

2020年4月27日

PayPay株式会社
代表取締役社長執行役員CEO 中山 一郎 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PayPay利用規約等に関して、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PayPayサービス利用規約の第1編第1章第11条には、次のように規定されており、一定の事由があれば、アカウントの削除が行われ、PayPay残高が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。

11. 投稿などの削除、サービスの利用停止、アカウントの削除について
当社は、提供するサービスを適正に運営するために、次の各号のいずれかに該当する場合には、あらかじめ通知することなく、データやコンテンツを削除したり、当社のサービスの全部または一部の利用をお断りしたり、お客様のアカウントを削除したりするといった措置を講じることができるものとします。
また、当社は、お客様が以下の各号のいずれにも該当しないことを確認するために、当社が必要と判断する本人確認を行うことができ、かかる本人確認が完了するまで本サービスの全部または一部へのアクセスの拒否、利用停止等の措置をすることができます。

なお、お客様のアカウントを削除した場合、同アカウントに記録されたPayPay残高、利用履歴、その他一切のお客様の権利および情報は全て消滅するものとします。

(1) お客様が本利用規約その他お客様に適用される規約に定められている

事項に違反した場合、もしくはそのおそれがあると当社が判断した場合

- (2) 当社にお支払いいただく代金について支払の遅滞が生じた場合
- (3) PayPay ウォレット（当社が提供する、お支払い方法を登録および管理することができるサービスをいいます。以下同じ。）の代金決済手段として指定されたクレジットカードや銀行口座の利用が停止された場合
- (4) お客様が破産もしくは民事再生の申立てを受け、またはお客様自らがそれらの申立てを行うなど、お客様の信用不安が発生したと当社が判断した場合
- (5) アカウントが反社会的勢力またはその構成員や関係者によって登録または使用された場合、もしくはそのおそれがあると当社が判断した場合
- (6) お客様の PayPay 残高（本利用規約第 2 編第 1 章第 1 条第 13 号に定めるものをいいます）が最後に変動した日から 10 年が経過した場合（ただし、本事由をもって持ってお客様のアカウントを削除する場合は、あらかじめ当該お客様への通知を行うものとします）
- (7) お客様がお亡くなりになられた場合
- (8) キャンペーン等によって付与される特典を不正に得る目的で同一のお客様が二つ以上のアカウントを利用した場合
- (9) 当社のサービスがマネーロンダリング等の不正な行為に利用された場合またはそのおそれがあると当社が判断した場合
- (10) その他、お客様との信頼関係が失われた場合など、当社とお客様との契約関係の維持が困難であると当社が判断した場合

- (1) 当該規約によれば、同規約のアカウント停止事由に該当し、アカウントが削除された場合には、P a y P a y 残高が消滅するとされていますが、消滅した P a y P a y 残高については、利用者への払い戻しはされますか。
- (2) アカウント停止事由によって、利用者への払い戻しをするか否かを区別している場合は、具体的にその区別をご教示ください。
- (3) 利用者への払い戻しがされる場合、具体的にどのような手続きによって払い戻しがされることになりますか。
- (4) P a y P a y 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、利用者のアカウントが停止された場合に、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お考えられます。
仮に、利用者への払い戻しを行わない場合、払い戻しを行わない理由をご教示ください。

- (5) アカウント停止事由への該当性の判断について、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。
- (6) 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PayPay残高利用規約の第5条には、次のように規定されており、PayPay残高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。

第5条 権利義務などの譲渡の禁止

PayPay 残高アカウントに関する契約上の地位およびこれにより生じる権利義務の全部または一部は、利用者に帰属し、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ないものとします。

アカウント名義人が死亡した場合において、セブン銀行 ATM から現金でPayPay残高にチャージした残高、ヤフオク売上金からチャージした残高が残存するときは、これら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