

多重債務問題に関する 全銀協の取組みについて

令和3年12月23日

辻 松雄

一般社団法人全国銀行協会 常務理事



一般社団法人
全国銀行協会

〈目次〉

1. 銀行カードローン残高の推移	p.2
2. カードローン専用相談窓口における相談等受付状況	p.3
3. 多重債務防止啓発に関する取組み	p.4
4. 金融経済教育に関する取組み	p.6

1. 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月から銀行カードローン残高を公表。
- 令和3年10月末の残高は「3兆6,129億円」。令和2年10月末比6%減少（令和3年9月末比0.3%減少）。

【図1 業態別残高推移（単位=金額：億円、比率：%）】

	平成30年			平成31年・令和元年			令和2年			令和3年				
	~	10月	~	~	10月	~	~	10月	~	~	9月	10月	前月比	前年同月比
全国銀行		43,789			42,319			38,422			36,241	36,129	△0.3%	△6.0%
都市銀行等		23,955			22,952			20,883			19,597	19,527	△0.4%	△6.5%
地方銀行		16,207			15,997			14,553			13,971	13,939	△0.2%	△4.8%
地方銀行Ⅱ		3,625			3,369			2,985			2,672	2,662	△0.3%	△7.9%

※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62行、地方銀行Ⅱ（第二地方銀行協会加盟の地方銀行）37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110行（令和3年10月末時点）

2. 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3年度の受付相談等件数は「49件」（令和3年11月末現在）。

【図2 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3年11月30日）】

返済困難	貸付自粛	情報開示	その他	合計
127件	14件	18件	166件	325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3 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】

- 家族が銀行カードローンを利用している。新たな借入れができないようにすることはできないか。
- 銀行カードローンを借り入れたい。任意整理をしたことがあると難しいか。
- 銀行カードローンを含む複数の借入がある。自宅は手放したくないので債務整理はしたくない。どうすればよいか。

3. 多重債務防止啓発に関する取組み（1/2）

- 令和2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インターネットで視聴できるサービス）等に配信（5月14日～31日）。

【図4 ギャンブル等依存症問題啓発週間等に配信した啓発・周知動画イメージ】



※ YouTubeの当協会公式チャンネルにおいても配信中 <https://www.youtube.com/c/zenginkyo-movie>

3. 多重債務防止啓発に関する取組み（2/2）

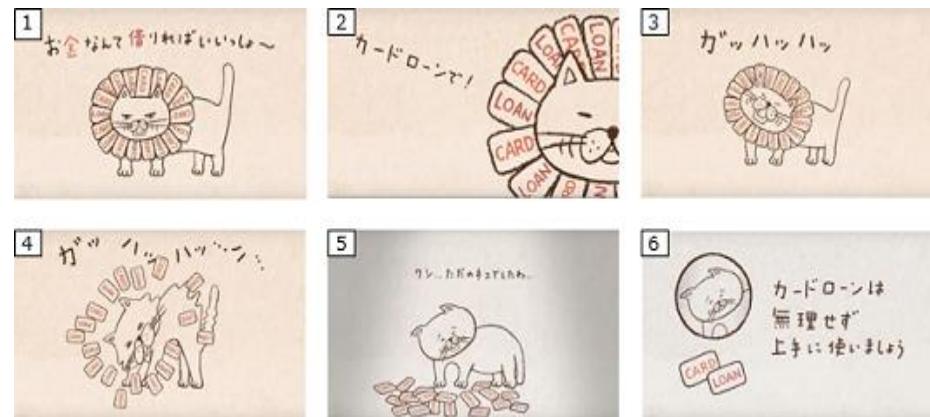
- ▶ ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係4団体」（日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、日本資金業協会、全国銀行協会）による共同キャンペーンを11月に実施。

【図5 共同キャンペーンにおける全銀協の取組み内容】

〔電車内ステッカー〕



〔啓発動画〕



実施内容	
電車内ステッカー	▶ 全国的主要鉄道路線（東京・大阪・名古屋・札幌・福岡・仙台・広島）で電車内ステッカー広告を実施（11月）。
動画配信	▶ 当協会ウェブサイトやYouTubeの当協会公式チャンネルにおいて啓発動画を配信。

4. 金融経済教育に関する取組み（1/4）

- 「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。
- 金融経済教育推進会議が開講したeラーニング講座「マネビタ～人生を豊かにするお金の知恵～」に「お金を借りる」をテーマとした講義動画を提供。

【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3年度上期は非対面のオンライン講義を中心に「35件／2,743名」を対象に実施。

【図6 学校向け実施テーマ（一例）】

「生活設計・マネーフラングーム」

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

【図7 eラーニング講座概要】



「マネビタの意味 マネーとビタミンを合わせた造語です。『身体にとって必要なビタミンを食物から摂り込むように、人生に必要なお金の知識をこの講座から摂り込んでほしい』という願いを込めています。」

※金融広報中央委員会ウェブサイトから抜粋
<https://www.shiruporuto.jp/public/document/container/e-learning/>

4. 金融経済教育に関する取組み (2/4)

【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8 教材ラインアップ（一例）】

「生活設計・マネーブラングーム」（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。



「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。



「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。



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。



4. 金融経済教育に関する取組み (3/4)

〔その他若年層向け施策①〕

- 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」）の配布。

【図9 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。

4. 金融経済教育に関する取組み (4/4)

〔その他若年層向け施策②〕

- 令和2年度は、金融リテラシー向上の観点から期間限定の特設サイトを設置（令和3年1月～3月末）。
- キャラクターが家計管理・資産形成のポイント毎に解説。多重債務防止も訴求。
- 令和3年度も新たなマス広告の実施を検討中。

【図10 特設サイトイメージ】



クレジットカードを上手に使おう！

便利だからこそ
気をつけたい
利用上の注意って？

クレジットカードは、商品を買った
り、サービスを受けたりした代金を
後から支払うことができるもの。新
型コロナウイルスの影響で、オンライン
ショッピングなどで利用する機
会が増えていることだろう。カード
利用代金の支払い方法は、一括払い
や分割払い、リボルビング払いなど、
自分に合った返済方法を選択できる
のも特徴だ。だが、クレジットカード
はお金が手元になくても手軽に利
用できるだけに、つい使いすぎ
てしまうこともある。将来の収入で
確実に返済できるかを確認して、計
画的に利用するようにしてほしい。

クレジットカードのメリット・デメリット

メリット

- ① オンラインショッピングなどの支払いが簡単
オンラインショッピングなどで商品を購入した場合、
クレジットカード決済に対応しているれば、
カード情報を手入力せずに支払いができます。
- ② 後払いに困ることができます
手元にお金を持っていなくても、カードを使えば、
後で支払うことができます。
また、一括払いでは一般的に手数料もかかりません。
- ③ 現金をたくさん持ち歩きが面倒
例えば、高価なものを購入するとき、海外旅行に行くときなど、
現金をたくさん持ち歩きが面倒な場合は、
クレジットカードがあれば、カードだけで買い物ができます。
- ④ 分割払いに困ることができます
高価なものを購入するなど、
一度に支払う負担が大きい場合は、分割払いに困ることもできます。

デメリット

- ① 使いすぎる（借りすぎ）心配がある
お金を使っている感覺やカードでいくら買ったか、わからなくなる
場合があります。後からお金が足りなくなないように、買い物と
支払いの計画をしっかり立てることが必要です。また、キャッシング
機能は、簡単にお金が借りられるので、借りすぎに注意が必要です。
- ② 分割払いなどは、手数料がかかる
分割払いにすると、分割回数などに応じて、所定の手数料がかかり
ます。後から「思ったよりもお金がかかる」ということがないよう
に利用することが必要です。
- ③ 懸念される危険がある
落としたカードを拾われたり、インターネット上に登録したカード
情報が盗まれたりすると、カードを不正使用される可能性がある
ため、しっかりとした管理が必要です。

多重債務に注意しよう！

支払いに困って、
キャッシングや借入れを
繰り返す？

多くのクレジットカードには、
ATMなどから現金を借りられる
キャッシング利用枠が設けられて
いる。返済日にピンチだからといっ
て、キャッシング機能を使って、
お金を借りて支払っている人はい
ないだろうか。キャッシングは便
利なサービスだが、お金を借りる
という意識を持って、返済や資金
繰りを事前に計画しておくことが
必要だ。特に複数のクレジットカ
ードやカードローンなどで借入れを
繰り返していると、借金が雪ダル
マ式にどんどん膨らむ「多重債務」
に陥る可能性があることを肝に銘
じよう。

多重債務に陥るメカニズム

社名	元金	利息	合計
A社	100万	10万	110万
B社	100万	10万	110万
C社	100万	10万	110万
D社	100万	10万	110万
E社	100万	10万	110万
F社	100万	10万	110万
G社	100万	10万	110万

支払いや多重債務で困ったら、家族や
借入金融機関へ相談！
または相談窓口へ！

多重債務相談窓口はコチラ

**カウンセリングサービスは
コチラ**

※キャラクターボイスは声優の櫻井孝宏 氏、水瀬いのり 氏が担当（公開終了）