

2026 年 7 月 23 日

支払手段の多様化を踏まえた消費者教育の在り方について

昭和女子大学大学院福祉社会・経営研究科

公益財団法人消費者教育支援センター 柿野成美

令和 8 年 7 月 10 日消費者委員会事務局「主な論点について（第 4 回）」の資料に基づいて、標記意見をまとめました。よろしくお願いします。

（１）消費者が直面するリスクについて

第 4 支払い手段の多様化に伴い消費者が直面するリスク（p.2～5）は、以下のように表現することができます。

- ① 詐欺的取引リスク：詐欺的な取引に巻き込まれるリスク
- ② 規制の隙間リスク：十分な利用者保護が確保されていないサービスを利用するリスク
- ③ 情報・交渉力非対称リスク：必要な情報や契約条件を十分に理解・比較できないまま利用するリスク
- ④ 責任所在不明確リスク：トラブル時に責任の所在や申出先が分からず、適切な対応を受けられないリスク
- ⑤ 過剰与信リスク：支払い能力を超えた利用や過剰な与信によって、債務が過大になるリスク
- ⑥ 生活基盤侵害リスク：キャリア決済の未払いにより通信サービスが停止され、生活基盤が損なわれるリスク

（２）消費者が負担すべきリスクについて

（１）の整理を踏まえ、消費者が負担すべきリスク（p.26）と、各リスクに対応した「本来身に付けたい消費者力」は以下のように整理できます。なお、「消費者が負担すべきリスク」とは、消費者自身の判断や行動によって低減することが期待されるリスクを指します。

	消費者が負担すべきリスクか？	理由	本来身に付けたい「消費者力」
① 詐欺的な取引に巻き込まれるリスク	△ (限定的)	不審な取引に気付き相談することは期待されるが、詐欺を完全に回避する責任を消費者に負わせるべきではない。	詐欺を疑う力、相談する力
② 十分な利用者保護が確保されていないサービスを利用するリスク	×	利用者保護を確保する責任は制度・事業者にある。	補償内容や利用者保護の違いを理解し、選択できる力

③ 必要な情報や契約条件を十分に理解・比較できないまま利用するリスク	△ (現状では限定的)	消費者には契約内容を確認・比較することが求められるが、その前提として、事業者は分かりやすく比較可能な情報提供をする責任を負う。	契約内容を確認・比較検討する力
④ トラブル時に責任の所在や申出先が分からず、適切な対応を受けられないリスク	×	責任関係や救済制度を分かりやすく整備する責任は制度・事業者にある。	相談先・救済制度を知り、利用する力
⑤ 支払能力を超えた与信や利用によって、債務が過大になるリスク	○(消費者・事業者双方)	消費者には返済能力を踏まえて利用する責任があるが、過剰与信を防ぐ責任は事業者にもある。	家計を管理し、支払能力に応じて計画的に利用する力
⑥ キャリア決済の未払いにより通信サービスが停止され、生活基盤が損なわれるリスク	×(原則)	生活基盤を維持できるよう制度設計や配慮が求められる。	キャリア決済の仕組みや影響を理解し、問題があれば早期に相談・対応する力

(3) どのような消費者教育の内容が必要なのか？

以上のことから、支払手段の多様化に対応する消費者教育は以下の内容が必要と考えます。自立した消費者を育成する消費者教育を基盤としつつ、デジタル社会に対応したメディアリテラシーやキャッシュレス時代の家計管理を軸とした金融リテラシー等の内容強化が必要です。 ※ () 内は対応するリスク

1) 多様な決済手段を適切に選択する力 (②、③)

決済手段の仕組みや機能(前払い、即時払い、後払い等)、費用、利用限度、補償制度及び利用者保護の違いを理解し、自分の生活や支払能力に適した方法を選択する。

2) デジタル社会における契約・情報を読み解く力 (③)

利用規約、契約条件、アルゴリズムによる表示、ダークパターン等を理解し、批判的思考力を活用して主体的に判断する。

3) 家計を管理し、支払い能力に応じて利用する力 (⑤、⑥)

クレジット、後払い、キャリア決済などを含めて家計管理し、将来の支払いを見通して計画的に利用する。

4) デジタル社会のリスクを予防する力 (①)

詐欺や不正利用の最新手口を理解し、安全に利用する。

5) 問題発生時に適切に行動する力 (④)

相談先、救済制度、責任関係を理解し、適切に相談・申し立てを行う。

6) 適切な情報提供や安全な利用環境の整備を企業や行政に働きかける力 (②、③、④)

分かりやすく比較可能な情報提供や安全な利用環境の必要性を理解し、不十分な場合には企業や行政に改善を働きかける(消費者市民社会の構築)

（４）どのような消費者教育の機会が必要なのか？

現在、学校教育においては、契約の理解、家計管理、消費者被害への対応など、支払手段を適切に利用するための基礎的な資質・能力の育成が発達段階に応じて位置付けられています。一方、現在は学習指導要領の改訂時期であり、支払手段の多様化・複雑化を踏まえ、上記（３）の内容の一層の充実が今後期待されます。

また、急激な社会変化の中で地域や職域等を通じて全世代の学習機会をどのように確保するのは喫緊の課題です。地域での出前講座の拡充や活用できる学習教材の開発等に加え、Web 上での情報提供や教育機会の提供等、デジタル時代における消費者力を高める施策の工夫が一層求められています。

以上