

---

# 日本貸金業協会の 多重債務問題への取り組みについて

---

令和5年5月25日



日本貸金業協会  
Japan Financial Services Association

# 1. 当協会の多重債務問題への取り組み【概要】

概要

貸金業に関する相談・苦情（借入れ・返済などに関する相談・苦情）を分析し、多重債務問題の**再発防止対策**として、資金需要者等の立場に立った生活再建支援カウンセリングや貸付自粛制度運用への取り組みを実施。また、**未然防止対策**として、講師派遣（出前講座）や啓発教材の制作・配布等により金融経済知識の普及・啓発及び協会員への教育を行い、金融トラブル防止への取り組みを実施。

貸金業に関する相談・苦情（借入れ・返済などに関する相談・苦情）

お客様の声の分析

A 再発防止対策

1 生活再建支援カウンセリング  
「多重債務の再発防止」

- 問題行動・家族関係・家計状況等

2 貸付自粛制度  
「多重債務問題解決の一環」

- 令和2年4月よりWeb受付を開始
- 公営競技団体等（5団体）への周知活動
- 公認自動車学校への周知活動

3 ヤミ金融被害防止  
「被害にあわないための注意喚起」

- 違法業者の手口、被害事例の紹介

B 未然防止対策

4 金融経済教育【消費者への教育】

- 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）」
- 活動の周知「出前講座等（YouTube配信）」  
「啓発ツール配布・専門紙への広告掲載」
- 注意喚起「違法業者の手口、被害事例の紹介」  
「HPに被害にあわないための啓発コンテンツ掲載」

5 研修【協会員への教育】

- 貸金業者法令研修会（集合研修）
- 顧客対応研修（出前講座）

協会員への教育資料の提供

- 基礎的な貸金実務に関する研修「eラーニング」
- 法令改正等に関する情報提供「コンプライアンス研修」
- 業界動向等に関する情報提供「テーマ別研修・動画配信」
- 金融庁からの要請に基づく対応「サイバー演習」

関連団体との連携

関連団体との連携

## 2. 相談等の状況（1/5）

### （1）受付状況

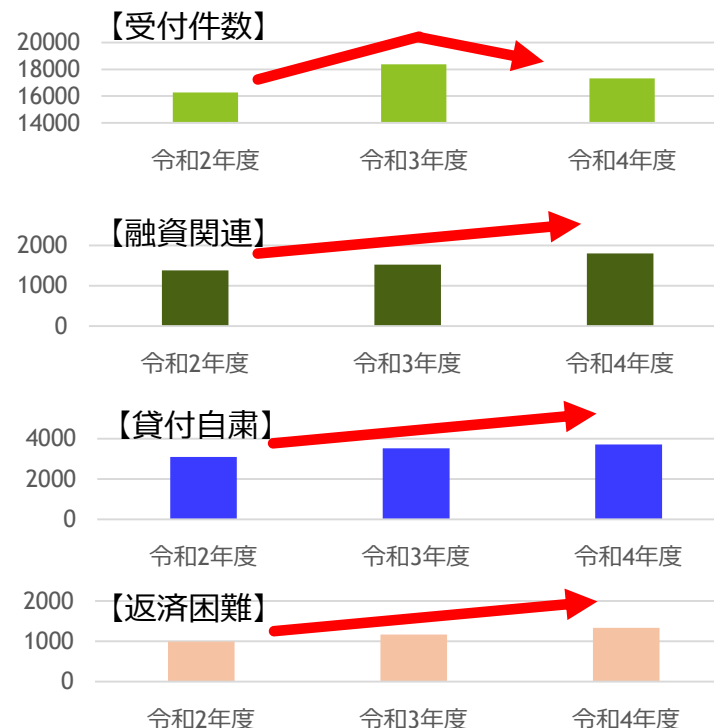
- ① 令和4年度の資金需要者等からの相談・苦情・紛争の受付合計は、17,312件（前年度対比-1,065件、-5.8%。うち、「相談」は、17,300件）で、減少の大きな要因は誤認電話（※）の減少によるもの。
- ① 一般相談では、借入希望や借入先等の相談である「融資関連」が1,806件（前年度対比+283件、+18.6%）と増加。
- ② 多重債務関連相談では、協会活動及び貸付自粛の周知活動等の強化により「貸付自粛（本人・本人以外）」に関する相談が、3,717件（前年度対比+188件、+5.1%）、ギャンブル・買物等の浪費による「返済困難」に関する相談が、1,339件（前年度対比+172件、+14.7%）と増加。

※ 誤認電話：各社のホームページ等のADR機関案内の表示を見て、本来各社に相談すべき内容を当協会に誤って架けてきたもの。各社に表示方法の改善等を依頼。

※ メール(Web)相談：令和3年5月より障がいがある方から一般の方も対象とした。

(単位：件、%)

分類		年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
						増減	増減率
相 談	一 般 相 談	融資関連	1,384	1,523	1,806	283	18.6%
		信用情報関連	434	351	380	29	8.3%
		身分証明書等の紛失等	138	145	115	-30	-20.7%
		業者等の連絡先	1,099	799	703	-96	-12.0%
		帳簿の開示	6	3	5	2	66.7%
		その他	1,126	1,286	1,044	-242	-18.8%
小 計		<b>4,187</b>	<b>4,107</b>	<b>4,053</b>	-54	-1.3%	
談	多 重 連 携 相 談	貸付自粛・本人	1,262	1,448	1,494	46	3.2%
		貸付自粛・本人以外	1,829	2,081	2,223	142	6.8%
		返済困難	993	1,167	1,339	172	14.7%
		ヤミ金融・違法業者	348	304	194	-110	-36.2%
		小 計	<b>4,432</b>	<b>5,000</b>	<b>5,250</b>	250	5.0%
協会員等相談窓口案内<誤認電話>		7,623	9,260	7,997	-1,263	-13.6%	
相談合計		<b>16,242</b>	<b>18,367</b>	<b>17,300</b>	-1,067	-5.8%	
苦情合計		19	9	7	-2	-22.2%	
紛争合計		6	1	5	4	400.0%	
相談・苦情・紛争合計		<b>16,267</b>	<b>18,377</b>	<b>17,312</b>	-1,065	-5.8%	



## 2. 相談等の状況（2/5）

### （2）違法業者（ヤミ金融）相談

- 令和4年度の「ヤミ金融・違法業者（以下、ヤミ金業者等）」に関する相談件数は、194件（前年度対比-110件、-36.2%）で、接触端緒は、自らのネット検索による44件(構成比22.7%)が最多。
- 「SNS」を媒介としたヤミ金業者等の相談が増加傾向となったため令和4年度から分類に追加。31件(構成比16.0%)。
- ヤミ金業者等については業者名、手口等を聴取し関係機関との情報共有を実施。
- 被害ありの相談は、被害の拡大防止を図るため警察に相談するよう誘導。
- 被害なしの相談は、被害の未然防止を図るためヤミ金業者等の手口の巧妙さ等を注意喚起。

(単位：人、%)

(単位：人、%)

分類	年度		前年度対比	
	令和3年度	令和4年度	増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり	121 (39.8%)	111 (57.2%)	-10	-8.3%
ヤミ金融・違法業者／被害なし	183 (60.2%)	83 (42.8%)	-100	-54.6%
<b>合計</b>	<b>304 (100%)</b>	<b>194 (100%)</b>	<b>-110</b>	<b>-36.2%</b>

接触端緒	年度		割合
	令和3年度	令和4年度	
自らネット検索	78	44	22.7%
メール勧誘	59	30	15.5%
電話勧誘	43	10	5.2%
FAX勧誘	17	14	7.2%
DM等勧誘	12	5	2.6%
口コミ・紹介等	9	13	6.7%
SNS	-	31	16.0%
不明	86	47	24.2%
<b>合計</b>	<b>304</b>	<b>194</b>	<b>100.0%</b>

### （3）違法業者（ヤミ金融）に関する啓発活動

- 6月及び11月に東京都産業労働局と連携し、一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンで注意喚起活動実施。
- 警視庁生活経済課等へ、ヤミ金業者等の情報提供を毎月行っており、令和4年度は49件の情報を提供。
- 「悪質な金融業者にご注意！」リーフレットを都道府県警察、消費生活センター等366箇所に計19,933部を無償配布。
- 金融庁等へ、ヤミ金融業者等HPの削除を目的に、当該HPアドレスの情報提供を毎月行っており、令和4年度は43業者43件の情報を提供。

## 2. 相談等の状況（3/5）

### （3）金融トラブル相談

- 令和4年度の金融トラブル相談は、205件（前年度対比+66件、+47.5%）と増加。うち「副業詐欺関連」の相談が、95件と前年度対比大幅増（+79件）。
- 「副業詐欺関連」相談、95件のうち、20代女性からの相談が34件（35.8%）と最多。
- 対処法に困っている相談者に対しては親身に話を聞き、状況に応じて相談機関（警察：生活安全課等）を案内。

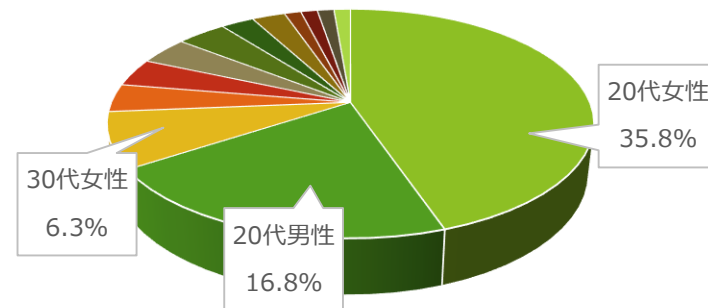
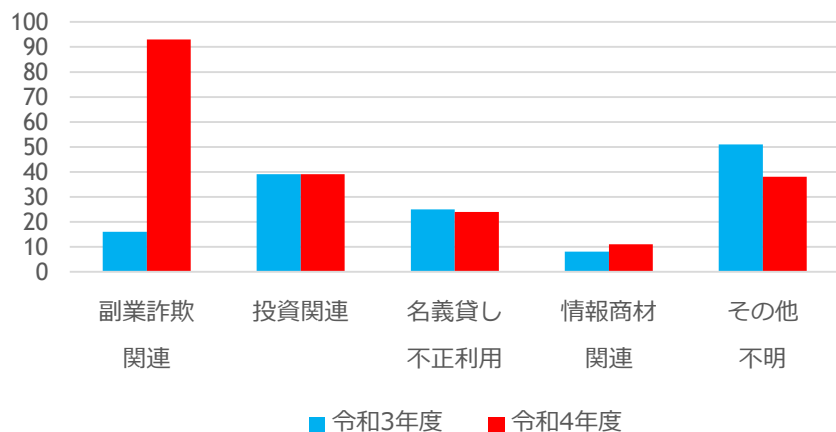
単位：件、%

手口	令和3年度		令和4年度	
	件数	構成比	件数	構成比
副業詐欺関連	16	11.5%	95	46.3%
投資関連	39	28.1%	38	18.5%
名義貸し・不正利用	25	18.0%	20	9.8%
情報商材関連	8	5.8%	11	5.4%
その他・不明	51	36.7%	41	20.0%
合計	139	100.0%	205	100.0%

#### 【副業詐欺関連】

単位：件

	女性	男性	不明	計
10代	1	1	1	3
20代	34	16	3	53
30代	6	2	-	8
40代	3	3	-	6
50代	2	1	-	3
60代以上	-	3	-	3
不明	7	6	6	19
合計	53	32	10	95



## 2. 相談等の状況（4/5）

### （4）生活再建支援カウンセリング

- 令和4年度は、協会活動及び貸付自粛の周知活動等の強化により、新規相談者及び継続相談者共に増加し、合計で104件（前年度対比+44件、+73.3%）、総相談回数は、460回（前年度対比+203回、+79.0%）。
- 初回カウンセリングは貸付自粛の相談を端緒とするケースが多い。また、家族からの希望も多く、その場合は夫婦や親子等を対象としたカウンセリングを実施。

新規・継続	年度				前年度対比	
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	増減	増加率
新規相談者	41	40	35	<b>68</b>	33	94.3%
継続相談者	25	22	25	<b>36</b>	11	44.0%
相談者合計	66	62	60	<b>104</b>	44	73.3%
総相談回数	246	217	257	<b>460</b>	203	79.0%



（単位：人、%）

債務の原因(本人)		
※新規相談者68人のうち債務者本人49人		
ギャンブル癖	10	20.4%
遊興費・飲食費・交際費	7	14.3%
買い物	15	30.6%
生活費	6	12.2%
FX	4	8.2%
その他	7	14.3%
合計	49	100%

「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「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、多重債務の再発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おり、カウンセリングを終了した相談者からは、「**多重債務再発防止の効果がある**」との言葉をいただいている。

【相談者の声】 ※カウンセリングを終了した相談者へのアンケートより

とても親切に対応して頂きました。自分の自信にもつながりました。大変お世話になりました。ありがとうございました。

家族同士では気づかないような事や何気ないことにも気づかせてもらい、きつい時にとても助けていただきました。まだ不安もありますが、いつでもご連絡下さいと言っていただくととても心強いです。無料で相談に乗ってもらえ安心できました。

面談のたびに問題が整理され、課題が浮き上がった気がしました。カウンセラーが温かくお話ししてくれ、気持ちが楽になりました。

（※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更）

## 2. 相談等の状況（5/5）

### （5）若年層に関する相談

- 令和4年度の若年層に関する相談は619件（前年度対比+77件、+14.2%）で、うち本人からの相談165件、家族・親族からの相談423件、その他31件。
- 若年層に関する家族・親族からの相談423件のうち、最も多いのは「貸付自粛」283件（66.9%）、次いで「返済困難」の78件（18.4%）。
- 10代に関する相談は99件（16.0%）のうち、家族・親族からの相談85件（85.9%）が最多であり、若年層全体の相談同様に「貸付自粛」に関する相談が、60件（70.6%）で最多。
- 10代に関する相談の「返済困難」13件は、制度改正以前の契約に基づくもの、および自動車購入口ローン等貸金以外の債務の相談。

※「若年層」の定義：新社会人1～2年目に、金融トラブルの被害にあうケースがあることから、情報収集を目的として、貸金業相談・紛争解決センターでは、24歳までを、「若年層」と定義。

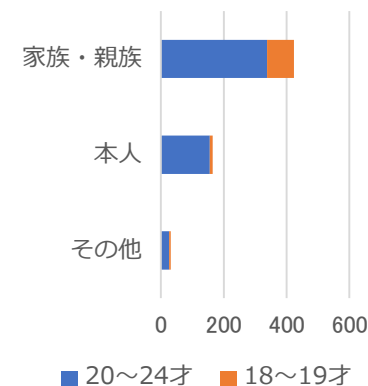
### 【若年層に関する相談(相談分類)】

(単位：件、%)

相談分類	貸付自粛	返済困難	融資関連	信用情報 関 連	ヤミ金融・ 違法業者	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	その他	合計
令和3年度	298(33)	103(3)	52(5)	7 (2)	14(0)	10(1)	5(1)	53 (5)	542(50)
令和4年度	331(64)	143(13)	68(9)	10 (2)	8(2)	5(2)	6(2)	48(5)	619(99)
全体 (%)	53.5%	23.1%	11.0%	1.6%	1.3%	0.8%	1.0%	7.8%	100%
10代 (%)	64.6%	13.1%	9.1%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	5.1%	100%
本人	41(1)	63 (3)	22(2)	5(0)	6(2)	1(0)	4(1)	23(0)	165(9)
家族・親族	283(60)	78(10)	36(6)	5(2)	2(0)	4(2)	1(0)	14(5)	423(85)
その他	7(3)	2(0)	10(1)	0(0)	0(0)	0(0)	1(1)	11(0)	31(5)

※ ( ) 内の数値は、10代に関する相談件数

本人よりも家族・親族からの相談が圧倒的に多く、中でも「貸付自粛」に関する相談が多い。



若年層の家族・親族が本人の借入れについて心配し、「貸付自粛制度」について相談をされるケースが多い

### 3. 貸付自粛制度の状況（1/3）

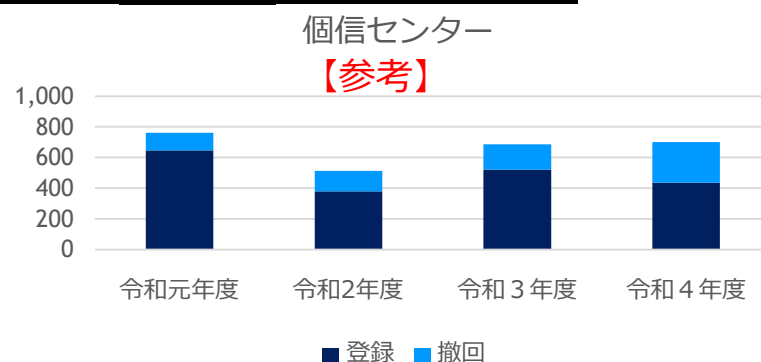


#### (1) 貸付自粛受付状況

- ① 令和4年度貸付自粛の協会受付件数(登録・撤回)は、協会活動及び貸付自粛の周知活動の強化等により、3,773件（前年度対比+408、+12.1%）うち、登録は2,739件（前年度対比+402件、+17.2%）と増加した一方、撤回も1,034件（前年度対比+6件、+0.6%）と増加。
- ② 「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の受付件数(登録・撤回)700件を合算すると4,473件（前年度対比+421、+10.4%）。

(単位：件、%)

分類	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
							増減	増減率
協会	登録	2,532	2,070	2,150	2,337	2,739	402	17.2%
	撤回	875	875	987	1,028	1,034	6	0.6%
計		3,407	2,945	3,137	3,365	3,773	408	12.1%
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	521	436	-85	-16.3%
	撤回		115	132	166	264	98	59.0%
計			762	512	687	700	13	1.9%
登録		2,532	2,717	2,530	2,858	3,175	317	11.1%
撤回		875	990	1,119	1,194	1,298	104	8.7%
合計		3,407	3,707	3,649	4,052	4,473	421	10.4%





### 3. 貸付自粛制度の状況（2/3）



#### （2）貸付自粛制度申告者の状況

- ① 貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取り調査を行っている。
- ② 制度を知った経緯は家族からの紹介が657件（42.7%）と最も多く、次いで協会ホームページ511件（33.2%）。
- ③ 貸付自粛登録の目的で最も多いものは「ギャンブル等をやめられない」1,219件（44.5%）。

#### 【貸付自粛を知った経緯（複数選択）】

（単位：件、%）

知った経緯	令和3年度	割合	令和4年度	割合
家族からの紹介	571	49.3%	657	42.7%
協会ホームページ	343	29.6%	511	33.2%
以前に登録したことがある	137	11.8%	196	12.7%
消費者センター・行政等からの紹介	48	4.1%	55	3.6%
貸金業者等からの紹介	28	2.4%	42	2.7%
その他（医師、弁護士、司法書士等）	31	2.7%	78	5.1%
合計	1,158	100%	1,539	100%

#### 【貸付自粛登録の目的】

（単位：件、%）

登録の目的	令和3年度	令和4年度	割合	前年度対比	
				差異	比率
ギャンブル等をやめられない	1,114	1,219	44.5%	105	8.6%
遊興費を使いすぎてしまう	514	502	18.3%	-12	-2.4%
過剰に買い物をしてしまう	346	508	18.5%	162	31.9%
その他（借金防止・再登録等）	363	510	18.6%	147	28.8%
合計	2,337	2,739	100%	402	14.7%

※貸付自粛の登録を行った2,739人からの聞き取り結果

※ギャンブルを理由とした登録者(1,219人)からの聞き取り結果(複数選択あり)

#### 【ギャンブルを起因とする登録者状況】

（単位：件、%）

	登録件数	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
			男性	女性	①パチンコ	②競馬	③ポートレース	④競輪	⑤オートレース	⑥ワライガジリ	⑦宝くじ	⑧その他	
令和4年度	2,739	1,219	1,192	27	873	380	270	210	41	127	40	4	1,945
構成比		44.5%	97.8%	2.2%	44.9%	19.5%	13.9%	10.8%	2.1%	6.5%	2.1%	0.2%	100%
令和3年度	2,337	1,114	1,076	38	828	340	255	156	7	45	12	7	1,650
構成比		47.7%	96.6%	3.4%	50.2%	20.6%	15.5%	9.5%	0.4%	2.7%	0.7%	0.4%	100.0%

※ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

### 3. 貸付自粛制度の状況（3 / 3）

#### （3）貸付自粛制度撤回者の状況

- ① 令和4年度に貸付自粛を撤回した1,034人の撤回理由は、「住宅ローン等」が最多。
- ② 登録後の生活状況についてヒヤリングを実施したところ、登録することで登録の目的である問題が改善されたという回答が670件（改善率64.8%）。 ※「改善した」÷「撤回数」

##### 【貸付自粛撤回の理由】

（単位：件、%）

撤回申告の理由	令和4年度	割合
住宅ローン等の新規契約のため	218	21.1%
再登録のため	209	20.2%
クレジットカードが必要となった	180	17.4%
生活資金が必要となった	164	15.9%
その他・無回答	11	1.1%
登録の必要がなくなった	252	24.4%
合 計	1,034	100.0%

##### 【貸付自粛撤回時の生活改善状況】

（単位：件、%）

貸付自粛登録時の目的	令和4年度	改善した	改善中	未改善	改善率
ギャンブル等をやめられない	575	354	213	8	61.6%
遊興費を使いすぎる	236	161	75	0	68.2%
過剰に買い物をしてしまう	136	100	34	2	73.5%
その他	87	55	31	1	63.2%
合 計	1,034	670	353	11	64.8%

#### （4）貸付自粛制度の周知活動

- ① 公営競技団体等と定期的な意見交換会による周知。
- ② ギャンブル等依存対策関連団体等との意見交換会による周知。
- ③ 各種団体への出前講座・研修会において貸付自粛制度の説明を実施。
- ④ 消費生活センター等行政機関への説明と、関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等) を配付。
- ⑤ 協会ホームページ改修による周知 等。

#### 【参考】情報交換、出前講座・研修会

- ① 情報意見交換会（主に若年層における金融トラブル等についてがテーマ）
- ② 出前講座・研修会（若年者層の金融トラブル注意喚起や相談・苦情等への対応スキル習得がテーマ）

## 4. 金融経済教育・啓発活動（1/2）

令和4年度 実績

### 成年年齢引き下げを踏まえ、若年層の金融リテラシー向上に向けて各種施策を展開



- ① 関係機関を通し啓発用冊子等を広く無償配布。
- ② 依頼先の要望に応じてカスタマイズしたプログラムにより出前講座を実施。
- ③ 若年層に広くリーチするため、YouTubeを活用し啓発動画を配信（令和4年度の視聴数実績は約327.6万）。



#### 啓発用冊子の配布

- 啓発用冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」の無償配布 / 1,470件 253,723部  
配布先内訳：全国の教育委員会（372件 70,122部）、消費生活センター（408件 129,515部）、高校・大学・専門学校等の教育機関（70件 10,852部）、警察（309件 16,844部）、協会員（24件 1,039部）、支部（33件 3,093部）、財務局（12件 2,568部）その他（242件 19,690部）
- 啓発用リーフレット「悪質な金融業者にご注意！」の無償配布 / 366件 19,933部  
配布先内訳：消費生活センター（23件 2,065部）、警察（285件 10,835部）、協会員（10件 865部）、教育機関（5件 908部）、行政機関（11件、2,825部）、支部（8件 958部）、その他（24件 1,477部）



#### 出前講座の実施

- 多様な開催方式により、内容も個々にカスタマイズして出前講座を実施  
実施内訳：大学（11校）、専門学校（15校）、高等学校（14校）、保護者（2件）、教職員（1件）、一般（11件）、高齢者（7件）ほか、※受講者数：4,962名



#### 成年年齢引下げを踏まえた若年者向けの周知活動

- 協会公式YouTubeチャンネルを活用し、悪質商法の注意喚起用コンテンツ6本を配信（令和4年3月～）
- 中高生の金融に関する基礎的知識習得を支援するためのeラーニング教材を作成し、協会ウェブサイトを通して広く一般に無償提供（令和4年12月～）
- 教育専門全国紙「日本教育新聞」に広告を掲載し、教育関係者に当協会の成年年齢引き下げに係る取り組みを広くPR（令和4年7月、令和5年1月）
- 若年者向けの情報商材に関する注意喚起用啓発リーフレットを作成し無償配布



#### ヤミ金融対策

- 貸金業相談・紛争解決センターに寄せられたヤミ金事例を警視庁等の関係機関に情報提供
- 金融庁後援のもと、東京都主催で開催された「ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」に協力し、会場で啓発動画の上映する等の金融トラブル防止セミナーを開催（令和4年11月）
- 無登録業者による違法広告撲滅のため、協会員の協力のもと「ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーン」を実施（令和4年11月）


## 4. 金融経済教育・啓発活動（2/2）

### 令和5年度 重要施策

#### 効果的な若年層への啓発と出前講座の更なる拡大



- ① YouTubeに加え、新たにリリースしたTwitter及びTikTokも積極活用し、若年層に対する啓発を効果的に発信。
- ② 行政・消費者関係団体・協会員等と更なる連携強化を図り、当協会の金融経済教育・啓発活動を効果的に実施（出前講座・教育ツールの充実等）。

対象	施策の目的	施策の内容
消費者 	出前講座の更なる拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 出前講座の獲得チャネルの開拓</li> <li>• 行政や協会員、支部との連携による出前講座の実施</li> </ul>
	悪徳商法による被害の未然防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協会ウェブサイトを通し違法業者の手口を紹介</li> <li>• 出前講座において最新被害事例を紹介</li> <li>• YouTubeに加え、Twitter及びTikTokも活用し、若年者に対する悪質商法の注意喚起</li> </ul>
	啓発・研修ツールによる教育・啓発効果の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 冊子「金融トラブル防止のためのQ&amp;ABOOK」の無償配布と改訂</li> <li>• 協会ウェブサイトを通し、中高生のためのe-learning講座「いまから知っておきたい金融経済基礎知識」を広く無償提供</li> <li>• リーフレット「悪質な金融業者にご注意」の無償配布と改訂</li> </ul>
	他団体との連携・協会活動の広報による教育・啓発シナジー効果向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行政機関、消費者関係団体等との連携</li> <li>• 協会員、教育機関、教育委員会、消費生活センター等への啓発ツール無償配布</li> <li>• 成年年齢引き下げに係る当協会の取り組みを教育関係者に広く周知するため、教育専門全国紙「日本教育新聞」に広告掲載</li> </ul>

# 4. 金融経済教育・啓発活動（参考）

未然防止

## ●eラーニング

中高生向けe-learning講座「いまから知っておきたい金融経済基礎知識」の無償提供（令和4年12月～）



中高生向けe-learning教材のコンテンツ

1. キャッシュレス決済
2. 多重債務
3. 家計管理
4. 契約とは
5. ローン
6. ヤミ金融
7. クレジット
8. 消費者トラブル
9. 金融トラブルの解決方法
10. 困ったときの相談先

## ●Twitter

協会公式Twitterを活用して注意喚起（令和5年3月～）



## ●YouTube

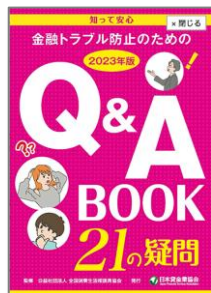
協会公式YouTubeチャンネルを活用し6本の注意喚起動画を配信（令和4年3月～）



## ●新聞広告

成年年齢引き下げ対応に係る当協会の取り組みを教育関係者に広く周知するため、日本教育新聞に記事下広告を2回掲載（令和4年7月、令和5年1月）

## ●啓発用冊子等の無償配布



冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」「悪質な金融業者にご注意！」リーフレット

令和4年7月11日発行号掲載

令和5年1月2日発行号掲載