

平成 19 年 10 月 24 日

特定非営利活動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 19 年 10 月 3 日付け弊社のキャッシング及びローンカードのリボルビング払いによる返済額の変更告知に関する「回答書に対する意見書並びに再質問書」（以下、「再質問書」といいます。）につきまして、弊社の考え並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

昨年 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、

○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

○返済期間が長期にわたるご返済の是正

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。そのため、

○改正された利息制限法を超える金利につきましては、4 月 1 日以降の貸出分から制限金利以内に引き下げたこと

○返済が長期にわたるご返済を是正するために、6 月 27 日返済分から返済額の変更を行うこと

を、さらに、

○今回の変更について、専用の窓口を設けご質問や、返済に関するご相談に応じていること

を、4 月以降数度にわたりご案内させていただきました。

今回の変更により、金利が引き下げになることに加えて、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、極度取引における返済金額の増加は、逆に、以後の利用可能額を大きくし、お客様の選択により、低い金利の借入へシフトすることが可能になるなど、お客様

にとり、より有利な選択の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、返済額の引き上げ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ることから、

○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で告知すること

○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

○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。

このように、今回の変更は、返済額が増加するという点において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の有利な側面を有しており、このような取扱い 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、後記のとおり、大半の会員の皆様からその趣旨をご理解いただいております。

なお、変更後の返済金額をカード会員にご通知いたしました本年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、カード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。その結果、以後大きなトラブル等もなく対応できております。

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のことご指摘でございますが、これ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いたしております。しかしながら、上記のとおり、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、むしろ総支払額の縮減につながるなど会員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、カード会員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お客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。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。

カード会員への通知文書の記載内容が、会員に正確な情報を提供し理解を得るという観点から不十分であるとのことご指摘でございますが、上記のとおり、会員の皆様からのお問い合わせには、受付体制を拡充しご説明に努めて参りました。会員の皆様から不同意の意思が示された場合には従前の返済条件に戻す対応を継続しており、今後も同様の方針であります。今後とも会員の皆様からのお問い合わせ等には、適切に対応をして参ります。

なお、現在貸金業法の本体施行と同時に適用される貸金業協会の自主規制基本規則(案)が開示され、その中でリボルビング払いの最長返済条件も明らかにされました。弊社においては、法令、規則を遵守し、その内容に沿ったさまざまなカードキャッシングサービスの充実を図っていく方針であり、今後とも、会員の皆様の利便性、サービス拡充に努めて参りたいと考えております。

次に、質問事項につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。なお、ご質問いただきました内容のほとんどは、従来外部に公表しているものではありませんが、今回の弊社対応を正しくご理解いただく一助として貴団体にお示しさせていただきます。

まず、今回のクレジットカードキャッシングのリボルビング返済額の変更につきましては、約90万人の会員にご通知いたしております。この中には、従来1回払いのみしかご利用されていないような会員も含まれています。弊社お問い合わせ窓口他にご照会、お問い合わせをいただきました件数は、約15万件であります。このうち、大半の会員の皆様から今回の変更の趣旨をご理解いただき、ご要請がある場合には、未利用の利用可能枠を引き下げるなどの対応をいたしました。返済額変更にご同意いただかず、従前の返済方法を継続するようお申し出のありました会員数は約2万件であり、お申し出のありました会員につきましては、全員に対して対応しております。また、この中には、6月27日の変更後にお申し出のあった会員も含まれております。

今回の返済額の変更にあたり、最長の返済期間となる目安として採用したものは、それまでの法改正の過程で各種懇談会や国会などで議論されていた内容を踏まえ、概ね3年以内が妥当であるとの弊社判断から、その範囲内となるよう設定いたしました。なお、上記のとおり、その後貸金業協会の自主規制基本規則(案)が開示されており、今後、同規則の内容、法の趣旨を踏まえ、多様な会員の皆様の選択肢を広げ、また利便性を高めるなどサービスに努める方針です。

今回の変更により口座の残高が不足するなど、返済が滞った会員を正確に特定するのは困難ですが、どのような理由であれ返済が困難になった会員の皆様に対しましては、今後のご返済をどのようにしていくか個別にご相談させていただくようお願いいたします。そのような中で、返済金額について従前の返済額に戻すようご要請をお受けしたもののについては、上記のとおり全てお申し出に沿って対応いたしております。今後とも、個別のご相談には、従来同様適切に対処して参る方針です。

弊社といたしましては、今回の取扱の変更は、以上に述べた十全の措置により、その変更内容が会員の皆様に十分にご理解いただけているものと考えております。

以上、貴団体からの再質問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