

平成 24 年度の消費者相談の概要

1. 相談・苦情等の受付状況

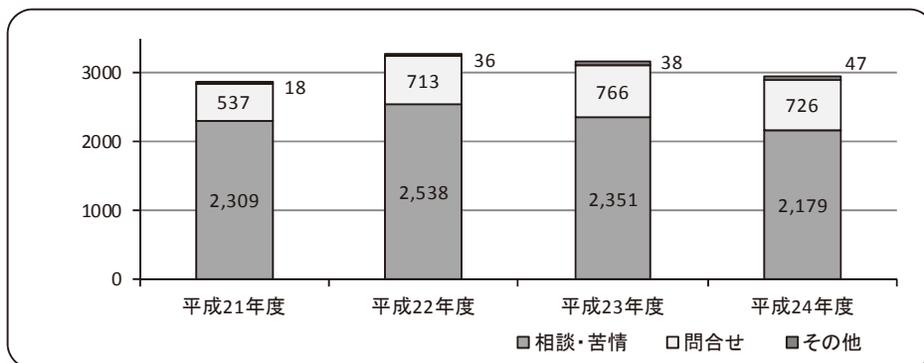
(1) 受付件数

平成 24 年度に協会消費者相談室が受け付けた相談・苦情等の総受付件数は 2,952 件でした。前年度比で 203 件 (6.4%) の減少です。

前年度は東日本大震災に関する相談・苦情等が多数 (163 件) 寄せられましたが、24 年度はそれらが減少 (17 件) したことが総受付件数が減少した主な要因であると思われます。

相談・苦情等の内訳は、「相談・苦情」が 2,179 件で、「問合せ」が 726 件でした。総受付件数に占める構成比は約 3 : 1 です。

相談・苦情等の受付件数



	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
相談・苦情	2,309	2,538	2,351	2,179
問合せ	537	713	766	726
その他	18	36	38	47
合計	2,864	3,287	3,155	2,952

※小数点第2位四捨五入。

[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・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、相談者が情報や助言を求めるもの。

そ の 他 … 協会又は会員への要望等。

(2) 取引形態

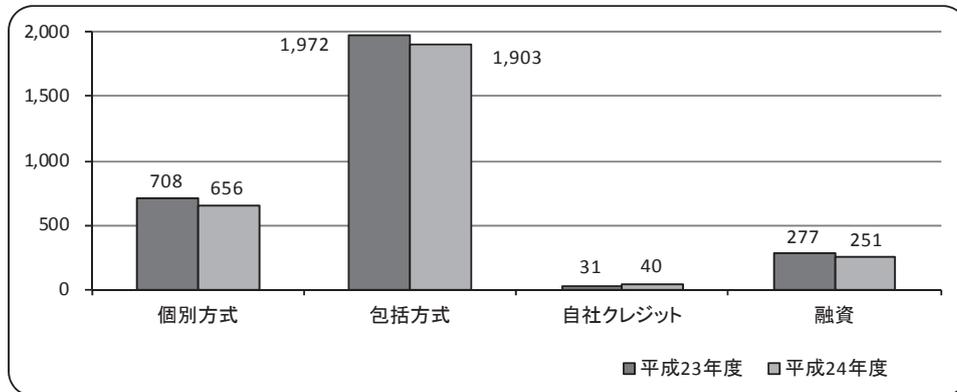
受け付けた相談・苦情等をクレジットの取引形態別にみると、「個別方式」が 656 件で前年度比 52 件 (7.3%) 減少し、「包括方式」は 1,903 件で同 69 件 (3.5%) の減少でした。「包括方式」と「個別方式」の件数の比率は約 3 : 1 で、ほぼ前年度並みです。

「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 579 件で「個別方式」の相談・苦情等の 9 割弱 (88.3%) でした。件数は前年度比で 91 件 (13.6%) 減少しています。

「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 332 件で包括方式の相談・苦情等の 2 割弱 (17.4%) でした。件数は前年度とほぼ同じ (1 件減少) で

す。「包括方式」で割賦販売法適用取引の比率が低いのは「翌月一括払い」が多いほか、クレジットカードの申込・発行、更新、紛失・盗難に関するものや第三者利用などの、取引形態は包括方式であるものの支払方式に直接関係しないもの（「支払方式未特定」）が多数であるためです。

相談・苦情等の取引形態別の受付件数

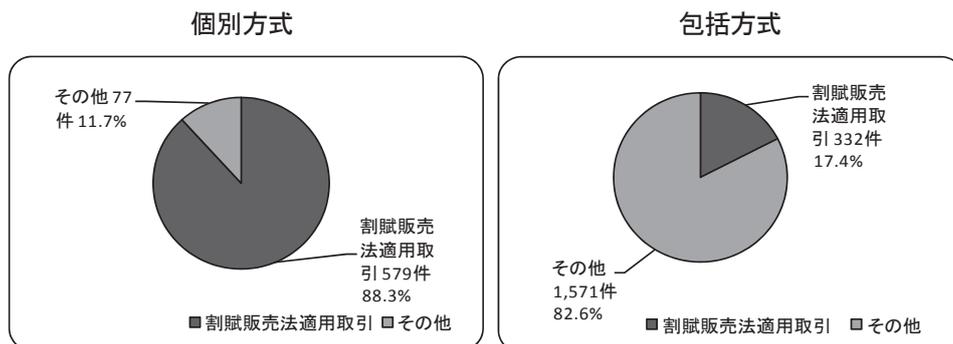


(件)

	平成23年度	平成24年度
個別方式	708 (23.7%)	656 (23.0%)
〔うち割賦販売法適用取引〕	[670]	[579]
包括方式	1,972 (66.0%)	1,903 (66.8%)
〔うち割賦販売法適用取引〕	[333]	[332]
自社クレジット	31 (1.0%)	40 (1.4%)
融資	277 (9.3%)	251 (8.8%)
合計	2,988 (100.0%)	2,850 (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)又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、ボーナス払い。「包括方式」では分割払い、ボーナス払い、リボルビング。
 小数点第2位四捨五入。

割賦販売法適用取引（平成24年度）



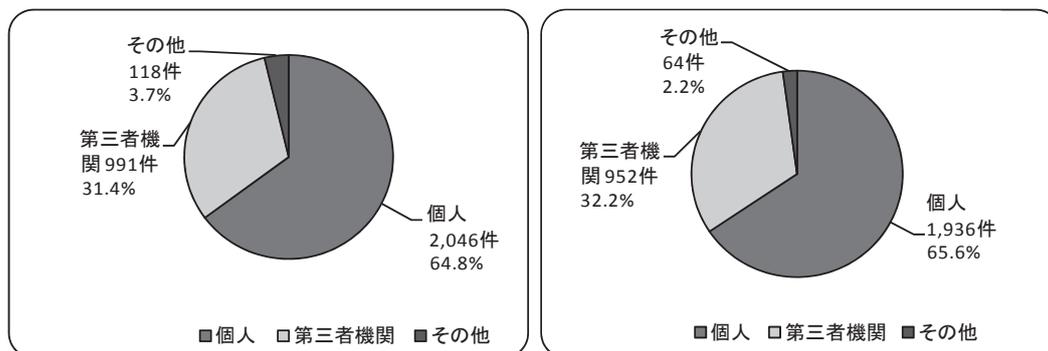
(3) 相談者の内訳

相談者の内訳は、「申込・契約者」が総受付件数の半数以上（51.9%）でした。「申込・契約者」に「親族」「知人」「代理人」等を合わせた「個人」からの相談・苦情等では約3分の2（65.6%）でした。一方、消費生活センター等の「第三者機関」からの相談・苦情等は約3分の1（32.2%）です。両者の割合は約2：1で、ほぼ前年度並みです。

相談者の内訳

平成 23 年度

平成 24 年度



	平成23年度	平成24年度
個人	2,046 (64.8%)	1,936 (65.6%)
第三者機関	991 (31.4%)	952 (32.2%)
その他	118 (3.7%)	64 (2.2%)
合計	3,155 (100.0%)	2,952 (100.0%)

※小数点第2位四捨五入。

[項目の内容]

- 個 人 … 申込・契約者、申込・契約者の親族、知人及び代理人並びにその他個人。
- 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 … 会員会社、加盟店、個人及び第三者機関以外等。

(4) 相談・苦情等の内容

取引形態別の相談・苦情等の内容は、「個別方式」では「与信関連」が最も多く 186 件、次いで「手数料関連」が 183 件で、以下、「支払関連」「クレジット契約の解除、解約」の順でした。

包括方式の相談・苦情等の内容は、「与信関連」が最も多く 684 件、次いで「不正使用関連」「支払関連」でした。

相談・苦情等の上位項目（平成 24 年度 個別方式）

	(件)
与信関連	186
手数料等関連	183
支払関連	130
クレジット契約の解除、解約	124
加盟店関連	60
多重債務	7

※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。
小数点第2位四捨五入。

相談・苦情等の上位項目（平成 24 年度 包括方式）

	(件)
与信関連	684
不正使用関連	571
支払関連	399
その他クレジットカード関連	237
加盟店関連	195
条件表示、書面関連	129
手数料等関連	107
クレジット契約の解除、解約	105
海外取引関連	97
セキュリティ	42
多重債務	23

※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。
小数点第2位四捨五入。

[項目の内容]

- 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（個別方式）。
クレジットカードの申込、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（包括方式）。
- 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（個別方式）。
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（包括方式）。
- 手 数 料 等 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（個別方式）。
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（包括方式）。
- 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（個別方式）。
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（包括方式）。
- 多 重 債 務 … 多重・多額債務による支払困難等に関するもの。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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）。

2. 相談・苦情等への対応

(1) 対応の内容

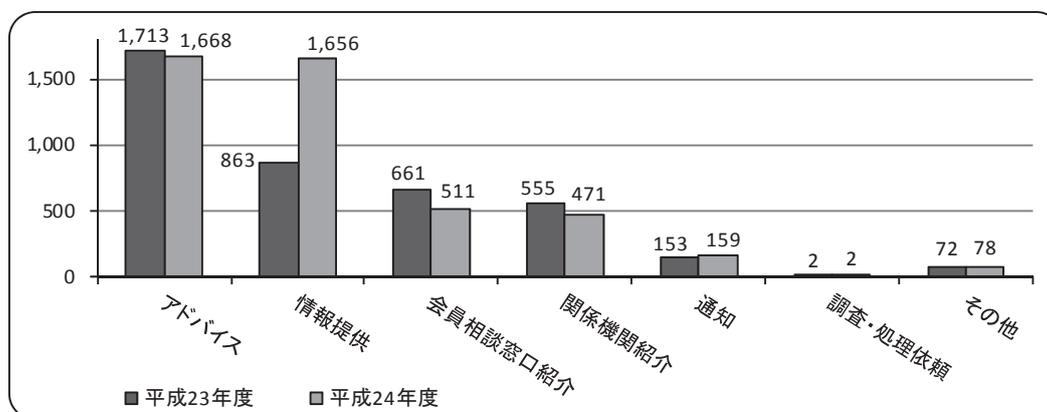
受け付けた相談・苦情等への対応を複数集計した「対応総数」は4,545件でした。受付件数が減少した一方、前年度比で526件（14.9%）増加しました。

対応の内訳は、「アドバイス」が1,668件（相談・苦情等の総対応件数に占める構成比36.7%）、「情報提供」が1,656件（同36.4%）、「会員相談窓口紹介」が511件（同11.2%）、「関係機関紹介」が474件（同10.4%）でした。これら4つの対応（窓口対応）で総対応件数の94.7%にあたります。「アドバイス」は45件（2.6%）減で横ばいですが、「会員相談窓口紹介」は150件（22.7%）、「関係機関紹介」は84件（15.1%）それぞれ減少しました。受付件数で見ると2,713件で、総受付件数の91.9%の相談・苦情等が窓口対応で処理されています。

24年度の特徴として、このうち「情報提供」が793件増加しました。「アドバイス」「会員窓口紹介」「関係機関紹介」の対応をするにあたり、割賦販売法や自主規制規則、契約約款（又はクレジットカード会員規約）、クレジット取引の仕組み（特にクレジットカード）等について説明（情報提供）する機会が増えたためです。

一方、会員と連携して対応した事案は計161件で、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159件（同3.4%）、割賦販売法や協会の自主規制規則に違反する疑いがある事案で、会員に事案の調査と処理結果等について文書での報告を求める「調査・処理依頼」は2件でした。

相談・苦情等への対応の内容



(件)

		平成23年度	平成24年度
窓口対応	アドバイス	1,713 (42.6%)	1,668 (36.7%)
	情報提供	863 (21.5%)	1,656 (36.4%)
	会員相談窓口紹介	661 (16.4%)	511 (11.2%)
	関係機関紹介	555 (13.8%)	471 (10.4%)
	[小計]	[3,792] [94.4%]	[4,306] [94.7%]
会員との連携対応	通知	153 (3.8%)	159 (3.5%)
	調査・処理依頼	2 (0.0%)	2 (0.0%)
	[小計]	[155] [3.9%]	[161] [3.5%]
その他		72 (1.8%)	78 (1.7%)
合計		4,019 (100.0%)	4,545 (100.0%)

※対応内容が判明しているものを複数集計。

小数点第2位四捨五入。

[項目の内容]

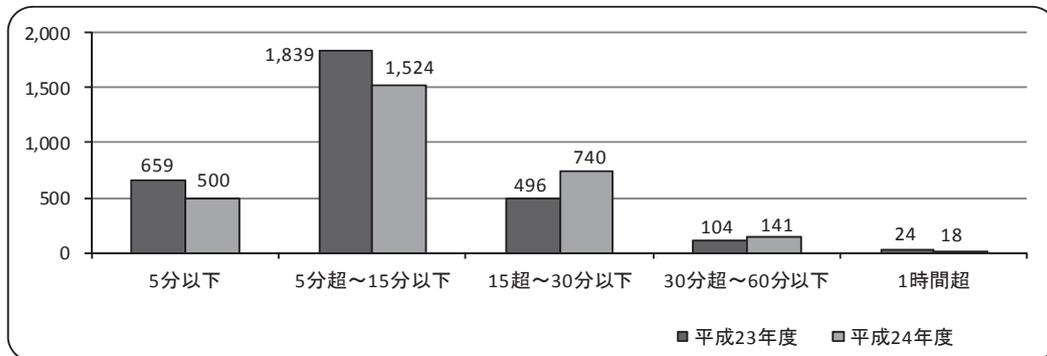
- アドバイス … 相談者が相談・苦情等に適切に対応できるように助言等をし、対応するもの。
- 情報提供 … 相談者へ相談・苦情等案件に関する知識や情報等を伝え、対応するもの。
- 会員相談窓口紹介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、相談・苦情等案件の対応に関して会員の顧客窓口を紹介するもの。
- 関係機関紹介 … 相談者へ一般的な説明をするとともに、相談・苦情等案件の対応に関してより適切な機関（他の相談機関や個人情報情報機関等）を紹介するもの。
- 通知 … 相談者の意向と契約を特定するための属性を確認のうえ、会員に相談・苦情等の内容を伝え、相談者への連絡等を依頼するもの。（平成 24 年度までの名称は「会員への情報提供・連絡」）
- 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事案について、会員に書面で相談事案の調査を依頼し、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

対応時間の判明している相談・苦情等について対応に要した時間をみると、「15 分以下」（「5 分以下」「5 分超～15 分以下」の合計）での対応が約 7 割（69.2%）で、そのうち、「5 分超～15 分以下」での対応が半数以上（52.1%）となりました。

一方、「15 分超～30 分以下」での対応は全体の約 4 分の 1（25.3%）で、昨年度より約 1 割増加し、「30 分超」の対応を要したのも 5.4%（前年度 4.1%）ありました。

相談・苦情等への対応時間



	(件)	
	平成23年度	平成24年度
5分以下	659 (21.1%)	500 (17.1%)
5分超～15分以下	1,839 (58.9%)	1,524 (52.1%)
15分超～30分以下	496 (15.9%)	740 (25.3%)
30分超～60分以下	104 (3.3%)	141 (4.8%)
1時間超	24 (0.8%)	18 (0.6%)
合計	3,122 (100.0%)	2,923 (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。網掛部分は構成比が20%を超えているもの。
小数点第2位四捨五入。