

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6月23日

大阪府中央区南船場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 一



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（以下平成22年は省略します）6月10日付再申入書に対し、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。

第1 申入れの趣旨に対する回答

貴法人の「5月15日時点でショッピングのリボルビング払いの利用残高のある会員のうち、4月16日以降にリボルビング払いを利用したことの無い会員について、申出なき限りリボルビング払いにつき改定後の手数料率を適用するとの取扱を即時中止するように」との申入れには理由がないものと思料します。

第2 申入れの理由に対する回答

- 1 貴法人は、再申入れにおいては、改定後の手数料率の適用の中止を求める対象会員について、4月12日の申入れにおいては、5月15日時点でショッピングのリボルビング払いの利用残高のある会員全員を対象にしておりましたが、再申入れにおいては、4月12日の申入れ時の対象会員から、4月16日以降にリボルビング払いを利用した会員と、4月16日以降にリボルビング払いを利用していない会員のうち当社に（①ないし④の）申出をした会員を、それぞれ除いております。
- 2 ところで、当社が4月21日付回答で主張しましたとおり、本件改定にあたり、3月に、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（貴法人にもそのコピーをお送りしました）を個別に送付しました。

同案内書面において、1.改定内容、2.改定後の手数料率の適用開始日の説明をしたうえ、同案内書面を受領した4月15日の時点でリボルビング払いの利用残高がある会員において、当社の手数料率改定に承諾できない場合の対応方法について、次のとおり説明しました。

すなわち、「3.繰上返済等について」との項目において、「平成22年4月15日時点でリボルビング残高が残るお客様については、①ないし④の方法での対応を承りますので、5月15日までお問い合わせください」旨の説明をし、コールセンターの電話番号も案内しました。

- 3 5月15日の時点でリボルビング払いの利用残高がある会員で、かつ、4月16日以降リボルビング払いを利用されなかった会員のうち、本件手数料率改定に承諾できないとして、当社にその旨申し出をした会員に対しては、同会員の状況に応じ、①ないし④の方法により（主には④の方法により）、同会員全員の個別の承諾を得て返済方法を変更しました。

貴法人は、このように明示の個別の合意ができた会員については、改定後の手数料率の適用の中止を求める対象会員から除かれました。

- 4 他方、5月15日の時点でリボルビング払いの利用残高がある会員で、かつ、4月16日以降リボルビング払いを利用されなかった会員のうち、本件手数料率改定の案内書面に対し、何の申し出もされなかった会員について、当社は改定後の手数料率を適用することにしました。

貴法人は、再申入れにおいて、同会員については、当社の取扱を即時中止するように求めておられます。

しかし、本件手数料率改訂の前記案内文を読めば、手数料率の改定に承諾できない場合は、①ないし④の方法を取りうることは明白です（貴法人は、「既存の利用残高について改定後の手数料率の適用があることへの平易な説明が欠如している」と主張されていますが、案内文の1.に改定内容、2.に適用開始日

(新規ご利用分と既ご利用分)と記載されていますので、申し出をしない限り改定利率が適用になると理解することは極めて容易です)。

したがって、当社からの前記案内文により、本件手数料率改定の案内書面に対し、何の申し出もされなかった会員は、当社に申し出ることにより改定前の手数料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、同会員については、本件改定に対する承諾をされたものと理解し、同会員との合意(黙示の合意)に基づいて手数料率に変更されたものとし、利用残高に対し改定利率を適用する取扱いにしました。

当社のこの取扱いの点に違法な点はなく、貴法人からの申入れに応じる理由はないものと思料しています。貴法人は、他の点も種々主張されていますが、いずれも当社の判断を否定する事情にはならないと考えています。

- 5 たゞし、当社は、5月15日時点でリボルビング払いの利用残高がある会員で、かつ、4月16日以降リボルビング払いを利用されなかった会員から、5月15日以降に、①ないし④の返済方法をとることを要望された場合にも、その要望に応じる予定であることはすでに回答していたとおりです。

実際に、5月15日以降現在までそのような要望をされる会員も数十名おられました。当社はすべて(主には④の方法です)応じています。

- 6 貴法人は、「貴社が提示する④リボルビング方式による利用を停止したものと扱い、個々のカード会員からの個別具体的な申出を受けて、既存残高を含めて改定後の手数料率を適用することについての明示の承諾を得るという方法等も存すると考えられる」と主張されています。

ところで、当社のカード利用に関する事務処理のシステムでは同一の会員について4月15日以前の利用については改定前の手数料率、新たな利用については改定手数料率と個別に処理できないため、当社としては、5月15日時点で利用残高のある会員について、その残高に対して改定前の利率をそのまま適用する場合には、その返済が終了するまでリボルビング払いの利用をお断りせ

ざるを得ませんでした。

したがって、5月15日時点で利用残高のある会員について、利用残高に対する適用利率の問題を解決するために、当社のように利用残高に対しては一応改定後の利率を適用し、この改定利率を承諾できないという会員からの申し出を受けて④の方法を取り、利用残高が消滅するまでリボルビング払いの利用を停止するか、あるいは、貴法人が主張されるように、一応一律にリボルビング払いの利用を停止し、利用残高が消滅するまで改定前の手数料率を適用し、リボルビング払いを利用したいという会員からその申し出を受け、個別の承諾を得て利用残高に改定後の利率を適用するという方法を取るか、いずれかの方法を選択するしかありませんでした。

要するに、会員のリボルビング払いの利用の便宜に重きを置くか、不利益変更について会員の承諾を極めて厳格に考えるかという考え方の相違に帰着しますが、その点に関して、当社は、5月7日付回答書で述べましたように、一律にリボルビング払いの利用を一律に停止するよりも、リボルビング払いの利用を認めた取扱をするほうが会員の便宜にかなうものと判断しました（ただし、その場合も、当社が会員の承諾が必要であると考えたことは4月21日付回答書のとおりです）。

もともとショッピングのリボルビング払いの利用に対する需要はありました。また、当社の改定後の手数料率は、現在の他のカード会社の手数料率（ちなみに、他のカード会社の多くは当社よりも先に手数料率を改定していますが、改定に当たっては利用残高に対しても改定後の手数料率を一律に適用し、当社のように①ないし④のような方法を会員に提示していないカード会社のほうが多かったと考えられます）の平均と比較してもまだ低いほうです。当社が手数料率を改定したからといって、当社の会員が他のカード会社のリボルビング払いの利用に切り替えていくという状況にもありませんでした。

したがって、5月15日時点で利用残高のある会員は、今後も当社のリボル

ビング払いを利用される確率は高かったと考えられます。前記案内書面を受領しながら、現在まで当社に対し④の方法による対応を申し出られなかった多くの会員も、今後のリボルビング払いの利用を考えて申し出をされなかった場合が大多数であったと考えられます。

すなわち、当社の手数料率が改定されたので、5月15日時点で利用残高のある会員について、今後は（利用残高が消滅するまで）リボルビング払いの利用をやめるという会員数と、今後もしリボルビング払いを利用してもよいという会員数を比較した場合、今後もしリボルビング払いを利用してもよいという会員数のほうが圧倒的に多かったと考えています。

したがって、会員全体の負担を考えると、当社の方法の取扱いの方が、貴法人の主張される方法を取るよりも、負担は少なかったと考えています。

ちなみに、本件手数料率の改定自体について、会員から特にクレームらしいクレームはありませんでしたし（ただし、「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」との指摘を受けたこと、当社が同指摘を真摯に受け止め、検討の結果、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たことは、4月21日付回答書のとおりです）、また、5月15日の時点でリボルビング払いの利用残高がある会員で、かつ、4月16日以降リボルビング払いを利用されなかった会員については、すでに改定手数料率で計算した手数料を加えた定額が6月10日に引き落として処理されていますが、同様にクレームはありません。

逆に、貴法人の主張される方法を取っていた場合、5月15日時点で利用残高のある会員のうち、その後もリボリング払いの利用を希望する会員は、リボルビング払いを利用するに当たって、当社に改定手数料利率を承諾するので、カード利用を再開してほしいという申し出をせざるを得ず、その方が煩わしく、むしろ「手数料率を改定したからといって、リボルビング払いの利用を止める

な」というクレームの方が多かったと考えています。

- 7 たゞし、前記のとおり、当社は、案内書面を受領しながら、当社に何の申し出もされなかった会員については、本件改定について黙示の合意があったと判断していますが、なお貴法人の意見を尊重しかつ慎重を期すために、5月15日時点でリボルビング払いの利用残高がある会員で、かつ、4月16日以降6月15日現在までリボルビング払いを利用されなかった会員全員に対し、再度、本件改定を承諾されない場合は④の方法を取りうることを説明したうえ、リボルビング払いの利用を継続するか、④の方法をとってリボルビング払いの利用を停止するか、いずれかの回答を求める書面を遅くとも7月15日（6月15日現在までリボルビング払いの利用のない会員を特定するのに時間を要します）までに発送する予定です。

なお、前記書面には、回答用の返信はがきを同封しますが、それでも回答用のはがきを返送されない会員がおられると思われまゝす。その会員については、前記と同様の理由で、本件改定に対する承諾をされたものと理解し、同会員との合意（黙示の合意）に基づいて手数料率に変更されたものとして、利用残高に対し改定利率の適用を継続します。たゞし、回答がなく、かつ、その後もリボルビング払いを利用されなかった会員から、④の返済方法をとることを要望された場合には、今後もその要望に応じる予定であることに変更ありません。

- 8 当社は、今後も引き続き会員の皆様には誠意をもって対応していく所存です。