

第72回 ポイントサービスについて

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

巷ではポイントサービスがあちこちで展開されています。カードによるポイント管理が主流であったものが、最近ではカードレス化が進みスマートフォンのアプリ画面を見せてポイントを付与・管理する手法へと移行が進んでいます。これにより、カードの枚数は減る傾向にあるものの、いちいちレジでの支払い時に「当店のアプリはインストール済みですか?」と聞かれ、煩わしいと感じているのは筆者だけでしょうか。

今回は、このポイントサービスについて考えてみます。

ポイントは値引き

対価を支払って発行されるポイントは、資金決済に関する法律に規定する「前払式支払手段」に該当してしましますので、ここでは、商品の購入などによって「おまけ」として付与されるポイントプログラムという前提で考えます。

一般的にポイントサービスというと、お客様が得たポイントを次回以降の商品購入代金等の一部に充当したり、あるいは、ポイント自体をあらかじめ用意された景品類と交換するもので、ポイントを付与する事業者は、収集した購入履歴等をマーケティングに活用し

たり、誘客、顧客の囲い込みの手段として活用しています。自社との取引においてのみ次回以降の取引で割引を受けられるポイントもあれば、自社や他社との取引において共通して割引を受けられるポイントもあり、最近では後者のポイントのほうが行っている。

では、具体的な取引で検証してみます。A社が次のようなポイントサービスを行うとします。

①当社ウェブサイトで当社が企画・実施する募集型企画旅行をご成約のお客様には、旅行代金の0.1%相当(1,000円につき1ポイント)を進呈。

②ポイントは、1ポイント1円として当社募集型企画旅行をウェブサイトからお申込みいただく際、旅行代金のお支払にお使いいただけます。

A社のウェブサイトを見たBさんは、20,000円の募集型企画旅行の申込み手続きをする際、それまでに獲得していた500ポイントを充当して、19,500円をクレジットカードで決済しました。

さて、このときの旅行代金はいくらでしょうか。

不当景品類及び不当表示防止法(以下、「景表法」)上、このようなポイントサービスというのは、「取引通念上妥当と認められる基準に従い、取引の相手方に対し、支払うべき対価を減額すること又は割り戻すことは、値引きと認められる経済上の利益に該当し、景品表示法上の景品類には該当しません。」(消費者庁ホームページから引用)とされており、景品ではなく値引きと整理されています。従って、ポイント使用分は旅行代金の値引きであり「取引価額」に含まれないこと

になり、旅行代金は「19,500円」ということになります。

ここで注意したいのは、旅行代金は値引き後の額であり、当該金額が取消料、違約料及び変更補償金(場合によっては申込金も)の基準額になってくるということです。

ただし、自社のポイント制度の規約などにおいて、提供されるポイントが「ポイント」という独自の財貨であって、貨幣同様の価値を持つもの(他社との取引でも使えるもの)であると規定すれば、旅行代金を割り引くことなく、複数の決済手段(クレジットカード決済+ポイント決済)により支払いが行われたと考える余地があるように思います。なお、この場合の提供ポイントは提供の仕方によっては「総付景品」、「ベタ付け景品」等と呼ばれる景品であり、景表法が規定する限度額(取引価額の10分の2)内としなければなりません。

ポイントの利用が大きいときは注意

なお、この例では旅行代金に対する値引きが少額なのでさほど問題とはなりませんが、値引き額が大きい場合には、お客様が旅行を取り消したときに旅行会社が運送・宿泊機関等へ支払う取消料が、お客様から収受する取消料を上回ることがあることも想定しておかなければいけません。また、旅行代金に充当できるポイント(値引き額)の上限を定めるかどうか、取消料支払いにポイントが充当できるかどうかなど、後々のトラブルとならないよう、実施に当たっては、詳細な規約を定め慎重に取り組むべきと思います。(杉原)