

「取りまとめについて」への意見

令和8年8月3日

細谷佳世美

* (1) は全体として、(2) 以降は部分に対する具体的な意見となります。

(1) 「支払い手段の多様化」について

現在起きている主な消費者トラブルなどから、6つのリスクを洗い出し、多様化する支払い手段に対し消費者トラブルの未然防止と被害回復の共通理念となる5つのプリンシプルを掲げ、それに対し、基本的な考え方、具体的な方策、行為規範を明示することにより、現在の消費生活における支払い手段の目指すべき姿が示されていると思います。

特に、消費生活相談の現場で助言・あっせん等で寄るべき法律がない後払い決済とキャリア決済については、本文中にて明確に問題点が指摘されており法制化への推進につながると考えており、少額多数性の消費者トラブルの抑止につながると期待しております。

しかしながら、「支払い手段の多様化と消費者問題」を消費者（特に消費者被害に遭った消費者）の目線になって読みますと、銀行振込や暗号資産、借金についての言及がないと受け取られるのではないかと危惧します。本文の13ページの年度別に見た支払い方法別相談件数・割合にあるように「即時払い」（銀行振込はここに入ります）は

22 万件あり、最多です。（借金は、2 万 6 千件）即時払いは、店頭での普通の現金での買い物が多いのですが、欺瞞的副業や投資、セミナー、情報商材などでは、ネットバンキングを使った振込が支払い方法としては、深刻であり、消費者被害にあった消費者は、違和感を持って読むのではないかと思います。また、本調査会の第一回目の論点メモにも、検討の背景として、「支払手段の多様化等が進展している。決済手段は現金、預金、電子マネー、暗号資産 等とある。決済方法（支払方法）は、銀行振り込み、カード決済（クレジットカード決済、デビットカード決済）、QRコード決済、コンビニ決済（収納代行等）、キャリア決済、プリペイド式電子マネー等多様化している。」という文から始まっております。

また、消費者が決済方法を選ぶ画面では、「後払い決済、クレジットカード、代引き払い、銀行振込、〇〇ペイ」という選択肢になっております。消費者啓発の場面でも多様な支払い手段を伝えます。今回の取りまとめで、「支払い手段の多様化」として報告書を出すにあたり、プリンシプルが、あらゆる支払い手段に共通すること、今回言及しなかったが支払い手段が関連した消費者問題として残された課題に「銀行振込」「収納代行」「借金」があることを記載していただきたいです。

（2）P22 プリンシプルに向けて求められる具体的な方策

「自己が関与する支払手段やサービスが消費者に被害をもたらす悪質な事業者を利用されたり、被害にあった消費者が事業者間を転々とさせられて泣き寝入りを余儀なくされる状況を望む事業者は通常想定し難いからである。」とありますが、悪質な支払い関連事業者は、そのような状況を望んでいるのが実情です。プリンシプルを進んで実

行するような事業者と、全く無視する事業者との間もグラデーションがありますので、極めて悪質な支払い関連事業者への対処について言及すべきと考えます。

(3) P30 消費者と直接の接点を有する事業者の責任について、消費者が苦情の窓口をたらい回しにされる、苦情の申し出先が不明で泣き寝入りするという事案は多いため、「少なからず」という表現を削除していただきたいです。

(4) P32 消費者センターとの連携について、消費者センターのあっせんに協力することと加えていただきたいです。

(5) P36 過剰与信防止の行為規範（対応の方向性）

後払い決済について 複数のサービスを併用することによる債務の累積の記述は、定期購入トラブルなどの同一契約を長期複数回も含んでいますか？含まれていなければ、入れていただきたいです。

(6)P42 コード決済アプリの事例については、DPF 決済の事例にした方がこれまでの議論に出てきたので適切ではないでしょうか。

(7) P51 4 生活基盤サービス停止に関する運営ルールの整備

通信・端末代金の支払い以外の利用については、利用者の意思を確認して利用開始とすべきと考えます。その上で未成年に対する利用枠について制限を入れていただきたいです。

(8) 契約内容に争いがある場合や苦情の申し出があった場合の、通信停止の留保について、未成年者、高齢者のみならず消費者脆弱性を加味して、対象を広げること。利用者からの「利用覚えなし」「契約内容がわからない」以外の苦情、問い合わせも受け付けること。

以上