

相談等受付状況・啓発活動状況

令和 8 年 5 月 27 日



1. 相談・苦情処理手続・紛争解決手続受付状況、若年層相談

【相談・苦情・紛争の受付状況】

- ①2025年度の受付相談合計は 10,334件。前年度（11,354件）より 1,020件減少。
※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。
- ②「一般相談」は 3,926件 で、前年度比 794件減少。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 となり、いずれも前年度から減少。
- 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、貸付自粛の受付合計は 4,795件 。
- ④「返済困難」に関する相談は 1,383件 。前年度（1,432件）より 49件減少。
- ⑤苦情処理手続受付は 60件、紛争解決手続受付は 8件 。相談・苦情処理手続・紛争解決手続の受付合計は 10,402件 。

【若年者・若年層に関する相談】

- ①2025年度における18歳～19歳の若年者および20歳～24歳の若年層に関する本人からの相談は、合計 196件。
- ②2022年度以降の各年度を通じて、本人からの相談は200～250件程度に対し、家族等からの相談は、若年者・若年層ともに平均約2,000件 で推移。
- ③全年度を通じて、相談内容は、家族等からの「貸付自粛・本人以外」に関する相談が最多となり、2025年度は18～19歳で1,374件、20～24歳で 1,376件 。

【相談・苦情・紛争の受付状況】

		年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
分類						
相談	一般相談	融資関連	1,806	1,928	1,977	1,425
		信用情報関連	380	340	352	287
		身分証明書等の紛失等	115	88	100	87
		業者等の連絡先	703	642	779	617
		帳簿の開示	5	8	10	4
		その他	1,044	1,151	1,502	1,506
		相談合計	4,053	4,157	4,720	3,926
	多重債務関連相談	貸付自粛・本人	1,494	1,796	2,240	2,242
		貸付自粛・本人以外	2,223	2,550	2,754	2,553
		貸付自粛合計	3,717	4,346	4,994	4,795
		返済困難	1,339	1,411	1,432	1,383
		ヤミ金融・違法業者	194	204	208	230
		合計	5,250	5,961	6,634	6,408
	相談合計		9,303	10,118	11,354	10,334
	苦情合計		7	33	64	60
	紛争合計		5	5	3	8
	相談・苦情・紛争合計		9,315	10,156	11,421	10,402
協会等相談窓口案内<誤認電話>			7,997	9,082	10,542	8,445
協会受付総合計			17,312	19,238	21,963	18,847

※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、本来各社に相談誤って架けてきたもの。

【18～19歳の若年者本人からの相談】

相談内容（中分類）	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
貸付自粛・本人	1	0	1	2
貸付自粛・本人以外	0	0	0	0
返済困難	3	5	1	2
融資関連	1	3	3	1
業者等の連絡先	4	3	1	4
信用情報関連	0	0	0	0
ヤミ金融・違法業者	2	0	0	0
身分証明書等の紛失等	0	0	0	0
帳簿の開示	0	0	0	0
その他	0	1	2	1
合計	11	12	8	10

【20歳～24歳の若年層本人からの相談】

相談内容（中分類）	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
貸付自粛・本人	44	49	66	58
貸付自粛・本人以外	0	0	0	0
返済困難	61	49	56	57
融資関連	20	24	26	13
業者等の連絡先	80	46	41	31
信用情報関連	5	2	2	2
ヤミ金融・違法業者	5	4	3	3
身分証明書等の紛失等	1	1	0	1
帳簿の開示	0	0	0	0
その他	26	21	24	21
合計	242	196	218	186

【家族等からの18歳～19歳の関係者に関する相談】

相談内容（中分類）	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
貸付自粛・本人	0	0	0	0
貸付自粛・本人以外	1,165	1,419	1,451	1,374
返済困難	307	305	304	276
融資関連	178	184	180	107
業者等の連絡先	27	28	13	40
信用情報関連	31	34	40	38
ヤミ金融・違法業者	26	11	24	28
身分証明書等の紛失等	7	4	5	4
帳簿の開示	1	0	1	0
その他	79	94	128	129
合計	1,821	2,079	2,146	1,996

【家族等からの20歳～24歳の関係者に関する相談】

相談内容（中分類）	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
貸付自粛・本人	0	0	0	0
貸付自粛・本人以外	1,175	1,427	1,465	1,376
返済困難	309	310	308	280
融資関連	182	186	183	110
業者等の連絡先	27	28	13	40
信用情報関連	30	34	40	38
ヤミ金融・違法業者	26	11	25	28
身分証明書等の紛失等	7	4	5	4
帳簿の開示	1	0	1	0
その他	84	99	133	131
合計	1,841	2,099	2,173	2,007

※数値は速報値

【金融トラブル相談】

- ①2025年度の金融トラブルに関する相談は680件で、年度を追って増加傾向。
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、2025年度はそれぞれ 173件、171件、99件。副業・投資型詐欺は、2022年度 78件 から2025年度では 173件 と増加。

【生活再建カウンセリング】

- ①2025年度の相談者合計は 78人で、総相談回数は 330回。新規相談者（本人・関係者）の債務原因では、「遊興費・飲食費・交際費」が 14件（構成比 46.7%）と最も多く、次いで「買い物」が 5件（16.7%）、「ギャンブル癖」が 4件（13.3%）、「生活費」が 3件（10.0%）。

【貸付自粛制度】

- ①2025年度の貸付自粛協会受理件数（登録・撤回）は 7,439件で、年度を追って増加傾向。
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%）。

【金融トラブル主なトラブル理由】

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	計
副業・投資型詐欺	78	102	167	173	520
なりすまし詐欺	80	104	132	171	487
口座・カード詐欺	93	88	98	99	378
架空請求詐欺	47	53	66	45	211
恋愛・結婚詐欺	4	4	8	5	21
その他詐欺	137	156	196	187	676
合計	439	507	667	680	2,293

【金融トラブル相談者の性別】

	2022年度	2023年度	2024年度	2025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
合計	439	507	667	680	2,293

【金融トラブル年代別相談者数】

	2022年度	2023年度	2024年度	2025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
合計	439	507	667	680	2,293

【カウンセリング相談数】

	2023年度	2024年度	2025年度
新規相談者（本人・関係者）	53	56	30
継続相談者（本人・関係者）	46	32	48
相談者合計	99	88	78
総相談回数	423	370	330

■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

【貸付自粛受理件数（協会受理）】

	2023年度	2024年度	2025年度
登録	3,646	4,789	4,996
撤回	1,311	2,148	2,443
合計	4,957	6,937	7,439

※数値は速報値

【2025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）		計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
遊興費・飲食費・交際費	9	42.9%	5	55.6%	14	46.7%
買い物	3	14.3%	2	22.2%	5	16.7%
ギャンブル癖	2	9.5%	2	22.2%	4	13.3%
生活費	3	14.3%	0	0.0%	3	10.0%
収入減少	1	4.8%	0	0.0%	1	3.3%
その他	3	14.3%	0	0.0%	3	10.0%
合 計	21	100.0%	9	100.0%	30	100.0%

【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）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。

【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、全国銀行個人信用情報センター）に登録され、加盟会員が照会した場合に提供される。

【貸付自粛登録の理由（協会受理）】

	2023年度	2024年度	2025年度
ギャンブル癖	1,630	2,023	2,154
遊興費・飲食費・交際費	787	1,067	1,073
買い物	545	622	640
その他	684	1,077	1,129
合 計	3,646	4,789	4,996

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



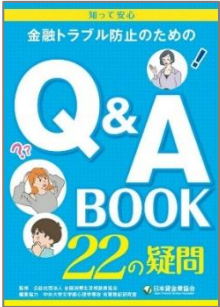
←神奈川県私立中学高等学校協会から依頼を受け、5月22日に県内中学校のPTA役員等38名を対象に「金融トラブル防止のための基礎知識」をテーマに出前講座を実施
＜参加したPTA役員等の声＞
・「娘が18歳を迎えるにあたり、親の心構えとしてよかった」
・「子どもばかりでなく大人にとっても再確認する良い機会になった」
・「子ども(学生)に、この講座を受けさせたいと思う」

[実施先内訳]

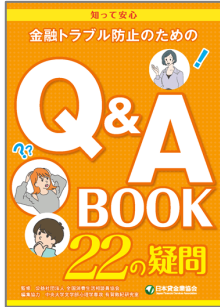
①大学・専門学校・訓練学校・高等学校……31先、3,888名 ②保護者・教職員・一般・行政職員等……17先、548名 ③高齢者……16先、822名

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年発行版」： 339件 50,965部
「令和7年発行版」： 4,036件 174,207部

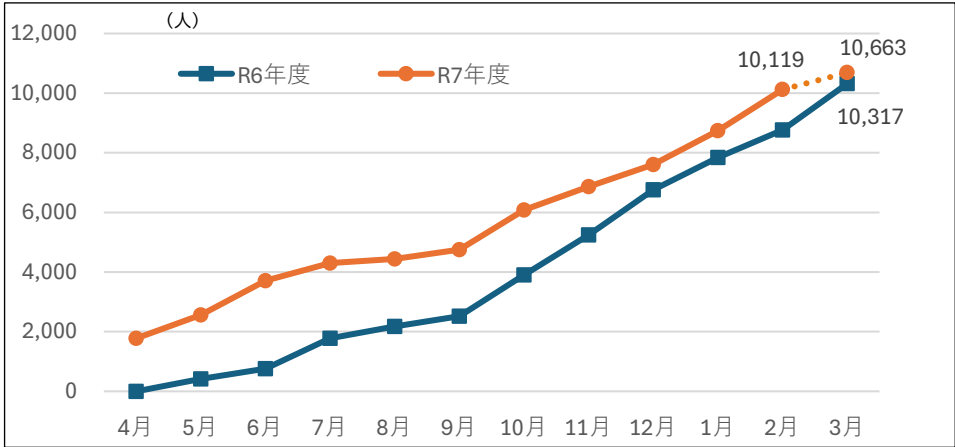
4. 金融リテラシー向上コンソーシアム

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2023年6月に設立した組織です。

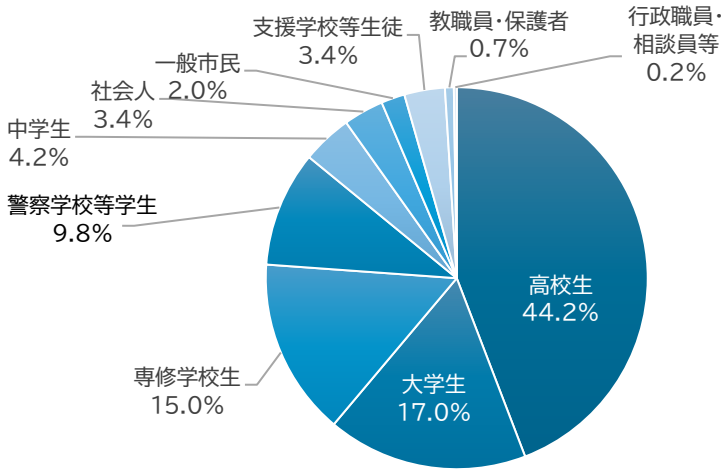


受講者数

- ◆ 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