

2008年10月16日

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル・インコーポレイテッド日本代表
ロバート A. サイデル殿

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 榎 彰 徳
<連絡先> 〒540-6591
大阪市中央区大手町1-7-31
OMMビル1階大阪府消費者生活センター内
【連絡先】事務局（担当 事務局長 西島）
TEL 06-6945-0729 / FAX 06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

申 入 書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ、また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、消費者問題に取り組む個人等によって構成され、2005年12月3日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13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

当団体は、貴社から2008年7月4日付け「回答書」について、対応等を検討してきました。

その結果、貴社アメリカン・エクスプレスのカード会員規約については、下記の点に関して問題点があると認識するに至りましたので、貴社の「アメリカン・エクスプレスのカード会員規約」の改定の申入書を送付します。

申入れに対する貴社のご回答を、来る2008年10月30日までに、書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 申入れの趣旨

貴社アメリカン・エクスプレスのカード会員規約第4条2項の「暗証番号の入力を伴う取引についての損害」について、原則として契約者が責任を負い、例外的に「会員に過失がなかったことの証明があった場合」のみ貴社が責任を負う旨の約款について、原則として貴社が責任を負い、契約者に故意・過失があると貴社が明らかにした場合に契約者が責任を負うという趣旨の規約に改めることを要請します。

第2 現状—申入れの必要性

クレジットカードは、生活の様々な場面で活用されています。消費者にとって買い物
の利便性や有利性が高まることに加え、貴社をはじめとする事業者は魅力的な特典を付
してカードの発行を誘引し、カード社会の進行に拍車をかけています。今や消費者はク
レジットカードなしに生活することは難しい状況になっているといえます。

一方で、不正使用や偽造による犯罪の多発により、カード利用にはリスクが付きま
とっており、2007年の不正使用被害総額は91億8千万円にのぼっています（日本
クレジットカード産業協会調べ）。不正使用防止対策の実施により、不正使用被害は、近年、
減少しているとはいえ、決して珍しいものではありません。

契約者が、推測されにくい番号を設定し、メモをしない、人に教えないといったこと
で、暗証番号を適正に管理したとしても、暗証番号入力時の盗見による不正使用被害を
完全に防止することはできません。

第3 約款の問題点

1 事実上の問題点

(1) しかし、契約者は、カードおよび暗証番号を適正に管理をすること以上に、不正
使用のリスク回避のための手段を持ちません。

さらに、現実には暗証番号を使ってカードの不正使用がなされた場合に、契約者が
暗証番号の管理について過失がないことの具体的事実として、例えば、不正使用者
が暗証番号をどうやって入手したのかということ明らかにしなければならない
とすると、巧妙に暗証番号が不正取得され、契約者が暗証番号を盗み見られた可能
性すら認識していないような場合など、不正取得の時期すらわからず、自らに過失
がないことを明らかにすることはできず、実際には契約者には暗証番号の管理に過
失がない場合であっても、責任を負うことになりかねません。

当団体が、複数の事業者に調査したところ、いずれも厳格な立証を求めるわけでは
なく、柔軟な運用をすることで、契約者に過度の負担を課さないように配慮して
いるという趣旨の回答がありました。しかし、故意・過失の有無の判断基準は必ず
しも明確ではなく、事業者個別の、あるいは担当者個人の判断に依拠せざるを得な

いことを考えれば、契約者にとってみれば、極めて不安定な運用と言わざるを得ません。実際に、保障を受けている割合は、事業者によりかなりの差違がありました。

事業者は、情報力、技術力、経済力の面のいずれにおいてもカード名義人である契約者より優位な立場にあり、カードシステム上の工夫、保険契約の締結等により、不正使用のリスクを回避する有効な手段をとりうる立場にあります。さらに、現実にはカードの不正使用がなされた場合には、契約者が自分自身に故意・過失がないことを立証するのと比べれば、事業者が多数の同種事例を扱い、カードシステムの内容を熟知している立場にあることからすれば、契約者に故意・過失が存在することを明らかにしやすい立場にあるといえます。

このような状況下で、暗証番号の入力が伴う不正使用がなされた場合に、契約者が、自分自身に故意・過失がないことの立証ができなければ、不正使用についての責任を契約者が負うとする約款は不公平です。

- (2) クレジットカードと同様、暗証番号で管理されるカードとして、預金者に対して発行するキャッシュカードがあり、預金口座を開設していれば、発行を受けられることから、広く利用されています。

キャッシュカードが不正使用された場合については、預金者保護法が2006年2月に施行され、預金者の過失の割合に応じて、金融機関が補償することになりました。そして、この過失の立証責任を金融機関が負っています。

クレジットカード発行枚数は2006年段階で2億9千266万枚(日本クレジット産業協会の調査)と1人平均5から7枚を有することになり、キャッシュカード同様、国民生活に深く根ざしたものとなっており、キャッシュカードとクレジットカードを1枚で兼ねるものも多数存在し、消費者にとってみれば、大きな違いはありません。

このことからすれば、キャッシュカードの不正使用の場合とクレジットカードの不正使用の場合で、契約者の責任を区別すべきではありません。

2 法律上の問題点

- (1) また、貴社の上記規約は、消費者契約法第10条にいう「消費者の利益を一方的に害する条項」に該当する可能性があります。

「消費者の利益を一端的に害する」とは、民法等の任意規定及び信義則に基づいて消費者が有しているはずの利益を、任意規定によって消費者には本来加重されることのない義務であるにもかかわらず、特約によって義務を加重すること等により、信義則上当事者間の権利義務関係に不均衡が存在する程度に侵害することを指します。

- (2) すなわち、本来、貴社と契約者との間のクレジット契約は、立替払い契約であるところ、第三者が不正にクレジットカードあるいはクレジットカード情報を入手

し、不正に使用した場合、貴社と契約者との間には、立替払い契約が成立しておらず、契約者には何らの義務も発生しないのが民法上の原則です。

- (3) 仮に、貴社の上記約款の意味するところが、不正使用の場合にも貴社契約者との間のクレジット契約の成立を擬制し、その履行を契約者に義務づけることであるとすれば、本来、契約者には個別の契約を締結する自由があるにもかかわらず、特約によってこれを制限してその履行を強いることになり、これは、契約者の義務を一方的に加重するものといわざるを得ません。
- (4) また、そうではなく、契約者に損害賠償責任を負担させることを意味するのであれば、本来、契約者の故意・過失を証明する責任を負うのは賠償請求者である貴社であるところ、当該約款は、これを契約者に転換するものであり、やはり、契約者の義務を一方的に加重するものといえます。
- (5) このように、契約者の義務を加重し、一方的に負担を強いる上記規約の内容は、事業者である貴社と消費者である契約者との間の情報力、技術力、経済力における格差等、上記1事実上の問題点で述べた状況の存在を前提とすれば、民法1条2項の信義則に反する程度のものであります。
- (6) よって、上記約款は、消費者契約法第10条にいう「消費者の利益を一方的に害する条項」に該当し、無効となるおそれがあるものです。

以上