

2017（平成29）年1月10日

適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司様

株式会社 アプラス
代表取締役社長 渡部 晃



2016（平成28）年12月20日付の貴会からの「申入書」につきまして、別紙の通りご回答申し上げます。

I. お申入れの趣旨 1

1 お申入れの内容

貴社の使用するTカードに関する規約（以下、「本件規約」といいます。）の条項中、規約の変更に関する第22条について使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

2 回答

- (1) 本件規約第22条（「本規約を変更する場合には、当社は変更内容を通知またはホームページ等で公表するものとします。本規約の変更内容の通知または公表がなされた後に、会員がカードを利用したときは、その変更内容を承認したものとみなされることに異議ないものとします。なお、本規約と相違する規定または特約がある場合には、当該規定または特約が優先されるものとします。」）は、多くのクレジットカード会社が採用している会員規約変更に係る条文であり、殊更に弊社の条文が特別な条文となっているわけではありません。

クレジットカード契約が不特定多数の会員を対象としていること、そしていったん契約した後は、規約等の変更について個別の同意を取ることが極めて困難であること、変更内容の通知または公表後にそれを知って会員がクレジットカードを利用した場合には黙示の承認がなされたと考えられること、会員は不承諾の場合には、脱会をすることができること等を考慮すれば、本件規約第22条が消費者契約法10条の「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方向的に害するもの」には当たらないことは明らかであります。

- (2) 貴団体は、「貴社は、本件規約第22条により、たとえ合理性がない変更であっても一方的かつ無制限に規約の内容を変更することができる」と解される可能性があること、「たとえ当該変更が合理性を欠くものであったとしても会員にその変更を甘受することを余儀なくするもの」であることをご主張されておられますが、万が一、合理性のない変更が行われた場合には、その変更後の規定自体が消費者契約法第10条に基づき無効となるのであり、本件規約第22条は、合理性のない変更を可能とするものではありません。

なお、本件において、当社は支払方法の変更につき、会員に対して、何度も通知をし異議を述べる機会を設け、異議を述べられた会員につきましては、従前の支払方法とさせていただきます。本件規約第22条により、「会員にその変更を甘受することを余儀なくするもの」としたものではありません。

従って、本件規約第22条の条項は消費者契約法10条に違反しているとは言えないと考えます。従いまして、貴団体のお申出には応じることはできません。

II お申入れの趣旨 2

1. お申入れの内容

本件規約のうち、2015年(平成27)年6月1日改定後の規約第27条(以下「本件規約27条」といいます。)(1)において、従前「元利定額返済リボルビング払い」とされていた箇所を、規約22条の適用として、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」に変更し、本件規約新27条(3)①において、元利定額返済残高スライドリボルビング払いの場合の最低弁済額を毎月3000円、6000円、9000円と定める条項を、既存会員へ適用することの停止を求めます。

2. 回答

(1) 弊社が、「Tカード」のリボルビング払いの支払方法を「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」に変更させていただいたのは、提携先の商品単価等の関係で、会員の月々の利用金額が1万円に満たないことが多く、会員がリボルビング払いのメリットを十分に得られないため、会員の利便性向上のためには、現行のリボルビング最低金額を下げ、細かく支払できるようにする必要があると考えたためであります。

この方式はリボルビング払いの支払方法として他のクレジットカード会社でも広く採用されているものであり、最低支払金額を従前の1万円より低く設定し、かつスライドの幅を細かく設定することで会員の返済計画が立てやすくなるものであり、多くの会員の利便性向上に適うものであります。

既存会員につきましては、従前の「元利定額返済リボルビング払い」を継続し、リボルビング払いの支払方法について2方式を併存させることも考慮いたしました。本件「Tカード」は、提携先との間で提携先の顧客サービスのために発行している提携カードであり、同一カードにおいては、均一のサービス提供・対応を行うべきものであることから、既存会員につきましても、新規会員同様に「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」の適用をすることといたしました。

ただし、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」適用後に毎月のリボルビング支払金額が従前より多くなる既存会員につきましては、会員の月々の支払額が増加し負担増となるとともに、会員の返済計画に大きな影響を与えることとなることから、2015(平成27)年7月5日までに新たなカードのご利用があった会員を除き、支払方法の変更を見送ることといたしました。

また、元利定額返済残高スライドリボルビング払いの月々の返済額につきましても、同業他者の同一商品の一般的な返済金額の設定とほぼ同様のものであり、合理的な設定がなされているものと考えられます。

以上のとおり、今回の変更は、「Tカード」を利用する多くの会員の利益に適うものであり、消費者契約法第10条に違反するものとは考えられません。

(2) 貴団体は、今回の規約変更に伴い導入された元利定額返済残高スライドリボルビング払いでは、最低支払金額が3,000円であり「毎月の返済額が減少し、その

分立替金元金に充当される金額が減るために返済期間が伸び、手数料負担が増えるというデメリット」があること、「支払い前の残高によって支払金額が変わることとなるため、複雑であり従前の支払方法である「元利定額返済リボルビング払い」を選択している会員にとって変更することによる不利益が大きくなる場合」があることをご主張されておられます。

弊社は、毎月のリボルビング返済額が従前より低くなることを不利益と考える会員が存在することにつきましては、予想をしておりましたが、均一のサービス提供・対応の必要性、会員毎の区々の対応が困難であることから、慎重な告知を行うこと、異議のある会員については遡及的に原状回復を行うこと、異議の申出期間を制限しないことを前提に、統一的な対応を取らせていただくことといたしました。

また、既存会員への「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」の適用に際しては、異議のある会員にその旨のお申し出をいただく方式といたしましたので、この観点からも、可能な限り丁寧な告知・通知を行うこととし、ホームページへの告知は無論のこと、適用の3か月程度前から、事前に複数回通知等を行うことで、「新規約」への変更案内を丁寧に実施すること、また、専用のお問い合わせ窓口を（2015（平成27）年4月1日より）設置し、「新規約」の適用前に、会員からの問い合わせや異議の対応を行う体制とし、異議等があった会員については「新規約」は適用しないことといたしました。

既存会員への「新規約」（「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」への変更）適用前の事前の通知等につきましては、弊社ホームページにて告知・案内（2015（平成27）年4月1日）し、ダイレクトメールやEメールによる通知（2015（平成27）年4月1日以降複数回）、そして、2015（平成27）年6月6日までに「新規約」の適用（「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」への変更）についてご異議等のお申し出のなかった会員につきましては、本件「規約変更」について、ご承諾いただいたものと判断し、2015（平成27）年6月29日のご請求分から、支払方法を「元利定額返済リボルビング払い」から、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」方式へ移行いたしました。

そして、本件変更適用日以降につきましても、2015（平成27）年7月から2016（平成28）年3月までの間、毎月、請求がある会員に対してEメールやショートメールサービス、弊社が提供する「カード会員専用webサイト（NET station* APLUS）」でのメッセージ表示などで告知を行っておりました。また、郵送での明細書送付やTカードの更新の際にもチラシを同封し、リボルビング返済法式が変更になっている旨、変更適用日、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」の説明、お支払コースの説明、お支払例を記載するなど、様々な形で会員への告知を図っており、Tカードへの更新の際のチラシについては現在まで同封告知を継続しています。

さらに、弊社では、「新規約」を適用し「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」方式へ移行した以降においても、会員からの要請等への対応は柔軟に行うとの基本方針のもと、適用前と同様に会員のお問い合わせ窓口を継続設置し、会員の異議が

あった場合には、会員のその間のカード利用を問題とするようなこと、「新規約」の適用を強制するようなことはせずに、会員のご希望に沿うかたちで、適用前の支払方法（「元利定額返済リボルビング払い」）、「月々の支払額」に適用日に遡って戻す等の対応を実施しております。このように、毎月のリボルビング返済額が従前より低くなることを不利益と考える会員に対しても、慎重かつ合理的な対応をとらせていただいております。この点からも、本件変更が消費者契約法第10条の規定に違反しないことは明らかであります。

また、貴団体は、「支払金額の設定は契約条件の中核をなす事項であり、会員がそれぞれの支払い能力や事情によって自由に選択できるものであり、多数の会員の支払月額を統一的、画一的に決定することは必要性も合理性もない旨をご主張されておられますが、会員は、本件規約27条(3)②により自由に弁済金の最低額を増額することができるのであり（また、それはお電話でのお申し出のほか、弊社が提供する「カード会員専用webサイト（NET station*APLUS）」において「支払方法」「お支払金額の最低額（お支払コース）」の変更として会員が行うことが可能であり、その旨も通知しております）、今回の変更が会員の支払金額の設定の自由を制限するものではありません。

以上のとおり、リボルビング払いの支払方法を「元利定額返済リボルビング払い」から、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」に変更した本件規約27条は消費者契約法10条に違反するものではありませんので、貴団体のお申出には応じることはできません。

III 本件における追加施策について

貴団体のお申入れに対する弊社の回答はI、II記載のとおりであります。弊社といたしましては、今般の規約変更の内容をより正確にご理解をいただき、異議のある会員につき、元の支払方法に戻す対応を今一度徹底するため、速やかに、ホームページ上により会員に分かりやすい表示を行うとともに、対象会員に対して、電子メール、または紙媒体をもって、周知することといたしました。

以上

<本件に関する問い合わせ先>

株式会社 アプラス コンプライアンス統括部

担当 風見、前田

TEL 03-6630-3923

Fax 03-6630-4006