

12 クレジット等に関する相談

21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-47」である。支払方法としては「信用供与無」「信用供与有」「借金契約」「不明・無関係」があり、ここでは「信用供与有」を、クレジット契約として示している。

「信用供与無」の割合は68.0%となり、前年度より0.9ポイント増加している。このうち「現金払」が全相談の49.2%を占めており、前年度の48.5%から0.7ポイントの増加である。

一方、「信用供与有」（クレジット）の割合は8.2%となり、前年度に比べ0.2ポイント減少している。このうち「個品割賦」の件数が最も多いが、件数は前年度と比べて24.4%減と大きく減少している。これに対して「総合割賦」は28.1%増、「自社割賦」は9.2%増となっている。また「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20.0%の増加が見られる。

また、「借金契約」の割合は6.4%となり、件数は前年度に比べ、16.8%減少している。

※ 平成21年12月1日の改正割賦販売法施行に伴い、平成22年度からは相談カード入力上、信用供与の有無について項目名と定義が変更されるが、平成21年度受付分の相談（本資料掲載分）までは、契約日にかかわらず従来どおりの分類による。

<「信用供与有」について>（割賦販売法改正以前の分類）

- 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-47 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

支払方法等別		21年度				20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	63,068 (49.2%)	18,837	43,982	249	60,790 (48.5%)	17,059	43,513	218
	前払式割賦	30 (0.0%)	10	20	0	40 (0.0%)	14	26	0
	前払式特定	215 (0.2%)	9	206	0	272 (0.2%)	10	262	0
	他の前払式	1,130 (0.9%)	305	823	2	1,112 (0.9%)	311	800	1
	不明	22,747 (17.7%)	7,242	14,803	702	21,853 (17.4%)	6,175	15,061	617
	小計	87,190 (68.0%)	26,403 (66.5%)	59,834 (71.9%)	953 (18.3%)	84,067 (67.1%)	23,569 (65.1%)	59,662 (70.5%)	836 (18.7%)
信用供与有	自社割賦	691 (0.5%)	361	330	0	633 (0.5%)	317	316	0
	総合割賦	2,801 (2.2%)	1,047	1,752	2	2,186 (1.7%)	832	1,351	3
	個品割賦	3,198 (2.5%)	1,718	1,478	2	4,228 (3.4%)	2,304	1,919	5
	ローン提携販売	729 (0.6%)	502	226	1	680 (0.5%)	452	226	2
	翌月一括・ボーナス一括	2,197 (1.7%)	936	1,261	0	1,831 (1.5%)	705	1,125	1
	他の販売信用	196 (0.2%)	68	128	0	254 (0.2%)	75	179	0
	不明	635 (0.5%)	223	409	3	749 (0.6%)	271	473	5
	小計	10,447 (8.2%)	4,855 (12.2%)	5,584 (6.7%)	8 (0.2%)	10,561 (8.4%)	4,956 (13.7%)	5,589 (6.6%)	16 (0.4%)
借金契約	8,264 (6.4%)	116 (0.3%)	7,958 (9.6%)	190 (3.7%)	9,932 (7.9%)	133 (0.4%)	9,650 (11.4%)	149 (3.3%)	
不明・無関係	22,253 (17.4%)	8,336 (21.0%)	9,864 (11.9%)	4,053 (77.9%)	20,721 (16.5%)	7,560 (20.9%)	9,696 (11.5%)	3,465 (77.6%)	
合計	128,154 (100.0%)	39,710 (100.0%)	83,240 (100.0%)	5,204 (100.0%)	125,281 (100.0%)	36,218 (100.0%)	84,597 (100.0%)	4,466 (100.0%)	

クレジット契約（信用供与有）に該当した相談について、商品・役務等別分類で多い順に上位15位までをあげたものが「表-48」である。最も多かったのが「放送・コンテンツ等」で、相談全体の9.8%を占める。「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、有料情報サイトの利用料金に関する相談が多い。次に多いのが「理美容」、第3位が「教室・講座」である。どちらもクレジット利用の代表的な商品・役務であるが、前年度と比べるとそれぞれ相談件数は減少している。ただし、「教室・講座」のうち、「外国語・会話教室」のみはわずかに増加している。

その他、件数が増加したものに「集合住宅」（13.1%増）、「役務その他」（40.1%増）などがある。

なお、エステティックサービスが大半を占める「理美容」は、前年度より43.8%減と大きく減少しているほか、「アクセサリ」「レンタル・リース・貸借」でも減少が目立っている。

表-48 クレジット契約商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
* 1 放送・コンテンツ等	1,022	—
* デジタルコンテンツ	831	—
* 有線テレビ放送	149	—
その他	42	—
2 理美容	712	1,267
エステティックサービス	674	1,218
その他	38	49
3 教室・講座	482	669
外国語・会話教室	182	163
その他	300	506
* 4 移動通信サービス	440	—
* 携帯電話サービス	323	—
その他	117	—
5 融資サービス	366	341
フリーローン・サラ金	213	198
その他	153	143
6 レンタル・リース・貸借	350	410
リースサービス	266	338
その他	84	72
7 自動車	332	334
8 商品一般	328	367
9 他の金融関連サービス	314	327
10 アクセサリ	313	377

商品・役務名	21年度	20年度
* 11 電話機・電話機用品	310	—
* 携帯電話	290	—
その他	20	—
12 集合住宅	277	245
新築分譲マンション	211	200
その他	66	45
* 13 パソコン・パソコン関連用品	259	—
* パソコンソフト	117	—
その他	142	—
14 役務その他	248	177
結婚相手紹介サービス	79	78
その他	169	99
15 医療	227	160
小計	5,980	4,674
その他	4,467	5,887
計	10,447 (8.2%)	10,561 (8.4%)
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

クレジット契約（信用供与有）の当事者属性をみると、性別では、女性が6割近くを占めており、年代別では、「20歳代」「30歳代」の合計で5割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が55.9%、「家事従事者」が15.8%、「無職」が14.6%を占めている。

契約金額についてみると、100万円未満の契約で8割を占める（契約金額不明を除く）。しかし平均契約金額は205万6千円と、かなり高額となっている。

相談内容をみると「解約」のキーワードが最も多い。また「インターネット通販」が上位にあり、クレジット契約についてもインターネットに関する相談が多く寄せられていることがうかがえる。

さらに、「クレジットカード」のキーワードが前年度より増加しており、有料情報サイトやインターネットショッピングの支払いにクレジットカードを利用する相談が増えているほか、クレジットカードのショッピング枠を現金化するといった相談も寄せられている。（表-49）

表-49 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	10,447	10,561
性別	男性	4,243
	女性	5,784
	団体	270
	不明	150
	不明	123
年代別	19歳以下	124
	20歳代	2,450
	30歳代	2,371
	40歳代	1,814
	50歳代	1,012
	60歳代	814
	70歳以上	843
	不明	1,019
職業別	給与生活者	5,251
	自営・自由業	756
	家事従事者	1,487
	学生	526
	無職	1,366
	その他・不明	1,061
	不明	1,047

項目	21年度	20年度
契約金額別	50万円未満	5,052
	50～100万円未満	1,216
	100～300万円未満	829
	300～500万円未満	211
	500万円以上	397
	記入有計	7,705
平均契約金額（千円）	2,056	
平均既払金額（千円）	363	
主な相談内容	解約	4,191
	クレジットカード	2,514
	高価格・料金	2,131
	インターネット通販*	1,916
	返金	1,608
	説明不足	1,098
	契約	1,022
	クーリングオフ	925
	家庭訪販	793
	強引	774

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注：平成21年度に新設された「インターネット通販」及び「インターネットオークション」（89件）を含む「電子商取引」は、平成21年度には2,075件、平成20年度には1,110件であった。