

2017（平成29）年3月22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

〒105-0001 東京都港区虎ノ門一丁目1番20号

虎ノ門実業会館6階 露木・赤澤法律事務所

電話 03-5251-5211

FAX 03-5251-5212

株式会社アプラス代理人

弁護士 露木 琢磨

弁護士 小林 聡

当職らは、株式会社アプラス（以下「当社」といいます。）の代理人として、貴団体より当社宛てにいただきました、2017（平成29）年2月24日付「差止請求書」につきまして、以下の通りご回答申し上げます。

## I. 請求の趣旨1について

### 1. 請求の趣旨1

貴社の使用するTカードに関する規約（以下、「本件規約」という。）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、殊更に当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。

クレジットカード会社のクレジットカード契約は、多数の会員を対象としており、契約内容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から本件規約第22条の規定内容は、極めて合理的なものであり、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つて、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的に害するもの」には当たらないことは明らかです。

- (2) 貴団体は、「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」であることを主張されておられますが、そもそも、本件規約第22条は、規約の変更を規定するものであり、それ自体が実際の変更内容を規定するものではなく、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条自体では、「合理性のない変更を可能とするもの」、また「会員にその変更を甘受することを余儀なくするもの」ではありません。

貴団体は、「そもそも、個別の約款変更自体が消費者契約法に違反する場合に個別に対応が出来ることと、そのような約款変更を許す不合理な規定が違法性を有することとは、同列に考えることはできない。」とご主張されておられますが、本件規約第22条は、消費者契約法に違反する変更を許容するものではないこと、規定自体が不合理なものではないことは、前述のとおりです。

以上より、貴団体のお申出には応じることはできません。

## II 請求の趣旨2について

### 1. 請求趣旨2

本件規約のうち、2015（平成27）年6月1日改定後の規約第27条（以下「本件規約新27条」という。）(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「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、既存会員に適用することの停止を求めます。

### 2. 回答

(1) 当社が、「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払いの最低支払金額を下げ、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。が、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」を適用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払いの支払金額が従前より多くなる既存会員につきましては、会員の月々の支払金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、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」の月々の支払金額につきましても、同業他者の同一商品の一般的な支払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3000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。

この点につきましては、当社は、毎月のリボルビング払いの支払金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を予想しておりましたが、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、会員からのお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、当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、当社が提供する「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まいりました。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、リボルビング支払方式が変更となっている旨、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、当社では、「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支払金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、本件規約第27条（3）②により自由に毎月のリボルビング払いの最低支払金額を増額することができるものであり（また、それはお電話でのお申し出のほか、当社が提供する「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。



なお、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い」のほかに、回数指定分割支払いや1回払い等の他の支払方法が設定されており、会員は支払いにあたりそちらを選択することも可能であります。(会員が「事前登録型リボルビング支払」を設定されている場合は1回払いを選択されてもリボルビング支払が設定されますが、それもいつでも解除が可能となっており、その旨ホームページ等で案内をさせていただいております。)

また、貴団体は、「クレジットカードの支払方法は、多くの消費者が預金口座からの自動引き落としを利用していますから、毎月の引落とし額の変更にすぐには気付かないケースも少なくありません。したがって、支払方法変更後にカードを利用したことをもって、規約変更を承諾したものとみなすことも到底合理性がありません。」とご主張されておられます。しかしながら、前述のように当社では、「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。万一、貴団体が想定されるような会員がおられた場合には異議申し立てを受付けし、元に戻す対応等を行っております。つまり、実質的には「支払方法変更後にカードを利用したことをもって、規約変更を承諾したものとみなす」という対応を厳密に進める立場は取っていないということになると思います。このように、毎月のリボルビング払いの支払金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。そして、当社がこのような対応をしていることについては、会員に対して、本年に入り、再度、様々な方法で案内をしております。

- (3) 当社は、「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2015（平成27）年6月27日に新規約を適用し、毎月のリボルビング払いの支払金額が3000円に変更となった会員のうち、新規約適用後2017年1月までに、1回以上ショッピングリボ払いによるクレジットカードの利用をした会員について、その後のお支払方法等の変遷を調査しました。

この結果、2017（平成29）年1月末までの間に、調査対象の約半数の会員は、元利定額返済リボルビング払いの方法により、月々3000円のお支払を継続し、約半数の会員は、元利定額リボルビング払いの月々の支払金額を増額するか、元利定額払いの方法に戻していることが判明いたしました。

このことは、当社の規約が変更となり支払金額が3000円となったことを理解し、月々の支払をしている会員が半数いること、ショッピングリボ払いによるクレジットカードの利用をした殆どの会員に今回の取扱いが浸透していることを表すものであります。

この点からも、当社は貴団体のお申出に応じることはできません。

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第27条は、「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つて、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的に害するもの」という消費者契約法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。

3. 差止請求書に対する回答は以上の通りであります。本件における当社の対応及び対象となる会員の対応状況につきましては、直接ご説明させていただければと考えておりますので、そのような機会を設けていただけます場合には、別途ご連絡をお願いいたします。

以 上