

オリентコーポレーションで返済額の増額を求められた方々に対して

(株)オリентコーポレーションは、当団体に対する回答の中で、クレジットカードのキャッシングサービスについて、契約者から個別に明示の承諾を得ることはしないものの、「契約者から不同意の意思が示された場合には、従前の返済額に戻す」ということを明言していました。従前の返済額に戻して欲しいという方は、今からでも(株)オリентコーポレーションに連絡をして、従前の返済額に戻すように求められてはいいかがでしょうか。

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (KC's ケーシーズ) は、平成19年8月10日付けで株式会社オリентコーポレーションに対し、同社が顧客に対して、キャッシングサービス及びローンカードサービスに関しリボルビング払いにおける返済額等を変更する旨の通知していた件について、「申入書」を送付しました。

この申入書に対し、株式会社オリентコーポレーションからなされた回答書面に対し、平成19年10月11日「回答書に対する意見書並びに再質問書」を送付しました。更に、その後、KC'sは、株式会社オリентコーポレーション (以下 (株)オリентコーポレーションという) に対し、平成20年4月30日「申入書」及び平成20年9月2日付け「意見書」を送付しました。この意見書送付をもって、同社に対する本件申入れ活動は終了しますが、KC'sでは、同社の動向を今後とも注視していく所存です。

第1【申入れの概要】 返済額の一時的な増額処置は認められない

(株)オリентコーポレーションは、キャッシングリボルビング払い及びローンカードのリボルビング払いの顧客に対し、最低返済額の増額等を内容とする契約内容の変更がすでに確定しているような表現で告知し、会員から連絡がない場合には変更を了承したとみなすとしていました。

また、同社はこれらの契約内容変更に関する問い合わせ電話窓口を設置していましたが、そもそも変更が決定事項であるかのように知らされた顧客の多くは、問い合わせ窓口連絡すれば変更を拒否できるかもしれない等と思いつくこともなく、諦めさせられていた可能性が高いと考えられました。さらにKC'sの調査によると同社の問い合わせ窓口は話

し中であることが多く、電話をかけようとしても電話が繋がらないために諦めざるを得なかった方も多いのではないかと思います。

KC'sは、当事者の合意なく一方の当事者の告知によって契約内容が変更されることはないにもかかわらず、同社の告知方法では、月々の返済額という消費者にとって極めて重要な事項につき、消費者は、変更は避けられないとの誤解に基づいて不利益を受けるおそれがあると判断しました。

そのため、KC'sは、公開での申入れ等の方法によって、同社に対して是正措置を繰り返し求めてきました。その経過は次のとおりです。

第2【(株)オリエントコーポレーションへの申入経過等】

(株)オリエントコーポレーションのホームページにおいて、平成19年4月13日付にて既存のキャッシングリボルビング契約について、返済額の算定方法を変更するとともに、契約内容によっては返済月額が最大4万円の増額となるような契約変更が告知されていました。KC'sは契約内容の一方的な不利益変更にあたるおそれがあると考え、当該変更の根拠等を同社に問い合わせました(→平成19年5月2日付「お問い合わせ」PDFリンク)。

その後、同年5月25日付にて、ローンカードサービスについてもリボルビング払いにおける最低返済額の増額変更が告知されました。

同年6月18日に面談が実現しましたが、同社とKC'sの見解に隔たりがありましたので、KC'sの見解に基づいて、同年8月10日付で公開での申入れに至り、同社に対し、①変更が確定しているかのような告知を中止すること、②同社が契約内容の変更を希望するのであれば、消費者から個別明示の承諾を得るべきこと、③その際、消費者に対し従前どおりの契約内容を継続するか、利用可能枠を引き下げるといった選択肢があることを明示的に告知することを申し入れました(→平成19年8月10日付「申入書」PDFリンク)。

申入れ後、同年8月21日に同社がKC'sを来訪され、2種の貸金契約類型の内、ローンカードサービスの返済額の増額変更については、5月時点の方針を改め、KC'sの要請の趣旨に沿って、文書による個別同意を取る方針に変更し、同社が送付した返済額変更届出書が顧客から提出されない限り、従前の契約内容にて対応するとした旨、および同年8月3日以降、その旨の通知を顧客に発送した旨の説明を受けました(→平成19年8月23日付オリコ「回答書」PDFリンク)。

しかし、キャッシングリボルビング契約については全く改善がなされず、個別同意を取るということも、顧客に対し従前どおりの契約内容を継続するか、利用可能枠を引き下げるといった選択肢があることを明示的に告知するといったことも一切なされませんでした。

そのため、同年10月3日「回答書に対する意見書並びに再質問書」において、改めて

キャッシングリボルビング契約についても、個別の顧客の同意がなければ、返済額の増額はできないことを改めて指摘し、同社に再考を求めましたが（→平成19年10月3日付「回答書に対する意見書並びに再質問書」PDF リンク）、同社の回答は、これに応じるものではありませんでした（→平成19年10月24日付オリコ「回答書」PDF リンク）。

そのため、KC'sは、同年11月28日に、(株)オリエントコーポレーションによるキャッシングサービスの返済額変更に関して、金融庁及び関東財務局に対し、(株)オリエントコーポレーション及び貸金業者全体に適切な指導をするよう要請しました（→平成19年11月28日付「要請書」PDF リンク）。

実際、KC'sが調査したところによれば、今回の返済額の増加処置について、(株)オリエントコーポレーションの顧客から、各地の消費生活センターに対し、同社から一方的にリボ払い金額を変更されたが払えない旨の困惑や不満を内容とする相談の他、株式会社オリエントコーポレーションが設定した相談電話番号に何日も電話をしているがつながらないとの相談や、もしこのまま電話がつながらなければ変更を承諾したことにならないのかといった内容の相談も多数寄せられていることがわかりました¹。

更に、電話がつながった顧客からも、変更後の高額な返済はできないと言ったが取り合ってもらえないとか変更を承諾しないとした顧客に対して、そうであれば今後はカードが使えないといった旨の対応をされたとの相談が、各地の消費生活センターに寄せられており、同意が得られない場合には、従前通りの契約内容による返済額によるとの当然の対応すら(株)オリエントコーポレーションでは、取られていないのではないかとの疑問が生じました。そのためKC'sとしては、(株)オリエントコーポレーションが、キャッシングリボルビング払いの返済額の一方的増額処置が許されないものであることを率直に認め、一方的な増額について撤回するなどの処置をとろうとしない状況の下では、同社が、今後も、今回と同様に、顧客の明示の同意を得ることなく、返済額の変更など顧客に不利益となる契約変更を行う可能性があるかと判断しました。

そこで、KC'sは、平成20年4月30日付「申入書」にて(株)オリエントコーポレーションに対し、①同社の約款を用いるか否かに関わらず、消費者の明示の承諾を得ることなく、分割返済額の増額等消費者にとって不利益な変更をしないこと、②消費者の個別の承諾がなく、分割返済額の増額等消費者に不利となりうる契約変更はなされないにも関わらず、消費者による変更の個別の承諾を待たずに、その契約内容の変更が確定したかのような通知を消費者に対して行わないこと、③上記①②の行為を行わないことを決定すると共に、その決定した事実を、同社ホームページや現時点で契約している消費者への通

¹ なお、消費生活センターに寄せられている情報とは、消費者の申出内容を要約したものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではありません。しかし、多数の相談が寄せられているということは、何らかの事実があったものと推認できます。

知その他の方法で公表することを求めました（→平成20年4月30日付「申入書」PDFリンク）。

しかし、(株)オリエントコーポレーションは、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する一方で、キャッシングリボルビング払いの返済額の増額処置については、従前の主張を繰り返すばかりで、キャッシングリボルビング払いの返済額の増額の過ちを認めて改善するということはなされませんでした（→平成20年5月21日付「回答書」PDFリンク）。

KC'sは、平成20年9月2日付「意見書」において、(株)オリエントコーポレーションの見解が不当であることを指摘すると共に、再考を求めました（→平成20年9月2日付「意見書」PDFリンク）。

しかし、これまで(株)オリエントコーポレーションにおいて、キャッシングリボルビング払いの返済額の一時的増額に関する改善処置も不適切な処置であったとの見解も示されていません。

以上の経過をまとめると以下のとおりとなります。

平成19年

5月2日：KC'sから「お問い合わせ」を送付

6月18日：(株)オリエントコーポレーションが来訪、面談

8月10日：KC'sから「申入書」を送付

8月21日：(株)オリエントコーポレーションが来訪、面談

8月23日：(株)オリエントコーポレーションから「申入書」に対する書面回答

10月3日：KC'sから「回答書に対する意見書並びに再質問書」を送付

10月24日：(株)オリエントコーポレーションからKC'sへ書面による回答

11月28日：KC'sから金融庁及び関東財務局に対し、(株)オリエントコーポレーション及び貸金業者全体に適切な指導をするよう要請

平成20年

4月30日：KC'sから「申入書」を送付

5月21日：(株)オリエントコーポレーションからKC'sへ書面による回答

9月2日：KC'sから「意見書」を送付

第3 最後に

(株)オリエントコーポレーションが、同社とキャッシングサービス、カードローンサービスの契約を締結した大量の顧客に対して、その毎回の返済額を一方的に増額するとの

内容の通知を一斉に送付し、返済額の増額を図ろうとしたことは、両当事者の合意なくして、契約を不利に変更されることはないという極めて当たり前の原則に反したものであり、到底容認できるものでありませんでした。

当団体の問い合わせを契機として、(株) オリエントコーポレーションが、カードローンサービス分については、返済額変更届出書が顧客から個別に出されない限り、従前の契約内容にて対応するとして改善されましたが、キャッシングサービス分については、改善されませんでした。

(株) オリエントコーポレーションによれば、クレジットカード契約をしている顧客約90万名に対し、今回の一方的な返済額増額措置の通知を送ったとのことでした。

90万名全てが、キャッシングサービスを利用していた訳ではないことを考慮したとしても、今回の一方的な返済額増額の通知といった処置について、各地の消費生活センターになされた多数の苦情・相談事例を見れば、(株) オリエントコーポレーションによる返済額の一時的な増額により、実際、多くの顧客が、多大な被害を受けたものであることは想像に難くありません。

(株) オリエントコーポレーションは、キャッシングサービスのリボルビング払いの返済額増額処置について不相当であったとの見解を示すにも至っておらず、当団体としては、極めて遺憾です。

現行法では適格消費者団体に認められているのは差止請求であり、今後同様の処置を執るおそれがあることを理由に、事業者の行為を差し止めすることは可能ですが、過去に行った契約等による損害の回復等は、直接裁判に訴えて強制することができません。その意味で、本件のように、事業者が不当な契約内容の変更を強行した場合に、適格消費者団体として、これをいかに有効・迅速に阻止・改善できるか、当団体としても今後の課題となると考えています。

また、本件では、事業者に対する申入れ活動と並行して監督官庁である金融庁、関東財務局に必要な指導を行うよう要請をしましたが、調査の結果やこれに基づく指導の有無については当団体に対し明らかにされていません。行政当局がどのような事実認識と判断根拠をもって行政処分を行ったのか(あるいは行わなかったのか)、情報提供や処分要請を行う消費者団体等に情報を公開し、その妥当性を判断できるような仕組みが必要であると思われまます。

最後に、当団体としては、(株) オリエントコーポレーションが、今後、今回のような消費者に不利益となる契約変更を一方的に行うなどして、消費者の権利を侵害することがないよう、引き続き、同社の活動を厳しく注視し続けます。

以上