

御説明資料

平成28年3月23日

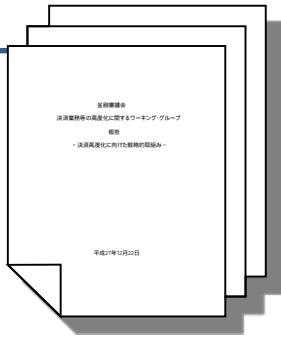
金融庁

建議事項1関係

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」における検討

「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ報告

～ 決済高度化に向けた戦略的取組み ～」（平成27年12月22日）



4. ITの進展等を踏まえた現行制度の見直し

（略）ITの進展等を背景に、例えば、サーバ型前払式支払手段（プリペイドカード）の増加や、インターネットや携帯可能な端末などを利用した決済サービスの拡大などが見られ、現行の法規制が、このような動きに十分対応できていない部分が生じてきている。

具体的には、以下の点について、決済を巡る今後の法体系のあり方との整合性を踏まえつつ、制度の見直しを検討することが必要と考えられる。

（1）プリペイドカード関係

（ホ）サーバ型プリペイドカード発行者の加盟店管理義務等

（略）

サーバ型電子マネーを含む第三者型プリペイドカードについては、現行制度上、「（プリペイドカードにより）購入若しくは借受けを行い、若しくは給付を受けることができる物品又は提供を受けることができる役務が、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ないことを確保するために必要な措置を講じていない」ことが、登録拒否要件かつ登録取消要件の一つとなっている。

消費者委員会の建議においては、「『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」とされている。これに対して、本ワーキング・グループの審議では、「公序良俗違反」には犯罪行為のみならず社会一般的に悪質とみなされる行為が広く含まれるとの指摘もあった。

また、消費者委員会の建議では、サーバ型プリペイドカードの発行者が紛争解決に非協力的な場合もあるとして、発行者に対し、苦情処理をより徹底させることを求めている。

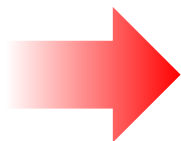
本問題については、割賦販売法の見直しの動きも踏まえつつ、消費者被害の実効的な防止・解決策を講じるとの要請に的確に答えていく必要があるものと考えられる。同時に、イノベーションを徒に阻害しないとの要請にも十分留意していくことが適切である。

建議事項1関係

1. 苦情処理体制の整備

(苦情処理体制に関する建議上の指摘)

「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」



「資金決済に関する法律」を改正し、法律上、電子マネー発行者は、苦情処理体制を整備する必要があることを明確化。

「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案」
(平成28年3月4日提出)

資金決済に関する法律

(苦情処理に関する措置)

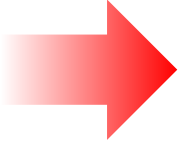
第二十一条の二 前払式支払手段発行者は、前払式支払手段発行及び利用に関する利用者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならない。

施行期日：公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行。

2. 加盟店管理義務

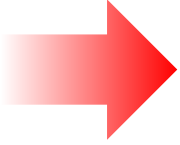
(加盟店管理体制に関する建議上の指摘)

「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。」

 「金融庁事務ガイドライン」において、「公序良俗違反」とは、犯罪行為に該当するなどの悪質性の強い場合のみならず、社会的妥当性を欠くおそれがある場合を広く含むものであることを明確化。

(今後、速やかに改訂予定)

3. 監督上の対応の徹底

- 
- ・ 加盟店管理体制及び苦情処理体制の整備が適切に行われているかについて、重点的にモニタリングを実施。
 - ・ 体制整備が不十分な業者に対しては、指導を徹底し、継続的なフォローアップを実施。

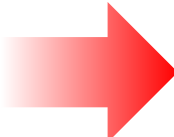
建議事項2(1)関係

消費者の被害の予防及び救済に向けた取組

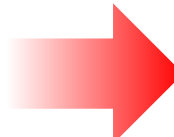
(建議事項2(1)に関する建議上の指摘)

「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こと。」

< 電子マネー発行業者における取組 >

- 
- 架空請求等で電子マネーのIDが詐取されるなどといった被害が発生している電子マネー発行業者に対し、ウェブサイト等への注意喚起の表示などの被害防止策を講ずるよう懇請した結果、以下のような注意喚起を表示。
 - ・ 「アダルトサイトでワンクリックした後、入会手続きもしていないのに「退会手続きに 万円かかります。」は架空請求であり、犯罪です。最寄の警察に連絡しましょう。」
 - ・ 「「プリペイド番号を教えて！」は危ない！FAX、SNS、メールなどで送るよう要求する行為は詐欺の可能性ががあります。」

< 事務ガイドライン改正 >

- 
- ・ 被害者の申出等を速やかに受け付ける体制を整備するとともに、こうした情報を活用し、詐取された前払式支払手段を特定し、利用停止の措置を迅速かつ適切に講ずる態勢整備
 - ・ 利用停止を行った電子マネーの財産的被害を迅速に回復するための態勢整備
 - ・ 被害発生状況のモニタリングや分析を通じた架空請求等詐欺の手口に応じた措置(例えば、ウェブサイトや販売端末、店頭に陳列する電子マネーにおける注意喚起の表示、悪用されている電子マネーの販売上限額の引下げなど販売方法の見直し等)

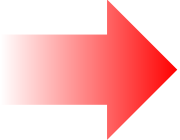
などの監督上の着眼点を追加する改正を検討。 (今後、速やかに改定予定)

建議事項2(2)関係

電子マネーを販売する事業者への要請

(建議事項2(2)に関する建議上の指摘)

「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。」

- 
- 本年1月6日、一般社団法人フランチャイズチェーン協会に対して、金融庁・経済産業省・警察庁・消費者庁の連名により、高額または大量の電子マネーを購入しようとするお客様へコンビニエンスストアの従業員の方から注意喚起の声かけなどに広く取り組んでいただくよう協力を要請。

コンビニエンス事業者においては、高額又は大量の電子マネーを購入しようとするお客様へ従業員の方から注意喚起の声かけを行っているところ。更に、一部の事業者では、

- ・電子マネー購入時、購入金額・購入枚数に応じた取引制限を導入
- ・販売端末において、「詐欺にご注意」という確認画面の押下を必要とする仕組の導入
- ・レジ画面及び店内放送での注意喚起

などの対応を実施している。

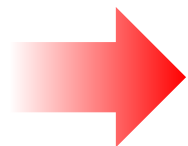
建議事項3関係

消費者教育及び情報提供

(消費者教育及び情報提供に関する建議上の指摘)

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。



電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック(以下「改定ガイドブック」)等を活用し、関係者と連携しながら様々な機会をとらえて以下の取組を実施。

改定ガイドブックをウェブサイトに掲載
【消費者庁、金融広報中央委員会】

金融知識普及のための講演会等における
注意喚起(子供にも注意するよう懇諭)
【金融広報中央委員会】

改定ガイドブックやプリペイドカードを悪用した詐欺について注意喚起するチラシを配布
【文部科学省、教育委員会等】

PTAを通じた注意喚起
【文部科学省、(公社)日本PTA全国協議会、
(一社)全国高等学校PTA連合会】