

10 クレジット等に関する相談

16年度の全相談について、支払方法別に相談件数を示したのが「表 - 56」である。「現金払」が全相談の52.5%を占めており、前年度とほぼ同じ割合である。この「現金払」を含む「信用供与無」の割合は、76.8%と前年度より12ポイント上昇している。「信用供与無」のうち「不明」の件数が多いが、架空・不当請求の増加により、支払方法がはっきりしないケースが多かったと思われる。

一方、「信用供与有」の割合は、7.1%と前年度に比べ、4.5ポイント低下している。このうち「個品割賦」の件数減少が著しく、対前年度3,745件、27.8%の減少が見られる。これは、前述のとおり、架空・不当請求の増加により、「個品割賦」が利用されることが多いキャッチセールスやアポイントメントセールス等を含む訪問販売の相談件数が減少していることが要因である。

表 - 56 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

支払方法等別		16年度				15年度			
		計	商品	役務	その他	計	商品	役務	その他
信用供与無	現金払	105,197	15,878	89,008	311	84,516	16,562	67,740	214
	前払式割賦販売	31	15	16	0	44	17	27	0
	前払式特定取引	174	7	167	0	242	7	235	0
	他の前払式	240	103	137	0	370	126	243	1
	不明	48,432	8,727	38,984	721	19,105	3,973	15,040	92
	小計	154,074 (76.8%)	24,730 (60.4%)	128,312 (82.4%)	1,032 (26.4%)	104,277 (64.8%)	20,685 (48.4%)	83,285 (72.5%)	307 (9.8%)
信用供与有	自社割賦	340	176	164	0	444	247	195	2
	総合割賦	1,483	532	943	8	1,437	545	888	4
	個品割賦	9,704	6,494	3,204	6	13,449	9,145	4,296	8
	ローン提携販売	655	490	164	1	771	581	186	4
	その他	1,139	482	655	2	1,156	552	603	1
	不明	994	520	472	2	1,347	730	615	2
小計	14,315 (7.1%)	8,694 (21.2%)	5,602 (3.6%)	19 (0.5%)	18,604 (11.6%)	11,800 (27.6%)	6,783 (5.9%)	21 (0.7%)	
借金契約	10,062 (5.0%)	262 (0.6%)	9,633 (6.2%)	167 (4.3%)	12,553 (7.8%)	588 (1.4%)	11,892 (10.3%)	73 (2.3%)	
不明・無関係	22,084 (11.0%)	7,289 (17.8%)	12,102 (7.8%)	2,693 (68.9%)	25,383 (15.8%)	9,672 (22.6%)	12,964 (11.3%)	2,747 (87.3%)	
合計	200,535 (100.0%)	40,975 (100.0%)	155,649 (100.0%)	3,911 (100.0%)	160,817 (100.0%)	42,745 (100.0%)	114,924 (100.0%)	3,148 (100.0%)	

(1) クレジット

割賦販売法が適用となる割賦販売は、消費者が信販会社等に「2か月以上かつ3回以上の分割払い」で支払うものに限定している。したがって信販会社等の信用供与を受けていても翌月一括またはボーナス月一括払いのものは割賦販売法が適用とならないためこの割賦販売に含めていない。ただし、以下で示すクレジットの相談件数は「信用供与有」の相談件数であり、一括払いもこれに含んでいる。

「自社割賦」とは、割賦販売法第2条第1項に定める「割賦販売」であり、販売店自ら（自社）が消費者に信用供与をしている場合である。

「総合割賦」とは、割賦販売法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第1号及び第3号に該当する場合である。これは、販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等（以下、信販会社等という。）が発行するクレジットカードの提示またはチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するものである。

「個品割賦」とは、割賦販売法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第2号に該当する場合であり、これに類似する形態（信販会社等と販売店との間の加盟店契約関係がはっきりしなくとも、消費者と三者間関係が成立する場合）のものも含む。これは、信販会社等が消費者と立替払契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合である。

「ローン提携販売」とは、割賦販売法第2条第2項に定める「ローン提携販売」のことであり、販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証する（保証会社に保証委託をする場合も含まれる。）関係があつて、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合である。

表 - 57 クレジット契約内訳件数

単位：件

支払方法等別		16年度	15年度
信用供与有	自社割賦	340 (2.4%)	444 (2.4%)
	総合割賦(3者以上)	1,483 (10.4%)	1,437 (7.7%)
	個品割賦(3者以上)	9,704 (67.8%)	13,449 (72.3%)
	ローン提携販売(3者以上)	655 (4.6%)	771 (4.1%)
	その他		
	翌月一括・ボーナス一括	664 (4.6%)	703 (3.8%)
	他の販売信用	475 (3.3%)	453 (2.4%)
不	994 (6.9%)	1,347 (7.2%)	
計	14,315 (100.0%)	18,604 (100.0%)	

16年度のクレジット契約（信用供与有）の相談件数は、14,315件であり、対前年度4,289件、23.1%の減少が見られる。これは、架空・不当請求の相談増加により、「個品割賦」を利用する契約が減少した影響と思われる。

クレジット契約の当事者属性をみると、性別では、女性が65.2%と約3分の2を占める。年代別では、「20～30歳代」が55.6%と半数以上を占めている。60歳以上の「高齢者」は21.8%である。比較的若い世代の相談が多いものの、各年代にトラブルがあることがわかる。職業別では、「給与生活者」が47.4%、「家事従事者」が21.5%、「無職」が14.3%を占めている。

契約金額についてみると、「50万円未満」が48.9%と半数近くを占め、100万円未満の契約が78.4%と約8割を占めている。(契約金額不明を除く)しかし、高額な契約も多いことから平均契約金額は「170万9千円」となり、前年度より11万5千円の上昇が見られる。

表 - 58 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項	目	16年度	15年度	項	目	16年度	15年度
相	談	14,315	18,604	契約金額別	50万円未満	5,499	6,773
性別	男	4,752	6,395		50～100万円未満	3,318	4,850
	女	8,902	11,165		100～300万円未満	1,807	2,382
	団	513	536		300～500万円未満	243	302
	不	148	508		500万円以上	381	472
					記入有計	11,248	14,779
年代別	19歳以下	339	507	平均契約金額(千円)		1,709	1,594
	20歳代	4,681	6,452	平均既払金額(千円)		219	259
	30歳代	2,431	3,142	主な相談内容	解約	6,254	7,968
	40歳代	1,496	1,867		高価格・料金	3,727	4,115
	50歳代	1,048	1,350		クーリングオフ	3,509	4,920
	60歳代	1,139	1,404		家庭訪問	2,710	3,581
	70歳以上	1,648	1,990		虚偽説明	1,794	2,092
	不	1,533	1,892		電話勧誘	1,379	2,250
職業別	給与生活者	6,184	7,790	キャッチセールス	1,353	1,767	
	自営・自由業	915	1,099	強引	1,103	1,605	
	家事従事者	2,803	3,546	販売目的隠匿	993	1,189	
	学生	1,283	1,607	アポイントメントセールス	967	1,565	
	無職	1,872	2,320				
	その他・不明	1,258	2,242				

クレジット契約(信用供与有)に該当した相談について、その「商品・役務等別分類」で相談件数の多い順に上位20位までを挙げたものが、「表 - 59」である。上位の「理美容」、「学習教材」、「アクセサリ」、「教室・講座」などクレジット利用の代表的な商品・役務であるが、いずれも前年度より相談件数の減少が見られる。またそれ以外の商品・役務も全体的に減少傾向である。しかし、「理美容」のうち「脱毛エステ」は「無期限でサービスが受けられるという勧誘で契約したのに、突然サービス終了の通知が届いた」という一事業者に関する相談が多く寄せられたため、相談件数が1.5倍に増加している。

表 - 59 クレジット契約商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名				16年度	15年度	商品・役務名				16年度	15年度	
1	理 美 容			1,113	1,167	12	内 職 ・ 副 業			420	938	
		エステティックサービス		1,051	1,091			ワープロ・パソコン内職		262	642	
		脱毛エステ		279	183				チラシ配り内職		26	104
		痩身エステ		255	303	その他			132	192		
		美顔エステ		181	197	13	健 康 食 品			387	451	
その他		62	76	14	医 療 用 具			368	466			
2	学 習 教 材				1,092	1,570		家庭用電気治療器具		167	180	
		補習用教材			403	474			磁気治療器具		99	155
		資格取得用教材			316	524			その他		102	131
		教養娯楽教材			188	376	15	文 具 ・ 事 務 用 品			356	666
		その他		185	196			コンピュータソフト		130	289	
3	ア ク セ サ リ ー			828	1,162		小型コンピュータ		94	183		
	教 室 ・ 講 座			818	1,217		その他			262	483	
4	外国語・会話教室		331	443	16	他の金融関連サービス			332	311		
	資格講座		256	446		17	他の教養娯楽品			276	448	
	その他		562	771	絵画・書画		237	386				
5	レンタル・リース・貸借			781	815		その他		39	62		
	リースサービス		716	774	18	他の運輸・通信			297	264		
	その他		65	41		電話情報提供サービス		87	92			
6	食 器 ・ 台 所 用 品			758		1,114	オンライン情報サービス		82	59		
	浄水器		737	1,094		プロバイダ		71	64			
	その他		21	20	その他			215	205			
7	化 粧 品			680	927	19	商 品 一 般			296	337	
8	家 具 ・ 寝 具			577	788		20	役 務 一 般			292	416
	ふ と ん 類		534	751	複合サービス会員			285	414			
	その他		43	37	その他			7	2			
9	自 動 車			454	425	そ の 他			3,326	4,032		
10	理 美 容 器 具 ・ 用 品			434	576	計			14,315	18,604		
	美 顔 器		272	370				(7.1%)	(11.6%)			
	その他		162	206	全 相 談 件 数			200,535	160,817			
11	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工			430	514				(100.0%)	(100.0%)		
	屋 根 工 事		109	104								
	衛 生 設 備 工 事		53	74								
	工事・建築サービス		52	51								
	新 築 工 事		52	46								
	その他		164	239								

(2) 多重債務

多重債務に関する相談件数は5,927件であり、前年度とほとんど増減はない。

契約当事者の属性をみると、性別では、男性が3分の2（65.6%）を占める。年代別では、「30歳代」が27.2%と最も高い割合を占めているものの、「20歳代」、「40歳代」もそれぞれ約2割を占めており、各年代でトラブルがあることがわかる。職業別では、「給与生活者」が6割（60.6%）を占めている。

借入金の総額は、「100～300万円未満」（33.0%）、「100万円未満」（31.0%）がそれぞれ約3割を占めている。「300～500万円未満」が2割（21.7%）、「500～1,000万円未満」が1割（10.4%）と高額な債務も多く、問題は深刻である。平均借入金額は「326万3千円」で前年度より36万4千円低くなっている。この多重債務に係る相談のうちで「フリーローン・サラ金」に分類された件数は5,277件で、「サラ金数社から借金しているが返済できない」などの相談が多い。

表 - 60 多重債務相談内容別件数

単位：件

項	目	16年度	15年度	項	目	16年度	15年度
相談件数		5,927	5,924	借入金総額	100万円未満	946	809
性別	男 性	3,800	3,777		100～300万円未満	1,004	1,028
	女 性	1,991	1,933		300～500万円未満	661	785
	団 体	30	16		500～1,000万円未満	317	421
	不 明	106	198		1,000万円以上	119	130
年代別	19歳以下	20	16		記入有計	3,047	3,173
	20歳代	1,066	1,121		平均借入金額（千円）	3,263	3,627
	30歳代	1,414	1,482	借入先	フリーローン・サラ金	5,277	5,181
	40歳代	1,024	981		住宅ローン	31	43
	50歳代	841	856		他の融資サービス	29	23
	60歳代	552	528				
	70歳以上	285	273				
	不 明	725	667				
職業別	給与生活者	3,145	2,944				
	自営・自由業	530	482				
	家事従事者	394	395				
	学 生	49	37				
	無 職	1,076	1,097				
	その他・不明	733	969				