

キャッシュレス社会

消費者からみた期待と不安、そして課題

フォスター・フォーラム(良質な金融商品を育てる会) 事務局長
(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 理事

永沢裕美子

期待

➤ 支払いにかけていたコスト・負担を軽減

- 現金を用意するためにATMに寄る手間
- 買い物時に小銭をさがす手間。特に後ろを待たせていると一層焦り
- お釣りをもらって小銭を財布に入れて運ぶ面倒さ
- 自宅に手持ちのお金がなくて、デリバリーを我慢
- 家計簿をつけるために、レシートを集めてエクセルに入力する手間（面倒だから家計簿をつけない人が多い。）
- 買い物時にもらったクーポンや割引券、キャンペーンをタイムリーに出せずに失効

➤ 現金を持ち歩くことのリスクの軽減

- お財布を紛失した際に瞬時にカードをいったん止めることで、引き出される可能性を最小限に

不安

➤ 財産が侵害される？

- カードを紛失したり、カードの情報が他人に盗みとられたり書き換えられたりして、自分に成り済まして使われてしまうのでは？
- カードを盗まれても直ちに気づかないのでは？ 現金だったら被害が少額で済むところ、カードの場合は被害額が大きくなってしまうのでは？ 自分に重大な過失があった場合はどうなのだろう？

➤ 自己決定権、知られない権利を侵害される？

- 自分の購買履歴などのパーソナルなデータが第三者に利用され、気づかないうちに購買行動を第三者にコントロールされてしまう？
- 自分の知られたくない嗜好、知られたくない情報(疾病情報など)を第三者に知られてしまうのでは？

➤ 漠然とした不安

- 自分の資力を超えた消費をしてしまうのでは？
- 使いこなせなくて時代に取り残されてしまうのでは？
- 現金と違って形がなく、どこで何が行われているかわからないことに、人は漠然とした不安を持つのは当然のこと

キャッシュレス社会への課題

- グローバルな流れであり、利便性が高いことから、キャッシュレス化の流れは止めることは難しい
- カード決済と現金決済のどちらが原則か、結論を早期に出すことが必要では。カード決済のインフラが十分に活用されないと、結果的に社会全体の負担するコストが逆に増大するのでは？
- 短期間での移行がスムーズに進むことが課題。そのためには、事業者と政府による高度な安全の確保と、消費者の安心のための消費者教育や相談・紛争窓口体制の整備が不可欠
- データの利活用には厳格なルールを！ 利用されたくない消費者の、利活用されない権利の保護はスムーズな普及の必要条件
- 日本人が現金を保有したがる理由は？ 個人間の支払では現金、冠婚葬祭は現金を包むという伝統。。。変えることができるか？

➤ 質問

カード・ビジネスのアンバンドリング化により、悪質な加盟店の管理が課題となっていると認識しているが、イシューアーと加盟店が直接つながることで、こうした課題の解決の一助となるのか？