

# 東京都多重債務問題対策協議会 資料

令和5年1月19日（木曜日）



**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

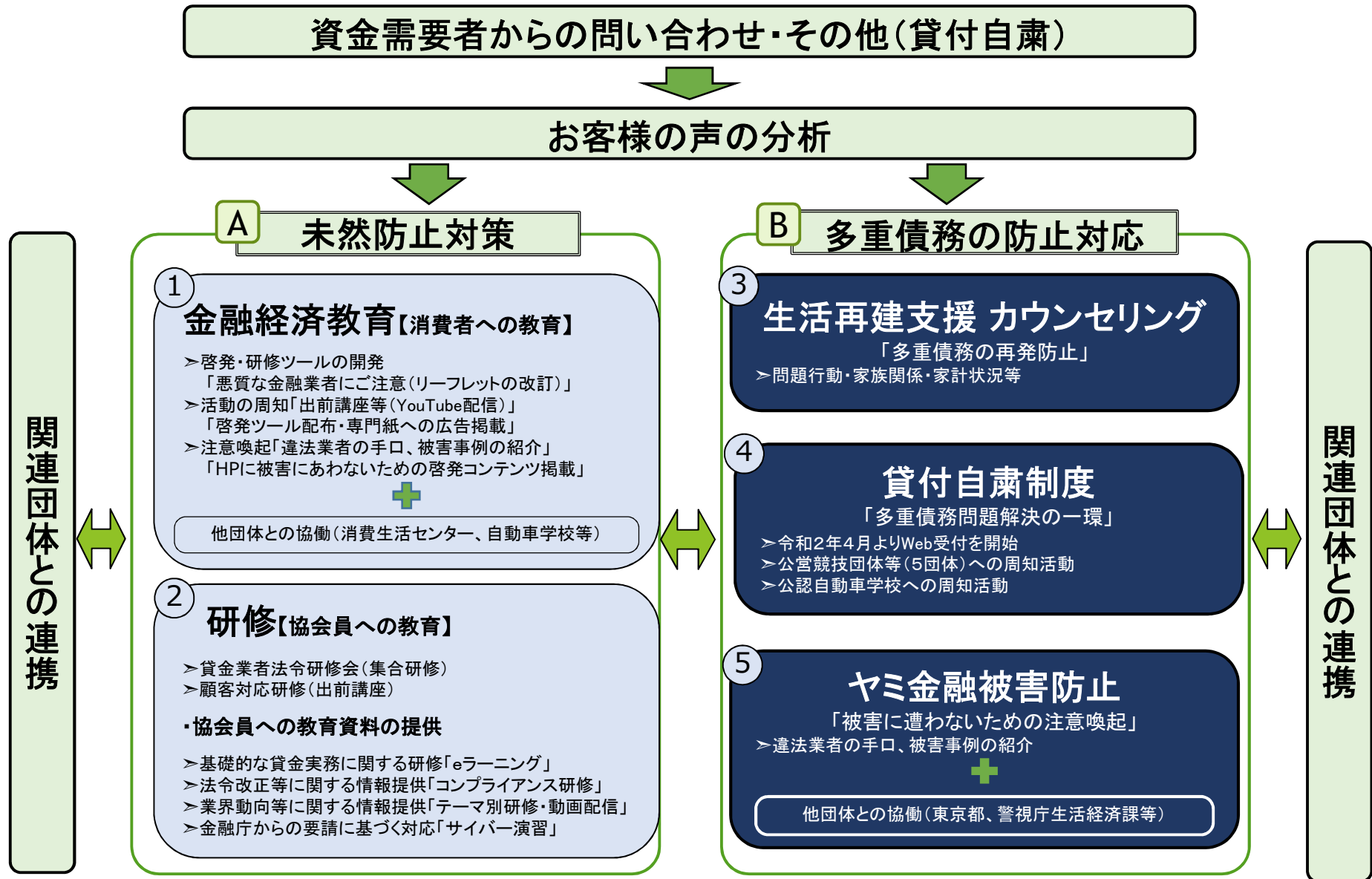
---

# 1. 多重債務発生防止への 取り組みについて

---

令和5年1月19日

## ◎ 多重債務発生防止への取組み【概要】



# 1. 相談受付状況(その1)

- ◆ 貸金業相談・紛争解決センター及び都道府県各支部相談窓口では、金融ADR制度における指定紛争解決機関として、「貸金業者の健全化」、「資金需要者等の利益の保護を図る」ことを目的に、中立公正な立場から各種相談・苦情対応、紛争解決を支援している。
- ◆ 特に多重債務問題については、債務の原因となる失業や生活費の補てん、ギャンブルをやめられない、過剰に買い物をしてしまう等さまざまな相談者の状況に応じて、問題解決の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的とした貸付自粛制度の活用及びカウンセリングによる生活再建支援を行っている。また、関連団体の相談員、知的障害者及びその家族、学生、高齢者等消費者を対象に金融トラブル防止のため金融経済教育(出前講座等)を推進している。

## 「相談」の定義

### ◇ 一般相談

資金需要者等が、貸金業務等に関連し、協会に助言等を求めるもの。

### ◇ 多重債務関連相談

資金需要者等が、貸付自粛、返済困難、ヤミ金融関連及び自己破産等、経済的窮状に陥っている場合など、状況の改善のための助言等を求めるもの。

### ◇ 協会員等相談窓口案内(誤認電話)

業者の相談窓口と誤認して当協会に架電があったもの。

## 「苦情」の定義

「貸金業務等に関し、その契約者による当該貸金業務等を行った者に対する不満足の表明」としており、苦情申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

## 「紛争」の定義

契約者等と貸金業者との間の紛争につき、紛争解決委員(弁護士)が中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解による解決を図るもの。

# 1. 相談受付状況(その2)

(単位：件、%)

分類		年度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度対比			
			上半期		上半期		上半期		増減	増減率		
相 談	一 般 相 談	融資関連	677	(42)	744	(28)	882	(15)	138	(△13)	+18.5%	(△46.4%)
		信用情報関連	224	(13)	185	(1)	198	(2)	13	(1)	+7.0%	(+100.0%)
		身分証明書等の紛失等	73	(0)	65	(0)	64	(0)	△1	(0)	△1.5%	—
		業者等の連絡先	613	(121)	443	(3)	388	(1)	△55	(△2)	△12.4%	(△66.7%)
		帳簿の開示	3	(0)	0	(0)	5	(0)	5	(0)	—	—
		その他	542	(32)	608	(23)	483	(10)	△125	(△13)	△20.6%	(△56.5%)
	小 計		<b>2,132</b>	<b>(208)</b>	<b>2,045</b>	<b>(55)</b>	<b>2,020</b>	<b>(28)</b>	△25	(△27)	△1.2%	(△49.1%)
	多 重 連 債 相 務 談	貸付自粛・本人	636	(21)	720	(3)	732	(3)	12	(0)	+1.7%	(+0.0%)
		貸付自粛・本人以外	921	(13)	1,018	(6)	1,018	(6)	0	(0)	+0.0%	(+0.0%)
		返済困難	516	(167)	543	(103)	658	(76)	115	(△27)	+21.2%	(△26.2%)
ヤミ金融・違法業者		164	(8)	196	(3)	102	(0)	△94	(△3)	△48.0%	(△100.0%)	
小 計		<b>2,237</b>	<b>(209)</b>	<b>2,477</b>	<b>(115)</b>	<b>2,510</b>	<b>(85)</b>	33	(△30)	+1.3%	(△26.1%)	
協会員等相談窓口案内<誤認電話>		3,771	(0)	4,387	(2)	3,679	(0)	△708	(△2)	△16.1%	(△100.0%)	
相談合計		<b>8,140</b>	<b>(417)</b>	<b>8,909</b>	<b>(172)</b>	<b>8,209</b>	<b>(113)</b>	△700	(△59)	△7.9%	(△34.3%)	
苦情合計		9	(0)	4	(0)	4	(0)	0	(0)	+0.0%	—	
紛争合計		4	(0)	1	(0)	1	(0)	0	(0)	+0.0%	—	
相談・苦情・紛争合計		<b>8,153</b>	<b>(417)</b>	<b>8,914</b>	<b>(172)</b>	<b>8,214</b>	<b>(113)</b>	△700	(△59)	△7.9%	(△34.3%)	

※ ( ) 内の数値は、コロナ関連相談件数

# 1. 相談受付状況（その3）

## (1) 相談受付状況

- ① 相談全体(合計)としては、前年度上半期と比較して700件の減少(△7.9%)。
- ② 一般相談は、前年度上半期と比較して25件の減少(△1.2%)。
- ③ 多重債務関連相談は、前年度上半期と比較して33件の増加(1.3%)。
  - ◇貸付自粛相談 前年度上半期と比較して12件の増加(0.7%)。
  - ◇返済困難相談 前年度上半期と比較して115件の増加(21.2%)。
  - ◇ヤミ金融・違法業者相談 前年度上半期と比較して94件の減少(△48.0%)。 (詳細は7ページ、事例は17ページ参照)
- ④ コロナ関連相談
  - ◎前年度上半期と比較して59件の減少(△34.3%)。
  - ◎コロナによる収入減、返済困難等の相談については、協会員に対する返済の柔軟な対応の要請及び自然災害ガイドラインのコロナ特則の適用を助言する等の対応を適切に実施。

## (2) 相談受付の変化

- ① 前年度上半期と比較して今年度上半期に増加した分類は、「融資関連」138件増、「返済困難」115件増、減少した分類は、「協会員等相談窓口案内(誤認電話)」708件減であった。「融資関連」では、借入先を紹介して欲しい等の借入れに関する相談が増加しており、「返済困難」では、ギャンブル、買い物、遊興費・飲食費等の支出増加により返済が困難となりどうしたらよいか等の相談が増加している。
- ② 苦情の主な原因となる電話担当者の初期対応の改善を図るため、平成28年度より協会員向けに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を実施し(今年度上半期2社実施)、顧客対応のための支援を行ってきた結果、今年度上半期の苦情件数は、前年度上半期と同数の4件と大幅な変化はない。
- ③ 苦情が年々減少傾向している要因として、大手協会員のお客様相談関係部署責任者と相談・苦情への対応等について定期的な意見交換会も寄与。(今年度上半期は、6月21日開催・16社21名参加)
- ④ 協会内においても相談者からの苦情に至らなかった不満足の表明については、適切な対応で実施されているか判定会を行い、ケースによっては、業者への事実確認及び情報提供を実施。

# 1. 相談受付状況（その4）

## （3）若年層に関する相談

- ◆ 今年度上半期の若年層に関する相談は、誤認電話を除いた4,530件中249件(5.5%)あり、前年度同期比では、-22件(△8.1%)であった。
- ◆ 若年層に関する相談249件のうち、本人からの相談65件(26.1%)、家族・親族からの相談177件(71.1%)、その他7件(2.8%)であった。
- ◆ 本人からの相談65件のうち、26件(40.0%)は「返済困難」、16件(24.6%)は「貸付自粛」の相談であった。
- ◆ 家族・親族からの相談177件のうち、120件(67.8%)は「貸付自粛」、32件(18.1%)は「返済困難」の相談であった。
- ◆ 若年層に関する相談249件のうち、10代に関する相談は43件(17.3%)であった。
- ◆ 10代に関する相談43件のうち、本人からの相談8件(18.6%)、家族・親族からの相談34件(79.1%)、その他1件(2.3%)であった。
- ◆ 10代に関する本人からの相談8件のうち、3件(37.5%)は、「返済困難」の相談であった。
- ◆ 10代に関する家族・親族からの相談34件のうち、24件(70.6%)は、「貸付自粛」の相談であった。
- ◆ 若年層に関する相談事例は、**18ページ**参照。

※「若年層」の定義として、新社会人1～2年目に、金融トラブルの被害にあうケースがあることから、情報収集を目的として、貸金業相談・紛争解決センターでは、24歳までを、「若年層」と定義している。

【若年層に関する相談(相談分類)】

(単位：件)

相談分類	貸付自粛	返済困難	融資関連	信用情報 関 連	ヤミ金融・ 違法業者	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	その他	合計
令和3年度上半期	144(10)	51(1)	27(1)	5	7	4	3	30	271(12)
令和4年度上半期	137(26)	59(4)	23(5)	6(2)	5(2)	4(2)	2	13(2)	249(43)
(割 合)	55.1%	23.7%	9.2%	2.4%	2.0%	1.6%	0.8%	5.2%	100%
本 人	16(1)	26(3)	9(2)	3	3(2)	1	2	5	65(8)
家族・親族	120(24)	32(1)	11(3)	3(2)	2	3(2)	0	6(2)	177(34)
その他	1(1)	1	3	0	0	0	0	2	7(1)

※( )内の数値は、10代に関する相談件数

# 1. 相談受付状況（その5）

## （4）ヤミ金融・違法業者相談

- ◎今年度上半期の相談件数は102件で、前年度上半期と比較して94件の減少(△48.0%)。
- ◎屋号等を用いていない個人間融資と思われる相談は、102件のうち16件(15.7%)あった。
- ◎年代別相談件数では、20歳代が8件(25.8%)と多く、次いで50歳代7件(22.6%)であった。
- ◎ヤミ金融・違法業者相談102件の接触端緒は、自らネット検索24件(23.5%)、メール勧誘20件(19.6%)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っている。
- ◎被害なしの相談には違法なヤミ金融業者等の狡猾さ、手口等を相談者に注意喚起し被害の未然防止を図っている。

### ①受付件数

(単位：件、%)

分類	令和3年度		令和4年度		前年度対比	
	上半期		上半期		増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり	80	(40.8%)	60	(58.8%)	△20	△25.0%
ヤミ金融・違法業者／被害なし	116	(59.2%)	42	(41.2%)	△74	△63.8%
<b>合計</b>	<b>196</b>	<b>(100%)</b>	<b>102</b>	<b>(100%)</b>	<b>△94</b>	<b>△48.0%</b>

### ②年代別相談件数

(単位：件、%)

	相談件数	(割合)	被害あり件数	(割合)
10歳代	2	6.5%	2	11.8%
20歳代	8	25.8%	3	17.6%
30歳代	5	16.1%	3	17.6%
40歳代	5	16.1%	2	11.8%
50歳代	7	22.6%	3	17.6%
60歳代	1	3.2%	1	5.9%
70歳代	3	9.7%	3	17.6%
<b>合計</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

※年齢が聴き取りできた件数のみ集計

### ③接触端緒

(単位：件、%)

	令和3年度	割合	令和4年度	割合
	上半期		上半期	
自らネット検索	54	27.6%	24	23.5%
メール勧誘	34	17.3%	20	19.6%
SNS	—	—	15	14.7%
FAX勧誘	12	6.1%	8	7.9%
電話勧誘	30	15.3%	6	5.9%
口コミ・紹介等	4	2.0%	6	5.9%
DM等勧誘	9	4.6%	3	2.9%
不明	53	27.0%	20	19.6%
<b>合計</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

※SNSの分類は、令和4年度から集計

※「自らネット検索」が  
昨年度から引き続き接触  
端緒の上位となっている。

## 【ヤミ金融対策の実施】（教育研修部と共同連携）

- 6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HPにてヤミ金融の注意喚起、啓発動画で周知。
- ヤミ金融等悪質業者からの被害にあわないための啓発コンテンツとして、日本貸金業協会HPに「ヤミ金・悪質業者被害の実例検索」「〔注意喚起〕若者を狙う悪質業者にご注意！」「ヤミ金(悪質業者)かな？と思ったら」を設置。
- 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、今年度上半期合計20件の情報提供を実施。
- 「ヤミ金融被害防止リーフレット(悪質な金融業者にご注意！)」を、都道府県警察等に計169件、9,567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、今年度上半期17業者17件の情報提供を実施。



# 1. 相談受付状況（その6）

## （5）生活再建支援カウンセリング

- ◆「借金整理できたが、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いる。カウンセリングを終了した相談者からは改善があったとの言葉を頂いており、多重債務対策の効果があったと考えている。
- ◆ 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。したがって、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。

### ①受付状況

(単位：人、回)

新規・継続	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 上半期
	新規相談者	41	40	35	30
継続相談者	25	22	25	36	
<b>相談者合計</b>	<b>66</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	
総相談回数	246	217	257	213	

### ②債務の原因

(単位：人、%)

(新規相談者30人のうち債務者本人21人)	人数	割合
買い物	8	38.1%
ギャンブル癖	5	23.8%
遊興費・飲食費・交際費	4	19.0%
生活費	3	14.3%
その他	1	4.8%
<b>合計</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

### ③債務清算経験の有無

(単位：人、%)

(債務者本人21人)	人数	割合
あり	15	71.4%
なし	6	28.6%
<b>合計</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

### ④債務清算方法

(単位：人、%)

(債務清算経験15人)	人数	割合
親族による肩代わり	9	60.0%
任意整理	4	26.7%
自己資金(預貯金)	1	6.7%
法的整理	1	6.7%
<b>合計</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

## 【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

(※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)

- 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。
- 相談先がなく困っていましたが、親身に相談に対応していただき、長年の心配がなくなりました。大変ありがとうございました。

## 2. 貸付自粛申告の受付状況(その1)

◆「貸付自粛制度」とは、日本貸金業協会の設立当初から多重債務問題解決の一環として浪費癖を持つなどの理由で貸付自粛を受けたいとの本人からの申告を受け、自粛対象者である旨の情報を個人信用情報機関に登録を依頼し、当該個人信用情報機関の会員がその情報を受けて貸付けの自粛を促す制度。

- ▶ 平成30年4月から金融庁と連携してギャンブル等依存症対策推進強化の一環として貸付自粛制度の幅広い利用促進を目指す。
- ▶ 平成31年3月29日から「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)が当協会と連携して貸付自粛制度を開始。  
これに伴い、個人信用情報機関である①日本信用情報機構(JICC・消費者金融系) ②シー・アイ・シー(CIC・信販クレジット系) ③全国銀行個人信用情報センター(個信センター・銀行系)の3機関が貸付自粛情報登録の運用を実施。
- ▶ 貸付自粛についての相談にはギャンブル・買物等依存症に関連する相談が含まれることから、状況に応じて生活再建支援カウンセリングを案内。

### 【Web申告状況】

◆ 令和2年4月より、貸付自粛制度の更なる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、Web申告を実施したところWebによる登録申告が増加、来協及び郵送による申告が減少することにより、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に寄与。

#### ①「登録」状況 (Web申告開始前の令和元年度と開始後の比較)

(単位：件、%)

登録	令和元年度 (Web申告開始前)		令和2年度 (Web申告開始)		令和3年度		令和4年度	前年度同期比	
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	増減	増減率
全体	1,125 (100%)	945 (100%)	1,047 (100%)	1,103 (100%)	1,164 (100%)	1,173 (100%)	1,257 (100%)	93	+8.0%
Web	0 -	0 -	620 (59.2%)	710 (64.4%)	779 (66.9%)	770 (65.6%)	879 (69.9%)	100	+12.8%
来協	306 (27.2%)	268 (28.4%)	83 (7.9%)	91 (8.3%)	79 (6.8%)	95 (8.1%)	89 (7.1%)	10	+12.7%
郵送	819 (72.8%)	677 (71.6%)	344 (32.9%)	302 (27.4%)	306 (26.3%)	308 (26.3%)	289 (23.0%)	△ 17	△5.6%

#### ②「撤回」状況 (Web申告開始前の令和元年度と開始後の比較)

(単位：件、%)

撤回	令和元年度 (Web申告開始前)		令和2年度 (Web申告開始)		令和3年度		令和4年度	前年度同期比	
	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	増減	増減率
全体	458 (100%)	417 (100%)	457 (100%)	530 (100%)	512 (100%)	516 (100%)	504 (100%)	△ 8	-1.6%
Web	0 -	0 -	315 (68.9%)	410 (77.4%)	406 (79.3%)	428 (82.9%)	416 (82.5%)	10	+2.5%
来協	225 (49.1%)	193 (46.3%)	64 (14.0%)	51 (9.6%)	45 (8.8%)	31 (6.0%)	33 (6.5%)	△ 12	△26.7%
郵送	233 (50.9%)	224 (53.7%)	78 (17.1%)	69 (13.0%)	61 (11.9%)	57 (11.0%)	55 (10.9%)	△ 6	△9.8%

## 2. 貸付自粛申告の受付状況(その2)

### (1) 「登録」状況

- ① 今年度上半期の登録件数は1,257件で、前年度上半期と比較して93件の増加(8.0%)。
- ② 登録者の年代では、1,257件のうち、20～30歳代が755件(60.1%)。
- ③ 登録の主な目的等は、「ギャンブル等をやめられない」546件(43.4%)、「遊興費を使い過ぎてしまう」237件(18.9%)、「過剰に買物をしてしまう」224件(17.8%)等。

貸付自粛制度はギャンブル等依存症対策の一環としても実施している。ギャンブル等に関する分析は以下の通り。

- ④ ギャンブル等を理由とした登録546件の内、ギャンブル等種類は、「パチンコ」391件(44.0%)、「競馬」178件(20.0%)、「ボートレース」127件(14.3%)、「競輪」94件(10.6%)、「オンラインカジノ」57件(6.4%)、「オートレース」21件(2.4%)等。(複数選択含む)
- ⑤ 公営競技のオンライン投票の普及により、競馬・競輪・オートレースが、増加傾向。

【登録件数】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
登録	WEB申告	779	879	100	+12.8%
	郵送・来協	385	378	△7	△1.8%
合計		1,164	1,257	93	+8.0%

【登録者年代】

(単位：件、%)

年代	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
	上半期	上半期	上半期	増減	増減率
10歳代	9	15	6	+66.7%	
20歳代	366	398	32	+8.7%	
30歳代	344	357	13	+3.8%	
40歳代	209	227	18	+8.6%	
50歳代	126	151	25	+19.8%	
60歳代	66	73	7	+10.6%	
70歳代以上	44	36	△8	△18.2%	
合計	1,164	1,257	93	+8.0%	

【登録の目的等】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
	上半期	上半期	上半期	増減	増減率
ギャンブル等をやめられない	541	546	5	+0.9%	
遊興費を使い過ぎてしまう	256	237	△19	△7.4%	
過剰に買物をしてしまう	176	224	48	+27.3%	
その他	191	250	59	+30.9%	
合計	1,164	1,257	93	+8.0%	

【ギャンブル等理由登録のギャンブル等種類】

(単位：件、%)

分類	年度	令和3年度	令和4年度	前年度対比	
	上半期	上半期	上半期	増減	増減率
パチンコ	399	391	△8	△2.0%	
競馬	153	178	25	+16.3%	
ボートレース	134	127	△7	△5.2%	
競輪	60	94	34	+56.7%	
オンラインカジノ	15	57	42	+280.0%	
オートレース	1	21	20	+2000.0%	
宝くじ	6	17	11	+183.3%	
その他(麻雀等)	3	3	0	+0.0%	
合計	771	888	117	+15.2%	

## 2. 貸付自粛申告の受付状況(その3)

### (2) 「撤回」状況

- 撤回件数は、前年度上半期と比較して今年度上半期は、8件の減少(△1.6%)。
- 登録から撤回までの期間は、3か月以上4か月未満が145件(28.8%)、4か月以上1年未満が134件(26.6%)等。
- 撤回の理由等は、自粛する必要がなくなった115件(22.8%)、ローン等の申込み106件(21.0%)等。
- 協会では、自粛の撤回時に、登録時の目的の改善状況を聴取している。**その結果、「改善した」という回答が337件(66.9%)あり、貸付自粛の登録により、登録目的の問題が改善されたとの声が多くあった。**

【撤回件数】

(単位：件、%)

分類	年度	前年度対比			
		増減	増減率		
撤回	WEB申告	406	416	10	+2.5%
	郵送・来協	106	88	△18	△17.0%
合計		512	504	△8	△1.6%

【登録から撤回までの期間】

(単位：件、%)

分類	年度	前年度対比		
		増減	増減率	
	令和3年度	令和4年度		
	上半期	上半期		
3か月以上4か月未満	130	145	15	+11.5%
4か月以上1年未満	165	134	△31	△18.8%
1年以上2年未満	74	81	7	+9.5%
2年以上3年未満	57	57	0	+0.0%
3年以上4年未満	49	51	2	+4.1%
4年以上5年未満	37	36	△1	△2.7%
合計	512	504	△8	△1.6%

【撤回の理由等】

(単位：件、%)

分類	年度	前年度対比		
		増減	増減率	
	令和3年度	令和4年度		
	上半期	上半期		
自粛する必要がなくなった	77	115	38	+49.4%
ローン等の申込み	184	106	△78	△42.4%
再登録のため	90	105	15	+16.7%
クレジットカード申込み	91	95	4	+4.4%
生活資金が不足	60	78	18	+30.0%
その他	10	5	△5	△50.0%
合計	512	504	△8	△1.6%

【撤回時の生活改善状況】

(単位：件、%)

登録時の目的	R4/4~9月	改善した	改善中	未改善	改善率
ギャンブル等をやめられない	275	174	98	3	63.3%
過剰に買い物をしてしまう	119	85	34	0	71.4%
遊興費を使いすぎる	67	51	17	0	76.1%
その他	43	27	16	0	62.8%
合計	504	337	165	3	66.9%

### 3. 貸付自粛申告の周知活動及び成年年齢引下げに係る取組み(その1)

#### (1) 貸付自粛制度の周知活動

ギャンブル等依存症防止対策を推進している公営競技団体、ギャンブル等依存対策関連団体等に対して周知活動を実施。

- ①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)
  - ・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 等
- ②ギャンブル等依存対策関連団体との意見交換等。
  - ・一般財団法人ギャンブル依存症予防回復支援センター
  - ・独立行政法人国立病院機構 久里浜医療センター
  - ・医療法人梨香会 秋元病院
  - ・認定特定非営利活動法人リカバリーサポート・ネットワーク 等
- ③ その他
  - ・ぼうむの会(発達障害のお子さんを持つお母さんたちの家族会)での出前講座。
  - ・茨城県社会福祉協議会研修会において、貸付自粛制度の説明を実施。
  - ・貸付自粛に関係する問合せが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)を配付。

#### (2) 成年年齢引下げに係る金融トラブル防止に対する取組み

令和4年4月1日からの成年年齢引下げに伴い、若年層が金融トラブルに巻き込まれないための若年者向け啓発資料配布及び行政・協会等との意見交換、情報共有を実施。

- ①若年者の金融に係るトラブルに対応するため専任の相談員を配置した「若年者金融トラブルホットライン」を開設。
- ②国民生活センター、全国の消費生活センター、協会と情報・意見交換会を実施し、若年者の金融トラブル事例について情報共有。
- ③若年者の金融トラブル防止に特化したミニパンフレットを、消費生活センター等へ配付。
- ④情報商材等被害者から手口等について情報収集。
- ⑤その他  
成年年齢引下げに関する問合せがあった団体や機関に対して、説明と金融トラブル防止ミニパンフレット等を配付。

## 4. 金融経済教育活動（その1）

令和3年上期実績

<定義>

- ①消費者としての基本的な権利・責任を学び、金融トラブルの未然防止・事後対応力を養う。
- ②消費者の自立を支援するための消費生活に関する教育等、消費者教育を支援する啓発活動。



	啓発ツールの配布	<ul style="list-style-type: none"><li>●啓発教材「金融トラブル防止のためのQ&amp;A BOOK」2021年版を20万部製作し、全国の教育委員会（15先 1,556部）、消費生活センター（27先 4,545部）、教育機関（高校、大学、専門学校）（15先 1,770部）、自動車学校（12先 6,030部）、協会員（5先 57部）支部（5先 1,635部）その他（29件 435部）に計16,028部を無償配布。</li><li>●違法金融業者に対する注意喚起のため、「ヤミ金融被害防止リーフレット」を消費生活センター（10先1,565部）、教育機関（13先 1,761部）、自動車学校（12先 6,350部）、協会員（5先 49部）、都道府県警察（1先 550部）、支部（5先 2,770部）、その他（19件 496部）に計13,041部を無償配布。</li></ul>
	出前講座	<ul style="list-style-type: none"><li>●大学（2回）のほか、一般消費者等を対象とした消費者啓発のための出前講座を延べ5回実施。 ※テーマ（金銭管理、キャッシング、金融トラブル防止、クラウドファンディング5類型等）</li><li>●消費生活センターとの連携により下期に共同講座開催予定（10月、11月で11回）。</li></ul>
	成年年齢引下げを踏まえた若年者向けの周知活動	<ul style="list-style-type: none"><li>●自動車教習所に若年者向け啓発資料の配布に係る協力を依頼。 ※協力校：12校（新小岩、東急、飛鳥、町田、葛西等）</li><li>●大手コンビニチェーンに情報商材に関する注意喚起啓発リーフレットを設置依頼。 ※協力先：8店舗 4,000部配布</li></ul>
	協会ウェブサイトを利用した周知活動	<ul style="list-style-type: none"><li>●当協会ウェブサイトに予防教育の視点から若年者向けに「悪質な金融事業者に対する注意喚起」を掲載して周知（4月）。</li><li>●協会員向けにコンプライアンス態勢強化支援として研修動画のオンデマンド配信を実施。 ※パンデミック対策（4/1）、サイバーセキュリティ（6/1）、DX（8/2）、企業不祥事（9/17）</li></ul>
	ヤミ金融対策	<ul style="list-style-type: none"><li>●相談・紛争解決センターと共同連携（8ページ参照）。</li></ul>

## 4. 金融経済教育活動（その2）

令和3年度下期の重要施策

### 金融経済教育活動

～消費者の金融リテラシー向上と 協会員への法令等遵守態勢の支援～

- 来年4月施行の成年年齢引下げも踏まえ、若年層から高齢層等の特性に配慮し、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画できるように積極的に支援。



対象	施策の目的	施策の内容	第3 四半期	第4 四半期
消費者 	注意喚起	協会ウェブサイトを通しての違法業者の手口紹介	●	●
		出前講座における被害事例の紹介	●	●
	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		●
		「初級者（協会の従業員向け）版」、「若年者版」、「高齢者版」の啓発ツール作成	●	
協会活動の周知	協会の金融経済教育活動、出前講座等の効用価値をYouTubeで配信	「貸金業関係法令集 第8版」の販売開始	●	
		協会活動の周知	●	●
		教育委員会、消費生活センターへの啓発ツール配布	●	
協会員 	基礎的な貸金実務に関する研修	「eラーニング」 10月、1月の4回受講募集 / テキスト改訂、委託先変更	●	●
	法令改正等に関する情報提供	「集合研修（コンプライアンス研修）」 東京、大阪、名古屋、福岡 / テーマ 改正個人情報保護法	●	
		「集合研修（テーマ別研修）」 東京、大阪 / テーマ 改正公益通報者保護法		●
	業界動向等に関する情報提供	「動画配信」 下期6本 / テーマ 集合研修会、業界動向等	●	●
		金融庁からの要請に基づく対応	協会員（2社）サイバー演習	

消費者被害を防ぎ  
公正で持続可能な  
消費社会を築くた  
め、自立した消費  
者を育てる教育推  
進に寄与

金融経済教育活  
動における協会  
への信頼度が  
向上





**【参考】**

「金融トラブル被害防止に関する啓発リーフレット」

**【参考】**

「金融トラブル被害防止に関する啓発リーフレット用スタンド」

ミニパンフ【表紙】



ミニパンフ【折り返し部分】

**間もなく成人する皆さんへ**

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き下げられます。

成年になると未成年者取消権<sup>(※)</sup>がなくなることから、**18歳・19歳の方たちは悪質業者の格好のターゲット**になります。十分にご注意ください。

※未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り消すことができます。

ミニパンフ【裏表紙】

**困った時の相談先** **トラブル**に巻き込まれたら迷わず相談を

**お金のコト 一人で悩まないで!** ご本人だけでなく、ご家族からご相談いただけます。

■日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター  
TEL: **0570-051-051** (9:00~17:00) (土・日・休前日)  
FAX: 0570-051-052 (9:00~17:00) (土・日・休前日)  
〒108-0074 東京都港区赤坂3-10-15 二層南ビル2階  
■行政の相談窓口 消費者ホットライン **188** / 警察相談専用電話 **#9110**

**貸付自粛制度をご存知ですか?**  
あなたの不安に寄り添える制度があります

日本貸金業協会 当協会は内閣府総務大臣の認可を受けた貸金業の自主規制機関です。公正中立な立場から問題解決を支援します。

ミニパンフ【中面】



(原寸)

株式会社 昌文社  
< 1 / 2 >



## 「ヤミ金融・違法業者」相談事例

### 〔被害なし⇒未然防止〕

・事業用資金の融資を日本政策金融公庫に申し込みをしたが、審査に落ちたので、ネット検索で見つけた業者と、800万円を年利2.97%で仮契約を結び、連帯保証として保証会社に保証金を先に支払うことになっているが、この業者は登録業者なのか？  
→金融庁の登録貸金業者情報検索で該当なし。ヤミ金融業者の可能性があるので、契約書等のやり取りをした書類等を持って警察の生活安全相談係へ相談に行くよう助言。

・自営業をしているが、事務所に低金利でかなり条件のよい貸付条件が記載してある勧誘のFAXが届いたが、登録番号などが書いていない。正規の貸金業者なのか。もし連絡したらどうなるか。  
→金融庁の登録貸金業者情報検索で該当なし。ヤミ金融業者の可能性があるので、連絡をすると、情報を悪用されたりするおそれがあるため、接触しないよう注意喚起。

### 〔被害あり⇒拡大防止〕

・親の借金の件で娘からの相談。親がヤミ金融からお金を借りて返せなくなったので、「借りた分は返せ」等、脅しの言葉でしつこく電話とショートメールが届き、家族や会社にまで電話がかかり困っている。どうしたら良いか。  
→ヤミ金融については、警察の生活安全相談係へ証拠となるメール等を持って相談へ行くよう助言。

・携帯にショートメールが届き、個人間融資で4件借入。そのうち1件が期日までに返済できず、今日、10万円返済すれば完済。できなければ、家族に連絡すると脅されている。本日中に返済できそうにないがどうすればよいか。  
→相手方は不特定多数に反復継続して貸付をしている様子で、ヤミ金融と思われるので、すぐに最寄り警察の生活安全相談係へ相談するよう助言。

(※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。)

- ◎融資をすると見せかけて保証金等の名目で金銭をだまし取る手口が依然目立つ。
- ◎協会の対応は、まだ被害に遭っていない相談者には十分な注意喚起を行い、被害に遭った場合は警察への相談を誘導している。
- ◎SNSの普及により、自らネット検索して接触している事案が増加。

## 「若年層に関する相談」事例

### 【貸付自粛】

◎(母から19歳息子の相談)

発達障害のある息子が、遊びや買い物で何度も借金し私が代払いしてきたが、現在5社100万の債務があり、これ以上は払えないので、弁護士や消費生活センターに相談したところ、借入れができなくする手続きがあることを聞いたので電話した。→貸付自粛制度、及び本人から手続きが必要であることを説明。現在の債務については、債務整理等の検討について助言し、借金の原因に関しては、よく息子さんから話し合った上で、主治医にも相談されるよう併せて助言。

### 【返済困難】

◎(本人・男・19歳)

消費者金融10万、カード会社のショッピングが20万の債務があり、ショッピングの支払いが先月からできていない。他社で借入れして返済にあてようと思ったが審査が通らなかった。債務整理はしたくないのでどうしたらよいか。→業者へ支払う気持ちはあるが、債務整理はしたくないとの事なので、まずは業者へ月々の返済額の減額について相談するよう助言し、状況に応じて再度協会へ相談していただくよう案内。

### 【融資関連】

◎(本人・男・20歳・障がい者からのメール相談)

消費者金融X社に申込みをしたところ、電話連絡をくださいと連絡が入ったが、障がいがあり電話連絡が困難な状況。X社の担当者にメールでご連絡いただくようお願いできないか。→X社の担当者へメールによる連絡手段が可能かどうか確認を行い、対応できることが確認できたので、その旨を相談者に連絡した。

### 【ヤミ金融・違法業者】

◎(本人・女・19歳)

Twitterで個人間融資の広告で申込をしてしまった。親の連絡先も伝えてしまった。派遣の仕事をしているが今は仕事がなくて支払いが出来ない。どうしたらいいか？→ヤミ金融と思われるので、契約自体が違法で既に高利で支払いをしているから今後も相手方の標的になる可能性があるのので、親に事情を説明し、一緒に警察へ行って相談するよう助言。

(※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)