

ここクーポン利用者のクレジットカード情報流出事案への対応について

1 これまでの経緯

- ・ コロナ禍により影響を受けた事業者を支援するため、県内の小売、サービス業の店舗で利用できるデジタル商品券（ここクーポン）を県が発行、販売。
- ・ ここクーポン販売の際に委託先（株）JTB 滋賀支店）が利用した決済代行業者（株）メタップスペイメント）のシステムに外部から不正アクセスがあり、2月28日にクレジットカード情報の流出の可能性があると判明（全体で約 46 万件。このうち、ここクーポン利用者は 63,337 件）。
- ・ 県は、被害を最小限に抑えるため、ホームページ、メール、テレビ CM 等により、ここクーポン利用者にカード利用明細の確認やカードの再発行を促してきたところ。
- ・ 本事案への対応のため、2月議会において既決予算の繰越を議決いただき、（株）JTB 滋賀支店と9月末まで延長する変更契約を締結し、対応を継続している。

2 契約変更後の主な業務内容

- ・ ここクーポン利用者からの問い合わせ対応
- ・ クレジットカード再発行を勧奨するための経費の負担および配布
- ・ （株）メタップスペイメント等との業務調整
- ・ ここクーポン利用者のクレジットカード再発行状況の調査・報告

3 現状

- ・ コールセンターへの入電件数は、3月1日の838件をピークに減少傾向であり、5月に入ってからは、1日10件前後で推移。
- ・ 内容については、現在は、クレジットカード再発行や不正利用に伴う慰謝料や、カード再発行に要した電話代、カード再発行により付随的に発生した振込手数料などの負担を求めるものが多い。
- ・ 不正利用に関しては、数十万円の高額請求や少額が複数回請求される事例など、約 2,180 件（1月26日からの累計）の情報が寄せられており、メール等により利用明細の確認やクレジットカードの再発行を促している。
- ・ 現在までに把握できたクレジットカード会社2社分の情報によると、3月末時点でのクレジットカード再発行率は約6割。

4 今後の対応

- ・ 引き続き、利用者へ利用明細の確認やクレジットカードの再発行を促すとともに、カード再発行にかかる利用者負担の軽減やコールセンターでの丁寧な対応等を行う。
- ・ 再発防止に向け、経済産業省等に対し、セキュリティ基準の強化等を要望。
- ・ 利用者に対してカードの再発行状況等の確認を行う。

ココクーポンのクレジットカード決済について

