

10 スマートフォンの紛失とアプリによって提供される電子マネーの不正利用

小塚 莊一郎

学習院大学教授

東京地判平29・1・18 判時2356号121頁

●——事案の概要

X(原告・控訴人)は、Y₁(被告・被控訴人)からプレミアムカード(「本件クレジットカード」)の発行を受けていた。Y₂(被告・被控訴人)は、携帯電話に電子マネーを記録して使用することができるサービス(「本件サービス」)を提供しているが、Xは、その所有するスマートフォンである携帯電話(「本件携帯電話」)を登録して本件サービスを利用し、Y₂の発行するプリペイド型支払い手段(円単位の金額についての電子的情報であって、利用者が商品等の代金の支払いに使用することができるもの。「本件電子マネー」)のチャージ代金(発行対価)を、本件クレジットカードにより支払っていた。本件クレジットカードの利用には、一回払いについて上限金額の制限はなかった。

Xは、平成24年11月13日深夜、本件携帯電話がなくなっていることに気付き、翌14日、携帯電話会社に連絡して、本件携帯電話の通信サービスの利用を停止するとともに、丸の内警察署に遺失届を提出した。ところが、同月15日から平成25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回にわたり本件電子マネーを291万9000円分購入

していた。Y₂がXによる本訴提起後に調査した結果、平成24年11月15日に、誤入力なくパスワード認証が成功してチャージがなされ、その後、Xが設定していなかったオートチャージの利用が、パスワード認証の成功により設定されていたことが判明している。

Xは、発行日付を平成24年12月20日とする利用明細書の記載により不正利用に気付き、平成25年1月10日、Y₂に連絡して本件サービスの利用停止措置をとるとともに、同日、Y₁にも連絡し、本件クレジットカードについても利用停止措置をとった。しかし、Y₁から不正利用に係る代金の請求を受けたため、同年2月18日までに、上記291万9000円をY₁に支払った。

Y₂による本件サービスの提供については、Y₂サービス利用約款およびY₂サービス登録会員規約が規律しているが、このうちY₂サービス登録会員規約3条1項③には、「Y₂は、登録会員が本件電子マネーの発行を申し込む際にパスワードとして入力した英数字の配列情報とあらかじめ付与又は登録されているパスワードとの一致を確認することにより、本件電子マネーの発行申込者が登録会員であることを確認し、登録会員がY₂所定の方法に従い入力した発行申込額その他の事項を内容

とする本件電子マネー発行の申込みがY₂に対してなされたものと取り扱う。」と規定されていた。また、Y₁のクレジットカード会員規約18条には、「会員がカードの紛失、盗難等で他人にカードを使用された場合、当該クレジットカードの使用に起因して生じる一切の債務については本規約を適用し、すべて会員が責を負うものとする。ただし、会員が紛失、盗難等の事実を速やかにY₁に直接電話等により連絡の上、最寄りの警察署に届け、かつ所定の書類をY₁に提出した場合は、Y₁がその連絡を受理した日の60日前以降発生した損害については、Y₁は、会員に対しその支払を免除する。」という規定がある。

Xは、主位的に、Yらが上記291万9000円についてそれぞれ不当利得していると主張し、不当利得返還請求権を行使するとともに、予備的に、Yらには本件電子マネーの不正購入につきそれぞれ注意義務違反があると主張して、共同不法行為にもとづき、連帯して、291万9000円に弁護士費用相当額29万1000円を加えた321万円及び遅延損害金の支払いを求めて本訴を提起した。原審（東京地判平28・8・30判時2356号129頁）は、いずれの請求も棄却したため、Xが控訴した。

●——判旨

原判決破棄、Y₂に対する予備的請求を224万7630円の限度で認容。

1 「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が、これ

らによる安全性の確保に全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、…… [Y₂] 登録会員規約、[Y₂] 利用約款及び当時HP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事業者との通信サービス契約を停止又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、携帯電話事業者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のであり、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のであるから、登録会員の中に、登録携帯電話の紛失等が生じても、上記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がされることはないと考えられる者が現れ得ることは、特に想定として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。」

2 「ところが、……Y₂は、平成24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への通知その他の何らかの手续を必須とする旨の記載をそのホームページ（当時HP [平成24年11月当時のY₂のホームページを

いう——引用者註])にしておらず、また、[Y₂]登録会員規約にも[Y₂]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その他の手続に関する定めを置いていなかったものである。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HPには、紛失等した登録携帯電話に係る携帯電話事業者との通信サービスを停止ないし解約すれば、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、[Y₂]登録会員規約や[Y₂]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。」

3 「上記[1及び2]の事情を考慮すれば、少なくとも、平成24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[1に記載]の注意義務の違反があると認めるのが相当である。

そして、……Xは、本件携帯電話による本件サービスの利用において、オートチャージの利用の設定をしていなかったのであるから、Y₂の上記注意義務違反をXとの関係において認めることができるといえる。」

●——研究

1 本件の特徴

本件は、スマートフォン上のアプリによって提供される電子マネーサービスの不正利用に関して、電子マネーサービスを提供する事業者の注意義務違反が認められ、不法行為にもとづく損害賠償責任が肯定された事案である。

本件サービスでは、端末(スマートフォン)の所持によって支払い時の本人認証が代替される。オートチャージが設定されていれば、クレジットカードにもとづく与信がなされる限り、端末の所持のみによって無制限に使用が可能になる。これに対して、新規のチャージについては、パスワードによる本人認証を行うというセキュリティのシステムがとられており、新規にオートチャージを設定することについても同様である。

このようなシステムの下では、端末を他人が拾得した場合、すでにチャージ済みの残高の使用及びオートチャージが設定されている場合の使用については、第三者による不正利用を阻止するためには、事業者がサービスを停止するしか方法がない。本件では、すでにチャージされた電子マネーの残高についてはサービスを停止する仕組みがなく、端末を紛失した者がリスクを負担することとされていた一方で、オートチャージが設定されている場合については、ウェブサイト上で、オートチャージの設定の解除へと誘導する説明がなされていた。

これに対して、オートチャージの利用の設定をしていない場合については、裁判所の認定によれば、「サービス登録を削除する」とのボタンが表示されているものの、登録携帯

電話の紛失又は盗難時に、第三者による不正利用を防止するためサービス登録の削除が必要であることやY²への通知その他の何らかの手续が必須であるとする旨の記載はなかった（本件では争点となっていないため認定はないが、1回ごとのチャージを停止することについても、同様の状態であったと思われる）。すなわち、新規チャージ及び新規のオートチャージ設定に関して、パスワードによるセキュリティが十分に働くと認識し、ユーザーがサービスの停止を要請するよう積極的に働きかけてはいなかったわけである。

このように、本件におけるサービスは、電子マネーとクレジットカードの利用が組み合わされていた上に、それを利用する媒体が携帯電話であって、通信サービスの停止とデバイス自体の無効化を混同しやすいという事情が重なった点に事案の特徴がある。本判決は、そうした事案において、サービス提供事業者であるY₂には、オートチャージの設定の有無にかかわらず、端末を紛失した場合にはサービスの停止を求めるよう「適切に約款等で規定し、これを周知する」義務があったと判断したのである（以下では、これを「サービス停止周知義務」と呼ぶ）。

2 本件サービスのセキュリティ

このようなサービス停止周知義務を肯定できるか否かが、本件の実質的な争点であった。本件サービスのように電子マネーをスマートフォンの端末上でも利用できるようにしたサービスとICカードによる電子マネーとを比較すると、ICカードの場合、セキュリティの基本的な仕組みはカードの所持とチャージの限度額であり、発行者によっては、紛失時のサービス停止が用意されている場合もある

（記名式Suicaなど）。チャージの限度額は、通常、数万円とされている。これは、平均的な日本人が財布に入れて持ち歩く金額と同程度であり、従って、紛失した場合の損失をユーザーの責任（負担）としたとしても、社会通念上、許容されるであろうという判断にもとづくと考えられる（小塚莊一郎＝森田果『支払決済法 [第3版]』25頁 [2018]）。

電子マネーにクレジットカードからチャージする場合は、これに、クレジットカードのサービスが組み合わせられることとなる。クレジットカード取引では、個別の取引ごとに、カードの所持と暗証番号（または署名の照合）によって本人認証が行われる（なお、クレジットカードの限度額は、イシューによる与信の基準として設定されているものであり、利用額がそれを超えたとしても、当然にカードの利用が停止されるわけではないので、セキュリティのための措置には含まれないと考えられる）。電子マネーにクレジットカードからチャージする場合にも、オートチャージが設定されていない限り、1回のチャージごとにパスワードによる認証が求められており、セキュリティのレベルは一般的なクレジットカード取引と大きく異ならない。

ところが、電子マネーに、クレジットカードからのオートチャージ機能を付帯させると、ユーザーが負担するリスクは、格段に大きくなる（角田・後掲・76頁）。オートチャージによって、電子マネーのチャージ限度額というセキュリティの仕組みが外されてしまうにもかかわらず、そのサービスは、設定時にはクレジットカードの暗証番号等による本人認証を必要とするが、都度のチャージに際しては本人認証が行われないからである。言

いかえれば、オートチャージ機能を付した電子マネーは（媒体がICカードであるか通信端末であるかを問わず）、ただ一回のパスワード認証を除いて、媒体を紛失した場合の不正利用に対するセキュリティを持たない支払い手段になっているのである。

しかし、オートチャージというサービスの性質上、都度のチャージのセキュリティをこれ以上に高めることは難しい。そこで、カードの紛失時には、サービスを停止する措置を用意するとともに、ユーザーに対してリスクを周知し、サービス停止の申し出を促すという情報の提供によってセキュリティを補うという考え方が生まれ、そうした周知がなされている限りで、システムのセキュリティが十分であると評価することが考えられる。

このような考え方は、奇異なものではない。一般的に、取引の中に機械やシステムが導入されると、サービス提供者には、可能な限度で不正利用を排除するようなシステムの安全性を確保する責任が生ずる。そして、裁判所は、たとえば銀行預金の払い戻しに関する民法478条の適用の場面において、債務者の無過失が認められるためには、機械的な意味におけるセキュリティだけではなく、「システムの利用者の過誤を減らし、預金者に暗証番号等の重要性を認識させることを含め、同システムが全体として、可能な限度で無権限者による払戻しを排除し得るよう組み立てられ、運営されるものであること」が求められると解してきた（最三判平15・4・8民集57巻4号337頁）。ユーザー側の適切な行動によって危険性が回避できる場合には、製造業者やサービスの提供者は、そうした適切な行動を促し、いわばユーザーの行動を通じてシステム

の安全性を補完する義務を負うわけである。

このように評価することができるのであれば、本判決の実質的な当否は、オートチャージの設定時にパスワードの入力を求めるという本人認証の仕組みが、単独でも十分なセキュリティを確保すると評価できるか否かによって決まる。そして、パスワードの流出や漏洩がしばしば発生するという現実には照らすと、そうは言いがたいように思われる（鹿野・後掲・77頁）。立法者の判断としても、偽造カード法（偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律）が制定され、預貯金の引き出しに用いられる銀行等のカードには、一般的に、暗証番号が要求されているにもかかわらず、その不正に払い戻された金額について補てんのスキームを定めており（偽造カード法5条）、同様の評価が抱かれていると考えられる。そうだとすれば、少なくとも現時点における日本の法体系の下では、電子マネーサービスの提供者に、不正利用のおそれを限定するためのサービス停止周知義務を肯定してよいであろう。

本判決は、以上のように、サービス停止周知義務を、本件サービスの安全性を補完する仕組みとして要求していると理解される。このような判旨の論理に対して疑問を呈する見解もあるが（青木・後掲・20頁）、本件サービスの安全性にかかわらずサービス停止周知義務を肯定することができるかどうかは措くとして、本判決の考え方は、関連する分野における判例の考え方とは整合的であると考えられる。

3 不正利用（無権限使用）のリスク分配

ところで、Y₂サービス登録会員規約は、[事

実の概要]に引用したとおり、パスワードによる本人認証をクリアした電子マネーの発行請求は、登録会員以外の者が使用した場合にも、登録会員が行ったものとして取り扱うと定めている。これは、他人が発生させた債務について登録会員に責任を負わせる規定である。また、Y₁のクレジットカード会員規約においても、カードと暗証番号を照合した場合、カードの利用により発生する債務はカード会員の負担とするという規定が置かれている。この二つの規定を組み合わせると、第三者がXのパスワードを見破ってオートチャージを設定したために発生した利用料債務についても、Xが支払い義務を負うことになる。

これらの規定が、Xが主張するように、債務は本人の行為によって発生するという民事法の基本原則から逸脱した規定であることは、否定できない。その点と関連して、Xは、固定電話を利用したサービスの利用料支払い義務に関する最高裁判決（最三判平13・3・27民集55巻2号434頁）に依拠した主張を行っている。固定電話の場合、昭和30年代頃までは、電話回線が引かれていた家庭や店舗は少なく、近隣の住民等が他の家庭や店舗に設置された電話を利用していた。言い換えれば、他人が利用した通話料を設置者が負担する可能性があるような利用形態が前提となっていたので、電話利用約款の規定自体が不当であるとは言いがたかった。そのような利用約款にもとづくサービスに、他人による利用が通常は想定されないような有料サービスの利用料回収代行という取引形態（ダイヤルQ2）が付帯されたことから、最高裁は、電話サービス提供事業者に、「料金が高額化する危険性等について具体的かつ十分な周知を

図るとともに、その危険の現実化をできる限り防止するために可能な対策を講じておくべき信義則上の責務」を認めたのである。

クレジットカード会員規約においても、カードを提示して利用された取引の代金を会員に負担させる規定は、一般的に用いられている。この規定の前提として、カードの保管については会員に注意義務が課され、他人へのカードの貸与等が禁じられている。本来、他人によるカードの利用を防止する義務があるからこそ、それに反した事態から生じた不正利用代金について、会員に負担させることが正当化されるからである。また、すみやかに紛失、盗難等を届け出れば、結果として、第三者による不正利用分の大半が免除されることから、不正利用の拡大を早期に阻止するインセンティブを会員に与えているという仕組みの合理性も、規定の有効性を根拠づける事情として評価できるであろう。

これに対して、本件電子マネーサービスの場合は、スマートフォン端末が電子マネーサービスのためだけに用いられるものではないため、第三者による端末の利用について、電子マネーサービスの登録会員規約の中で規定することができない。そうだとすれば、第三者の不正利用による代金債務を負担させることの実質的な根拠は、不正利用が簡単に発生することがないというセキュリティの水準が確保されていることと、不正利用を早期に阻止する手段が登録会員に与えられており、会員がそのような行動をとらなかったことに求めるほかはないのではないかと思われる。そのような意味で、システムのセキュリティが、登録会員規約における不正利用のリスク分配の前提条件をなす。ところが、ひとたびスマ

ートフォン端末が他人の手に渡ってしまうと、残されたセキュリティの仕組みは、チャージの実行及びオートチャージ設定に際して入力されるパスワードのみであった。すると、そうしたセキュリティの不十分さを補うためのサービス停止周知義務が尽くされていなかったとされた本件においては、Y₂は、信義則上、Y₂サービス登録会員規約の該当規定を採用することを許されないのではないかと考えられる。

裁判所は、そのような考え方には踏み込まず、Y₂サービス登録会員規約にもとづく引き落としは有効としてY₂に対する不当利得返還請求を斥けつつ、義務を根拠とした不法行為責任を肯定した。そのようにしたことの結果、Xが利用明細を見て不正利用に気付くべきであった時点からY₂へのサービス停止の申し出までに20日弱を要した点を過失ととらえて、過失相殺を行うことが可能になった（Xの過失割合は3割）。しかし、サービス停止周知義務が尽くされていないため、登録会員規約にもとづく利用代金請求は無効とした上で、Xに損害拡大防止義務の違反を認め、不当利得と因果関係のある損害は不正利用代金のうち7割の部分であると判断してもよかったのではないと思われる。

4 将来の課題

本判決のように、個別のサービス提供者に対してサービス停止周知義務を認めると、各事業者は、サービスの停止についてウェブサイト等の記載を充実させるであろう。それは、ユーザーを不正利用から守る上で一定の効果を有するかもしれないが、あまり多くを望むことはできないように思われる。すでに指摘されているとおり（丸山・後掲・77頁）、スマートフォン等の端末上に多数のアプリが

ダウンロードされ、なかには日常使用しないままに放置されているものもあるというときに、端末を紛失したら速やかに、不正利用のリスクがあるすべてのサービスについて停止措置をとるという行動は、現実的には期待できないからである。より直截にユーザーの利益を守ろうとするならば、端末上のサービスすべてを一括して停止する（端末自体をロックする）という手段をユーザーに提供する必要があるだろう。ただし、それをなし得る事業者は、端末のメーカーか、OSの提供者である（日本では、これまで、もっぱら通信事業者が端末を販売してきたため、OS提供者に代わってこうしたサービスを提供することがあった）。

ところが、このようなサービスの提供は、契約（法律）上の問題というよりも、技術的な仕様（いわゆるアーキテクチャ）の問題であるため（鹿野・後掲・77頁）、それを法的に強制するための制度を設計することが難しい。そのうえ、スマートフォンなどの場合、OSの提供者も、また端末の製造業者の大半も、海外の企業であるためという困難さもある。そこで、消費者契約法に定められた適格消費者団体による差止め請求権の考え方を応用して、適格消費者団体によるアーキテクチャ変更請求権制度を導入するといったことが考えられてもよいのではないだろうか。OSの利用関係をどのような消費者契約として認識するかなどの論点はあるが、今後、立法論として検討されるべき課題である。

[参考文献]

本判決の評釈は以下のとおり。

- ・青木浩子・NBL1132号15頁
- ・浅井弘章・銀法817号66頁
- ・鹿野菜穂子・金法2097号74頁
- ・角田美穂子『民事判例16——2017年後期』74頁
- ・寺川永・リマークス57号43頁
- ・深川裕佳・判評719号7頁（判時2386号153頁）
- ・丸山愛博・現代消費者法41号71頁