

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49.2%を占めており、前年度の47.2%から2.0ポイントの増加である。この「現金払」を含む「信用供与無」の割合は、68.6%と前年度(66.3%)より2.3ポイント増加している。「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9.1%と前年度に比べ、0.6ポイント減少している。このうち「個品割賦」の件数は、前年度と比べて13.7% (1,117件) の減少が見られ、対して「自社割賦」では45.1%(170件)の増加、「総合割賦」では5.3% (106件) の増加が見られる。また表-58にみるように、「信用供与有」のうち「その他」に分類される「翌月一括・ボーナス一括払い」の相談件数は、前年度と比較して65.2%(676件)と多く区増加している。「借金契約」は、前年度に比べ、12.6% (1,513件) 減少している。

表-57 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

支払方法等別		19年度				18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	70,285	17,892	52,107	286	64,503	17,648	46,489	366
	前払式割賦販売	51	22	29	0	29	17	12	0
	前払式特定取引	292	10	282	0	268	7	261	0
	他の前払式	1,609	327	1,282	0	576	187	389	0
	不明	25,698	6,948	18,123	627	25,212	7,694	16,633	885
	小計	97,935 (68.6%)	25,199 (63.8%)	71,823 (72.9%)	913 (19.1%)	90,588 (66.3%)	25,553 (61.1%)	63,784 (71.4%)	1,251 (22.6%)
信用供与有	自社割賦	547	277	270	0	377	181	196	0
	総合割賦	2,110	740	1,367	3	2,004	728	1,271	5
	個品割賦	7,012	3,797	3,215	0	8,129	5,408	2,714	7
	ローン提携販売	607	437	169	1	614	442	171	1
	その他	1,961	689	1,272	0	1,382	600	775	7
	不明	825	311	512	2	765	386	377	2
小計	13,062 (9.1%)	6,251 (15.8%)	6,805 (6.9%)	6 (0.1%)	13,271 (9.7%)	7,745 (18.5%)	5,504 (6.2%)	22 (0.4%)	
借金契約	10,477 (7.3%)	163 (0.4%)	10,143 (10.3%)	171 (3.6%)	11,990 (8.8%)	246 (0.6%)	11,514 (12.9%)	230 (4.2%)	
不明・無関係	21,286 (14.9%)	7,904 (20.0%)	9,695 (9.8%)	3,687 (77.2%)	20,843 (15.2%)	8,295 (19.8%)	8,516 (9.5%)	4,032 (72.8%)	
合計	142,760 (100.0%)	39,517 (100.0%)	98,466 (100.0%)	4,777 (100.0%)	136,692 (100.0%)	41,839 (100.0%)	89,318 (100.0%)	5,535 (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		19年度	18年度
信用供与有	自社割賦	547 (4.2%)	377 (2.8%)
	総合割賦(3者以上)	2,110 (16.2%)	2,004 (15.1%)
	個品割賦(3者以上)	7,012 (53.7%)	8,129 (61.3%)
	ローン提携販売(3者以上)	607 (4.6%)	614 (4.6%)
	その他	1,713 (13.1%)	1,037 (7.8%)
	その他の販売信用	248 (1.9%)	345 (2.6%)
	不明	825 (6.3%)	765 (5.8%)
計		13,062 (100.0%)	13,271 (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6割を占める。年代別では、「20～30歳代」が6割を占めている。60歳以上の「高齢者」は15.9%である。前年度と比較すると、30～40歳代の件数が増加が著しく、60歳以上の高齢者の件数が大きく減少している。職業別では、「給与生活者」が56.6%、「家事従事者」が16.9%、「無職」が12.3%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「183万6千円」となっている。

相談内容をみると、増加が目立ったキーワードは、「倒産」（1,168件増）、「約束不履行」（939件増）、「返金」（833件増）で、これは英会話教室やエステサロンの倒産を受けて、クレジット払いをしていた消費者から「未消化のサービス分は返金されるのか」といった相談が急増した影響である。また、「クレジットカード」に関連する相談が1.4倍に増加し、「インターネット」に関連した相談も前年度の1.4倍に増加している。（表-59）

表-59 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項目	19年度	18年度	項目	19年度	18年度		
相談件数	13,062	13,271	50万円未満	5,683	5,352		
性別	男性	4,472	4,431	契約金額別	50～100万円未満	2,359	2,510
	女性	8,186	8,297		100～300万円未満	1,254	1,677
	団体	257	319		300～500万円未満	195	218
	不明	147	224		500万円以上	401	378
記入有計					9,892	10,135	
年代別	19歳以下	237	229	平均契約金額（千円）	1,836	1,862	
	20歳代	3,983	3,899	平均既払金額（千円）	334	325	
	30歳代	2,816	2,290	主な相談内容	解約	5,958	5,914
	40歳代	1,844	1,554		高価格・料金	2,971	4,045
	50歳代	1,145	1,067		クレジットカード	1,938	1,432
	60歳代	847	1,192		返金	1,921	1,088
	70歳以上	1,048	1,693		約束不履行	1,706	767
不明	1,142	1,347	倒産		1,590	422	
給与生活者	6,722	5,751	クーリング・オフ		1,530	2,475	
職業別	自営・自由業	782	945	家庭訪販	1,509	2,195	
	家事従事者	2,002	2,363	インターネット	1,498	1,048	
	学生	913	1,041	虚偽説明	1,190	1,546	
	無職	1,457	1,894				
	その他・不明	1,186	1,277				

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「教室・講座」、「理美容」は、クレジット利用の代表的な商品・役務であり、特に19年度は英会話教室、エステサロンの倒産が続き件数が大きく増加した。その他、19年度の特徴としては、「他の運輸・通信」、「電話機類」、「移動電話サービス」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」（198件増）では、「ポイント制の有料情報サイトの料金をクレジットカード払いにしたところ、高額な請求がきた」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。「電話機類」（129件増）、「移動電話サービス」（270件増）では携帯電話機の割賦販売や、高額なパケット通信料に関する相談が多くみられる。一方、件数が大きく減少したのは、「リースサービス」（316件減）、「アクセサリ」（250件減）、「医療用具」（210件減）、「ふとん類」（202件減）などがある。

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	19年度	18年度	商品・役務名	19年度	18年度
1 教室・講座	1,772	874	11 自動車	377	368
外国語・会話教室	1,240	396	12 化粧品	361	478
資格講座	150	175	13 商品一般	342	374
その他	382	303	14 融資サービス	293	278
2 理美容	1,319	989	フリーローン・サラ金	185	160
エステティックサービス	1,269	943	その他	108	118
脱毛エステ	421	195	15 家具・寝具	278	482
痩身エステ	330	313	ふとん類	220	422
美顔エステ	219	207	その他	58	60
その他	50	46	16 理美容器具・用品	265	293
3 他の運輸・通信	697	499	美顔器	168	171
オンライン情報サービス	287	212	その他	97	122
電話情報提供サービス	196	113	17 健康食品	244	357
プロバイダ	104	81	18 集合住宅	236	208
その他	110	93	新築分譲マンション	184	162
4 学習教材	596	660	その他	52	46
補習用教材	290	317	19 医療用具	236	446
教養娯楽教材	88	106	家庭用電気治療器具	95	196
資格取得用教材	85	102	磁気治療器具	57	128
その他	133	135	その他	84	122
5 食器・台所用品	488	613	20 医療	233	163
浄水器	474	592	その他	3,260	3,817
その他	14	21	計	13,062 (9.1%)	13,271 (9.7%)
6 アクセサリ	487	737	全相談件数	142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)
7 文具・事務用品	423	343			
電話機類	191	62			
コンピュータソフト	113	132			
その他	119	149			
8 電報・電話	394	123			
移動電話サービス	365	95			
その他	29	28			
9 他の金融関連サービス	384	451			
10 レンタル・リース・貸借	377	718			
リースサービス	305	621			
その他	72	97			

(2) 多重債務

多重債務に関する相談件数は7,484件であり、前年度から5.0%（393件）の減少であった。

契約当事者の属性をみると、性別では、「男性」が64.2%を占める。年代別では、「30歳代」が25.2%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。また前年度と比べると、60歳代を除き、全ての年代で相談件数の減少がみられる。職業別では、「給与生活者」が63.7%を占めており、前年度(62.5%)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」（36.4%）が最も多い。次いで「100万円未満」（28.5%）、「300～500万円未満」（20.8%）となっている（割合は借入金額不明を除く）。平均借入金額は「363万7千円」で前年度より55万円高くなっている。

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6,514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		19 年 度	18 年 度	項 目		19 年 度	18 年 度
相 談 件 数		7,484	7,877				
性 別	男 性	4,682	4,950	借 入 金 総 額	100 万 円 未 満	1,267	1,156
	女 性	2,607	2,703		100 ～ 300 万 円 未 満	1,618	1,432
	団 体	41	33		300 ～ 500 万 円 未 満	926	934
	不 明	154	191		500 ～ 1,000 万 円 未 満	444	481
年 代 別	19 歳 以 下	14	14		1,000 万 円 以 上	195	155
	20 歳 代	1,232	1,398		記 入 有 計	4,450	4,158
	30 歳 代	1,658	1,752		平 均 借 入 金 額 (千 円)	3,637	3,087
	40 歳 代	1,297	1,347	借 入 先	フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	6,514	6,803
	50 歳 代	1,102	1,153		住 宅 ロ ー ン	57	61
	60 歳 代	846	790		他 の 融 資 サ ー ビ ス	45	47
	70 歳 以 上	440	460				
	不 明	895	963				
職 業 別	給 与 生 活 者	4,182	4,341				
	自 営 ・ 自 由 業	666	693				
	家 事 従 事 者	480	490				
	学 生	69	71				
	無 職	1,173	1,351				
	そ の 他 ・ 不 明	914	931				