

令和5年度 相談等受付状況等

日本貸金業協会相談・紛争解決センター

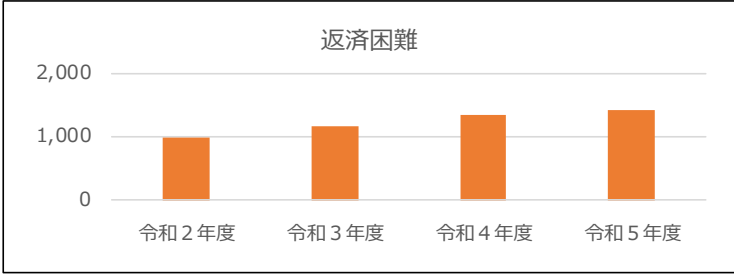
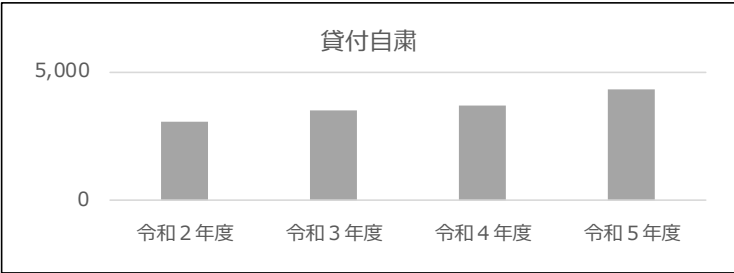
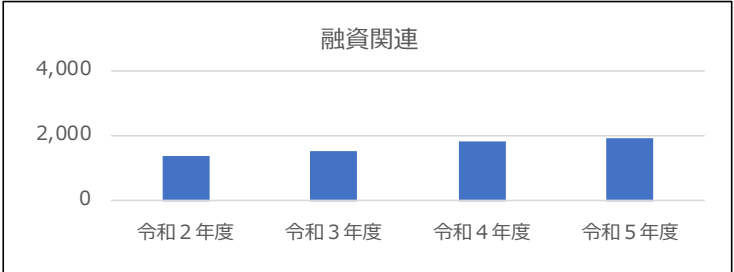
令和6年5月21日

1. 相談・苦情・紛争概要

- ① 令和5年度の資金需要者等からの相談・苦情・紛争受付件数は、一般相談、多重債務関連相談ともに増加し、合計で10,156件（前年比+841件、+9.0%）
- ② ギャンブル依存症対策基本法に関連し、関係機関への「貸付自粛制度」の周知活動を強化した事により、「貸付自粛」に関する相談が4,346件（前年比+629件、+16.9%）と増加
- ③ 苦情は貸金業者にとってサービスや商品に関する改善の機会となる有益な情報である事から、従来よりやや幅広に苦情処理受付を行った事により、令和5年度の苦情処理件数は33件（前年比+26件、+371.4%）と増加

【総受付件数】

分類		年度				前年比				
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	増減	増減率			
1	相談	一般相談	融資関連	1,384	1,523	1,806	1,928	+122	+6.8%	
2			信用情報関連	434	351	380	340	△ 40	△10.5%	
3			身分証明書等の紛失等	138	145	115	88	△ 27	△23.5%	
4			業者等の連絡先	1,099	799	703	642	△ 61	△8.7%	
5			帳簿の開示	6	3	5	8	+3	+60.0%	
6			その他	1,126	1,286	1,044	1,151	+107	+10.2%	
7		小計		4,187	4,107	4,053	4,157	+104	+2.6%	
8		多重債務関連相談		貸付自粛・本人	1,262	1,448	1,494	1,796	+302	+20.2%
9				貸付自粛・本人以外	1,829	2,081	2,223	2,550	+327	+14.7%
10				貸付自粛計	3,091	3,529	3,717	4,346	+629	+16.9%
11	返済困難			993	1,167	1,339	1,411	+72	+5.4%	
12	ヤミ金融・違法業者			348	304	194	204	+10	+5.2%	
13	小計		4,432	5,000	5,250	5,961	+711	+13.5%		
14	相談合計		8,619	9,107	9,303	10,118	+815	+8.8%		
15	苦情合計		19	9	7	33	+26	+371.4%		
16	紛争合計		6	1	5	5	+0	±0%		
17	相談・苦情・紛争合計		8,644	9,117	9,315	10,156	+841	+9.0%		
18	誤認電話		7,623	9,260	7,997	9,082	+1,085	+13.6%		
19	協会総合計		16,267	18,377	17,312	19,238	1,926	+11.1%		



※ 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。

2. 若年者・若年層に関する相談

- ① 令和5年度の24歳以下の若年者・若年層に関する相談は666件（前年比+47件、+7.6%）と増加
- ② 18歳～19歳の若年者に関する相談が前年比△13件と微減であったが、20歳～24歳の若年層に関する相談は前年比+60件と増加。相談は、本人の事を心配した家族・親族（70.7%）からの相談が多く、「これ以上借りられないように出来ないか」という「貸付自粛」関連の半数以上（57.2%）を占めた
- 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、12件（前年比±0）となった。若年者が貸金業者からの借入により多重債務に陥ったという事例は無い

【若年者（18～19歳）・若年層（20～24歳）に関する相談内訳】

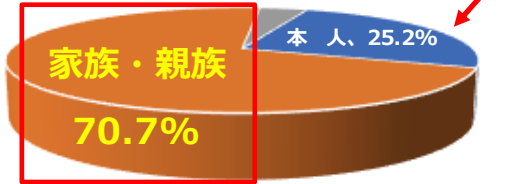
	貸付自粛			返済困難			融資関連			ヤミ金融・違法業者			その他			合計		
年代	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計
令和4年度	64	267	331	13	130	143	9	59	68	2	6	8	11	58	69	99	520	619
令和5年度	56	325	381	15	133	148	9	57	66	0	4	4	6	61	67	86	580	666
増減	△8	+58	+50	+2	+3	+5	+0	△2	△2	△2	△2	△4	△5	+3	△2	△13	+60	+47
増減率	△12.5%	+21.7%	+15.1%	+15.4%	+2.3%	+3.5%	±0%	△3.4%	△2.9%	△100.0%	△33.3%	△50.0%	△45.5%	+5.2%	△2.9%	△13.1%	+11.5%	+7.6%
R5年度割合	57.2%			22.2%			9.9%			0.6%			10.1%			100.0%		

【アクセス者】

	貸付自粛			返済困難			融資関連			ヤミ金融・違法業者			その他			合計		
年代	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計	18,19	20～24	計
本人	1	49	50	6	51	57	5	24	29	-	4	4	1	27	28	13	155	168
家族・親族	55	273	328	9	82	91	2	26	28	-	-	-	5	19	24	71	400	471
その他	-	3	3	-	-	-	2	7	9	-	-	-	-	15	15	2	25	27
合計	56	325	381	15	133	148	9	57	66	-	4	4	6	61	67	86	580	666

【若年者金融トラブルホットライン】※「20代本人」からの相談件数のみ集計

	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
令和4年度	-	-	-	-	1	-	1	4	2	1	3	-	12
令和5年度	-	-	-	-	1	4	5	-	1	-	-	1	12



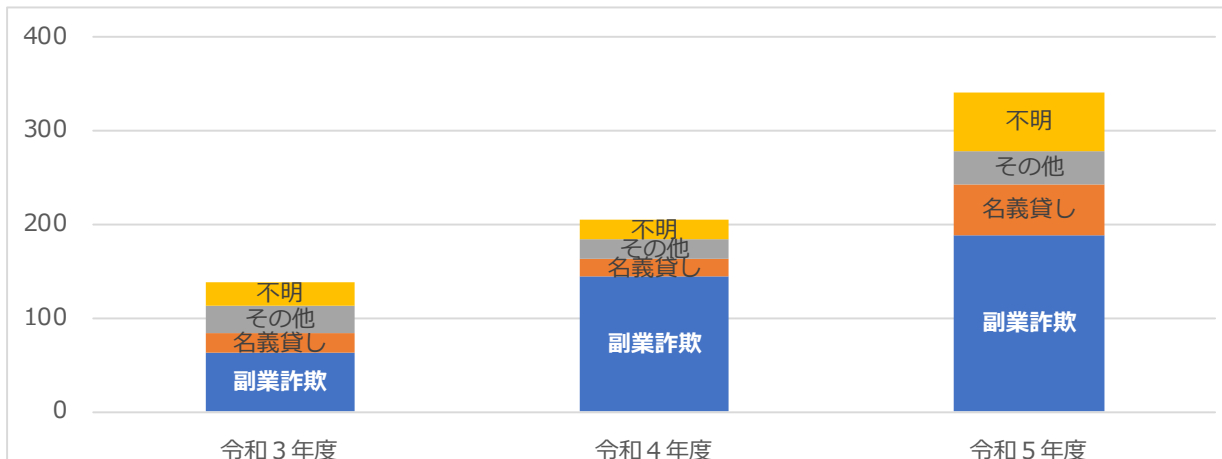
3. 金融トラブル相談

- ① 令和5年度の金融トラブルに関する相談は、342件（前年比+137件、+66.8%）と大きく増加
- ② 遠隔操作アプリを使用して、消費者金融会社から高額な借入をさせる副業詐欺による若年層の消費者被害が増加
- ③ 相談者には適切な情報提供等及び助言を行うとともに、消費生活センター相談員や協会員との意見交換でテーマとして取り上げ情報共有を図り対策を協議
- ④ 協会HPやSNSを活用し、資金需要者への注意喚起を行うとともに、協会員に向けて水際対策の一段の強化を依頼

【手口別相談件数推移】

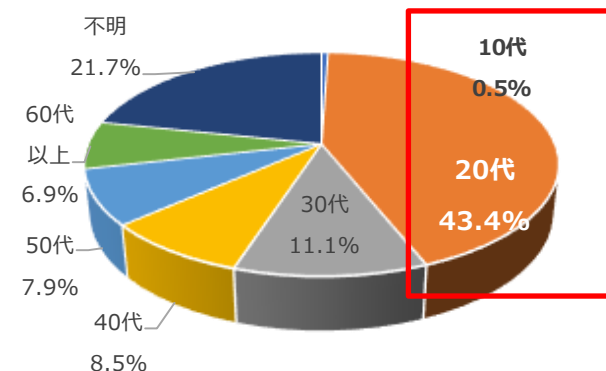
手口	令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	増減	増減率
副業詐欺	63	45.3%	144	70.2%	189	55.3%	+45	+31.3%
名義貸し	21	15.1%	20	9.8%	54	15.8%	+34	+170.0%
その他	30	21.6%	20	9.8%	36	10.5%	+16	+80.0%
不明	25	18.0%	21	10.2%	63	18.4%	+42	+200.0%
合計	139	100.0%	205	100.0%	342	100.0%	+137	+66.8%

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



【令和5年度副業詐欺関連相談内訳】

	男性	女性	不明	計
10代	1		-	1
20代	30	45	7	82
30代	6	14	1	21
40代	3	13	-	16
50代	12	3	-	15
60代以上	6	7	-	13
不明	11	16	14	41
合計	69	98	22	189



4. 能登半島沖地震に関する相談

- ① 令和6年1月1日に発生した能登半島地震に関する資金需要者等からの相談は、一般相談6件、苦情2件。一般相談では業者への連絡方法の他、返済困難による支払相談等で、適切な助言や情報提供により理解を得る
- ② 苦情2件は、被災により当面の返済が困難になり、貸金業者に相談したところ「状況を理解してもらえず請求された」というもの。協会より業者に状況を説明したところ適切な対応がとられ解決済
- ③ 協会員等からの問い合わせは、貸金業法施行規則の一部改正が7件、被災に係る業務相談が4件、義援金に関するものが1件
- ④ 協会員に、被災者への対応についてアンケートを実施したところ、「被災地域に居住の顧客には状況に応じて連絡を控えている」「被災地域に居住の顧客には状況に応じて返済を猶予している」等、各社において適切に対応がとられていることを確認

【資金需要者からの相談・苦情】

		合計	1月	2月	3月
相談	業者への連絡方法	2	2	-	-
	返済困難による支払相談	3	-	3	-
	貸付自粛関連	1	-	-	1
苦情	返済困難時の支払い方法等の説明不足	2	-	2	-
資金需要者からの相談・苦情合計		8	2	5	1

【協会員等からの問い合わせ】

	合計	1月	2月	3月
貸金業法施行規則の一部改正関連	7	5	-	2
被災に係る業務相談（支払い猶予、支払督促等）	4	3	-	1
義援金に関するもの	1	-	1	-
協会員等からの問い合わせ合計	12	8	1	3

【協会員の被災者への対応状況①】

	専業A社	専業B社	カードC社	カードD社	カードE社	カードF社	カードG社	カードH社
被災者専用相談ダイヤル等設置					○		○	○
被災者専用相談スタッフ設置					○			
被災者専用相談マニュアルを用意		○		○	○		○	○
状況に応じて連絡を控えている	○	○	○	○	○	○	○	○
状況に応じて返済を猶予している	○	○	○	○	○	○	○	○

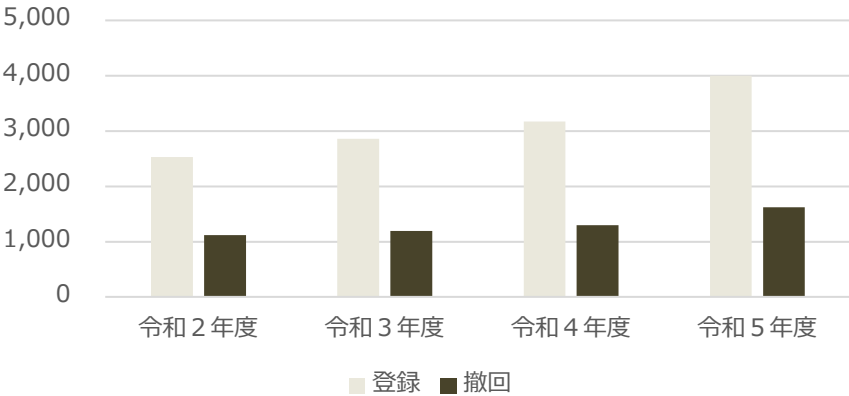
【協会員各社の被災者への対応状況②】

専業	専用マニュアルは未作成だが、個別に対応方針を取り決め運用を社内周知
専業	被災された方々の生活復興支援を目的として返済負担を軽減した融資を提供
専業	犯収法施行規則の一部改正にも対応
専業	自営者カードローンの貸付審査に際し、計画の策定が困難な被災者に対し、より簡素な情報による返済能力判断対応を実施
カード	顧客ごとの状況に応じて、支払期間延長他、個別対応
カード	支払相談について専用ダイヤルを設置
カード	HPの「重要なお知らせ」欄にカード種類ごとの問い合わせ先（会員向けフリーダイヤル）を掲載

5. 貸付自粛制度

- ① 令和5年度の貸付自粛協会受付件数(登録・撤回)は、協会活動及び貸付自粛の周知活動等の強化により4,957件(前年比+1,184件、+31.4%)と増加
- ② 内訳は、登録が3,646件(前年比+907件、+33.1%)、撤回が1,311件(前年比+277件、+26.8%)。「一般社団法人全国銀行協会」(以下、個信センター)の受付件数(登録・撤回)669件を合算すると5,626件(前年比+1,153件、+25.8%)
- ③ 貸付自粛登録の目的で最も多いのが「ギャンブル癖」で、前年比+411件で令和5年度の目的の44.7%を構成

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度対比	
						増減	増減率
協会	登録	2,150	2,337	2,739	3,646	+907	+33.1%
	撤回	987	1,028	1,034	1,311	+277	+26.8%
計		3,137	3,365	3,773	4,957	+1,184	+31.4%
個信センター	登録	380	521	436	356	△80	△18.3%
	撤回	132	166	264	313	+49	+18.6%
計		512	687	700	669	△31	△4.4%
登録		2,530	2,858	3,175	4,002	+827	+26.0%
撤回		1,119	1,194	1,298	1,624	+326	+25.1%
合計		3,649	4,052	4,473	5,626	+1,153	+25.8%



		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度対比	
						増減	増減率
ギャンブル癖		900	1,114	1,219	1,630	+411	+33.7%
遊興費・飲食費・交際費		552	514	502	787	+285	+56.8%
買い物		342	346	508	545	+37	+7.3%
その他		356	363	510	684	+174	+34.1%
合計		2,150	2,337	2,739	3,646	+907	+33.1%

ギャンブル癖⇒44.7%

【貸付自粛制度とは】

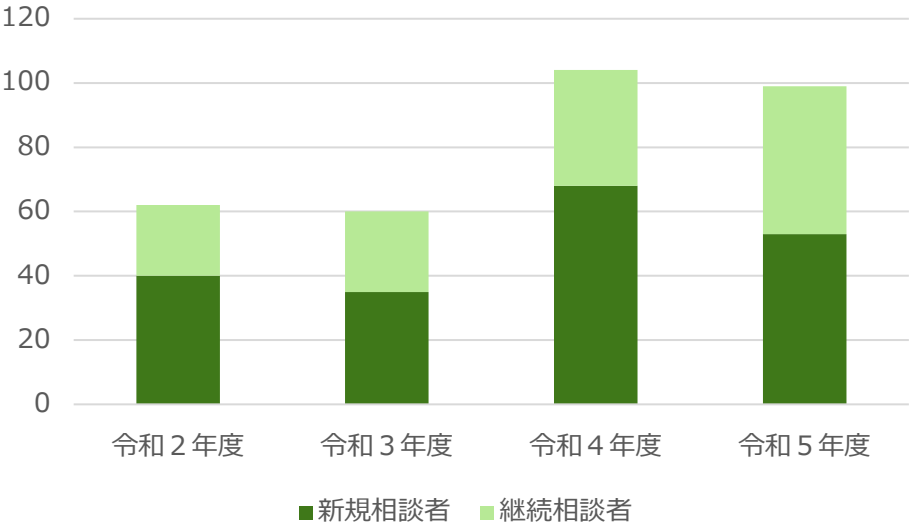
本人が、自らに浪費の習癖があることやギャンブル等依存症により、本人やその家族の生活に支障を生じさせるおそれがあること、その他の理由により、自らを自粛対象者とする旨を当協会に対して申告することで、当協会が申告情報を個人信用情報機関に登録し、一定期間、当該個人信用情報機関の会員に対して提供します。

※自粛対象者とは、ご本人が貸金業者に対し金銭の貸付けを求めてもこれに応じないこととするよう求める対象となる個人をいいます。

6. 生活再建支援カウンセリング

- ① 令和5年度の生活再建支援カウンセリング件数は、新規相談者、継続相談者合計で99件（対前年△5、△4.8%）、延べ423回とほぼ前年と同水準
- ② 家族からの相談も多く、その場合は夫婦や親子を対象としたカウンセリングを実施
- ③ 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

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年比	
					増減	増減率
新規相談者	40	35	68	53	△15	△22.1%
継続相談者	22	25	36	46	+10	+27.8%
相談者合計	62	60	104	99	△5	△4.8%
総相談回数	217	257	460	423	△37	△8.0%



債務の原因（本人）		
新規相談者53人のうち債務者本人36人		
原因	人数	割合
遊興費・飲食費・交際費	11	30.6%
買い物	9	25.0%
生活費	9	25.0%
ギャンブル癖	6	16.7%
FX	1	2.8%
その他	-	0.0%
合 計	36	100.0%

「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、感謝の言葉をいただいている。

【相談者の声】 ※カウンセリング終了相談者へのアンケートより

問題行動の解決を親身になって考えてもらえた。前回の内容を確認してから次の話を進めるというやり方なのでとてもスムーズに運んだ。学んだことをしっかり継続していきます。

とても話しやすかった。問題は夫との向き合い方なので解決には時間がかかるが、カウンセリングでやったことをこれからは自分でできるようにしていきたい。お世話になりました。

毎回のカウンセリングが楽しみでした。お金の相談だが生活全般に渡って話を聴いてもらい、見直すことができました。徐々に自分で考え行動していけるようになり、卒業にこぎつけることができました。ありがとうございました。

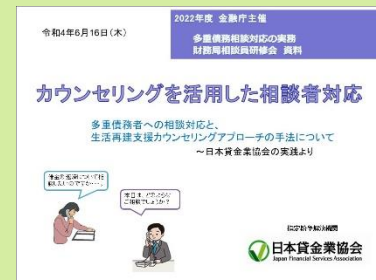
(※相談者のプライバシー配慮のため表現を一部変更)

7. 他機関との連携

- ① 当協会の「生活再建支援カウンセリング」のノウハウを、出前講座により他機関の相談員に提供
- ② 昨今の、遠隔操作アプリを使用して、消費者金融会社から高額な借入をさせる副業サポート詐欺による消費者被害の増加を受け、行政・消費生活センターをはじめとした他機関との情報連携を推進
- ③ 各種公営ギャンブル関連団体への訪問による情報連携を実施し、オートレース場、競輪場、競艇場等に貸付自粛ポスターの掲示、パンフレットの設置を依頼し制度を周知

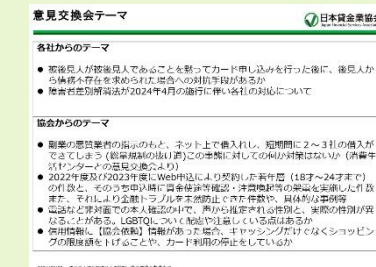
出前講座

財務局相談員、
社協相談員、消
費生活センター
相談員等



意見交換

財務局、国民生
活センター、消
費生活センター、
協会員等



周知活動

協会活動、貸付
自粛制度等

