

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット 御中

平成22年4月21日

大阪市中央区南船場3-3-26

大阪ジュエリービル510号

日中協力法律事務所

弁護士 平 井 慶



TEL 06-6243-6604 FAX 06-6243-6605

貴法人のJFRカード株式会社に対する平成22年4月12日付申入書に対し、当職は、JFRカード株式会社の代理人として、次のとおりご回答いたします。

一 申入の趣旨に対する回答

当社は、平成22年（以後「平成22年」を省略します）2、3月に、当社のカード（DAIMARU CARD/マツザカヤカード）会員宛に、手数料率改定の案内書面を送付し、5月15日締切分から、ショッピングのリボルビング払い手数料率を実質年率9・6%から実質年率14・4%に改定する旨の告知をしましたが、同改定にあたって、当社は、当社会員規約27条（2）の条項に基づき、5月15日時点で利用残高に対し、一律に改定後の手数料率を適用するという対応をしているものではありません。

したがって、貴法人の規約27条（2）の条項の使用の中止を求める申し入れには理由がないものと思料します。

二 申入の理由に対する回答

- 1 当社は、会員規約において、ショッピングのリボルビング払いの手数料率を実質年率9・6%としていました。
- 2 ところで、当社は、当社の財務状況や他のカード会社におけるリボルビング払いの手数料率の改定動向（改定料率、改定方法等）を踏まえ、5月15日締切分（新規利用分については4月16日からの利用分、既利用分については6月10日支払い分）から、リボルビング払いの手数料率を、実質年率9・6%から実質

年率14・4%に改定（「本件改定」といいます）することにしました。

そして、本件改定については、2月から、当社の請求書、カードニュース、ホームページで告知をしました。

さらに、2月に、リボルビング払い利用残高のある会員全員に対し、手数料率改定の案内書面を個別に送付し、本件改定を告知しました。

3 当社は、本件改定が5月15日時点でリボルビング払い利用残高のある会員の不利益になることを踏まえ、本件改定の告知にあたって、「5月15日までに全額繰上げ返済される場合は、現行の手数料率が適用される」旨、本件改定を承諾されない会員においては本件改定の適用を避ける方法を取りうることを説明し、また、会員の疑問点、要望事項等に対応するために当社のコールセンターの電話番号（フリーダイヤル）も案内しました。

4 その後、当社は、コールセンターに連絡があった会員に対し、本件改定について承諾、理解を得るように説明し、また、繰上げ返済に応じられないとの申し出のあった会員については、個別に会員の要望を踏まえ下記6の②ないし③の対応策を提示することにより、いずれも会員（後記会員を除く）の承諾を得ていました。

ところで、コールセンターに連絡があった会員から、「4月15日以前の利用分について5月15日時点で利用残高のある会員のうち、繰り上げ返済等の対応策に応じられない会員（当該会員も繰り上げ返済等の対応策に応じられないという意見でした、以下「不同意会員」といいます）に対して、当社が、本件改定を一方向的に適用できない」との指摘がありました。

貴法人の申入の趣旨、理由も当該不同意会員の指摘の趣旨、理由と同様と史料します。

5 当社は、当該不同意会員の指摘を真摯に受けとめ、次のとおり検討、判断をしました。すなわち、

① 本件改定にあたって、不同意会員に対し、当社が、会員規約27条（2）の

条項をそのまま適用することは、消費者契約法10条違反の問題がある。

- ② したがって、不同意会員に対しては、現行の手数料率を維持する方法を取りうる解決策を明示する必要がある。

この明示をすることにより、本件改定を会員規約27条(2)の条項の適用によるのではなく、会員の承諾のもとに行うことを明らかにする必要がある。

- ③ また、コールセンターに連絡してきた会員にのみ個別に下記6の②、③の対応策を提示するのは不十分で、リボルビング払い利用残高のある会員全員に同様の対応策を提示したほうが良い。

- 6 そこで、当社は、3月に、再度リボルビング払いの利用残高がある会員全員に手数料率改定の案内書面を個別に送付し、本件改定を告知しました。

同案内書面において、5月15日時点で利用残高のある会員については、同日まで下記対応を取る旨説明し、コールセンターの電話番号も案内しました。

- ① 5月15日までに一括繰上げ返済する方法。
- ② 5月15日までに一部繰上げ返済し、14・4%の対象となる未決済残高を減少させる方法。
- ③ 毎月の返済額を増額または支払コースの変更により、14・4%の適用期間を短縮し、総支払金額を軽減させる方法。
- ④ 現在のリボルビング利用残高が消滅するまで現行利率9・6%での返済を継続する方法(ただし、4月16日以降、現行手数料9・6%での返済が終了するまでは新たなリボルビング払いによるカードショッピングの利用は停止するが、その間、利用可能枠内での一括払いまたは分割払いによるカードショッピングの利用はできる)。

- 7 すなわち、当社は、5月15日時点での利用残高のある会員で、繰り上げ返済等の対応策にも応じられない会員(不同意会員だけでなく、4月16日以降に新規に利用した会員で、繰上げ返済等の対応策に応じられない会員を含みます)については、会員規約27条(2)の条項の適用はせず、現行手数料率を維持する

ことにしました。ただし、4月16日以降現行手数料での返済が終了するまでは新たなリボルビング払いの利用は停止することにしました。

これが、上記6の④の方法です。上記4の当該不同意会員との間でも④の方法で解決しました。

なお、カード利用に関する事務処理のシステム上、手数料率を個々に設定することができませんので、4月16日以降現行手数料での返済が終了するまでは、新たなリボルビング払いの利用を停止する対応を取ることとなりました。ただし、その間もカードをショッピングに利用したいという会員の要望に応じるため、上記6の④のとおり、カードの利用可能枠内で、一括払いまたは分割払いの方法によるカードを利用できる対応を取りました。

- 8 その後、当社のコールセンターに連絡のあった会員については、上記6の①ないし④のいずれかの方法により会員の承諾を得ています。この対応は、5月15日まで受け付ける予定です。

なお、これまで個別に案内書を送付した以降に新規にリボルビング払いを利用された会員にも、5月15日までは、上記6の①ないし④の方法を取りうることを個別に案内する予定です。

- 9 以上のとおり、当社は、不同意会員に対しては、会員規約27条(2)の条項を適用せず、上記6の④のとおり現行手数料を維持することとしています。

したがって、本件改定については消費者契約法10条違反の問題は生じないものと思料します。

当社は、本件改定について、5月15日までは上記6の①ないし④のいずれかの方法を取ることににより対応しますが、5月15日まで当社に連絡をされない会員もおられると思料します。その会員については、当社からの個別の案内により、現行利率による返済を継続する方法も取りうることを知りながら、その方法を取られなかったこととなりますので、本件改定に対する承諾をいただいたものと理解し、5月15日時点での利用残高に対し改定利率を適用する予定です。

ただし、5月15日時点で残高のある会員から、上記8の5月15日の期限を過ぎた後に上記6の①ないし④の方法を取りたいとの要望を受けた場合にも、当社としては、その要望に応じる予定です。