

相談事例

定期購入と知らずに購入したインターネット通販。コンビニ後払いにしていた振込先は販売会社とは別だったので、振込先の会社に相談したが取り合ってくれない。

ネット通販の落とし穴！？ 決済サービスのトラブルが増えています！

手軽に買い物ができるインターネット通販の利用の高まりとともに、代金支払い方法の一つとして、コンビニ・銀行・郵便局支払い（後払い）が多く利用されるようになりました¹。後払いなら商品不良や商品が届かない場合でも、代金を払ってないから大丈夫、と思いませんか。ところが後払いの中に「立替型後払い」決済サービスがあり、この決済サービスを利用したトラブルに関する相談が増えています。

相談内容

スマホで500円のお試しダイエットサプリメントを買ったところ、数日後「4回の定期購入である。次回以降の4回分（4万円）を発送する」とのメールが来た。販売会社に定期購入契約はしていない、解約すると断ったが、「1回分1万円を購入すれば以後は解約する、その旨は規約に書いてある」という。そのような解約条件の規約はなかった。このような高額、定期的な契約だとの記載もなかったと思うが、小さいとか、離れた場所に書いてあったかもしれない。

最終注文画面は残っていないが、500円としか書いてなかったと思う。初回分の商品と500円のコンビニ後払い請求書は届いている。振込先会社名は販売会社とは別の名称のA社である。A社に連絡をし、請求書を送らないでほしいと相談したが、販売会社に相談してほしい、当社は請求書を送らざるを得ない、と言われてしまった。

相談対応

当相談窓口から販売会社に相談者の申し出を伝え、以下のように問題点を指摘しました。

特定商取引法省令では、最終確認画面に金額や回数など契約内容がわかるよう記載することとされている、最終確認画面に「契約が継続的であること」が未記載(または小さくて容易にわかりにくい)であることは、省令で禁止されている「顧客の意に反して売買契約等の申込みをさせようとする行為」にあたらぬか(省令第16条第1項)。

また、上記のような表示により相談者は錯誤により契約した、と思われるがそうであれば

¹ 消費者庁「キャッシュレス決済に関するアンケート調査」(2018)

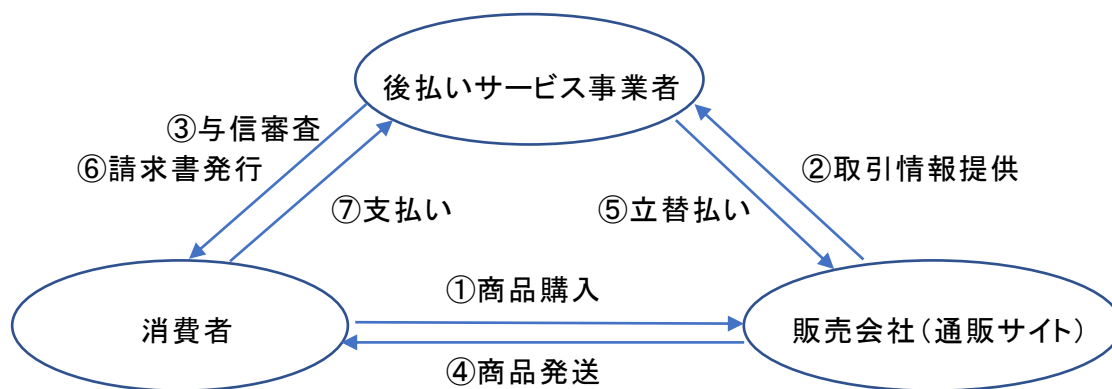
錯誤取消を主張することもあり得る。相談者は 500 円のお試し契約は認め、支払うといっている。

その結果、販社は「ほかにも同様の苦情がある。表示に問題があったと思われる。本件は 2 回目以降の解除に応じる、今後商品と後払い決済会社から請求書が届くが、商品は返送し、請求書は破棄してほしい。決済会社には当社から連絡をしておく」との回答を得、500 円のみ支払うことになりました。

立替型後払い決済サービスとは

インターネット通販の決済手段の一つとして代金引換・口座振込よりも手軽なためクレジットカードを持たない人などに利用が広がっています。仕組みは以下のようにクレジットカードと同じです。また、支払い期限は 2、3 週間以内等が多く 2 か月を超えることはあまりありません。

<立替払い図>



立替型後払いサービスの問題点

クレジット決済の場合は万一商品に不具合があった場合は、一定額以上の分割払いならクレジット会社に引き落とし請求を止めてほしいと出ることが可能ですし、トラブル時には加盟店を調査等するよう規定されています(割賦販売法)。しかし、後払い決済サービス会社には、支払期限も短いためこのような法律の適用がなく、事例のように販社との間にトラブルが生じても特別何らの対応がされません。

消費者にとっては、形式上決済方法はクレジット利用の場合と変わらないにもかかわらず、トラブル時の支援や救済規定がないということに注意する必要があります。今後、クレジット利用時と同様の規定が必要です。

<参考：A 社規約>

会員は、対象契約に係る加盟店の会員に対する支払金の請求債権（以下「支払金債権」といいます。）を、本サービスの利用により、当該加盟店が直接、もしくは提携会社を経由して当社に譲渡すること、又は支払金債権について当社もしくは提携会社が立替払いすることにつき、予め承諾するものとします。また、会員は、当該支払金債権の譲渡について、加盟店に対して保有する一切の抗弁（同時履行の抗弁、無効、取消し、解除の抗弁、譲渡人に対する抗弁、消滅時効の抗弁及び相殺の抗弁を含みますがこれに限りません。）を放棄するものとします。