

多重債務問題に関する 全銀協の取組みについて

2022年6月7日

辻 松雄

一般社団法人全国銀行協会 常務理事



〈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. 成年年齢引下げに関する取組み p.6
5. 信用情報機関の信用情報の精緻化に向けた対応 p.9
6. 金融経済教育に関する取組み p.10

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、2017年10月から銀行カードローン残高を公表。
- 2022年3月末の残高は「3兆5,568億円」。2021年3月末比4.7%減少(2022年2月末比0.2%減少)。

【図1 業態別残高推移(単位=億円)】

	2019年		2020年		2021年		2022年				
	～	3月	～	3月	～	3月	～	2月	3月	前月比	前年同月比
全国銀行		43,063		41,572		37,340		35,628	35,568	△0.2%	△4.7%
都市銀行等		23,503		22,614		20,274		19,267	19,255	△0.1%	△5.0%
地方銀行		16,013		15,665		14,187		13,754	13,705	△0.4%	△4.0%
地方銀行Ⅱ		3,546		3,292		2,877		2,607	2,607	0.0%	△6.3%

※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(2022年3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（2017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。2021年度の受付相談等件数は「74件」。

【図2 カードローン専用相談窓口 受付相談等件数の推移】

分類 (※1)	2017年度 (※2)	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
返済困難	13	35	24	41	22
貸付自粛	4	6	3	0	2
情報開示	3	6	4	5	3
その他	21	43	40	28	47
合計	41	90	71	74	74

※1 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。

※2 2017年度はカードローン専用相談窓口を設置した2017年10月19日以降の件数。

3. 多重債務防止啓発に関する取組み（1/2）

- 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）」にあわせて、「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)

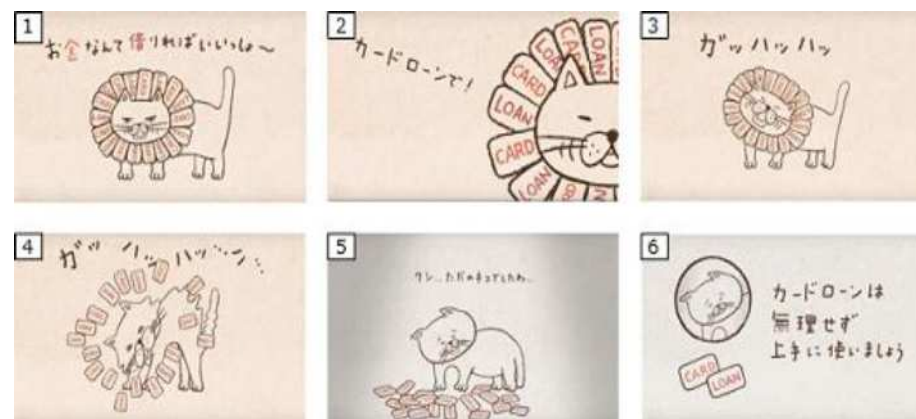
- ローン・クレジットを正しく利用していただくための啓発・広報として、「消費者信用関係4団体」(日本クレジット協会、日本貸金業協会、全国銀行協会)による共同キャンペーンにあわせて電車内広告を掲出(11月予定)。

【図5 共同キャンペーンにおける全銀協の取組み内容(予定)】

〔電車内ステッカー〕



〔啓発動画〕



実施内容	
電車内ステッカー	➤ 全国の主要鉄道路線(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月予定)。
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中。

4. 成年年齢引下げに関する取組み（1/3）

- 当協会は、2017年3月16日、「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を実施。
- 加えて、2022年2月17日、同年4月の成年年齢引下げを踏まえ、若年者（18・19歳の方）が過大な債務を負うことがないように、配慮に欠けた広告・宣伝の抑制、審査態勢等の整備に関する「成年年齢引下げを踏まえた銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」を決定し、同日公表。

【図6 「成年年齢引下げを踏まえた銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」の主な内容】

※ 全銀協ウェブサイトURL <https://www.zenginkyo.or.jp/news/2022/n021702/>

項目	主な内容
1. 配慮に欠けた広告・宣伝の抑制	<ul style="list-style-type: none"> ● ことさら若年者を対象にした広告・宣伝を行わないよう努める。 ● 特に、今般の成年年齢の引下げにより親権者の同意なしに銀行カードローンを利用できることになることを強調するなど、配慮に欠けた表示等を行わないよう努める。 ● 広告・宣伝においては、引き続き、お客さまの過剰な借り入れに対して注意喚起を行っていく等、多重債務の発生抑制にも努める。
2. 健全な消費者金融市場の形成に向けた審査態勢等の整備	<ul style="list-style-type: none"> ● 貸付け額にかかわらず、収入の状況を示す書類により、収入状況や返済能力を正確に把握することに努める。若年者は一般的に収入が少ない、あるいは不安定である場合も多いと考えられることから、貸金業法における総量規制（年収に対する借入れ額の比率を1/3以内に制限する規制）をより意識した審査態勢等を構築し、厳格に運用するよう努める。 ● 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かか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、若年者本人へのヒアリングを実施するなど、慎重な対応を行うよう努める。

4. 成年年齢引下げに関する取組み (2/3)

- 成人になって変わることや注意点、お金との上手な付き合い方をわかりやすくまとめた特設サイト「成年年齢引下げとお金のだいじな話」を公開（2022年3月）。
- 若年者に知っておいてほしい基礎知識として「18歳になって変わることと注意点」を説明したうえで、一人の大人としてこれからの人生を歩むために知っておきたい事項として、「銀行口座の活用法と銀行の選び方」「家計管理とライフイベント」「クレジットカードとローン」「資産運用と将来への備え」について解説。
- それぞれに導入動画を掲載しているほか、学校での授業や講義等でもご活用いただける内容。

【図7 特設サイトと導入動画のイメージ】

※ 特設サイトURL <https://www.zenginkyo.or.jp/age-of-majority/>

※ 導入動画は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>



4. 成年年齢引下げに関する取組み (3/3)

- 特設サイトの概要をまとめたチラシを制作し、同サイトに掲載。
- 若年者を対象とした広告活動も実施。広告は、より効果的に若年者に周知できるよう、「マイナビ学生の窓口」・「YouTube」(動画広告)、「Instagram」・「Facebook」(静止画広告)を活用。

【図8 チラシのイメージ】

【図9 動画広告のイメージ】

18歳から大人 成年年齢引下げとお金のだいじな話

2022年4月以降、成年年齢は18歳に、成人になります。できることが増える一方で、知らず知らずのうちに20歳までできないことも増えます。未成年者と違って、契約を簡単に取り消せなくなる点にも注意が必要です。

18歳になると何が変わる?

18歳(成年)になったらできること	20歳にならないとできないこと (制限があること)
<ul style="list-style-type: none"> 保護者の同意がなくても契約できる <ul style="list-style-type: none"> クレジットカードを作る ネット通販 携帯電話の契約 一人暮らしの家賃を払う など 10年有効のパスポートを取得する 立派な学生や社会人、高学歴、高収入、高収入などの高収入者になる 結婚 <ul style="list-style-type: none"> 自分の結婚や離婚が18歳から18歳に引き上げられ、再婚も18歳から可能になります。 性別・国籍差のある結婚の自由な選択を受けられる 	<ul style="list-style-type: none"> 飲酒をする 賭博、競馬、オートレース、競艇の投票券(馬券など)を買う 貸子を出せる 大型・中型自動車運転免許の取得 (大型自動車運転免許の取得は21歳以上)

未成年者と違って契約を簡単に取り消せません

未成年者が保護者の同意を得ずに締結した契約は、民法で定められた「未成年者取消権」により取り消すことができますが、成人になるとその権利が行使できなくなります。契約には必ずしも「未成年者取消権」が適用されず、契約を簡単に取り消せなくなる点にも注意が必要です。正しい知識を得て、契約に内容をよく確認してから契約することが大切です。

大人になったら「お金の管理」も大事です！

大人になったら「お金の管理」も大事です！

お金の管理が上手にできると、お金の未来が明るくなります。

JBA 一般社団法人 全国銀行協会

Q&A お金のだいじな話

成人になるとできることが増えますが、その中、自分で「お金の管理」をすることが重要になります。成人になると、お金のことを自分で考える必要があります。

Q 銀行口座はどんなことに使える?

A 銀行口座は、お金のやり取りや貯蓄、お金の管理に便利です。

Q お金の管理ってどうやるの?

A お金の管理は、収入と支出のバランスを把握することが大切です。

Q クレジットカードとローン、利用上の注意事項は?

A クレジットカードやローンは、お金の管理に便利です。ただし、利用には注意が必要です。

Q 借入額が増えていくのは大丈夫?

A 借入額が増えていくのは大丈夫です。ただし、返済計画を立てることが大切です。

借入額・成年後見人等のみなさまへ

未成年者が成人になると、お金の管理が重要になります。お金の管理が上手にできると、お金の未来が明るくなります。

JBA 一般社団法人 全国銀行協会

成人のこと お金のこと いますぐ CHECK! 大切なことを知っておこう!

【図10 静止画広告のイメージ】

成年年齢引下げとお金のだいじな話

大人デビューの準備はOK?

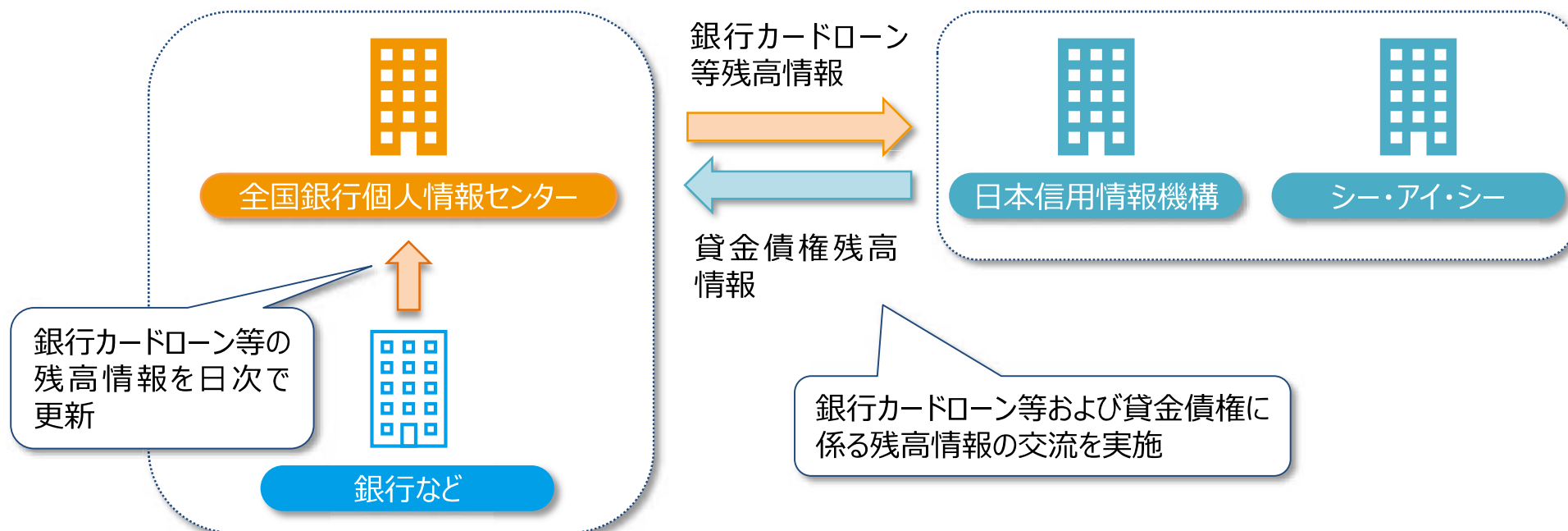
18歳から大人

JBA 一般社団法人 全国銀行協会

5. 信用情報機関の信用情報の精緻化に向けた対応

- 金融庁から示された信用情報機関の登録信用情報の精緻化に向けた基本的な方向性を踏まえた運用を開始し、銀行等における融資審査の精度向上を後押しする環境整備を実施（2022年5月6日）。
- 全国銀行個人信用情報センターは銀行カードローン等の残高情報を日次で更新。
- 3信用情報機関は新たな情報交流（IDEA：The **I**nformation on Total **D**ebt for **A**ppropriate **A**pproach）により、銀行カードローン等および貸金債権の残高情報の交流を開始。

【図11 対応の概要】



6. 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（2003年～）。講義内容のテーマは申込者の希望を踏まえて対応。2021年度は非対面のオンライン講義を中心に「109件／9,680名」を対象に実施。

【図12 学校向け実施テーマ（一例）】

「生活設計・マネプランゲーム」

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。

※ コロナ影響によりアクティブラーニング型講座への講師派遣は見合わせ中。

「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

「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

「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13 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。『身体にとって必要不可欠なビタミンを食物から摂り込むように、人生に必要な不可欠なお金の知恵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/>

6. 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14 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。



6. 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15 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。

6. 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〕

- 金融リテラシー向上の観点から期間限定の特設サイト「マネーの音本」を設置（2022年1月～3月末）。
- 声優の木村良平さん、三森すずこさんを起用し、家計管理を基礎とした資産形成の重要性を視聴者が「耳で聴くだけ」で理解できる読み聞かせコンテンツを掲載。多重債務防止も訴求。

【図16 特設サイトイメージ】

「人気声優による朗読チャンネル」
木村良平 × 三森すずこ

マネーの音本

あなたはどっち?
お金貯めたい? お金増やしたい?
家計管理 > × 資産形成 >

近い将来や遠い未来の自分の夢やライフプランを実現するために、お金のことについて考えてみませんか?
人気声優の木村良平さんと三森すずこさんが、お金の上手なつき合い方を楽しく説明します!

マネーの音本トリセツ

家計管理のはじめ方

新型コロナウイルスの影響でガリリと変わった暮らしは、私たちのお財布事情にも様々な変化を与えています。オンラインサービスやキャッシュレス決済などで、ついうっかり使い過ぎてしまう人もいることでしょう。そこで、すぐに実践できるお金の管理方法や上手な使い方を「マネーの音本・家計管理編」3つの朗読チャンネルで、人気声優が読み聞かせてくれます。

第1章 家計管理の第一歩 毎月の収入と支出を把握すること
お金の貯め方? 収入のバランス取れてる?

第2章 家計の見直し、家計簿が大事 今月いくら使ったかわかる?
支出を知って、見直しをしよう!

第3章 家計管理の3ステップ 1週間分の家計簿をつけてみよう? リボ払いって知ってる? クレジット正しく使ってる?

第1章 「收支のバランス取れてる?」

家計管理の第一歩 毎月の収入と支出を把握すること

木村良平
家計管理の基本である、入ってくるお金（収入）と出ていくお金（支出）について説明します。

暮らしにかかる費用項目の例 税金と社会保険料について

第2章 「支出を知って、見直しをしよう!」

家計の見直し、家計簿が大事

三森すずこ
毎月の支出を把握する方法や効果的な見直し方法について説明します。

家計簿のイメージ例
Let's try! 実際に試してみよう!
1週間分の家計簿をつけてみよう
収入が減ったときなどの支出見直しのコツ

第3章 「クレジット正しく使ってる?」

家計管理の3ステップ 1週間分の家計簿をつけてみよう? リボ払いって知ってる? クレジット正しく使ってる?

木村良平 × 三森すずこ
知っているようで知らなかったクレジットカードの支払い方法についてキホンのキを説明します。

クレジットカードについて知ろう!
HELP ME! 困ったらすぐに相談しよう!
多重債務相談窓口