

平成20年11月28日

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 御中

三井住友カード株式会社



## ご 回 答

謹啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。  
貴団体からの平成20年10月16日付「申入書」に対し、次の通りご回答申し上げます。

弊社では、クレジットカードの不正利用の防止は、経営上の最重要課題の一つと認識し、お客様に安心して安全にカードをご利用いただけるよう、創業以来様々な取組みを行っており、今後もより一層努力を継続していく所存でございます。

具体的には、盗難保険を付保することによる会員保障制度の提供、不正利用検知システムによる24時間365日の監視、お客様からの紛失・盗難等の届出の24時間365日受付可能な体制の構築、第三者が類推しやすい暗証番号の指定禁止ならびに広報活動などでございます。

しかしながら、クレジットカード・システムを安全に運営していくためには、お客様にご協力いただくことも必要でございます。万一、紛失・盗難されたクレジットカードを第三者が暗証番号を入力して不正利用した場合、会員保障制度を適用するために暗証番号の管理の状況を調査しなければなりません。お客様による暗証番号の管理の方法は、弊社にはわからず、自ら管理を行なっておりますお客様の方が弊社よりも立証しやすいと考えます。

なお、この場合、お客様に「不正使用者が誰で、どうやって暗証番号を入手したのか」までの立証を求めてはおりませんし、また、お客様に全てを一任するわけではなく、弊社からも事案に応じてお客様に対して弊社で確認が必要と考える事項の説明を行い、弊社側でも出来る限りの調査も行っております。そのうえで、お客様から確認させていただいたクレジットカード盗難時の状況や不正利用の状況などを総合的に検討して、お客様に暗証番号の管理に過失がないか否かを最終的に判断しております。

従いまして、紛失・盗難されたクレジットカードを第三者が暗証番号を入力して不正利用した場合に、暗証番号の管理に故意過失がなかったことついて原則としてお客様に立証していただくことにつきましては、お客様に過大な負担を負わせる内容であるとはいいがたいものと考えております。

また、そもそもカード会員は、カード契約に基づきカード及び暗証番号を安全に管理する義務をご負担になっているところ、本人の意思によらず暗証番号が利用された場合には、暗証番号の管理義務違反が推定されるものであり、弊社カード会員規約第13条第3号第6号は、このような義務違反による損害賠償の予定としての性質を有するものです。ここで、債務不履行責任による損害賠償義務については、一般に債務者が故意過失がないことを立証すべきとされておりますので、弊社カード会員規約が民商法の任意規定に比して消費者の権利を制限しまたは義務を加重するものではないことは明らかです。さらに、上述した実態等を踏まえますと、係る規定は民法第1条第2項に規定する基本原則に反するものとはいえません。

したがって、消費者契約法第10条の「消費者の利益を一方的に害する条項」に該当しないものと考えており、法律上の観点からも問題ないものと考えております。

何卒ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

謹白