

2009年6月2日

三井住友カード株式会社
代表取締役社長 月原 紘一 殿

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 (KC's)
理事長 榎 彰 徳
【連絡先 (事務局)】担当：西島
〒540-6591 大阪府中央区大手前 1-7-31
OMM ビル 1 階大阪府消費生活センター内
TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730
E-mail : info@kc - s. or. jp
HP : http:// www. kc-s. or. jp

貴社の「カード会員規約」について (申し入れの終了)

当団体は、貴社に対し、貴社作成の「三井住友カード会員規約」第13条3項6号「暗証番号の入力を伴う取引についての損害」についてお問い合わせ (2008年6月23日付)、申し入れ (同年10月16日付) をしましたところ、ご回答、及び、面談によるご説明を頂き、ありがとうございました。

当団体において上記についての苦情等を調査しましたが、現段階においては、同契約事項に関する問題点について、多数の被害が顕在化しているとはいえ、その他諸般の事情を考慮したうえ、一旦貴社に対する申し入れ活動を終了することにしましたので、お知らせします。

ただ、下記のとおり、貴社と当団体とは、意見を異にする部分があります。

申し入れは一旦終了いたしますが、消費者保護の観点から、改善を期待し、今後の被害状況を監視していく所存です。

記

1. 申し入れの内容

貴社「三井住友カード会員規約」第13条3項6号 (以下「規約条項」という) の「暗証番号の入力を伴う取引についての損害」について、原則として契約者が責任を負い、例外的に「会員に故意または過失がないと当社が認めた場合」のみ貴社が責任を負う旨の約款について、原則として貴社が責任を負い、契約者に故意・過失があると貴社が明らかにした場合に契約者が責任を負うという趣旨の規約に改める。

2. 貴社の回答の概要

暗証番号の管理方法は契約者しか知りえないこと、不正使用者が誰かということや暗証番号の入手方法までは立証を求めていることから、過大な負担を負わ

せるものではない。

カード契約では会員が暗証番号の管理義務を負っているから、本人の意思によらず暗証番号が利用された場合は、暗証番号の管理義務違反が推定される。債務不履行責任による損害賠償義務は、一般には債務者が故意過失のないことを立証すべきもので、任意規定に比して権利者の義務を加重するものでなく、消費者契約法第10条にいう「消費者の利益を一方的に害する条項」に該当しない。

実務においては、当社も調査を行い、クレジットカード盗難時や不正利用の状況などを契約者に確認してから、総合的に検討し、判断しているため、過大な負担を負わせていない。

3. 当団体の見解

規約条項の内容につき債務不履行責任と構成するとしても、通説的解釈によれば、特に不作為債務については、債務不履行の事実は損害賠償請求権を有すると主張する債権者（貴社）が、証明責任を負うものとされている。よって、契約者が第三者に暗証番号を知らせた、あるいは知られるような行為をしたという不作為義務違反（管理義務違反）による債務不履行の事実の存在を貴社が明らかにすることのないまま、管理義務違反の存在が推定されるものとして、契約者に対し、これについての契約者の善意あるいは、無過失を根拠づける具体的事実についての証明を求めることは、必ずしも、権利者の義務を加重するものではないとはいえない。

現在、事実上、貴社も調査を行ない、総合的に検討し、判断することで、契約者に過大な負担を負わせないように配慮した取り扱いがされているとしても、判断基準や貴社の調査範囲が明示されていなければ、担当者個人の判断に依拠せざるを得ず、契約者の立場は不安定である。

クレジットカードと同様、暗証番号で管理されるキャッシュカードについては、預金者保護法が施行され、預金者の過失の割合に応じて、金融機関が補償するところ、この過失の立証責任を金融機関側が負っていることとの均衡をとるべきである。

以上