

電子マネーに関する消費者問題についての
調査報告及び建議の概要

平成27年8月
消費者委員会

目次

1	問題の背景	1
2	悪質加盟店型の被害	2
3	プリカ詐欺の被害	3
4	消費者教育及び情報提供	6
5	建議事項	7

1 問題の背景

(1) 電子マネー市場の拡大

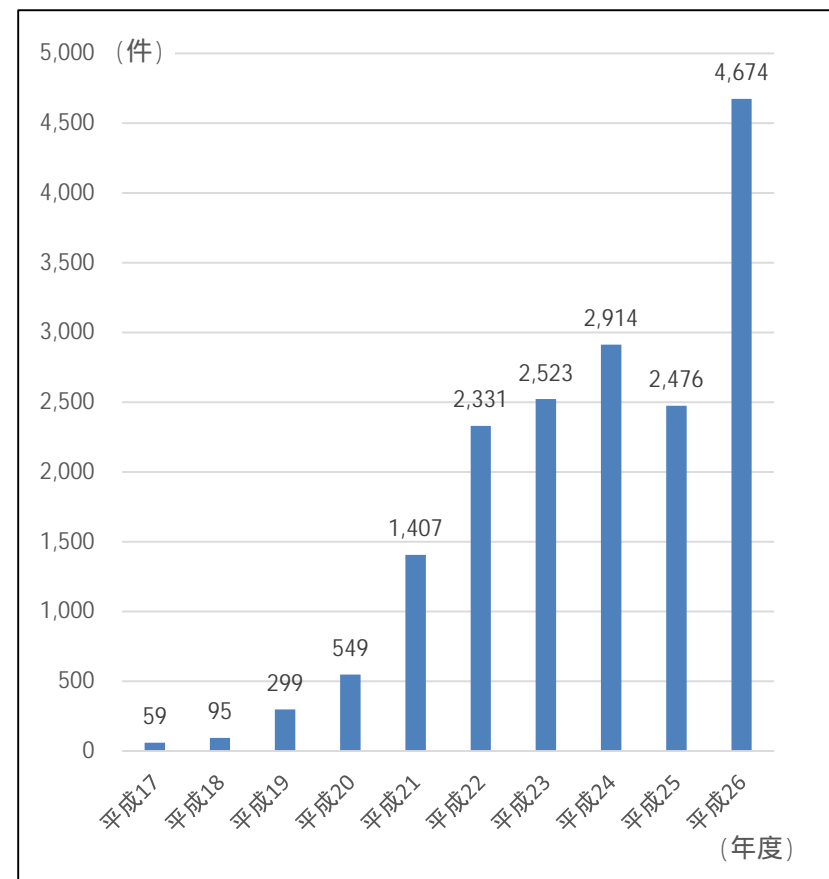
- 前払式支払手段(注)の市場規模は約21兆円である。
- サーバ型電子マネーの発行額は平成22年度と25年度とを比較すると、約5兆円から約7兆円へと約1.4倍に成長している。

(2) 電子マネーに関する相談の増加

- 電子マネーに関する相談件数は、平成17年度から平成26年度までの間に約80倍に増加している。
- 相談内容は主に二つの類型に分類できる
 - 悪質な加盟店の行為により被害が発生する「悪質加盟店型」
 - 「アダルトサイト料金未納」などと消費者の不安を煽り、サーバ型電子マネーを購入させ、その利用に必要なIDを詐取する「プリカ詐欺」

(注)資金決済法第3条の前払式支払手段に基づくものであり、事前にお金を支払い発行者などから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。

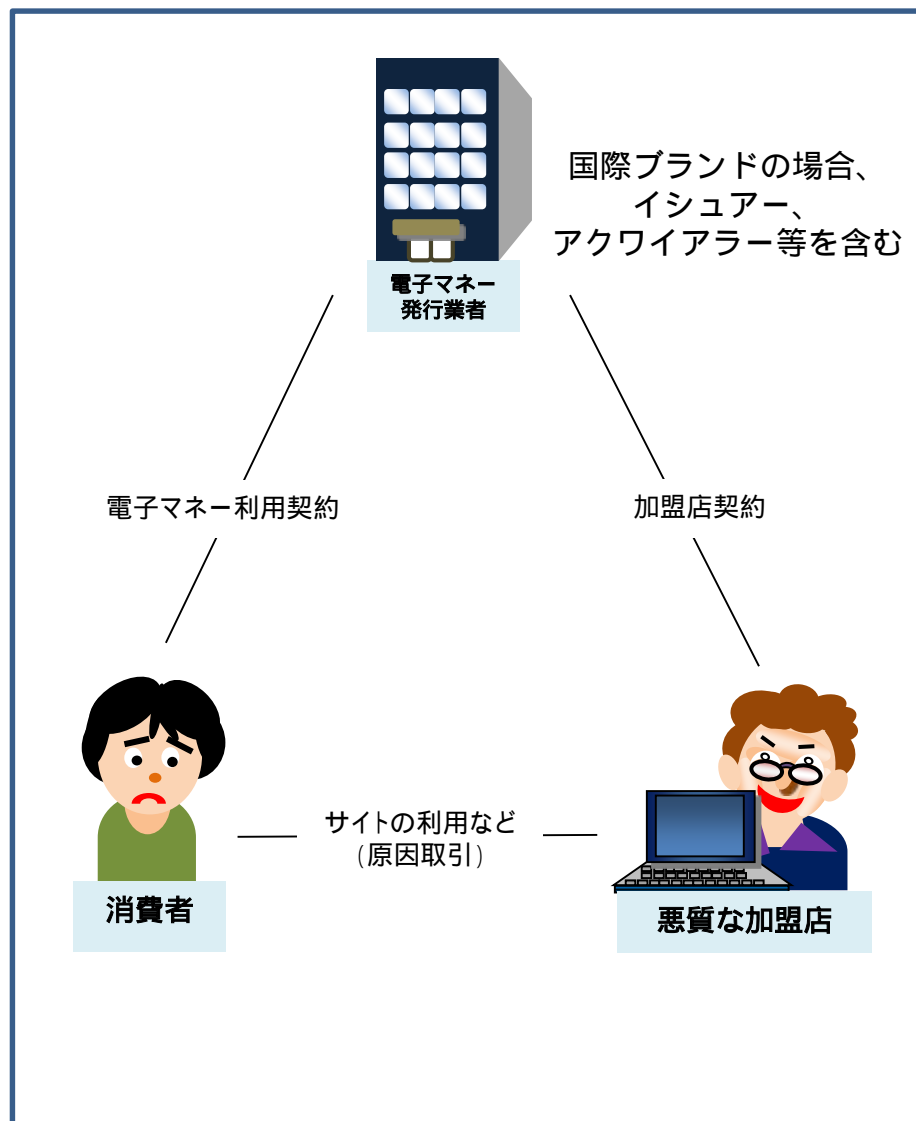
電子マネーに関する相談件数の推移



(備考) 1 PIO-NETデータにより当委員会が作成。データは平成27年7月31日受付登録分まで。
2 PIO-NET(バイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)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。

2 悪質加盟店型の被害

< 芸能人を装った人とメールのやりとりを続けたもの >

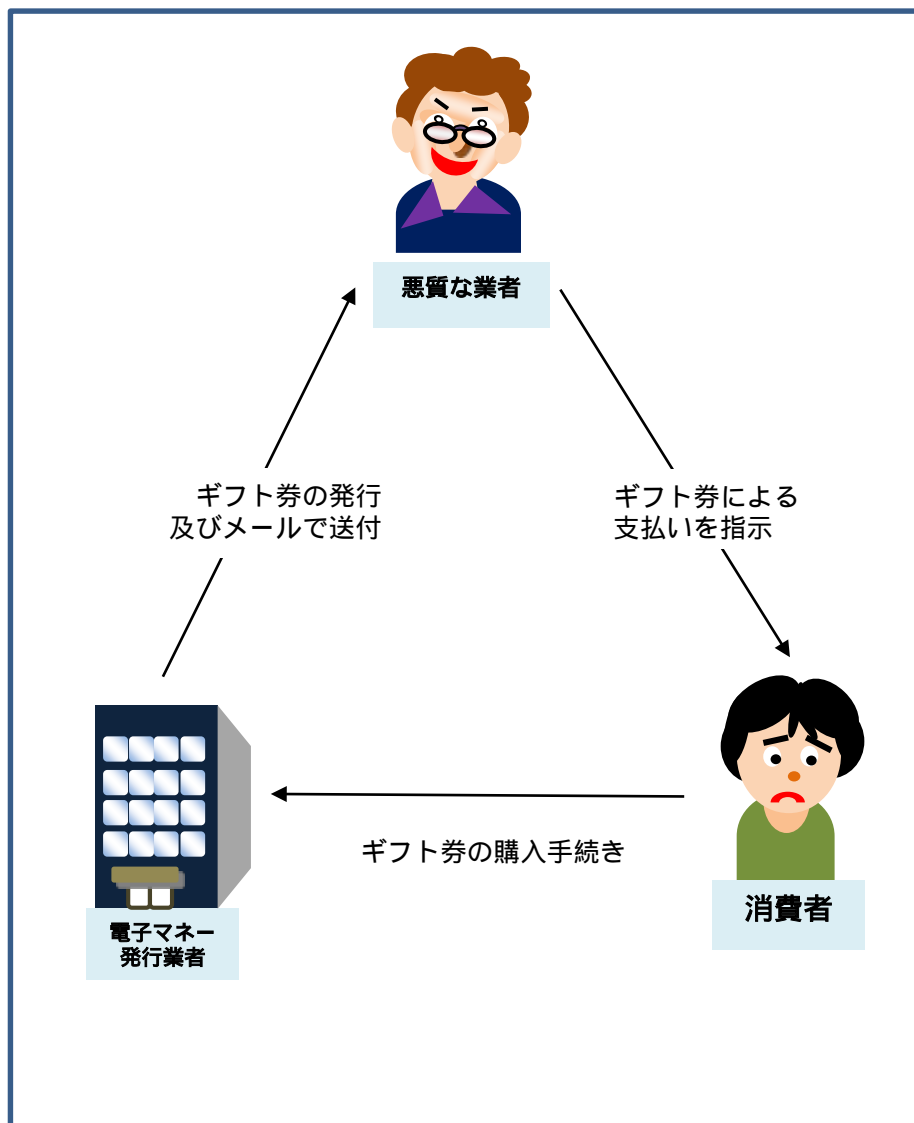


事例1

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ので、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。

< ギフト券購入時に相手先を指定させたもの >

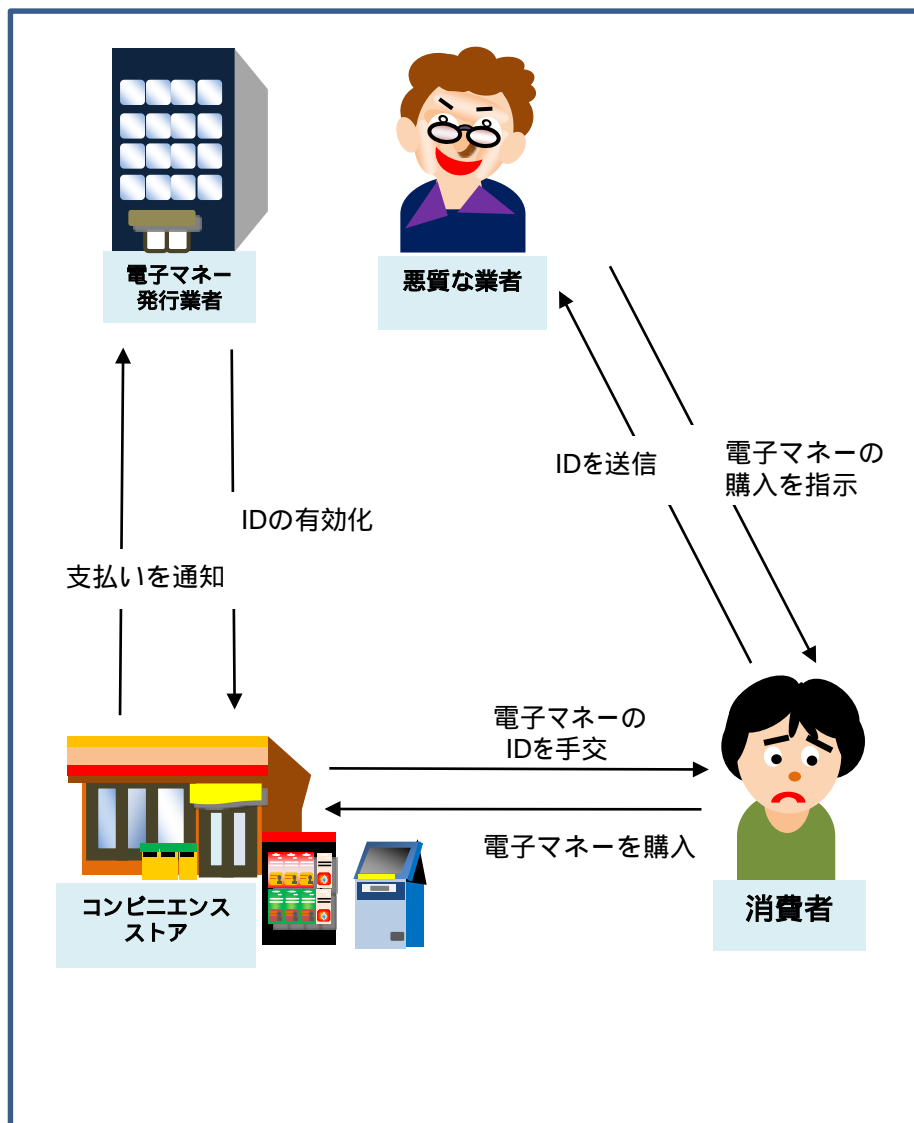


事例2

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。

3 プリカ詐欺の被害②

< 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 >



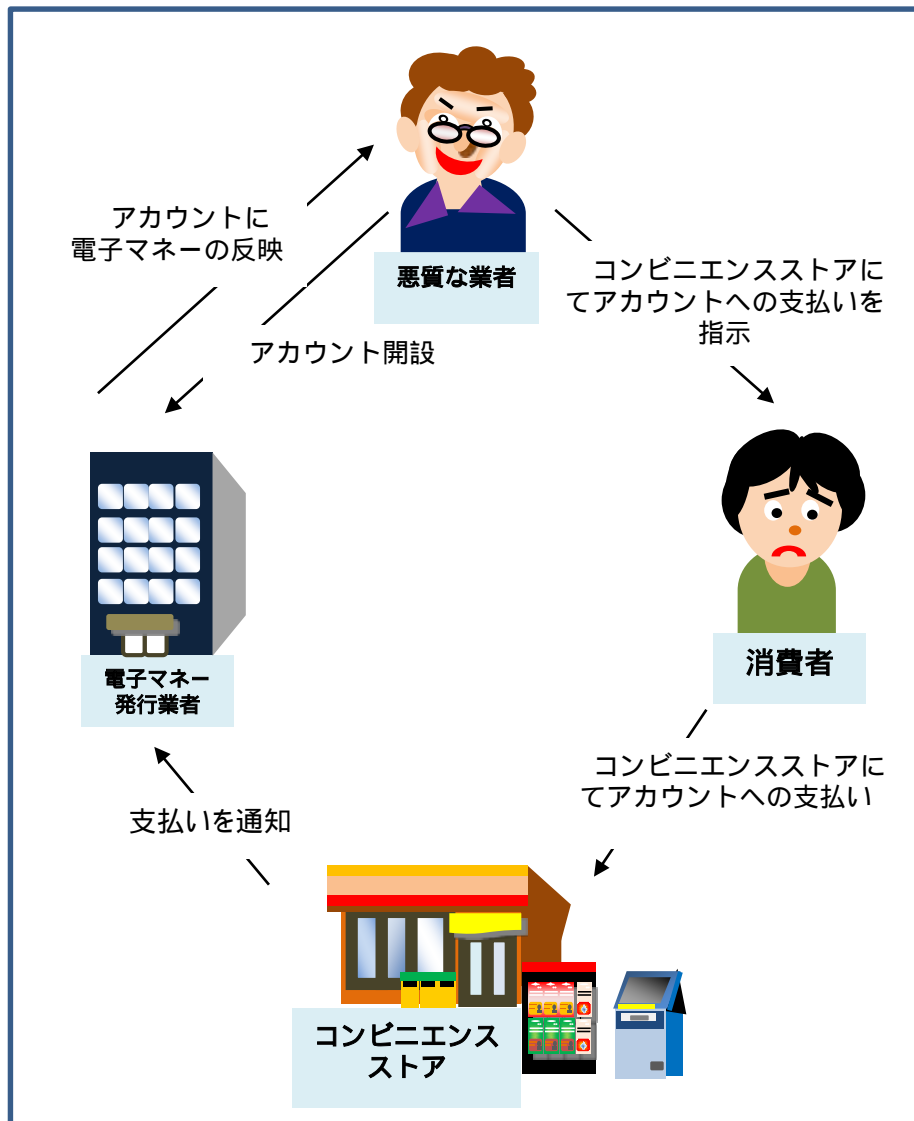
事例3

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枚を買って、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。

< 悪質業者のアカウントに電子マネーを入金したもの >



事例 4

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「そ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。

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。