

6 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表-33」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は59,813件で全体に占める割合は49.5%と、前年度と比べ4.0ポイント減少している。なかでも主に現金一括払いである「即時払」が、全相談件数の約4割近くを占めているが、前年度と比べ4.5ポイント減少となっている。

クレジット利用などの「販売信用」は15,763件で、全体の13.0%を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が9,933件と最も多く、全体の8.2%を占めている。次に多いのが、個別クレジットなどの「個別信用」(2,193件)で全体の1.8%、次がクレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(1,906件)で全体の1.6%を占めている。

また、サラ金等の消費者ローンや、クレジットカードのキャッシングなどの「借金契約」(3,136件)は、全体に占める割合は2.6%で、相談件数は前年度に比べ9.6%の減少となっている。

表-33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別	28年度	27年度	対前年度比	
信用供与無	即時払	43,338 (35.9%)	51,601 (40.4%)	84.0%
	前払式割賦	3 (0.0%)	25 (0.0%)	12.0%
	前払式特定	135 (0.1%)	175 (0.1%)	77.1%
	他の前払式	4,120 (3.4%)	3,654 (2.9%)	112.8%
	不明	12,217 (10.1%)	12,863 (10.1%)	95.0%
	小計	59,813 (49.5%)	68,318 (53.5%)	87.6%
販売信用	自社割賦	819 (0.7%)	918 (0.7%)	89.2%
	包括信用	1,906 (1.6%)	2,082 (1.6%)	91.5%
	個別信用	2,193 (1.8%)	2,232 (1.7%)	98.3%
	ローン提携販売	2 (0.0%)	17 (0.0%)	11.8%
	2か月内払い	9,933 (8.2%)	8,549 (6.7%)	116.2%
	他の販売信用	90 (0.1%)	85 (0.1%)	105.9%
	不明	820 (0.7%)	719 (0.6%)	114.0%
	小計	15,763 (13.0%)	14,602 (11.4%)	108.0%
借金契約	3,136 (2.6%)	3,470 (2.7%)	90.4%	
不明・無関係	42,101 (34.8%)	41,256 (32.3%)	102.0%	
合計	120,813 (100.0%)	127,646 (100.0%)	94.6%	

< 「信用供与の有無」について >

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

(2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」による支払いに該当した相談について、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-34」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(2,007件)で、販売信用の相談全体の12.7%を占めている。「出会い系サイト」の高額料金請求や「オンラインゲーム」の有料アイテム購入による課金などに関する相談が多く寄せられている。

第2位は携帯電話サービスやモバイルデータ通信の「移動通信サービス」(1,105件)で、前年度と同じ件数であった。

第3位は「理美容」(901件)で、前年度と比べて110件増加(13.9%増)であった。主にエステティックサービスの契約に関する相談である。

上記のほか、前年度に比べて増加の割合が目立つ相談は、海外募集型企画旅行などの「旅行代理業」やホームページ作成代行などの「役務その他」や「健康食品」などがあり、いずれもインターネット広告をきっかけとした契約に関する相談が多く寄せられている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。また「インターネット通販」「クレジットカード」が上位にあり、いずれも前年度より相談件数が増加している。(表-35)

表－34 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,007	1,641	122.3%
デジタルコンテンツ	1,911	1,541	124.0%
出会い系サイト	380	427	89.0%
オンラインゲーム	278	281	98.9%
テレビ放送サービス	61	44	138.6%
2 移动通信サービス	1,105	1,105	100.0%
携帯電話サービス	658	643	102.3%
モバイルデータ通信	442	453	97.6%
3 理美容	901	791	113.9%
エステティックサービス	863	764	113.0%
4 インターネット通信サービス	835	547	152.7%
光ファイバー	269	215	125.1%
5 役務その他	749	420	178.3%
ホームページ作成代行	67	54	124.1%
結婚相手紹介サービス	45	36	125.0%
6 旅行代理業	674	270	249.6%
海外募集型企画旅行	369	23	1604.3%
海外手配旅行	75	80	93.8%
7 教室・講座	568	512	110.9%
ビジネス教室	108	93	116.1%
タレント・モデル養成教室	102	68	150.0%
スポーツ・健康教室	85	67	126.9%
外国語・会話教室	49	57	86.0%
8 健康食品	530	309	171.5%
9 化粧品	506	428	118.2%
10 パソコン・パソコン関連用品	505	451	112.0%
パソコンソフト	177	154	114.9%
モバイル専用端末機器	110	111	99.1%
ノートパソコン	68	54	125.9%
販売信用 計	15,763	14,602	108.0%
全相談件数に占める割合	(13.0%)	(11.4%)	

表－35 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1 解約一般	7,466	6,293	118.6%
2 インターネット通販	6,644	5,975	111.2%
3 クレジットカード	4,447	4,073	109.2%
4 返金	3,463	2,908	119.1%
5 電子広告	2,230	1,812	123.1%

< 「販売信用」に該当する相談について >

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。