

「クレジット」に関する相談の概要 < 個品割賦購入あっせんトラブルを中心に >

- 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

（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者相談窓口で受け付けた平成13年4月～17年3月（4年間）の相談データ

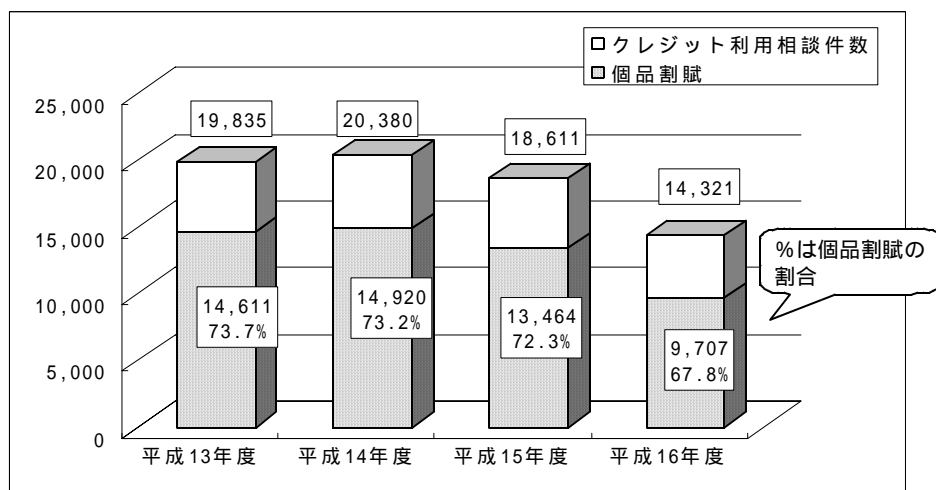
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成17年4月～18年1月受付の相談データから抽出したものである。

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の支払いを繰り延べる「販売信用」のことである。「クレジット」の相談件数は15年度以降減少しており、16年度には対前年度23.1%の大幅な減少が見られるが、これは有料サイト利用料金等の架空・不当請求の相談が増加し、この場合の支払形態は現金払であることが要因と見られる。（図-1・表-1）

「クレジット」の形態別に相談件数を見ると、各年度とも「個品割賦」が最も多くなっている。「個品割賦」とは、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。この「個品割賦」に関する相談が「クレジット」の相談のうち約7割と高い割合を占めていることから、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



【表 - 1】「クレジット」形態別相談件数

クレジットの形態	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
自社割賦	402	437	446	340
総合割賦	1,203	1,289	1,440	1,485
個品割賦	14,611	14,926	13,462	9,707
ローン提携販売	735	722	771	655
翌月・ボーナス一括	634	708	704	665
不明・その他	2,250	2,298	1,788	1,469
計	19,835	20,380	18,611	14,321

2. 相談内容

「個品割賦」の全相談について、内容キーワード別に上位10位までを示したものが「表 - 2」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、販売形態としては「家庭訪販」、「キャッチセールス」、「アポイントメントセールス」、「電話勧誘」が上位に挙がっている。

【表 - 2】「個品割賦」内容キーワード上位10位

	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	解約	6,420	解約	6,787	解約	6,067	解約	4,491
2	クーリングオフ	5,368	クーリングオフ	4,880	クーリングオフ	4,095	高価格・料金	2,961
3	高価格・料金	3,298	高価格・料金	3,359	高価格・料金	3,335	クーリングオフ	2,915
4	家庭訪販	3,244	家庭訪販	3,166	家庭訪販	3,025	家庭訪販	2,264
5	電話勧誘	2,825	電話勧誘	2,525	電話勧誘	1,909	虚偽説明	1,370
6	キャッチセールス	1,943	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
7	アポイントメントセールス	1,844	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
8	虚偽説明	1,692	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
9	商品・役務セット販売	1,486	強引	1,495	強引	1,339	強引	860
10	強引	1,444	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

「個品割賦」の相談について、契約当事者の年代別に平成16年度の内容キーワード上位10位まで示したものが「表 - 3」である。年代別の特徴について販売方法で見ると「20歳未満」、「20歳代」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」、「30歳代」から「50歳代」では、在宅している主婦などに学習教材等を契約させる「家庭訪販」や「資格を取れば仕事を紹介する」等といった資格講座などを勧誘する「電話勧誘」、「60歳代」、「70歳以上」の高齢者では、ふとんや浄水器、住宅リフォーム等で高額な契約をさせる「家庭訪販」がそれぞれ挙げられる。

【表 - 3】年代別内容キーワード上位10位（平成16年度）

	20歳未満		20歳代			
	29歳未満	1	未成年者契約 217	解約 1,884		
	2	キャッチセールス 139	高価格・料金 1,251			
	3	解約 128	クーリング・オフ 1,186			
	4	高価格・料金 84	キャッチセールス 956			
	5	クーリング・オフ 80	アポイントメントセールス 689			
	6	アンケート商法 32	虚偽説明 490			
	7	販売目的隠匿 31	長時間勧誘 402			
	8	強引 20	強引 396			
	9	無料商法 19	販売目的隠匿 393			
	10	解約料 18	電話勧誘 355			
	30歳代		40歳代		50歳代	
	30)	1	解約 573	解約 388	解約 242	
59歳		2	クーリング・オフ 424	家庭訪販 323	家庭訪販 211	
		3	高価格・料金 343	クーリング・オフ 274	クーリング・オフ 187	
		4	家庭訪販 320	高価格・料金 260	高価格・料金 180	
		5	電話勧誘 303	電話勧誘 216	電話勧誘 91	
		6	虚偽説明 272	商品・役務セット販売 140	虚偽説明 83	
		7	二次被害 169	虚偽説明 135	約束不履行 52	
		8	サイドビジネス商法 154	サイドビジネス商法 82	販売目的隠匿 48	
		9	約束不履行 152	約束不履行 72	商品・役務セット販売 44	
		10	倒産 116	信用性 71	サイドビジネス商法 40	
		60歳代		70歳以上		
60歳以上		1	家庭訪販 357	家庭訪販 681		
	2	解約 296	解約 522			
	3	クーリング・オフ 273	高価格・料金 398			
	4	高価格・料金 255	クーリング・オフ 374			
	5	虚偽説明 103	次々販売 187			
	6	次々販売 73	判断不十分者契約 161			
	7	電話勧誘 72	強引 134			
	8	販売目的隠匿 66	虚偽説明 124			
	9	強引 64	販売目的隠匿 118			
	10	判断不十分者契約 42	S F 商法 100			

また販売方法以外のキーワードについて、契約当事者年代別の特徴を見ると、「20歳未満」の相談では「未成年者契約」、「30歳代」から「50歳代」では、「二次被害」、「サイドビジネス商法」、「60歳代」、「70歳以上」の高齢者の相談では「次々販売」、「判断能力不十分者契約」がそれぞれ上位に挙がっている。

3. 商品・役務

「個品割賦」の全相談について、商品・役務別上位10位までを示したものが「表 - 4」である。

各年度とも「学習教材」が1位に挙がっている。その他に「エステティックサービス」、「アクセサリ」、「教室・講座」、「浄水器」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年間に於いては大きな変化は見られない。

【表 - 4】「個品割賦」商品・役務（大分類）別上位10位

	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	学習教材	1,598	学習教材	1,488	学習教材	1,400	学習教材	970
	補習用教材	586	資格取得用教材	494	資格取得用教材	471	補習用教材	366
	資格取得用教材	474	補習用教材	453	補習用教材	422	資格取得用教材	282
	教養娯楽教材	340	教養娯楽教材	368	教養娯楽教材	335	教養娯楽教材	160
2	教室・講座	1,231	教室・講座	1,416	教室・講座	1,022	理美容	818
	資格講座	553	外国語・会話教室	672	外国語・会話教室	389	エステティックサービス	768
	外国語・会話教室	341	資格講座	453	資格講座	376		
3	化粧品	1,092	アクセサリ -	1,164	アクセサリ -	1,015	アクセサリ -	716
4	理美容	1,080	理美容	1,050	食器・台所用品	977	教室・講座	660
	エステティックサービス	978	エステティックサービス	976	浄水器	961	外国語・会話教室	286
5	アクセサリ -	992	化粧品	904	理美容	893	食器・台所用品	656
					エステティックサービス	833	浄水器	642
6	文具・事務用品	822	食器・台所用品	752	内職・副業	792	化粧品	589
	コンピュータ	343	浄水器	731	ワプロ・パソコン内職	552		
7	食器・台所用品	807	内職・副業	744	化粧品	765	家具・寝具	465
	浄水器	773	ワプロ・パソコン内職	463			ふとん類	449
8	理美容器具・用品	687	文具・事務用品	703	家具・寝具	651	理美容器具・用品	362
	美顔器	478	コンピュータ	315	ふとん類	637	美顔器	237
9	他の教養娯楽品	604	理美容器具・用品	682	文具・事務用品	525	内職・副業	351
	絵画・書画	575	美顔器	431	コンピュータ	255	ワプロ・パソコン内職	224
10	家具・寝具	585	家具・寝具	660	理美容器具・用品	511	健康食品	318
	ふとん類	568	ふとん類	648	美顔器	333		

契約当事者の年代別に平成16年度の商品・役務別の上位5位までを示したものが「表 - 5」である。「20歳未満」、「20歳代」の若者では、「化粧品」、「エステティックサービス」、「アクセサリ」が上位に見られ、「30歳代」から「50歳代」では、「学習教材」が各年度とも1位であり、「資格を取得すれば仕事はたくさんある」等のセールストークで契約させる「資格取得用教材」や家庭教師の契約で「指導をするために教材が必要」と「補習用教材」の契約をさせるケースが多く見られる。「60歳代」、「70歳以上」の高齢者では、「浄水器」や「ふとん類」、住宅リフォーム等の「工事・建築・加工」等、家庭訪問で高額な契約をせまる事例が多く見られる。

【表 - 5】年代別商品・役務上位5位（平成16年度）

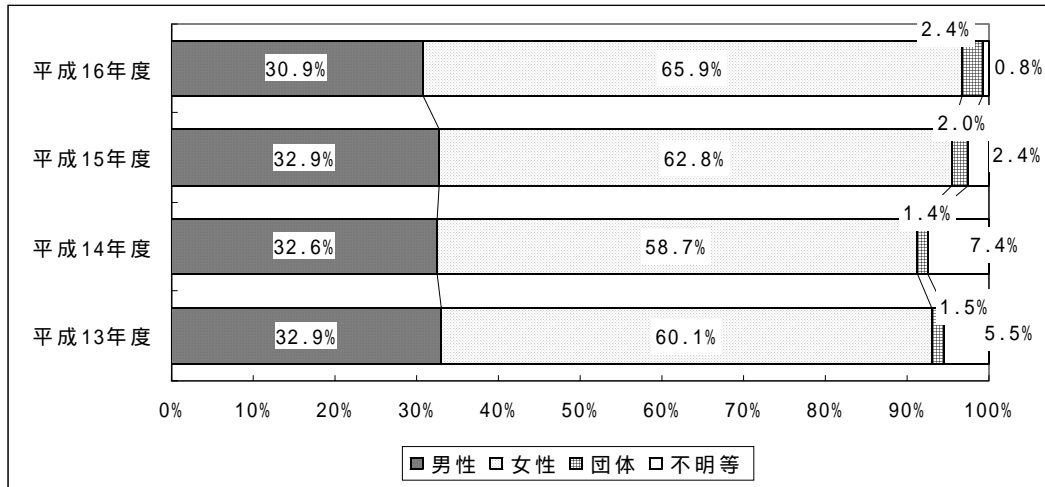
	20歳未満		20歳代				
	29歳未満	1	化粧品	79	理美容	599	
				エステティックサービス	569		
2		理美容	38	アクセサリ	454		
		エステティックサービス	35				
3		理美容器具・用品	33	化粧品	420		
		美顔器	29				
4		教室・講座	23	教室・講座	375		
		外国語・会話教室	13	外国語・会話教室	220		
5		自動車	20	学習教材	253		
				教養娯楽教材	95		
	資格取得用教材			91			
	30歳代		40歳代		50歳代		
	30)59歳	1	学習教材	279	学習教材	281	学習教材
		資格取得用教材	102	補習用教材	185	補習用教材	43
		補習用教材	99	資格取得用教材	53	資格取得用教材	19
2		教室・講座	137	補習教育	90	食器・台所用品	65
		資格講座	72	家庭教師	56	浄水器	63
3		内職・副業	132	内職・副業	71	工事・建築・加工	36
		ワ・プ・ロ・パ・ソコ内職	89	ワ・プ・ロ・パ・ソコ内職	51	屋根工事	11
4		理美容	119	教室・講座	55	和服	35
		エステティックサービス	106	資格講座	37		
5		アクセサリ	87	自動車	35	教室・講座	35
						資格講座	16
		60歳代		70歳以上			
		60歳以上	1	食器・台所用品	143	家具・寝具類	213
			浄水器	140	ふとん類	207	
2			家具・寝具類	71	食器・台所用品	173	
	ふとん類		67	浄水器	171		
3	医療用具		61	医療用具	142		
4	工事・建築・加工		57	工事・建築・加工	96		
	屋根工事		36	屋根工事	19		
5	アクセサリ		38	健康食品	65		

4. 契約当事者

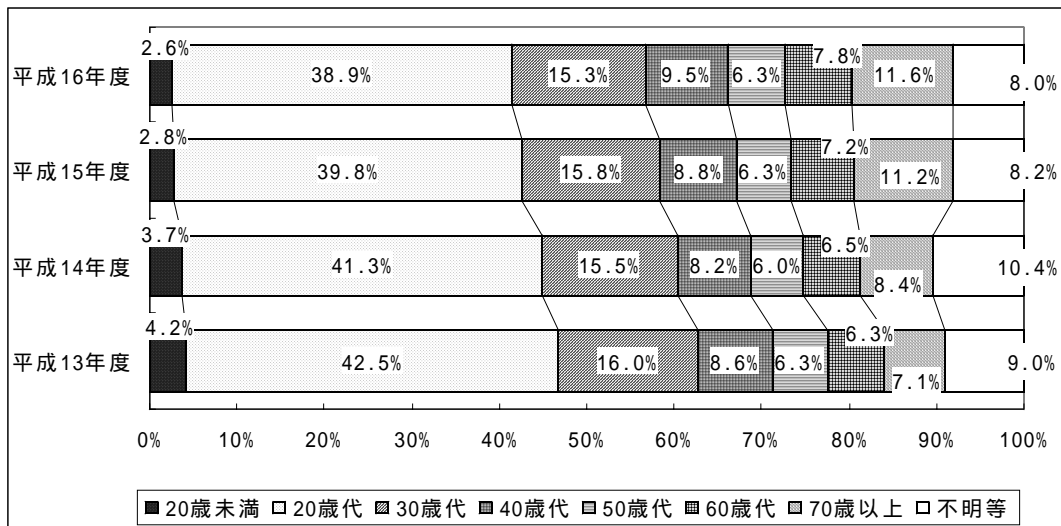
「個品割賦」に関する相談の契約当事者の属性について、「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したものが「図 - 2」から「図 - 4」である。

「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割と高い割合を占めているが、年度ごとにわずかに割合の低下が見られる。一方、「60歳代」、「70歳以上」の高齢者の割合が徐々に上昇傾向である。「職業別」では、「給与生活者」が約4割と最も高い割合を占めているものの、「家事従事者」が約2割、「学生」、「無職」がそれぞれ1割以上と、安定した収入が得られにくいと思われる層の割合も高い。

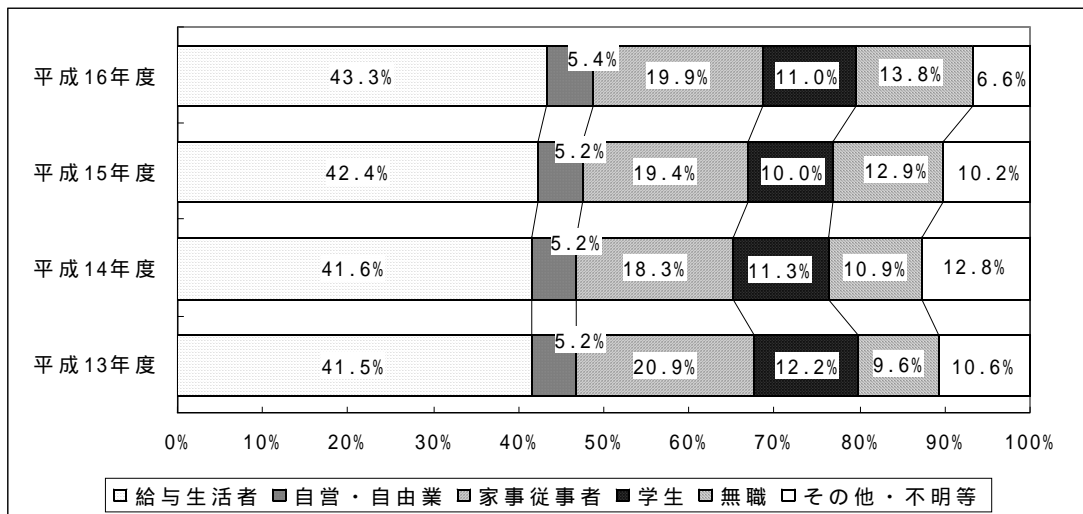
【図 - 2】「個品割賦」契約当事者性別割合



【図 - 3】「個品割賦」契約当事者年代別割合



【図 - 4】「個品割賦」契約当事者職業別割合

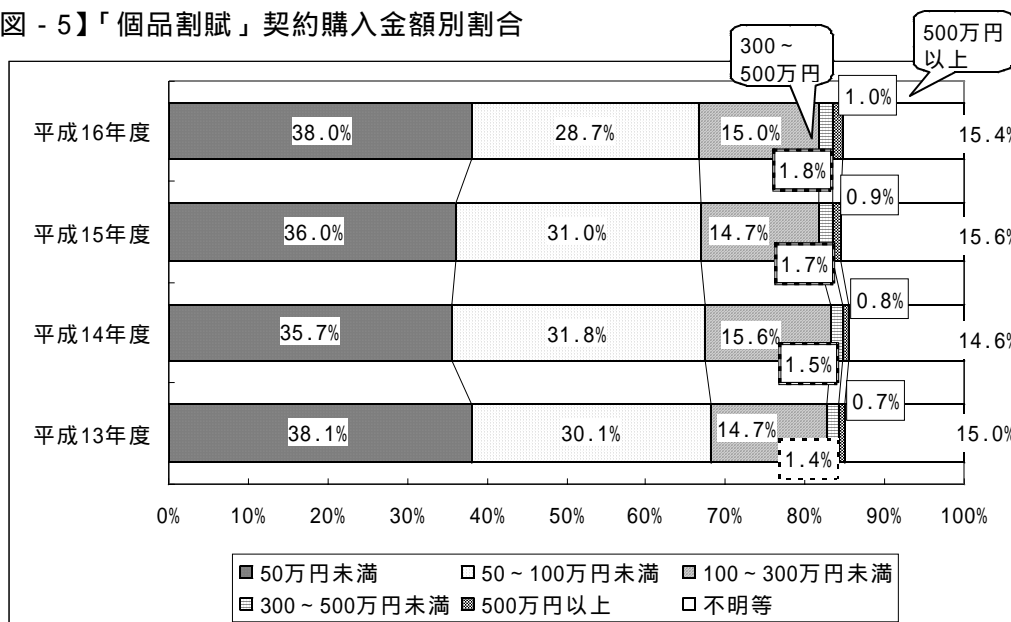


5. 契約購入金額

「個品割賦」の全相談について、契約購入金額別の割合を示したものが「図 - 5」、平均契約購入金額を示したものが「表 - 6」、年代別の平均契約購入金額を示したものが「表 - 7」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、「個品割賦」全体では、70万円から80万円台で推移しており、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、「20歳未満」が各年度とも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。平成16年度においては、40歳代と60歳代で100万円を超えるなど、20歳代と70歳以上を除き前年度より高額になっている。

【図 - 5】「個品割賦」契約購入金額別割合



【表 - 6】「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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
794,400	820,100	840,500	875,400

【表 - 7】「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13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
20歳未満	423,600	454,900	439,400	460,900
20歳代	765,900	790,500	781,200	755,700
30歳代	755,500	875,500	877,800	990,700
40歳代	779,000	886,400	970,700	1,026,900
50歳代	974,800	940,200	892,300	965,700
60歳代	817,800	821,800	980,900	1,160,000
70歳以上	971,600	858,300	844,800	789,200

6. 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

街で無料のフェイシャルエステを受けられると声をかけられ、店に行き肌診断をした。肌がとても乾燥しているこの時期にメンテナンスをしないと歳を取ってからでは遅いと言われ不安になった。毎月の支払いは1万円ということばかりを強調され化粧品セットをクレジット契約したがよく考えてみると高額。効果もなく3年間分の化粧品の契約は必要なかった。支払困難であり解約したい。 (20歳代 / 女性)

(2) アクセサリー

電話でアクセサリーを見に来ないかと呼び出され、夕方6時から深夜0時まで勧誘されてダイヤのペンダントをクレジット契約した。今日決めないといけないと決断を迫られた。まだ商品はもっていない。必要ないので解約したい。 (20歳代 / 女性)

(3) 外国語・会話教室

英会話教室のレッスンに出向いたら破産申し立てをするという張り紙があった。信販会社に支払い中であり、15回くらいレッスンを受けたがまだ2回分くらいしか支払っていない。今後の対応をどうすればよいか。 (20歳代 / 女性)

(4) 複合サービス会員権

7年前に会員権の契約をした。会員を脱会すると高額な違約金が発生すると言われてクレジットで40万円のネックレスの契約をした。信販会社への支払いはそのまま残っており、会費が未納だという電話があった。不信であり解約したい。 (40歳代 / 男性)

(5) 補習用教材

妻が6歳の子どものために家庭訪販で小学校6年間分の補習教材のクレジット契約をした。6年分の教材はあまりにも過量であり、料金も高い。妻は勧められるまま契約をしたようだが、クーリングオフしたい。 (30歳代 / 女性)

(6) 資格取得用教材

仕事にしつこい電話があった後、業者が訪問してきた。資格取得のための教材を強引に勧められ、断ると嫌がらせをされると思い契約した。信販会社から書面が届き、高額なクレジット契約をしていることに気付いた。商品代は69万円だが、支払総額は132万円になっている。高額で

払えないので解約したい。

(50歳代 / 男性)

(7)ふとん類

1年前、自宅にふとんの消毒をすると業者が訪問してきてマットレス購入のクレジット契約をした。半年後、担当者がふとんの保証期間を20年から30年に延長すると言って自宅に訪問し、ふとんのリフォームを勧められ、クレジットで契約した。その半年後にまたふとんのリフォームをするという電話があり、ベッドをクレジットで契約。年金生活であり支払えないと言っているのに契約するまで帰らない。解約したいがどうしたらよいか。

(60歳代 / 女性)

(8)浄水器

2年前、浄水器の点検と言って訪ねてきた業者に、この浄水器は腐っている、新しい浄水器に換えた方がいいと言われ、クレジットで契約することにした。その時、足裏マッサージ器もセットで購入する必要があると言われ仕方なくマッサージ器も買った。最近になって販売方法がおかしいことに気付いた。解約したい。

(60歳代 / 女性)

7. 「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商品やサービスの購入ができるという消費者にとって非常に利便性の高いものである一方、多重債務や自己破産に至るといった危険性もある。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は、販売会社の販売方法に問題があるケースが多く見られる。高齢者や判断能力不十分者等の高額な契約も多く、クレジットがなければ消費者の多くはこのような契約をしなかったはずである。クレジット契約が悪質業者に悪用されている現状があることは事実であり、ここで重要になるのが信販会社の加盟店管理及び適正な与信審査である。経済産業省の平成14年5月15日付通達「割賦購入あっせん業者における加盟店管理の強化について」及び平成16年12月22日付通達「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」を再度確認し、加盟店の実態把握、指導に努めてほしい。また与信の際は、契約者の年齢、収入、過去の契約状況等を十分確認し、支払能力を超えた与信を行わないように徹底してほしい。

消費者は、安易にクレジット契約をするのではなく、自分の支払能力、本当に必要な商品・サービスであるか等について十分に検討し、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。