

2007年 8月10日

株式会社オリエントコーポレーション

代表取締役 上 西 郁 夫 殿

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 qqr66s39@star.ocn.ne.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

申 入 書

<添付資料>

- 1 平成19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 1部
- 2 平成19年5月25日付「ローンカードのリボルビング払い最低返済額の変更について」と題する文書 1部
- 3 平成19年4月付「ご案内」と題する文書 1通
- 4 平成19年6月付「重要なご案内」と題する文書 1通
- 5 オリコ問合せ専用窓口への架電報告 1通

当団体は、消費者契約法の一部改正による消費者団体訴訟制度の立法化に伴い、不当な勧誘行為や不当条項の使用中止を申し入れ、またこれらに対する差止請求権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、平成17年12月3日に結成された消費者団体です（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、貴社ホームページ掲載の添付資料1及び2並びに貴社がその会員に送付した添付資料3及び4の文書を拝見致しました。これらの文書について検討しましたところ、消費者の利益に反して違法・不当と思料される点がございましたので、貴社に対し、下記のとおり申し入れいたします。

つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、平成19年8月24日までに、書面にて当団体事務局宛にご送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実かつ真摯な対応を期待いたします。

なお、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容、及び本申入れ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。

記

第1 申入れの趣旨

1 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・返済方法及びローンカードのリボルビング払いの最低返済額について、添付資料1～4の文書及びその他の方法により以下の告知をすることを直ちに中止するように求める。

(1) 契約内容の変更が確定しているような表現で告知をすること。

(2) 会員から連絡がない場合にはその会員が契約内容の変更を了承したとみなすと告知すること。

2 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・返済方法及びローンカードのリボルビング払いの最低返済額について、契約内容の変更を貴社が希望する際には、以下の行為を実施することを求める。

(1) 契約内容の変更について会員から個別に明示の承諾を得ること。

(2) 会員が契約内容の変更を希望しない場合の主要な選択肢として、①従前の契約内容で契約を継続する、②利用可能枠を引き下げるという手段をとることができることを、貴社が契約内容変更の申込みをする際に明示的に告知すること。

第2 申入れの理由

1 貴社が告知した契約の変更内容について

添付資料1、3及び4によると、キャッシングリボルビング払いを利用している会員の既存の契約についての返済額・返済方法を変更するとのことであり（以下「本件変更①」といいます。）、その内容通りに変更がなされると、変更対象となる会員の月々の返済額は、別紙「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①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。

また、添付資料2によると、ローンカードのリボルビング払いを利用している会員の既存の契約についての最低返済額を変更するとのことであり（以下「本件変更②」といいます。）、その内容通りに変更がなされると、ローンカードのリボルビング払いを利用している会員全てについて月々の最低返済額が増額されることとなります。本件変更②により、月々の最低返済額が最大で2万5000円増額されることとなります。

2 本件変更①・②に関する問題点

(1) 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点

ア 貴社の告知方法

添付資料1及び3によると、貴社は、そのホームページにおいて、貴社の会員に対し、本件変更①・②について「以下の通り改訂させていただきます。」と告知しており、契約内容が本件変更①・②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。

また、貴社は、本件変更①について記載した添付資料3及び4の冒頭部分において、本件変更①のように「変更することとなりました。」（添付資料3）、「変更させていただくこととなりました。」（添付資料4）と告知しています。

このような貴社の告知を見た会員は、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 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、会員が本件変更①・②について承諾しなければ、本件変更①・②のとおり契約が変更されることはありません。

貴社の上記のような告知では、貴社の会員は、その会員の意思にかかわらず、本件変更①・②のように変更されることが確定していると誤解する危険性が非常に高いと考えられます。そして、会員はそのような誤解に基づいて貴社の一方的な契約変更による不利益を回避する手段を講じることなく、不本意にもその不利益を受けてしまう恐れがあります。

本件変更①・②により会員が受ける不利益は、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す。カードによるキャッシングやローンは資力の乏しい一般消費者が利用するサービスであることから、会員の経済状態に与える影響は決して軽視できるものではありません。また、会

員は、本件変更①・②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失ってしまうこととなります。

他方で、貴社は、本件変更①・②を会員に受忍させることにより、会員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すから、本件変更①・②は、貴社にとって有利な内容であることは明白です。

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）。合理的な理由もなく期限の利益を奪う契約条項は、前記民法の規定に比して、信義誠実の原則に反し消費者消費者の利益を一方的に侵害するものであり、無効であると思慮致します。

貴社は、個別の契約変更の告知と、それに対する消費者からの不応答により、個々の消費者の承諾が得られて弁済期の変更が生ずるとの考え方に立っておられるようです。しかし、契約内容の変更は当事者の合意が無い限り効力は生じないにもかかわらず、会員に大きな不利益を受忍させ他方で貴社が利益を確保する内容となっている本件変更①・②が確定しているように告知している点で、貴社の告知は、契約条項による期限の一方的剥奪と同様の問題点を孕んでいます。貴社の本件変更①・②の告知（添付資料1～4）は、消費者の利益を一方的に侵すものであり違法・不当であると言わざるをえません。

(2) 会員からの連絡がない場合には会員が変更内容を了承したとみなしている点

ア 貴社の告知方法

また、貴社は、本件変更①について記載した添付資料3及び4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、会員から連絡がない場合にはその会員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会員は、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。

イ 貴社の方法では会員の承諾があったことにはならない

しかしながら、前述のとおり、契約内容の変更は当事者の合意が無い限りその効力が生じません。貴社の上記告知は契約変更の申込みにすぎないのであって、会員が本件変更①について承諾しなければ、本件変更①のとおり契約が変更されることはありません。

すなわち、本件変更①の法的根拠は会員の承諾にあるはずですが、貴社は、（１）本件変更①について会員に通知する、（２）会員から問い合わせがあった場合には対応できる態勢を整える、（３）会員から異議の申し出があり合意が得られなければ従前の契約内容で契約を継続する、という３つの条件を具備していれば、会員からの連絡がない限り会員の承諾があったともものとみなして良いと考えておられるようです。

しかしながら、貴社が本件変更①を希望して本件変更①のとおり契約を変更する旨を会員に告知し、その会員がそれに対して沈黙していたことによつて、本件変更①についての会員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、会員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、会員の沈黙によつて会員の承諾が擬制されるということはありません。まして、第２，１イにおいて前述したとおり、貴社の会員への通知内容は、会員をして変更は既定の事実であるかのごとき誤解を生ぜしめるものであって、かつ、貴社が上記（３）の対応を取っていることすら知り得ないものとなっています。このことに照らしても、沈黙している多くの会

員が、規定事実である本件変更①を覆す余地がないとあきらめ、それゆえに沈黙している可能性が極めて高いのであって、そのような沈黙によって承諾を擬制することは極めて欺瞞的です。

さらに、上記（２）に関しても、当団体の調査によると、貴社が設けていた「お問い合わせ専用窓口」は、極めて架電が困難であったことが明らかです（添付資料５）。このような状況では、会員から異議があった場合に対応できる体制を整えていたとは到底認められません。

貴社は、「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」と通知をしていますが、会員が貴社に連絡をしなかったとしても会員の承諾があったことにはならず、貴社は会員を本件変更①の内容に拘束することはできません。

貴社は、契約内容の変更について会員の承諾がないにもかかわらず、前述のとおり会員に大きな不利益を受忍させ、他方で貴社が利益を確保する内容となっている本件変更①の内容に会員を拘束しようとしています。貴社のこの行為は、消費者の利益を一方的に侵すものであり、違法・不当であると言わざるをえません。

ウ 本件変更②についても同様である

当団体の調査によると、貴社は、本件変更①のみならず、本件変更②についても契約変更について同様の手法を用いています。すなわち、本件変更②についても、本件変更①の場合と同様に、会員からの連絡がない場合には会員が変更内容を了承したとみなすと会員に通知していると思われませんが、会員が貴社に連絡をしなかったとしても会員の承諾があったことにはならず、貴社は会員を変更内容に拘束することはできません。

3 結論

(1) 貴社の行為の違法性

本件変更①・②の契約変更についての合意は新たな消費者契約であるので、貴社が、本件変更①・②のように変更する旨を会員に告知することは、本件変更①・②についての申込みの意思表示に他なりません。

ところが、貴社は、その申込みの際に、会員から個別の承諾を得なければ会員の承諾があったことにはならないにもかかわらず、会員からの連絡がない場合には会員が変更内容を了承したとみなすと会員に通知し、また、あたかも契約内容が本件変更①・②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、承諾の要否という重要事項について、会員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号に該当する行為（不実告知）です。

(2) 現在行っている告知は直ちに中止すべきである（申入れの趣旨第1項）

このような違法行為による消費者の被害の拡大を防ぐために、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・返済方法及びローンカードのリボルビング払いの最低返済額について、貴社が会員に示している添付資料1～4の文書及びその他の方法により、・契約内容の変更が確定しているような表現で告知をすること及び・会員から連絡がない場合にはその会員が契約内容の変更を了承したとみなすと告知することを直ちに中止するように求めます。

(3) 契約内容変更を希望する際の貴社の対応について（申入れの趣旨第2項）

また、今後、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について、契約内容の変更を貴社が希望する場合には、前述のとおり、貴社は、契約内容の変更について会員から個別に明示の承諾を得なければなりません。

当団体の調査によると、貴社は、現在においても、会員が契約変更承諾

しない場合には、①従前の契約内容で契約を継続する、②利用可能枠を引き下げるという手段をとることができる措置をとっているとのことです。そこで、貴社が会員に対して契約内容変更の申込みをする際には、会員が契約内容の変更を希望しない場合の主要な選択肢として、①従前の契約内容で契約を継続する、②利用可能枠を引き下げるという手段をとることができることを明示的に告知することを実施するように求めます。

以上