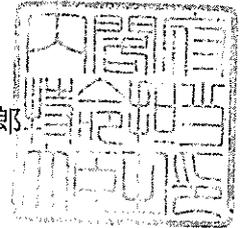


金総第1404号
平成28年2月29日

消費者委員会委員長 殿

内閣府特命担当大臣（金融）

麻生 太郎



「電子マネーに関する消費者問題についての建議」
に対する実施状況の報告について

平成27年8月18日付府消委第230号によりあった建議に対する実施状況に
ついて、別紙のとおり報告します。



「電子マネーに関する消費者問題についての建議」
に対する金融庁の実施状況について

1 加盟店管理及び苦情処理体制の整備

(建議事項1)

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。

【金融庁の実施状況】

建議事項1について

加盟店管理及び苦情処理体制の整備については、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」において審議が行われ、平成27年12月22日、報告書がとりまとめられた。

同報告書においては、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はあるが、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とされている。

同報告書を受けて、金融庁としては、関連の法令・事務ガイドラインについて、見直しの検討作業を進めている。また、こうした見直しも踏まえ、消費者被害の実効的な防止・解決に向け、監督上の対応を徹底して行っていく。

2 電子マネーの ID を詐取されることによる被害の防止対策

(建議事項 2)

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の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。

【金融庁の実施状況】

建議事項 2 (1) について

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増加していることを踏まえ、こうし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諭を行った結果、主要な電子マネー発行業者においてウェブサイトや販売端末、店頭に陳列する電子マネーへの注意喚起の表示などの取組が進められている。

また、こうした被害が発生している電子マネー発行業者に対して、被害発生状況のモニタリング及び分析を通じて、ウェブサイトや販売時における販売端末、店頭に陳列する電子マネーへの注意喚起の表示、販売上限額の引下げなどの被害防止策を講ずること並びに詐取された電子マネーの利用停止の措置を迅速かつ適切に講ずることなどの被害回復に向けた態勢整備を求める監督上の着眼点を追加する事務ガイドライン改正の検討作業を進めている。

建議事項 2 (2) について

電子マネーの番号を不正に取得しようとする詐欺業者とのトラブルが発生していることを踏まえ、平成 27 年 5 月より、当庁ウェブサイトにおいて、「プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意ください！」を掲載し、注意喚起を行っている。

また、電子マネーの詐取被害を水際で防止する観点から、平成 28 年 1 月、経済産業省、警察庁、消費者庁と連携し、コンビニエンスストアの従業員の方から、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、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した。これらも踏まえ、コンビニエンスストアにおいて、従業員の方からの声かけや店内放送を利用した注意喚起、販売端末での注意喚起の表示などの取組が進められている。

3 消費者教育及び情報提供

(建議事項3)

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。

【金融庁の実施状況】

建議事項3について

金融の基礎知識をまとめたガイドブック（「基礎から学べる金融ガイド」）を改定する際に、電子マネーに関する消費者被害の項目を追加して、平成28年1月、金融庁・消費者庁・金融広報中央委員会のウェブサイトに掲載した。

同年1月、全国の財務局・財務事務所や金融広報中央委員会に対し、金融知識普及のための講演会等を実施する際には改定した「基礎から学べる金融ガイド」などを活用しながら電子マネーに関する消費者被害についても注意喚起するよう要請した。なお、注意喚起する際には、未成年者も被害に遭っていることを説明し、帰宅後などに子供にも注意するよう懇諭することとしている。

同年2月から、改定した「基礎から学べる金融ガイド」を全国の高校・大学・地方公共団体等へ順次発送した。

文部科学省の協力を得て、同年2月に、公益社団法人日本PTA全国協議会の協議会会長会の場に、プリペイドカードに関する消費者被害について注意を呼びかける文書（『「プリペイドカードを買ってきて」は詐欺』）などを配付して注意喚起を行った。

今後も引き続き、電子マネーに関する消費者被害の未然防止に向けた教育や情報提供を積極的に行っていく。