調査が重要である。信用情報機関への照会など、過剰与信防止の仕組みが整備されることが望ましい。

事務局提供資料の論点で指摘されていた「事業者間の競争条件の公平性にも配慮する」という点について、具体的にどのようなことが公平性への配慮に求められるかを教示していただきたい。

8 与信枠のデフォルト設定及び自動増額の見直し

キャリア決済における与信枠のデフォルト設定や、利用状況等に応じて利用可能額が自動的に増額される仕組みについては、過剰与信の防止及び利用者保護の観点から、見直しが必要である。利用にあたり、初めに利用者自身が利用上限額を設定する仕組みになれば、後払いをするという認識も進むだろう。

また、キャリア変更の際などに利用制限機能が外れてしまうことで高額課金が生じる事例が散見される。利用上限額の管理や利用金額の通知の在り方、フィルタリング及び利用制限設定の管理・運用状況についても、利用者保護の観点から改善が望まれる。

さらに、クレジットカードにおいても、消費者が気づかないうちに利用限度額が増額され、支払能力を超える決済を行い、多重債務に至るケースが散見される。このため、自動増額の抑制、増額時の明確な本人意思確認、利用者自身による上限額設が可能となる仕組みが整備されることが望ましい。

9 後払い決済について

後払い決済について、一定の登録制を導入し、利用者保護のための体制整備を求める方向性を支持する。

金融庁が金融商品取引業等について登録制を採用している理由は、投資者保護、市場の公正性・信頼性の確保、監督・規制の実効性の確保にある。登録業者には、資産の分別管理、誇大広告の禁止、苦情対応体制の整備など、利用者保護のための体制整備が義務付けられている。これは、最低限の安全基準を満たした事業者のみを市場に参加させる仕組みである。この考え方を後払い決済事業者にも応用し、利用者保護、市場の信頼性、不適切事業者の排除の実現を期待したい。

登録制を導入する場合には、事業者の負担にも配慮し、標準化されたフォーマット、必要書類の簡素化、デジタル化による申請負担の軽減など、事業者の登録コストの負担を減らす仕組みを併せて整備することが望ましい。

10 支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方

契約構造の複雑性、責任所在の不明確さ、事業者間の役割分担の不透明さは、消費者の注意力では解決できない構造的課題である。

支払手段の多様化・複雑化が進む中で、消費者が事業者から提供された情報を理解し、合理的に選択することができる能力を身につける教育が重要である。

そのため、消費者教育においては、単に個別の決済手段の使い方を教えるだけでなく、以下の観点を体系的に取り入れることが必要である。

① 自律した意思決定力の育成

消費者が自身の状況・支払手段の特性・契約構造を理解し、主体的に選択できる力を育てる。

② 情報非対称性の是正

複数事業者が関与する支払構造の中で、誰が何の責任を負うのか、どこに相談すべ

きかを理解させる教育が不可欠である。

③ 救済手段の理解と活用能力

救済制度を使いこなす力を育てることが重要である。

④ 過剰与信・生活基盤侵害への備え

後払い・キャリア決済等の与信性を理解し、返済能力を踏まえた利用判断を促す教育が必要である。

⑤ デジタル市場構造の理解

支払手段はデジタルプラットフォーム・UI/UX・アルゴリズム誘導と不可分である。

OECD 加盟国でも、ダークパターンやサブスク自動更新等の構造理解が教育の中心となっている。

11 金融技術を活用した消費者保護の在り方

規制的手法と技術的手法を組み合わせた利用者保護の仕組みが検討されることを支持する。異常取引の検知、苦情集中加盟店のモニタリングなど、技術を活用することで、事業者負担を大きくせずに未然防止を強化ができるような体制整備が望まれる。