

2009年6月2日

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル・インコーポレイトド
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 (KC's)

理事長 榎 彰 徳

【連絡先(事務局)】担当: 西島

〒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

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail: info@kc-s.or.jp

HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

貴社の「カード会員規約」について(申し入れの終了)

当団体は、貴社に対し、貴社作成の「アメリカン・エクスプレスのカード会員規約」第4条2項「暗証番号の入力を伴う取引についての損害」についてお問い合わせ(2008年6月23日付)、申し入れ(同年10月16日付)をいたしましたところ、それぞれにご回答をいただき、ありがとうございました。

当団体において、上記についての苦情等を調査しましたが、現段階においては、同契約条項に関する問題点について、多数の被害が顕在化しているとまではいえず、その他諸般の事情を考慮した上、一旦貴社に対する申し入れ活動を終了することにしましたので、お知らせします。

ただ、下記のとおり、貴社と当団体とは、意見を異にする部分があります。

申し入れは一旦終了いたしますが、消費者保護の観点から、改善を期待し、今後の被害状況を監視していく所存です。

記

1. 申し入れの内容

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(以下「規約条項」という)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「会員に故意または過失がないと当社が認めた場合」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。

2. 貴社の回答の概要

規約条項において、会員は暗証番号を他人に知られないよう、善良なる管理者の注意をもって管理すべき契約上の義務を負っている。立証責任は、立証責任の一般原則により、義務を負う者すなわち会員の側にある。実質的に暗証番号は通

常会員本人しか知りえないものであり、消費者支配領域に属する事項の立証責任を会員側が負うことは、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」に該当しない。

また、預金者の大切な資産を預かり管理すべき銀行の場合とクレジットカード会社を同列に論じる必要はない。

なお、実務において暗証番号の入力に伴う第三者による不正使用があった場合においては柔軟な運用をすることにより会員に過度の負担を課さないよう配慮している。

3. 当団体の見解

規約条項が債務不履行責任（管理義務の不履行）を定めたものとしても、通説的解釈によれば、特に不作為債務については、債務不履行の事実は損害賠償請求権を有すると主張する債権者（貴社）が、証明責任を負うものとされている。よって、契約者が第三者に暗証番号を知らせた、あるいは知られるような行為をしたという不作為義務違反による債務不履行の事実の存在を貴社が明らかにすることのないまま、契約者に対して、これについての契約者の善意あるいは、無過失を根拠づける具体的事実についての証明を求めることは、必ずしも、立証責任の一般原則に従うものとはいえない。

キャッシュカードとクレジットカードは1枚で両者を兼ねるものもあり、契約者にとって両者を区別する理由はない。むしろ負債が発生するクレジットカードの方が、不正利用による契約者の不利益の度合いが大きい場合もある。

現在、事実上、会員に過度の負担を課さないよう配慮した取り扱いがされているとしても、判断基準が明示されていなければ、担当者個人の判断に依拠せざるを得ず、契約者の立場は不安定である。

以上