

2020年4月27日

株式会社メルペイ
代表取締役 CEO 青柳 直樹 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メルペイ利用規約に関して、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. 貴社のメルペイ利用規約の第20条には、メルペイアカウント利用停止時の取扱いについて、次のように規定されています。当該規定について、以下の点をご回答ください。

第20条 メルペイアカウント利用停止又は退会の場合の売上金及びポイントの取扱い

第18条第2項に基づきメルペイアカウントの利用が停止された場合又は前条に基づきユーザーが退会した場合、その時点でユーザーが有効に保有していた売上金及びポイントは、以下のとおり取り扱います。

1. 売上金の取扱い

売上金は以後利用できなくなります。退会する前に、加盟店規約の定めに従い、売上金全額の引出しをした上で、退会手続きをしてください。

2. 資金移動ポイントの取扱い

資金移動ポイントは以後利用できなくなります。退会する前に、第9条に従い、資金移動ポイント全額の出金を行った上で、退会手続きをしてください。

3. 有償ポイント及び無償ポイントの取扱い

有償ポイント及び無償ポイントは全て失効し、以後利用することはできないものとします。なお、この場合においても、弊社は、有償ポイント及び無償ポイントの払戻しは一切いたしません。退会する前に、有償ポイント及び無償ポイントを全て利用した上で、退会手続きをしてください。

- (1) 当該規約によれば、事前に売上金、資金移動ポイント、有償ポイント及び無償ポイントを引き出す、出金、利用をするようになっていますが、第18条第2項に基づき無期限のアカウント停止や、サービス利用停止、アカウント停止後に強制退会になった場合、売上金、資金移動ポイント、有償ポイント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) 売上高に該当するポイントや、貴社から購入している有償ポイントに関し、アカウントが停止された場合に、利用者への払い戻しが行われないのであれば、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。
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ポイント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. 貴社のメルペイ利用規約には、第29条第2項に譲渡禁止の規定はありますが、相続に関する規定はないように見受けられます。アカウント名義人が死亡した場合、有償ポイントや売上高が残存する場合は、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