

平成 26 年度の消費者相談概要

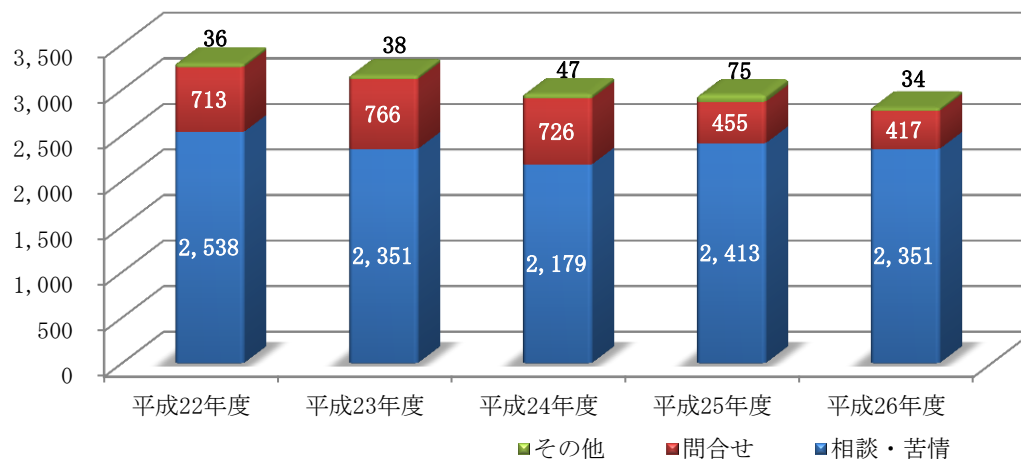
1. 相談・苦情等の受付状況

(1) 受付件数

平成 26 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（「問合せ」を含む）の「総受付件数」は 2,802 件でした。前年度比で 141 件（4.8%）の減少となりました。

相談・苦情等の内訳では、「相談・苦情」が 2,351 件で、前年度比 62 件の減少、「問合せ」が 417 件で同 38 件の減少でした。「総受付件数」に占める両者の比率は、前年度同様、約 5：1 です。

【相談・苦情等の受付件数】



(件)

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
相談・苦情	2,538	2,351	2,179	2,413	2,351
問 合 せ	713	766	726	455	417
そ の 他	36	38	47	75	34
合 計	3,287	3,155	2,952	2,943	2,802

[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2,520件でした。

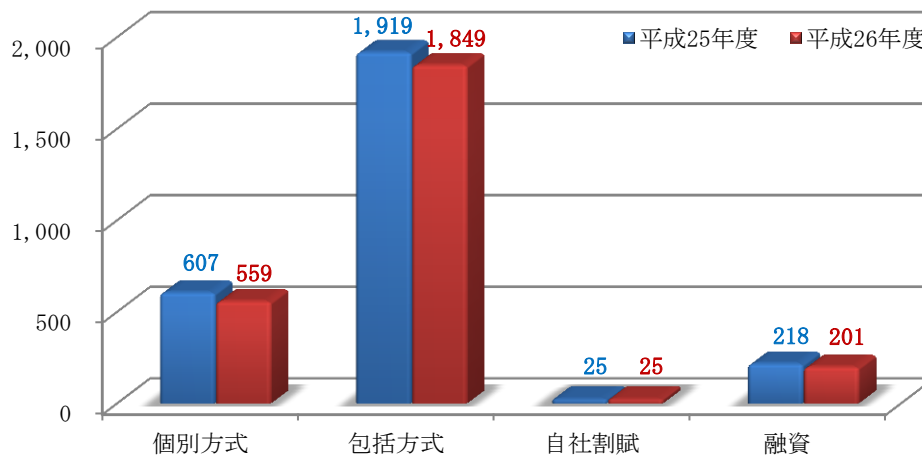
「個別方式」は559件で前年度比48件(7.9%)、「包括方式」は1,849件で同70件(3.6%)減少しました。「個別方式」と「包括方式」の件数の比率は、約1:3の割合で、ほぼ前年度並みでした。

「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536件(前年度比32件、5.6%減)で、「個別方式」の相談・苦情等の95.9%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318件(前年度比15件、4.5%減)で、「包括方式」の相談・苦情等の17.2%でした。

「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、個別方式とは異なり、単一の契約ではないため、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相談・苦情等(「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 25 年度	平成 26 年度
個別方式	607 (21.9%)	559 (21.2%)
うち割賦販売法適用取引	(568)	(536)
包括方式	1,919 (69.3%)	1,849 (70.2%)
うち割賦販売法適用取引	(333)	(318)
自社クレジット	25 (0.9%)	25 (1.0%)
融資	218 (7.9%)	201 (7.6%)
合計	2,769 (100.0%)	2,634 (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」であると判明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」「ボーナス払い」。

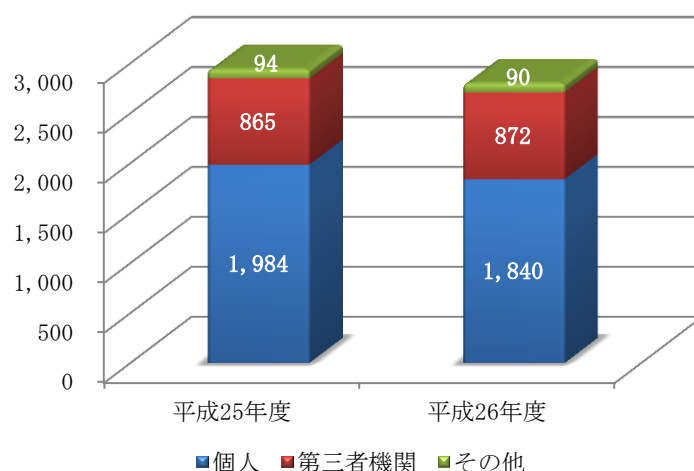
※%は受付件数に占める比率。小数点第2位以下は四捨五入。

(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・苦情等が約7割（65.7%）、「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割強（31.1%）でした。

前年度と比較すると、「個人」からのものが144件減少し、「第三者機関」からのものが7件増加しました。

【相談者の内訳】



(件)

	平成 25 年度	平成 26 年度
個人	1,984 (67.4%)	1,840 (65.7%)
第三者機関	865 (29.4%)	872 (31.1%)
その他	94 (3.2%)	90 (3.2%)
合計	2,943 (100.0%)	2,802 (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、個人信用情報機関等。
- 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「手数料関連」（154件）が最も多く、次いで、「与信関連」（151件）、「支払関連」（130件）、「クレジット契約の解除、解約」（105件）の順となりました。前年度と比較すると、「与信関連」の相談・苦情等の件数が33件減少しました。

「包括方式」では、「与信関連」(592件)が最も多く、次いで「支払関連」(499件)、「不正使用関連」(377件)の順となりました。前年度と比較すると、「与信関連」の相談・苦情等の件数が増加し、「不正使用関連」「セキュリティ」の件数が大幅に減少しました。

【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25年度	平成26年度
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。	168件	154件
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。	184件	151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。	141件	130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。	121件	105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。	74件	76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。	4件	2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25年度	平成26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。	565件	592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。	503件	499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。	431件	377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。	252件	263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。	142件	134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。	130件	122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	118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。	84件	71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。	55件	21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。	19件	10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)。	335件	305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5,708件でした。「総受付件数」が前年度比で減少したのに対し、「総対応件数」は前年度比で182件増加しました。1件当たりの相談・苦情等に対して、2つ以上の対応をしていることになります。

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26年度は、「窓口対応」が5,591件（複数集計 前年度比261件増）、「会員との連携対応」が50件（同49件減）でした。

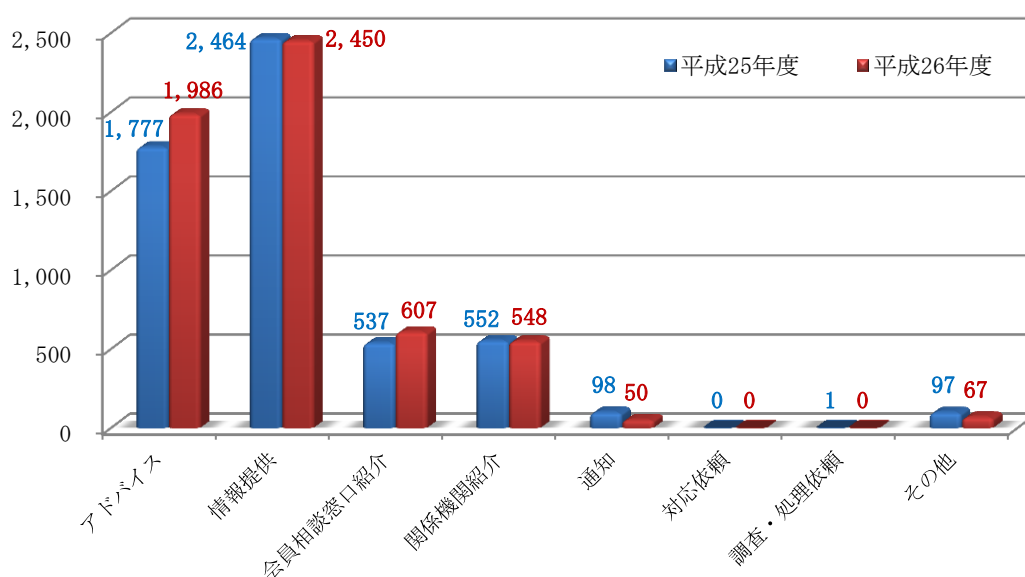
「窓口対応」では、「アドバイス」が1,986件（前年度比209件増）、「情報提供」が2,450件（同14件減）、「会員相談窓口紹介」が607件（同70件増）、「関係機関紹介」が548件（同4件減）でした。

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2,709件で、「総受付件数」の96.7%にあたります（前年度は94.3%）。また「窓口対応」の「総対応件数」に占める割合は98.0%（同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」）は、すべて会員に相談・苦情等の内容を伝え相談者への連絡等を依頼する「通知」（50件）で、その件数も半減（48件減）しました。また、結果等について文書での報告を求める「対応依頼」や「調査・処理依頼」はありませんでした。

「窓口対応」の件数が増加しているのは、相談等の内容が複雑化し、相談者への適切な対応をする上で、複数の情報を提供する必要がある事案等が増えていることが要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 25 年度	平成 26 年度
窓口対応	アドバイス	1,777 (32.2%)	1,986 (34.8%)
	情報提供	2,464 (44.6%)	2,450 (42.9%)
	会員相談窓口紹介	537 (9.7%)	607 (10.6%)
	関係機関紹介	552 (10.0%)	548 (9.6%)
		5,330 (96.5%)	5,591 (97.9%)
会員との連携対応	通知	98 (1.8%)	50 (0.9%)
	対応依頼	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	調査・処理依頼	1 (0.0%)	0 (0.0%)
		99 (1.8%)	50 (0.9%)
その他		97 (1.7%)	67 (1.2%)
合計		5,526 (100.0%)	5,708 (100.0%)

※対応内容が判明しているものを複数集計。

※%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]

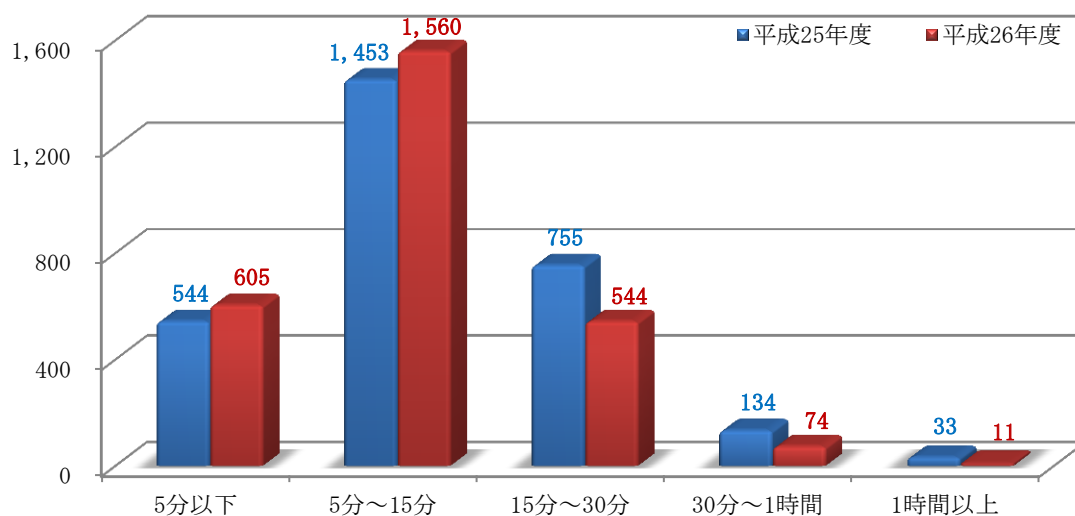
- ア ド バ イ ス … 相談者が相談・苦情等に適切に対応できるように助言等をするもの。
- 情 報 提 供 … 相談者へ相談・苦情等に関する知識や情報等を伝えるもの。
- 会員相談窓口紹介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、会員の顧客窓口を紹介するもの。
- 関 係 機 関 紹 介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、相談・苦情等の対応に関してより適切な機関（他の相談機関や個人情報情報機関等）を紹介するもの。
- 通 知 … 相談者の意向と契約を特定するための属性とを確認のうえ、会員に相談・苦情等の内容を伝え、相談者への連絡等を依頼するもの。
- 対 応 依 頼 … 相談・苦情等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」の内訳をみると、「5分超～15分以下」での対応が1,560件で、全体の55.8%でした。「5分以下」と「15分超～30分以下」の対応と合わせた「30分以下」の対応が、全体の97.0%になります。

前年度と比較すると15分以内の相談が増えています。他方、1時間を超える対応を要する事案は11件で、前年より22件減少しました。

【相談・苦情等への対応時間】



(件)

	平成 25 年度		平成 26 年度	
	5 分以下	544	(18.6%)	605
5 分超～15 分以下	1,453	(49.8%)	1,560	(55.8%)
15 分超～30 分以下	755	(25.9%)	544	(19.5%)
30 分超～60 分以下	134	(4.6%)	74	(2.6%)
1 時間超	33	(1.1%)	11	(0.4%)
合 計	2,919	(100.0%)	2,794	(100.0%)

※対応時間が判明しているものを集計。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。

3. 関係機関との連携等

(1) 地域の消費者相談機関に寄せられる消費者相談の内容等は様々です。協会相談室は、昨年度、各地の消費生活センター等の消費者相談機関を35か所訪問し、情報や意見交換をさせていただいた結果、以下の傾向を確認しました。

- ①近年、多くの機関の消費者相談受付件数は減少傾向であったが、平成25年度は横ばいか若干の増加となる機関が多い。
- ②各機関では、受け付けた相談内容を、相談者の性別・年齢や商品・サービス、販売方法等で分類して分析しているところが多い。
- ③販売方法では、インターネット通販が増加している。相談者の年齢では、健康食品の送り付け商法等の相談が多く寄せられた影響により高齢者が増加している。
- ④クレジットについては、各機関とも支払手段としての分類はしているが、内容は、売買契約や役務提供契約に起因しているものがほとんどで、クレジットの本質的な相談内容を特別に分析している機関はなかった。
- ⑤インターネット通販に関する相談では、クレジットカードが支払手段として利用されているケースが多く、決済代行業者が介在しているケースがほとんどであった。
- ⑥多重債務に関する相談は減少している。
- ⑦消費者安全法の施行により、より小さい行政機関で消費者相談を受け付ける体制ができつつあるが、反面で地域の消費者団体に消費者相談業務を委託しているケースも見られた。

(2) また、地域の消費者相談機関との連携を強化するため、以下の7つの機関が実施する消費者相談員研修に講師を派遣し、当協会の消費者相談体制やクレジットに関する消費者相談の状況、典型的な消費者相談事例を紹介し、事例への対応についての助言をしました。

中部経済産業局、三重県消費生活センター、山口県消費生活センター、静岡県西部県民生活センター、千葉県柏市消費生活センター、東京都文京区消費者センター、福井県消費生活センター