

令和3年7月9日（金曜日）
第24回東京都多重債務問題対策協議会相談部会
日本貸金業協会 資料
～貸金業相談・紛争解決センター～
(第17回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会提出資料)



日本貸金業協会

設立日 平成19年12月19日

所在地 東京都港区高輪三丁目19番15号

二葉高輪ビル2階

貸金業相談・紛争解決センター 0570-051-051

ホームページ

<https://www.j-fsa.or.jp>

I 相談・苦情・紛争受付状況について

1. 総受付件数

令和2年度(令和2年4月1日～令和3年3月31日)における資金需要者等からの総受付件数は16,267件であり、前年度(20,280件)に比べて4,013件減少(△19.8%)した。

各受付件数として、「相談」は16,242件で、前年度(20,256件)に比べて4,014件の減少(△19.8%)、「苦情」は19件で、前年度(20件)に比べて1件の減少(△5.0%)、「紛争」は6件で、前年度(4件)に比べて2件増加(+50.0%)した。

(単位：件、%)

分類		年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度比	
					増減数	比率
相談	電話		20,094	16,161	-3,933	-19.6%
	文書		49	23	-26	-53.1%
	来協		95	31	-64	-67.4%
	メール		6	13	7	+116.7%
	FAX		12	14	2	+16.7%
小計			20,256	16,242	-4,014	-19.8%
苦情	電話		13	16	3	+23.1%
	文書		4	1	-3	-75.0%
	来協		0	0	0	—
	メール		0	0	0	—
	FAX		3	2	-1	-33.3%
小計			20	19	-1	-5.0%
紛争	紛争申立書		4	6	2	+50.0%
小計			4	6	2	+50.0%
総受付合計			20,280	16,267	-4,013	-19.8%

I 相談・苦情・紛争受付状況について

2. 相談受付状況

◆「相談」の定義：貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるものを「一般相談」という。

これに対し、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状または返済困難に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるものを「多重債務関連相談」とし、また、業者の相談窓口と誤認して当センターに架電があった場合を「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」として分類している。

① 一般相談

➤ 受付件数は4,187件(前年度比△14.1%)となっている。「身分証明書等の紛失等」は増加しているが他の分類に関しては減少傾向となっている。

② 多重債務関連相談

➤ 受付件数は4,432件(前年度比△29.4%)となっている。「ヤミ金融・違法業者」は微増しているが、他の分類に関しては減少傾向となっている。

③ 協会員等相談窓口案内(誤認電話)

➤ ナビダイヤル及び代表電話の案内ガイダンスの設定や相談窓口の案内表示を改善するとともに、貸金業者に対して誤認電話減少に向けた取り組みを継続している。

(単位：件、%)

分類	年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度比	
				増減数	比率
一般 相談	融資関連	1,660	1,384	-276	-16.6%
	信用情報関連	497	434	-63	-12.7%
	身分証明書等の紛失等	121	138	17	+14.0%
	業者等の連絡先	1,165	1,099	-66	-5.7%
	帳簿の開示	11	6	-5	-45.5%
	その他	1,418	1,126	-292	-20.6%
小 計		4,872	4,187	-685	-14.1%
多重 債務 関連 相談	貸付自粛・本人	1,907	1,262	-645	-33.8%
	貸付自粛・本人以外	2,859	1,829	-1,030	-36.0%
	返済困難	1,168	993	-175	-15.0%
	ヤミ金融・違法業者	341	348	7	+2.1%
小 計		6,275	4,432	-1,843	-29.4%
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		9,109	7,623	-1,486	-16.3%
小 計		9,109	7,623	-1,486	-16.3%
相談合計		20,256	16,242	-4,014	-19.8%

I 相談・苦情・紛争受付状況について

3. 苦情受理状況

◆「苦情」の定義：貸金業務等に関し、その契約者による当該貸金業務等を行った者に対する「不満足の説明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

- 「苦情」受付件数は、19件(前年度比△5.0%)
- 協会が平成22年10月の指定紛争解決機関(金融ADR)開設以降、最も少ない年間の受付件数となった。
 - ※事務処理（8件）→ 事務処理ミス及び電話対応時の曖昧な説明等
 - ※請求業務（6件）→ 訪問回収行為の相違 回収電話対応時の説明不足 回収システムの不備

(単位：件、%)

分類	年度	令和 元年度	令和 2年度	前年度比	
				増減数	比率
クレジットカード等不正使用		8	2	-6	-75.0%
事務処理		5	8	3	+60.0%
契約内容		4	3	-1	-25.0%
帳簿の開示		1	0	-1	—
請求業務		2	6	4	+200.0%
合計		20	19	-1	-5.0%

4. 紛争解決手続（ADR）申立て受理状況

◆紛争の定義：契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員（弁護士）が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るものをいう。

➤ 「紛争」受付件数は、6件(前年度比+50.0%)

➤ 「クレジットカード等不正使用」5件・「融資関連」1件

※クレジットカード等不正使用（5件）

→ 電車内・その他の場所での盗難後不正使用され、暗証番号取引のためカード契約者が支払い義務を負うとされ過失が認められない等

※融資関連（1件）

→ 事前説明がなく融資金額を減額された

(単位：件、%)

分類	年度		前年度比	
	令和元年度	令和2年度	増減数	比率
クレジットカード等不正使用	2	5	3	+150.0%
契約内容	2	0	-2	—
融資関連	0	1	1	—
合計	4	6	2	+50.0%

5. 新型コロナウイルス関連相談受付状況

令和2年2月1日から令和3年3月31日までに受付した新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数は574件(総受付件数の2.9%)であり、11月から再度増加傾向がみられる。

内訳は、失業・収入減等による「返済困難」が267件(46.5%)と最も多く、次いで、各社のコールセンター等に電話が繋がらない等の「業者等の連絡先」が127件(22.1%)となっている。なお、「業者等の連絡先」は7月以降大幅に減少した。⇒協会の対応として、返済困難の相談に対しては、業者との相談方法に対する助言や債務整理についての情報提供などを適宜行なっている。また、12月1日から施行された「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドラインの新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」について、12月度は14件、1月度は3件、2月度は6件、3月度は6件の問い合わせがあった。「適用を受けるにはどうしたら良いか」「貸金業者に適用を希望するも断られた」「分からないと言われた」等の相談の他、協会からもコロナ特則適用の情報提供を行った。

(単位：件、%)

	R2/2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R3/1月	2月	3月	計		
相談件数	1,555	1,784	1,519	1,475	1,460	1,328	1,162	1,196	1,409	1,257	1,226	1,251	1,274	1,685	19,581		
コロナ関連相談	2	25	141	139	46	41	30	20	12	17	29	22	29	21	574	2.9%	
(内訳)	返済困難	1	21	56	41	18	24	17	11	5	8	21	13	17	14	267	46.5%
	融資関連		2	20	8	4	5	1	4	3	3	4	4	8	5	71	12.4%
	業者等の連絡先	1		34	67	12	3	4	1		2		2	1		127	22.1%
	ヤミ金融・違法業者			3	1	1	2		1			1				9	1.6%
	貸付自粛			11	11	5	2	3	2	2	1		2	2	1	42	7.3%
	信用情報関連			7	4	1		1						1		14	2.4%
	その他		2	10	7	5	5	4	1	2	3	3	1		1	44	7.7%

【返済困難】

- ・現在2社のクレジットカードでキャッシングをしている。また、車のローンもあり、今までは滞りなく支払っていたが、コロナ禍により収入が減ったため、今後の返済が難しくなってきた。こういう場合に、支払いを猶予してもらえる特例はないか。
- ・コロナ禍の影響で無職となり、返済が困難となっている。借入は3社で約200万円。昨年4月から支払いが滞り、現在は生活保護を受けているが、業者からの請求が続きどうしたらよいかわからない。

【融資関連】

- ・自営業をしているが、コロナ禍で営業不振となり、借入れをしたいが、不景気なので業者の審査基準が厳しくなっているのではないかと。どこかよい業者を紹介してもらえないか。

Ⅱ 貸付自粛制度の活用の推進について

1. 貸付自粛制度について

日本貸金業協会設立当初から多重債務問題の解決の一環として、浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、貸金業者が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っている。(平成31年3月29日から、「一般社団法人 全国銀行協会」が当協会と連携して開始した。)

2. 貸付自粛制度相談実績について

(1) 貸付自粛の相談・問合せ(本人及び本人以外を合算)

令和2年度においては、3,091件であり、前年度4,766件と比較すると1,675件減(△35.1%)となっている。

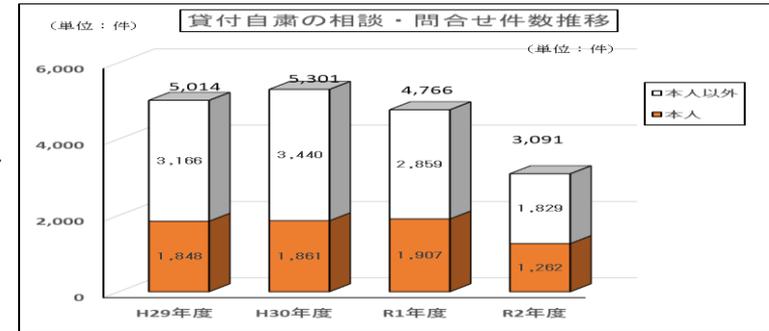
(令和2年4月1日よりWebによる受付開始)

(2) 個人信用情報機関への登録

当協会と銀行協会が受けた情報を、(株)日本信用情報機構(JICC)、(株)シー・アイ・シー(CIC)及び全国銀行個人信用情報センター(個信センター)に一定期間(5年以内)登録する。(全国銀行協会が受付開始と共に個信センターへの登録を開始)

令和2年度においては、2,530件であり、前年度2,717件と比較すると187件減(△6.9%)となっている。

(単位: 件、%)



分類	年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度対比	
						差異	比率
協会	登録	2,496	2,532	2,070	2,150	80	+3.9%
	撤回	815	875	875	987	112	+12.8%
計		3,311	3,407	2,945	3,137	192	+6.5%
個信センター	登録	平成31年3月29日から貸付自粛制度を開始		647	380	-267	-41.3%
	撤回			115	132	17	+14.8%
計				762	512	-250	-32.8%
登録		2,496	2,532	2,717	2,530	-187	-6.9%
撤回		815	875	990	1,119	129	+13.0%
合計		3,311	3,407	3,707	3,649	-58	-1.6%

Ⅱ 貸付自粛制度の活用の推進について

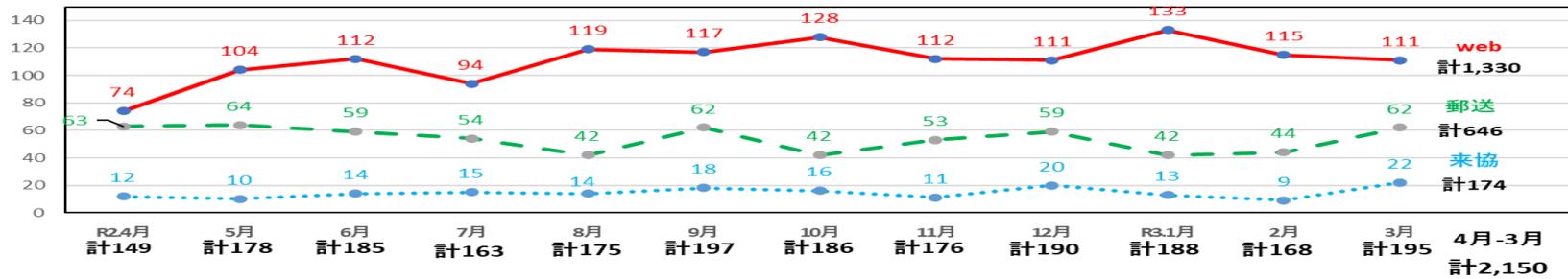
(3) Web申告受付による変化

ギャンブル等依存症対策推進強化に伴い、ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度の利用等における受付方法を拡充し、貸付自粛制度を活用して頂くと共に業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところ**Webによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。**

①. 登録受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位: 件、%)

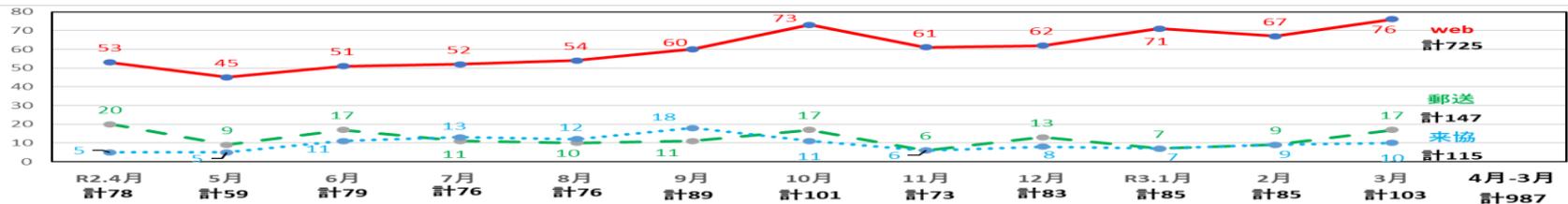
登録 (合計)	平成31年4月～令和2年3月		令和2年4月～令和3年3月		前年度比	
	件数	比率	件数	比率	差異	比率
全体	2,070	100.0%	2,150	100.0%	80	+3.9%
Web	0	-	1,330	61.9%	1,330	-
来協	574	27.7%	174	8.1%	-400	-69.7%
郵送	1,496	72.3%	646	30.0%	-850	-56.8%



②. 撤回受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位: 件、%)

撤回 (合計)	平成31年4月～令和2年3月		令和2年4月～令和3年3月		前年度比	
	件数	比率	件数	比率	差異	比率
全体	875	100.0%	987	100.0%	112	+12.8%
Web	0	-	725	73.5%	725	-
来協	419	47.9%	115	11.7%	-304	-72.6%
郵送	456	52.1%	147	14.9%	-309	-67.8%



Ⅱ 貸付自粛制度の活用の推進について

(4) 貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数 ※(銀行の個信センター除く)

令和2年度における協会への貸付自粛登録件数は2,150件で、その内ギャンブルを理由とする貸付自粛登録件数は900件で比率は41.9%となっている。

(単位：件、%)

令和2年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	比率%
貸付自粛登録	149	178	185	163	175	197	186	176	190	188	168	195	2,150	
内ギャンブル等登録	55	61	82	64	70	93	79	62	88	85	79	82	900	41.9%

(参考)

令和元年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	比率%
貸付自粛登録	214	205	180	196	148	182	165	160	159	163	147	151	2,070	
内ギャンブル等登録	93	101	82	83	63	74	74	57	69	66	69	68	899	43.4%

(5) 令和2年度 貸付自粛ギャンブル等登録集計 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

	総申込				ギャンブル 登録者 合計	性別		ギャンブル種類 (複数選択含む)									合計
	WEB	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤オートレース	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答	
上期	620	83	344	1,047	425	412	13	347	15	115	36	64	3	1	16	0	597
下期	710	91	302	1,103	475	463	12	355	16	131	53	102	5	2	16	0	680
合計	1,330	174	646	2,150	900	875	25	702	31	246	89	166	8	3	32	0	1,277
比率	61.9%	8.1%	30.0%		41.9%	97.2%	2.8%	55.0%	2.4%	19.3%	7.0%	13.0%	0.6%	0.2%	2.5%	0.0%	

Ⅲ生活再建支援カウンセリングについて

1. 生活再建支援カウンセリングについて

◆生活再建支援カウンセリングの定義

「借金は整理できたが、家計管理は苦手で今後の生活が不安」「依存的な行動（ギャンブルや買い物癖）が治らない」といったケースには、多重債務の防止を目的とした生活再建支援カウンセリングを行っている。

生活再建支援カウンセリングは本人及び家族に対し、多重債務の防止を目的として行っている。

所定の研修を経た協会職員である相談員（カウンセラー）が相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。

(1) 受付状況

令和2年度においては、新規相談者40人(前年度41人、△1人)、前年度から繰り越した継続相談者22人(同25人、△3人)、合計62人(同66人、△4人)の相談者に対し、面接及び電話相談を217回(同246回、△29回)実施した。

そのうち来協による面談は、コロナ禍の影響により1回(構成割合0.5%)、電話による相談は216回(同99.5%)となっている。

(2) 新規相談者の属性等について(相談者40人の内訳)

債務者本人25人(62.5%)、配偶者12人(30.0%)、親族2人(5.0%)、私的第三者1人(2.5%)

①債務の原因(債務者本人25人)

「買い物癖」11人(44.0%)、「ギャンブル癖」9人(36.0%)、「遊興費・飲食費・交際費」2人(8.0%)、「生活費」2人(8.0%)、「その他」1人(4.0%)

②カウンセリングの方向性(債務者本人及び家族合せて40人)

相談者が抱えている問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な課題から合意し取り組んだ。

- ・「家族関係等を改善したい」16人(40.0%)
- ・「ギャンブル癖を治したい」8人(20.0%)
- ・「家計管理(家計の収支を改善したい)」6人(15.0%)
- ・「買い物癖を治したい」6人(15.0%)
- ・「金銭感覚を見直したい」2人(5.0%)
- ・「飲食・遊興費等の浪費癖を治したい」1人(2.5%)
- ・「その他」1人(2.5%)

IV金融経済教育活動について

1. 日本貸金業協会の金融経済教育活動（令和2年度実績）

日本貸金業協会では、**資金需要者等の利益の保護を図る**ことを目的に、若年者及び高齢者等に対して貸金業に係る金融知識の普及・啓発、違法金融業に対する注意喚起等を中心とした金融経済教育活動を実施。



	リーフレット類の制作と配布	<ul style="list-style-type: none"> ● 東京都と連携し資金需要者（若年者）向けセミナー用動画教材（金融トラブル回避のDVD）を650部制作し、教育委員会に450部、消費生活センターに141部、計591部を無償配布。 ● 啓発教材「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」2021年版を20万部製作し、全国の教育委員会に94,240部、消費生活センターに72,033部、計166,273部を無償配布。 ● 後払い現金化等の違法金融業者に対する注意喚起のため、「ヤミ金融被害防止リーフレット」（巻末参照）を消費生活センターに28,326部、都道府県警察に7,200部、他行政に7,055部、協会員に2,697部等計49,524部を無償配布。
	講師派遣・出前講座	<ul style="list-style-type: none"> ● 大学（6回）のほか、一般消費者等を対象とした消費者啓発のための出前講座を延べ9回実施（参加者332名）。 ● 東京都が主催する資金需要者向けセミナー（出前講座）に講師を派遣し、若年者向け講座を延べ14回（参加者1,026名）の実施。 ● 高齢者向け講座は1回（参加者50名）の実施。
	成年年齢引下げを踏まえ、教育関係者（高等学校）への活動周知	<ul style="list-style-type: none"> ● 当協会の啓発資料を教育関係者の専門紙「日本教育新聞」の特別便で11月に全国約5,300の高等学校に配布。 ● 11月に当協会の若年者向け出前講座の広告を同紙に掲載し、若年者の金融経済教育向上に寄与するため、当協会の取り組みを高等学校関係者に周知。
	協会ウェブサイトを利用した周知	<ul style="list-style-type: none"> ● 6月に若年者を狙うクレ・サラ強要商法による被害防止のため、協会ウェブサイトにも専用の注意喚起ページを新設。 ● 7月に偽装ファクタリング、個人間融資等、新たなヤミ金融による被害防止のため協会ウェブサイトの「ヤミ金融への注意喚起」ページをリニューアル。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 5月に金融庁等の協力依頼に応じ、ギャンブル等依存症問題啓発週間における広報活動に参加。 ● 10月に金融庁の依頼により、協会員に対し「多重債務者相談強化キャンペーン2020」キャンペーンポスター等を店舗に掲示するよう依頼。

IV金融経済教育活動について

2. 消費者の金融リテラシー向上と協会員への法令等遵守態勢の支援 (令和3年度教育研修部の重要施策)

令和3年度は、来年4月施行の成年年齢引下げも踏まえ、若年層から高齢層等の段階的特性に配慮した**金融リテラシーの向上**を目的に金融経済教育の普及・啓発 および 協会員への効果的研修を通じ、**法令等遵守態勢の支援**に力点を置いた施策の展開。



対象	施策の目的	施策の内容	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期
 消費者	注意喚起	協会ウェブサイトを通しての 違法業者の手口紹介 出前講座における被害事例の紹介	●	●	●	●
	啓発・研修ツールの開発	「悪質な金融業者にご注意」リーフレットの改訂				●
		「初級者（協会の従業員向け）版」、「若年者版」、「高齢者版」の 啓発ツール作成			●	
		「貸金業関係法令集 第8版」の販売開始			●	
	協会活動の周知	協会の金融経済教育活動、出前講座等の効用価値を YouTube で配信				●
		教育委員会、消費生活センターへの 啓発ツール配布			●	
日本教育新聞への 広告掲載			●	●		
 協会員	基礎的な貸金実務に関する研修	「eラーニング」 4月、7月、10月、1月の4回受講募集 / テキスト改訂、委託先変更	●	●	●	●
	法令改正等に関する情報提供	「集合研修（コンプライアンス研修）」 東京、大阪、名古屋、福岡 / テーマ（案）改正個人情報保護法、改正公益通報者保護法など			●	
	業界動向等に関する情報提供	「集合研修（テーマ別研修）」 東京、大阪 / テーマ（案）新たな業態である金融サービス仲介業に関する動向、経営知識に関する事項				●
		「動画配信」 上期5本、下期2本以上 / テーマ（案）業界動向等	●	●	●	●
	金融庁からの要請に基づく対応	サイバー演習報告会 / 金融庁演習結果報告会の開催		●		



金融リテラシーの向上



法令等遵守態勢の支援

年金担保融資



年金受給権を担保とした融資は法律によって独立行政法人福祉医療機構のみ実施することが認められています(2022年3月末に新規申込の受付終了)。生活資金等で困りの方は、お住まいの地域の自立相談支援機関や社会福祉協議会にご相談ください。

後払い(ツケ払い)現金化



期日に購入代金が支払えないと悪質な取り立てを受けることがあります。別の業者を利用して支払いに充てているうちに債務が膨らんでしまったといったトラブルも発生しています。

被害に遭わないために

- 甘いキャッチフレーズは怪しいと思う
- うまい話はまず疑ってみる
- おかしいと思ったら信頼できる人(機関)にすぐ相談

困ったときは **一人で悩まずにすぐ相談を!!**

「日本貸金業協会」「消費者ホットライン188」「警察#9110」などにすぐに相談してください。

問もなく成人する皆さんへ

未成年者取消権がなくなることから、成人したばかりの若年者は悪質業者に狙われやすいと言われてます。成年年齢引き下げ(2022年4月施行)によって、社会経験の少ない18歳・19歳の方たちは特に格好のターゲットになると考えられます。他人事と思わず、十分に注意してください。

公正中立な立場から、**相談・助言** 0570-051-051
解決を支援します。 **相談窓口**

受付時間 9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

ホームページ <https://www.j-fsa.or.jp>

日本貸金業協会は、資金需要者等の利益の保護を図り、貸金業の適正な運営に資することを目的に、2007年12月に内閣総理大臣の認可により、貸金業界の自主規制機関として設立されました。



この資料へのご意見・お問い合わせは…

日本貸金業協会 教育研修部消費啓発課
〒108-0074 東京都港区高輪三丁目19番15号 二葉高輪ビル3階
Tel. 03-5739-3018 / E-mail, kouhou@j-fsa.jp



悪質な金融業者にご注意!

法外な利息や手数料を要求するヤミ金融業者や悪質な金融業者などによる被害が後を絶ちません。目先の現金を得るために安易に接触してしまうと、思わぬトラブルに巻き込まれるおそれがあります。「おかしいな?」「変だな?」と思ったらすぐに相談を。被害に遭ってからでは遅いのです。



【編集協力】金融庁・警察庁

給与ファクタリング



#個人間融資



融資保証金詐欺



携帯電話買取詐欺



情報商材トラブル(マルチ商法)



貸金業登録を受けずに個人間融資や給与ファクタリングを業として行うものは「ヤミ金融」です。お金を借りるときは、相手が財務局長または都道府県知事の登録を受けているかどうか必ず確認してください。登録業者かどうかは日本貸金業協会の「貸金業相談・紛争解決センター(TEL0570-051-051)」で確認できます。

個人向けの融資に当たって保証金を騙し取る事例のほか、事業資金の貸し付けを偽り現金や小切手などを騙し取る事例もあります。正規の貸金業者が融資を前提に金銭の支払いを要求することはありません。

送付した携帯電話が犯罪に悪用されるおそれがあるほか、分割払いで購入した端末代金等の支払い義務は契約した本人にあるため、支払いが滞ると個人信用情報機関に延滞情報が登録され、ローンやクレジットが利用できなくなることがあります。

紹介目当てに友人などを巻き込み、さらなるトラブルに発展するケースも少なくありません。リスクのない投資はありません。「絶対にもうかる」という甘い誘いには十分注意してください。