

第1節

平成の世相とクレジットをめぐる状況

—平成元年～平成14年—

● 平成の社会と経済

バブルの崩壊

平成元年の株式市場は、東京証券取引所の史上最高値、3万8,915円で取引を終えました。翌年には4万円を超えるのではないかという楽観的な見方もありましたが、これをピークに株価は徐々に下落を続けます。以後、今日に至るまで株価は低迷の一途で大幅上昇したことはありません。いわゆるバブル経済の崩壊といわれている現象が、今日まで続いているわけです。

昭和の末期から始まった株価の上昇は、昭和60年(1985)のプラザ合意以降のことです。当時の対ドル円レートは、230～250円程度で推移していましたが、対米貿易収支の黒字幅が拡大し、円は対ドルレートで120円程度まで上がりました。

円高に伴い輸出関連産業は大きな打撃を受け、政府は貿易摩擦解消のために、内需拡大政策を重要な施策としました。この円高不況対策として昭和61年には公共投資などを柱とした総合経済対策を行い、公定歩合の引き下げを行いました。

このような対策にもかかわらず、円高の経済環境は変わりませんでした。内需の拡大によって景気回復

が進み、昭和61年末には景気も底をうち、再び日本経済は成長路線に乗るようになりました。半面、こうした動きは、お金を株式市場に呼び込むことになり株価、不動産の高騰を招くことになりました。

相次いだ金融機関の破綻

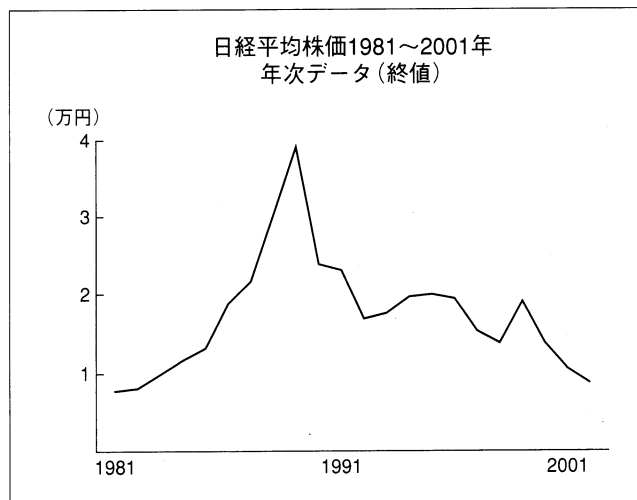
政府は、平成3年(1991)3月を昭和61年末から始まった景気のピークとしており、以後本格的にバブル崩壊の後遺症ともいえる現象が、日本経済に打撃を与えることとなります。その象徴的な出来事が、平成9年11月に相次いだ都市銀行の北海道拓殖銀行と大手証券会社の一角を占めていた山一証券の破綻です。

バブル崩壊に伴う株価・地価の下落は、金融機関の不良債権を増大させ、金融機関の自己資本比率の低下につながりました。その結果、「貸し渋り」や貸付金の「回収」に金融機関が走り、中小企業の資金繰りが悪化しました。また、銀行が支えきれなくなったゼネコン、流通の大手が破綻することとなりました。

低迷する景気が続いた結果、企業のリストラが全産業的に行われるようになり、最近の失業率は戦後最悪の5%台に達するようになりました。これらは中高年のリストラによる失業が大きなウエイトを占めますが、企業は新規の採用も手控えるようになりました。

このことだけが原因とはいえませんが、高校、大学の新卒者に、定職に就かずフリーターと呼ばれるアルバイトで生活に必要な分だけ稼いで、気楽に暮らす生活スタイルをとる若者が増えました。

企業の雇用をめぐるリストラは、家計の収入にも影響を与え、家計支出の縮小にもつながり、消費財関連の企業は軒並み前年割れを重ねるようになりました。増えない、あるいは減少する所得を支出の減少で補おうと、支出の削減に向かったのです。所得の減少は、財政再建が懸念される国や自治体の公務員にまで及ん



でいます。

モノが売れない環境で小売業は、安売り、バーゲンで消費者に訴えました。それとの因果関係はわかりませんが、現実の問題としてデフレという平時としては戦後初の物価の下落現象が起り、不況をさらに根深いものにしました。

冷戦の終結と日米構造協議

ベルリンの壁が崩壊し、株価が天井をつけた翌年の平成2年に、日米構造協議が開催されました。冷戦時の世界は、アメリカとソ連という二大大国の政治的パワーバランスの下で、それぞれの陣営の中で経済活動を営むことができる世界でした。しかし冷戦の終結によって、世界は「歴史の終わり」がもてはやされ、従来のような枠組みの中での競争ではなく、すべてが競争に参加するプレーヤーとしての役割を課されることになりました。

ヨーロッパでは、域内経済圏の確立を強固にするための動きが活発になり、通貨統合を合意したマーストリスト条約が平成4年に締結されました。北米でも6年には北米自由貿易協定（NAFTA）が締結、7年にはGATTに代わり世界貿易機関（WTO）が新たに発足しました。



2001年の同時多発テロは、全世界に衝撃を与えた

日米構造協議は、こうした環境の下で、対アメリカとの関係で経済構造問題を中心に協議したものです。協議の結果、規制緩和と政策が進められ、貿易収支の改善のための内需拡大策として今後10年間に430兆円の公共投資を行うという基本計画が立案されました。以後、この公共投資により財政収支は大幅に悪化しました。

相次いだ大型災害

平成に入って混沌とした経済に追打ちをかけるような、大型災害が各地で起こりました。平成3年に雲仙普賢岳噴火、5年に北海道南西沖地震、7年に阪神・淡路大地震、12年に三宅島噴火と歴史に記録されるような災害が相次ぎました。

人々を震撼させた事件も多発しました。7年の地下鉄サリン事件、10年の和歌山ヒ素カレー事件は大量殺人を目的としたものでした。また、9年の神戸児童殺傷事件は、未成年が起こした事件ということで社会に衝撃を与えました。

一方、長野オリンピックや、サッカーワールドカップでの日本の活躍は人々に希望と勇気を与えるものでした。しかし、オリンピックやワールドカップサッカーは、かつての東京オリンピックと違い、低迷する景気を一気に変えるほどの経済効果をもたらしませんでした。

被災者対応フリーダイヤル設置

クレ産協

先の阪神・淡路大震災の被災者への対応で、クレジット業界では相談窓口の設置、支払増進、低利ローンの受付などの対応策を実施しているが、日本クレジット産業協会でも、消費者相談室に兵庫県地域定住のフリーダイヤルを設置した。これは、兵庫県生活科学センターより、同センター発行の情報誌にクレジットに関する窓口として同協会消費者相談窓口の電話番号を紹介したいとの要請を受け入れたもの。

受付電話番号は〇二〇一（二〇〇六）フリーダイヤル、受付期間 平成七年三月七日から同四月末日まで、受付時間は午前十時から午後四時まで、同協会によると三月三十日現在の利用件数は二件のこと、なお、同協会はクレジット業界全体に対応する必要性から全国債協、日本クレジットカード協会にも協力を要請している。

阪神・淡路大震災では、クレジット業界も被災者対応をした。「クレジットライフ」平成7年4月1日号

市場を変える消費者選択

規制緩和と小売業の変化

小売業は市場のニーズをいち早く反映して変化する業態です。それは戦前から続く百貨店のような老舗業態での変化も絶え間なく続き、全く新しい業態も誕生します。昭和20～30年代は月賦百貨店という業態が一世を風靡し、昭和30～40年代ではスーパーマーケットがこれまで日本になかった業態として突如登場し、急成長を遂げました。

平成になってからは、さらに規制緩和政策が推進されたことから、従来にはなかったスピードで変化が起きました。それが集約されているのがコンビニエンスストア（コンビニ）です。コンビニの歴史は意外に浅く、昭和44年に「マイショップ」が大阪豊中市に開店したのが日本でのコンビニ1号店といわれています。現在最大手の「セブンイレブン」の設立は、昭和48年のことで東京・江東区に第1号店を出店しています。現在業界全体の店舗数は5万5,000店舗に達し、売上高は7兆円を突破する巨大産業として、消費生活になくてはならない存在となっています。

コンビニはその最初の頃から、店頭陳列販売のみではなくいわゆるサービス商品の販売も積極的に行っていました。例えばDPEやコピー、宅配便の取扱いのことですが、これらの件数や規模はそれほど大きなものではなく、物販に対しサブ的なイメージしかありませんでした。ところが昭和62年にセブンイレブンは東京



平成11年11月JR大阪駅前に大手カメラチェーンの自社ビルがオープンした。

電力の料金収納代行を扱うようになったのをきっかけに飛躍的に拡大します。ATMの導入は平成元年のサークルK（本社名古屋）が最初です。

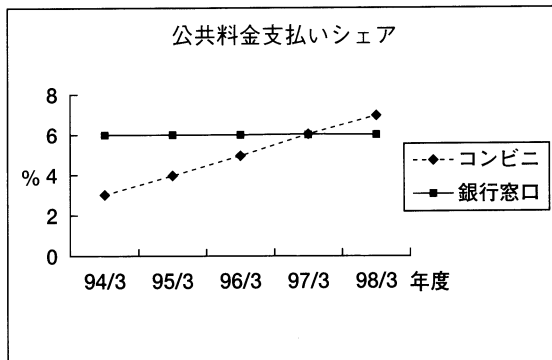
コンビニがこれほどまでに拡大できたのは、POSシステムを導入することによる、在庫リスクの少ない小売業の形態が可能になったことが、一つの理由として挙げられます。POSは公衆電気通信法の改正がなければできなかったことであり、酒類、米、医薬品の販売もそれぞれ規制緩和の結果です。銀行ATMの設置も同様といえます。

しかも最近では、eビジネスの拠点としての機能も持ち始めています。eビジネスの越えられない弱点であるデリバリー問題をコンビニを拠点とすることで可能とする取組みです。さらにそれらは発展して、小口決済が主流のコンビニにおいて、電子マネーの取組みも検討されています。

新しいチェーン展開

平成になって顕著になった消費者の行動は、価格に対する厳しさです。製品の均質化が進み、安かろう、悪かろうという従来の商品イメージが変わった結果、同じものなら安いところで買おうという消費行動を引き起こしたのです。

なかでも家電品と衣料品については、目覚ましい成長を遂げた会社がありました。平成までの代表的な家電製品というと、三種の神器の時代からのいわゆるシロモノ家電といわれている洗濯機、冷蔵庫などから、ビデオの登場によりAV機器に移り、さらにマイクロソフト社のウィンドウズの発売に伴いパソコンが主力商品



公共料金取り扱いシェアの推移（日経新聞'98年9月20日）

の一つとなりました。

家電品についてはいわゆるメーカーの系列店が主流だった時代から、量販店の時代へと移り、さらに平成になってからはそれら量販店とは別に、従来はカメラの量販を中心とした業態や、新興勢力の台頭が相次ぎました。破綻した百貨店のあとにカメラ系家電販売店が入店したり、百貨店やスーパーの売場にそれらの業態が入居することは珍しいことではなくなったのです。業界最大手のコジマの店舗数は248で、売上高は5,000億円（13年度）になろうとしています。

一方、衣料品の分野では、やはり低価格のユニクロがまさにブームを起こしました。これほど短期間に同一メーカーのファッション製品を、国民が持つようなことはかつてなかったことです。ユニクロが安さとともに、ファッションも提供しているのに比べると「しまむら」という衣料品店の成長も見逃せません。日用衣料に限定して、とにかく安いを売りものにした同社は、ユニクロの成長にかげりが出てきた最近でも、根強さをもっています。

家庭・個人の情報化

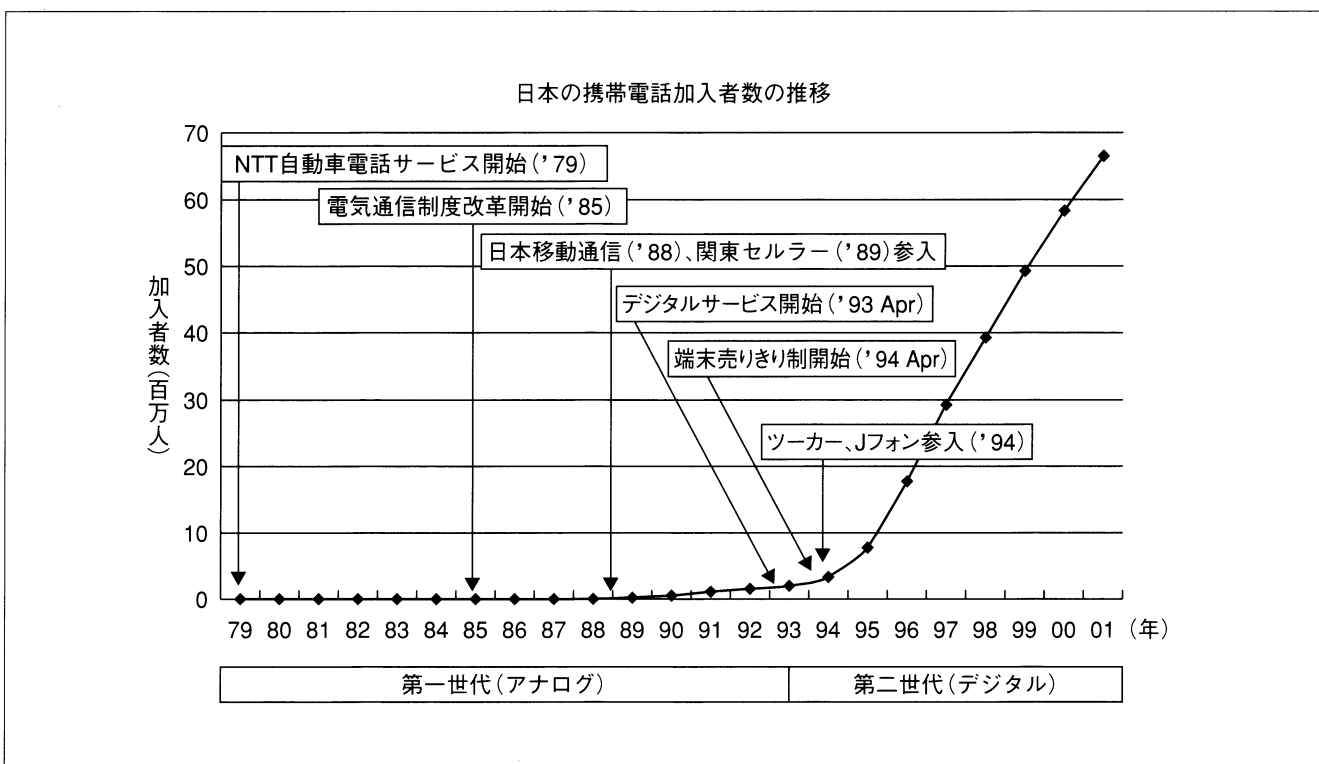
携帯電話は、平成になって最も普及した商品の一つです。それまで10万円程度の保証金が必要だった携帯

電話加入が、平成6年に売切制度が開始になり、さらに月額基本料も下がり続け加入者数は急増しました。さらに11年にはNTTドコモがiモードを開始しインターネット接続を可能にし、多種類の情報提供が可能になるとともに、パソコンだけではなく携帯間のメールのやり取りが可能になると、パソコンの普及とも相まってさらに一段の普及につながりました。

パソコンは、7年にマイクロソフト社のウィンドウズ95が発売され、普及にはずみがつきました。しかも低価格化が進み、通信料もISDNの定額制が開始され、さらに13年からはADSLによって大量の情報のやり取りが可能になったため、インターネットは家庭でも手軽にアクセスできるようになりました。

個人・家庭の情報化が進んだ結果、企業行動に関する消費者の目も厳しいものになりました。インターネットによる情報の即時化、拡散、匿名性によって、情報は消費者全体に広く極めて短い時間で共有されるようになり、消費者トラブルのあった企業は厳しく批判されることも珍しくなくなったのです。

しかし、製品情報、価格情報がいわゆる口コミのように広がることもしばしば起こりました。インターネットの中でのヒット商品も生まれています。



● クレジット業界のトピックス

個人からカードへ

販売信用は、昭和20～40年代の月賦百貨店、メーカー月販の自社割賦を始まりとして、その後、あっせん型の個人方式が昭和50年代に主流を占めました。平成に入ると、9年には販売信用全体の取扱額のうち、半分以上がカードによるものとなりました。

また、傾向としてカード取扱いは、1回払いなどの決済的な利用によるものが約9割を占め、分割払いやリボルビングは供与額ベースで1割程度という状況になっています。

クレジットカードの取扱範囲は、平成になって急速に拡大しました。特に携帯電話やパソコンの普及に伴うネット利用代金の決済には、クレジットカードは不可欠なものとなりました。また高速道路や、ガソリンスタンドでの利用、大型店の食品売り場でのサインレスの導入は、取扱額の少額化、1回払いの増加につながりました。

クレジットカードのサービス機能として付加されているカードキャッシングは、平成になってから、クレジットカード全体の供与額に占める割合では漸減傾向を示しています。しかし、銀行やコンビニに設置されたCD、ATMを、クレジットカード会社も利用できるようになっており、身近なものとして利用されています。

決済チャネルの多様化

クレジットカードの代金決済は、ほとんどの場合、金融機関の口座を利用した自動振替が利用されています。しかも多くの場合、金融機関は銀行に限られていました。平成になって多くのクレジット会社が郵便貯金を決済口座に指定するようになり、さらに郵貯との共用クレジットカードカードも多くの会社から発行されました。

さらに自動振替ではない、持参払いの方法がコンビニで復活しました。この方法では、リボルビングの場合など、情報技術の進展で、支払額の増額が容易にで

きるシステムになっています。

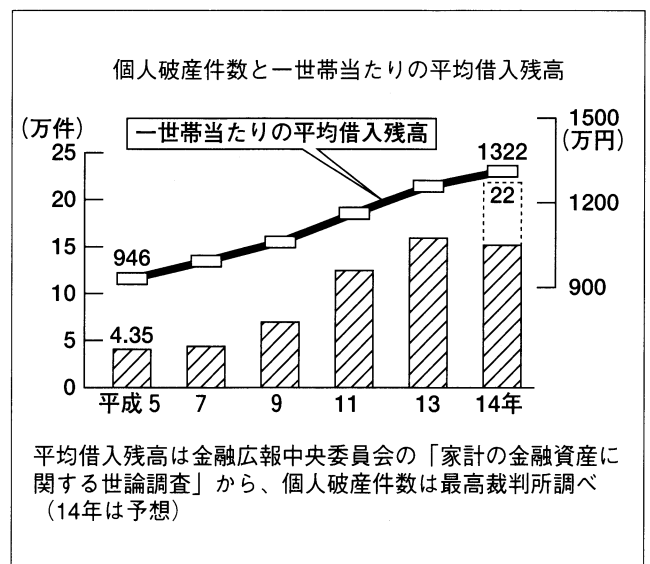
一方コンビニでは、クレジットカードを発行するケースも増えています。コンビニは従来、客単価が低くクレジットカード決済には不向きといわれていた業態ですが、集客力と地域の情報拠点という特性を生かした商品を設計しています。

多重債務・自己破産

平成バブルの崩壊に歩調をあわせるかのように、個人の自己破産が増加しました。昭和最後のバブル期に1万人程度だった自己破産者数は、平成を通じて一度も下がることはなく、平成13年は16万人を突破し、14年には20万人突破が確実視されています。

クレジット業界は、これまでも多重債務問題については与信の適正化と個人信用情報の整備・拡充等の対策を図ってきました。平成14年4月には、財団法人日本クレジットカウンセリング協会にクレジット業界に加えて、銀行業界、貸金業界も参加し、これまで東京にしかなかった拠点を近畿地区と九州に置くことを計画するなど、さらにカウンセリングの充実を図りました。

一方法制面でも整備が進み、民事再生法個人債務者更生手続、特定調停制度が新たに法制化され、司法制度改革の一環として裁判の迅速化が進みました。さらに消費者破産の増加に対応するために、破産法の改正についても検討されています。



ICカード

クレジットではありませんが、小口決済の分野で電子マネーの実験が展開されました。形状はクレジットカードのようなプラスチック板ですが、ICを情報媒体としてカードに搭載することによって可能になったものです。先駆けとなったのは平成7年に実験を開始したイギリスのモンドックス社で、同社を視察するために日本からもカード会社などが渡英しました。その後国内でも神戸、渋谷、大宮で次々と実証実験が行われました。

ICカードについては、技術革新も急速に進み、これらの実験で使われた接触型といわれるカードに加え、非接触のICカードも登場しました。ICカードは、セキュリティ面で磁気テープよりはるかに安全性に優れていることから、偽造カード対策等を目的としてクレジット業界では、クレジットカードに導入することにし、15年から本格的に展開されます。ただし、端末設置の関係もあるので、当面は磁気ストライプとICチップが併用となります。



非接触ICカードのSuica定期券

偽造カード犯罪

クレジットカードの磁気情報をコピーするスキミング偽造という新たな犯罪手口が、平成11年頃から激増しました。これは国際組織等による犯罪といわれており、日本だけでなく世界的な傾向として、この頃から問題化しました。

クレジット業界では、それに対応するために12年に、警察庁との連携等を目的とする「全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会」の設置、加盟店の協力を得て実施した「クレジットカードセイフティキャンペーン」

偽造カード所持処罰

改正刑法成立 来月施行

カード犯罪を防止するための改正刑法が二十六年(スキミング)を新たに犯罪の衆院本会議で全会一致で可決、成立した。カード所持だけで処罰される。同

法は参院先議で施行は七月中旬を予定している。磁気情報の盗み取りは三年以下の懲役または五十万円以下の罰金、偽造カード所持した者は五年以下の懲役または五十万円以下の罰金となった。カードの偽造・使用についても、現行の「五年以下の懲役または五十万円以下の罰金」(クレジットカードの場合を「十年以下の懲役または百万円以下の罰金」とした。

偽造カードを取り締まるため刑法改正
(読売新聞平成13年6月26日)

など業界を挙げて対応しました。

これら国際組織による犯罪に対しては、法規制の強化が必要との観点から、法務省、警察庁、経済産業省に働きかけスキミング偽造カードを取り締まる刑罰法規の強化をお願いする一方、海外の法制を調査するために、調査団を派遣するなど積極的に活動しました。

平成13年には刑法が改正され偽造カードの所持罪などが新たに加えられました。

個人情報の利用と保護

高度情報化社会の進展に歩調を合わせて、個人情報の保護が重要になってきました。インターネットの普及、ICカードの実用化は、個人情報を活用したビジネスにとって新しい分野の開拓につながりましたが、一方で個人情報の流出などのプライバシー保護対策も欠かせなく、企業のコンプライアンスがいつそう注目を浴びるようになりました。

クレジット業界では、平成7年に個人情報取扱主任者認定制度を発足させ、個人情報保護に対する重要性を十分認識し、社内および業界における個人情報に関する意識と社員一人一人のスキルの向上を図っています。また、平成13年には「クレジット産業における個

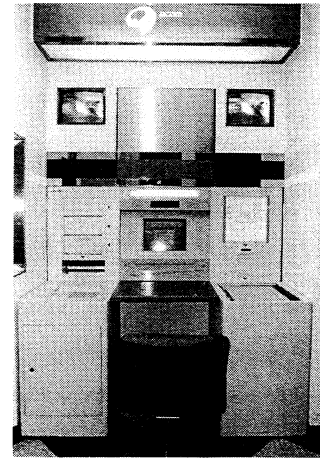
人信用情報保護・利用に関する自主ルール」を定めてプライバシー保護の徹底を図っています。一方、政府は、個人情報保護法の制定を目指しています。

消費者金融の躍進と異業種の参入

平成になって、消費者金融会社が業績を大きく伸ばしました。大手3社が平成5年に東京証券取引所一部に上場したのを皮切りに、その後も株式上場に踏み切る会社が続きました。消費者金融会社が業績を伸ばした背景には、顧客と直接対面しない契約システムの導入が挙げられます。無人契約機の導入によって、消費者金融は若い世代を中心に広く受け入れられ、顧客を大いに伸ばしました。

一方、銀行もリテイル戦略の拡大を目指して、消費者金融分野への進出が相次ぎました。これまで銀行は、土地を担保にした企業向け融資を専門にしていたことが、収益性の高い個人向け小口融資の分野に進出してきたわけです。

設立された数社は、いずれも消費者金融会社と提携し、消費者金融会社が持つ与信ノウハウと銀行の資金をバックに市場開拓しました。金利は、銀行本体が行う個人ローンよりは高いものの利息制限法を上限としています。

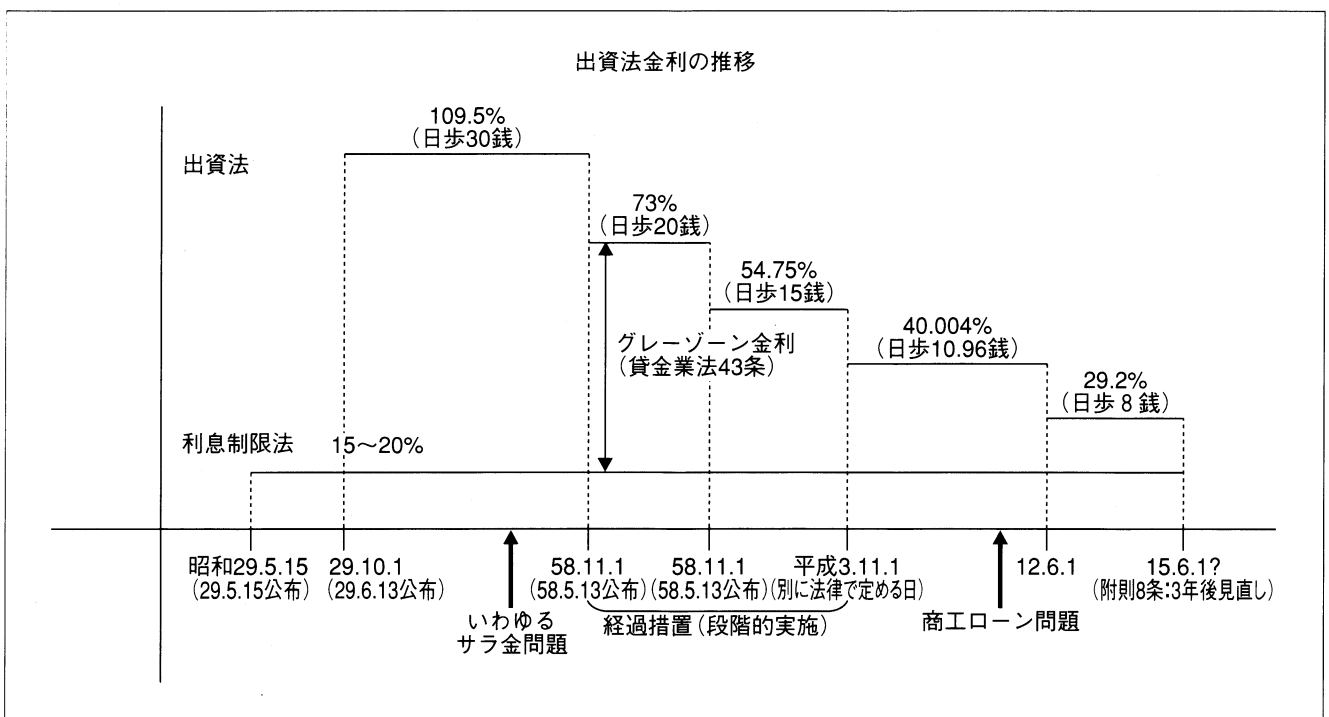


新しい顧客層を拡大した無人契約機

商工ローン問題と出資法上限金利の引下げ

平成11年に、根保証契約をとったいわゆる商工ローンが社会問題化し、それに対応するために貸金業規制法、出資法が改正になりました。出資法の定める上限金利は、平成2年の改正で40.004%になっていましたが、この改正で同時に見直され、29.2%に引き下げられました。

この新しい上限金利は、施行の3年後に見直すことになっており、その議論が平成15年に行われることになっています。クレジット業界もクレジットカードのキャッシングサービスなど金融商品を扱う企業も多いことから、その動向が注目されています。



オンラインオーソリの推進

多重債務問題対策の一環として、平成5年にクレジット業界では「CAT等オーソリゼーション普及計画」をとりまとめました。この計画では6年から全加盟店のフロアリミットを5万円に引き下げ、10年からは3万円に引き下げるといふものです。またPOSを導入している大型店についても、オンライン接続がスケジュール化されました。

この段階ではCATの設置台数の目標を10万台としたところですが、同時期にネットワークが開放され、情報処理センターが参入することによって、一気に普及するところとなりました。スイッチングセンターであるCAFISとは別に、新しく誕生した情報処理センターは、GPネット（VISA）、JCN（JCB）、マスターネット（マスターカード）などです。

平成5年の共同利用端末の設置台数は、約7万5,000台でしたが、端末とネットワークの自由化によるCCTの導入以来、CCTの設置台数が急増し、平成14年9月にはCATが約44万台に対してCCTは約45万台となっています。

クレジットカードご利用のお客様へ
For Credit Card Users

- ご本人のカード以外ではご利用できません。
Third party usage of credit card is strictly prohibited.
- サインのないカード、売上票のサインが異なる場合はお取扱いできません。
All credit card must carry a valid signature; signature on card must match signature on receipt.
- カード会社の依頼により電話連絡を行なう場合、お取扱いに時間がかかることがあります。あらかじめご了承ください。
Certain charges may require further authorization from card company and may cause delays in processing. We ask for your understanding and cooperation.

犯罪となる不正使用があった場合は、カード会社、警察へ連絡させていただきます。
Police and Card Company will be notified in case of criminal fraud usage.

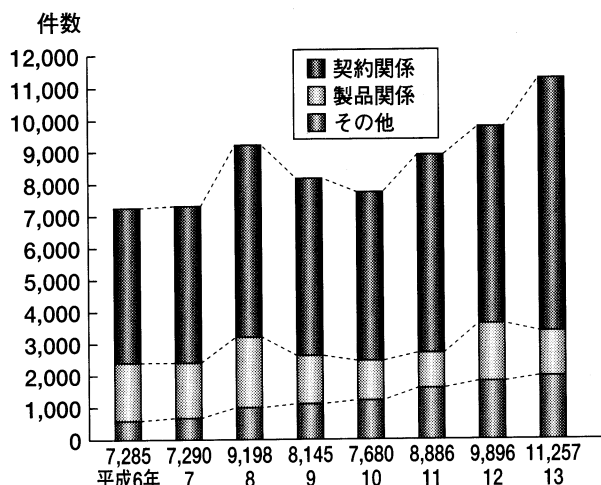


日本百貨店協会
及び日本クレジット産業協会
警察庁

消費者トラブルの多発と法整備

悪質な販売方法による消費者トラブルの増加が、この時代に顕著になりました。また新しい販売方法として、電話で勧誘し電話で契約を締結させる商法が出現し、対象とする商品も個人の資格取得講座、SOHO^(注)

事項別消費者相談件数の推移



出所：経済産業省消費者相談室

を売り物にしたサービスに重点を置いたものや内職商法が現れました。

これらに対応するために、法整備が進みました。平成8年に訪問販売法に電話勧誘販売が追加になり、11年には特定継続的役務提供、13年には業務提供誘引販売取引が追加され、併せて同年、法律の名称も「特定商取引に関する法律」と変わりました。割賦販売法もこれらにあわせ同時期に、所要の改正が行われました。また14年5月15日には、割賦購入あっせんにおけるクレジット会社の加盟店管理に関して経済産業省から指導文書が出されました。

また、包括的な消費者保護としては、13年に消費者契約法が制定されました。

注) SOHO：スモール・オフィス・ホーム・オフィスの略。インターネットを駆使して家庭で小規模事業を営む新しいビジネス形態のこと。

加盟店管理の適正化とCMDセンターの設置

加盟店は、クレジットを利用することによって、商品等の立替払代金をクレジット会社から一括して得ることができ、売掛金の集金リスクから解放されることになり、本来の販売に力を注ぐことが可能となります。

しかし、この加盟店の受けるクレジットのメリットが悪用されることも起こりました。集団名義貸し事件、役務提供をめぐるトラブル等加盟店が行う不正販売行為は、減少する傾向をみせず増加の一途でした。

クレジット加盟店情報交換制度

クレジット加盟店に関する 情報交換制度の実施についてのお知らせ

この度、通商産業省の指導を受けて、社団法人日本クレジット産業協会では、加盟店総合情報交換制度を実施することいたしました。

本制度はクレジットを取扱う加盟店の一部に、不正販売行為を行う加盟店があり、一旦事件が生じると多数の消費者を巻き込んだ大きな被害が発生することから、これらの問題を未然に防止し、顧客に安心して利用できるクレジットの提供を行うことを目的に、信販会社、銀行系クレジットカード会社、電機メーカー系クレジット会社、流通系クレジット会社などの企業が参加して実施するものです。

日頃からクレジット取引においてご協力いただいております加盟店各位におかれましては、何卒本制度の趣旨についてご理解を賜り、今後ともクレジット取引の発展にご協力いただけますようお願い申し上げます。

社団法人日本クレジット産業協会

九州事務所 平810 福岡市中央区天神3丁目3番25号 東横天神ビル TEL092-724-5918
東京事務所 平160 東京都新宿区西4丁目7番地 新堀ビルロゼビル TEL03-3359-0411

西日本新聞平成5年1月23日に掲載したお知らせ

そこで経済産業省は、平成4年に当協会あてに加盟店情報交換制度の発足を勧める通達を出し、それを受けたクレジット業界は、当協会に加盟店総合情報交換制度（CMDセンター）を発足させました。

【資金調達が多様化とサービサーの設立】

平成になって、わが国の経済運営が、従来の行政指導を中心とした手法から、民間の活力をより引き出すために、規制緩和を促進する方向に転換されました。

金融分野でも銀行を中心とした間接金融から、資本市場から直接調達するための、規制緩和がいくつも図られました。

クレジット債権とリース債権の流動化については、平成4年に「特定債権等に係る事業の規制に関する法律」（特定債権法）が制定され、クレジット会社の債権の流動化が容易になりました。さらに8年にはリース・クレジット債権を裏づけとした資産担保型証券（ABS・ABCP）の発行が許可され、10年には「特定目的会社による特定資産の流動化に関する法律」（SPC法）と同時に「債権譲渡の対抗要件に関する民法の特例等に関する法律」が制定され、証券化のための法制度面でのいっそうの充実が図られました。

さらに平成10年には、「債権管理回収業に関する特別措置法」（サービサー法）が制定され、債権回収専門会社であり債権流動化スキームで重要な役割を担うサービサーが債権を買い取り、委託を受けて競売にかけ、また督促等の回収業務を取り扱えるようになりました。また本法は13年に改正が行われ、サービサーが扱う債権がクレジット債権や貸金債権などにも拡大されました。

サービサー特定金銭債権回収額と取扱債権額

