

多重債務問題に関する 全銀協の取組みについて

令和2年6月22日

辻 松雄

一般社団法人全国銀行協会 理事



一般社団法人
全国銀行協会

〈目次〉

1. 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応	p.2
2. 銀行カードローン残高の推移	p.4
3. カードローン専用相談窓口における相談等受付状況	p.5
4. 多重債務防止啓発に関する取組み	p.6
5. 金融経済教育に関する取組み	p.8

1. 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応（1/2）

- ▶ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けたお客さまへの迅速、適切かつ柔軟な対応に努める旨を理事会で申し合わせ。

【図1 3/12 理事会申し合わせ（抜粋）】

- ◆ 新型コロナウイルス感染症により、施設への宿泊等を余儀なくされる等の影響を受けたお客さまから、金融サービスに関する要望があった場合には、お客さまの状況等を十分に勘案し、柔軟な対応に努める。
- ◆ 個人情報情報の取扱いについて、新型コロナウイルス感染症により影響を受けたお客さまが不利益を被ることのないよう十分留意する。

1. 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応 (2/2)

- お客さま向けのチラシを制作し、カウンセリングサービスの窓口等を周知したほか、会員行の対応状況（返済相談窓口等の一覧）、よくあるご質問（FAQ）等を取りまとめ、ウェブサイトの特設ページで公表。
- GW中の融資相談等について、新聞広告を実施。

【図2 お客さま向けチラシ】

**新型コロナウイルスの影響で
お困りの皆さまへ**

全国銀行協会の会員行は、新型コロナウイルスの影響を受けられた方々の状況に応じて、お客さまに寄り添った対応に取り組んでいます。

**次のような事例でお困りの方は、
お取引銀行にお問い合わせください。**

(事例) ● 当分の資金繰りに不安がある。
● 融資の返済条件について相談したい。
● 新型コロナウイルスの影響で資金が必要となった。
● 支店に行けない家族の代理で銀行の業務をしたい。等

なお、全国銀行協会のウェブサイトでは、新型コロナウイルスに関する会員行の取組みを紹介しています。
<https://www.zenginkyo.or.jp/topic/covid19-japanbank/>

※全国銀行協会の加盟銀行において、地域でこの対応に協力する銀行があります。

全国銀行協会加盟行に設置する相談窓口	カウンセリングサービス（※要予約）
新型コロナウイルスの影響により、事業を再開し、金銭的負担がある中小企業の方	新型コロナウイルスの影響により、住宅ローンやカードローン等の返済に困っている方
西一都府県 毎日民営の休日は除く 午前9時～12時、午後1時～5時	首都圏 毎日民営の休日は除く 午前9時～12時、午後1時～5時
050-3385-6091	050-3540-7553

JBA 一般社団法人 全国銀行協会

【図3 よくあるご質問（抜粋）】

収入が減少し、ローンの返済が難しくなってきた。どうしたらよいか。

住宅ローンや個人向けローンに関し、お客さまのニーズを十分に踏まえた条件変更等について、迅速かつ柔軟な対応をすることを会員銀行に要請しております。お手数料ですが、返済条件の変更などについて、延滞する前にお取引銀行にご相談ください。また、併せて、政府系金融機関や地方公共団体が設置している相談窓口にご相談することもご検討ください。

【図4 新聞広告】

銀行からのお知らせ

新型コロナウイルスの感染が拡大する中、銀行は、「3つの密」を避ける取組みなどにより、お客さまにとって安心・安全な環境を整え、生活に必要不可欠な金融サービスの提供を継続しています。お客さまご自身の安全のため、お急ぎでないお取引についてはお控えいただく、ATMやインターネットバンキングなどのご利用をお願いいたします。

1. 連休期間中の融資相談について

■ 銀行は、ゴールデンウィーク期間中も事業に関する融資のご相談を承ります。
■ 銀行毎の営業状況やお問い合わせ先などについては、各銀行もしくは全銀協のウェブサイトでご確認ください。
<https://www.zenginkyo.or.jp/topic/covid19-gw/>

2. 特別定額給付金の申請について

■ 5月以降、市区町村から世帯主等に特別定額給付金（一人10万円）の給付のための申請書が届きます。
■ 申請に当たっては、正しい口座番号の届出が必要になりますので、お届出（郵送・オンライン）の際は、お受取口座の通帳またはキャッシュカード等をご確認ください。

JBA 一般社団法人 全国銀行協会

2. 銀行カードローン残高の推移

- 「全国銀行預金・貸出金速報」(当協会 月次公表) にあわせて、平成29年10月からカードローン残高(確報値)を公表(集計対象は、預貸金速報の対象行113行。平成29年4月～令和元年9月分を公表)。
- 令和2年4月末の残高は「4兆1,001億円」。令和元年4月末比3.8%減少(令2年3月末比1.4%減少)。

【図5 業態別残高推移(単位=金額:億円、比率:%)】

	平成29年			平成30年				平成31年・令和元年				令和2年				
	4月	～	12月	～	4月	～	12月	～	4月	～	12月	～	3月	4月	前月比	前年同月比
全国銀行	43,128		43,872		44,118		43,077		42,619		41,548		41,572	41,001	△1.4%	△3.8%
都市銀行等	24,016		24,279		24,355		23,628		23,321		22,596		22,614	22,342	△1.2%	△4.2%
地方銀行	15,374		15,857		16,042		15,900		15,862		15,653		15,665	15,430	△1.5%	△2.7%
地方銀行Ⅱ	3,737		3,735		3,720		3,548		3,435		3,297		3,292	3,227	△2.0%	△6.0%

※全国銀行：都市銀行5行(みずほ・三菱UFJ・三井住友・りそな・埼玉りそな)、地方銀行64行、地方銀行Ⅱ(第二地方銀行協会加盟の地方銀行)38行、信託銀行4行(三菱UFJ信託・みずほ信託・三井住友信託・野村信託)、新生銀行、あおぞら銀行の113行(令和2年4月末時点)

3. カードローン専用相談窓口における相談等受付状況

- 多重債務抑制の観点から、カードローンに関する専用相談窓口を設置（平成29年10月受付開始）。
- 専用相談窓口においては、消費生活相談員などの資格を保有する相談員や、専門のカウンセラーが返済方法のアドバイス等に対応。
- 令和元年度の受付相談等件数は「71件」（令和2年3月末現在）。

〔専用相談窓口〕TEL：050-3385-6098（月～金 9:00～17:00）

【図6 カードローン専用相談窓口 受付相談等件数（設置以降累計）（平成29年10月19日～令和2年3月31日）】

返済困難	貸付自粛	情報開示	その他	合計
72件	13件	13件	104件	202件

※上記カテゴリは、本資料において相談受付内容を説明するために分類したもの。

【図7 全銀協相談室に寄せられた主な相談・カウンセリング事例】

- 銀行カードローンを借り入れているが、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減ったため返済が厳しい。どうすればよいか。
- 銀行カードローンの利用を申し込んだが審査を通らない。どうすればよいか。
- 家族が利用している銀行カードローンの借入状況を確認したい。

4. 多重債務防止啓発に関する取組み（1/2）

- ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係4団体」（日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、日本貸金業協会、全国銀行協会）による共同キャンペーンを11月に実施予定。

【図8 共同キャンペーンにおける全銀協の取組み内容（予定）】

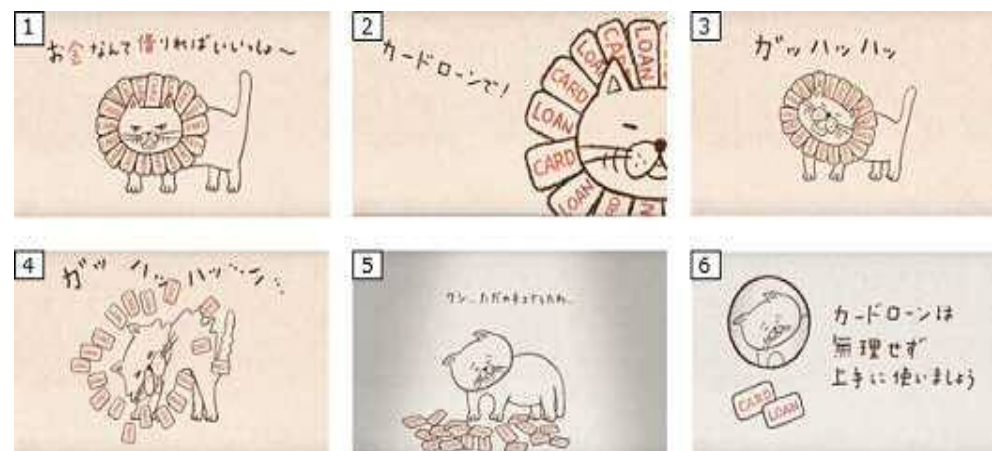
〔ポスター〕



〔電車内ステッカー〕



〔啓発動画〕



実施内容（予定）

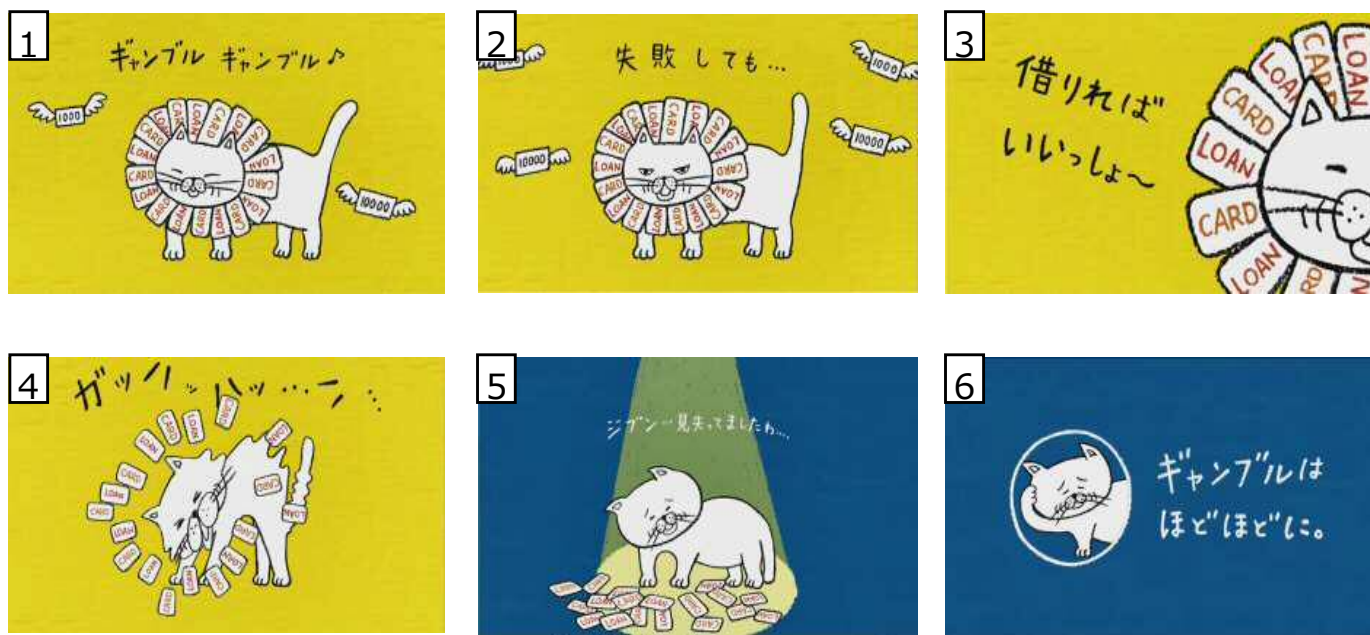
ポスター	➤ 全国の銀行のCD・ATMコーナー、ローン相談窓口等の店頭において、多重債務防止啓発ポスター・デジタルサイネージを掲出予定（令和2年11月～令和3年3月）。
電車内ステッカー	➤ 全国の主要鉄道路線（東京・大阪・名古屋・札幌・福岡・仙台・広島）において、電車内ステッカー広告を実施（令和2年11月予定）。
動画配信	➤ 当協会ウェブサイト・SNS（twitter、Facebook）において啓発動画を配信。

4. 多重債務防止啓発に関する取組み（2/2）

- 令和元年度に引き続き、ギャンブル等依存症対策基本法にもとづく「ギャンブル等依存症問題啓発週間（毎年5月14日～20日）」に合わせて、「お金を借りてギャンブルにのめり込むこと」の防止啓発や貸付自粛制度の周知を実施。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、啓発動画を民放キャッチアップ配信サービス（放送終了後のテレビ番組を視聴できるサービス）で配信したほか、バナー広告等を公営競技に係る情報サイト等に配信。

【図9 ギャンブル等依存症問題啓発週間に合わせた取組み】

〔啓発動画「うっかりあなたもカードライオンになっていませんか？」（ギャンブル編）〕



〔バナー広告等〕



5. 金融経済教育に関する取組み（1/3）

- 「家計管理」と「生活設計」に関するリテラシー向上を図ることを基本として、お金の基礎知識からローン・クレジットの利用方法・留意点など、幅広いテーマで金融経済教育の取組みを実施。

〔どこでも出張講座〕

- 中学校・高校等の学校向けを中心に、無償で講師を派遣（平成15年～）。講義内容のテーマは申込者の希望を踏まえて対応。令和元年度は「232件／22,473名」を対象に実施（教員向けにも実績あり）。

【図表10 学校向け実施テーマ（一例）】

「生活設計・マネープランゲーム」

カードゲーム教材（次頁参照）を使用して、人生において「お金とどのように関わっていけばいいのか」を体験するアクティブラーニング型の講座。

「社会に出て気をつけたいお金のこと」

これから社会に出るに当たって気をつけたいお金の基礎知識、お金と賢く付き合う方法を学ぶ。

（内容）家計管理、三大資金、金融サービス、クレジットカード、多重債務、金融トラブル 等

「ローン・クレジットのしくみとお金の使い方」

ローンとクレジットの利用方法と留意点を確認。目に見えないお金の仕組みを学ぶ。

（内容）家計管理、三大資金、ローン、クレジットカード、多重債務 等

「大学生活とお金のこと」

大学生活を過ごすに当たって、また今後社会に出るに当たって必要となる基礎的な金融知識を学ぶ。

（内容）家計管理、進学に係る費用、奨学金、三大資金、クレジットカード、多重債務、金融トラブル 等



5. 金融経済教育に関する取組み（2/3）

【教材制作・無償提供】

- 学校教育等の現場で活用できる各種教材・動画等を制作し、無償で広く提供。社会科や家庭科、総合的な学習の時間等の学習カリキュラムと連携した内容とし、ゲームや映像を使って学べる体験型教材を拡充。

【図表11 教材ラインアップ（一例）】

「生活設計・マネープランゲーム」（対象：中学生～）

20歳以降の人生についてお金の面からシミュレーションするカードゲーム型の教材。

収入や生活費等、人生に必要なお金について学ぶとともに、計画性を持って生活する必要があることを体感する。



「シリーズ教材 お金のキホン」（対象：高校生～）

高校生が学ぶ金融の知識について、学習指導要領の家庭科と公民科の内容のポイントをおさえた教材。生徒用テキストと併せて、テーマ別の授業プログラムを提供（下記一例）。



授業プログラム「家計管理」

生活にかかわる基本的な経済感覚を身につけ、将来の生活像に関連付けて生活費をイメージできるよう「一人暮らし」のシミュレーションを通して収支のバランスを考える。



「はじめてのお金の時間」（対象：中学生～）

「使う」「貯める」「借りる」の3つの視点で、収入や支出、貯蓄やローン・クレジットについて学ぶ教材。

学校で活用しやすくするため、グループワークやディスカッションを取り入れた授業プログラムを提供しており、テーマ別に短時間（15分～）での活用も可能。



授業プログラム「ローン」

様々な体験談からローン利用時のポイント・留意点を学び、住宅等購入時の賢いローンの利用について具体的なケースを通して考える。



授業プログラム「多重債務」

ドラマ仕立ての動画資料を見て多重債務に陥る原因・プロセスを学び、多重債務の注意喚起ポスターを作成するワークを通じて学びを深める。



5. 金融経済教育に関する取組み（3/3）

〔その他若年層向け施策〕

- 金融・経済や生活設計・家計管理等に関して幅広く学べる若年層向けのクイズアプリを提供。
- 若年層向け小冊子3種（「お金の話」「未来予想図」「お金の運用」）の新成人への配布（成人式）を全国の自治体に働きかけ（令和元年度配布実績（3種計）：600自治体／421,188部）。

【図表12 若年層向け学習ツール（一例）】

〔若年層向けクイズアプリ〕



〔若年層向け小冊子 3 種〕



- ・お金の話…ローン・クレジットカードを含む金融商品等について説明。
- ・未来予想図…人生の三大資金等、ライフプランについて説明。
- ・お金の運用…資産運用のポイントについて説明。

新型コロナウイルスの影響で お困りの皆さまへ

全国銀行協会の会員行は、新型コロナウイルスの影響を受けられた方々の状況に応じて、お客さまに寄り添った対応に取り組んで参ります。

次のような事例でお困りの方は、
お取引銀行にお問い合わせください。

- (事例)
- 当面の**資金繰りに不安**がある。
 - **融資の返済条件**について相談したい。
 - 新型コロナウイルスの影響で**資金が必要**となった。
 - 支店に行けない**家族の代理**で銀行の手続きをしたい。等

なお、全国銀行協会のウェブサイトでは、新型コロナウイルスに関する会員行の取組みを紹介しています。

<https://www.zenginkyo.or.jp/topic/covid19-jbamembers/>



※全国銀行協会相談室においても、無料でご相談やご照会等をお受けしています。

	中小企業向け融資に関する相談窓口	カウンセリングサービス（要予約）
対 象	新型コロナウイルスの流行により、影響を受ける、またはその恐れがある中小企業の方	新型コロナウイルスの流行の影響により、住宅ローンやカードローン等の返済にお困りの個人の方
受付時間	月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く） 午前9時～12時、午後1時～5時	予約受付 月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く） 午前9時～午後5時 相談時間 月・火・木曜日 午前10時～12時、午後1時～5時 水・金曜日 午前10時～12時、午後1時～7時
電話番号	050-3385-6091	050-3540-7553



一般社団法人
全国銀行協会

新型コロナウイルスへの対応に関する申し合わせ

一般社団法人全国銀行協会

新型コロナウイルスが発生し、その感染が世界全体に広まりつつある。わが国においても、連日、感染者が確認される状況であり、国民生活や企業活動にも大きな影響を及ぼし始めている。

そうした中において、銀行はお客さま・職員の健康・人命保護を最優先とすることを大前提とし、そのうえで、銀行が提供する業務が社会機能の維持に不可欠な金融インフラであることを自覚し、必要なサービスを可能な限り継続して提供していくことが求められている。

そこで、私ども銀行界は、下記の事項について真摯に対応することを申し合わせる。

なお、本申し合わせは、新型コロナウイルスの今後の感染拡大やそれに伴う社会情勢の変化等を踏まえ、適宜、追加・見直しを行うこととする。

記

1. お客さまならびに職員等およびその家族の健康・人命保護を最優先とし、新型コロナウイルスの感染防止および感染拡大の抑制を図るため、以下の対策を講じる。
 - ✓ 手洗い、咳エチケット、職場の清掃・消毒といった一般的な感染防止策の実施に加え、職員等に対する注意喚起や職員等の健康状態の確認を徹底する。
 - ✓ 職員等の感染者等との接触機会を減らす観点から、時差出勤、テレワーク等の積極的な推進に努める。
 - ✓ 感染拡大防止の観点から、イベント等を主催する際には、感染の広がり、会場の状況等を踏まえ、開催の必要性を検討する。
 - ✓ 職員等に発熱等の風邪症状が見られる場合には休暇取得を推奨するほか、新型コロナウイルスへの感染が判明した場合の対処に万全を期す。また、実際に感染が判明した場合には、関係機関と連携しつつ、原則として速やかに公表するとともに、感染拡大の抑制に向け適切に対応する。
2. 銀行は社会機能の維持に必要となる決済・資金供給等の重要業務^(※)の業務継続体制を構築するとともに、以下のとおり、新型コロナウイルスによる影響を受けたお客さまへの迅速、適切かつ柔軟な対応に努める。これにあたっては、法令等および行政の指導を遵守する。
 - ✓ 新型コロナウイルス感染症により影響を受けた事業者の資金繰りに重大な支障が生じることがないように、以下の事項に取り組むとともに、現場の営業担当者等を含めた金融機関全体に徹底する。また、かかる事業者から不必要に多大な書類等を徴求することがないように配慮する。
 - 事業者の業況や当面の資金繰り等について、事業者訪問や緊急相談窓口を設置するなどして、丁寧かつ親身になって経営相談に乗るとともに、きめ細かく実態を把握する。
 - 既往債務について、事業者の状況を丁寧にフォローアップしつつ、元本・金利を含めた返済猶予等の条件変更について、迅速かつ柔軟に対応する。
 - 新規融資について、政策金融機関や信用保証協会によるセーフティネット貸付や、セーフティネット保証等の活用など、事業者のニーズに迅速かつ適切に対応する。また、各金融機関が設置している緊急融資制度を積極的に実施する（担保・保証徴求の弾力化を含む）。
 - 事業者に対する支援を迅速かつ適切に実施できる態勢を構築する。
 - ✓ 新型コロナウイルス感染症により、施設への宿泊等を余儀なくされる等の影響を受けたお客さまから、金融サービスに関する要望があった場合には、お客さまの状況等を十分に勘案し、柔軟な対応に努める。
 - ✓ 個人信用情報の取扱いについて、新型コロナウイルス感染症により影響を受けたお客さまが不利益を被ることのないよう十分留意する。

以 上

(※) 社会機能の維持に必要となる「重要業務」

- (1) 現金供給(預金等の払い戻し)
- (2) 資金の決済(振込、送金(外国送金等を含む)、口座振替、手形・小切手の取立)
- (3) 資金の融通(円貸・外貸)
- (4) 証券の決済(有価証券の振替決済)
- (5) 金融事業者間取引(資金繰り(円貸・外貸))