

キャッシュレス時代の到来！ PAY払いトラブル防止に備える

消費生活相談員

大久保 育子（おおくぼ・いくこ）

等は避けましょう。

本年10月、消費税増税とともに始まったキャッシュレス決済による還元ポイント制度も1カ月が過ぎました。キャッシュレス決済の使い勝手はどうでしょうか？

半年前からPAY払いを使い始めた自身の体験とPAY払いに関する相談事例を紹介しながら、そのトラブル防止に備える方法を紹介していきます。

① スマホ決済で還元ポイントが受けられない！お得意に使えない！

ほぼ毎日買い物する近所のスーパーは還元ポイント対象店。ただ、私のスマホに入っているPAYアプリは非対応。還元ポイント5%を得るため三つ目のPAYアプリをスマホにダウンロード。なのに10月に入ってもPAY払いで還元ポイントは受けられない。スーパー側の説明では行政側の対応遅れで、決済に使えるけれどまだポイント還元対象ではないとのこと。そもそも、9カ月間の制度なのに、消費者にとってこのスタート遅れは痛い！還元ポイント制度に関係なくPAYアプリ独自のポイント20倍

先月までの 支払総額 114,391円	先月までの 残高獲得総額 25,096円
詳細を見る ▶	
設定	
マイコード	

バッテリーの持ちも悪いスマホにお金関係の情報を入れるなんて、顔認証などセキュリティの低い

日に先のスーパーで利用しようとしたら、混雑で一時利用制限しているメッセージが表示され使えませんでした。周りのレジもスマホを持った人で停滞。結局、後ろの人に迷惑なのでクレジットカードで支払いました。以降で紹介する入念な準備をして始めたPAY払いですが、私の滑り出しはイマイチです。

② PAY払いの利用までにやった四つのこと

① 新機種に変更

PAY払い登場後すぐに利用を始めた家族は左の写真を示して、「こんなに得するの何でやらないの？」。〇千円もらえる招待メールも送ったのにとあきれ顔です。「もうすぐOSサポートもなくなり、

機種に替えてから」というのが、その時の私の答えでした。

② セキュリティソフトを入れる

ニセサイトやフィッシングメールをきっかけにクレジットカード等を悪用された相談を多く聞いているので、パソコンに導入しているセキュリティソフトをスマホでも使えるようにしました。

③ 専用のクレジットカードと銀行口座の登録

トラブったときに影響を最小限に抑えるため、光熱費や携帯電話料金用のクレジットカードと銀行口座とは別のクレジットカード・銀行口座を登録しました。

④ ID・パスワード・暗証番号の使いまわしは避ける

スマホ自体の指紋認証や顔認証と連動させてPAYアプリを利用できますが、ID・パスワード・暗証番号の設定が必要な場合は、SNSや通販サイトで使用しているものとは別に決済アプリごとに設定した方が安全です。特に、以前利用していた所で情報漏洩があったという人は、サイトや事業者が違うからと軽く考えずに、漏洩した所で使用していたパスワード

③ PAY払いの利用で気を付けている三つのこと

① チャージ利用で使い過ぎ防止

スマホ一つで買い物OK！手軽で便利というものの使い過ぎが気になります。〇%還元キャンペーンでつい買い過ぎてしまったり、利用期限が迫っているポイント消費のつもりが、その何倍もの買い物をしてしまったりした経験があります。当初は、クレジットカードと連動したPAY払いにしていたのですが、ひと月分の食費・日用品費をPAYアプリにチャージしてプリペイドカード感覚で利用しています。袋分けでやっていた家計管理をPAYアプリの使い分けできそう

です。

② レシート保管と利用履歴の確認

使い過ぎ防止と不正利用の早期発見のためにも必要です。

③ こまめなアップデート

PAYアプリから頻繁にアップデートのお知らせが届き、面倒なときもありますが、安全快適に利用するためには、放置せずこまめにアップデートを行っています。

④ 管理できる範囲に絞る

先の②③を三つのPAYアプリで行うのは、自身の性格上長続きするとは思えません。また、PAY払い各社のポイントの大盤振る舞いもいつまでも続くとは思えず、自分にとって使い勝手のいいものだけを残して、解約や登録したクレジットカード・銀行口座の情報削除を考えています。

①登録情報を削除、退会手続きをしてからアプリ削除を

スマホからアプリだけ削除してしまうのは、引越す際にクレジットカードや通帳を残して部屋の鍵を返してしまうようなものです。

さて、ここからは相談事例に基づきながら、注意点を整理して紹介します。

相談事例1「家電量販店が勧めたのに、PAY払いができなかった！」

大型家電量販店で10万円近いカメラを購入した際、「Xカードを紐付けてPAY払にすると高額なポイントバックがあるキャンペーンやっています」と店員から勧められ、店頭で自分自身のスマホにXPAYアプリを入れて、以前より持っていたXカードを登録したものの、レジでスマホをかざすと「利用限度額に達しています」との理由から利用できなかった、と言う。

Xカード、XPAY、家電量販店に聞き取りましたが、結局のところ利用不可の原因はわかりませんでした。

【注意】 XPAYの利用規約には、利用限度額があると記されていました。ただし、その限度額についてはコンビニ払いの場合は〇万円の記載がありましたが、それ以外については明記がありません。販売店や決済代行会社、PAY事業者との事情で制限が設けられているようです。また、高額商品のPAY払いの場合には、PAY会社に限度額の事前確認をお願いした方がよさそうです。

相談事例2「機種変更でアプリの移行ができない！ PAYにチャージしてある分はどうなるの？」

この相談者は、初めて通信会社を乗り換え、スマホの機種変更をされました。今度のショップが新スマホへのアプリの移行をしてくれないと立腹。PAYアプリもお孫さんに設定してもらっており、相談者本人はなにもわからず、孫も今は離れて暮らしているので何とかならないかとのこと。

【注意】 仮にPAYをやめるとしても、いったんチャージしたバリュー（ポイント）は返金されないのが原則であり、機種変更前には必ずPAYアプリの移行手順を確認し

ておきましょう。

⑤ 今後懸念されるトラブル

① 金額の入力間違い

知り合いの飲食店は連日PAY払い各社の営業を断つていると言います。その理由は、既にクレジットカード決済に対応しているし、飲酒できるお店なのでお客さんの決済金額の入力間違いトラブルを防ぎたいからだそうです。PAY払いには、スマホでコードを示してお店がそれを読み取り決済する場合と、利用者自身がお店のコードを読み取り自身で決済金額を入力して支払う場合があります。決済金額はお店の人と確認することになっていますが、双方が桁間違などに気づかなかった場合はどうなるのでしょうか？

PAY払い各社の補償制度は、不正利用の場合に適用されることになっており、こうした間違いは利用者と店舗との話し合いで解決することになると思われます。

② 利用規約・補償制度の確認を

PAY払い開始当初の不正利用や二重引き落としなどのトラブルに関しては事業者のシステム不備などもあり事業者が補償を行ってきましたが、システム改善も進んできており今後は利用者側の注意、管理が求められる度合いも増

すでしょう。利用しているPAYアプリの利用規約、特に免責条項と補償制度はしっかり確認して利用することが大切です。

⑥ キャリア決済額の設定で悪用に備える！

スマホではPAYアプリを利用しなくても、スマホ通信料金と一緒にその代金を支払うキャリア決済が以前からあり、SNSスタンプや音楽の購入に利用された人もおられるでしょう。でも、自身のキャリア決済限度額を知っている人は？ 近年、この決済方法を悪用された相談が増加しています。紙面上その詳細は紹介できませんが、宅配会社や通信会社を装うメールをきっかけにその悪用が生じています。私は、通常キャリア決済限度額ゼロ円設定で、必要な時だけその設定額を変更して利用しています。

おわりに

トラブルにあつて改めて利用している通信事業者・機種・アプリの内容・機能を知るといっても少なくありません。利用しているものの内容・機能を知って、自分に不要な機能やサービスは使えないように設定・管理しておきましょう。