

特定非営利活動法人消費者支援機構関西（KC's ケーシーズ）は、8月10日付けで株式会社オリエントコーポレーションに対し、同社が顧客に対して、キャッシングサービス及びローンカードサービスに関しリボルビング払いにおける返済額等を変更する旨の通知していた件について、「申入書」を送付しました。

申入れの概要及び申し入れに至る経過は以下のとおりです。

【申入れの概要】

（株）オリエントコーポレーションは、キャッシングリボルビング払い及びローンカードのリボルビング払いの顧客に対し、最低返済額の増額等を内容とする契約内容の変更がすでに確定しているような表現で告知し、会員から連絡がない場合には変更を了承したとみなすとしていました。また、同社はこれらの契約内容変更に関する問い合わせ電話窓口を設置していましたが、そもそも変更が決定事項であるかのように知らされた顧客の多くは問い合わせ窓口で連絡すれば、変更を拒否できるかもしれない等と思に至ることもなく諦めさせられていた可能性が高いと考えられます。さらに KC's の調査によると同社の問い合わせ窓口は話し中であることが多く、電話をかけようとしても電話がつかないために諦めざるを得なかった方も多いのではないかと思われました。

KC's は、当事者の合意なく一方当事者の告知によって契約内容が変更されることはないにもかかわらず、同社の告知方法では、月々の返済額という消費者にとって極めて重要な事項につき、消費者は、変更は避けられないとの誤解に基づいて不利益を受けるおそれがあり、かつ個別明示の承諾を得ることなく契約内容を変更することは認められないとの判断に基づいて、同社に対し、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同社が契約内容の変更を希望するのであれば、消費者から個別明示の承諾を得るべきこと、その際、消費者に対し従前どおりの契約内容を継続するか、利用可能枠を引き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。

【経過】

（株）オリエントコーポレーションのホームページにおいて、4月13日付にて既存のキャッシングリボルビング契約について、返済額の算定方法を変更するとともに、契約内容に

よっては返済月額が2万円の増額となるような契約変更が告知されていました。KC'sは契約内容の一方的な不利益変更にあたるおそれがあると考え、当該変更の根拠等を同社に問い合わせました。

その後、5月25日付にて、ローンカードサービスについてもリボルビング払いにおける最低返済額の増額変更が告知されました。

6月18日に面談が実現しましたが、同社とKC'sの見解に隔たりがありましたので、KC'sの見解に基づいて、このたび8月10日付で公開での申入れに至りました。

申入れ後、8月21日に同社がKC'sを来訪され、2種の貸金契約類型の内、ローンカードサービスの返済額の増額変更については、5月時点の方針を改め文書による個別同意を取る方針に変更し、8月3日以降、その旨の通知を顧客に発送した旨の説明を受けました。

5月2日：「お問い合わせ」を送付

6月18日：(株)オリエントコーポレーションが来訪、面談

8月10日：「申入書」発送

8月21日：(株)オリエントコーポレーションが来訪、面談

8月23日：(株)オリエントコーポレーションから「申入書」に対する書面回答あり

以上