

## 「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生活相談窓口に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

（個品割賦購入あっせんトラブルを中心に分析）

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生活相談窓口で受け付けた平成14年4月～18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18年4月～19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」に関する相談件数

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を後払いにする「販売信用」のことで、今回は、支払いの全部又は一部に「クレジット」を利用した契約等に関する相談について分析した。

「クレジット」の相談件数の推移をみると、14年度以降、相談件数は急激に減少していたが、17年度は微増となっている。また相談全体に占める割合では、16年度の7.1%から、17年度には9.5%と2.4ポイント増加している。

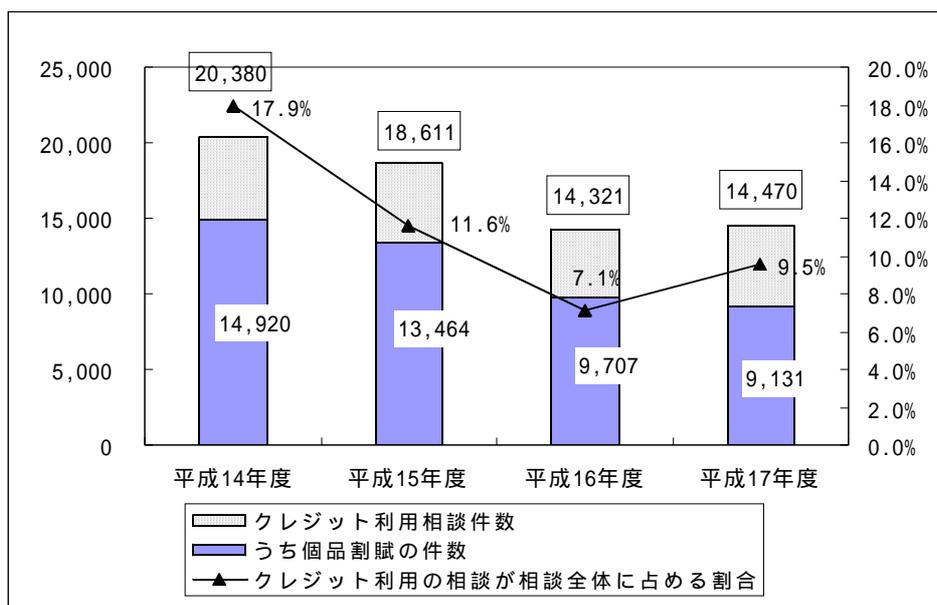
14年度以降の「クレジット」の相談件数の減少は、15年度から16年度にかけて、有料サイト利用料金等の架空・不当請求相談が急激に増加し、その多くが低額の請求で、支払い形態が「現金払い」であったことによると考えられる。17年度に入り、架空・不当請求相談がやや沈静化し、契約が伴う相談が増加したことにより、「クレジット」の相談が増加し、また相談全体に占める割合も増加している（図-1）。

「クレジット」の形態別に割合を示したものが「図-2」である。各年度とも「個品割賦」が最も多く、次いで「総合割賦」となっている。「個品割賦」とは、信販会社等が、消費者と特定の商品ごとに個別に割賦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である。「総合割賦」とは、主にクレジットカード等を利用して2か月以上かつ3回以上に分割して、またはリボリング方式で信販会社等に支払う方法である。

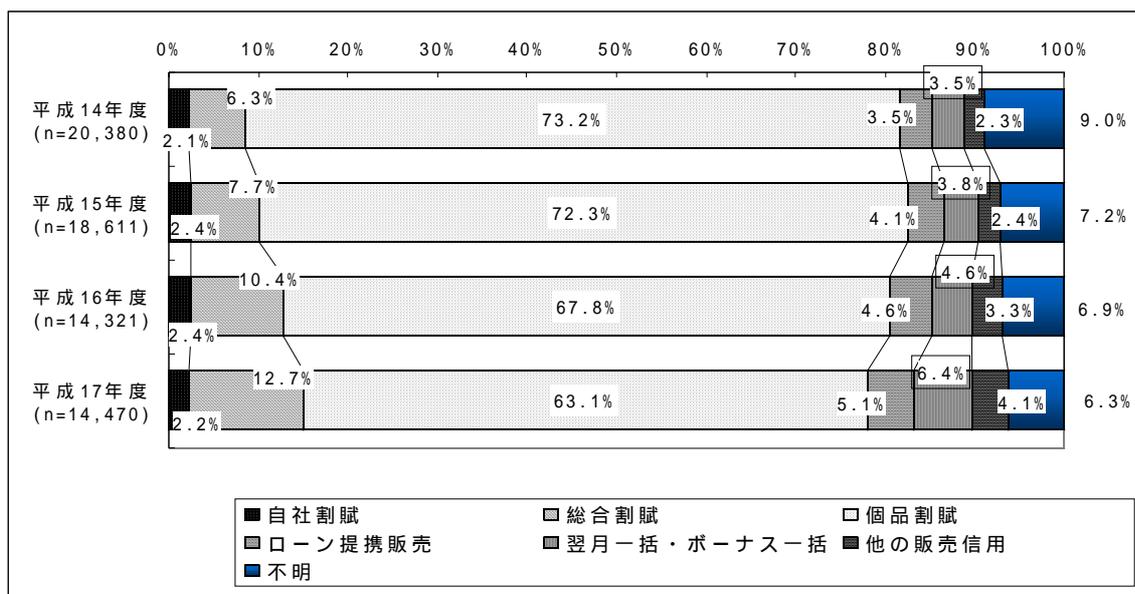
この4年間の推移をみると、「個品割賦」の占める割合は年々減少しており、一方、「総合割賦」、「翌月一括・ボーナス一括」等の主にクレジットカード等を利用して支払う割賦販売の割合が増加している。

しかしながら「個品割賦」に関する相談は、「クレジット」の相談のうち約6～7割と高い割合を占めていることから、ここでは、個品割賦購入あっせん契約トラブルを中心に分析を行う。

【図 - 1】「クレジット」相談件数



【図 - 2】「クレジット」形態別相談件数

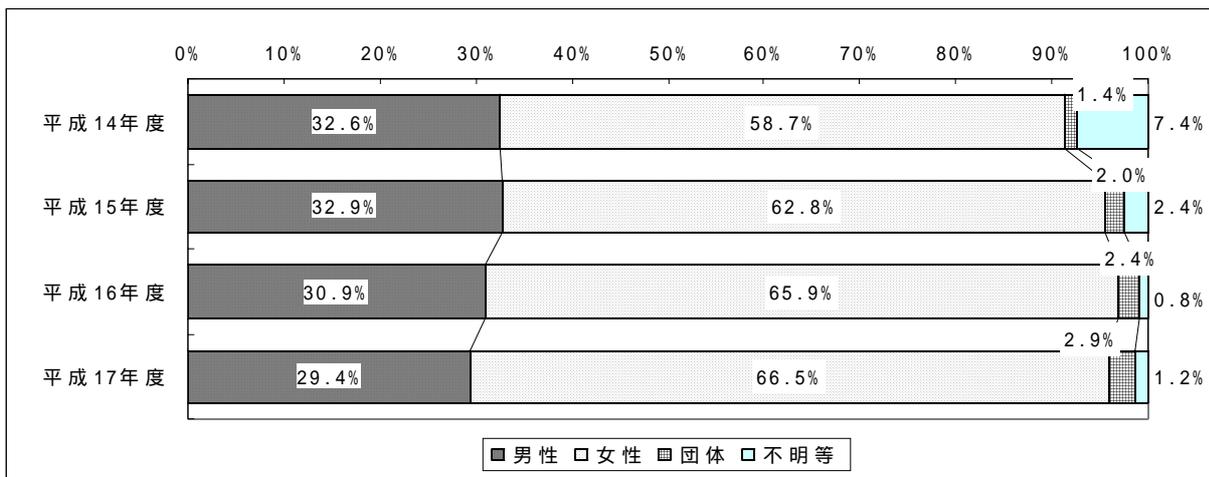


## 2. 契約当事者

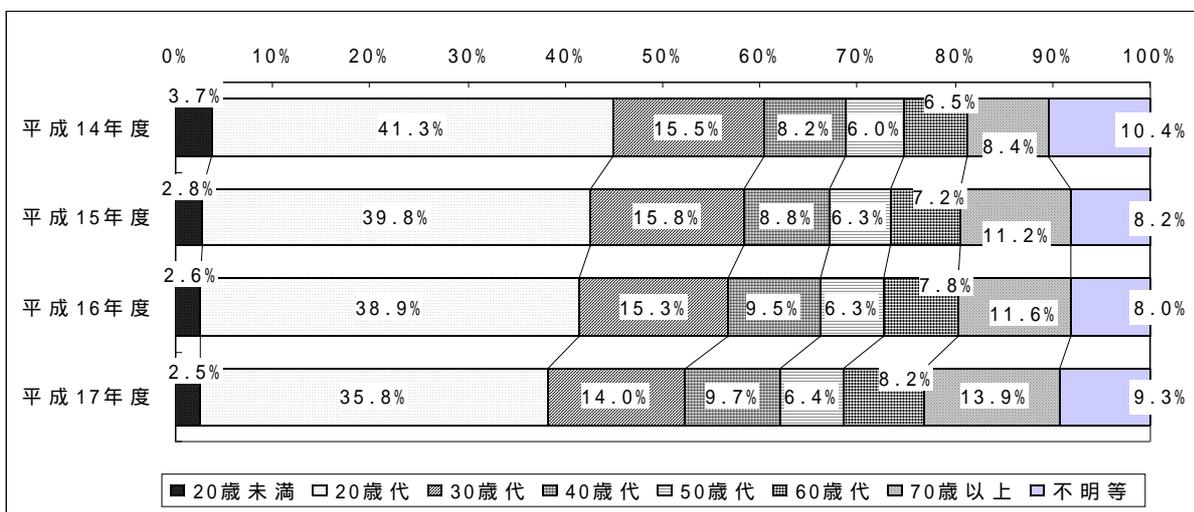
「個品割賦」に関する相談の契約当事者の属性について、「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したものが「図 - 3」から「図 - 5」である。

「性別」では各年度とも「女性」が約6割を占め、「男性」を上回っている。「年代別」では「20歳代」が各年度とも約4割と最も多いが、「60歳代」、「70歳以上」の高齢者の相談は年々増加しており、14年度には14.9%であったものが、17年度には22.1%となっている。「職業別」では、「給与生活者」が約4割と最も多いものの、「家事従事者」が約2割、「学生」、「無職」がそれぞれ1割以上あり、安定した収入が得にくいと思われる層の相談も多い。「無職」の割合は年々増加している。

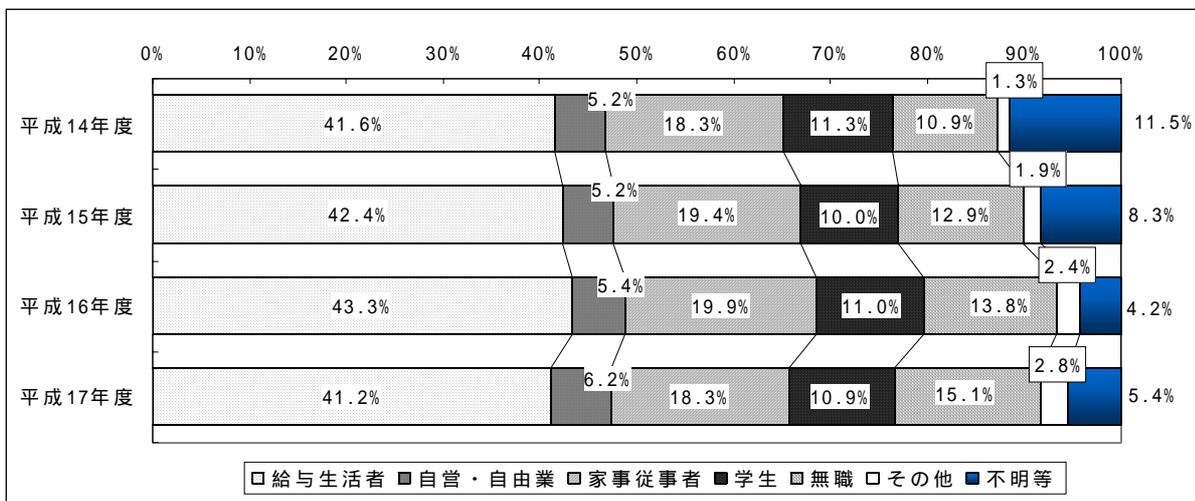
【図 - 3】「個品割賦」契約当事者性別割合



【図 - 4】「個品割賦」契約当事者年代別割合



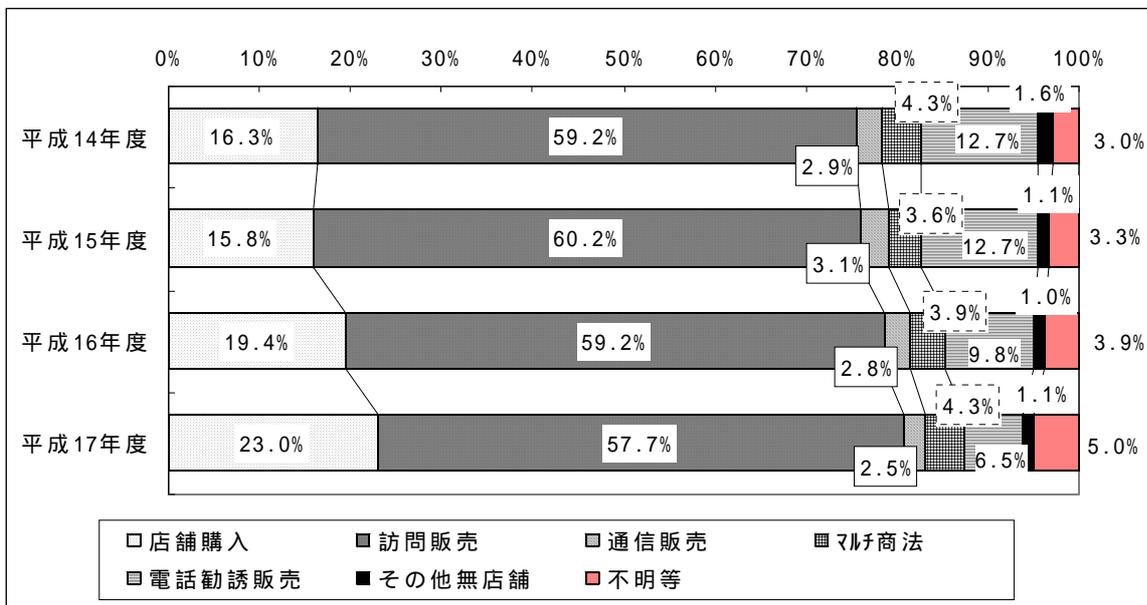
【図 - 5】「個品割賦」契約当事者職業別割合



### 3. 販売購入形態

「個品割賦」に関する相談を販売購入形態別に割合を示したものが「図 - 6」である。各年度とも、「訪問販売」が6割と最も多く、次いで「店舗販売」、「電話勧誘販売」が多い。

【図 - 6】「個品割賦」販売購入形態別割合



### 4. 相談内容

「個品割賦」の相談について、年度別に内容キーワード別上位10位までを示したものが「表 - 1」である。各年度とも「解約」、「クーリングオフ」、「高価格・料金」が上位3位を占めており、また「家庭訪販」、「電話勧誘」、「キャッチセールス」などの販売形態に関するキーワードも上位に挙がっている。

17年度には「次々販売」、「強引」、「販売目的隠匿」の件数が増加しており、販売方法に問題がある相談が多いことがわかる。

17年度の「個品割賦」の相談について、契約当事者の年代別に内容キーワード上位10位までを示したものが「表 - 2」である。年代別に販売形態の特徴をみると、「29歳以下」の若者の相談では、街頭で声をかけ営業所等で契約させる「キャッチセールス」や販売目的を告げずに電話で呼び出して高額な契約をさせる「アポイントメントセールス」によるトラブルが多く、「30～50歳代」では、在宅している主婦などに子どもの学習教材等を契約させる「家庭訪販」や「資格を取れば有利になる」等と職場や自宅に電話をして資格取得講座などを勧誘する「電話勧誘」によるトラブルが多い。「60歳以上」の高齢者では、「家庭訪販」が半数以上と圧倒的に多い。さらに「次々販売」、「判断能力不十分者契約」のキーワードが上位に挙がっており、判断が十分にできない高齢者をターゲットにして、次々と高額な契約を結ばせている傾向が伺える。

【表 - 1】「個品割賦」内容キーワード上位10位

\* 複数集計

|    | 平成14年度(n=14,920) |       | 平成15年度(n=13,464) |       | 平成16年度(n=9,707) |       | 平成17年度(n=9,131) |       |
|----|------------------|-------|------------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|
| 1  | 解約               | 6,787 | 解約               | 6,067 | 解約              | 4,491 | 解約              | 4,529 |
| 2  | クリーニング           | 4,880 | クリーニング           | 4,095 | 高価格・料金          | 2,961 | 高価格・料金          | 3,299 |
| 3  | 高価格・料金           | 3,359 | 高価格・料金           | 3,335 | クリーニング          | 2,915 | クリーニング          | 2,337 |
| 4  | 家庭訪販             | 3,166 | 家庭訪販             | 3,025 | 家庭訪販            | 2,264 | 家庭訪販            | 2,181 |
| 5  | 電話勧誘             | 2,525 | 電話勧誘             | 1,909 | 虚偽説明            | 1,370 | 虚偽説明            | 1,323 |
| 6  | アポイントメントセールス     | 1,869 | 虚偽説明             | 1,674 | キャッチセールス        | 1,189 | 強引              | 1,193 |
| 7  | キャッチセールス         | 1,838 | キャッチセールス         | 1,534 | 電話勧誘            | 1,166 | 販売目的隠匿          | 1,170 |
| 8  | 虚偽説明             | 1,665 | アポイントメントセールス     | 1,418 | アポイントメントセールス    | 861   | キャッチセールス        | 1,148 |
| 9  | 強引               | 1,495 | 強引               | 1,339 | 強引              | 860   | 電話勧誘            | 928   |
| 10 | 商品・役務セット販売       | 1,409 | 販売目的隠匿           | 1,048 | 販売目的隠匿          | 852   | 次々販売            | 825   |

【表 - 2】年代別内容キーワード上位10位(平成17年度)

\* 複数集計

|    | 29歳以下(n=3,497) |       | 30～50歳代(n=2,759) |       | 60歳以上(n=2,026) |       |
|----|----------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|
| 1  | 解約             | 1,818 | 解約               | 1,177 | 家庭訪販           | 1,102 |
| 2  | 高価格・料金         | 1,327 | 高価格・料金           | 886   | 解約             | 1,056 |
| 3  | キャッチセールス       | 1,046 | 家庭訪販             | 779   | 高価格・料金         | 838   |
| 4  | クリーニング         | 1,011 | クリーニング           | 718   | クリーニング         | 495   |
| 5  | 販売目的隠匿         | 574   | 電話勧誘             | 457   | 次々販売           | 366   |
| 6  | 強引             | 555   | 虚偽説明             | 429   | 強引             | 287   |
| 7  | アポイントメントセールス   | 467   | 強引               | 294   | 虚偽説明           | 281   |
| 8  | 虚偽説明           | 460   | 販売目的隠匿           | 276   | 判断不十分者契約       | 277   |
| 9  | 長時間勧誘          | 409   | 約束不履行            | 237   | 販売目的隠匿         | 277   |
| 10 | 商品・役務セット販売     | 339   | 商品・役務セット販売       | 235   | 電話勧誘           | 154   |

## 5. 商品・役務

「個品割賦」の相談について、年度別に商品・役務別上位10位までを示したものが「表 - 3」である。

各年度とも「学習教材」、「教室・講座」、「エステティックサービス」、「アクセサリ」等が上位に挙がっており、「個品割賦」でトラブルになる商品・役務は、この4年間においては大きな変化は見られないが、17年度には、英会話教室の倒産の影響により「外国語・会話教室」の相談が増加し、また個人事業主に対する電話機等の「リースサービス」に関する相談が増加したことが特徴として挙げられる。「健康食品」は、16年度、17年度と10位以内に入っている。

契約当事者の年代別に17年度の商品・役務別の上位5位までを示したものが「表 - 4」である。

「29歳以下」の若者では、「エステティックサービス」、「化粧品」、「美顔器」など理美容に関連した商品・サービスが上位に見られる。「30～50歳代」では、「学習教材」、「外国語・会話教室」が多く、「60歳以上」の高齢者では、「ふとん類」、「浄水器」、「家庭用電気治療器具」、住宅リフォーム等の「工事・建築・加工」など、家庭訪販等で高額な契約をしているケースが多い。

【表 - 3】「個品割賦」商品・役務（大分類）別上位10位

|    |              | 平成14年度(n=14,920) | 平成15年度(n=13,464) | 平成16年度(n=9,707) | 平成17年度(n=9,131) |     |             |     |
|----|--------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----|-------------|-----|
| 1  | 学習教材         | 1,488            | 学習教材             | 1,400           | 学習教材            | 970 | 教室・講座       | 804 |
|    | 資格取得用教材      | 494              | 資格取得用教材          | 471             | 補習用教材           | 366 | 外国語・会話教室    | 468 |
|    | 補習用教材        | 453              | 補習用教材            | 422             | 資格取得用教材         | 282 | 資格講座        | 172 |
| 2  | 教室・講座        | 1,416            | 教室・講座            | 1,022           | 理美容             | 818 | 理美容         | 756 |
|    | 外国語・会話教室     | 672              | 外国語・会話教室         | 389             | エステティックサ-ビス     | 768 | エステティックサ-ビス | 713 |
|    | 資格講座         | 453              | 資格講座             | 376             |                 |     |             |     |
| 3  | アクセサリ-       | 1,164            | アクセサリ-           | 1,015           | アクセサリ-          | 716 | 学習教材        | 650 |
|    |              |                  |                  |                 |                 |     | 補習用教材       | 312 |
|    |              |                  |                  |                 |                 |     | 資格取得用教材     | 134 |
| 4  | 理美容          | 1,050            | 食器・台所用品          | 977             | 教室・講座           | 660 | アクセサリ-      | 642 |
|    | エステティックサ-ビス  | 976              | 浄水器              | 961             | 外国語・会話教室        | 286 |             |     |
| 5  | 化粧品          | 904              | 理美容              | 893             | 食器・台所用品         | 656 | 化粧品         | 533 |
|    |              |                  | エステティックサ-ビス      | 833             | 浄水器             | 642 |             |     |
| 6  | 食器・台所用品      | 752              | 内職・副業            | 792             | 化粧品             | 589 | 食器・台所用品     | 532 |
|    | 浄水器          | 731              | ワ-プ-ロ-ハ-ソコ内職     | 552             |                 |     | 浄水器         | 522 |
| 7  | 内職・副業        | 744              | 化粧品              | 765             | 家具・寝具           | 465 | レンタル・リース・貸借 | 521 |
|    | ワ-プ-ロ-ハ-ソコ内職 | 463              |                  |                 | ふとん類            | 449 | リースサ-ビス     | 495 |
| 8  | 文具・事務用品      | 703              | 家具・寝具            | 651             | 理美容器具・用品        | 362 | 家具・寝具       | 468 |
|    | コ-ピ-ユ-タ-ツ-ツ  | 315              | ふとん類             | 637             | 美顔器             | 237 | ふとん類        | 450 |
| 9  | 理美容器具・用品     | 682              | 文具・事務用品          | 525             | 内職・副業           | 351 | 理美容器具・用品    | 366 |
|    | 美顔器          | 431              | コ-ピ-ユ-タ-ツ-ツ      | 255             | ワ-プ-ロ-ハ-ソコ内職    | 224 | 美顔器         | 227 |
| 10 | 家具・寝具        | 660              | 理美容器具・用品         | 511             | 健康食品            | 318 | 健康食品        | 354 |
|    | ふとん類         | 648              | 美顔器              | 333             |                 |     |             |     |

【表 - 4】年代別商品・役務上位5位（平成17年度）

|   |             | 29歳以下(n=3,497) | 30～50歳代(n=2,759) | 60歳以上(n=2,026) |             |     |
|---|-------------|----------------|------------------|----------------|-------------|-----|
| 1 | 理美容         | 583            | 学習教材             | 442            | 家具・寝具類      | 342 |
|   | エステティックサ-ビス | 554            | 補習用教材            | 266            | ふとん類        | 329 |
| 2 | 化粧品         | 460            | 教室・講座            | 316            | 食器・台所用品     | 216 |
|   |             |                | 外国語・会話教室         | 163            | 浄水器         | 212 |
|   |             |                | 資格講座             | 113            |             |     |
| 3 | 教室・講座       | 427            | 食器・台所用品          | 141            | 医療用具        | 200 |
|   | 外国語・会話教室    | 274            | 浄水器              | 138            | 家庭用電気治療器具   | 88  |
| 4 | アクセサリ-      | 367            | アクセサリ-           | 140            | レンタル・リース・貸借 | 167 |
|   |             |                |                  |                | リースサ-ビス     | 165 |
| 5 | 理美容器具・用品    | 283            | 自動車              | 128            | 工事・建築・加工    | 154 |
|   | 美顔器         | 190            |                  |                | 屋根工事        | 41  |

## 6. 契約購入金額

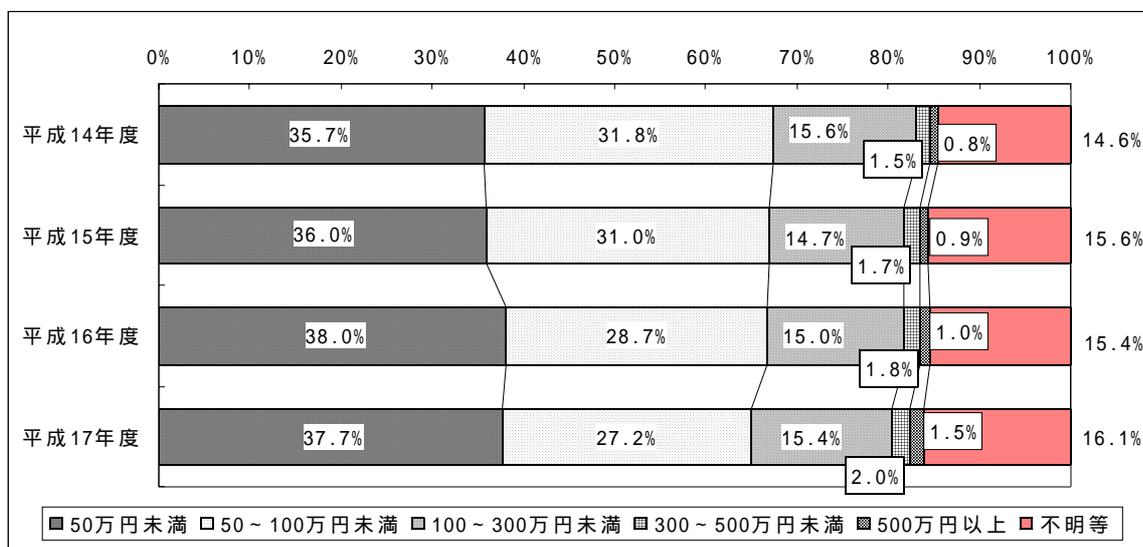
「個品割賦」の相談について、契約購入金額別の割合を示したものが「図 - 7」、平均契約購入金額を示したものが「表 - 5」、17年度の年代別の平均契約購入金額を示したものが「表 - 6」である。

各年度とも「50万円未満」が約4割、「50～100万円未満」が約3割と高い割合を占めている。

平均契約購入金額を見ると、年々金額の上昇が見られる。年代別の平均契約購入金額では、17年度においては、20歳未満と20歳代を除き、すべての年代で100万円を超えている。

また「20歳未満」では、各年度とも40万円台で推移しており、各年代の中では最も低いものの、未成年者の契約としては非常に高額である。

【図 - 7】「個品割賦」契約購入金額別割合



【表 - 5】「個品割賦」平均契約購入金額（単位：円 / 100円未満四捨五入）

| 平成14年度  | 平成15年度  | 平成16年度  | 平成17年度  |
|---------|---------|---------|---------|
| 820,100 | 840,500 | 875,400 | 963,000 |

【表 - 6】「個品割賦」年代別平均契約購入金額（単位：円 / 100円未満四捨五入）

| 年代別平均契約購入金額 | 平成14年度  | 平成15年度  | 平成16年度    | 平成17年度    |
|-------------|---------|---------|-----------|-----------|
| 20歳未満       | 454,900 | 439,400 | 460,900   | 470,300   |
| 20歳代        | 790,500 | 781,200 | 755,700   | 757,800   |
| 30歳代        | 875,500 | 877,800 | 990,700   | 1,053,900 |
| 40歳代        | 886,400 | 970,700 | 1,026,900 | 1,147,000 |
| 50歳代        | 940,200 | 892,300 | 965,700   | 1,075,600 |
| 60歳代        | 821,800 | 980,900 | 1,160,000 | 1,080,000 |
| 70歳以上       | 858,300 | 844,800 | 789,200   | 1,139,500 |

7. 相談事例 \* ( ) は契約当事者の属性

(1) エステティックサービス

雑誌に「キャンペーン中、1万円の痩身エステ」の記事があり店に行った。店でアンケートに答えると、あなたはこちらのコースの方が痩せられると高額な痩身エステと健康食品を勧められた。現在無職であると伝えたが、クレジット契約書には前職を記入すればよいと言われた。少し不審に思ったが、その時は痩せられるならと思い契約してしまった。高額なのでクーリング・オフしたい。(20歳代 / 女性)

(2) アクセサリー

街で、ジュエリーに興味があるかと声を掛けられ、最初はないと断ったが、見るだけでいいと言われ店に行った。そこで、4、5時間宝石についての説明を受け、節約すればクレジットで代

金を支払えると説得されて高額なダイヤペンダントを契約した。支払えないのでクーリング・オフしたい。(20歳代/女性)

### (3)外国語・会話教室

大学近くで就職活動のアンケートに答えてと声をかけられ、名前と携帯電話の番号を告げた。翌日電話があり、とりあえず就職活動支援の説明をするからと誘われ出向いた。そこで英会話をやった方がよいと言われたが、その日は帰宅した。翌日も来るように言われて就職活動支援の話でもありと思い再訪した。そこで初めて英会話教室には高額な料金がかかることを知り、親に相談したいと言うと、分割払いもできる、20歳を過ぎれば自分で判断をと言われ契約した。高額で支払い困難なので、やめることはできるか。(20歳代/男性)

### (4)化粧品

街頭でアンケートに答えてと店に連れていかれた。ネイルサロンだと言っていたのに店に行くのと肌についての質問やどんな化粧品を使用しているかを聞かれた。肌のモデルを募集しているが特典でネイル、フェイシャルエステ、脱毛を100円でやってあげるとも言われた。その後化粧品購入の話がされ、ローンなら1か月1万円だからと持ちかけられて承諾してしまった。頭金と言われて300円を払った。高額なのでやめたいが、クーリング・オフできるか。(10歳代/女性)

### (5)補習用教材

家庭教師を無料体験しないかと電話勧誘があり、夜7時に来てもらい、中学2年生の息子が体験を受けた。息子は気に入ってやってみたいというし、月1万円ずつと言われ、それならよいかと思い契約した。教師が帰った後で契約書を見たら、家庭教師は週1回60分で1か月1万円の1年契約だが、中学1年~3年の5教科の教材を購入させられており、約63万円の信販分割払契約だった。話が違うのでクーリング・オフしたい。(40歳代/女性)

### (6)着物類

着物のことを知りたくて呉服屋へ行った。その後展示会の電話勧誘を受け、断り切れずに次々と着物の購入契約を結び、総額300万円になっている。年金は月に7万円で、支払額は月5万円。「支払いが出来ない」というと「大丈夫。月に2万5千円にしてあげるから」と言われた。3か月前にも「着物だけで60万円」と言われたのに帯もセットになっていた。支払い困難なので、解約したい。(70歳代/女性)

### (7)ふとん類

「以前購入したふとんのクリーニングのことで」と事業者から電話があり訪問を受けた。ふとんを点検して「羽が出ているので直した方がいい」と言われ、クレジットの契約書面に署名・捺印をした。しかし、クリーニングなのにどうして高額のローンを組むのか理解できなかった。後日、クリーニングに出したふとんと共に新しいふとんが届き、初めてふとんを買わされていたことに気づいた。また以前ふとんを購入した会社とは別の会社と契約をしていたこともわかった。解約したい。(70歳代/女性)

## (8)浄水器

安価で台所周りを掃除するという女性の電話があり、費用は千円であるし、電話の相手も女性だったので安心して依頼した。するとまもなく若い男性が訪問し、掃除を簡単に終わらせた後、浄水器を契約しないかといわれた。値引きして26万円というので、そんなお金はないといったら、毎月5千円なら払えるかと言われ、仕方なく払えると答えた。小さな文字が書かれた書類3枚にサインしたが契約書は手元にない。解約したいと思うが、既に機器は設置済みである。解約できないか。(70歳代/女性)

## 8.「クレジット」に関する相談について

クレジットは、手元に現金がなくても代金後払いで、高額な商品やサービスの購入ができるという利便性がある一方、自らの支払能力を超えた契約をしてしまう危険性があり、さらに多重債務や自己破産に至るという可能性も含んでいる。

ここで分析した個品割賦は、クレジットの中でも特にトラブルが多い契約である。センターに寄せられる個品割賦の相談をみると、消費者の支払い能力を無視した強引な販売により高額な被害が生じているケースが多い。

特に最近では、年金生活者や判断能力が不十分な高齢者が、次々販売や、展示会場での強引な販売等において高額なクレジット契約をしている事例が急増している。こうした背景には、クレジット会社が販売方法に問題がある事業者とも加盟店契約を行っていることや、契約者の支払い能力を超えているにもかかわらず、十分な審査をすることなく過剰な与信を行っている現状がある。

経済産業省では、割賦販売法に基づいて、平成14年と16年にクレジット会社等が加盟店管理を強化するよう通達を出しており、また全国信販協会では、18年12月に個品割賦購入あっせん取引での加盟店管理と適正与信に関する指針を策定しているが、依然として同種の相談は寄せられている。経済産業省では、消費者の支払い能力審査の厳格化等を柱に、割賦販売法を改正する方針を明らかにしており、また合わせて悪質事業者の規制強化に向けて特定商取引法を改正するとしている(平成19年2月)。

クレジット会社においては、クレジットが悪質な販売に利用されている現状をよく認識し、より一層加盟店の実態把握、管理、指導に努めてほしい。また判断不十分者等への不適正な与信や、年金生活者等への支払い能力を超える過剰与信が被害をさらに拡大させていることから、与信の際は、契約者の年齢、収入、過去の契約状況等を十分に審査し、過剰な与信を行わないように徹底してほしい。

消費者においては、安易にクレジット契約をすることなく、クレジットの仕組み、利率や返済期間、支払い総額などをよく理解し、さらに長期に渡って支払っていくことができるのかを十分に検討し、慎重に判断してほしい。

トラブルになった時には早めに消費生活センターに相談してほしい。