資料８－２

Ⅰ.資金需要者等からの相談・苦情・紛争等について

令和7年6月13日

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

Ⅰ-1. 相談・苦情・紛争概要

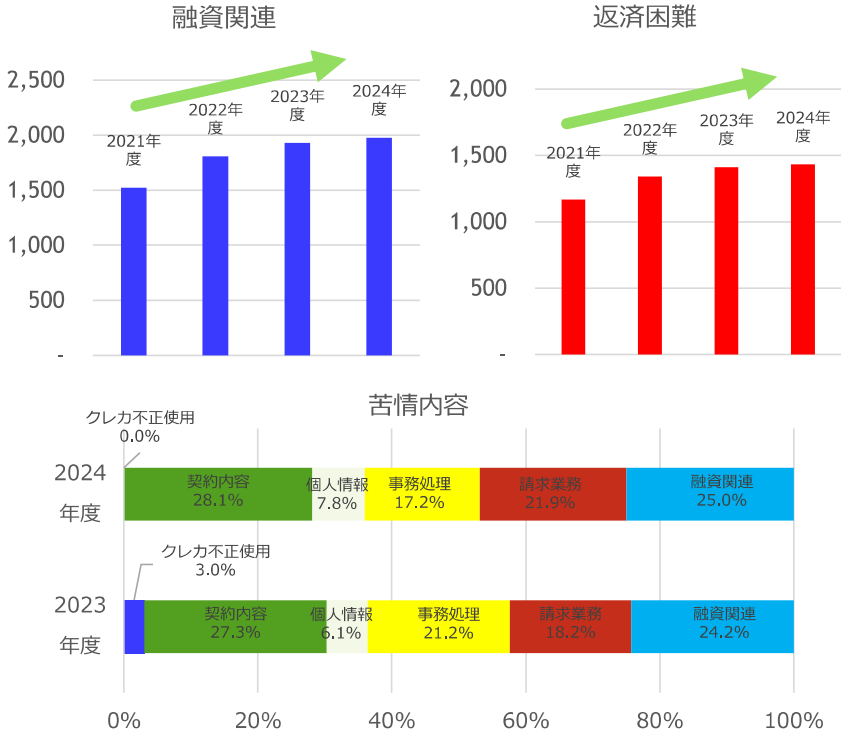
日本貸金業協会 Japan Financial Services Association

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
1	相談	一般相談	融資関連	1,523	1,806	1,928	1,977	49	2.5%
2			信用情報関連	351	380	340	352	12	3.5%
3			身分証明書等の紛失等	145	115	88	100	12	13.6%
4			業者等の連絡先	799	703	642	779	137	21.3%
5			帳簿の開示	3	5	8	10	2	25.0%
6			その他	1,286	1,044	1,151	1,502	351	30.5%
7				4,107	4,053	4,157	4,720	563	13.5%
8		多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,448	1,494	1,796	2,240	444	24.7%
9			貸付自粛・本人以外	2,081	2,223	2,550	2,754	204	8.0%
10			貸付自粛合計	3,529	3,717	4,346	4,994	648	14.9%
11			返済困難	1,167	1,339	1,411	1,432	21	1.5%
12			ヤミ金融・違法業者	304	194	204	208	4	2.0%
13				5,000	5,250	5,961	6,634	673	11.3%
14	相談合計			9,107	9,303	10,118	11,354	1,236	12.2%
15	苦情合計			9	7	33	64	31	93.9%
16	紛争合計			1	5	5	3	▲ 2	▲40.0%
17	相談・苦情・紛争合計			9,117	9,315	10,156	11,421	1,265	12.5%
18	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%
19	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。

Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅰ-2. 若年者・若年層に関する相談

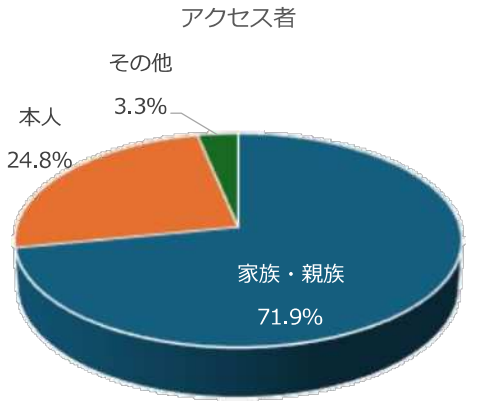
① 2024年度の24歳以下の若年者・若年層に関する相談は726件で、前年度比60件（+9.0%）増加したが、従来同様に本人の事を心配した家族・親族（71.9%）からの相談が多い
② 18歳～19歳の若年者に関する相談は、81件で前年度比▲5件と微減
③ 成年年齢引き下げに伴い開設した「若年者金融トラブルホットライン」は9件（10代、20代本人からの相談件数のみカウント）で、前年度比▲3件。昨年度に引き続き18歳～19歳の若年者が多重債務に陥ったという相談は無し
※数値は速報値

【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	前年度対比 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

Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅰ-3. 金融トラブル相談

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

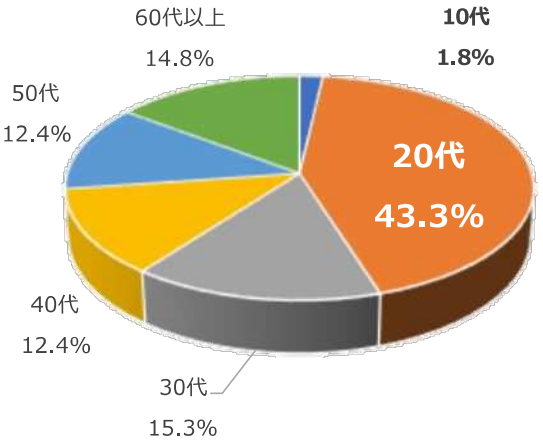
【金融トラブル相談件数推移】

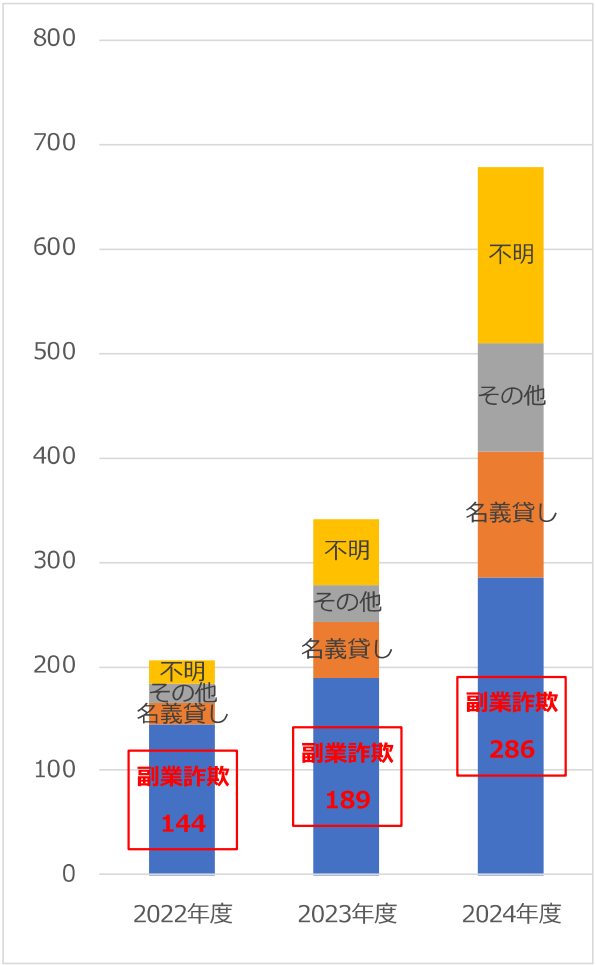
手口	2022年度		2023年度		2024年度		前年比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	増減	増減率
副業詐欺	144	70.2%	189	55.3%	286	42.2%	97	51.3%
名義貸し	20	9.8%	54	15.8%	121	17.8%	67	124.1%
その他	20	9.8%	36	10.5%	103	15.2%	67	186.1%
不明	21	10.2%	63	18.4%	168	24.8%	105	166.7%
合計	205	100.0%	342	100.0%	678	100.0%	336	98.2%

※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





Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

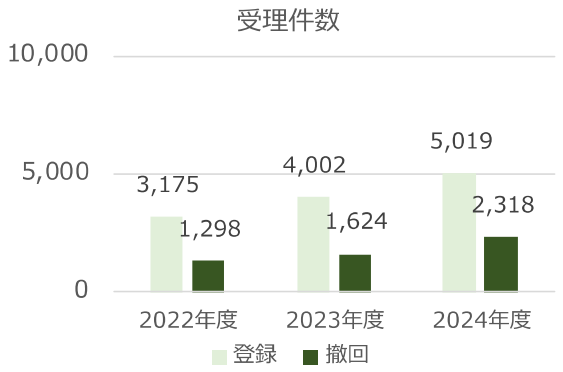
Ⅰ-4. 貸付自粛制度

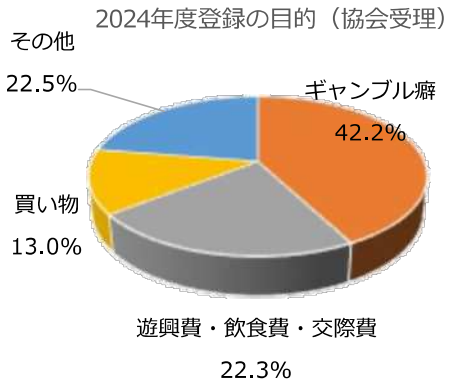
① 2024年度の貸付自粛協会受理件数(登録・撤回)は6,937件で、前年度比＋1,980件（＋39.9%）と増加
② 内訳は、登録が4,789件（前年度比＋1,143件、＋31.3%）、撤回が2,148件（前年度比＋837件，63.8%）
③ 登録の目的は「ギャンブル癖」が最多で前年度期比＋393件、構成比では42.2%を占める
④ 2024年度の登録・撤回（協会受理）の年代別では、20歳代34.5%、30歳代30.7%で、全体の65%超を構成

※数値は速報値

【受理件数】

		2022年度	2023年度	2024年度	前年度比 増減	前年度比 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%
	協会計	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%
	個信センター計	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%



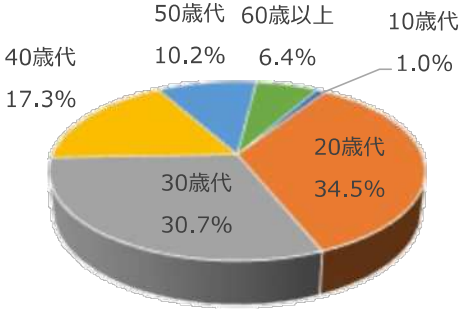


【登録の目的(協会受理）】

	2022年度	2023年度	2024年度	前年度比 増減	前年度比 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



Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

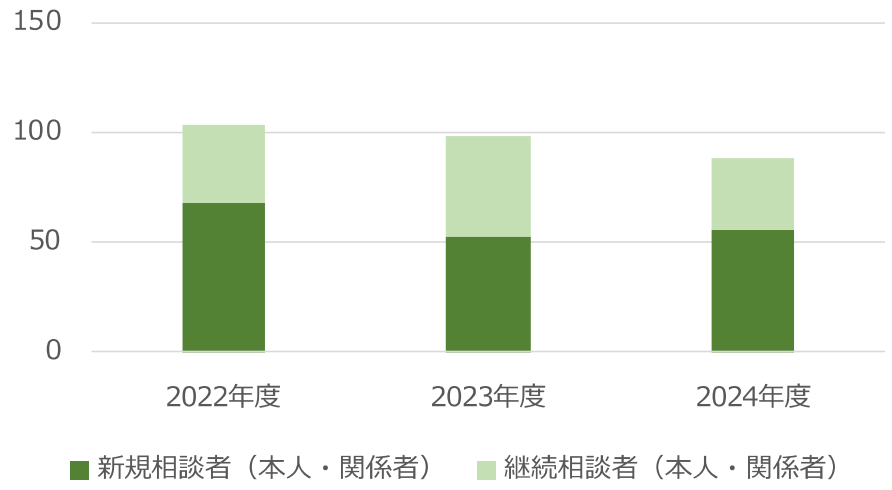
Ⅰ-5. 生活再建支援カウンセリング

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

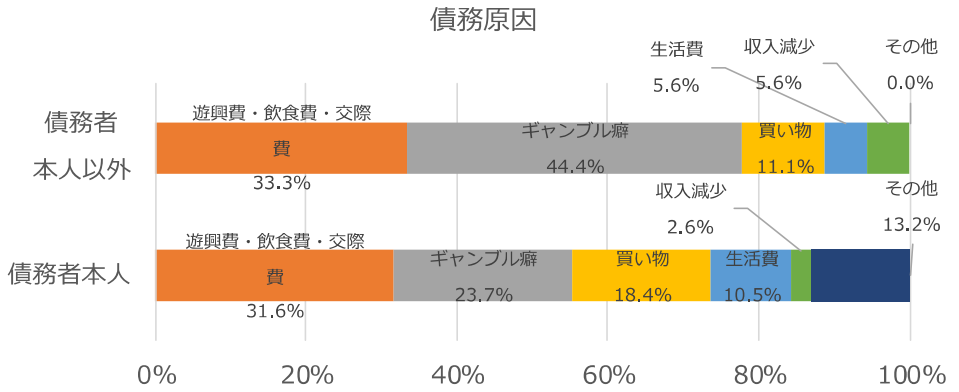
【相談件数】

	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%



Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅰ-6.他機関との連携

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

Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅱ. 金融経済教育・啓発活動及び
金融リテラシー向上コンソーシアム活動状況

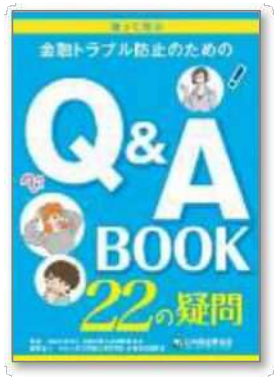
日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

Ⅱ-1. 金融経済教育・啓発活動　令和6年度 実績①

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

啓発用冊子等の無償配布

通年



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
●発行日：令和6年11月
●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

4,535件 / 25.5万部を無償配布
［配布先内訳］

①	消費生活センター	1,600 件	106,423 部
②	教育委員会・教育庁	2,408 件	84,076 部
③	教育機関	192 件	30,868 部
④	一般・その他	161 件	14,779 部
⑤	協会員、協会本部及び支部	105 件	10,024 部
⑥	警察	52 件	8549 部
⑦	財務局	17 件	973 部

出前講座の実施

通年

←令和6年7月16日に東京都立蒲田高等学校（東京都大田区）で実施した出前講座の模様

●受講者
　高校生 375名
●講演テーマ
　「金融トラブル防止」

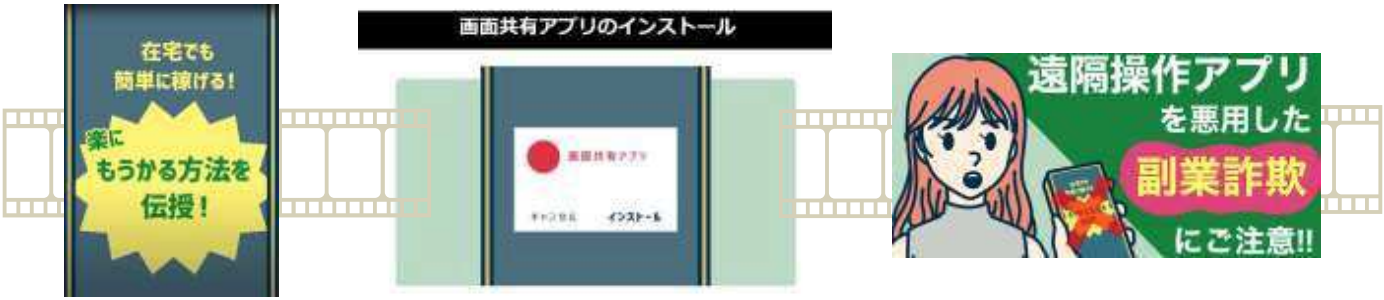
多様な開催方式により、内容も個々にカスタマイズして出前講座を61先 / 4,500名に実施

［実施先内訳］
①大学・専門学校・訓練学校・高等学校……44先、3,805名
　うち6先、254名は日本クレジット協会と協働
②保護者・教職員・一般……11先、316名
③高齢者……6先、379名

SNSを活用した注意喚起

令和6年8月～

遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘による被害の防止のため、注意喚起動画を制作し、TikTokおよびYouTubeで配信しています。



Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅱ-1. 金融経済教育・啓発活動　令和6年度 実績②

日本貸金業協会
Japan Financial Services Association

東京都と協働し注意喚起

令和7年3月～

東京都との協定事業として、中央大学文学部心理学専攻 有賀敦紀研究室の監修の下、資金需要者向けセミナー用啓発動画教材3本を制作しました。若年層向けに「タスク詐欺」、全世代向けに「SNS型ロマンス詐欺」、高齢者向けに「サポート詐欺」と、それぞれ最新の詐欺の手口を紹介する内容となっています。出前講座で活用する他、専用のホームページで公開しています。

タスク詐欺（2分18秒）　サポート詐欺（2分10秒）　SNS型ロマンス詐欺（2分31秒）

公開先

https://www.j-fsa.or.jp/promotion/latest_scams/

神奈川県警察本部に協力し注意喚起

令和6年9月～

神奈川県警察本部からの協力依頼により、「金券フリマサイトを仮装したヤミ金融事犯」に係る注意喚起動画を制作し、SNSで注意喚起しました。本件は、警察庁生活安全局発表の「令和6年における生活経済事犯の検挙状況等について」において、社会の変容に伴って生じる新たな犯行態様への対応として紹介されました。

地方競馬全国協会・船橋競馬場の協力を受けてのギャンブル等依存症対策

令和6年12月

船橋競馬場（千葉県船橋市）施設内のデジタルサイネージ（電子看板）で、当協会が制作したギャンブル等依存症対策防止を目的とした啓発動画（約13秒）を繰り返し放映しました。協会ではギャンブル等依存症対策のため、公営競技の関係機関との連携に取り組んでおり、令和6年度は「地方競馬全国協会・船橋競馬場」の協力が得られ、こうした放映が実現したものです。

Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅱ-1. 金融経済教育・啓発活動　令和6年度 実績③

日本貸金業協会 Japan Financial Services Association

令和7年3月

「副業詐欺被害 注意喚起キャンペーン」を展開

協会では、遠隔操作アプリを悪用した副業・投資の勧誘による金融トラブルに係る注意喚起を行っていますが、未だ被害が減少する兆しが見えません。こうした状況を踏まえ、多くの資金需要者が生活環境の変化を迎える令和7年3月12日から同月31日の期間、複数の媒体を活用し、既存の注意喚起コンテンツを用い、集中的な注意喚起キャンペーンを展開しました。

このキャンペーンのPOINTは？

- 多くの資金需要者が生活環境の変化を迎える3月中旬から同月31日の期間に集中的に。
- 多くの消費者に情報を届けることが可能な6媒体を同時にフル活用。

数字は3/12～3/31(20日間)の表示回数　※速報値

Googleリスティング広告
Googleの検索結果画面に広告がテキストが表示され、関心度の高いユーザーへのリーチが期待できる媒体
8.3万回表示

YouTubeインストリーム広告
スマホの他、PC、タブレット、テレビ等のディバイスで視聴するユーザの多く、家族や友人などの周辺への訴求も可能な媒体
205.3万回表示

Googleディスプレイ広告
Googleの提携先(約3,500社)のサイトに広告を掲載するため、様々な層に向けた配信が可能な媒体
439.7万回表示

遠隔操作アプリを悪用した副業詐欺被害への注意喚起

Tver
広告スキップ不可につき、ユーザーの完全視聴を見込める媒体
38.5万回表示

LINE
日本国人口の約80%がユーザーとなっており、他媒体ではリーチできない層もカバーできる媒体
243.1万回表示

Instagram
若い女性がメインユーザーとされており、被害が最も多い層(20代女性)への訴求が期待できる媒体
25.3万回表示

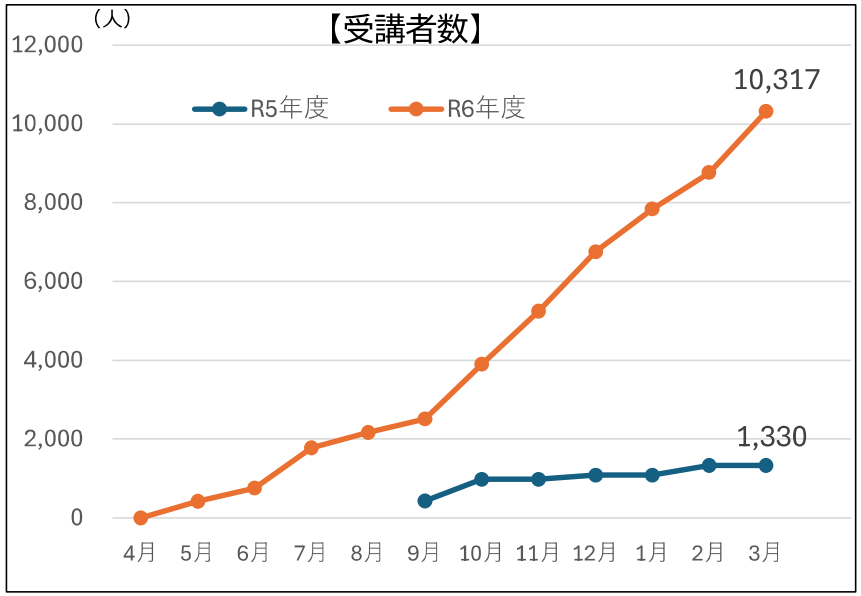
Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

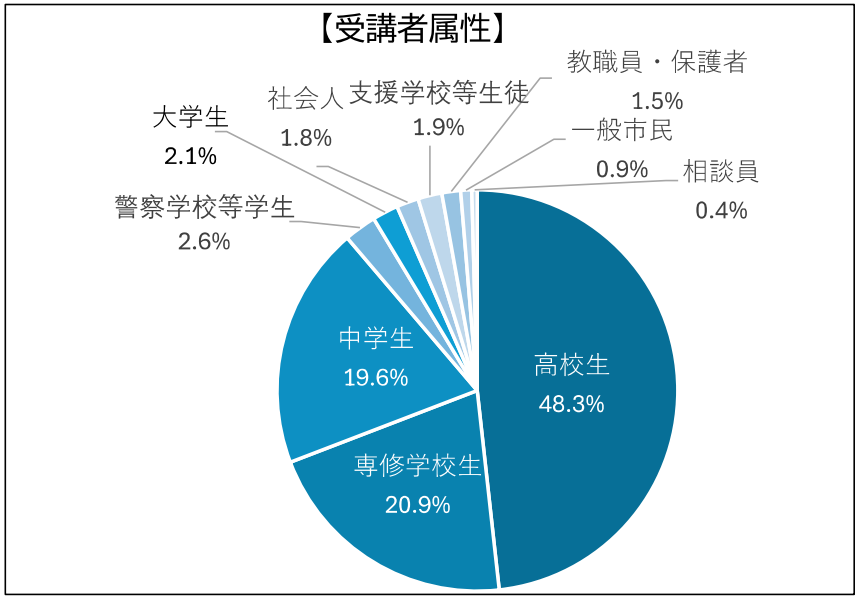
Ⅱ-2. 金融リテラシー向上コンソーシアム活動状況 （1）セミナーの実績

日本貸金業協会 Japan Financial Services Association

- 令和6年度は、134開催　10,317名に対し、セミナー実施
- 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

セミナー開催状況





協働開催

＜J-FLEC　主に家計管理、生活設計を担当＞

開催日	学校名
10/30	福島県立郡山萌世高等学校
11/20	東北保健医療専門学校 介護福祉科
12/13	武田学園　専門学校ビーマックス
2/13	東洋理容美容専門学校

＜県警本部　主に特殊詐欺、闇バイトを担当＞

開催日	学校名	警察
11/20	東北保健医療専門学校	宮城県警
12/18	神奈川県立保土ヶ谷高等学校	神奈川県警
1/24	東日本栄養医薬専門学校	群馬県警
3/ 4	逗子市立沼間中学校	神奈川県警
3/12	茨城県立水戸商業高等学校	茨城県警

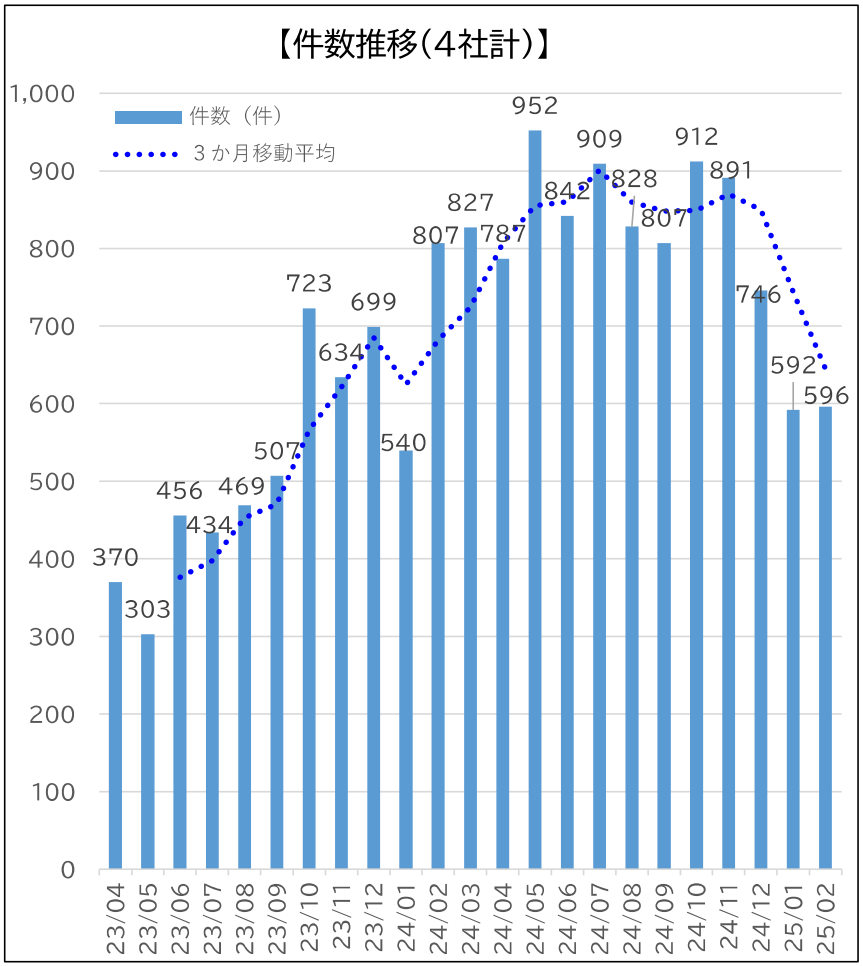
Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

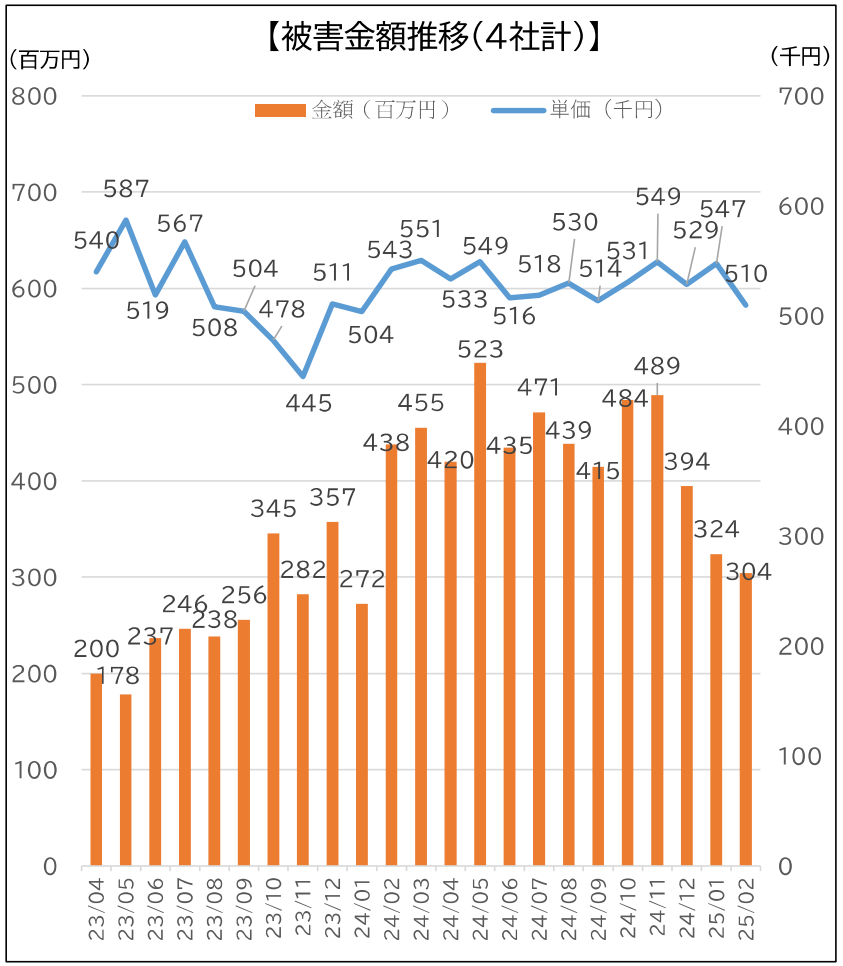
Ⅱ-2. 金融リテラシー向上コンソーシアム活動状況 （2）金融犯罪防止①

日本貸金業協会 Japan Financial Services Association

- 副業詐欺・投資詐欺の判明数（SMBCコンシューマーファイナンス、アコム、アイフル、新生フィナンシャル 4社計）は、2024年12月から減少傾向にあるも予断許さず。※副業詐欺が大半を占める
- 被害金額は、件数の増減に比例して増減（単価は、ほぼ一定）

副業詐欺等の相談受付状況





※名寄せできない為、単価は貸付1件あたりの単価

Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved

Ⅱ-2. 金融リテラシー向上コンソーシアム活動状況 （2）金融犯罪防止②

日本貸金業協会 Japan Financial Services Association

- 口座凍結による二次被害の防止を目的として、2024年9月24日より、貸金業大手4社が、金融機関12行（以下「協力銀行」）に対し、金融犯罪に使用されたおそれのある銀行口座情報の提供を開始。

概要

目的	口座凍結による二次被害の防止
対象	副業詐欺被害に遭った顧客
貸金業者	アイフル、アコム、SMBCコンシューマーファイナンス、新生フィナンシャル
協力銀行（12行）	auじぶん銀行、GMOあおぞらネット銀行、PayPay銀行、SBI新生銀行、UI銀行、イオン銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、東京スター銀行、みんなの銀行、ローソン銀行

▲ 銀行・貸金業連携のイメージ

①被害者（顧客）から送金先の銀行口座情報を聴取

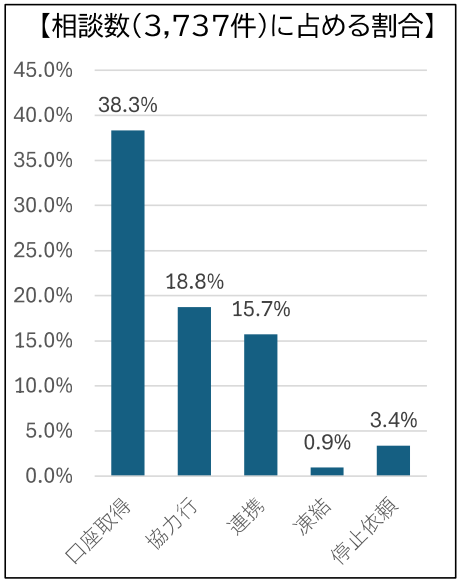
②被害者（顧客）から聴取した銀行口座情報を協力銀行へ提供

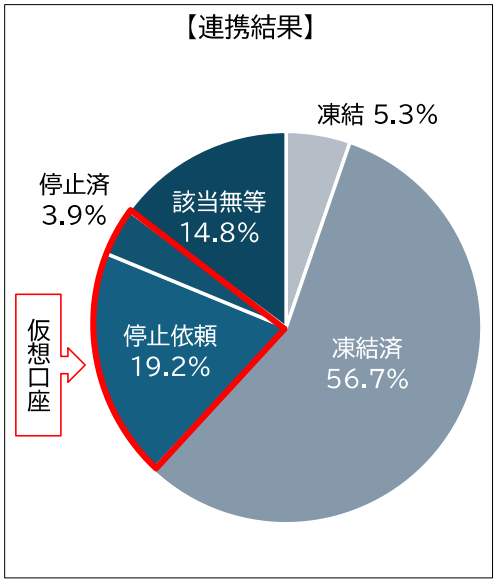
③協力銀行から口座凍結等の結果を共有

＜今後の取組み＞
- 新たな協力銀行（暗号資産交換業者含む）の参画推進
- 振り込め詐欺被害者救済法対応のための被害者誘導
- 口座情報取得数（率）の向上

実績

		10月	11月	12月	1月	2月	計
相談件数		912	891	746	592	596	3,737
口座情報取得数		497	389	262	227	218	1,593
協力行口座情報数		265	246	129	111	91	842
連携数		209	172	108	93	78	660
通常口座	凍結	8	6	6	3	12	35
	凍結済み	122	91	55	66	40	374
仮想口座	停止依頼	49	40	21	6	11	127
	停止済み	8	7	2	2	7	26
該当なし		22	28	24	16	8	98





Copyright © 2025 Japan Financial Services Association. All Rights Reserved