

「クレジット」に関する相談の概要

- MECONIS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MECONIS（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11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

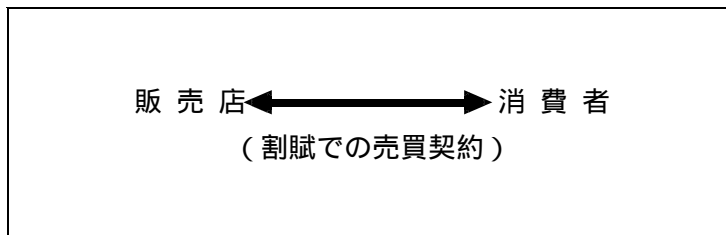
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年7月～15年9月受付の相談データから抽出したものである。

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「販売信用」は下記のとおりである。

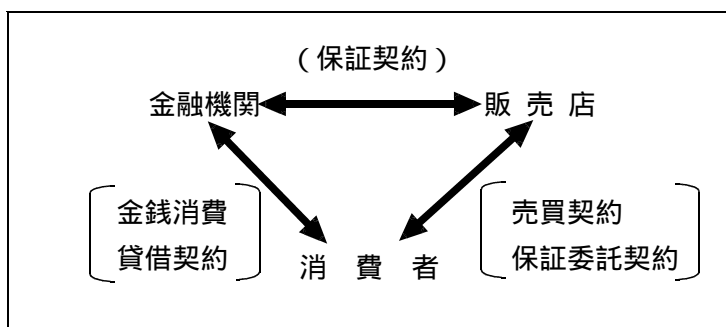
(1) 割賦販売（割賦販売法第2条第1項）

消費者が販売店等に代金を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（自社割賦）

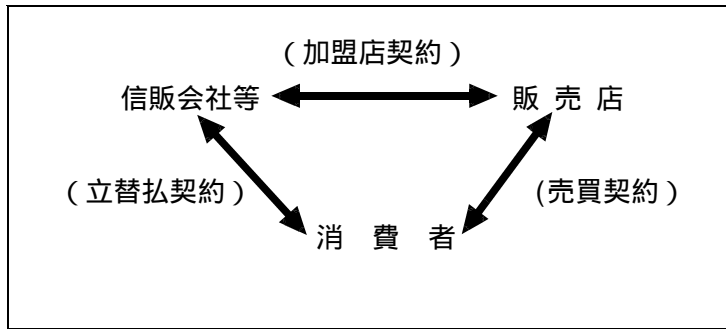


(2) ローン提携販売（割賦販売法第2条第2項）

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ヶ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



(3) 割賦購入あっせん(割賦販売法第2条第3項)



総合割賦(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

個品割賦(第2号)

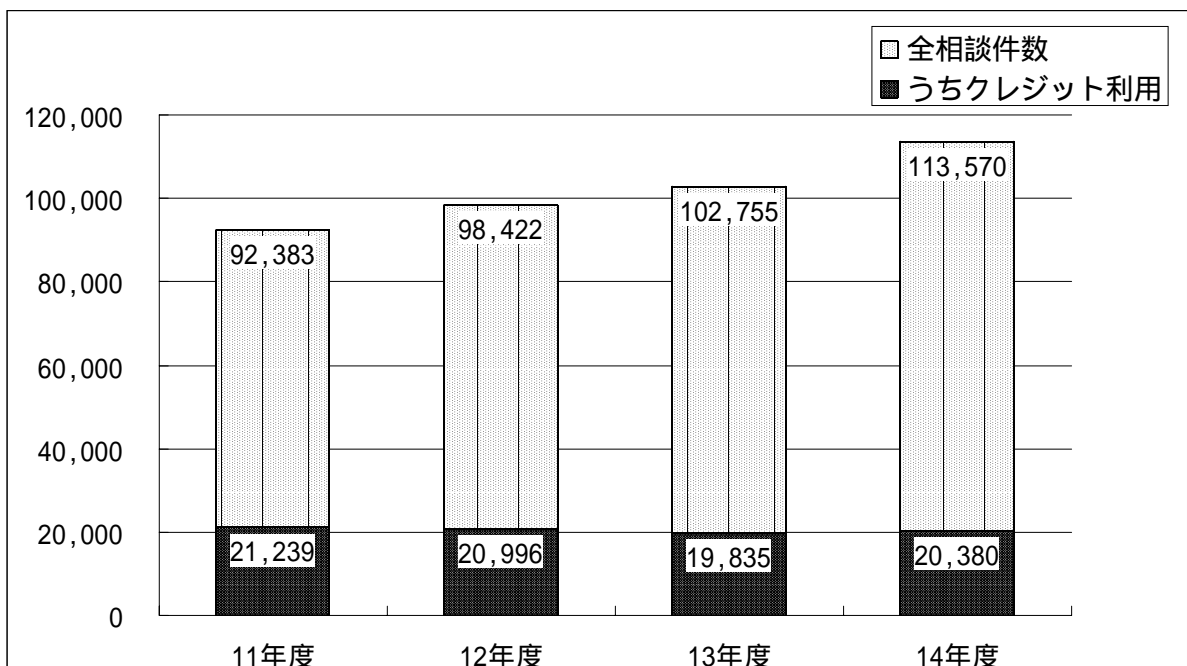
信販会社等が消費者と個別に立替払契約を結ぶことにより、代金を一括して販売会社に支払い、後に消費者が信販会社等に2か月以上かつ3回以上に分割して、またはリボルビング方式で信販会社等に支払う方法

2. クレジット利用に関する相談

(1) クレジット利用に関する相談件数の推移

全相談件数が年々増加する中、クレジット利用件数の割合は徐々にではあるが減少傾向にある。これはクレジットの問題が減っているというわけではなく、不当請求などの相談が増加していることが要因の一つだと思われる。14年度のクレジット利用件数の割合は11年度と比較して5.1ポイント減少している。全相談件数の2割前後がクレジット利用の相談であることがわかる。(図-1・表-1)

【図-1】クレジット利用に関する相談件数



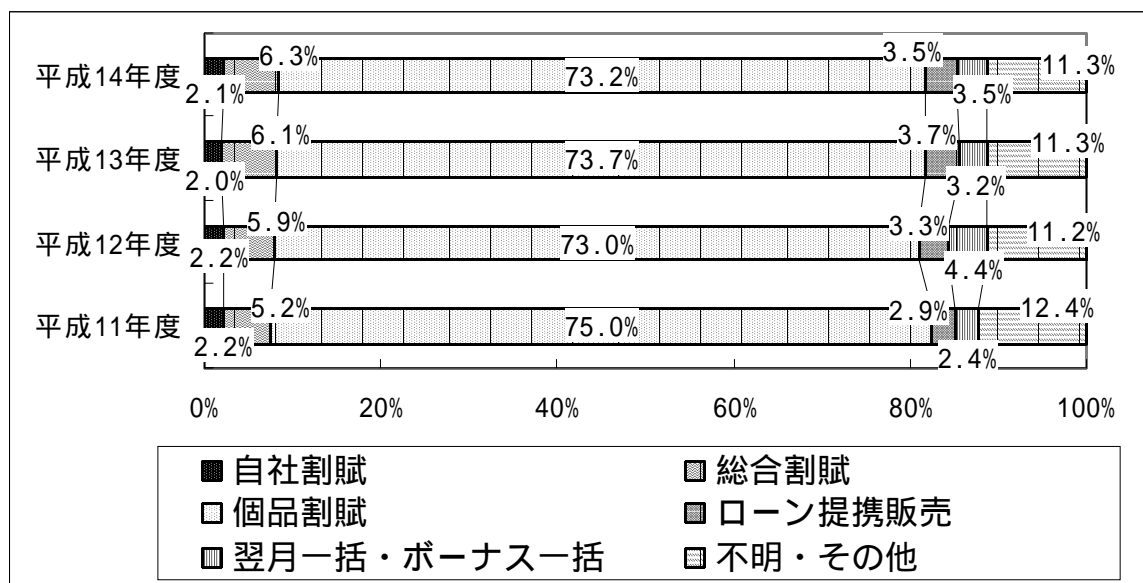
【表 - 1】クレジット利用の相談件数

	11年度	12年度	13年度	14年度
クレジット利用件数(A)	21,239	20,996	19,835	20,380
全相談件数(B)	92,383	98,422	102,755	113,570
クレジット利用率(A)/(B)	23.0%	21.3%	19.3%	17.9%

(2) クレジット利用形態

クレジットの形態別に割合及び件数で示したのが「図 - 2」、「表 - 2」である。

【図 - 2】信用供与の形態別割合



各年度とも圧倒的に「個品割賦」が多く、クレジット利用の相談件数の約75%を占めている。クレジットを利用した消費生活相談の多くがこの「個品割賦」であることから、この形態が消費者トラブルにつながりやすいことがわかる。

【表 - 2】クレジットの形態別相談件数

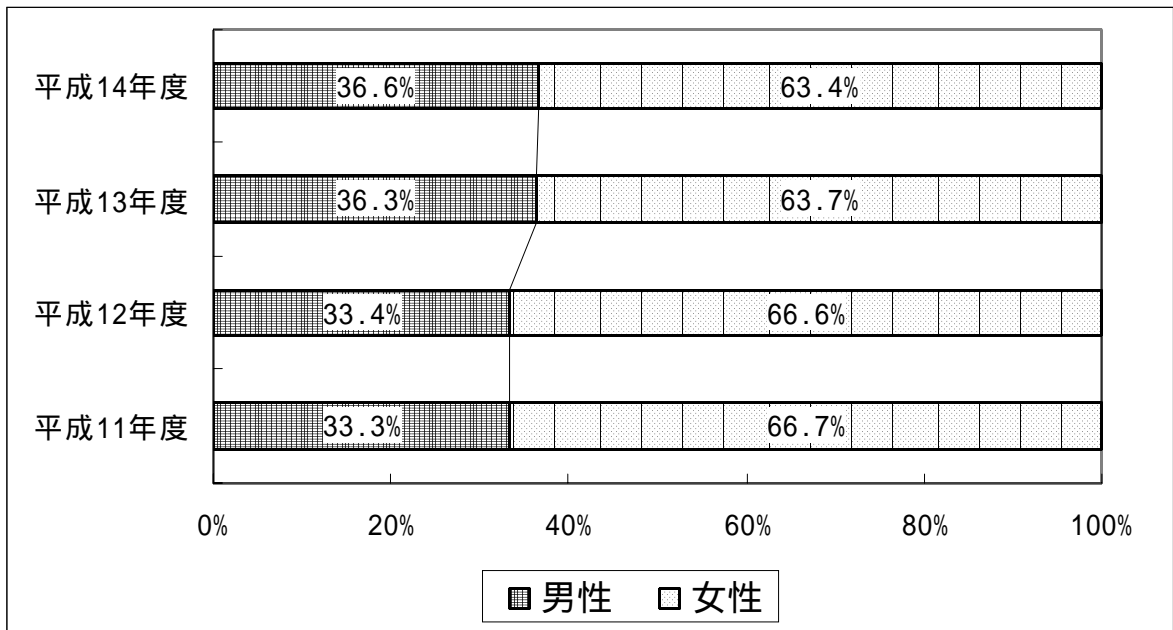
クレジットの種類	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
自社割賦	464	455	402	437
総合割賦	1,095	1,229	1,203	1,289
個品割賦	15,933	15,325	14,611	14,926
ローン提携販売	607	702	735	722
翌月一括・ボーナス一括	516	934	634	708
不明・その他	2,624	2,351	2,250	2,298
計	21,239	20,996	19,835	20,380

3. 契約当事者の属性

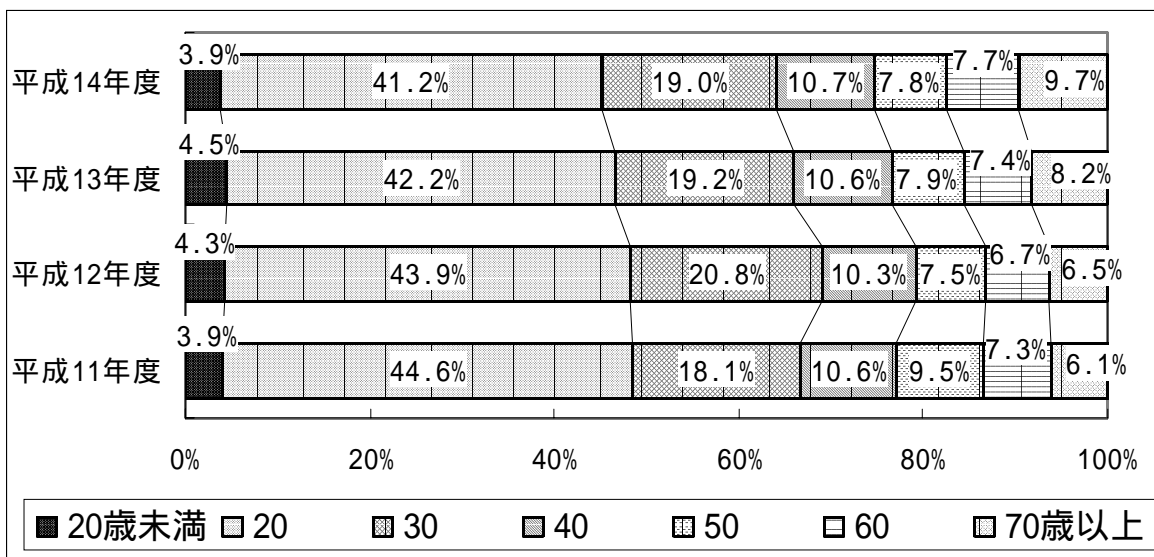
クレジット利用の相談について、契約当事者の属性を性別、年齢別、職業別に示したのが「図 - 3」、「図 - 4」、「図 - 5」である。

性別では、各年度とも女性が6割以上を占めている。年齢別では20歳代が最も多く4割を占め、次いで30歳代が約2割となっている。職業別では「給与生活者」が約半数を占めているものの、「家事従事者」が2割、「学生」が1割、「無職」が1割と安定した収入を得られないと思われる当事者が4割を占めている。このことから購買力のない消費者がクレジットを利用し、高額な契約をした結果、トラブルにつながっていると思われる。

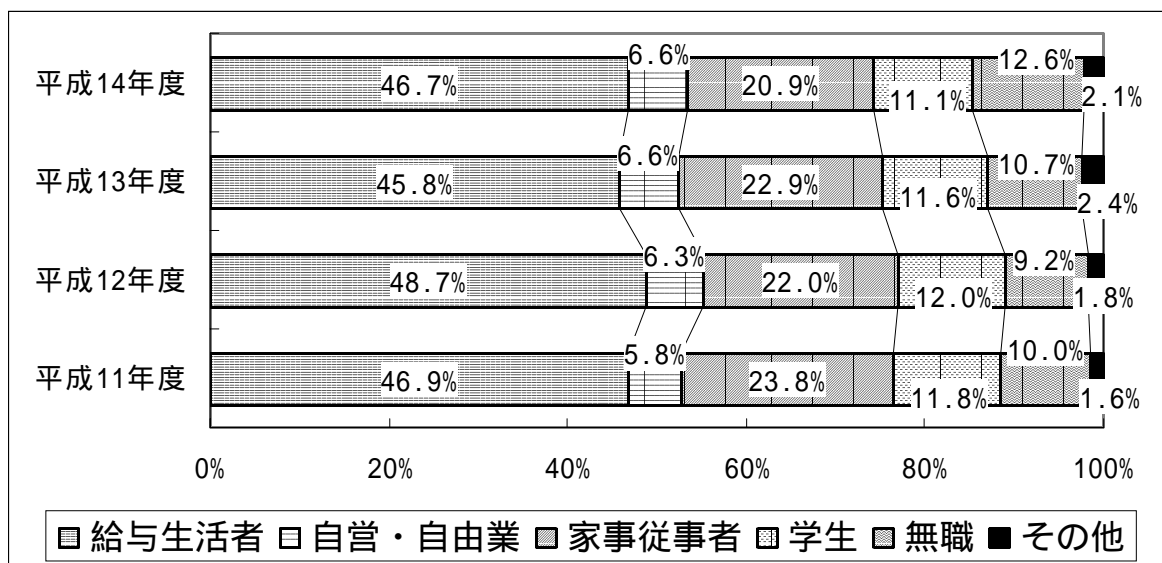
【図 - 3】契約当事者性別割合の推移



【図 - 4】契約当事者年齢別割合の推移



【図 - 5】契約当事者職業別割合の推移



4. 商品・役務別相談件数

商品・役務別に上位10位まで示したのが「表 - 3」である。12年度を除いて各年度とも1位は「浄水器」である。相談事例を見ると、家庭訪販で強引な勧誘により高額な契約をしている例が多い。12年度は「エステティックサービス」が1,114件で1位となっているが、これはエステ事業者の倒産があったため、これに関連した相談が一時的に増加したためと思われる。

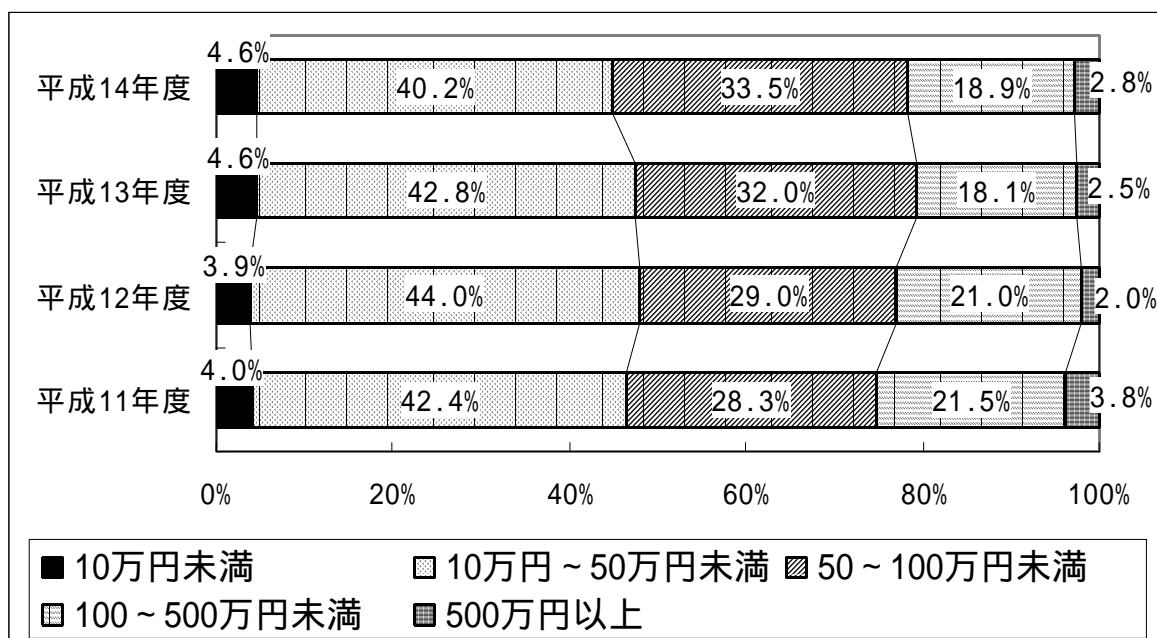
【表 - 3】クレジット利用商品役務別相談件数上位10位

	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	浄水器	947	エステティックサービス	1,114	浄水器	862	浄水器	859
2	着物	803	浄水器	811	リースサービス	808	リースサービス	815
3	絵画・書画	802	化粧品セット	762	化粧品セット	748	外国語・会話教室	788
4	電気掃除機	737	絵画・書画	715	絵画・書画	627	化粧品セット	644
5	化粧品セット	668	リースサービス	712	美顔器	558	絵画・書画	570
6	美顔器	593	美顔器	703	資格取得用教材	546	資格取得用教材	558
7	複合サービス会員	585	脱毛エステ	571	エステティックサービス	431	ワープロ・パソコン内職	547
8	外国語・会話教室	578	複合サービス会員	571	外国語・会話教室	429	美顔器	507
9	化粧品	541	電気掃除機	465	ワープロ・パソコン内職	421	複合サービス会員	479
10	リースサービス	504	外国語・会話教室	458	複合サービス会員	402	ネックレス	460

5. 契約購入金額

クレジット利用の相談を契約購入金額別に見ると「10～50万円未満」の占める割合が最も高く、各年度とも4割を超えている。次いで「50～100万円未満」が約3割となっている。(図-6)

【図-6】契約購入金額別相談件数の割合



【表-4】クレジット利用の平均契約金額（単位：千円）

平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
1,429	1,262	1,416	1,509

平均契約購入金額は「表-3」に示すとおり、各年度とも100万円を超えている。これは、100万円以上の高額な契約が2割以上を占めているためと思われる。100万円以上の契約の商品・役務について上位5位まで見てみよう。

【表-5】契約購入金額100万円以上の商品・役務上位5位

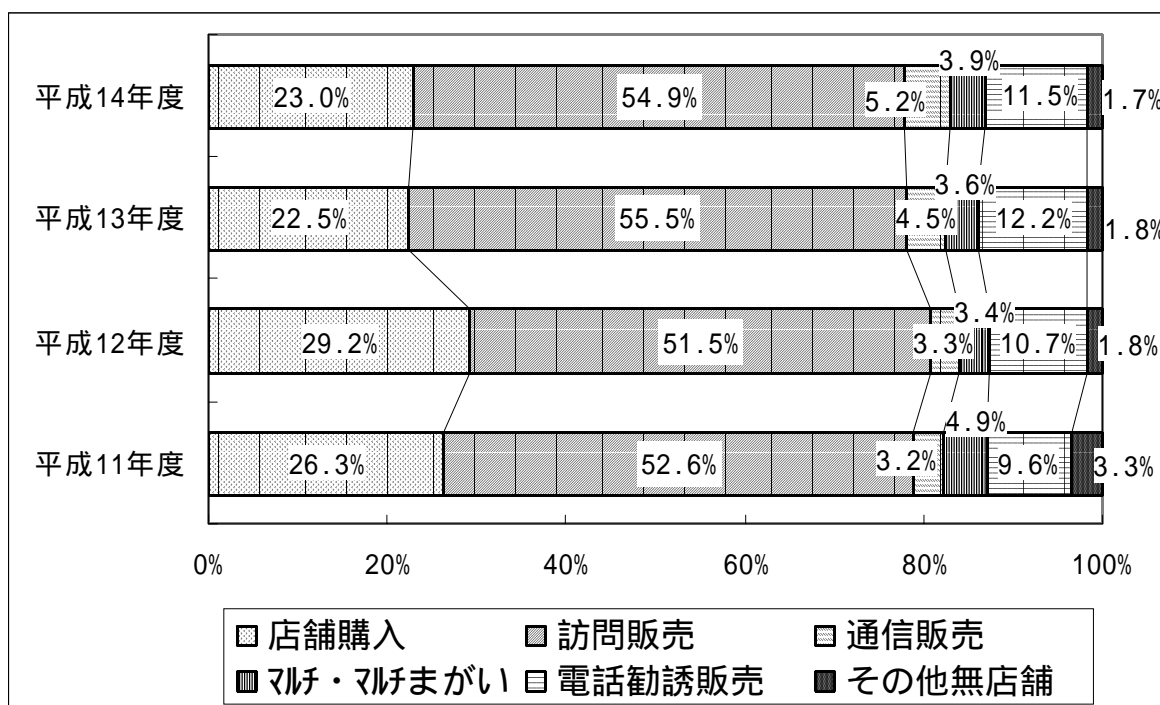
	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	着物	537	エステティックサービス	372	普通・小型自動車	237	絵画・書画	228
2	絵画・書画	336	絵画・書画	299	絵画・書画	207	ネックレス	196
3	複合サービス会員	231	複合サービス会員	249	複合サービス会員	168	指輪	194
4	その他のアクセサリ-	204	普通・小型自動車	201	ネックレス	144	複合サービス会員	188
5	指輪	196	その他のアクセサリ-	147	その他のアクセサリ-	143	普通・小型自動車	182

「複合サービス会員」、「絵画・書画」、「アクセサリ類」は各年度とも上位に入っており、キャッチセールスやアポイントメントセールスなどにより高額な契約をしているケースが多く見られる。

6. 販売購入形態

販売購入形態別に割合を示したのが「図 - 8」である。

【図 - 7】販売購入形態別クレジット利用件数



クレジット利用の相談を販売購入形態別に示したのが「図 - 8」である。「訪問販売」が圧倒的に多く、各年度とも5割を超えている。次いで「店舗購入」が2割と多くなっている。

7. 相談内容

クレジット利用の相談の内容についてキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 5」である。

【表 - 6】相談内容別相談件数上位10位

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	解約	9,547	解約	8,828	解約	8,494	解約	8,918
2	クーリング・オフ	6,067	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
3	高価格・料金	3,719	高価格・料金	3,979	高価格・料金	3,995	高価格・料金	4,112
4	家庭訪販	3,370	家庭訪販	3,489	家庭訪販	3,901	家庭訪販	3,893
5	電話勧誘	3,024	電話勧誘	3,211	電話勧誘	3,335	電話勧誘	2,991
6	アポイントメントセールス	2,307	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
7	キャッチセールス	2,160	アポイントメントセールス	2,171	虚偽説明	2,112	アポイントメントセールス	2,076
8	約束不履行	1,668	倒産	2,140	アポイントメントセールス	2,040	虚偽説明	2,075
9	商品・役務セット販売	1,632	虚偽説明	1,871	強引	1,724	強引	1,793
10	虚偽説明	1,569	商品・役務セット販売	1,720	商品・役務セット販売	1,687	商品・役務セット販売	1,593

各年度とも上位5位までは全く変動がなく、「家庭訪販や電話勧誘により契約したが、高価格であり、解約、クーリングオフをしたい」といった相談が典型的である。

8. 相談事例

(1) 浄水器

今年1月に訪問販売で浄水器をクレジットで契約した。設置しない状態で7月に中途解約を申し出た。了解された直後、販売会社が倒産し、次の会社に引き継がれた。引き継いだ会社は信販会社に解約処理をしたと言うが、引き落としされている。

訪問販売で浄水器を設置された。現在無職であることを伝えたら、来年収入があるようになってからの支払いでいいと言う。クレジットの書類の収入欄に記入していないし、クレジット会社から確認もされなかった。このまま使用して来年解約してもよいと販売会社の担当者は言うが大丈夫か。

(2) 着物

2年前から勤められると断ることができず、次々と高額な呉服セットや帯をクレジットで購入。クレジット会社4社から合計8件の契約がある。別の呉服店からも2点契約していて年金では支払いができない。融資してほしい。

2年ほど前に着物を買った。他にもクレジットで複数の商品を購入しており支払えない。判明しているクレジット契約は総額で900万円近くになる。月10万円の年金暮らしたが、ひと月の支払いが14万円になる。現在、病院で中程度の痴呆と診断を受けている。

(3) 英会話教室

英会話教室を中途解約したいがクレジットの支払いについて教えてほしい。受講回数96回で契約し、16回分利用した。ローンは12回分割で残り1回分支払うことになっている。契約書に退会する場合、早期完済の七八分法で計算するとあり、どのように対応したらよいか。分割払い手数料についても知りたい。

障害を持つ娘が街で声をかけられ、英会話スクールの契約を結んだ。部屋に教材が置いてあったのでクレジットで契約したことがわかった。本人は契約をしているという意識がないようだ。教室へは一度も行ったことがないと言う。何とか解約させたい。

(4) 絵画

2年前ハガキで当選したと呼び出され会員権の契約をした。物品購入の形でないとクレジットが組めないと宝石か絵画を選ばされ、絵画を契約した。最近、会員権の会費滞納で高額の損金と訴訟になる、弁護士が和解するなどの電話があり、会員権を解約した。絵画のクレジットはまだ支払い中である。本来会員権の契約だったので絵画も解約したい。

有名な画家の絵を見に来てと呼び出され店に行った。夕方7時から4時間くらい勧誘され断りきれずにリトグラフを契約した。クレジットの確認の電話の時に解約できないと言われたが本当か。

(5) 化粧品セット

街でアンケートと声をかけられ、化粧品のクレジット契約をさせられた。3年間の分割払いを勧められ、申込書を書かないと帰してもらえない雰囲気だった。住所や電話番号は嘘を書いてしまい、印鑑は押していない。解約する方法を知りたい。

キャッチセールスで化粧品とエステの契約をした。業者は支払総額を言わず月1万円と言った。クレジットの契約書を書くときに39万8千円とわかったが、怖くて契約してしまった。化粧品を買えばフェイシャルエステが月2千円で受けられると言われたが、契約書には役務の記載はない。

(6) 資格取得用教材

電話で国家資格取得の教材を勧められ、資料送付を頼んだら申込みしたことにされたようだ。クレジット契約書が明日届くので、必要事項を記入の上、送り返すように言われた。契約内容など詳しいことは不明である。

資格取得試験を受けていないのは規約違反だから58万円の保証金を払えと突然電話があった。5年前に教材を買ったがパソコン資格の試験は受けなかった。1時間も説明されよくわからないまま、現金一括かローンかと言われ、ローンと答えた。クレジットの申込書を送ると言われたがどうしたらよいか。

(7) エステティックサービス

痩身エステと小顔エステを契約したが、体調を崩し、入院してしまった。支払いを滞らせ、クレジット会社から一括請求された。エステティックサロンに解約を申し出たが、契約したのだからと拒否されている。サービスを一部しか受けていないのに全額支払うのは納得いかない。

2年前に契約したエステ。既にサービスは終了し、クレジットの一括返済をしようとしたらほとんど安くならず納得できない。

(8) 複合サービス会員

契約していた会員権の会社と連絡が取れなくなった。学生のためクレジットの支払いに苦労し、会員権の方は一度しか使っていない。来年就職し、これから利用しようと思っていたのに電話もメールも通じない。倒産したのかもしれない。利用できないのにクレジットは支払い続けるのか。

職場に電話があり、優待料金でいろいろなサービスが受けられると言われ、資料を送ってもらうことになった。3日後に資料と受付票が届いた。5日後電話があったため、契約しないと伝えたが、クーリングオフはできないと言われた。今日クレジット会社から電話が行くと言われたが契約書は書いていない。どうしたらよいか。

(9) ワープロ・パソコン内職

メールで月数万円の収入があると勧誘されパソコン内職を契約した。教材のCD-ROMをクレジットで購入し、習得後に業者のテストに合格した。仕事はほとんどないまま業者が倒産してしまっただけが残ったが、もう払いたくない。

自宅で仕事ができると電話で勧誘され、コンピューター教材の契約をしたが、販売会社は倒産したらしく連絡がつかなくなった。書面には8日間のクーリングオフしか記載されていない。信販会社に書面の不備があってクーリングオフできると支払いの停止を求めているが請求が続いている。

(10) アクセサリー

展示会があるから見に来ないかと誘われて会場まで行った。真珠アクセサリーを勧められ、買えないと断ったが夜12時まで勧誘され信販書面に署名した。この時はまだ20歳の誕生日前で、5日後の誕生日当日に再度出向き、売買契約書と契約内容確認書に記入した。親に反対され、信販会社、販売会社に書面で解約を申し出たが信販会社から請求書が届く。商品は受け取っていない。

電話で呼び出され、断りきれずに高額な指輪を契約した。4年前、同じ販売店でノート型パソコンと会員権を契約している。他にもクレジットの支払いが多数あるので今回分割払いが利用できないと大変だからと言われ、クレジットの申込書を3通書かされた。多重債務で支払い困難なため解約したい。

9. クレジットの問題点

消費生活相談に寄せられるクレジットに関するトラブルの中には、契約者の支払能力を明らかに超えていると思われるケースが少なくない。販売会社の強引な勧誘や巧みなセールストークにより契約の内容を十分に理解しないままクレジットを組んでしまっていると思われる。販売会社に問題があるのはもちろんであるが、信販会社の不適正な加盟店管理や過剰与信があることも事実である。また信販会社に支払停止の抗弁を申し出ているのに請求が続いているケースもある。クレジットに関するトラブルの防止のためには、信販会社の適正な加盟店管理が不可欠であると思われる。