

第19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4年6月7日(火曜日)



日本貸金業協会

設立日 平成19年12月19日

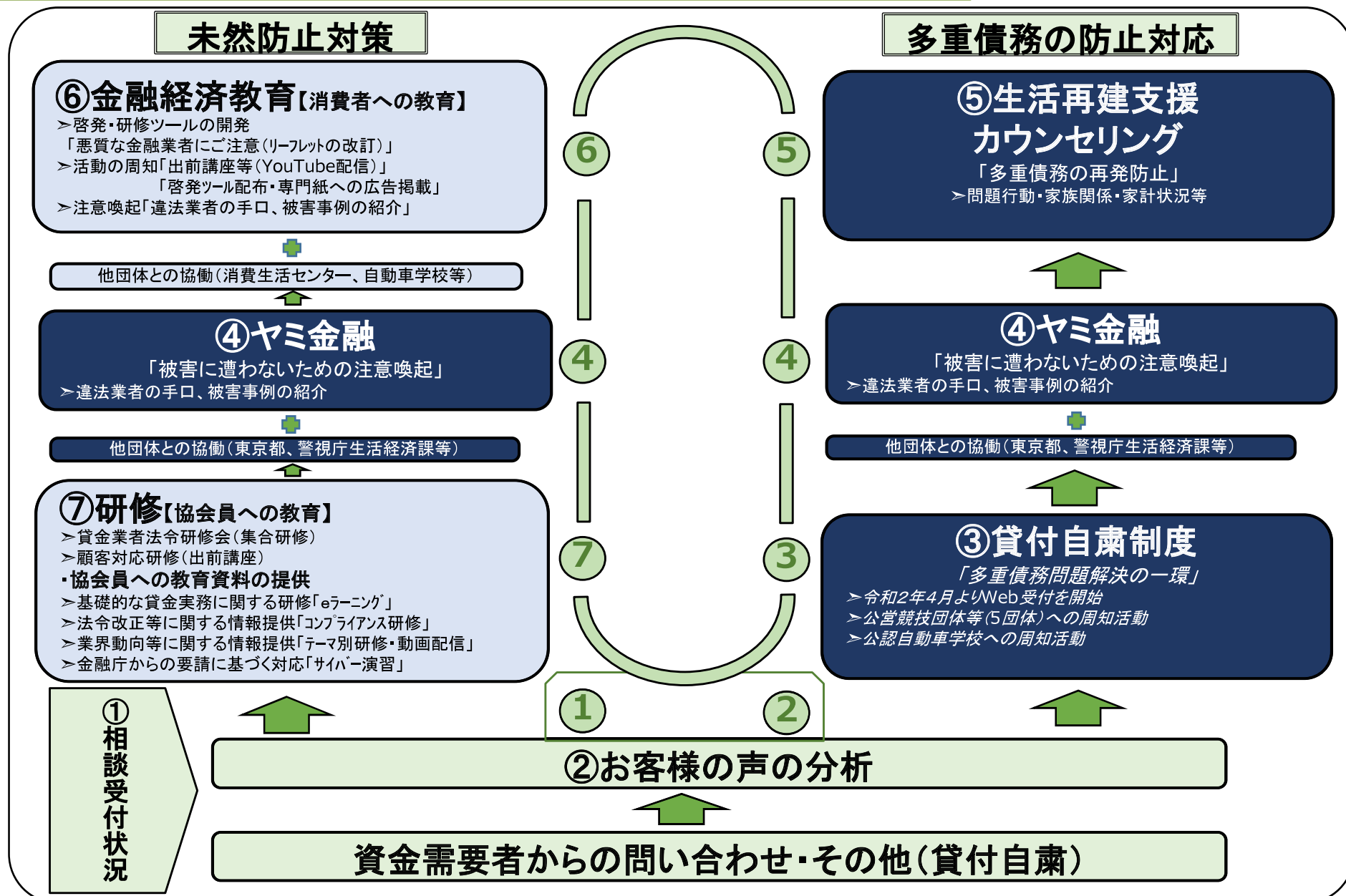
所在地 東京都港区高輪三丁目19番15号
二葉高輪ビル2階

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について

令和4年6月7日

◎ 多重債務発生防止への取組【概要】



I. 相談・苦情・紛争受付状況について

- ◆ 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。

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

1. 総受付件数

令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)における資金需要者等からの総受付件数は18,377件であり、前年度16,267件と比較すると2,110件増(前年度対比13.0%)であった。

なお、受付件数の「相談」は、前年度16,242件と比較すると2,125件増(前年度対比13.1%)の18,367件、「苦情」は前年度19件と比較すると10件減(前年度対比-52.6%)の9件、「紛争」は前年度6件と比較すると5件減(前年度対比-83.3%)の1件となっている。また、メール(Web)相談について、従来、聴覚障がいや言語障がいがある方を対象に受付していたが、資金需要者への相談機会拡充策として一般の方を対象とした受付も令和3年5月から開始し大きく増加した。

(単位：件、%)

分類	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
					増減	増減率
相談	電話	20,094	16,161	18,034	1,873	11.6%
	文書	49	23	19	-4	-17.4%
	来協	95	31	25	-6	-19.4%
	メール(Web)	6	13	282	269	2069.2%
	FAX	12	14	7	-7	-50.0%
	小計	20,256	16,242	18,367	2,125	13.1%
苦情	電話	13	16	7	-9	-56.3%
	文書	4	1	0	-1	-100%
	来協	0	0	0	0	-
	メール(Web)	0	0	1	1	-
	FAX	3	2	1	-1	-50.0%
	小計	20	19	9	-10	-52.6%
紛争	紛争申立書	4	6	1	-5	-83.3%
総受付合計		20,280	16,267	18,377	2,110	13.0%

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

2. 相談受付状況

① 一般相談

- 受付件数は、4,107件(前年度対比80件減)となっている。
- 「業者等の連絡先」が300件減少しているが、その主な理由は、令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、業者のコールセンター等に電話が繋がらない等の相談が4~6月に急増したが、その後改善され、令和3年度の相談は減少したと考えている。

② 多重債務関連相談

- 受付件数は、5,000件(前年度対比568件増)となっている。
- 「貸付自粛・本人」「貸付自粛・本人以外」が、合計438件増加しているが、その主な理由は、ギャンブル等依存対策としての貸付自粛制度に関する周知を、関係団体と連携した活動を行っていることから周知が拡充し、増加したと考えている。また、「返済困難」が、174件増加しているが、その主な理由は、令和2年度と比べて収入減によるものは変わらないが、支出増、特にギャンブル、買物等の浪費による返済困難を原因とする相談が増えている。

③ 協会員等相談窓口案内(誤認電話)

- 受付件数は、1,637件増加しているが、その主な理由は、業者1社の誤認電話が大幅に増加したことが原因である。なお、当該業者HPの相談窓口の案内表示について改善指導したところ、令和4年3月は前月より大幅に減少した。

(単位：件、%)

分類		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
						増減	増減率
一 般	融資関連		1,660	1,384	1,523	139	10.0%
	信用情報関連		497	434	351	-83	-19.1%
	身分証明書等の紛失等		121	138	145	7	5.1%
	業者等の連絡先		1,165	1,099	799	-300	-27.3%
	帳簿の開示		11	6	3	-3	-50.0%
	その他		1,418	1,126	1,286	160	14.2%
	小計		4,872	4,187	4,107	-80	-1.9%
多 重 債 務 関 連	貸付自粛・本人		1,907	1,262	1,448	186	438 14.7%
	貸付自粛・本人以外		2,859	1,829	2,081	252	
	返済困難		1,168	993	1,167	174	17.5%
	ヤミ金融・違法業者		341	348	304	-44	-12.6%
	小計		6,275	4,432	5,000	568	12.8%
協会員等相談窓口案内(誤認電話)			9,109	7,623	9,260	1,637	21.5%
相談合計			20,256	16,242	18,367	2,125	13.1%

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

3. ヤミ金融・違法業者相談

- ◎令和2年度と比較して44件の減少(-12.6%)。
- ◎令和3年度のヤミ金融・違法業者相談304件の接触端緒は、自らネット検索78件(25.7%)、メール勧誘59件(19.4%)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		前年度対比	
	令和2年度	令和3年度	増減	増減率
ヤミ金融・違法業者／被害あり※1	126 (36.2%)	121 (39.8%)	-5	-4.0%
ヤミ金融・違法業者／被害なし※2	222 (63.8%)	183 (60.2%)	-39	-17.6%
合計	348 (100%)	304 (100%)	-44	-12.6%

※1「ヤミ金融・違法業者／被害あり」…金銭支払いやカード類・携帯電話等物品を送付した場合

※2「ヤミ金融・違法業者／被害なし」…上記以外(嫌がらせ等の精神的被害を含む)

(単位：件、%)

接触端緒	年度		
	令和2年度	令和3年度	割合
自らネット検索	106	78	25.7%
メール勧誘	26	59	19.4%
電話勧誘	34	43	14.1%
FAX勧誘	36	17	5.6%
DM等勧誘	26	12	3.9%
口コミ・紹介等	3	9	3.0%
不明	117	86	28.3%
合計	348	304	100%

※「自らネット検索」の割合が、昨年度に引き続き最も多い。

【ヤミ金融対策の実施】 (教育研修部と共同連携)

- 6月及び11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、令和3年度に計79件の情報提供を実施。
- 「悪質な金融業者にご注意！」リーフレットを都道府県警察、消費生活センター等に令和3年度で計19,043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、令和3年度で65業者65件の情報提供を実施。

I. 相談・苦情・紛争受付状況について

4. 新型コロナウイルス関連相談受付状況

令和3年度に受付した新型コロナウイルス関連の相談件数は305件(総受付件数の1.7%)であり、1月から若干の増加傾向がみられる。内訳は、失業・収入減等による「返済困難」が189件(62.0%)と最も多く、次いで、収入減のため融資を受けたい等の「融資関連」が51件(16.7%)となっている。なお、令和2年12月1日から施行された「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」(以下「コロナ特則」という)に関する相談は、89件(29.2%)あった。

(単位：件、%)

	令和2年度	令和3年度												計		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
相談件数	16,242	1,499	1,436	1,549	1,384	1,434	1,607	1,585	1,742	1,450	1,599	1,458	1,624	18,367		
コロナ関連相談	547	26	27	32	31	22	31	22	21	14	25	28	26	305	1.7%	
(内訳)	返済困難	245	13	18	16	21	11	22	13	12	9	16	21	17	189	62.0%
	融資関連	69	4	4	6	4	5	4	4	4	2	7	3	4	51	16.7%
	業者等の連絡先	126	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	6	2.0%
	ヤミ金融・違法業者	9	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	5	1.6%
	貸付自粛	42	1	0	4	0	1	3	1	3	0	1	2	1	17	5.6%
	信用情報関連	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3%
	その他	42	8	1	5	4	3	2	3	1	3	1	1	4	36	11.8%
(内コロナ特則関連)	(30)	(9)	(10)	(8)	(8)	(7)	(7)	(9)	(4)	(5)	(8)	(9)	(5)	(89)	(29.2%)	

【返済困難】

- ・コロナ禍の影響で収入が減り、消費者金融やカード会社の返済ができなくなってきた。自分としては支払う意思はあるのだが、何かよい解決方法はないか。
- ・コロナ禍の影響で給料をカットされてしまい、返済が困難になり延滞が続いている。今後どうすればよいか。
- ・今まで借入れを繰り返していたが、コロナ禍の影響で休職となり収入がない。過去、親に肩代わりしてもらったこともあり、これ以上借入れを繰り返したくないので、カウンセリングを希望したい。

【融資関連】

- ・コロナ禍の影響で収入が減り、生活費のため1社からは少額借りることができたが、他社からは断られてしまった。どこか借りることができる場所はないか。

⇒協会の対応

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なうとともに、コロナ特則について案内している。なお、協会員に対し、コロナ特則等の対応について、丁寧かつ適切な対応をするようHPや機関誌で要請しているが、各協会員が適切な対応を行っているため、相談から苦情に移行する事案は発生していない。

Ⅱ. 貸付自粛制度の活用の推進について

1. 貸付自粛受付状況

令和3年度貸付自粛の受付件数(登録・撤回)は3,365件で、前年度3,137件と比較すると228件増(前年度対比7.3%)であった。

「一般社団法人全国銀行協会」(個信センター)の受付件数(登録・撤回)687件を合算すると4,052件となり、前年度3,649件と比較すると403件増(前年度対比11.0%)であった。

なお、**新型コロナウイルス感染症の長期化が影響し収入が減少したためか、ローン利用を再開するとの理由で「撤回」**を申し出る申告者が増加傾向にある。

《コロナが理由と思われる撤回の内訳》

- ・4月～6月〔258件中72件(**27.9%**)〕
- ・7～9月〔254件中117件(**46.1%**)〕
- ・10～12月〔244件中89件(**36.5%**)〕
- ・1～3月〔272件中100件(**36.8%**)〕

(単位：件、%)

分類	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度対比	
							増減	増減率
協会	登録	2,496	2,532	2,070	2,150	2,337	187	8.7%
	撤回	815	875	875	987	1,028	41	4.2%
	計	3,311	3,407	2,945	3,137	3,365	228	7.3%
個信 センター	登録	平成31年3月29日から		647	380	521	141	37.1%
	撤回	貸付自粛制度を開始		115	132	166	34	25.8%
	計			762	512	687	175	34.2%
	登録	2,496	2,532	2,717	2,530	2,858	328	13.0%
	撤回	815	875	990	1,119	1,194	75	6.7%
	合計	3,311	3,407	3,707	3,649	4,052	403	11.0%

II. 貸付自粛制度の活用の推進について

2. Web申告受付による変化

ギャンブル等依存症対策推進強化に伴い、ギャンブル等依存症を理由とする貸付自粛制度の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、令和2年4月よりWeb申告を実施したところWebによる登録・撤回が増加、来協及び郵送による申告が減少し、業務の効率化が図られるとともに新型コロナウイルス感染予防対策の効果もあった。

① 登録受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

登録(合計)	令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
全体	2,150	100%	2,337	100%	187	8.7%
Web	1,330	61.9%	1,549	66.3%	219	16.5%
来協	174	8.1%	174	7.4%	0	0%
郵送	646	30.0%	614	26.3%	-32	-5.0%

② 撤回受付状況 ※(銀行の個信センター除く)

(単位：件、%)

撤回(合計)	令和2年度		令和3年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	差異	比率
全体	987	100%	1,028	100%	41	4.2%
Web	725	73.5%	834	81.1%	109	15.0%
来協	115	11.6%	76	7.4%	-39	-33.9%
郵送	147	14.9%	118	11.5%	-29	-19.7%

II. 貸付自粛制度の活用の推進について

3. 貸付自粛制度申告者の状況

貸付自粛登録・撤回時に、制度を知った経緯、登録の目的、ギャンブルの種類、撤回の理由、撤回時の生活改善状況の聞き取り調査を行っており、**貸付自粛を登録することで登録目的の問題が改善されたことが確認できた。**

① 貸付自粛制度を知った経緯（複数選択）

（単位：件、％）

知った経緯	令和3年度	割合
家族からの紹介	571	49.3%
協会ホームページ	343	29.6%
以前に登録したことがある	137	11.8%
消費者センター・行政等からの紹介	48	4.1%
貸金業者等からの紹介	28	2.4%
その他（医師、弁護士、司法書士等）	31	2.7%
合計	1,158	100%

※ギャンブルを理由とした登録者(1,114人)からの聞き取り結果(複数選択あり)

② 貸付自粛登録の目的

（単位：件、％）

登録の目的	令和2年度	令和3年度	割合	前年度対比	
				差異	比率
ギャンブル等を止められない	900	1,114	47.7%	214	23.8%
遊興費を使いすぎてしまう	552	514	22.0%	-38	-6.9%
過剰に買い物をしてしまう	342	346	14.8%	4	1.2%
その他（借金防止・再登録等）	356	363	15.5%	7	2.0%
合計	2,150	2,337	100%	187	8.7%

③ ギャンブルを起因とする登録者状況

（単位：件、％）

	登録件数	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
			男性	女性	①パチンコ・パチスロ	②競馬	③競輪	④ポットレース	⑤オートレース	⑥くじ	⑦その他	
令和3年度	2,337	1,114	1,076	38	828	340	156	255	7	12	52	1,650
構成比		47.7%	96.6%	3.4%	50.2%	20.6%	9.5%	15.5%	0.4%	0.7%	3.1%	100%
令和2年度	2,150	900	875	25	733	246	89	166	3	8	32	1,277
構成比		41.9%	97.2%	2.8%	57.4%	19.3%	7.0%	13.0%	0.2%	0.6%	2.5%	100%

※ギャンブル種類の構成比は複数選択を含む合計に対する比率

Ⅱ. 貸付自粛制度の活用の推進について

④ 貸付自粛撤回の理由

(単位：件、%)

撤回申告の理由	令和3年度	割合
住宅ローン等の新規契約のため	332	32.3%
クレジットカードが必要となった	227	22.1%
再登録のため	176	17.1%
登録の必要がなくなった	172	16.7%
生活資金が必要となった	103	10.0%
その他・無回答	18	1.8%
合 計	1,028	100%

⑤ 貸付自粛撤回時の生活改善状況

(単位：件、%)

貸付自粛登録時の目的	令和3年度 件 数	生活改善 ができた	生活改善 取組中	未改善	改善率
ギャンブルがやめられない	573	453	116	4	79.1%
遊興費を使いすぎる	170	143	27	1	84.1%
過剰に買い物をしてしまう	125	105	19	0	84.0%
その他(借金防止、悪用防止等)	112	70	38	3	62.5%
合 計	980	771	200	8	78.7%

※協会受付、撤回申告者1,028人からランダムにヒアリングしたため撤回件数とは異なる。(登録目的不明・無回答等48件)

Ⅱ. 貸付自粛制度の活用について

4. 令和3年度活動状況

- 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 公営競技団体等と定期的な意見交換会を行い周知活動を推進。
 - ・ 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
 - ・ 全日本遊技事業協同組合連合会
- ③ 公認自動車学校
 - ・ 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 ギャンブル等依存関連相談団体と情報交換
 - ・ 依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会
 - ・ ギャンブル依存予防回復支援センター
 - ・ ギャンブル依存症家族の会
 - ・ 船橋北病院
- ⑤ その他
 - ・ 貸付自粛に関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。
- ⑥ 今後の予定(令和4年度)
 - 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。
 - ・ 貸付自粛申請者が利用している医療機関に対して周知活動を推進。

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

- ◆「借金は整理できたが、家計管理が苦手な今後の生活が不安」「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、**多重債務再発防止の効果があるとの言葉をいただいている。**
- ◆ 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。

【受付状況】

(単位：人、回)

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新規・継続				
新規相談者	30	41	40	35
前年度からの継続相談者	40	25	22	25
相談者合計	70	66	62	60
総相談回数	279	246	217	257

(単位：人、%)

債務の原因(本人)		
※新規相談者35人のうち債務者本人24人		
ギャンブル癖	8	33.3%
遊興費・飲食費・交際費	8	33.3%
買い物	4	16.7%
生活費	1	4.2%
その他	3	12.5%
合計	24	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

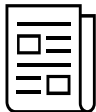





- 家族の根本的な病気に気づかせてもらい、病院での診療を受けることができました。話を聞いてもらい、気持ちが楽になり、対処の仕方を学ぶことができました。
- 小さなことをひとつひとつ聞いてくれたことがありがたかったです。必要な事項を親身になって時間を割いていただきありがとうございました。1点しか見つめられない状態でしたが、それを大切なところに焦点をあわせられるようにもっていただきました。
- カウンセラーに励ましていただき、1年間でかなり問題を改善することができました。そして、なにより気持ちが楽になりました。本当にありがとうございました。
- 親身に相談に対応していただきました。大変ありがとうございました。

(※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)

IV. 金融経済教育活動について

1. 令和3年度実績

- 成年年齢引き下げも踏まえ、若年層から高齢層等の特性に配慮した金融リテラシーの向上を高める実践教育の普及・啓発活動の実施。
- 協会員に時宜を得た研修および貸金業関連法令等の学習支援サービスを提供し、コンプライアンス態勢整備の強化に寄与。



	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」2022年版を30万部製作し、全国の教育委員会(390件 80,883部)、消費生活センター(309件 88,621部)、教育機関(高校、大学、専門学校)(28件 3,130部)、協会員(13件387部)、支部(17件1,430部)、その他(個人、各種団体等99件8,983部)に計183,434部を無償配布。 ● 違法金融業者に対する注意喚起のため、「悪質な金融業者にご注意！」リーフレットを消費生活センター(30件3,698部)、教育機関(28件 3,863部)、自動車学校(12件 6,350部)、協会員(9件409部)、都道府県警察(1件 550部)、支部(13件 2,470部)、その他(63件 1,703部)に計19,043部を無償配布。
	出前講座	<ul style="list-style-type: none"> ● 多様な開催方式(対面・オンライン併用、オンライン、オンデマンド)で実施。 ● 大学(6校)、専門学校(6校)、高等学校(4校)、保護者(2件)、教職員(4件)、一般(4件)、高齢者(7件)、東京都主催のセミナーに講師派遣(15件)※受講者数：2,326名。
	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 ● 若年者向けYouTube配信を実施(令和4年3月18日～6月30日)。 ● 日本教育新聞社の教育支援活動に参画し、啓発資料の無償配布、講師派遣の周知。
	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て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)、金融サービス仲介業(10/8)、改正個人情報保護法の実務対応(11/8)、令和3年事務年度金融行政方針(11/14)、FATF検査公表(12/21)、防災・金融業としての備え(1/5)、改正公益通報者保護法(2/24)
	eラーニング	<ul style="list-style-type: none"> ● 新システム導入により、体系的、効率的な学習が可能。 ● スマホ受講、講座の分割受講、講座終了証明書の発行も可能。
	ヤミ金融対策	<ul style="list-style-type: none"> ● 貸金業相談・紛争解決センターと共同連携。 ● 無登録業者による違法広告撲滅の「ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーン」を実施(11月)。

IV. 金融経済教育活動について

2. 令和4年度重要施策

- 金融教育元年に相応しい若年層の特性や多様性を尊重した金融経済教育の網羅的な推進を行い、公正かつ持続可能な社会の形成に寄与。
- 貸金実務に関する学習支援を体系的に提供することで人財育成と体制整備構築に貢献。



対象	施策の目的	施策の内容	第1Q	第2Q	第3Q	第4Q
消費者 	悪質商法による被害の未然防止	協会ウェブサイトを通しての違法業者の手口紹介	●	●	●	●
		出前講座における最新の被害事例の紹介 若年者への悪質商法の注意喚起をYouTubeで配信	●	●	●	●
	啓発・研修ツール の拡充による教育・啓発効果の向上	「金融トラブル防止のためのQ&ABOOK」改訂	●	●	●	●
		「若年者（中学生、高校生向け）デジタル教材（eラーニング）」、 「若年者向け啓発ポスター」制作		●	●	
		「悪質な金融業者にご注意」リーフレット改訂		●	●	
	他団体との連携・協会活動の 広報による教育・啓発活動の シナジー効果向上	行政機関、関係消費者団体等との有機的連携	●	●	●	●
協会員、教育機関、教育委員会、消費生活センター等への 啓発ツール配布		●	●	●	●	
日本教育新聞社への広告掲載、啓発ツール無償配布			●	●		
協会員 	貸金実務に関する研修支援	「eラーニング」※新システム開始 4回受講募集 / 分割受講 / スマホ対応 / テキスト改訂	●	●	●	●
	時宜を得た情報提供によるコンプライアンス態勢整備の強化	「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 犯罪収益移転防止法関連		●		
	業界動向等の経営に資する 情報提供による資質向上	「集合研修（テーマ別研修）」 東京、大阪 / テーマ 貸金業界のビジネスの将来性（仮称）		●		
		「動画配信」 年間7本 / テーマ 集合研修会、業界動向等	●	●	●	●
	金融庁との継続的連携	協会員への参加要請（サイバー演習）	●	●		

若年者等の被害を未然に防ぎ公正で持続可能な消費社会を築くため、自立した消費者支援を総合的・一体的に推進



金融経済教育活動を通じて社会的課題解決を図ることで協会の存在意義が向上

【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】

間もなく成人する皆さんへ

2022年4月1日より、成年年齢が18歳に引き下げられます。

成年になると未成年者取消権^(※)がなくなることから、**18歳・19歳の方たちは悪質業者の格好のターゲット**になると考えられます。十分にご注意ください。

※未成年者が法定代理人(親権者や未成年後見人)の同意を得ないでした契約は、法定代理人や本人が後から取り消すことができます。

ミニパンフ【裏表紙】

困った時の相談先 **トラブルに巻き込まれたら迷わず相談を!**

一人で悩まないで! ごみだけでなく、ご家族からもご相談いただけます。

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

TEL: **0570-051-051** (24時間受付) 9:00~17:00 (土・日・祭日を除く)

〒108-0074 東京都港区三軒3-10-15 二葉ビル22階 (108-1448) 貸金業相談センター

行政の相談窓口 **188** / 警察相談専用電話 **#9110**

貸付自粛制度をご存知ですか? あなたの不安に寄り添える制度があります

日本貸金業協会 Japan Financial Services Association

当協会は内閣府と大府の認可を受けた貸金業の自主規制機関です。公正な取引の確保に努めます。

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」





成年年齢引下げに係る取組み

令和4年6月7日

VII 成年年齢引下げに係る取組み

1. 成年年齢引下げに向けた対応（令和3年度下期）

(1) 貸金業者への対応	
① 貸付方針・取組状況等に関する調査実施 (R3.11～12月実施、R4.2.16公表)	<ul style="list-style-type: none"> 消費者向け貸付けを行っている協会員539者を対象に、貸金業法遵守の準備状況や自主的な取組の準備状況等について確認。 当該調査において、539者中182者が若年者を貸付け対象とすると回答。
② 自主ルールとして「社内規則策定ガイドライン」(※)の「11. 過剰貸付けの防止」を改訂 (R4.2.16公表)	<ul style="list-style-type: none"> 18歳、19歳の若年者への貸付けにあたっては、貸付額にかかわらず、収入の状況を示す書類の提出又は提供を受けこれを確認する。 若年者への貸付けの契約に際しては、資金用途を確認するとともに、名義の貸借やマルチ商法等に関わっていないか等の注意喚起を行い、不自然な点が見受けられる場合には聴き取りを行うなど、より慎重な調査を行うものとする。 成年年齢が引き下げられた旨の文言を用いる等、ことさら若年者をターゲットにするような内容の広告・勧誘を行ってはならない。 <p>※以下「ガイドライン」という。 旨の条項を挿入。さらに実務対応のための「Q&A」を作成。</p>
③ 上記②に基づく社内規則の策定状況の調査実施 (R4.3月実施)	<ul style="list-style-type: none"> 上記①の調査において、若年者向け貸付けを行うと回答した179者(※)にアンケート調査を実施し、社内規則の策定状況及び若年者向け貸付けの方針を確認。(※3者は廃業) 若年者を貸付け対象とすると回答した業者は48者《大幅減少》、未定18者。

(2) 資金需要者等への対応	
① 啓発ツールの製作・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」、及び違法金融業者に対する注意喚起のためのリーフレット「悪質な金融業者にご注意！」を製作し、全国の教育委員会、消費生活センター、教育機関（高校、大学、専門学校）等へ無償配布。
② 出前講座	<ul style="list-style-type: none"> 大学(6校)、専門学校(6校)、高等学校(4校)、保護者向け(2件)、教職員向け(4件)、一般向け(4件)、東京都主催のセミナー(15件)等へ講師を派遣(オンライン等含む) ※受講者数：2,326名。
③ 周知活動	<ul style="list-style-type: none"> 自動車教習所、大手コンビニチェーン等へ若年者向けの啓発資料や情報商材に関する注意喚起のためのリーフレットを設置。 若年者向けの啓発(金融トラブル防止)をコンテンツとする動画をYouTube配信(令和4年3月18日以降)。
④ ヤミ金融対策	<ul style="list-style-type: none"> 無登録業者による違法広告撲滅のための「ヤミ金融等サイト・パトロールキャンペーン」を実施(R3.11月)

VII 成年年齢引下げに係る取組み

2. 成年年齢引下げを踏まえた対応（令和4年度）

(1) 貸金業者への対応

① 貸付開始実態調査

- R4年3月調査において、若年者を貸付け対象とすると回答した48者と未定と回答した18者を対象に貸付開始時期を確認するための調査を実施（毎月末）。貸付けしないとしている113者に対しても、今後フォローする予定。

貸付開始予定時期 (R4年3月調査時点)		貸付開始時期 (R4年5月9日調査時点)					
		4月開始済	5月予定	6月以降予定	時期未定	方針未定	貸付けしない
4月	39	34	1		3		1
5月以降	9						
うち5月		3	1		2		
10月		4		1	3		
12月		1	1				
R5年5月	1						1
未定	18	3	1		4	4	6
計(貸付開始)	—	39	3				

② ガイドラインに係る問い合わせへの対応及び追加「Q&A」の作成

- 問い合わせ内容を確認し、問題となるような問い合わせの場合は指導等を行う。

③ 社内規則の検証

- 4月開始及び5月開始予定の42者に社内規則の提出を求め、ガイドラインに沿った内容であるかを検証。引き続き、今後貸付を開始する協会の社内規則の検証を行う。

④ 広告審査及びモニタリング等

- 広告審査及びモニタリングにおいてガイドラインに反する内容の広告等がないか確認するとともに、ホームページについても検証。また、インターネット上におけるNGワードのチェックを実施。

⑤ 監査の実施

- 今後、実地監査において若年者向貸付の実績のある協会員について計画的な監査を実施するほか、若年者向け貸付けを行わないとしている協会員についても、実態を十分確認することとする。

2. 成年年齢引下げを踏まえた対応（令和4年度）

(2) 資金需要者等への対応	
① 周知活動	<ul style="list-style-type: none">教育委員会、消費生活センター、教育機関等従来の配布先に加え、大手学習塾等へも啓発ツール等を配布。引き続きYouTubeにより啓発動画を配信。
② 出前講座	<ul style="list-style-type: none">大学、専門学校、高等学校、教職員向け、保護者向け等へ講師を派遣（オンデマンド等含む）。
③ 若年者相談専用ダイヤルの設置	<ul style="list-style-type: none">「若年者金融トラブルホットライン」を設置（R4.4.1）し、若年者層の金融に係るトラブル対応するため専任の相談員を配置。
④ 関連団体等との連携	<ul style="list-style-type: none">国民生活センター、全銀協、日本クレジット協会、全相協等と定期的に意見・情報交換を行い、問題事案の未然防止等に取り組む。
⑤ ヤミ金融対策	<ul style="list-style-type: none">引き続き協会員とも連携して、ヤミ金融サイト等の情報を収集し、関係当局等へ通報する等の取組みを実施。

3. 現状

◆ 貸金業者（協会員）サイド

- 現状において、協会ガイドラインに照らし、特段問題となる貸金業者（協会員）はないものと認識。
- 今後、新たに若年者向け貸付けを開始する協会員に対して適切に対応するとともに、問題のある事象等を把握した場合には、厳正に対処する。

◆ 資金需要者等サイド

- 現時点における苦情相談等の内容からは、若年者向け貸付けに係る問題等は把握されていない。
- 今後とも関係団体等との連絡を密にし、迅速な情報共有に努め、トラブル等の未然防止及び被害拡大防止に努めることとする。