

平成22年3月18日

消費者庁

音楽情報サイトの利用を巡る消費者相談への対応状況の照会に対する
回答について

平成22年2月19日に社団法人日本クレジット協会に対して照会した事項について、別添のとおり回答がありましたので、お知らせいたします。

問い合わせ先

消費者庁 消費者情報課 滝

電話：03-3507-9179

21日クレ協第専48号
平成22年3月12日

消費者庁消費者情報課長
川辺 英一郎 殿

社団法人日本クレジット協会
副会長・専務理事 桑原



『音楽情報サイトの利用を巡る消費者相談への対応状況について（照会）』
に対するご回答

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、平成22年2月19日にご要請いただきました「音楽情報サイトの利用を巡る消費者相談への対応状況について（照会）」（以下「照会」という。）に対しまして、当協会から主要クレジットカード会社に協力を要請し、ご照会いただきました6点につきまして状況を確認いたしましたので、下記にご報告申し上げます。 敬具

記

照会事項1. 音楽情報サイトの利用者において、心当たりのない利用料金の請求を受けた、といった事例が発生しているという実態を把握していますか。

【回答】

特定の事業者において、平成21年9月以降、音楽情報サイトから曲をダウンロードする際に必要となるID・パスワードの盗用と思われる事例発生が急増していることを、全社把握しております。

そのため、本件音楽情報サイトに関する回答につきましては、以降、当該特定の事業者のID・パスワードの盗用と思われる事例につきましてご回答いたします。

照会事項2. これらの事例の発生を把握された後、同種事例の発生・拡大を防止するために、音楽情報サイト運営者各社に対して、原因究明を求めたり、又は、何らかの措置を講ずるよう働きかけたり、要請したりしたことがあれば、音楽情報サイト運営事業者各社別に、その内容を教えてください。

【回答】

◎カード会社が原因究明を求めた内容は以下のとおりです。

- a) 原因と対策の具体的内容の提示
- b) ID盗用事実の確認
- c) 情報漏洩有無の確認
- d) 利用者属性・利用内容の調査
- e) 不正傾向の分析

◎カード会社が措置を講じるように要請した内容は以下のとおりです。

- a) 不正使用防止対策
- b) 不正傾向の分析によるモニタリング
- c) ID盗用防止のための認証項目の追加
- d) PW変更時の運用方法

照会事項3. これらの事例の詳細について、月別、請求金額、事例の内容等は、どのようなものとなっていますか。音楽情報サイト別に、その内容を教えてください。

【回答】

◎事例の内容

- ・氏名・住所は一致しているが、ID（メールアドレス）が第三者により変更されるなど、「突然ログインができなくなった」と会員から申告があった。
- ・売上が短時間に連続して、または、同日に多数発生している。
- ・一定期間利用がなかった、あるいは数件のみの利用しかなかった会員の利用が突然急増している。

◎月別、請求金額につきましては、本事例の発生原因が明確に特定できていないため、正確に把握することができません。

照会事項4. これらの事例の発生原因について、どのようなことが原因であると考えていますか。音楽情報サイト別に、その内容を教えてください。

【回答】

一般的に、以下のようなことが発生原因の可能性として考えられます。

- フィッシングやウイルスなどにより、顧客PC側からID・パスワードが流出した。
- 加盟店および他のインターネットサービスからID・パスワードが流出し、ID・パスワードを使い回している消費者が被害を受けた。

照会事項5. 消費者である利用者の安全・安心のために、クレジットカード会社として、どのような対応策を講じていますか。また、今後、講ずる予定がありますか。音楽情報サイト別に教えてください。

【回答】

消費者の安全・安心のために、クレジットカード会社では、従前より以下のような対応策を講じております。

- 不正検知システムを利用したモニタリングを行っている。不審利用の監視を強化している。
- 会員からの問合せ等に対し、カード会社として、迅速に、適切な対応を行っている。
- クレジットカード会社、日本クレジット協会ともに消費者に対するフィッシング等の注意喚起をホームページや広報媒体を通じて行っている。

照会事項6. こうした事例の発生を積極的に防止するため、どのような活動が有益、必要であるか、お考えがありましたら教えてください。

【回答】

日本クレジット協会ならびに各クレジットカード会社は、これまでも消費者である利用者が安全にそして安心してクレジットをご利用いただけるような施策を講じてきておりますが、こうした事案の発生を未然に防止するためには、クレジット業界はもとより、クレジット取引を構成する加盟店や消費者の皆様の協力が必要不可欠です。

このような事案の発生を防止する対応策（下記「具体的な対応策の例」参照）について、各方面の協力をいただきながら、今後も業界全体として積極的に取り組んでまいります。

《具体的な対応策の例》

◎業界団体の活動

- a) カード会社との情報の共有・連携強化。
- b) ホームページ等広報媒体を利用した消費者への注意喚起。

◎カード会社の活動

- a) インターネット取引においてクレジットカードを利用する会員に対し、パスワードの定期的な変更要請。
- b) ホームページやダイレクトメール、クレジットカードの利用明細書等で、

会員に対する注意喚起。

◎加盟店への協力要請

- a) ID 盗用に限らず、インターネット取引におけるクレジットカードの不正使用防止のために、カード利用時の本人認証システム（3D セキュア・セキュリティコード認証など、追加情報による本人認証）の強化。
- b) 個人情報管理の徹底（PCIDSS の推進）。
- c) 利用者に対し ID・パスワードの適切な管理（パスワードの定期的な変更等）を促す。

◎利用者へのお願い

- a) ご利用のパソコンのウイルス対策ソフト導入と定期的なアップデート。
- b) 各種インターネットサービスでのパスワードの使い回しを行わないことと定期的な変更。
- c) フィッシングメールにかからないように、ID・パスワード・カード番号等の入力を求められる場合には、リンクからではなく、正規サイトから直接入って手続きする。

以上