

2024年度（令和6年度）の消費者相談の概要

1. 相談・苦情等の受付状況

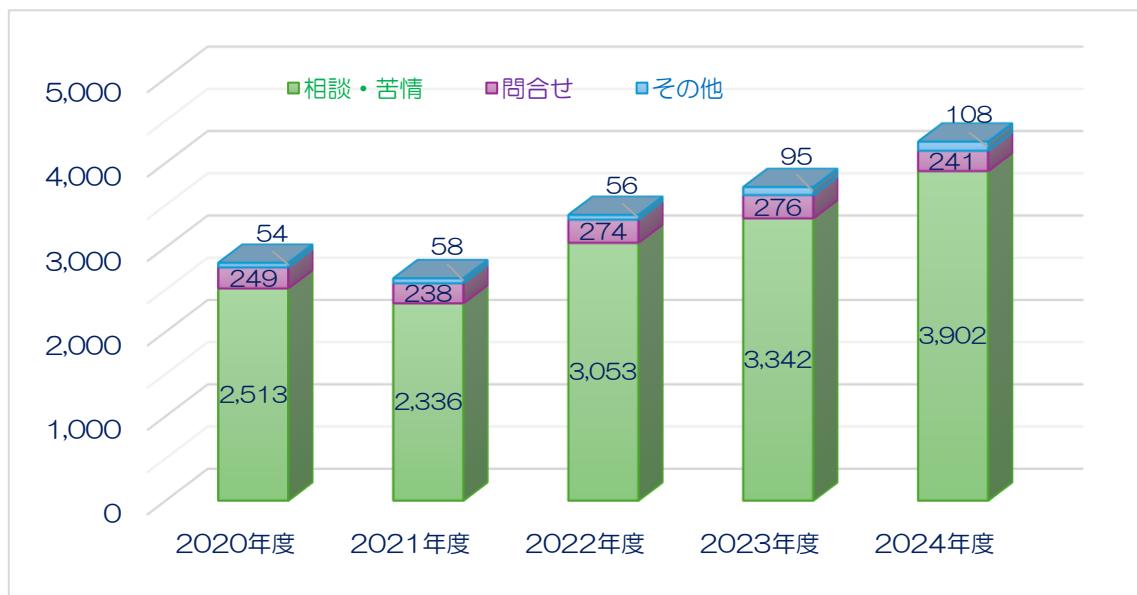
(1) 受付件数

2024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（「問合せ」を含む。）の「総受付件数」は4,251件で、前年度比538件（14.5%）増加しました。

相談・苦情等の内訳は、「相談・苦情」が3,902件で、前年度比560件（16.8%）の増加、「問合せ」が241件で同35件（12.7%）の減少でした。

【相談・苦情等の受付件数の推移（全体）】

(件)



項目	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
相談・苦情	2,513	2,336	3,053	3,342	3,902
問合せ	249	238	274	276	241
その他	54	58	56	95	108
合計	2,816	2,632	3,383	3,713	4,251
前年増減	▲152	▲184	751	330	538

[項目の内容]

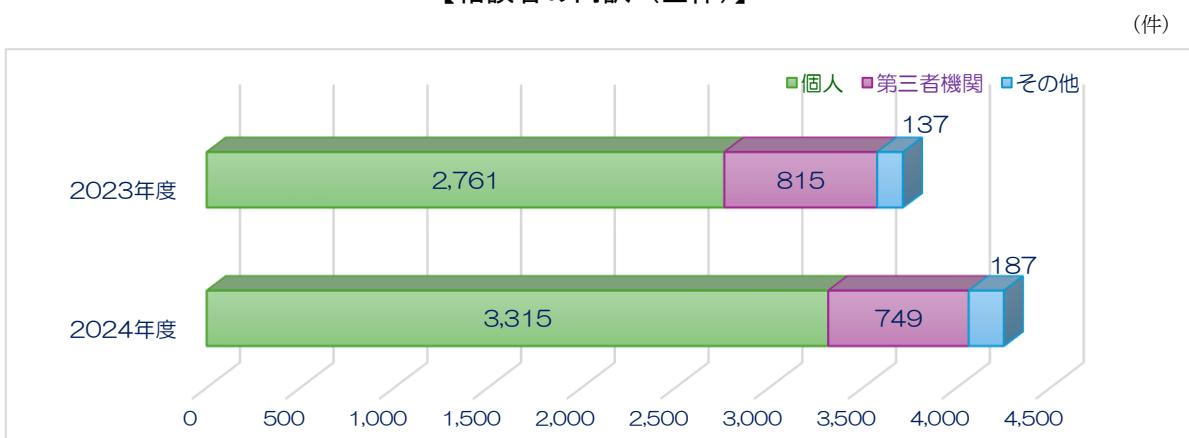
- 相談・苦情 … 会員等が行う業務・プロセスに対して、相談者が不満足を表明するもの。
- 問合せ … クレジットの基本的な知識や利用方法、関係法令、会員の連絡先、適切な相談機関等について、相談者が情報を求めるもの。
- その他 … 協会または会員への要望等。

(2) 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8割弱（78.0%）、「第三者機関」（「消費者センター」「民間相談機関」「業界団体」等）からのものは2割弱（17.6%）でした。

前年度と比較すると、「個人」からの相談・苦情等が554件増加し、「第三者機関」からのものが66件減少しました。

【相談者の内訳（全体）】



相談者の内訳	2023 年度		2024 年度		前年度比 (件数)
	件 数	構成比	件 数	構成比	
個 人	2,761	74.4%	3,315	78.0%	554
第三者機関	815	22.0%	749	17.6%	▲ 66
そ の 他	137	3.7%	187	4.4%	50
合 計	3,713	100.0%	4,251	100.0%	538

※構成比は小数点第2位以下を四捨五入。よって各構成比の積上げ値は100.0%にならない場合がある。

[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。

(3) 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4,129件でした。

「包括方式」は3,510件で前年度比602件（20.7%）増加し、過去最多を更新しましたが、「個別方式」は427件で同106件（19.9%）減少しました。

「包括方式」のうち、「割賦販売法適用取引」（「分割払い」「リボルビング払い」「ボーナス払い」）は551件（同97件、21.4%増）で、「包括方式」の相談・苦情等の15.7%でした。

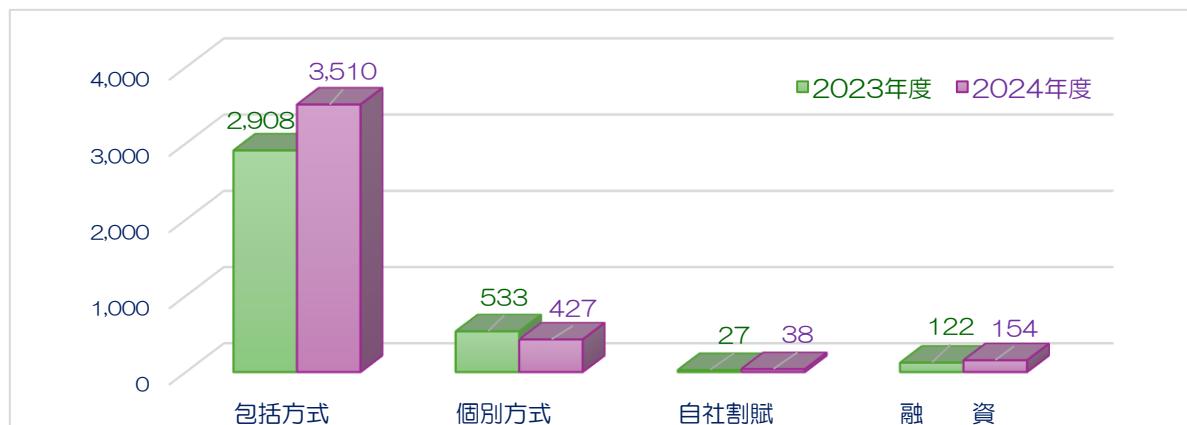
一方、「個別方式」のうち、「割賦販売法適用取引」（「分割払い」「ボーナス払い」）は369件（前年度比62件、14.4%減）で、「個別方式」の相談・苦情等の86.4%にあたりま

す。

「割賦販売法適用取引」では、「包括方式」の件数は増加（21.4%）し、「個別方式」が減少（14.4%）していることが特徴的です。

【取引形態別の相談・苦情等】

(件)



取引形態	2023 年度		2024 年度		前年度比 (件数)
	件 数	構成比	件 数	構成比	
包括方式	2,908	81.0%	3,510	85.0%	602
(うち割賦販売法適用取引)	(454)	(12.7%)	(551)	(13.3%)	97
個別方式	533	14.9%	427	10.3%	▲106
(うち割賦販売法適用取引)	(431)	(12.0%)	(369)	(8.9%)	▲ 62
自社割賦	27	0.8%	38	0.9%	11
融資	122	3.4%	154	3.7%	32
合計	3,590	100.0%	4,129	100.0%	539

※ 取引形態が「包括方式」「個別方式」「自社クレジット（割賦販売）」「融資」であると判明しているものを複数集計。

※ 構成比は小数点第2位以下を四捨五入。よって各構成比の積上げ値は100.0%にならない場合がある。

(4) 相談・苦情等の内容

相談・苦情等の内容を取引形態別でみると、取引形態が「包括方式」では、「支払関連」(1,390件)が最も多く、次いで「不正利用関連」(1,106件)、「与信関連」(875件)の順となりました。前年度と比較すると、「支払関連」では256件、「不正利用関連」では176件の増加となりました。

一方、取引形態が「個別方式」では、「支払関連」(212件)が最も多く、次いで「手数料等関連」(163件)、「クレジット契約の解除・解約」(157件)の順となりました。前年度と比較すると、「支払関連」の相談・苦情等の件数が87件と大きく減少しました。

【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		2023 年度	2024 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	1,134	1,390
不正利用関連	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	930	1,106
与信関連	クレジットカードの申込み、新規発行、更新、利用停止・退会、利用可能枠、与信拒否、途上与信等に関するもの	755	875
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	399	478
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	356	424
手数料等関連	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	242	280
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	242	255
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	101	236
海外取引	クレジットカードの海外取引に関するもの	185	164
多重債務	多重・多額債務による支払困難等に関するもの	38	46
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（48件）、付随カード（家族カード、ETC（53件））、付帯サービス（ポイント、マイレージ等（63件））等）	676	900

※ 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。

【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		2023 年度	2024 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	299	212
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	202	163
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合意解約等に関するもの	178	157
与信関連	与信の判断基準、与信拒否、過剰与信、契約確認等に関するもの	118	87
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	83	68
多重債務	多重・多額債務による支払困難等に関するもの	9	3

※ 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. 相談・苦情等への対応状況

協会では、相談・苦情等への対応を大きく二つに分けています。一つは、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」「会員相談窓口紹介」「関係機関紹介」の4対応）で、もう一つは「会員との連携対応」（「通知」「確認依頼」「調査・処理依頼」の3対応）となります。

（1）対応内容

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9,836件で、前年度と比較して1,310件増加しました。

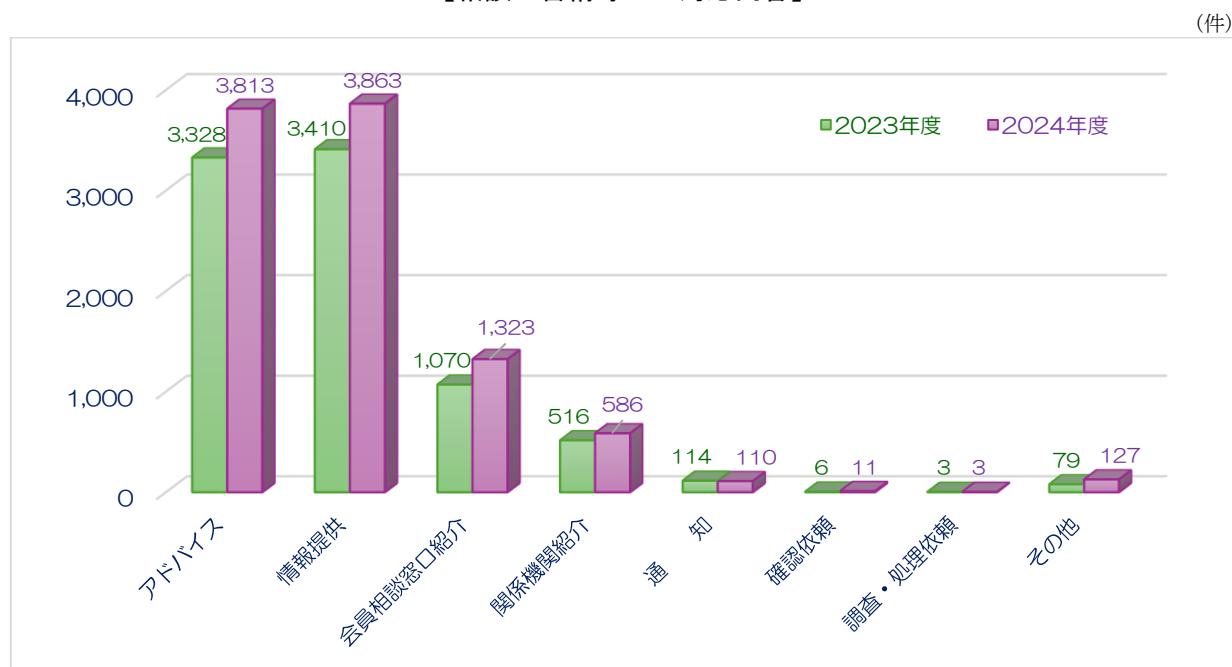
一方、「総受付件数」と「総対応件数」の比を見ると、受け付けた相談・苦情等1件当たり、約2.3件の対応をしていることになります。

対応の内訳は、「窓口対応」が9,585件（複数集計 前年度比1,261件、15.2%増）、「会員との連携対応」は124件（前年度比1件増）でした。

「窓口対応」で対応した相談・苦情等の受付件数は4,000件で、「総受付件数」の94.1%（前年度は94.6%）にあたります。また、「総対応件数」に占める「窓口対応」の割合は、97.5%（同97.7%）でした。「窓口対応」は、相談者への適切な対応をするうえで、複数の情報を提供する必要のある事案が増え、年々増加傾向にあります。

「会員との連携対応」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110件で、結果等について文書での報告を求める「確認依頼」や「調査・処理依頼」は、それぞれ11件と3件ありました。そのほとんどが、支払停止の抗弁に関するものでした。

【相談・苦情等への対応内容】



対応内容		2023 年度		2024 年度		構成比 (件数)
		件 数	構成比	件 数	構成比	
窓口対応	アドバイス	3,328	39.0%	3,813	38.8%	485
	情報提供	3,410	40.0%	3,863	39.3%	453
	会員相談窓口紹介	1,070	12.6%	1,323	13.5%	253
	関係機関紹介	516	6.0%	586	6.0%	70
		8,324	97.6%	9,585	97.5%	1,261
会員連携対応	通 知	114	1.3%	110	1.1%	▲ 4
	確認依頼	6	0.1%	11	0.1%	5
	調査・処理依頼	3	0.0%	3	0.0%	0
		123	1.4%	124	1.3%	1
その他		79	0.9%	127	1.3%	48
合 計		8,526	100.0%	9,836	100.0%	1,310

※ 構成比は小数点第 2 位以下を四捨五入。よって各構成比の積上げ値は 100.0% にならない場合がある。

[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信用情報機関等）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上、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。
確認依頼	… 割賦販売法や自主規制規則の適用を受けるか否かにかかわらず、相談・苦情等の内容の他への波及のおそれ等を考慮し、会員会社に確認が必要であると判断したものについて、会員会社に書面で確認を依頼し、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	… 法令等（割賦販売法、関係法令及び自主規制規則）に違反するおそれが非常に高い相談・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。

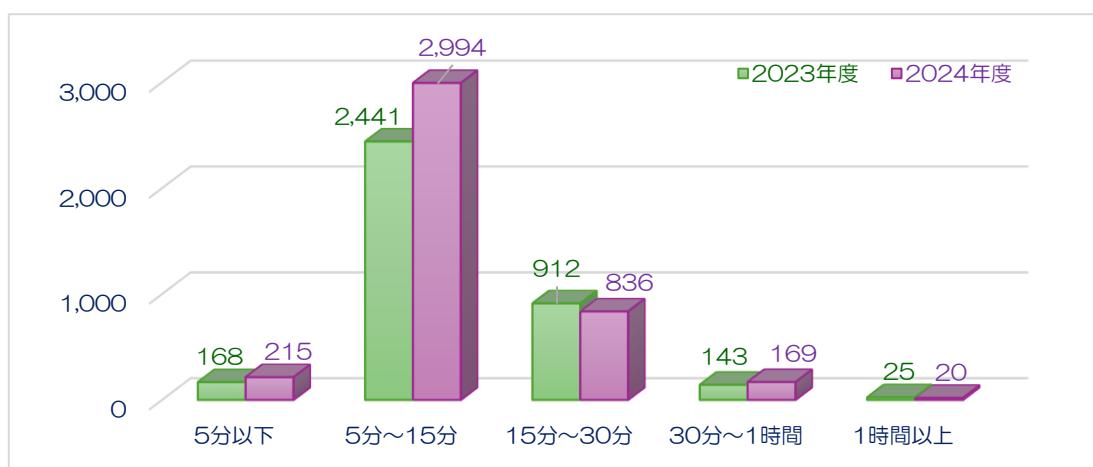
(2) 対応時間

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「5～15分以下」での対応で、全体の70.7%（2,994件）でした。これに「5分以下」と「15分超～30分以下」の対応を合わせた「30分以下」の対応（4,045件）が、全体の95.5%になります。

一方、1時間を超える対応を要するものは20件で、前年度より5件減少しました。

【相談・苦情等への対応時間】

(件)



対応時間	2023 年度		2024 年度		前年度比 (件数)
	件 数	構成比	件 数	構成比	
5分以下	168	4.6%	215	5.1%	47
5分超～15分以下	2,441	66.2%	2,994	70.7%	553
15分超～30分以下	912	24.7%	836	19.7%	▲ 76
30分超～60分以下	143	3.9%	169	4.0%	26
1時間超	25	0.7%	20	0.5%	▲ 5
合 計	3,689	100.0%	4,234	100.0%	545

※ 対応時間は、相談者に対応した時間。

※ 構成比は小数点第2位以下を四捨五入。よって各構成比の積上げ値は100.0%にならない場合がある。