

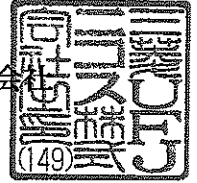


平成 20 年 11 月 28 日

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 御中

三菱 UFJ ニコス株式会社



## 回 答 書

冠省 貴団体から平成 20 年 10 月 16 日付申入書にてご指摘いただいた点について、下記のとおり、回答申し上げます。

### 記

#### 第1 法律上の問題点について

まず、弊社 NICOS ブランドの会員規約第 4 条 2 項(以下「規約条項」といいます。)が、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るとのことご指摘ですが、規約条項において定めている弊社会員さまの暗証番号の管理責任は、民法の任意規定に定められた原則に従ったものであり、消費者契約法第 10 条が適用される余地はないと考えております。

そもそも規約条項は、暗証番号の管理責任違反に基づく会員さまの債務不履行責任につきその損害賠償の予定を定めたものであり、立替払い契約の成立の擬制を定めたものではありません。

通説的な見解および判例(最高裁判所昭和 34 年 9 月 17 日判決)では、債務不履行責任に基づく損害賠償請求においては、債務者(この場合、会員さまを意味します。)が、自己に帰責事由がないこと、すなわち、善意であったという事実、および無過失を根拠付ける具体的事実について証明責任を負うものとされていますが、規約条項はこうした通説的な見解に従っております。また、損害賠償の予定額は、カードが利用された金額に限定されており、それ以外に通常生じる調査、その他損害拡大の防止に要する費用などを会員さまに求めておりません。つまり規約条項は、なんら会員さまの義務を加重したものではなく、従って、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」には該当せず、無効となるおそれのないものであると判断しております。

## 第2 事実上の問題点について

### 1 事実上の問題点(1)について

弊社会員さまを含めた一般的なクレジットカード取引における消費者(以下「消費者」といいます。)が、カードおよび暗証番号を適正に管理すること以上に、不正使用のリスク回避のための手段を持つことが困難であることは、貴団体ご指摘のとおりと考えます。

しかし、規約条項は、消費者たる弊社会員さまに対して、不正使用者による暗証番号の入手経路について、詳細な立証責任を課すというのではなく、その文言にもありますように、あくまでも善良なる管理者の注意(以下「善管注意」といいます。)に基づく管理を求めるものに過ぎません。

一般的な法解釈において善管注意とは、「社会において一般人につきその職業や地位に応じて取引上要求される程度の注意」であるとされています。

これを消費者に当てはめて考えた場合、善管注意とは、貴団体がカードおよび暗証番号の適切な管理方法として例示されているような、「推測されにくい暗証番号を設定すること」、「暗証番号をメモしないこと」、「暗証番号を他人に教えないこと」、その他そのときどきの状況に対応しつつも、その他の一般人であれば通常行うことが可能な管理になると考えられます。

上記注意義務に基づきカード及び暗証番号を適正に管理すること自体は、一般の消費者にとって過度な負担となるものではないことは、貴団体のご指摘なさっているとおりであります。

かかる理解の下、実務におきましては、会員さまが暗証番号を詐取・盗取された際の管理状況を確認させていただき、会員さまが善管注意を果たされていると判断した場合には、弊社が被害額を負担し、会員さまの利益に配慮した、まさに規約条項のとおりのお取り扱いを行っております。

### 2 同(2)について

貴団体が挙げられる「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(以下「預金者保護法」といいます。)」は、暗証番号管理等について、脆弱なシステムを使用してきた金融機関における、統一的な規格を定めることにより、比較的、不正使用者の特定等が容易となる CD 機ないし ATM 機による不正な預貯金払戻し等を対象として

定められたものです。

従って、クレジットカードとキャッシュカードとでは、暗証番号の管理体制、不正検知システム、利用形態等において、その前提となる事実関係が異なるものです。すなわち、極めて厳重なセキュリティが施された IC カードの場合を除き、暗証番号情報はカード自体には記録されていません。生年月日などから推測できる番号など、不適切な暗証番号を登録しないことや、暗証番号管理における注意点を繰り返し啓発しているほか、実際に不適切と考えられる番号を暗証番号として設定することを会員さまが求めた場合でもお断りをするなどの対応をしております。

また、弊社を含めクレジットカード業界ではかねてより不正利用検知システムを導入し、24 時間不正利用の疑いのある取引を監視する体制をとっております。さらにクレジットカードの場合、利用可能枠はお客さまのお申出を踏まえつつ設定されております。

このようにクレジットカードの場合、不正利用の発生の予防や被害の拡大防止に努めてきているものです。

なお、預金者保護法は、債権の準占有者に対する弁済（民法第 478 条）の特則として定められたものであり、規約条項とは、その前提となる法的性質、構成においても相違します。

従って、クレジットカードについて、上記立法事実は、当てはまるものではなく、だからこそ預金者保護法はクレジットカード取引を適用対象とはしなかったものと解されます。

よって、クレジットカードとキャッシュカードとで、消費者の責任を区別すべきでないとする貴団体のご主張は、その前提において弊社の理解と異なるものであると考えております。

弊社といたしましては、安全・安心・高品質を追求し、消費者の皆様とともに健全なカード取引の実現を図ってまいり所存です。今後とも御支援賜りますようお願い申し上げます。

以 上