# 「消費者金融サービスと電子商取引」

## ～電子契約導入の可能性について探る～

新田　剛章
（早稲田大学　商学部　４年）

# 序章

ここ数年で、消費者金融の知名度は鰻登りだ。大手都市銀行のほぼ全てがこの事業に乗り出し、大手消費者金融会社の CM の認知度は 90%に達している[1)]。他業種からも続々と参入表明があがり、今一番儲かる事業として注目されているのではないかと思えるぐらいに。

そのようなことがあり、私は実際に消費者金融の実態と、今後はどうなっていくのかと疑問に思ったのが、この論文を書こうと考えたきっかけである。その中でも、近年 IT[2)]が普及しアナログだった取引がデジタル化してきていて、オンライン上でのデータの共有やネット取引等が盛んになってきている。IT 業界と消費者金融業界という、ここ数年色々と日本を騒がせている市場が絡んでいくことによって、どのような効果を生み出すのだろう。

現在、日本の消費者信用市場は、マーケットの拡大とともにボーダレス化し群雄割拠の時代をむかえている。またそれに伴い、様々な母体を持つ企業が参入していく中で金融再編成とボーダレス化を背景に合併・提携を繰り返してもいる。連日マスメディアによりニュースや広告が流れているし、街中を歩けば看板や支店などを、都市部ではコンビニ以上によく見かける。

その中で、球団経営に乗り出した楽天とソフトバンクという知名度の高い IT 企業が消費者金融サービスに参入するという発表があった。ソフトバンクの発表では、審査から決済など一切をインターネット上で出来るようにするという（日本経済新聞１１月記事）。

そして、現在貸し金業に係る法律で電子契約は規制されているが、もし電子契約が行われればどのような事になるのか。消費者金融サービスの電子契約に係る法律と問題点を踏まえ、電子契約が消費者金融サービスに与える有用性と危険性を探ることが、消費者金融サービスと電子商取引の将来性について知る良いテーマになる筈だ。

第一章では消費者金融サービスと IT について、第二章では消費者金融業界の状況と、インターネットバンキングの例を見ていく。そして、第三章で現況の問題点や改善点を考え、第四章で今後の電子契約の導入について考える。

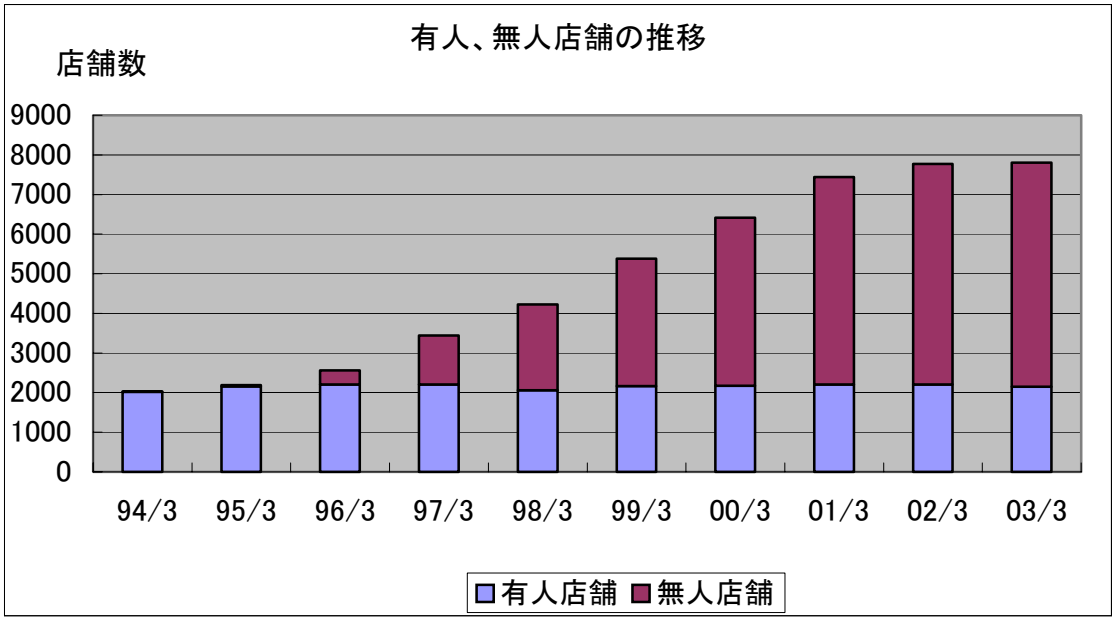
# 第一章　消費者金融と IT

今日までに、消費者金融の審査は着実に IT（デジタル）化をしてきている。無人機、カメラの設置、データの集積・構築など。内部では、他企業と同じように業務のシステム化が行われているだろう。その中で、Face to Face であった審査が、無人機の導入などにより 消費者側からは相手が見えなくなり、企業側がモニターを通じて審査を行う業態ができ

た[3)]。

顧客側からの利益とすれば、お金を借りるという事は悪いイメージが付き纏い、他人に見られたくないという心理が働くので､その障壁が低くなり利用しやすい気持ちになれる。逆に企業側からすれば、人件費の削減ができ、貸したくない人に対して簡単に断れ、モニターからなのでじっくり観察することも出来る。この業態は顧客側にとって不利益はあまり存在しない。しかし、企業側はじっくり観察出来るが実際にその場にいないことで、なりすましや挙動不審な点を見逃してしまうリスクが上がる。

次に挙げるのは消費者金融大手数社の無人機と有人機、ATM・CD 機の導入件数である。



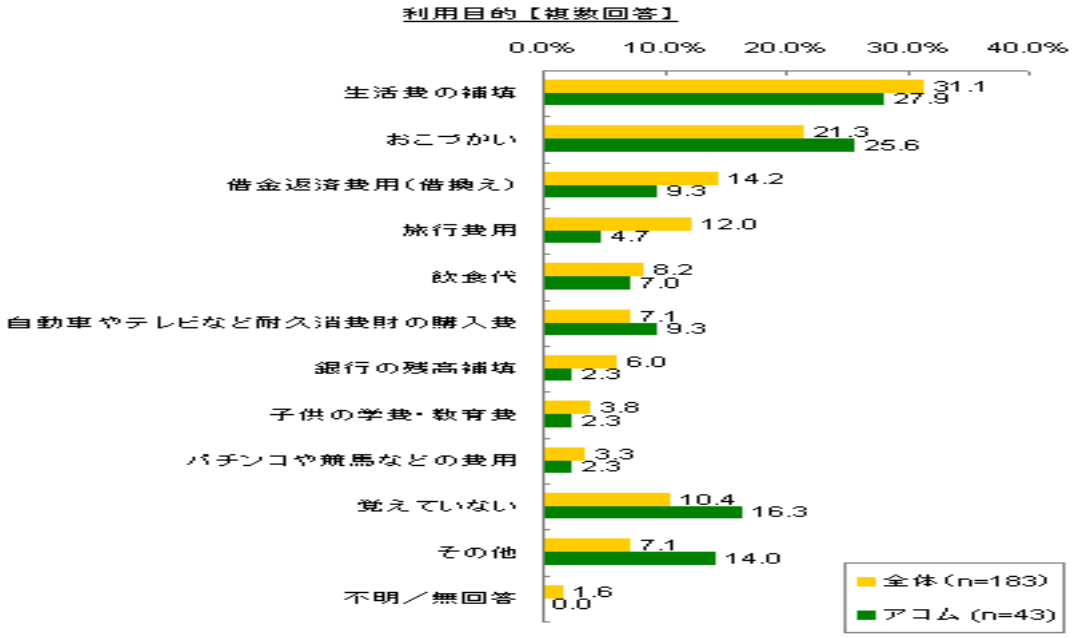

| | 94/3 | 95/3 | 96/3 | 97/3 | 98/3 | 99/3 | 00/3 | 01/3 | 02/3 | 03/3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 有人店舗 | 2,023 | 2,161 | 2,206 | 2,203 | 2,060 | 2,167 | 2,174 | 2,206 | 2,203 | 2,153 |
| 無人店舗 | 2 | 27 | 352 | 1,238 | 2,165 | 3,210 | 4,242 | 5,238 | 5,569 | 5,648 |
| 合計 | 2,025 | 2,188 | 2,558 | 3,441 | 4,225 | 5,377 | 6,416 | 7,444 | 7,772 | 7,801 |

出典（消費者金融連絡会ホームページをもとに筆者作成）

以上のように年々無人機は増え続け６０%以上にのぼっている。無人機の割合が増えたのも見て分かるように、有人店舗は横ばい、全体の店舗数は上昇している。更に、最近になって増えてきたのがスピード審査と言われる形態である。約１時間程度で審査を終え、口座に入金するというサービスである。消費者金融を利用する多くの人の利用動機は、下記表の通りである。

全体では「生活費の補填」が最も高く 31.1%、次いで「おこづかい」が 21.3%であった。

また「借金返済費用（借換え）」は 14.2%であった。このように、借り入れの要因の多くは急にいりようになったケースが多く、スピード審査というのは一番のニーズに即したサービスであるといえるだろう。今や消費者金融サービスの中のスピード審査は切っても切れない関係であるといえる。




（出典：株式会社マクロミル）

そして、この消費者信用市場に、IT 企業の大手ソフトバンクと楽天が参入し、インターネット上での審査・決済など全てを行うサービスを展開する。今までのサービスと決定的に違うのは、ついに顧客側の顔が見えなくなり新しいリスクが生まれた点である。また、店舗がなくても借り入れが出来るため全国にサービスが提供できるようになる。このリスクとメリットを、今後企業側はコントロールしていかなければならない。しかしながら、大手消費者金融会社もインターネット上での与信・決済サービスに乗り出してきていて、これからの業務の主軸の一つになるだろう。消費者信用市場が一番発達しているといわれるアメリカではどのようになっているのかを見てみる。

２００２年のアメリカの消費者信用残高は円換算で２００億円弱、日本は６３．５兆円であり、世界中でも郡を抜いて大きい市場である[4)]。このような背景には、自由競争や地政学的な問題など様々な理由があるが、ここでは言及しない。その中アメリカで、数年前から始まっているインターネット上の与信サービスや返済プランなど様々なコンテンツがある。インターネット上で自分の通帳や取引等を見ることが可能であり、現在の与信サー

ビスや返済プラン（その商品のみ）だけしかない日本よりも進んでいる[5]。元々、消費者金融専業ではないソフトバンクは、与信管理システム大手の米フェア・アイザック社の信用モデルを採用して審査などの業務のノウハウを補っている（日本経済新聞１１月記事参照）

今後、消費者金融サービスのインターネット市場が発達してこのようなサービスが展開されればどうなるか。

まず、与信サービスについて。インターネット上で融資が可能かどうかを判断する。利用者は、現在の収入、借入残高、家族構成や職業などを入力する[6]。そして、企業側はその情報と信用機関の情報に基づき審査を行う。今までのサービスと違う点は顧客側が見えないため､判断基準は本人が入力した情報と信用情報機関からの情報のみになる｡しかし、サービスが２４時間利用可能になり自宅等からでも、審査可能か確認ができるため利用者の利便性が上がる｡日本では現在､大手の消費者金融専業会社や IT 系の消費者金融でサービスが行われている。ただ、インターネット上のサービスは、与信サービスと返済プラン（その商品のみ）のコンテンツに留まる。

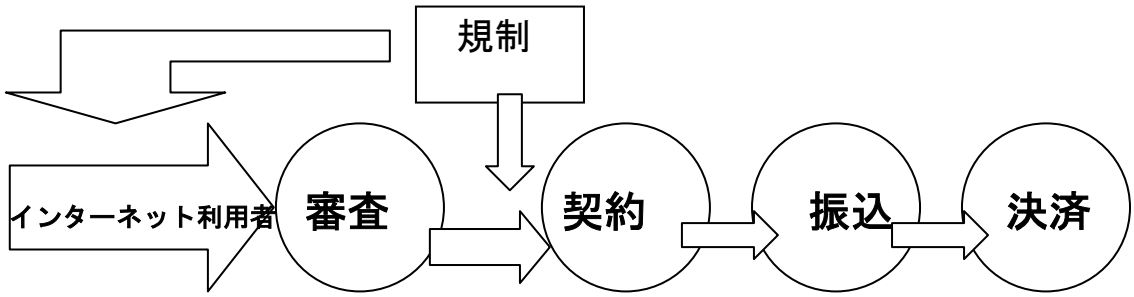
次に、預金残高や取引の履歴（通帳）などのコンテンツサービス。利用者は自分の通帳や取引をインターネット上で確認が出来る。そのため、返済のプランやクレジットカードの利用など、利用者自身に計画的な利用を啓発することが出来る。日本では、インターネットバンキングと他数社で預金の確認などは出来るようになった。

アメリカで利用されているサービスについて上記に挙げたが、インターネットの与信サービスは現行の法律上申し込みまでは出来ても、契約書などの交付義務が残る問題点や、利用者の本人確認のため郵送などの手法を残す形で電子契約は出来ない。そのため、利用者は本人確認に必要な書類などを送るリスク（不安）が残り、企業側も郵送や印紙などのコストが掛かる。現行の法律のままでは、他のサービスや顧客の増加に結びつきにくい。

預金残高や取引の履歴については、銀行の信用情報に対する扱い方や、消費者金融・信販・銀行の信用情報機関の協力、利用者自身のプライバシーに対する意識、利用者が口座を複数持っている場合などの問題点が考えられる。

以上のように、日本では貸し金業の電子取引で審査→契約→振込→決済の部分の契約に規制が掛かるため、インターネットで審査を利用した人がそのまま契約（郵送などで）をするシステムが構築しにくく、他のインターネット上のサービスも抑制される[7]。また、この規制がインターネットサービスを利用しようとする動機を押さえつける。例えば、消

費者がインターネットサービスを利用しようと考えたときに「契約が郵送では…」と踏み止まってしまうのだ。




それでは、なぜ消費者金融サービスにおいて電子契約は認められなかったのか、行政の見解を見てみる。

政府は IT 革命に対応するため、２０００年７月に IT 戦略本部を設置。この組織が、「e-Japan 戦略」を国家戦略として構築。その中に、電子商取引ルールの整備があった。同年１１月に「書面の交付などに関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律(通称：IT 書面一括法)」が制定され、翌年４月より施行された。対象になった法律は５０に昇ったが、契約に関するトラブルが多く、情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引に関する法律として、貸し金業の規制などに関する法律などは対象外となった。

しかしながら、業界と社会的要請からか、消費者金融業を監督している金融監督庁は次のレポートを出している[8)]。

1. 貸金業者が交付する書面の電子化の可能性

（１）貸金業規制法（以下「法」という。）第 17 条、第 18 条は、貸金業者に対し、貸付契約等の締結時及び債権の全部又は一部の弁済を受けたときに、所定の事項を記載した書面の債務者等への交付を義務付け。

2. 実務上の問題点

（１）包括契約の増加や、リボ払い、ＡＴＭの利用進展等の実態を踏まえると、記載事項、交付方法等が現実に合わない。ＩＴ化が図れず貸金業者のコスト要因にもなり顧客利便の点からも問題（業界関係者等）。

（２）任意に支払った利息制限法の上限を超える利息の支払について、法第 17 条、第 18 条の書面を交付しているときは超過部分の支払は有効な利息の弁済とみなす旨の法第 43 条の規定に関して、実態は債務者が契約内容を必ずしも十分に理解できる書面となっていないのではないか（研究者、弁護士等）。

3. 書面交付に代わり、電子的手段を用いることの是非

（１）貸金業者のコスト・事務負担の軽減に資するもので、顧客利便も向上する（業界関係者、研究者、弁護士等）。

（２）情報セキュリティやプライバシー保護の観点や、契約内容を巡るトラブルの解決に支障が生じるおそれがある等の理由から、引き続き書面交付が必要（消費者団体、研究者、弁護士等）。

（３）本検討にあたっては、情報セキュリティやプライバシーのみならず、法第 43 条の適用条件に関する検討も必要（業界関係者、関連業界等）。

行政側も、見直す必要があるのか検討している。それでは、IT 書面一括法が消費者金融サービスにおいて見送られた点について考察する。

契約に関するトラブルが多く、情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引であるとされた点と『情報セキュリティやプライバシー保護の観点や、契約内容を巡るトラブルの解決に支障が生じるおそれがある』点について。契約に関するトラブルの例をあげ、電子取引を行った場合このトラブルがどうなるのか検討する。また、情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引とはどういうことであり、他業種の電子取引ではどのように手法を用いているのかを挙げ解決の糸口を見つける。

次の二章では、この点を踏まえ消費者金融業界の現状と、実際にインターネットバンキングというサービスで銀行に参入しているイーバンクなどの例やインターネットバンキングに対する調査を見ながら、インターネットサービスの有効性を探っていく。

## 第二章　消費者金融業界の現状とケーススタディ

1. 業界[9)]

利用者は年々増加し業績や市場も大きくなってきている。広告なども幅広くだし、否定的な意見も多いが力を持ってきている。また、カード会社との提携など多角化を行い人々の生活に浸透していっている。基本的に先行優位の大きい業界であり、銀行や他業種も進出してきているが元々の消費者金融専業の会社と違い、伸び悩んでいる会社が多い。銀行と消費者金融との合弁会社（以下、銀行系）など、資金調達や利率に優位を持っていながら伸び悩んでいる状態を見ると、車専用（トヨタファイナンス）やリース会社など住み分けを行わないと中々後発企業は勝てない業界であるといえる。また評判などは、違法な業者が多く、それがマスコミに取り上げられたりすることもあり低い。

消費者金融大手５社(レイク、アイフル、アコム、プロミス、武富士) ２００４年９月の中間期決算をみてみる。武富士以外増収、武富士は減収だが事件がある前は東証の優良企業５社に選ばれる実績をあげている。アコムなど 3 社の経常利益が前年同期に比べ増え、プロミスとアイフルは過去最高になった。個人の自己破産の減少で貸し倒れ費用が減ったのが一つの要因である。アイフルは前年同期比 9%の増収で、経常利益は 656 億円と同 44%増えた。信販子会社ライフを抱えるなど、商品や販売チャネルを多様化する戦略が奏功した。有担保や事業者向けも含めたグループ全体の営業貸付金残高は 2 兆円を突破した。これに対して武富士は経常利益が減り、利益額は前年同期の首位から 4 位に下がった。盗聴事件を受けた広告宣伝の自粛で、貸付金残高が減ったことなどが響いた。武富士は昨年暮れからの広告自粛などの影響で減収率が拡大したのに加え、営業外で計上する投資利益が減り、経常減益となった。このように、業界全体はまだまだ成長を続けている。しかし、消費者金融に対するイメージは CM などの広告やマスコミの影響が強く、問題等がおきるとすぐに業績に影響が出ることがわかる。

２．銀行業に参入したインターネットバンキングの例

同じ金融である銀行業に、IT 技術を駆使しサービスを展開しているインターネットバンキングの例。まずは、異業種から新規参入した銀行 4 行の 2004 年 9 月中間決算をみてみる。

提携先や口座数の増加などを背景にアイワイバンク銀行が経常大幅増益になり、ジャパンネット銀行とイーバンク銀行が開業後、初めて中間期ベースで経常黒字になった。ソニー銀行だけが経常赤字のままで、手掛ける事業の違いで収益に差がついている。

4 行は規制緩和により 2000―01 年に相次いで参入。アイワイはグループのセブンイレブンなどに設置した現金自動預け払い機（ＡＴＭ）を通じてサービスを提供。ＡＴＭの利用件数が拡大し、利用手数料収入が増えた。9 月末でＡＴＭ利用での提携先は 455 社に広がった。

ジャパンネットは三井住友系のインターネット専業で、ネット上の買い物や証券取引などの決済に使う顧客が多く、利用件数が増えた。同じくネット専業で決済業務中心のイーバンクは有価証券や不動産証券化商品の売却益が上がるなど運用に絡む収益が寄与した。ジャパンネット、イーバンクともに開業以来、中間期での経常黒字は初めて。アイワイバンクの今期、経常益 2.9 倍の 87 億円にアイワイバンク銀行は 5 日、2005 年 3 月期の経常利益が前期比 2.9 倍の 87 億円になる見通しだと発表した。従来予想は 51 億円だった。当初の計画よりも、現金自動預け払い機（ＡＴＭ）利用手数料収入が増えるため。一般企業

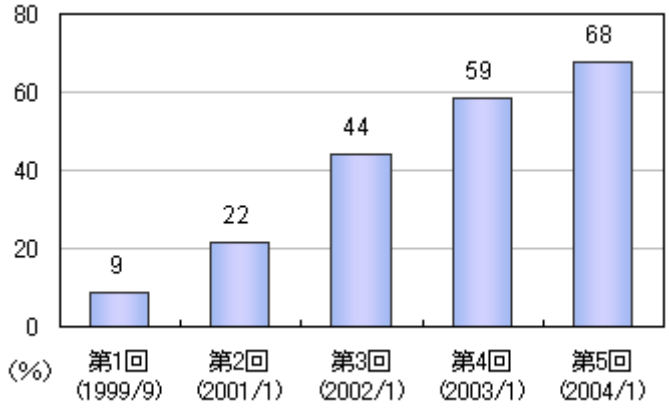
の売上高に当たる経常収益は、従来予想を 61 億円上回り、前期比 1.6 倍の 475 億円になる見通しだ。　アイワイはグループのセブンイレブンなどに設置したＡＴＭを通じてサービスを提供。2005 年 3 月期末のＡＴＭ設置台数の見込みを当初の計画（約 9900 台）から 200 台上乗せし、約 1 万 100 台とした。アイワイは同時に、2004 年 9 月中間期の経常収益が前年同期比 1.8 倍の 223 億円、経常利益が同 20 倍の 43 億円になったもようだと発表した。

この業績を消費者金融の業態に置き換えて考えてみたい。アイワイバンクは ATM を主軸にグループのセブンイレブンなどに設置した ATM でサービスを提供。単純に業績だけを見ても、凄い勢いで成長している。これは、現在消費者金融の一番大きなサービスである無人契約機の形態とほぼ同じあると考えられる。イーバンク・ジャパンネット等のネット専業の企業は３年ほどの時間は掛かったもののやっと軌道に乗ってきたといえるのではないだろうか。次に、インターネットバンキングに対する意識調査を載せる。調査対象 インターネットコミュニティ「My　Voice」の登録メンバー、調査方法 ウェブ形式のアンケート調査、調査時期 2004 年 1 月 1 日～1 月 5 日。下表は性別、年代の内訳（出典：マイボスコム社）

| 性別 | 男性 | 女性 | 合計 | 年代 | 10 代 | 20 代 | 30 代 | 40 代 | 50 代以上 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 度数 | 5,799 | 7,602 | 13,401 | 度数 | 532 | 3,213 | 5,321 | 3,059 | 1,276 | 13,401 |
| % | 43% | 57% | 100% | % | 4% | 24% | 40% | 23% | 9% | 100% |

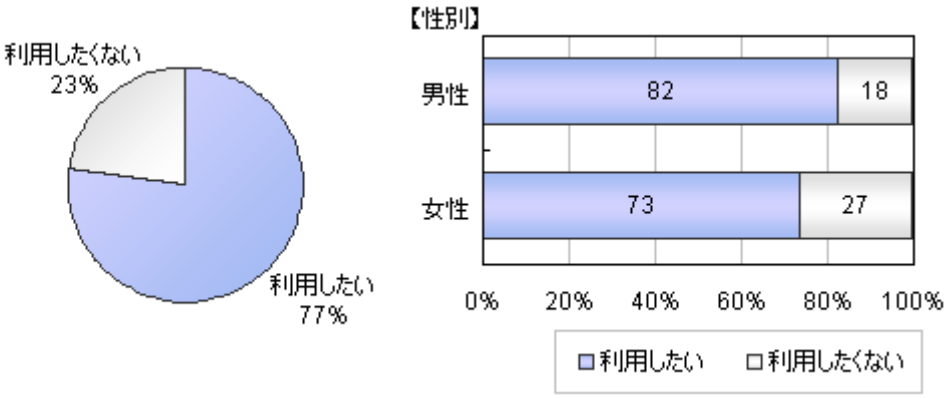
１．インターネットバンキングの利用経験

〔Ｑ：インターネットバンキングを利用したことがありますか？〕



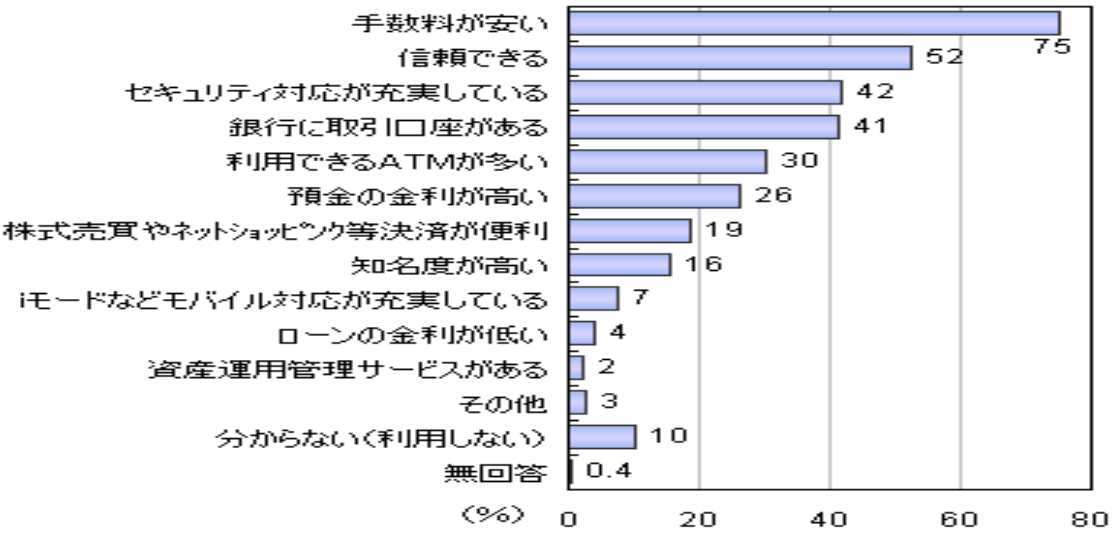

２．インターネットバンキングの利用意向

〔Ｑ：今後、インターネットバンキングを利用したいと思いますか？〕




３．インターネットバンキングの選択ポイント

〔Ｑ：インターネットバンキングの銀行を選ぶ場合、何を重視しますか？［複数回答］〕



１.インターネットバンキングを利用したことがある人は１９９９年の９%から、６８%まで急上昇している。このデータから、インターネットバンキングが急速に普及していることが分かる。勿論、このデータの調査方法が、既にインターネットを使用している集団に限られていることはある。しかし、インターネット利用の総人口（日本）から考えても、どちらにしろインターネットバンキングが浸透してきたことは確かである。

２. の利用動向の調査では今後「利用したい」は 77%で、男性（82%）が女性（73%）を上回っている。「利用したくない」という２３%は気になるデータではあるが、７７%の人間が今後利用したいと考えている。これは、それなりの顧客満足度を示している。

３.インターネットバンキングの選択で何を重視するかという調査では、「手数料が安い」（75%）がトップで、「信頼できる」(52%)、「セキュリティ対応が充実している」(42%)、「銀行に取引口座がある」(41%）が続いている。このデータは、逆に通常の銀行との取引では手数料が高いという不満があり、そこに意識が集中していることもあるだろう。ただ、やはりセキュリティ関連の答えも多い。

他にも次のようなデータ（マイボスコム社より）がある。

「現在利用しているインターネットバンキングは何ですか」という調査では「イーバンク銀行」(74%）が最も多く、次点の「ジャパンネット銀行」(26%）を引き離している。その下には大手都市銀行が１０パーセント付近で固まっている。

「これからインターネットバンキングを利用するとしたら、どこを利用したいと思いますか」という調査では、１位「イーバンク」(30%)、２位「新生銀行」(10%)、３位「ジャパンネット銀行」(8%)。

インターネットバンキングの機能は、もし消費者金融サービスで電子契約などを行う場合の参考になり、サービスを展開する上でも関係性のあるシステムだと考えケースとして扱ってみたがどうだろうか。インターネット上での預金残高の確認や決済サービスなど、契約を除けばこのままサービスとして提供することは可能であろう。プロミス株式会社は、ジャンパンネット銀行と決済サービスを始めた。これから、消費者金融サービスの主力事業の一つとして動きだすだろう可能性は高い。

次に、既に契約を除きインターネット上で消費者金融サービスを展開するシステムで参入した、ソフトバンクのイコール・クレジットの例を見てみる。

ソフトバンクグループの金融持ち株会社、ソフトバンク・ファイナンス（東京・港、北尾吉孝代表）はドイツ証券と組み、個人向けの消費者金融事業を始める。融資の申し込み

から返済まで手続きの大半がインターネット上で完結する初の仕組みで、17 日から受け付ける予定。消費者金融市場を巡る貸出競争はネット系の参入で一段と激しくなるとみられる。

また、ソフトバンク・ファイナンスは 14 日までに専門の消費者金融会社「イコール・クレジット」を設立、貸金業登録を済ませた。監督する東京都との間でもネットを使った消費者金融ビジネスの了解を得ているという。融資手続きは店頭や無人契約機で進める既存の消費者金融専門会社と異なり、申し込みから審査結果の確認、融資実行、返済などをネット上でほぼ完結させる。

審査に関しては、与信管理システム大手の米フェア・アイザック社の信用モデルを採用し、貸出金利の決定など審査手続きを自動化した。ただ、本人へのなりすましなど問題を防ぐため、利用者の本人確認に必要な書類や契約書などは別途郵送する方式を残す。

第一章の方でも述べたが、消費者金融のノウハウをまだ持っていないため、消費者信用市場が発達している米国の与信システムを使っていく。ただ、現段階では電子契約が認められていない為、このサービスのみを展開する状態では伸び悩むのではないかと考えられる。また、日本市場の審査のノウハウを米国の審査システムで補えるのか疑問に思う点もいくつかある。消費者金融サービスには、上記に挙げた銀行系も低い利率や資金調達などの優位を持ちながら進出しているが、伸び悩んでいる。この要因は、消費者金融専業の持つ審査などの暗黙知や提供するサービスの質などが挙げられる。これからは、ネット専業銀行にみられる消費者金融専業会社にはない IT 技術を駆使し、住み分けなどを図る必要があるだろう。

このように、消費者金融サービスには国家の心臓である銀行や他業種が参入し、大きな力を持ってきている。消費者金融会社が利用する信用情報機関には、２００３年末の段階で約１７４３万人のデータが登録されいるとあり、過去の利用者も含めると国民の１５％弱の人が利用したことがあると推測できる[10)]。また、インターネットバンキングへの関心の高まりから、インターネットという２４時間利用ができる利便性の高い金融機関へのニーズが増えている。これに伴い、IT 企業やプロミスなどはインターネットサービスを始めた。既に、金融サービスはスピードと利便性が大きな要素である時代になっているだろう。このようなニーズがあり、行政も IT 書面一括法などで他業種には電子商取引を認めている。

それでは、なぜ貸し金業において電子契約が認められていないのか。次の第三章では、現況の消費者金融サービスと IT の問題点を踏まえながら考察し、仮説を検証していきたい。

# 第三章　現況の問題点

１．契約に関するトラブル

契約に関するトラブルが多いという行政の理由から契約をする時に起こる問題点と、そこから派生する問題について取り上げる。

まずは、みなし弁済の問題。出資法の限度は年率 29.2%、利息制限法は 18%。この間の金額を弁護士が介入することにより、過払い金(不当利息返還請求)という形で回収が出来なくなる場合があり、取引が長い場合は逆に返還するリスクがありえる。多くの消費者金融は利息制限法と出資法の制限利率との間「グレーゾーン」で営業している。

利息規制法は、上限金利を超える高い金利は無効であるという民事上の法律である。これに対し出資法は、高利貸しのような悪徳業者について、罰金や懲役を科すという目的から刑事上の法律。このふたつの法律が、よく不当利得返還請求などにみられるグレーゾーンを生み出している。

貸金業規制法とは、消費者金融会社や、クレジットカード会社などの貸金業が商売として貸し付ける場合について取り決めた法律。ここで大事なのは、出資法の上限金利の範囲内で､利息制限法の上限金利より超えてもいいと認めているところである｡次に挙げるのは、みなし弁済を主張する際に必要な要件をまとめてみたものである。

① 金融庁の登録を受けた貸金業者が、営業目的で行う契約に基づいた支払いであること。
② 利用者が、利息・元金の内訳を了承した上で「利息」として支払ったもの。
③ 「任意」に支払ったものであること。自由意志がない場合は認めない（強引な取立て行為など）。
④ 現実に金銭を払ったこと。代物弁済は認めない。
⑤ 契約の際に、貸金業者が貸金業規制法上のルールに基づいた契約書面を交付していること。
⑥ 利息受取の際に同法所定の受取証書（明細書）を交付していること。

それでは、なぜこのような問題が起きるのか。それは上記にも挙げた通り、実際にみなし弁済の意味や商品についての正確な理解が得られていないということがある。これは、国民の金融商品に対する知識の無さも問題だ[11)]。上記のルールに基づいた経営努力をしていても、契約の際にきちんとした説明、消費者教育をしなければトラブルは減少しないで

あろう。実際に弁護士が介入してしまう状態の人に貸出を行っているという点も重要な問題である。

また、利息の件も含めて消費者金融サービスの一番の問題点であるのは貸倒れであると考える。企業側にとっても貸し倒れ金の計上によって業績が悪化してしまうし、顧客側にとってもお金を返せない状況に陥ることは問題だ。特に近年、多重債務者が増え破産や自殺者の増加など重要な社会問題にまで発展している。ただ、これら全ての原因が消費者金融サービスにあるわけではないが、一因になっているため社会的には消費者金融のせいにされる現状があるのだ。この原因は、金融ガイドラインを超える強引な取り立てを行う違法な業者がマスメディアによって報道されていることも大きいだろう。

お金を借りる際には審査がある。その審査が通らず、大手金融会社で借りることの出来なかった人は、近くの高利貸しにお金を借り、利息だけが雪だるま式に増え多重債務者になるのだ。借り入れをする人の多くが借金の返済のためだというデータも第一章で述べた通りだ。このような人に融資をしてはいけないというガイドラインもあるのだが、元々法律を守らない高利貸しには守る気などはない。

そして、２００５年から新破産法に切り替わり、資産の部分での改正がなされる[12)]。これにより、今まで破産が出来なかった人が申立を行う可能性が出てくるので貸倒れリスクが上がるだろう。消費者金融側は(銀行なども含むが)、法律が変わるごとに審査する際に考慮しなくてはいけないリスクが生じる。

１‘契約に関するトラブルへの対処

利息について、この一番の問題はやはり消費者教育だろう。日本人は金融商品に対しての知識が少なく、教育の機会も少ない。また、金融商品の特性が「無形財」「非探索財」「低関与財」であるため、人間の五感を持って捉えにくく、理解が弱い。このため、国としても金融消費にたいする学習の機会を増やすべきであると提言する。ただ、消費者金融サービスとしてこのようなトラブルを減少するためにも、優良な顧客をえるためにも消費者教育を行っていかなければならない。返済プランやどのように利息が支払われているのかを、利用者に教えるサービスを展開し教育と啓発を行うことが必要である。

また、違法な業者に対抗策も講じなければならない。利息制限法などやどのような規制を掛けようと、元々違法な業者は規制を無視し利用するだろうし、中小の消費者金融は経営悪化に苦しみ違法業者となってしまう可能性がある。特に、消費者金融サービスにおいては規制を逆に利用されるケースが多い。この事が、トラブルが多いとされる要因にもな

っているだろう。２００４年末テレビで、あるドラマが放映されていたが、０９０金融と言われる違法な業者を利用している役の女性が、契約書に住所等を書くときに『０９０（金融）だったらこんな面倒なこと無いのに』という台詞があった。違法な業者に借入を行ったとしても信用情報に登録されず、消費者金融会社側はまだ融資ができるという判断をしてしまう。これに対応するためには、消費者教育のほかにも規制の撤廃や新たな規制が必要だ。

２．情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引

（1）顧客情報漏えいのリスク

消費者金融サービスを利用する際には、家族構成や現在の借金の額、収入など様々な情報を入力（記載）する必要があり、本人の確認のため身分証の提示・提出（コピー）が義務付けられている。このように、詳細な情報を入力するうえ、借金があるという本人にとって不利益で重要な情報が送られるわけだ。もし、この情報が漏洩した場合利用者は多大なリスクを背負うことになる。

（２）電子文書の問題点

次に、なりすましや契約書の改ざんのリスクである。対面での契約の場合、実際に目で確認したり、本人にしか押せない印を押したりしてもらえば本人の確認が出来る。電子文書では、第三者が本人になりすましたときに、見破ることが出来ない電子認証の問題。

電子文書は紙の文書と比べて、改ざんや消去を行うこと事態が容易で、その行為の確認が難しい。契約書の内容を、契約後に書き換えられたりしてもそれを証明するのが難解で、保存･管理などの原本性の問題がある。

２‘情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引への対処

（１）について、どのように個人情報が漏洩するのか。２００４年に報道があった 48 件の情報漏えい事件を見てみる。

48 件の漏えい事件のなかで最も多かったのが、パソコンやフロッピーディスクの盗難である。情報漏えい対策というと、情報システムの正規ユーザーによる内部犯行や社外からの不正アクセス対策に注目しがちだ。しかし、48 件中半分弱が盗難であった。

3 番目になってようやく，データの不正持ち出しによって情報が漏えいしたケースが出てくる。件数が少ないのは，パソコンの盗難による情報漏えいとは異なり，発覚しにくいからかもしれない。具体的には，業務委託先の担当者が不正に持ち出したデータが漏えいしたケースや，資料としてプリントアウトしたものが不正に持ち出され，漏えいしたケー

スがあった。

4番目以降の原因は，それぞれ1～2件程度と少ないものだった。Webサイトの不具合で個人情報が外部から閲覧できてしまった例，メールの誤送信，記憶媒体の紛失，リースしたパソコンを返却するときにデータを消し忘れたという例があった。

このように､実際はネットワーク上の不備よりも盗難が多くIT技術の問題と言うよりは、企業の備品管理やデータ管理の問題であろう。これに関しては、２００５年４月より個人情報保護法が施行される背景もあり、業界全体、各企業に企業努力をしていくことが求められる。

ただし、ネットワーク上の漏洩のリスクが必ずしもないわけではないので、重要な情報を扱うサービスという認識を持ち、暗号を使った認証（SSL など）を義務付ける必要はあるだろう。

（２）について、電子認証と原本性の確保に分けて考えていく。

① 電子認証について

昨今、キャッシングカードが盗まれお金を引き落とされたり、身分証などを手に入れてお金を借りられてしまったりするトラブルが多い。このような事が行われるのは本人確認がきちんとなされていないからである。これは、電子取引の世界でも十分にありえることである。それでは、電子取引ではどのように本人であるか証明するのであろうか。認証の手段について次の図を見てもらいたい。（出展　電子契約導入のすすめ　編著　株式会社NTTデータ）

| 認証手段 | 長所 | 短所 |
| --- | --- | --- |
| 知識による認証 | パスワードなどを本人に事前に知らせるだけでよいため非常に簡単に運用できる。 | パスワード忘れや漏えい、盗難といったリスクがある。 |
| 所有物による認証 | 目に見えるものを用いている分だけ知識による認証よりは安全性が高い。 | 盗難や紛失などによる漏えいのリスクがある。 |
| 生態的特徴による認証 | 本人しか持ちえない情報に基づいているため安全性が極めて高い。 | プライバシー保護の問題をはらんでいる。<br>認証制度が 100%ではない。 |

上表に、各認証の特徴を挙げた。現在貸し金業の多くは、所有物による認証を行っている。主要な３種類の認証方法を挙げたが、どれも安全面でも精度面でも１００%とはいえないだろう。そこで、実社会の印鑑を考えてみる。契約などの行為の際に本人がその内容を確認し、了承したことを示すために押印している。これは民法において「私文書は、本人またはその代理人の書名または押印があるときは、真正に成立したものと推定する」（民事訴訟法第２２８条４項）と定められていることに基づく。

この印鑑と同じ仕組みが、「電子署名」である。技術的な説明は『電子契約のすすめ』を参照していただきたいが、要するに電子的にも印鑑と同じ仕組みが可能であり、なりすましや改ざんを防ぐことができる。ただ、現実社会の印鑑と同じように誰かが同じ苗字の印鑑を買ってきて押してしまうという疑念が残る。そこで、現実社会でも用いられている印鑑証明という方法がある。必要に応じて、行政にその印鑑（実印）が本物であると第三者的に証明してもらう仕組みである。

この仕組みに相当するのが「電子証明書」である。行政に代わり民間の認証局というところに登録しておき電子証明書を発行してもらうのだ。ただ、行政と違い民間の機関であるため信頼性が高くないと思われる。しかしながら、この点に関して「電子署名法」において認証業務のうち、法律で定める一定の基準を満たす業務を主務大臣がにんていするという「特定認証業務認定制度」を規定していて、信頼性を担保している。

上記で述べたように、現段階で電子認証については技術的にも精度的にも発達してきて

いるといえる。電子認証は、現段階でも導入の可能性は高く、情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引として扱う必要性は低いのではないかと考える。

次に原本性の確保の問題。電子文書の原本性確保のための基準は総務庁行政管理局の「共通課題研究会」にて定義されているものに沿って考える。

こちらは、先ほどの問題よりも更に深刻である。契約書が勝手に改ざんされてしまった場合、どのようなことが起きるか例を挙げる。そこまで悪質なことはないかもしれないが、５０万借りたと去れる契約に０が一つ付け加えられていたり、逆に消されていたりする可能性が電子文書の場合ありえる。勿論、両方に契約書はあるだろうがどちらともに原本であることが保証されていなければトラブルの要因になる。

原本性の確保のために重要なのは、書き換え禁止（改ざんなど）・書き換えの検知機能があり、電子文書の盗難防止（アクセス制限）、必要に応じてすぐに見られることがある。

技術的な部分は省いてしまうが、電子契約が他業種で行われていることなどを考えてもある程度の技術は発達しているだろう。ここで問題にするのは、契約に関するトラブルが多いとされる貸し金業ではどのような制度が必要であるか。原本性が技術的にある程度確保されるからといって、１００％ではない以上まだ何らかのシステムが必要であろう。それでは、他になにが必要であるかというとやはり時間である。いつ契約したのかどうかは、貸し金業のように利息などを考えたり、本人の状況が変化したりした場合、契約の変更に重要である。この「いつ」に対応するのがタイムスタンプいわれるシステムである。これは、「いつ」「何を」作成したかを、デジタル上での日付・時刻入りのスタンプを押すサービスであり、消費者金融サービスでは電子契約を行う際には義務付ける必要があるシステムである。他にも、電子公証制度とｅ内容証明郵便があるがコストが高く全ての取引に義務付けるには実用性が無さ過ぎるため無理であろう。

３．問題点のまとめ

契約に関するトラブル、情報通信技術を利用する方法への大体が不適当な取引とされていることに対してまとめてみたがどうであろうか。契約に関するトラブルについて、消費者教育と違法な業者への対抗策が必要だと述べたが、インターネットサービスを利用した方法を提言したい。

① 消費者教育

いくつかの企業は既にホームページ上で行っているが、違法な業者を利用しないよう注意を呼びかけることを業界全体として行っていきたい。また、利息など商品に対する詳し

い説明を常にネット上で入手できるようにすることも必要だ。

新しいサービスとして、与信サービスと返済プランが始まっていることに付随して、今までの取引経過をネット上で見られるようにするのはどうだろうか。みなし弁済の要件について上記に挙げたが、どのようにして利息が支払われているのか、内訳なども提示することにより要件を満たすことが、電子契約を行う際に大事なことだ。また、利息制限法、出資法に関しての説明も常に閲覧可能にし、理解を求めていくべきだ。取引経過を開示することにより、利用者の計画的な利用を促し、多重債務に陥らないようにするよう呼びかけられる。取引は、ガイドラインの３年でも、商法上の帳簿の保持義務である１０年でもどちらでも構わないが、できるだけ長い方が良い。

もし、出来るならば今後信用情報に対してどのような規制が行われるか難しいが、銀行との協力により、アメリカのような通帳の残高や履歴を用いることで、簡易に全ての借入金への把握を可能にし、利用者自身に管理する能力を持たせることが出来るようになればよりよい。

このように、インターネットサービスを利用させることで、商品への理解を高めることがトラブルを減少させられる。そして、トラブルの要因になる契約書についてだが、大抵の人は契約書をよく読まない、紛失してしまうなどがある。これは、利用者の側の不備だが、トラブルの減少を目指すためにネット上で契約書を閲覧できるようにするのはどうだろう。先ほども述べたとおり、書き換えなどの危険性は技術面で補完することで、いつでも契約書を読めるし、紛失などの危険性を回避できる。この協力により、消費者も安心して利用でき、理解も深まり、争いや相互不理解が解消される。

もう一つは、やはり違法な業者への対抗策だが、いくらインターネット上で警告を出すだけでは効果は弱い。利息制限法など上限金利の引き下げは、消費者の保護にも多少貢献しているとは思うが、上限金利では融資できないとされる人は違法業者を利用する。消費者自身がそのような業者を利用しないことが、一番の解決策なのだがどのようにして利用させないことが出来るだろうか。

なぜ、違法な業者を利用するのかと言えば一つは、高い金利だったとしても消費者信用の低い消費者は貸してくれる業者を選ぶ。これは、上限金利の問題であり、見直しなども時期をみて考えるべきだと思うが現段階では対抗手段は少ない。

もう一つは、利便性だろう。契約書を書くときに必要な項目が少なかったり、携帯電話でも契約できたり、この論文で扱ってきたインターネット上でも契約できる。もちろん、

殆どが違法なので『できる』というのはおかしいかもしれないが、消費者にとってはそういう認識である。これに対抗するには、利便性をあげることだろう。すぐに、安心して契約が行われるのであれば上限金利はともかく、同じ利便性に安心性が加わるのだから、消費者も違法業者をわざわざ選んだりはしない。

このように、規制を掛けるのではなく健全な競争の下、利便性を高めさせることが違法な業者を減らす確実な方法の一つである。無論、消費者の保護・安全は考えられなければならないが、無闇に規制を掛けることは違法な業者を増やし、かえって所得や消費者信用の低い人を苦しめる結果になる。

## 第四章　これからの電子契約

電子契約の導入が見送られた貸し金業において、業界の把握からインターネットバンキングの例、現況の問題点を挙げて検証してみたがどうだったであろうか。私は、これまでの内容を踏まえて、電子契約が行われればどうなるのか。次の仮説を提言する。

**仮説　『電子契約を行う事によりトラブルが減少する。また、消費者の利便性が向上することで、違法な業者が減り、電子取引の利用者が増えマーケット全体が拡張する。』**

ただ単に、電子契約を行うことでトラブルが減少する事はないだろう。インターネットを使うリスクを増やすからだ。しかし、利便性の向上から、利便性で選ばれていた違法な業者を選択する人が減る可能性もある。現状の技術から見ても電子取引自体は可能であり、通常の契約に関しては問題無いと判断できる。

上記の仮説に対して、技術面で保証されていること、タイムスタンプの導入の義務をつけ加える事により現実世界の取引の水準を確保できる。また、２００５年４月個人情報保護法が施行される。これにより企業側に義務が生じるため、消費者はある程度安心して利用できるであろう。

これに、電子契約が行われることを考え、インターネット上での契約書・取引経過の閲覧を行えば、契約書の見読性とみなし弁済の要件が満たせる。また、商品に対する理解が深まり、契約に関するトラブルが減少するであろう。

私は、電子契約が行われるだけで、トラブルが減少すると仮定した。しかし、利便性の向上だけでは多くのトラブル解決は難しく、これにタイムスタンプの導入義務、インターネットサービスとして取引経過と契約書の閲覧を付与することで、前半の仮説は立証できると結論付ける。

後半の電子取引の利用者が増えマーケットが拡大するという仮説に関しては、電子契約の導入が行われれば第一章で述べた規制の圧力が無くなるので利用者は増大するだろう。インターネットバンキングの例を見ても、今後ネット上での金融サービスに興味を持っている人が多く存在しているという背景もある。

また、B to Cの電子商取引の市場規模は１９９８年６４５億円～２００２年２兆６８５０億円と凄い成長を続けている。一方、２００２年信用供与額７３兆円に対し消費者金融は約１０兆円（約１４%）、１０年前の４．７兆円から大きく成長している。お互い成長している市場が、絡んでいくことにより大きく市場は拡大する。

今後、電子契約が導入されることで仮説のような効果を得ることが出来れば、消費者金融サービスはまだまだ健全な成長を続けていけるはずである。行政の方には、出来るだけ早く電子契約の導入を認めてもらうことを期待する。

---

[1)]株式会社マクロミル 銀行及び消費者金融に関する調査より http://www.macromill.com。
[2)]IT：Information Technology 情報技術。
[3)]プロミス株式会社ホームページ　参照　http://cyber.promise.co.jp。
[4)]坂野友昭『米国の消費者金融サービス市場』(2001/03)　参照。
[5)]Bank of America ホームページ　参照。
[6)]筆者自身が消費者金融各社ホームページ上で確認。
[7)]消費者金融の電子取引では契約よりも振込が先になり、入れ替わるケースも多い。
[8)]金融庁「貸金業に係る実態調査結果」(2003/11) より抜粋。
[9)]二章の各社２００４年中間期決算及び、消費者金融業進出は日本経済新聞（2004/11）記事　WEB 参照　http://www.nikkei.co.jp。
[10)] 『経済学で読み解く消費者金融サービス』Ｐ９、消費者金融連絡会（２００４）参照。
[11)]金融広報中央委員会の「金融に関する消費者アンケート」（１.調査期間 2003/05、２.調査対象２０歳以上の男女個人４０００人）では、金融商品についてほとんど知識がないと答えた人は、57.3%である。
[12)]新破産法、２００５年四月より施行　ジュリストなど　参照。

【参考文献】

『経済学で読み解く消費者金融サービス―規制と消費者保護を考える―』

編著　消費者金融連絡会　監修　早稲田大学消費者金融サービス研究所

株式会社きんざい(2004)

『暮らしと金融なんでもデータ　平成16年度版』

金融広報中央委員会　事務局　日本銀行情報サービス局内　(2004)

『図解　インターネット・ビジネス』

編者　寺本義也　原田保　東洋経済（2004）

『～企業間電子商取引のための～電子契約導入のすすめ』

編著　株式会社 NTT データ　株式会社 NTT データ経営研究所

ソフトリサーチセンター（2004）

日本経済新聞　記事

【参考 WEB】

消費者金融各社　ホームページ

消費者金融連絡会　ホームページ　http://www.tapals.com

(財) 日本クレジットカウンセリング協会　ホームページ　http://www.jcca-f.or.jp

消費者金融サービス研究所　ホームページ　http://www.ibi-japan.co.jp

金融広報中央委員会　ホームページ　http://www.saveinfo.or.jp

金融庁　ホームページ　http://www.fsa.go.jp

Fair Isaac Corporation homepage http://www.fairisaac.com

Bank of America homepage http://www.bankofamerica.com

Quicken Loans homepage http://www.quickenloans.com