

●○○ 第209回あすか倶楽部 定例会 ●○○

テーマ：キャッシュレスサービスと消費者問題

講師：山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行 氏

消費者決済研究所 代表 長谷川 恭男 氏

日時：2019年2月16日（土）14:00～17:00

場所：トヨタ自動車（株）東京本社 B1F海外研修室

今回は、クレジット・デビット・プリペイドなどの国際カードのしくみや、スマートフォン決済のしくみ、複雑化したキャッシュレス決済で発生した消費者問題について、デモンストレーションを交えながらわかりやすく解説していただきました。

1. 前払式支払い手段のトラブルと対策 講師：消費者決済研究所 代表 長谷川 恭男 氏

■ はじめに

前払式支払（プリペイド）の前に、キャッシュレス決済について説明を受けた。

資金移動業が2010年に銀行以外でも可能となった。それにより、海外送金が銀行だけでなく資金移動業者が参入してきた。新たな資金移動は、安価でスピーディーに実現できる。定例会参加者で海外送金経験者はほとんどいなかったが、現在では年間1兆円を超える規模となっている。その多くは日本で働いている外国人による仕送りが占めている。送金件数は特に平成24年に急増しているが、その要因はドコモの割り勘送金を代表するスマホ普及にある。また、近年は単価が下がってきている。その要因はラインペイなどの始まりである。

ラインペイについてデモが行われ、その操作の簡易性、決済の即時性を体感した。

これら、資金移動業など銀行以外の参入、スマホやあらたなテクノロジーの進展によりキャッシュレス決済というものが劇的に変化していることを踏まえ、前払式支払手段の説明とトラブル事例が説明された。

■ プリペイドカードの種類

プリペイドカードには紙型・磁気型、IC型、サーバ型がある。紙型は目視で確認できるが、磁気型・IC型はカードに情報（財産価値）が記録され、目視で確認ができない。サーバ型は情報（財産価値）がサーバ内に記録され、カード等にはIDしか記載されていない。また購入にあたって本人確認を必要とせず、多くのサーバ型プリペイドカードが出現している。

これらサーバ型プリペイドカードの匿名性、デジタルデータとしての可用性を背景に新たなプリカ詐欺が登場してきた。

■ プリカの利用方法とプリカ詐欺事例（コンビニ）

プリカ（サーバ型）はコンビニで簡単に購入することができる。（本人確認等も不要であり、若者が多数利用している）

プリカに記載してあるIDは、料金をコンビニ窓口で支払うことにより有効化される。通常は、

パソコンやスマホで買い物をし、IDを入力することで電子マネー発行業者がIDの有効性・残高の確認を行い決済される。

この仕組みを利用し主に2通りの詐欺悪用手法がある。

- ① 被害者がコンビニでプリペイドカードを購入し、IDを詐欺業者に連絡。詐欺業者は詐取したIDで商品を購入し、転売して現金化。またはIDそのものをオークションサイトで販売し現金化。(RTM(リアルマネートレーディング)で取引。そこでロンダリングされたIDを一般の消費者が購入)
- ② 詐欺業者がギフト券や仮想通貨口座のアカウントを開設。その支払い方法をコンビニ払いとする。詐欺業者から被害者がその支払番号の連絡を受け、コンビニ情報端末で支払番号を入力。出てきた用紙を使い、コンビニ窓口に入金。詐欺業者はギフト券等を現金化。

プリカ詐欺事例は、上記手法を使い様々な形態・話法で詐欺を行う。

しかし、被害者はそもそも仕組みが分からないため詐欺にあっていることすら分からず、特にIDを連絡するだけでプリカが使われていることさえ知らないケースが多い。

■ プリカ詐欺に対する消費者啓蒙、取組み

プリカ詐欺は年々拡大しており、平成29年には2,888件、15.4億円となっている。

上記事例の通り、プリカ詐欺はプリカの仕組みそのものを知らず、詐欺にあっていることさえ分からないケースが多いため、その対策には消費者啓蒙からスタートする必要がある。

国民生活センターや日本資金決済業協会、警察による啓蒙活動、政府による架空請求対策パッケージ等の取組みが行われている。

しかしながら、プリカ詐欺の仕組み自体を理解してもらうことは難解である。「プリペイドカードを買ってきて、は詐欺！」などの注意喚起に頼らなければならないのが実情である。

■ プリカ詐欺と相談業務

相談受付時には、プリカの銘柄やそれまでの手順、時間経過、発行者や警察への届け出有無を確認する。消費者が相談してきたときの助言としては、まず時間との勝負、発行者への速やかな届け出。未使用の場合、発行者の判断で返金の可能性あり。詐欺業者が使った場合には返金等は困難である。

2. キャッシュレスサービスと消費者問題 講師：山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行 氏

■ 決済サービスの全体像

決済サービスの種類に応じ、法律と事業者の関係が整理されている。それを法律面で分類すると、割賦販売法、資金決済法、銀行法となる。銀行法からスタートし、割賦販売、クレジット等に対応する割賦販売法、イノベーションの進展に伴って資金決済法と決済サービスの多様化・複雑化に対応し法律が整備されてきた。

そして、国際化、フィンテック等に伴い2017年に新しく定義されたサービスや事業者が登場した。サーバ型だけでなくスマホのアプリを使った決済サービスも登場してきた。銀行等もそれらプラットフォーム上で動くアプリに対応する必要があるため、オープンAPI等で連携す

る仕組みを構築できる法整備もなされている。

■ 最近の決済手段の傾向

新しい方式、新しいサービスが次々と登場し、数十種類以上存在している。また、複数の決済手段が重層的に絡んでいる。それにより、これまでの常識が崩れ、新しい常識が生れてきている。若者が利用する最も多いキャッシュレスサービスは iTunes ギフトカードであり、中高年がイメージするキャッシュレスと大きく乖離している。

この前提で最近多いトラブル事例を見る必要がある。

■ 最近多いトラブル事例と対応の基本

キャッシュレスの方式、サービスによりトラブルの内容や関連事業者、交渉相手が異なるため、それを理解し対応の基本を押さえなければならない。

● 国際カード

未成年が親のカードを使いゲーム課金や継続サービス、高齢者カード悪用等事例が多く、その交渉先は販売業者、イシューアー、決済代行業者となる。

● プリペイド

アマゾンギフトなどを騙されて購入し、ID を連絡してしまうトラブル事例が多く、その交渉先はイシューアーやコンビニを交渉相手となる。

未成年者が高額利用の事例では、交渉先は販売業者、イシューアー、決済代行会社、プラットフォームフォーマーとなる。

● 仮想通貨やその他多いトラブル

それぞれの方式を理解し、交渉先を見極める必要がある

いずれも、複数の決済手段が重層的に絡まり、サービス自体が非対面（ネット等）であるため、トラブルとなった場合に交渉先を見極めること、交渉先と交渉することは極めて困難である。（プラットフォームフォーマーや決済代行会社が好意で介在するケースもある）

■ 決済サービスのしくみ

● 国際カード

国際クレジット、国際デビット、国際プリペイドの種類がある。トラブル時にはカード裏面の連絡先に連絡をとる。

● 後払い決済

コンビニ収納は従来の収納代行ではなく、コンビニ収納会社が代金を立替払いする債権譲渡型に移行しつつある。Zozotown のつけ払いはその一種である。

● スマホでの支払い手段

スマホを利用したブラウザ型とスマホにインストールするアプリ型がある。アプリから国際カードやプリペイドカード、キャリア決済が利用できる。

● キャリア決済

ドコモ、au、ソフトバンクモバイルなどの通信料と同時に収納するサービス。

- スマホ決済

決済用スマホウォレットの分類としてコード決済、タッチ決済、QRコード決済等がある。また、送金と決済に対応しているものもある。

スマホ決済は現在日々サービスの種類が拡大している状況で数十種類のサービスが存在する。主なサービスとして以下の説明を受けた。

- ・ LINE Pay、Pay Pay、Origami Pay、楽天 Pay、アマゾン Pay

3. 質疑応答

- 消費税に対応し様々なキャッシュレスが出るがどこまで利用すれば良いか？

- 消費税還元はクレジットカードがあれば十分。

- WIFI等を利用するがセキュリティ対策は？

- 公衆WIFIはセキュリティが低く危険。リスクを理解して利用を。

- 海外では高齢者でもキャッシュレスサービスを利用しているか？

- 高齢者は現金が多い。一部の国では高齢者でも利用が多い国がある。

- 教育はどうなっているか？

- しくみはあるが、実際には学校教育ではあまり実施されていない。受験に関係ないため、親が反対するケースもある。文科省が積極的に初等教育段階から進めていく必要があると考える。

- トラブルに合ったら？

- とにかくすぐに対応すること。決済が完了したら困難だ。

【所感】

現在のキャッシュレスサービスは、国際化やテクノロジーの飛躍的進展から、超高度化、複雑化、多様化が進んでいる。ここまで進むと消費者はもとより、キャッシュレスサービス事業者自身も他方式のしくみが理解できないレベルになっていると思われる。

一方で、消費者の中でも若年層と高齢者ではサービスの理解や利用も乖離しており、消費者を一括りにした対応や啓蒙・教育もできない状況にある。しかしながら、現にそういう時代であり、私たちはその中で生活しなければならないことを認識し、新たなサービスを避けるのではなく、できる限り触れてみる姿勢が必要であると思う。

本日の講演内容は、私自身が実際に利用しているサービスも少なく、理解することも簡単ではなかった。実際に被害者から相談を受けている相談員の苦労は想像に難くない。だからこそ、私たち消費生活アドバイザーは、新たなサービスを避けるのではなく、接することで知見を高め、社会に発信できるように取り組まなければならないと強く感じた講演でした。