

平成19年度「クレジットなんでも110番」結果報告(概要)

平成19年度の110番事業として『クレジットなんでも110番』を、平成19年11月10日(土)、11日(日)の2日間にわたり、東京と大阪の2ヶ所で開催しました。

相談件数は2日間で187件でした。販売信用(クレジットを含む)に関する相談が129件、その他の相談が58件でした。

相談件数	合計	東日本	西日本
10日	94	72	22
11日	93	61	32
合計	187	133	54

【相談受付状況】

- 相談者の性別・・・女性が129名(69.0%)、男性が58名(31.0%)で、女性からの相談が多い結果になりました。契約の当事者も、女性111名(59.4%)で、男性が76名(40.6%)と女性が多い結果となっています。
- 年齢別・・・50代が最も多く41名(21.9%)で次に60代、40代と続き、それぞれ37名(19.8%)、34名(18.2%)でした。当事者の年齢別を見ると、30代が最も多く33名(17.7%)ですが、20代は32名(17.1%)、40代と60代はそれぞれ29名(15.5%)、50代28名(15.0%)で、各年代での差はうかがえませんでした。
- 職業別・・・給与生活者が81名と全体の43.3%を占め、家事従事者が55名(29.4%)、無職が30名(16.0%)ありました。しかし、当事者の職業別になると、無職の割合が39名(20.9%)と大きくなっています。
- 地域別・・・ほぼ全国から相談が寄せられましたが東京都からの相談が一番多く48件でした。続いて神奈川県、大阪府、埼玉県の順になりました。

【相談内容】

- 販売方法・・・店舗販売が75件で全体の40.1%でした。店舗販売以外の、訪問販売や通信販売、電話勧誘販売、マルチ商法、といった特殊販売のケースを合計すると95件で、全体の約5割(50.8%)を占める結果になりました。
- 契約金額・・・5万円以上50万円までのものが、77件で全体の41.2%でした。全体の127件(67.9%)が5万円以上500万円までのもので、1000万円を超える契約の相談も6件あり、その中で5000万円を超える相談も1件ありました。
- 支払方法・・・販売信用(クレジット関連)が129件で約7割(69.0%)でしたが、消費者金融などからの借金契約と現金払いのものが、それぞれ、24件(12.8%)と26件(13.9%)で、各々1割強ありました。
販売信用(クレジット)の内訳を見てみると、「個品割賦購入あつせん」が94件で、販売信用全体の72.9%になりました。総合割賦方式(クレジットカードなどで支払うケース)も18件あり、販売信用全体の14.0%ありました。
販売信用(クレジット)に関する相談(129件)を、被害の類型別に分類したところ、販売目的を隠したり、嘘の説明をしたりする「違法な販売や取引」に該当する相談は63件あり、次々販売や契約者の収入から見て、「過剰与信」に該当する相談が24件ありました。「違法販売・違法取引型」「過剰与信型」で87件で全体の67.4%あり、相談の大半を占める結果になりました。
- 商品別分類・・・最も多かったのは金融・保険サービスに関する相談であり、次に着物やアクセサリなど被服品の契約に関する相談でした。個別の商品・役務の中で、一番多かったのは「フリーローン・サラ金」の借金に関する相談で、その次は「通信関連サービス」に関する相談でした。

【相談事例】

① 妻が友人の紹介で、肩こりが治ると言われ、ネックレスをクレジットで購入した。クレジットの督促状を見ると液晶テレビと冷蔵庫を購入したことになる。妻は支払いができなくなっている。解約したい。

妻は外国人で日本語が上手ではない。2年前に友人に紹介され肩こりが治るというネックレスを、電気店で購入。クレジットで54万円の契約になっていた。今まで15回支払ったが、支払いができなくなり督促状が来て、自分が気づいた。電気店が販売店のクレジット契約になっているが、督促状には購入した物は液晶テレビと冷蔵庫になっているが、ネックレスしかもらっていない。クレジット会社に文句を言ったが、「契約は成立している」といって、相手にしてくれない。解約したいがどうしたらよいか。

(60代 男性 給与生活者 埼玉県 : 当事者 50代 女性 家事従事者 埼玉県)

② 無料体験に行き2年間は施術を受けたほうがよいと勧められ、2回目の無料体験後、発毛サービスの契約をしカードを作った。翌日クーリング・オフを申し出たが、初回体験から8日以上経過したので、クーリング・オフはできないと言われた。解約できないか。

2007年10月18日に1回目の無料体験を受け、「このまま放置すると薄毛が進むので、2年間うちの発毛サービスを受けたほうがよい」と言われ、「お客様確認書」を書いた。翌々週の10月28日に2回目の無料体験をした後に、2年間300万円のコースを勧められたが、あまりに高額であったので不安になり、一番安いコース47250円の契約をした。支払いはクレジットカードを作り一括払いすることになり、その場でカードを作った。家に帰りよく考えると、その場の雰囲気にもまれ契約してしまったし、家族からも反対されたので、解約したいと思い販売店に申し出たが、「契約日は18日なので、クーリング・オフできない」と言われてしまった。解約はできないものか。

(50代 女性 家事従事者 東京都)

③ 3ヶ月前、携帯電話を機種変更したが、購入後2ヶ月で故障してしまった。修理に出したら全損扱いで修理不能、保証の対象外という。24回払いの分割で契約しているため、その残代金に加えて、新しい携帯電話機も購入しないとならない。そのような説明は受けていない。契約を取り消したい。

故障のトラブルで携帯電話ショップと話し合いが付かないため、サポートセンターに電話したが、店と話し合えといわれた。やむなく本社へ電話したところ、相談は受けないといわれた。なお、購入時には3000ポイントを使い5万円のところ30720円で購入。ところがトラブル時に本社へ問い合わせると、どこでも元々30720円で購入しているという。店に苦情をいうと、ポイントは返すというが不満。嘘を言われたので契約を取消したい。

(30代 女性 給与生活者 北海道)

④ キャッチセールスで版画の契約を分割払いでさせられた。後日契約書をよく見たら金銭消費貸借の契約になっており、月々の支払額もわからない契約だった。解約したい。

駅前で声をかけられて画廊に連れて行かれた。長時間の勧誘で断りきれずに分割払いで620,000円の版画を購入する契約をさせられた。ショッピングローン契約書に住所や名前を書かされたが、数枚の複写式になった契約書の1枚目しか見ていなかったのも月々の支払い額などはわからなかった。販売員に口頭で「月々1万円くらいですよ」と言われたただけだった。クレジット会社からは確認の電話はなかった。後日、契約書をよくみたら、金銭消費貸借契約書とかかれていた。契約書の1枚目の申込書と3枚目のお客様控えをもらっていたが、1枚目の申込書には商品価格と予定支払総額

(1,074,905円)が書かれているが、月々の支払額は書かれておらず、3枚目のお客さま控えに契約内容として、毎月返済額が18,000円と書かれていた。販売員からは1万円くらいと聞いていたので、話が違う。自分は年収も220万円くらいしかなく、支払いも大変である。絵画は受け取ってしまったが解約したい。

(20代 男性 給与生活者 埼玉県)

⑤ 雑誌の小説募集の記事をみて応募した。1年半前に雑誌社から当選したと連絡があり、自費出版の代金110万円をクレジットで契約した。つい契約をしてしまったが、社会保険なども払えないので解約したい。

10年近く、親の介護で勤めができなかった。数年前に親が亡くなり、暇な時間に小説を書いて、懸賞に応募していた。今回は出版社から、「当選した」と手紙が届いたので喜んでいたら、内容を聞くと当選の補欠ということだった。当選の補欠なので、出版社は相談者の応募小説を1冊だけ本にしてくれた。その上で、「作家を育てる会員制クラブに入会すると、作品完成まで原稿指導し、300冊の本にする。入会のための小作品を作り、その結果がよければ入会する権利が得られる」と説明を受け、会員制クラブに入会した。入会時には110万円のクレジットを組み自費出版の費用と原稿指導の代金を前払いした。クレジットの支払いを続けていたが、生活が苦しく、小説を書く時間が取れない。原稿指導も受けられないし、生活も苦しいので解約し返金してほしい。

(50代 男性 給与生活者 茨城県)

⑥ 2006年5月8日に、鼻・あごの美容整形手術の契約し手術した。代金1,785,000円はクレジットで支払うことにし、手術前に契約書は書かされた。後日、クレジット会社から送られてきた契約書類には契約日が契約の一ヶ月前の日付になっていた。不信があるので、手術は終わっているがクレジットの支払いをしたくない。

クレジットの契約書は2006年5月8日の手術前に書かされ、契約書類は複写式で7枚つづりだった。7月5日にクレジット会社から届いた契約書面の1枚の契約日が、5月8日に契約したはずなのに、4月10日になっていた。手術も満足いくものでなかったし、契約に関して不審を持ったので、クレジット代金の支払いはしたくないと思い、8月にクレジット会社に支払いに納得できないと書面を送り交渉したが、「手術は終わっている」といって、相手にしてくれない。消費生活センターにも相談し1年も交渉を続けているが未だに解決できない。どうしたらよいか。

(30代 女性 無職 愛知県)

⑦ 3ヶ月前に版画を購入したA社から呼び出され、強引に再度版画を勧められ契約させられた。クレジットの審査が絵画では通らないと言われ、ペンダントを購入したことにさせられたが、クレジット用紙には全く知らないB販売会社名が書かれていた。まだ、絵画もペンダントも受け取っていないので解約したい。

3ヶ月前、キャッチセールスで620,000円の版画を分割払いで購入。最近、同じ販売員に呼び出され出向くと、もう1枚版画を買うように勧められ、断りきれずに契約してしまった。「また版画の契約にするとクレジットの審査が通らないので、今度はペンダントを購入したことにする」と販売員に言われ、クレジットの申込用紙を書かされた。ペンダントの代金は600,000円でクレジット総額は871,800円だった。クレジット会社からの契約確認の電話には「はい」と答えるように言われ、その場で確認電話を受けた。自宅に帰り、契約書を良く見たら、自分が全く知らないB社が販売店になっていた。以前の契約と合わせるとクレジットの総額が約200万円にもなる。自分の年収は220万円程度。まだ、絵画もペンダントも受け取っていないし、知らない会社との契約になっているので、解約したい。

(20代 男性 給与生活者 埼玉県)

⑧ 足袋を買いに行った呉服屋で、開店記念といって着物を勧められた。展示会へも出向き、訪問着や紬など次々に契約。月々の支払いが60万円になり、支払えない。

4年前から今までに、10数着の着物を購入。クレジット総額900万円になった。店と展示会で似合うと勧められ、断れなかった。初めは友人の結婚式に出席するための訪問着を購入し、支払いも可能だった。途中から支払いが大変になり、販売店に申し出たが、責任者が支払い方法を一緒に考えるから言われ、分割の支払時期をずらした。現在支払が月60万円にもなり、支払困難。

(40代 女性 給与生活者 埼玉県)

⑨ 10年間働いていた呉服店で、総額1000万円の宝石と着物のクレジット契約をした。病気になり勤めもやめ年金もないので、支払えない。利用したクレジット会社は1社のみ。現在80万円残っているが、これ

だけでも解約できないか。

60歳から70歳まで、10年間呉服店で働いていた。お客に販売できなければ自分で買わなければならない、10年働いている間に、1000万円くらいのクレジット契約をした。貯金をおろして支払っていたが、今はもう貯金もない。今までのクレジット契約はすべてAクレジット会社1社のもの。現在は80万円くらい残っているが、これだけでも解約できないか。
(70代 女性 無職 大阪府)

⑩母が15年前から呉服店で限度額500万円のクレジットカードを作り、次々に商品を購入させられた。支払困難になってからは、サラ金から借金して返済に充てていたため、多重債務に陥った。母が多重債務に陥った発端は、呉服店の過量販売とクレジット会社の過剰与信にあると思う。今からでも責任を問うことはできないか。

クレジットカードを作った当時は返済できていたが、父が亡くなり、母も高齢で働けなくなったことで、返済が困難になった。サラ金から借りてクレジットの返済に充てるようになり、サラ金4社で総額300万円の多重債務者となった。最近このことに気づき弁護士に依頼して債務整理をしている。呉服店からは10年前からは購入しておらず、現在の残高も未だ把握していないが、母が多重債務者に陥った発端は、呉服店の過量販売とクレジット会社の過剰与信にあると思う。今からでも責任を問うことはできないか。

(40代 女性 給与生活者 東京都 : 当事者 70代 女性 無職 東京都)

⑪ 体験エステを受け、痩身エステの契約を勧められクレジットで契約したが、自分は学生でアルバイト収入も少なく、支払いが大変なので解約したい。クレジット契約書には販売員の指示でアルバイト先を勤務先として書かされ、年収もほとんどないのに85万円と書かされた。

2007年11月、ネット広告を見て、3,500円で痩身の体験エステが受けられるとあったので申し込んだ。体験後、もっと細くなれると勧められ、その気になって痩身エステのコースをクレジット契約(171,771円)してしまった。クレジットの申込書を書く際に、販売員から指示され、アルバイト先を勤務先として書くように言われ、年収も少ないのに、85万円と書くように指示された。クレジット会社からの確認の電話はその場で受けたが、電話では「契約しましたか」しか聞かれなかった。家に帰るよく考えたら、自分には高額であるし支払いも大変なので解約したい。

(20代 女性 学生 東京都)

⑫ 通っていた英会話教室が閉鎖され通えなくなった。クレジットの引き落としを止めて、返金してほしい。

2007年6月30日に契約した。申し込み時に、「当社は行政処分を受けて高額な契約が出来ない」といわれた。4ポイント分のレッスン料とTV電話の機器とテキスト代として、79,900円を現金で支払った。2週間後に、キャンペーン最後の日と言われ、10ポイント分を現金で支払い、200ポイント分とボイス30回分をクレジット契約(515,610円)した。2ヵ月後、3ポイントしか利用していなかったが、キャンペーンで割引価格で購入できると勧められ、更に40ポイント分を現金で購入した。すべてのポイントが3年間有効と言われたが、仕事が忙しく4ポイントしか使えなかったのに、急に教室が閉鎖して、事業者と連絡が取れない。クレジットの引き落としを止めて、使っていない分は返金してほしい。

(20代 男性 給与生活者 群馬県)

⑬ 1年前にインターネットで見つけた、生活用品を販売するマルチ商法の組織に加盟。ビジネスセットをクレジットで購入したが、9月に業者が倒産。クレジットの支払いを止めたい。

加盟店料60万円のうち、20万円を現金で支払い、残り40万円をクレジットを組んで支払ってきた。クレジットの契約内容はビジネスセット(オーストリッチのバッグ、名刺入れ、名刺)購入で、付帯役務なしと記載されている。会員を増やすとマージンがもらえるが、自力では活動せず、上位者が2件の契約をつけてくれ、3万円の奨励金をもらった。裁判所から9月5日付けで破産通知が届いた。債権届けは提出したが、クレジットの支払いはどう止めたらよいか。

(30代 女性 給与生活者 東京都)

⑭ 日頃よく購入していた呉服店に名義を貸してほしいと言われ応じた。その後呉服店が倒産し、クレジット会社からしつこい請求を受け、着物などは受け取っていなかったが、しかたなく支払った。クレジット会社にも加盟店管理責任があるはずなのに、あまりに一方的で納得できない。

2006年1月、以前から付き合いのあった呉服店に名義を貸してほしいと頼まれ、自分が着物を購入したことにしてクレジット契約(1,380,000円)をした。その際、呉服店とは、「一切迷惑はかけない」という内容の念書を貰い、毎月のクレジット代金分は自分に振り込んできていた。しかし、呉服店が倒産してしまい、毎月のクレジットの引き落としが出来なくなり、毎日のように、支払いの催促を受けた。商品の着物は受け取っていない。念書を提示し、クレジット会社と交渉したが、全く聞いてくれず、毎日のように請求された。しかたなく、残金は支払ったが、自分と同じようなケースで、クレジット会社と交渉して減額処理された人もいると聞いた。

クレジット会社にも加盟店を管理する責任があるはずなのに、名義を貸したということで自分ひとりが責任を取らされたのは、納得いかない。(60代 女性 家事従事者 埼玉県)

【まとめ】

110番に寄せられた相談187件のうち、クレジットに関する商品・役務(サービス)の相談は129件でした。そのうち94件は個品割賦購入あっせんの相談でした。

一般には、クレジット＝クレジットカードとと思っている人が多いと思われそうですが、相談の現場では、契約書型クレジット(個品割賦購入あっせん)の相談が圧倒的に多くなります。

1. 「過量販売に関する相談」では、店舗・展示会や訪問販売での次々販売が見られました。
2. 「過剰与信に関する相談」では、若者や高齢者が店舗や展示会・訪販で言葉巧みに勧誘されている様子がわかりました。
3. 「債務不履行に関する相談」では、NOVAなど販売会社の倒産によってサービスが受けられなくなった、商品未受領のためクレジットで支払った代金を返して欲しいという相談がありました。
4. 「店舗販売取引に関する相談」では、発毛サービスや、エステ、美容整形などのサービス取引などの店舗販売と、展示会販売など、現在の特商法や割賦法の隙間をついた販売方法が目立ちました。
5. 「割賦手数料に関する相談」では、割賦手数料が高すぎる、金利と異なり明細が分かりにくいことが問題視されています。
6. 「1回払い・リボルビング払いに関する相談」では、エステを契約したらクレジットカードのリボルビング払いを選択させられるなど、リボルビング払いを推奨していると思われるような実態があります。
7. 「情報サービスに関する相談」では、携帯電話機の割賦販売の問題や、偽ウイルスソフトやコンテンツ料がクレジットで決済されるという新しい形態の問題が起こっています。

今回の110番で受け付けた相談では、クレジット取引に翻弄される消費者の悲鳴が多く聞かれました。販売業者の違法な勧誘行為やクレジット会社の過剰与信にもかかわらずクレジット契約が成立している事例が多くみられ、販売方法や適正与信の問題点が伺えました。

経済産業省は、割賦販売法を23年ぶりに抜本的に改正するために平成19年2月から基本問題小委員会の審議を再開しました。

そこで、2007年の110番では、テーマを「クレジットなんでも110番」とし、審議会が山場を迎える11月にクレジット取引に関するトラブル相談を受け、消費者の生の声を、クレジットに関心の薄い世論に訴え、法改正の議論に生かしたいと考えました。

NACSは、今回の110番を通して見えてきた問題点をふまえ、関係行政機関、クレジット業界、消費者、それぞれに安心して利用できるクレジットにむけて、提言・要望・意見表明をしています。