



早稲田大学 消費者金融サービス研究所
Institute for Research on Consumer
Financial Services
Waseda University

英国貿易産業省（DTI）による
過重債務問題タスクフォース No.3
（第2報告書 2003年1月）

過重債務問題と取り組むためのタスクフォース

第2報告書

このリサーチマテリアルは、英国貿易産業省が発行する "Task Force on Tackling Over-indebtedness: Second Report", January 2003 の全文翻訳です。

目次

- 1．要約
 - 2．序論
 - 3．背景
 - 過重債務に関する家計調査：
 - 結果の要約
 - 結論
 - 4．過重債務とは？
 - 5．消費者情報と消費者教育
 - 鍵となる設問
 - 6．責任ある貸付け
 - マーケティング技法
 - 返済保証保険（PPI）
 - クレジットカードでのミニマムペイメント
 - 有担保貸付け
 - 経済的困難に陥った消費者への対処
 - 7．透明性
 - 事前情報
 - キャンセル権
 - タスクフォースの結論と提言
 - 8．提言の要旨
- 付録：
- A タスクフォースへの委託事項
 - B タスクフォースのメンバー
 - C タスクフォースの第1報告書
 - D 2001年7月発表のタスクフォース報告書による他の提言の進捗状況
 - E ワーキンググループからタスクフォースへの提言の要旨
 - F 統計
 - G 鍵となる設問

1. 要約

1.1 本稿は、当時消費者問題担当相であったキム・ハウエルズ博士によって 2000 年 10 月に設置された過重債務問題タスクフォースの第 2 報告書である。本報告書では、第 1 報告書を受け貿易産業省（DTI）の指示によって行われた調査のなかで提示された問題、そして第 1 報告書において明らかにされた問題と可能な解決策のいくつかに対してさらなる調査を行うために設けられたワーキンググループによって検討された事項に焦点をあわせている。したがって、本報告書が扱う範囲は第 1 報告書よりも狭いものである。本報告書では、追加的提言を示すことに加えて、第 1 報告書で示した提言の重要性を確認し、それらの実施状況に関しても検討する。

1.2 調査結果によると、調査実施時点で、ほとんどの世帯はクレジットを控えめに利用していたが、約 5% はクレジットのヘビーユーザーで、約 20% は経済的困難にあり、そのほとんどは消費者信用よりも家計費の請求に苦しんでいた。経済的困難は家の購入、結婚・出産、離婚といった要因とも強く関係しているが、最大の原因は収入の減少、特に失業であった。調査では、経済的困難に無責任な借入れおよび無責任な貸付けが関係している証拠もいくつか得られた。

1.3 1989 年に行われた同様の調査と比較して、クレジット枠を持つ世帯は増加したが、実際にそれらのクレジット枠を利用して借入れを行う世帯の割合はほぼ同じであった。しかし、クレジット利用者の借入残高は大きく増加していた。歴史的に高い借入水準は、ほんの少数の人々にとってのみ問題となっている。しかし、経済的下降期もしくは金利の継続的な上昇期には、潜在的に、はるかに多くの人々が深刻な経済的困難に陥る潜在的なリスクにさらされることになる。マクロ経済の状況が 1989 年とはまったく異なっているが、不確実性は依然として存在し、現状に満足しているような余裕はない。したがって、タスクフォースとしては、定期的な調査を通じて今後の展開を観察するという措置をとり、新たに発生する問題を監視・検討する恒久的な役割をタスクフォース自体に与える必要があると考える。

1.4 調査では、特定の要因が経済的困難と相関関係にあるかどうかを検討した。その結果、経済的困難となるリスクに関係しているのは次のような状況であった。

- 4 つ以上のクレジット債務（credit commitment）¹を抱えている。
- 総収入の 25% 以上を消費者信用の返済にあてている。もしくは、
- 総収入の 50% 以上を消費者信用およびモーゲージの返済にあてている。

少なくとも全世帯²の 7% がこれらのうち 1 つもしくはそれ以上に該当した。

¹ クレジット債務（Credit Commitment）とは、消費者の借入残高のことを指す。それにはモーゲージ（家計費に含まれる）や返済日に一括払いされる（マンスリークリアの）クレジットカードやストアカードの残高は含まれない。

1.5 クレジット債務がこれらの水準に達している場合、追加的借入れを行うことに対して、消費者自身がさらに慎重に検討しなければならないのは明らかである。

1.6 調査結果は、ポジティブ・データを含むデータを貸し手が共有することで消費者が既に契約しているクレジットや過去の返済実績、潜在的支払能力を十分な情報の下で評価することができ、過重債務を最小化できるという第1報告書の提言の重要性を裏付けるものであった。多くの貸し手が既にデータの共有を行っているが、新たなクレジット枠を設けたり、既存のクレジット枠を広げたりする前に、すべての貸し手が当該消費者のクレジット債務全体に関する情報を確実に検討することが必要である。多くの貸し手は、所得データや非クレジット債務に関する情報を必ずしも参照していない。多くの場合、個々の借入額の大きさを考えると、彼らはそれらの情報を参照することが不必要だと感じるであろう。しかしそれでも、それらの貸し手は利用可能な情報を活用して消費者の返済能力を予測するための洗練されたシステムを開発してきた。信用情報機関はほとんどの貸し手が貸付けを決定する際の拠り所となる情報を提供するが、信用情報機関を通じて入手できる産業情報を分析した結果によると、残高のあるクレジット³が6つ以上あり、それぞれの残高が500ポンド以上である借り手は、経済的困難に陥る可能性が高い。さらにクレジットを供与することによって、この基準もしくは1.4で挙げた指標の1つ以上に触れることが信用調査システムによって示された場合、貸し手は特に慎重になるべきである。

1.7 しかし、消費者自身が自らの所得やクレジット債務がそれらの基準に達するかどうかを判断することが最も望ましい。したがって、消費者が自分自身の返済能力を評価するためのツールに加えて、貸し手、規制当局および消費者アドバイザーから消費者へのアドバイスのなかにそれらの基準に関する説明が含まれることが重要である。本報告書には、そうしたアドバイスに用いることのできるテンプレートが含まれている。

1.8 調査の結果、いくつかの貸付慣行と経済的困難な世帯、そして過重債務者との間に関連が見られた。これらの貸付慣行はどれも大部分の人々にとっては関係のないものであり、それらが経済的困難もしくは過重債務を引き起こしたと主張するのは間違いである。しかしながら、それらは確かに、経済的困難や過重債務といった状況にある人々を特別に魅了するものであり、悪い状況をより悪くする可能性を秘めたものである。したがって、貸し手がこれらのテクニックを用いる際に責任ある行動をとることが重要である。特に、融資対象者が経済的困難となっていないことを確認するための適切なチェックを最初に行わずに、プレ・アプルーブ（事前承認）ローンを勝手に提供したり、クレジットカード小切手を勝手に送付したり、もしくは当座借越やクレジットカードの利用限度額を勝手に拡大するといったことは避けなければならない。貸し手はまた、クレジットカード小切手を使用した人に対する賞品の抽選のような勧誘活動を行うことが適切かどうか、慎重に考えなければならない。

² 2000年、英国の世帯数は2455万4千世帯であった。

³ 毎月全額返済されるモーゲージやリボルビングクレジットも含まれる。

1.9 供与されるクレジットを受けた場合に適用される契約条件を、貸し手が消費者に確実に理解させることも非常に重要である。これを確実にするためには、貸し手は顧客にクレジットカード小切手を送付するたびに、その使用に伴う契約条件を明確に記した文章を顧客に提示すべきである。返済保障保険（PPI）を販売する業者は、保険の契約条件が消費者にとってわかりやすいもので、その条件に合わない消費者には商品を販売しないよう努めなければならない。加えて懸念されるのは、PPIがクレジット契約とは別のものであり、通常は任意のものだということ、すべての消費者が認識しているわけではないということである。したがって、対面販売においては追加の署名が求められるべきである。また、消費者が無担保借入れを有担保ローンへと借り換える際は、返済が滞れば、自宅が差し押さえられる可能性があるということ、契約段階で明確に通告すべきである。

1.10 借り手と貸し手の両方がどれだけ責任ある行動をとっても、消費者を経済的困難へと陥らせる不測の事態は常に発生しうるものである。それらが発生した場合、思いやりを持って前向きに対処することが重要である。業界の行為規定（codes of practice）は、実際それがどのような意味を持っているのかに関して、貸し手を指導するものでなければならない。銀行の行為規定（Banking Code）の場合、会員ごとに別々の指導が行われ、規定への遵守がどのように証明されるのかが説明される。金融・リース業組合（FLA）も同様の体制を検討している。他の業界の行為規定も適切な指導が与えられるよう見直されるべきである。同時に、消費者と貸し手は問題にできる限り早く対処することで、それを回避することができる。消費者は彼らが直面している問題を説明するために貸し手へと出向き、貸し手はそれに対して思いやりを持って前向きに対処することが必要であろう。それによって、双方が受け入れることのできる解決策を見つける可能性が高まるのである。

1.11 それでも、いくつかのケースは裁判へと持ち込まれる。そのような場合、消費者はその裁判の性質と自身が利用できる選択肢とを認識し、理解する必要がある。裁判のプロセスのなかで、貸し手は債権を回収するプロセスおよび消費者が利用できる選択肢に関する情報を提供すべきであり、それには回収計画の時間的な順序なども含まれる。契約の履行を執行する手続きの見直しの一環として、大法官府は利用可能な選択肢に関する消費者の認識を高めるためにどうすべきなのか検討しなければならないであろう。

1.12 消費者が交わそうとしている契約を理解し、返済余力を評価し、他の契約と比較できるようにするためには、契約前および契約段階でのローンの契約条件に関する明確で簡潔なわかりやすい情報が非常に重要である。事前情報に関して調査したワーキンググループによって、消費者の反応を見る実験などの、消費者が必要とする重要な情報を明らかにし、その情報をどのように提示すべきかを検討するための多くの価値ある作業が行われた。しかし、そのワーキンググループにおいて、法的な注意事項の必要性といった広範な問題のすべてに対する解決策を考案するのは適切ではない。契約前情報やクレジット契約書の書式および内容に関する法的な要件を広く見直すことが必要であるが、それにはワーキンググループの調査から得られた貴重な情報が活用されるべきであり、またそれは貿易産業省が現在行っている消費者信用法の再検討において最重要事項となるべきものである。

2 . 序論

2.1 過重債務問題タスクフォースは、消費者問題担当相キム・ハウエルズ博士によって主催されたカンファレンスを受けて、過重債務の原因および影響を調査し、より責任ある貸付けおよび借入れを達成するための方法を探るために、2000年10月に設置された。

2.2 キム・ハウエルズ博士はタスクフォースに対して、特定の重要な3つの領域に関して検討を依頼した：

- 但し書きを含む、クレジット契約前および契約時に消費者に提供される情報の透明性改善
- クレジット申込者の全体的な債務残高および支払能力を審査するといった、貸付慣行の核となる原則の採用
- ゼロ金利および低金利契約に関して、最後の返済もしくは再返済計画への以降が行われる前に、消費者へ明確に通知することの要求

2.3 キム・ハウエルズ博士はまた、タスクフォースに対して、貸し手間の情報共有の促進、そして消費者のクレジット申込みを却下する際の透明性の向上を通じて、より責任ある貸付けを実現させるための方法を明らかにすることも望んだ。委託事項については、付録Aを参照。

2.4 タスクフォースのメンバーは、英銀行協会（British Banking Association: BBA）、消費者信用組合（Consumer Credit Association: CCA）、住宅購入資金貸付組合（Council of Mortgage Lenders: CML）、エクスペリアン（Experian）、金融・リース業組合（Finance & Leasing Association: FLA）、金融サービス機構（Financial Service Authority: FSA）、全国市民助言局協会（National Association of Citizens Advice Bureaux: NACAB）、公正取引局（Office of Fair Trading: OFT）、パーソナル・ファイナンス・リサーチセンター（Personal Finance Research Centre: PFRC）から選定された。メンバーのリストについては、付録Bを参照。

2.5 タスクフォースの第1報告書（付録C）は2001年7月に発表された⁴。報告書では、貸し手や政府その他の行動に関して多くの提言を行った。より責任ある貸付けおよび借入れを達成するためには、それらの提言が効果的に実施されることが重要である。実際、第1報告書発表後の展開は、われわれの提言、たとえばデータ共有の重要性を際立たせるものであった。本報告書の付録Dには、これまでの進捗状況が記してある。多くのことが達成されたが、それでもまだやるべきことが数多く残されている。

2.6 第1報告書の提言のいくつかは、さらなる調査および検討を要するものであった。これらの提言を受けて貿易産業省はMORIに依頼し、2002年春に行われた過重債務の原因、

⁴ Report by the Task Force on Tackling Overindebtedness, DTI, 25 July 2001

影響および程度に関する全国的な家計調査を基に研究を行った。この研究の結果に関する報告書は単独で別に発表されている。それに加えて、第1報告書の提言をさらに検討するために多くのワーキンググループが編成された。ワーキンググループの活動は2001年秋から2002年春までであった。それらのワーキンググループからタスクフォースへの提言は、付録Eに要約されている。

2.7 MORIによる研究の結果およびワーキンググループの提言に関して、タスクフォースは検討を行ってきた。本報告書では、第1報告書を受けて行われたそれらの調査に基づいて議論を行う。したがって、本報告書は第1報告書と合わせて読む必要がある。『消費者信用指令（Consumer Credit Directive）の改正に向けた欧州委員会の提言』にはタスクフォースの報告書で扱う問題と関連する多くの提言が含まれているが、残念ながらその影響に関してここでは検討できなかった。それは加盟諸国間の交渉による最終的な結果に依存すると考えられるが、その結果が出るにはまだしばらく時間がかかるであろう。

2.8 ワーキンググループへの参加者各位には、第1報告書で最終的な結論を出せなかった分野に関する思慮深く有益な助言をタスクフォースに提供するために努力していただき、心よりお礼申し上げます。われわれの結論をこのように報告するにあたって、それらの助言は非常に貴重なものであった。

3 . 背景

3.1 第 1 報告書の作成時点で利用できた過重債務に関する証拠は両方の側面を含んでいた。一方においては、消費者の借入水準が著しく高まり、市民相談所（CABx）への債務問題に関する問い合わせも急激に増加した。他方では、延滞に陥ったクレジット口座の数は過去 5 年間およそ 5% を維持し、延滞に陥ったモーゲージや差し押さえの水準、負債に関連する地裁での判決の数はすべて低下したのである。また、タスクフォースは、個人の過重債務の原因、程度および影響については、個別的な事例に超えた情報はほとんどないと判断した。

3.2 タスクフォースが第 1 報告書を完成させた 2001 年 7 月以降、消費者の借入水準は増加し続けてきた。モーゲージ残高は 1996 年の 190 億ポンドから 2001 年には 540 億ポンドにまで成長し、英国大手銀行グループによると、同期間で無担保の消費者借入残高は 2 倍以上となった（410 億ポンドから 840 億ポンド⁵）。2000 年から 2001 年にかけては、モーゲージは 32%、消費者の借入残高は 18% も増加している。クレジットの滞納数が概して安定しており、地裁での判決数が継続的に減少したなかで、市民相談所への債務問題に関する問い合わせ数の増加は続いたが、その増加率はそれほど高いものではなかった（2000/01 は 1%、2001/02 は 2% で、1996/97 以降の増加率は 28%）。（付録 F を参照）

過重債務に関する家計調査：調査結果の要約

3.3 タスクフォースの提言を受け、貿易産業省の指示で行われた調査の結果は、以下の通りである。

過重債務の程度

全世帯の 75% がなんらかのクレジット枠⁶を有していたが、インタビュー時にクレジット債務⁷を有している世帯は 47% に過ぎなかった。

ほとんどの世帯はクレジットを控えめに利用しており、1 つもしくは 2 つのクレジット債務を有し、小額の借入れに対して総収入の 10% 以内を返済にあてているが、少数のヘビークレジットユーザーも存在する：

- 7% の世帯が 4 つ以上のクレジット債務を抱えていた。

⁵ 英銀行協会による数字

⁶ クレジット枠（credit facilities）にはモーゲージは含まれないが、利用可能ではあるが未利用の当座借越やクレジットカードおよびストアカードのようなクレジット枠は含まれる。

⁷ クレジット債務（Credit Commitment）とは、残高のある消費者借入れを指す。それにはモーゲージ（家計費に含まれる）や返済日に一括払いされる（マンスリークリアの）クレジットカードやストアカードの残高は含まれない。

- 5%の世帯が総所得の4分の1以上を消費者信用の返済にあてていた。
- 6%の世帯が総所得の半分以上をモーゲージおよび他のクレジット債務の返済にあてていた。

クレジットが最も利用されるのは、人々が家を購入する場合や小さな子供がいる場合であるが、50代までのほとんどの世代にわたってその利用水準は高かった。自宅暮らしの若年層が特にクレジットを多く利用しているという証拠は見られなかった。

1989年に行われた同様の調査以降、クレジット枠を有する世帯数は著しく増加したが、返済中のクレジットを有する世帯の割合はほぼ同一であった。すなわち、当座借越やクレジットカードの枠を持っていても実際には利用していない世帯の数が大幅に増加したということである。

しかし、クレジット利用者の借入額は大幅に上昇しており、特にクレジットカードやハイア・パーチェスが増加している。同時に、クレジットカードは小切手もしくは現金の代わりとして利用されてきており、利用分は毎月全額返済されることが多い。これら2つの要因が合わさって、公式統計に見られる借入総額の増加に影響を与えていると考えられる。つまり、1989年と比較して、経済不況のためにより多くの人々が過重債務のリスクにさらされているが、毎月クレジットカードの借入残高を全額清算している人々の数を考慮すれば、実際の数字は表面的な数字よりも小さくなるのである。

全体的には、約24%の世帯が過去12ヶ月間に経済的困難を経験し、18%は1つ以上の家計費の支払い⁸を延滞したことがあり、約20%は調査時に経済的困難に陥っていた。スコットランドやウェールズでは他の地域と比較して滞納の水準はかなり低いものであった（それぞれ7%と8%）。延滞者の比率が最も高いのはロンドンやノースイースト、ヨークシャー・ハンバーサイドであり、すべて17%であった。現在3つ以上の支払いもしくは返済を延滞している世帯は少数（3%）であった。消費者信用の返済を延滞していた世帯よりも、家計費の支払いを延滞していた世帯のほうが多かった。クレジット債務に対して返済を行っていたのはちょうど半分の世帯であった。

現在、状況は安定しているように思われる。過去12ヶ月間以上、経済的困難に陥った世帯と経済的困難から脱した世帯の数がほぼ同一である。しかし、約7%の世帯が1年以上の間、経済的困難に陥っているのである。

過重債務の原因

失業率が低水準であったとしても、経済的困難の最も大きな原因は依然として失業

⁸ 家計費の支払い（household commitments）には、モーゲージ、家賃、地方税、公共料金が含まれ、クレジット債務は含まれない。

である。経済的困難はまた、家の購入や家族がいることとも強く関連している。新しい子供の誕生は、離婚と同様、経済的困難となるリスクを増加させる。低く不安定な所得も同様にリスクを増加させるものである。およそ半分の世帯が、所得減少に伴う経済上の問題を抱えており、経済的困難な世帯の7分の1が、ニーズを満たすためには不十分な低い所得で生活していることがその原因だとした。

過度なクレジット債務が経済的困難の原因だと答えたのは、経済的困難に陥っている世帯の10%のみであった⁹。有するクレジット債務数が多くなればなるほど、所得のなかで返済にあてられる割合が大きくなり、より深刻なことに、家計費の支払いに対する延滞が増加してしまうのである。借入れが家計の予算に追加的な負担をかけるということ、もしくは借入れを行う人々は概して浪費する傾向があるということが、どの程度これに影響しているかは明らかではない。実際には、おそらくこれらが組み合わさって影響すると考えられる。

無責任な貸付けや無責任な借入れが行われる要件がいくつか明らかになっている。経済的困難および借入金返済のための極端な支出の両方と関連するのは次のような貸付慣行である：

- クレジットカードおよびストアカードならびに当座借越枠のクレジット限度額を自動的に拡大する。
- 低い導入金利とより高いクレジット限度額を提供することによって、人々にクレジットカードの残高移転を促す。
- クレジットカードのミニマムペイメントを引き下げる。
- クレジットカード口座から引き出すことができる小切手を発行する。

しかし、これらは背景を含めて考慮しなければならない。それぞれの貸付慣行は、高リスク世帯のうち比較的小さな割合に対して影響を与えるものである。しかし、確かにそれらの手続きは、過度のクレジット債務を抱えるリスクの高い顧客に特別な魅力を感じさせるものである。

同時に、次のような無責任な貸し手が存在することも確かである：

- 他のクレジットへの返済、もしくは他の支払いやクレジット債務での未払金によって既に経済的困難に陥っている消費者に対して貸付けを行う。
- 返済に苦労するということが予想できているにもかかわらず、クレジット契約を交わす。
- それらに加えて、一時の衝動で買い物をし、返済不可能だとわかっている、もしくは返済可能かどうかを考えないような消費者によって衝動的に買い

⁹ この質問は、過去12ヶ月に支払滞納となった世帯、もしくは経済的困難であるがなんとか返済を行ってきた世帯の17%に対して行われた。

物やクレジット利用が行われる。

繰り返し述べるが、ほんの一部の世帯にのみあてはまるものであるとはいえ、これらはそれぞれ経済的困難およびクレジット返済のための極端な支出の両方と深く結びついている。

特に懸念されるのは、現在、多くの人々が返済を続けるのが困難となった場合、返済保障保険を請求したり無料相談サービスを受けたりするのではなく、借り換えを行っているということである。

したがって今のところ、普段から極端に借入れを行うことが問題となるような人々はごくわずかである。しかし、はるかに多くの人々が不況期、もしくは金利の継続的な上昇期において深刻な経済的困難に陥る潜在的なリスクにさらされているのである。このことは、無責任な借入れの危険性に関する消費者教育や、上で明らかになった貸付慣行の変更によって、消費者が経済的困難に陥るリスクを最小化する方法を見つけることの必要性を強調するものである。

結論

3.4 したがって全体的に見れば、普段から極端に借入れを行うことが問題となるのはごくわずかの人々であり、現段階でその数に増加は見られない。年間を通して見ると経済的困難に陥る世帯とほぼ同じ数の世帯がそこから抜け出しているという事実を考えれば、ほとんどの問題は対処可能なものだと考えられる。経済的困難の主な原因は、無責任な貸付けもしくは借入れというよりは、むしろ所得減少や離婚である。しかし今回の調査では、1989年、つまり差し押さえが最も多かった1990年代初めの不況の直前に行った調査と多くの類似点が見られたのも事実である。前回の調査が行われた時点とは、マクロ経済の状況はまったく異なっており、実質所得も格段に増加した¹⁰が、不確実性は依然として存在しており、現状に満足している余裕はない。多額の借入れを行った人々は、経済の悪化もしくは継続的な金利の上昇によって厳しい困難に陥るリスクを抱えている。また、現在一部の人々のみが負債および財務管理に関するアドバイスを利用しているが、それはより多くの人々にとって有益となるはずである。そのため、今後も調査を継続的に行う必要がある。したがってわれわれは、大臣がタスクフォースに対して、今回および前回の報告書で行った提言の実施状況を含む、今後の展開を調査し、必要に際して新たな問題を審議するためのより恒久的な地位を与えることを検討するよう提言する。この新しい役割を考慮し、タスクフォースの肩書きおよびメンバーも再検討すべきものとする。

¹⁰ 個人の税引き後所得は、1999年の物価基準で、1986年の425ポンドから1999年には599ポンドへと40%上昇した（Consumer Trends, National Statistics, 2000）。

4. 過重債務とは？

4.1 第1報告書の内容を支持する証拠に関して検討を行う際、過重債務の定義として広く受け入れられたものがなく、それを判断するための情報も不十分だということが明らかとなった。

4.2 「過重債務」は滞納よりも明らかに広い概念である。また、個人のライフスタイル、態度、他の金融契約に違いがあるということは、ある個人もしくは世帯にとって管理可能な債務レベルが、他の人や世帯にとっては管理不可能なものになりうるということを意味している。特定の目的を達成するために、一定期間に多くの借金をし、他の支出を抑える人もいるであろう。したがって、すべてのケースに当てはまるような明確な定義を確立するのは困難である。しかし、貿易産業省の指示で行われた調査によって、警笛が鳴らされるべき債務レベルを明らかにするための指針がいくつか提供されている。

4.3 その調査によると、インタビュー時点で全世帯の20%が家計費の請求や消費者信用、もしくはその両方に関して、自らを経済的困難な状況にあると考えており、したがって過重債務だと判断されている。全世帯の13%は1つ以上の家計費の支払を定期的に滞納しており、7%は調査時点で支払いを延滞していないにもかかわらず、自らを経済的困難にあると考えていた。6%は消費者信用契約で延滞していた（そこには他の家計費の請求への支払いも同時に延滞している2%の世帯が含まれている）。

4.4 この調査では、クレジット債務数およびクレジットの返済にあてられる所得の割合と延滞する可能性との間の強い関係も明らかになった。4つ以上のクレジット債務を抱えている世帯の半分、総所得の4分の1以上をクレジット債務の返済にあてている世帯の半分、そして総所得の半分以上をクレジット債務およびモーゲージの返済にあてている世帯の40%が、調査時点で延滞していたか、もしくは過去12ヶ月以内に延滞滞納したことがあった。

4.5 つまり、

- 4つ以上のクレジット債務¹¹を抱えている（全世帯の7%）
- 総所得の25%以上を消費者信用への返済にあてている（全世帯の5%）
- 総所得の50%以上を消費者信用およびモーゲージの返済にあてている（全世帯の6%）

といった状況にある場合、現在経済的困難に陥っていなくても、そうなるリスクが高いということである。このような状況があてはまる人々は過重債務となりうる。これらを指標として用いることは、世帯の支出がそれらの水準を超えていることが過重債務であるとか、

¹¹ Credit Commitment（クレジット債務）とは、未払い残高のある消費者信用のことを指す。それにはモーゲージ（家計費に含まれる）や、未使用もしくは支払期日までに支払われたクレジットカードやストアカードは含まれない。

もしくはそれによって必ず過重債務になるということを意味するのではない。しかし、上の指標は高まる懸念に対する合理的な指針を提供してくれるのである。

4.6 クレジット業界は、返済の可能性を評価するために消費者のクレジット債務や行動に関しての利用可能な情報を活用する努力を行ってきており、それによって消費者信用における延滞の水準を下げることに成功してきた。所得やクレジット以外の契約に関するデータが入手不可能な場合、信用情報機関から得られる産業レベルの情報を分析することで、残高のあるクレジット口座¹²を6つ以上抱えており、それぞれの残高が500ポンド以上である借り手は、経済的困難に陥る可能性が高いということが明らかになる。

4.7 第1報告書においてタスクフォースは、消費者の信用状態に対する評価を改善するための方法を明らかにした。そこでわれわれは、ポジティブ・データを含む、消費者のクレジット枠に関するデータの共有をさらに進めることを提言した。また、クレジットを申し込む人々に自分の所得や既に抱えている債務へと注意を向けさせることにも価値があると考えた。したがって、第1報告書では、所得や既存の債務契約に関するデータをまったく利用しないような貸し手に対して、それらの情報を利用するよう働きかけるべきだとした。調査の結果、追加的な貸付けが消費者の経済状況に与える影響を可能な限り正確に評価するために必要な情報を、貸し手が確実に利用すべきだという前回は行った提言の重要性が証明された。それはまた、他の家計費関係の契約に関するデータを共有することの価値を示した。貸し手は与信決定を行う前に、借り手が抱えている契約の全体的な水準を考慮しなければならない。たとえば、貸し手は、クレジットカードもしくはストアカードを単に支払方法として利用し毎月全額清算している人々と、カードを利用して借金を借り替えている人々とを区別できなくてはならない。調査によって示されたクレジット債務数とクレジット返済にあてられる所得の割合、そして経済的困難との関係を考慮し、**われわれは、追加的クレジット契約を結ぶことで、4.5 および 4.6 で挙げた基準の1つ以上を上回ることが信用評価システムによって示された場合、貸し手は特に慎重になるべきだと提言する。**それら貸し手の信用評価システムは、取り扱う信用の額やタイプに合ったものでなければならない。

4.8 クレジット契約を結ぶことが可能かどうかの判断は、消費者自身が最も適切に行えるはずである。したがって、**4.5 で挙げた指標が、返済可能性の評価に関する情報とともに、消費者へのアドバイスに含まれるべきである。**

4.9 経済的困難にある世帯やそれに陥るリスクの高い世帯の数における変化を追跡するための十分な情報を提供するような統計で、利用可能なものは見当たらない。貿易産業省の指示で行われた全国的な家計調査が、これに関する多くの重要な情報を提供してきた。**われわれは、変化を早い段階で発見するために、既存の家計調査（たとえば ONS（国家統計局）の調査）にいくつかの追跡的質問が含まれるべきだと提言する。**

¹² 毎月全額返済されるモーゲージやリボルビングクレジットを含む。

5 . 消費者情報と消費者教育

5.1 第1報告書では、自らの資金を効果的に管理するために必要な知識とツールを提供するため、若い学生と成人の両方に対する金銭教育を改善する必要性が示された。そこではまた、学校においてより良い金銭教育を行うための組織的な取り組みが既に始まっているということも示された。成人に対する教育を改善するための価値ある取り組みも行われているが、それはより組織的に行われるべきであり、タスクフォースとしてはFSA（金融サービス機構）が先導的な役割を担うべきだと考える。これに関連する提言の進捗状況に関しては、付録Dに要約した。

鍵となる設問

5.2 第1報告書では、以下のような提言も行った：

貿易産業省のワーキンググループは、消費者がローン契約時に参照できる一連の鍵となる設問をまとめ、消費者サポートネットワーク（Consumer Support Networks: CSNs）や消費者団体、貸し手、政府などを通じて提供すべきである。また、異なる市場部門や異なるタイプのクレジットに対して別々の鍵となる設問が必要かどうか、そこで検討されるべき問題である。

ワーキンググループは、クレジットカードやストアカード、ローンといった異なるタイプの借入れに関する質問、そして全タイプの借入れに当てはまる一般的な質問を含めて、一連の鍵となる設問をまとめた（付録Gを参照）。それらの質問は、一般的で可能な限りすべての市場部門に当てはまるものになるよう設定された。その後それらの設問はコンサルタントのカーネ・マーチン氏によって消費者を対象に検証された。カーネ・マーチン氏によるテストの結果、鍵となる設問を示した冊子を有効なものとするためには、大規模な広報キャンペーンのサポートが必要だということが明らかとなった。これに対する予算が組まれていないことを考慮し、ワーキンググループはタスクフォースがそれらの設問の活用方法に関してさらなる検討を行うよう提言した。

5.3 ワーキンググループによってまとめられた鍵となる設問には、ローンを受けようと考えている消費者に対する重要なメッセージが含まれていた。加えて、われわれが前章で述べたように、消費者は返済が可能だということを確かめるために、自分の財務状況を評価するよう働きかけられるべきである。彼らは特に本報告書の4.5で挙げた過重債務の指標に注目すべきであるが、借入れの前に自分の所得や契約に起こりうる変化を考慮することも必要である。タスクフォースとしては、貿易産業省がそのホームページに鍵となる設問をまとめた資料を掲載することを提言する。貸し手や消費者アドバイザー、そして規制当局は、消費者へのアドバイスを行う際、特に返済可能性や消費者によるその評価を支援するツールに関する重要なメッセージに注目し、これを参考にすべきである。業界団体は、たとえばそのホームページを利用するなど、この資料を公表するための先導的な役割を担うべきである。

5.4 それらの鍵となる設問の目的には、消費者が借入れを行う前に情報を与えることだけでなく、借金から抜け出すために借金をするという消費者の行動を抑制することも含まれる。**金銭アドバイスサービス (money advice services)** によって提供される消費者サポートは、消費者による自分の経済的困難の解決を支援するために、非常に重要なものとなりうる。金銭アドバイスサービスや試験的に行っている電話相談サービスに対する貸し手側の支援は特に歓迎すべきものであり、われわれはその支援を基礎としてアドバイスを行うよう働きかけるつもりである。

6．責任ある貸付け

6.1 全国的な家計調査の結果、いくつかの貸付慣行と経済的困難な世帯および過重債務者との間に関連が見られた。これらの貸付慣行のいずれも大部分の人々にとっては関係のないものであり、それらが経済的困難もしくは借入過多を引き起こしたと主張するのは間違いである。しかしながら、それらは確かに、経済的困難や借入過多といった状況にある人々を特別に魅了するものであり、悪い状況をより悪くする可能性を秘めたものである。そのような手続きとは次のようなものである：

- クレジットカードおよびストアカードならびに当座借越枠のクレジット限度額を自動的に拡大する。
- 低い導入金利とより高いクレジット限度額を提供することによって、人々にクレジットカードの残高移転を促す。
- クレジットカードのミニマムペイメントを引き下げる。
- クレジットカード口座から引き出すことができる小切手を発行する。

調査では、少数の消費者による無責任な借入れの事実も明らかとなった：

- 他のクレジットへの返済もしくは延滞している他の請求や契約への支払いのために借入れを行う。このような行動がより一般的になってきたというだけでなく、これが経済的困難にある人々や多額の借入れを行っている人々によって特に多く利用される戦略だということが明らかにされている。
- 返済に苦勞するということがわかっているにもかかわらず、クレジット契約を結ぶ。
- 無計画な購入やクレジットの利用。これらは経済的困難や多重債務と関連している。

マーケティング技法

6.2 マーケティング技法に関する他の提言と同時に、タスクフォースの第1報告書では次のような提言を行った：

貿易産業省のワーキンググループは、借り手にとって積極的に受け入れる必要のない、プレ・アプルーブド（事前承認）ローン、クレジットカード小切手（その小切手で他社の債務を返済させ、残高を移転させる）、当座借越の案内などを勝手に送りつけることに関して、さらなる調査を行うべきである。

これらの問題を検討するために設置されたワーキンググループでは、クレジットカードの限度額を勝手に拡大することに関しての検討も合わせて行うことが適切だという意見で一致した。

プレ・アプルーブド（事前承認）ローン

6.3 全国的な家計調査では、プレ・アプルーブド（事前承認）ローンに関しては触れられておらず、ローンの申し出を「プレ・アプルーブド（事前承認）」と呼ぶことで、それが過重債務に陥る可能性に何らかの影響を与えとはワーキンググループは考えていない。したがって、われわれは、その用語の使用を阻止するような債務問題上の根拠はないと判断した。

6.4 とはいえ、当然貸し手は責任を持ってそのような申し出を行わなければならない。プレ・アプルーブド（事前承認）ローンは、貸し手によって他のすべてのローンと同様に扱われるべきである。業界の行為規定は、貸し手がそのような申し出を行う前に、本報告書の提言に基づいて個人の返済能力に対する適切なチェックを確実に実行するよう求めるものでなければならない。またその行為規定によって、それらのローンが、たとえば申込書を受け取った際に貸し手が意図的に新たな小切手を送るといった、消費者を惑わせるような方法で提供することも防がなければならない。

クレジットカード小切手

6.5 クレジットカード小切手は、クレジットカードの利用限度額として認められた上限までの利用に限られるが、クレジットカードを利用した支払いとクレジットカード小切手の利用とでは適用される契約条件が異なることが、顧客に対して常に明確に示されるわけではないという懸念がある。たとえば、（クレジットカードを利用した購入に関する追加的な消費者保護を規定した）消費者信用法の第 75 条は、小切手が振り出された日から付加的な手数料や金利が発生するクレジットカード小切手の利用には適用されない。

6.6 これらの懸念は調査結果から生まれたものであり、ここではクレジットカードを持つ世帯の 16% が過去 12 ヶ月の間にカード会社からクレジットカード小切手を送付されていた。（これは英国の全世帯の 8% に相当する。）ほぼすべてのケースで、それらは勝手に送られてきたのである。それらの小切手を受け取った世帯のうち、実際に利用した世帯はごくわずか（13%）であり、その数は小さく、分析は慎重に行われなければならない。それらの世帯の 3 分の 1 は請求書の支払いもしくは債務の返済のどちらかに小切手を利用していった。そのお金に対しての金利を即座に支払ったということを知っていたのは、小切手を利用した世帯のわずか 3 分の 1 であった。

6.7 調査結果によると、クレジットカード小切手は、経済的困難にあるか、もしくは借金の返済に所得の高い割合をあてているようなカード所有者にも送られていたが、その送られた比率はカード所有者全体に対するものよりも大きいものであった。

6.8 貿易産業省の指示で行われた調査によって明らかにされた、これらの小切手の利用水準の低さ、およびそれらと経済的困難との結びつきを考慮すると、勝手に小切手を送付することの根拠および影響に関して、貿易産業省は銀行や他の利害関係者からさらなる情報

を入手し、さらなる措置が必要かどうか検討すべきであろう。当座の間、貸し手はすでに経済的困難に陥っている人々に対してそのような小切手を送付することを控えることが重要である。したがって、われわれは、クレジットカード小切手を勝手に送付する前に、顧客が経済的困難にあるかどうか、貸し手が適切な審査を行うべきだと提言する。

6.9 顧客がクレジットカード小切手に対して適用される異なる契約条件を理解することも重要であるが、現時点で多くの人が理解していないというのは明らかである。したがって、われわれとしては、貸し手が顧客にクレジットカード小切手を送付するたびに、その利用に伴う契約条件や、カード利用時との保護の違いを明確に記した文章を顧客に提示すべきだと提言する。

6.10 タスクフォースは、勝手に送られるクレジットカード小切手が、たとえば商品の抽選への参加といった、その利用に伴う報奨の提供とともに送付されているというケースの報告を受けている。弱い立場にある消費者の存在を考慮すると、われわれとしては、クレジットカード小切手の利用を促す、そのような勧誘活動を行うべきかどうか、貸し手が慎重に検討すべきだと提言する。

当座貸越およびクレジットカードの利用限度額の勝手な拡大

6.11 ワーキンググループでは、貸し手が当座借越またはクレジットカード利用の限度額を増加させる前に、顧客の承諾もしくは顧客からの申込みを受ける必要があるかどうか、検討を行った。これは貸し手に費用のかかるシステム変更や追加的な管理コストを要求するものであろう。貸し手としては、自らのクレジット枠で苦労している顧客がほんの一握りであることを考えると、そのコストは不相応なものだと判断した。それはまた、過重債務ではないがたまたま限度額を超えてしまい、購入時の資金不足を解消するためにクレジット限度額を拡大しようとするような顧客にとっては不便なものとなる。貸し手はまた、顧客に履歴がつくにつれて限度額の拡大が困難となるのであれば、新規顧客に対してより高い限度額が設定され、このことが過重債務の増加に影響する可能性があると考えた。

6.12 調査の結果、クレジットカード所有者の 28%、ストアカード所有者の 10%、そして当座貸越枠を有する消費者の 16%が、過去 12 ヶ月間に限度額を拡大しており、当座借越の限度額拡大では半分が消費者の要求によるものであったとはいえ、これら全ケースを含めると、その 90%以上で限度額の拡大は勝手に行われたものであった。調査時点で経済的困難に陥っていた世帯は、他の世帯と比較して、過去 12 ヶ月間にクレジットカードや当座借越の限度額を拡大する傾向が強かった。クレジットのみ、もしくはクレジットとモーゲージの両方に対する返済に、総所得の大部分をあてていた世帯に関しても、限度額を拡大する傾向は強かった。クレジットカード利用限度額が拡大した世帯の 20%および当座借越枠を拡大した世帯の 40%が、その当時の利用額が限度額ギリギリもしくはそれを超えていた。

6.13 総合すると、これらの調査結果は、クレジット限度額は口座所有者の信用力を評価

した後で拡大されるべきだというワーキンググループの提案の重要性を高めるものである。当座借越に関連する情報によると、過重債務を防ぐためには顧客が以前に承諾したかどうかを調べるよりも、その顧客の信用力を評価することのほうが有効である。なぜなら、経済的困難に陥っている世帯は特に、限度額の拡大に同意する傾向が強いからである。したがって、われわれは、貸し手が顧客のクレジット限度額を拡大する前に、確実にその顧客の支払能力に対する適切な審査を行うべきだと提言する。

返済保障保険（PPI）

6.14 タスクフォースの第1報告書では、次のような提言を行った：

返済保障保険（PPI）のメリットを享受できる消費者による高い利用率を維持する一方で、PPIをだまして販売するのを防ぐ方法を確立するために、貿易産業省は別のワーキンググループを設置し、さらなる調査・検討を行うべきである。

6.15 そのワーキンググループでは、議論の中で全員一致の合意に達することはできなかった。返済保障保険はそれ自体別のものとして扱われるべきであり、対面販売ではクレジット契約書に追加の署名が求められるべきだということには、幅広い合意が得られた。返済保障保険における強制的なクーリングオフ期間に関しては、ワーキンググループのほとんどのメンバーが支持しなかった。

6.16 2004年度の保険市場の規制に関しては、金融サービス機構（FSA）が責任を持つであろう。したがって、われわれとしては、FSAが保険の規制に関する協議を行う際、ワーキンググループの結論を考慮するよう提言する。同時に、返済保障保険を販売する業者は、保険の契約条件が消費者にとってわかりやすいもので、その条件に合わず便益を受けられないような消費者には商品を販売しないことを確実にするよう努めるべきである。加えて懸念されるのは、PPIがクレジット契約とは別のものであり、通常は任意のものだということ、すべての消費者が認識しているわけではないということである。したがって、対面販売においては追加の署名が求められるべきである。公正取引局（OFT）や、全国市民助言局協会（NACAB）、パーソナル・ファイナンス・リサーチセンター（PFRC）は、これがすべての販売に適用されるべきだと考えている。しかし、業界側は、正確に契約を成立させることの実践上の困難さと、そのプロセスに与える影響とを考慮し、非対面販売にこれを適用することは不相応だと考えている。

クレジットカードでのミニマムペイメント

6.17 近年多くの貸し手がクレジットカード債務へのミニマムペイメントを、時には2%にまで引き下げた。この水準では、借り手は元金の返済をほとんど行っていないことになる。全国的な家計調査では、このような貸付慣行が経済的困難な世帯や過重債務者と関連しているという結果が得られた。これは再編成後のタスクフォースでの議論に含まれるべき重要な問題である。

有担保貸付

6.18 タスクフォースの第1報告書では、次のような提言を行った：

貿易産業省のワーキンググループは、無担保借入れを有担保ローンに借り換えることの意味を消費者に完全に理解させるための最適な方法に関して検討し、それを提言すべきである。

6.19 ワーキンググループは、クレジット契約書に組み込まれた警告文を規定することで、その委託事項を満たすことができると判断した。この警告文は資産が回収される可能性に関する従来の注意事項を繰り返すものではなく、有担保ローンの意味を説明するものであり、契約書の冒頭に記されることが望ましい。消費者が有担保ローンの契約を結ぶ際、その後起こりうる結果に関して明確に理解していることが重要だということに関して、われわれは同意見であり、それらのクレジット契約書のすべてにおいて次のような警告文を冒頭で示すよう提言する。「このローンはあなたの不動産に対する抵当権によって保証されています。もし返済を怠った場合、あなたの自宅が差し押さえられる可能性があります。」

経済的困難に陥った消費者への対処

6.20 タスクフォースは消費者や貸し手によってどのように債権回収が行われるかを調査するための明確な付託事項を与えられていなかった。しかしそれでも、貿易産業省の指示で行われた調査では、債務が人々にもたらす深刻な結果が明らかとなった。負債を抱えることによるストレスや不安だけではなく、消費者は書類代や交通費、そして地方裁判所への召喚といったプロセスによって追加的な負担を強いられ、それによって全体的な負債額が増加してしまうのである。債務を経験するということは、その消費者が将来利用可能なクレジットの選択肢が減少するということを意味すると思われる。責任ある貸し手および借り手は、クレジットが負債へと転じることを避けるために、可能な限り努力しなければならない。これを念頭にわれわれとしては、**経済的困難に陥っている可能性がある顧客を早い段階で識別することに全力を尽くすため、貸し手は自らのシステムを再検討し、さらにそのようなケースが特定された場合には適切な行動をとるべきだと提言する。**しかし、これが達成できない場合でも、責任ある貸し手というのは建設的な対応を行うものである。

6.21 市民相談所（CAB）での債務問題に関する相談者からの情報によると、彼らが債権者と接触する際、過重債務問題は常に思いやりを持って対処されているわけではない。業界の行為規定に基づいて、債務問題に直面している消費者が債権者との接触に関する明確で有益な情報を入手し、債権者と接触した際には前向きな対応を受け、公平に思いやりを持って対処されることが非常に重要である。そのプロセスを改善するために、英銀行協会（BBA）や金銭アドバイス・トラスト、全国市民助言局協会（NACAB）などの相談機関、そして主要な貸し手が協力し、共通のアプローチで過重債務問題に取り組んでいる。タスクフォースとしては、このような積極的行動を歓迎する。

6.22 有担保貸付に関するワーキンググループは、様々な行為規定に見られる専門用語やそれに付随する指針を見直すべきであり、顧客が適切な対処を受けるように「思いやりを持って」という表現の解釈をより完全なものとするに重点が置かれるべきだと提言した。**われわれはこの提言を支持する。**銀行の行為規定では、加入者ごとに別々の指導が行われ、それによって行為規定の順守をどのように証明すればよいかの説明される。実施状況は、銀行行為規定基準委員会（Banking Code Standards Board）という独立の機関による監査の対象ともなっている。

6.23 貸し手が裁判所を通じて債権の回収を目指す場合、裁判所は消費者信用法に基づいて回収計画を設定することができる。それによって、債務者の返済能力を考慮し、裁判所が妥当だと判断した回数で、規定の契約による負債の分割返済を進めることが可能となる。回収計画は、債務不履行の通知を受けた債務者からの申し出によっても設定可能である。裁判所はまた、回収計画を受けて金利などを含めた契約を改正する権限も持っている。しかしながら、このような規定は消費者によって十分理解されておらず、裁判所も十分にそれを行っていないというのが現状である。契約書に裁判後の約定金利が定められており、貸し手がこの条項を適用した場合、消費者は金利が蓄積していくことも知らずに裁判所の命令に従って分割返済を続け、裁判所に命令された返済を終了した後に、当初よりも多くの債務を負っていたことに気付くということにもなりうる。したがって、われわれとしては、関連する段階ごとに貸し手が消費者に対して債権回収のプロセスに関する情報を提供し、適切な段階で債権回収計画の見込みに関して説明を行うべきだと提言する。貿易産業省は債務不履行通知が十分なわかりやすさを備えたものとなるよう、それに対する規制を再検討すべきである。現在の執行手続き見直しの一環として、大法官府は利用可能な選択肢に関しての消費者の認識を高めるためにどうすべきなのか、裁判書式（court forms）の利用も含めて検討しなければならないであろう。

7. 透明性

事前情報

7.1 タスクフォースの第1報告書では、次のような提言を行った：

第1順位モーゲージ（FSAによって規制され、特別の情報提供を義務づけられている）を除いて：

- すべての貸し手は、契約を結ぶ前に、消費者がクレジット商品を比較検討し、それらを理解し、同時に自分に返済能力があるかどうかを判断できるように、関連する鍵となる金融情報を明確でわかりやすい書式で提供することを義務づけられるべきである。
- 貿易産業省は、さらなるワーキンググループを設置し、これをどのように実施すべきかを検討するとともに、クレジットの提供プロセスが3段階のアプローチ（鍵となる情報；詳細な個人情報；そして契約の締結）をとるべきかどうかを検証する。コストと便益だけでなく、バランスの取れた、しかしクレジット中立的なアプローチが採用できるかどうかに関して議論されるであろう。そこではまた、このプロセスが単一の書類で完結できるかどうかについても検討されるはずである。
- ワーキンググループはまた、適切な消費者保護が継続的にもたらされるように、現行の契約後のキャンセル権についても見直すべきである。
- ワーキンググループによるすべての提案は、その目的を達成するかどうかについて、消費者の代表によって検証されるべきである。

事前情報の提供に関するワーキンググループは、クレジット契約書が消費者にとって明確でわかりやすく、提供されるクレジット商品のタイプを反映したもので、そのバランスが考慮されたものとなるように、契約書の内容や書式の改正も検討すべきである。

ワーキンググループはまた、「但し書き」が消費者の主な権利と責任を中心に扱い、重要な条項を説明し、わかりやすい言葉で書かれたものとなるための方法を考案すべきである。それには、モデル条項や最小フォントサイズ、読みやすさを向上させるために十分な文字と背景との色差などの検討が含まれる。

ワーキンググループによる提案は、契約書の書式や内容に関する現行の規制の変更を必要とする可能性もあるため、消費者の代表によってその目的を裏付けるための検証が行われるべきである。

鍵となる情報

7.2 事前情報に関する問題を扱うワーキンググループによって、消費者は契約手続きに入る前にどのような情報を入手すべきなのか、改めて一から検討が行われた。ワーキンググループの結論によると、この段階で消費者が必要とするのは、次の3つの疑問に答えるための十分な情報である：

- それにかかる費用はいくらか。
- 万が一の場合、どれだけの費用がかかるのか。
- 自分にそれを返済する能力があるのか。

これは第4章で議論した鍵となる設問に対する助言と一致している。消費者は以下のようなことに関して情報を得る必要がある：

- そのローンが有担保かどうか
- 固定利率か変動利率か
- 支払いは固定か変動か
- ローンの期間および、それが固定かどうか
- 当該クレジット商品の総コスト
- 支払可能な額
- APR（他のクレジット商品と比較するため）
- 支払方法が選択できる場合、その支払例
- 返済の間隔と回数
- 返済額
- 保証金が必要かどうか
- 追加手数料
- 契約がキャンセル可能かどうか
- 早期弁済に伴う条件やコスト

7.3 これらに関する情報は基本的に、消費者信用規制によって既に提供が義務付けられているものである。

クレジット契約書の書式

7.4 これらの重要な情報は、明確で見やすく理解しやすい方法で消費者に提示されなければならない。ワーキンググループは、そのための最適な方法と、それらの情報が単一のクレジット契約書の一部として記載されることが有効かどうかに関して、検討を行った。これを検証するために、ワーキンググループは2つの大まかな見本（固定利率のパーソナルローンおよび変動利率のリボルビングクレジットのための契約書）を作成した。2つの見本で、重要な情報のレイアウトは異なっていたが、両方ともそれを冒頭で提示していた。契約書の見本はその後、コンサルタントのカーネ・マーチン氏によって、英国内の様々な

地域に住む多様な年齢や社会集団に属する消費者で構成されるフォーカス・グループを対象に検証された。対象となった消費者には、クレジット利用の経験がある消費者、およびクレジット利用の経験はないが将来利用する可能性のある消費者が含まれていた。

7.5 消費者フォーカス・グループからのフィードバックは概して、それらの見本において取られたアプローチを支持するものであった。特に、重要な情報を契約書の冒頭で短く簡潔に1つのブロックで提示し、必要な場合は契約条項のさらなる詳細へと明確な案内を示す、また単一の書類にすべてを記し、大き目の印刷を用いるといったことが支持された。すばやく簡潔に完了できるような書式を求める声が強かったのである。しかしながら、契約書の最後にある最終的な署名への論理的な流れを確立するために、さらなる検討が必要とされた。また「キャンセル可能」という言葉を消費者信用法の意味で用いることは、明らかに消費者の理解を得られなかった。そのコンセプトを説明するための別の方法を考えなければならないであろう。

但し書きと法的な注意事項

7.6 クレジット契約書の提示方法と、どうやって但し書きを減らすかに関して検討するなかで、ワーキンググループはクレジット契約書に必要とされる13の異なる法的注意事項を明らかにした。すべてではないが、そのほとんどが1974年の消費者信用法と1983年の消費者信用（契約書）規制に基づくものであった。これらの注意事項の多くは、より簡潔に短く表すことができた。もはやまったく必要とされないものもいくつかあった。その要件を簡素化および合理化できれば、クレジット契約書内の但し書きを大幅に減らすことができるであろう。したがって、ワーキンググループの提言は、1983年の規制が見直されるべきだというものであった。

7.7 データ保護規制に基づいて必要とされる注意事項も重要であるが、その長さは契約書のわかりやすさを損なうものである。

7.8 ワーキンググループは、さらに進んで契約条項のモデルを作成するという考えに関しては、実際的でないと受け入れなかった。クレジット契約書は法的な契約書であり、それぞれの貸し手が自らの事業要件に合った契約条項を作成する権利を持っている。ワーキンググループは、クレジット契約書に外部機関による「わかりやすい英語」の証明を義務付けるという考えも受け入れなかった。それは特に小規模な貸し手にとって費用のかかる選択肢となってしまう。しかし、ワーキンググループは1999年の消費者契約における不公正条項に関する規制（Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999）が、消費者信用契約にも適用できるということを指摘した。これらの規制は、契約書が平易で理解しやすい言葉で書かれていることを要求するものであり、消費者信用（契約）規制はそれらが読みやすいものであることを求めている。公正取引局や取引基準局などが、この規制を実施する権限を持っている。加えて、業界の行為規定によっても明確な契約条項の必要性が強調されるべきであろう。

キャンセル権

7.9 ワーキンググループは、契約場所以外で締結されるクレジット契約に適用されるキャンセル権を、契約場所で締結される債務者 - 債権者 - サプライヤー間の契約（主に店頭でのクレジット）にも拡大して適用されるべきかどうか検討を行った。ワーキンググループの大多数の見解は、過重債務の水準に対してそれが与える影響は、クレジット販売業者や過重債務でない多くの消費者が被る不都合を上回るものではなく、過重債務に関してそのような拡大適用の根拠となるようなケースは見当たらないというものであった。

タスクフォースの結論と提言

7.10 ワーキンググループによる検討結果を考慮し、われわれは、データ保護の要求も含めて、事前情報およびクレジット契約書の書式と内容に関する法的な要求を広く見直す必要があるという結論を出した。これは貿易産業省が現在行っている消費者信用法の再検討において、最重要事項となるべきものである。それらの見直しは、業界や消費者団体、執行機関、そして他の利害関係団体と相談して行われるべきであろう。そこではワーキンググループによる検討結果が活用されるべきであり、それらの提案が変化を求める場合は消費者による厳正な検証が行われることも必要であろう。われわれは、ワーキンググループによって明らかにされた重要な情報に加えて、消費者は支払いを継続できなかった場合に自身に起こりうる結果に関して、事前に警告を受けるべきだと考える。

7.11 消費者信用指令の改正に向けた欧州委員会の提言には、キャンセル権の拡大適用に関する提言が含まれている。したがって、われわれとしては、いかなる変更も委員会における交渉を待ってから行われるべきだと考える。

8．提言の要旨

8.1 タスクフォースに対して、今回および前回の報告書で行った提言の実施状況を含む、今後の展開を調査し、必要に応じて新たな問題を審議するためのより恒久的な地位を与えることを検討すべきである。この新しい役割を考慮し、タスクフォースの名称およびメンバーも再検討すべきものとする。(3.4)

8.2 クレジットを供与することによって、次の基準の1つ以上に触れることが信用調査システムによって示された場合、貸し手は特に慎重になるべきである:(4.7)

- 4つ以上のクレジット債務¹³を抱えている(全世帯の7%)
- 総所得の25%以上を消費者信用への返済にあてている(全世帯の5%)
- 総所得の50%以上を消費者信用およびローンの返済にあてている(全世帯の6%)
- 残高のあるクレジット口座¹⁴を6つ以上抱えており、それぞれの残高が500ポンド以上である

8.3 クレジット契約を結ぶことが可能かどうかの判断は、消費者自身が最も適切に行えるはずである。したがって、上であげた指標が、返済可能性の評価に関する情報とともに、消費者へのアドバイスに含まれるべきである。(4.8)

8.4 経済的困難に陥っている世帯数の変化を早い段階で発見するために、既存の家計調査(たとえばONS(国家統計局)の調査)にいくつかの追跡的質問が常に含まれるべきである。(4.9)

8.5 貿易産業省はそのホームページに「鍵となる設問」をまとめた資料を掲載すべきである。貸し手や消費者アドバイザー、そして規制当局は、消費者へのアドバイスを行う際、特に返済可能性や消費者によるその評価を支援するツールに関する重要なメッセージに注目し、これを参考にしなければならない。業界団体は、たとえばそのホームページを利用するなど、この資料を公表するための先導的な役割を担うべきである。(5.3)

8.6 金融アドバイス・サービス(money advice services)によって提供される消費者サポートは、消費者による自らの経済的困難の解決を支援するために、非常に重要なものとなりうる。金融アドバイス・サービスおよび試験的に行っている電話相談サービスに対する貸し手による支援は特に歓迎すべきものであり、われわれはその支援を続けるよう働きかけるつもりである。(5.4)

¹³ クレジット債務(Credit Commitment)とは、消費者の借入残高のことを指す。それにはローン(家計費に含まれる)や返済日に一括払いされる(マンスリークリアの)クレジットカードやストアカードの残高は含まれない。

¹⁴毎月全額返済されるローンやリボルビングクレジットも含まれる。

8.7 プレ・アプロード（事前承認）ローンは、貸し手によって他のすべてのローンと同様に扱われるべきである。業界の行為規定は、貸し手がそのようなオファーを行う前に、本報告書の提言にもあるように、個人の返済能力に対する適切なチェックを確実に実行するよう求めるものでなければならない。またその行為規定によって、たとえば記入済みの申込書を受け取る際に貸し手が新たなチェックを行うといった、消費者を惑わせるような方法でそのようなローンを提供することも防がなくてはならない。（6.4）

8.8 クレジットカード小切手を勝手に送る前に、顧客が経済的困難にあるかどうか、貸し手は適切な調査を行うべきである。（6.8）

8.9 貸し手は顧客にクレジットカード小切手を送付するたびに、その利用に伴う金利や手数料、契約条件、カードを利用した場合との保障の違いなどを明確に記した文章を顧客に提示すべきである。（6.9）

8.10 弱い立場にある消費者の存在を考慮すれば、たとえば商品の抽選のような、クレジットカード小切手の利用を促すための勧誘活動を行うべきかどうか、貸し手は慎重に検討すべきである。（6.10）

8.11 貸し手は顧客のクレジット限度額を拡大する前に、その顧客の返済能力に対する適切な調査を行うべきである。（6.13）

8.12 FSA（金融サービス機構）は保険の規制に関する協議を行う際、ワーキンググループの返済保障保険（PPI）についての結論を考慮すべきである。同時に、返済保障保険を販売する業者は、保険の契約条件が消費者にとってわかりやすいもので、その条件に合わず便益を受けられないような消費者には商品を販売しないことを確実にするよう努めるべきである。（6.16）

8.13 返済保証保険の対面販売においては追加の署名が求められるべきである。（6.16）

8.14 有担保ローンの契約書のすべてにおいて、次のような警告文が冒頭で示されるべきである。「このローンはあなたの不動産に対する抵当権によって保証されています。もし返済が滞った場合、あなたの自宅が差し押さえられる可能性があります。」（6.19）

8.15 経済的困難に陥っている可能性がある顧客を早い段階で識別することに全力を尽くすため、貸し手は自らのシステムを再検討し、さらにそのような場合には適切な行動をとるべきである。（6.20）

8.16 様々な行為規定に見られる専門用語やそれに付随する指導を見直すべきであり、消費者が経済的困難に陥った際に思いやりある前向きな対応を受けるよう、「思いやりを持って」という表現の解釈をより完全なものとするに重点が置かれるべきである。（6.22）

8.17 関連する段階ごとに貸し手は消費者に対して債権回収プロセスに関する情報を提供し、適切な段階で債権回収計画の見込みに関して説明を行うべきである。貿易産業省は債務不履行通知が十分なわかりやすさを備えたものとなるよう、それに対する規制を再検討すべきである。現在の執行手続き見直しの一環として、大法官府は利用可能な選択肢に関しての消費者の認識を高めるためにどうすべきなのか検討しなければならないであろう。(6.23)

8.18 ワーキンググループによる検討結果を考慮し、われわれは、データ保護の要求も含めて、事前情報およびクレジット契約書の書式と内容に関する法的な要求を広く見直す必要があるという結論を出した。これは貿易産業省が現在行っている消費者信用法の再検討において、最重要事項となるべきものである。それらの見直しは、業界や消費者団体、執行機関、そして他の利害関係団体と相談して行われるべきであろう。そこではワーキンググループによる検討結果が活用されるべきであり、それら変革の提案は消費者による厳正な検証が行われることも必要であろう。われわれは、ワーキンググループによって明らかにされた鍵となる情報に加えて、消費者は返済を継続できなかった場合に自分に起こりうる結果に関して、事前に警告を受けるべきだと考える。(7.10)

8.19 欧州委員会による消費者信用指令の改正には、クーリングオフ件の拡大適用に関する提言が含まれている。したがって、われわれとしては、消費者信用指令に関する交渉の結果が出るまでは、いかなる変更も提言しない。(7.11)

過重債務問題と取り組むためのタスクフォース

委託事項

タスクフォースは、以下の具体的な方法によって消費者による過重債務を最小化する可能性を検討するものである：

クレジットの契約前および契約時に消費者に提供される情報（但し書きを含む）の透明性を向上させる。

クレジット申請者の全体的な借入能力および返済能力の評価を含む、貸付慣行の核となる原則を採用する。

ゼロ金利契約に関して、最後の支払いが行われる前に、もしくは金利を伴う返済プログラムを開始する前に、消費者に対して明確な通知を行う。

タスクフォースは、過重債務の発生率を裏付ける証拠に関して検討し、その程度、原因および影響に関する理解を深めるための方法を明らかにする。また、タスクフォースは、消費者に対して与信を拒否する際の貸し手の透明性向上、ならびに与信決定を支援するための貸し手間におけるデータ共有の拡大、といったことを達成するための実践的な解決策を特定する。

2．タスクフォースは 2001 年 4 月、消費者問題担当相に報告書を提出する。

タスクフォースのメンバー

Fiona Price, 貿易産業省 (DTI) (長官)

Tim Sweeney / Mike Young / Jerry Fearnley, 英銀行協会 (British Banking Association)

David Rees, 消費者信用組合 (Consumer Credit Association)

Michael Coogan, 住宅購入資金貸付組合 (Council of Mortgage Lenders)

John Saunders / Jill Stevens / Gillian Key-Vice, エクスペリアン (Experian)

Martin Hall, 金融・リース業組合 (Finance & Leasing Association)

Christine Farnish / Sarah Wilson / Deborah Arnott / Gill Hind, 金融サービス機構
(Financial Service Authority)

Teresa Perchard, 全国市民助言局協会 (National Association of Citizens Advice
Bureaux)

Caroline Banks / Martin Goulden, 公正取引局 (Office of Fair Trading)

Elaine Kempson, パーソナル・ファイナンス・リサーチセンター (Personal Finance
Research Centre: PFRC)

(注: いくつかの団体に関してはタスクフォースの会議によって代表者が異なった)

タスクフォースのメンバーは個人の資格で参加した。

タスクフォースの第 1 報告書

以下のURLを参照

<http://www.dti.gov.uk/ccp/consultpdf/review.pdf>

過重債務問題と取り組むためのタスクフォース報告書で行った提言の要旨（2001年7月）

No	提言	目標期日	牽引団体	最新情報
1	<p>過重債務の原因、影響および程度に関する調査</p> <p>消費者を過重債務に陥らせる要因（個人的要因および外部的要因の双方）をより深く理解するために、貿易産業省によって調査が委託されるべきである。</p> <p>調査の対象としては、有担保および無担保借入れの性質や程度、返済困難の発生率、そして過重債務の原因となりうる他の債務なども含まなければならない。</p> <p>そこでは、消費者負債の種類や額に関するデータが照合され、貸し手や借り手によるどのような行動が負債問題の原因となるのか明らかにされるべきである。</p> <p>また、調査で明らかとなった過重債務問題に対する可能な解決策も示されなければならない。</p>		<p>貿易産業省</p> <p>Chris Knox CCP5c</p> <p>020 7215 5001</p> <p>Christine.knox@dti.gov.uk</p>	MORIがフィールドワークを完了し、現在その結果を分析中である。最終報告書は2002年秋に公表される予定である。
2 2a	<p>消費者教育</p> <p>金融サービス機構（FSA）は、貿易産業省や教育雇用局（DfEE）、そしてスコットランド行政府のような他の利害関係団体と協力し、成人を対象とした消費者信用に関する金銭教育を推進・調整するために、より積極的な役割を担うべきである。</p> <p>その目的は次のようなものとなる：</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 現在の成人を対象とした消費者向け金銭教育がマネー・マネジメントに関連したものとなるように方向づけを行う ❖ 2001 年末までに、成人を対象とした消費者向け金銭教育における政策や有効な実施手段を開発するための調整機関を設置する <p>その際、政府の関連する政策は、重要な職業スキルと重要な消費生活スキルとの結びつきを考慮しなければならない。</p>	2001年末	<p>FSA</p> <p>Gill Hind</p> <p>Gill.hind@fsa.gov.uk</p>	付録Aを参照。

2b	<p>教育プロセス全体（学生および成人の両方に対する）を通して、消費者は自分の資金をマネジメントすること、自分の信用履歴への積極的なアプローチに対して責任を持つことができるように働きかけられるべきである。</p>		<p>FSA Gill Hind</p> <p>DfEE Lucy Fogarty Lucy.fogarty@dfee.gov.uk i.gov.uk</p>	<p>FSA: 付録Aを参照。</p> <p>DfEE 5-16歳: 個人向け金銭教育は現在、国の教育カリキュラムの中で、個人向け社会・健康教育(Personal, Social and Health Education: PSHE)フレームワークの一部として実施されている。</p> <p>そのフレームワークは5歳から16歳の生徒を対象に2000年9月から行われてきた。それは、財務管理能力を含めた若者の個人的・社会的能力の開発を支援するために導入されたものである。</p> <p>教員用の指導案内「個人向け金銭教育による財務管理能力開発」は2000年4月に発行された。</p> <p>PSHE担当教員の専門的能力開発を支援するためのウェブサイトは、2002年夏に公開される予定である。</p> <p>DfEE 成人: 2000年12月に発表された成人の金融リテラシーに関する諮問グループ（Adult Financial Literacy Advisory Group: ADFLAG）の報告書を受けて、DfEEの新しい成人基礎能力開発戦略ユニット（Adult Basic Skills Strategy Unit）は成人の金融リテラシーを向上させるためのプロジェクトを立ち上げるようBasic Skills Agencyに依頼した。彼らは金融リテラシーや基礎能力の問題に取り組むための一連の政策を検討している。その</p>
----	--	--	---	--

				<p>政策には、金融機関の現場スタッフを対象とした訓練資料や、地域における資源開発および試験プロジェクトなどが含まれている。その重要な活動として、成人に必要とされる財務問題についての知識やスキル、理解を高めるための、成人向け財務管理能力フレームワークをFSAと協力して作成することが挙げられる。当局はまた、金融排除の問題に対するより統合的なアプローチを探るために、新しい地域金融・学習活動を試験的にやっている。</p>
3	<p>情報とアドバイス</p> <p>金融情報およびアドバイスの全国的インフラを提供するために、貿易産業省の消費者サポートネットワーク（Consumer Support Networks: CSNs）が活用されるべきである。</p> <p>貿易産業省は、LACOTS（食品・取引基準に関する地方自治体連絡機構）や他の機関と協力し、CSNsがこの役割を果たすためには、どのように開発され、整備されるべきかを調査しなければならない。</p>		<p>DTI</p> <p>Nick Grout CCP7b</p> <p>020 7215 6008</p> <p>nick.grout@dti.gsi.gov.uk</p>	<p>CSNsは時間をかけてその確立に向けて進んでいる。整備中のネットワークによって英国全土がカバーされているとはいえ、現在完全に登録されたCSNsはわずか16であり、人口の12%をカバーしているのみである。完全に稼働させるためには同等の努力が必要であろう。これらの理由から、現時点でCSNsにさらなる責任および期待を寄せることは難しいと考えられる。</p>
4	<p>ローン契約時の消費者のための鍵となる設問</p> <p>貿易産業省のワーキンググループは、消費者がローン契約時に参照できる一連の鍵となる設問（例：付録E）を2001年10月までにまとめ、CSNsや消費者団体、貸し手、政府などを通じて提供すべきである。</p> <p>また、異なる市場部門や異なるタイプのクレジットに対して別々の鍵となる設問が必要かどうか、そこで検討されるべき問題である。</p>	<p>2001年 10月末</p>	<p>鍵となる設問に関するワーキンググループ</p> <p>DTI</p> <p>Alex Chisholm</p> <p>CCP5c</p> <p>020 7215 5496</p> <p>Alex.chisholm@dti.gov.uk</p>	<p>鍵となる設問は2001年1月にまとめられ、その後分かり易い英語へと直され、フォーカスグループによって詳細な検討が行われた。ワーキンググループによる報告書は2002年6月20日にタスクフォースへと提出された。</p>

<p>5</p> <p>5a</p>	<p>マーケティング技法</p> <p>すべての関連する業界団体は、2002年3月末までに、クレジット・マーケティングに関するベストプラクティスをまとめた行為規定（code of practice）に関する合意をとりつけるか、もしくは既存の行為規定を発展させるべきである。</p> <p>消費者信用法が適用されるすべての広告は広告規制の要件を満たすものであるべきだが、ベストプラクティスには次のようなものが含まれるであろう：</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 顧客がおそらく供与されないような高いクレジット限度額の可能性を強調しない。 ❖ 誰もが簡単に利用できるクレジットがあるというイメージを抱かせない。 ❖ 広告で与信決定のスピードを強調している場合、それがクレジット申込者の返済能力に対する厳正な評価を犠牲にしたものではないということを明確にする。 ❖ 主要な契約条件を明示する。 ❖ クレジットの提供それ自体と同様、特別なオファーに伴う制限を明らかにする。 ❖ クレジットを申し込む前に、環境が変化した場合にどのように対応するかも含めて、返済可能かどうかを消費者自身が可能な限り慎重に検討するよう働きかける。これには、返済計画アドバイザーを用意することも含まれる。 ❖ 返済が滞った場合、自分の信用履歴に傷がつくということをはっきりと警告する。 	<p>2002年 3月末</p>	<p>各種業界団体 (連絡先リストは巻末を参照)</p> <p>ABI APACS BBA BCCA CCA CCTA CML FLA GISC MOTA NPA</p> <p>Direct Line</p>	<p>APACS:提言5aおよび5cに関しては、APACSが貿易産業省のマーケティング技法と事前情報に関するワーキンググループに参加した。それらの問題はわれわれの活動の主な焦点であった。(APACSが共同スポンサーとなっている)銀行の行為規定およびそれに付随する指針資料が、現在独立機関によって再検討されている。</p> <p>BCCA: 2001年11月のAGMにおいてベストプラクティスをまとめた資料を作成することで合意したが、それがまとめられるまで、現在タスクフォースの報告およびその実施に向けての調査を待っているという状態である。</p> <p>CCTA: われわれは今年、団体の行為規定を、特にそれがOFTの基準に従うべきかどうかという点を中心に、全体的に見直すことを目標として定めた。見直しにおいては、その行為規定に含まれる仲裁オプションの拡大に関しても検討されるであろう。その中でわれわれは、マーケティングに関連するセクションを改正し、タスクフォースの提言を反映したものとすつもりである。</p> <p>CML: 12月の大蔵省の決定を受けた後、変更は行われていない。しかしながら、消費者向けの資料「あなたとあなたの、モーゲージ (You and Your Mortgage)」をデアンネ・ジュリアスの報告書の内容を反映したものに更新した。(5000万部の資料と、1000万部の行為規定資料が発行された。)</p>
--------------------	--	----------------------	---	--

				<p>FLA: 過去何ヶ月間かわれわれは、マーケティング技法に関するものを含め、DTIの多様なワーキンググループの活動に最大の注目を置いてきた。FLAの消費者対応に関する規定 (Consumer Code) には広告のセクションが含まれており、それはタスクフォースによる追加的な提言のいくつかを取り入れるよう拡大することが可能である。われわれはこれに関してメンバーと協議する予定である。</p> <p>われわれは最近、FLAの消費者対応に関する規定を見直し、最新版を2002年1月1日に発表した。</p>
5b	<p>貿易産業省のワーキンググループは、借り手によって積極的に受け入れられる必要のない、プレ・アプロード (事前承認) ローン、クレジットカード小切手および当座借越の案内などを勝手に送りつけることに関して、さらなる調査を行い、2001年12月末までに報告書を提出すべきである。</p>	2001年 12月末	<p>マーケティング技法に関するワーキンググループ</p> <p>DTI (連絡先は提言4を参照)</p>	<p>2002年5月21日に最終報告書がタスクフォースへ提出された。</p>
5c	<p>業界団体は、行為規定が市場の発達に対応したもので、引き続きベストプラクティスを反映・提供するものであるように、定期的に見直ししなければならない。</p>		業界団体 (5aを参照)	<p>CCA: 基本的には同意するが、規定の見直しにはコストおよび時間がかかる。規定の検討および見直しはOFTの決定を受けて行われるであろう。</p>
5d	<p>OFT (公正取引局) はクレジット業界の行為規定を承認する際、関連するマーケティングのベストプラクティスが含まれていること、そして行為規定の監督者が十分な監督および執行機能を持っていることを確認すべきである。</p>		<p>OFT</p> <p>Caroline Banks 020 7 caroline.banks@oft.gov.uk</p>	<p>付録Bを参照。</p>
5e	<p>OFT はクレジット広告もしくは登録制度に関連するいかなる指針資料を発行する際、適切な場合、ベストプラクティスに関連する規定を記載すべきである。</p>		<p>OFT</p> <p>同上</p>	<p>付録Bを参照。</p>

5f	<p>広告規制は、モーゲージ規制を考慮した上で、一貫したアプローチを提供し、それが有効に適用されるように見直されるべきである。</p>		<p>消費者信用法改正委員会 DTI Trevor Single CCP5b 020 7215 0351 Trevor.single@dti.gsi.gov.uk</p>	<p>広告規制は、2001年7月に設置された消費者信用法改正委員会 (<i>Tacking loan sharks – and more!</i>) のなかで再検討が行われた。既存の規制を簡素化することに加えて、口座クレジットにおいてAPRが用いられる方法を改善することに関しても検討を行った。提案された変更点に関する協議資料は2002/03年の冬に発表する予定である。</p>
6	<p>クレジット契約を結ぶ前の情報提供</p> <p>第1順位モーゲージ (FSA によって規制され、特別の情報提供を義務づけられている) を除いて :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ すべての貸し手は、契約を結ぶ前に、消費者がクレジット商品を比較検討し、それを理解し、同時に自分に返済能力があるかどうかを判断できるように、関連する鍵となる金融情報を明確でわかりやすい書式で提供することを義務づけられるべきである。 ❖ 貿易産業省は、さらなるワーキンググループを設置し、これをどのように実施すべきかを検討するとともに、クレジットの提供プロセスが3段階のアプローチ (鍵となる情報 ; 詳細な個人情報 ; そして契約の締結) をとるべきかどうかを検証する。コストと便益だけでなく、バランスの取れた、しかしクレジット中立的なアプローチが採用できるかどうかに関して議論されるであろう。そこではまた、このプロセスが単一の書類で完結できるかどうかについても検討されるはずである。 ❖ そのワーキンググループはまた、適切な消費者保護が継続的にもたらされるように、現行の契約後のキャンセル権についても見直すべきである。 ❖ ワーキンググループによるすべての提案は、その目的を達成するかどうかにつ 	<p>2002年 4月</p>	<p>事前情報に関するワーキンググループ DTI Alex Chisholm CCP5c 020 7215 5496 Alex.chisholm@dti.gsi.gov.uk</p>	<p>2002年5月21日に最終報告書がタスクフォースへ提出された。</p>

	<p>いて、消費者の代表によって検証されるべきである。</p> <p>❖ これらの作業は 2002 年 4 月までに完了すべきものである。</p>			
7 7a	<p>クレジット契約書のレイアウトおよび内容の改善</p> <p>事前情報の提供に関するワーキンググループは、クレジット契約書が消費者にとって明確でわかりやすく、提供されるクレジットのタイプを反映したもので、そのバランスが考慮されたものとなるように、契約書の内容や書式の改正も検討すべきである。</p> <p>ワーキンググループはまた、「但し書き（小さな文字で書かれた）」が消費者の主な権利と責任を中心に扱い、重要な条項を説明し、わかりやすい言葉で書かれたものとなるための方法を考案すべきである。それには、モデル条項や最小フォントサイズ、読みやすさを向上させるために文字と背景との適度な色差などの検討が含まれる。</p> <p>ワーキンググループによる提案は、契約書の書式や内容に関する現行の規制の変更を必要とする可能性もあるため、その目的を達成するかどうかについて消費者の代表によって検証が行われるべきである。</p> <p>これらの作業は 2002 年 4 月までに完了すべきである。</p>	2002年 4月	<p>事前情報に関するワーキンググループ</p> <p>DTI Alex Chisholm CCP5c 020 7215 5496 Alex.chisholm@dti.gov.uk</p>	2002年5月21日に最終報告書がタスクフォースへ提出された。
8	<p>返済保証保険（PPI）</p> <p>返済保証保険（PPI）のメリットを享受できる消費者による高い利用率を維持する一方で、PPI をだまして販売するのを防ぐ方法を確立するために、貿易産業省は別のワーキンググループを設置し、さらなる調査・検討を行うべきである。ワーキンググループは 2001 年末までにこれに関して報告を行うことが望ましい。</p>	2001年 12月末	<p>返済保証保険に関するワーキンググループ</p> <p>DTI Chris Knox CCP5c 020 7215 5001</p>	2002年5月21日に最終報告書がタスクフォースへ提出された。

			Christine.knox@dti.gov.uk	
9	貸付慣行の核となる原則の採用		貸し手 / 信用情報機関 (連絡先リストは巻末を参照)	エキスペリアン: エクスペリアンは351の団体が登録・参照するクレジット債務データを保有しており、詳細な返済能力の評価を望まない、もしくはそれが非実用的となるような団体のために最近負債インデックスを開発した。この商品は開発の最終段階にあり、本年度末には利用可能となる予定である。
9a	返済能力の審査 貸し手は過重債務者をより正確に識別するため、より高度なスコアリング技術の開発に継続的な投資を行うべきである。		BBA CCA CCTA CML FLA NPA Experian Equifax CallCredit	BCCA: 額が小さく、期間の短い取引(一般的には50ポンドで1ヶ月以内)において、正式のスコアリングは限られた価値しか持たない。重要なのは、返済能力に対する効果的な審査を行うことであり、われわれのベストプラクティスに関する資料はこれを特に強調するものとなる予定である。 CCTA: CCTAは、最大規模な大通りにある貸し手から小規模な個人事業者まで、広大な範囲の貸し手を代表する団体である。信用力評価に用いられるテクニックも、顧客との長い付き合いに基づいて信用力を評価する小規模な貸し手の間で相応に異なるものである。したがって、すべてのメンバーに適用可能な提言をCCTAが出すことは非常に難しい。そのため、CCTAはクレジット・スコアリングの指針を支持している。 所得および支出に関する情報を利用して貸付けの決定がより正確に行えるようになる、という認識が確

				<p>立されているとは言い難い。実際には、われわれはいくつかのメンバーと議論したが、彼らはそれらのデータを利用したスコアカードの分析によって、他のデータのみでは供与できなかったローンを貸し手に提供することができたということを認めていた。したがって、責任ある貸付けの決定を行うために、他のデータを利用している場合には所得および支出に関するデータも同様に利用することを必須とするよう、メンバーにアドバイスすることが適切であると再度確信した。しかしながら、この問題に関しては、われわれは本年度中にさらなる検討を行う予定である。</p> <p>CML: これらの問題に関してはすでにモーゲージ貸付業者によって取り組みが行われており、新たな活動は行われていない。</p> <p>FLA: われわれは様々な提言を上級メンバー間で協議する予定である。貸し手に対して所得および既存の債務に関するデータを利用するよう働きかけることは、特に消費者向け信用市場における小規模な貸し手にとってバランスの問題を発生させる。</p>
9b	データ・スコアリングを活用している貸し手は、与信決定システムを開発する際、返済能力の評価にすべての利用可能なデータを利用するよう検討することが望ましい。		貸し手 / 信用情報機関 (9aを参照)	<p>エキスペリアン: 融資政策と決定プロセスは貸し手自身の問題であるが、エキスペリアンとしては業界を支援するためのツールを継続的に開発していく。タスクフォースの報告以後、現在われわれのデータベース上で、351の貸し手によって登録された25,800万の信用情報が共有されている。</p>

				1998年のデータ保護法における第三者データに関する変更を遵守するために必要な再開発に向けて、すべての貸し手は現在システムの評価を行っている。債務残高を潜在的な特徴として分析すべきだというのが、以前からわれわれが提言していることであり、それは今後も同様である。将来的に、われわれはこの目的のために負債インデックスを提供する予定である。
9c	所得や既存のクレジット債務に関するデータをまったく利用しない貸し手は、それらを利用するよう働きかけられなければならない。		貸し手 (連絡先リストは巻末を参照) BBA CCA CCTA CML FLA NPA	
9d	潜在的な借り手や彼らのエージェントから提供される所得や債務に関する情報の信頼性に対して貸し手が疑問を持っている場合、貸し手は虚偽もしくは誤った情報の提供は訴訟の対象となるということをクレジット申込者に警告したいと望むかもしれない。		貸し手 (9cを参照)	BCCA: 同意する。概してわれわれのメンバーが提出する資料にはこのことが強調されている。
9e	データの共有 貸し手はポジティブ情報およびネガティブ情報の両方のデータを含む、現在許可されているすべてのデータを他の貸し手と共有するよう努めるべきである。これには、クレジット残高、クレジット限度額、返済および借入額の履歴などが含まれる		貸し手 (9cを参照)	BBA: すべてのホワイト・データが当座預金口座を保有するすべての銀行によって共有されているわけではない。しかしながら、バンキング・コードは規定13.4においてデータ共有に関連する他の問題をカバーしている。

	<p>べきである。</p>		<p>BCCA: 信用情報機関は現在、少額で期間の短い貸付けにとって経済的価値のある形でホワイト情報を提供していない。タスクフォースが信用情報機関の国有かによってそのようなデータを公共ベースで提供することを提案しない限り、変化の可能性は低いであろう。</p> <p>BCCAは現在、無料の「ブラック」チェック・アラート・システムに、すべての遅延小切手や同様の短期取引に関するホワイト情報を含めて、メンバーおよびその他に提供することを検討している。</p> <p>CCA: 小規模な貸し手にとっては非実用的であり、われわれの部門において適当なものではない。</p> <p>CCTA: これはバランスの問題を考慮すべき別の問題である。一般的なアドバイスとしてCCTAは、与信決定を改善するために、可能な限り多くの許可されているデータを利用および共有するよう働きかける。しかしながら、既存の信用情報機関の商品を通じての完全なデータ共有にかかるコストは、一部の小規模な貸し手にとって非常に高いものであり、結果として債務不履行のデータのみを共有することになるであろう。しかしながら、われわれは現在、利用可能なすべてのポジティブ・データが幅広く利用されるように、小規模なメンバー業者にパッケージ・サポート・サービスを提供するための多くの機会を探っている。</p>
--	---------------	--	--

				<p>FLA: ポジティブ情報およびネガティブ情報の両方のデータを含む、現在許可されているすべてのデータを他の貸し手と共有することの必要性に関しては、全面的に支持する。SCOR（相互主義に関する常設委員会）の役割は、業界団体によって合意を得た活動を調整することとなるであろう。</p>
9f	<p>信用情報機関および貸し手は、特にクレジットカードの限度額や利用および返済行動に関して、データ共有になんらかの変更を加えることで過重債務者をより確実に識別することが可能になるかどうかを、共同で検討すべきである。</p>		<p>貸し手 / 信用情報機関 (9aを参照)</p>	<p>エキスペリアン: 特定の問題と業界の要求を明らかにするために、エキスペリアンと業界団体との協議プログラムが開始されており、その大部分は8月末までに終了する予定である。エキスペリアンとしてはその後、現在行っているシステムの開発に変更を加えていくつもりである。</p>
9g	<p>相互主義に関する常設委員会 (SCOR: Standing Committee on Reciprocity) は、データ共有を継続的に発展させるための計画を発表し、2002年3月までに消費者団体や情報コミッショナーと協議を行うべきである。</p>	<p>2002年 3月末</p>	<p>信用情報機関 / SCOR SCOR委員長 S. Chapman Simon.chapman@abbeynational.co.uk</p>	<p>Experian: SCORは業界団体および信用情報機関の代表者で構成されており、共有データベースのルールを業界横断的に作成し管理する責任を持っている。それは「相互主義原則 (Principles of Reciprocity) 」の中でも明確に表されているが、それは現在、消費者データの管理を改善する必要性によって包括的な改正が進められている。それが合意され施行されれば、より顧客中心な幅広いデータ利用を奨励し促進し、商品に基づいた決定ではなくより健全な顧客中心の決定が行われる可能性が高まるであろう。それはまた、将来のデータ共有の拡大を可能にし、促進するような数多くの提言を含んだものとなる。</p> <p>データ保護規制が現在共有されているデータに基づく活動を時に制限するものであることは認識すべきである</p>

				が、エキスペリアンはデータ共有の拡大を促すための積極的なプログラムを持っている。報告書が発表されて以降、20以上の新しい団体がエキスペリアンの共有信用データベースに加わった。
9h	消費者に定期的な支払いを請求しているすべての非クレジット機関は、消費者から必要な合意が得られた場合、それらの支払額および支払不履行のデータを信用情報機関に登録するよう働きかけられるべきである。		公益事業会社 地方議会	
9i	学生ローン 貿易産業大臣は教育雇用局に対して、課程を修了した学生に関して学生ローンの情報を、信用情報機関を通じて入手可能とするように、要請すべきである。		DTI / DfEE DTI Chris Knox CCP5c 020 7215 5001 Christine.knox@dti.gov.uk si.gov.uk	DfEE(教育雇用局)長官との会談が再度設定される予定である。
10	ゼロ金利期間、低い導入金利およびクレジットカードに関する通知方法と透明性 ゼロ金利期間や低い導入金利を提供するすべての貸し手は、次のことを心がけなければならない： ❖ 供与されるクレジットの種類や返済条件など、クレジット契約の方法に関する明確でわかりやすい情報を提供すべきである。 ❖ ゼロ金利期間もしくは低金利期間の終了前に消費者に対して明確に通知を行うか、残高の返済遅延に対して短い猶予期間を与えるべきである。 ❖ 業界団体はこのアプローチの有効性を監視し、1年後にその見直しを行うべきである。	2002年 7月	業界団体 (5aを参照)	APACS: 提言10に関しては、2001年後半に行われたOFTの「Stop Now」活動によってクレジットカードの導入金利に対する懸念は取り除かれた。この活動の結果、導入金利はAPRではなく「per annum(年率)」もしくは「p. a. rate(年率)」で表されることとなり、OFTの懸念に明確に答えた形となった。加えて、APRの対象範囲も消費者信用法の見直しに加えられ、それにはAPACSが積極的に参加している。DTIおよびOFTとの最近の協議では、導入金利とその有効期間などの鍵となる情報の提供方法を中心に議論を行った。 BBA: クレジットカードのAPRに関する幅広い議論によって、OFTの要求を明らかに満たす結論が得られた。

				<p>CCTA: われわれとしては、この問題はすでに解決しており、いずれにせよ問題があればOFTがそれに取り組むものとする。</p> <p>FLA: この領域に関しては、OFTの「Stop Now」活動が最も進んだものである。</p>
11	<p>審査なしの即決クレジット</p> <p>すべての貸し手は、審査なし即決のクレジットを禁止するというFLA（金融・リース業組合）の方針に従うべきである。</p>		<p>貸し手 （9cを参照）</p>	<p>BBA: 銀行の行為規定の項目11がこれを全面的にカバーしている。</p> <p>CCTA: このような貸付けを行っているメンバーはいないと認識している。</p> <p>FLA: FLA消費者対応に関する規定の2002年1月改正版で、このことがカバーされている。</p>
12	<p>与信拒否の理由</p> <p>クレジット・スコアリングを活用しているいないにかかわらず、すべての貸し手は与信拒否を伝える際、可能な限り明確で具体的にその理由を説明すべきである。</p> <p>貸し手はクレジット・スコアリングの指針（Guide to Credit Scoring）の遵守を徹底すべきである。</p>		<p>貸し手 （9cを参照）</p>	<p>BCCA: クレジット・スコアリングが活用されていない場合、指針は関連しないということを除いては、同意する。</p> <p>CCA: CCAにとっては難しい問題である。対面で与信を拒否する場合、これは非実践的なものとなりうる。クレジット・スコアリングの指針でも触れられているように、安全面の問題を考慮しておく必要がある。</p> <p>CCTA: 前述のように、CCTAはクレジット・スコアリングの指針を支持しており、そのアプローチの改善に関して時折メンバーと議論を行っている。</p>

				FLA: FLAはクレジット・スコアリングの指針に従っており、メンバーにそれを推奨している。われわれは、与信拒否の理由について消費者により多くの情報を提供することの実現性に関して、メンバーと協議する予定である。
13	<p>その他の問題</p> <p>有担保貸付に関する「説明」書類</p>	2001年 10月	<p>有担保貸付に関するワーキンググループ</p> <p>DTI Chris Knox CCP5c 020 7215 5001 Christine.knox@dti.gov.uk</p>	6月19日に最終報告書がタスクフォースへ提出された。
13a	<p>貿易産業省のワーキンググループは、無担保の借入れを有担保ローンに借り換えることの意味を消費者に完全に理解させるための最適な方法に関して検討し、2001年10月までにそれを提言すべきである。</p>			
13b	<p>金銭アドバイス</p> <p>貿易産業省は、マネー・アドバイス・トラスト (Money Advice Trust: MAT) や無料の金銭アドバイスの提供者、そしてすべてのクレジット業者と協力して、英国内のどこでも手軽に無料の負債アドバイスを受けることができるように、全国的なインフラの整備を継続して行っていくべきである。</p>		<p>DTI / MAT</p> <p>DTI Chris Knox CCP5c 020 7215 5001 Christine.knox@dti.gov.uk</p>	マネー・アドバイス・トラストおよび貿易産業省は、無料の電話および電子メールによる金銭アドバイスを消費者に提供し、債務管理プログラムへのアクセスを可能にする債務相談電話プログラム (debtline) を試験的に開始した (大蔵省の予算節約への投資プログラムから調達した100万ポンドと、業界の基金からの100万ポンドによって開始された)。その試験プログラムの実施期間は12ヶ月で、2003年2月に終了する。

提言2aおよび2b – FSA（金融サービス機構）

2a 金融サービス機構（FSA）は、貿易産業省や教育雇用局（DfEE）そしてスコットランド行政府のような他の利害関係団体と協力し、成人を対象とした消費者信用に関する金銭教育を推進・調整するために、より積極的な役割を担うべきである。その目的は次のようなものとなる：

- ❖ 現在の成人を対象とした消費者向け金銭教育がマネー・マネジメントに関連したものとなるように方向づけを行う。
- ❖ 2001年未までに、成人を対象とした消費者向け金銭教育における政策や有効な実施手段を開発するための調整機関を設置する。

その際、政府の関連する政策は、重要な職業スキルと重要な消費生活スキルとの結びつきを考慮しなければならない。

2b 教育プロセス全体（学生および成人の両方に対する）を通して、消費者は自分の資金をマネジメントすることと、自分の信用履歴への積極的なアプローチに対して責任を持つことができるように働きかけられるべきである。

1. FSAは若い世代および成人の両方において金銭的能力の向上を促進するため、貿易産業省の提言をわれわれの全体的活動の中で推し進めてきた。
2. FSAは、個人向け金銭教育を通じての金銭的能力の向上に関するDfESの指針を作成するワーキンググループを設置し、2000年7月にそれを発表した。金銭的能力の向上には3つのテーマがある。金融に関する知識および理解、金融に関するスキルおよび能力、そして金融に関する責任である。これらには、若い世代の人々が自身の金銭管理および積極的な信用情報へのアプローチに責任を持てるようにし、またそのように働きかけることが含まれる。
3. 成人の金融リテラシーに関する諮問グループ（Adult Financial Literacy Advisory Group）およびタスクフォースの提言を受け、成人向けの金融リテラシー向上カリキュラムのフレームワークを作成するため、2002年前半にFSAは諮問グループという形で調整機関を設置した。このグループは、FSAが代表となり、政府省庁や金銭アドバイス部門、消費者団体、業界団体、成人向け教育機関、研究団体、そしてボランティア団体といった、成人向け金銭教育に関係する団体をできる限り多く含むような形で構成された。
4. このフレームワークは、学校教育におけるDfESの指針に基づいて作成された。当該フレームワークは、学校における指針とFSAのオンライ

ン学習プログラムを連続したものとして提供し、成人がより効果的に自身の財政状態を理解し計画を立てることができるようにデザインされた。それは2002年6月に開始する予定である。

5. それはまた、成人の金銭的能力に対する理解が一致していない、もしくは成人が金銭的能力を獲得するために身につけるべきスキルや知識、理解に対する意見が一致していないという懸念にも答えるものである。たとえば：

金銭アドバイザーはクライアントに対して債務から抜け出す（そしてそれを維持する）ことを強調する
試験的に行われている貯蓄ゲートウェイ（Savings Gateway）は、特に短期的な目的で貯蓄を行う低賃金労働者に関するものである
DWPおよびHMTは、定年後のための長期的な貯蓄に関するものである
基礎スキル機構（Basic Skills Agency）は、マネー・マネジメントを基礎能力養成プログラムに組み込んでいる

6. 現在、そのフレームワークの試験バージョンの作成は完了し、グループのメンバーに送付され、彼らのネットワークを通じて広く配布されている。この試験バージョンには、FSAを含む多様な団体が考案した方策のリストが含まれている。フレームワークの最後にはアンケートが着いており、記入後FSAに返送できるようになっている。これは、2003年初めに返送されるフィードバックを参考にしてフレームワークを見直すために行われた。

7. FSAおよび他の様々な団体（例：NACAB, CABx, BSA）はそのフレームワークをウェブサイトに掲載し、幅広く普及させる予定である。

8. ワーキンググループにおける会議は非常に有用なものであった。なぜなら、それによって幅広い団体からの参加者同士のネットワークができ、英国国内で行われている多くの金銭教育活動に関する情報を得ることができたからである。ワーキンググループの要望を受け、FSAは3ヶ月ごとにさらなる会議を開くことに合意した。

学校や大学向けの教材

9. 学校におけるFSAの教育ネットワークは2002年初めまで、4歳から19歳の生徒を対象とした教材および学習教材をそろえることに集中してきた。われわれは現在、これらの教材が最大限に採用され活用されるよう働きかけている。

10. 2001年にわれわれが製作した教材は次のようなものである：

- 「巨大カード (Colossal cards)」 (11歳から14歳) 巨大なカードと先生へのメモとで構成された印刷教材 - デビットカード、クレジットカード、およびストアカードの項がある
- 「お金を大切に (Looking after the Pennies)」 (12歳から16歳) C4 Schools TVが放送するテレビ番組 - 平均的な家庭が直面するお金の問題 (クレジットカード債務、クレジット・スコアリング、信用情報の照会、ローンの申請、ローン返済のための予算計画など) を取り扱う
- 「無駄にしない (Make the Most of it!)」 (14歳から19歳) 英国内のすべてのセカンダリー・スクールに配布された先生のための教材 - 長期的な資金計画やオンラインでの購入などがトピックとして扱われているが、借入れや信用情報の照会、クレジット・スコアリング、リスクなどについても書かれている。

成人向けの教材

11. われわれは成人向けの教材の幅を拡大している段階であり、その作業のほとんどは他の団体と共同で行っている。これには次のようなものが含まれる：

- 産業大学 (University for Industry) われわれはLearn Directの学生向けに対話式の学習パッケージを提供するコンテンツを製作した。それには、クレジットカード債務の整理、債務を抱えた場合の行動、様々なタイプの借入れ (ストアカード、クレジットカード、カタログ通販、訪問融資、銀行のローン、ストア・クレジットなど)、APRといったトピックに関する項が含まれている。
- 基礎スキル機構 (Basic Skills Agency) は、われわれに「巨大カード (Colossal Cards)」を成人向けの基礎能力開発教員が使用できるようなものに作り直すよう依頼した。
- FSAのオンライン学習 (Learn on Line) はウェブベースの成人向け対話式個人学習プログラムであり、FSAの消費者向けサイトからアクセスできる (2002年6月に開始)。その学習プログラムには借入れに関する項が含まれている。このプログラムは16歳以上の教育課程においてテストされ、ある程度の成功を収めており、われわれはKey Skillsカリキュラムへのリンクを貼ることで、そのプログラムが成人教育を担当する教員がより利用しやすいものとなるよう努力している。

成人向けの情報

12. FSAの消費者向けウェブサイトは、個々の消費者にとって豊富な情報を得られる場所である。サイト内の「ファイナンシャル・プランニング」のページの中で「クレジットと債務」を総合的に扱った項に加えて借入れに関する他の教材も提供されており、関連する箇所ではNACABやOFT、全国負債ライン（National Debtline）といった他の関係サイトへのリンクが貼られている。詳しくはwww.fsa.gov.uk/consumer内のファイナンシャル・プランニングを参照。

提言5dおよび5e - OFT（公正取引局）

5d 行為規定

OFTはクレジット業界の行為規定を承認する際、関連するマーケティングのベストプラクティスが含まれていること、そして行為規定の監督者が十分な監督および執行機能を持っていることを確認すべきである。

OFTは核となる基準に基づいて、消費者対応に関する行為規定に対しての新しくより厳しい体制を導入した。これらは2001年2月に発表したOFTの諮問文書、および2001年7月の会議に対するOFTの回答の中に明示されている。核となる基準には監督および執行に関するものが含まれており、他の基準は団体や心構え、規定の内容、クレーム処理、広告などに関連するものであった。

OFTは新しい体制の下で優先的に検討されるべき7つの産業部門を特定した。クレジット部門はそのうちのひとつである。2001年8月に、それらの優先部門に属する規定の監督者が集められ、2001年9月19日までにそれぞれの規定を提出するよう求められた。他の規定監督者は、後日参加する意思があることを届け出るために集められた。しかしながら、クレジット部門からの反応は残念なものであり、これまでのところ申込書を提出した業界団体はわずかに1つだけである。

優先部門から提出された規定の評価は継続して行われる。核となる基準に関する指針は2001年8月に初めて発表されたが、それは初期評価の結果を考慮して見直しが行われ、改正版が2002年5月に発表された。今後の行為規定監督者を支援するための応用パッケージの製作作業は進行中である。

クレジット部門からの行為規定を検討する際には、OFTはタスクフォースの報告書に示されている原則を考慮するつもりである。

5e 指導資料

OFTはクレジット広告もしくは登録制度に関連する指導資料を発行する際、適切な場合、ベストプラクティスの関連する規定をそこに記載すべきである。

2001年2月に、OFTは消費者信用業の登録業者および申請業者に対する指導概要を発表した。これは、OFTが消費者信用法に基づいてどのように登録制度を運営するかに関して、そして適性テストに関して説明するものである。それは登録の拒否もしくは取り消しにつながるような不公正なビジネス慣行の概略リストを提供している。そこでは、問題が明らかとなった、もしくは市場環境に対するより詳細な検討が有用だと考えられた特定の市場部門に対して、さらなる指導を続けるというOFTの意志も示されている。

債務管理サービスに関する指導資料は、数多くの協議の後、2001年12月に発表された。この指導資料の目的は、最低限の基準を設け、不公正もしくは不適切と考えられる慣行の例を示すことである。それは消費者信用法に基づいて債務清算もしくは債務カウンセリングサービスを提供するすべての登録業者に適用され、債務管理会社と取引を行う業者の行動にも及ぶものである。

さらなる登録指導資料の発行が、中古車市場や債権回収業務などを含む多くの分野で検討されている。今後のプロジェクトには信用仲介や増築ローン、信用情報改竄などが含まれるであろう。OFTはまた、モーゲージ規制を考慮し、信用力の低い人々への貸付けに関する指針（Non-Status Lending Guidelines）を見直すことも予定している。

加えて、OFTは消費者信用法の適用および執行に関連する数多くの問題に関する指導資料を発行するつもりである。これらには、クレジット広告やクレジットカードのAPR、第75条および第155条などが含まれるであろう。

上記のように、OFTは発行するすべての指導資料において、タスクフォースの報告書に示された原則を考慮に入れるつもりである。

ワーキンググループからタスクフォースへの提言の要旨¹⁵

鍵となる設問に関するワーキンググループ

ワーキンググループにDTIが依頼した調査では、家族を持つ前の人々（すなわち、若いカップルもしくは子供のいない独身者）、10代後半の人々、そして若い家族（子供のいる独身者もしくは夫婦）にとって、（ワーキンググループが作成した）鍵となる設問の資料に記載されている情報が最も役に立つものであることが明確に示された。しかしながら、特に家族を持つ前の人々にその資料を受け取り、保持し、活用するよう働きかけることは、しっかりとした、おそらく費用のかかる広告キャンペーンが行われたい限り難しいであろう。

- a. ワーキンググループは、以下の基準が満たされた場合に限り、それが発行されるべきだと提言した：
 - i. 主要なターゲットとなる読者が、家族を持つ前の人々、および若い家族であることが調査によって確認されること
 - ii. これらのターゲット・グループを対象とした明確なメッセージを伴った、過重債務に関するより広範な広報キャンペーンの一部として発行されること
 - iii. その広報キャンペーンを成功させるための資金源が明らかにされること
 - iv. その資料を配布する方法が、ターゲットとなる読者に適したものであること
- b. 資金がない場合、タスクフォースは鍵となる設問の資料に記載されている文章を活用するための代替的方法を検討しなければならないであろう。

マーケティング技法に関するワーキンググループ

プレ・アプルーブド（事前承認）ローン

ワーキンググループはタスクフォースに対して、顧客にプレ・アプルーブド（事前承認）ローンを送付する際、以下の内容が責任ある貸付けのベストプラクティスとして認められるべきだと提言した。

¹⁵ ワーキンググループの提言がタスクフォースによってすべて完全に受け入れられたわけではない。

- a. 貸し手が次のような適切な検討を行っていない場合、顧客にプレ・アプルーブ（事前承認）ローンのオファーを行うべきではない：
 - i. 信用情報機関を利用して顧客を選別する
 - ii. 貸し手がその顧客について既に保有していた情報を利用して選別する（その情報が確実に最新のものである場合に限る）
- b. 警告文が付記されるべきであり、それはどのようなものでもはっきりと明確に記載されなければならない。これらの警告文には次のようなものが含まれるであろう：
 - i. 顧客の状況に変化がないこと
 - ii. 顧客がすでに保有している既存口座の維持・管理方法に変更がないこと
 - iii. そのローンは移転不可能なものであること
 - iv. そのローンは一定の期間内に受け入れなければならないこと
 - v. ローンのオファー前に行った信用調査が、受入れの連絡を受けた際に再度行われる可能性があること
- c. 貸し手は、申込書を受け取った際にオファー前に行ったものと同じ信用審査を行う場合に限って、「プレ・アプルーブ（事前承認）ローン」という言葉を用いるべきである。申込書を受けた際に異なる信用審査を行う場合は、そのオファーを「プレ・アプルーブ（事前承認）」と呼ぶべきではない。

クレジットカード小切手

- a. クレジットカード小切手は、（新しい小切手を送付するたびに）適切な信用調査が行われる場合に限って提供されるべきである。さらにそれらは、小切手が提供されてもクレジット限度額の範囲内にあるような顧客に対してのみ、提供されなければならない。
- b. 顧客はクレジットカード小切手を受け取るたびに、その利用条件を知らされるべきである。以下のような情報が明確に（但し書きではなく）示されなければならない（いくつかの語が強調表示される場合もあるであろう）。
 - i. 小切手を利用できる状況（そしてその小切手の限度額）
 - ii. クレジットカード小切手を用いた取引に金利が発生するのはいつか
 - iii. クレジットカード小切手の利用に伴うすべての追加手数料
 - iv. 第75条がクレジットカード小切手には適用されないということ

当座借越の案内とクレジット限度額の拡大

ワーキンググループはタスクフォースに対して以下のような提言を行った：

- a. クレジット限度額や当座貸越限度額の勝手な拡大は、その提案ごとに顧客を事前に選定した後にのみ行われるべきである。
- b. 顧客は、クレジット限度額や当座借越限度額を縮小する、もしくはその拡大を拒否する権利を持っているということを知らされなければならない。
- c. 加えて、銀行の当座借越限度額が未承諾で拡大された場合、顧客はその借越残高を要求に応じて返済できるということを通告されるべきである。

返済保障保険（PPI）に関するワーキンググループ

特に指定のない限り、タスクフォースに対する以下の提言が、対面販売や電話セールス、通信販売など、PPIを販売するすべての方法に適用される。

- a. PPIに関する**重要な情報の補足資料**が、PPIの契約前に消費者に提供されるべきである。店舗販売スタッフが顧客と話し合うべき重要な情報を効果的に伝えることができるよう、彼らを訓練することも必要である。資料は次のようなものでなければならない：
 - i. 顧客が関心のある部分、もしくは顧客にとって有益となる部分に注目するような構成で作られている
 - ii. 以下の鍵となる設問に答えるために必要な情報を提供する
 - 何を請求することができるのか
 - どのような場合に請求できないのか（例：契約前から問題のあった健康状態、自営業、前回の請求から6ヶ月以内の請求など）
 - どのような利益を得ることができるのか
 - そのコストはいくから（例：支払う額、支払回数、支払開始日と終了日、追加料金、キャンセルと返金など）
- b. 重要な情報の補足資料には、ABIやGISCによって作成された代表的専門用語（たとえば、割り戻しなど）の解説が含まれるべきである。
- c. 資料を2枚以上にわたって作成できない場合（例：雑誌広告やネットでの閲覧）、PPIに関する重要な情報が明確に識別できるものでなければならない。
- d. クレジット契約書上には**PPIのための専用の枠**を設け、そこで顧客が保険契約の受理

／拒否を示すようにすべきである。これは、PPIにかかる保険料がローンに組み込まれ、それがクレジット契約書の一部に記載されている場合、もしくはPPI専用のクレジット契約書があるが、それらがひとつの書類にまとめられている場合など、すべてのケースに適用されるものである。これは「はい/いいえ」のチェックボックスといった形式にでき、電話セールスでは必要に応じて事前にチェックしておくことも可能である。

- e. PPIとクレジット契約が別のもので、PPIが任意のものであるということを明確に示さなければならない。しかし、そのために別の書類を用意する必要はない。
- f. 対面販売においては、**PPI契約のための顧客の追加署名**が求められるべきである。これもまた、PPIにかかる保険料がローンに組み込まれるすべてのケースに適用されるべきである。
- g. PPIに関して強制的な**クーリングオフ**期間を設けることは有益ではない。クーリングオフ期間は、販売時点での読みやすく理解しやすい情報といった、事前の情報の代替となるものではない。
- h. 上記の方策を実施することで、業界はPPIに対する消費者の認識と信頼を高めることに注力し、PPIのメリットを享受可能な消費者による利用率を高めることができるであろう。
- i. GISCの規定、そして最終的にはFSAの規制によって強化された行為規定を通じて、それらの方策が実施されるべきである。

OFTは提言dから提言gに対して完全に同意することはできない。OFTの経験上、PPIは間違っ販売されており、その原因の1つとして、PPIがクレジット契約における任意のものだということに関する混乱が挙げられる。OFTとしては、PPIの契約は別の書類で行い、追加の署名を求めることが必要だと考える。それが不可能な場合は、すべてのケースにおいて契約書上でPPI用に追加の署名が求められるべきであり、CCAの規制に適切な変更が加えられるべきである。OFTはまた、特に対面販売の場合に関して、クーリングオフ期間についてのさらなる検討が行われるべきだと考える。

事前情報に関するワーキンググループ

クレジット契約書に記載されるべき鍵となる重要な情報

ワーキンググループにDTIが依頼した調査では、消費者がクレジット契約書上で明確に確認したいと思っている鍵となる情報はどのようなものかについて検討が行われた。その

結果、ワーキンググループは以下のように提言する：

- a. クレジット書類の文章は、明確に提示され、わかり易い言葉で書かれたものでなければならない。その際に用いる重要な条項には、理解しやすいものを用いる、もしくは解説を付けるべきである。
- b. 次の鍵となる情報は、契約書上で特に明確に記すべきものである：
 - それは有担保貸付けか、それとも無担保貸付けか（担保の対象は何か：動産／不動産？）
 - 金利は固定か変動か
 - 返済額は固定か変動か
 - ローンの期間（固定か変動か）
 - クレジットにかかる総費用
 - 返済総額
 - APR（他の商品との比較のため）
 - 返済方法を選択できる場合は、返済計画の例
 - 返済頻度および返済回数
 - 毎回の返済額
 - クレジットの額、もしくはクレジット限度額
 - 保証金が必要か
 - 追加手数料（これは警告という形で示され、追加手数料に関する詳細が記されている部分へと顧客を案内するものでなければならない）
 - 契約のキャンセルは可能か

これらの鍵となる条項は、（第1順位モーゲージを除く）すべてのクレジット契約書に必要な応じて適用されるべきである。

- c. 契約書および鍵となる情報は、消費者が以下の3つの質問に答えられるような形で提示され、記載されたものでなければならない：
 - i. コストはいくらか
 - ii. 返済がうまくいかなかった場合のコストはいくらか
 - iii. 返済は可能か
- d. 契約書では、その契約がキャンセル可能かどうかを明確に示さなければならない。これをどのように消費者に伝えるべきかという問題に関しては、さらなる検討が必要である。

規制の変更

ワーキンググループは、鍵となる情報として示された情報の多くが現在の規制によって

提示を義務付けられているということを確認した。しかし、ワーキンググループとしては次のように提言した：

- 契約書に関する規制 (Agreements Regulations) は、法定通知を含めて見直されるべきである。その中で、(関係者と協力して) 契約書と関連するCCAの他の規制に関しても検討が行われるべきである。

契約書に関する規制

- a. 法定通知の提示方法および表現方法に関して、さらなる検討が行われるべきである。特にクレジット契約書の全体的な透明性を低下させるような難解な概念を含む場合は、それが重要な問題となる。
- b. 1983年の消費者信用(契約書)規制は、その要求が簡素化および簡略化できるものかどうかについて検討するための見直しが行われるべきである。

クレジット契約書のレイアウト

調査では、消費者が内容を理解しやすいようなレイアウトを明らかにすることも目的のひとつであった。その結果から、ワーキンググループとしては以下のように提言する：

- a. 「鍵となる情報」のセクションを何と呼ぶかに関して、さらなる検討が必要である。
- b. 鍵となる情報は契約書の冒頭で全体が示されていなければならない。
- c. 鍵となる情報、個人情報、契約条項、そして署名欄は、すべて単一の書類上に含まれていなければならない。
- d. 書類は法的書類として提示されるべきである。
- e. PPIの契約書を兼ねている場合、それが任意のものであることを明示し、それを承諾するための別の署名欄が設けられるべきである。
- f. 消費者は利便性を求めるため、契約書は記入が容易なものでなければならない。それは、全体の流れが論理的で、書名欄が右下にあり、文字のサイズはできる限り大きく、短く整った文章であるべきである。
- g. 消費者は月々の返済額がいくらになるか簡単にわかりたいと考えている。
- h. 明確な見出しと、契約条項に関するより詳細な情報を参照できる箇所への一貫した案内(番号付きの条項が望ましい)が示されるべきである。

但し書き

- a. クレジット契約書の透明性が改善されれば、モデル条項案は必ずしも必要ではない。
- b. 鍵となる情報は、可能な限り明確に、書類の冒頭で他の情報よりも目立つように表示し、文字のサイズも可能な限り大きくすべきである。
- c. クリスタルマークを義務付けるべきではない。
- d. クレジット契約書は法的書類であり、両者の権利と義務を簡単な文章で明示しなければならない。

業界の行為規定

- a. 業界の規定は、契約条項の透明性を強調し、ワーキンググループによって示された他の関連する提言をカバーしたものとなるべきである。しかしながら、すべての業者が業界団体のメンバーとなっているわけではない。
- b. 貸し手は、フォーカス・グループの調査結果を考慮するよう働きかけられるべきである。
- c. 消費者は、返済を怠ることが将来のクレジット申請に影響を与える可能性があることを知らされるべきである。

契約後キャンセル権：消費者に対する適切な消費者保護の確保

ワーキンググループとしては、取引の前提に同意して署名された契約に関してクーリングオフ期間の拡大を提言しない。しかしながら、ワーキンググループは以下のような提言を行った：

- a. 消費者が署名を行う前にクレジット契約書を読む機会を与えるよう、貸し手に働きかけるべきである。
- b. その契約がキャンセルできないということを表す明確な警告が契約書上に示されるべきである。
- c. 金銭教育の改善と明確な事前情報が必要である。
- d. 調査の結果、キャンセル可能という言葉は理解されにくいものであり、それをどのように表現するかについて、さらなる検討が必要であることが明らかとなった。

有担保貸付けに関するワーキンググループ

有担保貸付けに関するワーキンググループは以下のように提言する：

- a. 財産に関する法定外の警告が、契約書の冒頭で示されるべきである。例：
 - 「このローンはあなたの家を担保として設定しています。返済を続けられない場合、あなたの家が差し押さえられる可能性があります。」
- b. 財産に関する法定および法定外の警告が、申請プロセスの重要な段階で書類上に示されるべきである。
- c. 申請プロセスの早い段階においては、財産に関する警告は返済能力に関するものでなければならない。これらは、鍵となる設問に関するワーキンググループ（鍵となる設問に関する資料の発行を担当）によって作成された「鍵となる設問」と結びついたものとなるべきである。
- d. 教育カリキュラムでは以下の事が示されるべきである：
 - i. 無担保貸付けにともなうリスク（特に貸し手による徴収命令の利用とその意味に関して）
 - ii. 顧客がクレジットもしくはローンの返済を怠った場合、それが彼らの信用評価にマイナスの影響を与え、将来にも影響するという事実
 - iii. 実際に行われた担保権行使の数を示す年間統計
 - iv. 思いやりを持って対応し、借り手と構成に交渉するという貸し手の意思を表す統計
 - v. ローンを一本化することのリスクとメリット
- e. 無担保ローンに対する貸し手の債務管理 / 滞納処理政策が、不良債権回収方法として負担賦課命令の利用を含むものである場合、その「リスク」が早い段階で借り手に伝えられるべきである。
- f. 負担賦課命令に関する情報が召喚に関する書類とともに債務不履行中の借り手へと送付されるべきである。
- g. 様々な行為規定に用いられている専門用語が見直され、消費者が経済的困難に陥った際に公正で思いやりのある対応を受けるよう、「思いやりを持って」という表現の定義をより説明的なものとするに注意が向けられるべきである。

上記の提言はFSAによって、彼らのアプローチと調和するものとなるよう議論されるべきである。

主要な英国の銀行グループにおけるタイプ別の無担保貸付残高

(100 万ポンド)

	パーソナルローン	クレジットカード	当座借越	全体
1995	21,945	10,263	4,346	36,554
1996	24,563	12,193	4,325	41,081
1997	29,048	13,515	4,688	47,251
1998	31,414	16,091	5,099	52,604
1999	36,098	18,068	5,374	59,540
2000	40,885	20,845	5,765	67,495
2001	49,111	23,569	6,841	79,521
2002(a)	52,893	24,527	6,720	84,140

出典 British Banker's Association

(a):主要な英国の銀行グループが有する消費者信用貸付残高のうち99%を占める銀行のサンプルに基づいている。

負債に関する問い合わせ :NACAB の数値

カテゴリー	1996/7	1997/8	1998/9	1999/00	2000/01	2001/02
消費者負債	405,826	433,385	510,938	592,423	604,006	646,787
住宅	132,544	131,287	136,905	132,622	127,728	118,234
公共料金	90,696	89,857	95,619	97,241	93,404	86,063
税金	75,664	68,007	66,454	66,889	69,342	69,495
年金給付	24,671	27,430	31,855	33,768	35,302	36,472
法定費用	26,518	24,119	23,339	23,267	22,042	22,742
雇用	15,869	15,922	15,869	17,216	16,864	15,522
離婚	18,136	16,091	15,372	13,990	13,507	11,820
全体	789,924	806,098	896,351	977,416	982,195	1,007,135

クレジット口座の延滞

	96年11月	97/11	98/11	99/11	00/11	01/11	02/7
現在延滞のないクレジット口座の割合 (%)	94.15	93.94	94.20	94.23	94.86	95.20	95.22
1-3ヶ月の延滞のあるクレジット口座の割合 (%)	4.78	4.75	4.51	4.48	4.06	3.85	3.87
4-6ヶ月の延滞のあるクレジット口座の割合 (%)	1.07	1.31	1.29	1.29	1.08	0.95	0.91
平均クレジット口座債務不履行額	620 ポンド	655 ポンド	632 ポンド	751 ポンド	927 ポンド	1001 ポンド	1074 ポンド

エクスペリアンの信用情報機関を通じて貸付業者が共有しているデータに基づいた口座情報

地方裁判所による判断の登録数

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
1,390,140	1,245,830	1,185,367	1,123,568	1,077,499	1,013,044	886,990

出典 .Registry Trust Ltd.

(表紙)

借りる前に考えよう

(現金、クレジットカード、ローン商品を表す画像)

お金を節約し、借金の問題を避ける方法

(スポンサーのロゴを挿入：たとえば、資料の独立性を示すために、DTIやFLA、NACAB
など)

(内表紙)

あなたは何かを購入しようと考えていても、どのように支払おうか迷っているかもしれません。あなたはクレジットカードを使うべきでしょうか。ローンを利用すべきでしょうか。それとも現金で支払えるまで待ったほうが良いのでしょうか。

これは、あなたが最善の購入方法を決定し、借金の問題を避けるための独立したアドバイスを提供するための資料です。さらに詳しく知りたい方には、p. [] に連絡先のリストがありますので、参照してください。

最善の支払方法とは

あなたは使える現金を持っていますか？クレジットカードを使いますか？それともローンを利用しますか？緊急の場合、当座借越を利用すべきですか？

あなた自身に問いかけてください：

- 現金で支払った場合、まさかの時のための十分なお金は残りますか？
- 現金を持っていない場合、あなたは本当に借金をする余裕がありますか？
- あなたがクレジットカードもしくはローンを返済するにはどれくらいの期間が必要ですか？
- 最終的な利息はいくらですか？ APRは何%ですか？（APRに関してはこの資料で説明しています）
- 毎月の返済額はいくらですか？本当にそれを返済する余裕がありますか？
- もしあなたが、今すぐに購入して後で支払うということを決めたのであれば、クレジットカードとローン商品を比較して、どれがあなたにとって最良の方法かを考えてください。
- 緊急の際、あなたは当座借越を利用すべきですか？その条件とペナルティはどのようなものですか？銀行への借金をどれだけ早く返済できますか？
- 突然収入が減った場合、もしくは毎月の出費が増えた場合、どうなりますか？
- 貯金があれば、それを使うほうが借金をするよりも得かどうか考えてみましょう。通常、貯金の利息はクレジットの利息よりも低いですから、自分のお金を使った方が得だということを覚えておいてください。

無理をせず

借金は返せる範囲内で

クレジットカード/ストアカードはどうか？

メリット

- クレジットカードはローンよりも良い方法かもしれません。予定通りに、もしくはすぐに返済すれば、それはローンよりも安く済むでしょう。
- 場合によっては、店頭で新しいクレジット口座を作ることで割引を受けることができるでしょう。
- 100ポンド以上の商品をクレジットカードで購入すれば、それが不良品だったり、届かなかったりした場合、追加の保護を受けることができるかもしれません。クレジットカード会社は、その商品の購入先と同様の責任を持っています。あなたには消費者信用法第75条に基づく法的権利があります。

デメリット

- クレジット会社は利息を取ることで利益を得ています。彼らは毎月あなたへの請求額にその利息分を追加します。
- カードで現金を引き出す、もしくはクレジットカード小切手を利用すると、最初の日から利息を支払うことになります。
- 毎月請求書にある最低返済額しか支払わない場合、最終的にはあなたが最初にカードで使った金額よりも相当多い額を支払うことになるでしょう。
- 毎月の返済額が少なければ少ないほど、最終的な費用は高くなります。

プラスチックカード - クレジットカードかストアカードを選ぶ

次のことを確認しましょう：

- いくら支払わなければならないのですか？
- 通常、明細書に記載されている支払期限、もしくはその前に全額清算すれば利息が発生しない、一定の「ゼロ金利」期間が提供されています。
- 返済が遅れた場合、どうなりますか？
- クレジットカード会社が課す「APR」は何%ですか？
 - APRとは、クレジットに課される料金の年率のことで、あなたが借りている金額に課される料金のパーセンテージを表します。クレジットカードやストアカードによって、APRも異なります。それらと比較するためにAPRを使いましょう。一般的に、APRが低ければ低いほど、良い取引ということになります。APRが高ければ高いほど、あなたは実際に使った額に対してより多くを支払わなければなりません。
- クレジットカード会社がキャッシングとショッピングに課す利息は異なっていますか？カード会社に説明してもらいましょう。
- クレジットカード会社によっては、借金をすべて彼らの口座に移転すれば、非常に低い導入金利を設定するという場合もあります。通常、このような低い金利はその期間の終了後に上昇します。その期間の長さをチェックしましょう。

ローンはどうですか？

ローンを契約する前に、慎重に考えましょう：

- 収入が急に減った場合、どうなりますか？
- 現在保証されている収入には、毎月の残業代や歩合、特別手当など、減る可能性のあるものが含まれていますか？
- 失業した場合、もしくは病気によって働けなくなった場合、どうなりますか？
- あなたとあなたのパートナーが共同名義でローンを契約する場合、離婚や死別によってどうなるか考えてみましょう。片方の収入だけでも返済することは可能ですか？

当座借越はどうですか？

借入れのもうひとつの方法は、あなたの銀行口座で当座借越契約を結ぶことです。多くの場合電話だけで契約できるため、これは緊急時に便利な資金源となります。しかし慎重に検討する必要があります。

- まず自分の口座のある銀行で当座借越契約を結びましょう。それ以外の銀行の場合、ペナルティが非常に高い場合があります。
- 契約した当座借越限度額を超えて借りないようにしましょう。これもペナルティが非常に高い場合があります。
- 利息や他の手数料をチェックしましょう。当座借越は多くの場合、他のタイプのクレジットよりも多くの費用がかかるものです。
- 通常、銀行はいつでも借越額を請求することができるということを覚えておいてください。銀行が限度額を引き下げたり、借越枠を取りやめたりした場合、あなたはどうしますか？

いくら借りられますか？

- お金を借りる前に、毎月生活するために実際に必要な額と、残った余分なお金の額とを計算してみましょう。
- 毎月の収入はいくらですか？
(毎月保証されている収入だけを計算しましょう。毎月支払われない残業代や歩合などは含めないでください。)

あなた自身	ポンド
あなたのパートナー	ポンド
その他の収入	ポンド
総収入 (A)	ポンド

- 毎月必要な費用はいくらですか？

住宅ローンもしくは家賃	ポンド
第2順位モーゲージ	ポンド
裁判所の支払命令 / 罰金 / 慰謝料	ポンド
現在抱えているローン / クレジットの返済	ポンド
後払いの代金	ポンド
クレジットカード	ポンド
学生ローンの返済	ポンド
年金拠出	ポンド
生命 / 養老 / 健康保険料	ポンド
建物 / 家財保険	ポンド
自動車保険	ポンド
自動車にかかる費用 (ガソリン / 修理)	ポンド
交通費 / 旅費	ポンド
学費	ポンド
保育園の費用	ポンド
借地代 / 管理費	ポンド
ガス / 石油 / 石炭 / 電気料金	ポンド
電話料金	ポンド
水道料金	ポンド

地方税	ポンド
テレビ受信料	ポンド
テレビ/ケーブル/衛星使用料	ポンド
食費/ミルク代/化粧品	ポンド
学校給食/職場での食事代	ポンド
衣服/洗濯代	ポンド
ペット	ポンド
交際費	
映画/パブ/交際/タバコ	ポンド
クラブ会費	ポンド
子供のクラブ	ポンド
新聞/雑誌	ポンド
その他の支出	ポンド
予備費(例:総支出の5%)	ポンド
総支出(B)	ポンド
毎月残る余分なお金の額(A-B)	ポンド

お金を借りる前にチェックしなければならないこと

借入れを決める前に、他のクレジット商品と比較してみましょう。クレジット契約書を（但し書きを含めて）読み、知りたい答えを見つけられない場合は質問しましょう。

常にチェックすること：

- APR（クレジットに課される年率）
 - APRには利息だけでなく、重要なすべてのクレジット手数料が含まれます。異なるローンの比較や異なるクレジットカードの比較にAPRを使いましょう。一般的に、APRが高ければ高いほど、借り入れた額に対してより多くの料金を支払わなければなりません。APRが低ければ低いほど、良い取引ということになります。
- ローンを清算するためには何回の返済が必要で、それがいつ始まり、いつ終わるのか
- 毎回の返済額とその額が上がるのかどうか
 - なぜ、いつ、その額が上がるのか、そしてどれだけ追加して支払わなければならないのかをチェックしましょう。
- 借入れようとしている額に対して、最終的な返済額がいくらになるのか
- 契約書に署名した後にキャンセルする権利があるかどうか（キャンセル可能な期間はどれだけか）
- 返済を続けられなくなった場合、どうなるのか
 - 家や財産が取り上げられる可能性はあるのか
- 数回返済した後に全額清算する場合、返済額はどのように計算されるのか

特別なサービスをチェックしましょう

- 時に、店やサービス提供者によって次のような特別のサービスが提供されます：
 - 無利息
 - 後払い
 - 割引
 - これらの組み合わせ（例：「1年間は支払いなしで、その後2年間は無利息」）
- 特別なサービスの契約条件を必ず読みましょう。特に以下の事をチェックしましょう。
 - 無利息サービスがローンの全期間をカバーするものかどうか。
 - 後払いに関して、支払いを行うとき、あなたはどのような状況にあると考えられるか。
 - 割引は何らかの抱き合わせをともなうものか。
 - このような取引において、返済をしなかったり、遅れたりした場合、どのようなペナルティが発生するのか（多くの場合、高い費用が発生します）。
 - 多くの場合、契約を守らないと特別なサービスには大きなペナルティがともないます。

保険について考えましょう

お金を借りる、もしくはクレジット契約書に署名するとき、返済保障保険（PPI）に入るよう勧められるかもしれません。通常、あなたはそれに入るかどうかを選ぶことができます。

PPIに入っているということは、あなたが失業したり病気になったりした際に、毎月の返済額が保護されるということを意味します。しかし、その保障対象と、それがあなたのニーズを満たすものかどうかをチェックする必要があります。但し書きにも常に目を通しましょう。

チェック項目：

- 費用はいくらか。そして貸し手がその費用をローンに組み込む（したがって、それに対する利息も支払う）のかどうか。
- 気が変わった場合に、それを解約することは可能か。
- あなたの年齢や雇用形態、もしくは健康上の問題によって、万が一の際に保険が請求できない可能性はあるか
- あなたは現在の保険契約による保障の対象となっているか
- どれだけの期間、保証されるのか
- 共同名義のローンの場合、両方とも保証の対象となるのか

ローンの返済やクレジットの支払いができなくなったら...

問題を見逃さない - それは無くなったりしません。

あなたにお金を貸した、もしくはクレジットを提供した会社に連絡し、返済の継続が難しいということを伝えましょう。貸し手はあなたと話し合ってくれるはずです。

できる限り早くその会社に連絡しましょう。それによって、彼らはあなたとの話し合いで問題を解決しやすくなります。

支援やアドバイスを受けられる所

市民相談所（お近くの相談所の電話番号は電話帳でお調べください）

地方自治体の取引基準局事務所

大学の学生福利厚生担当者

消費者信用カウンセリングサービス - 0800 138 1111

全国負債ライン（National Debt Line） - 0808 808 4000

詳しい情報の入手先

- www.adviceguide.org.uk
- www.consumer.gov.uk
- www.nacab.org.uk（お近くの市民相談所を探す際は、このサイトを見るか、もしくは電話帳でお調べください）
- www.oft.gov.uk（消費者電話ライン：08457 22 44 99）
- www.fsa.gov.uk（消費者ヘルプライン：0845 606 1234）

インターネットにアクセスできない場合は、お近くの図書館をご利用ください。