

2008年 9月 2日

株式会社オリエントコーポレーション 御中

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

理事長 榎 彰 徳

<連絡先>

〒540-6591 大阪府中央区大手前1-7-3 1

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 info@kc-s.or.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

## 意見書

### 第1 一連の申入れの終了について

当団体の平成20年4月30日付け申入書に対し、貴社は、平成20年5月22日付回答書（以下「貴社回答書」という）にて回答されました。

貴社回答書によれば、貴社は、今後、①法律や規約、社会的要請などに基づかず、会員にとって一方的に不利な変更を行わない②会員に対する通知その他のご案内について、法令や諸規則に則り、適切な方法、内容で行っていくとされています。

しかし、顧客の個別の明示の同意を得ることなく、変更告知により一方的にキャッシング利用者の返済額を引き上げた今回の行為について、貴社自身が不当であったとの認識を示されることは残念ながらありませんでした。

また、その是正に向けた処置も、当団体の申し入れを受けて、ローンカード取引分については個別に明示の承諾を得る形に変更し改善されたものの、キャッシング取引分については、適切な是正処置がなされないまま、現在に至っていることは甚だ遺憾であります。

当団体としては、①貴社がクレジットカード取引については是正の措置を行っておらず、かつ②今回の返済額増額処置について、貴社が不当ではないとの認識である以上、今回と同様に、会員の個別の同意に基づかず、会員にとって不利な変更を行うのではないかとの疑念は払拭できないところでありますが、③

他方で貴社が当団体の問い合わせを契機として、ローンカード取引については現実に改善を行っており、現時点において今後同様の不当な措置に及ぶおそれは極めて高いとまでは言えないこと、④キャッシング利用者に対する過去の貴社の行為は、直接には差止請求の対象ではないことを踏まえ、現時点では訴訟による差し止め請求までせず、本文書をもって、貴社に対する申し入れを一旦終了します。

但し、当団体は、貴社の今後の取り組みについては、特に注視し続ける所存であること、仮に貴社が今回と同様に消費者の承諾なくして一方的に消費者に不利益な取扱変更を行った場合には、訴え提起も含め、断固たる措置を執る所存である旨、付言致します。

## 第2 貴社回答書(平成20年5月22日付)に対する当団体の意見

1 貴社は、貴社回答書においても、今回の返済額の増額処置について、従前と同様に、

- 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、従前の返済条件とすること  
に留意してきたと主張しておられます。

2 上記の原則を前提としつつ、貴社回答書の中で、貴社は、約2万人の顧客について、「限度額を引下げて、返済額が上がらないように対応した」などとしておられます。

しかし、貴社が顧客に対し、「変更内容に同意されない場合には従前の返済条件とすること」を明確に説明されていたとすれば、顧客としては、返済条件を従前のままとするにあたって、限度額を引き下げる必然性はないはずです。したがって、貴社の上記回答は、貴社が、各顧客に対し、変更内容に同意されない場合には従前の返済条件とするとの方針を明確に説明していないことを示唆しているものと思われます。

すなわち、貴社の上記対応は、従前の返済条件とするためには限度額の引下げが必要であるという条件を付しているものともいえるのであって、貴社が極度額を下げることで返済額は従前と同じになるよう調整したとしても、それは、そもそも「変更内容に同意されない場合は、従前の返済条件とする」という貴社の説明による対応とは異なるのではないのでしょうか。

3 また、貴社は、上記回答書の中で、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契約行為の原則について十分認識していたとしつつ、今回の返済額の増額が会員の皆様に一方的に不利益な変更ではなく、総支払額の減少につながることや、法改正の趣旨に沿っていることなどを考慮すれば、会員の個別の明示の承諾がなくても、契約変更が可能であるかのような主張をしておられます。

しかし、貴社も認めているように、一回あたりの返済金額の増加は、顧客の資金計画を狂わせ、相当の痛みを伴うものであります。このような顧客にとっての重大な不利益を考えれば、例え総返済額の減少という利益が考えられるとしても、個別の同意を得ることなしに一回あたりの返済金額を増額するとの契約内容の変更をすることを正当化できるものではありません。

もし、貴社が総返済額の減少という顧客の利益をも考慮しての変更であるというのであれば、顧客に総返済額が減少することを提示して、個別の同意を得て顧客の選択に委ねるということでその目的は達成できます。

また、貴社は、個別同意を得ることなく、返済額を引き上げたことについて、改正貸金業法の趣旨に沿っているものであるなどと再三述べていますが、これは事実に反します。改正貸金業法は、顧客の同意を得ることなく、返済額を引き上げる方法で、返済期間を短縮することなど求めています。

貸金業法の改正を受け先般日本貸金業協会が設立され、貴社も同協会に加入していますが、同協会の自主規制基準「貸金業の業務運営に関する自主規制基本規則」第13条では

「協会員は、貸付けの契約の内容のうち、「重要な事項」（資金需要者等の利害に関する事項であって、当該貸付けの契約の締結及び変更にあたり、その意思決定に影響を及ぼす事項をいう）については、資金需要者等の利益に配慮した取扱いを行うものとし、特に、特に留意すべき事由をも例示して、その取扱いに留意する」としています。「資金需要者等の利害に関する事項であって、契約の締結及び変更にあたり、その意思決定に影響を及ぼす事項」との上記規定の表現からもわかるように、上記規定は、契約の変更には、資金需要者の意思つまりその同意もしくは承諾が必要であることを当然の前提としたものです。更に、上記規定においては、「返済の方式の変更」も特に留意すべき事由として掲げられているところ、返済額の増額はかかる事由にも該当し、上記規定所定の「重要な事項」に該当することは明白です。

従って、その返済額の増額にあたっては、資金需要者の意思つまりその同意が必要であることを当然の前提とした上で、更に資金需要者などの利益に特に配慮することが求められているのであり、同意なく返済額を増額するといったことは、同規定の認めるところでなく、ましてや資金需要者等の利益に特に配

慮した取扱にならないことは明らかです。

かかる点から見ても、改正法の趣旨から今回の返済額の増額をめぐり、個別・明示の同意を得ることなく、変更しうるといふ貴社の対応は、現在もし実施されれば、上記改正法の趣旨を受けて策定されている上記自主規制基本規則にも抵触するものであり、改正法の趣旨にも反するものです。

さらに貴社回答書において、貴社は、大量かつ定型的な取引であるから画一的な対応が必要との取引実態を踏まえた措置であることを個別の同意を得ず返済額を増額したことを正当化する一事由として主張されているようですが、もとより大量かつ定型的な取引であることから、個別の同意を得ることなく、返済額を増額するとの貴社の今回の処置が正当化されるものではありません。

4 また、既に、当団体が平成20年4月30日付申入書で指摘しましたように、貴社の返済額を増額通知を受けて、消費生活センターなどに多数の相談があったこと自体、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できていなかったことを示しています。

更に、当団体の平成20年4月30日付申入書において、消費生活センターへの相談内容などからして、貴社の対応が、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できてなどいなかったことを指摘しました。この点に関して、貴社は、平成19年6月20日頃に貴社の想定を超えた量による問い合わせが一時的に集中したなどと述べておられます。しかし、実際、同年7月以降も、各地の消費生活センターには、一方的に書面が届いた等の相談が相次いでおり、一時的な対応の問題ではありません。

また、貴社は、「変更内容に同意されない場合は、従前の返済条件とすること」とされていますが、消費生活センターへの苦情では、ようやく貴社の担当部署に連絡できた顧客が、従前の返済条件としてくれと述べても断られたとの苦情が相次いでいます。単なるアクセスの障害とは考えがたいといわざるを得ません。

改正貸金業法12条の6において、貸金業者は、資金需要者等に対し、虚偽のことを告げ、又は、貸付の条件の重要な事項を告げない行為が禁じられています。また、これを受けて策定された貸金業向け総合的な監督指針Ⅱ-2-8(2)では、資金需要者等から契約の内容について問い合わせがあったにもかかわらず、当該内容について回答せず、資金需要者等に不利益を与える場合には、貸金業法12条の6の禁止行為に該当するおそれ大きいことに留意しなければならないとされています。

上記のように、本来は、顧客が同意をしない限り、従前の返済額を増額ができないのにも関わらず、増額が決定したかのような通知をしたり、問い合わせ

をした顧客に対し、同意しない限り、返済額は上がらないことを明確に伝えず、逆に、返済額を従前通りに戻せないなどと対応することは、改正貸金業法の施行後であれば、改正貸金業法12条の6にも違反する行為といえます。

5 以上に述べたとおり、当団体は、貴社の今回に回答書について、到底承服できません。

当団体は、貴社において、今回の一連の貴社の対応の誤りを認め、そのことを前提に、今回のように消費者に対して、一方的に通知するなどして、消費者にとって不利となるような契約内容変更処置をすることが今後一切ないよう求める次第です。

以上