

平成 20 年 5 月 21 日

特定非営利法人消費者支援機構関西  
理事長 榎 彰徳 殿

株式会社オリエントコーポレーション  
代表取締役 西田 宜正



## 回答書

貴団体におかれましては、益々ご隆盛の段お喜び申し上げます。

さて、貴団体からの平成 20 年 4 月 30 日付け「申入書」につきまして、弊社の考えならびに今後の対応につきまして下記のとおり回答させていただきますので、何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

## 記

### 第 1 今回の対応変更の趣旨及び概要について

既に、平成 19 年 10 月 24 日付け「回答書」などにより、弊社の考え方や、会員の皆様への対応の経緯等につきまして説明いたしておりますが、その後の対応等も含めあらためて簡単に説明いたします。

平成 18 年 12 月、多重債務者の発生や増大を防止することなどを目的として貸金業規制法、利息制限法等が改正されました。これにより、貸金業者は、法の定める期間内に貸出金利の利息制限法の制限以内への引き下げや、合理的な期間内に返済が終了する程度の水準の最低限返済額を定めることなどが求められております。弊社では、この法律改正の趣旨を踏まえ、

- ①貸付金利の利息制限法に定める制限金利以内への引き下げ
- ②返済期間が長期にわたる返済の是正

という二つの施策を実施することにより、キャッシング利用者の総負担額の縮減を図って参ることといたしました。

今回の変更により、金利が引き下げられることに加え、一回あたりの返済金額が増えることにより返済期間が短縮されることから、支払うべき利息総額が減少し、会員の皆様に有利になると考えます。また、極度取引における一回あたりの返済金額の増額は、返済以後の利用可能額を大きくし、会員の皆様の選択により、低い金利の借入へシフトすることが可能になるなど、会員の皆様にとりましても、より有利な選択を行う機会が増えることにもつながります。

しかしながら、一方で、一回あたりの返済金額の増加は、カード会員の資金計画に影響をあたえることも予見できましたことから、

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によって告知すること

②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

③変更内容に同意されない場合は、従前の返済条件のままとすること

という点に留意し、対応して参りました。今後とも、会員の皆様からの問い合わせに対しては誠実に対処して参ります。

## 第2 今回の変更に関する弊社の基本的考え

貴団体が、今回の申入書において、月々の返済額が最大で4万円増加するケースがあると指摘しておられますが、このようなケースは、会員様のキャッシング利用可能枠が100万円で、かつ、実際にご利用になられているキャッシング残高が20万円未満の場合にのみ起こる事象であります。このように、設定しております極度額とご利用いただいている残高との間に大きな差額がある場合、返済金額を従前の返済条件のままとすることをご希望されるより、必要とされる金額まで極度額の減額を希望される会員様が大半でありました。たとえば、新たな極度額を20万円とした場合には、月々の返済額は従来と同様の1万円となり返済金額は増加いたしません。この例のように、極度額の減額をご希望され、対応させていただいた会員の皆様は、返済条件を従前のままとすようご要望があり、対応させていただいた件数とほぼ同様の、約2万件に上ります。

今回の変更は、一回あたりの返済金額が増加するという点においては会員の皆様の痛みを伴うケースがないとはいえませんが、上記のとおり、金利の引き下げや返済期間の短縮による支払総額の減少など、会員の皆様にとって有利な側面も有しており、このような取扱いは今回の法改正の趣旨に沿うものと考えております。今回の変更により、会員の皆様からは多くのお問い合わせをいただきましたが、大半の会員の皆様からその趣旨をご理解いただいていると認識しております。

## 第3 告知方法、同意取得方法等についてのご指摘について

次に、告知方法、同意の取得方法等についてのご指摘ではありますが、契約内容を変更するには、契約当事者の同意が必要であるということが契約行為の原則であることにつきまして、弊社といたしましても十分認識しております。しかしながら、今回の変更が会員の皆様に一方的な不利益をもたらすものではなく、むしろ総支払額の減少につながるなど会員の皆様に有利な面が大きいこと、法改正の趣旨に沿っていることなどを考慮し、会員の皆様の個々の明示的な承諾がなくとも、上記手続きに基づく確認によって会員の皆様のご意向の判断が可能であると考え採用したものでございます。従って、会員の皆様には極力変更を慫慂するようご案内した次第です。

このような手続きとした背景として、今回の対応が法制度の変更による要請に応えるものであることのほか、クレジットカード取引が大量かつ定型的な取引で、画一的な対応が

求められる性質を有するものであり、この取引実態を踏まえた措置であることにつきご理解をお願いするものであります。

また、変更にご同意いただけない会員様に対しては、従前の返済条件に戻す対応を継続しているほか、平成20年3月3日からは、従来ご相談を承っていた「オリコカードセンター」に加え、「コミュニケーションデスク」を開設し、弊社ホームページ上に「キャッシングの返済額変更のご相談について」というご案内を行うとともに、「ご利用代金明細書」を利用した告知に努め、多くの会員の皆様のご返済の相談に対応しております。多重債務者の発生、増大防止という法の趣旨を実現するためには、資金需要者の借入金額全体を把握し、トータルな返済計画等を検討する必要があるため、弊社個社のみでの対応に限界はありますものの、少なくとも弊社とのお取引全体を把握し、会員の皆様のご要望とも調整しながら対応を図っていくべきものと考え、このような対応をとらせていただいております。

#### 第4 国民生活センター等へのクレームについて

また、各地の国民生活センター等へのクレームの発生についてであります。今回の変更実施にあたり、電話が繋がらないことを含めさまざまなご意見等が弊社のみならず、各地の国民生活センター等にも寄せられましたことは、弊社としても十分認識しております。変更後の返済金額を会員の皆様にご通知いたしました平成19年6月20日頃におきまして、弊社が事前に想定した量を超える問い合わせ電話が一時的に集中し、会員の皆様にご不便、ご迷惑をおかけいたしました。しかし、弊社は、この事態を、早急に解消する必要のある最優先事項と位置づけ、会員の皆様のお問い合わせに万全の体制で臨むために受付体制等を増強し、事態の解消を図って参りました。また、一部の消費者センターには個別に訪問のうえ、今回の施策内容や弊社対応についてご理解をいただくよう説明を行いました。

会員の皆様のご契約内容やお取引状況によっては、お申し出どおりの対応ができない場合や、新たなお借入をお断りさせていただくケースなどもあり、必ずしも会員の皆様のご要望どおりの結果とならないケースも発生いたしました。ご本人様あるいは各地の国民生活センター等から弊社に寄せられましたクレームなどには、個別に誠実に対応してきております。

弊社では、従来から「お客様相談室」を設置して、お客様や関係機関等からのご意見、ご要望を承っており、クレーム等には、組織をあげて解決に向け取り組んでおります。さらに、全国の消費者センターに毎月訪問のうえ、消費者の皆様から寄せられる声など情報を収集し、サービスや対応の改善に努めております。今後とも消費者の声などを適切に把握し、必要な事項については改善に努めて参りたいと考えております。

#### 第5 弊社が消費者に一方的に不利となる変更を行うおそれがあるとのこと指摘について

さらに、弊社が今後もこのような変更を行うおそれがあるとのこと指摘であります。既

に何回も説明してきましたとおり、今回の変更は、貸金業法等の改正に伴いその趣旨に沿って行ったものであります。法律や規約、社会的要請等に基づかず、貴団体が主張されるような、消費者にとって一方的に不利となる変更は従前も行っておりませんし、今後行うことはありません。

一部の会員の皆様には、今回の変更の背景や目的が十分にご理解いただけていないケースや、実際の会員の皆様への対応において、必ずしも十分なお説明や丁寧な対応ができていなかったケースが発生していることは認識しております。弊社では、会員の皆様からのこのようなご意見が寄せられた場合には、従来同様、ご要望をよくお聞きし、従来のご返済条件に戻すことはもちろん、会員の皆様にとり、もっとも適切と思われる対応をご案内、対応させていただいております。

また、ご存知のとおり、改正貸金業法およびその関連する規則や貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則では、過剰貸付の防止のため、

- ①年収の3分1を超える貸付（例外、除外貸付あり）の禁止
- ②1ヶ月の返済金額が月収の3分の1（年収の36分の1）を超えないこと
- ③極度方式契約での最長返済期間は原則3年以内（極度額が30万円超の場合は5年以内）とすること

などが定められています。改正貸金業法は、公布から概ね3年を目処（本体施行から2年半以内）に完全施行される予定となっておりますが、弊社では、上記以外に貸金業者に課せられましたさまざまな規制等をも遵守し、円滑な資金供給ができるよう準備に努めております。お取引をいただいております会員の皆様にも、これらのことを十分にご理解いただいたうえで、計画的な資金計画をお立ていただくよう十分な広報活動などを行って参る所存であります。

今後とも、弊社は、会員の皆様をはじめとするお客様からクレーム等がありました場合には、真摯に対応をして参ります。今回の返済額変更に伴うご要望の受付はもちろんのこと、改正貸金業法等の内容やその趣旨とする多重債務者の発生、拡大防止のための弊社が執り行う諸施策、会員の皆様にご利用いただけるサービスなどを含め、真に会員の皆様にお役に立つ解決策を個別にご提示させていただきたいと考えております。

## 第6 最後に

今回の返済額変更の措置に関する貴団体からのご意見につきましては、弊社見解と異なる部分がございますが、貴団体からもご指摘いただいているような、会員の皆様にご不便をおかけしたことなどについては、経営の重要課題と受けとめ、改善、事後対応に努めて参りました。今後とも、従来同様の対応を継続するほか、上記のとおり、多重債務の発生、拡大防止に効果的な対応を行って参る所存であります。

また、繰り返しになりますが、弊社は、法律や規約、社会的要請等に基づかず、会員の皆様にとって一方的に不利な変更を行うことは行っておりませんし、今後行うことはあ

りません。また、会員の皆様などに対する通知その他のご案内については、今後とも、法令や諸規則等に則り、適切な方法、内容で行って参ります。従って、この旨をあらためて弊社ホームページ上等に公表することは必要ないと考えておりますが、会員の皆様への適切な情報の提供や弊社の対応等については、従来以上に弊社ホームページや個別のご通知などにより行って参ります。

以上、貴団体からの「申入書」に回答させていただきます。ご理解の程お願い申し上げます。

以上