

「ご議論いただきたい論点」についての意見

良質な金融商品を育てる会
永沢 裕美子

論点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

消費者と接点を持ち得る事業者(機能①に該当する事業者)が複数存在する場合には、消費者が最初に問い合わせをした事業者が応対義務を負うことが望ましい。

消費者相談の現場では、「事業者間でたらい回しにされ、解決に至らない」という声が数多く寄せられている。決済は私たちの日常生活に不可欠であり、日々大量に利用されている。トラブルが生じた際には、まず消費者が時間や労力をかけることなく適切な対応を受けられる仕組みでなければ、円滑な経済活動は成り立たない。

事業者間で責任分担や求償が必要となる場合であっても、それは消費者への対応を終えた後に事業者間で処理すべき問題であり、消費者に負担を転嫁すべきではない。

論点3 苦情受付及び紛争解決のための体制整備

苦情受付については、体制整備を事業者に義務付けるとともに、その具体的内容を明文化することが必要である。

苦情受付を企業の自主的な取組のみに委ねると、形だけの窓口や十分に機能しない窓口となるおそれがある。また、1件の苦情の背後には同様の消費者トラブルが多数潜んでいることも少なくない。苦情対応は、個々の被害救済にとどまらず、同種被害の拡大防止や決済システム、市場全体の健全性向上にも資するものである。

紛争解決のための体制整備については、金融 ADR を参考に法的な整備を行い、事業者に対して手続への協力を義務付けることが望ましい。

論点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

後払い決済やキャリア決済を提供する事業者についても規制対象とすべきである。

これらのサービスは収入のない未成年者でも利用できる場合があり、早い段階から債務を負うことにつながりやすい。過剰与信を防止する観点からも、規制の必要性は高いと考える。

後払い決済やキャリア決済の利用上限額は一般的なクレジットカードより低いため、直ちに多重債務に陥るとは限らない。しかし、収入がないにもかかわらず購入できることを当然と考える習慣が未成年期から形成されることには大きな懸念がある。

論点8 与信枠のデフォルト設定及び自動増額の見直し

収入のない未成年者については、与信枠のデフォルトは原則としてゼロとすべきである。

また、利用実績に応じて利用可能額(与信枠)が自動的に増額される仕組みについても見直しが必要である。増額を行う場合には、利用実績だけではなく、収入等の返済能力を十分考慮した仕組みとすべきである。

論点9 後払い決済について

利用者保護の観点から、後払い決済は割賦販売法の規制対象に追加することが望ましい。

その理由は、実質的に与信であることに加え、現状ではクレジットカード会社に課されている加盟店調査義務がなく、詐欺的な定期購入など悪質な取引に利用されている実態が報告されているためである。

割賦販売法の対象となれば、加盟店情報交換制度や個人信用情報制度の活用も可能となり、後払い決済事業者にとっても加盟店管理や信用管理の高度化につながると考えられる。また、当局の監督下に置かれることで制度の透明性や適正性が高まり、結果として消費者の安心にもつながるものとする。

なお、与信が発生するという点では、いわゆる BNPL だけでなく、キャリア決済やクレジットカードのマンスリークリアについても同様であり、これらも後払い決済として整理すべきである。

論点10 支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方

消費者トラブルの防止において、消費者教育は重要であるが、それだけで十分とはいえない。デジタル化が進展する中では、誰もが脆弱な立場になり得るためである。

消費者トラブルを防止することは、健全で公正な市場形成の大前提であり、事業者に対する適切な規制や、分かりやすい情報提供・表示といった環境整備があつてこそ、消費者教育はその効果を発揮する。

その上で、決済分野はイノベーションやサービスの変化が極めて速い。従来は「仕組みが分からないものは利用しない」という考え方も有効であったが、現在ではそれだけでは対応が難しい。利用することによって、どのような利益やリスクが生じるのかを理解し、自ら判断する力を育成することが重要である。

また、決済手段の選択肢が多様化する中では、業界の垣根を越えて教育内容を見直す必要がある。これまで日本クレジット協会を中心に行われてきた教育に加え、関係団体が連携し、現在の決済環境に対応した教育を共同で開発していくことが望まれる。J-FLEC についても、資産形成教育に加え、決済分野の教育の充実が期待される。特に学校教育での取組は急ぐ必要がある。

私が特に必要性を感じているのは、後払い決済などが収入のない未成年者にも広がっていることを踏まえ、「信用を管理する」という考え方を早い段階から教育に取り入れることである。この点では、最近 CIC が開始したクレジットガイダンスのような取組も積極的に活用されることを期待したい。

さらに、決済サービスは急速に進化しており、消費者は利用しながら新しいサービスに慣れていく面もある。そのため、利用中に分からないことや困ったことが生じた際には、適切な相談先に速やかにアクセスできることが重要である。2012 年に政府が策定した「国民が身につけるべき最低限の金融リテラシー（4分野 15 項目）」でも、「適切な相談先を知り、相談できること」が掲げられている。その前提として、誰もが利用しやすい相談体制が整備されていることが必要である。

以上