

第17回東京都多重債務問題対策協議会

遠藤委員提供資料

日本貸金業協会

令和2年1月29日（水曜日）

東京都多重債務問題対策協議会（第17回）

日本貸金業協会 資料

～貸金業相談・紛争解決センター～



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

貸金業相談・紛争解決センター 0570-051-051

ホームページ

<https://www.j-fsa.or.jp>

1. 総受付件数

令和元年度上期(平成31年4月1日～令和元年9月30日)における資金需要者等からの総受付件数は10,507件であり、前年度上期10,468件と比較すると39件増(+0.4%)であった。

(単位: 件、%)

分類	年度	平成30年 上期	前年対比	平成30年 下期	前年対比	令和元年 上期	前年対比
相談	電話	10,366	-6.0%	11,159	4.3%	10,415	0.5%
	文書	21	-12.5%	15	-37.5%	19	-9.5%
	来協	44	-20.0%	50	-9.1%	54	22.7%
	メール	1	0.0%	2	100.0%	3	200.0%
	その他	9	125.0%	9	12.5%	4	-55.6%
	小計	10,441	-6.0%	11,235	4.1%	10,495	0.5%
苦情	電話	14	0.0%	5	-72.2%	7	-50.0%
	文書	2	0.0%	2	100.0%	2	0.0%
	来協	0		0		0	
	メール	0		0		0	
	その他	3	-25.0%	0		1	-66.7%
	小計	19	-5.0%	7	-66.7%	10	-47.4%
紛争	紛争申立書	8	-20.0%	2	0.0%	2	-75.0%
	小計	8	-20.0%	2	-75.0%	2	-75.0%
	総受付合計	10,468	-6.0%	11,244	3.9%	10,507	0.4%

2. 相談受付状況

令和元年度上期における相談受付件数は10,495件であり、前年度上期10,441件と比較すると54件増(+0.5%)となっている。

(単位: 件、%)

分類	年度	平成30年 上期	平成30年 下期	令和元年 上期	前年対比
一般 相談	融資関連	870	868	824	-5.3%
	信用情報関連	238	236	231	-2.9%
	身分証明書等の紛失等	84	120	62	-26.2%
	業者等の連絡先	670	687	622	-7.2%
	帳簿の開示	18	8	6	-66.7%
	その他	749	684	727	-2.9%
	小計	2,629	2,603	2,472	-6.0%
多重 債務 関連 相談	貸付自粛・本人	835	1,026	1,031	23.5%
	貸付自粛・本人以外	1,722	1,718	1,563	-9.2%
	返済困難	597	606	585	-2.0%
	ヤミ金融・違法業者	249	207	177	-28.9%
	小計	3,403	3,557	3,356	-1.4%
	業者向け問合せ	4,409	5,075	4,667	5.9%
	相談合計	10,441	11,235	10,495	0.5%

I 貸付自粛制度の活用の推進について

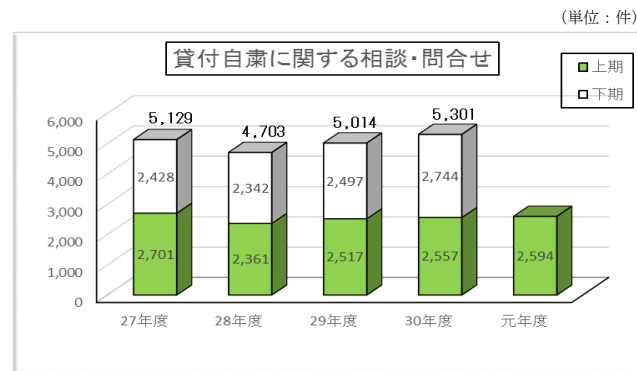
1. 貸付自粛制度について

日本貸金業協会設立当初から多重債務問題の解決の一環として、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、貸金業者が、その情報を受けて貸付けの自粛を促す取組を行っている。(平成31年3月29日から、「一般社団法人 全国銀行協会」が当協会と連携して開始した。)

2. 貸付自粛制度相談実績について

(1) 貸付自粛の相談・問合せ(本人及び本人以外を合算)

令和元年度上期においては、2,594件であり、前年度上期2,557件と比較すると37件増(+1.4%)となっている。



(2) 個人信用情報機関への登録

協会にて受けた情報を、(株)日本信用情報機構(JICC)、(株)シー・アイ・シー(CIC)及び全国銀行個人信用情報センターに一定期間(5年以内)登録する。

令和元年度上期においては、1,410件であり、前年度上期1,265件と比較すると145件増(+11.5%)となっている。

(単位: 件、%)

分類		年度	平成30年 上期	平成30年 下期	令和元年 上期	前年対比
協会	登録		1,265	1,267	1,125	-11.1%
	撤回		410	465	458	+11.7%
計			1,675	1,732	1,583	-5.5%
個信センター	登録		0	0	285	—
	撤回		0	0	36	—
計			0	0	321	—
登録			1,265	1,267	1,410	+11.5%
撤回			410	465	494	+20.5%
合計			1,675	1,732	1,904	+13.7%

I 貸付自粛制度の活用の推進について

(3) 貸付自粛登録のギャンブルを理由とする件数

令和元年度上期における協会への貸付自粛登録件数は1,125件で、その内ギャンブルを理由とする貸付自粛登録件数は、496件で比率は44.1%となっている。(個信センターは、申請理由を取得していないため件数は当協会における登録状況)

(単位：件)

平成30年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	計
(参考)貸付自粛登録	261	226	211	188	203	176	1,265	242	204	177	203	224	217	1,267	2,532
内ギャンブル等登録	88	98	93	92	87	87	545	108	95	81	100	96	101	581	1,126

令和元年度上期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
貸付自粛登録	214	205	180	196	148	182	1,125
内ギャンブル等登録	93	101	82	83	63	74	496

(4) 令和元年度上期 貸付自粛ギャンブル等登録集計

(単位：件)

月	総申込			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
	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤競艇	⑥くじ	⑦オートレース	⑧その他	⑨未回答	
上期計	306	819	1,125	496	478	18	433	27	112	22	47	3	2	14	0	660
比率	27.2%	72.8%		44.1%	96.4%	3.6%	65.6%	4.1%	17.0%	3.3%	7.1%	0.5%	0.3%	2.1%	0.0%	

I 貸付自粛制度の活用の推進について

3. 貸付自粛の今後の方向性について

(1) 貸付自粛制度の周知に向けた取組み

- ①Web化対応によるスマホ等での申請体制の強化……現行の来協・郵送等による、申請方法の見直しにより、個人情報等の安全を確保しながら申請手続の利便性を図る。
- ②相談拠点等の告知強化……現在、自粛申請者に対し、処理完了のお知らせ(登録・撤回)を送付し、内閣府で指定している相談拠点一覧を添付している。
今後は、スマホなどを利用してより利便性の高い効果的な告知強化を図る。
- ③関係相談機関及び医療機関との連携強化……ギャンブル等依存症等を扱う相談及び医療機関と連携し、パンフレット設置など、自粛制度の利用促進を図る。

(2) 全国銀行協会との連携

- ①ギャンブル依存症問題啓発週間(毎年5/14～5/20)におけるイベントへの参加団体等との連携を図る。
- ②貸付自粛業務に係る意見調整のための定例会(月1回)を実施し連携強化を図る。
- ③「貸付自粛に関する規則」の改定時など必要な調整を図る。
- ④「貸付自粛制度告知用ポスター」の作成を共同で行い相談及び医療機関への告知活動の強化を図る。

Ⅱ 生活再建支援カウンセリングについて

1. 生活再建支援カウンセリングについて

◆生活再建支援カウンセリングの定義

「借金は整理できたが、家計管理は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。

生活再建支援カウンセリングは本人及び家族に対し、多重債務の再発防止を目的として行っている。

所定の研修を経た協会職員である相談員（カウンセラー）が相談者との信頼関係を元に、心理カウンセリングを通じて、家計管理の改善実行や債務の原因となった問題行動の改善に取り組んでいる。

(1) 受付状況

令和元年度上期においては、新規相談者24人、前年度から繰り越した継続相談者35人、合計59人の相談者に対し、面接及び電話相談を126回実施した。

そのうち来協による面談は88回（構成割合69.8%）、電話による相談は38回（同30.2%）となっている。

(2) 新規相談者の属性等について（相談者24人の内訳）

債務者本人15人（62.5%）、配偶者8人（33.3%）、親族1人（4.2%）となっている。

①債務の原因（債務者本人15人）

「ギャンブル癖」8人（53.3%）、「遊興費・飲食費・交際費」4人（26.7%）、「生活費」2人（13.3%）、「買い物癖」1人（6.7%）となっている。

②カウンセリングの方向性（債務者本人及び家族合せて24人）

相談者が抱えている問題は様々な要因が絡み合っているため、優先的な課題から合意し取組んだ。

- ・「ギャンブル癖を治したい」8人（33.4%）
- ・「家族関係を改善したい」6人（25.0%）
- ・「浪費癖を治したい」5人（20.8%）
- ・「金銭感覚を見直したい」3人（12.5%）
- ・「買い物癖を治したい」2人（8.3%）

Ⅱ 生活再建支援カウンセリングについて

2. 今後の生活再建支援カウンセリングについて

- (1)各地の社会福祉協議会、消費生活センター、精神保健福祉センター等に対する訪問活動及び相談員向け出前講座を通じて、一層の周知及び情報共有・連携を強化する。
- (2)地区協議会における研修会や協会員等への出前講座を通じて、一層の周知及び連携を強化する。
- (3)地方での「出張カウンセリング」の開催。
- (4)カウンセラー育成及び技能向上に向けた研修の検討。

Ⅲ金融リテラシー活動について

1. 行政機関・消費生活センター等

消費生活相談員等に対して、カウンセリング的手法を活用した相談スキル及び家計管理支援の方法等の研修を行った。また、消費者及び行政職員等に対して、家計管理等をテーマにお金やクレジットカード利用及び金融トラブル防止のための研修会を実施した。(延べ20団体 548名受講)

2. 協会員等

お客様相談及び債権管理業務等に従事する社員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とし社内研修会を行った。他に7月～8月全国10ヶ所で協会員向けに研修を行った。(延べ11協会員等 93名受講)

3. 学生等

「成年年齢引下げ」による金融トラブル・被害が懸念されるため、ローンやクレジットに関する基礎的な知識や金融トラブル防止について、大学生などを対象とした出前講座を実施した。(延べ7大学、3専門学校 996名受講)

※上記1～3の実施内容については、別紙1参照

4. 出前（講師派遣）講座の今後の活動について

- (1) 2022年の成年年齢引き下げを見据えて、学生をターゲットとした講座開催及び、行政や学校関係機関との連携の強化を図る。
- (2) 高齢者向けに行政やシルバー人材支援センターとの連携強化を図る。
- (3) 会員向けの「カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修」を、業態別や地区開催などについて検討する。

※今後の活動予定について（別紙2参照）