

2007年10月3日

株式会社オリエントコーポレーション

代表取締役 西田 宣正 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>

〒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

メールアドレス info@kc-s.or.jp

ホームページ<http://www.kc-s.or.jp/>

回答書に対する意見書並びに再質問書

当団体が、貴社に対し、2007年8月10日付で、貴社のキャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法及びローンカードのリボルビング払いの最低返済額の変更に関して申し入れを行いましたところ、2007年8月23日付で、貴社から回答書を頂きました（以下「貴社回答書」といいます。）。

貴社回答書によりますと、貴社のローンカードのリボルビング払いの最低返済額の変更に関しては、当団体の申し入れの趣旨に沿った改善がなされていると考えます。しかしながら、他方で、貴社のキャッシングリボルビング払いの返済額・返済

方法の変更については、何ら改善がなされていません。そこで、貴社のキャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法の変更について、貴社回答書を踏まえ、以下のとおり意見を述べます。

2007年8月10日付申入書（以下「当団体申入書」といいます。）においてご連絡しております通り、本書による意見並びに再質問は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本意見書並びに再質問書の内容、再質問に対する貴社のご回答の有無・内容、及び本書による意見並びに再質問以降のすべての経緯・内容、等を当団体ホームページ上で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

1 契約内容は変更されていない

貴社は、「クレジットカードのキャッシングにつきまして、すでに6月のご返済分から返済額の変更をさせていただきました」と回答し（貴社回答書2頁の2，3行目），貴社のキャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法について既に変更されたというご見解のようです。

しかしながら、当団体申入書で指摘したとおり、会員がキャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法の変更について同意しなければ、そのとおりに契約が変更されることはありません。

また、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こと、②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（貴社回答書1頁）。ところが、上記①の要件については、当団体申入書7頁記載のとおり、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①の要件を満たしていたとは到底いえません。また、上記②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会員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、会員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といわざるを得ません。

以上のとおり、会員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（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。

2 再考を求める

貴社が、ローンカードのリボルビング払いの最低返済額の変更について、会員の明示的な同意を取得する方法に変更し、会員の明示的な同意がなければ最低返済額を変更しない扱いに改善したのは、会員の明示的な同意なく契約内容を変更するという貴社の従前の取扱に問題があるという認識からであると考えます。

前述のとおり、会員の個別の同意がない限り変更がなされないのは、キャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法についても同様です。

よって、貴社は、キャッシングリボルビング払いについてもローンカードと同様に、会員の個別の同意が無い限り契約内容の変更がないものとして扱わなければなりません。また、貴社が契約内容を変更したいのであれば、契約内容の変更について会員から個別に明示の同意を得るべきです。

当団体は、貴社に対し、キャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法の変更についても、ローンカードと同様に、当団体申入書の申入れの趣旨の通り貴社の対応を改善するよう、再考を求めます。

3 質問事項

当団体は、貴社に対し、貴社の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、以下のとおり質問しますので、2007年10月24日までに、

ご回答くださるようお願いいたします。

- ① 個別の同意を得ることなく、キャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法の変更がなされた会員の人数
- ② ①の会員の中で、現在においても、変更後の返済額・返済方法による引き落としを行っている会員の人数
- ③ ①の会員についての変更後の返済額・返済方法による引き落としは、最終的にいつまで続くのか。
- ④ キャッシングリボルビング払いの返済額・返済方法の変更について、問合せをした会員の人数、貴社に異議を述べた会員の人数、その結果従前の契約にしてもらった会員の人数
- ⑤ ①の会員のうち、貴社の変更によって口座の残高が足りず、引き落としができなかった会員について、貴社はどのような対応をしているか。
- ⑥ ⑤の対応の一つとして貴社は会員に請求書を出していると思われるが、その請求書は、引き落としができなかった一般の会員と⑤の会員を区別して出しているか。

以上