

「クレジット」に関する相談の概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報を M E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「クレジット」（販売信用）に関する相談

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年4月～17年1月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「クレジット」とは

ここで取り上げる「クレジット」とは、商品やサービスの販売代金の支払いを繰り延べる「販売信用」のことである。割賦販売法が適用されるクレジットは下記のとおりである。

【表 - 1】クレジットの種類

割賦販売＜自社割賦＞ （割賦販売法第2条第1項）	消費者が販売会社に代金を2か月以上の期間にわたり、3回以上に分割して、またはリボルビング方式で支払う方法		二者間契約
ローン提携販売 （割賦販売法第2条第2項）	販売会社が借入の保証をし、消費者が金融機関等からローン（消費貸借）により商品の代金相当の融資を受け、これを2か月以上の期間にわたり、3回以上に分割して、またはリボルビング方式で支払う方法		三者間契約
割賦購入あっせん （割賦販売法第2条第3項）	総合方式 （第1号及び第3号）	販売会社と契約関係にある信販会社等が発行するクレジットカードの提示またはチケットと引き換えにして代金に相当する額を2か月以上かつ3回以上に分割して、またはリボルビング方式で信販会社等に支払う方法	
	個品方式 （第2号）	信販会社等が消費者と個別に立替払契約を結ぶことにより、代金を一括して販売会社に支払い、後に消費者が信販会社等に2か月以上かつ3回以上に分割して信販会社等に支払う方法	

----- * 【参考】リボルビング方式とは？ [(株)青林書院発行【全訂版】割賦販売法より引用] -----

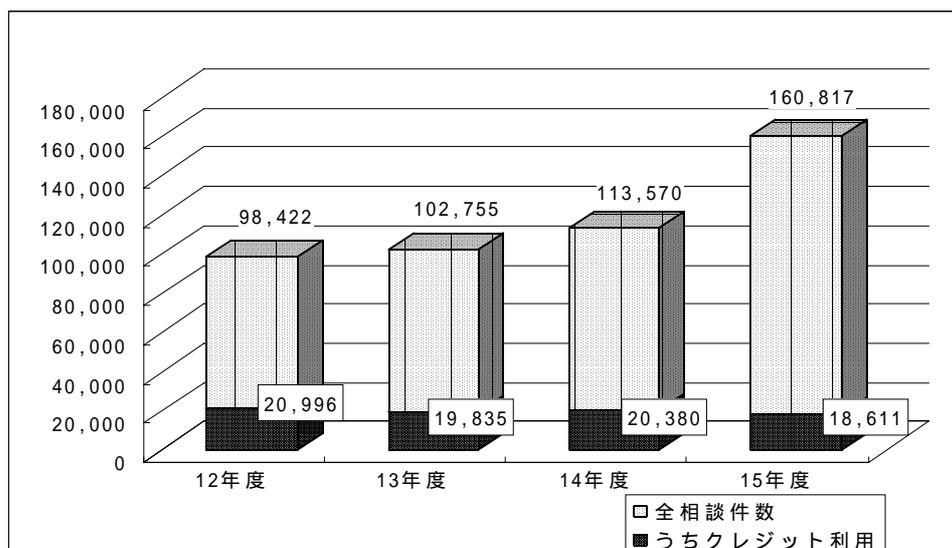
リボルビングとは、「回転する」という意味の英語であるが、割賦販売法におけるリボルビング方式の取引というのは、「証票等」を「利用者」に交付し、又は付与し、個々の取引ごとに賦払回数と返済額を定めることをせずに、複数の購入商品又は権利の代金や役務提供対価などの合計残額を一定の方式で算出した金額に分割して、所定の時期に返済するという信用供与方式を意味する。

定額リボルビング	毎月の締切日における債務の残額にかかわらず、あらかじめ定められた一定の額を支払う方式
定率リボルビング	毎月の締切日における債務の残額に、あらかじめ約定した一定率を乗じて算出された額を支払う方式
定額スライドリボルビング	あらかじめ債務の残額をいくつかのランクに分け、各ランクごとに一定の支払額を定めておき、毎月の締切日における債務残額に応じたランクに対応する額を支払う方式

2. クレジットに関する相談件数

クレジットに関する相談件数と、全相談に占める割合について示したのが、「図 - 1」、「表 - 2」である。全相談件数が年々増加しているのに対して、クレジットに関する相談件数は大きな変動はなく、クレジット利用の相談の割合は年々低下が顕著である。特に15年度はその低下が著しい。これは「架空・不当請求」の相談が急増で、現金払いや支払い形態が不明な場合が多いためと思われる。

【図 - 1】クレジット相談件数の推移



【表 - 2】全相談に占めるクレジット相談件数の割合

	12年度	13年度	14年度	15年度
クレジット利用件数(A)	20,996	19,835	20,380	18,611
全相談件数(B)	98,422	102,755	113,570	160,817
クレジット利用率(A)/(B)	21.3%	19.3%	17.9%	11.6%

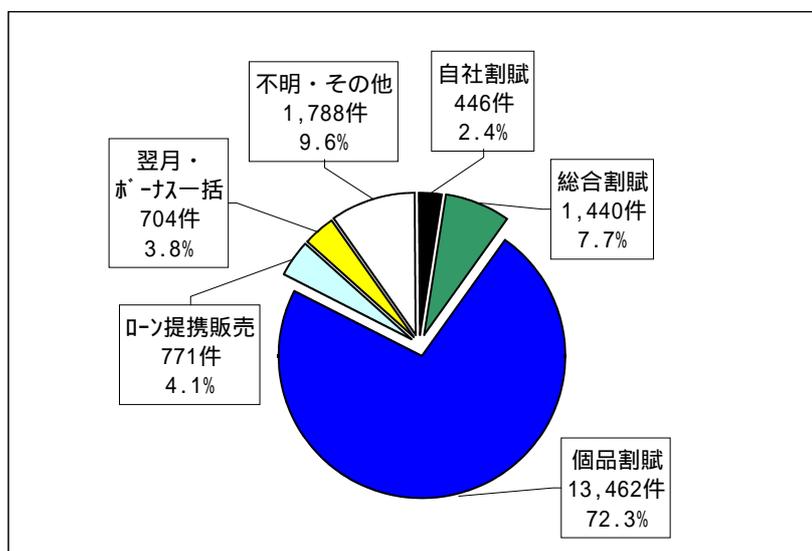
クレジットの形態別に相談件数を示したのが「表 - 3」、「図 - 2」である。

圧倒的に「個品割賦」の相談件数が多く、全体の7割以上を占めている。消費生活相談でトラブルになるクレジット契約はこの「個品割賦」によるものが多いことがわかる。

【表 - 3】クレジットの形態別相談件数

クレジットの形態	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
自社割賦	455	402	437	446
総合割賦	1,229	1,203	1,289	1,440
個品割賦	15,325	14,611	14,926	13,462
ローン提携販売	702	735	722	771
翌月・ボーナス一括	934	634	708	704
不明・その他	2,351	2,250	2,298	1,788
計	20,996	19,835	20,380	18,611

【図 - 2】クレジットの形態別割合（平成15年度）



3. 商品・役務

クレジット契約で扱われる商品・役務について上位10位まで示したのが「表-4」である。

【表-4】商品・役務別相談件数上位10位

	12年度		13年度		14年度		15年度	
1	イティックスサービス	1,114	浄水器	862	浄水器	859	浄水器	1,094
2	浄水器	811	リースサービス	808	リースサービス	815	リースサービス	773
3	化粧品セット	762	化粧品セット	748	外国語・会話教室	788	ワプロ・パソコン内職	643
4	絵画・書画	715	絵画・書画	627	化粧品セット	644	化粧品セット	594
5	リースサービス	712	美顔器	558	絵画・書画	570	資格取得用教材	524
6	美顔器	703	資格取得用教材	546	資格取得用教材	558	ネックレス	457
7	脱毛エステ	571	イティックスサービス	431	ワプロ・パソコン内職	547	外国語・会話教室	444
8	複合サービス会員	571	外国語・会話教室	429	美顔器	507	複合サービス会員	414
9	電気掃除機	465	ワプロ・パソコン内職	421	複合サービス会員	479	絵画・書画	386
10	外国語・会話教室	458	複合サービス会員	402	ネックレス	460	イティックスサービス	375

また、クレジット利用の相談について、「若者」と「高齢者」に分けて商品・役務別に上位5位までを示したのが、「表-5」、「表-6」である。

【表-5】商品・役務別相談件数上位5位（契約当事者29歳以下）

	12年度		13年度		14年度		15年度	
1	化粧品セット	608	化粧品セット	660	化粧品セット	517	化粧品セット	512
2	絵画・書画	531	絵画・書画	486	外国語・会話教室	459	外国語・会話教室	321
3	イティックスサービス	525	美顔器	361	絵画・書画	420	複合サービス会員	313
4	複合サービス会員	458	複合サービス会員	320	美顔器	378	ネックレス	305
5	美顔器	407	イティックスサービス	317	複合サービス会員	369	イティックスサービス	295

【表-6】商品・役務別相談件数上位5位（契約当事者60歳以上）

	12年度		13年度		14年度		15年度	
1	浄水器	248	浄水器	284	浄水器	331	浄水器	524
2	リースサービス	163	リースサービス	183	リースサービス	188	ふとん	192
3	電気掃除機	127	ふとん	180	ふとん	160	リースサービス	180
4	ふとん	112	羽毛ふとん	130	羽毛ふとん	141	羽毛ふとん	127
5	羽毛ふとん	111	磁気ネックレス	121	磁気マットレス	111	磁気マットレス	87

「若者」は、「キャッチセールス」や「アポイントメントセールス」などで「化粧品」や「絵画・書画」などを、高齢者は、「浄水器」や「電話機のリースサービス」などを個品割賦で契約しているケースが多く見られる。

4. 相談内容

クレジット利用の相談について、受付キーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 7」である。

【表 - 7】受付キーワード別相談件数上位10位

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	解約	8,828	解約	8,494	解約	8,918	解約	7,966
2	クーリング オフ	6,005	クーリング オフ	6,424	クーリング オフ	5,828	クーリング オフ	4,920
3	高価格・料金	3,979	高価格・料金	3,995	高価格・料金	4,112	高価格・料金	4,115
4	家庭訪販	3,489	家庭訪販	3,901	家庭訪販	3,893	家庭訪販	3,581
5	電話勧誘	3,211	電話勧誘	3,335	電話勧誘	2,991	電話勧誘	2,250
6	キャッチセールス	2,200	キャッチセールス	2,267	キャッチセールス	2,156	虚偽説明	2,092
7	ポイントセールス	2,171	虚偽説明	2,112	ポイントセールス	2,076	キャッチセールス	1,767
8	倒産	2,140	ポイントセールス	2,040	虚偽説明	2,075	強引	1,605
9	虚偽説明	1,871	強引	1,724	強引	1,793	ポイントセールス	1,565
10	商品役務ネット販売	1,720	商品役務ネット販売	1,687	商品役務ネット販売	1,593	販売目的隠匿	1,189

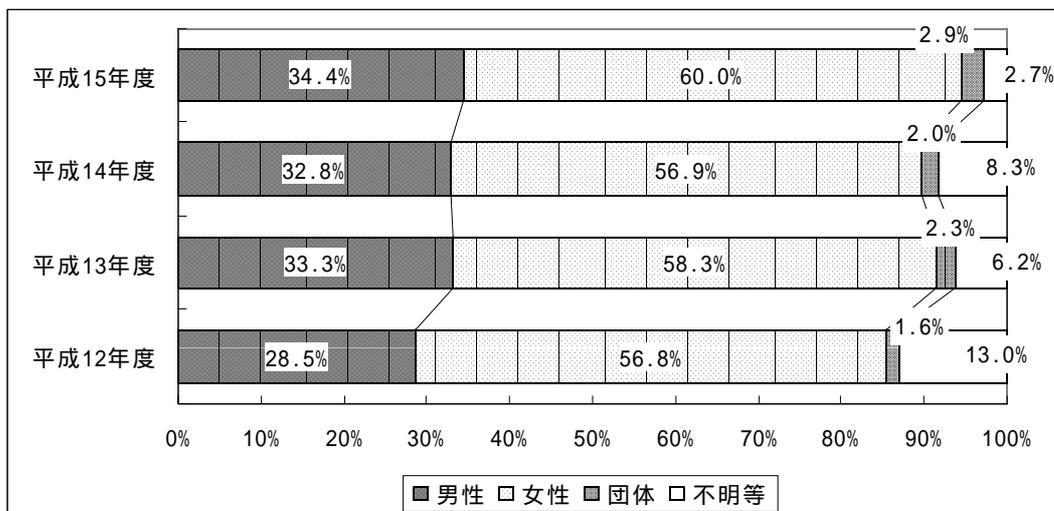
各年度とも上位5位までは全く変動がなく、「解約」、「クーリングオフ」、「高価格・料金」などが上位を占めている。販売方法としては、「家庭訪販」や「キャッチセールス」、「アポイントメントセールス」が上位に見られる。相談事例を見ると、家庭訪販やキャッチセールスで強引に勧誘され、高額な商品を契約したが、解約したいといったものが多く見られる。

5. 契約当事者の属性

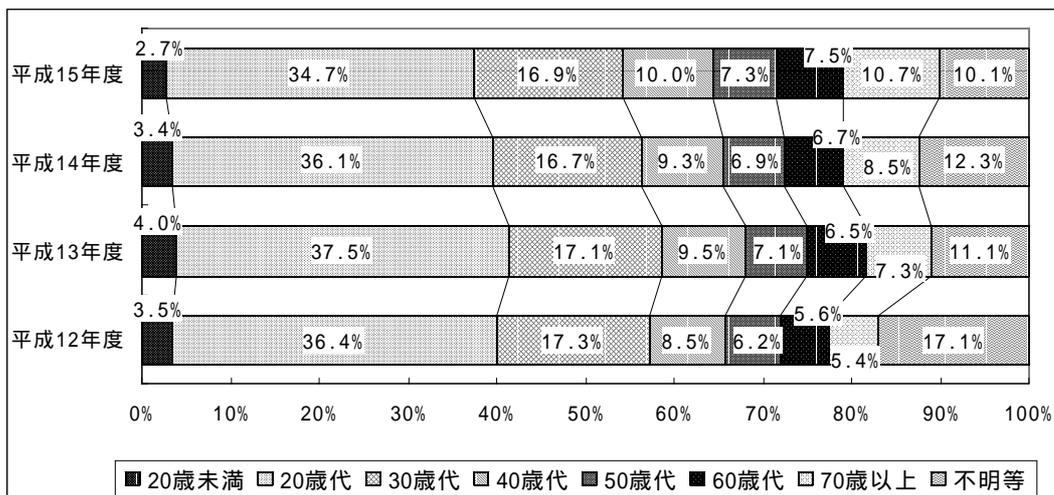
クレジット契約の当事者の属性について、「性別」、「年代別」、「職業別」に示したのが「図 - 3」から「図 - 5」である。

性別では、「女性」が約6割を占め、「年代別」では、「20～30歳代」で半数以上を占めている。「職業別」では、「給与生活者」が4割を占め、次いで「家事従事者」が約2割、「無職」が約1割と続いている。「家事従事者」や「無職」などは、安定した収入が得られない場合が多いと思われるため、トラブルを防ぐには一層適正な与信審査を望みたい。

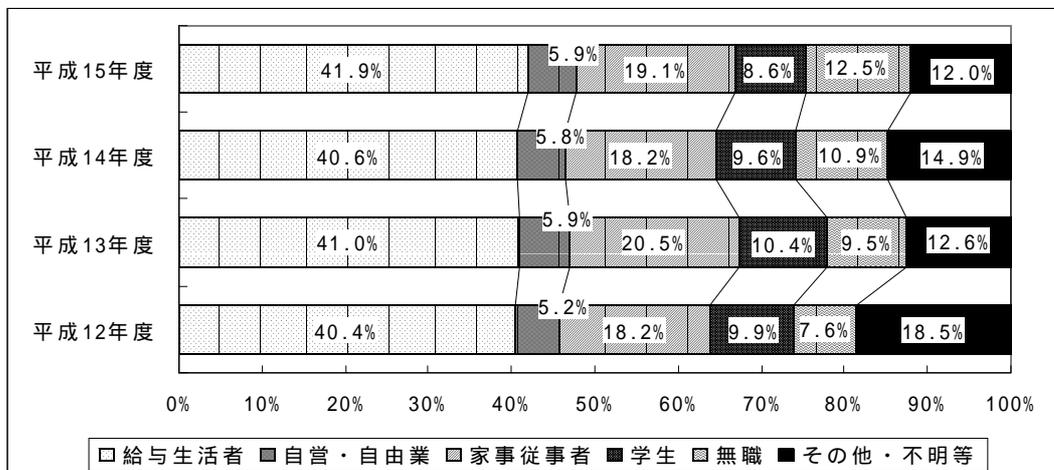
【図 - 3】契約当事者性別割合



【図 - 4】契約当事者年代別割合



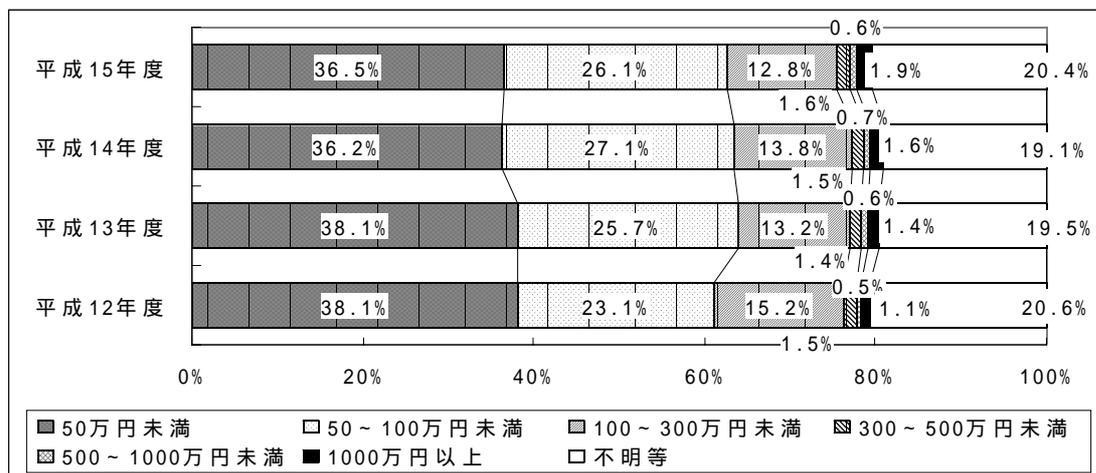
【図 - 5】契約当事者職業別割合



6. 契約購入金額

クレジット利用の相談全体について、契約購入金額別割合を示したのが「図 - 6」、平均契約購入金額を示したのが「表 - 8」である。

【図 - 6】契約購入金額別割合



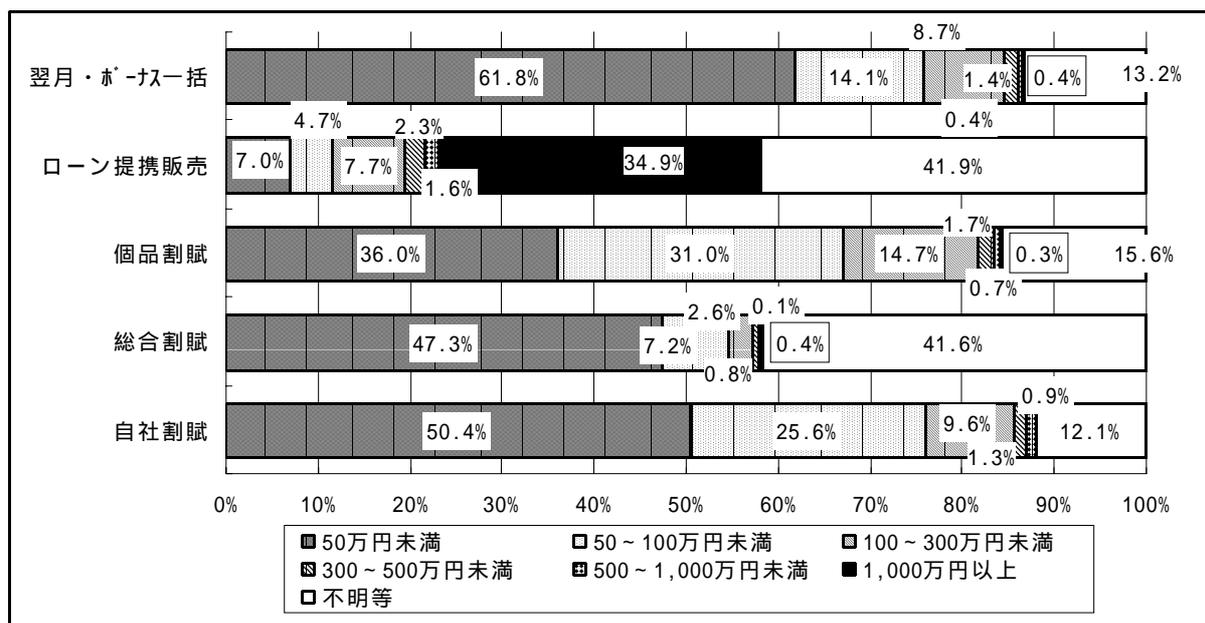
【表 - 8】クレジット平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
1,262,000	1,416,000	1,509,000	1,592,000

各年度とも、最も割合が高いのは「50万円未満」であり、4割近くを占めている。次いで「50～100万円未満」が3割近くを占めている。平均契約購入金額は、年々上昇が見られ、15年度においては約160万円に上っている。

契約購入金額別の割合は、クレジットの種類によっても違いが見られる。「ローン提携販売」は、「1,000万円以上」の割合が非常に高いが、これは住宅の購入等で利用することが多いためである。他のクレジットはいずれも「50万円未満」の占める割合が最も高いものの、「個品割賦」は、「50～100万円未満」の占める割合も3割以上であり、他のクレジットと比較して、高額な契約をしていることがうかがわれる。（図 - 7）

【図 - 7】クレジット種類別契約購入金額の割合（平成15年度）



【表 - 9】契約購入金額100万円以上の商品・役務別相談件数上位5位

	12年度	13年度	14年度	15年度			
1 エステティックサービス	372	普通・小型自動車	237	絵画・書画	228	普通・小型自動車	177
2 絵画・書画	299	絵画・書画	207	ネックレス	196	ネックレス	168
3 複合サービス会員	249	複合サービス会員	168	指輪	194	新築分譲マンション	159
4 普通・小型自動車	201	ネックレス	144	複合サービス会員	188	絵画・書画	140
5 その他のアクセサリ	147	その他のアクセサリ	143	普通・小型自動車	182	指輪	126

契約購入金額が100万円以上の商品・役務を上位5位まで示したのが「表 - 9」である。

各年度とも上位に挙がっている商品・役務に大きな変動はない。相談事例を見ると、「ネックレス」や「複合サービス会員」、「絵画・書画」などは、キャッチセールスやアポイントメントセールスなどで強引に勧誘され契約しているケースが多く見られる。

7. 相談事例

(1) 個品割賦

10日くらい前に水のアンケートと言って業者が来訪した。数日後、浄水器のお試し、水道水のテストと言ってまた来訪し、黄色い水を見せて、透明の水とどちらがよいか、毎月48,000円の支払いで済むなどと言われ、気がつくまで54万円のクレジット契約をしていた。クーリングオフ期間を過ぎたが解約したい。（浄水器 / 60歳代 / 女性 / 契約購入金額 54万9千円）

息子が2年前に契約した会員権について、契約がまだ続いているのでやめるには手続きが必要という電話がかかってくる。本人に問いただすと、会員権の契約だが、形として宝石購入の契約になっており、会員権契約は退会届を出したが、支払いは現在も続いていると言う。心配だがどうしたらよいか。 (複合サービス会員 / 20歳代 / 男性 / 契約購入金額 75万円)

一人暮らしの母のもとに業者が来訪し、白アリ駆除41万円の契約をして昨日終了した。その際、耐震補強工事も勧められ、358万円の高額な契約をし、合わせて400万円をクレジットで支払うことになっているようだ。様子がおかしいので昨日問いただして判明した。明日、耐震補強工事の予定になっているが、クーリングオフしたい。

(耐震補強・白アリ駆除 / 70歳代 / 女性 / 契約購入金額 400万円)

大学生の娘が6か月以上前からエステと化粧品を次々契約させられている。体験エステ1回3,500円がきっかけで、次々勧められるまま断りきれずに契約していたらしい。支払困難になっても勧められ、払えないと言ったら、友人を誘って来たら1人につき2,000円お礼をあげるから、それをクレジットの支払いに充てればよいと言われたと言う。娘は思うように人を誘うことができず親に相談した。対処方法を教えてほしい。

(エステ・化粧品 / 20歳代 / 女性 / 契約購入金額 180万円)

大学のサークルで紹介された店でダイビングのインストラクター講座を契約し、器材を購入、資格講習を受けてきた。数か月前、インストラクターになるためには新たな講座受講が必要と言われ、インストラクター講座を契約した。後になって、契約金額が店のホームページで紹介されている料金の2倍であることに気付いた。契約書は、講習名目ではクレジット契約できないとの理由で器材の購入契約となっている。器材はもらっていない。またクレジット契約できない客のためと言われ、名義貸しもした。不信であり解約したい。

(ダイビング教室 / 20歳代 / 女性 / 契約購入金額 130万円)

母が実家を建築した際、勝手に息子(私)の名前で信販契約をして外溝工事をしていたことがわかった。260万円の工事費のうち、130万円は現金で支払い、残りをクレジットで分割払いにしたらしい。今回支払いが遅くなったため、その通知が当方に来てわかった。母が遅れがちに支払ってきたらしい。その契約について全く聞かされていなかったのも、クレジットカードを申し込むと断られるのはなぜかと不審に思っていた。業者に責任はないのか。

(外溝工事 / 60歳代 / 女性 / 契約購入金額 260万円)

以前から購入している宝石店。うつ病で通院している病院の帰りに寄っていた。既に3点購入し、残債が300万円残っているので、展示会の案内の電話がかかってきても断っていたが、今回は断りきれずに出かけ、ネックレスと指輪をクレジット契約で購入してしまった。その後もネックレスを購入し、この3点で計1,200万円になった。病気で判断力がない時に結んだ契約であり、支払えないので解約したい。

(ネックレス / 60歳代 / 女性 / 契約購入金額 1,200万円)

(2) 自社割賦

在宅ワークがしたいと思ってインターネットで検索して資料請求した。電話があり、1日4時間のタイピングで中級者なら月3万円、上級者なら月7万円の収入になると言う。20日間のクーリングオフ、仕事がなければ無条件解約するが、パソコン教材の契約が必要と言う。支払いは報酬からの天引きと言うが信用できるか。

(パソコン内職 / 30歳代 / 女性 / 契約購入金額 47万円)

2年前、20歳で学生の娘が脂肪吸引手術を受けた。クレジットが組めないと言われ、院内ローン組んだ。8回32万円支払った後、支払不能となり親に内容証明が届いて発覚した。20歳の学生に対して高額すぎると苦情を言ったが、法的には問題ないと言われた。親は参考人として契約書に記載してある。不当なやり方に不満だがどうしたらよいか。

(美容外科脂肪吸引 / 20歳代 / 女性 / 契約購入金額 140万円)

(3) 総合割賦

インターネットで外資系銀行のサイトにアクセスし、画面の表示にしたがってクレジットカードを申し込んだ。現在、35万円の残高があり、これまではリボルビング方式で支払ってきたが一括返済に変更したいと思い、銀行の担当者に申し出たら69万円を振り込むように言われた。金額が高すぎると言ったが、納得のいく説明をしてくれない。

(リボルビング払いから一括返済への変更 / 40歳代 / 男性 / 契約購入金額 35万円)

弟が携帯電話でゲームをし、業者から高額な請求が来た。父のクレジットカードで勝手に契約したらしい。成人は2万円、未成年者は1万円までの上限が設けられていると言うが、同じクレジットカード番号でいくつものIDを取ることができるらしい。弟は複数のIDを使ったため、高額な料金になったらしい。同じクレジットカード番号で複数のIDが取れるというのはおかしいのではないか。

(有料情報番組 / 20歳未満 / 男性 / 契約購入金額 26万円)

(4) 他の販売信用

一人暮らしの祖父が、酒を飲んで酔っている時に女性2人に訪問され、高額なシルクのふとんセットを契約した。ふとんを袋から出して敷いて帰ったと言う。今はしまっている。クレジットの2回払いでまだ支払い開始前である。解約したいがどうしたらよいか。

(ふとんセット / 70歳代 / 男性 / 契約購入金額 118万7千円)

8. クレジットに関する相談の問題点

平成15年度におけるクレジットに関する相談の割合は11.6%と非常に低くなっている。これは、架空・不当請求の相談の急増の影響によるもので、クレジットの問題は、実態としては依然として多くあると思われる。相談事例を見ると、高齢者や判断能力不十分者に対する高額なクレジット契約も多く見られ、トラブルは深刻化しているように思われる。

クレジットは、正しく利用すれば、消費者にとって非常に利便性の高いものであるが、利用方法を誤ると多重債務などで支払困難に陥る危険性も含んでいる。消費生活相談でトラブルに至るケースは圧倒的に「個品割賦」によるものが多く、支払能力の低い消費者に対して過剰な与信を行っているケースが見られる。このようなトラブルをなくすためには、販売会社が適正な営業を行うことはもとより、信販会社は、消費者の契約意思や支払能力の確認を怠りなく、適正な与信行為を行うように努めてもらいたい。また、平成16年12月21日付で経済産業省から出された「割賦購入あっせん業者における加盟店管理の強化・徹底について」の要請に基づき、加盟店に対し、一層の指導強化に努めてほしい。