

## 会員の資金移動業者が提供する資金移動サービスに関する 不正取引の発生状況等に関するとりまとめ結果について

一般社団法人日本資金決済業協会（以下「協会」という。）においては、悪意のある第三者が不正に入手した預金者の情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動業者のアカウントを開設し、銀行口座と連携した上で、銀行口座から資金移動業者のアカウントへ資金をチャージし不正な出金を行う被害（銀行口座なりすまし型の不正利用）が発生したことを受けて、2020年12月に、会員である資金移動業者が提供する資金移動サービスを銀行口座と連携する場合において、資金移動業者側が不正防止のために講じるべき措置の考え方及び具体例等を示した「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」を策定・公表いたしました。

また、2021年4月に、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資金移動サービスを不正利用する被害（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、相談態勢及び対応を示した「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」を策定・公表いたしました。

協会におきましては、会員である資金移動業者に対し上記ガイドラインの趣旨に沿った対応を求めています。

今般、協会において、2020年10月から2022年3月までの資金移動サービスにおける不正取引の発生状況や被害が発生した場合の補償状況等について、別添のとおりとりまとめましたので、お知らせいたします。

協会といたしましては、利用者みなさま方が安心して資金移動サービスをご利用いただけるよう、引き続き会員の不正利用の防止に向けた取組みを支援してまいります。

## 資金移動サービスにおける不正取引の発生状況等のとりまとめ結果について

### 1. 資金移動サービスにおける不正利用の件数・金額について

(単位：件、百万円)

時 期	件 数	金 額
2020年度（10月～3月）	5 1 8	1 6
2020年10月～12月	2 2 2	9
2021年1月～3月	2 9 6	6
2021年度（4月～3月）	3, 3 1 2	1 1 1
2021年4月～6月	3 0 0	7
2021年7月～9月	1, 7 3 7	5 2
2021年10月～12月	9 7 9	4 1
2022年1月～3月	2 9 6	1 2

### 2. 資金移動サービスにおける不正利用に係る補償件数等について

(単位：件、%)

時 期	対応方針決定済件数 (①)	うち補償件数 (②)	補償率 (②/①)
2020年度（10月～3月）	5 1 8	5 1 3	9 9 . 0 %
2020年10月～12月	2 2 2	2 2 1	9 9 . 5 %
2021年1月～3月	2 9 6	2 9 2	9 8 . 6 %
2021年度（4月～3月）	3, 2 2 7	3, 1 9 2	9 8 . 9 %
2021年4月～6月	2 9 8	2 9 0	9 7 . 3 %
2021年7月～9月	1, 7 3 4	1, 7 2 8	9 9 . 7 %
2021年10月～12月	9 3 9	9 2 5	9 8 . 5 %
2022年1月～3月	2 5 6	2 4 9	9 7 . 3 %

(注1) とりまとめ結果は、資金移動業者の利用者がアカウントを乗っ取られて利用者の意思に反する不正利用が行われた被害及び悪意のある第三者が真の権利者（預金者等）になりすましてアカウントを開設し、当該真の権利者の預金口座等から当該真の権利者の意思に反する不正チャージが行われた被害についてその件数・金額や補償件数等を計上

(注2) 「時期」は不正利用が発生した時期。「件数」はアカウント乗っ取り型の不正利用が行われたアカウント数、銀行口座等なりすまし型は不正チャージが行われたアカウント数を記載

(注3) 対応方針決定済件数は、資金移動サービスにおいて利用者が不正利用による被害を受けたものであって補償方針が決定したものの件数

(注4) 被害額の一部を補償したものは補償件数に含めていない

(注5) 当協会非加盟の資金移動業者の計数についても、金融庁と連携し、非加盟の資金移動業者の協力を得て合算して計上

## 補償せずの取扱いとなる事例について

第三者が利用者の資金移動業サービスのアカウントの乗っ取り等により不正利用された場合の被害に対する補償については、利用者に過失がある場合には「個別対応」としているところですが、当協会の会員（一部）から報告があった補償しない事例についてみますと、以下のような事例が補償をしない取扱いとされています。

- (1) 利用者自らが第三者へのアカウント情報や口座の暗証番号を伝えており、利用者の重過失相当と認められる事例
- (2) 利用者の家族や近親者による取引と判断される事例

## 会員の資金移動業者が提供する資金移動サービスにおける 不正利用に対する補償方針について

資金決済に関する法律に基づき、資金移動業者は、資金移動サービスの不正利用による被害に対する補償その他の対応方針（以下「補償方針」といいます。）について情報の提供が義務付けられています。

一般社団法人日本資金決済業協会では、会員である資金移動業者が策定する補償方針についての考え方として、アカウント乗っ取り型の不正利用による利用者への被害が生じた場合の補償方針については、「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」において定めております。また、アカウントの不正利用のほか、銀行口座情報を不正に利用される、銀行口座なりすまし型の不正利用による利用者への被害が生じた場合の補償方針についても、「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」において考え方を示しております。

ガイドラインにおける補償方針の考え方及び補償方針に記載すべき事項は次のとおりです。

### <補償方針の考え方>

「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」抜粋

○ 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。

なお、被害者に過失があり個別対応を行う場合にあっても、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ことに留意が必要である。

また、会員の資金移動業者は、補償要件や補償手続について補償方針で次のような項目を定めることとしています。

### <補償方針に記載すべき事項>

「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」抜粋

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