

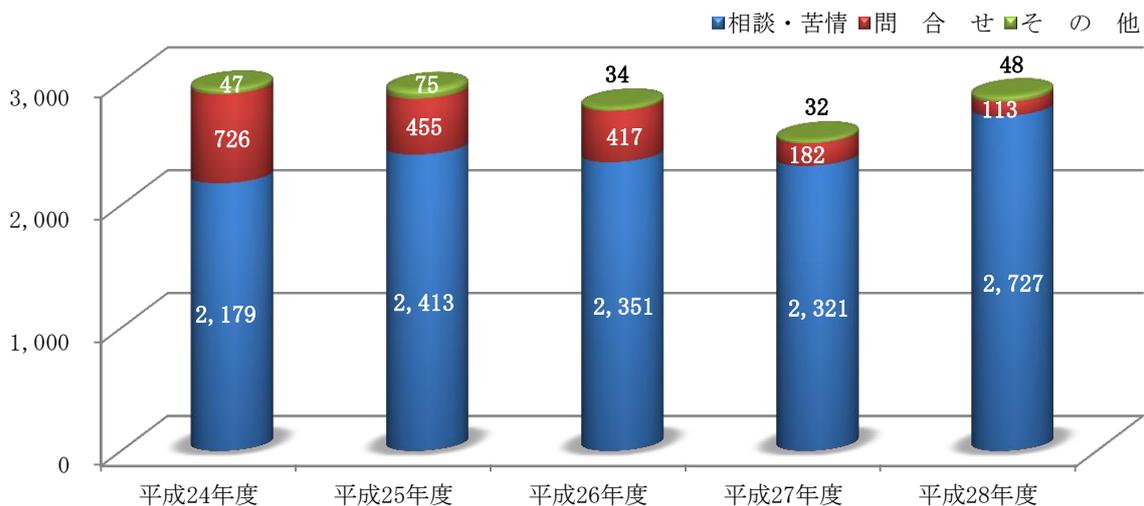
平成 28 年度の消費者相談の概要

1. 相談・苦情等の受付状況

(1) 受付件数

- 平成 28 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 2,888 件でした。近年は減少傾向が続いていましたが、前年度比 353 件（13.9%）の増加となりました。その主な要因は、加盟店である旅行会社の破産に伴う相談・苦情等が多く寄せられたためです。（後述参照）
- 相談・苦情等の内訳は、「相談・苦情」が 2,727 件で前年度比 406 件（17.5%）の増加、「問合せ」が 113 件で同 69 件（37.9%）の減少でした。
- 平成 28 年度の「総受付件数」に占める両者の比率は、約 24 : 1（前年度 約 13 : 1）になりました。

【相談・苦情等の受付件数】



(件)

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
相談・苦情	2,179	2,413	2,351	2,321	2,727
問合せ	726	455	417	182	113
その他	47	75	34	32	48
合計	2,952	2,943	2,802	2,535	2,888
前年増減	▲203	▲9	▲141	▲267	353

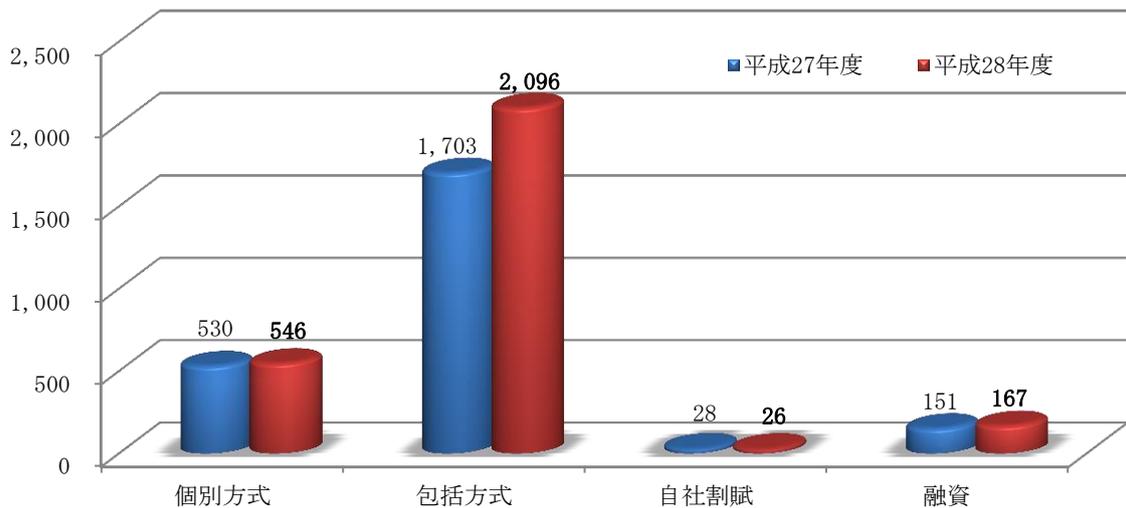
〔項目の内容〕

- 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2,835件でした。「個別方式」が546件で前年度比16件(3.0%)、「包括方式」は、前述の加盟店の破産が要因となり、2,096件で同393件(23.1%)増加しました。「個別方式」と「包括方式」の件数の比率は、約1:4となりました。
- ・「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467件(前年度比増減なし)で、「個別方式」の相談・苦情等の85.5%でした。
- ・「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407件(前年度比79件、24.1%増)で、「包括方式」の相談・苦情等の19.4%でした。「包括方式」で「割賦販売法適用取引」の比率が低い理由は、加盟店である旅行会社の破産に関連する相談・苦情等が多数寄せられたが、取引形態の大部分が「一括払い」であること、クレジットカードの申込み・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」)が多いためです。

【相談・苦情等の取引形態別の受付件数】



(件)

	平成 27 年度	平成 28 年度
個別方式	530 (22.0%)	546 (19.3%)
(うち割賦販売法適用取引)	(467)	(467)
包括方式	1,703 (70.6%)	2,096 (73.9%)
(うち割賦販売法適用取引)	(328)	(407)
自社割賦	28 (1.2%)	26 (0.9%)
融資	151 (6.2%)	167 (5.9%)
合計	2,412 100.0%	2,835 100.0%

※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」と判断しているものを複数集計。

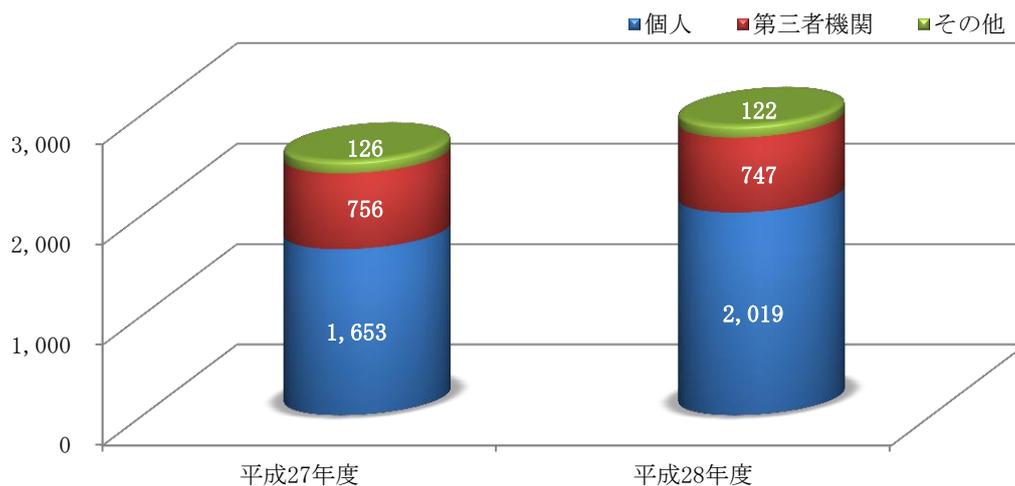
※割賦販売法適用取引は、「個別方式」では「分割払い」と「ボーナス払い」。「包括方式」では「分割払い」「リボルビング」「ボーナス払い」。

※%は受付件数に占める構成比。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（69.9%）、「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（25.9%）でした。
- ・前年度と比較して、大きな変化はありません。

【相談者の内訳】



(件)

	平成 27 年度		平成 28 年度	
個人	1,653	(65.2%)	2,019	(69.9%)
第三者機関	756	(29.8%)	747	(25.9%)
その他	126	(5.0%)	122	(4.2%)
合計	2,535	100.0%	2,888	100.0%

※%は構成比。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

①個別方式

- ・相談・苦情等の内容を取引形態別にみると、「個別方式」では「支払関連」（201件）が最も多く、次いで、「手数料関連」（166件）、「与信関連」（156件）、「クレジット契約の解除、解約」（146件）の順となりました。
- ・前年度と比較すると、「支払関連」が36件、「手数料関連」が12件増加しました。

【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27年度	平成28年度
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。	165 件	201 件
手 数 料 関 連	分割払い手数料、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。	154 件	166 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。	178 件	156 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。	123 件	146 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。	52 件	45 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。	6 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。

②包括方式

- ・「包括方式」では、「支払関連」（834 件）が最も多く、次いで、「与信関連」（518 件）、「不正使用関連」（349 件）の順となりました。
- ・前年度と比較すると、「支払関連」に関する相談・苦情等の件数が、加盟店である旅行会社の破産に起因して 300 件近く増加しました。

【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27年度	平成28年度
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。	549 件	834 件
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。	473 件	518 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。	328 件	349 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。	193 件	203 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。	230 件	170 件
手数料関連	分割払い・リボルビングの手数料、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。	117 件	163 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。	119 件	99 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。	69 件	79 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。	26 件	27 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	11 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）。	402 件	373 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。

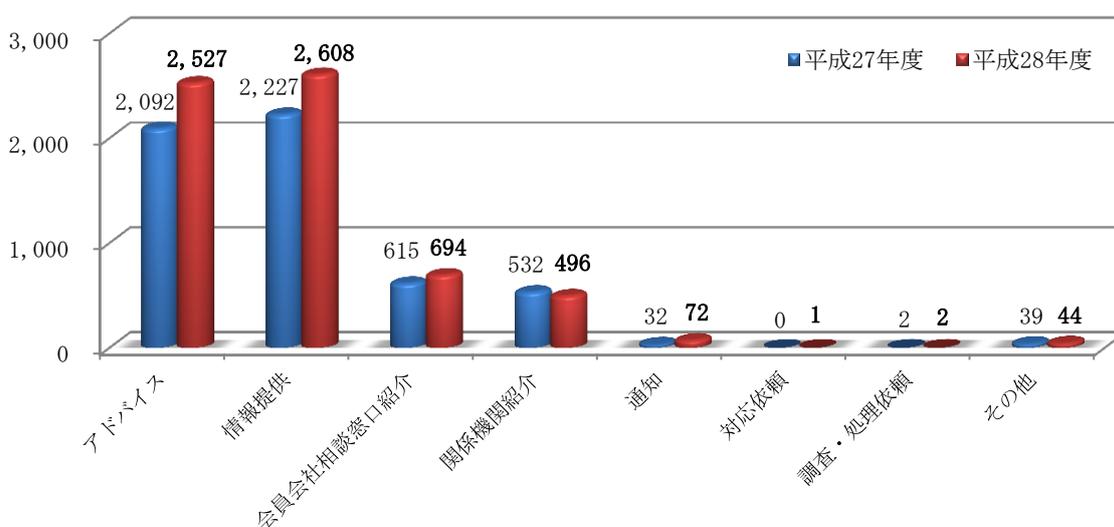
2. 相談・苦情等への対応

相談・苦情等への対応は、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」「会員会社相談窓口紹介」「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。

(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6,444件で、前年度と比較して905件の増加となりました。対応の内訳は、「窓口対応」が6,325件（複数集計。前年度比859件増）、「会員との連携対応」が75件（同41件増）でした。
- 「窓口対応」の内訳は、「アドバイス」が2,527件（前年度比435件増）、「情報提供」が2,608件（同381件増）、「会員会社相談窓口紹介」が694件（同79件増）、「関係機関紹介」が496件（同36件減）でした。
「窓口対応」で対応した相談・苦情等の受付件数は2,767件で、「総受付件数」の95.8%にあたります（前年度は97.3%）。また「窓口対応」の「総対応件数」に占める割合は98.2%（同98.7%）でした。
- 「会員との連携対応」では、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」が72件でした。相談・苦情等の内容が他へ波及する恐れのある事案について、文書で対応を依頼し、その結果等を文書で求める「対応依頼」は1件で、平成25年度の運用開始よりはじめての実施となりました。
また、割賦販売法や自主規制規則等に著しく違反する可能性のある事案について、文書で調査を依頼し、その結果等の報告を文書で求める「調査・処理依頼」は2件でした。
- 「総受付件数」（2,888件）と「総対応件数」の比を見ると、受け付けた相談・苦情等1件あたり、約2.2件の対応をしています。

【相談・苦情等への対応内容】



(件)

		平成 27 年度		平成 28 年度	
窓口対応	アドバイス	2,092	(37.8%)	2,527	(39.2%)
	情報提供	2,227	(40.2%)	2,608	(40.5%)
	会員会社相談窓口紹介	615	(11.1%)	694	(10.8%)
	関係機関紹介	532	(9.6%)	496	(7.7%)
		5,466	(98.7%)	6,325	(98.2%)
会員連携対応	通知	32	(0.6%)	72	(1.1%)
	対応依頼	0	(0.0%)	1	(0.0%)
	調査・処理依頼	2	(0.0%)	2	(0.0%)
		34	(0.6%)	75	(1.1%)
その他		39	(0.7%)	44	(0.7%)
合計		5,539	100.0%	6,444	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。

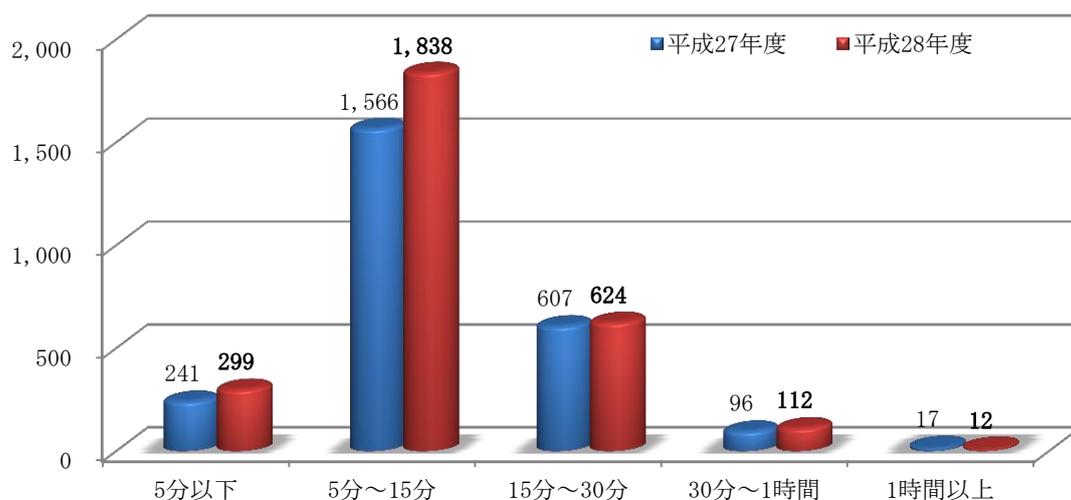
[項目の内容]

- 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。
- 会員会社相談窓口紹介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、会員会社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、会員会社に相談・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会社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、会員会社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、最も多いのが「5分超～15分以下」での1,838件（構成比63.7%）でした。前年度と比較すると、「5分超～15分以下」の構成比が増加しており、この傾向は平成25年度以降続いています。
- ・一方、「1時間超」の対応は、若干減少しました。

【相談・苦情等への対応時間】



(件)

	平成 27 年度		平成 28 年度	
5 分以下	241	(9.5%)	299	(10.4%)
5 分超～15 分以下	1,566	(62.0%)	1,838	(63.7%)
15 分超～30 分以下	607	(24.0%)	624	(21.6%)
30 分超～60 分以下	96	(3.8%)	112	(3.9%)
1 時間超	17	(0.7%)	12	(0.4%)
合 計	2,527	100.0%	2,885	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。

※%は対応時間が判明しているものに占める構成比。小数点第2位以下は四捨五入。