

団体
訴権への展開

キャッシュレス決済に関する 利用規約と消費者

特定NPO法人 消費者支援機構関西(KC's)

私たち消費者が商品を購入した際の代金支払いの方法、つまりは決済の形が変化してきています。コンビニのレジでスマホを出して、そこに表示されたコードを読み取って代金の支払いをしている場面は、決してまれな光景ではなくなりました。経済産業省の統計によれば、2021年のキャッシュレス決済比率は32.5%に達したそうです。もっとも、その85%はクレジットカードで、電子マネーやコード決済はそれぞれ6%程度にとどまっています。ただ、キャッシュレス決済の割合を2025年には40%程度、将来的には80%にまで増加させることが政策目標とされていることを考えると、消費者によるキャッシュレス決済の利用はこれからも広がっていくのかもしれませんが。

もっとも、キャッシュレス決済が便利だとしても、消費者がその決済方法を選択するためには、決済としての安心・安全が確保されていなければなりません。2019年7月に大手コンビニが開始したQRコード決済システム(7pay)では、1000人近い個人アカウントが不正アクセスされて、不正使用額は総額で5000万円を超えました。この事件は、広く社会問題となったこともあって、不正使用全額が補償されたようです。一方、紛失したスマホに登録された電子マネーが盗用されて290万円を超える不正使用がなされた事案では、携帯電話会社がスマホ紛失の際に会員がとるべき措置を明確に約款等で規定していなかったことが不法行為であるとして、会員の不正使用額に対する責任を30%とした裁判例もあります(大阪高判平成29年1月18日判例時報2356号121頁)。いずれにしても、不正使用の責任について、利用規約などに分かりやすく規定される必要があるのだと思います。

私ども消費者支援機構関西(KC's)も、スマホを使った決済サービスの利用規約について検討をしてきました。

その経緯の中で、2020年4月から、楽天ペイメント株式会社が提供する楽天ペイの「楽天キャッシュ【基本型】利用規約」及び「楽天キャッシュ【プレミアム型】利用規約」及び株式会社メルペイが提供する「メルペイ」の「メルペイ利用規約」について消費者契約法の問題がないかを検討するために、両社との間で文書による議論を重ねてきました。その焦点は、電子決済の利用者が死亡して相続が発生した場合、スマホに残された電子マネーが相続の対象になるのかにありました。民法は「相続人は…中略…被相続人の財産に属した一切の権利義務を承継する」と規定しています(民法896条)。いわゆるプリペイド型の電子マネーであっても、それは財産として相続の対象になると考えられるのですが、両社の利用規約にはそれに関する規定がありませんでした。数次にわたる文書によるやり取りを経て、楽天ペイについては楽天グループ株式会社から2021年12月に、2022年から規約を改定し、楽天キャッシュ【基本型・プレミアム型】の残高が相続の対象となる旨の条項が規定されました。また、株式会社メルカリは、2022年3月にメルカリガイドを改定し、亡くなったアカウント名義人が保有していた売上金、メルペイ残高、有償ポイントに係る返金または払戻請求権が相続の対象であることを明示されました。両社ともに、KC'sのお問い合わせ活動を通じた指摘に対して、真摯に対応され、それが具体的に規約に反映されました。

この利用規約の改定は、相続が発生した場合に、電子マネーという形式で残っている価値が相続の対象となる財産であることを確認することができたという小さな成果に過ぎないかもしれませんが。ただ、身近な決済という仕組みについて、それを担う会社と消費者団体とが話し合いを通して改善を模索し、具体化できたことは、消費者の意識を尊重したキャッシュレス決済の実現のための一歩として意義のあることだと考えています。