

電子マネーに関する
消費者問題についての調査報告
(案)

平成27年 8 月

消費者委員会

目次

	頁
はじめに	
1 電子マネー市場の拡大	1
2 電子マネーに関する相談の状況	3
第1 悪質加盟店型の被害	
1 被害実態	5
2 電子マネー発行業者における加盟店管理と苦情処理	8
(1) 加盟店管理	8
(2) 苦情処理	10
3 必要な対策	13
(1) 加盟店管理	13
(2) 苦情処理	13
第2 プリカ詐欺の被害	
1 被害実態	14
2 問題点	19
3 被害を防止するための取組	20
4 必要な対策	21
(1) 消費者の被害の予防及び救済	21
(2) 未然防止策	21
第3 電子マネーに関する消費者教育及び情報提供等	
1 制度及び取組	22
2 必要な対策	22

はじめに

1 電子マネー市場の拡大

今日、様々な電子マネーが流通している。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。）においては前払式支払手段¹を媒体別に分類しており、電子マネーは IC 型とサーバ型に分類されている。IC を媒体とする IC 型、サーバを媒体とするサーバ型がある。

総務省の「平成 26 年通信利用動向調査」によると、インターネットで商品等を購入する際の決済方法（複数回答）としては、クレジットカード払いが 64.8%、代金引換が 40.3%、コンビニエンスストアでの支払いが 36.3%、銀行・郵便局の窓口・ATM での振込・振替が 27.6%であるのに対し、電子マネーによる支払いは 4.2%にとどまっている。

しかし、電子マネーについては、政府が「『日本再興戦略』改訂 2015」（平成 27 年 6 月 30 日閣議決定）において「2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等を踏まえ、キャッシュレス決済の普及による利便性・効率性の向上を図る」こととしていることから、今後利用の拡大が見込まれる。

一般社団法人日本資金決済業協会（以下、「資金決済業協会」という。）の「第 16 回発行事業実態調査統計（平成 25 年度版）」によると、前払式支払手段の市場規模は合わせて約 20 兆 7 千億円（図 1 参照）であり、これは平成 12 年のクレジットカードの決済金額²約 21 兆 8 千億円に匹敵する。特に、サーバ型電子マネーの発行額は平成 22 年度と 25 年度とを比較すると約 5 兆 1 千億円から約 7 兆 1 千億円へと約 1.4 倍に成長している。

クレジットカード取引において消費者に被害が生じた際、利害関係者が多く解決が困難になっている事例がある。一般的に電子マネーとクレジットカードは決済の仕組みが類似している。そのため、同様な問題が電子マネーにも生じることが予想される。

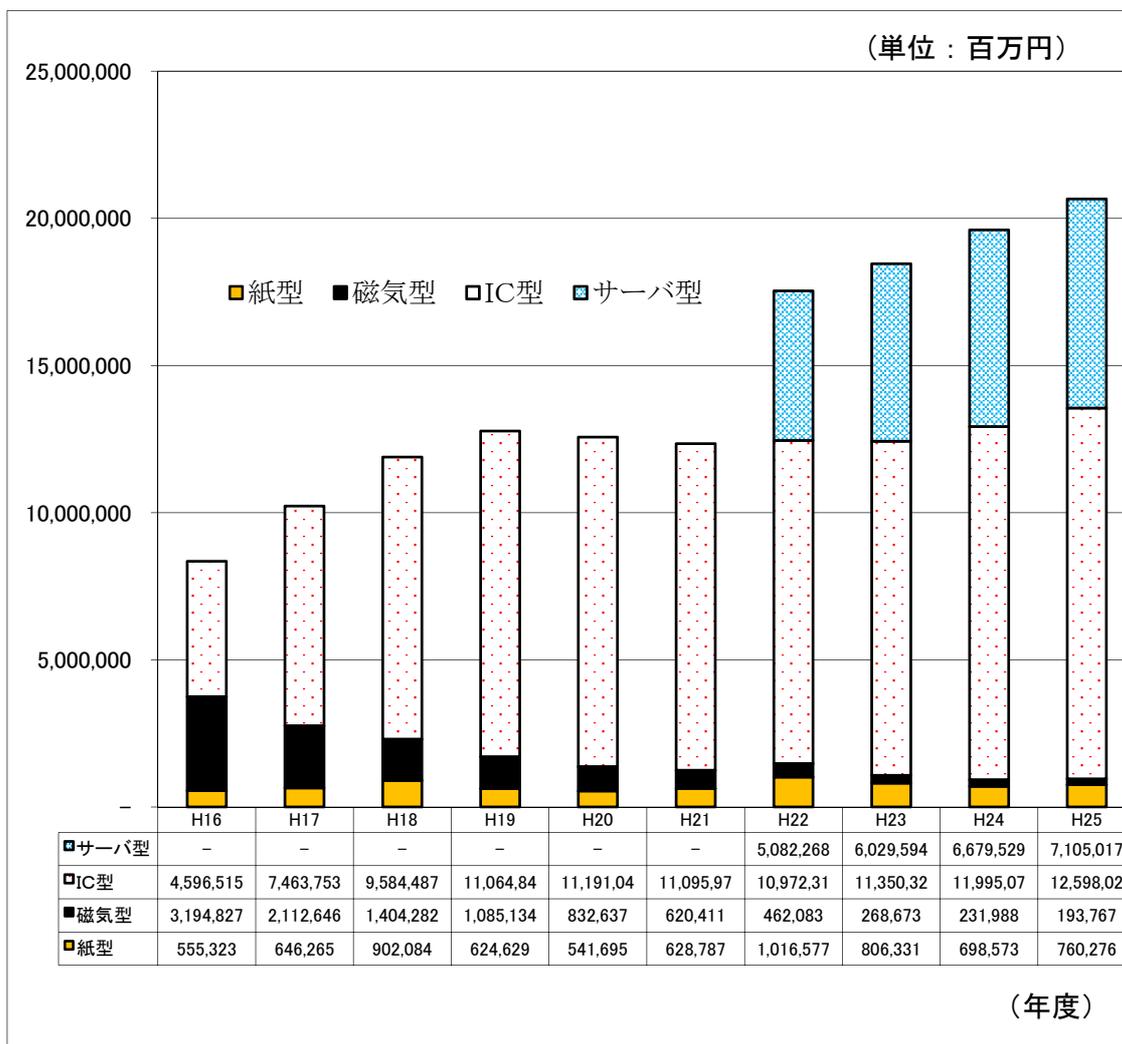
今後、クレジットカードについて割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）に基づく規制が強化されることにより、これまでクレジットカードを媒介としている消費者問題が、比較的規制の緩やかな電子マネーに移行する懸念がある。

以下においては、電子マネーに関する消費者問題の実態について調査し、必要な対策について検討する。

¹ 法第 3 条の前払式支払手段に基づくものであり、発行者などに事前にお金を支払い商品や役務提供を受ける場合に代価として使用できるもの。具体的には商品券、磁気カード、電子マネー（IC 型及びサーバ型）がある。

² 独立行政法人国民生活センター「国民生活研究」第 54 巻第 2 号 71 頁。

図1 前払式支払手段の記録媒体別の発行額推移



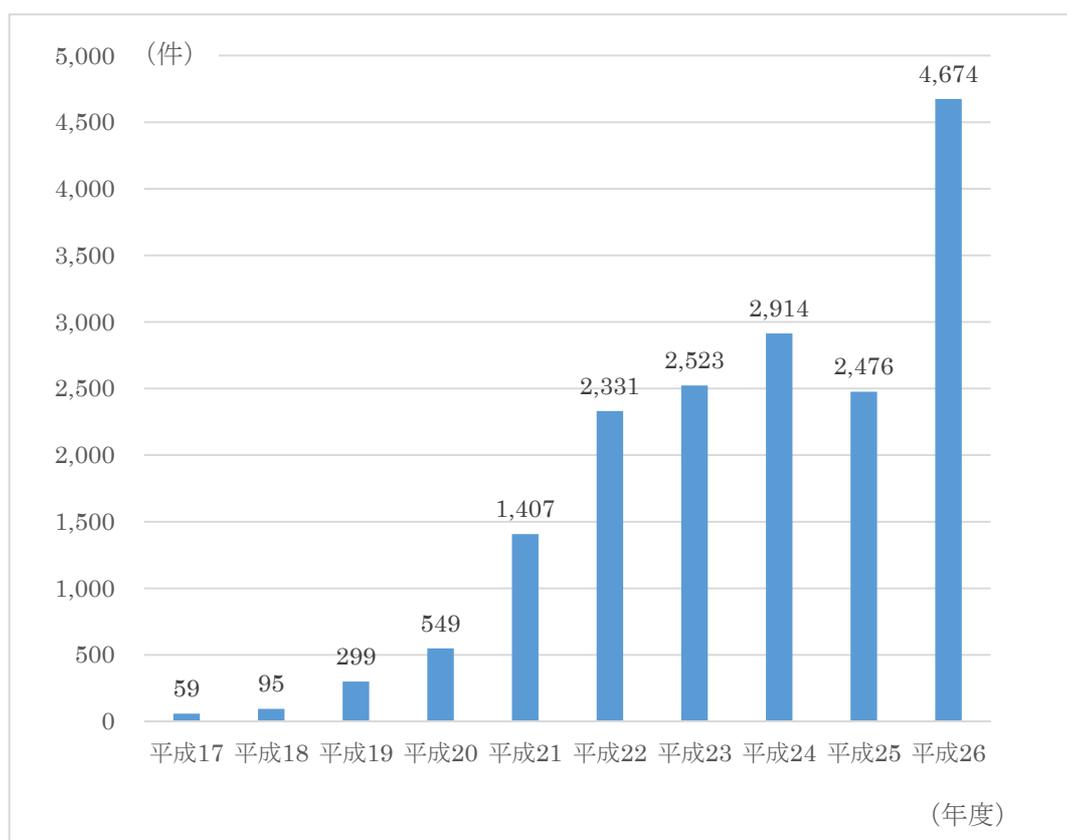
(注) 資金決済業協会「第16回発行事業実態調査統計(平成25年度版)」

第16回発行事業実態調査統計は、資金決済業協会が、平成25年度の前払式支払手段の発行状況等の実態を把握するため、自家型及び第三者型の前払式支払手段発行者1,821者を対象に調査票を発送し、回答があった902者(回答率49.5%)について取りまとめたものである。

2 電子マネーに関する相談の状況

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）³に登録されている独立行政法人国民生活センター（以下、「国民生活センター」という。）及び全国の消費生活センター等に寄せられた電子マネーに関する相談件数は電子マネー市場の成長に伴って増えており、平成 17 年度から 26 年度までの間に 59 件から約 80 倍の 4,674 件（図 2 参照）となっている。

図 2 電子マネーに関する相談件数



（注）PIO-NET データ（データは平成 27 年 7 月 31 日までの登録分。）により当委員会が作成。

平成 26 年度の相談内容を見てみると、主に二つの類型に分類できる。一つは、電子マネー発行業者の加盟店が開設するウェブサイトにおいてサクラを用いて、芸能人に会うことができる、あるいは多額の金銭の提供を受けることができるかのように消費者を誤認させ、そのための手続きに必要ななどとして電子マネーを購入させるなど悪質な加盟店の行為により被害が発生する類型（以下、「悪質加盟店

³ PIO-NET（パイオネット）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。

型」という。)である。

もう一つは消費者に対して「アダルトサイト料金未納」などの虚偽のメールを送信して、消費者の不安を煽り、当該消費者に電話させるように仕向け、電話をかけてきた消費者に対し、「払わなければ裁判になる」などと言い、電子マネーを購入させ、その利用に必要な ID⁴を伝えさせるなどして、電子マネーを詐取する類型(以下、「プリカ詐欺」という。)である。

なお、この調査においては上記の実態を踏まえて、サーバ型電子マネーを対象とする。

⁴ おおむね 14 から 16 桁の英数字の文字列であり、同 ID を入力することにより、当該電子マネーの発行業者の加盟店における決済に利用することが可能である。

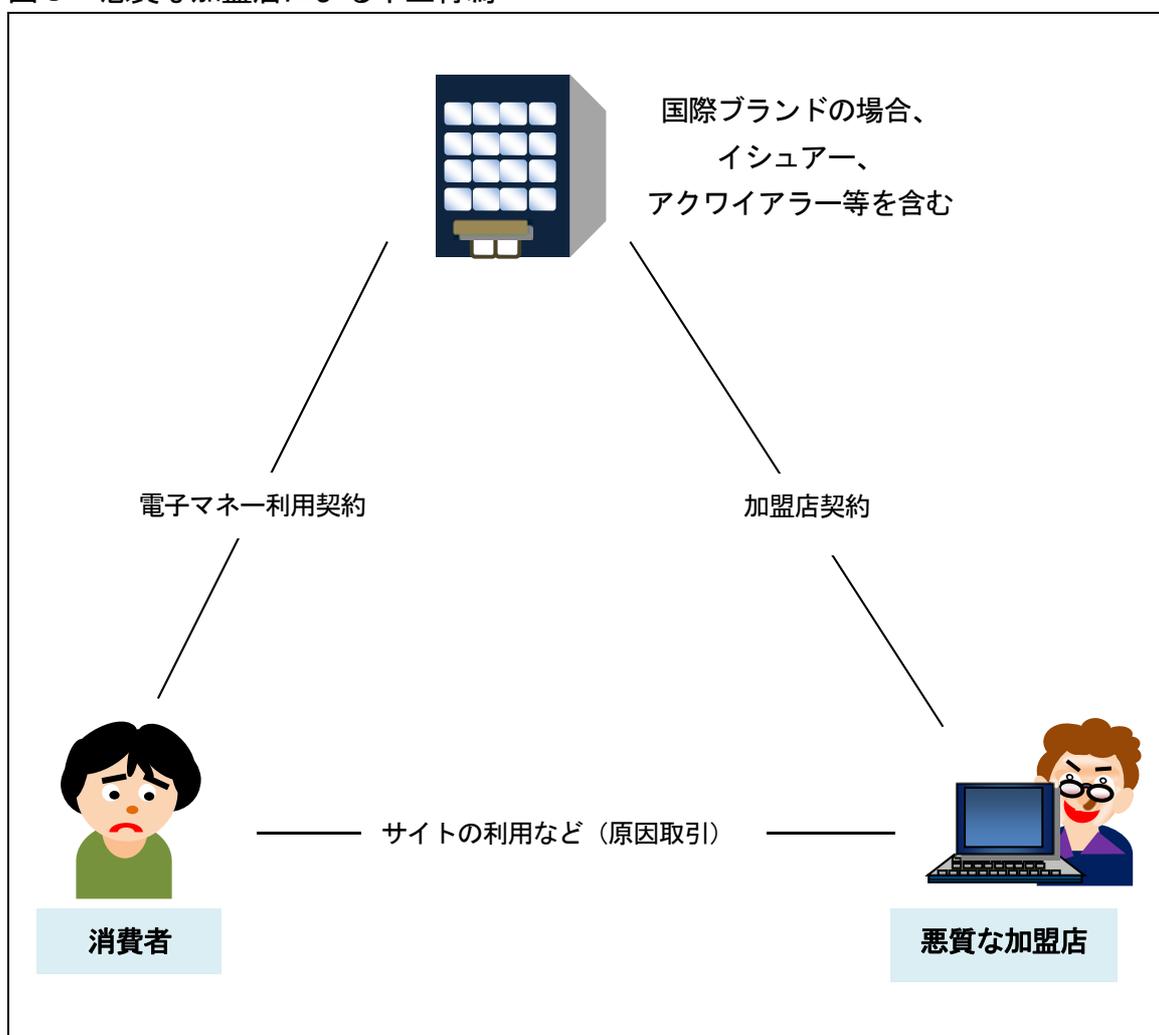
第1 悪質加盟店型の被害

1 被害実態

悪質加盟店型の典型的な被害は、電子マネー発行業者の加盟店の不正行為に起因するものである。

具体的な事例としては、芸能人と偽り、出会った相手との連絡先交換や会うことを目的として消費者を悪質な加盟店が運営する出会い系サイトに登録させ、出会い系サイトを利用すると「文字化け」、「登録に失敗」など、様々な理由を付けて、消費者に電子マネーで高額なウェブサイト利用料を支払わせるが、連絡先を交換することや、芸能人と会うことはできず、最後は高額なウェブサイト利用料を払っただけとなるものである。

図3 悪質な加盟店による不正行為



（注）平成27年3月26日国民生活センター公表「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！～」を参考に当委員会で作成。

【事例1】メールをきっかけに出会い系サイトに登録し、お金を支払ったもの

スマートフォンに届いたメールをきっかけにメールのやりとりをするようになった男性に、メール友達になってほしいと言われ、誘導された出会い系サイトに登録した。サイト利用のためのポイント購入などのために指示された口座に何度も振り込んだ。あまりに回数が多いと、銀行の窓口で振込を止められ、警察に相談に行くよう言われた。交番で本署に行くよう指示されたが、行かなかった。この件を出会い系サイト側に伝えた。その後、振込口座先がころころ変更されるようになった。また、コンビニエンスストアへ行き電子マネーで支払うよう指示され、電子マネーで合計23万円支払った。いろいろなサイトからお金をあげるというメールが届き、各サイトからポイントを購入した。サイトへは総額で1,500万円を支払った。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

【事例2】大金を譲渡すると言われ、手続き費用として電子マネーを払わされたもの

とある事業者のウェブサイトに登録し、さまざまな掲示板を閲覧するようになり、ニックネームでやり取りをして会話を楽しんだ。「8千万円を受け取ってほしい」とメールが来た。本当なのかと思ったが手続き費用も相手が負担するという。自分は同意費用を払えばいいからと言われた。金額を言われなかったので取りあえず、コンビニエンスストアから3千円の電子マネーを購入して支払った。その後、相手から「手続きが進まないから少し負担して」とメールが来たので、3千円を数回支払った。昨日は給料日だったので、約4万円を電子マネーで支払った。しばらくして、振込め詐欺のようではないかと気が付いた。今までに支払ったお金を返金してほしい。メールでのやり取りは少し残っており、電子マネーの控えはある。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

【事例3】芸能人を装った人とメールのやり取りを続けたもの

知らない人から「携帯電話のアドレスを変えた」というメールが届いたので、間違いであることを知らせようと返信したら、メール友達になってほしいとのことだったので承諾した。相手は芸能人を名乗っていた。相手の事務所の人にばれてしまい、事務所から連絡先を送るとのこと、事務所の統括役からメールが届いた。毎日、連絡先交換の手続きやお金の手続きをするよう指示があった。毎日手続きを続けないと評価が下がり連絡先交換も送金も努力が無駄になるとのことだったので、その度ポイントを使い、なくなると購入し続けた。クレジットカードの限度額に達し電子マネーを購入した。お金がなくなりやめたいとメールしたが、芸能人から甘い言葉のメールがあり頑張るしかないと思い、結局電子マネーで1,300万円分購入し手続きしたが連絡先は交換できずだまされたと分かった。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

【事例4】占いサイトに登録したら、利用を煽るメールが次から次へと来たもの

初回は無料鑑定で登録をした。結果を読むのは無料、次に進むには1回150ポイント、1,500円必要だった。最初は無視していたが、数人の鑑定師から同じような鑑定結果が届くので信用した。次に進むためにポイントを購入し、指示された合言葉のみを送った。毎日複数の鑑定師から20通を超えるメールが届いた。「今日中に神様からの御利益を受け取らないとあなたの幸せは遠ざかる」など返事を急がせる内容だった。ホームページには「奇跡の占いが幸せな未来を引き寄せる」「何故こんなにも当たるのでしょうか」や体験談、「驚異的中率」「体験者数〇万人」などの記載もあり、私の金銭面の不安もすぐに解決されるものと信じて疑わなかった。最初は先払いでポイントを購入したが、その後はクレジットカード決済にした。クレジットカード3枚の限度額を超えて使えなくなると、電子マネーを購入した。借金もした。占いで金銭の悩みが解決されるものではないと気づき、借金までして金銭の相談をしている矛盾に気付いた。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

2 電子マネー発行業者における加盟店管理と苦情処理

(1) 加盟店管理

ア 加盟店管理に関する制度

加盟店管理につき、法は、電子マネー発行業者の加盟店の取り扱う物品及び役務について公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものではないことを確保するために必要な措置を講じていない法人（電子マネー発行業者）を、第三者型発行業者の登録拒否事由としており（法第10条第1項第3号）、登録拒否事由に該当するときは登録を取り消し、又は6か月以内の発行業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることとしている（法第27条第1項第1号）。また、電子マネー発行業者の業務の運営に関し、利用者の利益を害する事実があると認めるときは、その利用者の利益の保護のために必要な限度において、当該業務の運営の改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができることとしている（法第25条）。その具体的な内容を、金融庁事務ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）において、電子マネー発行業者に対する監督に当たっての主な着眼点として示している。

金融庁事務ガイドライン第三分冊（平成22年4月1日施行）：金融会社関係 5 前払式支払手段発行業者関係抜粋

Ⅱ-3-3 加盟店の管理（第三者型発行業者のみ）

第三者型発行業者については、利用者に物品・役務を提供するのは主に加盟店であるため、前払式支払手段に係る不適切な使用を防止する趣旨から、加盟店が販売・提供する物品・役務の内容について、公序良俗に反するようなものではないことを確認する必要がある。

また、前払式支払手段の決済手段としての確実性を確保する観点から、加盟店に対する支払を適切に行う措置を講じる必要がある。

Ⅱ-3-3-1 主な着眼点

- ① 加盟店契約を締結する際には、当該契約相手先が公序良俗に照らして問題のある業務を営んでいないかを確認しているか。
- ② 加盟店契約締結後、加盟店の業務に公序良俗に照らして問題があることが判明した場合、速やかに当該契約を解除できるようになっているか。
- ③ 加盟店契約締結後、加盟店が利用者に対して販売・提供する物品・役務の内容に著しい変更があった場合等には当該加盟店からの報告を義務付けるなど、加盟店契約締結時に確認した事項に著しい変化があった場合に当該変化を把握できる態勢を整備しているか。
- ④ 各加盟店に対して、前払式支払手段の使用実績について、一定期間ごとに報告を求めているか。また、加盟店からの使用実績について管理している部署とは別の部署が、当該報告を受けた支払金額の正確性について検証する態勢となってい

るか。

Ⅱ－３－３－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項等によって把握された第三者型発行者の加盟店管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、第三者型発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、前払式支払手段の利用者及び加盟店の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、第三者型発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

(注) 下線は当委員会による。

イ 電子マネー発行業者における取組

電子マネー発行業者を対象として加盟店管理の実施状況についてヒアリングを行ったところ、新規に加盟店契約を締結する際の対象事業者に対する調査方法として、当該事業者のウェブサイトの概要や取扱商品⁵、法人である場合は対象事業者の登記事項の確認を行っていた。また、インターネット上の風評や役員に関する反社会的勢力との関連性、さらには本店や役員の住所について、警察庁が公表している特殊詐欺における現金送付先として指定された住所⁶に該当しないか否かといった事項についても確認を行っている例もあった。

加盟店契約締結後には、加盟店のウェブサイトを年数回目視し、著しくウェブサイトの構成が変更されていないかなどの確認を行っていた。

国際ブランドの場合、加盟店への対応として、アクワイアラー（参考資料参照）の加盟店のモニタリングを実施し、悪質な加盟店については、コンプライアンスフォーム⁷を行い、被害が発生したケースについてはチャージバック制度⁸を利用しているとする報告があった。一方、オフアス（参考資料参照）取引であるため、イシューア（参考資料参照）としての対応には限界があるとの意見もみられた。

⁵ わいせつ物や犯罪により入手した商品等の売買に関するものであるか、犯罪行為の助長や社会風俗に著しい悪影響を与えるおそれの有無、虚偽又は不正確な表現がないかなど。

⁶ 警察庁「振り込め詐欺被害者が現金を送付した住所について」（平成 27 年 8 月 11 日）。

⁷ 国際ブランドに対する被害などの申し入れ。

⁸ 国際ブランドの制度であり、消費者からのクレームが国際ブランドの規定する事項に該当する場合、加盟店の支払いを停止し、消費者に返金することが許されるもの。

ウ 加盟店管理に関連する裁判事例⁹

サクラサイトに関する電子マネー発行業者を被告とする訴訟において、電子マネー契約の性質は「利用者の加盟店に対する債務の弁済に関するサービスを提供するものであって、委任契約若しくは準委任契約又はそれに類似する契約である」¹⁰としたうえで、電子マネー発行業者は、「善管注意義務又は利用者に不測の損害が発生しないように注意すべき信義則上の義務を負い、その内容は、ガイドラインの趣旨に沿って解釈されるべきである」という原告の主張に対し、被告である電子マネー発行業者からは「かかる注意義務は負わない」との主張がなされており、主張が異なっている。

(2) 苦情処理

ア 苦情処理に関する制度

法では、「この章¹¹の規定を遵守するために必要な体制の整備が行われていない法人」を第三者型発行業者の登録についての登録拒否(法第10条第1項第5号)あるいは取消事由(法第27条第1項第1号)としているところ、その具体的な体制の整備の一つとして、ガイドラインで、以下のように定めている。

また、第三者型発行業者を含む、前払式支払手段発行業者に「前払支払手段の発行及び利用に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の所在地及び連絡先」の表示を義務付けている(法第13条第1項第4号)。

金融庁事務ガイドライン第三分冊(平成22年4月1日施行):金融会社関係 5 前払式支払手段発行業者関係抜粋

II-2-4 苦情処理態勢

苦情処理態勢に関する前払式支払手段発行業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

II-2-4-1 主な着眼点

① 苦情等に対する業者の取組み

経営陣は、利用者からの苦情等によって、自社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを認識し、適切な方策を講じているか。

② 苦情等処理体制の整備

苦情等に対し迅速かつ適切な処理・対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続が定められているか。苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事

⁹ 大塚陵「電子マネー決済訴訟」(2015年5月23日「シンポジウム「キャッシュレス時代の落とし穴～悪質商法に利用されない・させない仕組みを目指して～」資料20頁)

¹⁰ 電子マネー契約関係にあるもののうち、例えば「支払指図構成」や「免責的債務引受構成」の立場をとる場合、電子マネー発行業者＝利用者間には一種の支払委託契約が成立し、受託者たる電子マネー発行業者は委託者たる利用者に対し、善管注意義務を負うものとも解され(民法644条)、電子マネー発行業者の利用者に対する具体的な義務の内容については、かかる視点からの検討も考えられる。

¹¹ 前払式支払手段。

案であれば内部監査部門や経営陣に報告するなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制となっているか。

- ③ 加盟店における前払式支払手段の使用に係る苦情等について、利用者等から前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。
- ④ 委託業務に関する苦情等について、利用者等から委託元である前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。
- ⑤ 利用者に対する説明の履行
申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明が行われているか。また、苦情等の対応状況について、適切にフォローアップが行われているか。
- ⑥ フィードバック
苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。
- ⑦ 認定資金決済業者協会の会員である前払式支払手段発行者については、当該協会における解決に積極的に協力するなど迅速な紛争解決に努めることとしているか。

II-2-4-2 監督手法・対応

検査の指摘事項等によって把握された苦情処理態勢に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ-3による。）。

(注) 下線は当委員会による

イ 電子マネー発行業者における取組

電子マネー発行業者を対象として苦情処理の実施状況についてヒアリングを行ったところ、利用者から加盟店に関する苦情を受けた際、当該加盟店に対するヒアリングを実施し、問題があると判断した場合は、加盟店規約に基づき、電子マネー発行業者が、取引に伴う対価相当額の支払いを留保するなどの措置を講じているケースもあるとのことであった。

一方、消費生活センターを対象とするヒアリングでは、原因取引に関する紛争が発生した場合、電子マネー発行業者からは、「当事者間で解決してほしい」旨を告

げられるとの声が聞かれた。また、電子マネー発行業者の利用規約においても同様の規定を置くものが複数みられる（参考資料参照）。

ウ 苦情処理に関連する裁判事例

電子マネーに関するものではないが、割賦販売法では、包括信用購入あっせん業者は、利用者などからの苦情を受け付けたときは、当該苦情の原因を究明し、利用者等の保護に欠けると認められるときは苦情の処理のために必要な事項を調査し、改善が必要な場合には所要の措置を講じなければならないと規定されている（割賦販売法第 30 条の 5 の 2、割賦販売法施行規則（昭和 36 年通商産業省令第 95 号）第 60 条）。ただし、上記規定は、「包括信用購入あっせん業者に苦情の「処理」や必要に応じた「原因究明」等を求めているが、加盟店と消費者間の紛議を解決することは求めている。」としている¹²。

しかしながら、裁判例をみると、マンスリークリアにおけるクレジットカード決済のオフアス取引におけるイシューアーツにつき、「購入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認する等してむやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力すべき信義則上の義務を有するものというべきである」とした判決¹³がある。

¹² 産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会第 11 回〔資料 5〕

¹³ 東京高裁平成 22 年 3 月 10 日判決。消費者法ニュース 84 号 211 頁

3 必要な対策

(1) 加盟店管理

前記2(1)アで述べたとおり、法及びガイドラインにおいては第三者型発行者の登録拒否事由等の要件として、「公序良俗」を掲げているが、「公序良俗違反」という要件については、犯罪行為に使用されるなどの悪質性が強い場合などが該当すると考えられるが、加盟店管理義務をより明確にする観点から、悪質な加盟店による被害の防止に資するように電子マネー発行業者の加盟店管理責任を法令などにおいて、明文化することが求められる。

(2) 苦情処理

電子マネー発行業者における利用者からの苦情処理について、法第13条第1項第4号では、「利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の所在地及び連絡先を表示すること」とされている。また、ガイドラインは、電子マネー発行業者に対する監督に当たっての主な着眼点を示している。

電子マネー発行業者が法に基づく認定資金決済事業者協会（法第87条）の会員の場合には、同協会の自主規制規則により苦情処理が義務付けられているところであるが、同協会の会員ではない電子マネー発行業者も存在する。

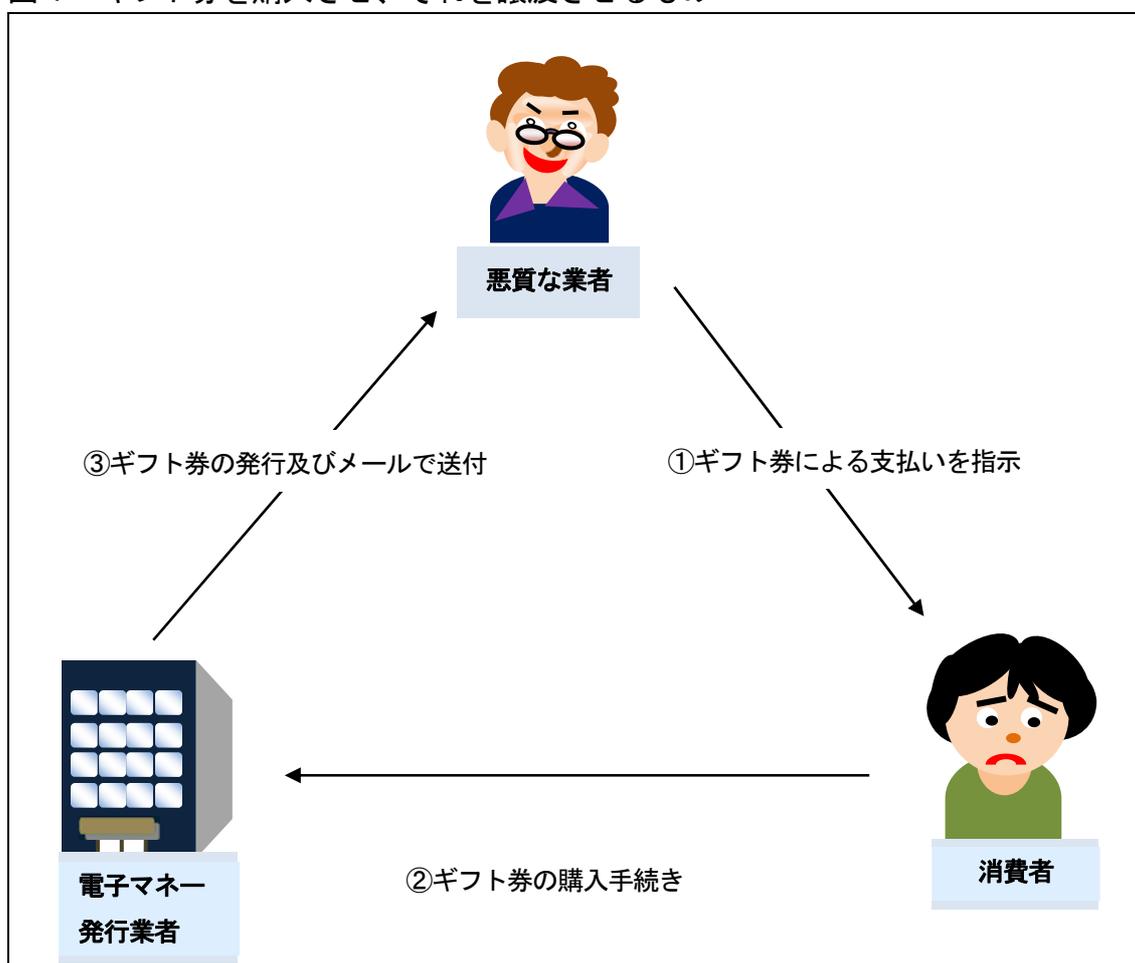
電子マネー発行業者の規約では「加盟店・利用者間のトラブルは当事者間で解決する」旨が規定されているものも存在し、電子マネー発行業者が紛争解決に非協力的な場合もあるとの報告もあるため、電子マネー発行業者に対して、苦情処理について、より徹底させる必要がある。

第2 プリカ詐欺の被害

1 被害実態

プリカ詐欺の典型的な被害においては、悪質な業者が消費者に詐欺的な請求をし、その支払い手段として電子マネーが使われているものが多い。具体的な事例としては、譲渡型（ギフト型）の電子マネー（以下、「ギフト券」という。）を購入させ、それを譲渡させるもの、コンビニエンスストアなどで電子マネーを購入させ、決済に必要なIDを詐取するもの、悪質な業者が開設した電子マネーのアカウントへの入金手続きを消費者に行わせるものなどがある。

図4 ギフト券を購入させ、それを譲渡させるもの



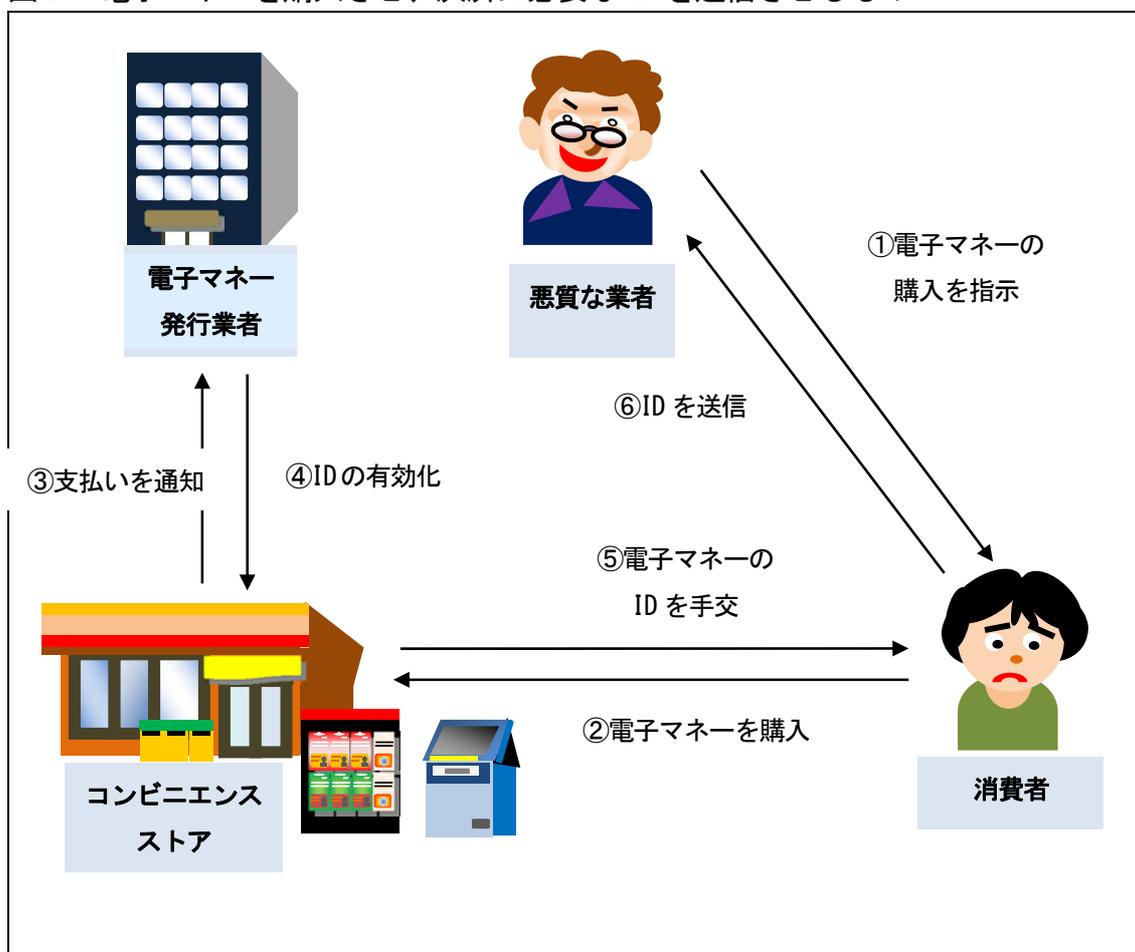
(注) 平成 27 年 3 月 26 日国民生活センター公表「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！～」を参考に当委員会で作成。

【事例5】ギフト券購入時に相手先を指定させたもの

アルバイト収入を目的にインターネットで検索し、副業サイトを見つけ登録をした。その後、サイト業者からポイントを購入し、男性とメールを交換すると、相手から金銭の授受が受けられる情報を受け、承諾した。ポイントはギフト券を自分が購入し、送付先をサイト業者へ指定するよう指示を受けた。登録などに必要な都度、ギフト券を購入し送付先をサイト業者へ指定し、支払い方法を自分のクレジットカード払いで処理し、合計37万円程の支払い額になっている。最近同様の副業サイトは詐欺まがいだとインターネットで知った。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

図5 電子マネーを購入させ、決済に必要なIDを送信させるもの



(注) 平成27年3月26日国民生活センター公表「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！～」を参考に当委員会で作成。

【事例6】架空請求に対して、IDを写真に撮ってメールで送信したもの

タブレット端末で無料のアダルトサイトを見た。突然、携帯電話に「アダルトサイト未納」というメールが届いた。驚いて、書いてあった番号に電話をしたら、弁護士と称する人が出て、示談金が必要だと言われた。コンビニエンスストアへ行き、7千円のサーバ型電子マネーを買い、その写真を撮ってメールで送った。60枚のサーバ型電子マネーを使って42万円を支払ったが「まだ終わりではない」と言われ、7千円のサーバ型電子マネー120枚を買い、その写真を送った。今度は、今までとは違う弁護士が出てきて、更に請求をされ、合計5回で計400万円近く支払った。携帯電話にたくさんの写真を残す容量がないので、サーバ型電子マネーの写真は相手に送ったら削除し、次の写真を送ったので、最後に送った写真しか残っていない。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

【事例7】架空請求に対して、IDを電話で伝えたもの

スマートフォンにSMSでメールが届いた。アダルトサイトの料金が未納なので、至急、連絡するようにとのことであった。記載されていた電話番号に電話したところ、相手から「料金が未納となっている、総額29万円だ。払わなければ裁判になって大変なことになる」と言われた。身に覚えはなかったが、気が動転し、払うと答えた。すぐにコンビニエンスストアに行き、サーバ型電子マネーをかうように言われた。2万円や1万円の高額券が置いているコンビニエンスストアに行くように言われた。銀行口座から現金を下ろし、コンビニエンスストアで2万円券を10枚買った。別のコンビニエンスストアで、1万円券を8枚買った。サーバ型電子マネーの番号をすべて、電話で業者に伝えた。業者からは何度も確認されて、サーバ型電子マネーの番号を伝えるのに大変手間取った。冷静になったらだまされたことに気が付いた。

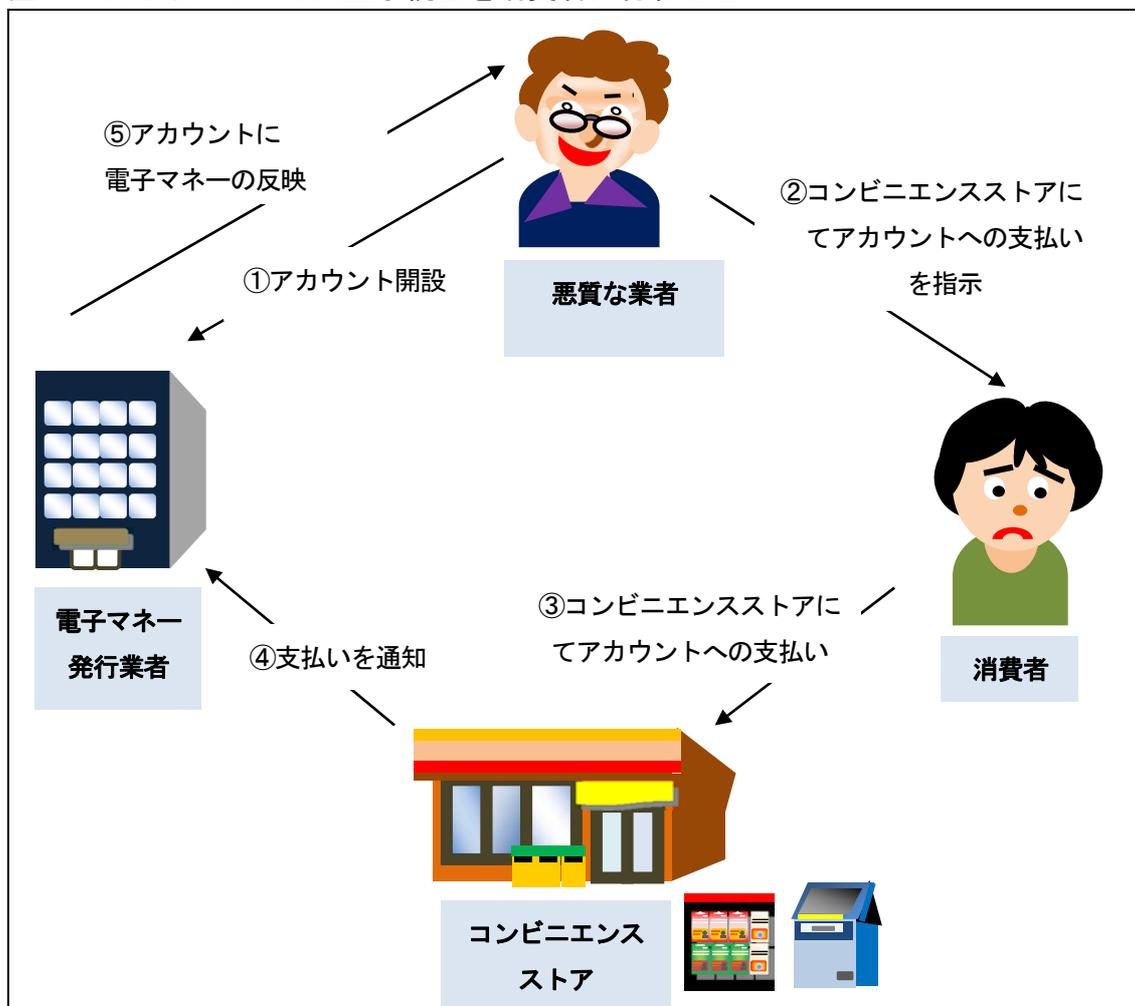
(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

【事例8】架空請求に対して、ID をファクシミリで送信したもの

先日料金未納のため、法的手続きに入るとのメールが届き、表示されていた番号に電話をかけたら、銀行の口座を全部止めると言われた。止められては大変と思い、要求された金額を指示通りに送った。電子マネーの利用可能金額7千円、販売価格7,280円を50枚合計35万円分購入し、店員に頼んで電子マネーの発行書面の写真をファクシミリで送ってもらった。今日も同様のメールが届いた。相手事業者の住所など分からないため不審に思い、銀行に相談したが、口座凍結はすぐにはできないと言われた。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

図6 アカウントへの入金手続きを消費者に行わせる



(注) 平成27年3月26日国民生活センター公表「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！～」を参考に当委員会で作成。

【事例9】悪質な業者のアカウントに電子マネーを入金したもの

携帯電話のアダルトサイトの料金が未納だというメールが届いたので、電話をかけたら「このまま放置したら裁判になる」と言われ32万円を払うことになった。電話でコンビニエンスストアのMMK 端末（マルチメディアキオスク端末）の操作方法を指示され、数字を入力し、レジで代金を払った。その後も「相手が納得しない」「和解の費用が必要」と言われ、2日間にわたり101回支払い手続きを行い総額290万円払った。コンビニエンスストアは同じ店ばかりだと怪しまれるので8軒に分けて行った。当時は精神的にパニック状態だったが、冷静に考えるとインターネットでアダルトサイトを見たことはあるが、このサイトだったか定かではなく、だまされたと思う。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

【事例10】悪質な業者のアカウントに電子マネーを入金したもの

「有料コンテンツの料金が未納だ」とのメールが届き、記載された業者に電話を入れた。「アダルトサイト利用料50万円が未納だ」と言われ、業者が加盟しているサーバ型電子マネーをコンビニエンスストアから入金するよう指示された。その際、番号を20個近く伝えられ、指示通りコンビニエンスストアのMMK 端末から20個余りの番号に、それぞれ3万円、合計約60万円を入金した。後日、弁護士を名乗る者から電話があり「あなたはさらに3社に対し約90万円の未納料金がある」と言われた。おかしいと思い弁護士会に相談したら、告げられた氏名の弁護士はいないと言われ、どこの誰だか分からない。警察には相談済みだが、だまされたと思うので、支払った代金を返金してほしい。

(注) PIO-NET に登録された相談より抜粋。

2 問題点

消費者は悪質な業者に指示されるままに、電子マネーを購入し、その ID を相手へ知らせてしまう場合や、相手のアカウントへ電子マネーをチャージすることで価値を相手に詐取されている場合がある。しかし、電子マネーは匿名性があり、だまされたことに気が付いて、取り返そうとしても相手の特定が困難である。

電子マネー発行業者の規約をみると、アカウント開設を要せずに利用可能なもの、アカウント開設は必須であるが登録情報は自己申告で良いとするものなどがあり、本人の特定が困難となっている。ギフト券についても、電子マネー発行業者はギフト券を受け取る相手の送付先メールアドレスなどを把握しているに過ぎない。

一方、他の決済手段である振込、手形・小切手、クレジットカードなどは、利用に際して本人確認を伴う口座開設や会員登録などが必須である。

3 被害を防止するための取組

(1) 国民生活センター

プリカ詐欺については、平成26年11月18日に「カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか？ーキャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！ー」、平成27年3月26日「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意!! ～「購入したカードに記載された番号を教えて」は危ない!～」など国民生活センターが、複数回にわたり報道発表により注意喚起を行っている。

(2) 資金決済業協会

国民生活センターから発表された電子マネーに関する報道発表を受け、会員に対し、同資料の相談事例等を踏まえて適切に対応するよう要請を行っている。

また、資金決済業協会と国民生活センターが連携して、「『プリペイドカードを買ってきて』は詐欺」と題するチラシを作成し、国民生活センターが設定した「プリカ詐欺撲滅強化期間」（平成27年3月26日～5月末日）において、金融庁及び消費者庁の協賛を得て、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会の下、コンビニエンスストアの従業員控室に同チラシを掲示し、従業員等に周知することにより、消費者への声かけなどが行われ、詐欺の未然防止や注意喚起につながるよう、全国のコンビニエンスストア約5万2千店に配布している。

(3) 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会

全国の主要なコンビニエンスストア事業者などが加盟している一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会においては、自主防犯活動強化による「犯罪の起きにくい社会づくり」などを推進している安全対策委員会を中心に、電子マネーに関する消費者の被害などの特殊詐欺被害未然防止について取組を行っている。

具体的には、被害事例や、店舗での対応状況等についての同委員会での情報共有や、店舗従業員向けの広報誌（SS活動通信）にも対応事例などを掲載し、コンビニエンスストアの全店舗に配付し、啓発活動を行っている。

同協会においては、消費者が電子マネーを大量購入しようとするなどの不審な行動がみられたときに、店舗従業員が「詐欺に遭っていませんか」などの声かけを奨励しており、その結果、被害が未然に防止されたケースが多数あり、効果を発揮している。同協会においては、このような店舗に対して表彰を行っている。

4 必要な対策

(1) 消費者の被害の予防及び救済

電子マネーには、コンビニエンスストアなどにおいて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。しかし、その特性を逆手に取られ、被害に遭うケースがみられる。たとえ、被害に気が付いても、電子マネーを詐取した者を特定できないため、被害救済を著しく困難にしている。このような点からすれば、電子マネーを詐取した者を特定できる手段の検討が必要であるが、一律に電子マネーの利用者に本人確認などを行うことは利便性を妨げるものであり、現実的ではないと考えられる。

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、消費者の被害の予防及び救済に向けた取組を促す必要がある。例えば、金融庁は電子マネー発行業者に対して、消費者の被害の予防及び救済に取り組むことを求める旨をガイドラインに盛り込むことが考えられる。

(2) 未然防止策

相談事例を見ると、弁護士と称する人が電話に出て「示談金が必要である」と言われるものや、「払わなければ裁判になる」、「銀行の口座を全部止める」などと言われることによって、消費者が困惑させられるため、正常な判断ができなかったと思われる状態であることが多い。相談事例を見ると、電話で操作を指示されながら電子マネーを購入しているものや、電子マネーを大量に購入しているもの、購入した電子マネーのIDをファクシミリで送信しているものなど、通常の電子マネーの購入とは違う異常な様子であると考えられる。そのため、第三者が声をかけて、騙されていることに気付いてもらうことが被害の未然防止のために有効な手段であると考えられる。新聞報道などからも、店員による声かけにより、被害を未然に防いでいる事例があり効果を挙げている。また、MMK 端末に注意喚起を表示することによって、被害が減ったとの報告もあることから、未然に防ぐ取組について関係行政機関並びに関係事業者・団体に協力を要請する必要がある。

第3 電子マネーに関する消費者教育及び情報提供等

1 制度及び取組

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における取組では、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。

2 必要な対策

消費者が電子マネーの利用に関する知識や、電子マネーの利用における悪質な加盟店による被害や詐欺に遭わないための知識を身に付け、適切に行動することができるようにするためには、消費者教育や情報提供を推進していくことが重要である。

すでに関係行政機関並びに関係事業者・団体においては、各種の取組を実施しているところもみられるが、被害の防止を図っていくためには、そうした取組を一層充実させ、継続して取り組んでいく必要がある。