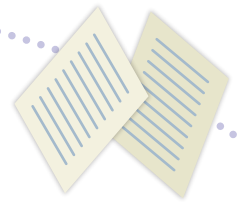




暮らしの 判例



消費者問題にかかわる判例を
分かりやすく解説します

国民生活センター 相談情報部

紛失した携帯電話が不正使用された場合の 電子マネーサービス提供業者の責任

本件は、スマートフォン(以下、携帯電話)を紛失したことにより約290万円分の電子マネーを不正使用された消費者が、クレジットカード会社と電子マネーサービス提供者に対して、不当利得返還請求等をした事例である。

裁判所は、電子マネーサービス提供業者が、会員に対して携帯電話の紛失時に取るべき措置をホームページで周知していなかったことについての注意義務違反を認め、同業者に対し約225万円の支払いを命じた(過失相殺3割)。

事業者は携帯電話紛失時に消費者のとるべき行動を告知すべき、とした点において意義のある判決である。

(東京高裁平成29年1月18日判決、
『金融法務事情』2069号74ページ掲載)

原告・控訴人：X(消費者)
被告・被控訴人：Y1(クレジットカード会社)、
Y2(電子マネーサービス提供者)
関係者：A(携帯電話会社)

事案の概要

Xは、Y2が提供する、携帯電話に電子マネーを記録して使用できるサービスを利用し、Y1発行のクレジットカードを利用してその電子マネーを購入していた。

Xは、2012年11月13日午後9時頃、本件携帯電話の電子マネーを用いてタクシー料金を支払った。その後、午後11時頃までバーで飲食した後、a駅の自動改札を通過しようとして本件携帯電話がないことに気づいた。そこで、Xは、当日前記バーに連絡し、翌14日朝に再

度バーとタクシー会社に問い合わせたが、見つからなかった。そのため、14日午前11時頃、本件携帯電話の電話会社であるAに連絡し、通信サービスを停止するとともに、警察署に遺失届を提出した。ところが、同月15日から2013年1月9日までの間、何者かが本件携帯電話を利用して151回にわたり電子マネーを291万9000円分購入していた。

2012年11月20日発行の本件クレジットカードの利用明細書には、同月15日に3回にわたり計4万円の本件電子マネーがチャージされた旨の記載があるが、Xは、前記利用明細書



が届いてこれを確認した時点においては、本件携帯電話の不正使用による本件電子マネーのチャージに気づかなかつた。しかし、同年12月20日発行の利用明細書に記載された明細の大部分が本件電子マネーのチャージだったことから、Xは、不正使用に気づき、2013年1月10日、Y2に連絡して電子マネーサービスの利用停止措置をとった。Y1から前記電子マネーの購入に係るクレジットカード利用代金の請求を受けたXは、Y1に対し、前記不正使用に係る代金を請求しないよう申し入れた。しかし、Y1がこれを拒絶したため、Xは、いわゆるブラックリストに登載されることを回避するために、2013年2月18日、Y1に請求額を振り込み、これにより、前記不正使用に係る代金291万9000円の支払いを終えた。

Xは、主位的に、Yらが前記291万9000円について不当利得している旨主張し、不当利得返還請求権に基づき、Yら各自に対して、291万円と遅延損害金の支払いを求めた。また、予備的に、Yらには前記電子マネーの不正購入についてそれぞれ注意義務違反がある旨主張し、共同不法行為に基づき、Yらに対して、連帯して上記291万9000円に弁護士費用相当額29万1000円を加えた321万円と遅延損害金の支払いを求めた。

原審でXの請求が認められなかったためXが控訴したのが本件である。

理由

裁判所は、次のように判断してY2に約225万円と遅延損害金の支払いを命じた。

- クレジットカード会社(Y1)に対する請求は棄却。
- 電子マネーサービス提供者(Y2)に対する請求について

登録携帯電話による本件サービスの利用においては、登録携帯電話の画面ロック機能のほか、本件サービスの利用のために登録会員が登録したパスワードによって、その安全性が確保され

ているものといえる。しかし、これらによる安全性の確保にまったく問題がないとまではいえず、登録携帯電話の紛失等に伴い第三者が本件サービスを不正に利用するおそれが皆無とはいえないことは十分に想定し得るところである。また、認定事実および本件登録会員規約、本件利用約款および当時のホームページの記載内容によれば、本件サービスは、登録携帯電話について携帯電話会社との通信サービス契約を停止または解除しても利用することができないことはなく、Y2は、そのことを認識していたと認められる。他方、携帯電話は、携帯電話会社が提供する通信サービスを利用することを前提に、新たな機能の追加、データの更新等が可能となるとの認識が一般的であるといえる。本件サービスにおけるチャージについても、同様の認識が一般的であると推認されるから、登録会員の中に、登録携帯電話の紛失等が生じても、携帯電話の通信サービスの利用を停止すれば、少なくとも新たにチャージされることはないと考える者が現れ得ることは、特に想定困難であるとはいえない。

こうした事情に加え、本件サービスの技術的専門性をも考慮すれば、本件サービスを提供するY2においては、登録携帯電話の紛失等が生じた場合に、本件サービスの不正利用を防止するため、登録会員がとるべき措置について適切に約款等で規定し、これを周知する注意義務があると認めるのが相当である。

ところが、Y2は、2012年11月当時、オートチャージの利用を設定していない登録携帯電話を紛失等した場合について、Y2への通知そのほかの何らかの手続きを必須とする旨の記載をそのホームページにしておらず、また、本件登録会員規約にも本件利用約款にも、Y2に通知することを要するとする旨の定めやその他の手続きに関する定めを置いていなかった。登録携帯電話の紛失等が生じたときに登録会員がとるべき措置として最も簡明で確実であるのは、紛失等した登録携帯電話による本件サービスの

利用を停止することといえるが、そのためには、登録携帯電話の紛失等をY2が認識する必要があるといえる。しかし、その契機となるY2への通知について、特段の規定も周知もされず、また、その他の安全確保の措置が規定ないし周知されていたことをうかがわせる証拠もない。

加えて、当時のホームページには、紛失等した登録携帯電話の事業者との通信サービスを停止もしくは解約すれば、本件電子マネーの新たなチャージを防止することができるという認識が誤りであることを示唆する記載は見当たらず、本件登録会員規約や本件利用約款に、その趣旨が明確に規定されているともいえない。

上記の事情を考慮すれば、少なくとも、2012年11月当時におけるオートチャージの利用の設定がされていない登録携帯電話の紛失等について、Y2には、上記注意義務の違反があると認めるのが相当である。

解説

本件は携帯電話に電子マネーをチャージできるサービスを利用していた消費者が携帯電話を紛失し、携帯電話会社と警察に届け出をしたものの、電子マネーサービス提供者には届け出をしなかったため、紛失の届け出と携帯電話の使用停止手続後も151回にわたり(紛失後に不正使用した人物がオートチャージの手続きを取っていた)合計291万9000円もの不正使用をされてしまったという事案である。

判決では、電子マネーサービス提供者が、消費者に対して、携帯電話会社に紛失届と使用停止の手続きをただけでは電子マネーの不正使用を停止できないこと、電子マネーサービス提供者にも同様の届け出が必要であることをまったく告知していなかった点に過失があるものとして不法行為による損害賠償を命じた。その前提として、一般消費者の認識は、携帯電話を紛失した場合には携帯電話会社に紛失届と使用停止の手続きを取ればすべての不正使用を防止できるというものであると指摘している。判

決の前記の指摘は妥当なものと考えられる。

ただし、3割の過失相殺をしている。その理由として(1)利用明細が送付された際に直ちに確認して不正使用に気づき電子マネーサービス提供者への手続きをしていれば被害の拡大は防止できたこと、(2)本件の元々の発端は、紛失等に十分注意すべき本件携帯電話をXが無くしたことによるものであることなどの2点を指摘している。(1)については「受領後直ちに内容を確認すべき義務があったとまではいえないが、Xがより早くこれを確認していれば、多少なりとも被害の拡大は防止することができたといえる」としている。

携帯電話の紛失は日常生活でもしばしば起こることであり、また利用明細を確認する習慣のない消費者も少なくないように思われる。本判決は、携帯電話を紛失した際には携帯電話会社だけでなく電子マネーサービス提供者にも紛失届を出す必要があること、また利用明細は必ず確認するようにすべきことが、消費者啓発には重要であるという点についても示している。

本件訴訟提起後、ホームページの表示は改められた。したがって、同様の被害にあったとしても消費者が本判決と同様の救済が受けられるわけではない点に留意する必要がある。

なお、消費者は携帯電話を紛失した際には通信事業者に届け出をして通信を停止すれば、すべての機能を停止できると認識している場合が少なくない。そこで、携帯電話会社には、消費者が紛失届を出した場合には、通信契約以外の契約を利用している場合(本件のような電子マネーの利用だけでなく、さまざまなオプションも含めて)には、個別の契約相手にも紛失の届け出とサービスの停止手続きをするよう助言することを望みたい。

参考判例

東京地裁平成28年8月30日判決(本件原審判決、『金融法務事情』2069号86ページ)