

東京都多重債務問題対策協議会 貸金業部会  
資料

令和4年5月24日（火曜日）



**日本貸金業協会**

設立日 平成19年12月19日

所在地 東京都港区高輪三丁目19番15号

二葉高輪ビル2階・3階

---

# 多重債務発生防止への取組について

---

令和4年5月24日

# ◎ 多重債務発生防止への取組【概要】

## 未然防止対策

### ⑥ 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」

他団体との協働(消費生活センター、自動車学校等)

### ④ ヤミ金融

- 「被害に遭わないための注意喚起」
- > 違法業者の手口、被害事例の紹介

他団体との協働(東京都、警視庁生活経済課等)

### ⑦ 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」

① 相談受付状況

①

②

② お客様の声の分析

資金需要者からの問い合わせ・その他(貸付自粛)

## 多重債務の防止対応

### ⑤ 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

### ④ ヤミ金融

- 「被害に遭わないための注意喚起」
- > 違法業者の手口、被害事例の紹介

他団体との協働(東京都、警視庁生活経済課等)

### ③ 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

# 1. 相談・苦情・紛争受付状況について

## (1) 総受付件数

令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)における資金需要者等からの総受付件数は18,377件であり、前年度16,267件と比較すると2,110件増(前年度対比13.0%)であった。

なお、受付件数の「相談」は、前年度16,242件と比較すると2,125件増(前年度対比13.1%)の18,367件、「苦情」は前年度19件と比較すると10件減(前年度対比-52.6%)の9件、「紛争」は前年度6件と比較すると5件減(前年度対比-83.3%)の1件となっている。また、メール(Web)相談について、従来、聴覚障がいや言語障がいがある方を対象に受付していたが、資金需要者への相談機会拡充策として一般の方を対象とした受付も令和3年5月から開始し大きく増加した。

(単位：件、%)

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
					増減	増減率
相談	電話	20,094	16,161	18,034	1,873	11.6%
	文書	49	23	19	-4	-17.4%
	来協	95	31	25	-6	-19.4%
	メール(Web)	6	13	282	269	2069.2%
	FAX	12	14	7	-7	-50.0%
	小計	20,256	16,242	18,367	2,125	13.1%
苦情	電話	13	16	7	-9	-56.3%
	文書	4	1	0	-1	-100%
	来協	0	0	0	0	-
	メール(Web)	0	0	1	1	-
	FAX	3	2	1	-1	-50.0%
	小計	20	19	9	-10	-52.6%
紛争	紛争申立書	4	6	1	-5	-83.3%
総受付合計		20,280	16,267	18,377	2,110	13.0%

# 1. 相談・苦情・紛争受付状況について

## (2) 相談受付状況

### ① 一般相談

- 受付件数は、4,107件(前年度対比80件減)となっている。
- 「業者等の連絡先」が300件減少しているが、その主な理由は、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、業者のコールセンター等に電話が繋がらない等の相談が4~6月に急増したが、その後改善され、令和3年度の相談は減少したと考えている。

### ② 多重債務関連相談

- 受付件数は、5,000件(前年度対比568件増)となっている。
- 「貸付自粛・本人」「貸付自粛・本人以外」が、合計438件増加しているが、その主な理由は、ギャンブル等依存対策としての貸付自粛制度に関する周知を、関係団体と連携した活動を行っていることから周知が拡充し、増加したと考えている。また、「返済困難」が、174件増加しているが、その主な理由は、令和2年度と比べて収入減によるものは変わらないが、支出増、特にギャンブル、買物等の浪費による返済困難を原因とする相談が増えている。

### ③ 協会員等相談窓口案内(誤認電話)

- 受付件数は、1,637件増加しているが、その主な理由は、業者1社の誤認電話が大幅に増加したことが原因である。なお、当該業者HPの相談窓口の案内表示について改善指導したところ、令和4年3月は前月より大幅に減少した。

(単位：件、%)

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比		
					増減	増減率	
一般	融資関連	1,660	1,384	1,523	139	10.0%	
	信用情報関連	497	434	351	-83	-19.1%	
	身分証明書等の紛失等	121	138	145	7	5.1%	
	業者等の連絡先	1,165	1,099	799	-300	-27.3%	
	帳簿の開示	11	6	3	-3	-50.0%	
	その他	1,418	1,126	1,286	160	14.2%	
	小計	4,872	4,187	4,107	-80	-1.9%	
多重債務関連	貸付自粛・本人	1,907	1,262	1,448	186	438	14.7%
	貸付自粛・本人以外	2,859	1,829	2,081	252		13.8%
	返済困難	1,168	993	1,167	174	17.5%	
	ヤミ金融・違法業者	341	348	304	-44	-12.6%	
	小計	6,275	4,432	5,000	568	12.8%	
協会員等相談窓口案内(誤認電話)		9,109	7,623	9,260	1,637	21.5%	
相談合計		20,256	16,242	18,367	2,125	13.1%	

# 1. 相談・苦情・紛争受付状況について

## (3) ヤミ金融・違法業者相談

- ◎令和2年度と比較して44件の減少(-12.6%)。
- ◎令和3年度のヤミ金融・違法業者相談304件の接触端緒は、自らネット検索78件(25.7%)、メール勧誘59件(19.4%)等。
- ◎違法なヤミ金融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。
- ◎被害ありの相談には取締り機関である警察に相談するよう誘導し被害の拡大防止を図る。
- ◎被害なしの相談には違法なヤミ金融業者等の狡猾さ、手口等を注意喚起し被害の未然防止を図る。

(単位：件、%)

分類	年度		前年度対比	
	令和2年度	令和3年度	増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1	126 (36.2%)	121 (39.8%)	-5	-4.0%
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2	222 (63.8%)	183 (60.2%)	-39	-17.6%
<b>合計</b>	<b>348 (100%)</b>	<b>304 (100%)</b>	<b>-44</b>	<b>-12.6%</b>

※1「ヤミ金融・違法業者／被害あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2「ヤミ金融・違法業者／被害なし」…上記以外(嫌がらせ等の精神的被害を含む)

(単位：件、%)

接触端緒	年度		割合
	令和2年度	令和3年度	
自らネット検索	106	78	25.7%
メール勧誘	26	59	19.4%
電話勧誘	34	43	14.1%
FAX勧誘	36	17	5.6%
DM等勧誘	26	12	3.9%
口コミ・紹介等	3	9	3.0%
不明	117	86	28.3%
<b>合計</b>	<b>348</b>	<b>304</b>	<b>100%</b>

※「自らネット検索」の割合が、昨年度に引き続き最も多い。

### 【ヤミ金融対策の実施】 (教育研修部と共同連携)

- 6月及び11月に一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンを東京都産業労働局ウェブサイトにてヤミ金融の注意喚起、啓発動画周知。
- 東京都と連携し、新たなヤミ金融対策に向けた高齢者向け金融トラブル防止の動画を作成。  
※(キャッシュカード詐欺盗、還付金詐欺、年金担保融資、架空料金請求詐欺)
- 警視庁生活経済課等へ、ヤミ金融情報提供を毎月行っており、令和3年度に計79件の情報提供を実施。
- 「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に令和3年度で計19,043部を無償配布。
- 金融庁等へ、ヤミ金融業者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3年度で65業者65件の情報提供を実施。

# 1. 相談・苦情・紛争受付状況について

## (4) 生活再建支援カウンセリング

- ◆「借金は整理できたが、家計管理が苦手で今後の生活が不安」「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。**
- ◆ 初回カウンセリングの受付は貸付自粛の相談からつながるケースが多い。また、こうしたケースでは、家族からの希望も多く、その場合は夫婦や親子等の家族カウンセリングを行う。

### 【受付状況】

(単位：人、回)

新規・継続	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	新規相談者	30	41	40	35
前年度からの継続相談者	40	25	22	25	
相談者合計	70	66	62	60	
総相談回数	279	246	217	257	

(単位：人、%)

債務の原因(本人)		
※新規相談者35人のうち債務者本人24人		
ギャンブル癖	8	33.3%
遊興費・飲食費・交際費	8	33.3%
買い物	4	16.7%
生活費	1	4.2%
その他	3	12.5%
合計	24	100%

### 【相談者の生の声】 ※カウンセリングを終了した相談者へのアンケートより

家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。

小さなことをひとつひとつ聞いてくれたことがありがたかったです。必要な事項を親身になって時間を割いていただきありがとうございました。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点をあわせられるようにもっていただきました。

カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。

親身に相談に対応していただきました。大変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している)

# 1. 相談・苦情・紛争受付状況について

## (5) 新型コロナウイルス関連相談受付状況

令和3年度に受付した新型コロナウイルス関連の相談件数は305件(総受付件数の1.7%)であり、1月から若干の増加傾向がみられる。内訳は、失業・収入減等による「返済困難」が189件(62.0%)と最も多く、次いで、収入減のため融資を受けたい等の「融資関連」が51件(16.7%)となっている。なお、令和2年12月1日から施行された「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドラインの新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」(以下「コロナ特則」という)に関連する相談は、89件(29.2%)あった。

(単位：件、%)

	令和2年度	令和3年度												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			
相談件数	16,242	1,499	1,436	1,549	1,384	1,434	1,607	1,585	1,742	1,450	1,599	1,458	1,624	18,367		
コロナ関連相談	547	26	27	32	31	22	31	22	21	14	25	28	26	305	1.7%	
(内訳)	返済困難	245	13	18	16	21	11	22	13	12	9	16	21	17	189	62.0%
	融資関連	69	4	4	6	4	5	4	4	4	2	7	3	4	51	16.7%
	業者等の連絡先	126	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	6	2.0%
	ヤミ金融・違法業者	9	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	5	1.6%
	貸付自粛	42	1	0	4	0	1	3	1	3	0	1	2	1	17	5.6%
	信用情報関連	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3%
	その他	42	8	1	5	4	3	2	3	1	3	1	1	4	36	11.8%
	(内コロナ特則関連)	(30)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(8)	(9)	(5)	(89)	(29.2%)

### 【返済困難】

- ・ コロナ禍の影響で収入が減り、消費者金融やカード会社の返済ができなくなってきた。自分としては支払う意思はあるのだが、何かよい解決方法はないか。
- ・ コロナ禍の影響で給料をカットされてしまい、返済が困難になり延滞が続いている。今後どうすればよいか。
- ・ 今まで借入れを繰り返していたが、コロナ禍の影響で休職となり収入がない。過去、親に肩代わりしてもらったこともあり、これ以上借入れを繰り返したくないので、カウンセリングを希望したい。

### 【融資関連】

- ・ コロナ禍の影響で収入が減り、生活費のため1社からは少額借りることができたが、他社からは断られてしまった。どこか借りることができる場所はないか。

### ⇒協会の対応

返済困難の相談に対しては、業者との相談方法に対する助言や債務整理についての情報提供などを適宜行なうとともに、コロナ特則について案内している。なお、協会員に対し、コロナ特則等の対応について、丁寧かつ適切な対応をするようHPや機関誌で要請しているが、各協会員が適切な対応を行っているので、相談から苦情に移行する事案は発生していない。



## 2. 貸付自粛の受付状況について

### (1) 貸付自粛受付状況

令和3年度貸付自粛の受付件数(登録・撤回)は3,365件で、前年度3,137件と比較すると228件増(前年度対比7.3%)であった。

「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)687件を合算すると4,052件となり、前年度3,649件と比較すると403件増(前年度対比11.0%)であった。

なお、**新型コロナウイルス感染症の長期化が影響し収入が減少したためか、ローン利用を再開するとの理由で「撤回」**を申し出る申告者が増加傾向にある。

《コロナが理由と思われる撤回の内訳》

- ・4月～6月〔258件中72件(**27.9%**)〕
- ・7～9月〔254件中117件(**46.1%**)〕
- ・10～12月〔244件中89件(**36.5%**)〕
- ・1～3月〔272件中100件(**36.8%**)〕

(単位：件、%)

分類		年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
		平成29年度	平成30年度						増減	増減率
協会	登録	2,496	2,532	2,070	2,150	2,337	187	8.7%		
	撤回	815	875	875	987	1,028	41	4.2%		
計		3,311	3,407	2,945	3,137	3,365	228	7.3%		
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	141	37.1%	
	撤回				115	132	166	34	25.8%	
計	762				512	687	175	34.2%		
登録		2,496	2,532	2,717	2,530	2,858	328	13.0%		
撤回		815	875	990	1,119	1,194	75	6.7%		
合計		3,311	3,407	3,707	3,649	4,052	403	11.0%		

## 2. 貸付自粛の受付状況について

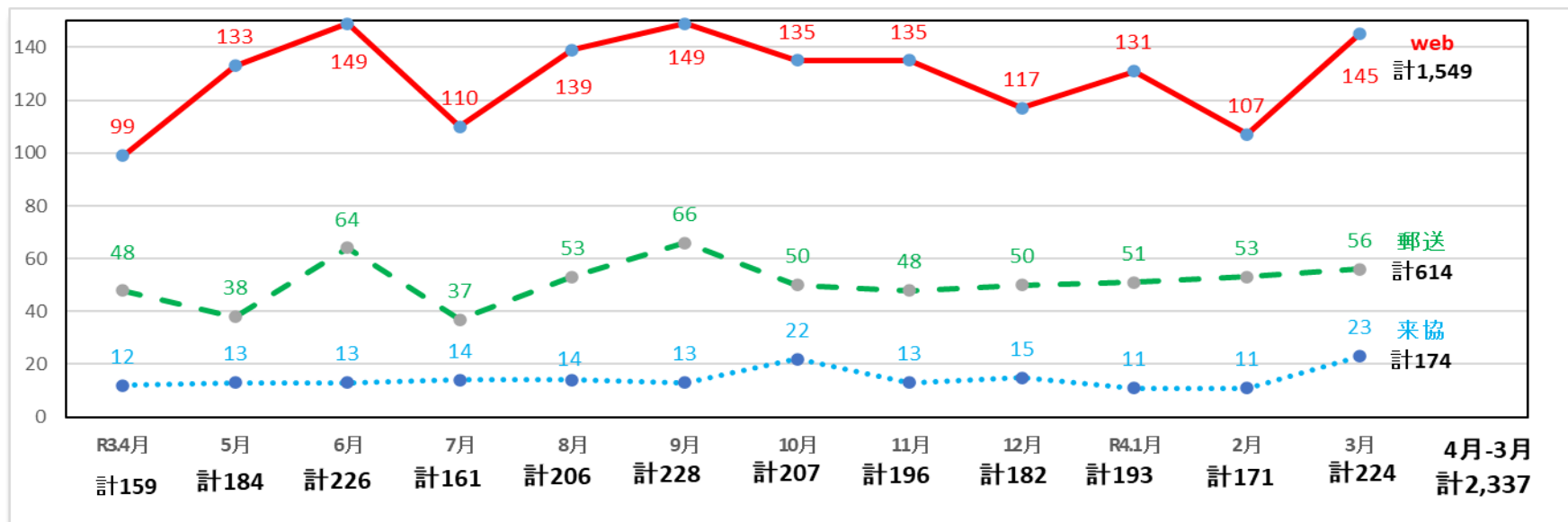
### (2) Web申告受付による変化

ギャンブル等依存症対策推進強化に伴い、ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度の利用等における受付方法を拡充し、貸付自粛制度を活用して頂くと共に業務の効率化を図る目的から、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

#### ① 登録受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

登録(合計)	令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	2,150	100%	2,337	100%	187	8.7%
Web	<b>1,330</b>	<b>61.9%</b>	<b>1,549</b>	<b>66.3%</b>	<b>219</b>	<b>16.5%</b>
来協	174	8.1%	174	7.4%	0	0%
郵送	646	30.0%	614	26.3%	-32	-5.0%

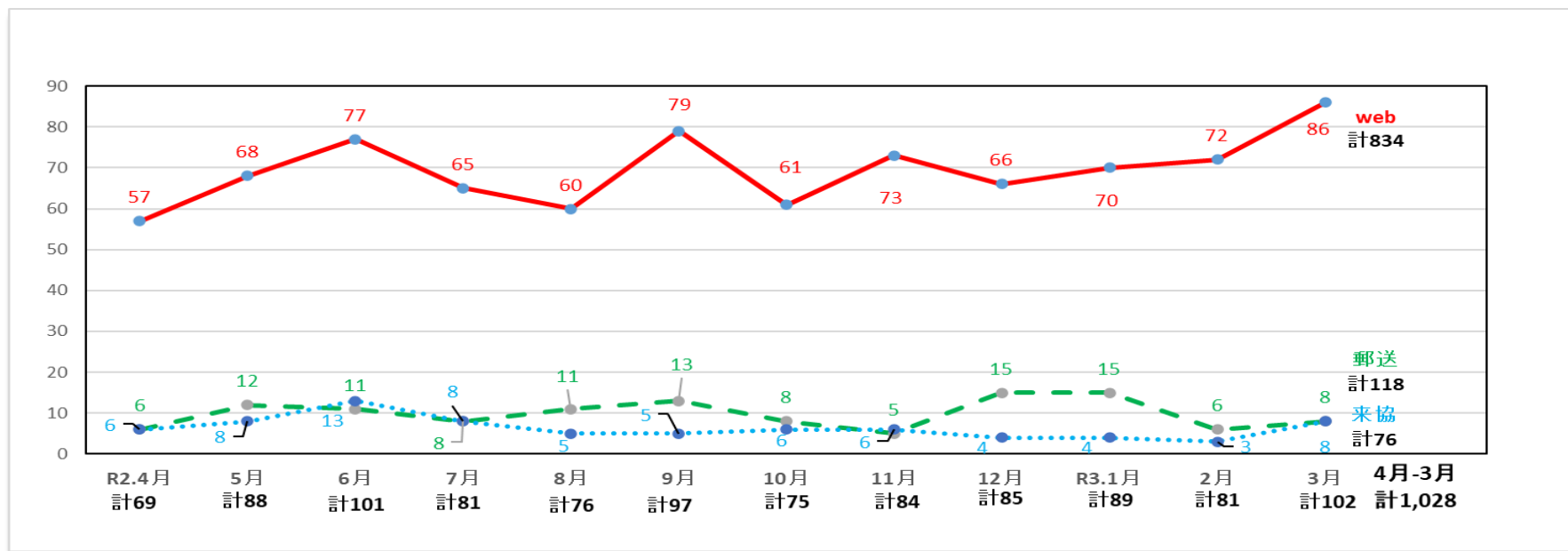


## 2. 貸付自粛の受付状況について

### ② 撤回受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

撤回(合計)	令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	比率	件数	比率	差異	比率
全体	987	100%	1,028	100%	41	4.2%
<b>Web</b>	<b>725</b>	73.5%	<b>834</b>	<b>81.1%</b>	<b>109</b>	<b>15.0%</b>
来協	115	11.6%	76	7.4%	-39	-33.9%
郵送	147	14.9%	118	11.5%	-29	-19.7%



## 2. 貸付自粛の受付状況について

### (3) 貸付自粛制度申告者の状況

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おり、**貸付自粛を登録することで登録目的の問題が改善されたことが確認できた。**

#### ① 貸付自粛制度を知った経緯（複数選択）

（単位：件、％）

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

※ギャンブルを理由とした登録者(1,114人)からの聞き取り結果(複数選択あり)

#### ② 貸付自粛登録の目的

（単位：件、％）

登録の目的	令和2年度	令和3年度	割合	前年度対比	
				差異	比率
ギャンブル等を止められない	900	1,114	47.7%	214	23.8%
遊興費を使いすぎてしまう	552	514	22.0%	-38	-6.9%
過剰に買い物をしてしまう	342	346	14.8%	4	1.2%
その他（借金防止・再登録等）	356	363	15.5%	7	2.0%
合計	2,150	2,337	100%	187	8.7%

#### ③ 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スロット	③競馬	④競輪	⑤オートレース	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答	
令和3年度	2,337	1,114	1,076	38	810	18	340	156	255	12	7	52	0	1,650
構成比		47.7%	96.6%	3.4%	49.1%	1.1%	20.6%	9.5%	15.5%	0.7%	0.4%	3.1%	0%	100%
令和2年度	2,150	900	875	25	702	31	246	89	166	8	3	32	0	1,277
構成比		41.9%	97.2%	2.8%	55.0%	2.4%	19.3%	7.0%	13.0%	0.6%	0.2%	2.5%	0%	100%

※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

## 2. 貸付自粛の受付状況について

### ④ 貸付自粛撤回の理由

(単位：件、%)

撤回申告の理由	令和3年度	割合
住宅ローン等の新規契約のため	332	32.3%
クレジットカードが必要となった	227	22.1%
再登録のため	176	17.1%
登録の必要がなくなった	172	16.7%
生活資金が必要となった	103	10.0%
その他・無回答	18	1.8%
合 計	1,028	100%

### ⑤ 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3年度 件 数	生活改善 ができた	生活改善 取組中	未改善	改善率
ギャンブルがやめられない	573	453	116	4	79.1%
遊興費を使いすぎる	170	143	27	1	84.1%
過剰に買い物をしてしまう	125	105	19	0	84.0%
その他(借金防止、悪用防止等)	112	70	38	3	62.5%
合 計	980	771	200	8	78.7%

※協会受付、撤回申告者1,028人からランダムにヒアリングしたため撤回件数とは異なる。(登録目的不明・無回答等48件)

# 3. 貸付自粛制度の周知活動

## (1) 令和3年度活動状況

- ① 都道府県の消費生活センター500か所へ貸付自粛制度周知ポスターを配付。(令和2年度360か所配付済)
- ② 公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い周知活動を推進。
  - ・ 地方競馬全国協会(NAR)
  - ・ 一般社団法人 全国モーターボート競走施行者協議会
  - ・ 公益社団法人 全国競輪施行者協議会
  - ・ 全国小型自動車競走施行者協議会
  - ・ 全日本遊技事業協同組合連合会
- ③ 公認自動車学校
  - ・ 成年年齢の引下げに伴い、近隣に教育機関が多数存在する東京都内の自動車教習所を中心に、入校式等で金融トラブル及び貸付自粛制度の周知関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等)の配付を依頼。
- ④ ギャンブル等依存関連相談団体と情報交換
  - ・ 依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会
  - ・ ギャンブル依存予防回復支援センター
  - ・ ギャンブル依存症家族の会
  - ・ 船橋北病院
- ⑤ その他
  - ・ 貸付自粛に関係する問合せのあった団体や機関に対して、説明と関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等)の配付を実施。
- ⑥ 今後の予定(令和4年度)
  - 行政・医療機関(神奈川・千葉・愛知)
  - ・ ギャンブル等依存症対策推進計画を推進中の都道府県に絞り周知活動を推進。
  - ・ 貸付自粛申請者からの医療機関に絞り周知活動を推進。