

2022年10月6日

株式会社カナム  
代表取締役 八巻 渉 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大阪市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)

#### お問合せ

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し入れたり、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ください）。

さて、当団体は、貴社の提供するバンドルカードの利用規約に関して、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、2022年11月4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「お問合せ」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「お問合せ」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、本「お問合せ」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「お問合せ」については、「お問合せ」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「お問合せ」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「お問合せ」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『お問合せ』『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ください。

## 記

「バンドルカード利用規約（以下「規約」といいます。）」における各条項について、下記の質問にお答えください。

### 1. 規約第1条2項に関して

#### 第1条（定義）

2. 「本通貨」とは利用者が購入した商品又は提供を受けた役務の対価である代金の支払に使用することができる円単位の通貨を指します。また、利用者によって、本サービスの利用のためにチャージされた本通貨の残高を「本残高」とします。

「本通貨」とは「利用者が購入した商品又は提供を受けた役務の対価である代金の支払に使用することができる円単位の通貨を指します」とありますが、これは法定通貨のことを指すのでしょうか。また、規約全体に「本残高」「本通貨残高」との記載が見受けられますが、二つの用語の意味の違いを教えてください。

### 2. 第2条5項に関して

#### 第2条（本アカウントの発行）

5. 本アカウントに関する一切の権利は、利用者により専属的に帰属します。利用者は、これらの権利を第三者に譲渡、貸与または相続させることはできません。

「利用者は、これらの権利を第三者に譲渡、貸与相続させることはできません。」とあり、チャージされた残高は、利用者の相続手続きが開始された際、相続財産の対象にはならないものと読めますが、相続の対象財産とならないと規定されている理由を教えてください。

### 3. 第3条2項に関して

#### 第3条（本カードの発行）

2. 申込者が未成年の場合、本カードの申込にあたり親権者の同意を得るものとします。

貴社は、未成年が本カードの申込者となる場合の親権者の同意の有無について、どのような手法で確認されているのか教えてください

### 4. 第5条6項、9項に関して

#### 第5条（本サービスのユーザーIDおよびパスワード）

6. 利用者がユーザーID およびパスワードのいずれも失念した場合、本サービスの利用並びにチャージされた本通貨の利用が出来なくなることがあります。それによって生じた損害については当社は責任を負いません。

① 利用者がユーザーID およびパスワードのいずれも失念した場合、本サービスの利用・チャージされた本通貨の利用ができなくなる場合、できる場合の各々に関し、具体的な事例や想定されるケースをもとにして具体的に教えてください。

9. 当社は、当社が定めた一定期間にわたって使用されないユーザーID およびパスワードを削除できるものとします。

② 本条項における「一定期間」について、具体的な期間を教えてください。また、一定期間にわたって使用されないユーザーID およびパスワードは残高が残っている場合でも削除されるのですか、削除される場合、当該残高の取り扱いがどのようになるのか、について教えてください。

### 5. 第15条2項、3項、4項に関して

#### 第15条（本カード及び本通貨の有効期限、口座維持手数料）

2. 当社は利用者に対し新たな本カードを発行することができます。対象となる利用者には有効期限の到来に際し、当社が定める方法で事前に利用者に連絡し、利用者の合意をもって新しい有効期限を付した本カードを発行することがあります。

①有効期限の到来に際し、「当社が定める方法で事前に利用者に連絡する」とありますが、この点に関し、利用者に連絡をする時期及び方法について具体的に

教えてください。

3. チャージされた本通貨の利用期限は、第1項で定める有効期限内となります。ただし、前項の定めにより新しく本カードが発行される場合、有効期限の前に限り新しい本カードに本通貨の残高を移行することができます。また、有効期限の末日から起算して遡って4ヵ月の間に本カードのチャージまたは本通貨の利用があった場合には、有効期限経過後も、有効期限の末日の翌日から起算して30日の間（以下「継続手続期間」という。）に限り、利用者は新しい本カードに本通貨の残高を移行することができるものとし、移行された本通貨の残高は、第4項にかかわらず、有効な本通貨として利用することができるものとし、
4. 本カードの「有効期限」が経過することにより、当該本通貨は失効し、本サービスを利用すること（第22条の本通貨の払戻しを含む。）ができなくなります。利用者は、「有効期限」経過時の本残高全額を「解約手数料」として当社に支払うものとし、
- ただし、前項第三文の適用がある場合には、利用者は、「継続手続期間」経過時の本残高全額を「解約手数料」として当社に支払うものとし、

②本条項に関し、下記3点についてお答えください。

- ア) 3項につき、利用者が新しい本カードに本通貨の残高を移行することができる場合が、①有効期限の末日から起算して遡って4ヵ月の間に本カードのチャージまたは本通貨の利用があった場合で、かつ、②有効期限経過後も、有効期限の末日の翌日から起算して30日の間（以下「継続手続期間」という。）に限り、と制限されていることの理由を教えてください。
- イ) 4項につき、新しい有効期限のカード契約をしない限りは、チャージから5年未満であっても利用できなくなるのでしょうか。仮にそうである場合、その理由を教えてください。
- ウ) 4項につき、その残高がいくらであっても、その全額が「解約手数料」として回収され、利用者には一切返金されないという理解でよろしいでしょうか。仮にそうである場合、その理由を教えてください。

## 6. 第16条1項に関して

### 第16条（利用履歴及び本通貨残高の確認）

1. 利用履歴及び本通貨残高等の確認は当社が定める方法により確認できます。但し、表示される利用履歴の範囲は、当社が別途定めるところになります。

表示される利用履歴の範囲を教えてください。また、利用者が利用履歴及び本通貨残高等の確認ができる方法及びその方法の利用者への告知は具体的にどのような方法で行われるのかを教えてください。

## 7. 第17条に関して

### 第17条（安全管理）

利用者は、本カードの情報を利用者本人自ら保管し、データの開示、紛失、破損しないように注意するものとします。

利用者はパスワード及びその他の本サービスに関する情報の秘密を守るために、合理的に可能な全ての措置を常に講じるものとします。

利用者は当社が定める所定の手続きを行うことにより、本カードの利用を一時停止することが出来ます。一時停止が行われるまでの手続き処理には時間がかかり、その間に発生した損失等は当社が責任を負うものではありません。

本カードの利用の一時停止が行われるまでに利用者が発生した損失等とは、どのような場合を想定されているか、また、本カードの利用の一時停止が行われるまでの手続き処理に要する時間はどれくらいなのか、教えてください。

## 8. 第20条1項－(カ)に関して

### 第20条（利用の一時停止または中止）

#### 1－(カ) その他やむを得ない事由が生じたとき

「その他やむを得ない事由」とは、具体的にはどのような場合を想定されているのですか、また、実際にこの条項が適用された事例を教えてください

## 9. 第21条に関して

### 第21条（必要措置）

1. 当社は以下の各号に掲げる事由に利用者が該当したと判断した場合、利用者に対して事前の通知もしくは催告なしに、本サービス及び本カードの利用資格を喪失する措置（以下「利用資格停止及び取消し」といいます。）、および本人確認等を含む必要措置をとることができるものとします。

(ア) 本規約並びに特約、キャンペーン規約等当社が定める本サービスに付随する規約に違反、または違反したおそれがあると認められたとき

(イ) 当社に虚偽の情報を登録もしくは申告した場合又は重要な情報について誤って登録もしくは申告したと認められたとき

(ウ) 過去に本サービス等の資格停止等の措置を受けていること又はその他不正行為を行っていたことが判明したとき

(エ) 当社に対して暴力的な行為、脅迫的な言動、法的な制限を超えた不当な要求をした場合又は当社の信用を毀損もしくは業務妨害する等の行為があった場合（第三者を介してこのような行為を行わせたと認められた場合も含む。）

(オ) 本カードを故意に破損させたと認められたとき

(カ) 本カードの複製、偽造、変造、印刷もしくは改ざん（第三者がこれらの行為を行うことに協力する場合も含む。以下総称して「不正改ざん等」とい

ます。)を行っていること又は本カードが不正改ざん等を施されたものであることを知りながら、もしくはその疑いがあるにもかかわらず、本カードを利用していることが判明した場合

(キ) 本カードに記載もしくは発行されている情報を第三者に開示もしくは公開していることが判明した場合

(ク) 手段のいかんを問わず、本カードに記載もしくは発行されている情報を利用者から入手、もしくは提供を促していることが判明した場合

(ケ) 他の利用者になりすます等、本アカウントを偽り本サービスを利用していると判断した場合

(コ) 詐欺等の犯罪行為を行っていることが判明した場合、または詐欺目的で本サービスを利用していると判断した場合

(サ) 「犯罪による収益の移転防止に関する法律」その他の法令による規制に鑑みて当社が必要と認める場合

(シ) 本サービスの利用状況に照らし、換金目的、マネーロンダリング目的での利用等、利用者として不相当であると判断した場合

(ス) 前各号までの定めのほか、各種法令への違反、犯罪行為その他公序良俗に反する行為をしていることが判明した場合

(セ) 第15条に定める本カード及び本通貨の有効期限を経過し、再発行等の手続きも取られていないとき

(ソ) 本サービスの利用状況に照らし、利用者として不相当であると判断した場合

(タ) その他当社が利用者として不相当であると判断した場合

2. 利用者が本条に該当する疑いがあり、必要措置を受けた場合、利用者は本サービスを利用することが出来ません。また当該利用者が保有する本通貨は失効し、払戻しはされません。

3. 第1項に基づき本サービスの資格が停止したことにより、本サービスが利用できないことから生じた利用者の損害等について、当社は責任を負いません。

4. 当社は、他の利用者その他のいかなる第三者に対しても、利用者の違反を防止または是正する義務を負いません。

5. 当社は必要措置の内容、原因について利用者並びに第三者に対して開示する義務を負いません。

6. 当社は、第1項各号に掲げる事由に利用者が該当し、当社に損失（キャッシュバック相当額を含みますが、これに限られません。）が生じたときは、当該利用者に対して当該損失の補償を請求することができるものとします。第1項に基づく利用資格停止又は取消は、当該請求を妨げないものとします。

この条項によると、①1－(ア)において、軽微な違反があるに過ぎない場合や違反の「おそれ」があるに過ぎない場合、②1－(イ)において、故意ではな

く「誤って」登録・申告をしたに過ぎない場合でも、当該利用者の利用資格停止・本通貨の失効・利用者の損失補償義務が発生することとなりますが、実際に、上記①、②の場合でも利用者の利用資格停止・本通貨の失効・利用者の損失補償義務が発生することがありうるのでしょうか、お答えください。

#### 10. 第22条1項(イ)に関して

##### 第22条（払戻し及び解約）

1. 利用者は、当社による資金決済に関する法律に基づき当社が本サービスを全面的に終了する場合を除いて払戻しを受けることはできません。また、以下の各号に該当すると当社が認めた場合は、資金決済に関する法律に基づき払い戻しが認められる「所有者のやむを得ない事情により当該前払式支払手段の利用が著しく困難となった場合」に該当するものとして払戻しを行います。  
(イ) 社員証又は学生証と前払式支払手段である権利が一体として交付される場合に、所有者が社員又は学生の地位を失った場合

この条項の適用において、社員や学生に対する払戻しの方法や手続きをどのように告知されるのか、教えてください。

#### 11. 第24条1項、3項に関して

##### 第24条（当社の免責）

1. 当社は、本サービスに事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティ等に関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害等を含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。当社は、利用者に対して、かかる瑕疵を除去して本サービスを提供する義務を負いません。

2. 当社は、本サービスに起因して利用者に生じたあらゆる損害について一切の責任を負いません。ただし、本サービスに関する当社と利用者との間の契約（本規約を含みます。）が消費者契約法に定める消費者契約となる場合、本項は適用されません。

3. 上記ただし書に定める場合であっても、当社は、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為により利用者に生じた損害のうち特別な事情から生じた損害（当社または利用者が損害発生につき予見し、または予見し得た場合を含みます。）について一切の責任を負いません。また、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為により利用者に生じた損害の賠償は、当該損害が発生した月に利用者がチャージした額を上限とします。

① 第1項の「本サービスに事実上または法律上の瑕疵がないことを保証しない」とは、具体的には、どのようなことを指すのでしょうか、教えてください。

② 第3項について、「また、当社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行または不法行為により利用者に生じた損害の賠償」に関し、「当該損害が発生した月に利用者がチャージした額を上限」とされていますが、例えば、利用者が、当該損害が発生した月の前の月に多額のチャージをし、当該損害が発生した月にはチャージを全くしていなかった場合には、貴社からの損害賠償の上限はどのようになると考えればよいのでしょうか、お答えください。

1 2. 第28条3項に関して

第28条（本サービスの終了）

3. 当社は残高を確認したうえで法令に基づき払戻しに応じるものとします。

本条項における「法令」とは、資金決済法のことを指すのでしょうか。他の法律等も含むのであれば具体的に教えてください。

1 3. 第33条に関して

第33条（裁判管轄）

本規約に基づく取引に関して、利用者と当社との間に紛争が生じた場合、訴額のいかんにかかわらず、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

消費者である利用者と貴社との間に紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする規約は、東京以外に住む利用者にとって大変負担が大きく消費者契約法第10条に抵触する可能性があるとも考えられますが、この点についての貴社の見解をお教えてください。

以 上