

主な論点について（第4回）への意見

令和8年7月23日

細谷佳世美

1 情報提供 （2）行為規範(対応の方向性)

プリンシプル1（適切な支払手段の選択を支える情報提供）について、事業者側からの適切な情報提供と併せて、消費者側も情報の受け手として準備をしておく（リテラシーを備える）視点が必要である。制度設計においては、双方の視点から「消費者の実際の意思決定プロセス」を踏まえた分析と対策が不可欠である。消費者が支払い手段を選択する際、主に以下の3つの要素の複雑な絡み合いによって行われていると考える。

- ・事業者側からの外的インセンティブ：「ポイント還元」「分割手数料無料」「今すぐ買える（後払い）」といった、目先のメリット。

- ・消費者個人に経済状況：現在の所持金、次回の給与日、直近で必要となる他の支出予定など、個人の生活実感に基づく資金繰り。

- ・心理的バイアスと習慣：「いつも使っているから」「登録済みで一番楽だから」といった、認知負荷を避けるための現状維持バイアス。また、「コンビニ払いは安全でクレジットカードは危険」といった思い込みや誤認。

現在は、消費者のリテラシーによる判断に委ねられている部分が大きく、合理的な判断ができる人とできない人の格差が広がっている。この格差を埋めるため、テクノロジーのサポートとして、スマートフォンでの家計管理アプリや支援ツールの利用は積極的に勧められるべきである。

事業者によっては、オンライン上のUIをインセンティブ（ポイントや特典等）の強調に偏らせ、消費者が自身の経済状況を省みるプロセスをスキップさせて「いつもの習慣」でタップさせるように設計している場合が散見される。消費者自身が家計に立ち止まって向き合い、習慣的な選択にブレーキをかけられるような仕組み（UIの工夫等）を事業者にも求めるべきである。

また、高齢者や障がいのある消費者といってもその特性や環境は多様である。デジタル機器に慣れている方や周囲にサポートする者がいる場合、自ら文字を大きくしたり、アクセシビリティツール等を使ったりしている。事業者側には、すべてを自社の画面内で完結させるだけでなく、消費者がこうした既存のサポートツールをスムーズに活用できるよう、画面上でアシスト・誘導するような設計も望まれる。

2.未然防止

悪質な販売事業者の排除と改善に向けた「加盟店調査」や「加盟店情報交換制度への参加主体の拡大」の方向性に賛同する。しかし、実効性を確保するためには、ガイドラインや事業者団体内の自主規制にとどまらず、あらゆる支払関連事業者に対する制度への参加と情報登録を法的に義務付けるべきである。

3 紛争解決 前提

キャッシュレス決済におけるトラブルは少額多発型の被害が多いことから、消費者自身および消費生活相談窓口における紛争解決手続の「使い勝手の良さ（立証負担の軽減や迅速な処理等）」を重視した制度設計とすべきである。また、事業者団体のガイドラインや自主基準の実効性を担保するためにも、罰則を伴うハードロー（法規制）の整備が不可欠である。これは、改善の見込みがない悪質な加盟店や、それらと取引を継続し事実上被害を助長している支払関連事業者を市場から確実に排除するためにも必須の措置である。

（2）行為規範(対応の方向性)

1. 高齢者、障がい者などの対人援助スキルを備えた人材を配置する。苦情を申し出る消費者は、詐欺的被害への不安やデジタル機器の操作による混乱を抱えている場合が多く、苦情を伝えることが困難な場合が多い。単なるマニュアル通りの機械的な対応ではなく、消費者の感情を受け止め、苦情を引き出すスキルを備えた担当者を育成し、窓口配置することを事業者に求めるべきである。

2. チャットボットや問い合わせフォームから「有人窓口」への移行の義務化。事業者側の効率化により AI チャット等での一次対応が増加しているが、定型文のループに陥り解決できず、諦めてしまう（二次被害）ケースが多発している。消費者が希望した場合や、チャット内で一定回数以上解決に至らない場合は、直ちに有人の電話窓口へ接続される仕組みを、苦情対応システムの必須要件とすべきである。また、紛争中の連絡のやり取りもスムーズにできるような環境作りを義務化する。

3. 消費者が自身で解決できない場合は、速やかに消費生活センター等に相談できるように、窓口での案内や WEB サイトで消費者ホットラインを案内すること。ただし、事業者自身での解決が優先され、消費者をたらい回しにしないこと。

4 過剰与信防止

今回の論点メモにおいて、前回明記されていた「貸金アプリ等の普及による即日借り回りの深刻化」や「総量規制の形骸化への懸念」に関する記述が後退している点に、相談現場として強い危機感を覚える。前回の銀行口座を対象とするかという意見を反映した形となっている。消費者の視点から見れば、クレジットカードであろうが、銀行振込であろうが、コンビニ収納代行であろうが、キャッシュレスで資金が移動し、悪質業者に金銭が渡るルートである以上、本調査会の検討事項として残していただくか、早急に解決しなければならない課題として表記していただきたい。

第8 プリンシプル実効性確保のための制度的枠組み

1 登録・届出を通じた監督の実効性確保

「安全な取引環境」の絶対条件は、決済の仕組みに関わる全事業者が可視化され、行政の監督下に置かれることだと考える。「事業規模又は取扱金額が一定水準以下の事業者に対し適用除外とすること」を検討する旨の記載があるが、消費者保護の観点からは反対です。昨今の SNS 広告等を発端とする詐欺的な定期購入やダークパターンを用いた悪質商法は、小規模な事業体、少額な被害を多数者に引き起こされている。消費者の決済に関与する以上、規模の大小を理由に法適用から外すことは、悪質業者の抜け穴となる可能性が高い。

2 消費者被害の発生時における民事上の効果および救済のあり方

加盟店調査義務や苦情適切処理義務を怠った支払関連事業者に対し、支払の停止や既払金返還といった「私法上の効果」を明確に法制化すべきである。これは個別の消費者救済にとどまらない。事業者には「悪質な加盟店を漫然と放置すれば自社が経済的ダメージを負う」という強い動機付けを与えることで、支払関連事業者が自発的かつ厳格に加盟店審査や苦情対応を行うようになる。結果として、市場から悪質業者が排除され、自浄作用が働く健全な取引環境になる。

また、「認められるべき救済の範囲」の設定にあたっては、事業者負担や救済コストを理由に範囲を限定すべきではない。少額であることを理由に救済の対象外としたり、消費者に過度な立証責任を負わせたりすることは、事業者に法の抜け目の手口を与えることになり、相談現場での救済困難が多発する。義務違反があった場合の救済は、紛争期間は支払い保留し、被害者の原状回復を基本に、両者の合意を目指すべきである。

4 生活基盤サービス停止に関する運営ルールの整備

第9 制度を支える観点

1 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～消費者がリスクを負担すべき事態とは、消費者に故意や重大な過失（帰責事由）があった場合に限られるのではないか。「支払いの複雑化、多様化に伴うリスク」とし、消費者に自己責任を強いるような制度では、消費者は安心してキャッシュレス決済を使えない。

「少額取引に係る損失について、救済コストとの均衡から全てを事業者負担とすることは合理的でない」旨の記載があるが、容認しかねる。現在のデジタル消費者トラブル（悪質な定期購入やキャリア決済でのサブスクリプション課金等）は、事業者は、あえて「少額・多発型」の手口を意図的に用いている。少額であることを理由に救済範囲を限定し、消費者に負担（泣き寝入り）を強いることは、少額トラブルは消費者の自己責任と認めることになる。救済コストの削減は、消費者にリスクを押し付けるのではなく、金融技術（AI等）の活用や事業者間の連携などによって解決すべき課題である。

消費者教育の目的は、消費者の自立の支援である。相談現場にいと、周囲の人や様々な情報を活用して消費生活を営むことである。行き過ぎた自己責任論は、相談しようとか、周りを助けようという消費者の育成を阻むものである。複雑化、多様化したキャッシュレス社会だからこそ、自己解決、自己責任は限界がある。デジタル社会においては、消費者の合理的な判断が困難な状況にあることを前提とし、消費者が自身の権利を正しく理解し、不当な請求に対して苦情を伝え相談をすることができるような受援力をつけることも重要となっている。

キャッシュレス決済利用が全世代への利用が広がっていることを踏まえ、全世代の特徴に応じた内容、方法で消費者が学校、地域、勤務先等で学ぶ機会を作ること。これまで各事業者団体等がインターネットや旧来メディアを利用し啓発を行ってきたところ、キャッシュレス方法を横串にした総合的な啓発活動がなされるよう推進する。

2 金融技術を活用した消費者保護の在り方

事務局案にある、データ分析やシステムの対応による異常検知・予防的な対応の推進については、全面的に同意する。現在の案は、事業者側でのモニタリングや調査のための負担軽減に主眼が置かれているように見受けられる。しかし、消費者が合理的に支払い手段を選択し、消

費者トラブルを防ぐためには、決済のインターフェース上において、AI等の技術を活用して消費者の意思決定を直接サポートする仕組みが不可欠である。

例えば、消費者が決済のボタンを押す直前に、システムが販売サイト上のダークパターンを自動検知して画面上に警告アラートを出す機能や、利用規約の不利な条件のみをAIが要約して提示する機能、進化した家計簿アプリなど、情報の非対称性を技術の力で埋めるアプローチを積極的に検討すべきである。消費者のスマホで決済利用時に異常検知が出たり、操作に迷ったりした場合はサポートする機能が働き、そこで解決しなかった場合は、事業者のサポート窓口や消費生活センターへの案内が出るといった、問題発生から解決への一連の流れが必要であり、これらの仕組みは、規制がシステム構築上の根拠となり、技術とリンクしなければ実現しないと考える。

*** 今後に残された課題～収納代行業者への適用**

機能に基づく事業者の類型化（機能1～3）の方向性には賛同するが、その適用範囲から「収納代行業者」決済手段が除外されている点には強い懸念がある。現在、消費生活相談の現場で大きな問題となっている詐欺的トラブルや悪質商法においては、匿名性が高く資金追跡が困難な「コンビニ収納代行」や「銀行振込（決済代行を通じたもの）」が悪用されるケースが急増しており、現行法では被害回復が極めて困難である。これらは代金支払いの場面において、他のキャッシュレス決済と並列の選択肢として消費者に提示されるにもかかわらず、消費者保護の観点からの安全性が著しく低い。本専門調査会の取りまとめにあたっては、この「収納代行等の資金移動関与者への網羅的な適用」を、今後に残された重大な検討課題として報告書に明記していただきたい。

以上