

2008年4月30日

株式会社オリエントコーポレーション 御中

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 (KC's)

理事長 榎 彰 徳

<連絡先>

〒540-6591

大阪府中央区大手前1-7-31

OMMビル1階大阪府消費生活センター内

特定非営利活動法人消費者支援機構関西事務局

TEL 06-6945-0729 / FAX 06-6945-0730

メール info@kc-s.or.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

申 入 書

当団体は、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた消費者団体です。貴社に対し以下のとおり申し入れいたします。

第1 申入の趣旨

- 1 貴社は、貴社と消費者との契約に関し、契約変更を可能とする貴社の約款を用いるか否かに関わらず、消費者の明示の承諾を得ることなく、分割返済額の増額等消費者にとって不利となる契約変更を一方的に行わないこと
- 2 貴社は、貴社と契約した消費者の個別の承諾がなく、分割返済額の増額等、消費者にとって不利となりうる契約変更はされていないにも関わらず、消費者の変更に係る個別の承諾を待たずに、その契約内容の変更が確定したかのような通知を消費者に対して行わないこと
- 3 貴社は、貴社において上記1、2記載の行為を行わないことを決定すると共に、その旨決定をした事実を、貴社ホームページや現時点で契約している消費者への通知その他の方法により公表すること

第2 申入の理由

- 1 貴社が告知した契約の変更内容について
添付資料1から3のとおり、貴社は、クレジットカードによる契約者のキャッシングリボルビング払いについて、2007年6月分からの返済額・返済方法を変更する（以下「本件変更」といいます。）と告知しています。本件変更の通りに変更がなされると、変更対象となる契約者の月々の返済額は、添付資料4・「月額返済額変更一覧表」記載のとおりに変更されることとなります。この表を見ればわかるとおり、本件変更により、月々の返済額が最大で4万円増額されることとなります。

2 貴社の告知は消費者契約法4条1項1号の不実告知に該当する

(1) 貴社の告知方法

ア 契約内容の変更が確定しているような表現で告知している

添付資料1によると、貴社は、そのホームページにおいて、貴社の契約者に対し、本件変更について「以下の通り改訂させていただきます。」と告知しています。

また、貴社は、本件変更について記載した添付資料2及び3の冒頭部分において、本件変更のように「変更することとなりました。」(添付資料2)、「変更させていただくこととなりました。」(添付資料3)と告知しています。

このように、貴社は、契約内容が本件変更の通りに変更されることが確定しているように告知しています。このような貴社の告知を見た契約者は、一般に、契約内容が変更されることは確定していると受け取ってしまいます。

イ 契約者が変更内容を了承したとみなしている

また、貴社は、本件変更について記載した添付資料2及び3において、「特にご連絡のないお客様につきましては、変更内容をご了承いただいたものとしてお取り扱いさせていただきます」と告知しており、契約者から連絡がない場合にはその契約者が契約内容の変更を了承したとみなすと告知しています。

このような貴社の告知を見た契約者は、一般に、自分が貴社に連絡しない限り契約は自動的に変更されてしまうと考えてしまいます。

(2) 当事者の合意がない限り契約内容は変更されない

しかしながら、私的自治の原則から、契約内容の変更は当事者の合意が無い限りその効力は生じません。貴社の上記告知は契約変更の申込みにすぎず、契約者が本件変更について承諾しなければ、本件変更のとおり契約が変更されることはありません。

また、貴社が本件変更を希望して本件変更のとおり契約を変更する旨を契約者に告知し、その契約者がそれに対して沈黙していたことによって、本件変更についての契約者の承諾が擬制されるということはありません。民法526条2項は、「申込者の意思表示又は取引上の慣習により承諾の通知を必要としない場合には、契約は、承諾の意思表示と認めるべき事実があったときに成立する。」と規定していますが、契約者が沈黙していたからといって承諾の意思表示と認めるべき事実があったとはいえず、契約者の沈黙によって契約者の承諾が擬制されるということはありません。

この点、貴社は、本件における契約内容の変更について、変更を正当化する前提条件として、①あらかじめカード会員が明瞭に了知できる状態で変更内容を種々の方法で告知すること、②変更に対するカード契約者の異議等の申出が容易にできる状態を確保すること、③変更内容に同意できない場合は、従前の返済条件のままとすることという要件を挙げています(添付資料8・貴社回答書1頁)。ところが、上記②の要件については、添付資料5記載のとおり、貴社が設けていた「お問い合わせ専用窓口」は、引き落とし時期直前である6月20日の段階でも電話がほとんどつながらず、問い合わせが困難な状況であったのであり、貴社が

上記②の要件を満たしていたとは到底いえません。また、上記③の要件については、貴社は、契約内容の変更が確定しているような表現で告知しており、同意しなければ従前の返済条件のままとなるという事実は契約者に明示的に知らされていません。このような状況において、契約者の沈黙をもって契約内容の変更を同意したとみなすことは極めて欺瞞的です。

以上のとおり、契約者の個別の同意がない限り、キャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法について変更されることはないというべきであって、変更が既になされたという貴社のご見解（資料8・貴社回答書2頁の2、3行目）は誤っているといわざるを得ません。

(3) まとめ（不実告知について）

本件変更のような契約内容の変更は、それが契約条項に基づくものでない以上、新たな契約と評価されるのであり、貴社が、本件変更のように変更する旨を契約者に告知することは、本件変更についての新たな契約の申込みに他なりません。

ところが、貴社は、その申込みの際に、上記のとおり、契約者から個別の承諾を得なければ契約者の承諾があったことにはならないにもかかわらず、契約者からの連絡がない場合には契約者が変更内容を了承したとみなすと契約者に通知し、また、あたかも契約内容が本件変更のとおりに変更されることが確定しているように告知しています。これは、消費者契約の締結について勧誘をするに際し、承諾の要否を重要事項ととらえるために、契約者の個別の承諾がなくても契約変更がされるという不実の告知をするものです。

したがって、貴社のこのような告知は、消費者契約法4条1項1号の不実告知に該当する行為です。

3 貴社の告知は消費者契約法10条に該当する条項を含む申し込みである

貴社は、本件変更は契約者の個別の同意に基づくものと考えておられるようですが、契約者から個別に明示的な承諾をとっていないのであり、それ故、貴社の行為は、実質的には契約内容の一方的変更であると評価せざるを得ません。そして、契約者は、契約内容を本件変更の通りに一方的に変更されることによって、本来期限の利益を有している債務部分についての期限の利益を一方的に奪われてしまっているといえます。

この点、期限の利益は債務者の利益のために定めたものと推定され（民法136条1項）、かつ、債務者が期限の利益を喪失する事由は法定されています（同法137条）。したがって、本件変更の告知は、民法137条で定められた期限の利益の喪失事由がないのに契約者の期限の利益を奪う契約条項の申し込みであるといえ、民法の規定に比して消費者たる契約者の権利を制限するものです。

また、本件変更の告知は上記のとおり不実告知であること、本件変更により契約者が受ける不利益は、月額返済額が最大で4万円もの増額がされるというものであること、カードによるキャッシングは資力の乏しい一般消費者が利用するサービスであり、本件変更が契約者の経済状態に与える影響は決して軽視できるものではないこと、他方で、貴社は、本件変更を契約者に受忍させることにより、契約者に

期限の利益を放棄させ、より早期に弁済を受けることができるのであって、本件変更は貴社にとって有利な内容であることという事情から、本件変更の告知は、信義則(民法1条2項)に反して消費者の利益を一方的に害するものであるといえます。

以上より、貴社の本件変更の告知は、消費者契約法10条に該当する条項を含む消費者契約の申込みであるといえます。

4 貴社は同様の行為を今後行うおそれがある

貴社が上記のような違法・不当な方法により本件変更の告知をしている事実が判明したため、当団体は、貴社に対し、2007年5月2日付「お問い合わせ」(添付資料6)を送付し、その後、貴社と意見交換をしました。しかしながら、当団体としては、貴社の対応ではその違法性・不当性は払拭されないと判断し、同年8月10日付申入書(添付資料7)にて、主に①変更が確定しているかのような告知を中止すること、②貴社が契約金額の契約内容の変更を希望するのであれば契約者から個別明示の承諾を得るべきこと、その際、契約者に対し、従前通りの契約内容を継続するか、利用可能枠を引下げるという選択肢があることを明示的に告知することを申し入れました。

これに対し、貴社からは、同年8月23日付回答書(添付資料8)による回答がありました。

これによれば、貴社は、クレジットカードのキャッシングサービス(本件変更)について、既に6月分の返済分から変更しているので、契約者の問い合わせがあった場合にのみ対応するとして、返済額の変更について、契約者の個別の明示の同意を得るべき処置をしていません。

しかも、契約者が従前の契約に戻すように求める場合には、従前の返済額に戻す対応をしているといいながら、そのような対応をしていることについて、個別のクレジットカードの契約者に通知もしておらず、その広報も特におらず、変更がすでに確定していると考える契約者の誤解を解くべき処置を行っていません。

そのため、当団体は、改めて、2007年10月3日付にて、貴社に対し、クレジットカードのキャッシングサービスについて当団体の2007年8月10日付申入書記載のとおり処置を執るよう再考を求めましたが(添付資料9)、貴社は、これに応じませんでした(添付資料10)。

以上の通り、貴社は、貴社の方法による本件変更の告知を正当化し、現時点でもその誤りを是正しようとしていません。そのため、貴社には、今後も、事前に消費者の明示の承諾を得ることなく、一方的に、分割返済額の増額等消費者にとって不利となる契約変更し、また、その変更が確定したかのように消費者に告知するといった消費者契約法4条に規定する行為や同法10条に該当する不当な条項を含む申し込みの意思表示を行うおそれがあると言わざるを得ません。

5 上記内容を裏付ける相談事例

- (1) 当団体が独立行政法人国民生活センター(以下「センター」といいます。)から、消費者契約法第40条第1項に基づいて消費生活相談に関する情報の提供を受けたところ、貴社の本件契約内容の変更に関する多数の相談が寄せられていたことが

判明しました。消費生活相談に関する情報は、個別のその内容の真実性が確認された情報ではありませんが、複数の消費者から寄せられた相談事例を検討することは、問題のありかを把握するにあたって極めて有用です。また、不満を持つ全ての契約者がセンターに連絡をするわけではなく、センターに寄せられた苦情・不満は氷山の一角にすぎないと考えられます。

以上のような観点から、当団体において上記情報を検討した結果、少なくとも、貴社が従前当団体に対しご説明された、本件に関する貴社の見解、すなわち「貴社の対応によっても、消費者は従前の支払条件どおりでの契約の続行を任意に選択できたはずである」という実情になかったことは明らかであると考えます。

(2) 貴社の告知方法について

貴社は、2007年10月24日付回答書（添付資料10）において、「あらかじめカード会員が明瞭に了知できる状態で変更内容を種々の方法で告知する」としておられますが、「明瞭に了知できる」と言うには、契約からの離脱や申込みの拒否等の選択肢の有無を含めて、消費者が総合的な判断を下せるに足る情報が提供されていなければなりません。片面的な情報しか提供されていない告知は不実告知にあたります。この点については、各地のセンターに、貴社から貸金業法が施行になったとの理由で一方向的にリボ払い金額を変更されたが生活保護世帯で払えない旨の困惑の声や、法律が変わったから支払方法を変更すると一方向的に通知されたが納得できない旨の不満の声が寄せられています。

このような声が複数寄せられている事実に鑑みれば、多くの消費者が、貴社の対応に対して、「一方向的に変更を通知された」と受け止めていたと思われ、従前通りの契約内容の継続や利用可能枠の引下げなどの選択肢があることは、消費者に伝わっていなかった可能性が高いと考えられます。これは貴社が、あたかも契約内容が変更されることが確定しているように告知したことに起因していると考えざるを得ません。

(3) 異議等の申出が容易にできる状態の確保について

上記貴社回答書において、貴社が「変更に対するカード会員の異議等の申出が容易にできる状態を確保する」としている点については、各地のセンターに対して、概要、何日も電話をかけているが話し中で全く通じない、連絡がなければ変更を了承したものとみなすとあるので、このまま電話が繋がらなければ了承したことになってしまうのではないか、それはあまりに強引ではないか、返済額が数万円増えると通知を受けたが貴社には電話が繋がらないし引き落とし日も迫っているので困っている等の声が寄せられていました。

これらの相談内容に照らせば、変更に対する異議や問合せのために貴社に連絡をとろうと試みていながら、話し中で繋がらず目的を達することができなかった消費者が相当数いたものと思われ、貴社の回答に反して、「会員の異議等の申出が容易にできる状態を確保」できていたとは到底考えられません。

(4) 変更内容に同意できない場合の対応について

上記貴社回答書において「変更内容に同意できない場合は、従前の返済条件のままとする」としている点については、各地のセンターに対して、概要、生活保護世帯で変更後の高額な返済はできないと言ったが取り合ってもらえなかった、一方的な変更には応じられないと言ったが、それなら今後はカードを利用できないと言われ相手にしてもらえなかった、なかなか繋がらない電話が漸く繋がったものの金額については一切譲歩してもらえない、変更後の金額は払えないという、契約解除か残債務一括返済のいずれかを選択するように求められた、従前の返済額を続けるならカードが無効になると言われた、等の声が寄せられています。

このような相談が各地の消費者センターに複数寄せられているという事実を照らせば、従前と変わらない条件で契約を継続することを望んでいるにも関わらず、貴社に拒否されたと認識した消費者が相当数いたものと思われまます。

貴社は、上記回答書において当団体に対して、「返済額変更にご同意いただかず、従前の返済方法を継続するようお申し出のありました会員数は約2万件であり、お申し出のありました会員につきましては、全員に対して対応しております。」と回答しておられます。しかし、会員に対する現実の対応において回答書どおりの対応がとられていたのであれば、上記のような相談がセンターに寄せられることは考えにくいと思われまます。当団体に対する従前の説明と実態が全く一致しておらず、現実の対応においては、むしろ説明と逆の対応がなされている可能性があります。

- (5) 貴社は、上記回答書にも記載されているとおり、返済額の引き上げがカード会員の資金計画に影響を与えることを予見しておられました。それにもかかわらず、当団体に対する説明とは相反する対応をとることにより、上記のような多くの被害相談事例が寄せられたのではないのでしょうか。上記(2)ないし(4)の苦情を鑑みると、貴社の顧客対応現場での対応が対外的な説明どおりのものではなかったのではないかと、すなわち、会員の異議に容易には応じず、変更を強く求め、あるいは、事実上会員の異議を容れない対応をしていたのではないかと考えざるを得ません。また上記貴社回答書によれば、「大半の会員の皆様から今回の変更の趣旨をご理解いただき」とありますが、前記苦情の内容から推し量れば、苦境・窮状にある会員が債権者に対して弱い立場にあることを背景に、理解や同意を事実上強要した可能性すらあります。

6 まとめ

- (1) 以上の次第であり、貴社は、2007年6月分から貴社が行ったクレジットカードによる契約者のキャッシングリボルビング払い金額の一方的引き上げが不当であり、貴社のクレジットカードによる契約をした多くの消費者がこの引き上げにより、不当にも多大な経済的損失を受けたことは明らかであるにも関わらず、現時点でも、その誤りを是正しようとしていません。

また、貴社の当団体に対する回答内容と現実の消費者の苦情や困惑の声との間に明らかなギャップが存在していることに照らせば、貴社が、貴社の不適切な対応が消費者に与えた影響や問題の所在を適切に把握しておられるとは考えられません。

そのため、当団体は、このままでは、貴社が、今後も貴社の現時点での顧客及び

将来の顧客（不特定かつ多数の消費者）に対し、事前に消費者の明示の承諾を得ることなく、一方的に、分割返済額の増額等消費者にとって不利となる契約変更し、また、その変更が確定したかのように消費者に告知するといった消費者契約法4条に規定する行為や同法10条に該当する不当な条項を含む申し込みの意思表示を行うおそれがあると考えます。

(2) よって、当団体は、貴社に対し、申入れの趣旨記載のと通りの措置を執るよう求めます。

なお、当申し入れに基づいて必要な措置を執られるか否か、何らかの措置を講じられる場合はその内容について、2008年5月21日までに、当団体に書面にてご連絡下さい。貴社の誠実、真摯な対応を期待いたします。

以上

<添付資料>

- 資料1 2007年4月13日付「キャッシングサービス内容の変更について」と題する文書
- 資料2 2007年4月付「ご案内」と題する文書
- 資料3 2007年6月付「重要なご案内」と題する文書
- 資料4 月額返済額変更一覧表
- 資料5 オリコ問い合わせ専用窓口への架電報告
- 資料6 問い合わせ
- 資料7 2007年8月10日付申入書
- 資料8 2007年8月23日付回答書（オリエントコーポレーション）
- 資料9 2007年10月3日付回答書に対する意見書並びに再質問書
- 資料10 2007年10月24日付回答書（オリエントコーポレーション）