

11 クレジット等に関する相談

17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－57」である。「現金払」が全相談の49.8%を占めており、前年度の52.5%から2.7ポイントの減少である。この「現金払」を含む「信用供与無」の割合は、70.1%と前年度より6.7ポイント減少している。「信用供与無」のうち「不明」の件数が多いが、相談件数の3割を占める架空・不当請求において支払方法がはっきりしないケースが多いことが要因である。

一方、「信用供与有」の割合は9.6%と前年度に比べ、2.5ポイント増加している。このうち「個品割賦」の件数は、前年度と比べて5.9%（574件）の減少が見られ、「総合割賦」では24.0%（356件）の増加が見られる。また「借金契約」は、前年度に比べ、7.1%（718件）増加している。

表－57 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

支払方法等別		17年度				16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	75,417	17,553	57,500	364	105,197	15,878	89,008	311
	前払式割賦販売	23	8	15	0	31	15	16	0
	前払式特定取引	238	10	227	1	174	7	167	0
	他の前払式	396	168	228	0	240	103	137	0
	不明	30,127	8,087	21,200	840	48,432	8,727	38,984	721
	小計	106,201 (70.1%)	25,826 (61.6%)	79,170 (75.5%)	1,205 (25.8%)	154,074 (76.8%)	24,730 (60.4%)	128,312 (82.4%)	1,032 (26.4%)
信用供与有	自社割賦	316	170	145	1	340	176	164	0
	総合割賦	1,839	636	1,201	2	1,483	532	943	8
	個品割賦	9,130	5,844	3,282	4	9,704	6,494	3,204	6
	ローン提携販売	743	521	221	1	655	490	164	1
	その他	1,537	585	952	0	1,139	482	655	2
	不明	908	470	435	3	994	520	472	2
	小計	14,473 (9.6%)	8,226 (19.6%)	6,236 (5.9%)	11 (0.2%)	14,315 (7.1%)	8,694 (21.2%)	5,602 (3.6%)	19 (0.5%)
借金契約		10,780 (7.1%)	244 (0.6%)	10,338 (9.9%)	198 (4.2%)	10,062 (5.0%)	262 (0.6%)	9,633 (6.2%)	167 (4.3%)
不明・無関係		20,070 (13.2%)	7,656 (18.2%)	9,149 (8.7%)	3,265 (69.8%)	22,084 (11.0%)	7,289 (17.8%)	12,102 (7.8%)	2,693 (68.9%)
合計		151,524 (100.0%)	41,952 (100.0%)	104,893 (100.0%)	4,679 (100.0%)	200,535 (100.0%)	40,975 (100.0%)	155,649 (100.0%)	3,911 (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。(表-58)

- ①「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。
- ②「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。
- ③「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。
- ④「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-58 クレジット契約内訳件数

単位：件

支払方法等別		17年度	16年度
信用供与有	自社割賦	316 (2.2%)	340 (2.4%)
	総合割賦（3者以上）	1,839 (12.7%)	1,483 (10.4%)
	個品割賦（3者以上）	9,130 (63.1%)	9,704 (67.8%)
	ローン提携販売（3者以上）	743 (5.1%)	655 (4.6%)
	その他	931 (6.4%)	664 (4.6%)
	他の販売信用	606 (4.2%)	475 (3.3%)
	不明	908 (6.3%)	994 (6.9%)
計		14,473 (100.0%)	14,315 (100.0%)

クレジット契約の当事者属性をみると、性別では、女性が64.5%と約3分の2を占める。年代別では、「20～30歳代」が51.4%と半数以上を占めている。60歳以上の「高齢者」は24.0%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46.1%、「家事従事者」が19.8%、「無職」が15.8%を占めている。

契約金額についてみると、「50万円未満」の契約がほぼ半数を占め、100万円未満の契約で77.4%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「174万1千円」となり、前年度より3万2千円高くなっている。（表－59）

表－59 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項 目		17 年 度	16 年 度	項 目		17 年 度	16 年 度
相 談 件 数		14,473	14,315	50 万 円 未 満		5,505	5,499
性 別	男 性	4,865	4,752	契 約 金 額 別	50～100万円未満	3,036	3,318
	女 性	8,848	8,902		100～300万円未満	1,803	1,807
	団 体	549	513		300～500万円未満	253	243
	不 明	211	148		500 万 円 以 上	432	381
年 代 別	19 歳 以 下	317	339		記 入 有 計	11,029	11,248
	20 歳 代	4,198	4,681	平均契約金額（千円）		1,741	1,709
	30 歳 代	2,351	2,431	平均既払金額（千円）		282	219
	40 歳 代	1,673	1,496	主 な 相 談 内 容	解 約	6,640	6,254
	50 歳 代	1,139	1,048		高 価 格 ・ 料 金	4,334	3,727
	60 歳 代	1,190	1,139		ク ー リ ン グ ・ オ フ	2,891	3,509
	70 歳 以 上	1,866	1,648		家 庭 訪 販	2,638	2,710
	不 明	1,739	1,533		虚 偽 説 明	1,805	1,794
職 業 別	給 与 生 活 者	5,963	6,184		強 引	1,515	1,103
	自 営 ・ 自 由 業	1,112	915		販 売 目 的 隠 匿	1,401	993
	家 事 従 事 者	2,565	2,803		キ ャ ッ チ セ ー ル ス	1,336	1,353
	学 生	1,257	1,283		電 話 勧 誘	1,143	1,379
	無 職	2,039	1,872		説 明 不 足	1,047	779
	そ の 他 ・ 不 明	1,537	1,258				

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－60」である。上位の「レンタル・リース・賃借」、「教室・講座」、「理美容」、「アクセサリ」などクレジット利用の代表的な商品・役務である。17年度の特徴としては、「レンタル・リース・賃借」の件数が対前年度と比べて、44.7%（349件）増加していることがあげられる。この大半は、電話機等のリースサービスに関する相談である。一方「学習教材」は、前年度に比べて、32.7%（357件）減少している。

表－60 クレジット契約商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名			17 年 度	16 年 度	商 品 ・ 役 務 名			17 年 度	16 年 度
1	レンタル・リース・貸借		1,130	781	11	理 美 容 器 具 ・ 用 品		437	434
	リ ー ス サ ー ビ ス		1,057	716		美 顔 器		259	272
	そ の 他		73	65		そ の 他		178	162
2	教 室 ・ 講 座		1,073	818	12	健 康 食 品		434	387
	外 国 語 ・ 会 話 教 室		608	331	13	自 動 車		423	454
	資 格 講 座		204	256	14	他 の 運 輸 ・ 通 信		391	297
	そ の 他		261	231		オンライン情報サービス		160	82
3	理 美 容		1,055	1,113		電話情報提供サービス		88	87
	エステティックサービス		990	1,051		プ ロ バ イ ダ		78	71
	瘦 身 エ ス テ		320	255		そ の 他		65	57
	美 顔 エ ス テ		189	181	15	医 療 用 具		370	368
	脱 毛 エ ス テ		177	279		家庭用電気治療器具		157	167
	そ の 他		65	62		磁 気 治 療 器 具		113	99
4	ア ク セ サ リ ー		776	828		そ の 他		100	102
5	学 習 教 材		735	1,092	16	商 品 一 般		339	296
	補 習 用 教 材		354	403	17	他 の 教 養 娛 楽 品		321	276
	資 格 取 得 用 教 材		144	316		絵 画 ・ 書 画		250	237
	教 養 娛 楽 教 材		92	188		そ の 他		71	39
	そ の 他		145	185	18	融 資 サ ー ビ ス		308	274
6	化 粧 品		650	680		フリーローン・サラ金		185	194
7	食 器 ・ 台 所 用 品		604	758		そ の 他		123	80
	浄 水 器		587	737	19	文 具 ・ 事 務 用 品		290	356
	そ の 他		17	21		コンピュータソフト		110	130
8	家 具 ・ 寝 具		570	577		電 話 機 類		81	78
	ふ と ん 類		514	534		そ の 他		99	148
	そ の 他		56	43	20	和 服		263	236
9	他の金融関連サービス		471	332		そ の 他		3,388	3,528
10	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工		445	430		計		14,473 (9.6%)	14,315 (7.1%)
	屋 根 工 事		80	109		全 相 談 件 数		151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)
	増 改 築 工 事		76	33					
	新 築 工 事		60	52					
	衛 生 設 備 工 事		54	53					
	そ の 他		175	183					

(2) 多重債務

多重債務に関する相談件数は6,789件であり、前年度から14.5%（862件）の増加であった。

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27.3%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（61.3%）を占めている。

借入金の総額は、「100～300万円未満」（33.4%）、「100万円未満」（32.0%）がそれぞれ約3割を占めている。「300～500万円未満」が2割（21.5%）、「500～1,000万円未満」が1割（9.9%）と高額な債務も多く、問題は深刻である。平均借入金額は「348万5千円」で前年度より22万2千円高くなっている。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5,845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－61）

表－61 多重債務相談内容別件数

単位：件

項 目			17 年 度	16 年 度	項 目			17 年 度	16 年 度
相 談 件 数			6,789	5,927	借入金総額	100 万 円 未 満	1,131	946	
性 別	男	性	4,374	3,800		100 ～ 300 万 円 未 満	1,182	1,004	
	女	性	2,293	1,991		300 ～ 500 万 円 未 満	759	661	
	団	体	18	30		500 ～ 1,000 万 円 未 満	351	317	
	不	明	104	106		1,000 万 円 以 上	114	119	
年 代 別	19 歳 以 下		10	20		記 入 有 計	3,537	3,047	
	20 歳 代		1,249	1,066		平均借入金額（千円）	3,485	3,263	
	30 歳 代		1,629	1,414	借入先	フリーローン・サラ金	5,845	5,277	
	40 歳 代		1,147	1,024		住 宅 ロ ー ン	44	31	
	50 歳 代		968	841		他 の 融 資 サ ー ビ ス	41	29	
	60 歳 代		589	552					
	70 歳 以 上		373	285					
	不	明	824	725					
職 業 別	給 与 生 活 者		3,668	3,145					
	自 営 ・ 自 由 業		596	530					
	家 事 従 事 者		448	394					
	学 生		59	49					
	無 職		1,215	1,076					
	そ の 他 ・ 不 明		803	733					