

困ったときの 相談機関



(一社)日本クレジット協会

相談できること		連絡先
概要	割賦販売法に基づくクレジット取引に関する相談および助言	☎ : 03-5645-3361 月曜～金曜の10:00～12:00 13:00～17:00 (ただし、土日祝日、年末年始を除く) 〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町14-1 住生日本橋小網町ビル6階 https://www.j-credit.or.jp/
料金	無料	

協会の概要および設立経緯

一般社団法人日本クレジット協会(Japan Consumer Credit Association。以下、協会)は、1958年設立の全国信販協会、1967年設立の日本クレジット産業協会および2005年設立のクレジット個人情報保護推進協議会を母体に、2009年に3団体が大同団結して設立したクレジット業界の総合団体です。

当協会は、2009年7月1日に個人情報保護法に基づく「認定個人情報保護団体」の認定、また同年12月1日には割賦販売法に基づく「認定割賦販売協会」の認定を受けました。法令に基づく法的機能と、クレジットの業界団体としての団体機能とを併せ持つ団体として、クレジット取引を公正にし、取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営を確保し、もって消費者の利益保護とその消費生活向上を実現し、クレジット産業の健全な発展に資することを目的に、業界の自主ルールの策定や消費者啓発などさまざまな活動を行っています。

協会の消費者相談業務

クレジット取引に関する相談の対応は、消費者相談室が担当し、消費生活アドバイザー資格のある相談員が対応しています。

主な対応は、割賦販売法(クレジットに関する法律)の基本的な知識やクレジット利用方法の注意点等のお問い合わせにお答えするほか、会員事業者(以下、会員)の消費者相談窓口や内

容に応じた適切な相談先等の紹介、相談解決に当たってのアドバイスとなります。

また、割賦販売法に基づく認定割賦販売協会として、消費者相談室に寄せられた会員(正会員)に関する相談・苦情のうち、割賦販売法や自主ルールに違反する疑いのある事案に関しては、消費者相談室が消費者本人から属性や契約内容等を確認のうえ、会員の消費者相談窓口の内容を連絡して(事案によっては調査と報告を求め)、消費者と会員との自主的交渉による円滑な解決を依頼しています。

協会のホームページでは、消費者相談室への相談内容について次のような案内をしています。

【このようなときにご相談ください】

- ・相談解決に当たってのアドバイスがほしいとき(割賦販売法等の関係法令等を参考に助言します)
- ・相談解決に当たって、必要な情報がほしいとき
- ・適切な相談先が分からないとき(会員の相談窓口や相談機関等を紹介します)

一方、次のような案件は、弁護士等の法律相談や公的消費者相談機関(消費生活センターなど)を紹介しています。

【他機関を紹介する相談】

- ・事業者間の取引に関する相談(事業者が商品やサービス等を購入する際に利用したクレジットに関する相談など)
- ・クレジット取引以外の内容に関する相談(例えば、消費者と加盟店との売買契約等に関する相談やリース取引や各社のポイント、割引制度、付帯サービスなどに関する相談など)
- ・紛争解決のためのあっせん処理

相談の受付状況

①相談受付件数

直近の5年間では2,800件前後で推移し、2018年度に消費者相談室が受け付けた相談・苦情等(問い合わせ等を含む。以下、相談等)は2,763件でした。2017年度比で336件(10.8%)の減少です。なお、2017年度は、旅行会社の破産によって多くの相談等が寄せられるという特殊な事情がありました。

②相談申出者の傾向

相談等の申出者の属性を分類すると「申込・契約者」が1,459件(総受付件数の52.8%)で、「申込・契約者の親族、知人、代理人」の412件を合わせた『個人』からの相談等は1,871件(同67.7%)です。一方、公的消費者相談機関からの相談等は796件(同28.8%)となっています。

③クレジットの支払方法別の傾向

受け付けた相談等について、商品購入のつど申込書の提出と審査を行う「個別方式」と、あらかじめ利用限度額を設定してカード等を交付する「包括方式」のクレジットの支払方法別の特徴を紹介します。

《個別方式(個別信用購入あっせん)》

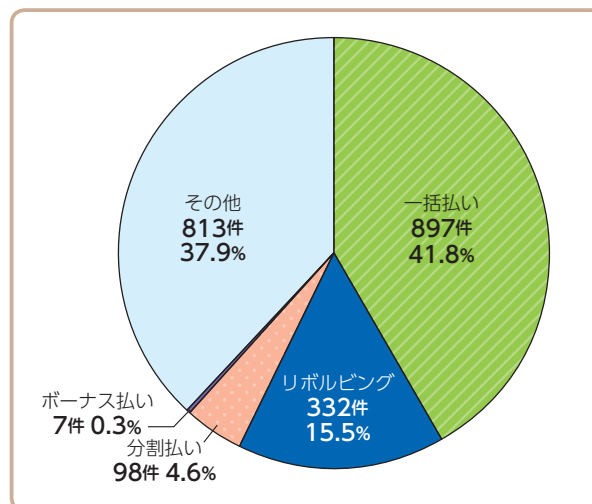
2018年度の「個別方式」に関する相談等の受付件数は472件でした。2017年度比49件(9.4%)の減少です。『支払方法別』で見ると、「分割払い」が最も多く412件、「ボーナス払い」が1件で、両者を合わせた413件が割賦販売法の対象取引でした。「個別方式」の87.5%になります。

「翌月一括払い」は3件、その他が56件(11.9%)でした。

《包括方式(包括信用購入あっせん)》

2018年度の「包括方式(クレジットカード、以下、カード)」に関する相談等の受付件数は2,147件でした。2017年度比221件、9.3%の減少です。『支払方法別』で見ると、「翌月一括払い」が最も多く897件(「包括方式」のうちの41.8%)でした。次いで「リボルビング」が

図 包括方式の支払方法別件数(2018年度)



332件、「分割払い」が98件、「ボーナス払い」が7件の順となっており、割賦販売法の対象となる3形態の合計は437件で、「包括方式」のうちの20.4%でした。

なお、「その他」は包括方式であるものの支払方法に直接関連しない与信判断、利用可能枠の増減、紛失・盗難、不正使用などに関する相談等が813件(37.9%)でした(図)。

④加盟店の販売形態別の特徴

《個別方式(個別信用購入あっせん)》

「店舗販売」が195件、「特定契約」(特定商取引法5類型)が111件、通信販売が14件です(表1)。

「特定継続的役務提供」の54件のうち、50件がエステティックサロンに関するもので、「訪問販売」の49件のうち主なものは、浄水器8件、寝具7件、太陽光発電、リフォーム、宝飾品は各5件でした。

《包括方式(包括信用購入あっせん)》

最も多いものは、「通信販売」の552件です。このうち、92%がインターネットでのクレジットカード利用となっています。「特定契約」では、「訪問販売」が32件、「特定継続的役務提供」は32件で、「特定継続的役務提供」のうち30件がエステティックサロンに関するもので、個別方式と同様にほとんどを占めています(表1)。

表1 販売形態別相談件数

販売形態	個別方式		包括方式	
	件数	構成比	件数	構成比
店舗販売	195	61%	393	37%
通信販売	14	4%	552	53%
特定契約	111	35%	106	10%
訪問販売	49	14%	32	3%
電話勧誘	2	1%	17	1%
特定継続的役務	54	17%	32	3%
業務提供誘引販売	5	2%	9	2%
連鎖販売	1	1%	16	1%
合計	320	100%	1,051	100%

※支払方式が判明した件数。％は構成比。小数点第1位以下は四捨五入。

表2 支払方式別の相談内容内訳件数

	個別方式	包括方式
与信関連	168	585
支払関連	141	712
手数料関連	213	189
クレジット契約の解約	123	317
加盟店関連	54	287
カード不正使用		451
その他	296	1,228

出なければ、その内容を認めたこととなります。

当該の利用がいつどこで行われたか、どのような商品サービスか、不正が多発している加盟店ではないかなどを利用者の通常の利用状況と照らし合わせての調査などにより、結果までに時間を要することとなります。

典型的な相談内容(事例)

「個別方式」「包括方式」の典型的な相談内容の例を紹介します(表2)。

《個別方式(個別信用購入あっせん)》

- ①購入した商品が見本と相違しているため、契約を解除したい。クレジットの支払いも途中であるが解除したい。

売買契約上の解約は、交渉相手が販売店(加盟店)となります。クレジット会社には支払停止の抗弁を申し、抗弁事由に該当すれば、その交渉の間の請求は一時的に停止措置をとることとなります。

《包括方式(包括信用購入あっせん)》

- ②退会したカードで引き落としが続いている。

電気等の公共料金や通信料金等継続的なサービスをカード払いで利用されている場合もあるため、当該事業者からカード決済変更届出を行う必要があります。また、カード会員規約では、退会後もすべての債務を清算するまでは規約の効果が生じる旨の規定が一般的です。

- ③カード利用明細に身に覚えのない利用分があった。

利用明細を受け取った後、一定の期間内に申

協会の消費者啓発や相談業務等の取組み

協会では、クレジット利用の理解促進と自立した消費者として消費行動ができるよう「クレジットのしくみと利用上の留意点」「クレジット業務の内容」など、全国の小中学校や高校、大学等の希望や学習方針に合わせて講義をしています。また、消費生活センター等が主催する、一般消費者向けの講座・セミナー等に、講師としてクレカカウンセラー(会員会社の知見を有する資格者)を派遣しています。さらに、自治体が主催する消費生活センター相談員の方に対する勉強会に、協会職員を講師として派遣する制度も設けていますので、ぜひ、ご依頼ください。

相談するに当たって

相談申出の際は、あらかじめ次のような資料を準備いただくと、相談受付処理を円滑に進めることができます。

- ①加盟店から交付されたクレジット契約書
- ②加盟店と契約した売買契約書等
- ③その他商品等の案内、パンフレット等