

平成 20 年 11 月 28 日

適格消費者団体  
消費者支援機構関西 御中  
(ご担当：西島様)

## 回 答 書

前略

貴団体よりの平成 20 年 10 月 16 日付け「申入書」に関しまして、次の通り回答いたします。

貴申入書によれば、カード暗証番号の入力を伴う取引があった場合、原則としてカード会員が責任を負い、例外的に会員に過失がなかったことの証明があった場合に会員が免責されると定める当社のカード会員規約の規定は、「消費者の利益を一方的に害する条項」であり、従って、当社側が会員による暗証番号の管理に関して会員に故意・過失があったことの立証責任を負う旨の規定に変更すべきである、とのことでございます。

まず当社と会員との間のカードの取扱いを規定する会員規約において、会員は暗証番号を他人に知られないよう、善良なる管理者の注意をもって管理すべき契約上の義務を負っております。従いまして、その管理義務の不履行に関して帰責事由のなかったことの立証責任は、立証責任の一般原則により、義務を負う者すなわち会員の側にあるとするのが妥当であると考えます。

また、実質的にみましても、暗証番号は通常会員本人しか知りえないものであり、消費者支配領域に属する事項の立証責任について消費者側が負担することとは、「消費者の利益を一方的に害する」ものではないと考えます。

さらに、貴申入書の中で、いわゆる預金者保護法に言及されておりますが、預金者の大切な資産を預かり管理すべき銀行の場合とは、必ずしも同列に論ずる必要はないのではないかと思料いたします。

従いまして、以上の理由により、当社の会員規約の同規定は変更の必要がないものと考えます。

なお、既にご説明させていただいている通り、暗証番号の入力を伴う第三者による不正使用があった場合等におきましては、同規定にとらわれず柔軟な運用をすることにより会員に過度の負担を課さないよう配慮していることを改めて申し添えさせていただきます。

何卒、ご理解を賜りたく、お願い申し上げます。

草々

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル,Inc.

法務カウンセル室

室長 