

相談等受付状況・啓発活動状況

令和 8 年 7 月 7 日



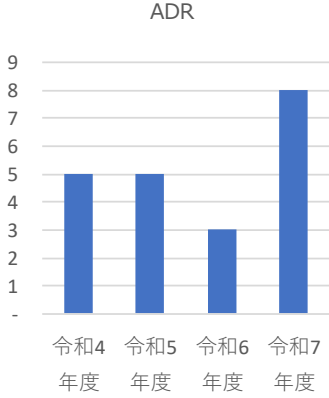
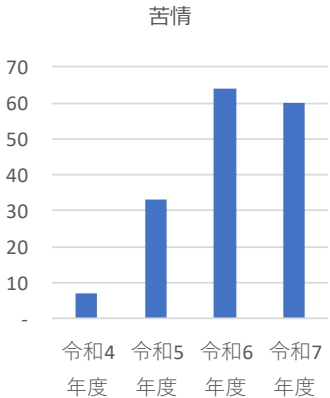
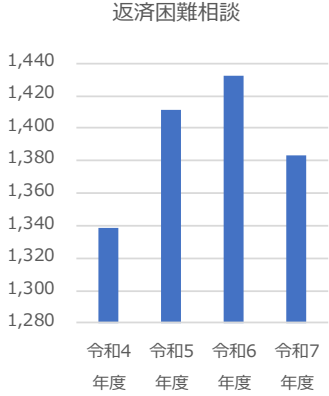
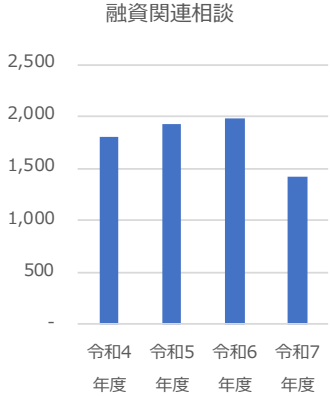
1. 相談・苦情処理手続・紛争解決手続受付状況

- ① 令和7年度の受付相談合計は10,334件であり、前年度(11,354件)から1,020件減少(▲9.0%)した。また、[※]誤認電話を含めた協会受付総合計は18,847件で、前年度から3,116件減少(▲14.2%)した。
- ② 「一般相談」は3,926件で、前年度比794件減少(▲16.8%)となった。一般相談の内訳は、「融資関連」1,425件、「信用情報関連」287件、「業者等の連絡先」617件であり、いずれも前年度を下回った。
- ③ 多重債務関連相談では、「貸付自粛・本人」が2,242件、「貸付自粛・本人以外」が2,553件となり、貸付自粛関連の受付合計は4,795件であった。
- ④ 「返済困難」に関する相談は1,383件で、前年度(1,432件)から49件減少(▲3.4%)した。
- ⑤ 苦情処理手続受付は60件、紛争解決手続受付は8件であり、相談・苦情処理手続・紛争解決手続の受付合計は10,402件となった。

【相談・苦情・紛争の受付状況】

分類			年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	前年度比	
								増減	増減率
1	一般相談	融資関連		1,806	1,928	1,977	1,425	▲ 552	▲27.9%
2		信用情報関連		380	340	352	287	▲ 65	▲18.5%
3		身分証明書等の紛失等		115	88	100	87	▲ 13	▲13.0%
4		業者等の連絡先		703	642	779	617	▲ 162	▲20.8%
5		帳簿の開示		5	8	10	4	▲ 6	▲60.0%
6		その他		1,044	1,151	1,502	1,506	4	0.3%
7	多重債務関連相談			4,053	4,157	4,720	3,926	▲ 794	▲16.8%
8		貸付自粛・本人		1,494	1,796	2,240	2,242	2	0.1%
9		貸付自粛・本人以外		2,223	2,550	2,754	2,553	▲ 201	▲7.3%
10		貸付自粛合計		3,717	4,346	4,994	4,795	▲ 199	▲4.0%
11		返済困難		1,339	1,411	1,432	1,383	▲ 49	▲3.4%
12		ヤミ金融・違法業者		194	204	208	230	22	10.6%
13				5,250	5,961	6,634	6,408	▲ 226	▲3.4%
14	相談合計			9,303	10,118	11,354	10,334	▲ 1,020	▲9.0%
15	苦情合計			7	33	64	60	▲ 4	▲6.3%
16	紛争合計			5	5	3	8	5	166.7%
17	相談・苦情・紛争合計			9,315	10,156	11,421	10,402	▲ 1,019	▲8.9%
18	協会員等相談窓口案内<誤認電話>			7,997	9,082	10,542	8,445	▲ 2,097	▲19.9%
19	協会受付総合計			17,312	19,238	21,963	18,847	▲ 3,116	▲14.2%

※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。

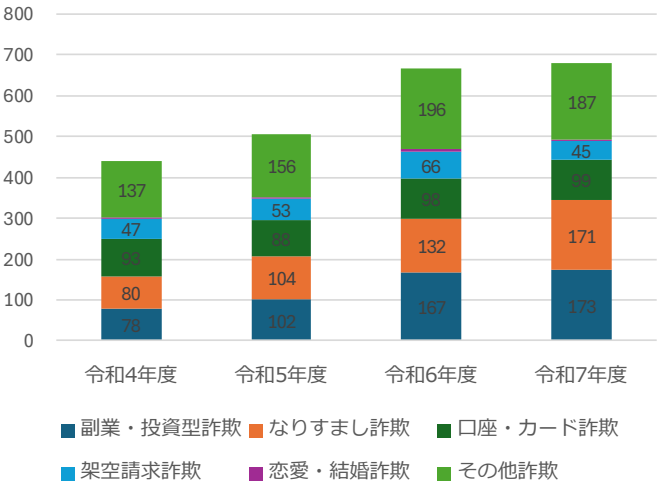


- ① 本人の意思に反して借入が行われた金融トラブルに関する相談は、令和4年度 439件、令和5年度 507件、令和6年度 667件、令和7年度 680件 と、年度を追って増加している。特に2024年度以降は 600件台後半 で推移している。
- ② 主なトラブル理由は、「副業・投資型詐欺」「なりすまし詐欺」「口座・カード詐欺」であり、2025年度はそれぞれ 173件、171件、99件 となった。副業・投資型詐欺は、令和4年度 78件 から令和7年度 173件 へと増加している。
- ③ 相談者の性別は全年度で女性が多く、令和7年度は女性 376件、男性 303件 となり、女性が約6割を占めた。年代別では20歳代および60歳以上が多いが、20～50歳代においても毎年度一定数の相談が確認されている。

【主なトラブル理由】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
副業・投資型詐欺	78	102	167	173
なりすまし詐欺	80	104	132	171
口座・カード詐欺	93	88	98	99
架空請求詐欺	47	53	66	45
恋愛・結婚詐欺	4	4	8	5
その他詐欺	137	156	196	187
計	439	507	667	680

主なトラブル理由



【相談者の性別】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	計
女性	252	286	410	376	1,324
男性	187	221	257	303	968
不明	0	0	0	1	1
	439	507	667	680	2,293

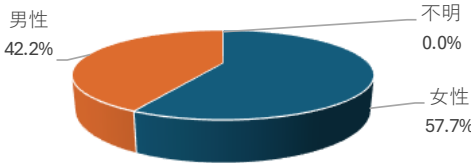
【年代別相談者数】

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	計
10歳代	0	1	3	0	4
20歳代	36	39	36	38	149
30歳代	16	23	32	28	99
40歳代	27	17	26	27	97
50歳代	30	34	35	37	136
60歳以上	37	42	49	35	163
不明	293	351	486	515	1,645
計	439	507	667	680	2,293

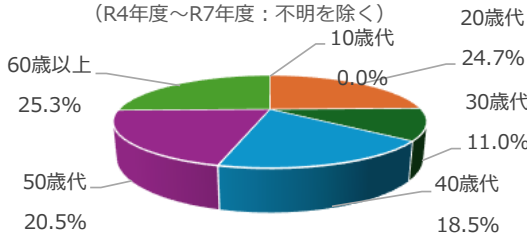
■ 下表の分類で相談内容をAIが読み込み、被害に遭ったと判断されたものを集計

	内容
副業・投資型詐欺	副業・投資・保証金・金融商品・SNS等での勧誘を契機とし、費用支払や資金調達のために借入させられたもの
なりすまし詐欺	親族・警察・役所・金融機関等を装い、緊急性や恐怖心を煽って判断力を奪い、借入や支払いをさせたもの
口座・カード詐欺	キャッシュカード・暗証番号・身分証等を悪用され、本人の認識なく借入や債務が発生したもの
架空請求詐欺	身に覚えのない請求・未払い・法的措置等を装い、支払資金を用意するために借入させられたもの
恋愛・結婚詐欺	恋愛・結婚・交際関係を利用して信頼関係を構築し、金銭要求の結果、借入に至ったもの
その他詐欺	上記いずれにも完全には該当しないが、騙されて貸金業者から借りさせられた被害が明確な相談

相談者性別（R4年度～R7年度）



年代別相談者数



3. 貸付自粛制度

- ① 令和7年度の貸付自粛協会受案件数（登録・撤回）は 7,439件 で、前年度（6,937件）比 502件増加（+7.2%）した。内訳は、登録が 4,996件（前年度比 207件増加、+4.3%）、撤回が 2,443件（前年度比 295件増加、+13.7%）であった。
- ② 登録理由では、「ギャンブル」が 2,154件（構成比43.1%）と最も多く、次いで「遊興費・飲食費・交際費」が 1,073件（21.5%）、「買い物」が 640件（12.8%）、「その他」が合計 956件（19.1%）となった。また、登録・撤回（協会受理）の年代別構成では、20歳代が 34.1%、30歳代が 30.8% を占め、両世代で 64.9% となっている。

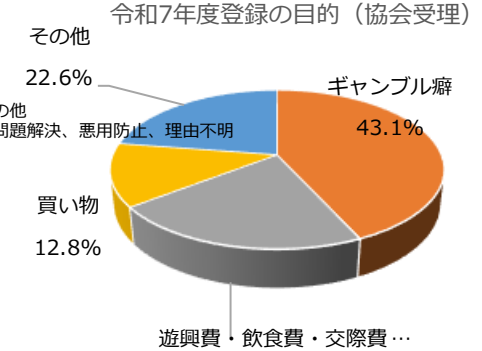
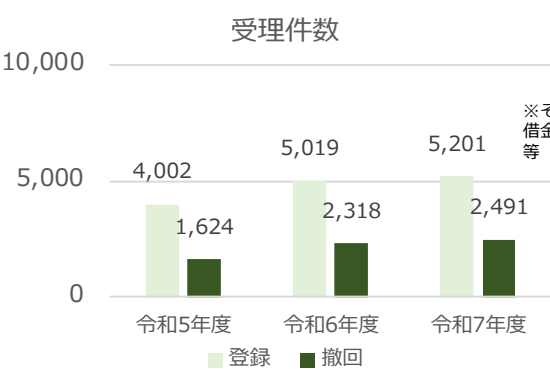
【貸付自粛制度とは】
本人が自らに浪費の習癖があることや、ギャンブル等依存症により本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を日本貸金業協会に対して申告する制度。申告された情報は個人情報情報機関（JICC、CIC、全国銀行個人信用信息センター）に登録され、加盟会員が照会した場合に提供される。

【受案件数】

			令和5年度	令和6年度	令和7年度	前年度比	
						増減	増減率
	協会計	登録	3,646	4,789	4,996	207	4.3%
		撤回	1,311	2,148	2,443	295	13.7%
			4,957	6,937	7,439	502	7.2%
	個信センター計	登録	356	230	205	▲ 25	▲10.9%
		撤回	313	170	48	▲ 122	▲71.8%
			669	400	253	▲ 147	▲36.8%
	登録		4,002	5,019	5,201	182	3.6%
	撤回		1,624	2,318	2,491	173	7.5%
	合計		5,626	7,337	7,692	355	4.8%

【登録の目的(協会受理)】

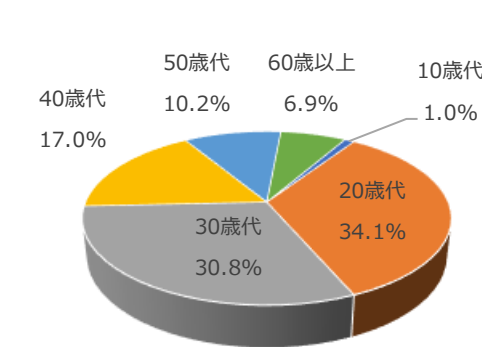
			令和5年度	令和6年度	令和7年度	前年度比	
						増減	増減率
ギャンブル癖			1,630	2,023	2,154	131	6.5%
遊興費・飲食費・交際費			787	1,067	1,073	6	0.6%
買い物			545	622	640	18	2.9%
その他			684	1,077	1,129	52	4.8%
合 計			3,646	4,789	4,996	207	4.3%



令和7年度登録・撤回年代別（協会受理）

	登録	撤回	合計
10歳代	69	6	75
20歳代	1,753	787	2,540
30歳代	1,408	881	2,289
40歳代	811	457	1,268
50歳代	538	218	756
60歳以上	417	94	511
合計	4,996	2,443	7,439

令和7年度登録・撤回年代別（協会受理）



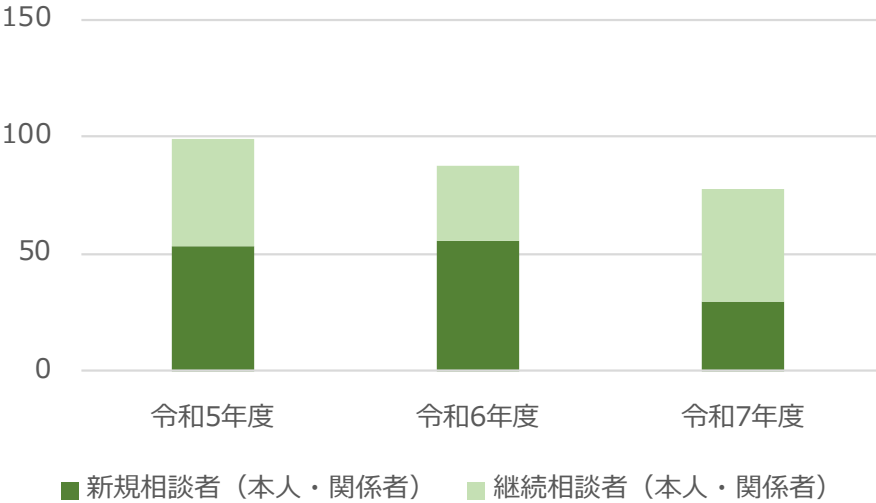
4. 生活再建支援カウンセリング

- ① 令和7年度の相談者合計は 78人 で、前年度（88人）から 10人減少（▲11.4%）した。内訳は、新規相談者が 30人、継続相談者が 48人であった。
- ② 総相談回数は 330回 で、前年度（370回）から 40回減少（▲10.8%）した。1人当たりの相談回数は 約4.2回 となっている。
- ③ 相談内容（2025年度）では、「遊興費・飲食費・交際費」が 5件（構成比55.6%）と最も多く、次いで「ギャンブル癖」が 2件（22.2%）、「買い物」が 2件（22.2%）となった。なお、2025年度においては、「生活費」「収入減少」「その他」に該当する相談は確認されていない。

【生活再建支援カウンセリングとは】
「債務整理はできたが、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）によって生じた金銭問題がある」などといったケースには、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いる。また、債務問題を抱え、その再発防止を希望する本人様や家族の方からの相談も受付けている。

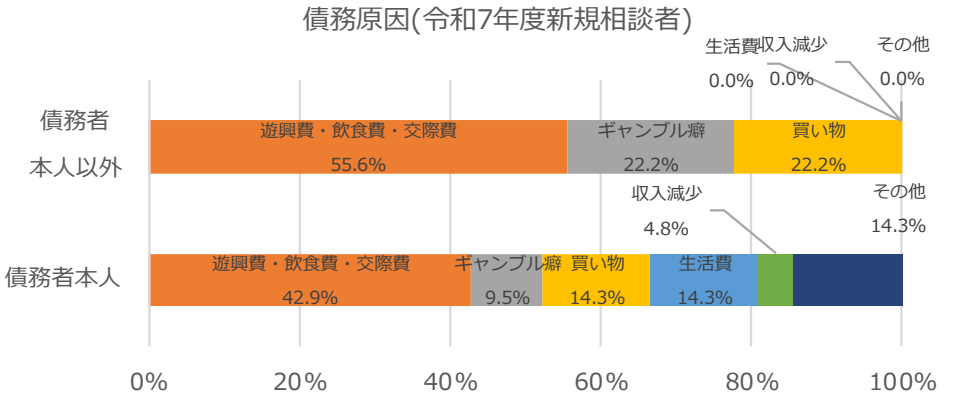
【カウンセリング相談数】

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	前年度比	
				増減	増減率
新規相談者（本人・関係者）	53	56	30	▲26	▲46.4%
継続相談者（本人・関係者）	46	32	48	16	50.0%
相談者合計	99	88	78	▲10	▲11.4%
総相談回数	423	370	330	▲40	▲10.8%



【令和7年度カウンセリング新規相談者の債務原因】

	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	9	42.9%	5	55.6%
ギャンブル癖	2	9.5%	2	22.2%
買い物	3	14.3%	2	22.2%
生活費	3	14.3%	-	0.0%
収入減少	1	4.8%	-	0.0%
その他	3	14.3%	-	0.0%
合 計	21	100%	9	100%



5. 他機関との連携

他の相談機関及び協会員との意見交換を通じ、貸金業に係わる相談内容についての情報連携を行うとともに、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、協会活動に加え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」の周知活動を実施

意見交換

【令和7年度実績】

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）、協会員、消費者信用関係団体懇談会、等



出前講座

【令和7年度実績】

松戸市児童生徒課、広島市消費生活センター、奄美信用組合、岩手県立消費センター、松戸市役所消費生活課、三重県消費生活センター、世田谷区消費生活センター、コメリキャピタル、等



奄美信用組合

カウンセリング的アプローチ を用いた相談対応について

令和7年11月27日

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

本日は、どのような
ご質問でしょうか？

借金に悩んでいませんか？
借金に悩んでいませんか？

お問い合わせ先
0570-051-051
受付時間 9:00-17:00
(土・日・祝日・12/29-1/4を除く)
当協会では必ずお電話からのご相談が可能です。

周知活動（協会活動、貸付自粛制度等）

【令和7年度実績】

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、日本アルコール関連問題学会、全国都道府県消費生活センター等

自分で決めた。
もう借りない。増やさない。

ご存知ですか？

貸付自粛制度

ギャンブル… 買い物… 浪費… 過度の遊興費…
ついお金を借りすぎてしまう
そんな方に

貸付自粛制度とは

ご本人が自らに浪費の習慣があることやギャンブル等依存症によりご本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を個人信用情報機関に登録し、一定期間、個人信用情報機関の会員に対して提供する制度です。

申告できるのはご本人のみです。

申告の方法等、詳しくはHP等をご覧ください。お電話にてお問合せください。

登録される個人信用情報機関は以下のとおりです。

- (株)日本信用情報機構(JIC)
- (株)シー・アイ・シー(CIC)
- 全国銀行個人信用情報センター

お問い合わせ先

内閣府指定大規模可決人 日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター
0570-051-051
受付時間 9:00-17:00
(土・日・祝日・12/29-1/4を除く)
当協会では必ずお電話からのご相談が可能です。

一般社団法人全国銀行協会
全国銀行個人信用情報センター
0120-540-558
受付時間 9:00-12:00/12:00-17:00
(土・日・祝日・12/31-1/3を除く)
携帯電話、PHS等から 03-3214-5020 (通話料がかかります)

通年事業

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消費者向けに64先 / 5,258名に実施～



←社会福祉法人 安城市社会福祉協議会(愛知県安城市)から依頼を受け、8月29日に高齢者186名を対象に「高齢者に多い金融トラブルと対応の仕方」をテーマに出前講座を実施



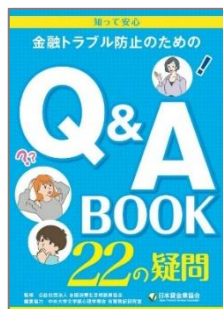
←神奈川県私立中学高等学校協会から依頼を受け、5月22日に県内中学校のPTA役員等38名を対象に「金融トラブル防止のための基礎知識」をテーマに出前講座を実施
 <参加したPTA役員等の声>
 ・「娘が18歳を迎えるにあたり、親の心構えとしてよかった」
 ・「子どもばかりでなく大人にとっても再確認する良い機会になった」
 ・「子ども(学生)に、この講座を受けさせたいと思う」

[実施先内訳]

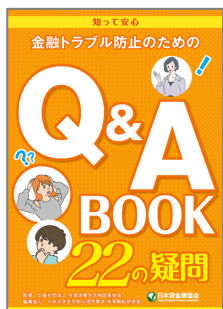
①大学・専門学校・訓練学校・高等学校……31先、3,888名 ②保護者・教職員・一般・行政職員等……17先、548名 ③高齢者……16先、822名

通年事業

啓発用冊子の無償配布 ～4,375件 / 22.5万部を無償配布～



●「令和6年度発行版」
発行日：令和6年11月



●「令和7年度発行版」
発行日：令和7年11月

冊子「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」

- 体裁：A5判 4色 44ページ
- 監修：公益社団法人 全国消費生活相談員協会
- 編集協力：中央大学文学部心理学専攻 有賀敦紀研究室



[配布先内訳]

① 教育委員会・教育庁	2,353件	68,731部
② 消費生活センター	1,565件	101,693部
③ 協会員、協会本部および支部	89件	7,206部
④ 一般・その他	100件	13,050部
⑤ 財務局	14件	1,396部
⑥ 教育機関	164件	24,639部
⑦ 警察	71件	2,087部
⑧ その他行政	19件	6,370部

*年度版別内訳
 「令和6年度発行版」： 339件 50,965部
 「令和7年度発行版」： 4,036件 174,207部

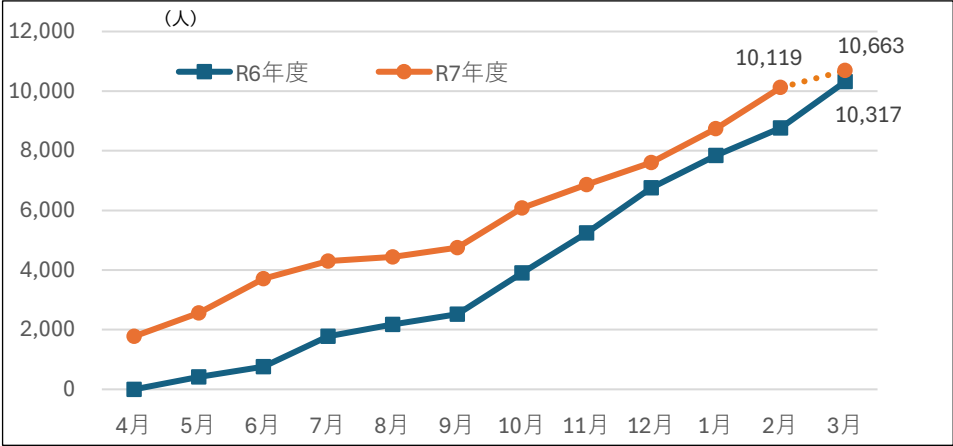
7. 金融リテラシー向上コンソーシアム

金融リテラシー向上コンソーシアム（FLIC）は、若年層への金融教育の拡充や消費者被害の防止を目的に、日本貸金業協会が大手貸金業者と協働で令和5年6月に設立した組織です。

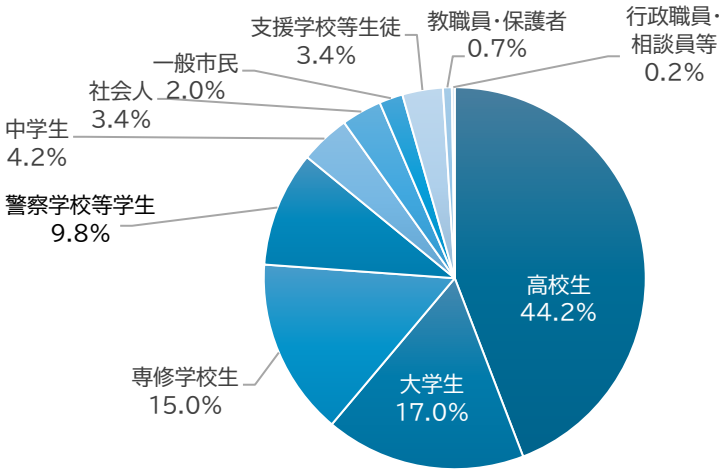


受講者数

- ◆ 令和5年度は、1,330名(13開催)、令和6年度は、10,317名(82先、134開催)が受講。
- ◆ 令和7年度は、2月末現在、開催実績10,119名(142開催)、3月は544名(14開催)を予定。



受講者内訳 (予定含む)



協働開催 (予定含む)

- ◆ 金融経済教育推進機構(J-FLEC)や県警本部との協働開催も派遣先の希望に応じて実施中(下表参照)
- ◆ 九州産業大学ではR7年度の上期の体系的講座(寄付講座)において、J-FLEC、福岡財務事務所、福岡県警、東京証券取引所と協働

開催先	警察署
新篠津高等養護学校	北海道警
上尾市消費生活センター	J-FLEC
檜山北高等学校	北海道警
専門学校名古屋ビジネス・アカデミー	愛知県警
大阪ホテル・観光&ウェディング専門学校	大阪府警・大阪府金融課
水戸経理専門学校	茨城県警
わせがく高等学校前橋キャンパス	群馬県警
大阪市立瑞光中学校	大阪府金融課
専門学校ビーマックス	J-FLEC・岡山県警
藤枝北高校	静岡県警
京都コンピュータ学院	京都府警
純心女子高等学校	長崎県警
東日本栄養医薬専門学校	群馬県警
三戸高校	青森県警
折尾愛真高等学校	福岡県警