

キャリア決済(2)

—キャリア決済のトラブル—



山本 正行 Yamamoto Masayuki 山本国際コンサルタンツ代表
明治学院大学・関東学院大学講師、決済サービス事業の企画、戦略立案を専門とするコンサルタント。消費生活相談員を対象とした研修も実施。講演、執筆多数

典型的なトラブル例

キャリア決済が絡むトラブルは、①フィッシング ②未成年者による高額課金などが目立ちます。

〈フィッシング〉

SMSで届いたメールに記されたリンクをクリックすると偽サイトに誘導され、キャリア決済に必要な認証パスワードなどを入力すると、情報が盗み取られる手口ですが、最近は本物のサイトと見まがうような水準の偽サイトも増えています。盗んだ認証パスワードが悪用され、高額請求が来て初めて自分が被害にあったことを認識します。宅配便の再配達を装うなど、消費者が信じやすい巧みな誘導も行われます。

フィッシング被害の場合、モバイル通信事業者(以下、通信事業者)は本人による取引なのか、フィッシングによる被害なのかが判別しにくく、被害を訴えても対応が得られない事例も多く問題になっています。大手宅配業者の再配達を装う被害が多かった時期でも、通信事業者が返金に応じないという事例がありました。

フィッシングの撲滅は容易ではありませんが、まず①消費者自ら注意すること②事業者による対応の両面で対策を進めていくことが必須です。消費者には、メールなどで認証パスワードを入力させることは基本的にないこと、認証パスワードの入力は実際の取引時のみに限定する、など正しい知識を身に付け、自らフィッ

シングから身を守る力をつけていく啓発が強く求められます。

啓発セミナーなどで、筆者は、認証パスワードやID、パスワードを求めるリンクが張られたメールが届いた場合の対処を次のように指導しています。

- ①まったく心当たりがない場合は基本的に無視する
- ②SMSの場合は判別が困難だが、メールの場合は送信者のアドレスを見て事業者の正規ドメインかどうかを確認する
- ③気になる場合には本来メールを送るべき事業者(宅配業者、クレジットカード会社、通信事業者など)に電話などで真偽を確認する

通信事業者には、フィッシング被害をシステムで抑制することは難しいとする意見が多いようです。確かに周到化する手口に追従し対処を続けることは容易でないかもしれませんが、しかし、フィッシングサイトのチェック(監視)や、AIを用いた取引時のチェックを強化するなど、静観せずに何らかの対処を試みて、その事実や結果を示すべきです。情報化社会を担う通信事業者がフィッシングに対処できないとする理屈は、あまりに不合理ではないでしょうか。

〈未成年者の取引〉

未成年者がスマホでゲーム課金を繰り返し、キャリア決済で高額課金するなどです。親権者の同意のない契約は条件を満たせば取消しできます。しかし、多くの事例で子が親の認証パス

ワードを入力しているなど、親に管理責任が問われる事例が多いのも実情です。未成年者による高額課金はキャリア決済ばかりでなくクレジットカード払いも併用される傾向があります。成年年齢の引き下げに伴い、今後は未成年者契約の取消しの適用範囲が狭まることも課題です。

対策には消費者啓発が必要で、特に若年層の子を持つ親世代に対する啓発がポイントになります。Apple、Googleにはそれぞれファミリー共有、ファミリーリンクという機能があり、親子のアカウントを接続したうえで、親が子の課金を管理(利用時に親の承認が必要)することも可能です。家族のスマホ利用を親が責任を持って管理することが大切で、それに必要な情報リテラシーが一般家庭に求められる時代です。学校や行政による啓発活動も重要になってきます。

トラブル時に 誰に対応を求めるべきか

未成年者契約の取消しなどを求める際の論点ですが、率直な疑問は当該取引に関する販売責任がゲーム運営会社にあるのか、デジタルプラットフォーム事業者(以下、DPF)にあるのか、という点です。社会通念からすれば、取引が行われたのはゲーム運営会社なので、販売責任はゲーム運営会社にあると考えるべきでしょう。DPFはゲーム運営会社を束ねるプラットフォームを提供するだけなので、DPFにはゲーム運営会社が適切に取引を行っていることを監視するなどの管理責任を問うという解釈になります。その原則から、まずトラブルの際にはゲーム運営会社に連絡するのが筋といえます。しかし、実際の事例をみると、理由はともかくゲーム運営会社に対応しない事例が目立ちます。また、実務的に多くの消費生活相談員はゲーム運営会社ではなくDPFに相談し、対応を求めている現実があります。

ここで少し視点を変えてDPFを中心に据えてみれば、違った解釈もあり得ます。DPFは総合

的な売り場(マーケットプレイス)を提供しているので、そこで販売を行うゲーム運営会社の取引も含め、すべての販売責任がDPFにあるとも指摘できます。先にも触れたとおり、実際のトラブルではゲーム運営会社に代わってDPFが対応するケースがほとんどで、DPFに対応を求めるのが現実的な対処となっています。

ゲーム運営会社の対応が消極的な理由の1つに、スマホのプラットフォーム上での支払いでコンテンツなどを販売した場合、決済情報の詳細を調査することが難しいという課題もあるようです。そのため、結果的にプラットフォームを運営するAppleやGoogleを頼ることになるようです。もちろん、そのような理由があったとしても、販売業者に当たるゲーム運営会社が調査などを行わないことは本来許されないことだと思います。

次に、同じ未成年者契約の取消しの事例で重層化した場合、二次支払手段のクレジットカード会社に対応求められるかという点です。クレジットカード会社にとってこの取引は通信事業者の請求を支払っただけなので、元取引に関して何らかの過失があるかといえばそうとは言いきれないと思います。そのため、協力を求めてクレジットカード会社に連絡することが無意味というわけではありませんが、クレジットカード会社にプラットフォーム上の支払いに関する責任を追及することはあまり合理的ではありません。

2つの課題

消費者行政の視点からは、キャリア決済には大きく2つの課題があります。1つは消費者の苦情処理に当たり明確な法的根拠がないことです。割賦販売法や資金決済法は事業者明確に消費者保護を求めています。キャリア決済にはその根拠となる制度がありません。制度の枠組みを広げ、通信事業者やゲーム運営会社などに対し、一定の消費者保護対策や苦情処理を義

務づけるべきと主張する声も上がっています。そのためにはキャリア決済という狭い視野ではなく、プラットフォームやコンテンツ販売などより広い視野で検討を進めていくべきだと思います。

2つ目は各論で、通信料とキャリア決済代金(コンテンツ利用料)の分納ができない点です。そもそもキャリア決済は、通信料とコンテンツ利用料を同時に支払う契約となっているのでやむを得ないともいえます。しかし、不当請求やフィッシング詐欺の被害にあい、高額なコンテンツ利用料が請求された場合に、コンテンツ利用料に関しては通信料と切り離して、一定期間請求を保留すること(支払い停止の抗弁)が認められてもよいのではないのでしょうか。被害にあった消費者が高額になった代金を支払うことができずに延滞となり、通信機能の停止や通信事業者との契約が解除されてしまうこともあります。そのような場合でも、通信料だけなら支払えることもあるはずです。

今ではモバイル通信はライフラインの1つといえ、消費者にとっては生活していくうえで必要不可欠なサービスです。不当に高額請求されたコンテンツ利用料が払えないという理由で、本来は別サービスの通信機能まで止めてしまうなどの対応はいかがなものかと思えます。

相談現場での注意事項

相談業務の現場では、被害にあったという消費者にどうアドバイスを行うかが重要です。支払う必要がないとする相談者の主張はもっともなのですが、だからといって通信事業者の請求の支払いを拒むと、通信料も併せて未納(延滞)となってしまいます。通信料の延滞を繰り返し、通信事業者によって契約を解除された場合や、請求を不服として自ら契約を解約した利用者については、一般社団法人電気通信事業者協会が運営する「不払い者情報の交換」(不払い者情報交換制度)のしくみを用いて、利用者の情報を通

信事業者間で交換することになっています。交換情報に登録された利用者の情報は、契約解除後最大5年間残りますので、その期間に新たに通信事業者を利用を申し込んでも契約できない可能性があります。

もう1つの留意点は、被害にあった消費者がスマホの購入代金を分割払いで支払っている場合です。スマホの購入代金(端末代)の分割払いは、通信事業者による「個別信用購入あっせん」に当たり割賦販売法の規制を受けます。法令に基づき、通信事業者は端末販売時の審査の際に照会した内容、契約内容、毎月の支払い状況などを個人信用情報機関に登録します。通信事業者による毎月の請求額には分割払い代金の返済分が含まれますので、通信料とコンテンツ利用料の滞納を続けると、個人信用情報機関にもその事実が登録されることとなります。

もし代金を支払わないでいると、やがて、不払い者情報の交換に加えて個人信用情報機関と、2つの情報機関に不利な情報が登録されてしまうという二重のペナルティーを負うことにもなりかねません。

このような事情から、不幸にしてトラブルにあってしまった消費者に対しては、支払わない場合のリスクを説明したうえで、可能な限りまず請求額を支払うことを勧めるべきなのです。もちろんこれと並行して、通信事業者には例外であっても抗弁を認めさせる交渉を行うことが重要なことは言うまでもありません。

最後に

最も重要なことは、消費者がこのような被害にあわないように、行政や消費者団体ばかりでなく、通信事業者などが積極的な啓発を繰り返し行うことでしょう。フィッシング詐欺などの犯罪も高度化しており、消費者が自ら自分の身を守るために、情報リテラシーなどの基本的なスキルを身に付けていく必要があるのです。