

消費者トラブルに関する情報把握、取組み及び 消費者向け啓発について

平成27年1月21日



一般社団法人日本資金決済業協会

○資金決済業に関する消費者トラブル等に関する情報把握体制及び対応

- ・資金決済業(前払、資金移動)に関する会員をはじめ一般のみなさま方からの法令等の照会・相談等は、協会の代表電話等で対応している。
- ・資金決済業に関する利用者のみなさま方からの相談、苦情、ご意見等は「お客様相談室」を設置し、お客様相談室専用の電話回線を設けるとともに、協会ウェブサイトで利用案内を掲載し、相談、苦情等に対応している。
- ・利用者のみなさま方から会員が行う資金決済業に係る業務に関して苦情等の申し出があったときは、その相談に応じるとともに、必要に応じ、当該会員に対し、当該苦情等の処理を求め、迅速な解決に努めている。
- ・資金移動業を営む会員の金融ADR措置については、苦情については協会における苦情解決措置、紛争については、本協会と東京三弁護士会との間で締結した「会員の紛争解決措置として東京三弁護士会のあっせん・仲裁センターを利用する旨の協定」により、同センターを利用し対応することとし、公正かつ迅速な解決に努めている。
- ・相談、苦情等の内容については分析・とりまとめを行い、その結果を会員にフィードバックしている。

○安全性を担保する取組み(トラブルの未然防止等)

・前払式支払手段及び資金移動サービスを安心してご利用いただくためにQ&A形式で、利用者保護措置、サービスの仕組み、利用方法、利用上の注意事項等についてわかりやすく解説した消費者向けパンフレットを作成し、全国の消費生活センターや公立・大学図書館等を通じて消費者に配布している。

また、本協会のウェブサイトにおいて「消費者のみなさまへ」のコーナーを設け、クイズやQ&Aも活用し、上記消費者パンフレットと同様の内容をわかりやすく、見やすく紹介している。

このような啓発・広報活動を通じ消費者トラブルの未然防止等のための取組みを行っている。

・昨年に全国紙等で報道され、また国民生活センターから注意喚起が行われた「コンビニ情報端末を利用してインターネット専用のプリペイドカードを購入させ詐取する事例」の発生を踏まえ、国民生活センターとも連携のうえ、会員に対し、注意喚起を行った。

また、資金移動サービスが「マネーミュール(犯罪収益の運び屋)」に利用されている事例や「詐欺的なサクライト商法」において前払式支払手段の利用者が被害にあった事例の発生を踏まえ、それぞれ注意喚起を行った。

その他、「詐欺的なサクライト商法」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するなどの活動を行っている。

このような注意喚起等を通じ、消費者トラブルの未然防止等に取り組んでいる。

・協会自主規制規則において、担当部署・処理手続の制定や適切なフォローアップなど苦情処理態勢の整備を求めている。

○消費者向け啓発への取組み

・上記のとおり前払式支払手段及び資金移動サービスを安心してご利用いただくために分かりやすく解説した消費者向けパンフレットを作成し、消費生活センター等を通じ消費者に配付しているほか、協会ウェブサイトに「消費者のみなさまへ」のコーナーを設けて広報することなどにより、消費者向け啓発・広報活動を行っている。

・全国の消費生活センター、消費者団体、国民生活センター等を訪問し、資金決済法の法令、サービスの仕組み、利用上の注意事項等に関する説明会を開催し、相談員等に対し、資金決済業に関する普及・啓発を行っている。

相談・苦情・紛争の受付状況

区分	平成24年度(24/7～25/6)			平成25年度(25/7～26/6)			平成26年度上期(26/7～26/12)		
	件数	構成比	うち お客様相談室 扱い件数	件数	構成比	うち お客様相談室 扱い件数	件数	構成比	うち お客様相談室 扱い件数
相談	1,404	97.0%	84	1,681	97.8%	71	921	99.1%	46
苦情	43	3.0%	31	37	2.2%	27	8	0.9%	5
紛争	1	0.1%	1	0	0.0%	0	0	0.0%	0
合計	1,448	100.0%	116	1,718	100.0%	98	929	100.0%	51

主な苦情(不満を含む)の内容

○前払式支払手段

- ・有効期限が経過したとして利用できない
- ・払戻しに係る申出期間が終了したとして払戻しに応じない 等

○資金移動

- ・HPでごく短時間で着金するとしているもののすぐに届かない
- ・カード購入時にパスワードの入力方法について十分な説明がなく旅行先での買い物にカードが使えなかった
- ・コールセンターの電話がなかなかつながらない 等

消費者のみなさまへ

事業者のみなさまへ

会員のみならずへ ログイン

「資金決済」ってナニ？

前払式支払手段

商品券やプリカなどは、すっかり私たちの日常生活に溶け込んでいます。



商品券やカタログギフト券



磁気型やIC型のプリペイドカード



ウェブ上で利用できるプリペイドカード

資金移動サービス(資金移動業)

振込や送金が、銀行以外にも手軽に利用できます。



資金移動業者の窓口で



インターネットで



携帯電話で



旅行代理店の窓口やコンビニで

※ご利用には送金額等についての制限がありますのでご注意ください。

日本資金決済業協会は、前払式支払手段発行業および資金移動業の健全な発展と利用者利益の保護を図ることを目的とした自主規制団体で、資金決済に関する法律により認定された「認定資金決済事業者協会」です。

協会の活動内容などは
こちら

[協会の概要](#)

[入会のご案内](#)

? 資金決済についてのお問い合わせ・相談・苦情はこちら
(お客さま相談室)

Information

協会からの
たいせつな
ご案内

[資金決済法について](#)

前払式支払手段の

商品券・プリカ・ネット上で使える プリカをご利用のみなさまへ

どうやって使うの？
どこで使えるの？

有効期限はあるの？

紛失や破損した
場合はどうなるの？



はじめてお使いになる方も、
すでにお使いの方も・・・
安心してご利用いただくため
に知っておきたい情報をご案内

[メニューはこちら](#)

商品券・プリカ・ネット上で使えるプリカクイズ

資金移動サービスを ご利用のみなさまへ

近くに銀行や
ATMがなくて不便

送金手数料って
もっと安くないかな

夜でも
送金ができると
便利なんだけど・・・



いつでも、どこでも、手軽に、安く
もっと便利で身近な
資金移動サービスをご案内

[メニューはこちら](#)

資金移動サービスクイズ

商品券・プリカ・ネット上で使える プリカをご利用のみなさまへ

どうやって使うの？
どこで使えるの？



有効期限はあるの？

▶ 「前払式支払手段」ってナニ？

▶ 商品券・カタログギフト券について
知りたい方

▶ プリカについて知りたい方

▶ ネット上で使えるプリカについて
知りたい方

▶ 利用者保護について

▶ 会員の発行する前払式支払手段

▶ Q&Aコーナー

[メニューはこちら](#)

資金移動サービスを ご利用のみなさまへ

近くに銀行や
ATMがなくて不便

送金手数料って
もっと安くないかな

夜でも
できると
だけど…



どこでも、手軽に、安く
利用でき、身近な
サービスをご案内



[メニューはこちら](#)

商品券・プリカ・ネット上で使えるプリカクイズ

資金移動サービスクイズ

[ホーム](#) > [お客さま相談室](#)

[お客さま相談室](#)

[▶ 金融ADR](#)

お問い合わせ

みなさまからの法令相談など一般のお問い合わせは、下記の電話番号へおかけください。

一般社団法人日本資金決済業協会
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-8 三井住友海上小川町ビル5F
TEL : **03-3219-0601**
午前9時30分～午後5時30分（土・日・祝・休日、年末・年始を除きます。）

お客さま相談室

資金決済法に基づく前払式支払手段または資金移動業（資金移動サービス）の利用者のみなさまのさまざまな「？」をお受けしています。

- ・「お客さま相談室」は、利用者のみなさまのお問い合わせ・苦情・ご意見を受ける窓口です。
- ・「お客さま相談室」の所在地、電話番号、取扱時間は次のとおりです。

所在地 東京都千代田区神田小川町2-8 三井住友海上小川町ビル5F
電話番号 03-3219-0628
取扱時間 午前10時～午後5時（土・日・祝・休日、年末・年始を除きます。）

協会の活動内容などは
こちら

[協会の概要 ▶](#)

[資金決済法について ▶](#)

前払式支払手段の
表示事項を詳しく
見たいときはこちら ▶
（周知委託会員の前払式支払手段
表示事項）

 [前払式支払手段
についてのお知らせ](#)

[払戻しのお知らせ ▶](#)

[還付手続のお知らせ ▶](#)

 [資金移動業
についてのお知らせ](#)

[還付手続のお知らせ ▶](#)

- ・「お客さま相談室」は、苦情解決支援規則に基づき、前払式支払手段および資金移動業ご利用のお客さまからのお問い合わせ・苦情・ご意見を受けつけています。
- ・前払式支払手段に関する苦情で、お客さまが希望する場合は、弁護士会の「あっせん・仲裁センター」にお取次ぎします。
- ・資金移動業に関する苦情対応は、協会加盟資金移動業者が実施する金融ADR制度における苦情処理措置（資金移動業に関する内閣府令第32条の2第1項第2号）となっています。

「お客さま相談室」における相談・苦情対応の流れ

(前払式支払手段に関する相談・苦情処理)

(資金移動業金融ADRに係る苦情処理措置)

