

割賦販売小委員会説明資料

支払可能見込額調査に係る問題事例

2018. 2. 17



1. 「二親等内親族」以外の扶養者の場合に クレジット契約ができないケース

1. 事実婚（内縁）の者、伯父伯母が生計主の者からの申込み時にクレジット契約を断るケースがある。
2. 与信には直接必要がなく、当該規定の適用要否の判断のためだけに、プライバシーに立ち入った質問をする必要がある。確認した結果、二親等内親族に該当しないと特例が適用できず、契約を断るケースがある。この場合、申込者は差別感を覚え、苦情になった。
 - ・ 事実婚であるかの確認（籍が入っているかなど）
 - ・ 親の状況の確認（親の失踪、親の死去、親の精神障害等）

2. 「同一生計人数」を用いた与信の問題事例

1. 与信に必要な範囲を超えて、支払可能見込額調査のためにプライバシーに踏み込んだ調査を行う必要がある。
 - ・ 家族構成の確認（生計主、専業主婦、二親等内親族、共働き、一人暮らし学生等）
 - ・ 家計の維持の状況（生活費の負担者の確認、扶養者の確認、別居者への仕送りの有無、単身赴任等）
2. 苦情・問合せが発生する。
 - ・ （プライバシーに立ち入った）調査に対する必要性についての苦情・問合せ。
 - ・ 申込者以外の情報の調査の必要性の苦情・問合せ。
 - ・ 「扶養家族」との違いについての問合せ。
3. 「同一生計人数」の概念について分かりにくく、説明が必要な場合がある。
 - ・ 説明が複雑で、時間がかかるため不満を持つ方がいる。
4. 誤申告が発生している可能性がある。
（申込書の家族構成から推測される同一生計人数と、申告された同一生計者数に乖離がある場合がある。なお、この場合は人数の多いほうを採用して超過契約とならないように算定するか、電話等で追加調査を行う。）

3. 「共働き夫婦」について 与信できない、または、与信額が低くなる ケース

1. 配偶者の同意が取りにくく、クレジット契約ができないケースがある。
 - ・ 配偶者が仕事中、海外赴任等
2. 現行ルールであると、特例を適用できないケースが多くなり、特定配偶者の場合より却って与信額が低くなる矛盾が発生している。
 - ・ 特定配偶者は同意なく特例が適用でき、一方、収入の高い共働き夫婦の場合は却って同意を得ることができずに合算特例が適用できないため、却って与信額が低くなるケースがある。

4. 「生活必要商品」について、 これらを利用するために必要な役務について クレジット契約ができないケース

1. 車検費用や自動車教習所費用のクレジットをお断りするケースがある。
 - ・ 両親が離婚して、パート勤めの母親と暮らしている家庭で、子供は就職のため、免許が必要にもかかわらず、見込み額超過で与信できなかった。このケースの場合、本人の就職にも支障をきたすものと思われる。

5. 「標準用語」について、
利用者に分かりにくい用語が指定されていることから、
理解を促すために、却って努力を要するケース

1. 標準用語を記載のうえ、別途読み替え等を行い利用者にわかりやすい表示を行ったり、標準用語の説明を付け加えたりしている。
 - ・ 読替え例： 弁済金 → お支払額、当月ご請求額、月々の支払額等
： 分割支払金 → 月々の支払額、当月ご請求額 等
： 現金価格 → ご利用金額 等
 - ・ 説明例 ： 「弁済金」に「カードショッピングのリボルビング払いにおける月々の支払金額のことをいう」と説明を加えている。
2. 顧客より、ご利用代金明細書に今月から「弁済金」という言葉が入っているがどういうことかと照会があり、割賦販売法で定められている「リボ払いのお支払金」という意味の標準用語で、表記させていただいていることをご案内したところ、専門用語で分かりづらく、延滞した支払分のような感じを受けるとの声をいただいた。