

今を調べて将来を開く 第2回

公益通報者保護法の改正にむけて

NACS消費生活研究所 土田 あつ子

公益通報者保護法は衆議院で施行後5年後の見直し付帯決議がつき、2006年に施行されました。見直し時期は大幅に遅れ、2018年12月に消費者委員会が改正の方向を示しました。しかしその間にも消費者の生活に直結する不正、例えば自動車業界の無資格従業員検査、スルガ銀行の不正融資、免振・耐震偽装等が続いています。

今回の改正案では保護の対象を退職者・役員も含めることや、従業員300人以上の事業者への通報窓口設置を義務付けており、通報したことによる不利益取り扱い(給料の減額、本人が望まない移動、降格等)が認められた時は、行政機関が行政措置を行うことになりました。行政措置は助言、指導、勧告、公表の段階を踏みますが、刑事罰にまでは踏み込んでいません。また行政措置を有効に機能させるため、消費者庁に一元的な通報窓口を設置することなども盛り込まれました。しかし、消費者庁には既に相談窓口がある中で新(もしくは拡大)窓口は通報に対して不利益取扱いの実態にどこまで踏み込めるのか、それには新たに調査権限など高い能力を持つこと求められ、消費者庁のこれからの対応にかかっています。

消費者庁は今回の改正を踏み台として更に議論を深め、告発者の保護につながるような法案に取り組むように期待します。不正に対し勇気を出して通報する人をしっかり守るような法律になるか、消費者としても注視していきたいと考えます。

北から南から ～消費生活相談の現場より～

岡本 亜紀(福岡県)

生協で働いていた時に消費者問題に興味を持ったことがきっかけで、消費生活アドバイザーの資格を取得しました。資格を取得後、現在は、消費生活センターで相談業務に携わっています。消費生活相談の現場には、日々、電話や来訪などで様々な相談が寄せられます。寄せられた相談は世相が反映されており、消費者問題は時代と共に変化しているのだと感じます。

昨今は、無作為に送りつけられる架空請求のハガキやメール、インターネットを利用中に突然「ウイルスに感染した」との警告画面で不安をあまり、電話をかけさせお金を請求する手口、お試しのつもりが定期購入になっていた、SNSをきっかけとした情報商材の契約トラブルなど情報通信関連のトラブルが増えています。スマホの普及やインターネットを積極的に利用する60代以上のアクティブシニアと呼ばれる人達の増加により、情報通信関連の消費者トラブルは年代に関係なく誰でも遭遇する可能性が出てきているといえるでしょう。

記憶に新しいところでは、SMSによる宅配業者を装った偽の不在通知メールなど、手口が巧妙なものもあり注意が必要です。

一方、高齢者を狙った点検商法やSF商法などが横行しており、消費者被害の未然防止及び拡大防止のためには、出前講座などの啓発や福祉部門等の横の連携による見守りの体制が不可欠です。通信販売に関する相談を受けた際に、通信販売にはクーリング・オフ制度がないことを知らなかったと言われることが多々あり、周知が必要と感じています。また、2022年には成人年齢が引き下げられる予定ですが、早めの消費者教育が重要ではないかと思えます。

最後に、キャッシュレス決済が進み、決済手段が多岐に渡る中、新しい知識を得るための情報収集を積極的に行い、相談業務に役立てて行きたいと思っています。



競輪補助事業



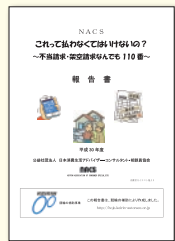
●平成30年度「これって払わなくてはいけなの?～不当請求・架空請求なんでも110番～」報告書を1月に発行しました

●平成30年度「消費者取引裁判外紛争解決手続」報告書をConsumer ADR特別委員会より3月に発行しました

2018年11月3日・4日の二日間にわたり実施した「これって払わなくてはいけなの?～不当請求・架空請求なんでも110番～」の報告書では、冒頭の「ご報告」を河上正二会長が執筆し、NACSが消費者相談に取組む想いについて述べています。

報告書は各地消費者センター、消費者関連省庁、消費者関連の弁護士、全国消費者団体連絡会会員の消費者団体、賛助会員各社および一般会員に配付しています。

なお、報告書の編集や転載などの2次使用はお断りしております。



インフォメーション

●事務局からのお知らせ

【ご寄付のお願い】 寄附金取扱規程を改正し、定款で定める事業のなかから特定の事業を指定してご寄付をいただけるようにしております。NACSの活動へのご支援を何卒よろしくお願いいたします。詳細はNACS事務局(nacs-jimukyoku@nacs.or.jp)までお問い合わせください。

【事務局職員異動】 2019年3月31日任期満了により事務局代表を退任することになりました。2年間事務局代表の任務遂行にあたり皆様にご協力ご鞭撻いただきました、誠に有難うございました。なお、引き続き事務局の運営につきまして、皆様のご協力を賜りますようお願いいたします。 理事 鎌田 博

編集後記

暮れに転居しブラごみの仕分けをするようになり、プラスチックの多さに驚く毎日。海洋プラスチックの問題もどこかで取り上げてみたいなあ。この分野の特派員も募集中です。(永沢)

先日やっとスマホに切り替えました。遅ればせながらIoTの世界へ踏み出すと、やれNFCがSSIDでSMSのLTEが4Gでと…先が思いやられます。(岡本)

今号ではキャッシュレス決済を取り上げました。今後も消費生活に関する話題を、消費生活専門家の視点で捉えた記事の掲載を目指します。(河嶋)

NACSnews

NACS information papers

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館2F ■TEL. 03-6434-1125 ■FAX. 03-6434-1161

編集責任者: 広報委員長 永沢 裕美子



今国会と消費者問題

第198回通常国会が1月28日から会期150日の予定で開かれています。昨年の通常国会では成年年齢引き下げ(改正民法)や改正消費者契約法が成立しました。今国会でも、複数の消費者関連法案が提出され審議が行われることになりますが、ここでは、可決成立の可能性が高い2法案を紹介します。

＜携帯電話の料金プランと販売の適正化等を図るための改正法案＞

電気通信事業法の一部を改正する法案(総務省所管)が3月5日に提出され、審議が始まっています。今や国民の日々の生活に不可欠となっている携帯電話ですが、料金プランが複雑で分かりにくく、消費者は合理的な選択をこの分野ですることが大変難しいのが実情です。さらに、こうした状況が通信事業者(携帯キャリア)間の公正な競争を阻害する要因となっており、その結果として料金が世界的に見ても高い水準にとどまっているのではないかと指摘されてきました。

この度の改正法案は、こうした声を受けて総務省に設置された有識者会議が今年1月に取りまとめた「**モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言**」を受けた内容となっています。

まず、「**シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現**」に向けた施策として、端末購入を条件に通信料金を割り引く等のプランを禁止する**通信料金と端末代金の完全分離**や、消費者が事業者やプランを比較して自由に選択できる環境の整備として、「2年縛り」のように**顧客を長期間囲い込む販売手法の禁止**が盛り込まれています。

また、改正法案では、「**販売代理店の業務の適正化の確保**」に向けて、①**携帯電話ショップ**と呼ばれる携帯電話販売店に**届出制**を導入するとともに、②利用者に誤解を与えるような不適切な勧誘行為を具体的に法律で禁止したうえで、違反した場合には行政が業務改善命令を行うことを可能としています。先の2015年の法改正では、事業者が代理店指導義務が課されましたが、代理店の下にさらに代理店が複層的に連なっている場合には事業者の指導が行き届かない可能性があります。消費者保護を徹底する観点から規制強化に踏み切ることとなったのです。

本改正案が可決成立すれば、関連省令の改正が行われて、早ければ今夏にも施行となる見通しです。なお、この度の法

改正の出発点となった「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」は総務省のホームページまたはこちらのQRコードよりお読みいただけます。



＜仮想通貨に関する規制を強化するための改正法案＞

今国会で成立が急がれているのが、仮想通貨の交換業者に対する規則の強化とともに取引への規制を導入するための改正法案です。2016年に資金決済法を改正して仮想通貨交換業者に登録制を導入しましたが、その後も、派手なテレビCMで顧客を集めた交換業者が500億円を超える顧客資産を流出させる事件を起こしたり、金融庁の立ち入り検査の結果、多くの交換業者の業務運営体制に不備がある等さまざまな問題が確認されました。こうした事態を受け、2018年に金融庁は仮想通貨交換業等に関する研究会を立ち上げ、規制の見直しの検討を行ってきました。この度の改正案はこの研究会が取りまとめた報告書に基づいて出されるもので、交換業者の登録要件の引き上げの他、業務運営体制の強化のための規制強化や過剰な広告・勧誘の禁止等が盛り込まれています。

2016年当時は、新たな決済手段として期待する向きが多かった仮想通貨ですが、現状、わが国では投機対象として取引する人が大半です。仮想通貨を用いたデリバティブ取引やICO(イニシャル・コイン・オファリング)と呼ばれる資金調達等、新しい動きも見られることから、仮想通貨の取引に対して金融商品取引法の諸規制が新たに課されることも予定されています。また、国際的には暗号資産(Crypt Currency)と呼ばれることが一般的であることから、**法律上の呼称を暗号資産に変更**すること等も予定されています。

今国会では、上記の2法案の他、公益通報者保護法の改正法案(4頁参照)等の提出が期待されていますが、提出が次期国会にずれ込む可能性も伝えられています。また、昨今話題となっている食品ロスの削減についても、超党派の議員による立法の動きが伝えられていますが、内容についてはまだ見えていません。こうした動きが失速することのないよう、国民・消費者が注視していく必要があります。(文責: 永沢 裕美子)

NACSnews リニューアルのお知らせ

新年度を機に、NACSの情報誌をリニューアルいたしました。NACSではこれまで一般会員を対象とした「本部通信」と、賛助会員を対象とした「NACSnews」の2誌を発行してまいりました。2019年度よりこれら2誌を統合のうえ、広く一般消費者の方々にも読んでいただける内容の新生「NACSnews」をお届けいたします。

特集▶キャッシュレス社会を考える

官民合わせてキャッシュレス化を推進するなか、スマホ決済・QRコード決済と言われる新たなサービスが次々に誕生しています。今号ではこの新しいサービスに着目し、来たるべきキャッシュレス社会について考えてみることにしました。

フロントランナーにインタビュー

今日本に誕生しているスマホ決済サービスは10種類ほど。そのひとつを提供するPay Pay株式会社の中山社長に、永沢副会長がお話を伺いました。

永沢 御社は昨年スマホ決済に本格参入されましたが、何故このタイミングだったのでしょうか？中国ではアリペイやウィチャットペイでのスマホ決済が当たり前になっているにも関わらず、日本ではまだまだ馴染みが薄い印象です。この中国と日本の差を、中山社長はどのように見ていらっしゃいますか。

中山 中国は紙幣に対する信頼感が日本ほど十分ではなかった、というのがひとつの理由としてあると思います。



PayPay社 中山社長

「より便利な社会を、との思いからQRコード決済サービスを提供しました」

それで紙幣よりも偽造がしにくい、偽札という概念がないデジタル通貨に行きやすかったという背景があります。一方日本では紙幣を発行する日本銀行、それを流通させる金融システムがしっかりしているがゆえに現金大国であった、と言えるのではないのでしょうか。

永沢 そのように現金を

好む日本人に対して、御社が始動されたきっかけはなんだったのでしょうか。

中山 より便利な社会をつくりたいとの思いから、QRコード決済をご提供したということです。決済手段には現金のほかにもクレジットカード、スイカなどの電子マネーなどがあります。選ぶのは消費者の皆様です。その消費者の皆様到我々が選択肢のひとつをご提供し、そしてPayPayを選んでいただきたいという思いから参入いたしました。

永沢 当初のターゲットは若者に置かれているのでしょうか

中山 いいえ。お金を支払うシーンを持つ消費者の方全員がターゲットです。

永沢 この前の100億円キャンペーンで大勢の方が利用されたと思いますが、一番反応したのは、どのような層でしたのでしょうか。

中山 まんべんない層にご利用いただきました。今はご高齢の方も簡単スマホを利用されていますからね。

永沢 高齢者の利用について、どのようなシーンを想定されていますか。

中山 まず日常的に使えるお店があることが大切だと思っていますので、私たちは地元の商店街でのお店の開拓にも力を入れています。これまでのキャッシュレス決済は、POSなどでお店が読み取るという方式のため、導入

費を考えると地元の店主の方には難しい面がありまし

PayPay株式会社 2018年6月15日設立。事業内容はモバイルペイメント等電子決済サービスの提供と開発。PayPay社が提供するスマホ決済サービスPayPayの決済方法は二通り。QRコードの掲示があるお店では、客がスマホでQRコードを読み取り、金額を入力することで会計が完了。もうひとつの方法では、客がスマホに表示したQRコード(またはバーコード)をお店の人が読み取ることで会計が完了する。

中国キャッシュレス事情



児玉 賢治

(東日本支部会員・上海在住)

中国で暮らし始めて早7年、日々変化の速さに驚かされますが、一番は中国社会のキャッシュレスへの転換とその普及速度でしょう。

今中国では地域や年齢を問わず、支払はほぼキャッシュレス。数年前までは銀聯カードだったものが、ここ数年ですっかりスマホ決済が主流になりました。スマホ決済の仕組みは、支払先のQRコードを銀行口座と紐付いたスマホのアプリで読み取る(アプリのQRコードを支払先が読み取る場合もあります)という簡単なもので、所要時間もほんの数秒。今やスーパー・飲食店などのお店はもちろん、公共交通機関や自動販売機、果ては物乞いまで全てキャッシュレス。仲間同士の食事の際などもスマホのみで割り勘が完了するなど、すっかり日常生活に定着しています。

財布を持ち歩く必要もなく、汚れた紙幣や偽札を掴まされることもなく、お店もお釣りを用意しなくていいといいこと尽くめですが、偽のQRコードを読み込ませる詐欺など今までなかった犯罪が現れており、消費者も注意が必要です。

しかし、シェア自転車など、この仕組みがないと生まれなかったであろうサービスも続々誕生しており、これから日本にはない新たなサービスが登場するのは楽しみでしかありません。



上海でタクシー代支払の際、提示されたQRコード



香港の寺で見た賽銭箱のQRコード(香港はオクトパスカードというスイカのような交通系カードのキャッシュレスが主流)

た。PayPayのようにシールを1枚貼っておけば使えるというのは店主の方にもご案内しやすいので、ふだん高齢の方が行くようなお店にも導入していただけるのではないかと考えています。

墨田区や浅草の商店街など、従来だとキャッシュレスと言われてもウチはいよいよとおっしゃっていた店主の方にも興味を持っていただけていますので、これまでとは景色が変わってくると思っています。

永沢 セキュリティは大丈夫なのか、というのが次の質問としてあるのですが。

中山 大丈夫です。PayPayには銀行の預金口座からお金をチャージしその残高の範囲で支払いをする方法と、クレジットカードで支払う方法の2種類があります。銀行は強固なセキュリティを構築していますし、クレジットカードでは3Dセキュアという本人認証を採用しています。

永沢 見た目はQRコードの決済ですが、実際には従来からある銀行からのチャージやクレジットカードで決済をしているわけですね。でもスマホを人に不正利用されてしまう、という心配はないのでしょうか。

中山 例えば、他人の財布からお札を1枚抜いて自分の財布に入れても、お札に名前が書いてあるわけではないので、証拠がなければ誰のものは証明できません。そんな現金と、デジタル的に履歴が全部残る決済とでは、どちらのセキュリティが高いかということだと思います。

永沢 セキュリティの考え方が変わってきているのでしょね。一方で、そのように情報が収集されるとなると、自分の行動が他者に把握され、内心の自由が侵されるのではないかとまで言う方もいますが、個人情報の管理という点ではどうなのでしょう。

中山 個人情報を持しているのは銀行やカード会社で、PayPayは個人情報自体は保持しません。

また、どこで何を買われたか、という購買情報については、従来クレジットカード会社も把握している内容ですから、これまでと大きく変わるわけではありません。

永沢 安心して使うために消費者が気を付けることはありますか。スマホを人の見えるところにおかないとか…

中山 PayPayは使うたびに生体認証をする設定が可能です。携帯電話に入るのに生体認証をし、アプリに入るのにも生体認証、と二重にロックをかけられますから、携帯電話を無くしても、なりすましで利用されるというリスクは低いと考えてよいでしょう。

日常生活に置き換えて考えますと、家に鍵をかけずに開ければなしで外出する人はいませんよね？家は当たり前のように鍵をお掛けになるのだから、それと同じように携帯電話にもロックをかけるべきです。セキュリティの管理は、ご自身の住んでいる家と同じだと思っていただければよいのではないのでしょうか。QRコード決済サービスの多くはセキュリティ対策に力を入れていますし、セキュリティのあり方が変わってきているということをお伝えしたいです。現金を含め決済の選択肢をいくつか用意し、皆様がその選択肢のなかで都度ご自分のために最適なものを選ばれることがよいのではないのでしょうか。

永沢 現金がキャッシュレスかという二項対立ではなく、多様化する支払手段を上手に使い分けるリテラシーがこれからの消費者には必要になってくるのでしょね。本日はありがとうございました。

スマホ決済に挑戦！

キラキラ橋商店街探訪記

日常生活にQRコード決済がどのように浸透するかを探るべく、墨田区のキラキラ橋商店街(正式名称：向島橋銀座商店街)を訪ねました。

京成曳舟駅より歩くこと5分余り、「キラキラ橋商店街」に到着。そこは決して先進的な街ではなく、歩行者を押して買物をする高齢者も見かける下町の商店街。唯一違うのは、そこに「ペイペイ使えます。」の旗が揺らめいていること。

たこ焼き屋さんの店先にもスマホで読取るためのQRコードが。

スマホでお豆腐を購入。絹ごし豆腐1丁220円也。

疲れたのでカフェで一休みしながら、本日の取材を終括。コーヒー代も、もちろんスマホで決済。

●商店街には、お財布を持たずに日々の買物が可能なほどスマホ決済のできるお店が揃っているものの、残念ながら高齢者の利用はまだ少ないのが現状。一方休日、スマホ決済体験に街の外から訪れる若い方の姿も見られるとのこと。
●ただ食品を扱う店では、現金の授受が発生しない方が衛生的であり、実際に体験をしてみて、スマホ決済にはそのようなメリットもあると実感しました。(河嶋 信子)

取材を終えて

電子マネーが使えない個人商店やクレジットカードで支払うのを躊躇ってしまうような少額の買い物でも、コード決済なら気楽に利用、簡単に支払いを終えることができ、これは便利と思いました。お店側の負担も小さいことから、利用者が増えればコード決済は日本でも急速に広がる予感がします。

実は、QRコード決済の利用に必要なアプリのインストール等に数時間かかる等、ひと苦労しました。スマホに慣れていない高齢消費者には、使えるようになるまでのハードルが高いかもしれません。コード決済を使いこなしているスマホ達人の友人からは、サービスが乱立気味で、店頭でどのQR決済を使おうか悩むという声も聞かれます。せっかくの利便性を損なわないためには、使えるところが増えるだけでなく、どこでどのサービスが

使えるといった情報や、どこでどのサービスを使うと有利といった情報の提供が求められていると言えそうです。

コード決済に限らずキャッシュレス決済は、家計簿アプリ等と組み合わせると家計管理が簡単になり、自分の金融行動の「見える化」にも役立ちそうです。その一方で、ちょっとしたお買い物を通じて、私という人間がどこで何を買ったという情報さえもデジタルデータ化し“どこか”に提供することになると思うと、漠とした不安は否めません。どのような場面で自分のどんな情報を提供しているのかを意識し、不要なデータ提供を行わないよう管理することが、キャッシュレス化・デジタルライゼーションが進む時代に暮らす私たち消費者には求められているという思いを強くしながら、昭和の匂いが色濃く残るキラキラ商店街を後にしました。(永沢 裕美子)