

2020年4月27日

LINE Pay 株式会社
代表取締役社長 CEO 長福 久弘 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井 克裕

【連絡先（事務局）】担当：袋井
〒540-0024大阪府中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、当団体は、貴社の提供するスマートフォン決済サービスのLINE Moneyアカウント利用規約に関して、消費者契約法上問題がないか検討を行っています。

つきましては、当団体は、貴社に対し、下記のとおり質問をさせていただきますので、2020年6月5日までに、当団体宛、文書にてご回答いただきますようお願いいたします。

今後、貴社よりご回答がない場合、あるいは本「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、当団体が相当と判断する解決に至らなかった場合には、その時点における当団体の認識に基づき、貴社に対し、公開にて、「申入れ」をさせていただきます予定です。

この「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条等

に基づいて行う裁判外の差止請求が含まれます。

公開での「申入れ」以降は、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入れ」以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。また、「申入れ」を行った時点で、当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、この度の「お問い合わせ」を機に、当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合には、その旨を上記の回答期限までに、当団体宛ご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、本「お問い合わせ」については、「お問い合わせ」を行っている事実も含め、非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に、貴社が当団体とご協議いただき、その結果、規約の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を、当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『要請』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

記

1. 貴社のLINE Moneyアカウント利用規約の第23条には、次のように規定されており、LINE Payアカウントの解約、削除等が行われた場合、一切の利用者の権利および情報は、本規約に定めるものを除き、理由を問わず、すべて消滅するとされています。当該規定について、以下の点をご回答ください。

- 1 利用者は、当社所定の手続を経て、LINE Payアカウントを解約することができます。
- 2 理由のいかんを問わず、LINE Payアカウントの解約、削除等が行われた場合には、LINE Moneyアカウントを含むLINE Payサービスに関する一切のアカウントは終了し、当該LINE Payに関する一切のアカウントに記録されたLINE Cash、LINE Money、利用履歴、その他一切の利用者の権利および情報は、本規約に定めるものを除き、理由を問わず、すべて消滅するものとします。ただし、有効なLINE Moneyが残存する場合（なお、当社が必要措置としてLINE Moneyの失効を行った場合、有効なLINE Moneyは残存しないものと取り扱われます。）、かかる残存する有効なLINE Moneyから第15条で定める出金手数料およびこれに対する消費税相当額を差し引いた残額が、LINE Moneyアカウント保有者のあらかじめ指定する口座に

振り込まれるものとしします。(以下省略)

- 3 LINE 利用規約に基づき LINE アカウントが削除された場合には、当該 LINE アカウントに紐づく LINE Pay に関する一切のアカウントが終了し、前項が適用されるものとしします。

(1) LINE Money 残高に相当する金額をチャージしているにもかかわらず、LINE Money の失効を行った場合に、利用者に払い戻しが行われないのであれば、チャージ相当額について、貴社に不当利得の問題が生じると思われます。

当該規約によれば、貴社が必要措置として LINE Money の失効を行った場合、有効な LINE Money は残存しないものと取り扱われるとされていますが、この場合に利用者への払い戻しを行わない理由をご教示ください。

(2) LINE アカウントの削除または LINE Money の失効が行われた場合、利用者は、貴社に対して不服申立てを行うことは可能ですか。可能である場合、具体的にどのような手続きが設けられていますか。

(3) 当該規約により消滅措置がとられる「利用者の権利および情報」には消費税還元ポイント制度に基づき付与されたポイントも含まれるのでしょうか。

もし、含まれる場合には、そのポイントは当該還元ポイント付与元への返還となるのでしょうか。

2. 貴社の LINE Money アカウント利用規約の第 3 条 4 項には、次のように規定されており、LINE Pay アカウントに関する一切の権利は、相続させることができないとされています。当該規定について、以下の点をご回答ください。

- 4 LINE Pay アカウントに関する一切の権利は、利用者に一身専属的に帰属します。利用者は、これらの権利を第三者に譲渡、貸与または相続させることはできません。

アカウント名義人が死亡した場合において、有効な LINE Money が残存するときは、その残高は相続の対象になりますか。対象にならない場合、その理由をご教示ください。

以上