

資金移動サービスの不正利用防止 に関するガイドライン

(令和3年4月2日制定)



一般社団法人日本資金決済業協会

第1 はじめに

昨年、悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動サービスに資金をチャージして利用や出金をする被害(以下「銀行口座なりすまし型の不正利用」という。)が発生したことを受け、当協会では、昨年12月3日付で資金移動業者向けに、また、今年1月28日付で前払式支払手段発行者向けに、「銀行口座との連携における不正防止に関するガイドライン」を制定した。

同ガイドラインが銀行口座なりすまし型の不正利用を対象としたものであるのに対し、過去には、前払式支払手段や資金移動サービスのID、パスワード等の情報を不正に入手した第三者が権限なく利用者の意思に反して前払式支払手段や資金移動サービスを利用するような被害(以下「決済アカウント乗っ取り型の不正利用」という。)も複数生じている。

これらの事象を受け、被害発生時の補償の有無や手続、相談先などが予め周知されることの必要性が議論され、今年施行される改正資金決済法では、銀行口座なりすまし型及び決済アカウント乗っ取り型の不正利用双方について、補償方針を定め、周知することが求められることとなっている。

そこで、当協会では、決済アカウント乗っ取り型の不正利用が生じた場合の補償方針及び被害発生時の相談態勢や対応について、本ガイドラインを制定するものである。

当協会の会員である資金移動業者においては、本ガイドラインの趣旨を踏まえ、自らの提供するサービスを改めて検証し、本ガイドラインに沿った対応を実施することが求められる。

なお、決済アカウント乗っ取り型の不正利用を防止するためのセキュリティ等の措置については、資金移動サービス自体のセキュリティの問題として、既に金融庁の事務ガイドラインでも明記されていることから、本ガイドラインでは触れないが、当該事務ガイドラインに基づき、適切な不正防止策を講じることが重要である。

第2 本ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、当協会の会員である資金移動業者が提供する資金移動サービスのすべてについて、適用される。

会員の資金移動業者は、本ガイドラインに基づき、被害発生時の補償方針、相談態勢及び対応態勢について、自らの提供するサービスのリスクに応じて講じるべき措置を検討し、実施されたい。

第3 資金移動サービスの決済アカウント乗っ取り型不正利用に関する考え方

1. 補償方針について

- 不正が判明した事案において、被害者から資金移動業者に対して補償の求めがあった場合、資金移動業者は、当該資金移動サービスの内容に応じて策定した補償方針に従って、速やかに被害金額の補償を実施する必要がある。ただし、被害者に過失がある場合等には個別対応を妨げるものではない。
- 補償方針は、資金移動サービスの内容やリスクによって異なり得るものの、少なくとも、以下のような事項を盛り込む必要がある(金融庁事務ガイドライン参照)。

(補償方針の項目の例)

- ① 資金移動サービスの内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容
- ② 補償手続の内容
- ③ 連携サービスを提供する場合にあっては、資金移動業者と連携先の補償の分担に関する事項(被害者に対する補償の実施者を含む。)
- ④ 補償に関する相談窓口及びその連絡先
- ⑤ 不正取引の公表基準

- 項目①について
 - ・ 上記のとおり、被害者に過失のある場合等に個別対応を妨げるものではないが、その場合、自らが提供する資金移動サービスの内容に応じて、適切な補償方針を策定することが重要であり、消費者契約法その他の法令の趣旨に照らし、利用者や被害者の保護に欠けるような補償方針は許容されるものではない点に留意が必要である。また、下記のように、補償する場合としない場合がある場合には、消費者にわかりやすく説明する必要がある。
 - ・ 「損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する補償の有無、内容」とは、例えば、以下のようなものが考えられる。
 - － 被害者の過失の程度によって補償の有無や内容が異なる場合は、故意、軽過失、重過失など、過失の程度ごとに、その内容
 - － 被害者の親族が不正に利用した場合など、一定の場面において補償の有無や内容が異なる場合は、当該場面とその内容
 - ・ 「補償に要件がある場合には、その内容」とは、例えば、以下のようなものが考えられる。

- － 補償請求に期限がある場合は、その内容
(※ただし、利用者及び被害者の便宜に配慮した期限の設定とすること)
- 項目②について
 - ・ 「補償手続の内容」とは、例えば、以下のようなものが考えられる。
 - － 補償を受けるにあたって必要となる手続や情報がある場合は、その内容
- 項目③については、「銀行口座との連携における不正防止に関するガイドライン」を参照されたい。また、項目④及び⑤については、後述する。
- 補償方針は、資金移動サービスの利用者以外の者が被害者となることも想定し、利用者以外の者も容易に知り得る状態に置く必要がある。例えば、資金移動業者のウェブサイトに掲載することが考えられる

2. 相談態勢について

- 資金移動業者は、資金移動サービスの利用者か否かに限らず、自らが提供する資金移動サービスの不正利用に関する問い合わせがあった場合には、これを受け付け、責任を持って真摯に対応する必要がある。
- 相談窓口の設置にあたっては、消費者が安心してアクセスできるように、メールや電話等、一般にアクセス可能な方法を確保するとともに、広く周知する必要がある(上記補償方針の項目例④)。
- また、不正利用事案の被害者や資金移動サービスの利用者からの相談事案の集積・分析を行い、リスクの早期検知、対応等の改善を行う必要がある。
- 加えて、相談について不適切な対応を行っていないか検証し、不適切な対応が認められる場合には、発生原因の究明、改善措置、再発防止策を的確に講じる必要がある。

3. 不正利用が発生した場合の対応態勢について

- 資金移動業者は、決済アカウント乗っ取り型不正利用が発生した場合に備えた態勢の整備をすることが不可欠である。
- 資金移動業者が不正利用の発生を認めた場合には、直ちに、被害の拡大防止に向けた対応を最優先すべきである。
- 例えば、一部の利用者の情報が流出し、資金移動サービスのアカウント乗っ取り型不正利用につながるおそれがあると考えられる場合には、安全性が確認されるまでの間は、対象となる資金移動サービスの利用を一時停止するなど、資

金移動サービスを必要な範囲で制限する措置を講じる必要がある。

- 同時に、事実関係を調査し、被害の対象となった資金移動サービスの利用者への通知や相談対応、当局や当協会への報告のほか、補償に関する対応を行う必要がある。
- また、資金移動サービスの不正利用事案の内容によっては、事実関係を公表することにより、更なる被害を防止し、かつ、利用者の不安を解消することも重要である。
- これらの対応を迅速に行うためには、あらかじめ、不正利用による被害が発生した場合の緊急連絡ルートや指揮命令系統の構築、サービスの停止の 절차や、補償に関する基準や手續等、更に公表の基準(上記補償方針の項目例⑤)について、定めておくことが必要である。

4. 当協会の取組み

- 当協会においても、資金移動サービスに関する苦情、問い合わせ窓口を設置しており、当協会に寄せられる相談や問い合わせに対し、決済アカウント乗っ取り型の不正利用事案を踏まえた適切な対応をする。
- そして、当協会に寄せられる相談や問い合わせの内容に加え、会員から報告された不正利用事案を分析し、会員に共有すること、また、当協会の会員以外の連携先に関する事項についても、他の関係団体と協力し、速やかに会員を通じた連携が可能となるよう努める所存である。加えて、適時に本ガイドラインの適切性を評価し、必要に応じ、改訂を行っていく所存である。

以 上