

**消費者トラブルの対応について
～決済業務等の高度化に関するスタディ・グループ～**

平成27年 1月21日
三菱UFJニコス株式会社

弊社の消費者トラブルの対応について

平成27年1月21日
三菱UFJニコス株式会社

1. 決済サービスに関する消費者トラブルの状況をどのように把握しているか

<お客さま対応業務>

- ・お客さまからの問い合わせ、相談窓口として以下の組織を設置し対応

(1) コールセンター
・東京2箇所、名古屋1箇所にコールセンターを設置し問い合わせや苦情等に対応
(2) お客さまご相談部
・お客さまからの苦情やご相談についてはお客様ご相談部を設置し個別のご相談に対応 ・弊社ホームページに、お客さまからの問合せ電話番号を掲載するとともに、コールセンターでは解決に至らない苦情についても個別に対応 ・お客さまからの「支払い停止の抗弁」や「クーリングオフ」の申し出を一元管理するとともに、解決に向けた調査指示や進捗を確認。定期的に経営陣へ報告 ・平成21年より、お客さまのご意見等を収集する試みをスタート。収集した意見等を分析し業務改善につなげている (2014年4月～9月に24,522件の「お客さまの声」を収集。改善事例をホームページに掲載)

<加盟店関係業務>

- ・安心してクレジットカードをご利用いただくために、営業部門から独立した加盟店関係業務の専門部署を設置

(1) 加盟店新規契約調査
・販売実態、業歴、経営内容、法令遵守（クーリングオフ、書面交付、苦情受付体制）、情報セキュリティ（カード番号、顧客情報）等を審査
(2) 加盟店途上調査
① 加盟店指導（会員苦情・消費者トラブルの発生、不正使用の多発、カード情報漏えい時） ② 取扱い禁止商品（違法ドラッグ、模倣品、アダルトコンテンツ等）の排除 ③ 加盟店情報交換センターへの登録等
(3) 加盟店への啓発
① 加盟店の委託先を含めたカード情報管理体制の強化を要請 ② 情報漏洩懸念時の加盟店指導（カード情報管理状況の確認、第三者調査機関の導入依頼等） ③ 個人情報取扱い、カード犯罪未然防止に関するお願い等を当社ホームページに掲載

2. 安全性を担保する取組み(トラブルの未然防止等)としてどのような取組みを行っているか

- ・弊社では、盗難・紛失カードの悪用やスキミングによる偽造カード利用、カード情報の流出による番号盗用を防ぐため、以下のセキュリティ対策を実施

(1) モニタリング
・モニタリング(不正検知)システムを活用し、過去の不正使用パターン等様々な不正使用の条件を設定し、システムに入力。24時間体制でカード会員の利用状況を監視し不正利用を抑止
(2) EMV仕様によるIC取引の推進
・EMV仕様とはICカードと端末に関する仕様を定めた国際的な基準であり、この仕様に基づいたICカードの発行及び取扱いを行なう決済インフラを整備。カードの偽造対策及び本人確認(対面取引の場合には暗証番号入力)を強化
(3) 非対面取引の不正使用対策
・インターネットショッピング等の非対面取引においては、クレジットカード番号、有効期限以外に、3Dセキュア、セキュリティコード等の本人確認情報の入力までを求めるよう加盟店へ啓蒙推進 ※3Dセキュア : ネット決済時に会員が設定したID、パスワードを会員が入力し決済するシステム ※セキュリティコード: クレジットカードに印字されている3,4桁の数字
(4) ホームページやご請求メール、ご利用明細書での啓発
・弊社ホームページ(含むモバイル)のトップ画面最上段に注意喚起文言を掲載 ・お客さまへ送付するご請求メールやご利用明細書等に「複数のサイトで同一のID・パスワードを使用しない」「ID・パスワードの定期的な変更」等の啓発文言を記載
(5) 情報セキュリティ専門部署の設置
・昨今のネット上における攻撃や犯罪の巧妙化・グローバル化を踏まえ、弊社のシステム防御態勢強化のみならず、会員や加盟店のネットセキュリティ対策を統括する専門部署(ネットセキュリティグループ)を設置
(6) 次世代認証技術の研究
・更なるセキュリティの高度化として生体認証をはじめ、不正利用等を防止する各種の個人認証技術が開発されているが、実用性の問題に加えて、指紋等を認証に使うことへの心理的抵抗などの問題点もあり、未だ有用な個人認証技術は確立されていない。 ・弊社はICT(Information and Communication Technology)に着眼し、ICTの活用による次世代の個人認証技術の実現を検討。平成25年4月1日より、東京大学と共同で次世代個人認証技術講座を開設し研究を開始。国際基準とも成り得る有用な個人認証技術を確認し、安心・安全なクレジットカード取引の実現を通して、社会への貢献を目指す

3. 消費者が新しい決済サービスを利用するに当たって消費者向けの啓発をどのように考えているか

- ・弊社ホームページにクレジットカードのトラブル事例を掲載し、お客さまが被害に遭わないよう注意喚起を行っている

<注意喚起事例>

(1) 不正にログインされたサイト上に登録していたID・パスワード情報詐取により、オンラインショップでクレジットカードを不正に使用した事例
(2) お子様がお家族のクレジットカードでオンラインゲームを利用し、ご家族の知らないところで高額な請求が発生した事例
(3) 「クレジットカードのショッピング枠の現金化」に関する事例
(4) 「クレジットカード会社から債権を譲り受けた」「債権回収の委託を受けている」と偽り金銭を騙し取る事例
(5) 海外サイトで日本の競馬やスポーツ勝敗予想のギャンブル、海外宝くじなどの購入についての違法可能性
(6) 出会い系サイト等の有料メール交換サイトのご利用に関する事例
(7) 弊社名や類似名称・称号を使用した融資案内DMを郵送し「失業時の保険料もしくは保証金名目で金銭を振り込ませ詐取しようとする事例
(8) 偽装したWebサイトにお客さま情報を入力させ詐取する事例

以上