

スマートフォン決済サービスの残高利用規約の疑問についてお問合せ活動を実施

KC'sは、PayPay株式会社及びLINE Pay株式会社が提供するスマートフォン決済サービスの残高利用規約について調査を行ったところ、消費者契約法に違反するのではないかとと思われる記載があったことから、さらなる検討を実施する目的で2020年4月27日、それぞれの利用規約の疑問点について「お問合せ」を行いました。

お問合せをした疑問点の主な内容は次のとおりです。

(1) PayPayサービス利用規約

- ①規約に定められた一定の事由が生じた場合には、サービスの利用停止やアカウントの削除といった措置を講ずることができ、アカウントが削除された場合にはPayPay残高が消滅するとされているが、この残高について利用者への払戻しがされるのか否か。
- ②規約では、PayPay残高アカウントに関する契約上の地位及びこれにより生じる権利義務の全部又は一部について、利用者はこれらの権利を相続させることができないとされていた点。

(2) LINE PayのLINE Moneyアカウント利用規約

- ①規約では、LINE Pay アカウントの解約、削除等が行われた場合でも、有効なLINE Moneyが残存する場合は返金するとされている中で、LINE Pay株式会社が必要措置としてLINE Moneyの失効を行った場合には、有効なLINE Moneyは残存しないものとして扱われるとされているが、失効の場合には、なぜ、利用者に払戻しがされないのか。
- ②規約では、LINE Payアカウントに関する一切の権利について、利用者は相続させることができないとされていた点。

上記2社との意見交換の経緯

両社から「お問合せ」に対する回答が送付され、その後もKC'sから「再お問合せ」を送付するなど書面で意見交換を行いました。両社ともKC'sの「お問合せ」に対して真摯な対応を示され、その結果、特に上記②の相続に関する規定については、両社とも、次のとおり規約の改定がなされました。

(1) PayPayサービス利用規約

「利用者に相続が発生し、利用者のPayPay残高アカウントにPayPayマネー又はPayPayマネーライトが残っていた場合、当社は当社所定の方法に基づき、法令に定める例外事由等を考慮の上、当該利用者の保有するそれらの残高を正当に相続または承継する当社が確認した者に対し、振込手数料を控除した額を振り込みます。」

(2) LINE PayのLINE Moneyアカウント利用規約

「LINE Moneyアカウント保有者に相続が発生し、LINE Moneyの残高がある場合、当社所定の方法により、相続人に対し、振込手数料を引いた上で返金する。」

「お問合せ」活動は消費者と事業者が双方向でコミュニケーションをとる重要な場

KC'sは、事業者の契約・規約・表示等の内容に問題があると考えた場合には、差止請求訴訟を提起するだけでなく、「お問合せ」「申入れ」「要請」等、事案に適すると思われる方法で事業者に対しKC'sの見解をお伝えし、書面での意見交換のみならず、担当者間での面会による協議も実施するなど、消費者の視点に立つKC'sと事業者が双方向でコミュニケーションを図っています。こうした地道な活動によって、事業者の契約・規約・表示等の内容が改善されるとともに、消費者視点に立った事業活動が推進され、公正で良質な市場が広がっていくことが重要であると考えています。

今回も、こうした事業者との意見交換を通じてスマートフォン決済サービスの残高に関する利用規約の改善が実現しましたが、KC'sの活動の原動力は、何よりも消費者の皆さんの「これっておかしい」という気づきと情報提供です。日々の消費生活の中で疑問に思われることがありましたら、迷わずKC'sに情報提供をして下さい。お待ちしております。

※2社へのお問合せ内容及び交渉経緯の詳細は、以下をご参照ください

2021.07.30 PayPay株式会社 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10001134
2021.01.05 LINE Pay株式会社 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10001059

団体
訴権への展開

お問合せ活動によって
スマートフォン決済サービスの
残高利用規約の
改善が実現しました

特定NPO法人消費者支援機構関西(KC's)