

百貨店におけるクレジットカード不正使用防止対策ガイドライン

～百貨店をカード犯罪の場にさせないために～

日本百貨店協会／カードビジネス専門委員会作成（平成12年9月）

はじめに

第Ⅰ章 日本百貨店協会の基本姿勢（三原則）

第Ⅱ章 不正使用の現状とガイドライン策定の趣旨

第Ⅲ章 日本百貨店協会指針（ガイドラインの内容）

第Ⅳ章 不正使用防止のための具体的対応（対策手順）

以下略

【は じ め に】

近年、急増するクレジットカードの不正使用が大きな社会問題として関心を集めている。不正使用の形態は紛失・盗難カードによるものと偽造・変造カードの2つに大別されるが、とりわけ最近では、国際的犯罪組織による偽造・変造カードの被害が顕著な増加傾向を示している。クレジットカード業界の統計によれば、不正使用被害の総額は、平成11年の実績で272億円にのぼり、その内偽造・変造カードによるものは、前年比26%増の91億円と約3分の1を占めるまでになっている。

これら偽造・変造カードは、「スキミング」と呼ばれる巧妙な情報窃取の手法を用いて作られるため、加盟店店頭での真贋判定を困難にしているところに特徴があるが、それだけに、これを放置すれば事態は益々深刻化し、クレジットカードの決済基盤そのものを揺るがしかねない可能性を孕んでいることから、利用者保護や犯罪組織への資金流入阻止の観点で、依然件数の多い紛失・盗難カードによるものも含め、所管官庁・関係業界あがての有効かつ厳格な不正使用防止対策が求められるようになった。

日本百貨店協会では、これまで百貨店業界におけるカード事業の健全な発展を目的とした様々な施策を実施してきたが、今般のクレジットカード不正使用問題に対しても、店頭現場におけるクレジットカード利用の安全性懸念が顕在化しつつある事態に照らし、百貨店の社会的責務として、不正使用防止と顧客が安心して利用できるクレジット決済環境の整備を図るため、「百貨店をカード犯罪の場にさせない」をスローガンに、積極的な取り組みを進めることとなった。

同時に、所管当局による取り締り強化と当該犯罪の刑罰規制を内容とする法改正が準備されていること、及び本年7月には、通産省の外郭組織である日本クレジット産業協会が総合的な防止対策をとりまとめたこと等を踏まえ、当協会のカードビジネス専門委員会が中心となって、まず、会員百貨店が不正使用防止対策を立てる際の目安となる具体的なポイントをとりまとめ、百貨店業界独自の対策指針として本ガイドラインを制定した。

本件については、クレジットカード業界、所管当局等関係諸機関との緊密な連携の中で、はじめて実効性のある防止対策となることはいうまでもないが、クレジットカード有力加盟店の立場にある百貨店には、不正使用に対する強い姿勢を内外に示すことで、顧客のカード利用への不安感を払拭し、クレジット決済の信頼性維持に万全を期することが各方面から期待されている。会員百貨店においては、その点を十分に勘案し、本ガイドラインを基に、社内体制整備や社員教育等、自社の事業実態に即した効力のある実践的な防止対策を作成し、企業内の認識を高めることが肝要である。

平成12年9月 日本百貨店協会

第Ⅰ章 日本百貨店協会の基本姿勢（三原則）

百貨店をカード犯罪の場にさせないために ——

一、百貨店は、サイン照合等クレジットカードの正しい取り扱いルールを徹底するとともに、これらに対する顧客への理解促進に努める。

一、百貨店は、カード会社の不正使用防止対策と連動し、全件オンラインオーソリ化の推進、信用照会端末の管理強化等、クレジット決済に関するセキュリティレベルの向上に努める。

一、百貨店は、社会的責務として、取締当局等関係諸機関との連携を強化し、実効性ある不正使用防止体制の確立に努める。

以 上

第Ⅱ章 不正使用の現状とガイドライン策定の趣旨

1. クレジットカード不正使用の現状

(1) クレジットカードとは

クレジットカードとは、一般的には、商品やサービスを購入する際に、現金で支払わなくても、一定の利用限度額の範囲で、本人の信用で後日精算するシステムのカードです。つまり、クレジットカードは、カード会社から一定の条件の枠内で貸与された、本人しか利用できないカードということになります。

従って、その利用にあたっては、商品・サービスを提供する加盟店や、クレジットカードを保有する本人が守らなければならないルール・確認事項が色々と定められています。

(※なお、以後本ガイドラインにおいて「カード」と標記される場合は、全て「クレジットカード」のことを意味します。)

(2) クレジットカードの不正使用とは何か

クレジットカードの不正使用には、一般的に、紛失・盗難などの方法で、悪意の第三者が不正に入手したカードを本人に成りすまして使用するケースや、スキミングなどの方法で、真正なカードに入力されている情報を窃取して作る偽造・変造カードを使用するケースなどがありますが、最近では、後者の偽造カードによる被害が急増しています。

これらの不正使用は、クレジットカード利用時のルールや確認事項を熟知した上で、その裏をかくような方法で行われるため、加盟店である百貨店の店頭では中々発見しづらいのが現状です。

(3) なぜ偽造カードによる被害が増加しているか

偽造カードによる被害が急増している背景には、クレジットカードの保有者や加盟店が世界的に普及・拡大していく中で、高度な技術を持つ頭脳集団を抱えた国際的犯罪組織が形成されてきたことがあります。その特徴としては、従来のような単発的なカード犯罪と異なり、クレジットカードのシステムや加盟店店頭でのチェック体制の実態を十分に調査・研究して、巧妙に不正使用を仕掛けてくるため、犯罪の発見や当局の摘発を困難にさせています。

この犯罪は、単なる詐欺や窃盗といった範疇にとどまらず、不正で得た資金を武器や麻薬の購入に回すなど、一般の社会生活に多大な悪影響を及ぼす国家レベルの問題であることから、国としても処罰する法律の整備を早急に進めています。

(4) 重要となる店頭での防止対策

真正なカードの情報をコピーして作られる偽造カードは、一般的なクレジットカードのチェックシステムをすり抜けてしまうため、不正使用の現場となる加盟店店頭での判別が難しく、各カード会社もその対応に苦慮しています。

しかし、犯罪発生現場は、われわれ百貨店を含めた加盟店ですので、不正使用防止に向けたカード会社との何らかの協力体制を整え、加盟店自ら積極的な対策を講じなければ、その撲滅はできません。

2. カード業界が進めている防止対策と百貨店の関係

(1) クレジットカード業界が進めている不正使用防止対策

クレジットカード業界では、この問題の実質的な（経済的損失を蒙る）被害者が各カード会社であることから、全件オンラインオーソリの推進、リアルタイムでの取引監視（モニタリングシステム）、安全性の高いクレジットカード（ICカード化等）の開発など、総合的な対策方針を決め、取り組みを始めていますが、いずれにしても、百貨店等店頭現場におけるクレジットカード使用時のチェック体制強化が、何よりも有効であることは間違いありませんので、加盟店の不正使用防止の取り組みへの期待が高まっています。

(2) 防止対策の運用において加盟店の負担は大きい

クレジットカード業界からの不正使用防止に向けた要望に応えるということは、反面、店頭での管理業務やシステム整備など加盟店側の負担が増加することにもなります。社会的責任という観点から積極的な協力は惜しまないとしても、こうした不正使用防止対策に関わる負担の持ち方については、各カード会社との個別の契約の中で再確認しておくことが、取り組みを円滑かつ確実に実行していくために重要な問題となります。

また、クレジットカード業界も非協力的な加盟店には、毅然たる対応を行うことを表明していますので、百貨店においては、こうした加盟店契約をめぐる環境変化に基づいて、企業としての営業政策レベルで、一度契約内容の再確認を行う時期に来ているともいえます。

3. 本ガイドライン策定の趣旨

日本百貨店協会は以下7項目の趣旨からこのガイドラインを策定しました。

- ① 国の法的整備の具体的な動きや、クレジットカード業界からの協力要請を勘案し、社会悪であるクレジットカード不正使用を防止し、百貨店の店頭からカード犯罪を排除するため、

百貨店の社会的責務として実践すべき業界自主ルールを定める。

- ② クレジットカード不正使用防止への対応は、短期的な売上高や利益増加をもたらすものではないが、対応を誤ると百貨店におけるクレジット決済基盤を揺るがし、企業としての信用にも影響を及ぼす危険性のある問題であるので、百貨店におけるリスクマネジメントの一つとして認識する。
- ③ このガイドラインに基づいた運用を業界全体で徹底することにより、百貨店業界に対する顧客の信頼感を確実にし、結果として、各会員百貨店のイメージ向上や企業業績の拡大に寄与することを目指す。
- ④ このガイドラインに記載する内容は、単に不正使用防止対策のみではなく、クレジットカードの取り扱い全般にわたる内容も再確認し、百貨店店頭販売員に向けた業務マニュアルとしても活用できるよう編集する。
- ⑤ 販売段階での管理強化等、クレジットカード業界が進めている防止対策との整合に考慮しながらも、百貨店の業種特性である高度な顧客サービスの提供という視点を踏まえ、実際に協力できる事項に重点を絞ってルール化する。
- ⑥ 不正使用を行っている犯罪組織には、チェックの厳しい店から甘い店へとターゲットを移行していく傾向があることから、会員百貨店の実情を勘案しつつも、セキュリティ基準はできるだけ共通化を志向することとする。
- ⑦ 策定したルールの内容は、最終的に所管官庁（警察庁、通産省等）、クレジットカード業界（日本クレジット産業協会、日本クレジットカード協会等）などの関係諸機関とも確認していくものとする。

第Ⅲ章 日本百貨店協会指針（ガイドラインの内容）

日本百貨店協会では、クレジットカードの不正使用を防止するため、会員百貨店が実施すべき施策の内容を、百貨店業界の自主基準として下記のとおり定める。

1. 店頭手続等に関するガイドライン

- (1) 百貨店は、クレジットカード会社との契約に基づき、クレジットカードの正しい取り扱いルールを社内に徹底し、これを遵守する。[社内啓蒙]
- (2) 百貨店は、サイン照合を徹底するとともに、必要な場合には、さらに別の方法で本人確認を行う。[本人確認の徹底]
※「必要な場合」とは、明らかに不正使用と思われる不審な挙動がある場合を指し、クレジットカード会社との連携の中で、店頭での危害や混乱が無いことを前提に行う。
- (3) 百貨店は、店頭やその他自社媒体の活用を通じて、クレジットカードの正しい取り扱いルールに関わる顧客の理解を深める。[顧客の理解促進]
- (4) 百貨店は、クレジット処理に関わるPOS、CAT等端末機器の点検を強化し、その管理を徹底する。[端末管理の強化]

【解説】

- ① 不正使用の防止対策では、店頭の役割が重要になります。クレジット決済の手続きを行う際に混乱しないよう、来店されるお客様への事前のご案内やレジ周りの環境を整理整頓するなど、日常から、おかしい状況がないかチェックする習慣を持つことが不可欠になります。
- ② また、本人確認は、通常「サイン」で行います。ただし、不正使用が発生しているような状況下においては、クレジットカード会社と連携をとりながら、電話によるボイスオーソリや、他の方法（運転免許証やその他身分証明書等による照合）で確認することもあります。
- ③ なお、来店されるほとんど大部分のお客様は善良な方ですので、挙動不審と感じられるような場合であっても、変にお客様に誤解されたり、不安な印象を起こさせないように、細心の注意が必要です。

2. システムに関するガイドライン

- (1) 百貨店は、全件オンラインオーソリを推進する。[全件オーソリの推進]
- (2) 百貨店は、不正使用されにくい新システムの受け入れについては、カード会社との協議の上、前向きに検討することとする。
[セキュリティ向上策への対応]

【解説】

- ① 現状での最も有効な不正使用防止対策の一つは、クレジットの決済時点で、1円からカード会社に承認を得る「全件オンラインオーソリ」です。
- ② 従来は、コンピュータの容量やレスポンスタイムの関係から、顧客サービスを優先に考えて、少額決済（1万円以下等）については、リアルタイムでのチェックを行いませんでした。しかし、そのような運用体制の裏をかくて、限度額を下回る商品を繰り返し購買するような不正使用の方法が流行しています。
- ③ 「全件オーソリ」は、全ての取引について、カード会社のチェックシステムを経由することから、このような不正使用行為の再犯防止には非常に有効であるといわれています。
- ④ また、日本クレジットカード協会（JCCA）では、不正使用されにくく安全性の高い新たなクレジットシステムとして、ICを搭載したカードの普及を2003年から本格的に行うことを表明しています。ICカードの導入で、カード犯罪が大幅に減少することが想定されますが、そのためには、カード利用加盟店での端末機器の整備が前提となります。
- ⑤ 従って、ICカードの本格的な普及には、ある程度の期間が必要となることから、その前段階の移行期間におけるシステム対応として、偽造防止コードの入力で確認する方法などが検討されています。
- ⑥ なお、ICカードの導入については、特に百貨店では、POSを多数使用していることから、プログラムの見直しやPOSそのものの入れ替えなど、システム投資に絡む経営判断が必要となる大きな問題になりますので、百貨店業界としても、今後の動向を注視しながら、どのように対応していくかを検討する時期にきています。

3. 非対面決済に関するガイドライン

- (1) 百貨店は、インターネット・電話注文等対面以外の決済について、本人確認のできる体制構築に努めていく。[非対面決済への対応]

【解 説】

- ① インターネットや電話注文では、クレジットカードのカード番号の登録・伝達だけで決済が行えることから、大変便利なツールとして利用が広がっていますが、反面、これだけでは、本人かどうかの確認はできません。犯罪者はこの点を狙って不正使用を行うケースもありますので、その利用に関する安易な姿勢は、できるだけ避けねばなりません。
- そこで、こうした非対面型の決済に関して、コールバックや事前登録によるID・パスワード方式など、本人確認が確実に出来る体制づくりが必要になります。

4. 連携・協力等に関するガイドライン

- (1) 百貨店は、取締当局の捜査が効果的かつ効率的に行われるよう、加盟店として可能な範囲で、情報提供等の協力を行う。[当局への協力体制]
- (2) 百貨店は、各地区のクレジット犯罪対策協議会とも密接な連携を行う。
[関係機関との連携／地域対応]

【解 説】

- ① 不正使用防止対策では、犯罪が起きない環境づくりを行うことが、何よりも望ましいのですが、犯罪の未然防止・再発防止には、取締当局との情報交換や連携が重要となります。
- 現在、クレジットカード業界と取締当局とで全国各地域に設置している「全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会」が、関係機関の連絡体制強化に関して具体的な対応を進めていますので、日本百貨店協会としてもこれに前向きに協力するものとします。

第Ⅳ章 不正使用防止のための具体的対応（対策手順）

以下に、前章のガイドラインに準拠して、各会員百貨店で不正使用防止対策を整える際の具体的な対応方法や手順を紹介します。

1. 店頭手続の具体的内容

店頭において不正使用防止対策を進める際のポイントは、概ね下記の3点に要約されます。なお、さらに具体的な対応方法は、後段第Ⅴ章のQ&Aの中で詳細に事例紹介しますので参照して下さい。

(1) サイン照合と本人確認の徹底

【解 説】

- ① 日本クレジット産業協会では、以前から「サイン照合キャンペーン」を実施していますが、現在、その第二段階として「本人確認徹底キャンペーン」が企画されていますので、日本百貨店協会においてもこれに協力する形で対応を図ります。
- ② 本人確認を行う際の代表的なチェック方法には、
 - a) 売上票に印字されたカード番号とカード刻印の番号の照合
 - b) 氏名記載証による確認（運転免許証、パスポート、他のカード等）
 - c) カード会社への電話による確認（連絡が可能な場合は、事前連絡が望ましいが、出来ない場合は、販売終了時点での不審者連絡を徹底する）などがあります。

(2) クレジットカード利用手続きに関する顧客への告知

【解 説】

- ① クレジットカードを利用されるお客様のほとんどは、善良なカード会員であることから、その対応を誤ると変に誤解を与えたり、店頭で混乱が起きてしまうことが考えられますので、こうした問題を未然に防止するためにも、クレジットカード利用時の百貨店としての手続きに関する事前告知が非常に重要になります。

- ② 事前告知の手段としては、百貨店の場合には、店頭掲示物（ポスター、POP等）や自社媒体（カード会員機関誌、チラシ、新聞広告等）を通じて行うのが効果的と考えられます。
- ③ また、本人確認手続きを徹底している旨の店頭告知には、不正使用を企てる者に対する抑止・牽制（未然防止）効果が期待できますので、最近のカード犯罪の主流が国際的犯罪組織によるものであることを勘案して、日本語と併せて英語等、複数言語で表記することも考えられます。
- ④ 告知文言のポイントには、
- a) 全件オーソリ（全ての取引をカード会社と確認）処理していること
 - b) カード裏面にサインがないと利用できないこと
 - c) カード会社からの依頼により、必要に応じて確認の連絡を行うため、取扱いに時間がかかる場合があること
 - d) カード裏面サインと売上票のサインが異なる場合には、取扱いができなくなる可能性があること
- などがあります。
- ⑤ 現在、日本百貨店協会においても、会員百貨店が店頭掲示するための統一POPを企画しています。

(3) 売場カウンター周り、POS・CAT等端末機器の点検・管理強化

【解説】

- ① 偽造カードは、真正カードの情報をコピーして作成されますが、その情報の窃取（不正入手）は、多くの場合、加盟店店頭のクレジットカードを処理する場所で行われています。特に、最近では「スキミング」と呼ばれる不正入手の手口がよく使われますが、これは、店頭のPOSやCAT端末に、小型の情報読取装置（スキマー）を取り付けて、カードの磁気ストライプに記録されている情報を盗み取り、後日、その装置ごと回収するという方法です。
- ② クレジットカード業界では、その対策として、加盟店端末に封印シールを貼り、スキミング装置の着脱が行われていないかをチェックするという方法をとっていますが、防犯に最も有効なのは、やはり、人による日常的な端末機器の管理体制の強化です。
- ③ 百貨店のカウンター周りには、POSをはじめとして様々な販売ツールが置かれていることから、様々な人の出入りが可能になっています。従って、営業時間外などに従業員になりすました犯罪者が忍び込むことも考えられますので、日頃から、カウンタ

一周りの整理整頓を行ったり、始業時に不審な状況がないかをチェックする習慣を持つことが重要になります。

- ④ なお、スキミング装置が発見された場合には、犯罪者が回収にくる可能性がありますので、現場状況をそのままにして、至急取締当局に連絡をとり、相談の上対応を図ることが重要です。

2. システム対応の具体的手順

極力店頭の第一線に負担をかけずに、不正使用防止対策を成果あるものとするには、下記のような手順を踏んで、システム面の整備を進めることが有効です。

《STEP1》出来るだけ速やかに最低限整備したい社内体制

全件オンラインオーソリ体制の整備

【解説】

- ① クレジットカード会社が用意しているCAT端末は、既に全件オーソリとなつていますので、この場合、百貨店が独自に採用しているPOSシステムが対象となります。
- ② このシステムの導入にあたっては、全件オーソリに対応できる通信回線の確保が必要となります。
- ③ 全件オーソリを導入しても、店頭では従来どおりの処理業務が行われることとなります。万が一、混乱が発生するとすれば、回線の状態によってレスポンスタイムがかかってしまうなどの場合が想定されます。
- ④ 一般に整備に関わる負担は、クレジットカード会社との個別契約の下で、取引双方の合意によって取り決められることになります。

《STEP2》IC化の前段階（2001～03年）で導入が予測されるシステム対応

偽造防止コード入力による本人確認

【解説】

- ① ICカード化とそれに伴うインフラ整備には、普及まで相応の時間がかかると考えられますので、それまでの間、実効ある対応として検討されているのがこの方法です。

- ② システム上では、データファイルや回線送信など、入力項目の増加に伴う対応が必要となりますが、店頭での負荷は、POSオペレータが行うコード（3～4桁）入力が考えられます。
- ③ なお、マスターカードでは、本人確認できないインターネット決済において、2001年からこのコード入力を義務付ける計画を持っており、VISAカードもこれに追従する動きがありますので、この方法は、グローバル・スタンダードとして位置付けられる可能性を持っています。

《STEP3》2003年以降に予想されるシステム対応

ICカードのシステム導入と総合的インフラ整備

【解説】

- ① これは、決済インフラの大きな変革であり、ICカードを受け入れるためのシステム変更や店頭カウンターの環境整備（ICカード対応の暗証番号を入力するPINパットの設置等）など、色々と調整しなければならない課題が多くあり、多大な経費が必要とされます。
- ② また、ICカード化は、クレジット機能に加えキャッシュカードやインセンティブ・サービス等、一枚のカードに様々な機能を装備することが可能であり、最終的にどのような付加価値を持つことになるのかは、現状でははっきりとしておりませんので、情報化投資が二重になったり、その逆に、タイミングが遅れたりしないよう、その動向を注意深く勘案して導入計画を行う必要があります。

3. 連携・協力の具体的手順

不正使用防止には、何よりカード会社や取締当局との連携が重要ですので、店頭の実情に配慮しながらも、出来るだけ関係機関との緊密な体制を作る必要があります。

不正使用発生時のカード会社、取締当局などへの迅速な連絡

【解説】

- ① 最近、犯行の手口が巧妙になり、不正使用者の店頭での発見が困難になってきたのと

同時に、百貨店において、販売時点で関係機関と連絡を取り合うのは、現実的には難易度が高いと考えられます。また、大部分のお客様は善良な方ですので、万が一にも間違ってはならず、慎重な対応が求められます。

- ② 通常クレジットカードは、システム処理が前提ですから、その処理で「NO」の判定が出た場合には、お客様には「このクレジットカードではお取り扱いできません」といって、他の支払い方法をお勧めします。
- ③ しかし、このような時に、あくまでもそのカードでの処理を要求したり、正しい取扱いを行っているにも関わらず、その処理にクレームをつけたり、急がせたりされた場合には、その状況をメモして、後日カード会社や取締当局からの質問に対応できるようにするなど、事後対応を想定した体制を整えるのが、現実的であると考えられます。
- ④ なお、1日の内に何回も同じ商品を購入するなど、一般的な買物スタイルとは明らかに異なる不審なケースが発生した場合には、各店の保安や安全管理など担当部署に連絡の上、カード会社や取締当局からの要請内容に従って、店として可能な範囲でリアルタイムに連携協力していくことが重要です。