

令和元年12月9日（月曜日）
多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会

日本資金業協会 資料
～資金業相談・紛争解決センター～



日本資金業協会

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

資金業相談・紛争解決センター 0570-051-051

ホームページ

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

I 相談・苦情・紛争受付状況について

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%

※令和元年度受付件数の増加要因は、誤認電話及び貸付自粛である。

I 相談・苦情・紛争受付状況について

2. 相談受付状況

◆相談の定義：貸金業務等に関連して協会に助言を求めるものを「一般相談」、返済困難・経済的窮状における相談を「多重債務関連相談」として分類している。

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。うち、一般相談は2, 473件であり、前年度上期2, 629件と比較すると156件減(-5. 9%)、多重債務関連相談は3, 356件であり、前年度上期3, 403件と比較すると47件減(-1. 4%)となっており、内訳は、貸付自粛(本人)は1, 031件(対前年+23. 5%)、返済困難は585件(対前年-2. 0%)、ヤミ金融は177件(対前年-28. 9%)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 相談・苦情・紛争受付状況について

3. 苦情受理状況

◆苦情の定義：「貸金業務等に関し、その契約者等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、申立人の申出・主張の内容に従って分類している。

令和元年度上期に苦情として受理した件数は10件であり、前年度上期19件と比較すると9件減(-47.4%)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
クレジットカード等不正使用	6	2	4	-33.3%
事務処理	4	2	3	-25.0%
契約内容	2	2	2	—
請求業務	1	0	1	—
帳簿の開示	3	0	0	—
過払金	0	1	0	—
個人情報	1	0	0	—
融資関連	2	0	0	—
苦情合計	19	7	10	-47.4%

4. 紛争解決手続（ADR）申立て受理状況

◆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という。

令和元年度上期における紛争事案の受理件数は2件であり、前年度上期8件と比較すると6件減（-75.0%）となっている。

「契約内容」、「クレジットカード等不正使用」、「融資関連」、「事務処理」、「個人情報」、「その他」とともに減少となっている。

（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
契約内容		1	1	2	100.0%
クレジットカード等不正使用		1	1	0	—
融資関連		1	0	0	—
事務処理		1	0	0	—
個人情報		3	0	0	—
その他		1	0	0	—
紛争合計		8	2	2	-75.0%

Ⅱ 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貸付自粛制度を開始した。)

(単位：件)

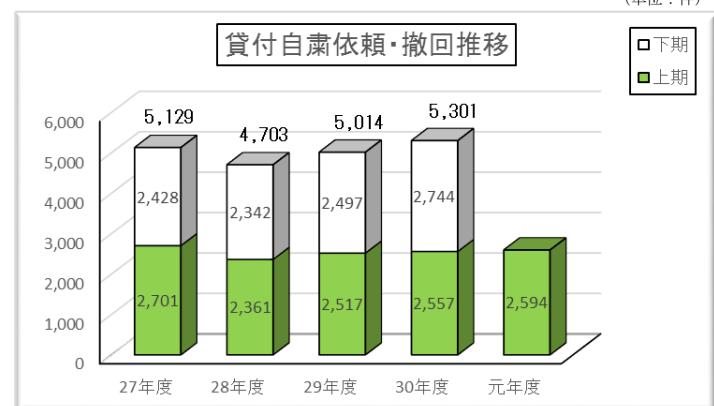
2. 貸付自粛制度相談実績について

(1) 貸付自粛の相談・問合せ(本人及び本人以外を合算)

貸付自粛の相談・問合せは、本人及び本人以外を合算すると、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。(平成30年度は全国銀行個人信用情報センター(以下「個信センター」という)は該当なし)



(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
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%

※令和元年度上期の登録については、個信センター285件を含む

※撤回は登録から3か月経過後に撤回ができる。

Ⅱ 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。(個別に取得していないため。)

(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%	/

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化対応によるスマートフォン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、スマートフォン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。

Ⅲ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

「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、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

債務者本人は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」が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。

最も多いものは「ギャンブル癖を治したい」が8人（33. 4%）、以下「家族関係を改善したい」が6人（25. 0%）、「浪費癖を治したい」が5人（20. 8%）、「金銭感覚を見直したい」が3人（12. 5%）、「買い物癖を治したい」が2件（8. 3%）となっている。

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。

1. 行政機関・消費生活センター等

消費生活相談員等の相談対応スキルの向上を目的とした各研修会に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、一般市民及び行政職員等を対象に、中高年向け消費生活講座、やりくり上手になるための家計管理術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に巻き込まれないための、金銭管理などについて研修会を実施した。(延べ20団体 548名受講)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数(人)
1	6月24日	清瀬市シルバー人材センター	金融トラブル事例と防止策について	50
2	6月24日	港区シルバー人材センター(南麻布班)	金融トラブル事例と防止策について	26
3	7月2日	港区シルバー人材センター(大門班)	金融トラブル事例と防止策について	15
4	7月3日	港区シルバー人材センター(北青山班)	金融トラブル事例と防止策について	31
5	7月5日	港区シルバー人材センター(新橋愛宕班)	金融トラブル事例と防止策について	12
6	7月8日	港区シルバー人材センター(六本木班)	金融トラブル事例と防止策について	17
7	7月9日	港区シルバー人材センター(赤坂班)	金融トラブル事例と防止策について	20
8	7月10日	港区シルバー人材センター(港区地域交流カフェ)	金融トラブル事例と防止策について	20
9	7月11日	港区シルバー人材センター(白金班)	金融トラブル事例と防止策について	28
10	7月12日	港区シルバー人材センター(港南班)	金融トラブル事例と防止策について	40
11	7月15日	鳥取県消費生活センター	キャッシュレス決済について	15
12	7月17日	港区シルバー人材センター(南青山班)	金融トラブル事例と防止策について	30
13	7月22日	港区シルバー人材センター(台場班)	金融トラブル事例と防止策について	18
14	8月6日	大田区シニアクラブ連合会	金融トラブル事例と防止策について	19
15	8月16日	稲城市みどりクラブ向寿会	金融トラブル事例と防止策について	54
16	9月11日	世田谷区高齢者クラブ	金融トラブル事例と防止策について	25
17	9月11日	杉並区いきいきクラブ連合会	金融トラブル事例と防止策について	45
18	9月14日	多摩市あおぞら会	金融トラブル事例と防止策について	24
19	9月14日	東十条笑年クラブ	金融トラブル事例と防止策について	29
20	9月15日	品川区老人クラブ	金融トラブル事例と防止策について	30
				小計 548

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)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	6月14日	アビリオ債権回収株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(中級編)	12
2	7月12日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
3	7月18日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	8
4	7月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
5	7月22日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実務者編)	6
6	8月27日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(上級編)	12
7	9月11日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
8	9月12日	りそなカード株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応研修(上級編)	19
9	9月13日	全国保証株式会社	カウンセリングを活用したお客様対応	12
10	9月19日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
11	9月20日	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社	カウンセリング研修(実力養成編)	4
計				93

IV金融リテラシー活動について

3. 学生等

今後「成年年齢引下げ」による18、19歳の金融トラブル・被害が懸念される。講座の内容は、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、大学などを対象とした出前講座を実施している。

(延べ7大学、3専門学校 996名受講)

回	開催日	主催団体等	テーマ	受講者数 (人)
1	4月3日	芝浦工業大学	投資用USB教材勧誘問題を中心とした金融トラブル被害防止等	132
2	5月9日	明治大学 国際日本学部	貸金業界の現状と金融トラブル防止について	22
3	5月14日	東京慈恵会医科大学	アルバイト詐欺、ブラック・バイト問題を含めた金融トラブル被害防止等	169
4	5月30日	日本大学商学部	ローンの特徴と役割	293
5	6月6日	明治大学 国際日本学部	ソーシャル・レンディング、個人信用情報	21
6	6月10日	首都大学東京	金融被害防止ガイドンス	9
7	6月17日	窪田理容美容専門学校	ローン・クレジットおよび金融トラブル事例と防止策について	226
8	6月28日	聖和看護専門学校	ローン・クレジットおよび金融トラブル事例と防止策について	69
9	7月2日	金城学院大学	貸金業協会の活動紹介	11
10	7月16日	東京ベルエポック美容専門学校	ローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策について	44
小計				996

4. 出前（講師派遣）講座の今後の活動について

- (1) 2022年、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に向け、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の強化を図る。
- (3) 会員向けの「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」において、業態別内容の見直しや地区開催など、研修のあり方を検討する。

協会における金融教育活動の根拠

- 貸金業法第41条の9（協会による啓発活動等）で、金融に係る知識の普及、啓発活動、広報活動を通じて資金需要者等の利益の保護の促進に努めることが規定
- 定款第5条（業務）第1項（9）で金融に係る知識の普及及び啓発を図ることが規定

令和元年度上期の教育活動実績



新たな取組

- 協会員向け講座（カウンセリング研修）
✓ 5協会員、11回、受講者数93名（昨年度上期実績：8協会員、20回、459名）

- 大学生向け講座（金融リテラシー、個人信用情報等）
✓ 4大学、受講者数347名（昨年度上期実績：3大学、3回、217名）

- 相談員向け講座（キャッシュレス決済）
✓ 1団体、受講者数15名（昨年度上期実績：4団体、5回、受講者数137名）

- 東京都産業労働局金融部貸金業対策課との連携～今期からの新規施策
✓ 大学生・専門学生向け（金融リテラシー）
～3大学、3専門学校、受講者数649名
✓ シルバーカー人材センター、高齢者クラブ等の高齢者向け（金融トラブル事例、被害防止）
～19団体、受講者数573名

- その他
✓ 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンに参加
～協会員と連携し、6/13神田駅前、6/14高田馬場で実施
✓ ギャンブル等依存症問題啓発週間のキャンペーンに参加
～貴庁及び財務局と連携し、啓発週間に13ヶ所のキャンペーンに参加

高校生への消費者啓発の拡大

- ①日本教育新聞社の購読者を対象とした「教育支援活動特別便」に参画
- ②今年度版『ローン・キャッシングQ&A BOOK』を11月に全国の高校（夜間含む）5,300校に送付。
- ③同新聞に協会の消費者教育活動記事も掲載。
- ④出前講座ニーズに的確に対応。

東京都産業労働局金融部貸金業対策課との連携

- ①貸金業法行為規制等に係る注意事項等のDVD作成
- ②監査的視点からの貸金業務のチェックリスト作成
- ③来年3月より貸金業登録講習時や支部窓口で上記ツール配布。

金融教育は、協会の目的の一つである“資金需要者等の利益の保護を図る”ための中心的な施策と位置づけ、施策の拡充を図っていく

金銭教育ツールの普及施策

- 「ローン・クレジットQ & A BOOK」、ヤミ金融被害防止リーフレットなど資金需要者向けの印刷物の設置場所を増やすなど、配布対象の拡大に向けた施策

出前講座の拡充施策

- 各市区町村への講師派遣アプローチ
 - ・ 教育委員会に対して2018年度より教科化された「道徳」の授業等への講師派遣
 - ・ 福祉関係課に対して超高齢化社会におけるシニア向け出前講座
 - ・ 社会福祉協議会に対して民生委員を対象とした出前講座

● 出前講座の拡大

- ・ 小中学生向けの実施
 - 小学校・中学生向け出前講座用教材や出前講座ツール開発
- ・ 特定の施設等向けの実施
 - 特別支援学校の教員、就労支援施設の支援者及び訓練生、児童擁護施設の職員、「子ども食堂」に集まる子どもとその親など

● 出前講座の拡大に向けた協会、貸金業界における人材育成のための施策

関係省庁や協会員、他団体との連携により、多様な視点で効果的かつ効率的な金融教育活動を展開

連携先：消費者庁、既に金融教育活動に取り組んでいる協会員、日本クレジット協会、全国銀行協会、FinTech協会、日本信用情報機構、金融知力普及協会など

東京都産業労働局との連携

DVD等による貸金業者の態勢向上支援の実施

協会、貸金業界における金融教育活動について積極的な広報

- 媒体：協会ウェブサイト、広報誌「JFSA」
- Webを活用したネットで教育展開

資金需要者等の利益の保護