

資金需要者等からの相談・苦情・紛争等について

令和7年7月8日



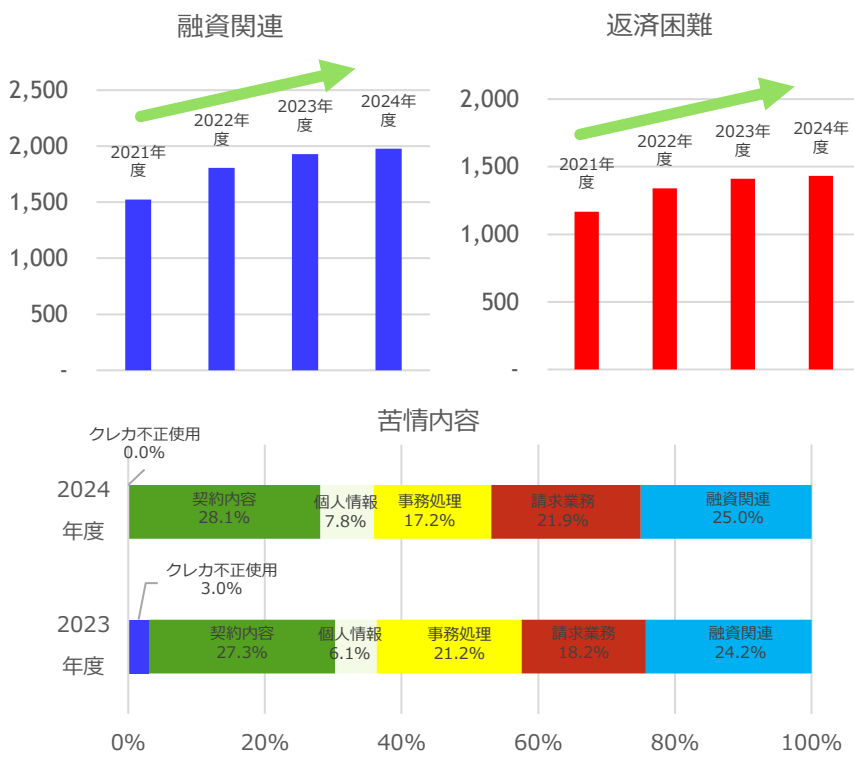
I -1. 相談・苦情・紛争概要

- ① 2024年度の資金需要者等からの相談受付件数は、一般相談、多重債務関連相談ともに増加し、合計で11,354件（前年度比+1,236件、+12.2%）
- ② 多重債務関連相談では、「貸付自粛」に関する相談が4,994件で、前年度比+648件（+14.9%）の増加
- ③ 苦情処理受付件数は64件で、前年度比+31件（+93.9%）と大きく増加。苦情内容は前年度より大きな変化はないが「事務処理※1」が若干減少し「請求業務※2」が微増

※数値は速報値

【相談・苦情・紛争の受付状況】

分類		年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	前年度対比	
							増減	増減率
相談	一般相談	融資関連	1,523	1,806	1,928	1,977	49	2.5%
		信用情報関連	351	380	340	352	12	3.5%
		身分証明書等の紛失等	145	115	88	100	12	13.6%
		業者等の連絡先	799	703	642	779	137	21.3%
		帳簿の開示	3	5	8	10	2	25.0%
		その他	1,286	1,044	1,151	1,502	351	30.5%
	多重債務関連相談		4,107	4,053	4,157	4,720	563	13.5%
		貸付自粛・本人	1,448	1,494	1,796	2,240	444	24.7%
		貸付自粛・本人以外	2,081	2,223	2,550	2,754	204	8.0%
		貸付自粛合計	3,529	3,717	4,346	4,994	648	14.9%
		返済困難	1,167	1,339	1,411	1,432	21	1.5%
		ヤミ金融・違法業者	304	194	204	208	4	2.0%
	相談合計		9,107	9,303	10,118	11,354	1,236	12.2%
	苦情合計		9	7	33	64	31	93.9%
	紛争合計		1	5	5	3	▲2	▲40.0%
	相談・苦情・紛争合計		9,117	9,315	10,156	11,421	1,265	12.5%
	協会員等相談窓口案内<誤認電話>		9,260	7,997	9,082	10,542	1,460	16.1%
	協会受付総合計		18,377	17,312	19,238	21,963	2,725	14.2%



※1 事務処理→必要書類の説明及び電話対応時の説明等への不満
※2 請求業務→債権回収業務における不満
※3 契約内容→契約・約款に従った業者の説明や対応への不満
※4 個人情報→個人信用情報登録の同意の確認不備等への不満
※5 融資関連→審査結果、審査手続・対応等への不満

※ 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中。

I-2. 若年者・若年層に関する相談

- ① 2024年度の24歳以下の若年者・若年層に関する相談は726件で、前年度比60件（+9.0%）増加したが、従来同様に本人の事を心配した家族・親族（71.9%）からの相談が多い
- ② 18歳～19歳の若年者に関する相談は、81件で前年度比▲5件と微減
- ③ 成年年齢引き下げに伴い開設した「若年者金融トラブルホットライン」は9件（10代、20代本人からの相談件数のみカウント）で、前年度比▲3件。昨年度に引き続き18歳～19歳の若年者が多重債務に陥ったという相談は無し

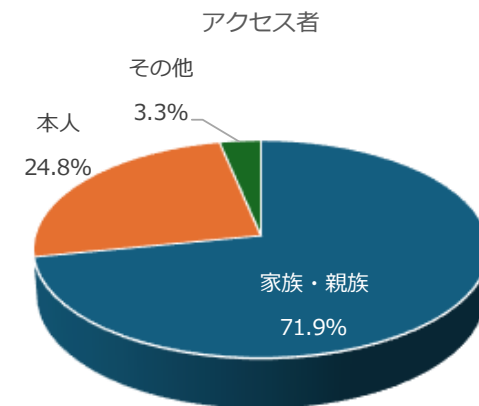
※数値は速報値

【若年者・若年層に関する相談件数】

		2022年度	2023年度	2024年度	前年度対比		
					増減	増減率	
【若年者（18～19歳）・若年層（20～24歳）に関する相談内訳】							
1	貸付自粛	18歳～19歳	64	56	52	▲ 4	▲ 7.1%
2		20歳～24歳	267	325	385	60	18.5%
3		若年合計	331	381	437	56	14.7%
4	返済困難	18歳～19歳	13	15	7	▲ 8	▲ 53.3%
5		20歳～24歳	130	133	134	1	0.8%
6		若年合計	143	148	141	▲ 7	▲ 4.7%
7	融資関連	18歳～19歳	9	9	12	3	33.3%
8		20歳～24歳	59	57	55	▲ 2	▲ 3.5%
9		若年合計	68	66	67	1	1.5%
10	ヤミ金融・違法業者	18歳～19歳	2	-	-	-	#DIV/0!
11		20歳～24歳	6	4	10	6	150.0%
12		若年合計	8	4	10	6	150.0%
13	その他	18歳～19歳	11	6	10	4	66.7%
14		20歳～24歳	58	61	61	-	0.0%
15		若年合計	69	67	71	4	6.0%
16	合計	18歳～19歳	99	86	81	▲ 5	▲ 5.8%
17		20歳～24歳	520	580	645	65	11.2%
18		若年合計	619	666	726	60	9.0%
【若年者金融トラブルホットライ（10代～20代本人からの相談）】							
19		12	12	9	▲ 3	▲ 25.0%	

【アクセス者（2024年度）】

	人数	割合
家族・親族	522	71.9%
本人	180	24.8%
その他	24	3.3%
合計	726	100.0%



民法改正に伴う成年年齢引き下げを受け、当協会では「若年者金融トラブルホットライン」を設置

- ① 2024年度の金融トラブルに関する相談は、678件で、前年度比+336件（+98.2%）とほぼ倍増
- ② 副業や投資等により簡単に儲けられると洗脳し、消費者金融複数社より借入をさせる消費者被害が引続き増加
- ③ 男女とも20代の若者からの相談が多く、年代不明を除くと全体の43.3%を占める。

※数値は速報値

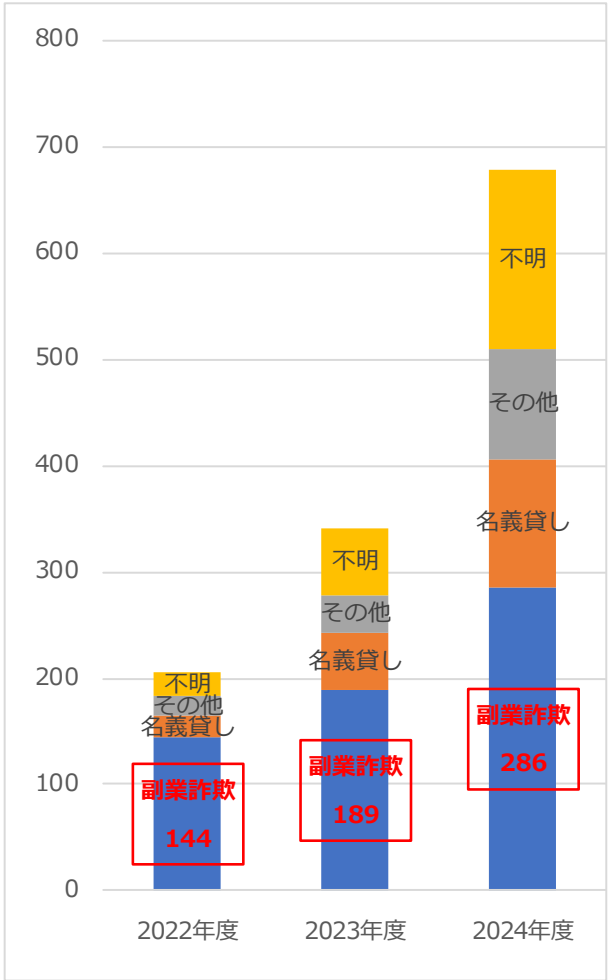
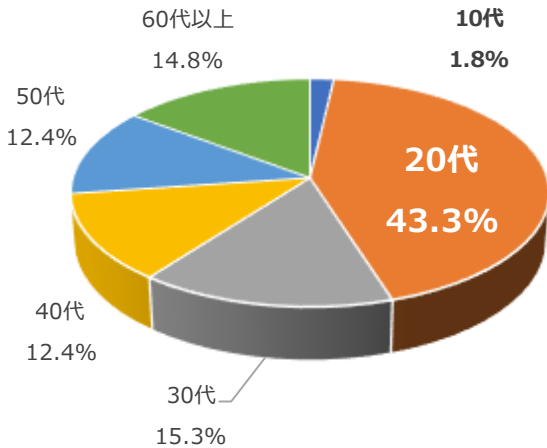
【金融トラブル相談件数推移】

手口	2022年度		2023年度		2024年度		前年比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	増減	増減率
副業詐欺	144	70.2%	189	55.3%	286	42.2%	97	51.3%
名義貸し	20	9.8%	54	15.8%	121	17.8%	67	124.1%
その他	20	9.8%	36	10.5%	103	15.2%	67	186.1%
不明	21	10.2%	63	18.4%	168	24.8%	105	166.7%
合計	205	100.0%	342	100.0%	678	100.0%	336	98.2%

※その他・・・振込詐欺、投資詐欺、フィッシング等 不明・・・具体的な手口ヒアリング不能

金融トラブル相談者の属性（2024年度）（単位：人）

	男性	女性	不明	計
10代	5	1	1	7
20代	70	93	4	167
30代	27	32	-	59
40代	16	31	1	48
50代	21	26	1	48
60代以上	35	22	-	57
不明	120	139	33	292
合計	294	344	40	678



I -4. 貸付自粛制度

- ① 2024年度の貸付自粛協会受案件数(登録・撤回)は6,937件で、前年度比+1,980件(+39.9%)と増加
- ② 内訳は、登録が4,789件(前年度比+1,143件、+31.3%)、撤回が2,148件(前年度比+837件、63.8%)
- ③ 登録の目的は「ギャンブル癖」が最多で前年度期比+393件、構成比では42.2%を占める
- ④ 2024年度の登録・撤回(協会受理)の年代別では、20歳代34.5%、30歳代30.7%で、全体の65%超を構成

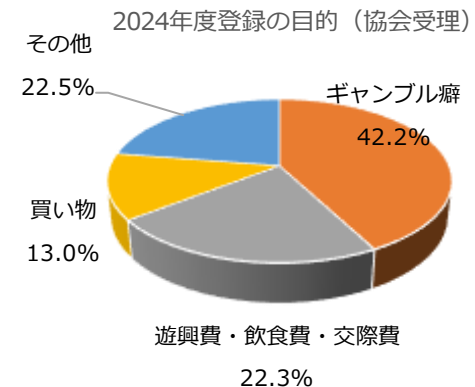
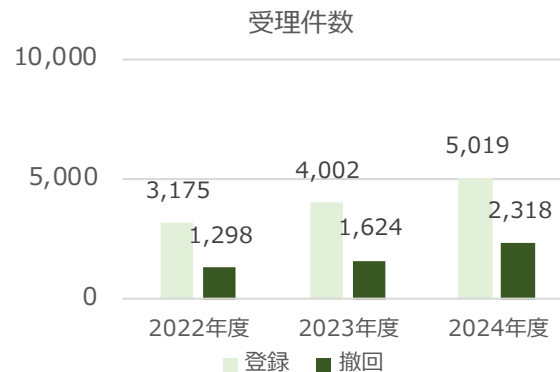
※数値は速報値

【受案件数】

			2022年度	2023年度	2024年度	前年度比	
						増減	増減率
	協会計	登録	2,739	3,646	4,789	1,143	31.3%
		撤回	1,034	1,311	2,148	837	63.8%
			3,773	4,957	6,937	1,980	39.9%
個信センター計	登録	436	356	230	▲ 126	▲35.4%	
	撤回	264	313	170	▲ 143	▲45.7%	
			700	669	400	▲ 269	▲40.2%
	登録	3,175	4,002	5,019	1,017	25.4%	
	撤回	1,298	1,624	2,318	694	42.7%	
合計			4,473	5,626	7,337	1,711	30.4%

【登録の目的(協会受理)】

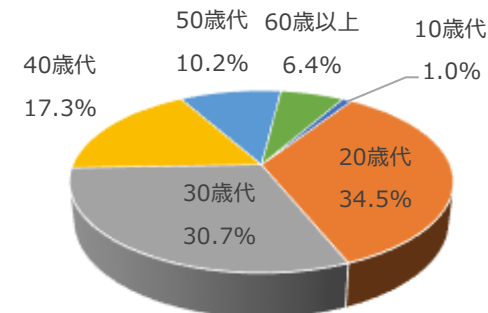
			2022年度	2023年度	2024年度	前年度比	
						増減	増減率
ギャンブル癖			1,219	1,630	2,023	393	24.1%
遊興費・飲食費・交際費			502	787	1,067	280	35.6%
買い物			508	545	622	77	14.1%
その他			510	684	1,077	393	57.5%
合 計			2,739	3,646	4,789	1,143	31.3%



2024年度登録・撤回年代別(協会受理)

	登録	撤回	合計
10歳代	62	4	66
20歳代	1,705	688	2,393
30歳代	1,354	773	2,127
40歳代	792	408	1,200
50歳代	507	201	708
60歳以上	369	74	443
合計	4,789	2,148	6,937

2024年度登録・撤回年代別(協会受理)



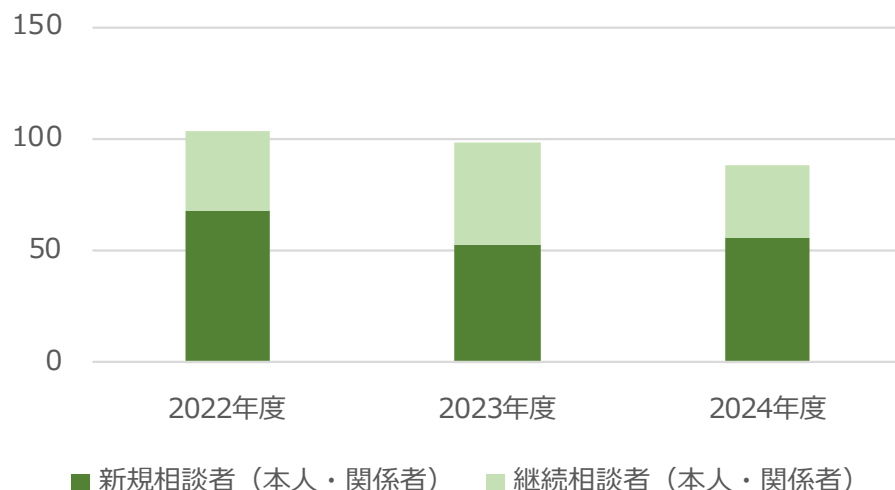
I-5. 生活再建支援カウンセリング

- ① 2024年度の生活再建支援カウンセリング件数は、新規相談者、継続相談者88人に対して合計で370回（前年度比▲53回（▲12.5%）
- ② 債務を抱えた本人の家族や親族（以下、関係者）を対象としたカウンセリングも実施
- ③ 相談原因は、本人は「遊興費・飲食費・交際費（31.6%）」、一方で関係者は「ギャンブル（44.4%）」が最多
- ④ 昨年度に引き続き、生活再建支援カウンセリングを継続的に提供するため、全国の支部においてもカウンセリングを担える人財の育成を目的に本部カウンセラーが講師となり「生活再建支援カウンセラー養成研修」を実施

※数値は速報値

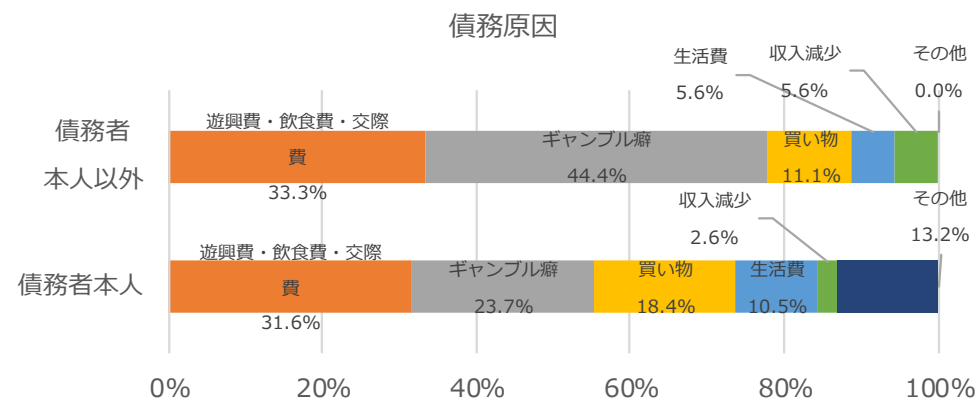
【相談件数】

	2022年度	2023年度	2024年度	前年比	
				増減	増減率
新規相談者（本人・関係者）	68	53	56	3	5.7%
継続相談者（本人・関係者）	36	46	32	▲14	▲30.4%
相談者合計	104	99	88	▲11	▲11.1%
総相談回数	460	423	370	▲53	▲12.5%



【原因（2024年度）】

	本人		関係者（家族等）	
	人数	割合	人数	割合
遊興費・飲食費・交際費	12	31.6%	6	33.3%
ギャンブル癖	9	23.7%	8	44.4%
買い物	7	18.4%	2	11.1%
生活費	4	10.5%	1	5.6%
収入減少	1	2.6%	1	5.6%
その他	5	13.2%	-	0.0%
合 計	38	100%	18	100%



財務局、国民生活センター、消費生活センター、協会員と意見交換を通じ、副業詐欺等の金融トラブルに関する情報連携を行うとともに、各機関の消費者相談担当者を対象に「カウンセリング的手法を用いた相談対応」の出前講座を実施また、ギャンブル等依存症対策基本法及び基本計画に関連し、依存症関係機関への「貸付自粛制度」の周知活動を積極的に展開

出前講座

【2024年度】

財務局相談員、SG三河ネットワーク、京都府費生活安全センター相談員、NACS、広島市消費生活センター相談員、石川県生活安全課、川崎市消費者行政センター相談員、長崎県消費生活センター相談員、等



意見交換

【2024年度】

財務局相談員、国民生活センター、消費生活センター（東日本地区、西日本地区）、警視庁、神奈川県警察、協会員、クレジットカウンセリング協会、等



周知活動（協会活動、貸付自粛制度等）

【2024年度】

ギャンブル等依存症関係医療機関、公営ギャンブル施行者、ギャンブル依存症予防回復支援センター、全国都道府県消費生活センター等

