

第18回多重債務者及び消費者向け金融等に関する懇談会資料

令和3年12月23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

貸金業相談・紛争解決センター

◎多重債務発生防止への取組【概要】

未然防止対策

⑥金融経済教育【消費者への教育】

- 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）」
- 活動の周知「出前講座等（YouTube配信）」
「啓発ツール配布・専門紙への広告掲載」
- 注意喚起「違法業者の手口、被害事例の紹介」
(12～16ページ参照)

他団体との協働（消費生活センター、自動車学校等）

④ヤミ金融

- 「被害に遭わないための注意喚起」
- 違法業者の手口、被害事例の紹介（6、16ページ参照）

他団体との協働（東京都、警視庁生活経済課等）

⑦研修【協会員への教育】

- 貸金業者法令研修会（集合研修）
- 顧客対応研修（出前講座）
(13ページ参照)
- ・ 協会員への教育資料の提供
- 基礎的な貸金実務に関する研修「eラーニング」
- 法令改正等に関する情報提供「コンプライアンス研修」
- 業界動向等に関する情報提供「テーマ別研修・動画配信」
- 金融庁からの要請に基づく対応「サイバー演習」
(13ページ参照)

①相談受付状況
(2～7ページ参照)

②お客様の声の分析 (15,16,17ページ参照)

資金需要者からの問い合わせ・その他（貸付自粛）

多重債務の防止対応

⑤生活再建支援 カウンセリング

- 「多重債務の再発防止」
- 問題行動・家族関係・家計状況等
(7ページ参照)

④ヤミ金融

- 「被害に遭わないための注意喚起」
- 違法業者の手口、被害事例の紹介（6、16ページ参照）

他団体との協働（東京都、警視庁生活経済課等）

③貸付自粛制度

- 「多重債務問題解決の一環」
- 令和2年4月よりWeb受付を開始
- 公営競技団体等（5団体）への周知活動
- 公認自動車学校への周知活動
(8～11ページ参照)

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、貸金業務に対する信頼を確保して、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、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)等の業務を推進している。

「相談」の定義

◇ 一般相談

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

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		前年度対比	
					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)	67 (△14)	+9.9% (△33.3%)
		信用情報関連			224	(13)	185	(1)	△39 (△12)	△17.4% (△92.3%)
		身分証明書等の紛失等			73	(0)	65	(0)	△8 (0)	△11.0% —
		業者等の連絡先			613	(78)	443	(3)	△170 (△75)	△27.7% (△96.2%)
		帳簿の開示			3	(0)	0	(0)	△3 (0)	△100.0% —
		その他			542	(32)	607	(23)	65 (△9)	+12.0% (△28.1%)
	小 計				2,132	(165)	2,044	(55)	△88 (△110)	△4.1% (△66.7%)
	多重債務相談	貸付自粛・本人			636	(21)	720	(3)	84 (△18)	+13.2% (△85.7%)
		貸付自粛・本人以外			921	(13)	1,018	(6)	97 (△7)	+10.5% (△53.8%)
		返済困難			516	(167)	544	(103)	28 (△64)	+5.4% (△38.3%)
		ヤミ金融・違法業者			164	(8)	196	(3)	32 (△5)	+19.5% (△62.5%)
	小 計				2,237	(209)	2,478	(115)	241 (△94)	+10.8% (△45.0%)
	協会員等相談窓口案内<誤認電話>				3,771	(43)	4,387	(2)	616 (△41)	+16.3% (△95.3%)
	相談合計				8,140	(417)	8,909	(172)	769 (△245)	+9.4% (△58.8%)
	苦情合計				9	(0)	4	(0)	△5 (0)	△55.6% —
	紛争合計				4	(0)	1	(0)	△3 (0)	△75.0% —
	相談・苦情・紛争合計				8,153	(417)	8,914	(172)	761 (△245)	+9.3% (△58.8%)

※（ ）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今年度上半期は769件の増加(9.4%)。
- ② 一般相談は、前年度上半期と比較して今年度上半期は88件の減少(△4.1%)。
- ③ 多重債務関連相談は、前年度上半期と比較して今年度上半期は241件の増加(10.8%)。
 - ◇返済困難相談
 - ◎前年度上半期と比較して28件の増加(5.4%)。
 - ◇ヤミ金融・違法業者相談（詳細は6ページ、事例は16ページ参照）
- ④ コロナ関連相談（事例は17ページ参照）
 - ◎前年度上半期と比較して245件の減少(△58.8%)。（※行政等の相談窓口の増加の影響）
 - ◎コロナによる収入減、返済困難等の相談については、協会員に対して、返済への柔軟な対応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要請を適切に実施。
 - ◇令和3年度5月10日より資金需要者への相談機会拡充策として、メール相談受付を開始。上半期117件。

（2）相談受付の変化

- ① 令和2年度上半期の「業者等の連絡先」のコロナ関連相談は、協会員のコールセンターに電話が繋がらない等の内容で78件あったが、各協会員がコールセンターの体制を改善したことで令和3年度上半期は3件に激減。
また、コロナ関連相談については、各協会員が、相談者に寄り添った対応が行われ、各相談においても大幅に減少。
- ② 令和2年度上半期の苦情件数は9件であったが、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、顧客対応のための支援を行ってきた成果もあって、令和3年度上半期の苦情件数は4件と減少傾向。
- ③ その他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。（令和3年度は、10月5日開催・大手15社19名参加）
- ④ 協会内においても相談者からの不満足表明については、適切な対応で実施されているか管理職及び担当者による判定会を行い、ケースによっては、業者へ情報提供を実施。

1. 相談受付状況（その4）

（3）他機関への紹介

- ◆ 「融資先を教えて欲しい」「どこからも貸してもらえない」といった融資関連の相談や、「多額の借金を抱え返済に困っている」等の返済の困難には、必要な助言や情報提供、他の相談機関の紹介を行っている。

- ① 「融資関連」の他機関への紹介件数は、令和2年度上半期79件、令和3年度上半期90件であり、主な紹介先窓口は、信用情報機関、法テラスが半数を占める。

【融資関連(他機関への紹介先)】

(単位：件)

他機関への紹介先	信用情報機関	法テラス	弁護士会・司法書士会	社会福祉協議会	都道府県	生活サポート基金	クレジットカウンセリング協会	全国銀行協会	裁判所	その他	合計
令和2年度上半期 (割合)	27	16	7	7	4	4	4	4	2	4	79
	34.2%	20.3%	8.9%	8.9%	5.1%	5.1%	5.1%	5.1%	2.5%	5.1%	100%
令和3年度上半期 (割合)	28	18	12	11	5	2	2	0	5	7	90
	31.1%	20.0%	13.3%	12.2%	5.6%	2.2%	2.2%	0.0%	5.6%	7.8%	100%

- ② 債務問題の解決について他機関への紹介件数は、令和2年度上半期102件、令和3年度上半期104件であり、主な紹介先窓口は、法テラスが半数弱を占める。

【返済困難(他機関への紹介先)】

(単位：件)

他機関への紹介先	法テラス	クレジットカウンセリング協会	弁護士会・司法書士会	日本クレジット協会	全国銀行協会	社会福祉協議会	都道府県	その他	合計
令和2年度上半期 (割合)	46	29	7	4	4	3	2	7	102
	45.1%	28.4%	6.9%	3.9%	3.9%	2.9%	2.0%	6.9%	100%
令和3年度上半期 (割合)	46	24	21	0	1	2	4	6	104
	44.2%	23.1%	20.2%	0.0%	1.0%	1.9%	3.8%	5.8%	100%

1. 相談受付状況（その5）

（4）ヤミ金融・違法業者相談

- ◎前年度上半期と比較して32件の増加(19.5%)。
- ◎令和3年度上半期のヤミ金融・違法業者相談196件の接触端緒は、自らネット検索54件(27.6%)、メール勧誘34件(17.3%)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、手口等を注意喚起し被害の未然防止を図る。

(単位：件、%)

分類	年度	令和2年度 上半期	令和3年度 上半期	前年度対比	
				増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり		59 (36.0%)	80 (40.8%)	21	+35.6%
ヤミ金融・違法業者／被害なし		105 (64.0%)	116 (59.2%)	11	+10.5%
合 計		164 (100%)	196 (100%)	32	+19.5%

年度	令和3年度 上半期	割合
接触端緒		
自らネット検索	54	27.6%
メール勧誘	34	17.3%
電話勧誘	30	15.3%
FAX勧誘	12	6.1%
DM等勧誘	9	4.6%
口コミ・紹介等	4	2.0%
不明	53	27.0%
合 計	196	100%

※最も多い
「自らネット
検索」が昨年
度から引き続
き増加傾向と
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ウェブサイトにてヤミ金融の注意喚起、啓発動画周知。
- 東京都と連携し、新たなヤミ金融対策に向けた高齢者向け金融トラブル防止の動画を作成。
※（キャッシュカード詐欺盗、還付金詐欺、年金担保融資、架空料金請求詐欺）
- 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54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57件、12,071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39業者39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

- ◆「借金は整理できたが、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おり、カウンセリングを終了した相談者からは感謝の言葉を多くいただいている。
- ◆ 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。また、こうしたケースでは、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）

年度 新規・継続	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度 上半期
新規相談者	30	41	40	15
前年度からの 継続相談者	40	25	22	27
相談者合計	70	66	62	42
総相談回数	279	246	217	107

※新規相談者15人のうち債務者本人9人（単位：人、％）

債務の原因		
ギャンブル癖	5	55.6%
遊興費・飲食費・交際費	2	22.2%
買い物	1	11.1%
その他	1	11.1%
合 計	9	100%

【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

息子（＝債務者本人）に会いに行っても無視され、説得しても知らぬ顔、夫も非協力的。長い間、死にたいと思って生活してきました。カウンセリングを受けた時、本当にお世話になっていいのかなと思いました。心よりお礼申し上げます。感謝、感謝です。本当にありがとうございました。

夫の借金で苦しんでいて、食事や寝ることもともにできなくなり、私の方が精神崩壊しそうになり、（中略）相談しました。いつでも励まして褒めてくださり、自信につながりました。教えてもらったことを忘れず、夫と一緒に頑張っていきます。離婚せずに済んだのはカウンセラーのお陰です。

夫婦でカウンセリングして頂き、その日の終わりに双方で「すり合わせ」をして今後の方向を話す流れができてお互い納得感がありました。アドバイスの1つ1つを肝に銘じて過ごそうと思っています。

無理に費用を削減する方法ではなく、生活状況や健康面（食事等）に加え、気持ちを汲んで頂きながら再建させて頂きました。あまり浪費する事はなくなりました。日常の様々な場面で教えて頂いた事が役立っています。カウンセラーの方にお会いできて良かったです。

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取組を行っている制度。

- ▶ 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申告の開始】

◆ 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非対面の形態が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	前年度同环比	
	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%)	117	+10.4%
Web	0 -	0 -	620 (59.2%)	710 (64.4%)	779 (66.9%)	159	-
来 協	306 (27.2%)	268 (28.4%)	83 (7.9%)	91 (8.3%)	79 (6.8%)	△ 4	△1.3%
郵 送	819 (72.8%)	677 (71.6%)	344 (32.9%)	302 (27.4%)	306 (26.3%)	△ 38	△4.6%

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	前年度同环比	
	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%)	513 (100%)	56	+12.3%
Web	0 -	0 -	315 (68.9%)	410 (77.4%)	407 (79.3%)	92	-
来 協	225 (49.1%)	193 (46.3%)	64 (14.0%)	51 (9.6%)	45 (8.8%)	△ 19	△29.7%
郵 送	233 (50.9%)	224 (53.7%)	78 (17.1%)	69 (13.0%)	61 (11.9%)	△ 17	△21.8%

2. 貸付自粛申告の受付状況（その2）

（1）「登録」状況

- ① 登録件数は、前年度上半期と比較して今年度上半期は、117件の増加(11.2%)。
- ② 登録の主な目的等は、「ギャンブル等をやめられない」541件(46.5%)、「遊興費を使い過ぎてしまう」256件(22.0%)、「過剰に買物をしてしまう」176件(15.1%)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。

- ③ ギャンブル等を理由とした登録541件の内、ギャンブル等種類は、「パチンコ」392件(50.8%)、「競馬」153件(19.8%)、「ボートレース」134件(17.4%)、「競輪」60件(7.8%)、「スロット」7件(0.9%)、「くじ」6件(0.8%)、「オートレース」1件(0.1%)等。(複数選択含む)
- ④ 公営競技のオンライン投票の普及により、競馬・ボートレース・競輪が、増加傾向。

【登録件数】 (単位：件、%)

分類	年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
登録	WEB申告	620	779	159	+25.6%
	郵送・来協	427	385	△42	△9.8%
合 計		1,047	1,164	117	+11.2%

【登録の目的等】 (単位：件、%)

分類	年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
ギャンブル等をやめられない		425	541	116	+27.3%
遊興費を使い過ぎてしまう		287	256	△31	△10.8%
過剰に買物をしてしまう		161	176	15	+9.3%
その他		174	191	17	+9.8%
合 計		1,047	1,164	117	+11.2%

【ギャンブル等を理由とした登録のギャンブル等種類】(複数選択を含む) (単位：件、%)

分類	年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
		上半期	上半期	増減	増減率
パチンコ		347	392	45	+13.0%
競馬		115	153	38	+33.0%
ボートレース		64	134	70	+109.4%
競輪		36	60	24	+66.7%
スロット		15	7	△8	△53.3%
くじ		3	6	3	+100.0%
オートレース		1	1	0	+0.0%
その他		16	18	2	+12.5%
合 計		597	771	174	+29.1%

2. 貸付自粛申告の受付状況（その3）

（2）「撤回」状況

- ① 撤回件数は、前年度上半期と比較して今年度上半期は、56件の増加(12.3%)。
- ② 登録から撤回までの期間は、4か月以上1年未満が169件(32.9%)、3か月以上4か月未満が126件(24.6%)等。
- ③ 撤回の理由等は、ローン等の申し込み186件(36.3%)、クレジットカード申込91件(17.7%)等。
- ④ 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、聞き取りができた454件のうち、「改善した」という回答が355件(78.2%)あり、**貸付自粛を登録することで登録目的の問題が改善される効果があることを確認。**

【撤回件数】 (単位：件、%)

分類		年度	令和2年度 上半期	令和3年度 上半期	前年度対比	
					増減	増減率
撤回	WEB申告		315	407	92	+29.2%
	郵送・来協		142	106	△36	△25.4%
合 計			457	513	56	+12.3%

【登録から撤回までの期間】 (単位：件、%)

	R3/ 4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	割合
4か月以上1年未満	27	34	34	21	29	24	169	32.9%
3か月以上4か月未満	21	18	23	16	20	28	126	24.6%
1年以上2年未満	7	19	18	10	5	16	75	14.6%
2年以上3年未満	3	7	9	14	9	15	57	11.1%
3年以上4年未満	10	4	10	11	7	7	49	9.6%
4年以上5年未満	2	6	7	9	6	7	37	7.2%
合 計	70	88	101	81	76	97	513	100%

※「撤回」は、「登録」から3か月間は規則上できない。
 ※「撤回」申告した場合の平均貸付自粛登録期間「1年5か月」

【撤回の理由等】 (単位：件、%)

	R3/ 4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	割合
ローン等の申込	24	40	35	27	30	30	186	36.3%
クレジットカード申込	17	13	17	12	12	20	91	17.7%
再登録のため	12	11	16	15	15	20	89	17.3%
自粛する必要なくなった	10	12	14	14	10	17	77	15.0%
生活資金が不足	2	11	14	12	8	10	57	11.1%
その他	3	1	3	0	1	0	8	1.6%
不明	2	0	2	1	0	0	5	1.0%
合 計	70	88	101	81	76	97	513	100%

【撤回時の生活改善状況】 (単位：件、%)

登録時の目的	R3/4～9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	272	207	60	5	76.1%
過剰に買い物をしてしまう	73	61	12	0	83.6%
遊興費を使いすぎる	63	55	7	1	87.3%
その他	46	32	13	1	69.6%
合 計	454	355	92	7	78.2%

2. 貸付自粛申告の受付状況（その4）

（3）貸付自粛制度の周知状況

- ① 都道府県の消費生活センター500か所へ貸付自粛制度周知ポスターを配付。(令和2年度360か所配付済)
- ② 公営競技団体等(5団体)と定期的な意見交換会を行い周知活動を推進。
 - ・日本中央競馬会(JRA)
 - ・地方競馬全国協会(NAR)
 - ・一般社団法人 全国モーターボート競走施行者協議会
 - ・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
- ③ 公認自動車学校（東京都内44校(予定)）
 - ・成年年齢の引下げに伴い、近隣に教育機関が多数存在する東京都内の自動車教習所を中心に、入校式等で金融トラブル及び貸付自粛制度の周知関係資料(貸付自粛ポスター・リーフレット等)の配付を依頼。
- ④ その他
 - ・貸付自粛に関係する問合せの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)の配付を実施。
- ⑤ 今後の予定
 - ボートレース(全国モーターボート競走施行者協議会)
 - ・ギャンブル等依存症相談会を共同で定期開催予定。
 - ・ギャンブル等依存症予防・回復支援センター相談員に対する貸付自粛制度の研修を実施予定。
 - 行政・医療機関（神奈川・千葉・愛知）
 - ・ギャンブル等依存症対策推進計画を推進中の都道府県に絞り周知活動を推進。
 - ・貸付自粛申請者からの医療機関に絞り周知活動を推進。

3. 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">●啓発教材「金融トラブル防止のためのQ&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。●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。
	出前講座	<ul style="list-style-type: none">●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、キャッシュレス、金融トラブル防止、クラウドファンディング5類型等）（14ページ参照）●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）。
	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">●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）●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
	協会ウェブサイトを利用した周知活動	<ul style="list-style-type: none">●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）。●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）
	ヤミ金融対策	<ul style="list-style-type: none">●相談・紛争解決センターと共同連携。（6ページ参照）

3. 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	●	
		「貸金業関係法令集 第8版」の販売開始	●	
	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	●	●
		教育委員会、消費生活センターへの啓発ツール配布	●	
		日本教育新聞への広告掲載	●	
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	●	
	業界動向等に関する情報提供	「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		●
		「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) 資金需要者等向けの取組：金融経済教育（金融リテラシー向上）

(1) 東京都主催による「資金需要者向けセミナー」と連携した講座(令和3年度上半期)

◆東京都と連携し、学生向けの金融トラブル防止に関するテーマの出前講座を実施した。

(単位：人)

回	開催日	団体名	テーマ	受講者数
1	4月28日	板橋中央看護専門学校	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	80
2	9月16日	学校法人東京滋慶学園 日本医歯薬専門学校	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	38
3	10月6日	都立羽村高等学校	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	228
4	11月10日	東京都立農業高校 定時制	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	91
計				437

(2) 消費生活相談員等向け講座(令和3年度上半期)

◆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で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出前講座(WEB方式を含む)を実施した。

(単位：人)

回	開催日	団体名	テーマ	受講者数
1	6月19日	足利市消費生活センター	多重債務相談における対応実務	5
2	6月25日	京都府消費生活安全センター	多重債務相談者への対応について	23
3	7月6日	九州財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
4	7月7日	北海道財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	4
5・6	7月13日	東北財務局(午前・午後)	カウンセリングを活用した相談対応について	6
7～9	8月3,4,12	関東財務局	カウンセリングを活用した相談対応について	12
10	8月31日	北陸・東海・近畿・四国・福岡財務(支)局(5局合同)	カウンセリングを活用した相談対応について	6
計				60

(3) 一般消費者・学生向け講座(令和3年度上半期)

◆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、一般消費者等を対象とした出前講座を実施した。

(単位：人)

回	開催日	学校・団体名	テーマ	受講者数
1	4月2日	A株式会社(神奈川県)	FX等の投資によるトラブル防止	6
2	5月6日	明治大学 国際日本学部(オンライン同時配信及び対面)	ローン・クレジットの基礎知識、個人信用情報	52
3	6月10日	明治大学 国際日本学部(オンライン同時配信及び対面)	金融トラブルの事例と防止策、クラウドファンディングについて	44
計				102

(4) 令和3年度下半期の講座予定

◆来年4月からの「成年年齢引き下げ」により、金融トラブル・被害が懸念されるため、主に**18～19歳の大学生や保護者向け**のローン・クレジット及び金融トラブル事例と防止策についての講座や大学教職員向けの成年年齢引き下げに関するトラブル事例および対処方針等をテーマとした出前講座等を、**令和3年度下半期は、20回以上開催予定**。

◆金融庁利用者相談室を含む行政等の相談員向けのカウンセリングを活用した相談対応講座を開催予定。

(参考) 資金需要者等向けの取組：相談・解決「金融トラブル」事例（若年層の情報商材等関係）

- ・24歳男性。消費者金融から情報商材の購入のために、利用目的を引越費用と偽り50万円借金した。現在は心を病んで仕事もできない状態。どのように対応したらよいか。
- ・母から20歳の営業職の息子の借金相談。仕事は真面目だが、気が弱く知人に誘われて投資話(情報商材)で50万借金させられる。地元の消費生活センターに相談したら、知人への法的請求はできる可能性あると言われたが、息子は知人との関係を悪くしたくないので返済する意向。思いあまって母が立替払いで一括返済したら、また借りているのが発覚。どうにか返済を止めたい。追加借り入れ分は自分で払うと言っている。
- ・YouTube広告からアクセスした業者より副業に関する情報商材のコースを強引に契約させられ専用のURLが送られてきた。詳しい内容は未確認だが、それで学習するようにとの事。キャンセルしたいと申し出たところ「利用規約にキャンセル不可の記載がある」と拒否され、コース契約金の100万円を執拗に請求されている状況。消費者金融から借り入れして支払うよう指示をされ困惑している。明らかに怪しい業者だと思うがどう対応すれば良いか。

(※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。)

◎学生からの融資申込みに関しては、利用目的を確認し、十分な注意喚起を行って慎重に融資の判断をするよう、協会員各社に通知している。

◎消費者の金銭トラブル未然防止のために、消費者啓発教材として「金融トラブル防止のためのQ&A BOOK」「悪質な金融業者にご注意!」「こんなトラブルに遭遇していませんか!？」等を作成し、広く配布している他、当協会ホームページでも注意喚起をしている。

【消費生活センターからのお礼】

学生の親御さんから以下のような電話がありました。「うちの子供(大学生)が、消費者金融会社3社に融資申し込みをしたところ、そのうち1社から審査確認の電話で、利用目的を聞かれ、PCを使って何かやるという話(おそらく情報商材による儲け話)をしたところ、事例などで注意を受け、よく考えてから契約してくださいと言われ、家族と相談して情報商材の購入をやめることにした。消費者金融会社の担当者の方が注意をしてくれたおかげで被害に合わずに済みました。」

消費生活センターとしても日頃から協会の啓発活動を支部の皆さまから聞いていたので、貸金業者が適切な対応をしてくれたおかげで被害の防止ができたことを大変ありがたく思っています。消費生活センターとしてもお礼を申し上げます。

（参考）「ヤミ金融・違法業者」相談事例

〔被害なし⇒未然防止〕

- ・ ネットで見つけた業者に車のローンとして300万円の融資の申込をすると保証金30万円を振り込むように言われている。振込口座は個人名義だったので、おかしいと思ったので、登録業者かどうか教えてほしい。
→登録なし。ヤミ金と思われるので、関わらない様に伝える。執拗に連絡してくる場合は警察に届出するように案内。
- ・ 融資を受けようとしたら個人情報センターで制限がかかっているのを解除するために携帯電話ショップに行って手続きをしと言われた。同僚に相談したら正規の業者かどうか確認するように言われたので電話した。
→検索をしたが、業者名でも電話番号でも該当がないのでヤミ金業者の可能性が非常に高い。個人情報の制限解除は該当業者でしかできないし、携帯電話ショップでそのような手続きできない。携帯を購入させる詐欺等もあるので十分用心してくださいと伝えた。

〔被害あり⇒拡大防止〕

- ・ ネットを見て50万円の融資を申込んだ。70万円枠を作るのでまずは20万円振込でほしいと言われて振込んだら、100万円枠を作るから30万円振込むように言われ、5万円しかないと言ったらそれでいいと言われて振込んだ。その後連絡が来ないので電話したが繋がらない。
→登録業者検索で該当する業者はなく、早めに警察へ相談するよう助言。
- ・ 生活保護を受けており正規の業者から借りられないのでヤミ金だとはわかっていたが、携帯のSNSに勧誘が届いた所から生活費で5千円借りた。翌月に1万円、翌々月も1万円返してもう2万円返済しているがまだ終わらない。取立てが厳しくて困っている。どうしたら良いか。
→ヤミ金に対処できるのは警察だけなので、できるだけ資料を揃えて警察署へ相談に行くようにと助言。

（※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。

(参考) 「コロナ関連」相談事例

- ・コロナ特則の件ですが、金融機関へ手続着手を希望するも、初めての事でやり方が分からないと言われ、弁護士会に電話したがそこでも分からないと言われた。
→最多額の金融機関で着手の同意を得たら弁護士会に「登録支援専門家」の委嘱をすること等を説明。
- ・コロナ禍で収入が減り返済が難しくなった。実家暮らしだが生活費等も困っている。どうしたらいいか？
→借入の残高が多い業者へコロナを原因として支払いが難しくなったことを相談し、自然災害のコロナ特則の対応についてまずは相談するよう助言。
- ・コロナ禍で借入れの支払いが苦しかったが、何とか貯金で返済した。しかし、コロナ禍による減収のため本年1月に消費者金融から200万円を借り入れたが、この借入れは自然災害ガイドラインに該当するか。
→現行ルールでの運用では適用は難しいと思われるが、運営機関に問い合わせたところ、柔軟な運用を促したいとのことであり、まずは債権者に申し出ていただき、受けられない場合は一般の債務整理の検討について助言。
- ・100万以上利用しているカード会社から収入証明を提出するよう求められている。コロナの影響で自営の収入が減り、障害者年金だけの収入となるため収入証明が出せない。協会から免除要請など何か要請をして貰えないか。
→収入証明の提出については、カード会社に義務付けられているため、協会から免除等の働きかけをすることは出来ないことを説明し、カード会社に相談してみるよう助言。

(※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。)

◎返済困難の相談に対しては、業者との相談方法に対する助言や債務整理についての情報提供などを適宜行っている。


◎「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドラインの新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」について情報提供を行っている。

「ヤミ金融被害防止リーフレット」


[illegible][illegible]

【参考】

全国銀行協会と共同作成した
「貸付自粛制度周知ポスター」



自分で決めた。
もう借らない。増やさない。



ご存知ですか？

貸付自粛制度


ギャンブル… 買い物… 浪費… 過度の遊興費…

ついお金を借りすぎてしまう

そんな方に

貸付自粛制度とは

ご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ご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個人信用情報機関に登録し、一定期間、個人信用情報機関の会員に対して提供する制度です。




申告できるのはご本人のみです。

申告の方法等、詳しくはHP等をご覧ください。お気軽にどうぞ。

登録される個人信用情報機関は以下のとおりです。

- (株)日本信用情報機構(JICC)
- (株)シー・アイ・シー(CIC)
- 全国銀行個人信用情報センター

お問い合わせ先





内閣府大臣官邸 出入 日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

0570-051-051

受付時間 9:00~17:00
(土・日・祝祭日・12/29~1/4を除く)

当協会ではスマホ・PCからも申請が可能です。






一般社団法人全国銀行協会
全国銀行個人信用情報センター

0120-540-558

受付時間 9:00~12:00/13:00~17:00
(土・日・祝日・12/31~1/3を除く)

携帯電話、PHS等から 03-3214-5020 (通話料がかかります)



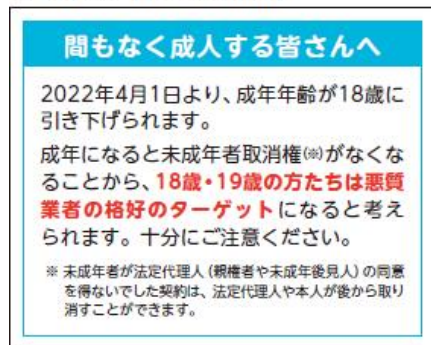
【参考】

「金融トラブル被害防止に関する啓発リーフレット」

ミニパンフ【表紙】



ミニパンフ【折り返し部分】



ミニパンフ【裏表紙】



ミニパンフ【中面】



(原寸)

株式会社 昌文社
< 1 / 2 >

【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」



4. 成年年齢引下げに向けた取組

これまでの取組

若年層は知識や経験、判断力が不足していることを前提に
若年層が過大な債務を負うことがないように貸金業者による自主的な取組を推進 ※1
資金需要者等には、金融リテラシー向上に向けた金融経済教育を実施 ※2

貸金業者向け

新規の取組（2019～2021年）

実態把握

- ①貸付方針
- ②自主的な取組※1

- 利用限度額を通常より低く設定する
- 資金用途を確認する
- 50万円未満であっても年収証明書を取得する
- 名義の貸し借りやマルチ商法にかかわっていないか確認する 等

事例の横展開

- 協会に調査結果を送付
- 機関紙 J F S A ニュースに掲載
- 広報誌 J F S A に掲載
- 業界紙などに掲載 等

資金需要者等向け

従来からの取組

金融経済教育※2 (金融リテラシー向上)

相談・解決

新規の取組

- 「金融トラブル防止のためのQ&A Book」を配布
- 金銭管理、ローンクレジットの仕組み、金融トラブル事例と予防策等を題材とした出前講座を開催（高校、大学、専門学校等）

実態把握：貸金業者向け

- 若年層の顧客に対する貸付・取組方針やその方針に従った準備状況などを確認するため、2019年4月から2021年5月までに金融庁と連携して3回のアンケート調査を実施

第3回目の実態把握調査を実施

※若年層の顧客に対する2021年3月時点の貸付状況や自主的な取組状況、2022年4月以降の貸付方針等を調査
 ※新たに若年層の顧客に配慮した広告等の設問を追加
 実施時期：2021年5月
 回答者数：420者
 公表時期：2021年10月

第2回目の実態把握調査を実施

※若年層の顧客に対する2020年3月時点の貸付状況や自主的な取組状況、2022年4月以降の貸付方針等を調査
 ※新たに借入れに関するアドバイス等の実施状況等の設問を追加
 実施時期：2020年6月
 回答者数：366者
 公表時期：2020年10月

第1回目の実態把握調査を実施

※若年層の顧客に対する2019年3月時点の貸付状況や自主的な取組状況、2022年4月以降の貸付方針等を調査
 実施時期：2019年4月
 回答者数：21者
 公表時期：2019年9月

2022年4月以降の貸付方針

- 第3回目のアンケート調査では、25.7%（108者）が18歳から19歳の顧客を貸付の対象とすると回答している一方で、48.6%（204者）は貸付の対象としないと回答している。
- また、18歳から19歳の顧客が過大な債務を負うことがないようにするための自主的な取組状況を見ると、実施すると回答した割合は①から⑤の項目単位では31.5%から63.0%に留まるものの①から⑤の何れかを実施すると回答した割合では90%超となっている。

(18歳から19歳の顧客)		者数	構成比
全体		420	100%
貸付対象とする		108	25.7%
未定		108	25.7%
貸付対象としない		204	48.6%

自主的な取組方針

(18歳から19歳の顧客)		実施すると回答した割合	①～⑤何れかを実施すると回答した割合
①親の同意を取得する		31.5%	91.7%
②利用限度額を通常よりも低く設定する		44.4%	
③資金用途を確認する		63.0%	
④貸付金額が50万円以下の場合であっても年収証明書を取得する		35.2%	
⑤名義の貸し借りやマルチ商法等にかかわっていないか確認する		38.0%	

事例の横展開：貸金業者向け

- 若年者が過大な債務を負わないための取組として、これまでのアンケート調査から得られた貸金業者の自主的な取組事例の横展開を推進

		2019年度	2020年度	2021年度（上期）
若年者が過大な債務を負わないための取組	展開方法	<ul style="list-style-type: none">● 協会員に調査結果を送付● J F S A ニュースに掲載	<ul style="list-style-type: none">● 広報誌 J F S A に掲載● 業界紙などに掲載	等
	貸金業者の自主的な取組事例（抜粋）			
	＜利用限度額の設定・資金使途の確認・年収を証明する書類の取得＞			
	<ul style="list-style-type: none">・ 若年層の顧客に対して利用限度額を通常より低く設定している。・ 申込書に資金使途の記載欄を設けたり、電話や対面などで資金使途の確認を行っている。・ 若年層の顧客については、50万円以下の貸付であっても年収を証明する書類を取得している。			
	＜勤務実態の確認＞			
<ul style="list-style-type: none">・ 本人の承諾を得て、貸付実行前に顧客の勤務先に対して在籍を確認している。				
＜慎重な与信審査＞				
<ul style="list-style-type: none">・ 申告年収との関連性から、利用目的や申込額・返済計画などに不自然な点が見受けられる場合は、随時顧客へのヒアリングを行うなどして、慎重に審査を実施している。・ 受付時の聞き取りに時間をかけており、収入支出の確認や本人の意思による借入希望であるか等カウンセリングも含めて受付を行っている。				
＜借入や返済等に関するアドバイス＞				
<ul style="list-style-type: none">・ 金融取引や借入など金融に関する基礎的な内容を説明している。・ 名義の貸し借りや詐欺、マルチ商法等による被害に巻き込まれることを防止するため、具体的な手口等について説明を行い、これらに関わっていないかを確認している。				
若年層の顧客に対する自主的な取組事例の横展開を推進				

今後の取組方針：貸金業者向け

- 令和3年11月以降に、新たに2回のアンケート調査を実施し、実態を把握の上で、以下のとおり対応を行う。

期 間		令和3年10月～令和4年9月
基本方針		若年層への貸付・取組方針やその方針に従った準備状況や整備結果を確認し、若年層の知識や経験に応じた適切な対応が行われることを確認する。
取組内容	実態把握 (アンケートの実施)	<p>第4回目のアンケート調査（令和3年11月）</p> <p>➢ 令和4年4月に向けた最終方針及び体制整備状況を確認</p> <p>➢ 規定類の改正、体制構築、研修等の準備状況に関する調査項目を新設（実効性の確認）</p> <p>➢ 新たな自主的な取組の発掘</p> <p>第5回目以降のアンケート調査（令和4年4月以降に実施予定）</p>
	対応状況の横展開 (アンケート結果の公表)	<p>➢ 自主的な取組や体制の準備状況、貸付状況、体制整備の結果等を横展開 J F S A _ N E W S ・ホームページ掲載 ※一部協会員には郵送で送付</p>
		<p>調査結果により、取組の推進や準備（整備）がなされていないことが確認された場合</p> <p>➢ 推進や準備（整備）がなされていない原因をヒアリング</p> <p>➢ 推進や整備を働きかけるメッセージを発信</p> <p>➢ 第4回目のアンケート調査を終えて方針未定者数が一定数留まる場合は、フォローを実施</p>
協会メッセージ (イメージ)		成年年齢引下げ後も、若年成人が過大な債務を負うことがないように、自主的な取組の推進を含め、若年成人の知識・経験・判断力の不足を前提とした適切な対応を求めるメッセージを発信予定。（令和4年2月を展望）

(※「若年成人」とは年齢が18歳から19歳を指す)