

相談室から(69)

携帯電話番号とメールアドレスだけでオンライン決済*ができてしまった!?

相談概要

●未成年の子供宛に 4000 円の督促状が郵送された。

今年から高校生になった子供宛に、数日前に知らない業者から督促状が郵送された。督促の金額は 4,000 円ほどだった。何を買ったのか尋ねると「大好きなアニメのキャラクターグッズを先月に買った。その後も 500 円から 1,000 円くらいのグッズを時々購入したが、4,000 円も購入したとは思わなかった。今月になって請求が来たが小遣いを使ってしまい、自分では期日までに払えなかった」と言っている。支払いは親が済ませた。子供はメールアドレスと携帯電話の番号だけで「翌月払い」ができたと言っているが、そもそも決済方法がよくわからない。

相談者 40 歳代 女性 契約当事者 高校生

相談者の子供が利用したのは「携帯電話番号とメールアドレスだけでオンライン決済ができてしまう」と広告している決済サービスでした。業者のホームページを見ると、20 社以上のネット通販ショップが加盟店として並んでいました。その多くがエンタメ、ファッション、トラベル等若者に人気のあるネットショップです。

*一般にオンライン決済サービスとは、オンラインショップなどインターネット上での取引時にそのままインターネット上で支払いができる決済サービスを意味している。一方で今まで店頭などで利用されてきた決済をオフライン決済とよんでいる。クレジットカード決済などはオフライン、オンラインの両方で使える決済となる。

実際に試してみた

1. 買い物は簡単にできる

スマートフォンで加盟店の一つにアクセスしました。加盟店の会員に登録し連絡先の電話番号はスマホの番号を入力しました。ビューティーグッズの一つを買い物カートに入れてレジに進みます。お支払い方法を選ぶ際に今回のオンライン決済にチェックを入れました。「次へ」のボタンをタップし、最終確認画面に進むと画面にはお支払い方法は、〇〇〇翌月払い（コンビニ/銀行 ATM）*と表示されました。注文状況に間違いがないか確認を終え、確定ボタンをタップしました。

2.メールアドレスと携帯電話の番号だけで翌月払いができた

注文完了画面になった直後にネット上には決済業者の画面が表示されます。そこに携帯電話の番号を入れメールアドレスを入力しました。直ぐにSMS(ショートメッセージサービス)で決済業者から送信された4桁の番号をネット上の画面に入力します。これで決済が完了しました。続いて届いた決済業者からのSMSのURLにアクセスすると決済業者のログイン画面になりました。電話番号とメールアドレスを入れると、再度SMSで新しい4桁の認証番号が届き、入力すると、決済業者のマイページ(自分の利用状況等を確認できるページ)が表示され、そこに今回決済した金額と販売店が記載されていました。

あっという間にメールアドレスと携帯電話の番号だけで注文ができてしまいました。

3.支払いはコンビニで

請求と支払いはどうなのでしょう。月が替わった初めの3日間に決済業者からの請求がSMSとメールで届き、その後の1週間ほどの期間に支払いをするとなっています。コンビニに出向き、手続きをすればすぐに支払いをすることができるようです。

なるほど簡単にできるサービスです。スマートフォンがあれば、簡単に欲しい商品が手に入りますし、クレジットカードもいりません。多くの人が欲しい商品があれば、すぐに決済をしたくなるのではないのでしょうか。未成年者や若者であればなおさらでしょう。しかも支払いはその時ではなく翌月です。一昨日買ったけど今日も他の品も買う、ということが何回か続くこともあるでしょう。

4.落とし穴がある。

《落とし穴①》

しかし、落とし穴があります。まず一つ目は日にちが経つうちに決済したことを忘れ、他のことにお金を使ってしまい、翌月を迎えてしまうということも未成年者には容易に起こりうることです。また販売店から決済業者への請求が遅れた場合は利用者への請求は翌々月になります。支払をするつもりの小遣いを翌々月まで確保しておくことは未成年者にとってはさらに難しくなるでしょう。

翌月1回払いについて規約では販売店から決済業者に代金債権が譲渡され、利用者に請求をおこなうとなっています。決済業者は販売店の債務履行に一切責任を負わない、と書かれています。つまり抗弁接続ができないということです。たとえば届いた商品等に問題があり、販売店との交渉が難航した場合等、商品やサービスが利用できないのに支払いを求められるということが十分に想定できます。利用者にとって商品、サービスと支払いは切離せないものです。決済業者も責任を負うべきです。

《落とし穴②》

分割払い、3か月後の支払いもできる

また1回につき15,000円以上の買い物をした場合、分割払いでの決済ができます。買い物をした月であれば、1回払いで決済をしても分割払いに変更することができます。分割払いへの変更は1回払いの販売店からの債権譲渡方式から割賦販売法の立て替え払い方式に移行することになるのですが、ここで特に厳しい審査はないようです。他に利用金額の支払い期限を3ヶ月先にする支払い方法もありました。

まだクレジットカードも所有していない大学生などが、こうした決済方法を利用することも多いと思われます。社会経験が乏しい若者が、気軽に高額な商品を分割払いで購入し、支払いはこれから稼ぐバイト代を充てようとしても、病気などで急に支払いができない状況に陥ることも考えられます。

これが二つ目の落とし穴です。

《落とし穴③》

信用情報機関への事故情報の登録も

分割払いや3か月後の支払い方法が設けられるのは、このオンライン決済業者が個別信用購入あっせん業の登録業者だからです。決済業者の登録にはスマートフォンの電話番号とメールアドレスですが、販売店から必要に応じ販売店に登録された氏名、住所等の個人情報の提供を受ける、と規約に記載されています。相談者宅に督促状が郵送で届いたのもこうした理由からだったのでしょう。また決済業者は信用情報機関に加入しています。

2022年4月から成年年齢が引き下げられます。社会経験の乏しい学生等の若者が、簡単にできるこのような決済を安易に行った結果、遅延や不払いの事故を起こしてしまうと成人なので契約を取消することもできないという事態が増えることが懸念されます。さらに言えば信用情報が登録されることにより、クレジットカードが発行されない、住宅ローンが組めない等将来の生活に大きな支障をきたす恐れがあります。いったん事故情報登録されると通常7年間は情報が抹消されないとされています。しかし現実には10年20年後にもその情報が活用されている現状があります。

上記②・③について消費者が理解するのは困難と思われます。

適用される法律

この事例で適用される法律は、以下が考えられます。

特定商取引法の通信販売、電子商取引及び情報財取引等に関する準則、割賦販売法、消費者契約法、民法

事業者に要望

未成年者の利用と親権者への確認

決済業者の利用規約には「未成年の方は親権者の同意を取得の上お申し込みください」との一文が書かれているだけです。ある加盟店のサイトでは未成年者の契約についてサイト上での記載を見つけられませんでした。しかし他の加盟店業者の規約を見ると「16歳以上の未成年の個人が本サービスを利用する場合は、親権者の同意が必要となりますので、必ず、本規約を事前に親権者にもお読みいただいた上でご利用ください。未成年の方が本サービスを利用する場合には、親権者の方のご同意をいただいたものとみなされます」とありました。こうした規約を読んで親権者の同意を得てサービスを利用する未成年者はどのくらいいるのでしょうか。

今回のような決済システムを未成年者が利用することをオンライン決済業者は想定できずです。「クレジットカードを使いたくない時に」と決済業者のホームページには記載されていますが、現状ではクレジットカードを使えない未成年者のための決済システムだとも言えます。これまでも保護者がスマートフォンを未成年の子供に与えた際はアダルトサイトの利用、オンラインゲームの課金などについて、親には注意と対策を求められてきました。具体的には携帯にフィルターをかける、キャリア決済を保護者の承認なしには課金できない設定にする、クレジットカードの管理を厳重にするなどです。

しかし子供が利用するスマートフォンの電話番号とメールアドレスをネット上に入力しただけで商品やサービスが購入できてしまうことになると、24時間子供に張り付いていない限り子供が決済することを防げません。

オンライン決済業者とその加盟店は未成年者の契約について特段の留意を求めるとともに未成年者が親権者の承認なしでは決済ができないような未成年者保護の仕組みを早急に作ることを求めます。

また、成年年齢引き下げ後は、成年といえども社会経験が乏しい層が決済におけるトラブルを起こす状況も想定されます。前述のようにその後の信用情報にも大きな影響も与えかねませんから、トラブル防止のための事業者側の積極的な対応を求めます。

相談者には以上の事柄を踏まえてオンライン決済の仕組みを説明し、オンライン決済と小遣いやバイト代の計画的な使い方について、子供とよく話し合うよう伝えました。

〇〇〇翌月払い（コンビニ／銀行ATM）* = 〇〇〇は決済サービス名