2026 年 10 月 29 日

内閣府特命担当大臣（金融） 殿
内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 殿
総務大臣 殿
文部科学大臣 殿
経済産業大臣 殿

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
（NACS）
代表理事会長　河上正二
代表理事副会長　樋口容子
代表理事副会長　丹羽典明

誰もが安心して利用できるキャッシュレス決済の実現を求めて
―消費者委員会「支払手段の多様化に関する消費者問題についての建議」
を支持する意見書―

当協会は、消費者委員会が 2026 年９月 17 日に行った「支払手段の多様化に関する消費者問題についての建議」を支持します。支払手段の違いによって消費者保護に隙間が生じることなく、誰もが安心して決済サービスを利用できるよう、関係府省庁が連携し、建議の内容を速やかに具体化することを求めます。

当協会は、消費者と事業者の相互理解を通じて、より良い市場と消費生活の実現を目指しています。事業者が消費者の声を受け止め、自主的に商品・サービスや事業活動を改善することを重視しており、決済サービスにおいても、創意工夫によって安全性と利便性がともに高まることを期待しています。

しかし、自主的な取組だけでは消費者保護が十分に確保されず、問題のある事業活動や取引が是正されない状況を放置することはできません。自主的な改善を促すとともに、必要な場合には行政が実態を把握し、是正を求められる制度的な基盤を整える必要があります。

消費者にとって決済サービスが「安全に利用できること」「問題が生じたときに適切な救済を受けられること」「合理的な費用で利用し続けられること」は、いずれも大変重要です。当協会は、こうした消費者の利益を実現するため、以下の対応を求めます。

１．決済を生活に欠かせない社会基盤と捉え、共通の消費者保護を確保すること

決済は、日常の買物やサービスの利用など、生活の様々な場面に欠かせません。投資商品を比較検討し、購入自体を見送ることができる場面とは、判断の前提が異なり

ます。消費者は、購入先が用意した支払手段から選ぶことも多く、その都度、関与する事業者や適用法令、被害救済の違いまで調べ、安全性を判断することには限界があります。

安全性を自ら見極め、判断できなければ利用を控えるという対応を消費者に求めるだけでは、日常生活に支障を生じさせかねません。国がキャッシュレス決済を推進するのであれば、安心して利用できる環境の整備を一体として進める必要があります。当協会は、建議が示した「消費者保護の中核的原則（プリンシプル）」を支持します。分かりやすい情報提供、悪質加盟店の排除、適切な苦情処理と紛争解決、過剰与信の防止、生活基盤サービスの保護が、いずれの支払手段においても確保されることを求めます。

２．規律や監督の隙間を解消し、行政が必要な是正を行えるようにすること

消費者から見て同じように利用できる支払手段であっても、事業者の業態や取引の形式によって、保護の程度に違いが生じることは適切ではありません。事業者が担う機能と、それに伴うリスクに着目して、必要な規律を整備することを求めます。
特に、現在、必要な規律や監督が及んでいない事業者のうち、消費者や販売事業者に支払手段を提供し、利用者保護に重要な役割を担う事業者については、登録制等により、行政の適切な監督の下に位置付ける必要があります。

制度の整備に当たっては、行政が実態を把握し、問題のある事業活動や取引に対して必要な措置を講じられる権限と執行体制を確保してください。消費者保護に誠実に取り組む事業者が、その責任を果たさない事業者との競争で不利になることのない、公正な市場環境を求めます。

３．消費者が参加する開かれた議論を通じて、実効性のある対応を具体化すること

消費者保護の中核的原則（プリンシプル）を実現する具体的な方法については、事業者、消費者及び有識者が参加する場で、被害の実態やサービスの特性を踏まえて議論することを求めます。

悪質な販売事業者による決済サービスの利用を防ぐ加盟店管理や、トラブル発生時の適切な対応は、支払関連事業者が、その役割に応じて果たすべき基本的な責任です。必要な体制整備と費用負担を求めるとともに、被害の防止・救済に実際につながる対応を明確にする必要があります。

一方、具体的な義務や体制を定める際には、既存の取組やリスクの違いを考慮し、消費者保護の効果と追加的な費用、行政による執行の可能性を検証することが重要です。後払い決済やキャリア決済における規律についても、こうした検証を踏まえて具体化してください。

必要以上に画一的・過重な対応を求めれば、そのコストが加盟店手数料や商品・サービスの価格等を通じて消費者に及ぶことも懸念されます。また、安全性の確保に必要な費用を一部の事業者に過度に負担させれば、サービスの持続可能性を損なうおそれもあります。

安全性と合理的な費用負担を両立させるため、各主体の役割や費用構造、効率化の余地を明らかにし、消費者にも分かる形で議論してください。その議論を踏まえ、事業者が手数料等の設定・変更の理由を分かりやすく説明し、消費者が負担の必要性や妥当性を判断できるようにすることを求めます。

また、議論や自主的な取組に委ねたまま問題が放置されることのないよう、関係省庁は対応の工程と検証結果を公表し、十分な改善が見られない場合には、行政が必要な措置を講じてください。

４．消費者教育と安全な利用環境の整備を一体的に進めること

消費者が支払手段の仕組みや費用やトラブル時の相談先等を理解し、自らの生活状況や支払能力に応じて利用するための消費者教育は重要です。特に、後払い決済では、支払能力を超える買物をしてしまうリスクについて理解を促す必要があります。クレジットカードを持つことが難しい消費者も利用できることを踏まえ、そうした消費者にも届く情報提供と教育・啓発が求められます。当協会も、消費者教育と啓発に引き続き取り組みます。

ただし、複雑な決済の仕組みや制度上の保護の違いを、消費者の知識や注意だけで補うことはできません。教育の充実とともに、分かりやすい情報提供、適切なサービス設計、被害防止・救済のための制度や対応体制の整備を進めてください。

キャッシュレス決済への信頼は、消費者が安心して利用でき、問題が生じたときにも適切な対応を受けられることによって支えられます。当協会は、建議の具体化に向けた関係府省庁と事業者の対応を注視するとともに、消費者の立場から対話と提言を続けていきます。

以上

本意見に関する連絡先：金融委員会（担当理事 永沢）nacs-kinnyuu@nacs.or.jp