

## 平成 25 年度の消費者相談の概要

### 1. 相談・苦情等の受付状況

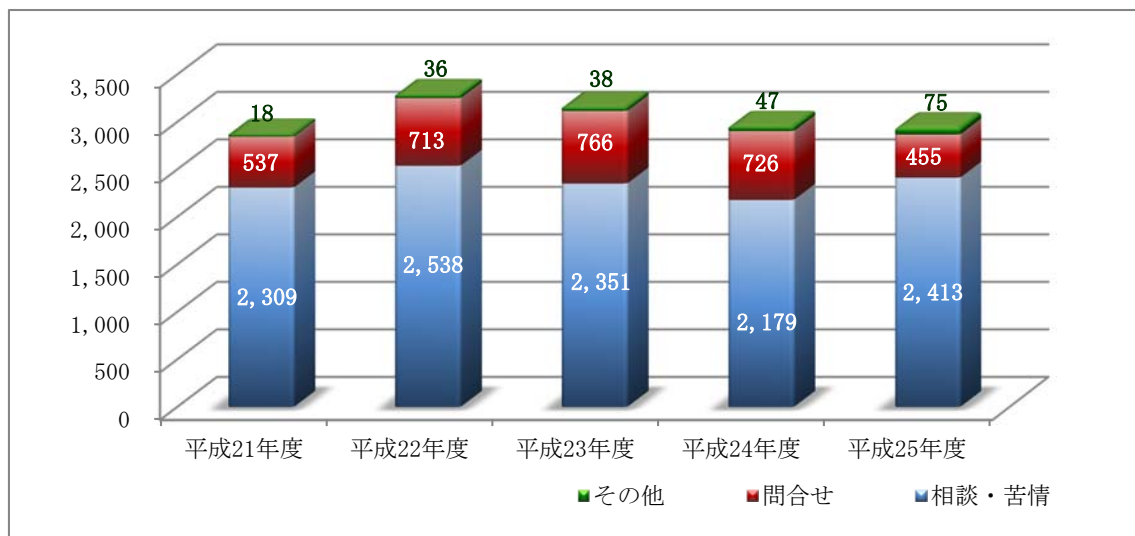
#### (1) 受付件数

平成 25 年度に協会消費者相談室（以下「協会相談室」という。）が受け付けた相談・苦情等の「総受付件数」は 2,943 件でした。前年度比で 9 件（0.3%）の減少と、ほぼ横ばいの状況です。

相談・苦情等の内訳では、「相談・苦情」が 2,413 件で前年度比 234 件の増加、「問合せ」が 455 件で同 271 件の減少でした。「総受付件数」に占める両者の比率は約 5：1 です。（前年度は 3：1。）

総受付件数に占める「相談・苦情」の比率が高くなっているのは、東日本大震災関連の問合せや、割賦販売法の改正事項に関する質問等が減少し、目的を持った相談等が増加したことが要因であると考えられます。

【相談・苦情等の受付件数】



(件)

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
相談・苦情	2,309	2,538	2,351	2,179	2,413
問合せ	537	713	766	726	455
その他	18	36	38	47	75
合計	2,864	3,287	3,155	2,952	2,943

#### [項目の内容]

相談・苦情 … 会員等が行う業務・プロセスに対して、相談者が不満足を表明するもの。

問合せ … クレジットの基本的な知識や利用方法、関係法令、会員の連絡先、適切な相談機関等について、相談者が情報を求めるもの。

その他 … 協会または会員への要望等。

## (2) 取引形態

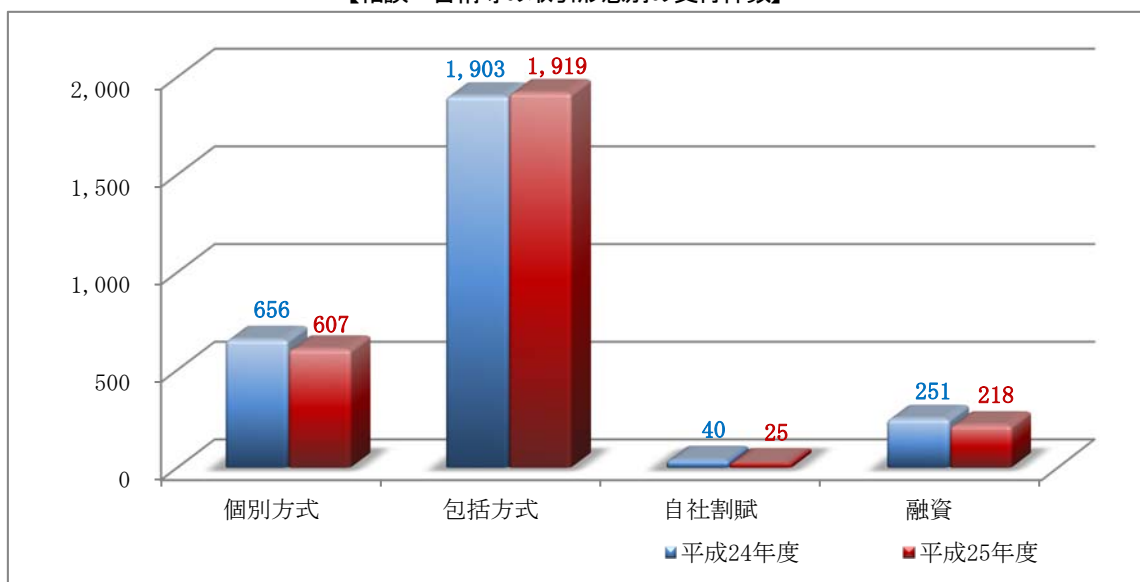
受け付けた相談・苦情等のうちクレジットの取引形態が確認できたものは2,843件でした。「個別方式」が607件で前年度比49件(7.4%)減少し、「包括方式」は1,919件で同16件(8.4%)増加しました。「個別方式」と「包括方式」の件数の比率は、約1:3の割合で、ほぼ前年度並みでした。

「個別方式」のうち、「割賦販売法適用取引」(「分割払い」「ボーナス払い」)は568件(前年度比11件、1.9%減)で、「個別方式」の相談・苦情等の93.6%でした。

一方、「包括方式」のうち、「割賦販売法適用取引」(「分割払い」「リボルビング」「ボーナス払い」)は333件(前年度比1件、0.3%増)で、「包括方式」の相談・苦情等の17.4%でした。

なお、「包括方式」で「割賦販売法適用取引」の比率が低い理由としては、「翌一括払い」に関する相談・苦情等が多いほか、クレジットカードの申込・発行、更新や紛失・盗難、第三者利用など、支払方式に直接関係しないもの(「支払方式未特定」)が多数あるためです。

【相談・苦情等の取引形態別の受付件数】



(件)

	平成 24 年度		平成 25 年度	
個別方式	656	(23.0%)	607	(21.9%)
うち割賦販売法適用取引	(579)		(568)	
包括方式	1,903	(66.8%)	1,919	(69.3%)
うち割賦販売法適用取引	(332)		(333)	
自社クレジット	40	( 1.4%)	25	( 0.9%)
融 資	251	( 8.8%)	218	( 7.9%)
合 計	2,850	(100.0%)	2,769	(100.0%)

※取引形態が「個別方式」「包括方式」「自社クレジット(割賦販売)」または「融資」であると判断しているものを複数集計。

※割賦販売法適用取引は、「個別方式」では「分割払い」と「ボーナス払い」。「包括方式」では「分割払い」「リボルビング払い」「ボーナス払い」。

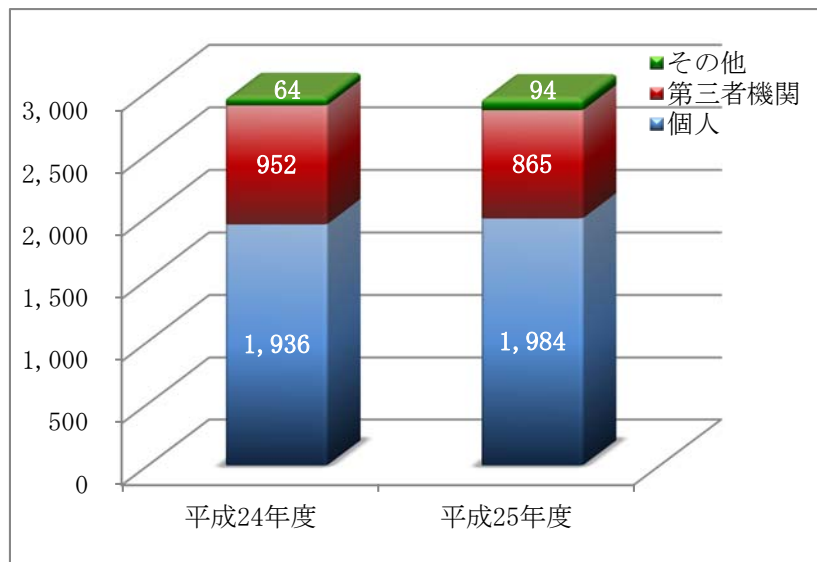
※%は受付件数に占める比率。小数点第2位以下は四捨五入。

### (3) 相談者の内訳

相談者の内訳をみると、「個人」(申込・契約者、親族、知人、代理人等)からの相談・苦情等が7割弱(67.4%)、「第三者機関」(消費生活センター、民間相談機関、業界団体等)からのものは3割弱(29.4%)でした。

前年度からみると、「個人」からのものが若干増加し、「第三者機関」からのものは若干減少しました。

【相談者の内訳】



(件)

	平成 24 年度		平成 25 年度	
個人	1,936	( 65.6%)	1,984	( 67.4%)
第三者機関	952	( 32.2%)	865	( 29.4%)
その他	64	( 2.2%)	94	( 3.2%)
合計	2,952	(100.0%)	2,943	(100.0%)

※小数点第2位以下は四捨五入。

#### [項目の内容]

- 個人 … 申込・契約者ならびに申込・契約者の親族、知人および代理人、その他個人。
- 第三者機関 … 公的機関(地方自治体の消費生活センター、中央省庁)、行政以外の民間相談機関、業界団体、個人情報情報機関等。
- その他 … 事業者、加盟店、個人および第三者機関以外等。

### (4) 相談・苦情等の内容

相談・苦情等の内容を取引形態別でみると、「個別方式」では「与信関連」が最も多く(184件)、次いで「手数料関連」(168件)、「支払関連」(141件)、「クレジット契約の解除、解約」(121件)の順で、前年度と変化はありませんでした。

「包括方式」では、同じく「与信関連」が最も多く(565件)、次いで「支払関連」(503件)、「不正使用関連」(431件)の順となりました。前年度と比較すると、「支払関連」の相談・苦情等の件数が増

加し、「与信関連」「不正使用関連」の件数が減少しました。

**【相談・苦情等の内容の上位項目（個別方式）】**

(件)

相談・苦情等の内容		平成24年度	平成25年度
与信関連	与信基準、与信拒否、過剰与信、契約確認等に関するもの。	186件	184件
手数料関連	分割払手数料、早期完済手数料、遅延損害金等の手数料の計算方法、表示方法、妥当性等に関するもの。	183件	168件
支払関連	支払条件の変更、支払停止の抗弁、クレジット会社の請求事務等に関するもの。	130件	141件
クレジット契約の解除、解約	クーリングオフ、不実告知等による法定解約、売買契約の解除に伴うクレジット契約の合意解約等に関するもの。	124件	121件
加盟店関連	クレジット会社の加盟店に対する管理、調査等に関するもの。	60件	74件
多重債務	多重・多額債務による支払困難等に関するもの。	7件	4件

※取引形態が「個別方式」であり、相談・苦情等の内容が判明している項目の上位を複数集計。

**【相談・苦情等の内容の上位項目（包括方式）】**

(件)

相談・苦情等の内容		平成24年度	平成25年度
与信関連	クレジットカードの申込、新規発行、更新、利用停止・退会、利用可能枠の増減等と、それらに関する与信基準、与信拒否、途上与信、過剰与信、契約確認等に関するもの。	684件	565件
支払関連	支払条件の変更、支払停止の抗弁、退会後の請求、クレジット会社の請求事務等に関するもの。	399件	503件
不正使用関連	クレジットカードの第三者利用、紛失・盗難、偽造・変造、身に覚えのない請求等に関するもの。	571件	431件
加盟店関連	クレジット会社の加盟店に対する管理、調査等に関するもの。	195件	252件
クレジット契約の解除、解約	売買契約の解除に伴うクレジット契約の合意解約等に関するもの。	105件	142件
海外取引関連	クレジットカードの海外取引に関するもの。	97件	130件
手数料関連	分割・リボ払手数料、早期完済手数料、遅延損害金等の手数料の計算方法、表示方法、妥当性等に関するもの。	107件	107件
条件表示、書面関連	クレジット契約に関する条件表示、書面の内容相違、不備、不交付等に関するもの。	129件	84件
セキュリティ	クレジットカードのセキュリティに関するもの。	42件	55件
多重債務	多重・多額債務による支払困難等に関するもの。	23件	19件
その他クレジットカード関連	クレジットカードに関するもので、他の内容に該当しないもの（年会費、付随カード、付帯サービス等）。	237件	335件

※取引形態が「包括方式」であり、相談・苦情等の内容が判明している項目の上位を複数集計。

## 2. 相談・苦情等への対応

### (1) 対応の内容

受け付けた相談・苦情等への対応を複数集計した「総対応件数」は5,526件でした。「総受付件数」が前年度比でほぼ横ばいであったのに対し、「総対応件数」は前年度比で981件増加しています。

対応は、協会相談室の窓口で対応を終了する「窓口対応」（「アドバイス」「情報提供」「会員相談窓口紹介」「関係機関紹介」の4対応）と、協会に登録されている会員の消費者対応部署と連携して対応する「会員との連携対応」（「通知」「対応依頼」「調査・処理依頼」の3対応）に区分しています。

平成25年度は、「窓口対応」が5,330件（複数集計 前年度比1,024件増）、「会員との連携対応」が99件（同62件減）でした。

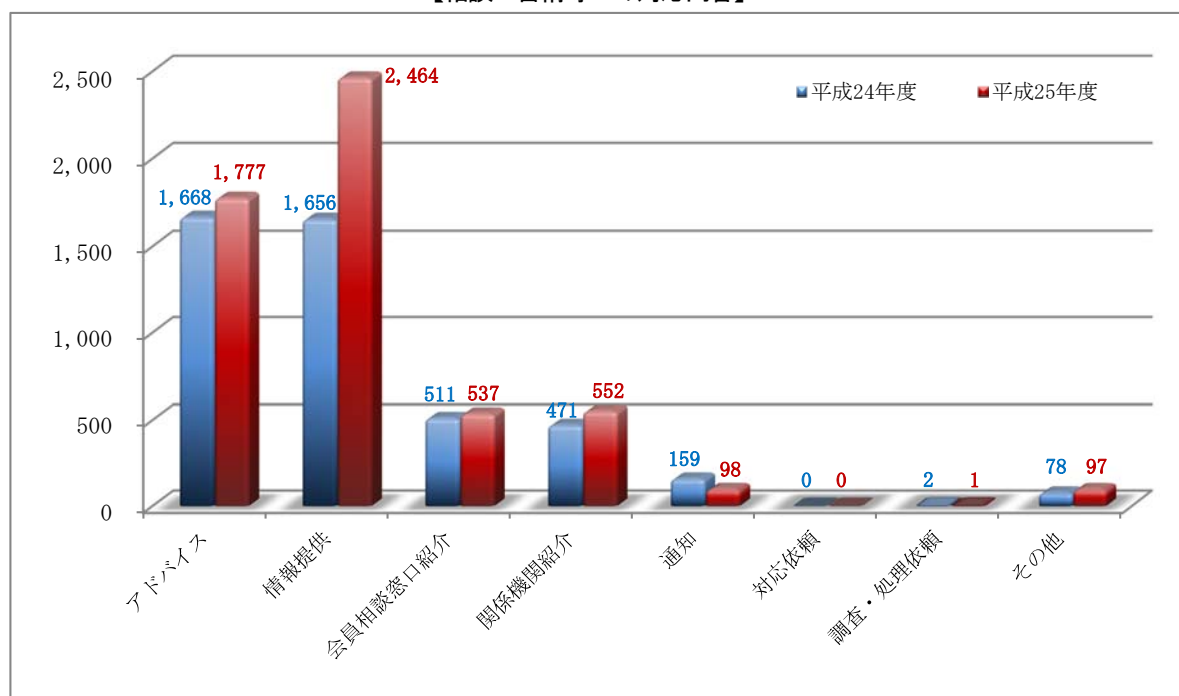
「窓口対応」では、「アドバイス」が1,777件（前年度比109件増）、「情報提供」が2,464件（同808件増）、「会員相談窓口紹介」が537件（同26件増）、「関係機関紹介」が552件（同81件増）と、全般的に増加しました。

これら4つの対応で受け付けた相談・苦情等の受付件数は2,774件で、「総受付件数」の94.3%にあたります（前年度は91.9%）。また「窓口対応」の「総対応件数」に占める割合は96.5%でした。

一方、会員と連携して対応した事案（「会員との連携対応」）の大部分は、会員に相談・苦情等の内容を伝え相談者への連絡等を依頼する「通知」（98件）で、割賦販売法や協会の自主規制規則に違反する疑いがある事案で、会員に事案の調査と処理結果等について文書での報告を求める「調査・処理依頼」は1件でした。

「窓口対応」の件数、特に「情報提供」の件数が増加したのは、相談等の内容が複雑化し、相談者への対応に当たり、単純な助言にとどまらず、複数の情報を提供する必要がある事案が増加したことが原因であると考えられます。

【相談・苦情等への対応内容】



(件)

		平成 24 年度		平成 25 年度	
窓口対応	アドバイス	1,668	( 36.7%)	1,777	( 32.2%)
	情報提供	1,656	( 36.4%)	2,464	( 44.6%)
	会員相談窓口紹介	511	( 11.2%)	537	( 9.7%)
	関係機関紹介	471	( 10.4%)	552	( 10.0%)
		4,306	( 94.7%)	5,330	( 96.5%)
会員連携対応	通知	159	( 3.8%)	98	( 1.8%)
	対応依頼*	—	—	0	( 0.0%)
	調査・処理依頼	2	( 0.0%)	1	( 0.0%)
		161	( 3.5%)	99	( 1.8%)
その他		78	( 1.7%)	97	( 1.8%)
合計		4,545	(100.0%)	5,526	(100.0%)

※対応内容が半明しているものを複数集計。

※「対応依頼」は平成 25 年度から実施。

※%は総対応件数に占める構成比。小数点第 2 位以下は四捨五入。

#### [項目の内容]

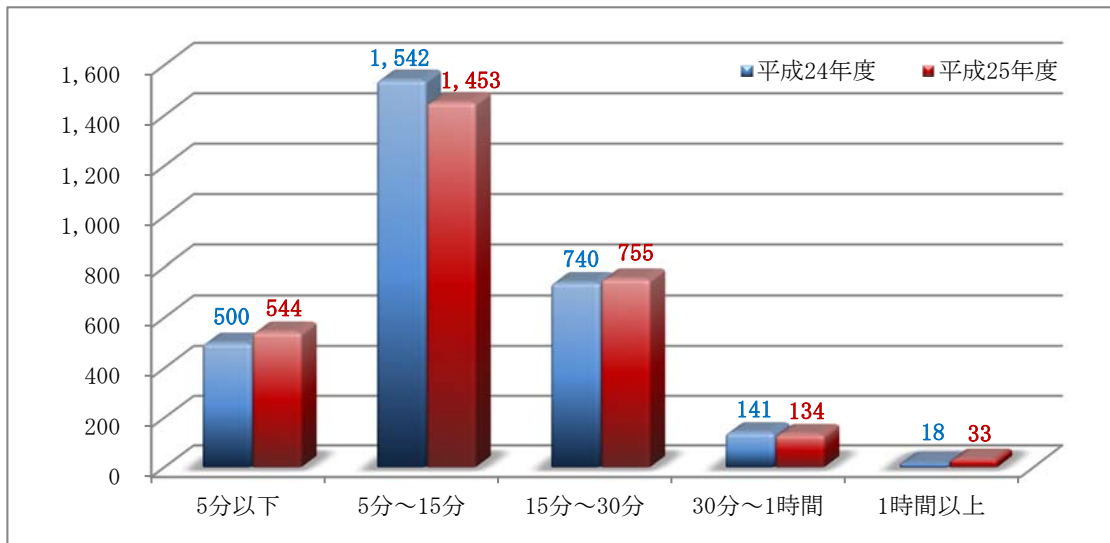
- ア ド バ イ ス … 相談者が相談・苦情等に適切に対応できるように助言等をするもの。
- 情 報 提 供 … 相談者へ相談・苦情等に関する知識や情報等を伝えるもの。
- 会員相談窓口紹介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、会員の顧客窓口を紹介するもの。
- 関 係 機 関 紹 介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、相談・苦情等の対応に関してより適切な機関(他の相談機関や個人情報情報機関等)を紹介するもの。
- 通 知 … 相談者の意向と契約を特定するための属性とを確認のうえ、会員に相談・苦情等の内容を伝え、相談者への連絡等を依頼するもの。
- 対 応 依 頼 … 相談・苦情等の内容が割賦販売法や自主規制規則の適用を受けるか否かに関わらず、相談・苦情等の内容の他への波及の恐れ等を考慮し会員に知らしめる必要があるものについて、会員に書面で対応を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。
- 調 査 ・ 処 理 依 頼 … 割賦販売法や自主規制規則に著しい違反の恐れのある相談・苦情等について、会員に書面で調査を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。

## (2) 対応時間

受け付けた相談・苦情等で、「対応に要した時間」が半明しているものは、2,919 件です。その内訳をみると、「5 分超～15 分以下」での対応が全体の半数近く(1,453 件 49.8%)、「5 分以下」と「15 分超～30 分以下」の対応と合わせた「30 分以下」の対応で全体の 94.3%になりました。前年度とほぼ同様の傾向です。

一方、1 時間を超える対応を要する事案は、33 件と前年より 15 件増加しました。これは、単一の理由ではなく、複数の要素を含んだ相談・苦情等に対して、単純な情報・知識の提供にとどまらず、多岐にわたる説明を要する事案が増加したことが理由と考えられます。

【相談・苦情等への対応時間】



	平成24年度		平成25年度	
5分以下	500	( 17.1%)	544	( 18.6%)
5分超～15分以下	1,542	( 52.1%)	1,453	( 49.8%)
15分超～30分以下	740	( 25.3%)	755	( 25.9%)
30分超～60分以下	141	( 4.8%)	134	( 4.6%)
1時間超	18	( 0.6%)	33	( 1.1%)
合 計	2,923	(100.0%)	2,919	(100.0%)

※対応時間が判明しているもの。時間は相談者への対応時間。

※%は対応に要した時間が判明しているものに占める比率。小数点第2位以下は四捨五入。