

## 11 クレジット等に関する相談

18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47.2%を占めており、前年度の49.8%から2.6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、66.3%と前年度(70.1%)より3.8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2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9.7%と前年度に比べ、0.1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11.0% (1,001件) の減少が見られ、対して「総合割賦」では9.0% (165件) の増加が見られる。また「借金契約」は、前年度に比べ、11.2% (1,210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		18年度				17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	64,503	17,648	46,489	366	75,417	17,553	57,500	364
	前払式割賦販売	29	17	12	0	23	8	15	0
	前払式特定取引	268	7	261	0	238	10	227	1
	他の前払式	576	187	389	0	396	168	228	0
	不明	25,212	7,694	16,633	885	30,127	8,087	21,200	840
	小計	90,588 (66.3%)	25,553 (61.1%)	63,784 (71.4%)	1,251 (22.6%)	106,201 (70.1%)	25,826 (61.6%)	79,170 (75.5%)	1,205 (25.8%)
信用供与有	自社割賦	377	181	196	0	316	170	145	1
	総合割賦	2,004	728	1,271	5	1,839	636	1,201	2
	個品割賦	8,129	5,408	2,714	7	9,130	5,844	3,282	4
	ローン提携販売	614	442	171	1	743	521	221	1
	その他	1,382	600	775	7	1,537	585	952	0
	不明	765	386	377	2	908	470	435	3
小計	13,271 (9.7%)	7,745 (18.5%)	5,504 (6.2%)	22 (0.4%)	14,473 (9.6%)	8,226 (19.6%)	6,236 (5.9%)	11 (0.2%)	
借金契約	11,990 (8.8%)	246 (0.6%)	11,514 (12.9%)	230 (4.2%)	10,780 (7.1%)	244 (0.6%)	10,338 (9.9%)	198 (4.2%)	
不明・無関係	20,843 (15.2%)	8,295 (19.8%)	8,516 (9.5%)	4,032 (72.8%)	20,070 (13.2%)	7,656 (18.2%)	9,149 (8.7%)	3,265 (69.8%)	
合計	136,692 (100.0%)	41,839 (100.0%)	89,318 (100.0%)	5,535 (100.0%)	151,524 (100.0%)	41,952 (100.0%)	104,893 (100.0%)	4,679 (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		18年度	17年度
信用供与有	自社割賦	377 (2.8%)	316 (2.2%)
	総合割賦(3者以上)	2,004 (15.1%)	1,839 (12.7%)
	個品割賦(3者以上)	8,129 (61.3%)	9,130 (63.1%)
	ローン提携販売(3者以上)	614 (4.6%)	743 (5.1%)
	その他	1,037 (7.8%)	931 (6.4%)
	その他の販売信用	345 (2.6%)	606 (4.2%)
	不明	765 (5.8%)	908 (6.3%)
	計	13,271 (100.0%)	14,473 (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65.2%と約3分の2を占める。年代別では、「20～30歳代」が51.9%と半数以上を占めている。60歳以上の「高齢者」は24.2%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47.9%、「家事従事者」が19.7%、「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77.6%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「186万2千円」となり、前年度より12万1千円高くなっている。（表－59）

表－59 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項	目	18年度	17年度	項	目	18年度	17年度
相談件数		13,271	14,473	契約金額別			
性別	男性	4,431	4,865	契約金額別	50万円未満	5,352	5,505
	女性	8,297	8,848		50～100万円未満	2,510	3,036
	団体	319	549		100～300万円未満	1,677	1,803
	不明	224	211		300～500万円未満	218	253
					500万円以上	378	432
19歳以下		229	317	記入有計		10,135	11,029
20歳代		3,899	4,198	平均契約金額（千円）		1,862	1,741
30歳代		2,290	2,351	平均既払金額（千円）		325	282
年代別	40歳代	1,554	1,673	主な相談内容	解約	5,914	6,640
	50歳代	1,067	1,139		高価格・料金	4,045	4,334
	60歳代	1,192	1,190		クーリング・オフ	2,475	2,891
	70歳以上	1,693	1,866		家庭訪販	2,195	2,638
不明		1,347	1,739		虚偽説明	1,546	1,805
給与生活者		5,751	5,963		強引	1,412	1,515
自営・自由業		945	1,112		販売目的隠匿	1,241	1,401
家事従事者		2,363	2,565		キャッチセールス	1,089	1,336
学生		1,041	1,257		返金	1,088	1,019
無職		1,894	2,039		電話勧誘	1,053	1,143
その他・不明		1,277	1,537				

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「理美容」、「教室・講座」、「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。18年度の特徴としては、「他の運輸・通信」、「医療用具」、「和服」の件数が前年度と比べて増加していることがあげられる。「他の運輸・通信」（108件増）では、「1か月限定の有料情報サイトの料金をクレジットカードで支払ったところ、自動更新されてしまいカード会社から請求がくる」といった「クレジットカード払い」とした有料情報サイトの利用料金に関する相談が多い。「医療用具」（76件増）のうち約8割が「個品割賦」による支払いで、「家庭訪販」や「SF商法」により契約を結んでいるものが多い。「和服」（127件増）も同様に約8割が「個品割賦」であり、「展示販売」での契約が多く見られる。

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	18年度	17年度	商品・役務名	18年度	17年度
1 理 美 容	989	1,055	11 医 療 用 具	446	370
エステティックサービス	943	990	家庭用電気治療器具	196	157
痩身エステ	313	320	磁気治療器具	128	113
美顔エステ	207	189	その他	122	100
脱毛エステ	195	177	12 和 服	390	263
その他	46	65	13 商 品 一 般	374	339
2 教 室 ・ 講 座	874	1,073	14 自 動 車	368	423
外国語・会話教室	396	608	15 健 康 食 品	357	434
資格講座	175	204	16 文 具 ・ 事 務 用 品	343	290
その他	303	261	コンピュータソフト	132	110
3 ア ク セ サ リ ー	737	776	電 話 機 類	62	81
4 レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	718	1,130	その他	149	99
リースサービス	621	1,057	17 理 美 容 器 具 ・ 用 品	293	437
その他	97	73	美 顔 器	171	259
5 学 習 教 材	660	735	その他	122	178
補習用教材	317	354	18 融 資 サ ー ビ ス	278	308
教養娯楽教材	106	92	フリーローン・サラ金	160	185
資格取得用教材	102	144	その他	118	123
その他	135	145	18 他 の 教 養 娯 楽 品	278	321
6 食 器 ・ 台 所 用 品	613	604	絵 画 ・ 書 画	209	250
浄水器	592	587	その他	69	71
その他	21	17	20 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	260	445
7 他 の 運 輸 ・ 通 信	499	391	新 築 工 事	45	60
オンライン情報サービス	212	160	増 改 築 工 事	40	76
電話情報提供サービス	113	88	屋 根 工 事	25	80
プロバイダ	81	78	その他	235	365
その他	93	65	その他	3,383	3,388
8 家 具 ・ 寝 具	482	570	計	13,271	14,473
ふとん類	422	514		(9.7%)	(9.6%)
その他	60	56	全 相 談 件 数	136,692	151,524
9 化 粧 品	478	650		(100.0%)	(100.0%)
10 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	451	471			

## (2) 多重債務

多重債務に関する相談件数は7,877件であり、前年度から16.0%（1,088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64.7%を占める。年代別では、「30歳代」が25.3%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。また前年度と比べると、全ての年代で相談件数の増加がみられる。職業別では、「給与生活者」が62.5%を占めており、前年度（61.3%）と比べて1.2ポイント増加している。

借入金の総額は、「100～300万円未満」（34.4%）が最も多い。次いで「100万円未満」（27.8%）、「300～500万円未満」（22.5%）となっているが、「500万円以上」の高額な債務が1割以上（15.3%）もある（割合は借入金額不明を除く）。平均借入金額は「308万7千円」で前年度より39万8千円低くなっている。この多重債務に係る相談のうち、商品・役務別分類で「フリーローン・サラ金」に分類された件数は6,803件で、「サラ金数社から借金しているが返済できない」などの相談が多く、前年度に比べて16.4%（958件）の増加である。（表-61）

表-61 多重債務相談内容別件数

単位：件

項	目	18年度	17年度	項	目	18年度	17年度
相	談	7,877	6,789				
性別	男	4,950	4,374	借入金総額	100万円未満	1,156	1,131
	女	2,703	2,293		100～300万円未満	1,432	1,182
	団	33	18		300～500万円未満	934	759
	不	191	104		500～1,000万円未満	481	351
					1,000万円以上	155	114
年代別	19歳以下	14	10	記入有計	4,158	3,537	
	20歳代	1,398	1,249	平均借入金額（千円）	3,087	3,485	
	30歳代	1,752	1,629	借入先	フリーローン・サラ金	6,803	5,845
	40歳代	1,347	1,147		住宅ローン	61	44
	50歳代	1,153	968		他の融資サービス	47	41
	60歳代	790	589				
	70歳以上	460	373				
	不	963	824				
職業別	給与生活者	4,341	3,668				
	自営・自由業	693	596				
	家事従事者	490	448				
	学生	71	59				
	無職	1,351	1,215				
	その他・不明	931	803				