

令和8年7月10日 第17回支払い手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会
「主な論点について」(第3回)についての意見

公益社団法人全国消費生活相談員協会
細谷 佳世美

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

・P7 消費者に対する最終的な対応責任は、消費者との直接接点を有する事業者が負うとする事務局案の方向性に賛成である。ただし、実務上は消費者と直接接点を持つ事業者が複数介在するケースがある。例えば未成年者のオンラインゲーム課金トラブルにおいて、スマートフォンに紐づけられたクレジットカード会社なのか、決済プラットフォームなのか、一次対応の責任主体が明確に特定・整理されるべきである。

・P9 適切な支払手段の選択を支える情報提供について、消費者に配慮したわかりやすい情報提供ということに、賛成である。しかしながら、特商法12条6-2 人を誤認させるような表示をしてはならないという法律・ガイドラインができた2022年改正後も、定期購入トラブルが増えたままであることを反省材料にし、あらゆる消費者への情報提供のあり方については、最新の消費者行動経済学、認知科学、ウェブ設計の知見に基づいたユーザーインターフェイスを義務付ける必要がある。

2 加盟店調査義務違反に対する私法上の効果

・私法上の救済を実効的に機能させる前提として、監督省庁への登録・届出制と登録・届出事業者名の公開は必須と考える。消費生活相談の現場において、相談員が無登録・無届出の事業者であることを消費者や関連事業者に教示できることは、あっせん交渉時にも極めて有用である。

3 苦情受付及び紛争解決のための体制整備

・超高齢社会、キャッシュレス決済利用の低年齢化、使用言語の多様化、認知機能が低下している高齢者や、知的・精神的障がいのある消費者の増加等を踏まえて、体制を構築すること。

- ・有人の電話窓口を必須にすること、365日24時間対応とすること。
- ・苦情対応窓口を設置するにとどまらず、担当者の質的レベルも確保すること。

5 支払の回避及び損害の回復による救済の確保

・加盟店の債務不履行や違法行為（詐欺等）が明白な場合だけでなく、クーリング・オフや未成年者取消権の行使など、消費者側の正当な権利行使の場面についても、支払回避の対象として明記することを求める。

6 苦情処理義務等の不履行に対する私法上の効果

・キャッシュレス決済のトラブルは契約金額が低額なものが多く、一定以上の金額でなければ弁護士に依頼することは現実的ではない。法的手続きに頼らず、消費者に過度な負担をかけず公平性を保ちながら被害回復を行えるよう、消費生活センターやADRにおいて使い勝手の良い要件となっていなければ、実効性はないと考える。

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

・P16 後払い決済、キャリア決済についても与信を伴っていることから、過剰な借入抑止のために、与信審査を行い、信用情報機関を利用すべきである。

8 与信枠のデフォルト設定及び自動増額の見直し

キャリア決済については、消費者がサービス利用を認識していないため、財・サービス等の通信料金以外の決済機能については、原則としてデフォルトをオフ（初期設定額をゼロ）とすべきである。電気通信事業法消費者保護ルールの中にキャリア決済についても説明義務、苦情処理のサービスとして組み入れること。

・利用可能額の自動増額については、消費者の同意を得ることを条件とする。

9 後払い決済について

制度改正の必要性があると考え。事業者団体があり、加盟事業者については消費者保護が改善しているが非加盟事業者が、悪質加盟店の受け皿となっている。法制化において、事業者の負担が増えることになるが、定期購入トラブルなどの悪質加盟店に決済手段として利用されている実態が顕著である。プリンシプルに基づいた事業を行うべき。

10 支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方

消費者が負うべきリスクについて、具体的に説明を求めたい。

リスク負担を受け入れ支払い手段を選ぶには、具体的なリスクをあらかじめ消費者が理解していなければならない。その理解もベースとなる消費者教育がなければ難しい。多様な属性と状況の消費者に対し、支払いはいくまでも「手段」であること、契約、消費者の権利についてなど基本を学ぶこと。昨今のデジタル社会においては、消費者の合理的判断が困難な状況が多いこと（ダークパターンや消費者心理学の悪用）を踏まえ、消費者自身の意思の形成を促す消費者教育が必要。その次の段階として、金銭・家計管理、支払い手段の多様な種類、分類、メリット・デメリット、トラブルにあった場合の対処、相談方法、エンパワース

ールについてなどを学ぶ。このような学びの中で消費生活が人間活動である以上、リスクはあり得、消費者も負うことがあると理解しうると考える。

また、消費者教育を受けるのは、支払手段の事業者として働く可能性のある若年層が含まれていることも忘れてはならない。