

## 4 電子マネーに関する消費者教育及び情報提供等

### < 消費者教育の取組例 >

#### ○ 文部科学省

学校教育では、文部科学省が作成する中学校学習指導要領解説の技術・家庭編や高等学校学習指導要領解説の公民編や家庭編等において、電子マネーについても記述されており、指導が行われている。

#### ○ 地域の消費生活センター

平成26年度において、市内の中学校に職員が出向いて、アダルトサイトの不当請求や架空請求に関する授業を行う中で、電子マネーについても取り上げた事例がある。

### < 情報提供の取組例 >

#### ○ 国民生活センター

キャッシュレス決済を悪用する業者やプリペイドカードの購入を指示する詐欺業者に関する消費者への注意喚起を報道発表などにより実施

#### ○ (一社)日本資金決済業協会

国民生活センターと連携(金融庁、消費者庁が協賛)し、「プリカ詐欺撲滅強化期間」を設定。チラシを(一社)日本フランチャイズチェーン協会を通じ全国のコンビニエンスストアに配布



## 問題点

- 加盟店の悪質な行為を原因とする被害がある。
- 電子マネー発行業者の加盟店の管理が十分でない。
- 電子マネー発行業者の苦情処理体制が十分でない。

- 消費者に対して、架空の利用料金の請求など不正な請求を行い、その支払いを電子マネーで行うよう指示する事例が発生している。
- 電子マネーは匿名で誰でも比較的簡単に購入して利用でき、他人に譲渡することができる特徴があるが、その特性を逆手に取られ、被害に遭うケースがみられる。

- 電子マネーの特徴や利用に関する留意点の消費者への教育や情報提供が十分でない。

## 建議事項

### 1 加盟店管理及苦情処理体制の整備

金融庁は、電子マネーを利用した取引における悪質な加盟店による消費者の被害の発生・拡大防止及び回復を図るため、電子マネー発行業者に対し、資金決済に関する法律(平成21年法律第59号)(以下、「法」という。)における義務付けを含む、加盟店の管理及び苦情処理体制の制度整備に向けた措置を講ずること。

### 2 電子マネーのIDを詐取されることによる被害の防止策

金融庁は、消費者が電子マネーのIDを詐取されることによる被害を防止するため、以下の措置を講ずること。

- (1)消費者が電子マネーを詐取される被害が発生している電子マネー発行業者に対し、各発行業者のウェブサイトや販売時における注意喚起の表示、販売上限額の引き下げなどの販売方法の見直し並びに被害発生状況のモニタリング及び分析を通じて消費者被害の予防及び救済に向けた取組を促すこと。
- (2)経済産業省、警察庁、消費者庁と連携し、電子マネーを販売する事業者に対し、電子マネーの販売店において高額又は大量の電子マネーを購入しようとする消費者に対して、従業員から注意喚起の声かけを行うことなどにより、電子マネーを詐取しようとする者に支払うことを目的とした電子マネーの購入を未然に防ぐ取組について協力を要請すること。

### 3 消費者教育及び情報提供

金融庁は、消費者庁及び文部科学省並びに関係団体の協力を得て、電子マネーの特徴や利用に関する留意点、被害の発生・拡大防止及び回復を図る際に有用と思われる知識についての消費者教育及び消費者への情報提供を一層積極的に推進すること。

その際、消費者の適切な理解を得るため、対象となる年齢層などにも配慮すること。