

ご説明資料

平成27年8月4日



一般社団法人日本資金決済業協会

本協会への質問事項

電子マネー(サーバ型)における消費者トラブルについて

協会としての問題意識と業界の取組

今後取られる対策の予定

今後行政に望む対応

サーバ型前払式支払手段における消費者トラブルについて

1. 協会の問題意識・取組み

(これまでの取組み)

- アダルトサイトのワンクリック請求など不当請求の決済手段の一つとして、詐欺業者が事前に注文したインターネットで利用できるサーバ型前払式支払手段の代金を、被害者にコンビニエンスストア(以下「コンビニ」という。)に設置されている情報端末を操作させて発行された用紙をコンビニのレジに持参させて現金で支払わせ、当該前払式支払手段の価値を詐取するという事件に関するマスコミ報道、26年11月、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。)から「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? キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心! 」という報道発表資料の提供を受けたこと等を踏まえ、詐欺被害の未然防止等のため、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。また、26年12月、国民生活センターから「速報!! 「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」の実施結果報告という報道発表資料の提供を受けたことを踏まえ、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重ねて要請
- 関係各所の自主的な取組みにより、情報端末を操作させて詐取する手口による詐欺被害は急激に減少したものの、詐欺がコンビニの店内の売り場に陳列されているサーバ型前払式支払手段をレジで購入させて、そのカードに記載された番号等をメールやファックスなどの方法で詐欺業者に連絡させ詐取する手口に移行してきた。こうしたことを踏まえ、詐欺被害の未然防止等のためには、消費者への注意喚起・啓発が重要であるとの認識の下、国民生活センターと連携し、27年3月、協会のトップページに国民生活センターの報道発表資料「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! ~」を掲載し、消費者向けの注意喚起・啓発を行うとともに、「「プリペイドカードを買ってきて」は詐欺」と題する消費者向け注意喚起・啓発のためのポスターを掲載した。
- 27年5月、国民生活センターと連携の下、金融庁及び消費者庁の協賛を得て、上記の「「プリペイドカードを買ってきて」は詐欺」と題する「ちらし」を作成し、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会の協力の下、コンビニの従業員控室に同ちらし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に、全国のコンビニ約52,000店に配布した。

○ 27年5月、国民生活センターの相談情報部の担当者をお招きし、「消費者トラブルにおける決済手段の多様化」と題して同センターの役割・相談対応、最近の相談事例や安心・安全なサービスを目指すための課題等について、会員向けセミナーを開催した。

○ この他、詐欺被害の発生以降、関係する会員や金融庁との間で、詐欺被害の未然防止等のための意見交換や情報共有を実施

(ご参考)

上記の消費者への注意喚起・啓発の取組みのほか、24年4月、国民生活センターから「詐欺的なサクラサイト商法にご用心」という報道発表資料の提供を受け、その中で前払式支払手段の利用者が被害にあった事例があったこと等を踏まえ、24年10月、会員に対し、より一層適切な加盟店管理態勢の整備を要請した。また、24年12月、「詐欺的なサクラサイト商法」の被害実態に詳しい弁護士の方をお招きし、会員向けセミナーを開催した。

(協会として今後予定している取組み)

○ 国民生活センターや関係者から一層の情報収集や情報共有に努め、ネットで利用できるサーバ型前払式支払手段を中心に、前払式支払手段に係る消費者トラブル等の未然防止や消費者啓発のため、協会ウェブサイトには消費者向け専用のページを設け、消費者が前払式支払手段を利用するに当たり、注意すべき事項等を掲載し、消費者向けに注意喚起・啓発を行う予定

○ 国民生活センターと連携し、国民生活センター主催の消費生活相談員、地方行政職員等向けの研修会等に協会から講師を派遣する予定

○ 上記ちらしと同様のデザインによる注意喚起のちらしをクリアファイル(A5版)に印刷し、イベントや研修会において、一般消費者、消費生活相談員等に配付し、注意喚起・啓発を行う予定

2. 会員の取組み

インターネットで利用できるサーバ型前払式支払手段が悪用され利用者への詐欺被害が発生したことを踏まえ、協会会員である当該前払式支払手段発行者は、これらの詐欺被害の未然防止や消費者保護のため、自主的に様々な取組みを実施

3. 今後行政に望む対応

特段なし